

**TINGKAT KEPUASAN NASABAH BANK JAWA  
BARAT SYARIAH CABANG CIBINONG**

Skripsi ini Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Memperoleh  
Gelar Sarjana Hukum (S.H.)



**Oleh:**

**Yurike Siti Maryam AS**

**NIM. 12110656**

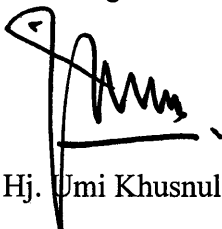
**JURUSAN MUAMALAH  
FAKULTAS SYARI'AH  
INSTITUT ILMU AL-QUR'AN (IIQ)  
JAKARTA  
1437 H/2016 M**

## PERSETUJUAN PEMBIMBING

Skripsi dengan judul “**TINGKAT KEPUASAN NASABAH BANK JAWA BARAT SYARIAH CABANG CIBINONG**” yang disusun oleh Yurike Siti Maryam AS dengan NIM 12110656 telah diperiksa dan disetujui untuk diajukan ke sidang Munaqasyah.

Jakarta, 11 Agustus 2016

Pembimbing

A handwritten signature in black ink, consisting of a large, stylized initial 'U' followed by a series of loops and a horizontal line at the bottom.

Dr. Hj. Umi Khusnul Khotimah, M.Ag

## LEMBAR PENGESAHAN

Skripsi dengan judul “Tingkat Kepuasan Nasabah Bank Jawa Barat Syariah Cabang Cibinong” oleh Yurike Siti Maryam dengan NIM 12110656 telah diujikan pada sidang Munaqasyah Fakultas Syariah Institut Al-Qur’an (IIQ) Jakarta pada tanggal 15 Agustus 2016. Skripsi telah diterima sebagai salah satu syarat memperoleh gelar Sarjana Syariah (S.Sy).

Jakarta, 15 Agustus 2016  
Dekan Fakultas Syariah  
Institut Ilmu Al-Qur’an (IIQ) Jakarta



Dra. Hj. Muzayyanah, MA

### Sidang Munaqasyah

Ketua Sidang

Sekretaris Sidang



Dra. Hj. Muzayyanah, MA

Siti Zaenab, S.Sy

Penguji I

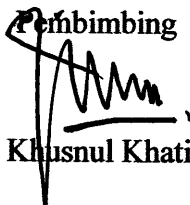
Penguji II



Dra. Hj. Muzayyanah, MA

Dr. Hj. Nadjematul Faizah, M.Hum.

Pembimbing



Dr. Hj. Umi Khusnul Khatimah, M.Ag.

## PERNYATAAN PENULIS

Saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Yurike Siti Maryam

NIM : 12110656

Tempat/Tanggal Lahir : Bandung, 07 Juni 1993

Menyatakan bahwa skripsi dengan judul **“TINGKAT KEPUASAN NASABAH BANK JAWA BARAT SYARIAH CABANG CIBINONG”** adalah benar benar asli karya saya kecuali kutipan kutipan yang sudah disebutkan. Kesalahan dan kekurangan dalam karya ini sepenuhnya menjadi tanggungjawab saya.

Jakarta, 15 Agustus 2016



Yurike Siti Maryam AS

MOTTO

خَيْرُكُمْ مَنْ تَعَلَّمَ الْقُرْآنَ وَعَلَّمَهُ

*"Sebaik Baik dari Kalian ialah yang Mempelajari Al-Qur'an dan  
Mengajarkannya"*

## KATA PENGANTAR

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

*Alhamdulillah.* Segala puji dan syukur kehadirat Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat serta hidayah-Nya sehingga penulis mampu menyelesaikan skripsi ini sebagai tugas akhir untuk memperoleh gelar sarjana Strata I (S1) dalam program studi Muamalah Fakultas Syariah di Institut Ilmu Al-Qur'an (IIQ) Jakarta.

Sholawat serta salam selalu tercurah kepada tauladan umat manusia sepanjang zaman, Pendidik termulia, yaitu Nabi Muhammad SAW, beserta para keluarga, sahabat dan para pengikutnya yang selalu setia mengikuti jejak langkahnya.

Setelah penulis melalui berbagai proses dan usaha, serta dukungan dari berbagai pihak, skripsi yang berjudul "Tingkat Kepuasan Nasabah Bank Jawa Barat Syariah Cabang Cibinong" ini dapat diselesaikan, yang merupakan salah satu syarat memperoleh gelar Strata I (S1) di Institut Ilmu Al-Qur'an (IIQ) Jakarta. Dalam kesempatan ini penulis mengucapkan banyak terima kasih kepada:

1. Prof. Dr. Hj. Huzaimah Tahido Yanggo, Rektor Institut Ilmu Al-Qur'an (IIQ) Jakarta.

2. Dra. Hj. Muzayyanah, MA Dekan Fakultas Syariah yang telah banyak membantu dan memberi kemudahan kepada mahasiswinya dalam menyelesaikan skripsi.
3. Dr. Hj. Umi Khusnul Khotimah, M.Ag, Dosen Pembimbing yang selalu mengarahkan dan senantiasa sabar dalam membimbing penulis menyelesaikan skripsi ini.
4. Seluruh Dosen dan Staff Fakultas Syariah yang telah membantu penulis dari proses awal sampai akhir kuliah.
5. Umi tercinta Hj. Imas Siti Satoriah, S.Pd.MM. dan Abi H. agus Suharto Sumpono, SE.MM. yang tidak henti-hentinya mendoakan, melimpahkan kasih sayang dan memberikan dukungan di setiap langkah ananda, tanpa beliau ananda bukanlah apa-apa.
6. Adikku Marissa Sherly Marselina SLS, Felicia Sistanita Zahra Amalia SSMS, Natasya Salsabila Siti Mudzalifah S yang telah memberi motivasi serta doa untuk menyelesaikan skripsi ini.
7. Teman-teman seperjuangan jurusan Muamalah Fakultas Syariah angkatan 2012, yang selalu menjunjung kekompakan dalam berbagai hal terutama belajar dan pembelajaran di kampus tercinta.

