ANALISIS TINGKAT KEPUASAN PEDAGANG PASAR KALINDO TERHADAP PELAYANAN PERBANKAN SYARIAH

SKRIPSI

OLEH SITI SAHRIZADA SORAYA 1401160376



UNIVERSITAS ISLAM NEGERI ANTASARI BANJARMASIN 2020 M/1441 H

ANALISIS TINGKAT KEPUASAN PEDAGANG PASAR KALINDO TERHADAP PELAYANAN PERBANKAN SYARIAH

SKRIPSI

Diajukan kepada Fakultas Syariah dan Ekonomi Islam untuk Memenuhi Sebagian Syarat
Guna Mencapai Gelar Sarjana
dalam Ilmu Ekonomi Islam

OLEH SITI SAHRIZADA SORAYA 1401160376

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI ANTASARI
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
JURUSAN PERBANKAN SYARIAH
BANJARMASIN

2020

PERNYATAAN KEASLIAN TULISAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama

: Siti Sahrizada Soraya

NIM

: 1401160376

Jurusan/Prodi.

: S1 Perbankan Syariah

Fakultas

: Ekonomi dan Bisnis Islam

Menyatakan dengan sebenarnya bahwa skripsi yang saya tulis ini benarbenar merupakan hasil karya saya sendiri, bukan merupakan pengambil alihan tulisan atau pikiran orang lain yang saya akui sebagai tulisan atau pikiran saya sendiri. Jika di kemudian hari terbukti ia merupakan duplikat, tiruan, plagiat atau dibuat oleh orang lain secara keseluruhan atau sebagian besar, maka skripsi / makalah dan gelar yang diperoleh karenanya batal demi hukum.

Banjarmasin,

Yang membuat pernyataan,

GGCOAHF158603995

Siti Sahrizada Soraya

PENGESAHAN

Skripsi yang berjudul Analisis Tingkat Kepuasan Pedagang Pasar Kalindo Terhadap Pelayanan Perbankan Syariah ditulis oleh Siti Sahrizada Soraya, telah diujikan dalam Sidang Tim Penguji Skripsi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Antasari Banjarmasin pada:

Hari

: Kamis

Tanggal

: 9 Januari 2020

dan dinyatakan LULUS dengan predikat: A (83,1)

Dekan FakultasEkonomi dan Bisnis Islam UIN Antasari Banjarmasin

Di H. Rathurrahman Azhari, M.H.I NIP. 196006091988031000

TIM PENGUJI:

NO	Nama	, Tanda Tangan
1	Drs. Nispan Rahmi M.Ag	(Mis)
2	Pati Matu Jahra, Sag, MSI	Prof.
3	Hariyanto, SE, MM	
4	Annisa Sayyid SHI. MSI	MY GASH.

NTERIANAGA

PERSETUJUAN

Skripsi yang berjudul : Analisis Tingkat Kepuasan Pedagang Pasar

Kalindo Terhadap Pelayanan Perbankan Syariah.

Ditulis oleh : Siti Sahrizada Soraya

NIM : 1401160376

Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam

Program : Strata Satu (S-1)

Jurusan : Perbankan Syariah (PS)

Tahun Akademik : 2018-2019

Tempat dan tanggal lahir : Banjarmasin, 24 Maret 1996

Alamat : Banjarmasin, Jl. Belitung Darat Gg Keluarga Rt 8

No 43

Setelah diteliti dan diadakan perbaikan sepenuhnya, kami dapat menyetujuinya untuk dipertahankan di depan Sidang Tim Penguji Skripsi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Antasari Banjarmasin.

