

BAB IV

PENYAJIAN DATA DAN ANALISIS

A. Data Profil Bank Kalsel Kedai Syariah IAIN Antasari Banjarmasin

1. Sejarah Bank Kalsel Kedai Syariah IAIN Antasari Banjarmasin

Bank Pembangunan Daerah Kalimantan Selatan yang beroperasi berdasarkan Peraturan Daerah Provinsi Kalimantan Selatan Nomor 16 Tahun 2003 dan Undang-Undang Nomor 10 Tahun 1998 tentang Perbankan, maka Bank Kalsel membuka unit usaha syariah.

Untuk menjaga agar operasional Bank Kalsel Syariah tetap berada dalam ketentuan dan Syariah Islam. Hingga saat ini Bank Kalsel Syariah terus berbenah menjalankan bisnis perbankannya di satu sisi dan berjihad di lapangan perekonomian di sisi lain guna melayani masyarakat sebanyak mungkin, khususnya masyarakat Kalimantan Selatan.

Motto : Sebagai banknya urang banua yang Islami

Visi : Menjadi banknya urang banua yang Islami, sehat, dinamis, dan professional sesuai dengan prinsip syariah yang murni dan nyata.

Misi :

- a. Memenuhi kebutuhan masyarakat terhadap pelayanan, produk-produk perbankan yang mampu bersaing secara sehat.

- b. Menjadikan usaha syariah Bank Syariah Kalimantan Selatan sebagai mitra usaha yang dapat dipercaya oleh masyarakat ekonomi syariah khususnya dalam memberdayakan usaha mikro, kecil dan menengah (UMKM).
- c. Meningkatkan kontribusi pendapatan Bank Syariah Kalimantan Selatan dari kegiatan usaha perbankan berdasarkan prinsip syariah.
- d. Membantu mengembangkan sumber daya insani untuk usaha syariah Bank Kalsel Syariah sebagai insan kamil yang memahami dan dapat melaksanakan pelayanan perbankan berdasarkan prinsip syariah.

Dengan adanya persetujuan Rapat Umum Pemegang Saham, Dewan Syariah Nasional Majelis Ulama Indonesia dan Bank Indonesia telah menetapkan Dewan Pengawas Syariah Bank Kalsel sebagai berikut:

SUSUNAN DEWAN PENGAWAS SYARIAH

BANK KAL-SEL

Ketua : Prof. DR. Kamrani Buseri, MA.

Anggota : 1. KH. Husin Naparin, Lc, MA
2. Drs.M. Rusdiansyah Asnawi, SH

Susunan Direksi :

Direktur Utama : H. Juni Rifa'at

Direktur Pemasaran : H. Aspulani

Direktur Umum :H. Irfan

Direktur Kepatuhan : H. Fahri Saifudin

Sumber: Bank Kalsel Kedai Syariah IAIN Antasari Banjarmasin

Dalam rangka memberikan alternatif pelayanan perbankan kepada masyarakat Kalimantan Selatan yang mayoritas beragama Islam. Pada tanggal 13 Agustus 2004 unit usaha Syariah Bank Kalsel Syariah memulai periode baru operasional berbasis syariah dengan membuka kantor cabang syariah Banjarmasin yang berkantor di jalan Brigjend. H. Hasan Basry Nomor 8 Banjarmasin 70123 (0511) 3304201, 33038727, 3301032 faximile (0511) 3304111.

Untuk lebih mendekatkan diri kepada masyarakat terutama sokongan Usaha Mikro Kecil Menengah (UMKM) dalam rangka memenuhi kebutuhan akan layanan perbankan syariah. Pihak Bank Kalsel Syariah mendirikan kedai yang merupakan produk jaringan kantor terbaru. Kedai Syariah adalah salah satu unit kerja syariah dengan status kantor cabang pembantu syariah dengan staf membantu dan bertanggungjawab langsung kepada cabang syariah yang menjadi induknya dengan operasional terbatas pada limit, layanan ruang lingkup dan jumlah sumber daya insani.

Kedai Syariah Bank Kalimantan Selatan Cabang Banjarmasin hingga saat ini sudah mempunyai dua unit. Pada tanggal 12 Nopember 2009 kedai syariah pertama kali dibuka di Rumah Sakit Anshari Saleh yang berlokasi di jalan Kayu Tangi Ujung Rumah Sakit Anshari. Yang kedua Syariah IAIN Antasari Banjarmasin yang berlokasi di Jalan A. Yani KM. 4,5 Kampus IAIN Antasari Banjarmasin Telepon (0511) 7497677. Kedai syariah dipimpin oleh pemimpin kedai syariah yang bertanggung jawab terhadap pelaksanaan operasional kedai syariah. Dalam pelaksanaannya pemimpin kedai syariah dibantu beberapa staf.

BANK KAL-SEL KEDAI SYARIAH

IAIN ANTASARI BANJARMASIN

Pemimpin Kedai : M. Farid Muzakir

Staf Operasional dan umum : Syafrudin Anshori

Staf Pemasaran dan Pembiayaan : Ahda Muyassir

Staf Layanan Customer Servis dan Teller : Nur Jannah

Sumber : Bank Kalsel Kedai Syariah IAIN Antasari Banjarmasin

3. Produk pemghimpunan Dana Pada Bank Kalsel Kedai Syariah IAIN

Antasari Banjarmasin

- a. Giro iB Al-Amanah
- b. Tabungan iB Wadiah Al-Baraqah
- c. Tabungan iB Mudharabah Umum
- d. Tabungan iB Mudharabah Pegawai
- e. Tabungan iB Mudharabah Pelajar
- f. Deposito iB, 1, 3, 6, 12 bulan
- g. Tabungan Haji Ar-Rahman

Keunggulan dan kemudahan tabungan ib Mudharabah, yaitu:

- a. Aman dan terjamin
- b. Bagi hasil yang kompetitif
- c. Persyaratan yang ringan dan mudah
- d. Kartu ATM dapat diakses melalui Bank Kalsel ATM dan ATM bersama yang ada diseluruh Indonesia 24 jam non stop
- e. Mendapatkan nisbah bagi hasil hingga 50 perseratus bagian

- f. Online keseluruhan kantor cabang syariah dan layanan syariah
- g. Online kantor cabang konvensional bank kalsel seluruh Indonesia dan perbankan syariah lainnya

Persyaratan menjadi tabungan Mudharabah yaitu:

- a. Mengisi formulir aplikasi pembukaan rekening
- b. Foto copy identitas diri (KTP, SIM, Paspor dll)
- c. Setoran pertama minimal 50.000-

4. Prosedur Penerimaan Kas Pada Bank Kalsel Kedai Syariah IAIN Antasari Banjarmasin

1. Nasabah datang menghadap atau langsung mengisi secara lengkap dan benar warkat penyetoran kas, sekurang-kurangnya terhadap:
 - a. Nama dan identitas penyetor
 - b. Nama dan nomor rekening
 - c. Jumlah nominal dan terbilang yang disetorkan
 - d. Sumber dana
 - e. Tanda tangan penyetor

Khusus terhadap penyetoran dalam jumlah tertentu yang diatur dalam ketentuan *cash transaction report* seperti penyetoran besar, penyetoran yang dilakukan bukan pemilik atau transaksi yang mencurigakan wajib memperlihatkan kartu identitas diri dan menyerahkan fotocopynya. Dalam hal penyetoran adalah nasabah penabung sendiri wajib menyerahkan buku tabungan sesuai dengan nomor rekening yang tertera pada warkat.

