

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Indonesia merupakan negara yang memiliki pasar syariah dan sangat berpotensi terhadap perkembangan perbankan syariah, dikarenakan populasi penduduk Indonesia yang beragama Islam dan termasuk salah satu negara Islam terbesar di dunia. Menghadapi dunia global dewasa ini, kebutuhan hidup manusia semakin bervariasi, dimulai dari keinginan untuk memiliki kebutuhan pokok sehari-hari sampai dengan kebutuhan yang sifatnya tidak mendesak. Dalam hal ini, manusia tidak bisa terlepas dari kegiatan perekonomian (Junaidi, Ade Fadhillah dan Hayaturridha, 2017).

Perbankan pada saat ini, khususnya Bank umum merupakan inti sistem keuangan setiap negara. Bank memiliki usaha pokok berupa menghimpun dana dari pihak yang berlebihan dana untuk kemudian menyalurkan kembali dana tersebut ke masyarakat yang kekurangan dana dalam jangka waktu tertentu. Fungsi untuk mencari dan selanjutnya menghimpun dana dalam bentuk simpanan sangat menentukan pertumbuhan suatu bank, sebab volume dana yang berhasil dihimpun atau disimpan tentunya akan menentukan pula volume dana yang dapat dikembangkan oleh bank tersebut dalam bentuk penanaman dana yang menghasilkan (Nugroho, 2021).

Bank merupakan salah satu lembaga keuangan yang mempunyai peranan penting sebagai perantara keuangan di dalam perekonomian suatu negara. Selain sebagai tempat penyimpanan deposito, tabungan, giro dan sebagai tempat meminjam dana, saat ini bank menjadi sebuah lembaga yang tidak dapat dipisahkan dari kehidupan masyarakat hampir diseluruh dunia. Diantara fungsi lain bank dalam dunia modern adalah sebagai penyedia layanan pembayaran belanja elektronik, tagihan telepon, tagihan listrik, dan pembayaran lainnya yang belum pernah terbayangkan sebelumnya (Marimin& Romdhoni, 2017).

Bank Islam disebut dengan bank syariah, adalah bank yang beroperasi tanpa mengandalkan bunga. Bank syariah juga dapat diartikan sebagai lembaga keuangan/perbankan yang operasional dan produknya dikembangkan berlandaskan Al-Quran dan hadis. Adapun bank yang beroperasi sesuai dengan prinsip syariat Islam adalah bank yang dalam beroperasinya mengikuti ketentuanketentuan syariat Islam, khususnya yang menyangkut tata cara bermuamalat secara Islam (Khaerul Umam, 2013).

Menurut UU RI no. 10 Tahun 1998 tanggal 10 1998 tentang perbankan, yang dimaksud dengan bank adalah “Badan usaha yang menghimpun dana dari masyarakat dalam bentuk kredit atau bentuk bentuk lainnya dalam rangka meningkatkan taraf hidup rakyat banyak”. Dari pengertian diatas, dapat dipahami bahwa bank merupakan perusahaan yang bergerak dibidang keuangan dan segala aktivitasnya selalu berkaitan dengan keuangan. Adapun dalam menjalankan kegiatan usahanya, bank di Indonesia

dibedakan menjadi dua yaitu bank yang melaksanakan kegiatan usaha berdasarkan prinsip konvensional, dan berdasarkan prinsip syariah (Nugroho, 2021).

Berdasarkan Undang-Undang Perbankan Syariah No. 21 Tahun 2008 menyatakan bahwa perbankan syariah adalah segala sesuatu yang menyangkut tentang bank syariah dan unit usaha syariah, mencakup kelembagaan, kegiatan usaha, serta cara dan proses dalam melaksanakan kegiatan usahanya. Bank syariah merupakan bank yang menjalankan kegiatan usaha berdasarkan prinsip syariah, atau prinsip hukum islam yang diatur dalam fatwa Majelis Ulama Indonesia seperti prinsip keadilan dan keseimbangan (*'adl wa tawazun*), kemaslahatan (*maslahah*), universalisme (*alamiyah*), serta tidak mengandung gharar, maysir, riba, zalim dan obyek yang haram.