Banjarmasin, September 2019

Pembimbing II,

Drs. Nispan Rahmi M.Ag

NIP. 196705011994031005

Pati Matu Jahra, Sag, MSI NIP. 197404182002122001

Mengetahui:

Pembinibing I,

Ketua Jurusan Perbankan Syariah

FakultasEkonomi dan Bisnis Islam

UIN Antasari Banjarmasin

POUBLIK INDOM Haris Paulidi Asnawi, Lc., MSI

NIP. 19790410 2005011010

ABSTRAK

Siti Sahrizada Soraya. 2019. Analisis Tingkat Kepuasan Pedagang Pasar Kalindo Terhadap Pelayanan Perbankan Syariah. Pembimbing: (I) Drs. Nispan Rahmi M.Ag (II) Pati Matu Jahra, S.Ag, M.SI.

Kata Kunci: Importance Performance Analysis, Perbankan Syariah, Pelayanan

Penelitian ini dilatar belakangi karena adanya gejala ketidakpuasaan dari pedagang Pasar Kalindo Banjarmasin atas kualitas pelayanan yang diberikan. Pedagang sebagai nasabah merasa bahwa tidak seutuhnya di berikan layanan yang baik dan semestinya.

Jenis penelitian ini berupa penelitian lapangan *(field research)* dengan pendekatan deskriptif kuantitatif. Yang berlokasi diPasar Kalindo yang terletak di Jl Belitung Darat, Kuin Cerucuk, Banjar Barat, Banjarmasin dan pedagang sebagai responden. Teknik pengumpulan data yang digunakan penulis dengan kuesioner.

Hasil dari penelitian menunjukan bahwa menggunakan metode *Importance Performance Analysis* diketahui kualitas pelayanan Perbankan Syariah yang masih belum memenuhi kriteria pelayanan prima atau terbaik karena terdapat kesenjangan antara nilai rata-rata tingkat kinerja/*performance* dengan nilai rata-rata tingkat kepentingan/*importance* karena nilainya negatif.

Dengan menggunakan *Diagram Cartesius* terlihat faktor-faktor penting atau yang menjadi prioritas untuk menghilangkan kesenjangan sehingga meningkatkan kualitas pelayanan. Faktor-faktor pelayanan yang perlu diprioritaskan untuk diperbaiki yaitu pada item yang berada pada kuadran I yaitu 14, 15, 18 pada kuadran II yaitu 5,10,11,12,21,22 pada kuadran III yaitu 4,8,13,16,17,19 dan pada kuadran IV yaitu 1,2,3,6,7,9,20.

MOTTO

Its cost \$0.00 to be nice person, be nice.

KATA PERSEMBAHAN

Segala puji bagi Allah Swt. atas limpahan rahmat dan hidayah-Nya dan atas karunia serta kemudahan yang Engkau berikan akhirnya skripsi yang sangat sederhana ini dapat diselesaikan. Tak lupa shalawat serta salam selalu terlimpahkan kepada junjungan kita, Nabi Muhammad Saw.

Ku persembahkan karya tulis ini kepada kedua orang tua ku (ibu dan bapak) yang telah memberikan kasih sayang, segala dukungan, serta semangat dan doa tanpa henti untuk kesuksesan ku, karena tiada kata seindah lantunan doa yang terucap dari orang tua. Terimakasih atas segalannya yang telah kalian berikan kepadaku, semoga Allah menempatkan kalian ditempat terbaik di sisi-Nya. Aamiin.

Terimakasih banyak kepada Ibu saya *Noorlili Hidayati* yang telah memberikan saya jalan untuk melanjutkan pendidikan di Perguruan Tinggi. Terimakasih juga atas segala bantuan kalian untukku dalam menyelesaikan karya tulis ini. Yessy Lolita, Melda Aulia, M. Ihsan Maulana, M. Apriza Ansyari, dan Aidillah Ramadhan, Ary Rizky, Rizka Rahman, Khilla Elyana Dewi, Fitria, Erwin Koesoma terimakasih atas bantuannya selama saya mengemban pendidikan di bangku kuliah. Semoga Allah selalu melimpahkan keberkahan kepada kita semua. Aamiin.

