

## BAB IV

### PENYAJIAN DAN ANALISIS DATA

#### A. Sejarah bank syariah

Sejak tanggal 19 Jumadil Akhir 1442 H atau tanggal 1 Februari 2021 menjadi penanda sejarah bergabungnya Bank Syariah Mandiri, BNI Syariah dan BRI Syariah menjadi satu entitas yaitu PT Bank Syariah Indonesia (BSI) yang dulunya KC tersebut adalah PT BNI Syariah yang secara resmi mulai beroperasi semenjak Senin tanggal 25 Rajab 1420 H atau tanggal 1 November 1999. PT BNI Syariah hadir dan tampil dengan harmonisasi idealisme usaha dengan nilai-nilai spiritual. Saat ini BNI Syariah memiliki 1 Kantor Pusat dan 1.736 jaringan kantor yang terdiri dari 129 kantor cabang, 398 kantor cabang pembantu, 50 kantor kas, 1000 layanan syariah bank di Bank BNI Syariah dan jaringan kantor lainnya, 114 payment point, 36 kantor layanan gadai, 6 kantor mikro dan 3 kantor non operasional diseluruh provinsi di Indonesia, dengan akses lebih dari 200.000 jaringan ATM. (BSI, 2021, p. hal. 2) Sedangkan Bank BNI Syariah KC (Kantor Cabang) Palangka Raya mulai beroperasi sejak tanggal

Produk dan pelayanan yang ada di Bank Syariah Indonesia dikutip dari laman [www.bankbsi.co.id](http://www.bankbsi.co.id) adalah sebagai berikut :

#### 1. Produk Individu

##### a. BSI Tabungan Bisnis

Tabungan Bisnis merupakan tabungan dengan akad Mudharabah Muthlaqah dalam mata uang rupiah yang yang dapat memudahkan transaksi segmen wiraswasta dengan limit transaksi harian yang lebih besar, keunggulan yang ditawarkan yaitu dilengkapi fitur *free* biaya RTGS,

transfer SKN & setoran kliring masuk melalui Teller dan Net Banking kemudian limit transaksi lebih kompetitif.

**b. BSI Tabungan Clasic**

Tabungan Clasic merupakan perwujudan investasi dana untuk menampung setoran cash *collateral/goodwill* Nasabah pada setiap penerbitan Hasanah *Card Classic* yang dikelola berdasarkan prinsip syariah dengan akad mudharabah, keunggulan yang ditawarkan yaitu gratis biaya Administrasi tiap bulan, dapat melakukan penarikan di semua counter teller bank seluruh Indonesia dan mendapatkan bagi hasil.

**c. BSI Tabungan Easy Mudharabah**

Tabungan Easy Mudharabah merupakan tabungan dalam mata uang Rupiah yang penarikan dan setorannya dapat dilakukan setiap saat selama jam operasional kas di kantor bank atau melalui ATM, keunggulan yang ditawarkan yaitu gratis biaya tarik tunai di seluruh ATM BSM & ATM Bank Mandiri, bebas biaya transaksi di seluruh EDC Bank Mandiri, Semua EDC Bank di Indonesia dan EDC berjaringan PRIMA, Kemudahan transaksi dengan mobile banking dan net banking, Kartu ATM yang dapat digunakan di seluruh ATM BSM, Bank Mandiri, ATM Bersama, ATM Prima, ATM Link, dan ATM berlogo VISA dan Dapat dibuka melalui pembukaan rekening online sehingga menjadi yang paling di minati nasabah.

**d. BSI Tabungan Easy Wadiah**

Tabungan Easy Wadiah merupakan tabungan dalam mata uang rupiah berdasarkan prinsip Wadiah Yad Dhamanah yang penarikan dan setorannya dapat dilakukan setiap saat selama jam operasional kas di kantor bank atau

melalui ATM), keunggulan yang ditawarkan yaitu bebas biaya administrasi bulanan, gratis biaya tarik tunai di seluruh ATM Bank Mandiri, bebas biaya transaksi di seluruh EDC Bank Mandiri, Semua EDC Bank di Indonesia dan EDC berjaringan PRIMA, kemudahan transaksi dengan mobile banking & net banking, kartu ATM yang dapat digunakan di seluruh ATM BSM, Bank Mandiri, ATM Bersama, ATM Prima, ATM Link, dan ATM berlogo VISA dan juga dapat dibuka melalui pembukaan rekening online, Tabungan ini juga salah satu yang paling diminati nasabah.

**e. BSI Tabungan Efek Syariah**

Tabungan Efek Syariah merupakan tabungan dengan akad Mudharabah Muthlaqah merupakan Rekening Dana Nasabah (RDN) yang diperuntukan untuk nasabah perorangan untuk penyelesaian transaksi efek di Pasar Modal, keunggulan yang ditawarkan yaitu tidak adanya biaya administrasi, tidak adanya saldo maksimum dan minimum namun pengajuan pembukaan tabungan ini hanya dapat dilakukan oleh perusahaan efek.

**f. BSI Tabungan Junior**

Tabungan Junior merupakan tabungan yang diperuntukkan bagi anak-anak dan pelajar yang berusia di bawah 17 tahun untuk mendorong budaya menabung sejak dini, keunggulan yang ditawarkan yaitu mendapatkan bonus, bebas biaya administrasi kemudian identitas anak tertera pada buku tabungan dan ATM atas nama anak.

**g. BSI Tabungan Mahasiswa**

Tabungan Mahasiswa merupakan tabungan dengan akad wadiah dari para mahasiswa Perguruan Tinggi Negeri/Perguruan Tinggi Swasta

(PTN/PTS) atau pegawai/anggota Perusahaan/Lembaga/Assosiasi/Organisasi Profesi yang bekerja sama dengan Bank, keunggulan yang ditawarkan yaitu kartu ATM/Debit Co-Branding tipe Debet GPN/Debit dengan logo instansi terkait yang berfungsi sebagai Kartu ATM/Debit dan Kartu identitas instansi terkait, mendapatkan Bonus bagi hasil sesuai dengan kebijakan Bank dan mendapatkan fasilitas kartu ATM/Debit, Mobile Banking, Internet Banking dan Notifikasi Transaksi.

#### **h. BSI Tabungan Payroll**

Tabungan Payroll adalah tabungan khusus produk yang diturunkan dari Tab Wadiah/Mudharabah Reguler yang dikhususkan untuk Nasabah Payroll dan Nasabah Migran, keunggulan dari tabungan ini yaitu kartu ATM/Debit Co-Branding tipe Debet GPN/Debit dengan logo instansi terkait yang berfungsi sebagai Kartu ATM/Debit dan kartu identitas instansi terkait, mendapatkan bagi hasil yang kompetitif setiap bulanya dan mendapatkan fasilitas kartu ATM/Debit, Mobile Banking, Internet Banking dan Notifikasi Transaksi.

#### **i. BSI Tabungan Pendidikan**

Tabungan Pendidikan merupakan tabungan yang dilaksanakan dengan akad Mudharabah Muthlaqah yang diperuntukan bagi segmen perorangan dalam merencanakan pendidikan dengan sistem autodebet dan mendapat perlindungan asuransi, keunggulannya yaitu mendapat berbagi hasil yang kompetitif setara deposito konter, mendapat perlindungan asuransi syariah sampai dengan 120x setoran bulanan dan pembayaran dari sisa setoran

untuk masa yang belum dijalani, dapat dilakukan topup saldo diluar setoran bulanan, sistem menabung dengan autodebet agar membantu disiplin menabung dan gratis biaya administrasi bulanan.