Peran bank syariah dalam memacu pertumbuhan perekonomian daerah semakin strategis dalam rangka mewujudkan struktur perekonomian yang semakin berimbang. Dukungan terhadap pengembangan perbankan syariah juga diperlihatkan dengan adanya “dual banking sistem”, dimana bank konvensional diperkenankan untuk membuka unit usaha syariah. Sistem perbankan syariah sesungguhnya tidak terbatas pasarnya pada nasabah yang memiliki ikatan emosional keagamaan (masyarakat muslim). Layanan perbankan syariah dapat dinikmati oleh siapa saja, tidak tergantung kepada agama yang dianut, sepanjang bersedia mengikuti cara berbisnis yang diperbolehkan secara syariah. Masyarakat membutuhkan lembaga keuangan

yang kuat, transparan, adil dan berkomitmen membantu meningkatkan perekonomian dan usaha nasabah.

Kegiatan usaha berdasarkan prinsip syariah dalam operasionalnya diwujudkan dalam berbagai macam produk pembiayaan perbankan syariah. Menurut Undang-Undang nomor 21 tahun 2008 tentang Perbankan Syariah (selanjutnya disebut UU Perbankan Syariah), yang dimaksud dengan pembiayaan adalah penyediaan dana atau tagihan yang dipersamakan dengan itu berupa transaksi bagi hasil dalam bentuk mudharabah, dan musyarakah, sewa menyewa dalam bentuk ijarah atau sewa beli dalam bentuk ijarah, muntahiya, bittamlik, jual beli dalam bentuk piutang murabahah, salam dan istisna, pinjam meminjam dalam bentuk piutang qardh, dan sewa menyewa jasa dalam bentuk ijarah untuk transaksi multi jasa (Undang-undang RI No.21, 2008: 107).

Bank Syariah merupakan bank yang mengikuti sistem ekonomi Islam. Adapun ekonomi Islam menurut Fazlurrahman dalam Farida (2011:53), “ekonomi Islam menurut para pembangun dan pendukungnya dibangun di atas atau setidaknya diwarnai oleh prinsip-prinsip religius, berorientasi dunia dan akhirat” (Reza, 2017). Undang-Undang Nomor 10 Tahun 1998 Pasal 1 Ayat 13 tentang perbankan menyatakan apa yang dimaksud dengan prinsip syariah yakni: “Prinsip syariah adalah aturan perjanjian berdasarkan hukum islam antara bank dan pihak lain untuk penyimpanan dana dan atau pembiayaan kegiatan usaha, atau kegiatan lainnya yang dinyatakan sesuai dengan syariah, antara lain pembiayaan berdasarkan prinsip bagi hasil

(mudharabah), pembiayaan berdasarkan penyertaan modal (musyarakah), prinsip jual beli barang dengan memperoleh keuntungan (mudharabah), atau pembiayaan barang modal berdasarkan prinsip sewa murni tanpa pilihan (ijarah) atau dengan adanya pemindahan kepemilikan atas barang yang disewa dari pihak bank oleh pihak lain (ijarah wa iqtina)” (Marimin & Romdhoni, 2017). Dalam Al- Quran surah An-Nisa/4: 58 yang berbunyi :

إِنَّ اللَّهَ يَأْمُرُكُمْ أَنْ تُؤَدُّوا الْأَمَانَاتِ إِلَىٰ أَهْلِهَا وَإِذَا حَكَمْتُمْ بَيْنَ النَّاسِ أَنْ تَحْكُمُوا بِالْعَدْلِ إِنَّ اللَّهَ نِعِمَّا يَعِظُكُمْ بِهِ إِنَّ اللَّهَ كَانَ سَمِيعًا بَصِيرًا

“Sungguh, Allah menyuruhmu menyampaikan amanat kepada yang berhak menerimanya, dan apabila kamu menetapkan hukum di antara manusia hendaknya kamu menetapkannya dengan adil. Sungguh, Allah sebaik-baik yang memberi pengajaran kepadamu. Sungguh, Allah Maha Mendengar, Maha Melihat.”

