

**PEMAHAMAN MAHASISWA TERHADAP PELAYANAN BANK  
NEGARA INDONESIA (BNI) DI IAIN MANADO**

**SKRIPSI**

Diajukan Untuk Memenuhi Salah Satu Syarat Meraih Gelar Sarjana Ekonomi  
(S.E) Program Studi Perbankan Syariah



Oleh

**MUH ILHAM DAENG PALIWENG**  
N I M : 16.4.2.035

**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM  
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI (IAIN)  
MANADO**

**1443 H/2021 M**

## PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Mahasiswa yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : **Muh Ilham Daeng Paliweng**  
N I M : **16.4.2.035**  
Tempat/Tgl. Lahir : Tombolango 28 juni 1998  
Fakultas : Ekonomi dan bisnis islam (FEBI)  
Program Studi : Perbankan Syariah  
Alamat : Perkamil, Jl Manguni No 14 Kecamatan Paal 2 Kota  
Manado  
Judul : Pemahaman Mahasiswa Terhadap Pelayanan  
Bank Negara Indonesia (BNI) di IAIN Manado

Menyatakan dengan sesungguhnya dan penuh kesadaran bahwa Skripsi ini benar adalah hasil karya sendiri. Jika di kemudian hari terbukti bahwa ia merupakan duplikat, tiruan, plagiat atau dibuat oleh orang lain, sebagian atau seluruhnya, maka Skripsi dan gelar yang diperoleh karenanya batal karena hukum.

Manado, 25 Agustus 2021  
Penulis,



**Muh Ilham Daeng Paliweng**  
**NIM. 16.4.2.035**

## PERSETUJUAN PEMBIMBING

Pembimbing penulisan skripsi atas nama Muh. Ilham Daeng Paliweng NIM : 16.4.2.035, Mahasiswa Program Studi/Jurusan Perbankan Syariah pada fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Manado, setelah dengan seksama meneliti dan mengoreksi skripsi yang bersangkutan dengan judul, “PEMAHAMAN MAHASISWA TERHADAP PELAYANAN BANK NEGARA INDONESIA (BNI) di IAIN MANADO” memandang bahwa skripsi tersebut telah memenuhi syarat-syarat ilmiah dan dapat disetujui untuk diajukan ke sidang *munaqasyah*.

Demikian persetujuan ini diberikan untuk diproses lebih lanjut.

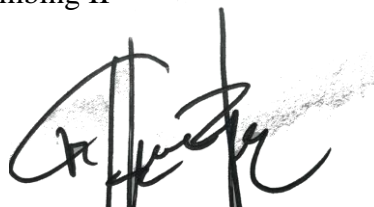
Manado, 25 Agustus 2021

Pembimbing I



**Dr. Rosdalina Bukido, M.Hum**  
NIP. 197611262003121003

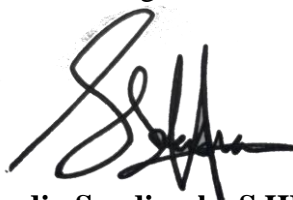
Pembimbing II



**Dr. Andi Mukarramah Naggauleng, M.Pd**  
NIP. 198410122011012008

Mengetahui

Ketua Program Studi



**Nur Shadiq Sandimula, S.HI., M.E**  
NIP. 19920216201811001







## PENGESAHAN SKRIPSI

Skripsi yang berjudul “Pemahaman Mahasiswa Terhadap Pelayanan Bank Negara Indonesia (BNI) DI IAIN Manado” yang disusun oleh Muh Ilham Daeng Paliweng, NIM: 16.4.2.035, mahasiswa Jurusan Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Manado, telah diuji dan dipertahankan dalam sidang *munaqasyah* yang diselenggarakan pada 25 Agustus 2021 dinyatakan telah dapat diterima sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Ekonomi, Jurusan Perbankan Syariah, dengan beberapa perbaikan.

Manado, 25 Agustus 2021 M



19 Zulhijah 1443

## DEWAN PENGUJI

Ketua	: Dr. Rosdalina Bukido, M.Hum	(  )
Sekretaris	: Dr. Andi Mukarramah Naggauleng, M.Pd	(  )
Munaqisy I	: Dr. Munir Tubagus, S.Kom., M.Cs	(  )
Munasiqisy II	: Nur Shadiq Sandimula, S.HI., M.E	(  )
Pembimbing I	: Dr. Rosdalina Bukido, M.Hum	(  )
Pembimbing II	: Dr. Andi Mukarramah Naggauleng, M.Pd	(  )

Mengetahui

 Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam

  
  
Dr. Rosdalina Bukido, M.Hum  
NIP. 197803242006042003

## KATA PENGANTAR

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

*Assalamuallaikum Wr. Wb.*

Puji dan Syukur sedalam-dalamnya atas segala limpahan karunia dan nikmat Allah SWT yang tidak ternilai dan tidak pernah terputus diberikan kepada hamba-Nya. Nikmat dan karunia itu pula yang menjadi kekuatan sehingga peneliti dapat menyelesaikan skripsi ini yang berjudul “**PEMAHAMAN MAHASISWA TERHADAP PELAYANAN BANK NEGARA INDONESIA (BNI) DI IAIN MANADO**”.


Penulis menyadari bahwa selama proses kuliah sampai dengan penyusunan dan penyelesaian skripsi ini banyak pihak yang telah membantu, baik dalam bentuk waktu, tenaga, perhatian saran atau pendapat, informasi serta dukungan moril maupun materiil. Oleh karena itu dengan kerendahan hati penulis menyampaikan ucapan terimakasih atas bantuan tersebut. Semoga apa yang telah diberikan menjadi suatu yang bermanfaat dan bernilai ibadah di hadapan Allah SWT. Untuk itu tanpa mengurangi rasa hormat pada semuanya izinkan penulis menyampaikan terimakasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Delmus Puneri Salim, S. Ag., M.A., M.Res., Ph.D. Rektor Insitut Agama Islam Negeri (IAIN) Manado, Dr. Ahmad Rajafi, M.HI. Wakil Rektor I, Dr. Radlyah Hasan Jan, M.Si. Wakil Rektor II, dan Dr. Musdalifah Dachrud, S.Ag., S.Psi., M.Si. Wakil Rektor III.
2. Dr. Rosdalina Bukido, M.Hum. Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam, Dr. Andi Mukarramah Naggauleng, M.Pd. Wakil Dekan I, Wakil Dekan II, Hi. Ridwan Jamal, M.HI. dan Wakil Dekan III. Dr. Munir Tubagus, S.Kom., M.Cs.
3. Nur Shadiq Sandimula, S.HI., M.E Ketua Program Studi Perbankan Syariah dan Syariah, Muhammad Azhar Muslihin, MM. Sekretaris Prodi Perbankan Syariah.

4. Dr, Rosdalina Bukido, M.Hum selaku Pembimbing I dan Dr. Andi Mukarramah Naggauleng, M.Pd., selaku Pembimbing II. penghargaan setinggi-tingginya diberikan kepada para pembimbing yang telah sabar dan ikhlas membimbing dan mengarahkan penulis dalam penyusunan hingga penyelesaian skripsi ini.
5. Seluruh Dosen dan Pegawai pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam yang telah banyak membantu penulis selama perkuliahan hingga akhir studi.
6. Kedua orang tua tercinta, Ayahanda Sumardi Daeng Paliweng dan Ibunda Sawiah Bonde. Terima kasih atas cinta, kasih, doa, dukungan, nasihat dan motivasi selama peneliti menempuh studi.
7. Kepada Kakakku Nurlianti Daeng Paliweng, Misriani Ibrahim, yang selalu memberikan motivasi serta dukungan moril dan materil selama menjalankan proses studi. Kepada semua keluarga yang selalu memberikan doa, semangat, dukungan untuk menyelesaikan studi ini.
8. Terimakasih kepada teman-teman Wit, Ipul, Adi, Indra, Elung, Bebi, Silva, Ing, yang selalu menemani penulis dalam suka dan duka serta memberi semangat kepada penulis, dan juga teman-teman seperjuangan perbankan B Mardhan, Rafiq, Umair, Fajrin, Egi, Farhan, Aswan, Andri, fahry, Dara, Gina, Endang. Terima kasih untuk sikap saling memotivasi dan saling mendukung bagi penulis.
9. Semua pihak yang ikut serta dalam membantu proses penyelesaian skripsi ini yang tidak dapat penulis sebut satu persatu.

Terimakasih atas semuanya, semoga budi baik bapak / ibu / saudari yang telah membantu penulis dalam penyelesaian skripsi ini akan mendapatkan balasan dari Allah SWT. *Amiinn ya robbal alamin.*

Manado, 25 Agustus 2021  
Penulis

  
**Muh Ilham Daeng Paliweng**  
**N I M : 16.4.2.035**

## DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL .....	i
PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI .....	ii
PERSETUJUAN PEMBIMBING .....	iii
KATA PENGANTAR .....	iv
DAFTAR ISI .....	v
DAFTAR LAMPIRAN .....	vi
ABSTRAK .....	vii
BAB I PENDAHULUAN .....	1
A. Latar Belakang Masalah .....	1
B. Identifikasi Masalah .....	4
C. Batasan Masalah .....	4
D. Rumusan Masalah .....	5
E. Tujuan Penelitian .....	5
F. Kegunaan Penelitian .....	5
G. Definisi Operasional .....	6
H. Penelitian Terdahulu yang Relevan .....	8
BAB II LANDASAN TEORETIK .....	13
A. Kajian Umum Tentang Pemahaman .....	13
B. Pelayanan .....	21
C. Bank Negara Indonesia (BNI) .....	30
BAB III METODOLOGI PENELITIAN .....	30
A. Lokasi dan Waktu Penelitian .....	34

B. Rancangan Penelitian .....	34
C. Subjek dan Objek Penelitian .....	35
D. Data Penelitian .....	36
E. Teknik Pengumpulan Data .....	37
F. Teknik Pengolahan dan Analisa Data .....	39
G. Pengujian Keabsahan Data .....	41
BAB IV HASIL PENELITIAN .....	42
A. Sejarah IAIN Manado .....	42
B. Deskripsi Hasil Penelitian .....	45
C. Pembahasan Hasil Penelitian .....	53
BAB V PENUTUP .....	55
A. Kesimpulan .....	55
B. Saran .....	55
DAFTAR PUSTAKA	
LAMPIRAN-LAMPIRAN	
BIODATA PENULIS	



## **DAFTAR LAMPIRAN**

Lampiran 1 Surat Izin Penelitian

Lampiran 2 Pedoman Wawancara

Lampiran 3 Surat keterangan Wawancara

Lampiran 4 Dokumentasi Penelitian

## ABSTRAK

Nama : Muh Ilham Daeng Paliweng  
Nim : 16.4.2.035  
Program Studi : Perbankan Syariah  
Judul : “Pemahaman Mahasiswa Terhadap Pelayanan Bank Negara Indonesia (BNI) di IAIN Manado”

---

---

Skripsi ini berjudul “Pemahaman Mahasiswa Terhadap Pelayanan Bank Negara Indonesia (BNI) di IAIN Manado” dengan rumusan masalah Bagaimana pendapat Informan tentang Pemahaman mahasiswa terhadap pelayanan Bank Negara Indonesia (BNI) di Manado. Tujuan penelitian ini adalah: Untuk mengetahui Pemahaman mahasiswa terhadap pelayanan Bank Negara Indonesia (BNI) di IAIN Manado. Adapun objek dari penelitian ini adalah mahasiswa dari fakultas Syariah, fakultas Tarbiyah fakultas ushuluddin dan fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam. Metode penelitian yang digunakan adalah kualitatif. Masalah ini dilihat dengan pendekatan metode kualitatif deskriptif, adapun teknik pengumpulan data yang digunakan adalah observasi, wawancara dan dokumentasi. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa: Pemahaman Mahasiswa Terhadap Pelayanan Bank Negara Indonesia (BNI) di IAIN Manado sangatlah baik. Adapun faktor pendukung dalam pelaksanaan pembayaran UKT (uang kuliah tunggal) IAIN Manado mendapat fasilitas dari Bank BNI.

Kata kunci : Pemahaman Mahasiswa, Pelayanan Bank BNI.

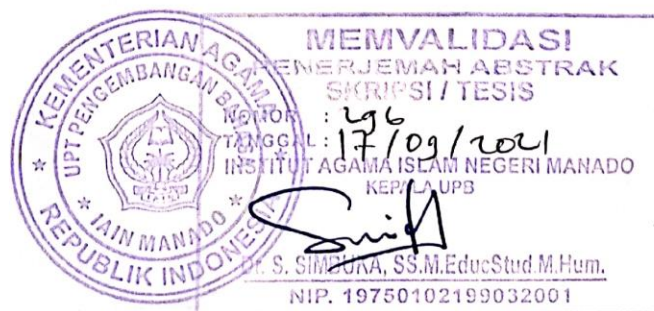
## ABSTRACT

Name : Muh Ilham Daeng Paliweng  
SRN : 16.4.2.035  
Study Program : Syariah Banking  
Faculty : Islamic Economics and Business  
Title : Students' Perspectives towards Bank Negara Indonesia (BNI)  
Services at IAIN Manado

---

This research entitled "Student's Perspectives towards the Services of Bank Negara Indonesia (BNI) at IAIN Manado" with the formulation of the problem, such as; What is the perspectives of the Informants towards the services of Bank Negara Indonesia (BNI) in Manado. The objectives of this research are: to find out students' perspectives towards the services of Bank Negara Indonesia (BNI) at IAIN Manado. In the meantime, the objects of this research were students from the Sharia Faculty, Tarbiyah Faculty, Ushuluddin Faculty and the Islamic Economics and Business faculty. The research method employed is qualitative with descriptive qualitative approach, while the data collection techniques are going through observation, interviews and documentation. The results of this research indicate that: Students' perspectives towards the services of Bank Negara Indonesia (BNI) at IAIN Manado is categorized as very good. Besides, the supporting factors in the implementation of UKT payments (single tuition) of IAIN Manado obtain the facilities from BNI Bank.

**Key Words:** students' perspectives, bank services.



## **BAB I**

### **PENDAHULUAN**

#### **A. Latar Belakang Masalah**

Perbankan di Indonesia memiliki peranan penting bagi pertumbuhan perekonomian negara antara lain sebagai perantara keuangan antara pihak-pihak yang memiliki dana dan pihak-pihak yang kekurangan dana serta sebagai memperlancar lalu lintas pembayaran. Dengan adanya perusahaan perbankan di Indonesia akan membantu masyarakat dalam meningkatkan taraf hidupnya dan dapat membantu pemerintah dalam menyelesaikan masalah perekonomian yang terjadi pada negara akhir-akhir ini. Karena suatu Bank di suatu negara dapat dijadikan ukuran kemajuan negara yang bersangkutan. Semakin maju suatu negara, maka semakin besar peranan perbankan dalam mengendalikan negara tersebut. Artinya, keberadaan dunia perbankan semakin dibutuhkan pemerintah dan masyarakatnya.<sup>1</sup>

Secara umum Bank adalah suatu badan usaha yang memiliki wewenang dan fungsi untuk menghimpun dana masyarakat umum untuk disalurkan kepada yang memerlukan dana tersebut. Jenis-jenis bank yang ada di Indonesia antara lain Bank Sentral, Bank Umum, dan Bank Perkreditan Rakyat. Bank Umum di Indonesia dibedakan menjadi dua, yaitu Bank Umum Konvensional dan Bank Umum Syariah.

Penyaluran dana dalam Bank negara Indonesia (BNI) dikenal dengan nama kredit. Pengertian kredit menurut UU Perbankan No. 10 tahun 1998 adalah penyediaan uang atau tagihan yang dapat dipersamakan dengan itu, berdasarkan persetujuan atau kesepakatan pinjam meminjam antara bank dan pihak lain yang mewajibkan pihak peminjam untuk melunasi hutangnya setelah jangka waktu tertentu dengan pemberian bunga.<sup>2</sup>

---

<sup>1</sup> Yudiana Febrita Putri, "Analisis Perbandingan Kerja Keuangan Bank Konvensional Dan Bank Syariah, Jember 18 September 2014, Hal 2," *Jurnal Ekonomi Islam* 1, no. 1 (2014): 2.

Keberadaan Bank Negara Indonesia (BNI) secara umum memiliki fungsi strategis sebagai lembaga intermediasi dan memberikan jasa dalam lalu lintas pembayaran, namun karakteristik dari tipe Bank (BNI) dapat mempengaruhi perilaku calon nasabah dalam menentukan preferensi mereka terhadap pemilihan antara tipe bank tersebut. Lebih lanjut, perilaku nasabah terhadap produk perbankan (Bank BNI) dapat dipengaruhi oleh sikap dan persepsi masyarakat terhadap karakteristik perbankan itu sendiri. Sejalan dengan itu, bahwa untuk mengukur kinerja perusahaan, menjaga kualitas pelayanan saat ini telah menjadi masalah serius bagi bank di pasar yang kompetitif, dan pengukuran kualitas pelayanan yang dirasakan nasabah dapat digunakan sebagai instrumen dasar untuk membandingkan kinerja berbagai Bank di sisi lain, kualitas pelayanan yang dirasakan dapat mempengaruhi tingkat kepuasan nasabah yang memenuhi layanan menemukan bahwa kualitas pelayanan memberikan dampak positif pada kepuasan nasabah, retensi, pengurangan biaya dan profitabilitas yang lebih tinggi. Kualitas pelayanan juga membantu dalam meningkatkan produktivitas, pangsa pasar, metode pelayanan yang menarik, menurunkan potensi pergantian pegawai yang cenderung lebih rendah dan meningkatkan semangat karyawan.