Terima kasih banyak untuk bapak Drs. Nispan Rahmi M.Ag selaku dosen pembimbing I dan ibu Pati Matu Jahra, S.Ag., MSI selaku pembimbing II terima kasih atas bantuan, nasihat dan ajaran kalian, tak akan saya lupakan atas bantuan dan kesabaran kalian membimbing tugas akhir saya.

Terima kasih untuk kalian semua yang tidak bisa ku sebutkan satu-satu didalam tulisan ini, semoga Allah memberikan rahmat dan hidayah-Nya kepada kita semua dan semoga kita semua dapat berkumpul di surga Allah. Aamiin Ya Allah.

PEDOMAN TRANSLITERASI ARAB-LATIN

Fonem konsonan Bahasa Arab yang dalam sistem tulisan Arab melambangkan dengan huruf, dalam transliterasi ini sebagian dilambangkan dengan huruf dan sebagian dilambangkan dengan tanda, dan sebagian lagi dengan huruf dan tanda sekaligus.

Berdasarkan Surat Keputusan Bersama Menteri Agama RI dan Menteripendidikan dan Kebudayaan RI Nomor 158/1987 dan 0543 b/U/1987, tanggal 22 Januari 1988, sebagai berikut:

1. Konsonan Tunggal

Huruf Arab	Nama	Huruf Latin	Keterangan
١	Alif	Tidak dilambangkan	Tidak dilambangkan
ب	Ba'	В	Be
ت	Ta'	T	Те
ث	Sa'	Ś	es (dengan titik di atas)
٤	Jim	J	Je
7	Ḥа	ķ	ha (dengan titik di bawah)
Ċ	Kha	Kh	Ka dan ha
د	Dal	D	De
ذ	Ża	Ż	zet (dengan titik di atas)
J	Ra	R	Er
j	Zai	Z	Zet
<u>"</u>	Sin	S	Es
m	Syin	Sy	es dan ye

	I		
ص	Şad	Ş	es (dengan titik di bawah)
ض	 Dad	ģ	de (dengan titik di bawah)
ط	Ţа	Ţ	te (dengan titik di bawah)
ظ	Za	ż	zet (dengan titik di bawah)
3	'Ain	6	Koma terbalik di atas
غ	Gain	G	Ge
ف	Fa	F	Ef
ق	Qaf	Q	Qi
ك	Kaf	K	Ka
J	Lam	L	'el
م	Mim	M	'em
ن	Nun	N	'en
و	Waw	W	We
ه	На'	Н	На
۶	Hamzah	6	Apostrof
ی	Ya'	Y	Ye

2. Konsonan rangkap karena syaddah ditulis rangkap

متعقدين	Ditulis	Muta'aqqidin
عدة	Ditulis	ʻiddah

3. Ta' marbutah

a) Apabila dimatikan ditulis h.

هبة	Ditulis	Hibbah
جزية	Ditulis	Jizyah

(ketentuan ini tidak diperlukan bagi kata-kata Arab yang sudah terserap ke dalam bahasa Indonesia, seperti shalat, zakat dan sebagainya, kecuali apabila dikehendaki lafal aslinya).

Bila diikuti dengan kata sandang "al" serta bacaan kedua itu terpisah, maka ditulis dengan h.

كرمة الأولياء Ditulis Karāmah al auliyā'
--

b) Apabila ta' marbutah hidup atau dengan harakat, fathah, kasrah dan dhammah ditulis t.

