

**STRATEGI PENGEMBANGAN KUALITAS PELAYANAN PADA
BRISYARIAH KCP PASAR BARU DENGAN METODE
*IMPORTANCE PERFORMANCE ANALYSIS***

SKRIPSI

**OLEH
NOR HAYATI**



**UNIVERSITAS ISLAM NEGERI ANTASARI
BANJARMASIN
TAHUN 2018M/1439H**

STRATEGI PENGEMBANGAN KUALITAS PELAYANAN PADA BRISYARIAH KCP PASAR BARU

DENGAN METODE

IMPORTANCE PERFORMANCE ANALYSIS

SKRIPSI

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

OLEH :

NOR HAYATI

NIM. 1401160322

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI ANTASARI

FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM

JURUSAN PERBANKAN SYARIAH

BANJARMASIN

Tahun 2018 M/1439 H

KATA PERSEMBAHAN

Sujud Syukurku kusembahkan kepada Allah SWT yang Maha Tinggi nan Maha Adil nan Maha Pengagang, atas takdirmu telah kau jadikan aku manusia yang senantiasa berfikir, berilmu, beriman, dan bersabar dalam menjalani kehidupan ini. semoga keberhasilan ini menjadi satu langkah awal bagiku untuk meraih cita-cita besarku.

Kupersembahkan sebuah karya kecil ini untuk orang tua ku, MAMA, BAPA KAKA-KAKUKU dan tidak lupa buat SUDAMIKU Muhammad Rifa'i tercinta tersayang, terkasih, yang tiada pernah hentinya selama ini memberiku semangat, doa, dorongan, nasihat, kasih sayang serta pengorbanan yang tak tergantikan hingga aku selalu kuat menjalani setiap rintangan yang ada di depanku, dan mendidikku dengan rasa kasih sayang yang tak terhingga. Serta ridho doa dari mereka yang akan mengantarkanku menuju kesuksesan.

Dan tidak lupa juga mengucapkan terima kasih kepada teman-temanku seperjuangan, khususnya teman-temanku jurusan Perbankan Syariah C dan F yang dapat menjadikan dunia kampus ku ini terasa berwarna. Juga kepada seluruh kawan-kawan, khususnya kawan serumahku dari awal masuk kuliah sampai akhir kuliah masih bersama.

Seluruh dosen Fakultas Ekonomi dan Bisnis yang banyak memberikan ilmu pengetahuan, pengalaman hidup, serta motivasi kepada penulis sehingga penulis dapat mengartikan makna kehidupan yang sebenarnya dan khususnya kepada Ibu Hj. Endang Pristiwati, S.H.,M.Hum dan bapak Prof. Dr. H. Hafiz Anshary AZ., M.A sebagai pembimbing I dan Bapak Rahman Helmi, S.Ag, MSl dan Bapak Ilham Akbar, S.,H.,M.Kn sebagai pembimbing II, penulis ucapkan terima kasih telah memberikan bimbingan, arahan, serta motivasi kepada penulis dalam menyelesaikan karya sederhana ini.

KATA PENGANTAR

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ
الْحَمْدُ لِلَّهِ رَبِّ الْعَالَمِينَ وَالصَّلَاةُ وَالسَّلَامُ عَلَى أَشْرَفِ الْأَنْبِيَاءِ وَالْمُرْسَلِينَ
سَيِّدِنَا مُحَمَّدٍ وَعَلَى آلِهِ وَصَحْبِهِ أَجْمَعِينَ، أَمَّا بَعْدُ

Dengan memanjatkan puji syukur kehadiran Allah swt yang telah melimpahkan taufiq dan hidayah-Nya. Shalawat dan salam semoga tercurah kepada junjungan kita Nabi Muhammad saw, beserta keluarga, sahabat dan para pengikut beliau hingga akhir zaman, sehingga penulis dapat menyelesaikan penelitian dan penulisan skripsi yang berjudul: Strategi Pengembangan Kualitas Pelayanan pada BRISyariah KCP Pasar Baru dengan metode *Importance Performance Analysis*.

Untuk itu dalam kesempatan ini penulis menyampaikan ucapan terima kasih kepada semua pihak yang telah memberikan bantuan, terutama kepada yang terhormat:

1. Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Antasari Banjarmasin
2. Ketua Jurusan Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Antasari Banjarmasin.
3. Ibu Hj. Endang Pristiwati, S.H,M.Hum dan Bapak Prof. Dr. H. A. Hafiz Anshary AZ., M.A selaku pembimbing I, yang telah banyak memberikan bimbingan dan petunjuk serta koreksi dalam rangka menyelesaikan penyusunan skripsi ini.
4. Bapak Rahman Helmi, S.Ag, MSI dan Bapak Ilham Akbar, S.,H.,M.Kn selaku pembimbing II, yang telah banyak memberikan bimbingan dan petunjuk serta koreksi dalam rangka menyelesaikan penyusunan skripsi ini.