2. Pelaksanaan Staf Pelayanan (teller), melakukan verifikasi terhadap penyetoran, rekening yang disetor, warkat bukti penyetoran dan memastikan bahwa segala sesuatunya telah diisi lengkap dan sesuai dengan ketentuan yang mengatur tentang prinsip mengenal nasabah.
3. Dalam hal penyetoran terhadap rekening baru, baik tabungan giro maupun deposito, pelaksanaan staf pelayanan telah memastikan bahwa data nasabah dan data rekening telah diproses sesuai ketentuan pembukaan rekening.
4. Pelaksanaan staf pelayanan (teller), menerima uang setoran dan menghitung kembali di depan penyetoran serta memastikan bahwa jumlah uang yang disetorkan cukup dan sesuai dengan angka yang tertera pada warkat, selanjutnya mencatat transaksi pada aplikasi penerimaan setoran dan memvalidasi warkat transaksi.
5. Dalam hal jumlah penyetoran di atas kewenangannya, pelaksana staf pelayanan (teller) wajib mendapatkan otorisasi pihak yang telah diberikan kewenangan.
6. Setelah mendapatkan otorisasi, teller membubuhkan tanda tangan pada warkat penerimaan dan selanjutnya.
 - a. Memperlihatkan bahwa uang setoran telah tercatat/tervalidasi
 - b. Mengakadkan penerimaan tunai kepada penyetor
 - c. Menyerahkan bukti warkat penerimaan dan atau buku tabungan kepada penyetor

7. Pelaksanaan staf pelayanan (teller) mengadministrasikan bukti penerima kas, dengan baik untuk selanjutnya di file dalam kumpulan transaksi hari berkenaan.

5. Prosedur Pengeluaran Kas Pada Bank Kalsel Kedai Syariah IAIN Antasari Banjarmasin

1. Pengeluaran tunai melalui teller meliputi namun tidak terbatas:
 - a. Pembayaran tarikan giro melalui cek
 - b. Pembayaran tarikan tabungan
 - c. Pembayaran pencairan deposito
 - d. Pembayaran penarikan bagi hasil tunai
 - e. Pembayaran kiriman uang
 - f. Pembayaran pembelian persediaan pembiayaan
 - g. Pencairan dana
 - h. Dan lainnya yang telah mendapatkan persetujuan pemimpin kedai syariah
2. Pelaksanaan staf pelayanan (teller) mengadministrasikan bukti pengeluaran kas, dengan baik untuk selanjutnya di file dalam kumpulan bukti transaksi hari berkenaan.

6. Ketentuan tarif pada Bank Kalsel Kedai Syariah IAIN Antasari Banjarmasin:

1. Untuk pertama kali ditetapkan tarif, sebagai berikut:
 - a. Nisbah Penghimpunan Dana:

- | | |
|--|-------------------------|
| 1) Giro iB Al-Amanah | bonus 10/100 bagian |
| 2) Tabungan iB Wadiah Al-Baraqah | bonus 10/100 bagian |
| 3) Tabungan iB Mudharabah umum | nisbah 35/100 bagian |
| 4) Tabungan iB Mudharabah Pegawai | nisbah 35/100 bagian |
| 5) Tabungan iB Mudharabah Pelajar | nisbah 35/100 bagian |
| 6) Deposito iB 1 Bulan | nisbah 50/100 bagian |
| 7) Deposito iB 3 Bulan | nisbah 55/100 bagian |
| 8) Deposito iB 6 Bulan | nisbah 55/100 bagian |
| 9) Deposito iB 12 Bulan | nisbah 55/100 bagian |
| b. Biaya-biaya | |
| 1) Biaya administrasi giro | bebas |
| 2) Biaya administrasi pembukaan tabungan | bebas |
| 3) Biaya administrasi tabungan bulanan | bebas |
| 4) Biaya payroll | Rp. 2.500/transaksi/rek |
| 5) Biaya kiriman uang/kirim tunai | Rp. 10.000,- |
| 6) Biaya kiriman uang/BI-RTGS tunai | Rp. 35.000,- |
| 7) Biaya setoran Bank Kalsel Net On Line Tunai | Rp. 10.000,- |
| 8) Biaya kiriman uang/kliring-rekening | Rp. 2.500,- |
| 9) Biaya kiriman uang/BI-RTGS rek | Rp. 2.500,- |
| 10) Biaya penggantian kartu ATM | Rp. 10.000,- |
| 11) Biaya penggantian PIN mailer | Rp. 10.000,- |
| 12) Buku cek sesuai ketentuan | |

13) Selain-selain biaya tersebut mengacu ppada ketentuan ALCO (Asets Liablities Management Commite) yang berlaku umum

c. Saldo minimum mengendap

1) Giro iB Al-Amanah	Rp. 10.000,-
2) Tabungan iB Wadiah Al-Baraqah	Rp. 10.000,-
3) Tabungan iB Mudharabah Umum	Rp. 10.000,-
4) Tabumngan iB Mudharabah Pegawai	bebas
5) Tabungan iB Mudharabah Pelajar	Rp. 5.000,-
6) Deposito iB	Rp. 1.000.000,-

d. Biaya penutupan

1) Giro iB Al-Amanah	Rp. 10.000,-
2) Tabungan iB Wadiah Al-Baraqah	Rp. 10.000,-
3) Tabungan iB Mudharabah Umum	Rp. 10.000,-
4) Tabumngan iB Mudharabah Pegawai	bebas
5) Tabungan iB Mudharabah Pelajar	Rp. 5.000,-

7. Implikasi Kualitas Pelayanan Bank Kalsel Kedai Syariah IAIN Antasari Banjarmasin

Implikasi kulitas pelayanan pada bank Kalsel Kedai Syariah IAIN Antasari Banjarmasin yakni:

- a. Keandalan yakni perbankan telah memberikan pengetahuan kepada karyawan mengenai produk yang tersedia beserta ketentuannya. Sehingga nasabah memperoleh informasi mengenai prosedur perbankan

- b. Daya tanggap yakni setiap karyawan terutama teller memiliki sikap tanggap terhadap keluhan nasabah di saat memberikan pelayanan. Untuk melakukan hal itu dengan cara menumbuhkan rasa memiliki terhadap perbankan bagi karyawan sehingga dapat menyamakan tujuan untuk memberikan kepuasan kepada nasabah. Antar karyawan juga mempunyai rasa kesetiakawanan agar dapat saling mendukung dalam memberikan pelayanan kepada nasabah.
- c. Jaminan yakni perbankan memberitahukan kepada karyawan perihal tata cara melakukan pelayanan dengan sopan. Serta kejujuran yang harus menjadi ciri pribadi karyawan.
- d. Empati yakni perbankan memberikan karyawan pengarahan untuk berkomunikasi dengan baik dengan cara mendengarkan dengan benar sehingga dapat memahami keperluan nasabah.
- e. Bukti langsung yakni perbankan melakukan pendekorasi ruangan agar nasabah dapat merasakan kenyamanan saat berada diruangan. Karyawan mengenakan seragam menarik tetapi sopan serta menyediakan peralatan kantor yang dapat digunakan secara optimal.