**j. BSI Tabungan Pensiun**

Tabungan Pensiun merupakan tabungan dengan pilihan akad Wadiah Yad Dhamanah atau Mudharabah Muthlaqah diperuntukan untuk nasabah perorangan yang terdaftar pada Lembaga Pengelola Pensiun yang telah bekerjasama dengan Bank keunggulan dari tabungan ini yaitu kemudahan syarat pembukaan rekening, mendapatkan fasilitas E-banking yaitu BSI Mobile dan BSI *Debit Co Branding* Taspen yang berfungsi sebagai Kartu ATM dan Debit.

**k. BSI Tabungan Prima**

Tabungan Prima merupakan produk tabungan yang diperuntukan bagi segmen nasabah high networth individual berakad Mudharabah dan Wadiah yang memberikan berbagai fasilitas serta kemudahan kemudahan yang ditawarkan yaitu Free executive lounge, fasilitas asuransi jiwa sampai dengan Rp 500 juta, layanan antrian prioritas dan limit belanja sampai dengan Rp 500 juta/hari.

**l. BSI Tabungan Rencana**

Tabungan Rencana merupakan tabungan dengan akad Mudharabah Muthlaqah yang diperuntukan bagi segmen perorangan dalam merencanakan keuangannya dengan sistem autodebet dan gratis perlindungan asuransi, keunggulan yang ditawarkan yaitu kepastian dalam mencapai target dana yang diinginkan, bagi hasil kompetitif dan gratis

perlindungan bagi asuransi syariah.

**m. BSI Tabungan Simpanan Pelajar**

Tabungan Simpanan Pelajar adalah tabungan dengan akad Wadiah Yad Dhamanah diperuntukan untuk siswa yang diterbitkan secara nasional oleh bank-bank syariah di Indonesia, dengan persyaratan mudah dan sederhana serta fitur yang menarik, dalam rangka edukasi dan inklusi keuangan untuk mendorong budaya menabung sejak dini, keunggulan yang ditawarkan yaitu kebebasan pada biaya administrasi bulanan, bebas biaya tarik tunai dan mensukseskan program inklusi keuangan yang diselenggarakan oleh OJK.

**n. BSI Tabungan Smart**

Tabungan Smart merupakan *Basic Saving Account* dengan akad Wadiah Yad Dhamanah merupakan literasi dari OJK dengan persyaratan kemudahan dan keringanan yang diterbitkan secara bersama oleh bank-bank di Indonesia guna menumbuhkan budaya menabung serta meningkatkan kesejahteraan masyarakat, keunggulan yang ditawarkan yaitu mendapatkan bonus, terbebas dari biaya administrasi bulanan dan dapat dibuka melalui agen laku pandai.

**o. BSI Tabungan Valas**

Tabungan Valas merupakan tabungan yang dipilih dengan akad Wadiah Yad Dhamanah atau Mudharabah Muthlaqah dalam mata uang dollar yang penarikan dan setorannya dapat dilakukan setiap saat atau sesuai ketentuan Bank, keunggulan yang ditawarkan yaitu setoran awal ringan, bebas biaya administrasi bulanan dan dana USD aman dan tersedia setiap saat.

**p. BSI TabunganKu**

TabunganKu merupakan tabungan yang akad Wadiah Yad Dhamanah sebagai akadnya untuk perorangan dengan persyaratan kemudahan dan keringanan yang ditawarkan secara bersama oleh bank-bank di Indonesia sebagai guna menumbuhkan budaya menabung serta meningkatkan kesejahteraan masyarakat, keunggulan yang ditawarkan yaitu bebas biaya administrasi bulanan, mendapatkan fasilitas E-Banking dan kemudahan dalam berzakat.

**q. BSI Tapelas Kolektif**

Tapelas Kolektif merupakan tabungan perencanaan jangka pendek dan juga jangka panjang untuk kariawan/i atau tenaga kontrak pada suatu institusi berdasarkan suatu Perjanjian Kerjasama, keunggulan yang ditawarkan yaitu mendapat bagi hasil yang kompetitif, sistem menabung dengan autodebet, setoran bulanan ringan, jangka waktu panjang sampai 35 tahun, setoran bulanan dan jangka waktu dapat diubah sesuai kebutuhan institusi dan perjanjian Kerjasama (PKS) dapat dilakukan untuk minimal 50 pegawai.

**2. Layanan Haji dan Umroh**

**BSI Tabungan Haji dan BSI Tabungan Haji Muda Indonesia**

Merupakan Tabungan dengan perencanaan haji dan Umroh yang berlaku untuk seluruh usia yang berdasarkan prinsip syariah dengan pilihan akad Wadiah Yah Dhamanah atau akad Mudharabah Muthlaqah. Tabungan ini dilengkapi fasilitas kartu ATM dan fasilitas e-Banking apabila telah terdaftar di Siskohat (mendapat porsi).

### 3. Layanan Pembiayaan

- a. **Bilateral Financing** Merupakan layanan yang memfasilitasi pembiayaan /financing dalam valuta rupiah atau valuta asing untuk kebutuhan modal kerja jangka pendek ataupun untuk tujuan lainnya kepada lembaga keuangan Bank dan/atau non bank,
- b. **BSI Cash Collateral** (merupakan fasilitas pembiayaan yang dijamin dengan agunan likuid, adalah dijamin dengan Simpanan dalam bentuk Deposito, Giro, atau Tabungan,
- c. **BSI Distributor Financing** merupakan layanan Pemberian biaya Modal Kerja dengan skema Value Chain adalah pembiayaan post Financing (seperti dana sementara ditalangi untuk membayar terlebih dahulu invoice atas pekerjaan yang telah selesai) yang diberikan kepada supplier yang merupakan Supplier Khusus yang mengerjakan kontrak pekerjaan dengan bouwheer, dimana sumber pengembalian pembiayaan adalah pembayaran invoice dari bouwheer,
- d. **BSI Griya Hasanah** Layanan pembiayaan kepemilikan rumah untuk ragam kebutuhan,
- e. **BSI Griya Konstruksi** adalah layanan untuk membiayai pembelian Rumah baru/ Rumah second /Ruko/Rukan/Apartemen,
- f. **BSI Griya Mabror** Program pembiayaan kepemilikan rumah dengan tawaran hadiah porsi haji,
- g. **BSI Griya Simuda** Layanan pembiayaan kepemilikan rumah untuk usia muda memiliki rumah impian dengan platform pembiayaan lebih tinggi dan angsuran yang ringan,

- h. BSI Griya Swakarya** Layanan pembiayaan kepemilikan rumah untuk beragam kebutuhan,
- i. BSI Kur Kecil** Fasilitas pembiayaan yang diperuntukan bagi Usaha Mikro, Kecil dan Menengah untuk memenuhi kebutuhan modal kerja dan investasi dengan plafond diatas Rp. 50 Juta s.d Rp. 500 Juta,
- j. BSI Kur Mikro** merupakan jenis pembiayaan yang diperuntukan bagi Usaha Mikro, Kecil dan Menengah untuk memenuhi kebutuhan modal kerja dan investasi dengan plafond diatas Rp. 10 Juta sampai dengan Rp. 50 Juta,
- k. BSI Kur Super Mikro** adalah jenis pembiayaan yang diperuntukan bagi Usaha Mikro, Kecil dan Menengah untuk memenuhi kebutuhan modal kerja dan investasi dengan platfond s.d Rp. 10 Juta,
- l. BSI Mitra Beragun Emas Non Qardh** merupakan Pendanaan untuk tujuan konsumtif maupun produktif yang menggunakan akad Murabahah/Musyarakah Mutanaqishah/Ijarah dengan jaminan berupa emas yang diikat dengan akad rahn, dimana emas yang dijaminakan disimpan oleh Bank selama jangka waktu tertentu,
- m. BSI Mitraguna Berkah** Pembiayaan untuk tujuan multiguna tanpa agunan dengan berbagai manfaat dan kemudahan bagi pegawai payrolldi BSI,
- n. BSI Multiguna Hasanah** Fasilitas Pembiayaan Konsumtif,
- o. BSI Oto** Layanan pembiayaan kepemilikan kendaraan (mobil baru, mobil bekas dan motor baru) dengan cara mudah dan angsuran tetap,

