

**PERSEPSI MAHASISWA PROGRAM STUDI PERBANKAN  
SYARIAH UNIVERSITAS ISLAM NEGERI MATARAM  
TERHADAP PELAYANAN BANK SYARIAH INDONESIA  
(STUDI KASUS MAHASISWA ANGKATAN 2019)**



**Oleh:**

**Agus Apriadi**  
**NIM 190502257**

**PROGRAM STUDI PERBANKAN SYARIAH  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM  
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI MATARAM  
MATARAM  
2022**

**PERSEPSI MAHASISWA PROGRAM STUDI PERBANKAN  
SYARIAH UNIVERSITAS ISLAM NEGERI MATARAM  
TERHADAP PELAYANAN BANK SYARIAH INDONESIA  
(STUDI KASUS MAHASISWA ANGKATAN 2019)**

**Skripsi**

**Diajukan kepada Universitas Islam Negeri Mataram  
untuk melengkapi persyaratan mencapai gelar Sarjana Ekonomi**



**Oleh:**

**Agus Apriadi**  
**NIM 190502257**

**PROGRAM STUDI PERBANKAN SYARIAH  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM  
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI MATARAM  
MATARAM**

**2022**

## PERSETUJUAN PEMBIMBING

Skripsi oleh: Agus Apriadi, NIM: 190502257 dengan judul “Persepsi Mahasiswa Program Studi Perbankan Syariah Universitas Islam Negeri Mataram Terhadap Pelayanan Bank Syariah Indonesia. Studi kasus mahasiswa angkatan 2019” telah memenuhi syarat dan disetujui untuk diuji.

Disetujui pada tanggal 15 Desember 2022



Pembimbing I,

Pembimbing II,

Perpustakaan UIN Mataram

Muh. Baihaqi, S.H.I., M.SI

Siti Abdina Saadatirrohmi, M.E

## NOTA DINAS PEMBIMBING

Mataram, 15 Desember 2022

Hal : Ujian Skripsi

**Yang Terhormat**  
**Decan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam**  
**di Mataram**

*Assalamuallaikum, Wr. Wb.*

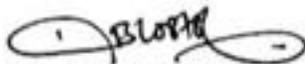
Dengan hormat, setelah melakukan bimbingan, arahan, dan koreksi kami berpendapat bahwa skripsi Saudara:

Nama : Agus Apriadi  
Nim : 190502257  
Jurusa/prodi : Perbankan Syariah  
Judul : Persepsi Mahasiswa Program Studi Perbankan  
Syariah Universitas Islam Negeri Mataram  
Terhadap Pelayanan Bank Syariah Indonesia.

Telah memenuhi syarat untuk diajukan dalam siding skripsi munaqasyah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam. Oleh karena itu, kami berharap dapat segera di-munaqasyah-kan.

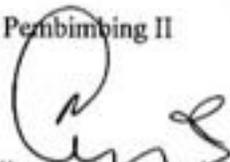
Wasalamu'alaikum, Wr. Wb

Pembimbing I



Muh. Baihaqi, S.H.I, M.SI  
NIP. 197808102006041002

Pembimbing II



Siti Ahdina Saadatirrohmi, M.E  
NIP. 198509292019032007

## PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Agus Apriadi  
Nim : 190502257  
Jurusan : Perbankan Syariah  
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam

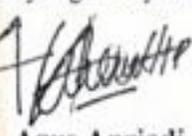
Menyatakan bahwa skripsi dengan berjudul "Persepsi Mahasiswa Program Studi Perbankan Syariah Universitas Islam Negeri Mataram Terhadap Pelayanan Bank Syariah Indonesia (studi kasus mahasiswa angkatan 2019) ini secara keseluruhan adalah hasil penelitian/karya saya sendiri, kecuali pada bagian-bagian yang dirujuk sumbernya. Jika saya terbukti melakukan plagiat tulisan/karya orang lain, siap menerima sanksi yang telah ditentukan oleh lembaga.

Perpustakaan UIN Mataram

Mataram, 15 Desember 2022

Saya yang menyatakan



  
**Agus Apriadi**  
**NIM. 190502257**

## PENGESAHAN

Skripsi oleh: Agus Apriadi, NIM: 190502257 dengan judul “Pesepsi Mahasiswa Program Studi Perbankan Syariah Universitas Islam Negeri Mataram Terhadap Pelayanan Bank Syariah Indonesia Mahasiswa Angkatan 2019” telah dipertahankan di depan dewan penguji Program Studi Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Mataram Pada Tanggal 8 Januari 2023

### Dewan Penguji

Muh. Baihaqi, S.H.I, M.SI  
(Ketua Sidang/Pemb. I)



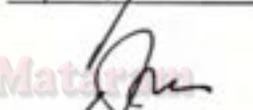
Siti Ahdina Saadatirrohmi, M.E  
(Sekertaris Sidang/Pemb. II)



Dr. Muhammad Yusuf, M.SI  
(Penguji I)



Rusman Azizoma, M. Acc  
(Penguji II)



Perpustakaan UIN Mataram

Mengetahui

Deputi Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam



Dr. Ridwan Mas'ud, M.Ag  
NIP. 19711102002121001

## MOTTO

*“Selalu Berpegang Teguh Dalam menjalani Hidup, Tidak Ada Proses  
Yang Sia-Sia, Ingat Anda Bisa Jika Anda Pikir Anda Bisa,  
Terbentur, Terbentur, Terbentur dan Terbentuk”*



**Perpustakaan UIN Mataram**

## PERSEMBAHAN



*“Kupersembahkan skripsi ini untuk Almarhum Bapakku Jarsah, Ibuku tercinta Minti, Kakakku Maini, Rodiah, Rohimah, Rohanah, dan seluruh Keluargaku tercinta, para Sahabat-sahabati Pergerakan Mahasiswa Islam Indonesia Rayon Al-Farabi, serta almamaterku, dan untuk Semua Guru serta Dosen terbaikku. BFT.*

Perpustakaan UN Al-Farabi

## KATA PENGANTAR

Alhamdulillah, segala puji syukur hanya kepada Allah SWT, Tuhan semesta alam karena atas rahmat, karunia dan izin-Nya, maka penulis dapat menyelesaikan skripsi ini. Sholawat serta salam semoga selalu tercurah kepada baginda Nabi Muhammad SAW yang telah membimbing umatnya kepada jalan haq dan diridhoi oleh Allah SWT.

Ucapan terimakasih yang sebesar-besarnya penulis sampaikan kepada semua pihak yang telah membantu dan memberi dukungan kepada penulis dalam bentuk moral atau spiritual, sehingga penulis dapat menyelesaikan penulisan skripsi ini.

Ucapan terimakasih juga dengan hormat penulis sampaikan kepada:

1. Muh. Baihaqi, S.H.I, M.SI sebagai pembimbing I dan Siti Ahdina Saadatirrohmi, M.E sebagai pembimbing II yang memberikan bimbingan, motivasi dan koreksi mendetail, terus menerus tanpa bosan di tengah kesibukannya sehingga menjadikan skripsi ini lebih matang dan cepat selesai.
2. Dr. Sanurdi, M.SI, sebagai kajar perbankan syariah yang selalu memberikan semangat dalam masa penyusunan proposal hingga skripsi ini.
3. Dr. Muhamad Yusuf, M.SI, sebagai dekan III Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam yang tetap eksis melayani kami saat masa berhitmat pada organisasi Himpunan Mahasiswa Program Studi Perbankan Syariah.
4. Dr. Riduan Mas'ud, M.Ag, selaku dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam beserta jajarannya yang telah memberikan pelayanan akademik selama proses penyusunan skripsi ini.

5. Bapak Prof. Dr. Tgh. Masnun Tahir, M.Ag selaku Rektor Universitas Islam Negeri (UIN) Mataram beserta seluruh staf-stafnya yang telah memberikan izin penelitian sebagai salah satu persyaratan dalam penulisan skripsi ini.
6. Bapakku Jarsah, (Almarhum), Ibukku Minti, serta seluruh keluarga ku yang selalu menjadi penyemangat dalam hidupku.
7. Semua Sahabat-Sahabati Pergerakan Mahasiswa Islam Indonesia Rayon Al-Farabi yang selalu eksis dalam berproses. Menjadi karda terdepan dalam menengakkan kebenaran.
8. Teman-teman seperjuangan Kelas F Perbankan Syariah angkatan 2019 yang selalu semangat dalam menjalani hari-hari untuk menuntut ilmu, terimakasih.
9. Terakhir untukmu yang selalu ada menemani sepanjang hidup dan do'a ku yang selalu memotivasi untuk menyelesaikan sekripsi ini.

Semoga segala kebaikan, dari berbagai pihak tersebut mendapat pahala yang berlipat ganda dari Allah SWT. Dan semoga karya ilmiah ini bermanfaat bagi semua umat manusia yang hidup didunia ini. Amin Ya Robbal Alamin.

Mataram, 15 Desember 2022

Penulis,



Agus Apriadi  
NIM. 190502257

## DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL .....	ii
HALAMAN JUDUL .....	ii
HALAMAN LOGO.....	iii
PERSETUJUAN PEMBIMBING.....	iv
NOTA DINAS PEMBIMBING .....	v
PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI .....	vi
PENGESAHAN DEWAN PENGUJI .....	vii
HALAMAN MOTO .....	viii
HALAMAN PERSEMBAHAN .....	ix
KATA PENGANTAR .....	x
DAFTAR ISI .....	xii
DAFTAR TABEL.....	xiv
DAFTAR GAMBAR.....	xv
DAFTAR LAMBIAN .....	xvi
ABSTRAK.....	xvii
BAB I PENDAHULUAN .....	1
A. Latar Belakang Masalah .....	1
B. Rumusan Masalah.....	6
C. Tujuan dan Manfaat Penelitian .....	6
D. Ruang Lingkup dan <i>Setting</i> Penelitian .....	8
E. Telaah Pustaka .....	9
F. Kerangka Teori .....	10
1. Pengertian Persepsi.....	16
2. Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Persepsi .....	19
3. Persepsi Positif dan Persepsi Negatif .....	21
4. Pengertian Pelayanan.....	22

5. Kualitas Pelayanan .....	25
6. Model Kualitas Pelayanan .....	28
7. Teori Kualitas Pelayanan Islami .....	33
8. Bank Syariah Indonesia .....	38
G. Metodologi Penelitian .....	42
H. Sistematika Pembahasan .....	51
<b>BAB II PAPARAN DATA DAN TEMUAN .....</b>	<b>52</b>
A. Gambaran Umum Lokasi Penelitian .....	52
1. Sejarah Umum UIN Mataram .....	52
2. Deskripsi Lokasi Penelitian .....	53
3. Profil FEBI UIN Mataram .....	56
4. Struktur Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Islam.....	58
5. Visi dan Misi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam ....	58
6. Jumlah Mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Angkatan 2019 .....	59
B. Paparan Data Bagaimana Persepsi Mahasiswa Program Studi Perbankan Syariah Universitas Islam Negeri Mataram Terhadap Pelayanan Bank Syariah Indonesia...	60
<b>BAB III PEMBAHASAN .....</b>	<b>92</b>
Persepsi Mahasiswa Program Studi Perbankan Syariah Universitas Islam Negeri Mataram Terhadap Pelayanan Bank Syariah Indonesia .....	92
<b>BAB IV PENUTUP .....</b>	<b>106</b>
A. Kesimpulan .....	106
B. Saran.....	107
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>109</b>
<b>LAMPIRAN .....</b>	<b>115</b>
<b>DAFTAR RIWAYAT HIDUP .....</b>	<b>119</b>

## DAFTAR TABEL

- Table 1.3 Perbandingan Dimensi ServQual Tahun 1985 dan 1988, 31
- Tabel 1.4 Dimensi CARTER dari Othman dan Owen, 35
- Tabel 2.3 Data Mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Angkatan 2019, 60
- Table 2.2 Hasil Karakteristik Informan Mahasiswa Program Studi Perbankan Syariah Angkatan 2019 di Bank Syariah Indonesia Kc Mataram Cakranegara, 62



Perpustakaan UIN Mataram

## DAFTAR GAMBAR

- Gambar 1.1 Proses Terjadinya Persepsi, 18  
Gambar 1.2 Penilaian Pelanggan Terhadap Kualitas Pelayanan, 26  
Gambar 2.1 Profil Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam, 57  
Gambar 2.2 Struktur Kepengurusan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam, 58



Perpustakaan UIN Mataram

## DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1 Dokumentasi penelitian, 116
- Lampiran 2 Pedoman Wawancara, 118
- Lampiran 3 Daftar Riwayat Hidup, 119
- Lampiran 4 Logo Universitas Islam Negeri Mataram, 120



Perpustakaan UIN Mataram

**PERSEPSI MAHASISWA PROGRAM STUDI PERBANKAN  
SYARIAH UNIVERSITAS ISLAM NEGERI MATARAM  
TERHADAP PELAYANAN BANK SYARIAH INDONESIA  
(STUDI KASUS MAHASISWA ANGKATAN 2019)**

**Oleh**  
**Agus Apriadi**  
**190502257**

**ABSTRAK**

Penelitian ini berangkat dari fakta tentang Pelayanan yang diberikan *Security*, *Customer Service* dan *Teller* terhadap nasabah. Jenis Penelitian ini menggunakan metode penelitian kualitatif, sumber data yang digunakan yaitu data primer dan data sekunder. Teknik pengumpulan datanya peneliti menggunakan observasi partisipan, untuk metode wawancara peneliti menggunakan wawancara semi-terstruktur dan dokumentasi. Teknik analisis data yang digunakan adalah peneliti menggunakan metode analisis deskriptif dengan menggali secara mendalam bagaimana persepsi informan terhadap pelayanan yang diberikan pegawai *Security*, *Customer Service* dan *Teller* pada Bank Syariah Indonesia. Untuk pengecekan keabsahan data peneliti menggunakan triangulasi waktu.

Dari hasil penelitian diperoleh persepsi yang berbeda-beda dari informan mengenai pelayanan yang diberikan pegawai *Security*, *Customer Service* dan *Teller* pada Bank Syariah Indonesia. Ditemukannya Persepsi positif dan persepsi negatif dari 20 informan yang diwawancarai, dalam penelitian ini ada 12 informan yang persepsinya positif dan 8 informan Persepsinya negatif. Persepsi positif mengatakan pelayanan yang diberikan *Security*, *Customer Service* dan *Teller* sangat baik, ramah dan cepat tanggap dalam melayani nasabah dan tidak suka membeda-bedakan nasabah satu dengan lainnya. Sedangkan persepsi negatif mengatakan pelayanan yang diberikan *Security*, *Customer Service* dan *Teller* kurang baik, tidak ramah dan kurang cepat tanggap dalam melayani nasabah dan suka membeda-bedakan nasabah satu dengan lainnya. Hal ini dipengaruhi berdasarkan pegalaman, dari apa yang dialami pada saat nasabah melakukan transaksi pada Bank Syariah Indonesia Kc Cakranegara. Selain itu, persepsi nasabah diperoleh dari hasil yang didapatkan setelah terselesaikan pemakaian layanan yang sudah diberikan, baik pelayanan yang dilakukan maka pelanggan akan semakin puas maupun tidak.

**Kata Kunci: Persepsi, Pelayanan, Bank Syariah Indonesia.**

**STUDENTS' PERCEPTION OF SHARIA BANKING STUDY  
PROGRAM STATE ISLAMIC UNIVERSITY OF MATARAM ON  
INDONESIAN SHARIA BANK SERVICES  
(CASE STUDY OF 2019 CLASS STUDENTS)**

**By  
Agus Apriadi  
190502257**

**ABSTRACT**

This research departs from facts about the services provided by Security, Customer Service and Tellers to customers. This type of research uses qualitative research methods, the data sources used are primary data and secondary data. The data collection technique used by the researcher was participant observation, for the interview method the researcher used semi-structured interviews and documentation. The data analysis technique used is that researchers use descriptive analysis methods by exploring in depth how informants perceive the services provided by Security, Customer Service and Teller employees at Bank Syariah Indonesia. To check the validity of the data the researcher used time triangulation.

From the research results obtained different perceptions from informants regarding the services provided by Security, Customer Service and Teller employees at Bank Syariah Indonesia. The findings of positive perceptions and negative perceptions of 20 informants who were interviewed, in this study there were 12 informants whose perceptions were positive and 8 informants whose perceptions were negative. Positive perceptions say the services provided by Security, Customer Service and Tellers are very good, friendly and responsive in serving customers and do not like to discriminate between customers. While negative perceptions say that the services provided by Security, Customer Service and Tellers are not good, not friendly and not responsive in serving customers and like to discriminate between customers. This is influenced by experience, from what is experienced when customers make transactions at Bank Syariah Indonesia Kc Cakranegara. In addition, customer perceptions are obtained from the results obtained after completing the use of the services that have been provided, whether the services are performed, the customer will be more satisfied or not.

**Keywords: Perception, Service, Indonesian Sharia Bank.**

# BAB I PENDAHULUAN

## A. Latar Belakang Masalah

Istilah pelayanan dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia diartikan sebagai prihal atau cara melayani atau kemudahan yang diberikan sehubungan dengan jual beli barang atau jasa pelayanan, dalam penelitian ini dimaknai sebagai cara yang disampaikan oleh pemilik atau perusahaan kepada calon pembeli. Pelayanan merupakan rasa yang menyenangkan yang diberikan kemudahan kepada konsumen yang diikuti dengan sikap keramahan dan kemudahan dalam memenuhi kebutuhan. Pelayanan diberikan sebagai tindakan atau sikap seseorang atau perusahaan untuk memberikan kepuasan kepada pelanggan.<sup>1</sup> Pelayanan adalah aktivitas pemberian jasa dari satu pihak pada pihak lainnya.

Pelayanan yang baik adalah pelayanan yang dilakukan secara ramah tamah, adil, cepat, tepat, dan dengan etika yg baik sehingga memenuhi kebutuhan dan kepuasan bagi yang menerimanya.<sup>2</sup> Pelayanan yang baik adalah kemampuan perusahaan dalam memberikan pelayanan yang dapat memberikan kepuasan pada pelanggan menggunakan standar yang sudah ditetapkan. Kemampuan tersebut ditunjukkan oleh sumber daya manusia serta sarana dan prasarana yg dimiliki. Dalam pelayanan tidak terlepas dari etika pegawai bank, karena etika pegawai bank

---

<sup>1</sup> Kasmir, *Etika Customer Service* (ed.), 1, Cet. 3, Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada, Tahun 2008, hlm. 15.

<sup>2</sup> Hidayat Rachmad, *Jurnal Manajemen dan Kewirausahaan*, Vol. 11, Nomor 1, Tahun 2009, hlm. 59-72.

sangat berpengaruh terhadap nasabah. Bank Syariah mulai melebarkan cabang kantornya disetiap daerah di Indonesia. Hampir pada setiap Provinsi, Kota, Kabupaten bahkan Kecamatan bisa kita temukan bank syariah. Persaingan yang ketat di dunia perbankan menjadikan bank berlomba-lomba untuk memberikan pelayanan yang terbaik kepada nasabahnya, baik secara kualitas dengan pelayanan yang berorientasi pada kepuasan nasabah maupun secara kuantitas dengan menambah produk yang diklaim akan memenuhi keinginan nasabah.

Bank Syariah Indonesia adalah forum perbankan syariah. Bank ini berdiri pada tanggal 1 Februari 2021, dari tiga Bank anak perusahaan BUMN itu merger secara nasional dibawah Kementerian BUMN. BNI Syariah, BRI Syariah serta Mandiri Syariah, dari ketiga bank tadi dimerger menjadi Bank Syariah Indonesia. Berdirinya Bank Syariah Indonesia yang di resmikan melalui surat yang dikeluarkan oleh otoritas jasa keuangan (OJK). Surat yang di rilis dengan No. SR-3/PB.1/2021 tanggal 27 febuari 2021 perihal pemberian izin penggabungan PT Bank Syariah Mandiri dan PT Bank BNI Syariah ke dalam PT Bank BRI syariah Tbk serta izin perubahan nama dengan menggunakan Izin Usaha atas nama PT Bank Syariah Indonesia Tbk sebagai Bank hasil penggabungan. Dengan di keluarkannya surat dari OJK ini maka semakin menguatkan posisi BSI untuk melakukan aktivitas perbankan berlandaskan konsep syariah dan penggabungan dari 3 bank pembentuknya. Terobosan kebijakan pemerintah untuk melakukan merger tiga bank syariah ini diperlukan dapat memberikan pilihan lembaga keuangan baru bagi masyarakat

sekaligus mampu mendorong perekonomian nasional.<sup>3</sup> Dalam konteks inilah kehadiran Bank Syariah Indonesia menjadi sangat penting. Bukan hanya mampu memainkan peran penting sebagai fasilitator di semua aktivitas ekonomi dalam ekosistem industri halal, tetapi juga sebuah ikhtiar mewujudkan harapan Negeri.

Persepsi adalah peristiwa menyusun, mengenali dan menafsirkan informasi sensoris guna sehingga dapat memberikan gambaran dan pemahaman tentang lingkungan.<sup>4</sup> Persepsi yang dimiliki oleh mahasiswa tidak hanya sekedar dilihat melalui media social, buku dan koran, namun persepsi yang dirasakan oleh mahasiswa bisa dirasakan secara langsung sehingga dapat menghasilkan suatu pemikiran yang layak diceritakan kepada *public*. Oleh karena itu, persepsi setiap mahasiswa itu memiliki sifat yang mengacu pada keadaan atau dipengaruhi oleh pikiran dan lingkungan sekitarnya.

Menurut Rachmad persepsi adalah sesuatu yang dinamis sebab prinsipnya nasabah akan berpikir rasional serta mendasarkan persepsinya kepada pengalaman. Perubahan persepsi juga harus dibangun melalui pengalaman nasabah terhadap kualitas pelayanan yang diberikan oleh pihak perbankan.<sup>5</sup> Persepsi nasabah diperoleh dari hasil yang didapatkan setelah terselesaikan memakai layanan yang sudah diberikan, baik pelayanan yang dilakukan maka pelanggan akan semakin puas, serta semakin

---

<sup>3</sup> Alhusain, A. S. "Bank Syariah Indonesia: Tantangan Dan Strategi Dalam Mendorong Perekonomian Nasional", *Info Singkat: Bidang Ekonomi Dan Kebijakan Publik*, Vol. 12, Nomor 3, Tahun 2021, hlm. 19-24.

<sup>4</sup> Alizamar dan Nasbahry Couto, "*Psikologi Persepsi & Desain Informasi*", Yogyakarta: Media Akademi, Tahun 2016, hlm. 14.

<sup>5</sup> Asropi, "Bisnis & Birokrasi", *Jurnal Ilmu Administrasi dan Organisasi*, Vol. 15, Nomor 3, Tahun 2008, hlm. 168-177.

modern layanan yang diberikan maka pelanggan akan semakin tertarik terhadap produk yang diberikan karena memberikan kenyamanan dan keamanan pada nasabah itu sendiri.

Merujuk pada penelitian Dwik Pujiati “Persepsi Civitas Akademika STKIP PGRI Ponorogo Terhadap *Marketing* MIX Bank Rakyat Indonesia Syariah (BRIS)”. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa persepsi civitas akademika STKIP PGRI Ponorogo dipengaruhi oleh faktor internal dan eksternal yaitu informasi yang diterima (internal) dan lingkungan (eksternal), diantaranya adanya tidak adanya keharusan menggunakan bank syariah, ada beberapa kelompok yang sudah menggunakan bank syariah, sudah menggunakan bank konvensional dan bagi mereka satu rekening cukup. Namun pernyataan ini membuktikan bahwa intruksi pendidikan tidak mempengaruhi seseorang untuk mengetahui *marketing mix* bank syariah. Persepsi civitas akademika STKIP PGRI Ponorogo mayoritas sudah mempunyai persepsi positif terkait Marketing Mix BRIS, namun persepsi tersebut hanya bersifat kognitif yang berdampak dengan tertundanya menggunakan bank syariah. Artinya meskipun persepsi mereka positif terhadap bank syariah, namun untuk keputusan menggunakan bank syariah masih rendah.

Dari hasil observasi awal yang telah peneliti lakukan dengan beberapa Mahasiswa Program Studi Perbankan Syariah Universitas Islam Negeri Mataram tentang pelayanan, ditemukan beragam persepsi. Menurut Zulkifli, Pelayanan Bank Syariah Indonesia perlu ditingkatkan agar nasabah dapat merasakan kenyamanan kemudahan terhadap pelayanan bank syariah

Indonesia ketika berada di dalam ruangan maupun diluar ruangan. Oleh sebab itu pelayanan yang dirasakan secara pribadi bisa dikatakan kurang baik dicermati dari segi saat pengambilan nomor antrian, saat proses pembayaran UKT, pembuatan ATM/KTM, Menabung dan lain sebagainya.<sup>6</sup> Berbeda dengan Widya Winda Amelia, Pelayanan Bank Syariah Indonesia yang dirasakan secara eksklusif bisa dilihat saat berada di lokasi tempat bank tersebut. Keluhan yang dirasa dari pelayanannya adalah saat pengambilan nomor antrian yang seharusnya sesuai dengan urutan tetapi ternyata tidak sinkron, terkadang juga mereka yang datangnya belakangan diberikan nomor antrian yang lebih cepat dari pada yang lebih dahulu datang.<sup>7</sup>

Menurut Eva Wardiana, Pelayanan Bank Syariah Indonesia relatif sangat baik apalagi sekarang teknologinya sangat canggih seperti yang ada di Bank Syariah Indonesia, BSI Mobile yang dapat mempermudah mahasiswa dalam melakukan berbagai transaksi dan lainnya. Oleh karena itu, selain dari pelayanan yang dirasakan terdapat beberapa hal yang dirasa kurang baik seperti pelayanan yang diberikan *Security, Customer Service, Teller* ketika proses pembuatan ATM dan menabung.<sup>8</sup> Berbeda dengan Ari Trisna Winata, Pelayanan Bank Syariah Indonesia yang dirasakan saat berada di lokasi, antriannya yang begitu lama serta tempat duduk yang antriannya sempit, kadang berdiri dalam

---

<sup>6</sup> Zulkifli, *Wawancara*, Kampus UIN Mataram, 7 Juni 2022.

<sup>7</sup> Widya Winda Amelia, *Wawancara*, Kampus UIN Mataram, 8 Juni 2022.

<sup>8</sup> Eva Wardiana, *Wawancara*, Kampus UIN Mataram, 14 Juni 2022.

ruangan membuat pengunjung kelelahan akibat lama antrian, serta pelayanannya tidak secepat bank konvensional.<sup>9</sup>

Hal ini menunjukkan bahwa dari observasi awal ditemukan beragam persepsi dari masing-masing mahasiswa yang menjadi nasabah di Bank Syariah Indonesia. Berdasarkan uraian latar belakang di atas, peneliti tertarik untuk meneliti tentang Persepsi Mahasiswa Program Studi Perbankan Syariah Terhadap Pelayanan Bank Syariah Indonesia. Jadi peneliti tertarik mengangkat judul tentang **“PERSEPSI MAHASISWA PROGRAM STUDI PERBANKAN SYARIAH UNIVERSITAS ISLAM NEGERI MATARAM TERHADAP PELAYANAN BANK SYARIAH INDONESIA”**.