Sumber: M. Farid Muzakir, selaku pimpinan Bank Kalsel Kedai Syariah IAIN

Antasari Banjarmasin, tgl 21 Desember 2011

B. Data Identitas Responden

Data yang dikumpulkan dalam penelitian ini dilakukan melalui penyebaran kuesioner kepada para mahasiswa IAIN Antasari yang menjadi nasabah pada Bank Kalsel Kedai Syariah IAIN Antasari Banjarmasin yang menjadi responden. Jumlah

kuesioner yang diperoleh dari responden merupakan sesuatu yang penting untuk mengetahui karakteristik responden yang menjadi sampel dalam penelitian ini, yaitu:

1. Jenis Kelamin Responden

Tabel 1
Karakteristik Responden berdasarkan Jenis Kelamin

No	Jenis Kelamin	Jumlah	Presentase %
1	Laki-laki	20	41,67
2	Perempuan	28	58,33
	Total	48	100

Sumber: Data koesioner yang telah diolah

Data yang diperoleh melalui penyebaran angket atau kuesioner memperlihatkan bahwa proporsi terbesar dari responden melalui jenis kelamin adalah perempuan yaitu sebanyak 28 orang atau 58,33% dari total responden. Sedangkan responden laki-laki sebanyak 20 orang, yaitu mencapai 41,67%. Dapat terlihat banyaknya proporsi perempuan dibandingkan dengan laki-laki.

2. Umur Responden

Tabel 2
Karakteristik Responden berdasarkan Umur

No	Kelompok Umur	Jumlah	Persentase %
1	18-20 tahun	21	43,75
2	21-25 tahun	26	54,17
3	26-30 tahun	1	2,08
4	≥ 30 tahun	0	0
	Jumlah	48	100

Sumber: Data koesioner yang telah diolah

Keadaan umur responden dikelompokkan menjadi empat kategori, yaitu usia antara 18-20 tahun, 21-25 tahun, 26-30 tahun dan diatas 30 tahun. Data yang diperoleh memperlihatkan bahwa proporsi terbesar dari responden adalah pada kelompok umur 21-25 tahun sebesar 54,17%, disusul oleh kelompok umur 18-20 tahun yaitu sebesar

43,75%, kemudian kelompok umur 26-30 tahun merupakan proporsi terkecil yaitu sebesar 2,08%.

3. Berdasarkan Asal Sekolah Responden

Tabel 3
Karakteristik Responden berdasarkan Asal Sekolah

No	Asal Sekolah	Jumlah	Persentase %
1	SMA	4	8,33
2	SMK	2	4,17
3	MAN	12	25
4	MA	17	35,42
5	Pondok Pasantren	13	27,08
	Jumlah	48	100

Sumber: Data koesioner yang telah diolah

Dilihat dari asal sekolah responden dikelompokkan menjadi empat kategori, yaitu SMA, SMK, MAN, MA dan Pondok Pasantren. Data yang diperoleh memperlihatkan bahwa proporsi terbesar dari asal sekolah responden adalah pada kelompok MA sebesar 35,42%, disusul oleh kelompok Pondok Pasantren yaitu sebesar 27,08%, kemudian kelompok MAN yaitu sebesar 25%, kemudian kelompok SMA yaitu sebesar 8,33%, kemudian disusul dengan kelompok SMK merupakan proporsi terkecil yaitu sebesar 4,17%.

4. Berdasarkan Kiriman/Penghasilan Perbulan

Tabel 4
Karakteristik Responden berdasarkan Kiriman/Penghasilan Perbulan

No	Kiriman/Penghasilan Perbulan	Jumlah	Persentase%
1	≤ Rp. 250.000	3	6,25
2	Rp. 250.000 - Rp. 500.000	20	41,67
3	Rp. 500.000 – Rp. 750.000	12	25
4	Rp. 750.000 – Rp. 1.000.000	10	20,83
5	≥ Rp. 1.000.000	3	6,25
	Jumlah	48	100

Sumber: Data koesioner yang telah diolah

Dilihat dari data yang diperoleh responden berdasarkan kiriman/penghasilan perbulan dikelompokkan menjadi lima kategori, yaitu \leq Rp. 250.000, Rp. 250.000-500.000, Rp. 500.000-750.000, Rp. 750.000-1.000.000, dan \geq Rp. 1.000.000. Data yang diperoleh memperlihatkan bahwa proporsi terbesar dari kiriman atau penghasilan perbulan responden adalah pada kelompok Rp. 250.000-500.000 sebesar 41,67%, disusul oleh kelompok Rp. 500.000-750.000 yaitu sebesar 25%, kemudian disusul oleh kelompok Rp. 750.000–1.000.000 yaitu sebesar 20,83%, kemudian kelompok Rp. Rp. 250.000 dan kelompok \geq Rp. 1.000.000 mempunyai nilai yang sama dan merupakan proporsi terkecil yaitu sebesar 6,25%.

C. Data tentang Persepsi Mahasiswa terhadap Kualitas Pelayanan Bank Kalsel Kedai Syariah IAIN Antasari Banjarmasin

Kualitas Pelayanan pada Bank Kalsel memiliki lima dimensi, yakni:

1. Persepsi mahasiswa terhadap kualitas pelayanan Bank Kalsel mengenai dimensi bukti fisik.

Gambaran tentang persepsi responden terhadap kualitas pelayanan Bank Kalsel, mengenai bukti fisik dapat dilihat pada tabel-tabel berikut:

Tabel 5
Bank Kalsel Kedai Syariah IAIN Antasari Banjarmasin terletak ditempat strategis

No	Keterangan	Responden	Persentase%
1	Sangat Tidak Setuju	0	0
2	Tidak Setuju	0	0
3	Netral/Biasa Saja	0	0
4	Setuju	16	33,33
5	Sangat Setuju	32	66,67

	Jumlah	48	100
--	--------	----	-----

Sumber: Data koesioner yang telah diolah

Tabel di atas menunjukkan bahwa 16 responden atau 33,33% dari jumlah 48 responden menyatakan setuju dan 32 responden atau 66,67% menyatakan sangat setuju.

Tabel 6
Bank Kalsel Kedai Syariah IAIN Antasari Banjarmasin bersih dan nyaman

No	Keterangan	Responden	Persentase%
1	Sangat Tidak Setuju	0	0
2	Tidak Setuju	2	4,17
3	Netral/Biasa Saja	0	0
4	Setuju	28	58,33
5	Sangat Setuju	18	37,50
	Jumlah	48	100

Sumber: Data koesioner yang telah diolah

Tabel di atas menunjukkan bahwa 2 responden atau 4,27% dari jumlah 48 responden menyatakan tidak setuju, 28 responden atau 58,33% menyatakan setuju dan 18 responden atau 37,50% menyatakan sangat setuju.