زكاة الفطر	Ditulis	Zakātul-fiṭri
------------	---------	---------------

4. Vokal pendek

ò	Kasrah	Ditulis	I
ó	fatḥah	Ditulis	\boldsymbol{A}
Ó	ḍammah	Ditulis	U

5. Vokal panjang

1	Fathah + alif جاهلية	Ditulis	Ā Jāhiliyyah
2	Fathah + ya' mati يسعى	Ditulis	Ā yas'ā
3	Kasrah + ya' mati کریم	Ditulis	Ī Karīm
4	Dhammah + wawu mati فروض	Ditulis	Ū Furūd

6. Vokal rangkap

1	Fathah + ya' mati بینکم	Ditulis	Ai Bainakum
2	Fathah + wawu mati قول	Ditulis	Au Qaulun

7. Vokal pendek yang berurutan dalam satu kata dipisahkan dengan apostrof

أأنتم	Ditulis	A'antum
أعدت	Ditulis	U'iddat
لئن شكرتم	Ditulis	La'in syakartum

8. Kata sandang alif + lam

a) Apabila diikuti huruf qamariyyah ditulis dengan menggunakan huruf "al".

القرأن	Ditulis	al-qur'ān
القياس	Ditulis	al-qiyās

b) Apabila diikuti huruf syamsiyyah ditulis dengan menggunakan huruf syamsiyyah yang mengikutinya, dengan menghilangkan huruf "al" nya.

السماء	Ditulis	as-samā
الشمس	Ditulis	asy-syams

9. Penulisan kata-kata dalam rangkaian kalimat

ذوي الفروض	Ditulis	żawī al-furūd
أهل السنة	Ditulis	ahl as-Sunnah

KATA PENGANTAR

بسم الله الرحمن الرحيم المعالمين و الصلاة والسلام على اشرف الانبياء والمرسلين سيدنا محمد وعلى الله و صحبه اجمعين الما يعد

Alhamdulillah, puji syukur penulis panjatkan kehadirat Allah SWT., karena atas berkat rahmat serta karunia-Nya penulis dapat menyelesaikan penulisan skripsi ini. Shalawat dan salam juga penulis haturkan kepada suri tauladan terbaik umat Nabi Muhammad saw. beserta para sahabat, kerabat serta orang-orang yang istiqamah mengikuti petunjuknya hingga akhir zaman.

Suatu berkah yang layaknya penulis syukuri, Karena dengan kudrat dan iradat-Nya, taufik dan hidayah-Nya, akhirnya dapat menyelesaikan penyusunan skripsi yang berjudul "Analisis Tingkat Kepuasan Pedagang Pasar Kalindo Terhadap Pelayanan Perbankan Syariah", sesuai dengan kemampuan, pengetahuan dan keilmuan yang penulis miliki selama mengikuti perkuliahan di Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Antasari Banjarmasin.

Selama penyusunan skripsi hingga menyelesaikannya, penulis banyak menerima bantuan dan arahan serta motivasi dari berbagai pihak. Karena itu, dalam kesempatan ini penulis mengucapkan terima kasih, terutama kepada yang terhormat:

- Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Antasari Banjarmasin yang telah berkenan menerima dan menyetujui judul skripsi ini untuk di munaqasyahkan.
- 2. Ketua jurusan Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Antasari Banjarmasin yang telah menyetujui skripsi ini sampai bisa diajukan.
- 3. Bapak Drs. Nispan Rahmi selaku pembimbing I dan Ibu Pati Matu Jahra, S.Ag., M.SI selaku pembimbing II yang banyak memberikan bimbingan, arahan dan koreksi dalam penulisan skripsi ini.
- 4. Para Dosen, Asisten Dosen, Karyawan/Karyawati Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Antasari Banjarmasin yang telah banyak memberikan ilmu pengetahuan serta bantuan selama penulis berstudi di Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam.
- 5. Kepala perpustakaan pusat UIN Antasari Banjarmasin dan kepala perpustakaan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Antasari Banjarmasin beserta karyawannya yang telah banyak membantu penulis dalam peminjamkan bukubuku yang penulis perlukan untuk kepentingan studi maupun dalam penyusunan skripsi ini.
- 6. Kepala Perpustakaan dan Staf Perpustakaan UIN Antasari Banjarmasin, Perpustakaan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Antasari Banjarmasin, dan Perpustakaan Daerah Banjarmasin yang telah memberikan pelayanan dan peminjaman sejumlah literatur untuk penyusunan skripsi ini.