Begitu panjang perjalanan untuk menempuh sebuah proses yang dinanti untuk mendapatkan sebuah kebanggaan, lika-liku perjuangan, pengorbanan, serta harapan. Semoga pihak yang telah membantu penulis dalam menyelesaikan skripsi ini mendapatkan pahala yang berlipat ganda dari Allah SWT, Amin.

Jakarta, 15 Agustus 2016

A handwritten signature in black ink, appearing to read 'Yurike Siti Maryam', written in a cursive style with a horizontal line crossing through the middle of the letters.

Yurike Siti Maryam

## DAFTAR ISI

PERSETUJUAN PEMBIMBING .....	i
LEMBAR PENGESAHAN .....	ii
PERNYATAAN PENULIS .....	iv
MOTTO .....	v
KATA PENGANTAR .....	v
DAFTAR ISI .....	viii
PEDOMAN TRANSLITERASI .....	xi
ABSTRAKSI .....	xiv
<b>BAB I    PENDAHULUAN</b>	
A. Latar Belakang Masalah .....	1
B. Identifikasi Masalah .....	6
C. Pembatasan Masalah .....	7
D. Perumusan Masalah .....	7
E. Tujuan Penelitian .....	8
F. Manfaat Penelitian .....	8
G. Tinjauan Pustaka .....	9
H. Metodologi Penelitian .....	14
1. Tempat dan waktu penelitian .....	13
2. Metode Penelitian .....	14
I. Sistematika Penelitian .....	16

## BAB II KERANGKA TEORI

A. Perbedaan Bank Syariah Dan Bank Konvensional .....	19
B. Sistem Operasional Bank Syariah .....	22
C. Kualitas Pelayanan Bank Syariah .....	30
D. Pengertian Kepuasan Nasabah .....	35
1. Pengertian Kepuasan .....	35
2. Pengukuran Tingkat Kepuasan Nasabah .....	42
3. Faktor-Faktor Yang Menentukan Tingkat Kepuasan Nasabah .....	48
4. Manfaat Kepuasan Nasabah .....	51
5. Aspek-Aspek Kepuasan Nasabah .....	53
6. Tinjauan Hukum Islam .....	55

## BAB III GAMBARAN UMUM BANK JAWA BARAT SYARIAH

A. Sejarah Berdirinya Bank Jawa Barat Syariah .....	59
B. Visi dan Misi .....	62
C. Struktur Organisasi .....	63
D. Produk dan Jasa .....	64

BAB IV	ANALISIS DATA DAN PEMBAHASAN	
	A. Objek Penelitian .....	77
	B. Populasi dan Sampel Penelitian .....	77
	C. Instrument Penelitian .....	80
	D. Gambaran Umum Responden .....	92
	E. Analisis Data .....	97
	a. Uji Normalitas Data .....	97
	b. Analisis Data Deskriptif.....	107
	F. Hasil Penelitian .....	119
BAB V	PENUTUP	
	A. Kesimpulan .....	121
	B. Saran .....	122
DAFTAR PUSTAKA	.....	123
LAMPIRAN	LAMPIRAN	

## PEDOMAN TRANSLITERASI

Transliterasi adalah penyalinan dengan penggantian huruf dari abjad yang satu ke abjad yang lain. Dalam penulisan ini, transliterasi Arab-Latin mengacu pada berikut ini :

### A. Konsonan

Huruf arab	Huruf latin	Keterangan
ا		
ب	B	Be
ت	T	Te
ث	Ts	Te dan es
ج	J	Je
ح	<u>H</u>	h dengan garis dibawah
خ	kh	Ka dan ha
د	D	De
ذ	Dz	De dan zet
ر	R	Er
ز	Z	Zet
س	S	Es
ش	Sy	Es dan ye
ص	Sh	Es dan ha
ض	Dh	De dan ha
ط	Th	Te dan ha
ظ	Zh	Zet dan ha
ع	'	Tanda petik diatas
غ	Gh	Ge dan ha
ف	F	Ef
ق	Q	Ki
ك	K	Ka
ل	L	El
م	M	Em

ن	N	En
و	W	We
ه	H	Ha
ء	'	Koma terbalik diatas hadap kanan
ي	Y	Ye

## B. Vokal

Tanda vokal arab	Tanda vokal latin	Keterangan
ـَ	A	<i>Fathah</i>
ـِ	I	<i>Kasrah</i>
ـُ	U	<i>Dhammah</i>

Tanda vokal arab	Tanda vokal latin	Keterangan
ـَـِ	Ai	a dan i
ـَـُ	Au	a dan u

## C. Tanda vokal panjang

Tanda vokal arab	Tanda vokal latin	Keterangan
ـَا	Â	a dengan topi di atas
ـِـِ	Î	i dengan topi di atas
ـُـُ	Û	u dengan topi di atas

## ABSTRAKSI

Yurike Siti Maryam, 12110656 : “Tingkat Kepuasan Nasabah Bank Jawa Barat Syariah Cabang Cibinong” Skripsi Jurusan Muamalah, Fakultas Syariah, Institut Ilmu Al-Qur'an (IIQ) Jakarta.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui seberapa besar tingkat kepuasan nasabah Bank Jawa Barat Syariah Cabang Cibinong