5. Seluruh Dosen yang telah memberikan ilmu pengetahuan selama peneliti berstudi di Jurusan Perbankan Syariah pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Antasari Banjarmasin.
6. Kepala Perpustakaan UIN Antasari Banjarmasin dan Kepala Perpustakaan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam yang telah memberikan pelayanan yang baik dalam peminjaman buku-buku yang diperlukan dalam pembuatan skripsi ini.
7. Kepada Bank BRISyariah KCP Pasar Baru telah memberikan izin riset, waktu dan data yang diperlukan, sehingga penelitian yang dilakukan peneliti bisa menjadi sebuah skripsi.
8. Semua responden yang telah bersedia memberikan data yang diperlukan dalam penelitian ini dan berbagai pihak yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu yang telah membantu penulis, baik secara langsung maupun tidak langsung dalam penyusunan dan penyelesaian skripsi ini.

Semoga Allah swt. melimpahkan rahmat, karunia-Nya dan ganjaran yang berlipat ganda dari kebaikan mereka semua. Skripsi ini dibuat dengan usaha yang semaksimal mungkin oleh penulis. Akhirnya penulis berharap, semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi para pembacanya. *Amin Ya Rabbal 'alamin.*

Banjarmasin, 2018

Penulis

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
PERNYATAAN KEASLIAN TULISAN.....	ii
PERSETUJUAN	iii
PENGESAHAN	iv
ABSTRAK	v
MOTTO HIDUP	vi
KATA PERSEMBAHAN.....	vii
PEDOMAN TRANSLITERASI ARAB-LATIN.....	viii
KATA PENGANTAR	xii
DAFTAR ISI.....	xiv
DAFTAR TABEL.....	xvi
DAFTAR GAMBAR	xxv
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Rumusan Masalah	5
C. Tujuan Penelitian.....	5
D. Signifikasi Penelitian.....	5
E. Definisi Operasional.....	6
F. Kerangka Pemikiran	8
G. Kajian Pustaka	11
H. Sistematika penulisan	12
BAB II TEORI STRAGI KUALITAS PELAYANAN	

	A. Kualitas Pelayanan	19
	1. Definisi Kinerja	19
	2. Definisi Kepentingan	20
	3. Hubungan Kinerja dengan Kepentingan (Harapan)	20
	4. Konsep Kualitas Pelayanan	22
	5. Strategi Penyempurnaan Kualitas Jasa	26
	6. Teori SERVQUAL	31
	7. Kualitas pelayanan dalam perspektif Islam.....	32
BAB III	METODE PENELITIAN.....	38
	A. Jenis dan Pendekatan Penelitian.....	38
	B. Lokasi Penelitian	39
	C. Populasi dan Sampel.....	39
	D. Data dan Sumber Data.....	40
	E. Teknik Pengumpulan Data	41
	F. Variabel Penelitian	42
	G. Desain Pengukuran.....	43
	H. Teknik Analisi Data Pelayanan	44
	I. Teknik Pengolahan Data.....	52
	J. Tahapan Penelitian	52
BAB IV	PENYAJIAN DATA DAN ANALISIS	54
	A. Karakteristik Responden	54
	B. Analisis Deskripsi Variabel	57
	C. Analisis Data	98
BAB V	PENUTUP.....	132
	A. Kesimpulan.....	132
	B. Saran.....	134
	DAFTAR PUSTAKA	135
	LAMPIRAN	
	DAFTAR RIWAYAT HIDUP.....	