## **B. Rumusan Masalah**

Dari latar belakang yang dipaparkan diatas, maka rumusan masalah dari penelitian ini adalah Bagaimana Persepsi Mahasiswa Program Studi Perbankan Syariah Universitas Islam Negeri Mataram Angkatan 2019 Terhadap Pelayanan Bank Syariah Indonesia ?

## **C. Tujuan dan Manfaat Penelitian**

Berdasarkan rumusan masalah di atas, maka tujuan dan manfaat dari penelitian ini adalah :

### **1. Tujuan Penelitian**

Tujuan dari penelitian ini yaitu untuk mengetahui Persepsi Mahasiswa Program Studi Perbankan Syariah Universitas

---

<sup>9</sup> Ari Trisna Winata, *Wawancara*, Kampus UIN Mataram, 14 Juni 2022.

Islam Negeri Mataram Angkatan 2019 Terhadap Pelayanan Bank Syariah Indonesia.

## 2. Manfaat Penelitian

Berdasarkan tujuan yang sudah dicapai maka manfaat dari penelitian ini adalah :

### a) Manfaat Teoritis

- 1) Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat menambah wawasan bagi penulis serta meningkatkan pengetahuan selama masa perkuliahan terlebih lagi tentang Persepsi Mahasiswa Program Studi Perbankan Syariah Universitas Islam Negeri Mataram Terhadap Pelayanan Bank Syariah Indonesia.
- 2) Diharapkan dengan penelitian ini, dapat menambah dan memperbanyak informasi serta referensi untuk semua pembaca dari penelitian selanjutnya yang membutuhkan data tentang judul yang berkaitan dengan penulis teliti yakni tentang Persepsi Mahasiswa Program Studi Perbankan Syariah Universitas Islam Negeri Mataram Terhadap Pelayanan Bank Syariah Indonesia.

### b) Manfaat Praktis

Dari hasil penelitian ini kemudian dapat dijadikan sebagai referensi untuk memahami lebih mendalam tentang Persepsi Mahasiswa Program Studi Perbankan Syariah Universitas Islam Negeri Mataram Terhadap Pelayanan Bank Syariah Indonesia serta diharapkan dapat berguna dalam pengambilan keputusan berdasarkan

informasi yang diperoleh untuk merencanakan strategi baru maupun meningkatkan kinerja dari pelayanan bank syariah Indonesia. Selanjutnya diharapkan juga dapat berguna dalam menentukan kebijakan yang akan diambil baik dari kualitas pelayanan bank syariah Indonesia, sehingga dapat memberikan kenyamanan bagi kemaslahatan semua nasabah.

#### **D. Ruang lingkup dan *setting* penelitian**

##### **1. Ruang Lingkup Penelitian**

Berdasarkan rumusan masalah yang sudah peneliti paparkan, maka dalam pelaksanaan penelitian ini didasari adanya keterbatasan dari segi pengetahuan, referensi, waktu, tenaga dan jangkauan maupun dari segi pendanaan yang sifatnya finansial. Oleh karena itu dirasa perlu untuk membatasi ruang lingkup dari penelitian ini. Sesuai dengan permasalahan dan tujuan dari penelitian ini, maka ruang lingkup yang akan dibahas yaitu peneliti lebih memfokuskan hanya pada Mahasiswa Program Studi Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Mataram.

##### **2. *Setting* Penelitian**

*Setting* penelitian ini dilakukan pada Mahasiswa Program Studi Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam yang ada di Universitas Islam Negeri Mataram yang merupakan salah satu kampus Islam yang ada di Nusa Tenggara Barat, sehingga inilah yang menjadi alasan peneliti

memilih lokasi tersebut. Peneliti mengambil objek mahasiswa dengan pertimbangan dan alasan, diantaranya:

- a) Lokasi penelitian ini cukup strategis dan mudah dijangkau oleh peneliti dalam melakukan penelitian yaitu Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Mataram tepatnya di Jln. Gajah Mada No. 100 Jempong Barat.
- b) Masalah yang diangkat oleh peneliti ini belum pernah dilakukan atau diteliti oleh peneliti sebelumnya dengan kajian dan lokasinya yang sama. Oleh karena itu tentu peneliti juga melihat atau memandang bagaimana Persepsi Mahasiswa Program Studi Perbankan Syariah Universitas Islam Negeri Mataram Terhadap Pelayanan Bank Syariah Indonesia, mengingat Universitas Islam Negeri Mataram mempunyai kerja sama dengan Bank Syariah Indonesia sehingga peneliti tertarik untuk meneliti masalah ini.

Perpustakaan UIN Mataram

#### **E. Telaah pustaka**

Telaah pustaka adalah penelusuran terhadap karya-karya terdahulu yang terkait untuk menghindari duplikasi, plagiasi, serta menjamin keaslian keabsahan peneliti yang dilakukan atau sebagai pedoman peneliti lebih lanjut dari peneliti yang sudah ada. Pada telaah pustaka ini penulis mencoba mengangkat suatu penelitian yang akan penulis lakukan yakni:

1. Peneliti yang dilakukan Dwik Pujiati yang berjudul “Persepsi Civitas Akademika STKIP PGRI Ponorogo Terhadap

*Marketing MIX Bank Rakyat Indonesia Syariah (BRIS)*” Jenis penelitian yang penulis gunakan adalah penelitian lapangan (field research) yaitu dengan cara mencari data secara langsung di kampus STKIP PGRI Ponorogo. Sedangkan pendekatan yang penulis gunakan ialah pendekatan kualitatif. Hasil penelitian yang dapat ditarik dari Persepsi Civitas Akademika STKIP PGRI Ponorogo dipengaruhi oleh faktor internal dan eksternal yaitu informasi yang diterima (internal) dan lingkungan (eksternal, diantaranya adanya tidak adanya keharusan menggunakan bank syariah. Persepsi civitas akademika STKIP PGRI Ponorogo mayoritas sudah mempunyai persepsi positif terkait Marketing Mix BRIS, namun persepsi tersebut hanya bersifat kongnitif yang berdampak dengan tertundanya menggunakan bank syariah. Artinya meskipun persepsi mereka positif terhadap bank syariah, namun untuk keputusan menggunakan bank sayariah masih rendah.<sup>10</sup>

Kelebihan penelitian terdahulu dengan judul penelitian yang sekarang yaitu tentang Persepsi yang berfokus pada pelayanan Bank Syariah Indonesia, sedangkan penelitian terdahulu lebih ke *Marketing* nya saja. Dan letak kekurangannya adalah pada objek penelitiannya. Penelitian yang dilakukan oleh Dwik Pujiati membahas tentang Persepsi Civitas Akademika STKIP PGRI Ponorogo Terhadap *Marketing MIX Bank Rakyat Indonesia Syariah (BRIS)*

---

<sup>10</sup> Pujiati, D. Persepsi Civitas Akademika STKIP PGRI Ponorogo terhadap Marketing Mix Bank Rakyat Indonesia (BRIS), *Diss. (Skripsi, IAIN Ponorogo, Tahun 2020)*, hlm. 41-73.

sedangkan penelitian ini dilaksanakan untuk membahas tentang persepsi mahasiswa program studi perbankan syariah Universitas Islam Negeri Mataram terhadap pelayanan bank syariah Indonesia.

2. Penelitian yang dilakukan oleh Meri Aggraini yang berjudul “Persepsi Mahasiswa Terhadap Bank Syariah Indonesia Pada Mahasiswa Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Islam UIN Sulthan Thaha Saifuddin Jambi” Pendekatan yang digunakan dalam penelitian skripsi ini adalah bersifat kualitatif. Pendekatan kualitatif adalah cara kerja penelitian yang menekankan pada aspek pendalaman data demi mendapatkan kualitas dari hasil suatu penelitian. Dari hasil penelitian diperoleh persepsi yang berbeda-beda dari informan mengenai Bank Syariah Indonesia. Perbedaannya terletak pada faktor-faktor yang mempengaruhi persepsi tersebut yakni faktor pribadi, faktor psikologis, faktor sosial, dan faktor budaya. Hasil penelitian ini menemukan fakta bahwa mahasiswa UIN STS Jambi termasuk di dalamnya mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam memiliki kewajiban dari kampus yang mengharuskan mahasiswa mempunyai rekening di Bank Syariah Indonesia.<sup>11</sup>

Kelebihan penelitian yang terdahulu dengan yang penelitian sekarang yaitu penelitian yang sekarang lebih menekankan tentang Persepsi Mahasiswa, Bank Syariah

---

<sup>11</sup> Anggraini, Meri, M. Nazori Majid, and Anzu Elvia Zahara. Persepsi Mahasiswa Terhadap Bank Syariah Indonesia (Studi Pada Mahasiswa Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Islam Uin Sulthan Thaha Saifuddin Jambi). *Diss. (Skripsi, UIN Sulthan Thaha Saifuddin Jambi, Tahun 2021)*, hlm. 64.

Indonesia dengan metode penelitian yang sama. Adapun letak kekurangannya adalah pada objek penelitiannya. penelitian yang dilakukan oleh Meri Anggraini membahas tentang persepsi mahasiswa terhadap bank syariah indonesia pada mahasiswa fakultas ekonomi dan bisnis islam UIN Sulthan Thaha Saifuddin Jambi sedangkan penelitian ini dilaksanakan untuk membahas tentang persepsi mahasiswa program studi perbankan syariah Universitas Islam Negeri Mataram terhadap pelayanan bank syariah Indonesia.

3. Peneliti Yang Dilakukan Oleh Ajeng Ayu Nanda Budiarti yang berjudul “Analisis Persepsi Mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN PONOROGO Terhadap Perbankan Syariah”. Penelitian ini menggunakan penelitian deskriptif dengan pendekatan kualitatif, tujuan dari penelitian kualitatif adalah menggambarkan secara nyata atau empiris dibalik fenomena secara mendalam, rinci dan tuntas. Penelitian deskriptif adalah penelitian penelitian yang memberikan gambaran atau uraian atas suatu keadaan sejernih mungkin, tanpa adanya perlakuan terhadap objek yang diteliti. Pada penelitiannya tidak perlu menggukan hipotesis. Penelitian deskriptif yang dimaksudkan adalah penelitian yang menggambarkan bagaimana Persepsi Mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Ponorogo terhadap pemahaman mereka pada Perbankan Syariah. Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan oleh Ajeng Ayu Nanda Budiarti adalah Persepsi Mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Ponorogo yang sudah menjadi nasabah

bank syariah dan sudah memahami perbankan syariah memiliki kesadaran yang cukup tinggi. Dengan demikian semakin tinggi tingkat pengetahuan mahasiswa tentang perbankan syariah maka semakin baik persepsi mengenai bank syariah. Sehingga dengan pengetahuan dan persepsi yang baik akan semakin besar keyakinannya untuk menjadi nasabah di bank syariah.<sup>12</sup>

Kelebihan penelitian yang terdahulu dengan yang penelitian sekarang yaitu peneliti yang sekarang berfokus terkait Persepsi Mahasiswa, dengan metode penelitian kualitatif, sedangkan penelitian terdahulu lebih ke Analisis Persepsi Mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN PONOROGO Terhadap Perbankan Syariah. Adapun letak kekurangannya adalah pada objek penelitiannya. Penelitian yang dilakukan oleh Ajeng Ayu Nanda Budiarti membahas tentang Analisis Persepsi Mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN PONOROGO Terhadap Perbankan Syariah sedangkan penelitian ini dilaksanakan untuk membahas tentang persepsi mahasiswa program studi perbankan syariah terhadap pelayanan bank syariah Indonesia.

4. Peneliti Yang Dilakukan Oleh Tri Sulkarnain Ahmad, Sifatmawati Ahmad yang berjudul “Persepsi Masyarakat Dalam Menggunakan Produk Bank Muamalat Di Kabupaten Mamuju”. Penelitian ini menganalisis data menggunakan analisis deskriptif kualitatif. Analisis deskriptif diperlukan

---

<sup>12</sup> Budiarti, Ajeng Ayu Nanda. "Analisis Persepsi Mahasiswa Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Ponorogo Terhadap Perbankan Syariah, *PhD Diss*, (Skripsi, IAIN Ponorogo, Tahun 2019), hlm. 16-67.

guna untuk menjelaskan atau menjawab masalah. Tentang bagaimana persepsi masyarakat terhadap bank muamalat yang ada di kabupaten mamuju. Pada metode kualitatif, penelitian ini menggunakan analisis wawancara. Selanjutnya metode pengumpulan data Observasi, Wawancara, dokumentasi. Hasil penelitian ini adalah pemahaman masyarakat Mamuju terhadap bank Muamalat di Kabupaten Mamuju masih sangat rendah, karena masih banyak masyarakat Mamuju yang tidak mengetahui tentang bank Muamalat baik dari konsep dan produk bank Muamalat, hanya sedikit masyarakat mamuju yang paham mengenai bank Muamalat. Minat masyarakat Mamuju untuk menggunakan bank Muamalat tergolong masih rendah. Hal ini disebabkan kurangnya promosi dan sosialisasi serta kuranya fasilitas bank yang dibutuhkan masyarakat seperti kator dan ATM yang dilakukan oleh bank Muamalat dan kurangnya pengetahuan masyarakat Mamuju terhadap bank Muamalat.<sup>13</sup>

Kelebihan penelitian ini dengan penelitian terdahulu adalah penelitian sekarang lebih berfokus pada Persepsi, dengan metode penelitian yang objek dan menggunakan metode kualitatif. Sedangkan kekurangannya penelitian sekarang dengan terdahulu terletak pada Masyarakat dan objek penelitiannya. Penelitian yang dilakukan oleh Tri Sulkarnain Ahmad, Sifatmawati Ahmad membahas tentang Persepsi Masyarakat Dalam Menggunakan Produk Bank

---

<sup>13</sup> Tri Sulkarnain Ahmad, Sifatmawati Ahmad, "Persepsi Masyarakat Dalam Menggunakan Produk Bank Muamalat Di Kabupaten Mamuju", *Journal Fakultas Syariah dan Ekonomi Islam*, Vol. 1, Nomor 1, Tahun 2022, hlm. 38.

Muamalat Di Kabupaten Mamuju sedangkan penelitian ini yang dilaksanakan untuk membahas Persepsi Mahasiswa Program Studi Perbankan Syariah Universitas Islam Negeri Mataram Terhadap Pelayanan Bank Syariah Indonesia.

5. Penelitian yang dilakukan oleh Diva Yufhara yang berjudul “Persepsi Masyarakat Terhadap Perbankan Syariah (Studi Kasus Masyarakat Muslim Di Kecamatan Sibolga Kota)”. Jenis penelitian yang digunakan adalah penelitian kualitatif. Metode penelitian kualitatif dilakukan secara insentif, peneliti ikut berpartisipasi saat proses lama di lapangan, mencatat secara hati-hati apa yang terjadi, melakukan analisis reflektif terhadap berbagai dokumen yang ditemukan di lapangan dan membuat laporan penelitian secara detail. Hasil dari penelitian yang diperoleh timbulnya persepsi yang berbeda-beda tentang perbankan syariah yang berasal dari informan selaku narasumber. Perbedaannya terletak pada faktor yang mempengaruhi persepsi yaitu faktor individu, faktor situasi dan faktor target.<sup>14</sup>

Kelebihan penelitian ini dengan penelitian terdahulu yaitu tentang Persepsi, dengan metode penelitian yang sama yaitu metode penelitian kualitatif. Sedangkan kekurangannya terletak pada Masyarakat dan objek penelitiannya. Penelitian ini dilakukan oleh Diva Yufhara membahas tentang Persepsi Masyarakat Terhadap Perbankan Syariah (Studi Kasus Masyarakat Muslim Di Kecamatan Sibolga Kota sedangkan

---

<sup>14</sup> Yufhara, Diva. “Persepsi masyarakat terhadap perbankan syariah (studi kasus masyarakat muslim di Kecamatan Sibolga Kota”, *Diss. (Skripsi, IAIN Padangsidempuan, Tahun 2017)*, hlm. 34-69.

penelitian yang dilaksanakan membahas Persepsi Mahasiswa Program Studi Perbankan Syariah Universitas Islam Negeri Mataram Terhadap Pelayanan Bank Syariah Indonesia.

## **F. Kerangka Teori**

### **1. Persepsi**

#### **a. Pengertian Persepsi**

Manusia adalah makhluk sosial yang memiliki berbagai dimensi kehidupan, misalnya seperti bentuk tubuh, sifat, kepribadian dan lain sebagainya. Dimensi ini menimbulkan berbagai macam perbedaan antar manusia itu sendiri. Dalam kehidupan sehari-hari manusia selalu berhadapan dengan rangsangan (stimulus) baik yang menyangkut diri sendiri maupun manusia sebagai makhluk sosial. Stimulus dapat berupa fisik dan dapat juga berupa non-fisik. Reaksi yang ditimbulkan oleh stimulus bisa berbeda pada setiap individu. Perbedaan reaksi ini disebabkan adanya perbedaan persepsi individu masing-masing. Persepsi seseorang dapat timbul dari pengalaman yang telah diperolehnya, baik yang dilakukan sendiri maupun kesan orang lain. Selain itu juga dapat disebabkan oleh perbedaan pengalaman, pikiran dan harapan pada diri masing-masing individu. Hal ini terjadi terutama pada stimulus yang bersifat non-fisik. Dengan kata lain bahwa perbedaan reaksi ini disebabkan adanya perbedaan persepsi individu.

Persepsi adalah kemampuan membedakan, mengelompokkan, memfokuskan, perhatian terhadap suatu objek langsung. Dalam proses mengelompokkan dan membedakan ini persepsi melibatkan interpretasi berdasarkan pengalaman terhadap suatu peristiwa objek.<sup>15</sup> Persepsi bukanlah hanya penerimaan isyarat secara pasif, tetapi dibentuk oleh komunikasi antar manusia pembelajaran, ingatan, harapan, dan perhatian yang berlangsung dalam konteks sosial dan budaya.<sup>16</sup> Berbagai ahli memberikan definisi yang beragam tentang persepsi, walaupun pada prinsipnya mengandung makna yang sama. Berdasarkan definisi tersebut dapat dilihat bahwa persepsi ditimbulkan oleh adanya rangsangan dari dalam diri individu maupun dari lingkungan yang diproses di dalam susunan syaraf dan otak. Persepsi setiap orang terhadap suatu objek akan berbeda-beda. Oleh karena itu persepsi memiliki sifat subyektif. Persepsi yang dibentuk oleh seseorang dipengaruhi oleh pikiran dan lingkungan sekitarnya.<sup>17</sup>

Ma'rat menyatakan bahwa persepsi merupakan proses pengamatan seseorang yang berasal dari komponen kognisi. Persepsi dipengaruhi oleh faktor-faktor pengalaman, proses belajar, cakrawala, dan pengetahuan. Manusia mengamati

---

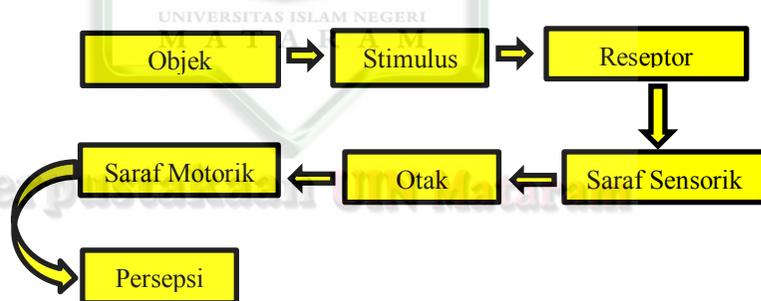
<sup>15</sup> Aprianti. "Pengaruh Persepsi Proses Pelelangan Barang Jaminan Gadai Terhadap Minat Nasabah dalam Menggunakan Produk Pegadaian Syariah di Pegadaian Syariah Renteng Praya", (*Skripsi*, Fakultas Syariah dan Ekonomi Islam IAIN Mataram, Tahun 2015), hlm. 17.

<sup>16</sup> Alizamar dan Nasbahry Couto, *Psikologi Persepsi & Desain Informasi*, Yogyakarta: Media Akademi, Tahun 2016, hlm. 14.

<sup>17</sup> Nugroho J Setiadi, *Perilaku Konsumen: Konsep dan Implikasi untuk Strategi dan Penelitian, Pemasaran*, Jakarta: Prenada Media Group, Tahun 2013, hlm. 91.

suatu objek psikologi dengan kacamata sendiri yang diwarnai oleh nilai diri pribadinya. Objek psikologi ini dapat berupa kejadian, ide, atau situasi tertentu. Faktor pengalaman, proses belajar, atau sosialisasi memberikan bentuk dan struktur terhadap apa yang di lihat. Pengetahuannya dan cakrawalanya memberikan arti terhadap objek psikologik tersebut.<sup>18</sup>

Adapun macam-macam persepsi sebagai berikut : pertama, persepsi eksternal, yaitu persepsi yang terjadi karena adanya rangsang yang datang dari luar diri individu. Kedua, persepsi personal, yaitu persepsi yang terjadi karena adanya rangsang yang berasal dari dalam diri individu. Dalam hal ini yang menjadi objek adalah dirinya sendiri. Sedangkan proses terjadi persepsi adalah dengan melalui proses berikut; yaitu:<sup>19</sup>



Gambar 1.1: Proses Terjadinya Persepsi

Setiap individu bisa melihat hal yang sama, namun mengartikannya secara berbeda. Sejumlah faktor beroperasi untuk membentuk dan terkadang mengubah

<sup>18</sup> Mar'at. *Sikap Manusia Perubahan Serta Pengukurannya*, (ed.), 1, Cet. 2, Jakarta: Ghalia Indonesia, Tahun 1982, hlm. 22.

<sup>19</sup> *Ibid.*, hlm. 98.

persepsi. Faktor-faktor ini bisa terletak dalam diri pembentukan persepsi, dalam diri objek atau target yang diartikan, atau dalam konteks situasi dimana persepsi tersebut dibuat.<sup>20</sup> Individu melihat sebuah target dan berusaha untuk menginterpretasikan apa yang dilihat oleh alat indera, interpretasi itu sangat dipengaruhi oleh berbagai karakteristik pribadi dari pembuat persepsi individu tersebut. Karakteristik pribadi yang mempengaruhi persepsi meliputi sikap, kepribadian, motif, minat, pengalaman masa lalu, dan harapan-harapan seseorang.

#### **b. Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Persepsi**

Faktor-faktor yang mempengaruhi persepsi pada dasarnya dibagi menjadi 2 yaitu Faktor Internal dan Faktor Eksternal.<sup>21</sup>

##### **1) Faktor internal**

Faktor internal yang mempengaruhi persepsi, yaitu faktor-faktor yang terdapat dalam diri individu, yang mencakup beberapa hal antara lain :

- a) Fisiologis, informasi masuk melalui alat indera, selanjutnya informasi yang diperoleh ini akan mempengaruhi dan melengkapi usaha untuk memberikan arti terhadap lingkungan sekitarnya.

---

<sup>20</sup> Timothy A. Judge, Stephen P. Robbins, *Perilaku Organisasi Organizational Behavior*, Jilid 1 dan 2 (ed.), 12, Jakarta: Penerbit Selemba Empat, Tahun 2008, hlm. 175-176.

<sup>21</sup> Kurniati, "Analisis Persepsi dan Preferensi Nasabah Muslim dan Nasabah Non Muslim Terhadap Keputusan Memilih Perbankan Syariah di DIY", *Jurnal Ekonomi Syariah Indonesia*, Vol. 2, Nomor 2, Tahun 2019, hlm. 242-243.

Kapasitas indera untuk mempersepsi pada tiap orang berbeda-beda sehingga interpretasi terhadap lingkungan juga dapat berbeda.

- b) Perhatian, individu memerlukan sejumlah energi yang dikeluarkan untuk memperhatikan atau memfokuskan pada bentuk fisik dan fasilitas mental yang ada suatu objek.
- c) Minat, persepsi terhadap suatu obyek bervariasi tergantung pada seberapa banyak energi atau perceptual vigilance merupakan kecenderungan seseorang untuk memperhatikan tipe tertentu dari stimulus atau dikatakan sebagai minat.

## 2) Faktor Eksternal

Faktor eksternal yang mempengaruhi persepsi merupakan karakteristik dari lingkungan dan obyek-obyek yang terlibat didalamnya. Elemen-elemen tersebut dapat mengubah sudut pandang seseorang terhadap dunia sekitarnya dan mempengaruhi bagaimana seseorang merasakannya atau menerimanya. Sementara itu faktor-faktor eksternal yang mempengaruhi persepsi adalah: ukuran dan penempatan dari objek atau stimulus, warna dari objek, keunikan dan kontrasan stimulus, intensitas dan kekuatan dari stimulus, serta motion atau gerakan.<sup>22</sup>

---

<sup>22</sup> Bimo Walgito, *Pengantar Psikologi Umum*, Cet. 5, Yogyakarta: Andi Offset, Tahun 2010, hlm. 102.

Persepsi dihasilkan atau dipengaruhi oleh dua faktor yaitu faktor eksternal (stimulus) dan faktor internal (individu). Faktor eksternal merupakan karakteristik fisik dari produk seperti ukuran, tekstur dan atribut yang terdapat dalam produk. Pengaruh lingkungan merupakan faktor di luar individu yang akan mempengaruhinya dalam melakukan pengambilan keputusan. Sumber informasi diartikan sebagai karakter penyampai pesan.

### **c. Persepsi Positif dan Persepsi Negatif**

Persepsi positif adalah penilaian individu terhadap suatu objek atau informasi dengan pandangan yang positif atau sesuai dengan yang diharapkan dari objek yang dipersepsikan atau dari aturan yang ada. Sedangkan, persepsi negatif merupakan persepsi individu terhadap objek atau informasi tertentu dengan pandangan yang negatif, berlawanan dengan yang diharapkan dari objek yang dipersepsikan atau dari aturan yang ada. Penyebab munculnya persepsi negatif seseorang dapat muncul karena adanya ketidakpuasan individu terhadap objek yang menjadi sumber persepsinya, sedangkan persepsi positif karena adanya kepuasan.<sup>23</sup>

---

<sup>23</sup> Rahmat Hidayat, *Efisiensi Bank Syariah Teori dan Praktik*, Cet. 1, Kota Jakarta Selatan: Gramedia Publishing, Tahun 2014, hlm. 90.

