

**KEPUASAN NASABAH BANK SYARIAH INDONESIA KANTOR
CABANG PALANGKA RAYA DALAM PEMBUATAN BUKU
TABUNGAN MELALUI SISTEM HASANAH ONLINE**

SKRIPSI

Oleh :

NOR ALINDA



UNIVERSITAS ISLAM NEGERI ANTASARI BANJARMASIN

FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM

JURUSAN S1 PERBANKAN SYARIAH

2022

**KEPUASAN NASABAH BANK SYARIAH INDONESIA KANTOR CABANG
PALANGKA RAYA DALAM PEMBUATAN BUKU TABUNGAN MELALUI
SISTEM HASANAH ONLINE**

SKRIPSI

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

Oleh :

Nor Alinda

170101060252

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI ANTASARI

FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM

JURUSAN PERBANKAN SYARIAH

BANJARMASIN

2022 M/1443 H

PERNYATAAN KEASLIAN TULISAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Nor Alinda
NIM : 170101060252
Tempat/Tgl. Lahir : Limbar, 02 Mei 1999
Jurusan : Perbankan Syariah
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Antasari
Banjarmasin

Menyatakan dengan sebenarnya bahwa skripsi yang saya tulis ini benar-benar merupakan karya saya sendiri, bukan merupakan pengambilalihan 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 dan gelar yang diperoleh karenanya batal demi hukum.

Banjarmasin, 28 Desember 2021

Yang membuat pernyataan,

Tanda tangan



Nor Alinda

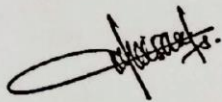
PERSETUJUAN

Skripsi yang berjudul : Kepuasan Nasabah Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Palangkaraya Dalam Pembuatan Buku Tabungan Melalui Sistem Hasanah Online
Ditulis oleh : Nor Alinda
N I M : 170101060252
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam
Program : Strata Satu (S-1)
Program Studi : Perbankan Syariah
Tahun Akademik : 2017
Tempat dan tanggal lahir : Limbar, 02 Mei 1999
Alamat : Limbar, Rt.003 Rw.002 Desa Limbar Kec. Batang Alai Selatan Kab. Hulu Sungai Tengah

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

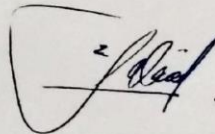
Banjarmasin, 24 Desember 2021

Mengetahui,
Ketua Program Studi Perbankan Syariah
Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam
UIN Antsari Banjarmasin,



Annisa SaYvid, M.Si
NIP. 198305262011012007

Pembimbing



Fahrudin, S.AB., M.E
NIP.196008201987031004

PENGESAHAN

Skripsi yang berjudul : " Kepuasan Nasabah Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Palangka Raya dalam Pembuatan Buku Tabungan Melalui Sistem Hasanah Online", ditulis oleh Nor Alinda, telah diujikan dalam Sidang Tim Penguji Skripsi Fakultas Ekonoi dan Bisnis Islam UIN Antasari Banjarasin pada:

Hari : Selasa

Tanggal : 04 Januari 2022

Dinyatakan LULUS dengan predikat: B+

(78,5)

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis



UIN Antasari Banjarmasin

Sukarni, M.Ag

NIP. 196304171991021001

Nama	Tanda Tangan
Drs. H. Faturrahman Azhari, M.H.I	
Fahruddin, S.A.B., M.E	
H. Abdul Gafur., Lc., M.A	
Rimayanti, S.E., M.M.	

PERSEMBAHAN

Alhamdulillah rasa syukur yang tak henti terucap kepada Allah swt., atas taburan cinta dan kasih sayang-Nya yang telah menganugerahkan kekuatan dan ketabahan, membekaliku dengan ilmu yang tak terhingga serta karunia dan petunjuk kemudahan yang telah Engkau berikan. Alhamdulillah, akhirnya skripsi yang sangat sederhana ini dapat saya selesaikan.

Salawat dan salam selalu tercurahkan kepada junjungan kita Nabi Muhammad saw., beserta Keluarga, Sahabat dan Pengikut beliau yang telah membawa kita dari zaman biadab hingga zaman beradab.