Tafsir Al-Muyassar: Allah menyuruh kalian untuk menunaikan amanat kepada pemiliknya. Saat memutuskan perkara, lakukanlah dengan adil tanpa condong pada siapa pun. Perintah ini adalah bentuk nasihat yang sangat baik dari Allah. *Allah Maha Mendengar segala ucapan dan Maha Melihat seluruh perbuatan.*

Ayat ini memiliki dua poin utama yang dijelaskan oleh para ulama: **Menunaikan Amanah:** Ayat ini memerintahkan untuk mengembalikan atau menunaikan amanah kepada pemiliknya atau orang yang berhak menerimanya. Amanah dalam konteks ini sangat luas, mencakup segala sesuatu yang dipercayakan kepada seseorang, baik itu titipan, janji, tanggung jawab, jabatan, dan lain sebagainya. dan **Berlaku Adil dalam Hukum:** Ayat ini juga memerintahkan untuk menetapkan hukum dengan adil ketika

memutuskan perkara di antara manusia. Adil dalam konteks ini berarti tidak memihak, tidak berat sebelah, dan tidak membedakan antara satu orang dengan yang lain.

Bank Syariah pada awalnya dikembangkan sebagai suatu respon dari kelompok ekonomi dan praktisi perbankan muslim yang berupaya mengakomodasi desakan dari berbagai pihak yang menginginkan agar tersedia jasa transaksi keuangan yang dilaksanakan sejalan dengan nilai moral dan prinsip-prinsip syariah Islam (Pratiwi, 2021).

Industri perbankan syariah mengalami kemajuan yang pesat seiring diterbitkannya undang-undang No. 21 Tahun 2008 tentang perbankan syariah yaitu segala sesuatu mengenai bank syariah dan unit usaha syariah yang mencakup kegiatan usaha, kelembagaan, dan cara atau proses dalam melaksanakan suatu kegiatan usahanya, perkembangan industri perbankan syariah di Indonesia memiliki landasan hukum yang memadai serta akan mendorong pertumbuhannya secara lebih cepat. Hal tersebut menuntut bank agar dapat mempertahankan nasabah dan tertarik menjadi nasabah baru (Marimin & Romdhoni, 2017).

Agar terbentuknya nasabah terhadap bank syariah yang bersangkutan, tentunya ada beberapa faktor pendukung yang perlu diperhatikan bank tersebut, terutama dalam segi pelayanan. Bentuk pelayanan yang dimaksud misalnya dapat berupa tersediannya segala keperluan yang berkaitan dengan kegiatan nasabah atau masyarakat yang ingin melakukan transaksi seperti kenyamanan ruangan atau gedung, area parkir, keamanan, serta pelayanan

yang baik oleh karyawan. Dengan pelayanan yang baik, maka secara tidak langsung sebuah perusahaan tersebut akan menciptakan kepuasan dari para nasabahnya. Nasabah yang puas terhadap produk dan pelayanan yang mereka dapatkan dari suatu bank, tentunya juga akan menimbulkan kepuasan dalam transaksi yang berkelanjutan pada bank syariah yang bersangkutan (Reza, 2017).

Dalam era persaingan industri perbankan yang semakin kompetitif, kualitas pelayanan menjadi salah satu faktor kunci dalam mempertahankan loyalitas nasabah. Bank syariah sebagai lembaga keuangan yang berlandaskan prinsip-prinsip syariah Islam tidak hanya dituntut untuk memberikan pelayanan yang baik secara umum, tetapi juga harus menjaga nilai-nilai etika, keadilan, dan transparansi sesuai syariat Islam. Seiring dengan meningkatnya kesadaran masyarakat terhadap pentingnya sistem keuangan yang halal dan bebas riba, minat terhadap bank syariah terus tumbuh. Namun, peningkatan jumlah nasabah harus diimbangi dengan peningkatan kualitas pelayanan.