Tabel 7
Fasilitas di Bank Kalsel Kedai Syariah IAIN Antasari Banjarmasin sudah lengkap dan sesuai harapan

No	Keterangan	Responden	Persentase%
1	Sangat Tidak Setuju	0	0
2	Tidak Setuju	4	8,33
3	Netral/Biasa Saja	0	0
4	Setuju	21	43,75
5	Sangat Setuju	23	47,92
	Jumlah	48	100

Sumber: Data koesioner yang telah diolah

Tabel di atas menunjukkan bahwa 4 responden atau 8,33% dari jumlah 48 responden menyatakan tidak setuju, 21 responden atau 43,75% menyatakan setuju dan 23 atau 47,92 menyatakan sangat setuju.

Tabel 8
Karyawan di Bank Kalsel Kedai Syariah IAIN Antasari Banjarmasin
berpenampilan rapi dan bersih

No	Keterangan	Responden	Persentase%
1	Sangat Tidak Setuju	0	0
2	Tidak Setuju	3	6,25
3	Netral/Biasa Saja	0	0
4	Setuju	16	33,33
5	Sangat Setuju	32	66,67
	Jumlah	48	100

Sumber: Data koesioner yang telah diolah

Tabel di atas menunjukkan bahwa 3 responden atau 6,25% dari jumlah 48 responden menyatakan tidak setuju, 16 responden atau 33,33% menyatakan setuju dan 32 responden atau 66,67% menyatakan sangat setuju.

2. Persepsi mahasiswa terhadap kualitas pelayanan Bank Kalsel mengenai dimensi keandalan

Gambaran tentang persepsi responden terhadap kualitas pelayanan Bank Kalsel, mengenai dimensi keandalan dapat dilihat pada tabel-tabel berikut:

Tabel 9
Karyawan di Bank Kalsel Kedai Syariah IAIN Antasari Banjarmasin
cepat dalam melayani nasabah

No	Keterangan	Responden	Persentase%
1	Sangat Tidak Setuju	0	0
2	Tidak Setuju	3	6,25
3	Netral/Biasa Saja	9	18,75
4	Setuju	14	29,17
5	Sangat Setuju	22	45,83
	Jumlah	48	100

Sumber: Data koesioner yang telah diolah diolah

Tabel di atas menunjukkan bahwa 3 responden atau 6,25% dari jumlah 48 responden menyatakan tidak setuju, 9 responden atau 18,75% menyatakan netral/biasa saja, 14 responden atau 29,17% menyatakan setuju dan 22 responden atau 45,83% menyatakan sangat setuju.

Tabel 10
Pelayanan karyawan di Bank Kalsel Kedai Syariah IAIN Antasari
Banjarmasin tidak berbelit-belit

No	Keterangan	Responden	Persentase%
1	Sangat Tidak Setuju	0	0
2	Tidak Setuju	2	4,17
3	Netral/Biasa Saja	12	25
4	Setuju	15	31,25
5	Sangat Setuju	19	39,58
	Jumlah	48	100

Sumber: Data koesioner yang telah diolah

Tabel di atas menunjukkan bahwa 2 responden atau 4,17% dari jumlah 48 responden menyatakan tidak setuju, 12 responden atau 25% menyatakan netral atau biasa saja, 15 responden atau 31,25% menyatakan setuju, dan 19 responden atau 39,58% menyatakan sangat setuju.

Tabel 11
Pelayanan yang diberikan oleh karyawan di Bank Kalsel Kedai
Syariah IAIN Antasari Banjarmasin sudah sesuai harapan/memuaskan

No	Keterangan	Responden	Persentase%
1	Sangat Tidak Setuju	0	0
2	Tidak Setuju	3	6,25
3	Netral/Biasa Saja	8	16,67
4	Setuju	13	27,08
5	Sangat Setuju	24	50
	Jumlah	48	100

Sumber: Data koesioner yang telah diolah

Tabel di atas menunjukkan hanya 3 responden atau 6,25% dari jumlah 48 responden menyatakan tidak setuju, 8 responden atau 16,67% menyatakan netral/biasa saja, 13 responden atau 27,08% menyatakan setuju dan 24 responden atau 50% menyatakan sangat setuju.

Tabel 12
Karyawan di Bank Kalsel Kedai Syariah IAIN Antasari Banjarmasin
ramah dalam melayani nasabah/pelanggan

No	Keterangan	Responden	Persentase%
1	Sangat Tidak Setuju	0	0
2	Tidak Setuju	1	2,08
3	Netral/Biasa Saja	18	37,50
4	Setuju	23	47,92
5	Sangat Setuju	6	12,50
	Jumlah	48	100

Sumber: Data koesioner yang telah diolah

Tabel di atas menunjukkan hanya 1 responden atau 2,08% dari jumlah 48 responden menyatakan tidak setuju, 18 responden atau 37,50% menyatakan netral/biasa saja, 23 responden atau 47,92% menyatakan setuju, dan 6 responden atau 12,50% menyatakan sangat setuju.

3. Persepsi mahasiswa terhadap kualitas pelayanan Bank Kalsel mengenai dimensi daya tanggap

Gambaran tentang persepsi responden terhadap kualitas pelayanan Bank Kalsel, mengenai dimensi daya tanggap dapat dilihat pada tabel-tabel berikut:

Tabel 13
Karyawan di Bank Kalsel Kedai Syariah IAIN Antasari Banjarmasin
tanggap terhadap keluhan nasabah/pelanggan

No	Keterangan	Responden	Persentase%
1	Sangat Tidak Setuju	0	0
2	Tidak Setuju	4	8,33
3	Netral/Biasa Saja	9	18,75
4	Setuju	12	25
5	Sangat Setuju	23	47,92
	Jumlah	48	100

Sumber: Data koesioner yang telah diolah

Tabel di atas menunjukkan hanya 4 responden atau 8,33% dari jumlah 48 responden menyatakan tidak setuju, 9 responden atau 18,75% menyatakan netral/biasa saja, 12 responden atau 25% menyatakan setuju dan 23 responden atau 47,92% menyatakan sangat setuju.

Tabel 14
Karyawan di Bank Kalsel Kedai Syariah IAIN Antasari Banjarmasin
siap untuk membantu nasabah/pelanggan

No	Keterangan	Responden	Persentase%
1	Sangat Tidak Setuju	0	0
2	Tidak Setuju	3	6,25
3	Netral/Biasa Saja	17	35,42
4	Setuju	23	47,92
5	Sangat Setuju	5	10,41
	Jumlah	48	100

Sumber: Data koesioner yang telah diolah

Tabel di atas menunjukkan hanya 3 responden atau 6,25% dari jumlah 48 responden menyatakan tidak setuju, 17 responden atau 35,42% menyatakan netral/biasa saja, 23 responden atau 47,92% menyatakan setuju, dan 5 responden atau 10,41% menyatakan sangat setuju.