- p. **BSI Pensiun Berkah** Pembiayaan yang diberikan kepada para penerima dana pensiun bulanan,
- q. **BSI Umrah** yaitu memfasilitas biaya yang digunakan untuk memenuhi kebutuhan pembelian Jasa Paket Perjalanan Ibadah Umroh melalui Bank yang telah bekerja sama dengan Travel Agent sesuai dengan prinsip syariah,
- r. **Mitraguna Online** Pembiayaan tanpa jaminan untuk tujuan multiguna/apa saja dengan berbagai manfaat dan kemudahan bagi pegawai. (BSI, 2021)

#### 4. Investasi

- a. **Bancassurance** merupakan bentuk kerjasama pemasaran produk asuransi dengan Perusahaan Asuransi yang bekerjasama dengan Bank Syariah Indonesia,
- b. **BSI Deposito Valas** merupakan bentuk investasi berjangka dan dikelola dengan akad Mudharabah yang ditunjukkan bagi nasabah perorangan dan perusahaan dalam mata uang USD. Tersedia jangka waktu 1 bulan, 3 bulan, 6 bulan dan 12 bulan,
- c. **BSI Reksa Dana Syariah** Reksa dana syariah merupakan tempat yang memadai untuk menghimpun dana dari masyarakat pemodal sebagai pemilik hartanya. Dana ini kemudian diinvestasikan dan dikelola dalam portofolio efek syariah oleh Manajer Investasi, menurut ketentuan syariah dan tidak bertentangan dengan prinsip syariat Islam,
- d. **Cash Waqf Linked Sukuk Ritel** Cash Waqf Linked Sukuk Ritel (CWLS Ritel) atau Sukuk Wakaf seri SWR001 merupakan investasi dana

wakaf uang pada sukuk negara yang diterbitkan oleh pemerintah untuk memfasilitasi Wakif dalam program pemberdayaan ekonomi umat dan kegiatan sosial kemasyarakatan,

- e. **Deposito Rupiah** adalah investasi dengan jangka yang dikelola dengan akad Mudharabah yang ditujukan bagi nasabah perorangan dan perusahaan dalam mata uang rupiah. Tersedia jangka waktu 1 bulan, 3 bulan, 6 bulan dan 12 bulan,
- f. **Referral Retail Brokerage** Merupakan layanan referral produk- produk investasi kepada nasabah potensial bekerjasama dengan perusahaan sekuritas,
- g. **SBSN Ritel** terdiri dari Sukuk Negara Ritel dan Sukuk Tabungan (Sukuk Negara Ritel adalah Sukuk Negara yang dijual kepada individu atau perseorangan Warga Negara Indonesia melalui Agen Penjual di Pasar Perdana dalam negeri sedangkan Sukuk Tabungan adalah produk investasi syariah yang ditawarkan oleh Pemerintah kepada individu Warga Negara Indonesia, sebagai tabungan investasi yang aman, mudah, terjangkau, dan menguntungkan). (BSI, 2021, p. hal. 2)

## 5. Layanan Transaksi

- a. **BSI Giro Rupiah** Titipan dana dari pihak ketiga yang dikelola dengan pilihan akad Wadiah Yad Dhamanah atau Mudharabah Muthlaqah yang penarikannya dapat dilakukan setiap saat dengan menggunakan

Debit, Cek, Bilyet Giro, sarana perintah pembayaran lainnya atau dengan pemindah bukuan untuk menunjang bisnis usaha perorangan maupun non perorangan dalam mata uang rupiah,

**b. BSI Giro Valas** merupakan dana titipan dari pihak ketiga yang dikelola dengan akad wadiah yang penarikannya dapat dilakukan setiap saat dengan menggunakan Cek, Bilyet Giro, sarana perintah pembayaran lainnya atau dengan pemindah bukuan untuk menunjang bisnis usaha perorangan maupun non perorangan dalam mata uang valas.

#### **6. Layanan Essmas**

Terdiri dari BSI cicil Emas dan BSI Gadai Emas.

#### **7. Layanan Bisnis**

Terdiri dari Bank Guarantee Under Counter Guarantee, BSI Bank Garansi, BSI Cash Management, BSI Deposito Ekspor SDA, BSI Giro Ekspor SDA, BSI Giro Optima, BSI Giro Pemerintah, BSI Pembiayaan Investasi, Giro Vostro, Jasa Penagihan Transaksi Trade Finance Antar Bank dan Pembiayaan Yang Diterima (PYD).

#### **8. Layanan Prioritas**

Terdiri dari BSI Prioritas dan BSI Private.

#### **9. Produk Perusahaan**

Didalamnya ada beberapa layanan seperti:

1. Layanan Trade Finance & Service
2. Layanan Pembiayaan

3. Layanan Simpanan
4. Layanan Cash Management
5. Layanan Tresuri

#### **10. Produk Digital Banking**

Terdiri dari beberapa layanan seperti BSI Mobile, Buka RekeningOnline, Solusi Emas, BSI QRIS, BSI Cardless Withdrawal, BSI Debit Card BSI Debit OTP, BSI ATM CRM, BSI Aisyah, BSI Net, BSI Jadi Berkah.id, BSI Merchand Business, BSI API Platform, BSI Smart Agent dan BSI Payment Point.

#### **11. Produk Kartu**

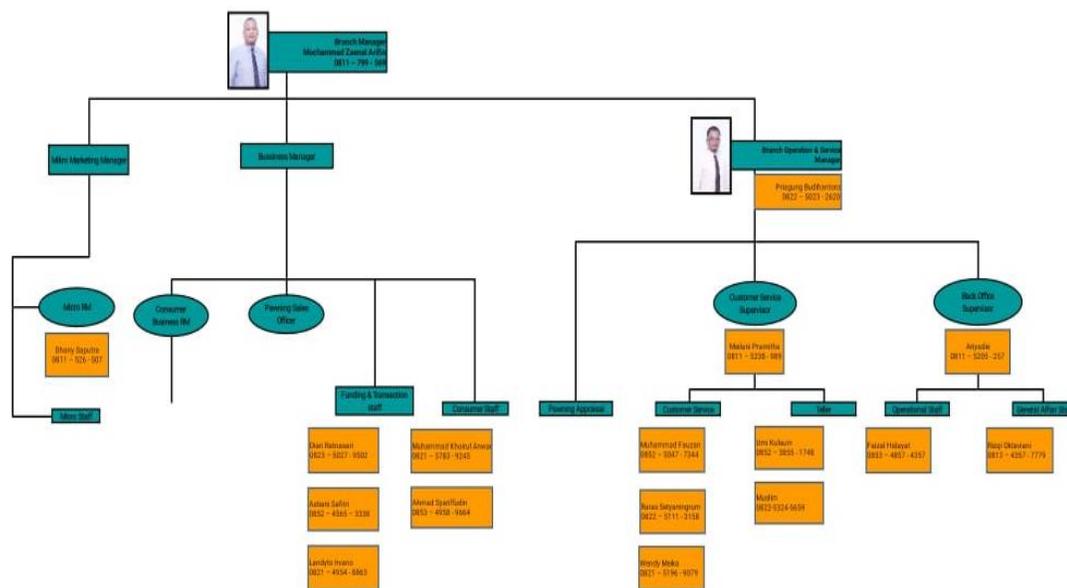
Terdiri dari Kartu Pembiayaan dan Kartu Debit. (BSI, 2021, p. hal. 2)

Struktur organisasi pada Bank Syariah Indonesia (BSI) Kantor Cabang Palangka Raya sebagai berikut.