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan teknik pengumpulan data yang bersifat deskriptif. Data yang digunakan dalam penelitian ini diperoleh dari hasil observasi ke tempat penelitian serta penyebaran angket kepada objek penelitian terkait sebagai tehnik pengumpulan data dalam penelitian ini.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa : *Pertama*, Bank Jawa Barat Syariah Cabang Cibinong telah memberikan sebagian besar apa yang diharapkan oleh nasabah sehingga alangkah baiknya bagi Bank Jawa Barat Syariah untuk tetap mempertahankan kepercayaan dari nasabah. *Kedua*, respon nasabah kepada bank jawa barat syariah cabang cibinong harusnya sebagai langkah awal untuk tetap mempertahankan kesetiaan nasabahnya sehingga nasabah akan terus menerus melakukan transaksi ulang kepada bank syariah tersebut

Kata kunci : Kepuasan Nasabah

Dosen Pembimbing : Dr. Hj. Umi Khusnul Khotimah, M.Ag

# BAB I

## PENDAHULUAN

### A. Latar Belakang Masalah

Bank Syariah kini tidaklah asing bagi masyarakat Indonesia. Meski Bank ini lahir dari rahim umat Islam, tapi manfaat penggunaannya kini juga dirasakan oleh kaum non Islam. Di saat bank-bank konvensional terkena krisis moneter, Bank Syariah tetap eksis dan makin diminati masyarakat. Sehingga banyak bank konvensional kini punya unit khusus Bank Syariah.<sup>1</sup>

Menurut Karnaen Perwataatmadja dan Muhammad Syafi'i Antonio, Bank Islam adalah bank yang beroperasi sesuai dengan prinsip-prinsip syariah Islam, yakni Bank yang dalam beroperasinya mengikuti ketentuan-ketentuan Islam khususnya yang menyangkut tata cara bermuamalah secara Islam. Dalam tata cara bermuamalat itu dikawatirkan ada

---

<sup>1</sup> Karnaen A. Perwataatmadja dan Hendri Tanjung, *Bank Syariah Teori, Praktik, dan Peranannya*, (Jakarta: PT. Senayan Abadi, 2007), hal. 1

praktik-praktik yang mengandung unsur unsur riba yang diisi dengan kegiatan-kegiatan investasi atas dasar bagi hasil.<sup>2</sup>

Selain itu, Warkum Sumitro juga mendefinisikan Bank Islam, yaitu bank yang tata cara beroperasinya didasarkan pada tata cara bermuamalah secara Islam, yakni dengan mengacu kepada ketentuan-ketentuan Al-Qur'an dan Al-Hadits. Di dalam operasionalisasinya, Bank Islam harus mengikuti dan atau berpedoman kepada praktik-praktik usaha yang dilakukan di zaman Rasulullah SAW, bentuk- bentuk usaha yang telah ada sebelumnya tetapi tidak dilarang oleh Rasulullah atau bentuk-bentuk usaha baru sebagai hasil ijtihad para ulama atau cendikiawan muslim yang tidak menyimpang dari ketentuan Al-Qur'an dan Al-Hadits.<sup>3</sup>

Menurut M. Amin Aziz mengenai Bank Islam yaitu, Bank Islam (Bank berdasarkan Syariah Islam) atau lembaga perbankan yang menggunakan sistem dan operasinya berdasarkan syariah Islam. ini berarti operasi perbankan mengikuti tata cara berusaha maupun perjanjian berusaha berdasarkan Al-Qur'an dan Al-Hadits dan bukan tata cara dan perjanjian yang bukan dituntun oleh Al-Qur'an dan Al-Hadits. Dalam operasionalnya Bank Islam menggunakan sistem bagi

---

<sup>2</sup> Karnoen Perwataatmadja dan Muhammad Syafi'i Antonio, *Apa dan bagaimana Bank Islam*, (Yogyakarta: Dana Bhakti Wakaf, 1992), hal. 1-2

<sup>3</sup> Warkum Sumitro, *Asas-asas Perbankan Islam dan Lembaga Lembaga Terkait (BMUI & Takaful) di Indonesia*, (Jakarta: PT Raja Grafindo Persada, 1996), hal. 5-6

hasil dan imbalan lainnya yang sesuai dengan syariah Islam, tidak menggunakan bunga.<sup>4</sup>

Juga menurut Cholil Uman mengartikan yang dimaksud dengan Bank Islam dan memperbandingkan dengan Bank non Islam bahwa Bank Islam adalah sebuah lembaga keuangan yang operasionalnya menurut hukum Islam. Sudah tentu bank Islam tidak memakai sistem bunga, sebab bunga dilarang oleh Islam. Sedangkan bank non Islam adalah sebuah lembaga keuangan yang berfungsi utamanya menghimpun dana untuk disalurkan kepada yang memerlukan guna investasi dalam usaha-usaha yang produktif dan lain-lain dengan sistem bunga.<sup>5</sup>

Perbedaan dengan pertanyaan diatas, peri Umar Farouq mengemukakan bahwa pengertian bank Islam adalah bank yang pengoperasiannya di sesuaikan dengan prinsip syariat Islam. Saat ini banyak istilah yang diberikan untuk menyebut entitas bank Islam, selain istilah bank Islam itu sendiri, yaitu bank tanpa bunga (*interest-free bank*), bank tanpa riba (*lariba bank*), dan Bank Syariah (*shari'a bank*).<sup>6</sup>