Kualitas pelayanan menjadi salah satu faktor kunci dalam menarik dan mempertahankan nasabah. Hal ini juga berlaku pada bank syariah, yang tidak hanya mengedepankan prinsip syariah dalam operasionalnya, tetapi juga harus mampu memberikan layanan yang profesional, efisien, dan memenuhi kebutuhan nasabah secara menyeluruh. Kualitas Pelayanan di definisikan sebagai tindakan atau perbuatan seorang atau organisasi bertujuan untuk memberikan kepuasan kepada pelanggan ataupun karyawan. Banyak penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan yang baik akan berdampak

positif terhadap kepuasan nasabah salah satunya adalah penelitian yang dilakukan oleh Engkur (2018) menemukan menemukan kualitas pelayanan menjadi faktor utama bagi konsumen dalam memilih perbankan demikian pula Penelitian yang dilakukan Susilowati Budiningsih (2019) menunjukkan bahwa kualitas layanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah. pelayanan yang memperhatikan kebutuhan nasabah dengan sungguh-sungguh dan pelayanan yang ramah dan informatif adalah dimensi yang paling dominan dibandingkan dengan dimensi kualitas layanan lainnya. Komunikasi yang baik dan perhatian yang tulus dirasa mampu menjadi daya tarik tersendiri bagi nasabah Bank Muamalat. Semakin baik pelayanan yang mampu memahami kebutuhan nasabah, informatif dan ramah, maka akan semakin meningkatkan kepuasan nasabah Bank (Susilowati Budiningsih, 2019).

Kepuasan nasabah merupakan cerminan dari keberhasilan sebuah lembaga keuangan dalam memberikan pelayanan. Semakin baik kualitas layanan yang diberikan, maka semakin besar pula peluang untuk meningkatkan kepuasan, loyalitas, dan kepercayaan nasabah terhadap bank. Dalam konteks bank syariah, pelayanan yang diberikan tidak hanya dinilai dari sisi teknis dan administratif, tetapi juga dari kesesuaian dengan nilai-nilai islami, seperti kejujuran, keadilan, dan amanah. Oleh karena itu, penting dilakukan penelitian untuk mengukur dan menganalisis hubungan antara kualitas pelayanan dan tingkat kepuasan nasabah di bank syariah. Kepuasan nasabah memainkan peran besar dan dipengaruhi oleh beberapa faktor utama

salah satunya adalah nasabah cenderung memilih bank dan bertahan didalamnya karena nasabah merasa dilayani dengan baik, termasuk kecepatan dan ketepatan pelayanan, keramahan dan profesionalisme staf, serta kemudahan dalam menyelesaikan keluhan atau masalah.

Kota Banjarmasin dijuluki sebagai *Kota Seribu Sungai* yang memiliki wilayah seluas 98,46 km². Luas wilayah Kota Banjarmasin adalah 98,46 kilometer persegi yang terbagi menjadi lima kecamatan. Kecamatan di Kota Banjarmasin yaitu Banjarmasin Selatan, Banjarmasin Timur, Banjarmasin Barat, Banjarmasin Tengah, dan Banjarmasin Utara. Berikut tabel jumlah penduduk kota Banjarmasin.

Tabel 1. 1 Jumlah Penduduk Kota Banjarmasin 2018-2020

Kecamatan	Jumlah Penduduk (Jiwa)		
	2018	2019	2020
Banjarmasin Selatan	163.680	165.511	163.948
Banjarmasin Timur	124.566	125.935	118.389
Banjarmasin Barat	152.365	153.037	136.964
Banjarmasin Tengah	95.952	96.212	87.479
Banjarmasin Utara	164.306	167.911	150.883
Kota Banjarmasin	700.869	708.606	657.663

Sumber : BPS, Kota Banjarmasin

Kecamatan Banjarmasin Timur merupakan salah satu Kecamatan dari 5 Kecamatan di wilayah Kota Banjarmasin Provinsi Kalimantan Selatan. Kecamatan Banjarmasin Timur mempunyai luas Wilayah Kecamatan 23.86 Km² dengan jumlah penduduk 118.429 jiwa dan kepadatan 4.963 jiwa/Km². Wilayah Banjarmasin Timur terdiri dari sembilan kelurahan, yakni Pekapuran Raya, Kelurahan Karang Mekar, Kelurahan Kebun Bunga, Kelurahan Sungai Lulut, Kelurahan Kuripan, Kelurahan Sungai Bilu, Kelurahan

Pengembangan, Kelurahan Banua Anyar dan Kelurahan Pemurus 56 Luar.