- 1) Branch Manager yang bertanggung jawab mengelola dan memantau segala aktivitas Bank BNI Syariah KC Palangka Raya “Mochammad Zaenal Arifin”
  - 2) *Branch Operation and Service Manager* bertugas memverifikasi seluruh data kegiatan operasional di banking hall dan menyetujui administrasi segala transaksi yang ada di banking hall sebelum dilaporkan ke Branch Manager
- Priagung Budihantoro

**STRUKTUR ORGANISASI BANK SYARIAH INDONESIA KC.PALANGKA  
RAYA**

STRUKTUR ORGANISAI BSI KC PALANGKARAYA 1 PER 1 MARET 2021



Gambar 1.1 Struktur Organisasi Bank Syariah Indonesia KC Palangka Raya

Visi dan Misi Bank Syariah Indonesia ( BSI )

1. Visi

“ TOP 10 GLOBAL ISLAMIC BANK ”

2. Misi

a. Memberikan akses solusi keuangan syariah di Indonesia,

Melayani >20 juta nasabah dan menjadi top 5 bank berdasarkan asset (500+T) dan nilai buku 50 T di tahun 2025.

b. Menjadi bank besar yang memberikan nilai terbaik bagi para pemegang saham,

Top 5 bank yang paling profitable di Indonesia (ROE 18%) danvaluasi kuat (PB>2).

Menjadi perusahaan pilihan dan kebanggaan para talenta terbaik Indonesia,

Perusahaan dengan nilai yang kuat dan memberdayakan masyarakat serta

berkomitmen pada pengembangan karyawan dengan budaya berbasis kinerja.

## **B. Penyajian Data**

Berdasarkan hasil riset yang dilakukan melalui wawancara langsung, penulis mendapatkan data-data yang berhubungan dengan kepuasan nasabah terhadap pembuatan buku tabungan melalui sistem hasanah online pada Bank Syariah Indonesia.

Data ini penulis peroleh melalui wawancara dengan informan yakni nasabah langsung yang menggunakan pembukaan buku tabungan melalui sistem hasanah online pada Bank Syariah Indonesia Palangka Raya, informan yang diwawancarai disini adalah sebanyak tujuh orang yang mana untuk mengetahui puas atau tidaknya nasabah dalam cara pembuatan buku tabungan melalui sistem hasanah online ini.

### 1. Informan 1

Nama	: Meilani Pramitha
Jenis Kelamin	: Perempuan
Alamat	: Jl. Akasia No.22 Palangkaraya
Pendidikan	: S1
Mulai Menjadi Nasabah	: 2014

Menurut informan dari segi fasilitas layanan seperti halaman parkir masih kurang memadai terkadang saat banyak nasabah yang datang bersamaan tidak memuat kendaraan sampai kebahu jalan. Namun masih bisa dirapikan oleh Unit BSI KC Palangkaraya. Informan memberikan saran sebaiknya pihak Unit Bank Syariah

Indonesia Palangkaraya menyediakan tempat parkir yang lebih luas lagi.

Untuk proses awal nasabah dalam membuat buku tabungan melalui sistem (hasanah online) pada waktu menunggu nomor antrian panggilan cukup nyaman karena disediakan tempat untuk menunggu dan disediakan AC. Pelayanan yang diberikan karyawan Unit BSI Palangkaraya juga ramah dan menjelaskan secara detail saat nasabah merasa kebingungan mengenai pembukaan tabungan melalui sistem hasanah online.

Informan menjelaskan keunggulan dari sistem pembuatan buku tabungan melalui sistem hasanah online ini, seperti no rekening sudah bisa digunakan selama tidak terkendala jaringan, setelah berhasil mengisi data dan upload data-data melalui hasanah online dan saat itu juga sudah bisa didaftarkan menjadi nasabah setelah mendapat kode reservasi, kode reservasi ini berlaku 1 kali 24 jam. Untuk mendapatkan buku tabungan bisa didapatkan saat itu juga, jadi melalui pembukaan buku tabungan dengan sistem hasanah online ini lebih praktis dan sederhana dibandingkan membuka melalui input manual.

Selanjutnya informan menceritakan pengalaman pelayanan karyawan selama menjadi nasabah BSI Palangkaraya sangat bagus setiap kali datang ke BSI Palangkaraya selalu disambut dengan baik.

## 2. Informan II

Nama : Wendy Meika K

Jenis Kelamin : Perempuan

Alamat : Jl. Harum Manis V no.31

Pendidikan : S1

Mulai Menjadi Nasabah : 2010

Dari hasil wawancara dengan informan dari segi fasilitas seperti halaman parkir sudah cukup memadai dan pelayanan karyawan pun ramah seperti pada saat pertama datang di sambut ditanyakan keperluannya dan jika bingung akan dijelaskan dengan baik.

Adapun fasilitas di dalam ruangan sudah cukup puas karena ada tempat menunggu dan ada AC yang masih berfungsi dengan baik membuat nasabah merasa lebih nyaman saat menunggu panggilan antrian.

Informan menjelaskan aplikasi hasanah online ini kebanyakan milenial yang menyukai dikarenakan mereka lebih mengerti digital, kalau nasabah yang sudah berumur dan hendponenya tidak memadai ini susah, dan aplikasi hasanah online ini tidak ada penjelasan sebelumnya mengenai membuka tabungan lewat wadiah atau mudharabah. Dan membuka tabungan lewat hasanah online nasabah harus perefikasi lagi datang kebank, kendalanya membuka lewat hasnah online ini menjurus kepada CS untuk privikasi, misalkan yang buka lewat hasanah online mamanya tapi yang datang ke bank anaknya ini lebih susah, dikarenakan mamanya sibuk bekerja, kalau misalkan dananya besar harusnya petugas marketing yang datengin nasabahnya.

Selanjutnya berdasarkan pengalaman selama informan menjadi nasabah harusnya selain membuka tabungan melalui hasanah online ada petugas disamping kita yang membantu, jadi kalau kesulitan kita bisa menanyakan kepada petugas.

### 3. Informan III

Nama : Ahmad Syarifuddin

Jenis Kelamin : Laki-laki

Alamat : Jl. RTA. Milono Km. 6,4

Pendidikan : S1

Mulai Menjadi Nasabah : 2007

Menurut penjelasan informan mengenai fasilitas yang disediakan pada saat seperti halaman parkir yang sudah memadai dan cukup nyaman untuk memarkirkan kendaraan dan keamanannya pun terjamin karena satpam selalu berjaga diluar untuk mengaturkan parkir. Kemudian untuk fasilitas yang ada dalam ruangan seperti ruang tunggu antrian sudah cukup baik karena ada AC sehingga informan merasa lebih nyaman saat menunggu antrian panggilan.

Selanjutnya informan memberikan penjelasan mengenai pembukaan buku tabungan melalui sistem hasanah online, dan informan merasa puas karena bisa membuka tabungan dirumah, dan bisa dimana saja. Kalau nasabah yang tidak punya handpone atau sudah tua bisa langsung datang kekantor, informan memberikan saran kepada bank agar lebih mensosialisasikan lagi cara pembuatan buka tabungan itu sendiri, bisa melalui video dan sosial media BSI dan cara-cara pembukaan tabungan agar nasabah lebih mengerti.