## 2. Pelayanan

### a. Pengertian Pelayanan

Istilah pelayanan dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia diartikan sebagai prihal atau cara melayani atau kemudahan yang diberikan sehubungan dengan jual beli barang atau jasa pelayanan dalam penelitian ini dimaknai sebagai cara yang disampaikan oleh pemilik atau perusahaan kepada calon pembeli. Pelayanan merupakan rasa yang menyenangkan yang diberikan kemudahan kepada konsumen yang diikuti dengan sikap keramahan dan kemudahan dalam memenuhi kebutuhan. Pelayanan diberikan sebagai tindakan atau sikap seseorang atau perusahaan untuk memberikan kepuasan kepada pelanggan.<sup>24</sup> Tidak dapat dihindari hampir semua produk yang ditawarkan oleh perusahaan memerlukan pelayanan yang baik, secara langsung maupun tidak langsung. Philip Kotler menyatakan bahwa, Dalam praktiknya konsumen memerlukan bantuan pelayanan untuk memenuhi kepuasan kebutuhannya, dan ini terbagi atas 4 (empat) macam, yaitu:

- 1) Pelanggan atau nasabah sangat perlu bantuan seseorang (*Security, Customer Service* dan *Teller*) untuk menentukan atau memperoleh informasi tentang segala sesuatu yang berhubungan dengan produk sampai dengan pembayaran di kasir.

---

<sup>24</sup> Kasmir, *Etika Customer Service* (ed.), 1, Cet. 3, Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada, Tahun 2008, hlm. 15.

- 2) Pelanggan atau nasabah memerlukan bantuan hanya seperlunya saja, artinya nasabah datang kemudian mencari sendiri, memilih sendiri baru terakhir berhubungan dengan petugas pada saat membayar.
- 3) Pelanggan atau nasabah membutuhkan bantuan tetapi melalui telepon. Dalam hal ini pelanggan atau nasabah tidak berhadapan langsung secara fisik dengan bank.<sup>25</sup>

Menurut Kotler, Kevin Lane Keller, ada empat karakteristik pokok pada pelayanan jasa yang membedakannya dengan barang.<sup>26</sup> Keempat karakteristik dimaksud sebagai berikut:

- 1) Tidak berwujud (*intangible*)

Menurut Kotler, jasa berbeda dengan barang. Jika barang merupakan suatu objek, alat, atau benda, maka jasa adalah suatu perbuatan, kinerja (*performance*), atau usaha. Jasa bersifat *intangible*, artinya tidak dapat dilihat, dirasa, dicium, didengar atau diraba sebelum dibeli.

- 2) Tidak terpisahkan (*inseparability*)

Barang biasanya diproduksi, kemudian dijual, lalu dikonsumsi. Jasa, biasanya dijual lebih dahulu, baru kemudian diproduksi dan dikonsumsi secara bersamaan.

---

<sup>25</sup> Sanudi, *Kualitas Pelayanan ISLAM & Kepuasan Konsumen Teori dan Peraktik*, Cet 1, Mataram: Sanabil, Tahun 2021, hlm. 23.

<sup>26</sup> Philip Kotler, Kevin Lane Keller, *Manajemen Pemasaran Jasa*, (ed), 13, Jilid II, Jakarta: Erlangga, Tahun 2009, hlm. 50.

Interaksi antara penyedia jasa dan pelanggan merupakan ciri khusus dalam pemasaran jasa.

### 3) Variabilitas (*variability*)

Jasa bersifat variabel karena merupakan *non standardized output*, artinya banyak variasi bentuk, kualitas dan jenis, tergantung pada siapa, kapan, dan dimana jasa itu dihasilkan.

Didin Hafiduddin dan Hermawan Kartajaya menyatakan bahwa terdapat nilai-nilai islami dalam suatu pelayanan yaitu *pertama*, profesional (*fatanah*). Dalam pandangan Didin, profesional dalam bekerja dengan maksimal, penuh komitmen, dan bersungguh-sungguh.<sup>27</sup> *Kedua*, kesopanan (*tabligh*). Hermawan mengartikan *tabligh* dengan komunikatif dan argumentatif. Menurutnya, orang yang memiliki sifat ini akan menyampaikan dengan benar dan tutur kata yang tepat. Selain itu, kesopanan dan keramahan merupakan *core* dalam memberikan pelayanan kepada orang lain.<sup>28</sup> *Ketiga*, jujur (*sidik*). Menurut Hermawan, Jujur adalah kesesuaian antara berita yang disampaikan dan fakta, antara fenomena dan yang diberitakan, serta bentuk dan substansi.<sup>29</sup> *Keempat*, amanah. Amanah

---

<sup>27</sup> Jabal, Surat Al-Isra [17] Ayat 84, Lajnah Pentashihan Mushaf Al Qur'an (LPMQ) Kementerian Agama RI, Tahun 2004.

<sup>28</sup> Hermawan Kartajaya dan M. Syakir Sula, *Syariah Marketing, Cet. 3*, Bandung: Mizan, Tahun 2006, hlm. 98.

<sup>29</sup> *Ibid.*, hlm. 132.

berarti memiliki tanggung jawab dalam melaksanakan setiap tugas dan kewajiban.<sup>30</sup>

## **b. Kualitas Pelayanan**

Kualitas pelayanan pada prinsipnya memberikan persepsi secara konkrit mengenai kualitas suatu layanan. Konsep kualitas pelayanan merupakan suatu perusahaan secara menyeluruh dan permanen dalam mengubah cara pandang manusia dalam menjalankan usahanya yang berkaitan dengan proses dinamis, berlangsung terus menerus dalam memenuhi harapan, keinginan dan kebutuhan.<sup>31</sup> Godwin dkk, menyatakan bahwa kualitas pelayanan adalah suatu persepsi mengenai revolusi kualitas secara menyeluruh yang dipikirkan dan menjadi suatu gagasan yang harus diformulasikan agar implementasinya dapat di evakuasi untuk menjadi suatu proses yang dinamis dan berlangsung terus-menerus dalam memenuhi kepuasan pelanggan.<sup>32</sup>

Tujuan mengenai kualitas pelayanan sangat ditentukan oleh beberapa besar kesenjangan (gap) antara persepsi pelanggan atas kenyataan pelayanan yang diterima, dibandingkan dengan harapan pelanggan atas

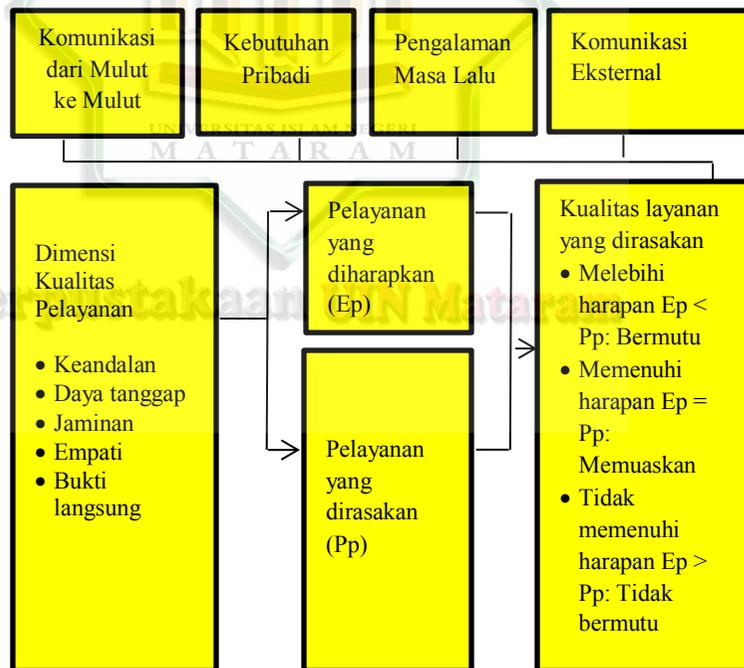
---

<sup>30</sup> Jabal, Surat Al-Isra [4] Ayat 58, Lajnah Pentashihan Mushaf Al Qur'an (LPMQ) Kementerian Agama RI, Tahun 2004.

<sup>31</sup> J. Jeffrey Inman Marcel Zeelenberg, "Regret in Repeat Purchase versus Switching Decisions: The Attenuating Role of Decision Justifiability", *Journal of Consumer Research*, Vol. 29 Index, Pers Universitas Oxford, Tahun 2002-2003, hlm. 1-13.

<sup>32</sup> Godwin J. Udo, Kollol K. Bagchi, Peter J. Kris, "Assessment of Customer's e-Service Quality Perception, Satisfaction and Intention", *International Journal of Information Management*, Vol. 64, (ed.), 6, Tahun 2022, hlm. 481-492.

pelayanan yang harus diterima. Menurut Parasuraman bahwa konsep kualitas layanan yang diharapkan dan dirasakan ditentukan oleh kualitas layanan.<sup>33</sup> Kualitas layanan tersebut terdiri dari daya tanggap, jaminan, bukti fisik, empati dan keandalan. Selain itu, pelayanan yang diharapkan sangat dipengaruhi oleh berbagai persepsi komunikasi dari mulut ke mulut, kebutuhan pribadi, pengalaman masa lalu dan komunikasi eksternal. Persepsi inilah yang mempengaruhi pelayanan yang diharapkan (expectation) dan pelayanan yang dirasakan (perception) yang membentuk adanya konsep kualitas layanan. Lebih jelasnya ditunjukkan pada gambar di bawah



Sumber: Parasuraman dkk.

<sup>33</sup> A. Parasuraman, Valarie. A. Zeithaml, dan Leonard L. Berry, "A Conceptual Model of Quality and Its Implications for Future Research", *Journal of Marketing*, Vol. 35, Nomor 4, Tahun 1988, hlm. 41-50.

## Gambar 1.2

### Penilaian Pelanggan Terhadap Kualitas Pelayanan

Parasuraman mengatakan bahwa kualitas layanan adalah suatu pengertian yang kompleks tentang mutu, tentang memuaskan dan tidak memuaskan, konsep kualitas pelayanan dikatakan bermutu apabila pelayanan diharapkan lebih kecil daripada pelayanan yang dirasakan (bermutu). Demikian pula dikatakan persepsi tidak memenuhi harapan lebih besar dari pada pelayanan yang dirasakan (tidak bermutu).<sup>34</sup>

Kualitas layanan dari harapan yang diharapkan seperti yang dikemukakan di atas, ditentukan oleh empat faktor yang saling terkait dalam memberikan suatu persepsi yang jelas dari harapan pelanggan dalam mendapatkan pelayanan. Keempat faktor dimaksud sebagai berikut:

- 1) Komunikasi dari mulut ke mulut (*word of mouth communication*), faktor ini sangat menentukan pelanggan atas suatu jasa atau layanan.
- 2) Kebutuhan pribadi (*personal need*). Dalam hal ini harapan pelanggan bervariasi tergantung pada karakteristik dan keadaan individu yang memenuhi kebutuhan pribadi.

---

<sup>34</sup> A. Parasuraman, Valerie. A. Zeithaml, dan Leonard L. Berry, "SERVQUAL: A Multiple-Item Scale for Measuring Customer Perception of Service Quality", *Journal of Retailing*, Vol. 4, Nomor 1, Tahun 1988, hlm. 12-40.

- 3) Pengalaman masa lalu (*past experience*), yaitu pengalaman pelanggan merasakan suatu pelayanan jasa tertentu dimasa lalu memenuhi tingkat harapannya untuk memperoleh pelayanan jasa yang sama di masa kini dan yang akan datang.
- 4) Komunikasi eksternal (*company's external communication*), yaitu komunikasi eksternal yang digunakan oleh organisasi jasa sebagai pemberi pelayanan melalui berbagai bentuk upaya promosi juga memegang peranan dalam pembentukan harapan pelanggan.

Berdasarkan faktor-faktor di atas, terdapat tiga tingkatan kualitas pelayanan, yaitu: (1) bermutu (*quality surprise*), bila kenyataan pelayanan yang diterima melebihi pelayanan yang diharapkan pelanggan. (2) memuaskan (*satisfactory quality*), bila kenyataan pelayanan yang diterima sama dengan pelayanan yang diharapkan pelanggan. (3) tidak bermutu (*unacceptable quality*), bila ternyata kenyataan pelayanan yang diterima lebih rendah dari yang diharapkan pelanggan.

### **c. Model Kualitas Pelayanan**

Model Service Quality (ServQual), Abhishek Kumar, Sumana Chaudhuri (2018), mengatakan bahwa Model ServQual banyak digunakan untuk mengukur kualitas layanan. Model kualitas layanan ServQual yang dikembangkan oleh Parasuraman, Zeithalm, dan Berry adalah model yang paling populer hingga kini banyak

dijadikan sebagai acuan dalam riset manajemen dan pemasaran jasa. ServQual dikembangkan pada tahun 1988. Model tersebut dianggap sebagai teori yang paling efisien dalam membantu perusahaan untuk meningkatkan kualitas layanan. Model ServQual ini juga dianggap sebagai alat pengukuran kualitas layanan yang paling banyak digunakan.<sup>35</sup> Parasuraman, Valarie. A. Zeithaml, dan Leonard L. Berry (1985), Sebelum merumuskan ServQual pada tahun 1988, Parasuraman telah lebih dahulu melakukan penelitian pada tahun 1985 dan merumuskan (sepuluh) dimensi kualitas layanan diantaranya:

1. *Reliability* (Keandalan), yaitu melibatkan konsistensi dari kinerja dan keterkaitan.
2. *Responsiveness* (Ketanggapan), yaitu hubungan dengan kesigapan atau kesediaan dari karyawan untuk menyediakan jasa. Ketanggapan ini melibatkan ketepatan waktu dari jasa.
3. *Competence* (kemampuan), berarti memiliki pengetahuan dan keterampilan yang diperlukan untuk melaksanakan jasa.
4. *Access* (mudah diperoleh), berarti memiliki pendekatan dan mudah melakukan kontak.

---

<sup>35</sup> Sanurdi, *Kualitas Pelayanan ISLAMI & Kepuasan Konsumen Teori dan Praktik*, Cet 1, Mataram: Sanabil, Tahun 2021, hlm. 30.

5. *Corteesy* (kehormatan), yaitu melibatkan kesopanan, rasa hormat, pertimbangan, dan keakraban dari kontak personil.
6. *Communication* (komunikasi), berarti memelihara konsumen dengan bahasa yang mudah dimengerti dan mendengarkan segala kebutuhan konsumen/nasabah.
7. *Credibility* (dapat dipercaya), meliputi keyakinan, kepercayaan dan kejujuran.
8. *Security* (keamanan), berarti bebas dari bahaya, resiko dan ancaman yang terjadi.
9. *Understanding atau knowing* (memahami), yaitu usaha untuk memahami kebutuhan konsumen/nasabah.
10. *Tangibles* (bukti fisik dan fasilitas fisik), maksudnya disini yaitu bukti secara fisik dan meliputi fasilitas fisik, penampilan personil, peralatan, dan perlengkapan yang disediakan.<sup>36</sup>

Setelah merumuskan 10 (sepuluh) dimensi kualitas jasa di atas. Maka parasuraman kembali dalam penelitian pada tahun 1988 yang bertujuan untuk menyempurnakan dimensi kualitas jasa pelayanan tersebut. Kemudian dalam penelitiannya, kesepuluh dimensi kualitas jasa itu dipertajam menjadi lima dimensi yang dikenal dengan istilah ServQual, Yaitu Bukti Fisik

---

<sup>36</sup> Sanurdi, *Kualitas Pelayanan ISLAMI & Kepuasan Konsumen Teori dan Praktik*, Cet 1, Mataram: Sanabil, Tahun 2021, hlm. 31.

(*Tangible*), Relisibilitas (*Reliability*), Daya Tanggap (*Responsiveness*), Jaminan (*Assurance*), Empati (*Emphaty*).<sup>37</sup>

Tabel 1.3  
Perbandingan Dimensi ServQual Tahun 1985 dan 1988.

Model awal (1985)	Model setelah direstrukturisasi (1988)	Deskripsi
Bukti fisik	Bukti fisik	Aspek fisik yang disediakan penyedia jasa kepada pelanggan
Keandalan	Keandalan	Kemampuan untuk memenuhi janji secara akurat
Ketanggapan	Ketanggapan	Kemampuan untuk hadir bagi pelanggan dan menyediakan layanan dengan cepat, memiliki kemampuan untuk fleksibel dan beradaptasi terhadap kebutuhan penggunaan jasa.
Kompetensi	Jaminan	Kompetensi dan kesopanan kepada pelanggan dan keamanan yang disediakan
Kesopanan		
Kredibilitas		
Keamanan		
Akses		
Komunikasi		

<sup>37</sup> *Ibid.*, hlm. 32.

Pemahaman penggunaan	Empati	Perhatian individu kepada pelanggan
----------------------	--------	-------------------------------------

Sumber: Marshall dan Murdoch.

Di dalam perusahaan setiap pekerjaanya sangat memerlukan adanya kepercayaan yang diyakini sesuai dengan kenyataan bahwa perusahaan mampu memberikan kualitas pelayanan yang dapat dijamin sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan. Perusahaan mampu memberikan kepuasan dalam pelayanan kepada setiap pegawai akan memberikan pelayanan yang cepat, tepat, mudah, lancar dan berkualitas, hal itu menjadi bentuk kongkrit yang memuaskan pelanggan/nasab yang dilayani. Kemudian perusahaan mampu menunjukkan komitmen kerja yang tinggi sesuai dengan bentuk-bentuk integritas kerja, etos kerja dan budaya kerja yang sesuai dengan Standar Operasional (SOP) perusahaan dalam memberikan pelayanan yang baik. Perusahaan mampu memberikan kejelasan atas pelayanan sesuai dengan perilaku yang ditunjukkan, agar nasab yang mendapatkan pelayanan merasa yakin dengan perilaku pelayanan yang diberikannya.

Menurut Purnama, gap dan langkah mengurangi gap kualitas pelayanan seperti yang disebutkan parasuraman dapat dilakukan dengan cara memahami dan mewujudkan harapan pelanggan terhadap pelayanan. hal ini merupakan tugas berat perusaha, sehingga dalam kenyataanya sering muncul keluhan dari pelanggan akibat

dari pelayanan yang diterima pelanggan yang tidak sesuai dengan apa yang seharusnya pelanggan harapkan. Selanjutnya purna memaparkan rumus gap atau kesenjangan kualitas pelayanan, yaitu sebagai berikut:

1. Gap positif. Maksud dari gap positif ini adalah apabila kualitas pelayanan yang diterima pelanggan lebih besar dari harapan pelanggan.

Dapat dikatakan bahwa pelanggan sangat puas dengan pelayanan yang diterimanya.

2. Gap nol. Yaitu berarti kualitas pelayanan yang diterima pelanggan sama dengan yang diharapkan pelanggan. Hal ini dapat diartikan bahwa pelanggan puas dengan pelayanan yang diberikan perusahaan.

3. Gap negatif. Gap negative ini maksudnya apabila kualitas pelayanan yang diterima pelanggan kurang dari yang diharapkan pelanggan. Hal ini berarti juga bahwa pelanggan merasa tidak puas pada pelayanan yang diberikan perusahaan.<sup>38</sup>

#### **d. Teori Kualitas pelayanan islami**

ServQual yang diusulkan Parasuraman seperti yang didaparkan sebelumnya memang telah banyak digunakan dalam industri-industri jasa seperti di perbankan, asuransi, pendidikan dan kesehatan. Kelebihan dari ServaQual antara lain adalah dapat diterima sebagai suatu standar untuk menilai dimensi-dimensi yang berbeda dari kualitas jasa, telah

---

<sup>38</sup> Sanurdi, *Kualitas Pelayanan ISLAMI & Kepuasan Konsumen Teori dan Praktik*, Cet 1, Mataram: Sanabil, Tahun 2021, hlm. 47-48.

dibuktikan valid dalam beberapa situasi jasa, telah dibuktikan keandalannya, instrumennya tidak banyak sehingga pelanggan dan pegawai dapat mengisinya dengan cepat, dan memiliki prosedur analisis yang sudah standar untuk membantu menginterpretasikan hasil.<sup>39</sup>

Parasuraman, mengatakan bahwa Dimensi ServQual seperti yang disebutkan pada paragraf-paragraf di atas ada lima, yaitu pertama dimensi assurance berkaitan dengan pengetahuan, sopan santun, dan kemampuan pegawai dalam menyampaikan kebenaran dan meyakinkan. Dimensi kedua, *reliability* yang terkait dengan kemampuan perusahaan dalam menyediakan pelayanan yang dapat diandalkan dan akurat. Dimensi ketiga, *tangibility* berkaitan dengan fasilitas, peralatan dan penampilan personel secara fisik. Dimensi keempat dalam *empathy* berkaitan dengan tingkat penjagaan dan perhatian yang disediakan bagi konsumen. Sedangkan dimensi kelima adalah *responsiveness* yang berhubungan dengan keinginan perusahaan untuk membantu konsumen dan menyediakan pelayanan yang cepat dan tepat.<sup>40</sup>

Kelima dimensi tersebut di atas apabila diterapkan dibank syariah, menurut Othman dan Owen dalam bukunya Sanurdi, cenderung akan menilai hal-hal

---

<sup>39</sup> Nursya'bani Purnama, *Manajemen Kualitatif: Perspektif Global*, hlm. 157.

<sup>40</sup> Sanurdi, *Kualitas Pelayanan ISLAMI & Kepuasan Konsumen Teori dan Praktik*, Cet 1, Mataram: Sanabil, Tahun 2021, hlm. 49.

normatif. Selanjutnya Othman dan Owen menambahkan, bahwa penambahan dimensi ServQual agar lebih sesuai dengan industry, di mana akan diukur kualitas layanannya, dalam hal ini sangat diperlukan karena bank syariah memiliki karakteristik lain dibandingkan bank konvensional yaitu menerapkan prinsip syariah didalam perbankan.<sup>41</sup> Satu dimensi yaitu *compliance*, yang berarti mengukur kemampuan perusahaan agar sesuai dengan prinsip-prinsip syariah. Item-item dari dimensi *compliance* yang diusulkan oleh Othman dan Owen kemudian diintegrasikan dengan dimensi ServQual dari Parasuraman untuk mengukur kualitas pelayanan di perbankan syariah. Dengan menggabungkan dimensi-dimensi ini, maka pertanyaan adalah sebagai berikut:

Tabel 1. 4

Dimensi CARTER dari Othman dan Owen

Model	Dimensi	Indikator
CARTER	<i>compliance</i>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Sesuai dengan hokum dan prinsip-prinsip syariah</li> </ul>
		<ul style="list-style-type: none"> <li>Tidak ada bunga yang diambil atau diberikan</li> </ul>
		<ul style="list-style-type: none"> <li>Ketentuan produk dan layanan yang islam</li> </ul>
		<ul style="list-style-type: none"> <li>Ketentuan pembiayaan bebas</li> </ul>

<sup>41</sup> N. Jabnoun and A. Khalifa, "A Customized Measure of Service Quality in the UEA", *Managing Service Quality* 15, no. 4 (2005): hlm. 374-388.

		bunga
		<ul style="list-style-type: none"> <li>• Ketentuan produk-produk investasi bagi hasil</li> </ul>
	Bukti fisik ( <i>Tangibility</i> )	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Memiliki peralatan baru</li> </ul>
		<ul style="list-style-type: none"> <li>• Fasilitas fisik terlihat dengan jelas</li> </ul>
		<ul style="list-style-type: none"> <li>• Karyawan berpakaian rapi</li> </ul>
		<ul style="list-style-type: none"> <li>• Penampilan fasilitas fisik sesuai dengan yang diberikan</li> </ul>
	Kendala ( <i>Reliabiliti</i> )	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Ketika perusahaan berjanji melakukan sesuatu, maka akan dilaksanakan</li> </ul>
		<ul style="list-style-type: none"> <li>• Ketika pelanggan memiliki masalah, karyawan menunjukkan simpati dan meyakinkan</li> </ul>
		<ul style="list-style-type: none"> <li>• Memberikan pelayanan yang dapat diandalkan</li> </ul>
		<ul style="list-style-type: none"> <li>• Pelayanan yang diberikan sesuai dengan waktu yang telah dijanjikan</li> </ul>
		<ul style="list-style-type: none"> <li>• Mempertahankan catatan secara akurat</li> </ul>
		<ul style="list-style-type: none"> <li>• Menginformasikan kapan pelayanan akan dilaksanakan</li> </ul>
		<ul style="list-style-type: none"> <li>• Memberikan pelayanan dengan cepat</li> </ul>
	Ketanggapan ( <i>responsiveness</i> )	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Karyawan selalu siap membantu pelanggan</li> </ul>
		<ul style="list-style-type: none"> <li>• Karyawan tidak pernah selalu sibuk untuk meananggapi permintaan pelanggan dengan cepat</li> </ul>
		<ul style="list-style-type: none"> <li>• Karyawan dapat dipercaya</li> </ul>

		<ul style="list-style-type: none"> <li>• Pelanggan merasa aman untuk bertransaksi dengan penyediaan jasa</li> </ul>
		<ul style="list-style-type: none"> <li>• Karyawan berperilaku sopan</li> </ul>
		<ul style="list-style-type: none"> <li>• Karyawan mendapatkan dukungan memadai dari perusahaan dalam melakukan tugasnya</li> </ul>
		<ul style="list-style-type: none"> <li>• Perusahaan memberikan perhatian individual</li> </ul>
		<ul style="list-style-type: none"> <li>• Karyawan mengetahui kebutuhan pelanggan</li> </ul>
		<ul style="list-style-type: none"> <li>• Pelayanan yang diberikan mampu mengikat hati pelanggan</li> </ul>
	Empati (empathy)	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Jam operasional perusahaan sesuai dengan kebutuhan pelanggan</li> </ul>

Perbankan dilakukan berdasarkan prinsip-prinsip syariah, khususnya memberikan larangan memberi atau mengambil bunga. Argumennya adalah mengambil riba sebelum kegiatan ekonomi yang diselesaikan tidak adil. Perbankan syariah didasarkan pada gagasan pembagian keuntungan setelah transaksi ekonomi selesai. Dengan demikian, bank secara teoritis dapat kehilangan uang jika usaha bisnis gagal menghasilkan keuntungan. Sejauh menyangkut hukum islam, tidak adil jika bank mendapat untung sementara pengusaha menderita kerugian. Demikian pula, bank syariah tidak diperbolehkan untuk berinvestasi dalam industry yang dianggap melarang

hukum berdasarkan hukum islam, seperti perjudian, pendualan alkohol dan sebagainya.<sup>42</sup>

Filosofi dasar yang mendasari perbankan islam seperti yang disebutkan diatas adalah penting untuk menambahkan dimensi kepatuhan dibawah dimensi ServQual dalam mengevaluasi kualitas layanan di perbankan syariah. Untuk memberikan wawasan yang bermanfaat tentang bagaimana layanan dapat ditingkatkan pada beberapa studi telah menetapkan faktor kepatuhan sebagai dimensi kualitas layanan. Temuan yang diperoleh dari analisis ini menunjukkan bahwa model CARTER adalah variabel multidimensi yang terdiri dari enam dimensi. Hasilnya mengungkapkan bahwa pelanggan perbankan syariah lebih menekankan pada dimensi kepatuhan, karena Sembilan puluh tiga persen dari mereka mengatakan bahwa penting bagi bank syariah untuk menjalankan prinsip-prinsip hukum islam.<sup>43</sup>

### 3. Bank Syariah Indonesia

Indonesia sebagai Negara dengan penduduk muslim terbesar di dunia, memiliki potensi untuk menjadi yang terdepan dalam industri Keuangan Syariah. Meningkatnya kesadaran masyarakat terhadap halal matter serta dukungan

---

<sup>42</sup> N.Siddikui, *Banking Without Interest*, (New Delhi Markazi: Maktaba Islami, 1992), hlm. 79.