---

<sup>4</sup> M. amin Aziz, *Mengembangkan Bank Islam di Indonesia Buku 2*, (Jakarta: Bangkit, 1992), hal. 1

<sup>5</sup> Cholil Uman, *Agama Menjawab tentang Berbagai masalah Abad Modern*, (Surabaya: Ampel Suci Surabaya, 1994), hal. 5-6

<sup>6</sup> Peri Umar Farouq, *Sejarah Hukum Perbankan Syariah di Indonesia*, dalam <http://www.inlawnesia.net.>, Diunduh tanggal 20 maret 2008, hal. 1

Dari beberapa pengertian tentang Bank Islam tersebut yang dikemukakan oleh para ahlinya, maka dapat disimpulkan bahwa yang dimaksud dengan Bank Islam atau Bank Syariah adalah suatu badan usaha yang berdiri dibawah badan hukum dimana berfungsi sebagai penghimpun dana dari masyarakat dan sebagai penyalur dana kepada masyarakat dimana mekanisme dan sistemnya berdasarkan kepada hukum Islam atau syariat Islam yang diatur dalam Al-Qur'an dan Al-Hadits.

Perkembangan perbankan syariah di Indonesia telah menjadi tolak ukur keberhasilan eksistensi ekonomi syariah. Bank muamalat sebagai Bank Syariah pertama dan menjadi pioneer bagi Bank Syariah lainnya telah lebih dahulu menerapkan sistem ini di tengah menjamurnya bank-bank konvensional. Krisis moneter yang terjadi pada tahun 1998 telah menenggelamkan bank-bank konvensional dan banyak yang dilikuidasi karena kegagalan sistem bunganya. Sementara perbankan yang menerapkan sistem syariah dapat tetap eksis dan mampu bertahan.<sup>7</sup>

Tidak hanya itu, di tengah-tengah krisis keuangan global yang melanda dunia pada penghujung akhir tahun 2008, lembaga keuangan syariah kembali membuktikan daya tahannya dari terpaan krisis. Lembaga-lembaga keuangan

---

<sup>7</sup> Adi Warman A. Karim, *Bank Islam Analisis Fiqih dan Keuangan* (Jakarta : PT Raja Grafindo Persada, 2004), hal. 25-27

syariah tetap stabil dan memberikan keuntungan, kenyamanan serta keamanan bagi para pemegang sahamnya, pemegang surat berharga, peminjam dan para penyimpan dana di Bank-Bank Syariah.<sup>8</sup>

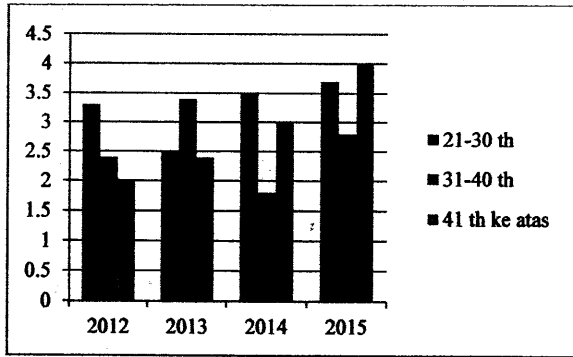
Sampai dengan bulan Februari 2012, industri perbankan syariah telah mempunyai jaringan sebanyak 11 bank umum syariah (BUS), 24 unit usaha syariah (UUS), dan 155 BPRS, dengan total jaringan kantor mencapai 2.380 kantor yang tersebar di hampir seluruh penjuru nusantara. Dan total asset perbankan syariah pun mengalami perkembangan sebesar 51% dari posisi tahun sebelumnya. Industri perbankan syariah mampu menunjukkan pertumbuhan yang tinggi dengan rata-rata sebesar 40,2% pertahun dalam lima tahun terakhir (2007-2011). Oleh karena itu, industri perbankan syariah dijuluki sebagai *'the fastest growing industry'*<sup>9</sup>

---

<sup>8</sup> Adi Warman A. Karim, *Bank Islam Analisis Fiqih dan Keuangan* (Jakarta : PT Raja Grafindo Persada, 2004), hal. 35

<sup>9</sup> Alamsyah, H. "Perkembangan Dan Propsek Perbankan Syariah Indonesia: Tantangan Dalam Menyongsong MEA. "Makalah Disampaikan Pada Ceramah Ilmiah Ikatan Ahli Ekonomi Islam (IAEI)", milad ke-18 IAEI, (13 April 2012), (2012).

### Grafik Nasabah Bank Syariah



Satuan (Jutaan)

Grafik 1. Grafik Pertumbuhan Nasabah Bank Syariah

Sumber: <http://bank.syariah.bisnis.com/read/20150510/232/22687/pertumbuhan-jumlah-nasabah-bank-syariah>

Melihat kemajuan perkembangan Bank Syariah yang sangat pesat ini sangat menarik penulis untuk mengkaji sebagai bahan penulisan skripsi dengan judul: **Tingkat Kepuasan Nasabah Bank Jawa Barat Syariah Cabang Cibinong.**

#### B. Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah yang dikemukakan diatas, masalah dapat diidentifikasi sebagai berikut :

1. Strategi pertahanan yang belum cukup untuk mempertahankan nasabah melalui kualitas pelayanan.
2. Kualitas pelayanan terhadap nasabah dan empati yang tinggi agar bisa ikut serta dalam persaingan.