#### 4. Informan IV

Nama : M. Khoirul Anwar

Jenis Kelamin : Laki-laki

Alamat : Jl. RTA. Milono Km. 6,5

Pendidikan : S1

Mulai Menjadi Nasabah : 2007

Mengenai fasilitas diluar ruangan seperti halaman parkir informan mengatakan

sudah baik dan cukup memadai. Informan menceritakan pelayanan karyawan saat informan pertama kali datang ke Unit BSI KC Palangka Raya sudah baik dan cukup ramah. Karyawan masih belum menjelaskan secara detail mengenai pembukaan tabungan melalui aplikasi hasanah online ini.

Informan menjelaskan aplikasi hasanah online ini kebanyakan milenial yang menyukai dikarenakan mereka lebih mengerti digital, kalau nasabah yang sudah berumur dan hendponenya tidak memadai ini susah, dan aplikasi hasanah online ini tidak ada penjelasan sebelumnya mengenai membuka tabungan lewat wadiah atau mudharabah dimana perbedaan akad diawal pembukaan tabungan. Dan membuka tabungan lewat hasanah online nasabah harus perefikasi lagi datang kebank, kendalanya membuka lewat hasnah online ini menjurus kepada CS untuk privikasi, misalkan yang buka lewat hasanah online mamanya tapi yang datang ke bank anaknya ini lebih susah, dikarenakan mamanya sibuk bekerja, kalau misalkan dananya besar harusnya petugas marketing yang datengin nasabahnya. Kemudian kalau nomor nik yang tidak terdaftar didukcapil susah sekali untuk melakukan privikasi, dan mengakitbatkan membuka kembali secara manual.

#### 5. Informan V

Nama : Munawar Rahman

Jenis Kelamin : Laki-laki

Alamat : Jl. Pipit No.22

Pendidikan : Mahasiswa

Mulai Menjadi Nasabah : 2020

Menurut keterangan informan mengenai fasilitas yang ada seperti halaman parkir

sudah cukup memadai dan sangat memudahkan nasabah yang ingin memarkirkan kendaraannya. Untuk fasilitas seperti tempat menunggu dan AC berfungsi dengan baik sehingga membuat nasabah menjadi lebih nyaman saat menunggu antrian.

Adapun mengenai pelayanan yang diberikan karyawan informan menceritakan pada saat kebingungan mau membuka tabungan melalui aplikasi hasanah online lalu karyawan belum bisa menjelaskan secara detail sampai nasabah paham. Menurut informan kendala saat membuka buku tabungan melalui hasanah online ini adalah mengenai hendpohe yang tidak memadai, jaringan dan orang tua yang sudah berumur, dan kebanyakan nasabah belum mengerti dan paham mengenai pembukaan buku tabungan melalui aplikasi hasanah online ini. Informan memberikan saran kepada bank agar salah satu karyawan bank ada yang membantu dalam pembuatan buku tabungan, dan cara menggunakan mobile banking.

#### 6. Informan VI

Nama : Nor Apipah  
Jenis Kelamin : Perempuan  
Alamat : Palangk Raya, jl mahir mahar gg.anggrek  
Pendidikan : Mahasiswi  
Mulai Menjadi Nasabah : 2020

Menurut pengalaman yang dirasakan langsung oleh informan untuk fasilitas yang dirasakan selama 1,5 tahun menjadi nasabah tidak pernah ada masalah apapun karena sudah cukup memadai dan sesuai dengan harapan. Dari segi pelayanan karyawan cukup ramah selalu disambut dengan baik saat datang ke Unit BSI KC Palangka Raya.

Informan menceritakan tentang fasilitas yang ada dalam ruangan seperti tempat

menunggu nomor antrian panggilan dan AC yang layak sudah cukup merasa nyaman. Adapun keunggulan dari pembuatan buku tabungan melalui sistem hasanah online ini bisa mengisi data-datanya lewat handphone, kemudian datang ke bank bisa meminta privikasi dan sebagainya, kemudian kita datang ke bank tinggal mengambil buku tabungan dan Atmnya. Informan merasa puas dengan pembukaan tabungan melalui sistem hasanah online ini dan merasa tidak mengalami kendala.

#### 7. Informan VII

Nama : Nindy Apriliana

Jenis Kelamin : Perempuan

Alamat : Jl. G Obos V

Pendidikan : S1

Mulai Menjadi Nasabah : 2019

Untuk fasilitas yang dirasakan dari bagian luar seperti halaman informan mengatakan parkir sudah memadai akan tetapi masih terlalu kecil sehingga pada saat nasabah datang secara bersamaan kalau mobil nasabah yang mau parkir akan lebih sulit. Informan memberikan saran alangkah lebih baiknya untuk pindah dan mencari tempat yang lebih besar dan parkir yang lebih luas sehingga nasabah akan merasa nyaman untuk memarkirkan kendaraannya.

Untuk pengalaman karyawan pun saat memasuki Unit BSI KC Palangkaraya sudah cukup baik. Fasilitas dalam ruangan pun cukup memadai seperti tempat menunggu antrian panggilan sudah cukup nyaman. Dari pengalaman informan membuka tabungan melalui aplikasi hasanah online sudah merasa puas dan sudah dijelaskan cara-cara membuka lewat hasanah online, tetapi ada kendala di jaringan saat

membuka tabungan melalui hasanah online yang membuat nasabah merasa tidak puas dengan permasalahan itu, dan bisa membuka ulang melalui manual.

Selanjutnya informan memberikan saran kepada Unit BSI KC Palangkaraya untuk lebih memperhatikan lagi pelayanan kepada nasabah agar kendala-kendala yang dihadapi seperti jaringan bisa dibantu dan pembukaan tabungan secara online bisa lebih mudah.

### **C. Analisis Data**

Berkenaan dengan permasalahan yang ingin penulis teliti mengenai kepuasan nasabah terhadap pembuatan buku tabungan melalui sistem hasanah online pada Unit Bank Syariah Indonesia KC Palangka Raya. Penulis menemukan hasil riset lapangan yang berbeda antara satu informan dengan informan yang lain, berdasarkan hasil wawancara langsung dengan para informan selaku nasabah yang membuka tabungan melalui sistem hasanah online, maka dapat diuraikan sebagai berikut:

#### **1. Analisis kualitas pelayanan dalam pembukatan buku tabungan melalui sistem (Hasanah Online) di Unit Bank Syariah Indonesia KC Palangka Raya**

Unit Bank Syariah Indonesia KC Palangka Raya dalam memberikan pelayanan kepada setiap nasabah yang datang dan khususnya kepada nasabah yang ingin membuka tabungan melalui sistem (Hasanah Online) cukup baik. Setiap nasabah yang datang ke Unit Bank Syariah Indonesia karyawan menyambut dengan baik seperti memberikan senyum dan mengucapkan salam kemudian menanyakan keperluan nasabah dengan ramah.

Adapun dari fasilitas layanan tempat parkir menurut informan 2, 7, 6, 5, 3, 4 selaku nasabah yang membuka tabungan melalui sistem (Hasanah Online) sudah cukup memadai dan kendaraan nasabah di atur kembali letak parkirnya sehingga nasabah tidak perlu lagi kesulitan untuk mengeluarkan kendaraannya saat sudah selesai bertransaksi dalam pembuatan buku tabungan. Karena ada petugas keamanan yang selain menjaga keamanan Unit Bank Syariah Indonesia KC Palangka Raya juga sekaligus mengatur tempat parkir nasabah.