Tabel 15
Karyawan di Bank Kalsel Kedai Syariah IAIN Antasari Banjarmasin
cepat dalam menyelesaikan masalah

No	Keterangan	Responden	Persentase%
1	Sangat Tidak Setuju	0	0
2	Tidak Setuju	5	10,42
3	Netral/Biasa Saja	19	39,58
4	Setuju	18	37,50
5	Sangat Setuju	6	12,50
	Jumlah	48	100

Sumber: Data koesioner yang telah diolah

Tabel di atas menunjukkan hanya 5 responden atau 10,42% dari jumlah 48 responden menyatakan tidak setuju, 19 responden atau 39,58% menyatakan netral/biasa saja, 18 responden atau 37,50% menyatakan setuju dan 6 responden menyatakan sangat setuju.

Tabel 16
Karyawan di Bank Kalsel Kedai Syariah IAIN Antasari Banjarmasin
mengerti keinginan nasabah

No	Keterangan	Responden	Persentase%
1	Sangat Tidak Setuju	0	0
2	Tidak Setuju	0	0
3	Netral/Biasa Saja	6	12,50
4	Setuju	25	52,08
5	Sangat Setuju	17	35,42
	Jumlah	48	100

Sumber: Data koesioner yang telah diolah

Tabel di atas menunjukkan sebanyak 6 responden atau 12,50% dari jumlah 48 responden menyatakan netral/biasa saja, 25 responden atau 52,08% menyatakan setuju dan 17 responden atau 35,42% menyatakan sangat setuju.

4. Persepsi mahasiswa terhadap kualitas pelayanan Bank Kalsel mengenai dimensi jaminan

Gambaran tentang persepsi responden terhadap kualitas pelayanan Bank Kalsel, mengenai jaminan dapat dilihat pada tabel-tabel berikut:

Tabel 17
Merasa aman dan nyaman menabung di Bank Kalsel Kedai Syariah IAIN Antasari Banjarmasin

No	Keterangan	Responden	Persentase%
1	Sangat Tidak Setuju	0	0
2	Tidak Setuju	0	0
3	Netral/Biasa Saja	11	22,92
4	Setuju	25	52,08
5	Sangat Setuju	12	25
	Jumlah	48	100

Sumber: Data koesioner yang telah diolah

Tabel di atas menunjukkan bahwa 11 responden atau 22,29% dari jumlah 48 responden menyatakan netra/biasa saja, 25 responden atau 52,08% menyatakan setuju dan 12 responden atau 25% menyatakan sangat setuju.

Tabel 18
Pembagian bagi hasil di Bank Kalsel Kedai Syariah IAIN Antasari Banjarmasin sesuai dengan kesepakatan

No	Keterangan	Responden	Persentase%
1	Sangat Tidak Setuju	0	0
2	Tidak Setuju	1	2,08
3	Netral/Biasa Saja	6	12,50
4	Setuju	21	43,75
5	Sangat Setuju	20	41,67
	Jumlah	48	100

Sumber: Data koesioner yang telah diolah

Tabel di atas menunjukkan bahwa 1 responden atau 2,08 dari jumlah 48 responden menyatakan tidak setuju, 6 responden atau 12,50% menyatakan netral/biasa saja, 21 responden atau 43,75% menyatakan setuju dan 20 responden atau 41,67 responden menyatakan sangat setuju.

Tabel 19
Bank Kalsel Kedai Syariah IAIN Antasari Banjarmasin menjamin dana dari nasabah bila terjadi sesuatu yang tidak diinginkan, misalnya bangkrut atau kerampokan

No	Keterangan	Responden	Persentase%
1	Sangat Tidak Setuju	0	0
2	Tidak Setuju	0	0
3	Netral/Biasa Saja	0	0
4	Setuju	30	62,50
5	Sangat Setuju	18	37,50
	Jumlah	48	100

Sumber: Data koesioner yang telah diolah

Tabel di atas menunjukkan bahwa 30 responden atau 62,50% dari jumlah 48 responden menyatakan setuju dan 18 responden atau 37,50% menyatakan sangat setuju.

Tabel 20
Merasa aman parkir kendaraan dan mobil di Bank Kalsel Kedai Syariah IAIN Antasari Banjarmasin

No	Keterangan	Responden	Persentase%
1	Sangat Tidak Setuju	0	0
2	Tidak Setuju	2	4,17
3	Netral/Biasa Saja	9	18,75
4	Setuju	27	56,25
5	Sangat Setuju	10	20,83
	Jumlah	48	100

Sumber: Data koesioner yang telah diolah

Tabel di atas menunjukkan bahwa hanya 2 responden atau 4,17% dari jumlah 48 responden menyatakan tidak setuju, 9 responden atau 18,75% menyatakan netral/biasa saja, 27 responden atau 56,25% menyatakan setuju dan 10 responden atau 20,83% menyatakan sangat setuju.

5. Persepsi mahasiswa terhadap kualitas pelayanan Bank Kalsel mengenai dimensi empati

Gambaran tentang persepsi responden terhadap kualitas pelayanan Bank Kalsel, mengenai empati dapat dilihat pada tabel-tabel berikut:

Tabel 21
Karyawan di Bank Kalsel Kedai Syariah IAIN Antasari Banjarmasin mampu berkomunikasi dengan baik

No	Keterangan	Responden	Persentase%
1	Sangat Tidak Setuju	0	0
2	Tidak Setuju	1	2,08
3	Netral/Biasa Saja	8	16,67
4	Setuju	20	41,67
5	Sangat Setuju	19	39,58
	Jumlah	48	100

Sumber: Data koesioner yang telah diolah

Tabel di atas menunjukkan bahwa hanya 1 responden atau 2,08% dari jumlah 48 responden menyatakan tidak setuju, 8 responden atau 16,67% menyatakan netral/biasa saja, 20 responden atau 41,67% menyatakan setuju dan 19 responden atau 39,58% menyatakan sangat setuju.

Tabel 22
Bank Kalsel Kedai Syariah IAIN Antasari Banjarmasin memberikan persyaratan yang mudah untuk proses awal transaksi nasabah

No	Keterangan	Responden	Persentase%
1	Sangat Tidak Setuju	0	0
2	Tidak Setuju	1	2,08
3	Netral/Biasa Saja	7	14,58
4	Setuju	26	54,17
5	Sangat Setuju	14	29,17
	Jumlah	48	100

Sumber: Data koesioner yang telah diolah

Tabel di atas menunjukkan bahwa hanya 1 responden atau 2,08% dari jumlah 48 responden menyatakan tidak setuju, 7 responden atau 14,58% menyatakan netral/biasa

saja, 26 reesponden atau 54,17% menyatakan setuju dan 14 responden atau 29,17% menyatakan sangat setuju.