Saya persembahkan karya sederhana ini untuk orang-orang tercinta dan orang-orang terdekat saya yang selalu memberikan kasih sayang serta dukungan yang sangat luar biasa, yaitu kepada:

Ayah Nurajidin dan Ibu Heldawati yang tak pernah lelah untuk memotivasi, memberikan dukungan, serta materi. Berjuang banting tulang untuk biaya pendidikan saya hingga sampai keperguruan tinggi hingga sampai saat ini, selalu memberikan yang terbaik untukku, serta selalu menyertai setiap langkahku dengan segala kerja keras, titik peluh serta diiringi do'a do'a nya. Adik kandung saya Novia Sari yang selalu mendukung setiap langkah saya. Dan untuk itu saya ucapkan terima kasih.

Terimakasih kepada dosen pembimbing, yaitu Bapak Fahrudin S.AB., M.E. Yang telah memberikan bimbingan dan masukan hingga terselesaikannya skripsi ini serta para Dosen yang telah memberikan ilmu pengetahuan yang tentunya sangat bermanfaat untuk saya dimasa depan.

Terimakasih Kepada semua yang turut mendukung dan terlibat dalam

pengerjaan skripsi ini yaitu seluruh staf Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Palangka Raya dan khususnya kepada Mba Meilani, Ka Wenddi dan Bang Syarif.

Terimakasih juga untuk seluruh teman-teman seperjuangan di Jurusan Perbankan Syariah Lokal B 2017, khususnya Dita Eka Ayu Indarwati yang selalu memberikan semangat serta ikut andil dalam pengerjaan skripsi bagian dalam kenangan masa-masa kuliah yang menyenangkan dan lebih berarti, kelak semuanya akan menjadi cerita indah kita dihari tua nanti.

KATA PENGANTAR

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

Segala puji hanyalah bagi Allah Swt., atas segala limpahan karunia, nikmat, dan petunjuk-Nya sehingga pada akhirnya skripsi ini dapat terselesaikan. Shalawat serta salam selalu kita haturkan kepada panutan Nabi Besar Muhammad Saw., keluarga, sahabat, dan para pengikut beliau hingga akhir zaman. Lepas dari khilaf dan segala kekurangan, penulis merasa sangat bersyukur telah menyelesaikan skripsi yang berjudul “Kepuasan Nasabah Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Palangka Raya Dalam Pembuatan Buku Tabungan Melalui Sistem Hasanah Online”, sebagai salah satu syarat guna memperoleh gelar strata satu Sarjana Ekonomi, pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Antasari Banjarmasin.

Penulis menyadari sepenuhnya, telah banyak mendapatkan dukungan, bimbingan dan dorongan dari berbagai pihak yang telah menyumbangkan pikiran, waktu, tenaga dan sebagainya. Oleh karena itu, pada kesempatan ini dengan setulus hati penulis mengucapkan terima kasih kepada:

1. Dr. Sukarni, M.Ag, selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Antasari Banjarmasin.
2. Annisa Sayyid, M.Si dan Yusuf Asyahi, S.E., M.E., selaku ketua dan sekretaris program studi Perbankan Syariah, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Antasari Banjarmasin.
3. Fahrudin, S.AB.,M.E selaku Pembimbing Skripsi yang telah memberikan saran serta meluangkan waktunya kepada penulis selama menyelesaikan skripsi.
4. Bapak dan Ibu Dosen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Antasari Banjarmasin yang telah memberikan bekal ilmu yang bermanfaat bagi penulis.
5. Bapak dan Ibu Tenaga Kependidikan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam.
6. Kepada Mas Syarif, Mba Meilani dan Ka Wenddi selaku staff dari Bank Syariah Indonesia KC Sampit yang sudah membantu berjalannya penelitian.

Semoga Allah Swt., membalas segala bentuk kebaikan pihak-pihak yang terkait. Akhir kata penulis mengharapkan ampunan dan ridha Allah Swt., semoga karya tulis ini dapat memberikan manfaat bagi semua pihak dan menambah khazanah pengetahuan ekonomi dan bisnis Islam, Amin.