Menurut informan 4 selaku nasabah dari pembuatan buku tabungan melalui sistem (Hasanah Online) Pada saat nasabah masuk ke Unit Bank Syariah Indonesia KC Palangka Raya dan kebetulan ada nasabah lain yang sedang melakukan transaksi. Maka nasabah diminta karyawan untuk menunggu antrian. Unit Bank Syariah Indonesia KC Palangka Raya menyediakan tempat antrian yang cukup memadai dan dengan adanya fasilitas AC. Sehingga membuat nasabah merasa lebih nyaman dan tidak membosankan saat menunggu antrian.

Pelayanan yang diberikan karyawan Unit Bank Syariah Indonesia KC Palangka Raya dalam pembuatan buku tabungan melalui sistem (Hasanah Online) telah memberikan pelayanan yang cukup bagus kepada nasabah saat ingin membuka tabungan karyawan dengan cepat melayani nasabah. Pada saat nasabah kebingungan saat mengisi data-data formulir melalui sistem hasanah online lalu karyawan membantu menjawab kebingungan nasabah.

Adapun sikap karyawan saat menghadapi nasabah yang belum mengerti dengan pembuatan buku tabungan melalui sistem (Hasanah Online) karyawan menjelaskan

secara detail dan ramah mengenai pembuatan buku tabungan kepada nasabah sampai nasabah benar-benar paham. Karyawan mampu menyakinkan nasabah sehingga nasabah percaya untuk membuka tabungan melalui sistem (Hasanah Online).

Berdasarkan prosedur pelayanan yang telah diberikan Unit Bank Syariah Indonesia KC Palangka Raya telah sesuai dengan teori bahwasannya kualitas layanan atau jasa berpusat pada upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan nasabah serta ketepatan penyampaianya untuk mengimbangi harapan nasabah.

Parasuraman menyusun dimensi pokok yang menjadi faktor utama dalam penentu kualitas pelayanan jasa sebagai berikut:

1. *Reliability* (Keandalan). Yaitu kemampuan untuk mewujudkan pelayanan yang dijanjikan dengan handal dan akurat.
2. *Responsiveness* (Daya tanggap). Yaitu keinginan untuk membantu para konsumen dengan menyediakan pelayanan yang cepat dan tepat.
3. *Assurance* (Jaminan). Yaitu meliputi pengetahuan, kemampuan, dan kesopanan atau kebaikan dari personal serta kemampuan untuk mendapatkan kepercayaan dan keinginan.
4. *Empathy* (Empati). Yaitu mencakup menjaga dan memberikan tingkat perhatian secara individu atau pribadi terhadap kebutuhan-kebutuhan konsumen.
5. *Tangible* (Bukti langsung). Yaitu meliputi fasilitas fisik, peralatan atau perlengkapan, harga, dan penampilan personal dan material tertulis.

(Parasuraman, 1998, pp. 12-40)

## **2. Kepuasan nasabah terhadap pelayanan dalam pembuatan buku tabungan melalui sistem (Hasanah Online) di Unit Bank Syariah Indonesia KC Palangka Raya**

Pelayanan yang diberikan oleh Bank Syariah Indonesia KC Palangka Raya berpengaruh kepada kepuasan nasabah terutama dalam pembuatan buku tabungan melalui sistem (Hasanah Online). Unit Bank Syariah Indonesia KC Palangka Raya menyediakan tempat parkir yang memadai. Namun dari 7 informan yang diwawancarai selaku nasabah yang membuat buku tabungan melalui sistem (Hasanah Online), terdapat 5 nasabah yang merasa puas dan 2 nasabah yang merasa kurang puas dengan fasilitas parkir yang disediakan.

Menurut informan 2, 6, 5, 3, 4 selaku nasabah memiliki kesamaan yaitu merasa puas dengan fasilitas parkir yang disediakan Unit Bank Syariah Indonesia KC Palangka Raya karena cukup memadai dan dengan dibantu oleh petugas keamanan mengatur letak parkir kendaraan. Dari 5 informan selaku nasabah merasa puas dengan fasilitas yang disediakan Unit Bank Syariah Indonesia KC Palangka Raya.

Menurut informan 1 dan 7 selaku nasabah fasilitas dan pelayanan yang diberikan memang sudah bagus, akan tetapi tempat parkir yang kurang luas saat nasabah ingin memarkirkan kendaraannya. Karena karakter nasabah berbeda-beda khususnya saat ingin melakukan pembuatan buku tabungan sudah melalui sistem (Hasanah Online) dan nasabah datang ke bank tinggal minta privikasi untuk mendapatkan buku tabungan dan kartu Atm, ada nasabah yang terburu-buru dengan kesibukannya sehingga ingin segera meninggalkan Unit Bank Syariah Indonesia KC Palangka Raya selesai

membuka tabungan dan ingin pergi dari Unit Bank Syariah Indonesia KC Palangka Raya merasa kesulitan untuk memindahkan kendaraannya.

Dengan tempat parkir yang kurang luas yang dirasakan oleh 2 informan selaku nasabah sehingga membuat nasabah merasa tidak nyaman saat ingin memarkirkan kendaraannya. Tentunya dari pihak Bank Syariah Indonesia KC Palangka Raya bisa menyediakan lagi tempat parkir yang lebih luas.

Maka dari itu pelayanan yang diberikan Unit Bank Syariah Indonesia KC Palangka Raya harus benar-benar memberikan fasilitas layanan yang baik kepada nasabah terutama nasabah yang sudah selesai membuka tabungan melalui sistem (Hasanah Online) dan tinggal datang ke bank untuk melakukan privikasi untuk mendapatkan buku tabungan dan Atm. Sesuai dengan teori yang harus dijadikan acuan dalam kita menjalankan bisnis seperti pelayanan yang telah dilakukan oleh Nabi Muhammad SAW, beliau merupakan seseorang yang ramah, baik dan sikap ikhlas yang melekat pada diri beliau. Nabi Muhammad SAW menghargai nasabahnya sebagaimana beliau menghargai dirinya sendiri. Hal ini merupakan cara efektif dalam mempertahankan dan memuaskan nasabah sehingga terjadi hubungan yang sangat baik antara keduanya sehingga pada akhirnya loyalitas pelanggan terbentuk dengan sendirinya. (Sudiby, 2007, p. 88)

Menurut informan 2, 3, 5, 7 selaku nasabah memiliki kesamaan yaitu merasa belum puas dengan pelayanan yang telah diberikan Bank Syariah Indonesia dalam pembuatan buku tabungan melalui sistem (Hasanah Online) ini karena aplikasi hasanah online ini tidak ada penjelasan sebelumnya mengenai membuka tabungan lewat wadiah atau mudharabah. Dan membuka tabungan lewat hasanah online nasabah

harus verifikasi lagi datang kebank, kendalanya membuka lewat sistem hasanah online ini menjurus kepada CS untuk verifikasi, misalkan yang buka lewat hasanah online mamanya tapi yang datang ke bank anaknya ini lebih susah, dikarenakan mamanya sibuk bekerja, kalau misalkan dananya besar harusnya petugas marketing yang datengin nasabahnya. Dari 4 orang informan selaku nasabah yang belum merasa puas dengan pelayanan yang diberikan pada pembuatan buku tabungan melalui sistem (Hasanah Online) di Bank Syariah Indonesia KC Palangka Raya.