DAFTAR TABEL

No.	Uraian	Hlm
1.	Tabel 3.1 Variabel Penelitian.....	42
2.	Tabel 3.2 Skala Pengukuran.....	44
3.	Tabel 3.3 Rumus Uji Validitas.....	44
4.	Tabel 3.4 Rumus Uji Reliabilitas	45
5.	Tabel 3.5 Rumus Tingkat Kesesuaian Responden	48
6.	Tabel 3.6 Rumus Skor Rata-Rata Tingkat Pelaksanaan/Kepuasan.....	49
7.	Tabel 3.7 Rumus Rata-Rata Total.....	50
8.	Tabel 4.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	54
9.	Tabel 4.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Tingkat Usia	55
10.	Tabel 4.3 karakteristik Responden Berdasarkan Tingkat Pendidikan	56
11.	Tabel 4.4 karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan	56
12.	Tabel 4.45. Uji Validitas untuk Item-Item Pelaksanaan Pelayanan.....	99
13.	Tabel 4.46. Uji Validitas untuk Item-Item Harapan Nasabah.....	100
14.	Tabel 4.47 Hasil Uji Reliabilitas untuk Item-Item Pelaksanaan Pelayanan ..	101
15.	Tabel 4.48 Hasil Uji Reliabilitas untuk Item-Item Tingkat Harapan Nasabah	101
16.	Tabel 4.49 Nilai Jawaban Tentang Harapan Nasabah dalam Memberikan Pelayanan yang Terbaik dan Akurat	102

17. Tabel 4.50 Nilai Jawaban Tentang Pelaksanaan Pelayanan Nasabah dalam Memberikan Pelayanan yang Terbaik dan Akurat.....	102
18. Tabal 4.51 Nilai Jawaban Tentang Harapan Nasabah Pemberian Persyaratan yang Mudah untuk Proses Awal Transaksi	102
19. Tabel 4.52 Nilai Jawaban Tentang Pelaksanaan Pelayanan Pemberian Persyaratan yang Mudah untuk Proses Awal Transaksi	103
20. Tabel 4.53 Nilai Jawaban Tentang Harapan Nasabah Karyawan Melayani Nasabah dengan Profesional	103
21. Tabel 4.54 Nilai Jawaban Tentang Pelaksanaan Pelayanan Karyawan Melayani Nasabah dengan Profesional	103
22. Tabel 4.55 Nilai Jawaban Tentang Harapan Nasabah Karyawan Memberikan Kesan yang Baik Sejak Pertama Kali Nasabah Datang	103
23. Tabel 4.56 Nilai Jawaban Tentang Pelaksanaan Pelayanan Karyawan Memberikan Kesan yang Baik Sejak Pertama Kali Nasabah Datang.....	104
24. Tabel 4.57 Nilai Jawaban Tentang Harapan Nasabah Pelayanan Dimulai dengan Segara Ketika Nasabah Datang.....	104
25. Tabel 4.58 Nilai Jawaban Tentang Pelaksanaan Pelayanan Dimulai dengan Segara Ketika Nasabah Datang.....	104
26. Tabel 4.59 Nilai Jawaban Tentang Harapan Nasabah Sopan Santun Karyawan dalam Memberikan Pelayanan	104
27. Tabel 4.60 Nilai Jawaban Tentang Pelaksanaan Pelayanan Sopan Santun Karyawan dalam Memberikan Pelayanan.....	104

28. Tabel 4.61 Nilai Jawaban Tentang Harapan Nasabah Karyawan (<i>Teller</i>) Mampu Menyelesaikan Transaksi dengan Baik.....	105
29. Tabel 4.62 Nilai Jawaban Tentang Pelaksanaan Pelayanan Karyawan (<i>Teller</i>) Mampu Menyelesaikan Transaksi dengan Baik	105
30. Tabel 4.63 Nilai Jawaban Tentang Harapan Nasabah Karyawan dapat Menyelesaikan Transaksi dalam Waktu Singkat	105
31. Tabel 4.64 Nilai Jawaban Tentang Pelaksanaan Pelayanan Karyawan dapat Menyelesaikan Transaksi dalam Waktu Singkat	105
32. Tabel 4.65 Nilai Jawaban Tentang Harapan Nasabah Keamanan yang Telah Diberikan oleh Bank	105
33. Tabel 4.66 Nilai Jawaban Tentang Pelaksanaan Pelayanan Keamanan yang Telah Diberikan oleh Bank	106
34. Tabel 4.67 Nilai Jawaban Tentang Harapan Nasabah <i>Teller</i> Sangat Manusiawi Memperlakukan Nasabah.....	106
35. Tabel 4.68 Nilai Jawaban Tentang Pelaksanaan Pelayanan <i>Teller</i> Sangat Manusiawi Memperlakukan Nasabah	106
36. Tabel 4.69 Nilai Jawaban Tentang Harapan Nasabah Teller Berbicara dengan Jujur kepada Nasabah.....	106
37. Tabel 4.70 Nilai Jawaban Tentang Pelaksanaan Pelayanan Teller Berbicara dengan Jujur kepada Nasabah.....	106
38. Tabel 4.71 Nilai Jawaban Tentang Harapan Nasabah Komunikasi Karyawan Bersifat Efektif.....	107