### **C. Pembatasan Masalah**

Pembatasan masalah dalam penelitian ini perlu dilakukan untuk memberikan pemahaman yang lebih spesifik dan mengerucut serta menghindari pembahasan yang terlalu meluas karena dari data nasabah sebagaimana grafik nasabah bank syariah (Grafik 1) yang semakin meningkat maka penulis membatasinya pada ruang lingkup penelitian sebagai berikut :

1. Tingkat adalah tinggi rendah dari suatu proses untuk mengetahui prosentase tentang kepuasan
2. Kepuasan nasabah yang dimaksud adalah seluruh anggota yang melakukan transaksi terhadap Bank Jawa Barat Syariah.

### **D. Perumusan Masalah**

Berdasarkan uraian latar belakang dan identifikasi masalah, maka peneliti merumuskan masalah sebagai berikut:

Bagaimanakah tingkat kepuasan nasabah terhadap pelayanan Bank Jawa Barat Syariah Cabang Cibinong ?

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

Penelitian ini dilakukan dengan tujuan sebagai berikut:

Untuk memperoleh gambaran mengenai Tingkat Kepuasan Nasabah Bank Syariah pada Bank Jawa Barat Syariah cabang Cibinong.

#### **F. Manfaat penelitian**

1. Manfaat dari penulisan proposal ini adalah sebagai berikut:

##### **a. Manfaat Teoritik**

Dapat menjadi dasar bahan kajian untuk penelitian lebih lanjut dan lebih mendalam tentang perbankan syariah.

##### **b. Manfaat Praktis**

1) Bagi Fakultas Syariah Institut Ilmu Al-Qur'an Jakarta

Kegiatan ini sebagai media untuk mengaplikasikan semua teori kependidikan dalam kegiatan nyata di lapangan dalam usaha menyiapkan lulusan yang professional dibidang perbankan syariah sehingga

di masa yang akan datang nanti kualitas Bank Syariah yang dihasilkan semakin baik lagi.

2) Bagi Pemerintah dan masyarakat

Memperoleh sumbangan nyata dalam bentuk partisipasi aktif mahasiswa dalam upaya pengembangan kelembagaan, dan memperoleh calon tenaga pengembang mutu dan kualitas perbankan syariah yang terlatih secara profesional.

3) Bagi Perbankan

Sebagai masukan dan informasi bagi Bank Syariah mengenai tingkat kepuasan nasabah Bank Syariah terhadap pelayanan Bank Syariah.

## **G. Tinjauan Pustaka**

Dalam rangka memberikan arah pada penelitian ini, peneliti akan memaparkan penelitian terlebih dahulu yang relevan, dimana hal tersebut akan menjadi acuan dalam melakukan penelitian ini.

Pertama, Elisabeth R Simamora (Tahun 2007) tesis ini berisi tentang Analisis Faktor-Faktor Yang Membangun Kepuasan Nasabah Untuk Meningkatkan Loyalitas Pelanggan (Studi Empiris Nasabah PT. Bank Tabungan Negara Cabang Semarang). Tesis ini di susun oleh mahasiswi Universitas

Diponegoro Program Studi Magister Manajemen Program Pascasarjana. Penelitian ini mendiskripsikan tentang Analisis Faktor-Faktor Yang Membangun Kepuasan Nasabah Untuk Meningkatkan Loyalitas Pelanggan (Studi Empiris Nasabah PT. Bank Tabungan Negara Cabang Semarang).<sup>10</sup> Dapat penulis bedakan fokus pembahasan yang hendak dicapai bahwa saudara Elisabeth R. Simamora meneliti bagaimana tentang Analisis Faktor-Faktor Yang Membangun Kepuasan Nasabah Untuk Meningkatkan Loyalitas Pelanggan (Studi Empiris Nasabah PT. Bank Tabungan Negara Cabang Semarang), sedangkan penelitian yang akan dilakukan penulis adalah pembahasan mengenai Tingkat Kepuasan Nasabah Bank Syariah pada Bank Jawa Barat Syariah Cabang Cibinong

Kedua, Andi Lesmana ( Tahun 2008) tesis ini berisi tentang Analisis Kepuasan Nasabah Terhadap Pelayanan Bank Mandiri (PERSERO) TBK di bagian Retail Dan Consumer Risk Group. Tesis ini di susun oleh mahasiswa Universitas Gunadarma Program Studi Magister Manajemen Program Pascasarjana. Penelitian ini mendiskripsikan tentang Analisis Kepuasan Nasabah Terhadap Pelayanan Bank Mandiri

---

<sup>10</sup> Elisabeth R Simamora, *Analisis Faktor-Faktor Yang Membangun Kepuasan Nasabah Untuk Meningkatkan Loyalitas Pelanggan (Studi Empiris Nasabah PT. Bank Tabungan Negara Cabang Semarang)*, (Semarang: Universitas Diponegoro, 2007)

(PERSERO) TBK di bagian Retail Dan Consumer Risk Group.<sup>11</sup> Dapat penulis bedakan fokus pembahasan yang hendak dicapai bahwa saudara Andi Lesmana meneliti bagaimana tentang Analisis Kepuasan Nasabah Terhadap Pelayanan Bank Mandiri (PERSERO) TBK di bagian Retail Dan Consumer Risk Group, sedangkan penelitian yang akan dilakukan penulis adalah pembahasan mengenai Tingkat Kepuasan Nasabah Bank Syariah pada Bank Jawa Barat Syariah Cabang Cibinong.