<sup>43</sup> Abdul Qawi Othman and Laynn Owen, " Adopting and Measuring Customer Service Quality (SQ) in Islamic Banks: A Case Study in Kuwait Finance House", *International Journal of Islamic Financial Service* 3, no. 1 (2001): 1-26; Abdul Qawi Othman and Laynn Owen, "The Multi Dimesionality of CARTER Model to Measure Customer Service Quality In Islamic Banking Industry: A study In Kuwait Finance House", *International Journal of Islamic Financial Services* 3, no. 4 (2002): hlm. 1-2.

stakeholder yang kuat, merupakan faktor penting dalam pengembangan ekosistem industri halal di Indonesia. Termasuk di dalamnya adalah Bank Syariah. Bank Syariah memainkan peranan penting sebagai fasilitator pada seluruh aktivitas ekonomi dalam ekosistem industri halal. Keberadaan industri Perbankan Syariah di Indonesia sendiri telah mengalami peningkatan dan pengembangan yang signifikan terhadap inovasi produk, peningkatan layanan, serta pengembangan jaringan menunjukkan trend yang positif dari tahun ke tahun. Bahkan, semangat untuk melakukan percepatan juga tercermin dari banyaknya Bank Syariah yang melakukan aksi korporasi. Tidak terkecuali dengan bank Syariah yang dimiliki Bank BUMN, yaitu Bank Syariah Mandiri, BNI Syariah, dan BRI Syariah.

Bank Syariah Indonesia merupakan salah satu perbankan syariah yang ada di Indonesia. Bank Syariah Indonesia sudah memperluas cabangnya sampai ke pelosok negeri selama masa Merger dari tiga Bank Umum milik pemerintah. Salah satu cabang nya terdapat di kota Mataram NTB. Keberadaan Bank Syariah Indonesia menarik minat sebagian besar Mahasiswa, untuk bergabung menjadi nasabah.

Bank Syariah Indonesia adalah forum perbankan syariah. Bank ini berdiri pada tanggal 1 Februari 2021, tiga Bank anak perusahaan BUMN itu merger secara nasional dibawah Kementerian BUMN. BNI Syariah, BRI Syariah serta berdikari Syariah, dari ketiga bank tadi dimerger menjadi Bank Syariah Indonesia. dari february sampai bulan juni

hampir akan menginjak setengah tahun. Untuk sistemnya sendiri sudah terpisah dari masing-masing induk, yang awalnya BNI Syariah induknya dari BNI, BRI Syariah asal BRI, Bank mandiri Syariah dari Bank mandiri sudah terpisah dan telah menjadi sendiri, Bank syariah yg besar di Indonesia.

Berdirinya Bank Syariah Indonesia (BSI) diresmikan melalui surat yang dikeluarkannya oleh Otoritas Jasa Keuangan (OJK). Surat yang dirilis dengan Nomor: SR-3/PB.1/2021 tanggal 27 Januari 2021 perihal pemberian izin penggabungan PT Bank Syariah Mandiri dan PT Bank BNI Syariah ke dalam PT Bank BRI syariah Tbk serta izin perubahan nama dengan menggunakan Izin Usaha PT Bank BRI syariah Tbk menjadi Izin Usaha atas nama PT Bank Syariah Indonesia Tbk sebagai Bank hasil penggabungan. Dengan di keluarkannya surat dari OJK ini maka semakin menguatkan posisi BSI untuk melakukan aktivitas perbankan berlandaskan konsep syariah dan penggabungan dari tiga Bank pembentuknya.

Keberadaan Bank Syariah Indonesia juga memiliki peran sebagai pusat inovasi keuangan syariah (*innovation center*). Keberadaan bank syariah Indonesia mampu meningkatkan kualitas perbankan syariah nasional dan tidak menutup kemungkinan daya saing bank syariah pada level global.<sup>44</sup>

---

<sup>44</sup> SriMuhargiyantie, "Jurnal Peran Strategis Bank Syariah Indonesia Dalam Ekonomi Syariah di Indonesia", *AL-MISBAH*, Vol. 1 Nomor 2, Tahun 2022, hlm. 92-93.

## **G. Metode Penelitian**

Secara umum metode penelitian didefinisikan sebagai suatu kegiatan ilmiah yang terencana, terstruktur, sistematis dan memiliki tujuan tertentu baik praktis maupun teoritis.<sup>45</sup> Metode penelitian ini adalah cara ilmiah untuk memperoleh data dengan tujuan dan kegunaan tertentu<sup>46</sup>. Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah deskriptif kualitatif yaitu dengan mendeskripsikan fenomena yang terjadi dalam mendeskripsikan bagaimana Persepsi Mahasiswa Program Studi Perbankan Syariah Universitas Islam Negeri Mataram Terhadap Pelayanan Bank Syariah Indonesia.

### **1. Jenis dan Pendekatan Penelitian**

Jenis penelitian yang digunakan adalah kualitatif untuk memahami fenomena tentang peristiwa yang dialami oleh subjek penelitian dengan cara membuat deskripsi dan bentuk kata-kata dan bahasa, pada suatu konteks khusus yang alamiah dan dengan memanfaatkan berbagai metode alamiah, yaitu melalui wawancara, pengamatan, dan pemanfaatan dokumentasi. Pendekatan kualitatif adalah suatu pendekatan dengan memahami fenomena tentang apa saja yang dialami oleh subjek penelitian, misalnya perilaku, persepsi dan tindakan yang dialami atau dilakukan oleh subjek penelitian dipahami secara deskriptif dalam bentuk kata-kata dan bahasa pada suatu

---

<sup>45</sup> Raco, *Metodologi Penelitian Kualitatif*, Kota Jakarta: Grasindo, Tahun 2010, hlm. 28.

<sup>46</sup> Sugiyono, "*Metodologi Penelitian Kualitatif Kualitatif dan R&D*", (Bandung. Alfabeta, 2013), hlm 2.

konteks khusus alamiah dan dengan memanfaatkan berbagai metode ilmiah.<sup>47</sup>

Pendekatan Penelitian yang digunakan bersifat deskriptif dimana data yang dikumpulkan berupa kata-kata, gambar, dan bukan bersifat angka. Oleh karena itu, dalam melakukan wawancara dan pengumpulan data dari Mahasiswa program studi perbankan syariah yang kemudian akan dijadikan data deskriptif, pendekatan penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah jenis pendekatan kualitatif, karena disini peneliti memaparkan dan menggambarkan secara rinci fenomena yang terjadi di lapangan. Adapun tujuan dari penelitian yang melakukan ini untuk menggambarkan dan mengkaji lebih dalam tentang Persepsi Mahasiswa Program Studi Perbankan Syariah Universitas Islam Negeri Mataram Terhadap Pelayanan Bank Syariah Indonesia yang berada di Universitas Islam Negeri Mataram.

## **2. Lokasi**

Adapun tempat atau lokasi penelitian yang dilakukan oleh peneliti yakni di Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam lebih khusus di Program Studi Perbankan Syariah Angkatan 2019 Universitas Islam Negeri Mataram.

## **3. Kehadiran Penelitian**

Kehadiran penelitian di lokasi penelitian yakni sebagai kewajiban dalam penelitian. Peneliti bertindak sekaligus mengumpulkan data maka kehadiran peneliti di lapangan pada penelitian kualitatif mutlak diperlukan. Instrument selain

---

<sup>47</sup> Ledy J. Maleong, Metodologi Penelitian Kualitatif, (Bandung: Remaja Rosdakarya, 2010), hlm.60.

manusia dapat digunakan tetapi hanya sebagai pendukung penelitian ini. Kuesioner sebagai pedoman tertulis untuk mewawancarai atau daftar pernyataan yang disiapkan oleh peneliti untuk mendapatkan informasi dan responden. Dalam hal ini pelaku sebagai instrumen kunci sekaligus mengumpulkan data melalui wawancara dengan informan untuk mendapatkan data yang memadai mengenai Persepsi Mahasiswa Program Studi Perbankan Syariah Universitas Islam Negeri Mataram Terhadap Pelayanan Bank Syariah Indonesia.

#### **4. Data dan Sumber Data**

Sumber data yang digunakan yaitu:

##### **a) Data Primer**

Data yang diperoleh langsung dari subjek penelitian dengan menggunakan alat pengukur atau pengambilan data langsung pada sumber objek sebagai sumber informasi yang dicari. Dengan data primer ini penulis mendapatkan gambaran umum tentang persepsi mahasiswa program studi perbankan syariah Universitas Islam Negeri Mataram Terhadap pelayanan bank syariah Indonesia. Pencatatan sumber data utama melalui wawancara atau pengamatan berperan serta merupakan hasil usaha gabungan dari kegiatan melihat, mendengar dan bertanya.<sup>48</sup> Peneliti mendapatkan data secara langsung (primer) melalui wawancara terhadap Mahasiswa Program Studi Perbankan Syariah Angkatan 2019 yang ada di Fakultas Ekonomi dan

---

<sup>48</sup> Ibrahim, “*Metodologi Penelitian Kualitatif*”, Cet. 2, Indonesia: Pontianak, Tahun 2015, hlm. 69-70.

Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Mataram. Pemilihan informan dalam penelitian ini, peneliti menggunakan Teknik *Snowball Sampling*. Teknik *Snowball Sampling* adalah suatu metode untuk mengidentifikasi, memilih dan mengambil dalam suatu jaringan atau rantai hubungan yang menerus. Teknik *Snowball Sampling* (bola salju) adalah metode sampling di mana sampel diperoleh melalui proses bergulir dari suatu informan ke informan yang lainnya.

Pada pelaksanaannya, teknik *Snowball Sampling* adalah suatu teknik multi tahapan, didasarkan pada analogi bola salju yang dimulai dengan bola salju kecil kemudian membesar secara bertahap karena ada penambahan salju ketika digulingkan dalam hamparan salju. Ini dimulai dengan beberapa orang kasus, kemudian meluar berdasarkan hubungan-hubungan terhadap informan. Informan sebagai sampel yang mewakili populasi, kadang tidak mudah didapatkan langsung dilapangan. Untuk medapatkan sampel yang sulit diakses, atau untuk memperoleh informasi dari informan mengenai permasalahan yang spesifik atau tidak jelas dilihat di dunia nyata, maka teknik *Snowball Sampling* merupakan salah satu cara yang dapat diandalkan dan sangat bermanfaat dalam menemukan informan yang dimaksud sebagai sasaran penelitian melalui ketertarikan dalam suatu jaringan, sehingga tercapai jumbelah sampel yang dibutuhkan.<sup>49</sup>

---

<sup>49</sup> Nina Nurdiana, “Teknik Sampling Snowball Dalam Penelitian Lapangan”, Jurnal Comtech Vol. 5 No. 2 Tahun 2014: hlm. 1113-1114.

## b) Data Sekunder

Data yang diperoleh dari studi kepustakaan, literature, jurnal atau data-data yang berhubungan dengan penelitian. Dalam literatur ini dapat diambil dari jurnal, skripsi, internet dan buku-buku yang berkaitan dengan penelitian ini.

## 5. Prosedur Pengumpulan Data

Adapun metode pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini sebagai berikut:

### a) Observasi (Pengamatan)

Observasi adalah alat pengumpulan data yang dilakukan dengan cara pengamatan dan mencatat secara sistematis gejala-gejala yang diselidiki. Observasi mempunyai dua macam partisipan dan non-partisipan. Peneliti tidak terlibat langsung dalam kehidupan sehari-hari namun peneliti hanya mengamati yang akan mencatat, menganalisis dan selanjutnya dapat membuat kesimpulan tentang apa yang telah diamati dari persepsi mahasiswa. Kemudian akan diobservasi adalah Persepsi Mahasiswa Program Studi Perbankan Syariah Universitas Islam Negeri Mataram Terhadap Pelayanan Bank Syariah Indonesia. Observasi dikategorikan menjadi dua Observasi yaitu :

1. Observasi partisipan, yaitu peneliti terlibat langsung dalam kegiatan sehari-hari informan yang dilakukan melalui pengamatan secara langsung untuk mengumpulkan data yang dibutuhkan oleh peneliti.
2. Observasi non-partisipan adalah peneliti yang tidak terlibat dan hanya sebagai pengamat independen.

Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan observasi partisipan dalam melakukan penelitian.

b) Wawancara (Interview)

Wawancara merupakan proses memperoleh penjelasan untuk mengumpulkan informasi dengan menggunakan tanya jawab bisa sambil bertatap muka ataupun tanpa tatap muka yaitu melalui media telekomunikasi antara pewawancara dengan yang diwawancarai, dengan atau tanpa menggunakan pedoman. Pada hakikatnya wawancara merupakan kegiatan untuk memperoleh informasi secara mendalam tentang sebuah isu atau tema yang diangkat dalam penelitian.<sup>50</sup> Prosesnya biasa dilaksanakan secara langsung dengan bertatap muka langsung (*face to face*) maupun dengan media sosial seperti komunikasi/telepon.

Dalam metode wawancara ada tiga bentuk yaitu :

1) Wawancara Terstruktur

Wawancara terstruktur lebih sering digunakan dalam penelitian kualitatif dan kuantitatif. Beberapa ciri dari wawancara terstruktur meliputi daftar pertanyaan dan kategori jawaban telah disiapkan, kecepatan wawancara terkendali, tidak ada fleksibilitas, mengikuti pedoman, dan tujuan wawancara biasanya untuk mendapatkan penjelasan tentang suatu fenomena.

2) Wawancara Semi-Terstruktur

Wawancara semi-terstruktur lebih cepat dilakukan penelitian kualitatif dari pada penelitian lainnya. Ciri-

---

<sup>50</sup> Lexy J. Moleong, *Metode Penelitian Kualitatif*, (ed.), Revisi, Cet. 37, Bandung: PT Remaja Rosdakarya, Tahun 2017, hlm. 186.

ciri dari wawancara semi-terstruktur adalah pertanyaan terbuka namun ada batasan tema dan alur pembicaraan, kecepatan wawancara dapat diprediksi, fleksibel tetapi terkontrol, ada pedoman wawancara yang dijadikan patokan dalam alur, urutan dan penggunaan kata, dan tujuan wawancara untuk memahami suatu fenomena.

- 3) Wawancara Tidak Terstruktur Wawancara tidak terstruktur sebagai teknik pengumpulan data. Wawancara tidak terstruktur memiliki ciri-ciri, yaitu pernyataan sangat terbuka, kecepatan wawancara sangat sulit diprediksi, sangat fleksibel, pedoman wawancara sangat longgar urutan pertanyaan, penggunaan kata, alur pembicaraan, dan tujuan wawancara adalah untuk memahami suatu fenomena.<sup>51</sup>

Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan wawancara semi-terstruktur. Metode wawancara semi-terstruktur ini digunakan untuk mendapatkan data tentang Persepsi Mahasiswa Program Studi Perbankan Syariah Universitas Islam Negeri Mataram Terhadap Pelayanan Bank Syariah Indonesia.

#### c) Dokumentasi

Dokumentasi merupakan catatan peristiwa yang sudah berlaku dan dilakukan. Dokumentasi ini berbentuk biasa tulisan, gambar, atau karya-karya monumental dari seseorang. Dokumen yang berbentuk tulisan misalnya catatan harian, sejarah kehidupan, kriteria, biografi,

---

<sup>51</sup> Haris Herdiansyah, *Metodologi Penelitian Kualitatif*, (Jakarta : Selemba Humanika, Tahun 2011), hlm. 121

peraturan dan kebijakan. Dokumentasi berbentuk gambar misalnya, foto, gambar hidup dan sketsa. Dokumen berbentuk karya misalnya karya seni, yang dapat berupa gambar, patung, film, video dan lain-lain.

## 6. Teknik Analisis Data

Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian data kualitatif. Miles dan Huberman dalam Sugiyono mengemukakan bahwa aktivitas dalam analisis data kualitatif dilakukan secara interaktif dan berlangsung akan terus-menerus sampai tuntas, sehingga datanya sudah jenuh atau valid.<sup>52</sup> Teknik analisis data yang digunakan oleh peneliti adalah dalam penelitian ini menggunakan beberapa tahapan-tahapan dalam analisis data menurut mils dan huberman diantaranya :

### a) Pengumpulan data (*Data Collection*)

Kegiatan utama pada setiap penelitian adalah pengumpulan data. Dalam penelitian ini peneliti mengumpulkan data berdasarkan lokasi penelitian dengan melakukan pengamatan (observasi), wawancara, dan Dokumentasi.

### b) Reduksi Data (*Data Reduction*)

Reduksi data merupakan proses pemilihan, pemusatan perhatian pada penyederhanaan, pengekstrakan, dan transformasi data yang muncul dari catatan-catatan lapangan. Dengan reduksi data, data kualitatif dapat disederhanakan dan ditransformasikan dalam aneka macam

---

<sup>52</sup> Sugiyono, *Metode Penelitian Kualitatif Dan Kuantitatif*, (ed.), Cet. 1, Bandung: Alfabeta, Tahun 2018, hlm. 246.

cara melalui seleksi ketat. Melalui ringkasan atau uraian singkat, menggolongkan dalam satu pola yang lebih luas, dan sebagainya.<sup>53</sup>

c) Penyajian Data (*Data Display*)

Setelah data direduksi, maka langkah selanjutnya adalah mendisplaykan data. Dalam penelitian kualitatif, penyajian data bisa dilakukan dalam bentuk uraian singkat, bagan, hubungan antar kategori, *flowchart* dan sejenisnya. Dengan mendisplaykan data, maka akan memudahkan untuk memahami apa yang terjadi, merencanakan kerja selanjutnya berdasarkan apa yang telah dipahami tersebut.

d) Penarikan Kesimpulan (*Conclusion Drawing*)

Langkah keempat dalam analisis data kualitatif menurut miles dan Huberman adalah penalaran kesimpulan dari verifikasi. Kesimpulan awal masih ditemukan bersifat sementara, dan akan berubah bila tidak ditemukan bukti-bukti yang kuat mendukung pada tahap pengumpulan data berikutnya. Tetapi apabila kesimpulan yang dikemukakan pada tahap awal, didukung oleh bukti-bukti yang valid dan konsisten saat peneliti kembali kelapangan mengumpulkan data, maka kesimpulan yang dikemukakan merupakan kesimpulan yang kredibel.

## 7. Pengecekan Keabsahan Data

Pengecekan keabsahan data bertujuan untuk membuktikan apakah data yang digunakan benar-benar valid atau tidak dengan memadukan landasan teori yang menjadi landasan

---

<sup>53</sup> Hardani dkk, *Metode Penelitian Kualitatif dan Kuantitatif*, (ed.), Brailiehlm, 10, Yogyakarta: Pustaka Ilmu, Tahun 2020, hlm. 164.

penelitian ini, bahwa : Triangulasi dapat diartikan sebagai pengecekan data dari berbagai sumber dengan berbagai cara yang dilakukan, dan berbagai waktu. Dengan demikian terdapat Triangulasi teknik pengumpulan data dan waktu salah satu diantaranya, Triangulasi Sumber, Triangulasi Teknik dan Triangulasi Waktu.

#### 1) Triangulasi Sumber

Untuk menguji kredibilitas data yang dilakukan dengan cara mengecek data yang telah diperoleh melalui beberapa sumber.

#### 2) Triangulasi Teknik

Untuk menguji kredibilitas data dilakukan dengan cara mengecek data kepada sumber yang sama dengan teknik yang berbeda. Misalnya data yang diperoleh dari proses memulai wawancara, lalu dicek dengan observasi, dokumentasi, atau kuesioner.

#### 3) Triangulasi Waktu

Triangulasi waktu sering mempengaruhi kredibilitas data. Data yang dikumpulkan dengan cara teknik wawancara di pagi hari saat narasumber masih segar, belum banyak masalah yang dipikirkan, kemudian akan memberikan data yang valid sehingga lebih kredibel. Untuk itu dalam rangka pengujian kredibilitas data dapat dilakukan dengan cara pengecekan wawancara, observasi, atau teknik lain dalam waktu dan situasi yang berbeda. Bila hasil uji menghasilkan data yang berbeda, maka dilakukan secara berulang-ulang sehingga sampai ditemukan hasil kepastian yang tepat dari

datanya. Dari tiga jenis triangulasi data tersebut peneliti menggunakan triangulasi waktu.

## **H. Sistematika Pembahasan**

### **1. BAB I. PENDAHULUAN**

Pada BAB I ini membahas tentang Latar Belakang, Rumusan Masalah, Tujuan, Manfaat, Ruang Lingkup dan Setting Penelitian yang membahas seputar judul proposal ini. Selain itu juga membahas tentang beberapa susunan isi BAB yaitu : Telaah Pustaka, Kerangka Teori dan Metodologi Penelitian.

### **2. BAB II. PAPARAN DATA DAN TEMUAN**

Pada BAB II ini, membahas tentang seluruh data dan temuan penelitian, dimana akan diluas secara rinci data-data yang telah didapatkan.

### **3. BAB III. PEMBAHASAN**

Pada BAB III ini, di bagian pembahasan, diungkapkan proses analisis terhadap temuan penelitian pada BAB II berdasarkan perspektif penelitian atau kerangka teoritik.

### **4. BAB IV. PENUTUP**

Pada BAB IV bagian penutup, berisi kumpulan dari hasil penelitian yang didapatkan sesuai dengan teori yang digunakan. Dan berisi saran dari penelitian untuk orang yang akan meneliti tema yang sama, untuk mendapatkan kekurangan dan kelebihanannya sebagai pedoman peneliti selanjutnya.

## **BAB II**

### **PAPARAN DATA DAN TEMUAN**

#### **A. Gambaran Umum Lokasi Penelitian**

##### **1. Sejarah Umum UIN Mataram**

Universitas Islam Negeri Mataram atau UIN Mataram adalah sebuah institusi pendidikan berbentuk Perguruan Tinggi Negeri (PTN). Universitas Islam Negeri Mataram atau disebut juga dengan UIN Mataram adalah sebuah universitas islam negeri yang terletak di Kota Mataram provinsi Nusa Tenggara Barat. Sebelumnya, perguruan tinggi ini dikenal dengan nama IAIN Mataram. Universitas Islam Negeri Mataram berdiri pada 16 september 1963. Universitas islam negeri mataram saat ini dipimpin oleh Rektor bernama Prof. Dr, Tgh. Masnun Tahir, M.Ag.

Universitas Islam Negeri Mataram merupakan hasil perwujudan dari gagasan dan hasrat umat islam yang berada di Nusa Tenggara Barat. Penduduk yang tinggal di daerah tersebut mayoritas merupakan kader pemimpin dan intelektual muslim bagi keperluan perjuangan Indonesia. Universitas Islam Negeri Mataram awalnya IAIN Mataram diresmikan dengan dikeluarkan SK menteri agama Nomor 93 tepatnya pada 16 September 1963. Universitas Islam Negeri Mataram bertransformasi dari fakultas tarbiyah dan syariah IAIN Sunan Ampel can mataram menjadi STAIN Mataram. Pengalihan status tersebut sesuai dengan Keppres RI No. 11 tahun 1997. Ketika transformasi tersebut, STAIN Matram

memiliki 3 jurusan yaitu tarbiyah, syariah dan dakwah. Jurusan dakwah menjadi penyempurna syarat dan rukun berdirinya STAIN. Seiring dengan perkembangan zaman dan kemajuannya, perkembangan potensi harus lebih leluasa sesuai dengan tuntunan era globalisasi. Sehingga pihak pengelola dari STAIN Mataram berusaha keras untuk bertransformasi dari SATIN menjadi IAIN yang diresmikan oleh Menteri agama pada tanggal 11 Juli 2005. Setelah berubah menjadi IAIN Mataram, universitas ini mengalami perkembangan yang begitu pesat sehingga ingin bertransformasi lagi menjadi UIN. IAIN resmi beralih Status menjadi UIN Mataram dengan Perpres pada tanggal 8 April 2017. Universitas Islam Negeri Mataram mempunyai enam (6) fakultas seperti Fakultas Tarbiyah dan Keguruan, Fakultas Syariah, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam, Fakultas Dakwah dan Ilmu Komunikasi, Fakultas Ushuludin dan Studi Agama, dan Pascasarjana.

## **2. Deskripsi Lokasi Penelitian**

Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Mataram didirikan pada tahun 2017. Fakultas ini diinisiasi dalam rangka merespon regulasi terkait keuangan islam yaitu Undang-Undang No. 21 Tahun 2008 tentang perbankan syariah serta berbagai kebijakan pemerintah daerah yang mendukung praktik ekonomi syariah di Provinsi Nusa Tenggara Barat.<sup>54</sup> Program studi ekonomi syariah dibuka pada

---

<sup>54</sup> Rencara Strategis, Tugas Pokok, dan Fungsi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam (FEBI) UIN Mataram <http://febi.uinmataram.ac.id/> Di Akses pada tanggal 4 Mei 2020, pukul 14.00.

tahun 2004 yang kala itu masih bernama institute agama islam mataram dan bernaung di Fakultas Syariah dan Ekonomi Islam. Kemudian disusul dengan pembukaan program studi perbankan syariah tahun 2016 dan disusul kembali dengan pembukaan program studi pariwisata syariah tahun 2017. Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Mataram memiliki tiga Program Studi yang pertama Program Studi Ekonomi Syariah yang mengembangkan philantropi dan kajian, kedua Program Studi Perbankan Syariah yang mengembangkan keilmuan manajemen operasional perbankan syariah secara integratif, yang ketiga Program Studi Pariwisata Syariah yang mengembangkan manajemen pariwisata syariah. Sumber daya manusia di Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Mataram terdiri dari dosen biasa dan dosen luar biasa dan dosen tamu seta tenaga pendidikan yang terdiri dari kapala bagain tata usaha, kepala sub bagian umum perencanaan dan keuangan, kepala sub bagian akademik kemahasiswaan dan alumni beserta staf. Mahasiswa angkatan 2019 di Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Mataram berjumlah 675 mahasiswa dengan rincian sebagai berikut:

1. Program Studi Ekonomi Syariah sebanyak 273 mahasiswa.
2. Program Studi Perbankan Syariah sebanyak 287 mahasiswa.
3. Program Studi Pariwisata Syariah sebanyak 115 mahasiswa.