39. Tabel 4.72 Nilai Jawaban Tentang Pelaksanaan Pelayanan Komunikasi Karyawan Bersifat Efektif	107
40. Tabel 4.73 Nilai Jawaban Tentang Harapan Nasabah Mendengarkan dengan Baik Ketika Nasabah Memerlukan pelayanan Transaksi	107
41. Tabel 4.74 Nilai Jawaban Tentang Pelaksanaan Pelayanan Mendengarkan dengan Baik Ketika Nasabah Memerlukan pelayanan Transaksi	107
42. Tabel 4.75 Nilai Jawaban Tentang Harapan Nasabah Pemahaman Karyawan Terhadap Nasabah.....	107
43. Tabel 4.76 Nilai Jawaban Tentang Pelaksanaan Pelayanan Pemahaman Karyawan Terhadap Nasabah	108
44. Tabel 4.78 Nilai Jawaban Tentang Harapan Nasabah Perhatian yang Tulus Karyawan	108
45. Tabel 4.79 Nilai Jawaban Tentang Pelaksanaan Pelayanan Perhatian yang Tulus Karyawan	108
46. Tabel 4.80 Nilai Jawaban Tentang Harapan Nasabah Keramahan Karyawan kepada Nasabah.....	108
47. Tabel 4.81 Nilai Jawaban Tentang Pelaksanaan Pelayanan Keramahan Karyawan kepada Nasabah.....	108
48. Tabel 4.82 Nilai Jawaban Tentang Harapan Nasabah Karyawan Berpenampilan Baik Saat Memberikan Pelayanan	109
49. Tabel 4.83 Nilai Jawaban Tentang Pelaksanaan Pelayanan Karyawan Berpenampilan Baik Saat Memberikan Pelayanan	109

50. Tabel 4.84 Nilai Jawaban Tentang Harapan Nasabah Kenyamanan Ruang Pelayanan Nasabah Didukung dengan Kebersihan dan Kerapian	109
51. Tabel 4.85 Nilai Jawaban Tentang Pelaksanaan Pelayanan Kenyamanan Ruang Pelayanan Nasabah Didukung dengan Kebersihan dan Kerapian	109
52. Tabel 4.86 Nilai Jawaban Tentang Harapan Nasabah Area Parkir yang Luas	109
53. Tabel 4.87 Nilai Jawaban Tentang Pelaksanaan Pelayanan Area Parkir yang Luas.....	110
54. Tabel 4.88 Nilai Jawaban Tentang Harapan Nasabah Lokasi Bank BRISyariah KCP Pasar Baru Banjarmasin Strategis	110
55. Tabel 4.89 Nilai Jawaban Tentang Pelaksanaan Pelayanan Lokasi Bank BRISyariah KCP Pasar Baru Banjarmasin Strategis	110
56. Tabel 4.90 Rumus Tingkat Kesesuain Tingkat Harapan Nasabah dan Pelaksanaan Pelayanan	111
57. Tabel 4.91 Tingkat Kesesuain Tingkat Harapan Nasabah dan Pelaksanaan Pelayanan	113
58. Tabel 4.92 Perhitungan Rata-Rata Tingkat Harapan dan Rata-Rata Tingkat Pelaksanaan Pelayanan	115
59. Tabel 4.93 Diskripsi Kuadran	118
60. Tabel 4.94 Pengambilan Keputusan Strategi Indikator Keandalan (<i>Reliability</i>)	126

61. Tabel 4.95 Pengambilan Keputusan Strategi Indikator Daya Tanggap (<i>Responsiveness</i>)	128
62. Tabel 4.96 Pengambilan Keputusan Strategi Indikator Jaminan (<i>Assurance</i>).....	129
63. Tabel 4.97 Pengambilan Keputusan Strategi Indikator Empati (<i>Emphaty</i>)	130
64. Tabel 4.98Pengambilan Keputusan Strategi Indikator Wujud Fisik (<i>Tangible</i>).....	131

DAFTAR GAMBAR

No.	Uraian	Hlm
1.	Gambar 1.1 Kerangka Pemikiran.....	10
2.	Gambar 3.1 Diagram Kartesius.....	51
3.	Gambar 4.1 Diagram Kartesius Indikator Kehandalan	119
4.	Gambar 4.2 Diagram Kartesius Indikator Daya Tanggap.....	120
5.	Gambar 4.3 Diagram Kartesius Indikator Jaminan.....	122
6.	Gambar 4.4 Diagram Kartesius Indikator Empati.....	123
7.	Gambar 4.5 Diagram Kartesius Indikator Wujud Fisik	124