Ketiga, Badi'u Rajab (Taun 2008) skripsi ini berisi tentang Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Pada Bank DKI Syariah. Skripsi Ini disusun Oleh Mahasiswa UIN Syarifhidayatullah Jakarta Program Studi Muamalat Fakultas Syariah Dan Hukum. Penelitian Ini Mendeskripsikan Tentang Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Pada Bank DKI Syariah.<sup>12</sup> Dapat penulis bedakan fokus pembahasan yang hendak dicapai bahwa saudara Badi'u Rajab meneliti bagaimana tentang Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Pada Bank

---

<sup>11</sup> Andi Lesmana, *Analisis Kepuasan Nasabah Terhadap Pelayanan Bank Mandiri (PERSERO) TBK di bagian Retail Dan Consumer Risk Group*, (Depok, Universitas Gunadarma, 2008)

<sup>12</sup> Badi'u Rajab, *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Pada Bank DKI Syariah*, (Jakarta: UIN Syarifhidayatullah, 2008)

DKI Syariah, sedangkan penelitian yang akan dilakukan penulis adalah pembahasan mengenai Tingkat Kepuasan Nasabah Bank Syariah pada Bank Jawa Barat Syariah Cabang Cibinong

Keempat, Sri Rahayu (Tahun 2011) skripsi ini berisi tentang Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Kepuasan Terhadap Loyalitas Mitra BMT (Studi Kasus BMT Al-Fath IKMI Ciputat). Skripsi ini disusun oleh mahasiswi Institut Ilmu Al-qur'an Jakarta fakultas syariah program studi muamalah. Penelitian ini mendeskripsikan Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Kepuasan Terhadap Loyalitas Mitra BMT.<sup>13</sup> Dapat penulis bedakan fokus pembahasan yang hendak dicapai bahwa saudari Sri Rahayu meneliti bagaimana Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Kepuasan Terhadap Loyalitas Mitra BMT ( Studi Kasus BMT Al-Fath IKMI Ciputat ), sedangkan penelitian yang akan dilakukan penulis adalah pembahasan mengenai Tingkat Kepuasan Nasabah Bank Syariah pada Bank Jawa Barat Syariah Cabang Cibinong.

Kelima, Dewi Yanti Sudirman (Tahun 2011) meneliti tentang Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan

---

<sup>13</sup> Sri Rahayu, *Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Kepuasan Terhadap Loyalitas Mitra BMT ( Studi Kasus BMT Al-Fath IKMI Ciputat )*, (Jakarta: Institut Ilmu Al-Qur'an Jakarta, 2011)

Nasabah Produk Tabungan BRITAMA pada PT. BANK RAKYAT INDONESIA (PERSERO) TBK cabang A. Yani Makassar. Skripsi ini di susun oleh mahasiswi Universitas Hasanuddin Makassar Fakultas Ekonomi Jurusan Manajemen. Penelitian ini mendeskripsikan tentang Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Nasabah Produk Tabungan BRITAMA pada PT. BANK RAKYAT INDONESIA (PERSERO) TBK cabang A. Yani Makassar.<sup>14</sup> Dapat penulis bedakan fokus pembahasan yang hendak dicapai bahwa saudari Dewi yanti Sudirman meneliti bagaimana tentang Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Nasabah Produk Tabungan BRITAMA pada PT. BANK RAKYAT INDONESIA (PERSERO) TBK cabang A. Yani Makassar, sedangkan penelitian yang akan dilakukan penulis adalah pembahasan mengenai Tingkat Kepuasan Nasabah Bank Syariah pada Bank Jawa Barat Syariah Cabang Cibinong.

---

<sup>14</sup> Dewi Yanti Sudirman, *Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Nasabah Produk Tabungan BRITAMA pada PT. BANK RAKYAT INDONESIA (PERSERO) TBK cabang A. Yani Makassar*, (Makassar: Universitas Hasanuddin, 2011)

## H. Metodologi Penelitian

### 1. Tempat dan Waktu penelitian

Penelitian ini dilakukan di Bank Jawa Barat Syariah cabang Cibinong di Jl. Cibinong City Centre Blok A 28 Kel. Pakansari Kecamatan Cibinong Kabupaten Bogor dimulai dari tanggal 20 Juni s/d 20 Juli 2016.

### 2. Metode Penelitian

Penelitian ini menggunakan analisis deskriptif, yakni dengan cara memaparkan data-data statistik yang berhasil dikumpulkan dan dianalisa dengan berpedoman pada sumber tertulis yang didapat dari studi pustaka. Data yang dikumpulkan bersumber dari nasabah Bank Jawa Barat Syariah Cabang Cibinong yang merupakan objek penelitian, serta didukung dengan berbagai literature dari perpustakaan sebagai referensi<sup>15</sup>. Adapun pengumpulan data sebagai berikut :

#### a. Penelitian Lapangan (*field research*)

Data primer skripsi ini diperoleh dari hasil kuisioner yang dibagikan kepada nasabah Bank Jawa Barat Syariah . Dengan metode ini penulis

---

<sup>15</sup> Moh. Nazir, *Metode Penelitian* (Jakarta : Ghalia Indonesia, 2003), hal. 54

memperoleh berbagai data yang diperlukan dari nasabah Bank Jawa Barat Syariah.

b. Metode pengumpulan data

Dalam penelitian ini terdapat beberapa cara yang dilakukan penulis untuk mengumpulkan data yang dibutuhkan. Adapun metode yang dipakai yaitu penyebaran kuisisioner kepada nasabah Bank Jawa Barat Syariah.

Kuisisioner adalah suatu teknik pengumpulan informasi yang memungkinkan analisis mempelajari sikap-sikap, keyakinan, perilaku, dan karakteristik beberapa orang.

c. Metode penentuan sampel

Penelitian ini adalah penelitian sampel, yaitu meneliti sebagian dari jumlah populasi. Dimana populasi dari nasabah tersebut berjumlah 420 jiwa dan populasi yang diambil sebanyak 90 responden yang merupakan 25 % dari keseluruhan jumlah populasi.