Di tengah-tengah persaingan yang ketat dewasa ini, Bank diharuskan menerapkan sistem pelayanan yang berkualitas tinggi pada seluruh lini produk dan jasa untuk menghasilkan kepuasan yang bermutu tinggi. perusahaan yang bergerak dibidang jasa terus meningkatkan sistem pelayanan yang diberikan kepada pelanggan agar tercipta kepuasan yang dikerjakan dengan baik. lembaga keuangan perbankan kegiatan utamanya adalah menghimpun dana dari masyarakat dan menyalurkan kembali dana tersebut

---

<sup>2</sup> Rakhmat Purwanto, "Analisis Perbandingan Efisiensi Bank Umum Konvensional Dan Bank Umum Syariah Di Indonesia Dengan Metode Data Envelopment Analysis (Periode 2006-2010)," *Jurnal Ekonomi Islamekonomi islam* (2011): 44.

ke masyarakat serta memberikan jasa Bank lainnya yang memberikan jasa dibidang keuangan.<sup>3</sup>

Adapun selanjutnya menurut syariat islam mengenai pelayanan seperti dijelaskan pada surat AliImran Ayat 159 yang artinya “Maka berkat rahmat Allah engkau Muhammad) berlaku lemah lembut kepada mereka sekiranya kamu bersikap keras, berhati kasar, tentulah mereka menjauhkan diri dari sekitarmu. Karena itu maafkanlah mereka dan mohonkanlah ampun bagi mereka dan bermusyawarahlah dengan mereka dalam urusan itu kemudian, apabila engkau telah membuatkan tekad, maka bertawakalah kepada Allah sesungguhnya, Allah mencintai orang yang bertwagal.

Dari hasil observasi yang dilakukan peneliti sesuai keadaan yang terjadi dilapangan maka permasalahan yang terjadi yaitu: mengenai Pemahaman mahasiswa terhadap pelayanan Bank (BNI) untuk pembayaran SPP. pertama, yang dulunya pembayaran Uang Kuliah Tunggal (UKT) masih menggunakan Bank Syariah, dengan cara pembayarannya yang simple hanya langsung ke Bank dan melakukan transaksi di Teller tersebut. Selain itu bisa juga pembayarannya dilakukan dikampus. Dan di masa sekarang yang sudah menggunakan sistem online sehingga menyulitkan mahasiswa yang berada dipelosok (Daerah Terpencil) sulit untuk mengakses SISKAs (sistem informasi akademik), untuk mendapatkan kode virtual akun (VA) sebagai salah satu syarat untuk melakukan transaksi pembayaran UKT (Uang Kuliah Tunggal). Kedua, keluhan mahasiswa untuk membayar UKT di Bank BNI pusat yaitu menunggu antrian yang panjang.<sup>4</sup>

Adapun langkah lanjut yang dilakukan peneliti melalui observasi, wawancara dan dokumentasi dilapangan sebagai proses pengambilan data dan menggali informasi untuk mengungkapkan dan menjabarkan masalah-

---

<sup>3</sup> Rutmaira Sitinjak, “Analisis Pengaruh Atribut Produk Islami Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Dan Loyalitas Nasabah Pada Pt Bank Negara Indonesia Syariah (Bni Syariah) Pekanbaru.” *jomfekon* 2, no. 1 (2015): 120.

<sup>4</sup> Hasil observasi di kampus iain manado pada tgl 18 Maret 2021

masalah yang terkait di atas secara objektif, sistematis, dan dapat dipertanggung jawabkan sebagai jawaban atas permasalahan yang terjadi di IAIN Manado mengenai Pemahaman mahasiswa terhadap pelayanan Bank Negara Indonesia (BNI).

Berdasarkan latar belakang masalah di atas penulis merumuskan judul skripsi ini yaitu: *Pmahaman Mahasiswa Terhadap Pelayanan Bank Negara Indonesi Di IAIN Manado*. Sebagai jawaban terhadap apa yang penulis saksikan dilapangan, maka dalam hal ini peneliti akan berusaha mengungkapkan dan menggambarkan masalah–masalah yang terkait dengan pelayanan Bank Negara Indonesia (BNI) di IAIN Manado secara objektif dan sistematis.

## **B. Identifikasi Masalah**

Sesuai latar belakang di atas dan dari observasi awal yang dilakukan maka diperoleh identifikasi masalah :

1. Bank Negara Indonesia (BNI) memiliki keterlibatan dalam proses pembayaran Uang kuliah tunggal (UKT) di IAIN Manado
2. Pemahaman mahasiswa terhadap pelayanan Bank Negara Indonesia (BNI) masih tergolong rendah, apabila dibandingkan dengan tingkat kepuasan mahasiswa secara menyeluru.

## **C. Batasan Masalah**

Adapun pembahasan di dalam karya ilmiah ini agar dan tidak meluas, maka batasan masalah dalam penelitian ini adalah Pemahaman mahasiswa terhadap pelayanan Bank Negara Indonesia (BNI) yang sampai sekarang masih banyak mahasiswa yang belum mengerti cara mengaktifkan kode Virtual Account (VA) dalam proses pembayaran Uang kuliah tunggal (UKT).

## **D. Rumusan Masalah**

Dari penjelasan yang disebutkan di atas maka rumusan masalahnya adalah Bagaimana pendapat Informan tentang pemahaman mahasiswa terhadap pelayanan Bank Negara Indonesia (BNI) di IAIN Manado?

#### **E. Tujuan Penelitian**

Adapun Tujuan penelitiannya adalah Untuk mengetahui Pemahaman mahasiswa terhadap pelayanan Bank Negara Indonesia (BNI) di IAIN Manado. Untuk mahasiswa dari fakultas Syariah, fakultas Tarbiyah fakultas ushuluddin dan fakultas Ekonomi dan bisnis islam dari masing-masing fakultas ada mahasiswa yang dijadikan objek penelitian.

#### **F. Kegunaan Penelitian**

Dalam penulisan penelitian ini, penulis berharap hasil penelitian ini dapat memberikan manfaat, secara teoritis maupun secara praktis, sebagai berikut:

1. Manfaat Teoritis
  - a. Diharapkan dapat memberikan kontribusi pengetahuan mengenai pemahaman mahasiswa terhadap pelayanan Bank Negara Indonesia (BNI) di IAIN Manado.
  - b. Hasil penelitian ini dapat digunakan sebagai dasar pengembangan atau pedoman untuk penelitian selanjutnya yang sejenis.
2. Manfaat Praktis

Bagi Institut yang bersangkutan hasil penelitian ini diharapkan mampu menjadi bahan evaluasi dan selalu melakukan pengembangan-pengembangan dalam proses pelayanan pembayaran uang kuliah tunggal (UKT) untuk mahasiswa.



## G. Definisi Operasional

Beberapa kata atau istilah yang membentuk kalimat pada judul 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. Pemahaman Mahasiswa Terhadap Pelayanan Bank Konvensional (BNI) di IAIN Manado.

1. Pemahaman berasal dari kata paham yang artinya 1. Pengertian, pengetahuan yang banyak 2. Pendapat pikiran 3. Aliran pandangan 4. Mengerti benar 5. Pandai dan mengerti.

Menurut kamus lengkap bahasa Indonesia pemahaman adalah suatu hal yang kita pahami dan kita mengerti dengan benar.

Pemahaman merupakan salah satu domain atau wilayah/ranah psikologis manusia yang meliputi setiap perilaku mental yang berhubungan dengan pemahaman, pertimbangan, pengolahan informasi, pemecahan masalah, kesengajaan dan keyakinan.<sup>5</sup>

2. Pelayanan

Pengertian pelayanan yaitu setiap tindakan atau kegiatan yang dapat ditawarkan oleh satu pihak kepada pihak lain pada dasarnya tidak berwujud dan tidak mengakibatkan kepemilikan apapun.<sup>6</sup>

Pelayanan pada dasarnya dapat didefinisikan sebagai aktifitas seseorang, sekelompok atau organisasi baik langsung maupun tidak langsung untuk memenuhi kebutuhan. Moenir Mengatakan bahwa pelayanan adalah proses pemenuhan kebutuhan melalui aktivitas orang lain secara langsung. Standar dalam pelayanan adalah ukuran yang telah

---

<sup>5</sup> Muhibbin Syah, *Psikologi Pendidikan Dengan Pendekatan Baru*, (Bandung : Remaja Rosdakarya, 2008), Cet. 14

<sup>6</sup> Kotler, *Manajemen Pemasaran* (Jakarta: indeks, 2008).

ditentukan sebagai suatu pembakuan pelayanan yang baik. Dalam standar pelayanan ini juga terdapat baku mutu pelayanan. Adapun mutu merupakan kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan pihak yang menginginkan.<sup>7</sup>

### 3. Bank Negara Indonesia (BNI)

Pengertian bank menurut Undang-Undang RI Nomor 10 Tahun 1998 tentang Perbankan adalah : “Badan usaha yang menghimpun dana dari masyarakat dalam bentuk simpanan dan menyalurkannya kepada masyarakat dalam bentuk kredit dan/atau bentuk-bentuk lainnya dalam rangka meningkatkan taraf hidup rakyat banyak.”

Bank merupakan lembaga keuangan yang kegiatan utamanya adalah menghimpun dana dari masyarakat dan menyalurkannya kembali dana tersebut ke masyarakat serta memberikan jasa bank lainnya.<sup>8</sup>

Dari uraian diatas dapat dijelaskan bahwa bank merupakan perusahaan yang bergerak dalam bidang keuangan, artinya usaha perbankan selalu berkaitan masalah bidang keuangan. Jadi, dapat disimpulkan bahwa usaha perbankan meliputi tiga kegiatan utama, yaitu Menghimpun dana, Menyalurkan dana, dan Memberikan jasa bank lainnya.

---

<sup>7</sup> M.Nur Rianto, *Dasar-Dasar Pemasaran Bank Syari'ah* (Bandung: Alfabeta, 2010).

<sup>8</sup> Kasmir, *Bank Dan Lembaga Keuangan Lainnya* (Jakarta: PT Raja Grafindo Persada, 2012).

## F. Penelitian Terdahulu yang Relevan

**Tabel.1**  
**Hasil Penelitian Terdahulu**

No	Nama, Judul, Tahun	Pembahasan	Persamaan	Perbedaan
1.	Miftah Farid, Analisis Tingkat Pemahaman Nasabah Non Muslim Terhadap Kualitas Pelayanan Pada Bank Syariah Di Kota Medan, 2013	-Tentang Kualitas Pelayanan Kualitas jasa atau kualitas layanan, -Tentang Pengertian Pemahaman Nasabah, -Tentang Analisis Tingkat Kepentingan ( <i>Importance And Performance Analysis</i> )	-Sama-sama Meneliti Tentang Pemahaman Nasabah, -Dan Sama-sama meneliti di Bank Syariah -Sama-sama Menggunakan Metode Kualitatif	-Tahun 2013/2020 -Peneliti Meneliti di Bank Syariah kota medan
2.	Wiyanto, Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Pemahaman Nasabah Di Bank Syari'ah Mandiri Cabang	-Tentang Sejarah Dan Perkembangan Bank Syari'ah Mandiri Salatiga -Tentang Struktur Organisasi Bank Syari'ah Mandiri Cabang Salatiga -Tentang Tugas-Tugas Karyawan	- Meneliti Tentang Pengertian bank, -Meneliti Tentang Pemahaman Nasabah, - Meneliti diBank Syariah	-Tahun 2016/2020 -Peneliti Menggunakan Metode Kuantitatif

	Salatiga, 2016	Bank Mandiri Syari'ah -Tentang Deskripsi Data Responden		
3.	Rina Dwiwinarsih, Analisis Pemahaman Konsumen Terhadap Pelayanan Bakmi Aisy Di Depok, 2009	-Tentang Pengertian Pemahaman -Tentang Kebutuhan pelanggan ( <i>customer requirement</i> ), -Tentang Karakteristik Pemasaran Jasa, -Tentang Uji Skala Likert, -Tentang Penilaian Tingkat Kepuasan Konsumen Dengan Uji Skala Likert, -Tentang Pengujian Data Dengan Menggunakan Uji <i>Chis Square</i> (Chi Kuadrat)	-Sama-sama Meneliti Pengertian Pemahaman konsumen	-Tahun 2009/2020 -Peneliti Mengguna kan Metode Kuantitatif, -Peneliti Meneliti Tentang Pelayanan Bakmi Aisy, -Peneliti Meneliti Di Depok
4.	Yenni Annor Vivin Budi Wahono, Analisis Perbandingan Kinerja	-Tentang Bank Konvensional, -Tentang Bank Syariah, -Tentang Rasio Keuangan Car, Npl,	-Sama-sama Meneliti Tentang Bank konvensional dan Bank Syariah	-Tahun 2013/2020 -Peneliti Mengguna kan Metode

	Keuangan Bank Umum Syariah Dengan Bank Umum Konvensional Di Indonesia, 2013	Ldr, Bopo, Dan Roa Bank Umum Syariah Di Indonesia, -Tentang Rasio Keuangan Car, Npl, Ldr, Bopo, Dan Roa Bank Umum Konvensional di Indonesia, -Tentang Hasil Uji t Tidak Berpasangan (Independent Sample t Test)		Kuantitatif
5.	Rutmaira Sitinjak, Analisis Pengaruh Atribut Produk Islami Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Dan Loyalitas Nasabah Pada Pt Bank Negara Indonesia Syariah (Bni Syariah) Pekanbaru,	-Tentang Kualitas Pelayanan, -Tentang Loyalitas Nasabah, -Tentang Pengaruh Atribut Produk Islami Dengan Nasabah	-Sama-sama Meneliti Tentang Nasabah	-Tahun 2015/2020 -Peneliti Meneliti di Pt Bank Negara Indonesia Syariah (Bni Syariah), - Peneliti Menggunakan Metode Kuantitatif

	2015			
--	------	--	--	--

6.	Rafidah, Kualitas Pelayanan islami pada perbankan syariah, 2014	-Konsep pelayanan dalam islam -pelayanan dalam pandangan islam -	-sama-sama meneliti tentang pelayanan	-Tahun 2014/2020 -peneliti menggunakan metode kuantitatif
7.	Gusti ayu made srinadi, desak putu eka nilakusumawati, faktor-faktor penentu Pemahaman mahasiswa terhadap pelayanan sebagai lembaga pendidikan 2008	-jasa dan pelayanan -mutu pelayanan dan pelanggan	-sama-sama meneliti tentang pemahaman mahasiswa terhadap pelayanan	-Tahun 2008/2020 -sama- sama meneliti menggunakan metode kualitatif

8.	<p>Nurhasan Nugroho, Ema Utami, Emha Taufiq Analisis perbandingan kualitas pelayanan penerimaan mahasiswa baru (PMB) online menggunakan model kesuksesan sistem informasi DELONE dan MCLEAN (D&amp;M) 2013</p>	<p>-Model kesuksesan sistem informasi -populasi dan teknik sampling -analisis korelasi -analisis hasil perbandingan kesuksesan sistem informasi</p>	<p>-sama-sama meneliti tetanmg pelayanan</p>	<p>-Tahun 2013/2020 -peneliti meneliti menggunakan metode kuantitatif</p>
----	--	---	--	---

9.	Hesti maheswari Analisis perbandingan mahasiswa terhadap kualitas proses belajar mengajar dosen tetap dengan dosen tidak tetap pada universitas mercu buana 2013	-strategi perbandingan pelanggan -kualitas proses belajar mengajar dosen tetap dan dosen tidak tetap fakultas ekonomi dan bisnis universitas mercu buana	-sama-sama meneliti tentang mahasiswa	-Tahun 2013/2020 -peneliti menggunakan kuantitatif
10.	Yonas Boky, Pemahaman mahasiswa terhadap pelayanan akademik sekolah tinggi theologia jaffray makssar 2016	-pengertian pelanggan -Pemahaman mahasiswa -pengaruh pelayanan terhadap kepuasan -karateristik jasa perguruan tinggi -faktor-faktor kepuasan pelanggan	-sama-sama menelitin tentang pemahaman mahasiswa	-Tahun 2016/2020 Peneliti menggunakan metode kualitatif

Dari hasil penelitian yang berkaitan di atas ada persamaan dan perbedaan dengan judul penelitian yang peneliti angkat : persamaanya yaitu, sama-sama judul yang di angkat hampir sama mengenai tentang Pemahaman mahasiswa terhadap pelayanan Bank negara indonesia (BNI) persamaan dan perbedaannya adalah pertama, waktu dan tempat penelitian yang berbeda. Kedua, hasil penelitian dan pembahasan yang pasti berbeda.