Menurut informan 1, 6, 3 selaku nasabah memiliki kesamaan yaitu merasa puas dengan pelayanan yang telah diberikan Bank Syariah Indonesia KC Palangka Raya karena prosedurnya cukup mudah dan syarat-syarat ingin menjadi nasabah cukup dengan membuka tabungan melalui sistem (Hasanah Online) dan datang kebank menunjukkan bukti screenshot dan pihak bank tinggal verifikasi untuk mendapatkan buku tabungan dan kartu Atm. Dari 3 orang informan selaku nasabah merasa puas dengan pelayanan yang diberikan Bank Syariah Indonesia KC Palangka Raya.

Dengan pelayanan yang diberikan Unit Bank Syariah Indonesia KC Palangka Raya dalam pembuatan buku tabungan melalui sistem (Hasanah Online), nasabah merasa puas setelah membuka tabungan melalui sistem (Hasanah Online) dengan tidak sulitnya datang kebank untuk membuka tabungan serta pelayanan yang diberikan kepada nasabah sudah sangat bagus dan telah sesuai dengan teori:

Menurut Engel seperti yang dikutip oleh F.Tjiptono. definisi kepuasan adalah suatu evaluasi purna beli dimana alternatif yang dipilih sekurang- kurangnya sama atau melebihi harapannya. (Kotler, 2000, p. 70)

Menurut Kotler definisi kepuasan dan ketidakpuasan konsumen adalah kepuasan

merupakan perasaan senang atau kecewa seseorang yaitu Berasal dari perbandingan antara kesannya terhadap kinerja hasil dari suatu produk dan harapannya. Berasal dari perbandingan antara kesannya terhadap kinerja hasil dari suatu produk dan harapannya. (Kotler, 2000, p. 87)

Allah berfirman dalam Al-Qur'an surah An-Nahl ayat 90

﴿ إِنَّ اللَّهَ يَأْمُرُ بِالْعَدْلِ وَالْإِحْسَانِ وَإِيتَاءِ ذِي الْقُرْبَىٰ وَيَنْهَىٰ عَنِ الْفَحْشَاءِ وَالْمُنْكَرِ وَالْبَغْيِ

يَعِظُكُم لَعَلَّكُمْ تَذَكَّرُونَ

Terjemahan :

*“Sesungguhnya Allah menyuruh berlaku adil, berbuat kebajikan, dan memberikan bantuan kepada kerabat. Dia (juga) melarang perbuatan keji, kemungkaran, dan permusuhan. Dia memberi pelajaran kepadamu agar kamu selalu ingat”*

Dari ayat diatas Allah menyuruh kita untuk berlaku adil kepada sesama dan termasuk didalam menjalankan bisnis yang sesuai dengan anjuran islam, seperti memberikan pelayanan yang terbaik kepada konsumennya dan berlaku adil tanpa membeda-bedakan dengan harapan dapat memberikan kepuasan terhadap konsumen dengan pelayanan yang diberikan.

### **3. Faktor-faktor yang menentukan kepuasan nasabah dalam pembuatan buku tabungan melalui sistem (Hasanah Online) pada Unit Bank Syariah Indonesia KC Palangka Raya**

Pelayanan yang diberikan Unit Bank Syariah Indonesia KC Palangka Raya memiliki faktor-faktor yang melatarbelakangi kepuasan nasabah. Faktor-faktor yang melatarbelakangi hal tersebut adalah karyawan dan fasilitas yang disediakan juga

dalam pembuatan buku tabungan melalui sistem (Hasanah Online) yang ada pada Unit Bank Syariah Indonesia KC Palangka Raya memberikan pelayanan yang sangat bagus serta prosedur yang diberikan tidak terlalu sulit untuk nasabah.

Sesuai dengan yang ada didalam teori bahwasanya faktor yang berpengaruh adalah sumber daya manusia dalam melayani pelanggan dan calon pelanggan. Oleh karena itu, sumber daya manusia harus dipersiapkan secara matang sebelumnya sehingga mampu memberikan pelayanan yang optimal kepada calon pelanggannya. (Dr. Kasmir, 2006, p. 4)

Pelayanan prima adalah tindakan atau perbuatan yang dilakukan oleh satu pihak ke pihak lain, yang pada dasarnya bersifat intangible (tidak berwujud fisik) dan tidak menghasilkan kepemilikan sesuatu. Pelayanan merupakan penunjang pemasaran suatu produk barang dan sekaligus dapat dilihat sebagai pusat keseluruhan paket produksi untuk memenuhi kebutuhan dan selera langganan. Kualitas pelayanan sendiri merupakan tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas tingkat keunggulan tersebut untuk memenuhi keinginan konsumen. Apabila pelayanan yang dirasakan sesuai dengan yang diharapkan, maka kualitas barang atau jasa pelayanan dipersiapkan baik dan memuaskan. (Tjiptono, 2004, p. 51)

Sementara pelayanan prima merupakan terjemahan dari istilah *excellent service* yang secara harfiah berarti pelayanan yang sangat baik dan atau pelayanan yang terbaik. Disebut sangat baik atau yang terbaik, karena sesuai dengan standar pelayanan yang berlaku atau dimiliki oleh instansi yang memberikan pelayanan serta memuaskan pelanggan. Instansi pelayanan harus memiliki standar pelayanan yang dapat menjadi ukuran dalam memuaskan pelanggan. Pelayanan disebut sangat baik atau juga terbaik

akan menjadi prima, manakala dapat atau mampu memuaskan pihak yang dilayani (nasabah), jadi pelayanan prima dalam hal ini sesuai dengan harapan nasabah. (Rianto, 2010, p. 212)

Pelayanan yang diberikan Unit Bank Syariah Indonesia KC Palangka Raya dalam membuat buku tabungan melalui sistem (Hasanah Online) adalah pelayanan jasa yang diberikan kepada nasabah yang masih belum memuaskan, karena kebanyakan dari nasabah masih belum mengetahui sistem pembuatan buku tabungan melalui sistem (Hasanah online) ini kebanyakan nasabah yang suka membuka tabungan melalui sistem (Hasanah Online) ini adalah kalangan melineal yang sudah mengerti digital. Kalau untuk kalangan yang sudah berumur susah karena tidak mengerti dan diharuskan membuka lewat manual saja. Apabila proses pembuatan buku tabungan nasabah terkenda dijaringan untuk membuka tabungan melalui sistem (Hasanah Online) maka mau tidak mau mengulang lagi membuka tabungan secara manual, agar nasabah bisa mendapatkan buku tabungan dan kartu Atm.

Pelayanan yang diberikan karyawan Unit Bank Syariah Indonesia KC Palangka Raya sudah sesuai dengan teori pelayanan, menurut Philip Kotler adalah sebagai berikut *“A service is any act or performance that one party can offer to another that is essentially intangible and does not result in the ownership of anything. It’s production may or be tied to physical product.*

Diterjemahkan sebagai berikut: “pelayanan/jasa adalah setiap tindakan atau kegiatan yang dapat ditawarkan oleh suatu pihak kepada pihak lain, yang pada dasarnya tidak berwujud dan tidak mengakibatkan kepemilikan apapun. Produksinya mungkin saja terkait atau mungkin juga tidak terkait dengan produk fisik. (Kotler, 2000,

p. 42)

Prosedur yang diberikan saat membuka tabungan melalui sistem (Hasanah Online) pada Unit Bank Syariah Indonesia KC Palangka Raya sudah cukup bagus dan tidak terlalu sulit untuk nasabah dalam menyiapkan persyaratannya dan pelayanan dari karyawan Unit Bank Syariah Indonesia KC Palangka Raya juga sopan dan ramah dalam melayani setiap nasabah yang datang.