Selama memberikan pembekalan dan berorganisasi, mahasiswa di Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Mataram diwadahi dalam berbagai organisasi intra kampus dan unit kegiatan kampus. Organisasi di FEBI Universitas Islam Negeri Mataram terdiri dari Senat Mahasiswa, Dewan Eksekutif Mahasiswa dan Himpunan Mahasiswa Program Studi atau HMPS. Adapun unit kegiatan kampus Universitas Islam Negeri Mataram terdiri dari Entrepreneurship muda, Kelompok Studi Pasar Modal (KSPM), untuk menunjang kegiatan belajar mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Mataram dilengkapi dengan berbagai sarana dan prasarana fasilitas diantaranya, gedung perkuliahan, Laboratorium Komputer, Galeri Investasi Syariah, Laboratorium Entrepreneur dan Mini Bank. Lokasi penelitian ini adalah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Mataram Khususnya Mahasiswa Program Studi Perbankan Syariah angkatan 2019, yang bertempat Gedung FEBI, Universitas Islam Negeri Mataram, Jl. Gajah Mada No.100, Jempong Baru, Kec. Sekarbela, Kota Mataram, Nusa Tenggara Bar. 83117.

Dalam penelitian ini peneliti mengambil data informan (Mahasiswa) di Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Mataram. Peneliti mengambil data Mahasiswa Program Studi Perbankan Syariah Angkatan 2019 FEBI UIN Mataram.

### 3. Profil FEBI UIN Mataram



Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam adalah Fakultas yang terdiri dari tiga jurusan yaitu, Ekonomi Syariah, Perbankan Syariah, Pariwisata Syariah. Fakultas ekonomi dan bisnis islam adalah jalur pendidikan yang alternatif dan sangat strategis untuk memenuhi kebutuhan bidang ekonomi khususnya sektor perbankan syariah nasional serta memenuhi tantangan perkembangan ilmu pengetahuan dan masyarakat modern saat ini dan akan datang.

Program Studi Perbankan Syariah adalah jurusan yang sudah umum dijumpai sekarang. Sayangnya masih banyak orang yang belum paham betul tentang program studi ini. Perbankan syariah sendiri merupakan sebuah sistem perbankan dimana pelaksanaannya atas dasar hukum islam atau syariah. Program Studi Perbankan Syariah pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam berdiri pada tahun Tahun 2016. Program Studi Perbankan Syariah yang mengembangkan keilmuan manajemen operasional perbankan syariah secara integratif.

Profil Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam ini menyajikan gambaran umum tentang Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam (FEBI) Universitas Islam Negeri (UIN) Mataram berbagai bagian dari dunia perguruan tinggi yang mengemban amanat mencerdaskan kehidupan bangsa di bidang ilmu ekonomi dan bisnis islam. Profil ini dapat menjadi informasi awal sekaligus bahan kajian Untuk mengkoreksi konstruksi dari pihak-pihak terkait bagi pengembangan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Mataram. Berikut Foto Profil Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Mataram :



Dr. Riduan Mas'ud  
Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam



Dr. Baiq El Badriati, M.E.I  
Wakil Dekan I



Dr. Khairul Hamim, MA  
Wakil Dekan II



Dr. Muhammad Yusuf, M.SI  
Wakil Dekan III

Gambar 2. 1

Profil Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam

#### 4. Struktur Kepengurusan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam



Gambar 2. 2

Struktur Kepengurusan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam

#### 5. Visi dan Misi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam

##### a. Visi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam

Unggul dalam tata kelola untuk penguatan ekonomi dan bisnis secara integrative pada tahun 2022.

b. Misi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam

1) Pendidikan dan Pengajaran

Menyelenggarakan pendidikan dan pengajaran ilmu ekonomi berbasis keislaman yang terintegritas dengan perkembangan ekonomi dan bisnis.

2) Penelitian

Mengembangkan penelitian dalam bidang ilmu ekonomi dan bisnis islam.

3) Pengabdian Masyarakat

Menyelenggarakan pengabdian masyarakat dalam bidang ekonomi dan bisnis islam.

4) Pengembangan Jaringan

Membangun network dengan berbagai pihak dalam pengembangan sosial ekonomi masyarakat.

**6. Jumlah Mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Angkatan 2019 Berdasarkan Jurusan.**

Table 2. 3

Data Mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Angkatan 2019.

No	Jurusan	Tahun	Jumlah
1	Ekonomi Syariah	2019	273
2	Perbankan Syariah	2019	287
3	Pariwisata Syariah	2019	115
Total	675		

## **B. Persepsi Mahasiswa Program Studi Perbankan Syariah Universitas Islam Negeri Mataram Terhadap Pelayanan Bank Syariah Indonesia.**

Dalam penelitian ini membahas tentang hasil yang didapat oleh peneliti dari hasil wawancara dilapangan yaitu mengenai Persepsi Mahasiswa Program Studi Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Mataram Terhadap Pelayanan Bank Syariah Indonesia (Mahasiswa Angkatan 2019).

Mahasiswa yang dimaksudkan dalam penelitian ini yaitu mahasiswa Program Studi Perbankan Syariah Universitas Islam Negeri Mataram, yang telah menjadi nasabah di PT. Bank Syariah Indonesia yang ada di Cakranegara Kota Mataram. Dalam hal ini mahasiswa program studi perbankan syariah pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam yang dijadikan sebagai subjek penelitian adalah mahasiswa angkatan 2019 yang telah menjadi nasabah dan juga sebagai mahasiswa yang aktif. Mengingat jumlah mahasiswa program studi perbankan syariah angkatan 2019 sangat banyak. Untuk mengetahui persepsi Mahasiswa Program Studi Perbankan Syariah Universitas Islam Negeri Mataram Terhadap Pelayanan Bank Syariah Indonesia peneliti melakukan wawancara kepada 20 informan mahasiswa dengan menjawab 9 pertanyaan. Mahasiswa Program Studi Perbankan Syariah Universitas Islam Negeri Mataram yang sudah menjadi nasabah di Bank Syariah Indonesia dan sudah memahami kinerja perbankan syariah yang dirasakan berdasarkan pengalaman pada

saat melakukan transaksi atau membuat ATM/KTM menabung pada Bank Syariah Indonesia itu sendiri.

Data mahasiswa yang diperoleh adalah mahasiswa program studi perbankan syariah angkatan 2019 sebanyak 273 orang. Data mahasiswa yang di jadikan sebagai informan sebanyak 20 orang. Dari sekian banyak mahasiswa Program studi perbankan syariah yang menjadi nasabah di Bank Syariah Indonesia atau yang pernah melakukan transaksi seperti pembuatan ATM/KTM, menabung dan lainnya. Peneliti hanya mengambil 20 informan mahasiswa dengan melihat dari berbagai sudut pandang salah satunya waktu dan kegiatan yang dimiliki oleh kalangan mahasiswa, sehingga itulah yang dijadikan informan oleh peneliti. Disini peneliti mewawancarai 20 informan mahasiswa dengan pertanyaan yang diberikan.

Berikut adalah data Mahasiswa Program Studi Perbankan Syariah Angkatan 2019 dari Nama, Kelas dan lama menjadi Nasabah di PT. Bank Syariah Indonesia di Cakranegara Kota Mataram yang kemudian dijadikan sebagai informan.

Tabel 2. 2

Hasil Karakteristik Informan Mahasiswa Program Studi Perbankan Syariah Angkatan 2019 di Bank Syariah Indonesia Kc Mataram Cakranegara.

No	Nama	Kelas	Jurusan
1.	Ipansyah	F	Perbankan Syariah
2.	Reski Rahmat Hidayat	F	Perbankan Syariah
3.	Nadira Mawati	E	Perbankan Syariah
4.	Siti Raehanun	B	Perbankan Syariah

5.	Rika Ruspika	B	Perbankan Syariah
6.	Lalu Salman Alfarizi	F	Perbankan Syariah
7.	Aena	A	Perbankan Syariah
8.	Nurul Haqiqi	F	Perbankan Syariah
9.	Nurul Aulia Dewi	F	Perbankan Syariah
10.	Nur Fatiha	F	Perbankan Syariah
11.	Andrean	C	Perbankan Syariah
12.	Ezi Nagia Zesika	C	Perbankan Syariah
13.	Suci Suciana	B	Perbankan Syariah
14.	Lalu Abu Gunawan	B	Perbankan Syariah
15.	Dewi Hardianti	D	Perbankan Syariah
16.	Muhamad Azhari	F	Perbankan Syariah
17.	Lalu Ahmad Andika Ramdani	B	Perbankan Syariah
18.	Ahayar Akbar	F	Perbankan Syariah
19.	Baiq Rina T A R A M A	A	Perbankan Syariah
20.	Rizka Aulia	D	Perbankan Syariah

Dari tabel 2.2 menggambarkan bahwa mahasiswa yang menjadi informan ada 20 orang yang diwawancarai mengenai Pelayanan Bank Syariah Indonesia yang terdiri dari Pelayanan *Security*, *Customer Service* dan *Teller*.

Berikut hasil wawancara peneliti dengan informan mengenai pelayanan pada Bank Syariah Indonesia Cabang Cakranegara sebagai berikut :

## 1. Pelayanan *Security*

Pelayanan *Security* yang dimaksudkan disini yaitu pelayanan petugas *Security* saat menyambut kedatangan nasabah lalu kemudian membukakan pintu, pengambilan nomor antrian dan cepat tanggap terhadap permintaan nasabah.

“Pegawai *Security* menyambut saya dengan membukakan pintu dan menyapa saya dengan ramah dan sopan dalam melayani. Petugas *Security* yang ada disana kurang cepat tanggap dalam melayani saya saat ada kesulitan dalam pengisian formulir, dan suka membeda-bedakan nasabah satu dengan yang lain.”<sup>55</sup>

Dari hasil wawancara diatas, dapat diketahui bahwa pelayanan diterima oleh mahasiswa Program Studi Perbankan Syariah Universitas Islam Negeri Mataram Terhadap Pelayanan Bank Syariah Indonesia. Pelayanan yang diberikan Petugas *Security* yang ada disana kurang cepat tanggap dalam melayani nasabah saat nasabah kesulitan dalam pengisian formulir, Petugas *Security* yang ada disana suka membeda-bedakan nasabah satu dengan yang lain.

“Pelayanan yang diberikan *Security* kepada saya sebagai nasabah sangat ramah dan melayani dengan baik. Selain itu petugas *Security* juga sangat cepat dan tanggap membantu saya dalam pengisian formulir saat pembayaran UKT.”<sup>56</sup>

Dari hasil wawancara diatas, dapat diketahui bahwa pelayanan diterima oleh mahasiswa Program Studi Perbankan Syariah Universitas Islam Negeri Mataram Terhadap Pelayanan Bank Syariah Indonesia. Pelayanan yang diberikan petugas

---

<sup>55</sup> Ipansyah, *Wawancara*, Perumnas 17 September 2022.

<sup>56</sup> Reski Rahmat Hidayat, *Wawancara*, Perumnas 17 September 2022.

*Security* sangat cepat dan tanggap dalam membantu nasabah saat pengisian Formulir saat pembayaran UKT.

“Pegawai *Security* menyambut saya dengan membukakan pintu dan menyapa saya dengan ramah. Petugas *security* kurang menjalankan tugasnya sebagai *Security* padahal saya saat kesulitan dalam pengisian Formulir setelah pengambilan nomor antrian. Pelayanan yang diberikan *Security* kepada saya lumayan ramah dan sopan.”<sup>57</sup>

Dari hasil wawancara diatas, dapat diketahui bahwa pelayanan diterima oleh mahasiswa Program Studi Perbankan Syariah Universitas Islam Negeri Mataram Terhadap Pelayanan Bank Syariah Indonesia. Pelayanan yang diberikan Petugas *Security* sangat baik dan ramah dalam menyapa nasabah saat membukakan pintu.

“Pegawai *Security* kurang baik dalam melayani dan menyambut saya saat itu dan suka membedakan satu dengan yang lain. Yang saya rasakan juga saat itu pegawai *Security* kurang gercep dalam melayani atau menanggapi permintaan saya sebagai nasabah.”<sup>58</sup>

Dari hasil wawancara diatas, dapat diketahui bahwa pelayanan diterima oleh mahasiswa Program Studi Perbankan Syariah Universitas Islam Negeri Mataram Terhadap Pelayanan Bank Syariah Indonesia. Pelayanan *Security* yang dirasakan nasabah kurang memuaskan karena kurang cepat dalam melayani atau menanggapi permintaan nasabah.

“Pegawai *Security* menyambut dan membukakan saya pintu, menyapa saya dengan ramah. Selain itu pegawai *Security* mengambilkan saya nomor antian dengan urutan yang sesuai. Dengan pelayanan yang cepat dan tanggap

---

<sup>57</sup> Nadira Mawati, *Wawancara*, Jempong 17 September 2022.

<sup>58</sup> Siti Raehanun, *Wawancara*, Kediri 17 September, 2022.

terhadap permintaan saya sebagai nasabah pada Bank Syariah Indonesia.”<sup>59</sup>

Dari hasil wawancara diatas, dapat diketahui bahwa pelayanan diterima oleh mahasiswa Program Studi Perbankan Syariah Universitas Islam Negeri Mataram Terhadap Pelayanan Bank Syariah Indonesia. Pelayanan Petugas *Security* sangat ramah sekali dalam menyapa kedatangan nasabah kemudian memberikan nomor antrian sesuai dengan urutan. selain itu juga pelayanan *Security* pada Bank Syariah Indonesia sangat cepat dan tanggap dalam melayani nasabah.

“Pegawai *Security* menyambut dengan membukakan pintu dan menyapa saya sebagai nasabah dengan ramah. Selain itu petugas *Security* melayani saya dengan cepat dan tanggap walupun begitu banyak nasabah yang mengantri.”<sup>60</sup>

Dari hasil wawancara diatas, dapat diketahui bahwa pelayanan diterima oleh mahasiswa Program Studi Perbankan Syariah Universitas Islam Negeri Mataram Terhadap Pelayanan Bank Syariah Indonesia. Pelayanan Pegawai *Security* sangat ramah dalam menyambut kedatangan nasabah saat memasuki pintu, pelayananya sangat cepat dan tanggap dalam melayani nasabah walaupun pelayananya cukup lama karena banyak nasabah yang mengantri akan tetapi bisa dikatakan pelayananya sangat maksimal dijalankan sesuai dengan SOP yang ada di perusahaan Bank Syariah Indonesia.

---

<sup>59</sup> Rika Ruspika, *Wawancara*, Kampus II UIN Mataram 178 September 2022.

<sup>60</sup> Lalu Salman Alparizi, *Wawancara*, Kekalik Jaya 18 September 2022.

“Petugas *Security* menyambut saya sebagai nasabah dengan membukakan pintu dan menyapa nasabah dengan ramah dan melayani hingga tuntas. Setelah nasabah selesai dengan urusannya, *Security* langsung membukakan pintu dan mengucapkan terimakasih kepada saya sebagai nasabah.”<sup>61</sup>

Dari hasil wawancara diatas, dapat diketahui bahwa pelayanan diterima oleh mahasiswa Program Studi Perbankan Syariah Universitas Islam Negeri Mataram Terhadap Pelayanan Bank Syariah Indonesia. Pelayanan yang diberikan pegawai *Security* sudah sesuai dengan SOP yang ditetapkan dalam perusahaan, pelayanannya juga sangat ramah kemudian bisa dikatakan nasabah merasakan kepuasan atas pelayanan yang diberikan.

“Pegawai *Security* melayani saya dengan baik dan melayani sesuai dengan urutan tanpa membeda-bedakan satu dengan yang lain. Pelayanan yang diberikan *Security* sangat cepat dan tanggap dalam melayani saya sebagai nasabah pada saat pengambilan formulir.”<sup>62</sup>

Dari hasil wawancara diatas, dapat diketahui bahwa pelayanan diterima oleh mahasiswa Program Studi Perbankan Syariah Universitas Islam Negeri Mataram Terhadap Pelayanan Bank Syariah Indonesia. Pelayanan yang diberikan pegawai *Security* pada Bank Syariah Indonesia sangat ramah dan memberikan nasabah pelayanan yang baik tanpa membeda-bedakan nasabah satu dengan yang lain, selain itu pihak *Security* juga sangat totalitas dalam bekerja. Oleh karena itu pelayanan

---

<sup>61</sup> Aena, *Wawancara*, Kampus II UIN Mataram, 18 September 2022.

<sup>62</sup> Nurul Haqiqi, *Wawancara*, Jempong 19 September 2022.

Pegawai *Security* bisa dikatakan sangat maksimal dijalankan sesuai dengan ketentuan yang berlaku pada Bank tersebut.

“Pelayanan dari *Security* sangat baik dan menyambut saya sebagai nasabah kemudian membuka pintu pada saat itu, Namun saat itu ada hal yang membuat saya kurang serek dari pengambilan nomor antrian yang kadang tidak sesuai dengan urutan sehingga saya rasa pelayanannya kurang tuntas terlayani.”<sup>63</sup>

Dari hasil wawancara diatas, dapat diketahui bahwa pelayanan diterima oleh mahasiswa Program Studi Perbankan Syariah Universitas Islam Negeri Mataram Terhadap Pelayanan Bank Syariah Indonesia. Pelayanan yang diterima oleh nasabah saat itu bisa dikatakan sangat ramah. Selain itu, ada beberapa yang bisa dikatakan masih kurang terlayani dengan baik dari segi saat pengambilan nomor antrian tidak sesuai dengan urutan yang diterima nasabah.

“Pegawai *Security* melayani dengan baik dan memberikan nomor antrian yang sesuai. Pelayanan yang diberikan pegawai *Security* sangat cepat dan tanggap ramah, sopan dalam melayani segala keluhan yang saya rasakan saat itu.”<sup>64</sup>

Dari hasil wawancara diatas, dapat diketahui bahwa pelayanan diterima oleh mahasiswa Program Studi Perbankan Syariah Universitas Islam Negeri Mataram Terhadap Pelayanan Bank Syariah Indonesia. Pegawai *Security* memberikan pelayanan yang sangat cepat dan tanggap dalam melayani keinginan nasabah bahkan *Security* juga melayani segala bentuk keluhan yang dirasakan oleh nasabah.

---

<sup>63</sup> Nurul Aulia Dewi, *Wawancara*, Kekalik Jaya 19 September 2022.

<sup>64</sup> Nur Fatihah, *Wawancara*, Kediri 19 September 2022.

“Pegawai *Security* melayani nasabah dengan cepat dan membantu saya sebagai nasabah dalam pengisian Formulir untuk Pembayaran UKT. Pelayanan yang diberikan pegawai *Security* sangat ramah dalam melayani nasabah.”<sup>65</sup>

Dari hasil wawancara diatas, dapat diketahui bahwa pelayanan diterima oleh mahasiswa Program Studi Perbankan Syariah Universitas Islam Negeri Mataram Terhadap Pelayanan Bank Syariah Indonesia. Pegawai *Security* melayani dengan cepat dan membantu nasabah saat nasabah merasa kebingungan dalam pengisian formulir, seain itu juga pegawainya sangat ramah dalam menyapa nasabah.

“Pegawai *Security* membukakan saya pintu dan menanyakan maksud kedatangan saya. selain itu pelayanan yang pegawai *Security* saat pengambilan nomor antrian sangat ramah senyum dalam menyapa dan sangat cepat tanggap dalam membantu saya saat itu.”<sup>66</sup>

Dari hasil wawancara diatas, dapat diketahui bahwa pelayanan diterima oleh mahasiswa Program Studi Perbankan Syariah Universitas Islam Negeri Mataram Terhadap Pelayanan Bank Syariah Indonesia. Pelayanan yang diberikan pegawai *Security* terhadap nasabah sangat ramah dan memberikan pelayanan sesuai dengan urutan bahkan pelayananya sangat cepat dan tanggap dalam membantu nasabah dalam pengisian formulir.

“Pegawai *Security* menyambut saya sebagai nasabah dengan membukakaan pintu dan menyapa saya dengan sangat sopan. Walaupun pelayananya kurang cepat dan tanggap dalam merespon saya saat itu.”<sup>67</sup>

---

<sup>65</sup> Andrian, *Wawancara*, Jempong, 19 September 2022.

<sup>66</sup> Ezi Nagia Zesika, *Wawancara*, Kediri 19 September 2022.

<sup>67</sup> Suci Suciana, *Wawancara*, Kediri 19 September 2022.

Dari hasil wawancara diatas, dapat diketahui bahwa pelayanan diterima oleh mahasiswa Program Studi Perbankan Syariah Universitas Islam Negeri Mataram Terhadap Pelayanan Bank Syariah Indonesia. Pegawai *Security* bekerja sesuai dengan tugasnya, memberikan pelayanan yang baik membukakan nasabah pintu saat hendak memasuki dalam ruangan, namun ada beberapa pelayanan pegawai *Security* yang kurang cepat dalam merespon segala kendala nasabah pada saat nasabah dalam pengisian Formulir.

“Pegawai *Security* melayani saya dan menyambut kedatangan saya dengan baik, melayani sesuai dengan urutan tanpa membedakan satu dengan yang lain. Pelayanan yang diberikan *Security* kurang cepat dan tanggap dalam melayani saya sebagai nasabah pada saat pengambilan formulir. Pelayanan *Customer Service*.”<sup>68</sup>

Dari hasil wawancara diatas, dapat diketahui bahwa pelayanan diterima oleh mahasiswa Program Studi Perbankan Syariah Universitas Islam Negeri Mataram Terhadap Pelayanan Bank Syariah Indonesia. Pelayanan yang diberikan Pegawai *Security* sangat ramah namun yang masih kurang cepat tanggap dalam melayani nasabah.

“Petugas *Security* menjalankan tugasnya dengan baik menyambut kedatangan saya dengan ramah saat membukakan pitu. Dan Saat pengambilan nomor antrian pegawai *Security* kurang cepat dalam menanggapi permintaan saya saat kesulitan dalam pengisian formulir.”<sup>69</sup>

---

<sup>68</sup> Lalu Abu Gunawan, *Wawancara*, Kediri 20 September 2022.

<sup>69</sup> Dewi Hardianti, *Wawancara*, Kediri 20 September 2022.

Dari hasil wawancara diatas, dapat diketahui bahwa pelayanan diterima oleh mahasiswa Program Studi Perbankan Syariah Universitas Islam Negeri Mataram Terhadap Pelayanan Bank Syariah Indonesia. Pelayanan yang diberikan pegawai Security bisa dikatakan baik saat melayani nasabah, walaupun masih ada yang kurang, pelayanannya kurang cepat dalam menanggapi nasabah saat ada kesulitan dalam pengisian formulir.

“Pegawai *Security* melayani nasabah dengan cepat dan membantu saya sebagai nasabah dalam pengisian Formulir untuk Pembayaran UKT. Pelayanan yang diberikan pegawai *Security* sangat ramah dalam melayani nasabah.”  
<sup>70</sup>

Dari hasil wawancara diatas, dapat diketahui bahwa pelayanan diterima oleh mahasiswa Program Studi Perbankan Syariah Universitas Islam Negeri Mataram Terhadap Pelayanan Bank Syariah Indonesia. Pegawai *Security* melayani dengan cepat dan membantu nasabah saat nasabah merasa kebingungan dalam pengisian formulir, seain itu juga pegawainya sangat ramah dalam menyapa nasabah.

“Petugas *Security* menjalankan tugasnya dengan baik menyambut kedatangan saya dengan ramah saat membukakan pintu. Dan saat pengambilan nomor antrian pegawai *Security* kurang cepat dalam menanggapi permintaan saya saat kesulitan dalam pengisian formulir.”  
<sup>71</sup>

Dari hasil wawancara diatas, dapat diketahui bahwa pelayanan diterima oleh mahasiswa Program Studi Perbankan Syariah Universitas Islam Negeri Mataram Terhadap Pelayanan

---

<sup>70</sup> Muhamad Azhari, *Wawancara*, Ampenan 21 September 2022.

<sup>71</sup> Lalu Ahmad Andika Ramdani, *Wawancara*, Kampus II UIN Mataram 21 September 2022.

Bank Syariah Indonesia. Pelayanan yang diberikan pegawai *Security* bisa dikatakan baik dalam melayani nasabah, walaupun masih ada yang kurang, pelayanannya kurang cepat dalam menanggapi nasabah saat nasabah kesulitan dalam pengisian formulir.

“Pegawai *Security* melayani nasabah dengan cepat dan membantu saya sebagai nasabah dalam pengisian formulir untuk pembayaran UKT. Pelayanan yang diberikan pegawai *Security* sangat ramah dalam melayani saya.”<sup>72</sup>

Dari hasil wawancara diatas, dapat diketahui bahwa pelayanan diterima oleh mahasiswa Program Studi Perbankan Syariah Universitas Islam Negeri Mataram Terhadap Pelayanan Bank Syariah Indonesia. Pelayanan yang diberikan pegawai *Security* terhadap nasabah sangat ramah dan memberikan pelayanan sesuai dengan urutan bahkan pelayanannya sangat cepat dan tanggap dalam membantu nasabah.

“Pegawai *Security* menyambut saya dengan membukakan pintu dan menyapa saya dengan ramah. Petugas *security* kurang menjalankan tugasnya sebagai *Security* padahal saya saat kesulitan dalam pengisian Formulir setelah pengambilan nomor antrian. Pelayanan yang diberikan *Security* kepada saya lumayan ramah dan sopan.”<sup>73</sup>

Dari hasil wawancara diatas, dapat diketahui bahwa pelayanan diterima oleh mahasiswa Program Studi Perbankan Syariah Universitas Islam Negeri Mataram Terhadap Pelayanan Bank Syariah Indonesia. Pelayanan yang diberikan pegawai *Security* terhadap nasabah sangat ramah dan memberikan pelayanan sesuai dengan urutan bahkan pelayanannya sangat

---

<sup>72</sup> Ahyar Akbar, *Wawancara*, Jempong 22 September 2022

<sup>73</sup> Baiq Rina, *Wawancara*, Kampus II UIN Mataram 02 Januari 2023.

cepat dan tanggap dalam membantu nasabah dalam pengisian formulir.

“Pegawai *Security* menyambut dan membukakan saya pintu, menyapa saya dengan ramah. Selain itu pegawai *Security* mengambilkan saya nomor antrian dengan urutan yang sesuai. Dengan pelayanan yang cepat dan tanggap terhadap permintaan saya sebagai nasabah pada Bank Syariah Indonesia.”<sup>74</sup>

Dari hasil wawancara diatas, dapat diketahui bahwa pelayanan diterima oleh mahasiswa Program Studi Perbankan Syariah Universitas Islam Negeri Mataram Terhadap Pelayanan Bank Syariah Indonesia. Pelayanan Petugas *Security* sangat ramah sekali dalam menyapa kedatangan nasabah kemudian memberikan nomor antrian sesuai dengan urutan. selain itu juga pelayanan *Security* pada Bank Syariah Indonesia sangat cepat dan tanggap dalam melayani nasabah.