## BAB II KAJIAN TEORI

### A. Kajian Umum Tentang Pemahaman

Pemahaman merupakan salah satu domain atau wilayah/ ranah psikologis manusia yang meliputi setiap perilaku mental yang berhubungan dengan pemahaman, pertimbangan, pengolahan informasi, pemecahan masalah, kesengajaan dan keyakinan.<sup>9</sup>

Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia, pemahaman berasal dari kata paham yang berarti pengertian, pengetahuan banyak; mengerti benar (akan); tahu benar (akan); pandai dan mengerti benar (tentang suatu hal).<sup>10</sup> Menurut Widiasworo bahwa Pemahaman merupakan kemampuan untuk menghubungkan atau mengasosiasikan informasi-informasi yang dipelajari menjadi (satu gambar yang utuh di otak kita). Bisa juga dikatakan bahwa pemahaman merupakan kemampuan untuk menghubungkan atau mengasosiasikan informasi-informasi lain yang sudah tersimpan dalam data base di otak kita sebelumnya.<sup>11</sup>

Pemahaman ini berasal dari kata “Faham” yang memiliki tanggap, mengerti benar, pandangan, ajaran. Disini ada pengertian tentang pemahaman yaitu kemampuan memahami arti suatu bahan pelajaran, seperti menafsirkan. Pemahaman merupakan tingkat berikutnya dari tujuan ranah kognitif berupa kemampuan memahami atau mengerti tentang isi pelajaran yang dipelajari tanpa perlu mempertimbangkan atau memperhubungkannya dengan isi pelajaran lainnya.<sup>12</sup>

---

<sup>9</sup> Muhibbin Syah, *Psikologi Pendidikan Dengan Pendekatan Baru*, (Bandung : Remaja Rosdakarya, 2008), Cet. 14

<sup>10</sup> Tim Redaksi Kamus Besar Bahasa Indonesia, *Kamus Besar Bahasa Indonesia*, (Jakarta : Balai Pustaka, 2005), ed. 3. cet. 3

<sup>11</sup> Widiasworo Erwin. (2017). *Strategi dan Metode Mengajar Siswa di Luar Kelas*. Yogyakarta: Ar-ruzz Media

<sup>12</sup> Partanto, *Kamus Ilmiah Populer*, (Surabaya: Arkolo, 2000), 279

Pemahaman adalah kemampuan seseorang untuk mengerti atau memahami sesuatu setelah sesuatu itu diketahui atau diingat. Dengan kata lain memahami adalah mengetahui tentang sesuatu dan dapat melihatnya dari berbagai segi. Seorang siswa dikatakan memahami sesuatu apabila ia dapat memberikan penjelasan atau memberi uraian lebih rinci tentang hal itu dengan menggunakan kata – katanya sendiri.<sup>13</sup>

Pemahaman dapat dimaknai sebagai suatu kemampuan untuk menginterpretasikan menjelaskan dan sesuatu, yang bermakna bahwa seorang yang sudah memiliki kepaahaman terhadap suatu hal atau sudah paham terhadap sesuatu akan dapat menjelaskan dan menguraikan kembali sesuatu yang dipahaminya. Disamping itu, orang tersebut juga akan mampu memberikan penafsiran dan penginterpretasian dengan pemaknaan yang lebih luas berdasarkan keadaan lingkungannya dan menghubungkannya dengan kondisi sekarang dan yang akan datang.<sup>14</sup>

Dibutuhkan adanya faktor agar dapat diukur sebagai indikator bahwa seseorang dapat dinyatakan paham akan suatu hal untuk mengetahui pemahaman masyarakat.

1. pengetahuan yang biasa diperoleh melalui pengalaman diri sendiri dan juga melalui pengalaman orang lain secara langsung ataupun tidak (dari media), serta apa yang diberitahukan dapat diterima sebagai sesuatu yang benar.
2. pengalaman-pengalaman terdahulu yang secara umum dapat mempengaruhi seseorang dalam mempersepsikan dunianya.
3. kondisi ekonomi masyarakat yang baik sehingga dapat mengenyam pendidikan agar dapat memperoleh informasi dan pengetahuan yang cukup memadai dalam kehidupan bermasyarakat.

---

<sup>13</sup> Anas, Pengantar Evaluasi Pendidikan, (Jakarta: PT Raja Grafindo Persada,2012), 50

<sup>14</sup> Al-Mashrafiyah, *Tingkat pemahaman Mahasiswa Terhadap produk-produk Perbankan Syariah*, Jurnal Ekonomi, Keuangan dan Perbankan Syariah, Volume 4, Nomor 1, April (2020)

4. kondisi sosial yang merupakan hal yang relatif statis dan terstruktur dalam kehidupan sosial kemasyarakatan dengan nilai, minat, dan perilaku serupa melekat pada anggotanya.
5. faktor informasi yang diperoleh masyarakat. Pemahaman seseorang dapat meningkat apabila ia memperoleh informasi yang baik dari media-media informasi cetak maupun elektronik seperti radio, televisi, atau koran serta media lainnya meski tingkat pendidikannya rendah.

### **1. Bentuk-bentuk Pemahaman**

- a. Pemahaman mencakup kemampuan untuk menangkap makna dan arti dari bahan yang dipelajari.<sup>15</sup>
- b. Hasil belajar pemahaman merupakan tipe belajar yang lebih tinggi dibandingkan dengan tipe belajar pengetahuan.
- c. Memiliki tingkat pemahaman Ekstrapolasi berarti seseorang mampu melihat dibalik yang tertulis, dapat membuat estimasi, prediksi berdasarkan padapengertian dan kondisi yang diterangkan dalam ide-ide atau simbol serta kemampuan membuat kesimpulan yang dihubungkan dengan implikasi dan kosekuensinya.

### **2. Tingkatan-Tingkatan dalam Pemahaman**

Pemahaman merupakan salah satu petokan kompetensi yang dicapai setelah siswa melakukan kegiatan belajar. Dalam proses pembelajaran, setiap individu siswa memiliki kemampuan yang berbeda-beda dalam memahami apa yang dia pelajari. Ada yang mampu memahami materi secara menyeluruh dan ada pula yang sama sekali tidak dapat mengambil makna dari apa yang telah dia pelajari, sehingga yang dicapai hanya sebatas mengetahui. Untuk itulah terdapat tingkatan-tingkatan dalam memahami.<sup>16</sup>

---

<sup>15</sup> W.S. Winkel. 1996. Psikologi Pengajaran. Jakarta: Gramedia.

Kemampuan pemahaman berdasarkan tingkat kepekaan dan derajat penyerapan materi dapat dijabarkan ke dalam tiga tingkatan, yaitu:

- a. Menerjemahkan (Translation) Pengertian menerjemahkan bisa diartikan sebagai pengalihan arti dari bahasa yang satu ke dalam bahasa yang lain. Dapat juga dari konsepsi abstrak menjadi suatu model simbolik untuk mempermudah orang mempelajarinya. Contohnya dalam menerjemahkan bhineka Tunggal Ika menjadi berbeda-beda tetapi tetap satu.
- b. Menafsirkan (Interpretation) Kemampuan ini lebih luas daripada menerjemahkan, ini adalah kemampuan untuk mengenal dan memahami. Menafsirkan dapat dilakukan dengan cara menghubungkan pengetahuan yang lalu dengan pengetahuan yang diperoleh berikutnya, menghubungkan antara grafik dengan kondisi yang dijabarkan sebenarnya, serta mabadakan yang pokok dan tidak pokok dalam pembahasan.
- c. Mengekstrapolasi (extrapolation) Ekstrapolasi menuntut kemampuan intelektual yang lebih tinggi karena seseorang dituntut untuk bisa melihat sesuatu dibalik yang tertulis. Membuat ramalan tentang konsekuensi atau memperluas persepsi dalam arti waktu, dimensi, kasus, ataupun masalahnya.

### **3. Evaluasi Pemahaman**

Pembelajaran sebagai salah satu upaya yang dilakukan untuk membuat siswa belajar, tentu menuntut adanya kegiatan evaluasi. Penilaian dilakukan untuk mengetahui tingkat keberhasilan (pemahaman) siswa dalam mencapai tujuan yang ditetapkan dalam pembelajaran. Penilaian pada proses menjadi hal yang seyogyanya diprioritaskan oleh seorang guru. Agar penilaian tidak hanya berorientasi pada hasil, maka

---

<sup>16</sup> Zuchdi Darmiyati. Strategi Meningkatkan Kemampuan Membaca. (Yogyakarta: Universitas Negeri Yogyakarta, 2008). 24

evaluasi hasil belajar memiliki sasaran ranah-ranah yang terkandung dalam tujuan yang diklasifikasikan menjadi tiga ranah, yaitu:<sup>17</sup>

- a. Cognitive Domain (Ranah Kognitif) Berisi perilaku-perilaku yang menekankan aspek intelektual seperti pengetahuan, pengertian dan keterampilan berpikir.
- b. Affective Domain (Ranah Afektif) Berisi perilaku-perilaku yang menekankan aspek perasaan dan emosi, seperti minat, sikap, apresiasi dan cara penyesuaian diri.
- c. Psychomotor Domain Berisi perilaku-perilaku yang menekankan aspek keterampilan motorik seperti tulisan tangan, mengetik, berenang dan mengoperasikan mesin.

#### **4. Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Pemahaman**

##### **a. Tujuan**

Tujuan adalah pedoman sekaligus sebagai gagasan sasaran yang akan tercapai dalam kegiatan belajar mengajar. Perumusan tujuan akan mempengaruhi kegiatan pengajaran yang dilakukan oleh guru sekaligus mempengaruhi kegiatan belajar siswa. Dalam hal ini tujuan yang dimaksud adalah pembuatan Tujuan Intruksional Khusus yang mengacu pada Tujuan Intruksional Umum. Tujuan instruksional umum mengharapkan peserta didik dapat meningkatkan wawasan mengenai diri, tugas, siswa, serta memiliki kompetensi profesional yang tercermin melalui penguasaan akademis. ini dinilai sangat penting dalam proses belajar mengejar, dengan alasan.<sup>18</sup>

- 1) Membatasi tugas dan menghilangkan segala keburukan dan kesulitan di dalam pelajaran.

---

<sup>17</sup> Dimiyati dan Mujiono. *Belajar dan Pembelajaran*. (Jakarta: PT. Rineka Cipta 1999). 21

<sup>18</sup> Ivor K Davies. *Pengelolaan Belajar*, (Surakarta : Pt Rineka Cipta, 1996), Hlm. 96

- 2) Menjamin dilaksanakannya proses pengukuran dan penilaian yang tepat dalam menepatkan kualitas dan efektifitas pengalaman belajar siswa.
- 3) Dapat membantu guru dalam menentukan strategi yang optimal untuk keberhasilan belajar.
- 4) Berfungsi sebagai rangkuman pelajaran yang diberikan sekaligus pedoman awal dalam belajar.

b. Guru

Guru adalah tenaga pendidik yang memberikan sejumlah ilmu pengetahuan pada peserta didik disekolah. Guru adalah orang yang berpengalaman dalam bidang profesinya. Didalam satu kelas peserta didik satu berbeds dengan lainnya, untuk itu setiap individu berbeda pula keberhasilan belajarnya.<sup>19</sup>

c. Kegiatan Pengajaran

Kegiatan pengajaran adalah proses interaksi antara guru dengan siswa dalam kegiatan belajar mengajar. Kegiatan pengajaran ini merujuk pada proses pembelajaran yang diciptakan guru dan dipengaruhi olehketerampilan guru dalam mengolah kelas.

d. Suasana Evaluasi

Keadaan kelas yang aman, tenang, nyaman dan disiplin juga berpengaruh terhadap tingkat pemahaman peserta didik pada soal ujian yang mereka kerjakan. Mempengaruhi bagaimana siswa memahami soal berarti mempengaruhi jawaban yang diberikan siswa. Jika hasil belajar siswa tinggi, maka tingkat keberhasilan proses belajar mengajar akan tinggi pula.

e. Cara dan Alat Evaluasi

Cara/teknik evaluasi merupakan cara-cara yang digunakan dalam menyajikan bahan evaluasi. Misalnya dengan memberikan tes,

---

<sup>19</sup> Djamarah dan Aswan Zaini, Strategi belajar mengajar ( Jakarta Rineka Cipta, 1996).  
Hlm, 126

wawancara, pengamatan, dan lain-lain. Sedangkan alat/instrumen evaluasi dipilih berdasarkan cara/teknik evaluasi yang telah dipilih, contohnya butir soal, pedoman wawancara, pedoman pengamatan, dan lain-lain. Dalam penggunaannya guru bisa memilih satu cara dan alat evaluasi atau menggunakan lebih dari satu cara dan alat evaluasi.

## **5. Cara untuk Meningkatkan Pemahaman Mahasiswa**

1. Memperbaiki proses pengajaran
2. Adanya kegiatan bimbingan belajar
3. Menumbuhkan waktu belajar
4. Pengadaan umpan balik (feedback) dalam belajar
5. Motivasi Belajar
6. Pengajaran perbaikan.
7. Keterampilan mengadakan variasi

## **6. Pemahaman Konsep**

Didalam sebuah proses pembelajaran, setiap peserta didik tidak dapat dinyatakan memiliki kemampuan yang sama, sebab pemahaman memiliki kategori pemahaman yang berbeda-beda yang sesuai dengan pemahaman konsep peserta didik itu sendiri. Sebagaimana diungkapkan ada tiga indikator kategori pemahaman, yaitu:<sup>20</sup>

- a. Tingkat terendah adalah pemahaman terjemahan, mulai dari terjemahan dalam arti yang sebenarnya, dimulai dengan mengartikan dan menerapkan aturan atau prinsip-prinsip.
- b. Tingkat kedua adalah pemahaman penafsiran, yakni menghubungkan bagian-bagian terdahulu dengan yang diketahui berikutnya atau menghubungkan beberapa bagian

---

<sup>20</sup> Sudjana, Nana. (2016). Penilaian Hasil Proses Belajar Mengajar. Bandung: PT REMAJA ROSDAKARYA.

dari grafik dengan kejadian, membedakan yang pokok dan yang bukan pokok.

- c. Pemahaman tingkat ketiga atau tingkat tertinggi adalah pemahaman ekstrapolasi. Dengan ekstrapolasi diharapkan seseorang mampu melihat dibalik yang tertulis, dapat membuat ramalan tentang konsekuensi atau dapat memperluas persepsi arti waktu, dimensi, kasus ataupun masalahnya.

Dari penjelasan diatas mengenai Pemahaman bahwasanya paham adalah informasi-informasi atau pengalaman-pengalaman yang sudah tersimpan dalam memori otak pada manusia.

## **B. Pengertian Pelayanan**

Istilah pelayanan dalam bahasa Inggris adalah service A.S. Moenir mendefinisikan pelayanan sebagai kegiatan yang dilakukan oleh seseorang atau sekelompok orang dengan landasan tertentu dimana tingkat pemuasannya hanya dapat dirasakan oleh orang yang melayani atau dilayani, tergantung kepada kemampuan penyedia jasa dalam memenuhi harapan pengguna.<sup>21</sup>

Selanjutnya A.S. Moenir A menyatakan bahwa proses pemenuhan kebutuhan melalui aktivitas orang lain yang langsung inilah yang dinamakan pelayanan. Jadi dapat dikatakan pelayanan adalah kegiatan yang bertujuan untuk membantu menyiapkan atau mengurus apa yang diperlukan orang lain.

Menurut Tjiptono kualitas pelayanan adalah upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan pelanggan serta ketepatan penyampaianya untuk mengimbangi harapan pelanggan. Kualitas pelayanan adalah kesesuaian dan derajat kemampuan untuk digunakan dari keseluruhan karakteristik produk

---

<sup>21</sup> A.S. Moenir, *Manajemen Pelayanan Umum Di Indonesia* (Jakarta: pt bumi aksara, 2002).



dan jasa yang disediakan dalam pemenuhan harapan yang dikehendaki konsumen dengan atribut atau faktor yang meliputi: keandalan, daya tanggap, jaminan, empati, bukti langsung langsung.<sup>22</sup>

Pelayanan pada hakikatnya adalah serangkaian kegiatan, karena itu proses pelayanan berlangsung secara rutin dan berkesinambungan, meliputi seluruh kehidupan organisasi dalam masyarakat. Proses yang dimaksudkan dilakukan sehubungan dengan saling memenuhi kebutuhan antara penerima dan pemberi pelayanan.

### **1. Kualitas Pelayanan**

Menurut Hasan kualitas pelayanan sebagai kemampuan merencanakan, menciptakan, dan menyerahkan produk yang bermanfaat luar biasa bagi pelanggan. Kualitas pelayanan karyawan sebagai jaminan atas ketersediaan produk, rasa responsivitas, biaya administrasi yang lebih hemat, ketepatan waktu memberikan pelayanan dan waktu tunggu yang lebih pendek, kesempurnaan pelayanan, serta kemampuan menimbulkan kesenangan dan perasaan nyaman pada konsumen.<sup>23</sup>

Sedangkan menurut Zeithanl dan Bitner mengartikan kualitas layanan sebagai penyampaian jasa yang seperti Pelayanan Prima adalah suatu pelayanan yang terbaik dalam memenuhi harapan dan kebutuhan pelanggan. Pelayanan yang memenuhi standar kualitas adalah suatu pelayanan yang sesuai dengan harapan dan kepuasan pelanggan.<sup>24</sup> Pelayanan yang baik merupakan salah satu syarat untuk berhasilnya bank dalam usaha pengumpulan dana sebanyak mungkin. Yang pada akhirnya mendapatkan laba semaksimal mungkin. Untuk menunjang pelayanan

---

<sup>22</sup> Tjiptono Fandy, *Pemasaran Jasa, Jurnal Pemasaran Jasa* (Malang: Bayu media, 2011).

<sup>23</sup> Lina Purnamawa, *Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Jasa Perbankan Terhadap Kepuasan Nasabah* (surakarta: Survey pada BRI Cabang Wonogiri, 2011).