Dalam proses pembuatan buku tabungan melalui sistem (Hasanah Online) ini sebenarnya Unit Bank Syariah Indonesia memberikan kemudahan supaya nasabah yang mau membuka tabungan tidak langsung datang kebank, akan tetapi kebanyakan dari nasabah belum mengetahui prosedur dalam membuat buku tabungan melalui sistem (Hasanah Online), dan mengalami kendala dalam pembuatan buku tabungan melalui sistem (Hasanah Online) ini mengenai jaringan dan tidak tahu persyaratan dan belum dijelaskan secara detail cara membuka tabungan mau tabungan wadiah atau mudharabah dalam sistem (Hasanah Online). Dengan terjadinya kendala yang dirasakan nasabah maka pihak bank harus menyediakan satu karyawan yang harus ada disamping nasabah, kalau nasabah merasa kesulitan bisa langsung menanyakan ke karyawan.

Untuk kendala yang di rasakan oleh nasabah saat membuka tabungan diantaranya, tempat parkir yang kurang luas. Sesuai hasil wawancara yang dilakukan dengan informan selaku nasabah yang merasa kurang puas karena fasilitas tempat parkir yang kurang luas sehingga menyulitkan nasabah untuk memarkirkan kendaraan.

Pada saat nasabah datang ke Unit Bank Syariah Indonesia KC Palangka Raya, nasabah merasa kesulitan saat ingin memarkirkan kendaraannya dan begitu juga

dengan nasabah yang ingin pergi setelah selesai melakukan pembuatan buku tabungan juga kesulitan memindahkan kendaraannya walaupun sudah ada bantuan dari petugas keamanan yang juga sekaligus membantu nasabah dalam memarkirkan kendarannya. Dengan terjadinya kendala yang dirasakan nasabah dalam memarkirkan kendaraan tersebut maka pihak Unit Bank Syariah Indonesia KC Palangka Raya harus benar-benar meningkatkan pelayanan dengan menyediakan tempat parkir yang lebih luas lagi agar nasabah bisa lebih nyaman dalam hal memarkirkan kendaraan.

Firman Allah SWT dalam Al-Qur'an surah Al-Baqarah ayat 267

يَا أَيُّهَا الَّذِينَ آمَنُوا أَنْفِقُوا مِنْ طَيِّبَاتِ مَا كَسَبْتُمْ وَمِمَّا أَخْرَجْنَا

لَكُمْ مِنَ الْأَرْضِ<sup>ظ</sup> وَلَا تَيَمَّمُوا الْخَبِيثَ مِنْهُ تُنْفِقُونَ وَلَسْتُمْ بِأَخِيذِيهِ

إِلَّا أَنْ تُعْضُوا فِيهِ<sup>ظ</sup> وَاعْلَمُوا أَنَّ اللَّهَ غَنِيٌّ حَمِيدٌ

Terjemahan :

*“Wahai orang-orang yang beriman, infakkanlah sebagian dari hasil usahamu yang baik-baik dan sebagian dari apa yang Kami keluarkan dari bumi untukmu. Janganlah kamu memilih yang buruk untuk kamu infakkan, padahal kamu tidak mau mengambilnya, kecuali dengan memicingkan mata (enggan) terhadapnya.*

*Ketahuilah bahwa Allah Mahakaya lagi Maha Terpuji”.*

Ayat diatas menjelaskan bahwa Islam mengajarkan dalam hal memberikan layanan dari usaha yang dijalankan baik itu berupa barang atau jasa jangan memberikan yang buruk atau tidak berkualitas, melainkan yang berkualitas pada orang lain. Nabi Muhammad *SAW* sangat memperhatikan pelayanan pada saat seseorang melakukan transaksi. Beliau yang awal telah menciptakan *image* sebagai orang yang ramah dan baik saat beliau sebagai pengusaha, lebih baik dalam kesehariannya.

Pelayanan yang diberikan Unit Bank Syariah Indonesia KC Palangka Raya dalam melayani nasabah sudah cukup bagus karena dalam proses pembuatan buku tabungan melalui sistem (Hasanah Online) ini cukup mudah, tetapi kebanyakan nasabah belum mengerti dan paham alangkah baiknya pihak Bank Syariah Indonesia KC Palangka Raya harus lebih memperhatikan kenyamanan nasabah hal fasilitas tempat parkir nasabah seperti:

a. Keandalan (*Reliability*)

Merupakan kemampuan untuk melakukan atau menyediakan jasa yang dijanjikan dengan cepat dan terpercaya. Kemampuan karyawan dalam melayani nasabah dengan cepat dan tepat sesuai dengan keinginan nasabah.

b. Ketanggapanan (*Responsiveness*)

Merupakan kemampuan untuk membantu konsumen dan memberikan jasa dengan cepat atau ketanggapan. Ketelitian dalam mencek dan memeriksa data nasabah dalam membuka buku tabungan melalui sistem (Hasanah Online) agar transaksi dalam pembuatan buku tabungan tidak bermasalah saat nasabah membuka tabungan melalui sistem (Hasanah Online).

c. Keyakinan (*Confidence*)

Merupakan pengetahuan dan kesopanan karyawan serta kemampuan untuk menimbulkan kepercayaan dan keyakinan atau “*assurance*”. Karyawan harus memberikan rasa nyaman agar nasabah merasa puas dengan pelayanan yang diberikan.

d. Empati (*Empathy*)

Berkaitan dengan kemampuan perusahaan dan personilnya untuk merasakan apa yang dirasakan oleh konsumen. Petugas juga harus pandai dalam memahami karakter-karakter nasabah yang berbeda-beda dan mampu memahami keluhan dari nasabah.

Menurut M. Rusaidi (2019) Sesuai dengan teori sebagai pedoman untuk mengetahui kepuasan yang dirasakan oleh nasabah maka sebuah pelayanan yang diberikan Unit Bank Syariah Indonesia KC Palangka Raya harus melihat kinerja perusahaan yang berkaitan dengan :

a. Sifat Jujur

Jujur kepada diri sendiri juga kepada orang lain. Sebuah perusahaan juga harus menanamkan sifat jujur kepada seluruh personel yang juga terlibat dalam perusahaan tersebut. Hal ini berdasarkan sabda nabi Muhammad SAW: Artinya muslim itu adalah saudara muslim tidak boleh bagi muslim, apabila ia berdagang dengan saudara dan menemukan cacat, kecuali diterangkannya,’(HR. Ahmad dan Thobrani)

b. Sifat Amanah

Amanah adalah mengembalikan hak apa saja kepada pemiliknya, tidak

mengambil suatu melenihi haknya dan tidak mengurangi hak orang lain, baik berupa harga ataupun yang lainnya. Dalam berdagang dikenal istilah “menjual dengan amanah” artinya menjelaskan ciri-ciri, kualitas dan harga barang dagangan kepada pembeli tanpa melebih-lebihkannya. Berdasarkan penjelasan tersebut, maka dapat disimpulkan perusahaan memberikan layanan yang memuaskan kepada pelanggan, antara lain dengan cara menjelaskan apa saja yang berkaitan dengan barang atau jasa yang akan dijualnya kepada pelanggan. Dengan demikian konsumen dapat mengerti dan tidak ragu dalam memilih barang atau jasa tersebut.

c. Benar

Berdusta dalam berdagang sangat dikecam dalam islam, terlebih lagi jika disertai dengan sumpah palsu atau nama Allah dalam hadist Muttafaq Alaih dari hakin bin hazim artinya “penjual dan pembeli bebas memilih selama belum putus transaksi, jika keduanya bersikap benar dan menjelaskan kekurangan barang yang diperdagangkannya maka keduanya mendapatkan berkah dari jual belinya. Namun, jika kedua saling menutupi aib barang dagangan itu dan berbohong maka jika mereka mendapatkan laba, hilanglah berkah jual beli itu”