Wilayah Banjarmasin Timur digunakan sebagai lokasi penelitian dibandingkan kecamatan lain di Banjarmasin adalah salah satunya Banjarmasin Timur termasuk salah satu kecamatan dengan pertumbuhan pembangunan dan penduduk yang cukup pesat. Hal ini menjadikan wilayah ini relevan untuk penelitian yang berkaitan dengan sosial ekonomi dari perkembangan kawasan. Selain itu Banjarmasin Timur memiliki akses yang lebih mudah untuk pengumpulan data penelitian.

Berdasarkan paparan latar belakang di atas, maka peneliti tertarik melakukan penelitian yang berhubungan dengan pengaruh pelayanan terhadap kepuasan nasabah Bank Syariah di Kecamatan Banjarmasin Timur dalam melakukan transaksi di bank. Penelitian ini dipilih untuk menggali pelayanan Bank Syariah terhadap nasabah di Kecamatan Banjarmasin Timur. Penelitian yang serupa cukup banyak dilakukan, akan tetapi penelitian yang dikhususkan pada nasabah di Kecamatan Banjarmasin Timur masih belum ada.

B. Rumusan Masalah

Dari latar belakang masalah yang telah diuraikan di atas, maka masalah dalam penelitian ini adalah apakah kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan nasabah Di Bank Syariah Di Kecamatan Banjarmasin Timur.

C. Tujuan Penelitian dan Kegunaan

Adapun tujuan penelitian untuk mengetahui apakah kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan nasabah di Bank Syariah Kecamatan Banjarmasin Timur.

Adapun kegunaan yang diharapkan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Hasil penelitian dapat memberikan informasi baru terkait pentingnya pelayanan yang diberikan Bank Syariah kepada nasabah dan sebagai masukan kepada bank tersebut, terkait kinerja pelayanannya.
2. Hasil penelitian dapat menjadi rujukan dalam pengembangan empiris yang berkaitan dengan pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah di Bank Syariah Kecamatan Banjarmasin Timur
3. Hasil penelitian sebagai dedikasi pemikiran penulis bagi perkembangan ilmu perbankan syariah yang berkaitan dengan pelayanan yang berkaitan dengan transaksi di Bank Syariah pada masyarakat di Banjarmasin Timur.

D. Definisi Operasional

1. Bank syariah (sebagai objek penelitian) merupakan bank yang menjalankan kegiatan operasionalnya berdasarkan prinsip-prinsip syariah Islam, yang mana operasional dan produknya dikembangkan berdasarkan landasan al-Qur'an dan Hadits Nabi SAW. Dalam penelitian ini bank syariah yang dimaksud adalah Bank Syariah yg beroperasi di Kecamatan Banjarmasin Timur.

2. Pelayanan adalah proses pemenuhan kebutuhan melalui aktivitas orang lain secara langsung dan menolong menyediakan segala apa yang diperlukan oleh orang lain seperti tamu dan pembeli. Pelayanan yang dimaksud dalam penelitian ini adalah pelayanan yang diberikan Bank Syariah terhadap nasabah.
3. Kualitas Pelayanan (X) Kualitas pelayanan adalah tingkat keunggulan layanan yang diberikan bank syariah kepada nasabah, yang mencerminkan kemampuan bank dalam memenuhi harapan nasabah. Diukur berdasarkan lima dimensi SERVQUAL (Parasuraman, Zeithaml, & Berry, 1988), yaitu: Tangibles (Bukti fisik): Penampilan karyawan, fasilitas fisik, peralatan, dan sarana pendukung. Reliability (Keandalan): Kemampuan memberikan layanan secara tepat dan dapat diandalkan. Responsiveness (Daya tanggap): Kemauan dan kesiapan pegawai membantu nasabah dan memberikan layanan cepat. Assurance (Jaminan): Pengetahuan dan sikap sopan santun pegawai serta kemampuan dalam menumbuhkan kepercayaan nasabah. Empathy (Empati): Sikap perhatian dan pemahaman terhadap kebutuhan individu nasabah. Alat ukur: Kuesioner tertutup menggunakan skala Likert 1–5 (sangat tidak setuju hingga sangat setuju), terdiri dari 10 pernyataan.
4. Kepuasan Nasabah (Y) Kepuasan nasabah adalah perasaan senang atau kecewa yang dirasakan nasabah setelah membandingkan harapan dengan pengalaman layanan yang diterima dari bank syariah (Kotler & Keller, 2016). Diukur dengan indikator sebagai berikut: Kesesuaian harapan