Cara pengambilan sampel yaitu dengan menyebarkan kuisisioner sebanyak 90 kuisisioner yang mana 90 kuisisioner kepada responden atau nasabah sebagai sampel dari jumlah populasi yang ada dan

dari 90 responden tersebut akan mewakili 100 % dari keseluruhan jumlah populasi.

d. **Sistem Pengolahan Data**

Dalam pengolahan datanya, maka penulis memakai program spss yaitu merupakan paket program aplikasi komputer untuk mengolah dan menganalisis sebuah data yang masih mentah.. Maka untuk mencapai sebuah keputusan akan digunakan statistik deskriptif dengan analisis frequencies.

Sedangkan statistik deskriptif yaitu merupakan bidang ilmu statistika yang mempelajari cara-cara pengumpulan, penyusunan, data suatu penelitian. Kegiatan yang termaksud dalam kategori tersebut adalah kegiatan pengumpulan data ,pengelompokan data, penentuan nilai dan fungsi statistik, serta yang terakhir termasuk pembuatan grafik dan gambar.

## **I. Sistematika Penulisan**

Agar dapat diketahui gambaran dalam menyusun skripsi ini, maka sistematika penulisannya dijelaskan sebagai berikut:

Bab I Pendahuluan, yaitu memuat latar belakang masalah, identifikasi masalah, pembatasan masalah, perumusan masalah, tujuan dan manfaat penelitian, metodologi penelitian, tinjauan pustaka dan sistematika penulisan.

Bab II Kajian Teori. Bagian ini membahas tentang pengertian perbankan syariah, perkembangan perbankan Islam di dunia, system operasional perbankan syariah, kualitas pelayanan bank syariah, dan seputar kepuasan nasabah.

Bab III Gambaran Umum Perbankan. Pada bab ini diuraikan tentang sejarah berdirinya, visi misi dan tujuan, struktur organisasi, produk-produk, langkah mempertahankan nasabah, sistem pemasaran.

Bab IV Analisis Data dan Pembahasan. Dalam bab ini diuraikan tentang objek dan populasi penelitian, teknik pengumpulan data, instrument penelitian, teknik analisis data, uji statistic, dan hasil penelitian.

Bab V Penutup. Terdiri atas kesimpulan dan saran, penulis menyimpulkan dari keseluruhan pembahasan baik secara teoritis maupun empirik dan dari hasil itu penulis kemukakan saran.

## BAB V

### KESIMPULAN DAN SARAN

#### A. Kesimpulan

Berdasarkan penelitian dapat disimpulkan sebagaimana berikut :

Tingkat kepuasan nasabah Bank Jawa Barat Syariah Cabang Cibinong terklasifikasi menjadi dua kategori : *Pertama*, puas sekali dalam hal kepedulian dan ketanggapan terhadap nasabah. sebagai indikator tingkat kepuasan tersebut terbukti dari hasil penelitian yang mencapai 83% nasabah merasa puas sekali dalam hal kepedulian dan ketanggapan. *Kedua*, sedang (Tingkat Kepuasannya sedang) dalam hal kehandalan terhadap nasabah yang meliputi : selalu memenuhi pelayanan yang dijanjikan, tidak pernah membuat kesalahan dalam memberikan pelayanan, dan tidak pernah membuat kesalahan dalam pencatatan keuangan nasabah. sebagai indikator tingkat kepuasan tersebut terbukti dari hasil penelitian yang mencapai 43% nasabah merasa puas sekali dalam hal kehandalan.

## B. Saran

1. Hendaknya Bank Jawa Barat Syariah Cabang Cibinong dapat mempertahankan serta meningkatkan kualitas pelayanan yang baik kepada setiap nasabahnya agar nasabah tidak berpindah ke bank lain sehingga nasabah akan merasa puas dan mendorong nasabah untuk melakukan transaksi ulang.
2. Bank Jawa Barat Syariah Cabang Cibinong harus meningkatkan kualitas pelayanan yang terbaik terhadap nasabah dalam aspek kehandalan supaya nasabah tetap percaya bahwa Bank Jawa Barat Syariah tidak akan mengecewakan mereka sehingga nasabah akan tetap setia pada produk dan jasa Bank Jawa Barat Syariah
3. Dan kepada nasabah Bank Syariah hendaknya tetap setia kepada bank syariah dengan segala kelebihan dan kekurangannya dalam rangka turut serta meningkatkan perkembangan ekonomi syariah di Indonesia.

## DAFTAR PUSTAKA

Agus Eko Sujianto, *Aplikasi Statistik Dengan Program SPSS*, Jakarta: PT. Prestasi Pustakaraya, 2009

Algoud, Lativa & Mervyn K lewis, *Perbankan Syariah Prinsip Praktik Prospek*. Jakarta:PT SERAMBI, 2001

Ascarya, *Akad & Produk Bank Syariah*, Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada, 2007

Aziz Amin, *Mengembangkan Bank Islam di Indonesia Buku 2*, Jakarta: Bangkit, 1992

C.S.Hutasoit, *Pelayanan Publik Teori dan Aplikasi*, Jakarta: Magna Script Publishing, 2011

Dr Amir Machmud & H Rukmana, *Bank Syariah : Teori, Kebijakan Dan Studi Empiris Di Indonesia*, Jakarta:PT. GELORA AKSARA PRATAMA, 2010

Dutka, Alan, *AMA Hand Book for Customer Satisfaction. NTC Business Book. Lincolnwood, Illinois*, 2008