## 2. Pelayanan *Customer Service*

Pelayanan *Customer Service* yang dimaksudkan disini yaitu pelayanan *Customer Service* yang cepat dan tanggap terhadap permintaan nasabah, memberikan pelayanan yang ramah dan sopan terhadap nasabah, memberikan pelayanan kepada nasabah hingga tuntas.

“Pelayanan yang diberikan pegawai *Customer Service* kurang cepat dan tanggap dalam melayani saya sebagai nasabah pada saat pembuatan ATM. Kalok untuk keramahan, pegawai *Customer Service* sangat ramah dan sopan kemudian memberikan pelayanan hingga tuntas.”<sup>75</sup>

---

<sup>74</sup> Rizka Aulia, *Wawancara*, Kampus II UIN Mataram 02 Januari 2023.

<sup>75</sup> Ipansyah, *Wawancara*, Perumnas 17 September 2022.

Dari hasil wawancara diatas, dapat diketahui bahwa pelayanan diterima oleh mahasiswa Program Studi Perbankan Syariah Universitas Islam Negeri Mataram Terhadap Pelayanan Bank Syariah Indonesia. Pelayanan Pegawai *Customer Service* kurang cepat tanggap dalam melayani nasabah pada saat pembuatan ATM.

“Pelayanan yang diberikan *Customer Service* kurang cepat tanggap terhadap permintaan saya pada saat itu saya melakukan pembuatan ATM sekaligus pengaktifkan BSI Mobile. Kemudian pegawai *Customer Service* memberikan pelayanan yang kurang ramah sekali, menyapa dengan penuh kejutekan dalam melayani selain itu juga memberikan pelayanan hingga tuntas walupun masih ada yang kurang.”<sup>76</sup>

Dari hasil wawancara diatas, dapat diketahui bahwa pelayanan diterima oleh mahasiswa Program Studi Perbankan Syariah Universitas Islam Negeri Mataram Terhadap Pelayanan Bank Syariah Indonesia. Pelayanan yang diberikan *Customer Service* kurang ramah dalam menyapa nasabah petugasnya yang ada disana kurang maksimal dalam melayani.

“Pegawai *Customer Service* pada Bank Syariah Indonesia kurang cepat tanggap dalam melayani atau menanggapi permintaan saya sebagai nasabah. Kemudian pelayanan *Customer Service* kurang ramah dan sopan dalam melayani. Pegawai *Customer Service* memberikan pelayanan kurang maksimal dalam melayani.”<sup>77</sup>

---

<sup>76</sup> Reski Rahmat Hidayat, *Wawancara*, Perumnas 17 September 2022.

<sup>77</sup> Nadira Mawati, *Wawancara*, Jempong 17 September 2022.

Dari hasil wawancara diatas, dapat diketahui bahwa pelayanan diterima oleh mahasiswa Program Studi Perbankan Syariah Universitas Islam Negeri Mataram Terhadap Pelayanan Bank Syariah Indonesia. Pelayanan yang diberikan *Customer Service* pada Bank Syariah Indonesia kurang cepat tanggap dalam melayani atau menanggapi permintaan nasabah.

“Pelayanan yang diberikan *Customer Service* sangat ramah dan sopan, pelayananya juga sangat cepat dan tanggap terhadap permintaan saya saat itu. Sehingga saya merasa puas atas pelayanan yang diberikan pegawai *Customer Service* pada Bank Syariah Indonesia.”<sup>78</sup>

Dari hasil wawancara diatas, dapat diketahui bahwa pelayanan diterima oleh mahasiswa Program Studi Perbankan Syariah Universitas Islam Negeri Mataram Terhadap Pelayanan Bank Syariah Indonesia. Pelayanan pegawai *Customer Service* sangat ramah dan sopan, pelayananya juga sangat cepat dan tanggap, selain itu nasabah merasa puas atas pelayanan yang diberikan.

“Pelayanan yang diberikan *Customer Service* kurang cepat tanggap dalam melayani saya saat itu, waktu yang cukup lama dalam melayani. Pihak *Customer Service* kurang ramah dan sopan dalam menanggapi permintaan nasabah. Bagi saya pelayanannya *Customer Service* maksimal.”<sup>79</sup>

Dari hasil wawancara diatas, dapat diketahui bahwa pelayanan diterima oleh mahasiswa Program Studi Perbankan Syariah Universitas Islam Negeri Mataram Terhadap Pelayanan Bank Syariah Indonesia. Pelayanan *Customer Service* kurang cepat dan tanggap dalam melayani nasabah. Ada beberapa

---

<sup>78</sup> Siti Raehanun, *Wawancara*, Kediri 17 September 2022.

<sup>79</sup> Rika Ruspika, *Wawancara*, Kampus II UIN Mataram 17 September 2022.

Pegawai *Customer Service* yang kurang ramah dalam menanggapi permintaan nasabah. Oleh karena pelayanan pegawai *Customer Service* bisa dikatakan kurang maksimal.

“Pada waktu saya dilayani oleh pegawai *Customer Service* yang saat itu pegawai *Customer Service* yang saya temukan lama sekali dalam melayani saya, kurang cepat dan tanggap bahkan *Customer Service* itu juga kurang ramah, kurang maksimal dalam memberikan pelayanan sehingga saya merasa kurang tuntas terlayani dengan baik.”<sup>80</sup>

Dari hasil wawancara diatas, dapat diketahui bahwa pelayanan diterima oleh mahasiswa Program Studi Perbankan Syariah Universitas Islam Negeri Mataram Terhadap Pelayanan Bank Syariah Indonesia. Pelayanan yang diberikan Pegawai *Customer Service* kurang cepat dan tanggap saat melayani nasabah bahkan ada beberapa dari pegawai *Customer Service* kurang ramah dalam melayani. Oleh karena itu pelayanan yang diberikan *Customer Service* bisa dikatakan kurang memuaskan atau kurang maksimal dijalankan.

“Pelayanan yang diberikan *Customer Service* pada Bank Syariah Indonesia, sangat cepat dan tanggap terhadap permintaan saya. Pelayanan yang diberikan *Customer Service* pada Bank Syariah Indonesia sangat ramah dan sopan terhadap permintaan saya sebagai nasabah. Dari pelayanan yang diberikan *Customer Service* ada beberapa yang membuat saya kurang puas dari pelayanan pada saat melakukan pembuatan ATM, petugasnya kurang cepat dalam merespon saya.”<sup>81</sup>

---

<sup>80</sup> Lalu Salman Alparizi, *Wawancara*, Kekalik Jaya 18 September 2022.

<sup>81</sup> Aena, *Wawancara*, Kampus UIN Mataram 18 September 2022.

Dari hasil wawancara diatas, dapat diketahui bahwa pelayanan diterima oleh mahasiswa Program Studi Perbankan Syariah Universitas Islam Negeri Mataram Terhadap Pelayanan Bank Syariah Indonesia. Pelayanan pegawai *Customer Service* sangat cepat dan tanggap dalam melayani nasabah pada saat membuka rekening, selain itu pelayanan *Customer Service* sangat ramah dan sopan dalam melayani. Kemudian ada beberapa pelayanan yang dirasa masih kurang saat nasabah melakukan pembuatan ATM, petugasnya kurang cepat dalam merespon nasabah hal ini dikarenakan adanya pelayanan kurang baik. Oleh karena itu pelayanan dari *Customer Service* harus diperhatikan lagi agar nasabah merasakan kepuasan yang lebih dari apa yang diharapkan.

“Petugas *Customer Service* melayani dengan ramah, sopan, penuh kesabaran. Saat saya mengalami masalah penanganannya sangat cepat ditanggapi dan pelayanan yang diberikan hingga terselesaikan oleh petugas *Customer Service*.”<sup>82</sup>

Dari hasil wawancara diatas, dapat diketahui bahwa pelayanan diterima oleh mahasiswa Program Studi Perbankan Syariah Universitas Islam Negeri Mataram Terhadap Pelayanan Bank Syariah Indonesia. Pelayanan yang diberikan pegawai *Customer Service* sangat sesuai dengan harapan nasabah mulai saat menyambut kedatangan nasabah dan memberikan pelayanan yang cepat dan tanggap bahkan mmeberikan pelayanan hingga selesai.

---

<sup>82</sup> Nurul Haqiqi, *Wawancara*, Jempong 19 September 2022.

“Pelayanan yang diberikan oleh karyawan *Customer Service* kurang baik, pelayanan *Customer Service* kurang cepat dalam menangani pembukaan buku tabungan dan pelayanannya blum sepenuhnya tuntas terlayani.”<sup>83</sup>

Dari hasil wawancara diatas, dapat diketahui bahwa pelayanan diterima oleh mahasiswa Program Studi Perbankan Syariah Universitas Islam Negeri Mataram Terhadap Pelayanan Bank Syariah Indonesia. Pelayanan yang diberikan pegawai *Customer Service* terhadap nasabah yaitu kurang cepat dalam menanggapi segala permasalahan yang di oleh nasabah, pelanannya bisa dikatakan belum sepenuhnya tuntas terlayani. Hal seperti ini perlu di sadari oleh pegawai *Customer Service* jangan sampai dilengahi sekecil apapun pekerjaan yang dilakukan.

“Pelayanan *Customer Service* sangat cepat dan tanggap dalam melayani, memberikan pelayanan yang cukup ramah dan memberikan pelayanan hingga tuntas.”<sup>84</sup>

Dari hasil wawancara diatas, dapat diketahui bahwa pelayanan diterima oleh mahasiswa Program Studi Perbankan Syariah Universitas Islam Negeri Mataram Terhadap Pelayanan Bank Syariah Indonesia. Pelayanan yang diberikan pegawai *Customer Service* sangat cepat dan tanggap dalam melayani nasabah, selain itu juga pegawai *Customer Service* memberikan pelayanan yang ramah kemudian memberikan pelayanan hingga tuntas. Oleh karena itu pelyanan yang diterima oleh nasabah bisa dikatakan sangat memuaskan dan sesuai yang diharapkan.

---

<sup>83</sup> Nurul Aulia Dewi, *Wawancara*, Kekalik Jaya 19 September 2022.

<sup>84</sup> Nur Fatiha, *Wawancara*, Kediri 19 September 2022.

“Pelayanan *Customer Service* kurang cepat tanggap dalam melayani atau menanggapi permintaan saya sebagai nasabah. Kemudian pelayanan *Customer Service* kurang ramah dan sopan dalam melayani, pelayanan yang dirasakan sepenuhnya belum tuntas terlayani dengan baik.”<sup>85</sup>

Dari hasil wawancara diatas, dapat diketahui bahwa pelayanan diterima oleh mahasiswa Program Studi Perbankan Syariah Universitas Islam Negeri Mataram Terhadap Pelayanan Bank Syariah Indonesia. Pelayanan yang diberikan pegawai *Customer Service* kurang cepat tanggap dalam melayani nasabah. Oleh karena itu pelayanan pegawai *Customer Service* pada Bank Syariah Indonesia bisa dikatakan kurang memuaskan dan tidak terlaksana dengan baik sebagai mestinya.

“Pelayanan yang diberikan *Customer Service* pada Bank Syariah Indonesia kurang cepat dan tanggap dalam melayani saya sebagai nasabah. Pelayanan yang diberikan pegawai *Customer Service* kurang ramah dan sopan.”<sup>86</sup>

Dari hasil wawancara diatas, dapat diketahui bahwa pelayanan diterima oleh mahasiswa Program Studi Perbankan Syariah Universitas Islam Negeri Mataram Terhadap Pelayanan Bank Syariah Indonesia. Pelayanan Pegawai *Customer Service* pada Bank Syariah Indonesia kurang cepat dalam melayani nasabah, selain itu juga ada beberapa pegawai yang ditemukan nasabah kurang ramah dan senyum dalam menyambut nasabah pada saat itu. Oleh karena itu pelayanan pegawai *Customer Service* tentu harus ditingkatkan lagi agar nasabah merasakan

---

<sup>85</sup> Andrian, *Wawancara*, Jempong 19 September 2022.

<sup>86</sup> Ezi Nagia Zesika, *Wawancara*, Kediri 19 September 2022.

kepuasan dan kenyamanan setelah pemakaian layanan pada Bank Syariah Indonesia.

“Pelayanan yang diberikan oleh pegawai *Customer Service* kurang ramah, pelayanan *Customer Service* kurang cepat dalam menangani pembukaan buku tabungan dan pelayanannya blum sepenuhnya tuntas terlayani.”<sup>87</sup>

Dari hasil wawancara diatas, dapat diketahui bahwa pelayanan diterima oleh mahasiswa Program Studi Perbankan Syariah Universitas Islam Negeri Mataram Terhadap Pelayanan Bank Syariah Indonesia. Pelayanan yang diberikan pegawai *Customer Service* kurang memuaskan dilihat dari pemberian pelayanan yang dirasa masih kurang, pelayanannya kurang cepat dalam menanggapi segala keluhan nasabah bahkan bisa di katakan kurang responsip dalam berkomunikasi.

“Pelayanan yang diberikan *Customer Service* pada Bank Syariah Indonesia sangat cepat dan tanggap dalam menyelesaikan persoalan saya sebagai nasabah. Selain itu karyawannya sangat ramah dan sopan saat saya memerlukan bantuan meskipun itu diluar jam kerja mereka. Pegawai *Customer Service* melayani hingga tuntas.”<sup>88</sup>

Dari hasil wawancara diatas, dapat diketahui bahwa pelayanan diterima oleh mahasiswa Program Studi Perbankan Syariah Universitas Islam Negeri Mataram Terhadap Pelayanan Bank Syariah Indonesia. Pelayanan Pegawai *Customer Service* sangat cepat terhadap nasabah dan memberikan pelayanan yang baik pada saat nasabah melakukan pembuatan ATM pada Bank Syariah Indonesia (BSI).

---

<sup>87</sup> Suci Suciana, *Wawancara*, Kediri 19 September 2022.

<sup>88</sup> Lalu Abu Gunawan, *Wawancara*, Kediri 20 September 2022.

“Saat itu pelayanan yang saya terima dari pegawai *Customer Service* kurang cepat dan tanggap terhadap permintaan saya saat itu. Pihak *Customer Service* kurang ramah dalam melayani, meskipun pelayanannya kurang memuaskan tetapi pelayanan yang diberikan terselesaikan dengan baik.”<sup>89</sup>

Dari hasil wawancara diatas, dapat diketahui bahwa pelayanan diterima oleh mahasiswa Program Studi Perbankan Syariah Universitas Islam Negeri Mataram Terhadap Pelayanan Bank Syariah Indonesia. Pelayanan pegawai *Customer Service* kurang cepat tanggap dalam melayani nasabah bahkan pelayanannya kurang ramah dalam melayani nasabah.

“Pelayanan *Customer Service* kurang cepat tanggap dalam melayani, kalok untuk pegawainya sangat ramah dan sopan terhadap saya sebagai nasabah.”<sup>90</sup>

Dari hasil wawancara diatas, dapat diketahui bahwa pelayanan diterima oleh mahasiswa Program Studi Perbankan Syariah Universitas Islam Negeri Mataram Terhadap Pelayanan Bank Syariah Indonesia. Pelayanan yang diberikan Pegawai *Customer Service* kurang cepat tanggap dalam melayani nasabah pada saat membuka buku rekening. Selain itu pegawai *Customer Service* sangat ramah senyum dalam melayani nasabah, pelayanannya juga terselesaikan dengan baik walaupun masih ada yang kurang.

---

<sup>89</sup> Dewi Hardianti, *Wawancara*, Kediri 20 September 2022.

<sup>90</sup> Muhamad Azhari, *Wawancara*, Ampenan 21 September 2022.

“Pelayanan pegawai *Customer Service* kurang cepat dalam merespon permintaan saya saat pembukaan buku rekening, pegawai *Customer Service* sangat ramah dan sopan selain itu juga memberikan pelayanan hingga tuntas.”<sup>91</sup>

Dari hasil wawancara diatas, dapat diketahui bahwa pelayanan diterima oleh mahasiswa Program Studi Perbankan Syariah Universitas Islam Negeri Mataram Terhadap Pelayanan Bank Syariah Indonesia. Pelayanan pegawai *Customer Service* sangat cepat tanggap dalam melayani nasabah pada saat nasabah melakukan pembukaan buku rekening. Pegawai *Customer Service* yang ada disana juga melayani nasabah dengan ramah.

“Pelayanan yang diberikan oleh pegawai *Customer Service* kurang ramah, pelayanan *Customer Service* kurang cepat dalam menangani pembukaan buku tabungan dan pelayanannya blum sepenuhnya tuntas terlayani.”<sup>92</sup>

Dari hasil wawancara diatas, dapat diketahui bahwa pelayanan diterima oleh mahasiswa Program Studi Perbankan Syariah Universitas Islam Negeri Mataram Terhadap Pelayanan Bank Syariah Indonesia. Pelayanan yang diberikan pegawai *Customer Service* kurang memuaskan dilihat dari pemberian pelayanan yang dirasa masih kurang, pelayanannya kurang cepat dalam menanggapi segala keluhan nasabah bahkan bisa di katakan kurang responsip dalam berkomunikasi.

“Pelayanan yang diberikan *Customer Service* kurang cepat tanggap dalam melayani saya saat itu, waktu yang cukup lama dalam melayani. Pihak *Customer Service* kurang

---

<sup>91</sup> Lalu Ahmad Andika Ramdani, *Wawancara*, Kampus II UIN Mataram 21 September 2022.

<sup>92</sup> Ahyar Akbar, *Wawancara*, Jempong 22 September 2022

ramah dan sopan dalam menanggapi permintaan nasabah. Bagi saya pelayanannya *Customer Service* maksimal.”<sup>93</sup>

Dari hasil wawancara diatas, dapat diketahui bahwa pelayanan diterima oleh mahasiswa Program Studi Perbankan Syariah Universitas Islam Negeri Mataram Terhadap Pelayanan Bank Syariah Indonesia. Pelayanan *Customer Service* kurang cepat dan tanggap dalam melayani nasabah. Ada beberapa Pegawai *Customer Service* yang kurang ramah dalam menanggapi permintaan nasabah. Oleh karena pelayanan pegawai *Customer Service* bisa dikatakan kurang maksimal.

“Pelayanan pegawai *Customer Service* kurang cepat dalam merespon permintaan saya saat pembukaan buku rekening, pegawai *Customer Service* sangat ramah dan sopan selain itu juga memberikan pelayanan hingga tuntas.”<sup>94</sup>

Dari hasil wawancara diatas, dapat diketahui bahwa pelayanan diterima oleh mahasiswa Program Studi Perbankan Syariah Universitas Islam Negeri Mataram Terhadap Pelayanan Bank Syariah Indonesia. Pelayanan Pegawai *Customer Service* sangat cepat terhadap nasabah dan memberikan pelayanan yang baik pada saat nasabah melakukan pembuatan ATM pada Bank Syariah Indonesia (BSI)

### 3. Pelayanan *Teller*

Pelayanan *Teller* yang dimaksudkan disini yaitu pelayanan *Teller* saat menyambut kedatangan nasabah dalam melakukan proses transaksi, sopan dan ramah saat melayani dan cepat tanggap terhadap permintaan nasabah.

---

<sup>93</sup> Baiq Rina, *Wawancara*, Kampus II UIN Mataram 02 Januari 2023.

<sup>94</sup> Rizka Aulia, *Wawancara*, Kampus II UIN Mataram 02 Januari 2023.

“Pegawai *Teller* menyambut kedatangan saya dengan mengucapkan *Assalamullaikum Warrahmatullahi Wabarakatuh*. Pelayanan yang diberikan pegawai *Teller* sangat ramah dan sopan dalam menyambut saya sebagai nasabah. Selain itu pegawai *Teller* kurang cepat dalam melayani saya saat melakukan pembayaran UKT. Setelah selesai transaksi pegawai *Teller* juga mengucapkan terimakasih.”<sup>95</sup>

Dari hasil wawancara diatas, dapat diketahui bahwa pelayanan diterima oleh mahasiswa Program Studi Perbankan Syariah Universitas Islam Negeri Mataram Terhadap Pelayanan Bank Syariah Indonesia. Pelayanan pegawai *Teller* sangat ramah dan sopan dalam menyambut kedatangan nasabah.

“Pegawai *Teller* menyambut saya dengan ramah dan melayani dengan sopan sampai dengan selesai. Selain itu juga pegawai *Teller* sangat cepat dalam melayani.”<sup>96</sup>

Dari hasil wawancara diatas, dapat diketahui bahwa pelayanan diterima oleh mahasiswa Program Studi Perbankan Syariah Universitas Islam Negeri Mataram Terhadap Pelayanan Bank Syariah Indonesia. Pelayanan yang diberikan Pegawai *Teller* sangat baik dalam menyambut nasabah dan melayani dengan keramahan.

“Pegawai *Teller* pada Bank Syariah Syariah memberikan pelayanan yang baik dan menyambut saya sebagai nasabah, Pelayanan *Teller* yang saya rasakan saat itu kurang cepat tanggap dalam melayani, bahkan waktu cukup lama dan kurang cepat dalam menanggapi permintaan nasabah.”<sup>97</sup>

---

<sup>95</sup> Ipansyah, *Wawancara*, Perumnas 17 September 2022.

<sup>96</sup> Reski Rahmat Hidayat, *Wawancara*, Perumnas 17 September 2022.

<sup>97</sup> Nadira Mawati, *Wawancara*, Jempong 17 September 2022.

Dari hasil wawancara diatas, dapat diketahui bahwa pelayanan diterima oleh mahasiswa Program Studi Perbankan Syariah Universitas Islam Negeri Mataram Terhadap Pelayanan Bank Syariah Indonesia. Pelayanan Teller pada Bank Syariah Indonesia kurang memuaskan dikarenakan kurang cepat tanggap terhadap permintaan nasabah.

“Pegawai *Teller* menyambut saya dengan penuh senyuman dan etitut yang baik. Pelayanan *Teller* juga saat itu sangat cepat tanggap dalam melayani atau menanggapi permintaan saya sebagai nasabah.”<sup>98</sup>

Dari hasil wawancara diatas, dapat diketahui bahwa pelayanan diterima oleh mahasiswa Program Studi Perbankan Syariah Universitas Islam Negeri Mataram Terhadap Pelayanan Bank Syariah Indonesia. Pelayanan pegawai *Teller* saat menyambut kedatangan nasabah sangat baik dan pelayanannya juga sangat cepat dalam menanggapi permintaan nasabah.

“Saat itu pegawai *Teller* menyambut kedatangan saya dengan penuh keramahan dengan ucapan senyum salam sapa. Pelayanan yang diberikan *Teller* sangat cepat dan tanggap dalam melayani saya sebagai nasabah.”<sup>99</sup>

Dari hasil wawancara diatas, dapat diketahui bahwa pelayanan diterima oleh mahasiswa Program Studi Perbankan Syariah Universitas Islam Negeri Mataram Terhadap Pelayanan Bank Syariah Indonesia. Pelayanan yang diberikan Pegawai *Teller* sangat ramah dan pelayanannya juga sangat cepat dan tanggap dalam membantu nasabah.

---

<sup>98</sup> Siti Raehanun, *Wawancara*, Kediri 17 September 2022.

<sup>99</sup> Rika Ruspika, *Wawancara*, Kampus II UIN Mataram 17 September 2022.

“Pelayanan *Teller* pada Bank Syariah Indonesia yang saya temukan saat itu masih kurang responsip terhadap saya, komunikasi kurang baik dalam menyambut saya sebagai nasabah, klock untuk kesopanan Pegawai *Teller* kurang ramah dan sopan. Dan menanggapi permintaan saya dengan penuh terbata-bata.”<sup>100</sup>

Dari hasil wawancara diatas, dapat diketahui bahwa pelayanan diterima oleh mahasiswa Program Studi Perbankan Syariah Universitas Islam Negeri Mataram Terhadap Pelayanan Bank Syariah Indonesia. Pelayanan pegawai *Teller* kurang responsip saat berkomunikasi dengan nasabah, bahkan pelayananya kurang baik dalam menyabut kedatangan nasabah. Kemudian ada beberapa pegawai *Teller* kurang ramah dan sopan selebihnya pegawainya sangat baik dan sopan. Dari beberapa pelayanan yang diberikan pelayanan pegawai *Teller* bisa dikatakan kurang maksimal dijalankan sesuai dengan apa yang alami oleh nasabah.

“Saat itu Pelayanan yang diberikan pegawai *Teller* sangat professional, ramah dan konsisten dalam melayani saya memeriksa secara teliti data saya kemudian Pegawai *Teller* sangat cepat tanggap dalam melayani saya pada saat melakukan transaksi pembayaran UKT.”<sup>101</sup>

Dari hasil wawancara diatas, dapat diketahui bahwa pelayanan diterima oleh mahasiswa Program Studi Perbankan Syariah Universitas Islam Negeri Mataram Terhadap Pelayanan Bank Syariah Indonesia. Pelayanan dari pegawai *Teller* baik dan professional dalam menjalankan tugas sebagai semestinya

---

<sup>100</sup> Lalu Salman Alparizi, *Wawancara*, Kekalik Jaya 18 September 2022.

<sup>101</sup> Aena, *Wawancara*, Kampus UIN Mataram 18 September 2022.

dilakukan, pelayanannya sangat cepat tanggap dalam melayani nasabah pada saat melakukan transaksi pembayaran UKT.

“Pelayanan pegawai *Teller* melayani dengan ramah, sopan, penuh kesabaran. Saat saya mengalami masalah penanganannya sangat cepat ditanggapi oleh pegawai *Teller*.”<sup>102</sup>

Dari hasil wawancara diatas, dapat diketahui bahwa pelayanan diterima oleh mahasiswa Program Studi Perbankan Syariah Universitas Islam Negeri Mataram Terhadap Pelayanan Bank Syariah Indonesia. Pelayanan yang diberikan *Teller* sangat memuaskan dan melayani nasabah hingga tuntas. Oleh karena itu pelayanan pegawai *Teller* bisa dikatakan sudah maksimal dijalankan sesuai dengan harapan nasabah.

“Pelayanan yang diberikan oleh karyawan *Teller* sangat baik dan transparan, pelayanannya juga ramah dan sopan bahkan pelayanannya juga sangat cepat dalam menanggapi permintaan nasabah.”<sup>103</sup>

Dari hasil wawancara diatas, dapat diketahui bahwa pelayanan diterima oleh mahasiswa Program Studi Perbankan Syariah Universitas Islam Negeri Mataram Terhadap Pelayanan Bank Syariah Indonesia. Pelayanan yang diterima oleh nasabah sangat sesuai dengan yang diaharapkan, selain itu pihak pegawai *Teller* sangat cepat dalam melayani nasabah pada saat nasabah melakukan transaksi.

“Pegawai *Teller* menyambut nasabah dengan 3S senyum salam sapa sehingga nasabah merasa nyaman terlayani. Pelayanan yang diberikan pegawai *Teller* sangat ramah,

---

<sup>102</sup> Nurul Haqiqi, *Wawancara*, Jempong 19 September 2022.