<sup>24</sup> Aprilia Shella Saputri, *Tinjauan Umum Mengenai Mekanisme Pelayanan Bank Negeri Indonesia* (Bogor, 2014).

yang baik agar terciptanya laba yang banyak maka karyawan bank atau petugas bank diuntut harus memiliki sikap ramah tamah, sopan santun, murah senyum, dan cekatan dalam melakukan tugas sehari-hari. Sehingga nasabah merasa puas dan tertarik oleh pelayanan yang di berikan.

Kualitas suatu pelayanan sangat penting untuk menciptakannya kepuasan bagi pelanggan. Berikut adalah tolak ukur kualitas pelayanan.

- a. *Tangibles* (Tampilan fasilitas fisik, peralatan, karyawan, dan materi komunikasi)
- b. *Empathy* (peduli, perhatian individu yang diberikan kepada konsumen)
- c. *Responsiveness* (keinginan untuk membantu konsumen dan menyediakan jasa tepat waktu)
- d. *Reliability* (kemampuan untuk melaksanakan jasa yang di janjikan secara akurat dan dapat di andalkan) Assurance (pengetahuan dan kesopanan karyawan dan kemampuan mereka mengungkapkan kepercayaan dan kemampuan konsumen).

Kualitas pelayanan yang dirasakan nasabah merupakan penilaian global, berhubungan dengan suatu transaksi spesifik, lebih abstrak dan eksklusif karena didasarkan pada persepsi-persepsi kualitas yang berhubungan dengan kepuasan serta komparasi harapan-harapan dengan persepsi-persepsi kinerja produk jasa bank, fleksibilitas respons terhadap perubahan permintaan pasar. Kualitas pelayanan merupakan ciri dan sifat dari pelayanan yang berpengaruh pada kemampuan karyawan untuk memuaskan kebutuhan yang dinyatakan oleh pelanggan atau yang tersirat dalam diri pelanggan. Kualitas merupakan kunci menciptakan nilai dan kepuasan pelanggan dan ini merupakan pekerjaan setiap orang (karyawan).

Dalam proses pelayanan ada tiga hal yang harus diperhatikan, yaitu:

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

2. Penerima layanan Penerima layanan adalah mereka yang disebut sebagai konsumen atau pelanggan (pengunjung hotel) yang menerima layanan dari para penyedia layanan.
3. Jenis dan bentuk layanan Jenis layanan yang dapat diberikan oleh penyedia layanan kepada pihak yang membutuhkan layanan terdiri berbagai macam, antara lain berupa layanan yang berkaitan dengan :
  - a. Pemberian jasa-jasa saja.
  - b. Layanan yang berkaitan dengan penyediaa dan distribusi barangbarang saja.
  - c. Layanan yang berkaitan dengan kedua-duanya. Bentuk dan proses pelayanan ini dapat meningkatkan kepuasan pelanggan terhadap pelayanan yang diberikan.

Menurut Aviliani dan Elu kepuasan pelanggan melalui kualitas pelayanan dapat ditingkatkan dengan beberapa pendekatan sebagai berikut:

- 1) Memperkecil kesenjangan-kesenjangan yang terjadi antarpihak manajemen dan pelanggan.
- 2) Perusahaan harus mampu membangun komitmen bersama untuk menciptakan visi didalam perbaikan proses pelayanan.
- 3) Memberikan kesempatan kepada pelanggan untuk menyampaikan keluhan.
- 4) Mengembangkan dan menerapkan accountable, proactive dan partner ship marketing sesuai dengan situasi pemasaran.

Jadi, dari penjelasan di atas dapat dianalisis bahwasanya tingkat pelayanan merupakan sumber utama bagi perusahaan jasa di dalam melayani setiap pelanggan dengan baik agar supaya menimbulkan rasa puas dengan perusahaan jasa tersebut, sehingga dapat menarik pelanggan yang lain melalui pelanggan yang merasa puas dengan pelayanan yang diberikan.

## 2. Dasar-dasar pelayanan

Petugas sebuah lembaga dituntut untuk memberikan pelayanan yang prima kepada nasabahnya. Agar pelayanan yang diberikan dapat memuaskan nasaba maka petugas harus memiliki dasar-dasar pelayanan yang kokoh. Pelayanan yang diberikan akan berkualitas jika setiap petugas telah dibekali dasar-dasar pelayanan. Berikut ini dijelaskan dasar-dasar pelayanan yang harus dipahami antara lain.<sup>25</sup>

1. Memusatkan perhatian kepada pelanggan, yaitu dengan :
  - a. Mendengarkan dengan penuh perhatian apa yang dibicarakan pelanggan dan jangan sekali kali memotong pembicaraan.
  - b. Memperhatikan sikap tubuh anda, bertindak secara tenang dan rileks.
  - c. Menatap mata pelanggan pada saat berbicara dan tersenyum, sehingga tatapan mata anda menjadi teduh dan menyejukkan hati orang yang memandang.
  - d. Memperhatikan ekspresi wajah anda dan selalu tampilkan senyum anda.
2. Memberikan pelayanan yang efisien, yaitu dengan :
  - a. Melayani pelanggan berikutnya dengan segera setelah selesai melayani pelanggan.
  - b. Menggunakan waktu seakurat mungkin
  - c. Berbicara seperlunya kepada pelanggan.
  - d. Merencanakan apa yang berikutnya akan dilakukan.
  - e. Menindak lanjuti pelayanan sampai selesai.
3. Meningkatkan perasaan harga diri pelanggan, yaitu dengan :
  - a. Mengenali kehadiran pelanggan dengan segera.
  - b. Tidak menggurui pelanggan sepintar apapun anda.
  - c. Memuji dengan tulus.

---

<sup>25</sup> Ir. Endar Sugiarto, *Psikologi Pelayanan Dalam Industri Jasa* (Jakarta: Gramedia Pustaka Utama, 2002).

- d. Memperlakukan setiap pelanggan sebagai orang istimewa.
4. Membina hubungan baik dengan pelanggan, yaitu dengan :
- a. Mendengar apa yang disampaikan oleh pelanggan tanpa memotong pembicaraan.
  - b. Menunjukkan simpati dan berbicara dengan penuh perasaan untuk menunjukkan bahwa anda mengerti dan memahami perasaan pelanggan.
  - c. Memberikan perhatian kepada pelanggan.

Dari penjelasan diatas dapat dianalisis bahwasanya setiap perusahaan jasa harus memahami dan menerapkan secara baik setiap dasar-dasar pelayanan agar mampu memberikan kenyamanan terhadap pelanggan sehingga pelanggan merasa nyaman dan menjadi prioritas utama pada perusahaan jasa.

### 3. Aspek-aspek kualitas pelayanan

Dalam kegiatan masyarakat, faktor utama yang membedakan antara perusahaan penghasil barang dengan perusahaan jasa adalah kualitas pelayanan. Adapun kualitas pelayanan yang bermutu mencakup 5 aspek.<sup>26</sup>

- a. *Tangibles* adalah pernyataan tentang fasilitas fisik, perlengkapan, penampilan personalia, dan sarana komunikasi suatu perusahaan, Karena suatu service tidak bisa dilihat, tidak bisa dicium dan tidak bisa diraba, maka aspek *tangible* menjadi penting sebagai ukuran terhadap pelayanan. Pelanggan akan menggunakan indra penglihatan untuk menilai suatu kualitas pelayanan. Pelanggan akan mempunyai persepsi bahwa suatu usaha atau lembaga mempunyai pelayanan yang baik apabila bangunan terlihat mewah dengan berbagai fasilitas pendukung. Selain gedung dan peralatan, pelanggan akan menilai seragam dan penampilan fisik dari pegawai.

---

<sup>26</sup> Fery Sujarwo, *Pengaruh Pelayanan Teller Terhadap Kepuasan Nasabah Bank Muamalat Salatiga* (Salatiga, 2016).

Fasilitas telah memberikan kekuatan yang besar dalam mempengaruhi persepsi para pelanggannya bahwa mereka mempunyai kualitas pelayanan yang baik.

- b. *Reliability* adalah pernyataan tentang kemampuan perusahaan dalam memenuhi atau mematuhi janji yang telah mereka sampaikan kepada konsumen. *Reliability* atau keandalan merupakan kemampuan perusahaan untuk melaksanakan jasa sesuai dengan apa yang telah dijanjikan secara tepat waktu. Pentingnya dimensi ini adalah kepuasan konsumen akan menurun bila jasa yang diberikan tidak sesuai dengan yang dijanjikan. Jadi komponen atau unsur dimensi *reliability* ini merupakan kemampuan perusahaan dalam menyampaikan jasa secara tepat dan pembebanan biaya secara tepat.
- c. *Responsiveness* adalah keinginan tentang kemauan penyedia jasa untuk membantu konsumen dan memberikan pelayanan yang cepat dan tepat. *Responsiveness* adalah dimensi kualitas pelayanan yang paling dinamis. Harapan pelanggan terhadap kecepatan pelayanan hampir dapat dipastikan akan berubah dengan kecenderungan naik dari waktu ke waktu. *Responsiveness* atau daya tanggap merupakan kemampuan perusahaan yang dilakukan oleh langsung karyawan untuk memberikan pelayanan dengan cepat dan tanggap. Daya tanggap dapat menumbuhkan persepsi yang positif terhadap kualitas jasa yang diberikan. Termasuk didalamnya jika terjadi kegagalan atau keterlambatan dalam penyampaian jasa. *Assurance* adalah pernyataan tentang kesopanan, pengetahuan dan kemampuan segenap karyawan yang dapat menimbulkan keyakinan dan kepercayaan konsumen. *Assurance* atau jaminan merupakan pengetahuan dan perilaku employee untuk membangun kepercayaan dan keyakinan pada diri konsumen dalam mengkonsumsi jasa yang ditawarkan. Dimensi ini sangat penting karena melibatkan persepsi konsumen terhadap resiko ketidakpastian yang tinggi terhadap

kemampuan penyedia jasa. Perusahaan membangun kepercayaan dan kesetiaan konsumen melalui karyawan yang terlibat langsung menangani konsumen.

- d. *Empathy* adalah pernyataan tentang kepedulian dan perhatian perusahaan kepada konsumen secara individual. *Empathy* merupakan kemampuan perusahaan yang dilakukan langsung oleh karyawan untuk memberikan perhatian kepada konsumen secara individu, termasuk juga kepekaan akan kebutuhan konsumen. Jadi komponen dari dimensi ini merupakan gabungan dari akses yaitu kemudahan untuk memanfaatkan jasa yang ditawarkan oleh perusahaan, komunikasi merupakan kemampuan melakukan untuk menyampaikan informasi kepada konsumen atau memperoleh masukan dari konsumen dan pemahaman merupakan usaha untuk mengetahui dan memahami kebutuhan dan keinginan konsumen.

Dari penjelasan di atas dapat dianalisis bahwasanya setiap perusahaan jasa harus memperhatikan aspek-aspek tingkat pelayanan agar mampu memberikan pelayanan yang berkualitas baik, sehingga memberikan rasa puas terhadap pelanggan yang akan menggunakan jasa dari perusahaan jasa tersebut. Karena aspek-aspek tersebut merupakan tolak ukur yang dirasakan oleh pelanggan yang memberikan respon puas atau tidak puasnya pelanggan.

#### **4. Jenis Pelayanan**

Berdasarkan Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 58 Tahun 2002 mengelompokkan tiga jenis pelayanan yaitu:

1. Pelayanan administrasi,
2. Pelayanan barang, dan
3. Pelayanan jasa

Keterangan dari KEPMEN PAN akan lebih dijelaskan sebagai berikut:<sup>27</sup>

- a. Pelayanan administrasi: adalah jenis pelayan yang diberikan oleh unit pelayanan berupa pencatatan, penelitian, pengambilan keputusan, dokumentasi dan kegiatan tata usaha lainnya.
- b. Pelayanan barang: adalah pelayanan yang diberikan oleh unit pelayanan berupa kegiatan penyediaan dan atau pengolahan bahan berwujud fisik termasuk distribusi dan penyampaian kepada nasabah langsung.
- c. Pelayanan jasa: adalah jenis pelayanan yang diberikan oleh unit pelayanan berupa sarana dan prasarana serta penunjangnya.

Moenir menyatakan bahwa bentuk pelayanan umum dibagi dalam tiga jenis, yaitu:

- 1) layanan lisan,
- 2) layanan melalui tulisan dan,
- 3) Layanan dengan perbuatan

Ketiga bentuk layanan ini tidak selamanya berdiri sendiri secara murni, melainkan saling kombinasi. Berdasarkan pendapat di atas, akan diuraikan sebagai berikut:

- a) Layanan dengan lisan

Layanan dengan lisan dilakukan oleh pegawai pada bidang hubungan masyarakat, bidang layanan informasi dan bidang-bidang lain yang tugasnya memberikan penjelasan atau keterangan kepada siapa pun yang memerlukan.

---

<sup>27</sup> Agus, *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah PT Bank Mandiri Persero TBK Cabang Pinrang* (pinrang: pt Bank Mandiri persero TBK, 2018).



b) Layanan melalui tulisan

Layanan melalui tulisan merupakan bentuk layanan yang paling menonjol dalam pelaksanaan tugas, tidak hanya dari segi jumlah tetapi juga dari segi perannya. Pada dasarnya layanan melalui tulisan cukup efisien terutama bagi layanan jarak jauh karena faktor biaya.

c) Layanan berbentuk perbuatan

Layanan perbuatan sering terkombinasi dengan layanan lisan. Hal ini disebabkan karena hubungan pelayanan secara umum. Jadi tujuan utama orang yang berkepentingan adalah mendapatkan pelayanan dalam bentuk perbuatan atau hasil perbuatan, bukan sekedar penjelasan.

Dari penjelasan diatas mengenai dengan jenis-jenis pelayanan dapat dianalisis bahwasanya pelayanan merupakan bentuk tindakan yang memberikan kemudahan terhadap pelanggan, karena adanya pelayanan yang bersifat administrasi, lisan dan tulisan akan menimbulkan pemahaman serta rasa percaya terhadap ketentuan-ketentuan yang diberikan oleh perusahaan jasa sehingga pelanggan dengan mudah bisa mengambil keputusan ya atau tidaknya untuk menggunakan jasa tersebut.

### **C. Pengertian Bank Negara Indonesia (BNI)**

Bank adalah badan usaha yang menghimpun dana dari masyarakat dalam bentuk simpanan dan menyalurkannya kepada masyarakat dalam bentuk kredit dan atau bentuk-bentuk lainnya dalam rangka meningkatkan taraf hidup orang banyak.<sup>28</sup>

---

### Bank Konvensional

Bank Negara Indonesia adalah Bank yang menjalankan kegiatan usahanya secara konvensional dan berdasarkan jenisnya terdiri atas Bank Umum Konvensional dan Bank Perkreditan Rakyat. Dari pengertian tersebut dapat dijelaskan secara lebih luas lagi bahwa bank merupakan perusahaan yang bergerak dalam bidang keuangan, artinya setiap aktivitas perbankan selalu berkaitan dalam bidang keuangan, sehingga berbicara mengenai bank tidak terlepas dari masalah keuangan.

Aktivitas perbankan yang pertama adalah menghimpun dana dari masyarakat dan menyalurkan dalam bentuk kredit, agar masyarakat menyimpan uangnya dibank, maka pihak bank memberikan rangsangan berupa pemberian balas jasa lainnya.

Fungsi utama perbankan Indonesia adalah sebagai penghimpun dana dan menyalurkan dana kepada masyarakat dengan tujuan untuk menunjang pelaksanaan pembangunan nasional dalam rangka meningkatkan pemerataan pembangunan pertumbuhan ekonomi dan stabilitas nasional, dalam rangka meningkatkan taraf hidup rakyat banyak.

Dilihat dari segi cara menentukan harga bank yaitu”:

1. Bank yang berdasarkan prinsip konvensional Yaitu bank yang mencari keuntungannya dengan cara menetapkan bunga sebagai harga, baik untuk simpanan seperti giro, tabungan maupun deposito. Harga untuk pinjaman (kredit) tidak ditentukan berdasarkan tingkat suku bunga. Sedangkan penetapan keuntungan untuk jasa bank lainnya ditetapkan biaya dalam nominal atau prosentase tertentu.
2. Sistem dan Produk Penghimpunan Dana Bank Konvensional “Bank konvensional dalam sistem penghimpunan dana dari masyarakat, secara umum berbentuk giro, tabungan ,dan deposito. Dalam operasinya bank konvensional menggunakan prinsip bunga”.

---

<sup>28</sup> Rakhmat Purwanto, “Analisis Perbandingan Efisiensi Bank Umum Konvensional (Buk) Dan Bank Umum Syariah (Bus) Di Indonesia Dengan Metode Data Envelopment Analysis (Dea),” *jurnal metode data envelopment*, no. 19 (2011): 34–35.