Tabel 23
Pelayanan fisik yang tersedia di Bank Kalsel Kedai Syariah IAIN
Antasari Banjarmasin berkesan nyaman kepada nasabah

No	Keterangan	Responden	Persentase%
1	Sangat Tidak Setuju	0	0
2	Tidak Setuju	3	6,25
3	Netral/Biasa Saja	12	25
4	Setuju	15	31,25
5	Sangat Setuju	18	37,50
	Jumlah	48	100

Sumber: Data koesioner yang telah diolah

Tabel di atas menunjukkan bahwa hanya 3 responden atau 6,25% dari jumlah 48 responden menyatakan tidak setuju, 12 responden atau 25% menyatakan netral/biasa saja, 15 responden atau 31,25% menyatakan setuju dan 18 responden atau 37,50% responden menyatakan sangat setuju.

Tabel 24
Tersedianya berbagai macam produk pada Bank Kalsel Kedai Syariah
IAIN Antasari Banjarmasin

No	Keterangan	Responden	Persentase%
1	Sangat Tidak Setuju	0	0
2	Tidak Setuju	3	6,25
3	Netral/Biasa Saja	0	0
4	Setuju	25	52,08
5	Sangat Setuju	20	41,67
	Jumlah	48	100

Sumber: Data koesioner yang telah diolah

Tabel di atas menunjukkan bahwa hanya 3 responden atau 6,25% dari jumlah 48 responden menyatakan tidak setuju, 25 responden atau 52,08% menyatakan setuju dan 20 responden atau 41,67% menyatakan sangat setuju.

D. Data Distribusi Frekuensi Mahasiswa terhadap Kualitas Pelayanan Bank

Kalsel Kedai Syariah IAIN Antasari Banjarmasin

Tabel 25

Disrtibusi Frekuensi Persepsi Mahasiwa Terhadap Kualitas Pelayanan Bank Kalsel mengenai Dimensi bukti fisik

No	Kategori	F	%
1	Sangat Puas	25	52,03
2	Puas	21	43,75
3	Sedang	0	0
4	Tidak Puas	2	4,17
5	Sangat Tidak Puas	0	0
	Jumlah	48	100

Dapat dilihat dari tabel di atas menunjukkan bahwa yang berpendapat sangat puas persentasenya sedang yakni 52,03%, yang berpendapat puas persentasenya juga sedang yakni 43,75% dan yang berpendapat tidak puas persentasenya sangat sedikit yakni hanya 4,17%.

Tabel 26

Disrtibusi Frekuensi Persepsi Mahasiswa Terhadap Kualitas Pelayanan Bank Kalsel mengenai Dimensi keandalan

No	Kategori	F	%
1	Sangat Puas	18	37,50
2	Puas	16	33,33
3	Sedang	12	25
4	Tidak Puas	2	4,17
5	Sangat Tidak Puas	0	0

	Jumlah	48	100
--	--------	----	-----

Dapat dilihat dari tabel di atas menunjukkan bahwa yang berpendapat sangat puas persentasenya sedikit yakni 37,50%, yang berpendapat puas persentasenya sedikit yakni 33,33%, yang berpendapat sedang persentasenya juga sedikit yakni 25%, dan yang berpendapat tidak puas persentasenya sangat sedikit yakni hanya 4,17%.

Tabel 27

Disrtibusi Frekuensi Persepsi Mahasiswa Terhadap Kualitas Pelayanan Bank Kalsel mengenai Dimensi daya tanggap

No	Kategori	F	%
1	Sangat Puas	12	25
2	Puas	20	41,67
3	Sedang	13	27,08
4	Tidak Puas	3	6,25
5	Sangat Tidak Puas	0	0
	Jumlah	48	100

Dapat dilihat dari tabel di atas menunjukkan bahwa yang berpendapat sangat puas persentasenya sedikit yakni 25%, yang berpendapat puas persentasenya sedang yakni 41,60%, yang berpendapat sedang persentasenya sedikit yakni 27,08%, dan yang berpendapat tidak puas persentasenya sangat sedikit yakni hanya 6,25%.

Tabel 28

Disrtibusi Frekuensi Persepsi Mahasiwa Terhadap Kualitas Pelayanan Bank Kalsel mengenai Dimensi jaminan

No	Kategori	F	%
1	Sangat Puas	15	31,25

2	Puas	26	54,17
3	Sedang	6	12,50
4	Tidak Puas	1	2,08
5	Sangat Tidak Puas	0	0
	Jumlah	48	100

Dapat dilihat dari tabel di atas menunjukkan bahwa yang berpendapat sangat puas persentasenya sedikit yakni 31,25%, yang berpendapat puas persentasenya sedang yakni 54,17%, yang berpendapat sedang persentasenya sangat sedikit yakni hanya 12,50%, dan yang berpendapat tidak puas persentasenya juga sangat sedikit yakni 2,08%.

Tabel 29

Disrtibusi Frekuensi Persepsi Mahasiswa Terhadap Kualitas Pelayanan Bank Kalsel mengenai Dimensi empati

No	Kategori	F	%
1	Sangat Puas	18	37,50
2	Puas	21	43,75
3	Sedang	7	14,58
4	Tidak Puas	2	4,17
5	Sangat Tidak Puas	0	0
	Jumlah	48	100

Dapat dilihat dari tabel di atas menunjukkan bahwa yang berpendapat sangat puas persentasenya sedikit yakni 37,50%, yang berpendapat puas persentasenya sedang yakni 43,75%, yang berpendapat sedang persentasenya sangat sedikit yakni hanya

14,58%, dan yang berpendapat tidak puas persentasenya juga sangat sedikit yakni 4,17%.

E. Analisis Data

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui persepsi atau tanggapan mahasiswa IAIN Antasari Banjarmasin mengenai kualitas pelayanan Bank Kalsel Kedai Syariah IAIN Antasari Banjarmasin di tinjau dari lima dimensi yaitu bukti fisik, keandalan, daya tanggap, jaminan, empati, selain itu juga penelitian ini bertujuan untuk mengevaluasi dan mengetahui kualitas pelayanan yang paling dominan terhadap kepuasan para mahasiswa Jurusan PAI Angkatan 2008/2009 dan 2009/2010 yang menjadi nasabah di Bank Kalsel Kedai Syariah IAIN Antasari Banjarmasin. Hasil penelitian ini merupakan pengolahan data yang peneliti peroleh di lapangan yang dilakukan dengan observasi ataupun data-data yang diperoleh dari jawaban koesioner.

1. Persepsi mahasiswa terhadap kualitas pelayanan Bank Kalsel Kedai Syariah IAIN Antasari Banjarmasin dilihat dari dimensi bukti fisik

Berdasarkan penyajian data dari 48 orang responden diketahui bahwa jumlah yang dominan adalah yang berpendapat bahwa kualitas pelayanan Bank Kalsel Syariah mengenai dimensi bukti fisik telah terlaksana dengan sangat puas. Responden yang berpendapat demikian sebanyak 25 orang responden atau 52,08%, jika dibandingkan dengan jumlah responden seluruhnya maka persentase tersebut diinterpretasikan jumlahnya sedang. Meskipun yang terlaksana dengan sangat puas jumlahnya dominan, namun persentasenya hanya sedang jika dibandingkan dengan seluruh responden.