<sup>103</sup> Nurul Aulia Dewi, *Wawancara*, Kekalik Jaya 19 September 2022.

sopan dan pelayanannya juga sangat cepat dan tanggap dalam menyelesaikan proses transaksi saat itu.”<sup>104</sup>

Dari hasil wawancara diatas, dapat diketahui bahwa pelayanan diterima oleh mahasiswa Program Studi Perbankan Syariah Universitas Islam Negeri Mataram Terhadap Pelayanan Bank Syariah Indonesia. Pelayanan yang terima oleh nasabah sangat sesuai dengan yang diharapkan karena pertama pegawainya sangat ramah menyapa nasabah dengan 3S senyum salam sapa, selain itu juga pelayanannya sangat cepat dan tanggap dalam menyelesaikan proses transaksi pada nasabah.

“Saat itu pegawai *Teller* menyambut kedatangan saya dengan ramah dan sopan saat melakukan transaksi pembayaran UKT, selain itu pihak *Teller* juga kurang cepat dalam pelayanan dari segi waktu yang diberikan.”<sup>105</sup>

Dari hasil wawancara diatas, dapat diketahui bahwa pelayanan diterima oleh mahasiswa Program Studi Perbankan Syariah Universitas Islam Negeri Mataram Terhadap Pelayanan Bank Syariah Indonesia. Pegawai *Teller* melayani dan menyambut kedatangan nasabah dengan penuh senyum, ramah sopan dan melayani nasabah saat melakukan transaksi pembayaran UKT. Walaupun masih ada pelayanan yang dirasa masih kurang dari pelayanan pegawai *Teller* yaitu kurang cepat tanggap sehingga memakan waktu yang cukup lama untuk nasabah dalam menunggu.

“Pelayanan yang diberikan pegawai *Teller* sangat ramah dan sopan dalam menyambut nasabah dengan baik. *Teller* nya juga menanyakan keperluan dengan nada bicara yang

---

<sup>104</sup> Nur Fatiha, *Wawancara*, Kediri 19 September 2022.

<sup>105</sup> Andrean, *Wawancara*, Jempong 19 September 2022.

baik. Pelayanannya juga sangat cepat dan tanggap dalam melayani.”<sup>106</sup>

Dari hasil wawancara diatas, dapat diketahui bahwa pelayanan diterima oleh mahasiswa Program Studi Perbankan Syariah Universitas Islam Negeri Mataram Terhadap Pelayanan Bank Syariah Indonesia. Pelayanan yang diberikan pegawai *Teller* sangat ramah dan sopan dalam melayani nasabah, mulai dari nasabah berdiri didepan *Teller* hingga selesai layanan yang diberikan, bahkan pelayanannya juga sangat cepat sehingga tidak memakan banyak waktu untuk nasabah dalam menunggu. Oleh karena itu pelayanan pegawai *Teller* bisa dikatakan sangat maksimal dalam melayani nasabah sesuai dengan tugas sebagai pegawai *Teller*.

“Pegawai *Teller* menanyakan saya dengan penuh senyum dan ramah, untuk pelayanannya saya rasa kurang cepat tanggap dalam melayani atau menanggapi permintaan saya sebagai nasabah.”<sup>107</sup>

Dari hasil wawancara diatas, dapat diketahui bahwa pelayanan diterima oleh mahasiswa Program Studi Perbankan Syariah Universitas Islam Negeri Mataram Terhadap Pelayanan Bank Syariah Indonesia. Pelayanan *Teller* pada Bank Syariah Indonesia melayani nasabah dengan ramah, namun ada yang masih kurang dari segi waktu karena pelayanannya kurang cepat dalam melayani nasabah.

“Pegawai *Teller* disana melayani dengan penuh senyum dalam menyapa kedatangan saya. Pelayanan yang diberikan pegawai *Teller* sangat cepat dan tanggap. Selain

---

<sup>106</sup> Ezi Nagia Zesika, *Wawancara*, Kediri 19 September 2022.

<sup>107</sup> Suci Suciana, *Wawancara*, Kediri 19 September 2022.

itu karyawannya sangat ramah dan sopan saat melayani nasabah.”<sup>108</sup>

Dari hasil wawancara diatas, dapat diketahui bahwa pelayanan diterima oleh mahasiswa Program Studi Perbankan Syariah Universitas Islam Negeri Mataram Terhadap Pelayanan Bank Syariah Indonesia. Pelayanan yang diberikan pegawai *Teller* sangat ramah dan sopan dalam melayani nasabah, mulai dari nasabah berdiri didepan *Teller* hingga selesai layanan yang diberikan, bahkan pelayanannya juga sangat cepat sehingga tidak memakan banyak waktu untuk nasabah dalam menunggu.

“Pegawai *Teller* menyambut saya dengan baik, pegawainya juga yang ada disana sangat ramah dan sopan. Saya kurang serek dari pelayanannya juga kurang cepat tanggap dalam menanggapi permintaan nasabah.”<sup>109</sup>

Dari hasil wawancara diatas, dapat diketahui bahwa pelayanan diterima oleh mahasiswa Program Studi Perbankan Syariah Universitas Islam Negeri Mataram Terhadap Pelayanan Bank Syariah Indonesia. Pelayanan pegawai *Teller* kurang cepat tanggap dalam melayani nasabah. Selain itu pegawai *Teller* nasabah dengan ramah dalam.

“Pelayanan pegawai *Teller* kurang cepat tanggap dalam melayani, kalok untuk pegawainya sangat ramah dan sopan terhadap saya sebagai nasabah.”<sup>110</sup>

Dari hasil wawancara diatas, dapat diketahui bahwa pelayanan diterima oleh mahasiswa Program Studi Perbankan Syariah Universitas Islam Negeri Mataram Terhadap Pelayanan

---

<sup>108</sup> Lalu Abu Gunawan, *Wawancara*, Kediri 20 September 2022.

<sup>109</sup> Dewi Hardianti, *Wawancara*, Kediri 20 September 2022.

<sup>110</sup> Muhamad Azhari, *Wawancara*, Ampenan 21 September 2022.

Bank Syariah Indonesia. Pelayanan dari pegawai *Teller* kurang cepat dalam melayani nasabah bahkan pelayanannya memakan waktu yang lumayan lama sehingga hal seperti ini yang membuat nasabah kecapean dalam menunggu. Selain itu pegawai dari *Teller* sangat ramah dalam menyapa nasabah.

“Pegawai *Teller* menyambut saya dengan baik, pegawainya juga yang ada disana sangat ramah dan sopan. Walaupun ada yang membuat Saya kurang serek dari pelayanannya juga kurang cepat tanggap dalam menanggapi permintaan nasabah.”<sup>111</sup>

Dari hasil wawancara diatas, dapat diketahui bahwa pelayanan diterima oleh mahasiswa Program Studi Perbankan Syariah Universitas Islam Negeri Mataram Terhadap Pelayanan Bank Syariah Indonesia. Pelayanan pegawai *Teller* sangat ramah dan sopan dalam menyapa nasabah, bahkan pegawai *Teller* menyapa nasabah dengan penuh senyuman. Selain itu juga ada beberapa yang dirasa masih kurang dari pelayanan pegawai *Teller* yaitu pelayanannya kurang cepat tanggap dalam menanggapi permintaan nasabah.

“Pegawai *Teller* menanyakan saya dengan penuh senyum dan ramah, untuk pelayanannya saya rasa kurang cepat tanggap dalam melayani atau menanggapi permintaan saya sebagai nasabah.”<sup>112</sup>

Dari hasil wawancara diatas, dapat diketahui bahwa pelayanan diterima oleh mahasiswa Program Studi Perbankan Syariah Universitas Islam Negeri Mataram Terhadap Pelayanan

---

<sup>111</sup> Lalu Ahmad Andika Ramdani, *Wawancara*, Kampus II UIN Mataram 21 September 2022.

<sup>112</sup> Ahyar Akbar, *Wawancara*, Jempong 22 September 2022

Bank Syariah Indonesia. Pelayanan *Teller* pada Bank Syariah Indonesia melayani nasabah dengan ramah, namun ada yang masih kurang dari segi waktu karena pelayanannya kurang cepat dalam melayani nasabah.

“Pegawai *Teller* menyambut saya dengan penuh senyuman dan etitut yang baik. Pelayanan *Teller* juga saat itu sangat cepat tanggap dalam melayani atau menanggapi permintaan saya sebagai nasabah.”<sup>113</sup>

Dari hasil wawancara diatas, dapat diketahui bahwa pelayanan diterima oleh mahasiswa Program Studi Perbankan Syariah Universitas Islam Negeri Mataram Terhadap Pelayanan Bank Syariah Indonesia. Pelayanan pegawai *Teller* saat menyambut kedatangan nasabah sangat baik dan pelayanannya juga sangat cepat dalam menanggapi permintaan nasabah.

“Pelayanan pegawai *Teller* sangat cepat tanggap dalam melayani, ramah dan sopan terhadap saya sebagai nasabah.”<sup>114</sup>

Dari hasil wawancara diatas, dapat diketahui bahwa pelayanan diterima oleh mahasiswa Program Studi Perbankan Syariah Universitas Islam Negeri Mataram Terhadap Pelayanan Bank Syariah Indonesia. Pelayanan dari pegawai *Teller* sangat cepat dalam melayani nasabah. Selain itu pegawai dari *Teller* sangat ramah dalam menyapa nasabah.

---

<sup>113</sup> Baiq Rina, *Wawancara*, Kampus II UIN Mataram 02 Januari 2023

<sup>114</sup> Rizka Aulia, *Wawancara*, Kampus II UIN Mataram 02 Januari 2023.

## **BAB III**

### **PEMBAHASAN**

#### **Persepsi Mahasiswa Program Studi Perbankan Syariah Universitas Islam Negeri Mataram Terhadap Pelayanan Bank Syariah Indonesia**

Berdasarkan hasil wawancara dengan informan terdapat beraneka ragam persepsi dari pelayanan yang diterima oleh informan pada saat melakukan transaksi pembayaran UKT pembuatan ATM/KTM. Dari 20 informan yang diwawancarai dalam penelitian ini, ada 12 informan yang persepsinya positif. Sedangkan 8 informan Persepsinya negatif. Pelayanan yang dimaksud yaitu :

##### 1. Pelayanan *Security*

Persepsi informan mengatakan pelayanan yang diberikan *Security* sangat baik dalam melayani, ramah dan cepat tanggap dalam melayani nasabah saat pengisian formulir untuk pembayaran UKT, dan tidak membeda-bedakan nasabah satu dengan nasabah lainnya. Sebaliknya persepsi informan mengatakan pelayanan yang diberikan *Security* kurang baik, tidak ramah dan kurang cepat tanggap dalam melayani nasabah saat pengisian formulir untuk pembayaran UKT, dan suka membeda-bedakan nasabah satu dengan nasabah lainnya.

##### 2. Pelayanan *Customer Service*

Persepsi informan mengatakan pelayanan yang diberikan pegawai *Customer Service* pada Bank Syariah Indonesia sangat cepat dan tanggap dalam melayani nasabah. Selain itu pelayanannya sangat ramah dan sopan dalam melayani.

Pegawai *Customer Service* juga melayani hingga tuntas. Sebaliknya persepsi informan mengatakan pelayanan yang diberikan pegawai *Customer Service* pada Bank Syariah Indonesia kurang cepat dan tanggap dalam melayani nasabah. Selain itu pelayanannya kurang ramah dan sopan dalam melayani nasabah, bahkan Pegawai *Customer Service* juga tidak melayani hingga tuntas.

## 2. Pelayanan *Teller*

Persepsi informan mengatakan pelayanan yang diberikan pegawai *Teller* sangat ramah dan sopan dalam menyambut nasabah dengan baik kemudian mengucapkan salam dengan penuh senyum, 3S senyum salam sapa, Pelayanannya juga sangat cepat dan tanggap dalam melayani nasabah. Sebaliknya persepsi informan mengatakan pelayanan yang diberikan pegawai *Teller* kurang ramah dalam melayani nasabah, pegawainya *Teller* kurang menerapkan 3S senyum salam sapa bahkan pelayanannya juga kurang cepat tanggap dalam melayani nasabah sehingga nasabah kelamaan dalam menunggu antrian.

Dari penjelasan diatas menandakan bahwa adanya persepsi positif dan persepsi negatif dari pelayanan yang diterima Mahasiswa Program Studi Perbankan Syariah. Persepsi positif adalah penilaian individu terhadap sesuatu objek atau informasi dengan pandangan yang positif atau sesuai dengan yang diharapkan dari objek yang dipersepsikan atau dari aturan yang ada. Sedangkan persepsi negatif merupakan persepsi individu terhadap objek atau informasi tertentu dengan pandangan yang negatif, berlawanan dengan yang diharapkan dari objek yang

dipersepsikan atau dari aturan yang ada. Penyebab munculnya persepsi negatif seseorang dapat muncul karena adanya ketidakpuasan individu terhadap objek yang menjadi sumber persepsinya, sedangkan persepsi positif karena adanya kepuasan.<sup>115</sup> Persepsi Mahasiswa Program Studi Perbankan Syariah di dasarkan berdasarkan pengalaman, dari apa yang dialami pada saat melakukan transaksi pembuatan ATM/KTM pada Bank Syariah Indonesia Kc Mataram Cakranegara. Selain itu, persepsi mahasiswa juga diperoleh dari hasil yang didapatkan setelah terselesaikan pemakaian layanan yang sudah diberikan, baik pelayanan yang dilakukan maka pelanggan akan semakin puas maupun tidak, serta semakin modern layanan yang diberikan maka pelanggan akan semakin puas dari pelayanan yang diberikan karena itu yang memberikan kenyamanan dan keamanan pada nasabah itu sendiri. Selanjutnya adanya Faktor-faktor yang mempengaruhi persepsi yaitu : Faktor internal dan faktor eksternal. Faktor Internal yaitu yaitu: Psikologis, perhatian dan minat. Sedangkan Faktor Eksternal yang dipengaruhi persepsi merupakan karakteristik dari lingkungan dan objek-objek yang terlibat di dalamnya. Elemen-elemen tersebut dapat mengubah sudut pandang seseorang terhadap dunia sekitarnya dan mempengaruhi bagaimana seseorang merasakannya atau menerimanya.

Didin Hafiduddin dan Hermawan Kertajaya menyatakan bahwa terdapat nilai-nilai islami dalam suatu pelayanan yaitu *pertama*, profesional (fatanah). Dalam pandangan Didin,

---

<sup>115</sup> Rahmat Hidayat, *Efisiensi Bank Syariah Teori dan Praktik*, Cet. 1, Kota Jakarta Selatan : Gramedia Publishing, Tahun 2014, hlm. 90.

profesional dalam bekerja dengan maksimal, penuh komitmen, dan bersungguh-sungguh.<sup>116</sup> *Kedua*, kesopanan (*tabligh*). Hermawan mengartikan *tabligh* dengan komunikatif dan argumentatif. Menurutnya, orang yang memiliki sifat ini akan menyampaikan dengan benar dan tutur kata yang tepat. Selain itu, kesopanan dan keramahan merupakan *core* dalam memberikan pelayanan kepada orang lain.<sup>117</sup> *Ketiga*, jujur (*sidik*). Menurut Hermawan, Jujur adalah kesesuaian antara berita yang disampaikan dan fakta, antara fenomena dan yang diberitakan, serta bentuk dan substansi.<sup>118</sup> *Keempat*, amanah. Amanah berarti memiliki tanggung jawab dalam melaksanakan setiap tugas dan kewajiban.<sup>119</sup>

Dalam pemecahan masalah peneliti menggunakan teori dari parasuraman dalam bukunya Sanurdi, bahwa konsep kualitas layanan yang diharapkan dan dirasakan ditentukan oleh kualitas layanan. Kualitas layanan tersebut terdiri dari daya tanggap, jaminan, bukti fisik, empati dan keandalan. Selain itu, pelayanan yang diharapkan sangat dipengaruhi oleh berbagai persepsi komunikasi dari mulut ke mulut, kebutuhan pribadi, pengalaman masa lalu dan komunikasi eksternal. Persepsi inilah yang mempengaruhi pelayanan yang diharapkan (*Expectation*) dan pelayanan yang dirasakan (*Perception*) yang membentuk adanya

---

<sup>116</sup> Jabal, Surat Al-Isra [17] Ayat 84, Lajnah Pentashihan Mushaf Al Qur'an (LPMQ) Kementian Agama RI, Tahun 2004.

<sup>117</sup> Hermawan Kartajaya dan M. Syakir Sula, *Syariah Marketing, Cet. 3*, Bandung: Mizan, Tahun 2006, hlm. 98.

<sup>118</sup> *Ibid.*, hlm. 132.

<sup>119</sup> Jabal, Surat Al-Isra [4] Ayat 58, Lajnah Pentashihan Mushaf Al Qur'an (LPMQ) Kementian Agama RI, Tahun 2004.

konsep kualitas layanan. Kualitas pelayanan dari harapan yang diharapkan oleh nasabah tentunya.<sup>120</sup>

Dalam memberikan pelayanan Bank Syariah Indonesia tentu harus mewajibkan seluruh karyawannya dan personal yang ada didalamnya untuk memberikan pelayanan yang terbaik khususnya *Security*, *Customer Service* dan *Teller* dikarenakan *Security*, *Customer Service* dan *Teller* adalah personal yang lebih banyak menerima keluhan-keluhan dari nasabah. Selain itu, *Security*, *Customer Service* dan *Teller* lebih banyak berinteraksi dengan para nasabah terutama mengenai produk Perbankan. Oleh karena itu, dengan adanya *Security*, *Customer Service* dan *Teller* ini harus mampu memberikan pelayanan yang terbaik, agar nasabah merasa puas atas pelayanan yang diberikan. Pelayanan yang diberikan oleh *Security*, *Customer Service* dan *Teller* pada Bank Syariah Indonesia tentu tidak terlepas dari strategi Pelayanan yang dijalankan oleh para pegawainya. Karena strategi pelayanan itu sangatlah penting dalam suatu instansi perbankan untuk melayani nasabah dengan baik. Salah satu tujuan dari strategi ini yang dilakukan oleh pihak bank syariah Indonesia yaitu untuk mencapai suatu target dan kepuasan maksimal sesuai dengan yang diharapkan. Adapun standar layanan Operasional perusahaan (SOP) layanan diantaranya :

a. Mengawali Layanan

*Security*, *Customer Service* dan *Teller* menyambut nasabah yang datang dan mengucapkan salam (selamat, pagi, siang, sore) ada yang bisa saya bantu pak/ibu dan tersenyum.

---

<sup>120</sup> Sanurdi, *Kualitas Pelayanan ISLAMI & Kepuasan Konsumen Teori dan Praktik*, Cet 1, Mataram: Sanabil, Tahun 2021, hlm. 28-29.

b. Verifikasi data

*Security, Customer Service* dan *Teller* meminta data nasabah seperti identitas nasabah kartu ATM, bukti transaksi untuk di verifikasi.

c. Berikan Solusi

*Security, Customer Service* dan *Teller* memberikan penjelasan dan penyelesaian atas masalah yang terjadi dengan bahasa yang jelas dan mudah dimengerti nasabah.

d. Arahkan nasabah untuk pengisian form pengaduan nasabah

Setelah *Security, Customer Service* dan *Teller* memberikan solusi dengan penjelasan dan penyelesaian keluhan setelah itu nasabah akan diarahkan untuk pengisian formulir pengaduan nasabah. Pengaduan nasabah akan diinput *Customer Service* ke sistem pengaduan nasabah.

e. Akhiri Layanan

Akhir layanan dengan ucapan terimakasih dengan wajah penuh perhatian dan tersenyum kepada nasabah.

Dapat disimpulkan bahwa didalam strategi pelayanan dalam melayani keluhan nasabah yaitu mengawali layanan, verifikasi data, berikan solusi, arahkan untuk mengisi formulir pengaduan nasabah, akhiri layanan. Pelayanan yang maksimal pada akhirnya juga mampu meningkatkan image perbankan dan citra perbankan dimata nasabahnya terus meningkat. Dengan demikian citra yang baik segera yang dilakukan perusahaan/perbankan agar tetap dianggap baik oleh nasabahnya.

Selain itu juga peneliti menggunakan teori Purnama dalam teori kualitas pelayanan, gap dan langkah mengurangi gap kualitas pelayanan seperti yang disebutkan Parasuraman dapat dilakukan dengan cara memahami dan mewujudkan harapan pelanggan terhadap pelayanan. Selanjutnya purna memaparkan rumus gap atau kesenjangan kualitas layanan, yaitu sebagai berikut: (1) Gap Positif, maksud dari gap positif ini adalah apabila kualitas pelayanan yang diterima pelanggan lebih besar dari harapan pelanggan (2) Gap Nol, yaitu berarti kualitas pelayanan yang diterima pelanggan sama dengan yang diharapkan pelanggan. Hal ini diartikan bahwa pelanggan puas dengan pelayanan yang diberikan perusahaan (3) Gap Negatif, maksudnya apabila kualitas pelayanan yang diterima pelanggan kurang dari yang diharapkan pelanggan. Hal ini berarti juga bahwa pelanggan merasa tidak puas pada pelayanan yang diberikan perusahaan.<sup>121</sup> Kualitas pelayanan dapat diketahui dengan cara membandingkan persepsi pengguna layanan atas pelayanan yang mereka terima dengan pelayanan sesungguhnya yang mereka harapkan.

Dalam teori lain Parasuraman menjelaskan, teori model kualitas pelayanan dan model kualitas pelayanan islami. Pelayanan berkualitas dapat dinilai dari dimensi-dimensi pelayanan sebagai berikut:

1. Dimensi Bukti fisik atau Berujud (*Tangible*)

Dalam mewujudkan pelayanan public yang berkualitas perlu dilakukan perubahan dan perbaikan

---

<sup>121</sup> *Ibid*, hlm. 31-32.

yang mengarah pada kepuasan nasabah. Pada penelitian dimensi tersebut ditentukan oleh indikator-indikator yaitu sarana dan prasarana, kenyamanan tempat pelayanan, kebersihan tempat pelayanan, dan penampilan menurut standar pelayanan. Pada pelaksanaannya masih terdapat indikator yang belum berjalan seperti penampilan *Security*, *Customer Service* dan *Teller* belum sesuai dengan standar pelayanan karena *Security*, *Customer Service* dan *Teller* tidak memperlihatkan atau mengenakan Nometang ataupun namedesek. Pada dasarnya kenyataan tidak sesuai dengan teori yang ada yaitu penampilan bertugas berkaitan dengan pemakaian atribut atau seragam yang ikut menentukan pelayanan. penggunaan Nometang ataupun namedesek merupakan hal kecil namun berdampak cukup besar bagi pelayanan yang diberikan *Security*, *Customer Service* dan *Teller*.

Tujuan *Security*, *Customer Service* dan *Teller* memperlihatkan Nometang atau kartu identitas agar nasabah mampu mengenali karyawan tersebut. Jika saat pelayanan yang diberikan kepada nasabah kurang positif maka nasabah bisa melaporkan karyawan *Security*, *Customer Service* dan *Teller* untuk mengevaluasi kinerja dengan menyebutkan nama karyawan itu sendiri.

## 2. Keandalan (*Reliability*)

Kemampuan perusahaan dalam memberikan pelayanan sesuai dengan yang dijanjikan sesuai secara

akurat dan terpercaya. Didalam kinerja harus mampu memberikan harapan sesuai dengan apa yang diinginkan oleh nasabah yang berarti ketepatan waktu, pelayanan yang sama untuk semua nasabah tanpa kesalahan, sikap yang simpatik, dengan akurasi yang tinggi. Setiap pelayanan memerlukan bentuk pelayanan yang handal, artinya dalam memberikan pelayanan, setiap pegawai harus memiliki kemampuan dalam bentuk pengetahuan, keahlian, kemandirian, penggunaan dan profesionalisme kerja yang tinggi, sehingga aktivitas kerja yang dikerjakan menghasilkan bentuk pelayanan yang memuaskan, tanpa adanya keluhan dan kesan yang berlebihan atas pelayanan yang diterima oleh masyarakat.

Pelayanan *Security*, *Customer Service* dan *Teller* Bank Syariah Indonesia sudah menerapkan dimensi *reability*. Penilaian kualitas pelayanan yang hampir sudah berjalan sesuai dengan harapan nasabah dalam dimensi ini antara lain kecermatan standar pelayanan yang jelas, kemampuan petugas *Security*, *Customer Service* dan *Teller* dalam proses pelayanan, memberikan pelayanan yang maksimal. Namun dalam pelaksanaannya masih terdapat indikator yang belum berjalan sesuai dengan harapan nasabah seperti, yang pertama kurang komunikatif atau penyampaian yang diberikan kurang jelas. Pada indikator ini *Security*, *Customer Service* dan *Teller* harus memiliki keahlian

dibidang komunikasi, keahlian tersebut merupakan keahlian yang diperhatikan karena karyawan pada bidang *Security*, *Customer Service* dan *Teller* berhadapan langsung dengan nasabah yang memiliki karakteristik yang berbeda-beda selain itu juga *Security*, *Customer Service* dan *Teller* harus memperhatikan gaya komunikasi yang jelas dan terarah agar tidak terjadi kesalah pemahaman.

Kedua sambutan atau salam sapa yang diberikan *Security*, *Customer Service* dan *Teller* nya yang dinilai nasabah masih kurang memuaskan dan kurangnya ekspresif (senyum) kepada nasabah. Adapun servis Exelent terutama diajarkan fungsi *Security*, *Customer Service* dan *Teller* yang diberikan kepada nasabah atau langkah awal untuk membudidayakan jika melayani adalah mengimplementasikan 3S SENYUM, SALAM, SAPA. Tiga 3S ini harus menjadi budaya keseharuan seluruh karyawan Bank Syariah Indonesia yang tumbuh dari lubuk hati paling dalam. Karena pada dasarnya ucapan salam yang mutlak diperlukan memberikan pelayanan kepada nasabah. Salam yang bermanfaat untuk memulai suatu komunikasi maka dari itu *Security*, *Customer Service* dan *Teller* salam kepada nasabah yang datang begitu juga melepas nasabah. Karena kedatangannya akan mendatangkan keuntungan bagi Bank yang pada gilirannya akan mendatangkan

keuntungan juga bagi *Security*, *Customer Service* dan *Teller*.

Adapun senyum adalah gerak tawa ekspresif yang tidak bersuara dalam menunjukkan perasaan senang, gembira dan lain sebagainya, dengan senyum membuat petugas *Security*, *Customer Service* dan *Teller* dipandang ramah oleh nasabah pada saat mendapatkan pelayanan. senyum memiliki manfaat yang baik karena dengan senyum membuat *Security*, *Customer Service* dan *Teller* terlihat menarik dan membuat nasabah tidak menjauh, ketika tersenyum maka nasabah akan ikut tersenyum, sebagai petugas bank hendaknya memasang senyum terutama saat menyambut nasabah.