Pengertian produk-produk bank menurut UU Perbankan No. 10 tahun 1998 adalah sebagai berikut:

- a. Giro adalah simpanan dari pihak ketiga atau nasabah kepada bank yang penarikannya dapat dilakukan setiap saat dengan menggunakan cek, bilyet giro, sarana perintah pembayaran lainnya atau dengan cara pemindahbukuan.
- b. Tabungan adalah simpanan pihak ketiga atau nasabah kepada bank yang penarikannya hanya dapat dilakukan menurut syarat-syarat tertentu yang disepakati, tetapi tidak dapat ditarik dengan cek, bilyet giro, dan atau alat lainnya yang dipersamakan dengan itu.
- c. Deposito adalah simpanan pihak ketiga atau nasabah kepada bank yang penarikannya hanya dapat dilakukan pada waktu tertentu berdasarkan perjanjian antara pihak ketiga dengan bank yang bersangkutan.
- d. Kinerja keuangan adalah gambaran tentang setiap hasil ekonomi yang mampu diraih oleh perusahaan perbankan pada saat periode tertentu melalui aktivitas-aktivitas perusahaan untuk menghasilkan keuntungan secara efisien dan efektif, yang dapat diukur perkembangannya dengan mengadakan analisis terhadap data-data keuangan yang tercermin dalam laporan keuangan. Untuk mengukur keberhasilan suatu perusahaan pada umumnya berfokus pada laporan keuangan disamping data-data non keuangan lain yang bersifat sebagai penunjang. Informasi kinerja bermanfaat untuk memprediksi kapasitas perusahaan dalam menghasilkan arus kas dari sumber dana yang ada.<sup>29</sup>

---

<sup>29</sup> Marissa Ardiyana, "Analisis Perbandingan Kinerja Keuangan Bank Syariah Dan Bank Konvensional Sebelum, Selama, Dan Sesudah Krisis Global Tahun 2008 Dengan Menggunakan Metode Camel," *jurnal akuntansi*, no. 10 (2008): 35–39.

Kinerja keuangan perusahaan merupakan hasil dari banyak keputusan individual yang dibuat secara terus menerus oleh manajemen. Oleh karena itu untuk menilai kinerja keuangan suatu perusahaan, perlu dilibatkan analisa dampak keuangan kumulatif dan ekonomi dari keputusan dan mempertimbangkannya dengan menggunakan ukuran komparatif.

Laporan keuangan merupakan akhir dari proses akuntansi dimana dalam proses tersebut semua transaksi yang terjadi akan dicatat, diklasifikasikan, diikhtisarkan untuk kemudian disusun menjadi suatu laporan keuangan. Didalam laporan keuangan itu akan terlihat data kuantitatif dari harta, utang, modal, pendapatan dan biaya-biaya dari perusahaan yang bersangkutan.

Dari penjelasan diatas bahwasanya Bank konvensional merupakan penyedia jasa dalam hal ini penyedia jasa yang berarti mengelola baik berupa menyimpan, meyelarutkan, dan menghimpun dana sesuai dengan keinginan serta kebutuhan pelanggan.

Dan aktivitas perbankan juga adalah menghimpun dana dari masyarakat dan menyalurkan dalam bentuk kredit, agar masyarakat menyimpan uangnya dibank, sehingga pihak bank memberikan ucapan berupa pemberian balas jasa lainnya.

### **BAB III**

#### **METODOLOGI PENELITIAN**

##### **A. Lokasi Dan Waktu Penelitian**

Penelitian dilaksanakan dikota Manado atau di kampus IAIN Manado yang bertujuan kepada mahasiswa, terutama di fakultas Syariah, fakultas Tarbiyah, fakultas Ushuluddin dan fakultas Febi sebagai subjek penelitian. Pelaksanaan penelitian ini dilakukan selama 3 bulan dan dilaksanakan sejak bulan Maret sampai bulan Mei 2021 Penelitian ini dimulai dengan survei awal lokasi penelitian sampai dengan penulisan laporan penelitian yang dalam hal ini berbentuk skripsi.

##### **B. Rancangan Penelitian**

Penelitian kualitatif merupakan sebuah metode penelitian yang digunakan dalam mengungkapkan permasalahan dalam kehidupan kerja organisasi pemerintah, swasta, kemasyarakatan, kepemudaan, perempuan, olahraga, seni dan budaya, sehingga dapat dijadikan suatu kebijakan untuk dilakukan demi kesejahteraan bersama.<sup>30</sup>

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 terhadap obyek tertentu yang membutuhkan suatu analisa yang komprehensif dan menyeluruh.<sup>31</sup>

---

<sup>30</sup> Imam Gunawan, *Metode Penelitian Kualitatif Teori Dan Praktik* (Jakarta: Bumi Aksara, 2015).

<sup>31</sup> Suharsimi Arikunto, *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek* (Jakarta: pt Rineka cipta, 1998).

## C. Subjek Dan Objek Penelitian

### 1. Subjek

Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia subjek adalah sesuatu yang diperbincangkan, didiskusikan, dikaji, dan diteliti.<sup>32</sup>

Sedangkan menurut Saifuddin Azwar mengatakan bahwa subjek penelitian adalah sumber utama data penelitian, yaitu yang memiliki data mengenai variable-variabel yang diteliti<sup>33</sup>

Dari pengertian di atas 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.

Subjek penelitian ini adalah IAIN Manado yang dimana terdiri dari 4 fakultas yaitu : fakultas Syariah, fakultas Tarbiyah, fakultas Ekonomi Dan Bisnis Islam dan fakultas Ushuluddin, dengan tujuan untuk mengetahui pemahaman mahasiswa terhadap pelayanan Bank Negara Indonesia (BNI).

### 2. Objek

Objek penelitian ini adalah Mahasiswa IAIN Manado, 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.<sup>34</sup>

---

<sup>32</sup> Departemen Pendidikan Nasional, *Departemen Pendidikan Nasional, Kamus Besar Bahasa Indonesia* (Jakarta: Balai Pustaka, 2005).

<sup>33</sup> Saifuddin Azwar, *Metode Penelitian* (Yogyakarta: Pustaka Pelajar, 2010).

<sup>34</sup> Andi Prastowo, *Metode Penelitian Kualitatif Dalam Perspektif Rancangan Penelitian* (Yogyakarta: Ar-Ruzz Media, 2011).

Adapun mahasiswa IAIN Manado Angkatan 2016 adalah: 717

Fakultas Syariah : 97

Fakultas Tarbiyah : 305

Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam : 185

Fakultas Ushuluddin : 61

#### **D. Data Penelitian**

Sumber data dalam penelitian ini yaitu data yang akan diperoleh secara langsung dari sumber aslinya yaitu, Mahasiswa di IAIN Manado terutama fakultas Syariah, fakultas Tarbiyah, fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam dan fakultas Ushuluddin sebagai subjek penelitian. Dalam penelitian ini peneliti menggunakan dua sumber data yaitu data primer dan sekunder.

##### **1. Data Primer**

Data primer adalah data yang berasal dari sumber asli atau sumber pertama yaitu, Mahasiswa di IAIN Manado yang secara umum kita sebut sebagai narasumber.

##### **2. Data Sekunder**

Data sekunder adalah data yang bersumber dari buku, dokumen-dokumen serta bahan tertulis lainnya yang juga memiliki kaitan dalam penelitian.

#### **E. Teknik Pengumpulan Data**

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

##### **1. Observasi**

Observasi dalam penelitian ini yaitu Peneliti mengunjungi langsung Mahasiswa IAIN Manado, Peneliti mengamati atau mencari tahu tentang tingkat kepuasan mahasiswa terhadap pelayanan Bank Negara Indonesia

(BNI), apakah pelayanan diBank tersebut sangatlah memuaskan atau tidak. 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:

- a. Observasi partisipasi (*participant observation*) adalah metode pengumpulan data yang digunakan untuk menghimpun data penelitian melalui pengamatan dan penginderaan dimana peneliti terlibat dalam keseharian informan.
- b. Observasi tidak terstruktur ialah pengamatan yang dilakukan tanpa menggunakan pedoman observasi, sehingga peneliti mengembangkan pengamatannya berdasarkan perkembangan yang terjadi di lapangan.
- c. Observasi kelompok ialah pengamatan yang dilakukan oleh sekelompok tim peneliti terhadap sebuah isu yang diangkat menjadi objek penelitian.<sup>35</sup>

Dalam penelitian ini peneliti menggunakan observasi partisipasi dan observasi tidak terstruktur.

---

<sup>35</sup> M. Bugin Burhan, *Penelitian Kualitatif Komunikasi, Ekonomi, Kebijakan Publik, Dan Ilmu Sosial Lainnya* (Jakarta: Kencana Prenada Media Grup, 2007).



## 2. Wawancara

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

- a. Triangulasi ialah teknik pemeriksaan keabsahan data yang memanfaatkan sesuatu yang lain di luar data sebagai pembandingan terhadap data tersebut.
- b. 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.
- c. 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.
- d. Penarikan kesimpulan. Setelah data disajikan selanjutnya penarikan kesimpulan, setelah menjabarkan berbagai data yang telah diperoleh, peneliti membuat kesimpulan yang merupakan hasil dari suatu penelitian.<sup>36</sup>

## 3. Dokumentasi

Untuk metode ini sumber datanya berupa catatan media, jurnal, catatan, atau dokumen-dokumen yang tersedia dan berkaitan dengan objek penelitian.

Dokumentasi dalam penelitian ini digunakan untuk mengumpulkan data dan dokumen yang dibutuhkan oleh peneliti untuk menambah

---

<sup>36</sup> Miles and Huberman, *Analisis Data Kualitatif* (Jakarta: Universitas Indonesia Press, 1992).

referensi dan membuktikan bahwa penulis telah melakukan penelitian di Kampus IAIN Manado dan juga dokumen yang berbentuk gambar disaat melakukan wawancara.

#### **4. Teknik Pengolahan dan Analisis Data**

Menurut Sugiyono analisis data merupakan proses mencari dan menyusun secara sistematis data yang diperoleh dari hasil wawancara, observasi, dan dokumentasi, dengan cara mengorganisasikan data ke dalam kategori, menjabarkan ke dalam unit-unit, melakukan sintesa, menyusun ke dalam pola, memilih mana yang penting dan yang akan di pelajari, dan membuat kesimpulan sehingga mudah dipahami oleh diri sendiri dan orang lain. Analisis data kualitatif adalah bersifat induktif, yaitu suatu analisis berdasarkan data yang diperoleh, selanjutnya dikembangkan menjadi hipotesis. Analisis data dalam penelitian kualitatif dilakukan sejak sebelum memasuki lapangan, selama di lapangan, dan setelah selesai di lapangan

Analisis data yang digunakan yaitu Model Miles dan Huberman.

1. *Data Reduction* (Reduksi Data)
2. *Data Display* (penyajian data)
3. *Conclusion Drawing/Verification* (Verifikasi)

Pada tahapan ini, peneliti menganalisis data yang terkumpul yang terdiri dari hasil wawancara, observasi, dan dokumentasi. Pekerjaan analisis data dalam hal ini adalah mengatur, mengurutkan, mengelompokkan, memberikan kode, dan mengkategorisasikannya.

Analisis data yang dilakukan secara deskriptif kualitatif dengan pemikiran yang induktif. Peneliti terjun ke lapangan, mempelajari, menganalisis, menafsirkan dan menarik kesimpulan dari fenomena yang ada dilapangan. Analisis data didalam penelitian deskriptif 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).<sup>37</sup>

Analisis data versi Miles dan Huberman, bahwa ada tiga alur kegiatan, yaitu reduksi data, penyajian data, serta penarikan kesimpulan atau verifikasi.<sup>38</sup>

- a. Reduksi data diartikan sebagai proses pemilihan, pemusatan perhatian pada penyederhanaan, pengabstrakan, dan transformasi data kasar yang muncul dari catatan lapangan. Reduksi dilakukan sejak pengumpulan data, dimulai dengan membuat ringkasan, mengkode, menelusuri tema, menulis memo, dan lain sebagainya, dengan maksud menyisihkan data atau informasi yang tidak relevan, kemudian data tersebut diverifikasi.
- b. Penyajian data adalah pendeskripsian sekumpulan informasi tersusun yang memberikan kemungkinan adanya penarikan kesimpulan dan pengambilan tindakan. Penyajian data kualitatif disajikan dalam bentuk teks naratif, dengan tujuan dirancang guna menggabungkan informasi yang tersusun dalam bentuk yang padu dan mudah dipahami.
- c. Penarikan kesimpulan atau verifikasi merupakan kegiatan akhir penelitian kualitatif. Peneliti harus sampai pada kesimpulan dan melakukan verifikasi, baik dari segi makna maupun kebenaran kesimpulan yang disepakati oleh tempat penelitian itu dilaksanakan. Makna yang dirumuskan peneliti dari data harus diuji kebenaran, kecocokan, dan kekokohnya. Peneliti harus menyadari bahwa dalam mencari makna, ia harus menggunakan pendekatan emik, yaitu

---

<sup>37</sup> Nurul Zuriah, *Metodologi Penelitian Sosial Dan Pendidikan* (Jakarta: PT Bumi Askara, 2006).

<sup>38</sup> Husaini Usman dan Purnomo Setiadi Akbar, *Metodologi Penelitian Sosial* (Jakarta: PT Bumi Askara, 2009).

dari kacamata key information, dan bukan penafsiran makna menurut pandangan peneliti (pandangan etik).

## 5. Pengujian keabsahan data

Dalam penelitian ini didasarkan pada kriterium tertentu. Menurut lexy J. Moleong untuk menetapkan keabsahan data diperlukan teknik pemeriksaan yang didasarkan pada sejumlah kriteria tertentu. Ada empat kriteria yang digunakan, yaitu derajat kepercayaan (*tranfebility*), kebergantungan (*dependenbility*), kepastian (*conformability*).

Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan dua jenis triangulasi yaitu triangulasi sumber triangulasi teknik menurut patton yaitu :

### 1. Triangulasi sumber

Triangulasi sumber yaitu dengan cara membandingkan data hasil wawancara antar narasumber terkait dan membandingkan data hasil dokumentasi antar hasil dokumentasi antar dokumen. Triangulasi ini digunakan oleh peneliti untuk mengecek data yang diperoleh dari kampus IAIN Manado

### 2. Triangulasi teknik

Triangulasi teknik ini digunakan oleh peneliti setelah mendapatkan hasil wawancara dari narasumber yang kemudian dicek dengan hasil observasi dan dokumentasi. Dari kedua teknik tersebut tentunya akan menghasilkan sebuah kesimpulan terkait analisis tingkat kepuasan mahasiswa terhadap pelayanan Bank Negara Indonesia (BNI) di IAIN Manado.

## **BAB IV**

### **HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

#### **A. Sejarah IAIN Manado**

Sejarah Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Manado di Sulawesi Utara tidak dapat dilepaskan dari perjuangan para pemimpin muslim di wilayah ini.<sup>39</sup>

Pada tahun 1988, beberapa pemuka umat muslim di Manado mendirikan sebuah lembaga pendidikan tinggi Islam. Lembaga tersebut diberi nama Institut Agama Islam (IAI) Manado. Di kala itu, proses pendidikannya dilaksanakan di gedung sekolah pendidikan guru agama negeri (PGAN) sekarang menjadi Madrasah Aliyah Negeri (MAN) Model Manado.

Pada tahun 1990, IAI Manado diasimilasikan dengan Fakultas Syari'ah IAIN Alauddin (sekarang UIN) Makassar. Sejak tahun 1994, Fakultas Syari'ah IAIN Alauddin menempati lokasi permanen di daerah perkampungan dan tidak lagi menumpang di gedung PGAN Manado.

Melalui keputusan Presiden Nomor 11 tahun 1997 dan keputusan menteri Agama Nomor 197 tahun 1997, Fakultas Syari'ah Filial IAIN Alauddin ini menjadi sekolah tinggi agama Islam negeri (STAIN) Manado dan resmi terpisah dari lembaga induknya, yakni IAIN Alauddin Makassar.

Sejak tahun 1997, STAIN Manado menjadi satu-satunya perguruan tinggi Islam Negeri di Sulawesi Utara.

Setelah beroperasi kurang lebih 18 tahun lamanya, pada bulan November tahun 2015, STAIN Manado beralih status menjadi Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Manado berdasarkan peraturan Presiden RI Nomor 147 tentang perubahan sekolah tinggi agama Islam negeri (STAIN) Manado menjadi Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Manado. Lokasi kampus IAIN Manado berada di bagian timur kota Manado, tepatnya di Kelurahan

---

<sup>39</sup> IAIN Manado, *Sejarah IAIN Manado*, [http://iain-manado.ac.id/?page\\_id=505](http://iain-manado.ac.id/?page_id=505) di Akses pada tanggal 1 Mei 2021.

malendeng, kecamatan paaldua. Pembukaan jalur ringroad yang menghubungkan beberapa daerah di Sulawesi Utara, seperti Kota Manado dengan Kabupaten Minahasa Utara dan Kota Bitung, menjadikan IAIN Manado berada di lokasi yang sangat strategis. Jalur ringroad Manado adalah jalur paling penting menghubungkan Kota Manado, Bandara Internasional Samatungki, Kota Bitung, Minahasa, Tomohon, Tondano serta daerah lainnya di Sulawesi Utara.

Pada mulanya kampus IAIN Manado hanya menempati area seluas 4 hektar, namun pada tahun 2009, luas tanah bertambah 5 hektar, sehingga menjadi total 9 hektar. Tanah tersebut telah mendapatkan sertifikat dari badan pertanahan dari keseluruhan luas area yang tersedia baru sekitar 40 persen yang telah ditempati berbagai bangunan sarana dan prasarana, baik untuk ruang lingkup, aula, gedung perkantoran dan lapangan olahraga (Volleyball, tenis lapangan, dan futsal).