Fandy Tjiptono dan Diana Anastasia. *Total Quality Management* Yogyakarta: 2003

Fandy Tjiptono dan Gregorius Candra.,*Service, Quality, and Satisfaction*. Yogyakarta: 2005

Fandy Tjiptono, *Pemasaran Jasa*, Malang: Bayumedia Publishing, 2011 Cet ke II

- Fandy Tjiptono, *Pemasaran Jasa*, Surabaya: Bayumedia Publishing, 2005 Cet ke I
- Fandy Tjiptono, *Strategi Bisnis Pemasaran*, Yogyakarta: 2008
- Fandy Tjiptono, *Strategi Pemasaran*, Yogyakarta: 2007
- Farouq, Peri Umar, *Sejarah Hukum Perbankan Syariah di Indonesia*, dalam <http://www.inlawnesia.net>., Diunduh tanggal 20 maret 2008
- Fornell, C., "A National Customer Satisfaction Barometer: The Swedish Experience, *Journal of Marketing*, 1992
- Freddy Rangkuti, *measuring customer satisfaction* , Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama, 2003
- Fuad Abdul Baqi Muhammad, Terjemah Al-Lu'lu' Wal Marjan Mutiara Hadits Shahih Bukhari Dan Muslim, (Surabaya:PT. Bina Ilmu)1996 no. 1670
- Handi Irawan, *10 prinsip kepuasan Pelanggan*, Jakarta: PT. Alexmedia Komputindo, 2002
- Ismail, *Perbankan Syariah*, Jakarta: PT. Fajar Interpretama Offset, 2011
- Karim, Adi Warman A., *Bank Islam Analisis Fiqih dan Keuangan* Jakarta : PT Raja Grafindo Persada, 2004
- Kasmir, *Etika Customer Service*, (Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada, 2005

- Kasmir, *Etika Customer Service*, Jakarta, Divisi Buku Perguruan Tinggi, PT. Raja Grafindo Persada, 2005
- Lovelock dan Lauren, *Manajemen Pemasaran Jasa*, Indeks, Jakarta, 2005
- Lupiyoda, Rambat, *Manajemen Pemasaran Jasa Teori dan Praktek*, Jakarta:Salemba Empat, 2001
- M.S. Antonio & Perwataatmadja, *Apa dan Bagaimana Bank Islam*, Yogyakarta: PT. Dana Bhakti Wakaf, 1997
- Masnur, Muslich, *KTSP Pembelajaran Berbasis Kompetensi dan Kontekstual*, Jakarta : PT Bumi Aksara, 2007
- Muhammad Bin Ismail Al Kahlani, *Subulu Al-Salam*, Bandung: Dahlan, 2007
- Muhammad Nazir, *Metode Penelitian*, Jakarta : Ghalia Indonesia, 2003
- Muhammad, *Manajemen Bank Syariah*, UPP: AMPYKPN, Yogyakarta, 2005
- Perwataatmadja A. Karnaen dan Antonio Syafi'i Muhammad, *Apa dan bagaimana Bank Islam*, Yogyakarta: Dana Bhakti Wakaf, 1992
- Perwataatmadja A. Karnaen dan Tanjung Hendri, *Bank Syariah Teori, Praktik, dan Peranannya*, Jakarta: PT. Senayan Abadi, 2007

- Philip Kotler, *Manajemen Pemasaran: Analisa, Perencanaan, Implementasi Dan Control. Terjemahan Hendra Teguh SE. Ak Dan A Rusli. Ak*, Jakarta: Prenhallindo, 1997
- Rahayu, Sri, *Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Kepuasan Terhadap Loyalitas Mitra BMT (Studi Kasus BMT Al-Fath IKMI Ciputat)*, Jakarta: Institut Ilmu Al-Qur'an Jakarta, 2011
- Rajab, Badi'u, *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Pada Bank DKI Syariah*, Jakarta: UIN Syarifhidayatullah, 2008
- Shahih Bukhari Muslim
- Simamora, Elisabeth R, *Analisis Faktor-Faktor Yang Membangun Kepuasan Nasabah Untuk Meningkatkan Loyalitas Pelanggan (Studi Empiris Nasabah PT. Bank Tabungan Negara Cabang Semarang)*, Semarang: Universitas Diponegoro, 2007
- Sudirman, Dewi Yanti, *Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Nasabah Produk Tabungan BRITAMA pada PT. BANK RAKYAT INDONESIA (PERSERO) TBK cabang A. Yani Makassar*, Makassar: Universitas Hasanuddin, 2011
- Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*, Bandung: Alfabeta, 2013
- Sugiyono, *Statistika Untuk Penelitian*, Bandung: Alfabeta, 2008

Susilo, Y, dkk., *Bank dan Lembaga Keuangan Lainnya*, Jakarta: PT.Salemba Empat, 2000

Uman, Cholil, *Agama Menjawab tentang Berbagai masalah Abad Modern*, Surabaya: Ampel Suci Surabaya, 1994

Umar Husein, *Metode Penelitian Untuk Skripsi Dan Tesis Bisnis*, Jakarta : PT Raja Grafindo Persada, 2004

Wardhani, Sri, Dkk., *Pembelajaran Kemampuan Pemecahan Masalah Matematika*, Yogyakarta: Kemendiknas, 2010

Warkum Sumitro, *Asas-asas Perbankan Islam Dan Lembaga Lembaga Terkait (BMUI & Takaful) di Indonesia*, Jakarta: PT Raja Grafindo Persada, 1996

Wijayanti, Irene Diana Sari, *Manajemen Editor*, Yogyakarta: Mitra Cendikia, 2008

[www.bjbsyariah.co.id](http://www.bjbsyariah.co.id).