### 3. Ketanggapan (*Responsiveness*)

Dimensi ini adalah kesanggupan untuk membantu dan menyediakan pelayanan secara cepat dan tepat, swerta tanggap terhadap keinginan konsumen. Dimensi *Responsiveness* ini mencakup antara lain, pemberitahuan *Security*, *Customer Service* dan *Teller* kepada nasabah tentang pelayanan yang diberikan, pemberian pelayanan yang cepat, kesediaan *Security*, *Customer Service* dan *Teller* memberi bantuan kepada nasabah serta *Security*, *Customer Service* dan *Teller* tidak pernah merasa sibuk untuk melayani permintaan nasabah dalam mendapatkan informasi di Bank Syariah Indonesia.

Pelayanan *Security*, *Customer Service* dan *Teller* pada Bank Syariah Indonesia sudah menerapkan dimensi *Responsiveness* beserta indikatornya. Penilaian kualitas layanan sudah berjalan sesuai dengan harapan nasabah dalam dimensi ini antara lain merespon setiap pengguna layanan yang ingin mendapatkan pelayanan, *Security*, *Customer Service* dan *Teller* pada Bank Syariah Indonesia juga melakukan pelayanan dengan cepat dan tepat, dilayani sampai tuntas oleh *Security*, *Customer Service* dan *Teller*, semua keluhan direspon oleh petugas atau *Security*, *Customer Service* dan *Teller*.<sup>122</sup>

Daya tanggap adalah kesediaan pegawai pelayanan untuk membantu pengguna layanan dan menyelenggarakan pelayanan secara tepat waktu. Daya tanggap pelaksanaan pelayanan akan mempengaruhi hasil kinerja sebab jika pelaksanaan didasari oleh sikap, keinginan dan komitmen untuk melaksanakan pelayanan dengan baik, maka akan tercipta peningkatan kualitas pelayanan yang semakin baik.

#### 4. Empati (*Emphaty*)

Memberikan perhatian yang tulus dan bersifat individual atau pribadi yang diberikan kepada para nasabah dengan berupaya memahami keinginan nasabah. Dimana suatu perusahaan diharapkan memiliki pengertian dan pengetahuan tentang nasabah, memahami kebutuhan nasabah secara spesifik serta memiliki waktu

---

<sup>122</sup> *Ibid*, hlm. 78.

pengoperasian yang nyaman bagi nasabah. *Empathy* dalam suatu organisasi kerja menjadi sangat penting dalam memberikan suatu kualitas pelayanan sesuai prestasi kerja yang ditunjukkan oleh seorang pegawai. *Empathy* tersebut mempunyai inti yaitu mampu memahami orang yang dilayani dengan penuh perhatian, keseriusan, simpatik, pengertian dan adanya keterlibatan dalam berbagai permasalahan yang dihadapi orang yang dilayani.

Pelayanan *Security, Customer Service* dan *Teller* pada Bank Syariah Indonesia sudah menerapkan dimensi *Empathy* beserta indikatornya. Penilaian kualitas layanan sudah berjalan sesuai dengan harapan nasabah dalam dimensi ini antara lain mendahulukan kepentingan pengguna layanan, pegawai melayani dengan sopan santun, pegawai memberikan perhatian dan perhatian kepada nasabah, petugas melayani serta menghargai setiap pengguna layanan.

#### 5. Jaminan/Kepastian (*Assurance*)

Keramahan serta sopan santun pegawai dalam meyakinkan kepercayaan nasabah. Dimensi *assurance* berkaitan dengan perilaku petugas yang tetap percaya diri kepada konsumen, perasaan aman dan kemampuan (ilmu pengetahuan) petugas untuk menjawab pertanyaan nasabah. Penilaian kualitas layanan sudah berjalan dengan baik sesuai dengan harapan nasabah, dalam dimensi ini anatara lain keramahan, keamanan yang

diberikan, keyakinan nasabah, kepuasan yang dirasakan nasabah terhadap layanan yang diberikan Bank Syariah Indonesia.<sup>123</sup>

Inti dari penjelasan diatas yaitu bagaimana bentuk pelayanan yang diberikan *Security*, *Customer Service* dan *Teller* kepada nasabah terhadap apa yang diterima. Kemudian bagaimana meyakinkan nasabah sehingga merasakan kepuasan dari pelayanan yang ditunjukkan oleh setiap pegawai, komitmen yang menunjukkan pemberian pelayanan yang baik, dari perilaku pegawai dalam memberikan pelayanan, sehingga dampak yang ditimbulkan dari segala aktivitas pelayanan itu diyakini oleh orang-orang yang menerima pelayanan.

Perpustakaan UIN Mataram

---

<sup>123</sup> Sanurdi, *Kualitas Pelayanan ISLAMI & Kepuasan Konsumen Teori dan Praktik*, Cet 1, Mataram: Sanabil, Tahun 2021, hlm. 30-32.

## **BAB IV**

### **PENUTUP**

#### **A. Kesimpulan**

Berdasarkan hasil penelitian dan analisis yang dilakukan oleh penulis mengenai Persepsi Mahasiswa Program Studi Perbankan Syariah Indonesia Universitas Islam Negeri Mataram Terhadap Pelayanan Bank Syariah Indonesia. Ditemukannya Persepsi positif dan persepsi negatif dari 20 informan yang diwawancarai dalam penelitian ini, ada 12 informan yang persepsinya positif. Sedangkan 8 informan Persepsinya negatif. Persepsi positif mengatakan pelayanan yang diberikan *Security*, *Customer Service* dan *Teller* sangat baik, ramah dan cepat tanggap dalam melayani nasabah hingga tuntas dan tidak membeda-bedakan nasabah satu dengan lainnya. Sedangkan persepsi negatif mengatakan pelayanan yang diberikan *Security*, *Customer Service* dan *Teller* kurang baik, tidak ramah dan kurang cepat tanggap dalam melayani nasabah dan tidak tuntas terlayani, suka membeda-bedakan nasabah satu dengan lainnya. Hal ini dipengaruhi karena berdasarkan pengalaman, dari apa yang dialami pada saat nasabah melakukan transaksi pada Bank Syariah Indonesia Kc Mataram Cakranegara. Selain itu, persepsi nasabah diperoleh dari hasil yang didapatkan setelah terselesaikan pemakaian layanan yang sudah diberikan, baik pelayanan yang dilakukan maka pelanggan akan semakin puas maupun tidak, serta semakin modern layanan yang diberikan maka pelanggan akan semakin puas dari pelayanan yang diberikan karena itu yang

memberikan kenyamanan dan keamanan pada nasabah itu sendiri. Setiap pelayanan memerlukan bentuk pelayanan yang handal, artinya dalam memberikan pelayanan, setiap pegawai harus memiliki kemampuan dalam bentuk pengetahuan dan profesionalisme kerja yang tinggi, sehingga aktivitas kerja yang dikerjakan menghasilkan bentuk pelayanan yang memuaskan, tanpa adanya keluhan dan kesan yang berlebihan atas pelayanan yang diterima oleh nasabah.

## **B. Saran**

Penelitian yang dilakukan peneliti ini masih banyak terdapat kekurangan dan jauh dari kelebihan. Namun setelah membaca penelitian ini diharapkan akan berguna bagi pihak-pihak yang bersangkutan dalam penelitian ini:

1. Pimpinan Bank Syariah Indonesia, perlu untuk dapat melakukan pendekatan emosional kepada nasabah untuk mengatasi kekurangannya informasi dan pengetahuan nasabah mengenai Bank Syariah Indonesia serta melakukan peningkatan kinerja dari bank syariah Indonesia.
2. Bagi Mahasiswa Program Studi Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Mataram diharapkan dapat berguna sebagai bahan pengetahuan dan pertimbangan Bagaimana Persepsi Mahasiswa Program Studi Perbankan Syariah Universitas Islam Negeri Mataram Terhadap Pelayanan Bank Syariah Indonesia.

3. Bagi Mahasiswa Program Studi Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Mataram diharapkan dapat meningkatkan pengetahuan dan pemahamannya mengenai Bank Syariah Indonesia agar memiliki manfaat yang lebih baik dalam penggunaan jasa dan Pelayanan Bank Syariah khususnya Bank Syariah Indonesia mempertimbangkan dan mengambil keputusan dalam menetapkan Bank Syariah Indonesia sebagai sasaran utama dalam melakukan kerja sama dengan mahasiswa wabilkusus perbankan syariah.
4. Bagi peneliti selanjutnya agar dapat bisa menjadikan kekurangan dari skripsi ini sebagai acuan untuk menciptakan skripsi yang lebih baik dan sempurna kedepannya. Karena penulis sadar, skripsi ini jauh dari kata sempurna. Oleh karena itu teruskan belajar dan jadikan apa yang menjadi kekurangan skripsi ini sebagai bahan evaluasi peneliti yang akan datang. Semoga dapat menambah wawasan pengetahuan.

## DAFTAR PUSTAKA

- A. Parasuraman, Valarie. A. Zeithaml, dan Leonard L. Berry, "A Conceptual Model of Quality and Its Implications for Future Research", *Journal of Marketing*, Vol. 35, Nomor 4, Tahun 1988.
- A. Parasuraman, Valarie. A. Zeithaml, dan Leonard L. Berry, "SERVQUAL: A Multiple-Item Scale for Measuring Customer Perception of Service Quality", *Journal of Retailing*, Vol. 4, Nomor 1, Tahun 1988.
- Abdul Qawi Othman and Laynn Owen, "Adopting and Measuring Customer Service Quality (SQ) in Islamic Banks: A Case Study in Kuwait Finance House", *International Journal of Islamic Financial Service* 3, no. 1 (2001): 1-26; Abdul Qawi Othman and Laynn Owen, "The Multi Dimensionality of CARTER Model to Measure Customer Service Quality In Islamic Banking Industry: A study In Kuwait Finance House", *International Journal of Islamic Financial Services* 3, no. 4 (2002).
- Alhusain, A. S. "Bank Syariah Indonesia: Tantangan Dan Strategi Dalam Mendorong Perekonomian Nasional", *Info Singkat: Bidang Ekonomi Dan Kebijakan Publik*, Vol. 12, Nomor 3, Tahun 2021.
- Alizamar dan Nasbahry Couto, *Psikologi Persepsi & Desain Informasi*, Yogyakarta: Media Akademi, Tahun 2016.
- Anggraini, Meri, M. Nazori Majid, and Anzu Elvia Zahara. Persepsi Mahasiswa Terhadap Bank Syariah Indonesia (Studi Pada Mahasiswa Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Islam Uin Sulthan

- Thaha Saifuddin Jambi). *Diss. (Skripsi, UIN Sulthan Thaha Saifuddin Jambi, Tahun 2021).*
- Aprianti, “Pengaruh Persepsi Proses Pelelangan Barang Jaminan Gadai Terhadap Minat Nasabah dalam Menggunakan Produk Pegadaian Syariah di Pegadaian Syariah Renteng Praya”, (*Skripsi, Fakultas Syariah dan Ekonomi Islam IAIN Mataram, Tahun 2015).*
- Asropi, “Bisnis & Birokrasi”, *Jurnal Ilmu Administrasi dan Organisasi*, Vol. 15, Nomor 3, Tahun 2008.
- Bimo Walgito, *Pengantar Psikologi Umum*, Cet. 5, Yogyakarta: Andi Offset, Tahun 2010.
- Budiarti, Ajeng Ayu Nanda. "Analisis Persepsi Mahasiswa Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Ponorogo Terhadap Perbankan Syariah, *PhD Diss, (Skripsi, IAIN Ponorogo, Tahun 2019).*
- Godwin J. Udo, Kolloi K. Bagchi, Peter J. Kris, “Assessment of Customer’s e-Service Quality Perception, Satisfaction and Intention”, *International Journal of Information Management*, Vol. 64, (ed.), 6, Tahun 2022.
- Hardani dkk, *Metode Penelitian Kualitatif dan Kuantitatif*, (ed.), Brailiehm, 10, Yogyakarta: Pustaka Ilmu, Tahun 2020.
- Haris Herdiansyah, *Metodologi Penelitian Kualitatif*, (Jakarta : Selemba Humanika, Tahun 2011).
- Hermawan Kartajaya dan M. Syakir Sula, *Syariah Marketing*, Cet. 3, Bandung: Mizan, Tahun 2006.
- Hidayat Rachmad, *Jurnal Manajemen dan Kewirausahaan*, Vol. 11, Nomor 1, Tahun 2009.
- Ibrahim, “*Metodologi Penelitian Kualitatif*”, Cet. 2, Indonesia: Pontianak, Tahun 2015.

- J. Jeffrey Inman Marcel Zeelenberg, "Regret in Repeat Purchase versus Switching Decisions: The Attenuating Role of Decision Justifiability", *Journal of Consumer Research*, Vol. 29 Index, Pers Universitas Oxford, Tahun 2002-2003.
- Kasmir, *Etika Customer Service* (ed.), 1, Cet. 3, Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada, Tahun 2008.
- Kurniati, "Analisis Persepsi dan Preferensi Nasabah Muslim dan Nasabah Non Muslim Terhadap Keputusan Memilih Perbankan Syariah di DIY", *Jurnal Ekonomi Syariah Indonesia*, Vol. 2, Nomor 2, Tahun 2019.
- Leky J. Maleong, *Metodologi Penelitian Kualitatif*, (Bandung: Remaja Rosdakarya, 2010).
- Lexy J. Maleong, *Metode Penelitian Kualitatif*, (ed.), Revisi, Cet. 37, Bandung: PT Remaja Rosdakarya, Tahun 2017.
- Mar'at. *Sikap Manusia Perubahan Serta Pengukurannya*, (ed.), 1, Cet. 2, Jakarta: Ghalia Indonesia, Tahun 1982.
- N. Jabnoun and A. Khalifa, "A Customized Measure of Service Quality in the UEA", *Managing Service Quality* 15, no. 4 (2005).
- N.Siddikui, *Banking Without Interest*, (New Delhi Markazi: Maktaba Islami, 1992).
- Nina Nurdiana, "Teknik Sampling Snowball Dalam Penelitian Lapangan", *Jurnal Comtech* Vol. 5 No. 2 Tahun 2014.
- Nugroho J Setiadi, *Perilaku Konsumen: Konsep dan Implikasi untuk Strategi dan Penelitian, Pemasaran*, Jakarta: Prenada Media Group, Tahun 2013..
- Nursya'bani Purnama, *Manajmen Kualitatif: Perspektif Global*.

- Philip Kotler, Kevin Lane Keller, *Manajemen Pemasaran Jasa*, (ed.), 13, Jilid II, Jakarta: Erlangga, Tahun 2009.
- Pujiati, D. Persepsi Civitas Akademika STKIP PGRI Ponorogo terhadap Marketing Mix Bank Rakyat Indonesia (BRIS), *Diss*, ( *Skripsi*, IAIN Ponorogo, Tahun 2020), hlm. 41-73.
- Raco, *Metodologi Penelitian Kualitatif*, Kota Jakarta: Grasindo, Tahun 2010.
- Rahmat Hidayat, *Efisiensi Bank Syariah Teori dan Praktik*, Cet. 1, Kota Jakarta Selatan: Gramedia Publishing, Tahun 2014.
- Sanudi, *Kualitas Pelayanan ISLAM & Kepuasan Konsumen Teori dan Peraktik*, Cet 1, Mataram: Sanabil, Tahun 2021.
- SriMuhargiyantie, “*Jurnal Peran Strategis Bank Syariah Indonesia Dalam Ekonomi Syariah di Indonesia*”, *AL-MISBAH*, Vol. 1 Nomor 2, Tahun 2022.
- Sugiyono, “*Metodologi Penelitian Kualitatif Kualitatif dan R&D*”, (Bandung. Alfabeta, 2013).
- Sugiyono, *Metode Penelitian Kualitatif Dan Kuantitatif*, (ed.), Cet. 1, Bandung: Alfabeta, Tahun 2018.
- Timothy A. Judge, Stephen P. Robbins, *Perilaku Organisasi Organizational Behavior*, Jilid 1 dan 2 (ed.), 12, Jakarta: Penerbit Selemba Empat, Tahun 2008.
- Tri Sulkarnain Ahmad, Sifatmawati Ahmad, “Persepsi Masyarakat Dalam Menggunakan Produk Bank Muamalat Di Kabupaten Mamuju”, *Journal Fakultas Syariah dan Ekonomi Islam*, Vol. 1, Nomor 1, Tahun 2022.

- Yufhara, Diva. “Persepsi masyarakat terhadap perbankan syariah (studi kasus masyarakat muslim di Kecamatan Sibolga Kota”, *Diss. (Skripsi, IAIN Padangsidimpuan, Tahun 2017)*.
- Jabal, Surat Al-Isra [17] Ayat 84, Lajnah Pentashihan Mushaf AI Qur’an (LPMQ) Kementian Agama RI, Tahun 2004.
- Jabal, Surat Al-Isra [4] Ayat 58, Lajnah Pentashihan Mushaf AI Qur’an (LPMQ) Kementian Agama RI, Tahun 2004.
- Rencara Strategis, Tugas Pokok, dan Fungsi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam (FEBI) UIN Mataram <http://febi.uinmataram.ac.id/>  
Di Akses pada tanggal 4 Mei 2020, pukul 14.00.
- Ari Trisna Winata, *Wawancara*, Kampus UIN Mataram, 14 Juni 2022.
- Baiq Rina, *Wawancara*, Kampus II UIN Mataram 02 Januari 2023.
- Dewi Hardianti, *Wawancara*, Kediri 20 September 2022.
- Andrean, *Wawancara*, Jempong 19 September 2022.
- Aena, *Wawancara*, Kampus UIN Mataram 18 September 2022.
- Ahyar Akbar, *Wawancara*, Jempong 22 September 2022
- Ezi Nagia Zesika, *Wawancara*, Kediri 19 September 2022.
- Eva Wardiana, *Wawancara*, Kampus UIN Mataram, 14 Juni 2022.
- Ipansyah, *Wawancara*, Perumnas 17 September 2022.
- Reski Rahmat Hidayat, *Wawancara*, Perumnas 17 September 2022.
- Rizka Aulia, *Wawancara*, Kampus II UIN Mataram 02 Januari 2023.
- Siti Raehanun, *Wawancara*, Kediri 17 September 2022.
- Suci Suciana, *Wawancara*, Kediri 19 September 2022.
- Rika Ruspika, *Wawancara*, Kampus II UIN Mataram 17 September 2022.
- Lalu Salman Alparizi, *Wawancara*, Kekalik Jaya 18 September 2022.

Lalu Ahmad Andika Ramdani, *Wawancara*, Kampus II UIN Mataram  
21 September 2022.

Lalu Abu Gunawan, *Wawancara*, Kediri 20 September 2022.

Nadira Mawati, *Wawancara*, Jempong 17 September 2022.

Nurul Haqiqi, *Wawancara*, Jempong 19 September 2022.

Nurul Aulia Dewi, *Wawancara*, Kekalik Jaya 19 September 2022.

Nur Fatiha, *Wawancara*, Kediri 19 September 2022.

Muhamad Azhari, *Wawancara*, Ampenan 21 September 2022.

Widya Winda Amelia, *Wawancara*, Kampus UIN Mataram, 8 Juni  
2022.

Zulkifli, *Wawancara*, Kampus UIN Mataram, 7 Juni 2022.



Perpustakaan UIN Mataram



# LAMPIRAN-LAMPIRAN

Perpustakaan UIN Mataram

## A. Dokumentasi Penelitian Saat Mewawancarai Informan

Foto saat wawancara (Foto-foto Informan)



Gambar Informan Ipansyah



Gambar Informan Reski Rahmat Hidayat



Gambar Informan Lalu Salman Alfarizi



Gambar Informan Nurul Aulia Dewi



Gambar Informan Dewi Hardianti



Gambar Informan Suci Suciana



Gambar Informan Zulkifli



Gambar Informan Siti Raehanun



Gambar Informan Ezi Nagia Zesika



Gambar Informan L. Abu Gunawan



Gambar Informan Eton Raudatul Jannah



Gambar Informan Aena



Gambar Informan Nadira Mawati



Gambar Informan Rika Ruspika



Gambar Informan Nur Fatiha



Gambar Informan Nurul Haqiqi



Gambar Informan Ahyar Akbar



Gambar Informan Andre

## **B. Pedoman Wawancara**

Nama : Agus Apriadi  
Nim : 190502257  
Program Studi : Perbankan Syariah  
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam  
Judul Skripsi : Persepsi Mahasiswa Program Studi Perbankan Syariah Universitas Islam Negeri Mataram Terhadap Pelayanan Bank Syariah Indonesia (Studi Mahasiswa Angkatan 2019).

### **Daftar Wawancara Mahasiswa Program Studi Perbankan Syariah Angkatan 2019 Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Mataram.**

#### **• Pelayanan *Security***

1. Apakah pegawai *Security* pada PT. Bank Syariah Indonesia, Melayani Nasabah dengan urutan dengan tidak membeda-bedakan?
2. Apakah pegawai *Security* pada PT. Bank Syariah Indonesia, cepat dan tanggap terhadap permintaan anda?
3. Apakah karyawan *Security* pada PT. Bank Syariah Indonesia, memberikan pelayanan yang ramah dan sopan terhadap anda?

#### **• Pelayanan *Customer Service***

1. Apakah karyawan *Customer Service* pada PT. Bank Syariah Indonesia, cepat dan tanggap terhadap permintaan anda?

2. Apakah karyawan *Customer Service* pada PT. Bank Syariah Indonesia, memberikan pelayanan yang ramah dan sopan terhadap anda?
3. Apakah karyawan *Customer Service* memberikan pelayanan kepada anda hingga tuntas?

• **Pelayanan *Teller***

1. Apakah karyawan *Teller* pada PT. Bank Syariah Indonesia memberikan pelayanan yang baik?
2. Apakah karyawan *Teller* pada PT. Bank Syariah Indonesia, cepat dan tanggap terhadap permintaan anda?
3. Apakah karyawan *Teller* pada PT. Bank Syariah Indonesia, memberikan pelayanan yang ramah dan sopan terhadap anda?

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI  
M A T A R A M

**C. Daftar Riwayat Hidup**

**1. Data Diri**

Nama : Agus Apriadi

Tempat/Tanggal Lahir : Senumpeng, 24 April 2001

Jenis Kelamin : Laki-Laki

Agama : Islam

Nama Ayah : Jarsah (Almarhum)

Nama Ibu : Minti

No Hp : 087863058115

E-Mail : [190502257.mhs@uinmataram.ac.id](mailto:190502257.mhs@uinmataram.ac.id)

Alamat : Jln. Gumantar II, RT/RW 002/002,  
Dusun Amor-Amor, Desa Gumantar,

Kecamatan Kayangan, Kabupaten  
Lombok Utara.

## **2. Riwayat Pendidikan**

- a. SDN 5 Gumantar 2008-2013
- b. SMPN 3 Gumantar 2013-2016
- c. SMAN 1 Kayangan 2016-2019

## **3. Pengalaman Organisasi**

- a. Ketua Ham Dan Advokasi Pergerakan Mahasiswa Islam Indonesia 2021-2022.
- b. Ketua Umum Himpunan Mahasiswa Program Studi Perbankan Syariah 2021-2022.
- c. Sekretaris Jendral Ikatan Mahasiswa Desa Gumantar 2022-2023.

## **D. Logo Universitas Islam Negeri Mataram**

Perpustakaan UIN Mataram



## E. Kartu Konsul Skripsi

### 1. Konsultasi Pembimbing

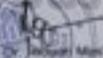

**KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA**  
**UNIVERSITAS ISLAM NEGERI MATARAM**  
**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM**  
Jl. Pajeneh Mada No. 100 Telp. (0875) 671288-423888 Fax. (0875) 620027 Jembering Mataram  
 Website: <http://www.uinmataram.ac.id> email: [info@uinmataram.ac.id](mailto:info@uinmataram.ac.id)

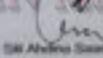
---

**KARTU KONSULTASI PROPOSAL/SKRIPSI**

Nama Mahasiswa : Agus Apriadi  
 NIM : 190502257  
 Pembimbing II : Sri Ahdina Saadatirohni, M.E  
 Jucud Penelitian : PERSEPSI CIVITAS AKADEMIKA FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM DAN FAKULTAS SYARIAH TERHADAP PELAYANAN BANK SYARIAH INDONESIA

Tanggal	Materi Konsultasi/Catatan/Saran/Perbaikan	Tanda Tangan
24/10/2022	- Perbaikan Latar Belakang - Abstrak	
	- TAIPE - Perbaikan hasil wawancara	
	- Perbaiki Penjelasan terdapat - Tambahkan Verbalis - Perbaiki Daftar Pustaka	
18/11/2022	- Tambahkan teori di bab 3 - Tambahkan Footnote - Perbaiki Footnote	
24/11/2022	- UIN MATARAM NEGERI - Perbaiki Analisis A.M	
28/11/2022	ACC Skripsi	

Mengesahul, Dekan  
  
 Agus Mardani, M.Ag  
 NIP. 1957161402002121001

Mataram, Pembimbing II  
  
 Sri Ahdina Saadatirohni, M.E  
 NIP. 19850602019032007

Perpustakaan UIN Mataram

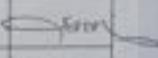
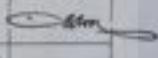
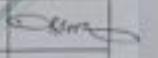
## 2. Konsultasi Pembimbing 1


**KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA**  
**UNIVERSITAS ISLAM NEGERI MATARAM**  
**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM**  
Jl. Dago Batu No. 156 Tp. (271) 421284-42389 Fax. (271) 423307 Jombang Mataram  
 Website : <http://fakelab.unismataram.ac.id> email : [fakelab@unismataram.ac.id](mailto:fakelab@unismataram.ac.id)

---

**KARTU KONSULTASI PROPOSAL/SKRIPSI**

Nama Mahasiswa : Agus Apriadi  
 NIM : 190502257  
 Pembimbing I : Muh. Bathaqi, S.H.I., M.Si  
 Judul Penelitian : PERSEPSI CIVITAS AKADEMIKA FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM DAN FAKULTAS SYARIAH TERHADAP PELAYANAN BANK SYARIAH INDONESIA

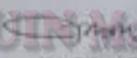
Tanggal	Materi Konsultasi/Catatan/Saran/Perbaikan	Tanda Tangan
1/4/22	Perbaiki proposal detail dan Rincian	
5/4/22	Rincian lagi proposal detail	
12/4/22	Skripsi ACC	
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI <b>MATARAM</b>		

Mengetahui,  
Dekan,



Dr. Djalim Muband, M.A.  
NID. 197111102002123001

Materai,  
Pembimbing I



Muh. Bathaqi, S.H.I., M.Si  
NIP. 197808102006041002

Pustaka UIN Mataram