Mahasiswa IAIN Manado berasal dari berbagai daerah di Sulawesi Utara dan sekitarnya. Di antaranya adalah Kota Manado, Kota Tomohon, Kabupaten Minahasa Induk, Kabupaten Minahasa Selatan, Kabupaten Minahasa Utara, Kabupaten Minahasa Tenggara, Kabupaten Sitaro, Kabupaten Talaud, Kabupaten Bolaang Mongondow Induk, Kabupaten Bolaang Mongondow Utara, Kabupaten Bolaang Mongondow Timur, dan Kabupaten Bolaang Mongondow Selatan.

Ada juga mahasiswa IAIN Manado yang berasal dari berbagai daerah di Provinsi Gorontalo, Kepulauan Maluku, terutama Ternate, Makassar, dan bahkan Papua Barat. Karena itu, komposisi mahasiswa IAIN Manado sangat plural dari berbagai latar belakang suku dan daerah. Di antaranya, suku Minahasa, Bugis, Ternate, Bolaang Mongondow, Jawa, Madura, Sunda, Arab, Minang, Gorontalo, dan Ambon.

## **B. Deskripsi hasil penelitian**

### **1. Proses Pelayanan Bank BNI Terhadap Mahasiswa IAIN Manado**

Peneliti melakukan observasi dengan kegiatan wawancara serta pengambilan data dokumentasi di IAIN Manado dalam rangka menggali informasi terkait dengan permasalahan pemahaman mahasiswa terhadap pelayanan Bank BNI di IAIN Manado. Selain itu peneliti mengamati aktivitas dilapangan yang terjalin antar mahasiswa sebagai faktor pendukung objek penelitian.

Berdasarkan hasil pengamatan dan wawancara terlihat jelas bahwa proses pelayanan Bank Negara Indonesia BNI dilaksanakan dengan baik seperti yang dilihat peneliti dilapangan proses pelayanan bank dapat diterima oleh mahasiswa, dan saya telah mewawancarai beberapa mahasiswa di IAIN Manado seperti yang diikemukakan oleh mahasiswa yg bernama: Mochtar mokoginta, Alan Nappo dan Aprianto Radjiku selaku mahasiswa di fakultas Tarbiyah, dengan pertanyaan sebagai berikut:

Bagaimana pendapat kalian mengenai pelayanan Bank Negara Indonesia (BNI) pada pelaksanaan pembayaran Uang kuliah tunggal (UKT)?

Jawaban yang mereka berikan tidak jauh berbeda maka peneliti menggabungkan jawaban yang mereka berikan.

Menurut mereka, Bank BNI adalah Bank Negara Indonesia yang menjalin kerjasama dengan kampus IAIN Manado sehingga kami sebagai mahasiswa harus terlibat dengan Bank tersebut baik dalam bentuk pembayaran uang kuliah tunggal (UKT) maupun pembuatan kartu mahasiswa, itu semua diproses oleh Bank BNI. Maka dari itu pelayanan yang diberikan oleh Bank BNI, menurut kami sudah cukup baik karena dari pihak Bank telah memberikan fasilitas yang

memadai contohnya Bus Bank sehingga memudahkan kami dalam proses pengurusan pembayaran uang kuliah tunggal (UKT).<sup>40</sup>

Dan pendapat di atas dibenarkan oleh mahasiswa yang bernama Moh Saiful Nani, Indra Borahima dan Karmo Mokodompit selaku mahasiswa fakultas Syariah.

Menurut mereka, Bank BNI adalah Bank yang dimana bila mahasiswa membayar uang kuliah tunggal (UKT) haruslah melalui Bank BNI. Adapun kemudahan yang diberikan oleh Bank BNI untuk pembayaran UKT sangatlah baik, contohnya pelayanan di *Costumer Service* yang ramah, apapun yang menjadi kendala pasti akan dibantu untuk menyelesaikan, maka dengan pelayanan yang diberikan oleh Bank itu sudah cukup baik.<sup>41</sup>

Selama penelitian penulis mengamati langsung bahwa banyak mahasiswa kurang mengetahui tentang bank BNI difakultas Tarbiyah yang bernama Adi Husain dan syariah yang bernama Cindi Durand, maka dengan itu peneliti mewawancarai mahasiswa dari fakultas Tarbiyah dan syariah berikut jawabannya

Yang dikemukakan oleh Adi Husain, yang saya ketahui tentang Bank BNI hanyalah sekedar tentang bank BNI adalah bank indonesia dan keterkaitan bank BNI dengan kampus IAIN Manado adalah administrasi kampus. Adapun pelayanan yang diberikan oleh Bank BNI itu sudah cukup baik, karena sudah mempermudah mahasiswa untuk membayar semester, hanya dengan cara menunjukkan kode VA, kita bisa langsung membayar UKT dengan mudah.<sup>42</sup>

---

<sup>40</sup> Hasil wawancara dengan Mochtar Mokoginta, Alan Nappo, dan Aprianto Radjiku selaku mahasiswa fakultas tarbiyah, pada tanggal 20 april 2021 di kampus IAIN Manado.

<sup>41</sup> Hasil wawancara dengan Moh Saiful Nani, Indra Borahima, Karmo Mokodompit, selaku mahasiswa fakultas syariah, pada tanggal 20 april 2021 di kampus IAIN Manado



Berikut yang dikemukakan oleh Cindi Durand yang saya ketahui tentang bank BNI adalah dimana sistem pelayanan bank BNI sangat berbeda jauh dengan syariah dimana konvensional lebih besar pengambilan biaya di banding syariah. Dengan pelayanan yang diberikan oleh Bank BNI itu sudah baik. Adapun pelayanan yang diberikan Bank yaitu, mereka membantu mempercepat antrian dalam proses pembayaran UKT.<sup>43</sup>

Lebih lanjut lagi untuk mengetahui dan memperoleh data yang lebih lengkap tentang tingkat kepuasan mahasiswa maka penulis melakukan wawancara kepada mahasiswa tentang pendapat mereka terhadap pelayanan, maka dengan itu saya mewawancarai mahasiswa yang bernama Ahlan Djenaan, adrianto bempa :

Menurut Ahlan yang dimana juga dibenarkan oleh adrianto bempa tentang tingkat pelayanan bank BNI saat ini sangatlah bagus dimana sistem pembayarannya melalui kode virtual acont (VA) maka dengan itu pembayaran uang kuliah tunggal (UKT) dipermudah, yang ditahun sebelum Covid 19 bank BNI memfasilitasi pembayaran secara tunai dengan bus bank di kampus yang dimana bus melayani dimulai dari jam 09.00 s/d 15.00, maka dari itu saya merasa puas.<sup>44</sup>

Pendapat diatas menyatakan bahwa sebelum pandemi pelayanan bank dalam pembayaran UKT sangat memuaskan dan mempermudah mahasiswa dalam proses pembayaran UKT. Dengan pernyataan tersebut maka untuk memperoleh data yang lebih lengkap maka saya mewawancarai tiga mahasiswa yang

---

<sup>42</sup> Hasil wawancara dengan Adi Husain, selaku mahasiswa fakultas Tarbiyah, pada tanggal 20 april 2021 di kampus IAIN Manado

<sup>43</sup> Hasil wawancara dengan Cindi Durand, selaku mahasiswa fakultas Syariah, pada tanggal 20 april 2021 di kampus IAIN Manado

<sup>44</sup> Hasil wawacara dengan Ahlan Djenaan, Adrianto Bempa selaku mahasiswa fakultas Syariah, dan fakutas Tarbiyahl pada tanggal 20 april 2021 di kampus IAIN Manado

bernama Ilham Kamaludin, Gina Gobel dan Fahri Suratinoyo selaku mahasiswa fakultas ekonomi dan bisnis islam, adapun pendapat yang disampaikan adalah

Mereka bertiga membenarkan bahwasanya sebelum pandemi sangat mudah dalam proses pembayaran UKT dikarenakan bank memfasilitasi mahasiswa dalam proses pembayaran UKT, dan dengan kemudahan itu maka kami merasa puas.<sup>45</sup>

## **2. Pendapat mahasiswa IAIN Manado tentang pembayaran uang kuliah tunggal UKT dengan sistem kode virtual account VA**

Pelaksanaan pembayaran uang kuliah tunggal UKT khususnya untuk mahasiswa dalam pelaksanaannya sudah di berikan himbauan dan bimbingan dari pihak akademik kampus tentang cara pengurusan kode virtual account VA sampai dengan pembayaran tunainya, maka dari itu peneliti melihat langsung proses pelaksanaannya dan mengamati langsung beberapa mahasiswa yang melakukan pembayaran ukt maka dari itu saya mewawancarai mahasiswa yang bernama Adi Husain dan Tovan Mokoginta tentang cara pembayaran yang telah dia lakukan.

Tahap pertama mengaktifkan kode virtual account VA dengan cara login ke sitem informasi akademik (SISKA) dan buka riwayat keuangan, tagihan dan VA selanjutnya generate kode VA yang muncul kemudian pembayaran tunainya di lakukan di bank dan bisa juga di transfer melalui atm bank BNI dengan memasukan kode VA.<sup>46</sup>

Selama penelitian saya mengamati memang ada beberapa mahasiswa yang belum terlalu memahami cara mengaktifkan kode virtual

---

<sup>45</sup> Hasil wawacara dengan Ilham Kamaludin, Gina Gobel dan Fahri Suratinoyo, selaku mahasiswa fakultas Tarbiyah dan Febi, pada tanggal 20 april 2021 di kampus IAIN Manado

<sup>46</sup> Hasil wawacara dengan Adi Husain dan Tovan Mokoginta selaku mahasiswa fakultas Tarbiyah, pada tanggal 20 april 2021 di kampus IAIN Manado

account VA karna dari itu saya mewancarai mahasiswa yang bersangkutan yang bernama Ahlan Patingki selaku mahasiswa fakultas Tarbiyah dan Sartika Mokoginta fakultas Tarbiyah.

Kami berdua agak sedikit bingung dengan sistem yang berada saat ini yang dimana setiap pergantian semester saya selalu di bantu teman untuk mengaktifkan kode VA.<sup>47</sup>

Sempat bingung dengan sistem yang saat ini. yang dimana setiap pergantian semester saya selalu di bantu teman untuk mengaktifkan kode VA.<sup>48</sup>

Pendapat di atas tidak hanya Rafiq Papatungan saja yang mengalami itu banyak juga yang merasakan hal yang sama salah satunya yang dikatakan saudari Munriati Lihawa, Umair Rahmat dan Hidayat Mahmut tentang sistem pembayaran uang kuliah tunggal UKT dengan cara kode VA yang dimana Munriati sendiri sering membantu teman-temannya mengaktifkan kode VA untuk pembayaran ukt dan berikut pendapatnya.

Kami ada kalanya sering merasa kebingungan di setiap pergantian semester tentang pembayaran UKT tapi saya selalu mencari informasi dari sitem informasi akademik baik bertanya secara langsung ke bagian adminitrasi ataupun secara online, maka dari itu Alhamdulillah saya sendiri informasi yang punya bisa membantu teman-teman saya.<sup>49</sup>

Berdasarkan hasil wawancara diatas saya mengamati langsung bahwa tidak sedikit mahasiswa yang merasa bingung tentang sistem pembayaran UKT di setiap pergantian semester, sebagian besar mahasiswa

---

<sup>47</sup> Hasil wawacara dengan Ahlan Patingki selaku mahasiswa Tarbiyah dan Sartika Mokoginta pada tanggal 20 april 2021 di kampus IAIN Manado

<sup>48</sup> Hasil wawacara dengan Sartika Mokoginta ,selaku mahasiswa fakultas Tarbiyah, pada tanggal 20 april 2021 di kampus IAIN Manado

<sup>49</sup> Hasil wawacara dengan Munriati Lihawa, Umair Rahma ,selaku mahasiswa fakultas Febi, dan Hidayat Mahmut selaku mahasiswa fakultas Tarbiyah pada tanggal 20 april 2021 di kampus IAIN Manado

berharap pada temannya dalam pengurusan sedang yang lain berusaha menggali informasi pembayaran, pendapat diatas dibenarkan oleh mahasiswa lain yang bernama Wiwinn Mokoginta dan Aswan Karnawan

Selama ini mengurus pembayaran selalu bersama teman yang dimana teman saya saling bantu untuk mencari informasi pembayaran UKT maka dari itu kami merasa tidak terlalu sulit.<sup>50</sup>

Lebih lanjut lagi dari pendapat diatas maka pelayanan bank terhadap pembayaran UKT sangatlah baik dan didukung oleh sitem akademik kampus yang mempermudah mahasiswa dalam pengurusan kode VA, untuk lebih meyakinkan, untuk itu saya mewawancarai mahasiswa bernama: Tin Dasinsingon dan Windi Nurmalasari.

Keluhan dalam proses pembayaran UKT itu ada tapi bukan pada jenis pelayanan bank tapi pada batas waktu yang diberikan oleh kampus terlalu sedikit, dengan banyaknya mahasiswa yang dikampung maka sebagian besar mahasiswa terlambat membayar UKT.<sup>51</sup>

Dalam dunia kampus tentu saja pembayaran UKT sangatlah penting maka dari itu sistem pelayanan serta fasilitas dalam proses pembayarannya haruslah menunjang sehingga mahasiswa tidak merasa kesulitan dalam pengurusan dan pembayaran Uang Kuliah Tunggal.

---

<sup>50</sup> Hasil wawancara dengan Wiwin Mokoginta, selaku mahasiswa fakultas Tarbiyah, dan Aswan Karnawan fakultas febi pada tanggal 20 april 2021 di kampus IAIN Manado

<sup>51</sup> Hasil wawancara dengan Tin Dasinsingo dan Windi Nurmalasari . selaku mahasiswa fakultas Ushuluddin, pada tanggal 20 april 2021 di kampus IAIN Manado

**Tabel.2**  
**Pendapat Informan**

<b>Nama Reponden</b>	<b>PendapatA responden tentang pelayanan Bank BNI di IAIN Manado</b>
Mochtar mokoginta Alan Nappo Aprianto Radjiku	Menurut mereka, Bank BNI adalah Bank Negara Indonesia yang menjalin kerjasama dengan kampus IAIN Manado sehingga kami sebagai mahasiswa harus terlibat dengan Bank tersebut baik dalam bentuk pembayaran uang kuliah tunggal (UKT) maupun pembuatan kartu mahasiswa, itu semua diproses oleh Bank BNI. Maka dari itu pelayanan yang diberikan oleh Bank BNI, menurut kami sudah cukup baik karena dari pihak Bank telah memberikan fasilitas yang memadai contohnya Bus Bank sehingga memudahkan kami dalam proses pengurusan pembayaran uang kuliah tunggal (UKT)
Moh Saiful Nani Indra Borahima Karmo Mokodompit	Menurut mereka, Bank BNI adalah Bank yang dimana bila mahasiswa membayar uang kuliah tunggal (UKT) haruslah melalui Bank BNI. Adapun kemudahan yang diberikan oleh Bank BNI untuk pembayaran UKT sangatlah baik, contohnya pelayanan di <i>Costumer Service</i> yang ramah, apapun yang menjadi kendala pasti akan dibantu untuk menyelesaikan, maka dengan pelayanan yang diberikan oleh Bank itu sudah cukup baik.

<p>Adi Husain Cindi Durand</p>	<p>Yang dikemukakan oleh Adi Husain, yang saya ketahui tentang Bank BNI hanyalah sekedar tentang bank BNI adalah bank indonesia dan keterkaitan bank BNI dengan kampus IAIN Manado adalah administrasi kampus. Adapun pelayanan yang diberikan oleh Bank BNI itu sudah cukup baik, karena sudah mempermudah mahasiswa untuk membayar semester, hanya dengan cara menunjukkan kode VA, kita bisa langsung membayar UKT dengan mudah.</p> <p>Berikut yang dikemukakan oleh Cindi Durand yang saya ketahui tentang bank BNI adalah dimana sistem pelayanan bank BNI sangat berbeda jauh dengan syariah dimana konvensional lebih besar pengambilan biaya di banding syariah. Dengan pelayanan yang diberikan oleh Bank BNI itu sudah baik. Adapun pelayanan yang diberikan Bank yaitu, mereka membantu mempercepat antrian dalam proses pembayaran UKT.</p>
<p>Ahlan Djenaan Adrianto bempa</p>	<p>Menurut Ahlan yang dimana juga dibenarkan oleh Adrianto bempa tentang tingkat pelayanan bank BNI saat ini sangatlah bagus dimana sistem pembayarannya melalui kode virtual aconth (VA) maka dengan itu pembayaran uang kuliah tunggal (UKT) dipermudah, yang ditahun sebelum Covid 19 bank BNI memfasilitasi pembayaran secara tunai dengan bus bank di kampus yang dimana bus melayani dimulai dari jam 09.00 s/d 15.00, maka dari itu saya merasa puas</p>

<p>Ilham Kamaludin Gina Gobel Fahri Suratinoyo</p>	<p>Mereka bertiga membenarkan bahwasanya sebelum pandemi sangat mudah dalam proses pembayaran UKT dikarenakan bank memfasilitasi mahasiswa dalam proses pembayaran UKT, dan dengan kemudahan itu maka kami merasa puas.</p>
<p>Ahlan Patingki Sartika Mokoginta</p>	<p>Kami berdua agak sedikit bingung dengan sistem yang berada saat ini yang dimana setiap pergantian semester saya selalu di bantu teman untuk mengaktifkan kode VA, Sempat bingung dengan sistem yang saat ini. yang dimana setiap pergantian semester saya selalu di bantu teman untuk mengaktifkan kode VA.</p>
<p>Munriati Lihawa Umair Rahmat Hidayat Mahmut</p>	<p>Kami ada kalanya sering merasa kebingungan di setiap pergantian semester tentang pembayaran UKT tapi saya selalu mencari informasi dari sistem informasi akademik baik bertanya secara langsung ke bagian administrasi ataupun secara online, maka dari itu Alhamdulillah saya sendiri informasi yang punya bisa membantu teman-teman saya.</p>
<p>Wiwin Mokoginta Aswan Karnawan</p>	<p>Selama ini mengurus pembayaran selalu bersama teman yang dimana teman saya saling bantu untuk mencari informasi pembayaran UKT maka dari itu kami merasa tidak terlalu sulit.</p>
<p>Tin Dasingsong Windi Nurmalasari</p>	<p>Adapun Keluhan dalam proses pembayaran UKT itu ada tapi bukan pada jenis pelayanan bank tapi pada batas waktu yang diberikan oleh kampus terlalu sedikit, dengan banyaknya mahasiswa yang</p>

	dikampung maka sebagian besar mahasiswa terlambat membayar UKT.
--	---

Dari hasil pendapat responden yang disampaikan diatas maka penulis simpulkan bahwa mahasiswa IAIN manado sebagian besar sudah merasa puas, dengan sistem pelayanan yang sekarang.