Dengan demikian kualitas pelayanan mengenai bukti fisik merupakan hal yang perlu diperhatikan oleh semua pihak perusahaan atau perbankan dalam menunjukkan eksistensinya, dalam hal ini para pihak perbankan melakukan pendekorasi ruangan agar nasabah atau pelanggan dapat merasakan kenyamanan saat berada diruangan, jika rasa nyaman dapat diberikan kepada nasabah, maka nasabah akan berulang kali menggunakan produk yang ditawarkan. Jika nasabah merasa tenang, tentram, dalam proses pelayanan tersebut nasabah akan memberikan kesempatan kepada pihak perbankan atau karyawan untuk menawarkan produknya. Nasabah juga akan leluasa dalam menentukan pilihan sesuai dengan yang diinginkan. Selain itu karyawan juga harus mengenakan seragam menarik atau berpenampilan rapi tetapi sopan dan kemampuan sarana dan prasarana fisik bank serta keadaan lingkungan sekitarnya adalah bukti dari pelayanan yang diberikan, yang meliputi fisik kondisi bank atau perusahaan seperti kebersihan yang terjaga.¹

2. Persepsi mahasiswa terhadap kualitas Pelayanan Bank Kalsel Kedai Syariah IAIN Antasari Banjarmasin dilihat dari dimensi keandalan

Berdasarkan penyajian data dari 48 orang responden yang diteliti diketahui bahwa yang jumlahnya dominan ialah yang berpendapat bahwa kualitas pelayanan Bank Kalsel Kedai Syariah IAIN Antasari Banjarmasin dilihat dari dimensi keandalan adalah terlaksana dengan kategori sangat puas. Prosentase yang berpendapat demikian 37,50%, jika dibandingkan dengan jumlah responden seluruhnya prosentase tersebut diinterpretasikan jumlahnya sedikit.

¹ M. Nur Rianto Al Arif, *Dasar-Dasar Pemasaran Bank Syariah*, Op.Cit., h. 12

Meskipun yang berpendapat demikian jumlahnya dominan, namun prosentasenya hanya sedikit. Urutan suara terbanyak kedua ialah yang berpendapat kualitas pelayanan mengenai dimensi keandalan ini terlaksana dengan kategori puas prosentasinya 33,33% diinterpretasikan sedikit. Selisih antara keduanya sangat sedikit yakni hanya 4,17%.

Berdasarkan hasil prosentase dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan mengenai dimensi keandalan tidak terlalu berpengaruh terhadap kepuasan nasabah. Dengan demikian sangatlah perlu diperhatikan oleh perbankan, karena di dalam dunia perbankan kualitas pelayanan mengenai dimensi keandalan yakni kemampuan untuk memberikan pelayanan sesuai dengan yang dijanjikan secara akurat dan terpercaya, kinerja karyawan harus sesuai dengan harapan nasabah yang berarti ketepatan waktu, pelayanan yang sama untuk semua nasabah tanpa kesalahan dan sikap yang simpatik yang ditunjukkan oleh para karyawan kepada nasabah yang datang. Karyawan tidak perlu berbelit-belit dalam melayani nasabah cukup langsung menunjukkan produk yang diinginkan oleh nasabah serta menjelaskannya dengan sejelas-jelasnya dan karyawan harus beramah tamah secara professional terhadap nasabah tidak menggunakan perasaan dan mencampur adukkan antara kepentingan melayani dan perasaan sendiri, apabila semuanya itu bisa terpenuhi niscaya perusahaan atau perbankan dapat lebih meningkatkan hasil penjualan atau dapat menarik simpatik nasabah, karena kepuasan nasabah yang akan membuat nasabah menjadi loyal dan tidak berpaling kepada bank-bank lain.²

² *Ibid.*, h.13

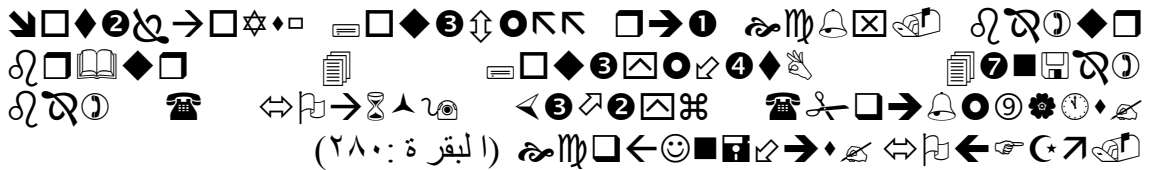
3. Persepsi mahasiswa terhadap kualitas pelayanan Bank Kalsel Kedai Syariah IAIN Antasari Banjarmasin dilihat dari dimensi daya tanggap

Berdasarkan penyajian data dari 48 orang responden yang diteliti diketahui bahwa yang jumlahnya dominan ialah yang berpendapat bahwa kualitas pelayanan Bank Kalsel Kedai Syariah IAIN Antasari Banjarmasin dilihat dari dimensi daya tanggap adalah terlaksana dengan kategori puas. Prosentase yang berpendapat demikian 41,67%, jika dibandingkan dengan jumlah responden seluruhnya prosentase tersebut diinterpretasikan jumlahnya sedang. Meskipun yang berpendapat demikian jumlahnya dominan, namun prosentasenya hanya sedang.

Berdasarkan hasil prosentase dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan mengenai dimensi daya tanggap juga tidak terlalu berpengaruh terhadap kepuasan nasabah. Dengan demikian sangatlah perlu diperhatikan oleh pihak perbankan, karena di dalam dunia perbankan kualitas pelayanan mengenai dimensi daya tanggap yakni kemampuan untuk dan memberikan pelayanan yang cepat (*responsif*) dan tepat kepada pelanggan atau nasabah, dengan penyampaian informasi yang jelas, membiarkan nasabah menunggu tanpa adanya suatu alasan jelas menyebabkan persepsi yang negatif dalam kualitas pelayanan. Karyawan haruslah tanggap terhadap keluhan pelanggan atau nasabah disaat memberikan pelayanan. Untuk melakukan hal itu dengan cara menumbuhkan rasa memiliki terhadap perbankan bagi karyawan sehingga dapat menyamakan tujuan untuk memberikan kepuasan kepada nasabah.³ Antar karyawan juga harus mempunyai rasa kesetiakawanan agar dapat saling mendukung dalam

³ *Ibid.*, h. 12

memberikan pelayanan kepada nasabah, selain itu para karyawan juga harus mempunyai sifat toleransi, yakni dimana seorang karyawan harus mempermudah nasabah yang mempunyai utang dan mempunyai kesulitan untuk membayarnya, berbuat baik kepada nasabah dengan cara memaklumi atau mentolerir kesulitan yang mereka hadapi atau dengan cara menanggukkan atau menunda tempo pembayaran, untuk mengimplementasikan, firman Allah SWT yang berbunyi sebaagai berikut:



Artinya: "Dan jika (orang yang berutang itu) dalam kesukaran, maka berilah tangguh sampai dia berkelapangan. Dan menyedekahkan (sebagian atau semua utang) itu, lebih baik bagimu, jika kamu mengetahui". (QS. Al-Baqarah[2] : 280).⁴

Dengan demikian nasabah akan memperoleh kenyamanan dan kemudahan dalam mengakses setiap informasi yang dia butuhkan dalam menjalankan suatu transaksi perbankan.