7. Bapak Ray Afrinuddin R. selaku penanggung jawab di Pasar Kalindo Banjarmasin yang telah memberikan izin kepada peneliti untuk melakukan penelitian di Pasar Kalindo Banjarmasin.

8. Seluruh responden yang telah bersedia meluangkan waktunya untuk mengisi kuesioner sehingga sangat membantu peneliti dalam melakukan penelitian ini.

9. Berbagai pihak yang tidak dapat peneliti sebutkan satu persatu yang telah membantu peneliti, baik secara langsung maupun tidak langsung dalam penyusunan dan penyelesaian skripsi ini.

Skripsi ini ditulis dengan kemampuan maksimal yang penulis miliki, namun tidak menutup kemungkinan masih terdapat kekurangan, baik dari segi materi maupun metodologi. Karena itu, segala saran, kritik dan koreksi terhadap ini skripsi ini sangat penulis harapkan terutama dari tim penguji skripsi.

Demikian kata pengantar yang dapat penulis utarakan mudah-mudahan skripsi ini bermanfaat untuk kita semua dan atas segala bantuan dan bimbingan tersebut penulis berdo'a semoga Allah SWT berkenan membalasnya dengan ganjaran pahala yang berlipat ganda. Aamiin.

Banjarmasin, September 2019

Penulis

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PERNYATAAN KEASLIAN TULISAN	ii
HALAMAN PERSETUJUAN	iii
HALAMAN PENGESAHAN	iv
ABSTRAK	v
MOTTO	vi
KATA PERSEMBAHAN	vii
PEDOMAN TRANSLITERASI	viii
KATA PENGANTAR	xiii
DAFTAR ISI	xvi
BAB I PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Rumusan Masalah	7
C. Tujuan Penelitian	7
D. Signifikasi Penelitian	7
E. Definisi Operasional	8
F. Kajian Pustaka	9
G. Kerangka Pemikiran	12
H. Sistematika Penelitian	12
BAB II LANDASAN TEORI	
A. Pengertian Kepuasan	14
B. Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Konsumen	15
C. Konsep Kepuasan Dalam Ekonomi Islam	
D. Pelayanan	24
E. Ciri-Ciri Pelayanan Yang Baik	26

Г.	Pengeruan Bank Syarian	28
G.	Produk Pembiayaan	32
Н.	Pembiayaan Bank Syariah	32
I.	Akad-Akad Bank Syariah	38
J.	Jasa Layanan Bank Syariah	42
K.	Dasar Hukum Bank Syariah	43
L.	Model SERVQUAL	45
M.	Pedagang dan Pasar	48
BAB I	II METODE PENELITIAN	
A.	Jenis, Sifat, dan Lokasi Penelitian	52
B.	Subjek dan Objek Penelitian	53
C.	Populasi dan Sampel Penelitian	53
D.	Teknik Sampling	56
E.	Data dan Sumber Data	57
F.	Teknik Pengumpulan Data	58
G.	Variabel, Indikator Penelitian dan Instrumen Penelitian	59
Н.	Desain Pengukuran	61
I.	Teknik Pengolahan Data	62
J.	Teknik Analisis Data	63
K.	Prosedur Penelitian	66
BAB I	V PENYAJIAN DAN ANALISIS DATA	
A.	Gambaran Umum Pasar Kalindo Banjarmasin	68
B.	Letak dan Kondisi Fisik Pasar Kalindo	69
C.	Komposisi Pedagang	69
D.	Penyajian Data	70
E.	Analisis Data	118
BAB V	V PENUTUP	
A.	Simpulan	128
В.	Saran	130
DAFT	AR PUSTAKA	
LAMI	PIRAN – LAMPIRAN	
DAFT	'AR RIWAYAT HIDUP	