### C. Pembahasan hasil penelitian

Berdasarkan hasil penelitian di atas maka penulis membahas dan menguraikan hasil penelitian ini berdasarkan penelitian yang dilakukan, selanjutnya akan dibahas temuan-temuan dan penjelasan yang diperoleh dilapangan yang berkaitan dengan tingkat kepuasan mahasiswa terhadap pelayan Bank Negara Indonesia (BNI) di IAIN Manado.

Dengan demikian fungsi perbedaan antara kinerja yang dirasakan dengan harapan. Apabila kinerja dibawah harapan, maka peserta uji akan kecewa. Bila kinerja sesuai harapan peserta uji akan puas. Harapan peserta uji dapat dibentuk oleh pengalaman masa lampau, komentar dari sahabat serta janji dan informasi pemasar dan saingannya. Mutu suatu jasa uji sertifikasi tergantung dari pemahaman peserta uji di dalam melaksanakan uji, bila dihubungkan dengan jasa uji sertifikasi, maka bermutu atau tidaknya perusahaan tersebut, tergantung kepada puas atau tidaknya para peserta uji.<sup>52</sup>

Dari hasil pembahasan diatas tentang Pemahaman mahasiswa terhadap pelayanan Bank Negara Indonesia (BNI) di IAIN Manado ada beberapa point yang harus diperhatikan oleh mahasiswa didalam melakukan pembayaran UKT uang kuliah tunggal yaitu sebagai berikut :

---

<sup>52</sup> Fandy Tjiptono dan Gregorius Chandra, *Service, Quality Satisfaction* (Jakarta: Andi Offset, 2012).



1. Mahasiswa terlebih dahulu masuk ke akun SISKAsistem informasi akademik untuk mengetahui tagihan yang harus dibayarkan sesuai dengan semester yang berjalan. Tahap pertama mengaktifkan kode virtual account VA dengan cara login ke sistem informasi akademik (SISKA) dan buka riwayat keuangan, tagihan dan VA virtual account selanjutnya generate kode VA virtual account yang muncul kemudian pembayaran tunai dilakukan di bank dan bisa juga di transfer melalui atm bank BNI dengan memasukkan kode VA virtual account.
2. Mahasiswa harus melakukan transaksi pembayaran UKT uang kuliah tunggal secara tunai di Bank BNI dengan cara memperlihatkan kode VA virtual account kepada Teller agar diproses pembayarannya, atau bisa juga melalui via transfer di atm BNI terdekat.
3. Mengenai dengan fasilitas yang diberikan Bank BNI terhadap mahasiswa pada proses pembayaran UKT uang kuliah tunggal pihak Bank menyediakan bus Bank yang selalu stand by di kampus IAIN Manado agar memudahkan mahasiswa yang berada di kampus melakukan transaksi pembayaran UKT uang kuliah tunggal sehingga mahasiswa yang berada diluar kampus (kampung) pihak Bank memberikan kemudahan dalam bentuk wewenang kepada Bank BNI cabang yang ada di pelosok untuk dilakukannya proses pembayaran UKT uang kuliah tunggal.

Berdasarkan dari kegiatan penelitian di IAIN Manado, serta melalui tahapan penelitian. Diperoleh hasil penelitian mengenai pemahaman mahasiswa terhadap pelayanan bank konvensional (BNI) di IAIN Manado, maka dari hasil wawancara dapat disimpulkan tingkat pelayanan bank di kampus IAIN Manado sangatlah baik, karena dari hasil pengamatan dan wawancara berdasarkan latar belakang, kajian teori, dan metode penelitian serta pembahasan hasil penelitian yang berjudul analisis tingkat kepuasan mahasiswa terhadap pelayanan Bank konvensional (BNI) di IAIN Manado maka dapat dikatakan bahwasanya mahasiswa di IAIN Manado telah

merasa puas terhadap pelayanan yang diberikan oleh Bank konvensional (BNI) dan dimudahkan didalam proses membayar UKT uang kuliah tunggal

## **BAB V**

### **PENUTUP**

#### **A. Kesimpulan**

Pemahaman mahasiswa terhadap pelayanan Bank BNI sangatlah baik dari sebagian jawaban yang diberikan mahasiswa memberikan jawaban bahwa jenis pelayanan Bank saat ini sangatlah memuaskan, dan ditunjang dengan fasilitas yang diberikan serta bentuk pelayanan dan kemudahan dalam proses pembayaran Uang Kuliah Tunggal (UKT).

#### **B. Saran**

Berdasarkan hasil penelitian dan kesimpulan yang telah diuraikan, selanjutnya penulis memberikan saran sebagai berikut :

1. Bank hendaknya memperhatikan dengan sungguh-sungguh faktor kualitas pelayanan, agar mampu meningkatkan tingkat kepuasan mahasiswa sebagai nasabah, Pelayanan bank yang baik maka mahasiswa akan menamatkan pengalaman pembayaran UKT yang baik maka dari itu haruslah pihak bank menjaga dan meningkatkan bentuk pelayanan agar supaya nasabah merasa nyaman dengan bentuk pelayanan dari bank BNI dengan memfasilitasi dan memberi kemudahan untuk proses pembayaran tunai maupun transfer di mesin ATM.
2. Kepada Bank konvensional BNI pusat manado, agar lebih memperhatikan nasabahnya terlebih khusus mahasiswa yang akan melakukan pembayaran UKT/uang kuliah tunggal soalnya antrian sangatlah panjang kalau pun bisa berikan Teller dan antrian khusus mahasiswa agar supaya pembayaran UKT/uang kuliah tunggal bisa berjalan dengan lancar dan mahasiswa juga akan merasa puas akan pelayanan Bank tersebut.

**PAFTAR PUSTAKA**

- A.S. Moenir. *Manajemen Pelayanan Umum Di Indonesia*. Jakarta: pt bumi aksara, 2002.
- Al-Mashrafiyah, *Tingkat pemahaman Mahasiswa Terhadap produk-produk Perbankan Syariah*, Jurnal Ekonomi, Keuangan dan Perbankan Syariah, Volume 4, Nomor 1, April (2020)
- Agus. *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah PT Bank Mandiri Persero TBK Cabang Pinrang*. pinrang: pt Bank Mandiri persero TBK, 2018.
- Andi Prastowo. *Metode Penelitian Kualitatif Dalam Perspektif Rancangan Penelitian*. Yogyakarta: Ar-Ruzz Media, 2011.
- Anas, Pengantar Evaluasi Pendidikan, (Jakarta: PT Raja Grafindo Persada,2012), 50
- Aprilia Shella Saputri. *Tinjauan Umum Mengenai Mekenisme Pelayanan Bank Negeri Indonesia*. Bogor, 2014.
- Ardiyana, Marissa. “Analisis Perbandingan Kinerja Keuangan Bank Syari’ah Dan Bank Konvensional Sebelum, Selama, Dan Sesudah Krisis Global Tahun 2008 Dengan Menggunakan 1 Metode Camel.” *jurnal akuntansi*, no. 10 (2008): 35–39.
- Balqis Diab S.E, S.AG. “Analisis Pengaruh Nilai Pelanggan Dan Citra Merek Terhadap Kepuasan Pelanggan Dalam Meningkatkan Retensi Pelanggan (Studi Kasus Pada Gies Batik Pelanggan).” *Jurnal Manajemen Pemasaran* 1, no. 1 (2009): 30.
- Chandra, Fandy Tjiptono dan Gregorius. *Service, Quality Satisfaction*. Yogyakarta: Andi Offset, 2012.

*Service, Quality Satisfaction*. Jakarta: Andi Offset, 2012.

Djamarah dan Aswan Zaini, Strategi belajar mengajar ( Jakarta Rineka Cipta, 1996). Hlm, 126

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

Dimiyati dan Mujiono. Belajar dan Pembelajaran. (Jakarta: PT. Rineka Cipta 1999). 21

Fandy, Tjiptono. *Pemasaran Jasa. Jurnal Pemasaran Jasa*. Malang: Bayu media, 2011.

Farid, Miftah. “Analisis Tingkat Kepuasan Nasabah Non Muslim Terhadap Kualitas Pelayanan Pada Bank Syariah Di Kota Medan.” *jurnal ekonomi dan keuangan*, no. 11 (n.d.): 49.

Fery Sujarwo. *Pengaruh Pelayanan Teller Terhadap Kepuasan Nasabah Bank Muamalat Salatiga*. Salatiga, 2016.

Gusty, Dendi. “Kepuasan Pelanggan.” *Jurnal Ekonomi*, 2020.

Husaini Usman dan Purnomo Setiadi Akbar. *Metodologi Penelitian Sosial*. Jakarta: PT Bumi Askara, 2009.

Ivor K Davies. *Pengelolaan Belajar*, (Surakarta : Pt Rineka Cipta, 1996), Hlm. 96

Imam Gunawan. *Metode Penelitian Kualitatif Teori Dan Praktik*. Jakarta: Bumi Aksara, 2015.

Ir. Endar Sugiarto. *Psikologi Pelayanan Dalam Industri Jasa*. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama, 2002.

- Irwan Handi. *10 Prinsip Kepuasan Pelanggan*. Jakarta: pt elex media komputindo, 2003.
- Issue, Current. "Jurnal Riset Manajemen Prodi Manajemen." *jurnal riset manajemen prodi manajemen* 19, no. 2 (2019): 41.
- j Buletin. "Jurnal Buletin Studi Ekonomi." *jurnal buletin studi ekonomi* 12, no. 1 (2007): 30.
- Kadarisman Hidayat Sunarti. "Pengaruh Kualitas Produk Terhadap Tingkat Kepuasan Konsumen Dan Loyalitas Konsumen." *Jurnal Administrasi Bisnis* 38, no. 1 (2016): 126.
- Kasmir. *Bank Dan Lembaga Keuangan Lainnya*. Jakarta: PT Raja Grafindo Persada, 2012.
- Kotler. *Manajemen Pemasaran*. Jakarta: indeks, 2008.
- Kotler dan Keller. *Manajemen Pemasaran. Jilid I*. Jakarta: Erlangga, 2014.
- Kotler, Philip. *Manajemen Pemasaran, Edisi Millenium, Jilid 2*. Jakarta: pt perhallindo, 2002.
- Lina Purnamawa. *Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Jasa Perbankan Terhadap Kepuasan Nasabah*. surakarta: Survey pada BRI Cabang Wonogiri, 2011.
- Lovelock, C, dan John Wirtz. *Pemasaran Jasa Perspektif Edisi 7*. Jakarta: Erlangga, 2011.
- M. Bugin Burhan. *Penelitian Kualitatif Komunikasi, Ekonomi, Kebijakan Publik, Dan Ilmu Sosial Lainnya*. Jakarta: Kencana Prenada Media Grup, 2007.
- Muhibbin Syah, *Psikologi Pendidikan Dengan Pendekatan Baru*, (Bandung : Remaja Rosdakarya, 2008), Cet. 14
- Miftah Farid. "Analisis Tingkat Kepuasan Nasabah Non Muslim Terhadap

- Kualitas Pelayanan Pada Bank Syariah Di Kota Medan.” *jurnal ekonomi dan keuangan*, no. 11 (n.d.): 49.
- Miles and Huberman. *Analisis Data Kualitatif*. Jakarta: Universitas Indonesia Press, 1992.
- Musanto, Trisno. *Faktor-Faktor Kepuasan Pelanggan Dan Loyalitas Pelanggan Studi Kasus Pada CV Sarana Media Advertising Surabaya*. Surabaya: cv sarana media advertising surabaya, 2004.
- Nurul Zuriah. *Metodelogi Penelitian Sosial Dan Pendidikan*. Jakarta: PT Bumi Askara, 2006.
- Purwanto, Rakhmat. “Analisis Perbandingan Efisiensi Bank Umum Konvensional Dan Bank Umum Syariah Di Indonesia Dengan Metode Data Envelopment Analysis (Periode 2006-2010).” *Jurnal Ekonomi Islamekonomi islam* (2011): 44.
- Partanto, Kamus Ilmiah Populer, (Surabaya: Arkolo, 2000), 279
- Putri, Yudiana Febrita. “Analisis Perbandingan Kerja Keuangan Bank Konvensional Dan Bank Syariah, Jember 18 September 2014, Hal 2.” *Jurnal Ekonomi Islam* 1, no. 1 (2014): 2.
- Rakhmat Purwanto. “Analisis Perbandingan Efisiensi Bank Umum Konvensional (Buk) Dan Bank Umum Syariah (Bus) Di Indonesia Dengan Metode Data Envelopment Analysis (Dea).” *jurnal metode data envelopment*, no. 19 (2011): 34–35.
- Rianto Adi. *Metodologi Penelitian Sosial Dan Hukum*. Jakarta: Granit, 2004.
- Rianto, M.Nur. *Dasar-Dasar Pemasaran Bank Syari’ah*. Bandung: Alfabeta, 2010.
- Saifuddin Azwar. *Metode Penelitian*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar, 2010.
- Sitinjak, Rutmaira. “Analisis Pengaruh Atribut Produk Islami Dan Kualitas

Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Dan Loyalitas Nasabah Pada Pt Bank Negara Indonesia Syariah (Bni Syariah) Pekanbaru.” *jomfekon 2*, no. 1 (2015): 120.

Sugiyono. *Metode Penelitian Kombinasi (Mix Methods)*. Bandung: Alfabeta, 2015.

Suharsimi Arikunto. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek*. Jakarta: pt Rineka cipta, 1998.

Tim Redaksi Kamus Besar Bahasa Indonesia, *Kamus Besar Bahasa Indonesia*, (Jakarta :Balai Pustaka, 2005), ed. 3. cet. 3

Widiasworo Erwin. (2017). *Strategi dan Metode Mengajar Siswa diLuar Kelas*.Yogyakarta: Ar-ruzz Media

Wiyanto. “Analisis Pengaruh Kualitas Pelayananterhadap Kepuasan Nasabah Di Bank Syariah Mandiri Cabang Salatiga.” *Jurnal Ekonomi Syariahekonomi syariah 2*, no. 1 (2016): 37.

Wowo Sunaryo Kuswana, *Taksonomi Kognitif*, (Bandung: PT Remaja Rosdakarya, 2012).

W.S. Winkel. 1996. *Psikologi Pengajaran*. Jakarta: Gramedia.

Zuchdi Darmiyati. *Strategi Meningkatkan Kemampuan Membaca*. (Yogyakarta: Universitas Negeri Yogyakarta, 2008). 24



# LAMPIRAN



KEMENTERIAN AGAMA RI  
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI (IAIN) MANADO  
FAKULTAS EKONOMI & BISNIS ISLAM  
Jalan. Dr S.H Sarundajang Kawasan Ring Road I Kota Manado Telepon /Fax (0431) 860616 Manado 95128

Nomor : B-39/In.25/F.IV/TL.00.1/04/2021

29, April 2021

Lampiran : -

Hal : Permohonan Izin Penelitian

Kepada Yth.

Dekan Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Islam

Di-

Tempat

*Assalamu 'alaikum Wr, Wb.*

Dengan hormat disampaikan bahwa Mahasiswa Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Manado, yang tersebut namanya dibawah ini :

Nama : Ilham Daeng Paliweng  
Nim : 16.4.1.035  
Semester : X (Sepuluh)  
Prodi : Perbankan Syariah  
Fakultas : Ekonomi & Bisnis Islam

Bermaksud Mengadakan Penelitian Dalam Rangka Penyusunan Skripsi Yang Berjudul: *"Analisis Tingkat Kepuasan Mahasiswa Terhadap Pelayanan Bank Konvensional (BNI) di IAIN Manado"* Guna Memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi Dengan

Dosen Pembimbing:

1. Dr. Rosdalina Bukido, M.Hum
2. Dr. Andi Mukarramah Nagauleng, M.Pd

Untuk maksud tersebut kami mengharapkan kiranya kepada Mahasiswa yang bersangkutan dapat diberikan izin untuk melakukan penelitian dari bulan April s/d Juni 2021.

Demikian atas perhatian dan kerjasama diucapkan terima kasih.