4. Persepsi mahasiswa terhadap kualitas pelayanan Bank Kaksel Kedai Syariah IAIN Antasari Banjarmasin dilihat dari dimensi jaminan

Berdasarkan penyajian data dari 48 orang responden yang diteliti diketahui bahwa yang jumlahnya dominan ialah yang berpendapat bahwa kualitas pelayanan Bank Kalsel Kedai Syariah IAIN Antasari Banjarmasin dilihat dari dimensi jaminan adalah terlaksana dengan kategori puas. Persentase yang berpendapat demikian 54,17%, jika dibandingkan dengan jumlah responden seluruhnya persentase tersebut

⁴ Departemen Agama RI. *Al-Qur'an dan Terjemah, Op.Cit.*, h.48

diinterpretasikan jumlahnya sedang. Meskipun yang berpendapat demikian jumlahnya dominan, namun prosentasenya hanya sedang.

Berdasarkan hasil prosentase dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan mengenai dimensi jaminan juga tidak terlalu berpengaruh terhadap kepuasan nasabah. Dengan demikian hal ini sangatlah perlu diperhatikan oleh perbankan, karena di dalam dunia perbankan kualitas pelayanan mengenai dimensi jaminan sangatlah penting, yakni meliputi pengetahuan karyawan produk-produk yang ditawarkan, kesopan santunan dan kemampuan para karyawan untuk menumbuhkan rasa percaya para nasabah pada produk-produk yang ditawarkan. Dimana jaminan ini terdiri dari beberapa komponen antara lain komunikasi, keamanan, sopan santun dan kompetensi. Dengan demikian pelanggan atau nasabah merasa aman dan nyaman menggunakan produk atau menabung di bank tersebut. Para karyawan juga harus mempunyai sifat jujur dan amanah, diantara bentuk kejujuran yang bisa diterapkan pada perbankan adalah, dimana seorang teller harus menjaga kolega-koleganya dan mencintai nasabah sebagaimana dia mencintai dirinya sendiri. Dalam pandangannya tidak membedakan antara uang yang dia miliki dengan uang nasabah. Dengan demikian dia perlu berterus terang dan harapan dalam setiap transaksi yang dilakukannya, tanpa harus menyembunyikan informasi apapun terkait dengan transaksi dan uang nasabah, untuk melahirkan ketentraman dalam hati. Hingga Allah memberikan keberkahan dalam muamalahnya. Diriwayatkan oleh Hazim ra., dia berkata bahwa rasulullah SAW. Bersabda;⁵

⁵ *Ibid.*, h. 64

عن حكيم بن حزام رضي الله عنه قال : قال رسول الله صلى الله عليه وسلم : ا
لبيعان بالخيار ما لم يتفرقا. فإن صدقا وبينا: بورك لهما في بيعهما وإن كذ
با وكتما: محقت بركة بيعهما⁶

Artinya: Dua orang yang melakukan transaksi jual beli boleh memilih, selama mereka berdua belum berpisah atau beliau bersabda dengan redaksi hingga mereka berdua berpisah jika mereka berdua jujur dan transparan, maka jual beli mereka akan diberkahi. Akan tetapi jika mereka dusta dan tidak terus terang maka keberkahan jual beli mereka akan hilang (dicabut).

Islam menginginkan pebisnis mempunyai hati nurani sehingga bias menjaga hak-hak Allah dan hak-hak manusia, dan biasa memproteksi muamalahnya dari tingkah laku yang mendorong untuk berbuat remeh dan lalai.

5. Persepsi mahasiswa terhadap kualitas pelayanan Bank Kalsel Kedai Syariah IAIN Antasari Banjarmasin dilihat dari dimensi empati

Berdasarkan penyajian data dari 48 orang responden yang diteliti diketahui bahwa yang jumlahnya dominan ialah yang berpendapat bahwa kualitas pelayanan Bank Kalsel Kedai Syariah IAIN Antasari Banjarmasin dilihat dari dimensi empati adalah terlaksana dengan kategori puas. Prosentase yang berpendapat demikian 43,75%, jika dibandingkan dengan jumlah responden seluruhnya prosentase tersebut diinterpretasikan jumlahnya sedang. Meskipun yang berpendapat demikian jumlahnya dominan, namun prosentasenya hanya sedang.

Berdasarkan hasil prosentase dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan mengenai dimensi empati juga tidak terlalu berpengaruh terhadap kepuasan nasabah. Dengan demikian hal ini sangatlah perlu diperhatikan oleh perbankan, karena di dalam dunia perbankan kualitas pelayanan mengenai dimensi kepedulian yakni perbankan

⁶ Abi Abdullah Muhammad bin Ismail, *Shahih Bukhari, Loc. Cit.*

harus mampu untuk memberikan pelayanan yang diinginkan oleh pelanggan atau nasabah, perbankan memberikan karyawan pengarahan untuk mampu berkomunikasi dengan baik dengan cara mendengarkan dengan benar sehingga dapat memahami keperluan nasabah serta kemampuan perbankan dalam menciptakan suatu produk sehingga tersedianya berbagai macam produk.⁷

Berdasarkan analisis ini dapat disimpulkan atau diketahui bahwa di antara lima dimensi di atas yang jumlahnya dominan ialah yang berpendapat bahwa kualitas pelayanan Bank Kalsel Kediri Syariah IAIN Antasari Banjarmasin dilihat dari dimensi jaminan adalah terlaksana dengan kategori puas. Persentase yang berpendapat demikian 54,17%, jika dibandingkan dengan jumlah responden seluruhnya persentase tersebut diinterpretasikan jumlahnya sedang, dan dapat di kategorikan bahwa yang lebih dominan terhadap kepuasan nasabah berdasarkan perhitungan presentase dibandingkan dengan dimensi penelitian lainnya (bukti fisik keandalan, daya tanggap dan empati).

Adapun persepsi atau tanggapan nasabah terhadap tingkat kepuasan dilihat dari dimensi bukti fisik adalah sebesar 52,08%. Hasil ini apabila diinterpretasikan maka tingkat kepuasan nasabah dilihat dari bukti fisik termasuk kategori sedang. Tingkat kepuasan nasabah dilihat dimensi keandalan adalah sebesar 37,50%. Hasil ini apabila diinterpretasikan maka tingkat kepuasan nasabah dilihat dari keandalan termasuk kategori sedikit. Tingkat kepuasan nasabah dilihat dari dimensi daya tanggap adalah sebesar 41,67%. Hasil ini apabila diinterpretasikan maka tingkat kepuasan nasabah dilihat dari daya tanggap termasuk kategori sedang. Dan tingkat kepuasan nasabah

⁷ M. Nur Rianto Al Arif, *Dasar-Dasar Pemasaran Bank Syariah, Op. Cit.*, h. 14

dilihat dari dimensi empati adalah sebesar 43,75%. Hasil ini juga apabila diinterpretasikan maka tingkat kepuasan nasabah dilihat dari empati termasuk kategori sedang.