Banjarmasin, 30 Desember 2021

Penulis,

(Nor Alinda)

ABSTRAK

Nor Alinda, 2021. Kepuasan Nasabah Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Palangkaraya Dalam Pembuatan Buku Tabungan Melalui Sistem Hasanah Online. Skripsi, Program Studi Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam, Pembimbing: Fahrudin, S.AB.,M.E

Kata kunci: kepuasan nasabah, buku tabungan, hasanah online

Penelitian ini di latarbelakangi pada permasalahan yang timbul antara nasabah dengan Bank Syariah Indonesia atau BSI yang kantor cabang nya terletak di daerah Palangka Raya Kalimantan tengah, yang mana salah satu daripada produk yang mereka gunakan untuk memudahkan nasabah dalam pembuatan atau pembukaan buku tabungan hanya di lakukan dirumah saja atau online dengan nama produk Hasanah Online, apakah sudah benar telah mempermudah nasabah, dan apakah nasabah puas dengan produk tersebut.

Penelitian ini dilakukan bertujuan untuk mengetahui bagaimana kepuasan nasabah terhadap produk pembukaan atau pembuatan buku tabungan secara online dari Bank Syariah Indonesia atau BSI yang bernama Hasanah Online.

Jenis penelitian ini adalah penelitian empiris, dengan mengambil lokasi di kantor cabang Bank Syariah Indonesia atau BSI Palangkaraya Kalimantan Tengah. Teknik pengumpulan data dilakukakan dengan cara wawancara dan dokumentasi kemudian peneliti analis secara kualitatif. Orang yang diwawancarai adalah pihak yang membuka tabungan secara online yaitu nasabah dan pihak Bank Syariah Indonesia. Jumlah orang yang diwawancarai ada 7 orang.

Temuan dalam penelitian ini menemukan bahwa ada 3 orang yang merasa puas dengan pembukaan tabungan dengan sistem Hasanah Online ini karena menurut mereka tidak terlalu sulit untuk mengurus pembukaan atau pembuatan buku tabungan secara online ini, dan terdapat 4 orang yang merasa kurang puas dengan produk ini karena mereka kurang memahami caranya dan mereka menganggap sulit produk ini.

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
PERNYATAAN KEASLIAN TULISAN	ii
PERSETUJUAN	iii
PENGESAHAN.....	iv
ABSTRAK.....	v
MOTTO.....	vi
PERSEMBAHAN.....	vii
PEDOMAN TRANSLITERASI ARAB-INDONESIA	viii
KATA PENGANTAR.....	x
DAFTAR ISI	xi
BAB I.....	xii
PENDAHULUAN.....	xiii
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Rumusan Masalah	3
C. Tujuan Penelitian.....	3
D. Signifikasi Penelitian	4
E. Definisi Operasional	4
F. Peneliti Terdahulu	5
G. Sistematika Penulisan	5

BAB II.....	7
KEPUASAN NASABAH TERHADAP PEMBUATAN BUKU TABUNGAN MELALUI	
SISTEM HASANAH ONLINE.....	7
A. Pengertian Kepuasan Nasabah	7
B. Kepuasan Nasabah Terhadap Pelayanan	7
C. Pengukuran Kepuasan Nasabah	9
D. Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Nasabah	11
E. Kualitas Layanan dan Kepuasan Nasabah dalam Persepektif Islam.....	14
F. Bank Syariah Indonesia	20
G. Tabungan.....	23
H. Nasabah.....	26
BAB III.....	27
METODE PENELITIAN	27
A. Jenis dan Pendekatan Penelitian.....	27
B. Lokasi Penelitian	27
C. Populasi dan Sampel.....	27
D. Data dan Sumber Data	29
E. Teknik Pengumpulan Data.....	29
F. Teknik Pengolahan Data.....	30
G. Analisis Data	31

BAB IV	32
PENYAJIAN DAN ANALISIS DATA	32
A. Sejarah Bank Syariah.....	32
B. Penyajian Data.....	44
C. Analisis Data.....	51
BAB V	63
PENUTUP	63
A. Simpulan	63
B. Saran	64
DAFTAR PUSTAKA	65
LAMPIRAN	68