*Wassalamu' Alaikum.Wr. Wb.*

Dekan,

Dr. Rosdalina Bukido, M.Hum †  
NIP:197803242006042003

Tembusan :

1. Rektor IAIN Manado Sebagai Laporan;
2. Dekan FEBI;
3. Mahasiswa Yang Bersangkutan;
4. Arsip.

## **PEDOMAN WAWANCARA**

1. Bagaimana pendapat kalian mengenai pelayanan Bank Negara Indonesia (BNI) pada pelaksanaan pembayaran Uang kuliah tunggal (UKT)?
2. Apa yang anda ketahui tentang bank konvensional BNI?
3. Bagaimana pendapat anda tentang pelayanan bank BNI dan apakah anda merasa puas?
4. Apakah ada keluhan tentang tingkat pelayanan dari bank?
5. Adakah keluhan tentang tingkat pelayanan bank BNI yang sekarang?

## SURAT KETERANGAN WAWANCARA

Nama : Alan Nappo

Alamat : Malendeng

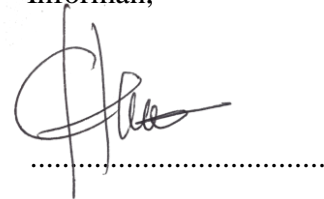
Jabatan : Mahasiswa

Menyatakan dengan ini bahwa yang bersangkutan telah diwawancarai oleh peneliti, menyangkut pembahasan skripsi dengan judul **“Pemahaman Mahasiswa Terhadap Pelayanan Bank Negara Indonesia (BNI) di IAIN Manado”**

Demikian surat keterangan ini di buat untuk dipergunakan sebagaimana mestinya.

Manado, 01 Mei 2021

Informan,



.....

## SURAT KETERANGAN WAWANCARA

Nama : Mochtar Mokoginta

Alamat : Perkamil

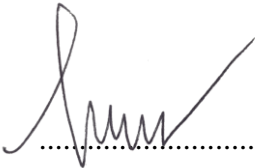
Jabatan : Mahasiswa

Menyatakan dengan ini bahwa yang bersangkutan telah diwawancarai oleh peneliti, menyangkut pembahasan skripsi dengan judul **“Pemahaman Mahasiswa Terhadap Pelayanan Bank Negara Indonesia (BNI) di IAIN Manado”**

Demikian surat keterangan ini di buat untuk dipergunakan sebagaimana mestinya.

Manado, 01 Mei 2021

Informan,



.....

## SURAT KETERANGAN WAWANCARA

Nama : Ilham Kamaludin

Alamat : Malendeng

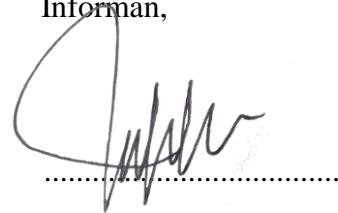
Jabatan : Mahasiswa

Menyatakan dengan ini bahwa yang bersangkutan telah diwawancarai oleh peneliti, menyangkut pembahasan skripsi dengan judul **“Pemahaman Mahasiswa Terhadap Pelayanan Bank Negara Indonesia (BNI) di IAIN Manado”**

Demikian surat keterangan ini di buat untuk dipergunakan sebagaimana mestinya.

Manado, 01 Mei 2021

Informan,



A handwritten signature in black ink, appearing to be 'Ilham Kamaludin', is written over a horizontal dotted line.

## SURAT KETERANGAN WAWANCARA

Nama : Ahlan Patingki

Alamat : Perkamil

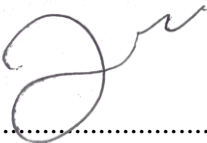
Jabatan : Mahasiswa

Menyatakan dengan ini bahwa yang bersangkutan telah diwawancarai oleh peneliti, menyangkut pembahasan skripsi dengan judul **“Pemahaman Mahasiswa Terhadap Pelayanan Bank Negara Indonesia (BNI) di IAIN Manado”**

Demikian surat keterangan ini di buat untuk dipergunakan sebagaimana mestinya.

Manado, 01 Mei 2021

Informan,



.....

## SURAT KETERANGAN WAWANCARA

Nama : Sartika Mokoginta

Alamat : Perkamil/Welong

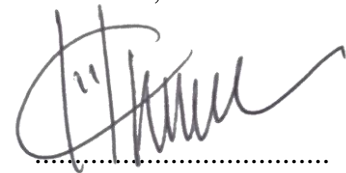
Jabatan : Mahasiswa

Menyatakan dengan ini bahwa yang bersangkutan telah diwawancarai oleh peneliti, menyangkut pembahasan skripsi dengan judul **“Pemahaman Mahasiswa Terhadap Pelayanan Bank Negara Indonesia (BNI) di IAIN Manado”**

Demikian surat keterangan ini di buat untuk dipergunakan sebagaimana mestinya.

Manado, 01 Mei 2021

Informan,



.....



## SURAT KETERANGAN WAWANCARA

Nama : Hidayat Mahmut

Alamat : Perkamil

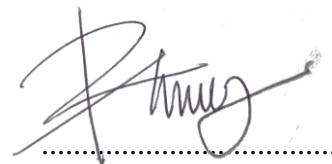
Jabatan : Mahasiswa

Menyatakan dengan ini bahwa yang bersangkutan telah diwawancarai oleh peneliti, menyangkut pembahasan skripsi dengan judul **“Pemahaman Mahasiswa Terhadap Pelayanan Bank Negara Indonesia (BNI) di IAIN Manado”**

Demikian surat keterangan ini di buat untuk dipergunakan sebagaimana mestinya.

Manado, 01 Mei 2021

Informan,



.....

## SURAT KETERANGAN WAWANCARA

Nama : Wiwin Mokoginta

Alamat : Perkamil/Welong

Jabatan : Mahasiswa

Menyatakan dengan ini bahwa yang bersangkutan telah diwawancarai oleh peneliti, menyangkut pembahasan skripsi dengan judul **“Pemahaman Mahasiswa Terhadap Pelayanan Bank Negara Indonesia (BNI) di IAIN Manado”**

Demikian surat keterangan ini di buat untuk dipergunakan sebagaimana mestinya.

Manado, 01 Mei 2021

Informan,

A handwritten signature in black ink, appearing to read 'Wiwin', is written over a horizontal dotted line.

## SURAT KETERANGAN WAWANCARA

Nama : Karmo Mokodompit

Alamat : Perkamil

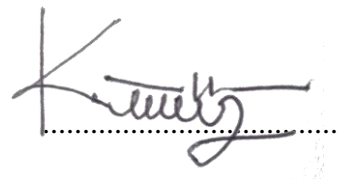
Jabatan : Mahasiswa

Menyatakan dengan ini bahwa yang bersangkutan telah diwawancarai oleh peneliti, menyangkut pembahasan skripsi dengan judul **“Pemahaman Mahasiswa Terhadap Pelayanan Bank Negara Indonesia (BNI) di IAIN Manado”**

Demikian surat keterangan ini di buat untuk dipergunakan sebagaimana mestinya.

Manado, 01 Mei 2021

Informan,

A handwritten signature in black ink, appearing to read 'Karmo Mokodompit', is written over a horizontal dotted line. The signature is stylized and cursive.

## SURAT KETERANGAN WAWANCARA

Nama : Moh. Saiful Nani

Alamat : Perkamil


Jabatan : Mahasiswa

Menyatakan dengan ini bahwa yang bersangkutan telah diwawancarai oleh peneliti, menyangkut pembahasan skripsi dengan judul **“Pemahaman Mahasiswa Terhadap Pelayanan Bank Negara Indonesia (BNI) di IAIN Manado”**

Demikian surat keterangan ini di buat untuk dipergunakan sebagaimana mestinya.

Manado, 01 Mei 2021

Informan,



.....

## SURAT KETERANGAN WAWANCARA

Nama : Indra Borahima

Alamat : Perkamil

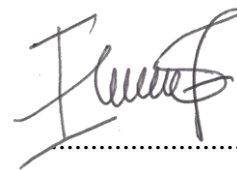
Jabatan : Mahasiswa

Menyatakan dengan ini bahwa yang bersangkutan telah diwawancarai oleh peneliti, menyangkut pembahasan skripsi dengan judul **“Pemahaman Mahasiswa Terhadap Pelayanan Bank Negara Indonesia (BNI) di IAIN Manado”**

Demikian surat keterangan ini di buat untuk dipergunakan sebagaimana mestinya.

Manado, 01 Mei 2021

Informan,



.....

## SURAT KETERANGAN WAWANCARA

Nama : Cindi Durand  
Alamat : Perkamil/Welong  
Jabatan : Mahasiswa

Menyatakan dengan ini bahwa yang bersangkutan telah diwawancarai oleh peneliti, menyangkut pembahasan skripsi dengan judul **“Pemahaman Mahasiswa Terhadap Pelayanan Bank Negara Indonesia (BNI) di IAIN Manado”**

Demikian surat keterangan ini di buat untuk dipergunakan sebagaimana mestinya.

Manado, 01 Mei 2021

Informan,



.....

## SURAT KETERANGAN WAWANCARA

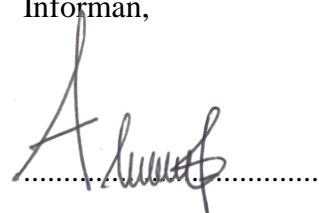
Nama : Ahlan Jenaan  
Alamat : Perkamil/Welong  
Jabatan : Mahasiswa

Menyatakan dengan ini bahwa yang bersangkutan telah diwawancarai oleh peneliti, menyangkut pembahasan skripsi dengan judul **“Pemahaman Mahasiswa Terhadap Pelayanan Bank Negara Indonesia (BNI) di IAIN Manado”**

Demikian surat keterangan ini di buat untuk dipergunakan sebagaimana mestinya.

Manado, 01 Mei 2021

Informan,



.....

## SURAT KETERANGAN WAWANCARA

Nama : Gina Gobel

Alamat : Perkamil

Jabatan : Mahasiswa

Menyatakan dengan ini bahwa yang bersangkutan telah diwawancarai oleh peneliti, menyangkut pembahasan skripsi dengan judul **“Pemahaman Mahasiswa Terhadap Pelayanan Bank Negara Indonesia (BNI) di IAIN Manado”**

Demikian surat keterangan ini di buat untuk dipergunakan sebagaimana mestinya.

Manado, 01 Mei 2021

Informan,



.....



## SURAT KETERANGAN WAWANCARA

Nama : Yahri Suratinoyo

Alamat : Perkamil


Jabatan : Mahasiswa

Menyatakan dengan ini bahwa yang bersangkutan telah diwawancarai oleh peneliti, menyangkut pembahasan skripsi dengan judul **“Pemahaman Mahasiswa Terhadap Pelayanan Bank Negara Indonesia (BNI) di IAIN Manado”**

Demikian surat keterangan ini di buat untuk dipergunakan sebagaimana mestinya.

Manado, 01 Mei 2021

Informan,



.....

## SURAT KETERANGAN WAWANCARA

Nama : Munriati Unawa

Alamat : Perkamil

Jabatan : Mahasiswa

Menyatakan dengan ini bahwa yang bersangkutan telah diwawancarai oleh peneliti, menyangkut pembahasan skripsi dengan judul **“Pemahaman Mahasiswa Terhadap Pelayanan Bank Negara Indonesia (BNI) di IAIN Manado”**

Demikian surat keterangan ini di buat untuk dipergunakan sebagaimana mestinya.

Manado, 01 Mei 2021

Informan,



.....

## SURAT KETERANGAN WAWANCARA

Nama : Umair Rahmat

Alamat : Wonasa

Jabatan : Mahasiswa

Menyatakan dengan ini bahwa yang bersangkutan telah diwawancarai oleh peneliti, menyangkut pembahasan skripsi dengan judul **“Pemahaman Mahasiswa Terhadap Pelayanan Bank Negara Indonesia (BNI) di IAIN Manado”**

Demikian surat keterangan ini di buat untuk dipergunakan sebagaimana mestinya.

Manado, 01 Mei 2021

Informan,



.....

## SURAT KETERANGAN WAWANCARA

Nama : Aswan Karnawan

Alamat : Malalayang

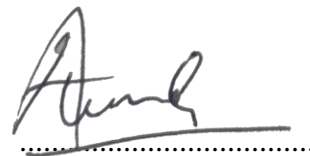
Jabatan : Mahasiswa

Menyatakan dengan ini bahwa yang bersangkutan telah diwawancarai oleh peneliti, menyangkut pembahasan skripsi dengan judul **“Pemahaman Mahasiswa Terhadap Pelayanan Bank Negara Indonesia (BNI) di IAIN Manado”**

Demikian surat keterangan ini di buat untuk dipergunakan sebagaimana mestinya.

Manado, 01 Mei 2021

Informan,



.....

## SURAT KETERANGAN WAWANCARA

Nama : Windi Nurmaasari

Alamat : Bitung

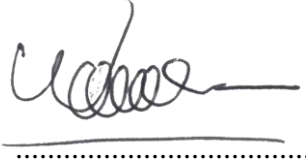
Jabatan : Mahasiswa

Menyatakan dengan ini bahwa yang bersangkutan telah diwawancarai oleh peneliti, menyangkut pembahasan skripsi dengan judul **“Pemahaman Mahasiswa Terhadap Pelayanan Bank Negara Indonesia (BNI) di IAIN Manado”**

Demikian surat keterangan ini di buat untuk dipergunakan sebagaimana mestinya.

Manado, 01 Mei 2021

Informan,



.....

## SURAT KETERANGAN WAWANCARA

Nama : Tin Dasingsingon

Alamat : Perkamil

Jabatan : Mahasiswa

Menyatakan dengan ini bahwa yang bersangkutan telah diwawancarai oleh peneliti, menyangkut pembahasan skripsi dengan judul **“Pemahaman Mahasiswa Terhadap Pelayanan Bank Negara Indonesia (BNI) di IAIN Manado”**

Demikian surat keterangan ini di buat untuk dipergunakan sebagaimana mestinya.

Manado, 01 Mei 2021

Informan,



.....

## SURAT KETERANGAN WAWANCARA

Nama : Abdul Kadir Husain

Alamat : Perkamil

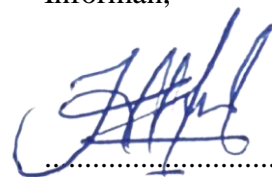
Jabatan : Mahasiswa

Menyatakan dengan ini bahwa yang bersangkutan telah diwawancarai oleh peneliti, menyangkut pembahasan skripsi dengan judul **“Pemahaman Mahasiswa Terhadap Pelayanan Bank Negara Indonesia (BNI) di IAIN Manado”**

Demikian surat keterangan ini di buat untuk dipergunakan sebagaimana mestinya.

Manado, 01 Mei 2021

Informan,



.....

## SURAT KETERANGAN WAWANCARA

Nama : Adriyanto Bempah

Alamat : Perkamil/Welong

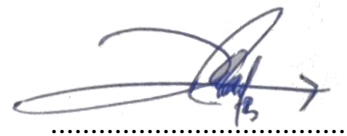
Jabatan : Mahasiswa

Menyatakan dengan ini bahwa yang bersangkutan telah diwawancarai oleh peneliti, menyangkut pembahasan skripsi dengan judul **“Pemahaman Mahasiswa Terhadap Pelayanan Bank Negara Indonesia (BNI) di IAIN Manado”**

Demikian surat keterangan ini di buat untuk dipergunakan sebagaimana mestinya.

Manado, 01 Mei 2021

Informan,





## SURAT KETERANGAN WAWANCARA

Nama : Aprianto Radjiku

Alamat : Perkamil

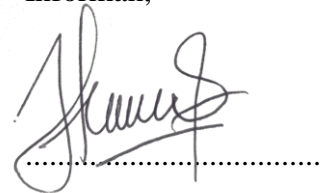
Jabatan : Mahasiswa

Menyatakan dengan ini bahwa yang bersangkutan telah diwawancarai oleh peneliti, menyangkut pembahasan skripsi dengan judul **“Pemahaman Mahasiswa Terhadap Pelayanan Bank Negara Indonesia (BNI) di IAIN Manado”**

Demikian surat keterangan ini di buat untuk dipergunakan sebagaimana mestinya.

Manado, 01 Mei 2021

Informan,



.....

## DOKUMENTASI

### FOTO BERSAMA DARI SEBAGIAN MAHASISWA IAIN MANADO





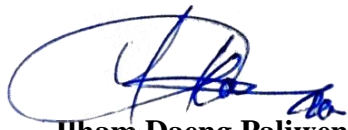
FOTO FAKULTAS



## **BIODATA PENULIS**

Nama : Ilham Daeng Paliweng  
Tempat dan Tanggal Lahir : Tombolango, 28 Juni 1998  
Alamat : Tombolango, Kec. Sangkub, Kab. Bolaang  
Monggondow Utara, Prov. Sulawesi Utara  
Agama : Islam  
No. Telp/HP : 085256311691  
E-Mail : ilhamdaengpaliweng@gmail.com  
Nama Orang Tua  
a. Ayah : Sumardi Daeng Paliweng  
b. Ibu : Sawia Bonde  
Pekerjaan Orang Tua  
a. Ayah : Tani  
b. Ibu : Ibu Rumah Tangga  
Riwayat Pendidikan Formal  
1. SD : SD Negeri 1 Tombolango  
2. SMP : SMP Negeri 1 Sangkub  
3. SMA : SMA Negeri 1 Bintauna  
4. PT : IAIN Manado

Manado, 25 Agustus 2021  
Penulis

  
**Ilham Daeng Paliweng**  
**NIM : 16.4.2.035**