dengan layanan, Kepuasan terhadap fasilitas dan kenyamanan Kepuasan terhadap sikap dan pelayanan karyawan, Kemauan untuk menggunakan kembali layanan bank. Kesiapan merekomendasikan kepada orang lain
 Alat ukur: Kuesioner tertutup dengan 5 item pernyataan menggunakan skala Likert 1-5.

5. Keputusan konsumen sebagai suatu pemecahan masalah dan mengasumsikan bahwa konsumen memiliki sasaran yang ingin dicapai atau dipuaskan. Keputusan yang dimaksud adalah Kepuasan nasabah dalam kualitas pelayanan di Bank Syariah dalam melakukan transaksi.

E. Penelitian Terdahulu

Adapun penelitian terdahulu yang peneliti rasa sangat relevan dengan penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Septiana Dwi Exnawati (2014). Judul: Pengaruh pelayanan dan keunggulan produk terhadap kepuasan nasabah di Bank Muamalat Talanggugang. Hasil penelitian: Pelayanan mempengaruhi kepuasan nasabah Bank Muamalat Talanggugang dengan tingkat signifikan sebesar 0.000 selanjutnya keunggulan produk mempengaruhi kepuasan nasabah Bank Muamalat Talanggugang dengan tingkat signifikan sebesar 0,02, sedangkan dari hasil uji F ternyata faktor pelayanan merupakan faktor yang lebih berpengaruh terhadap kepuasan.
2. Aisya Wardani (2013). Judul: Pengaruh Kepercayaan, Pelayanan, dan Fasilitas Bank Terhadap Perilaku Menabung (Studi Pada Nasabah Bank

Purworejo). Hasil penelitian: Diketahui bahwa kepercayaan secara signifikan berpengaruh positif terhadap perilaku menabung dengan taraf Signifikansi. Pelayanan secara signifikan berpengaruh secara positif terhadap perilaku menabung dengan taraf signifikansi. Fasilitas bank secara signifikan berpengaruh secara positif terhadap perilaku menabung dengan taraf signifikansi. Secara bersama-sama variabel kepercayaan, pelayanan, dan fasilitas bank berpengaruh terhadap perilaku menabung pada nasabah Bank Purworejo dilihat dari uji F.

3. Husnul Khatimah (2011). Judul: Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan nasabah (Studi Kasus pada Nasabah BRI Syariah). Hasil Penelitian: Pengujian hipotesis menggunakan uji t menunjukkan bahwa hanya pada variable empathy dan assurance yang berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah. Sedangkan pada variable *responsiveness*, *tangible*, dan *reliability* berpengaruh positif namun tidak signifikan.
4. Susilowati Budiningsih (2019). Judul Pengaruh Kualitas Layanan Dan Produk Terhadap Kepuasan Nasabah Bank Syariah. Hasil penelitian : Penelitian yang dilakukan terhadap 40 nasabah Bank Muamalat menunjukkan bahwa kualitas layanan dan produk berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah.
5. Engkur (2018). Judul Penelitian Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Bank Syariah Di Dki Jakarta. Hasil Penelitian menunjukkan bahwa hanya 3 variabel yaitu: *responsiveness*, *empathy* dan

compliance to Islamic law yang berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan nasabah sedangkan 3 variabel lainnya yaitu: tangible, reliability dan assurance tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan, namun jika dilakukan uji secara bersama-sama ke 6 variabel tersebut berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah bank syariah di DKI Jakarta. Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat meningkatkan efektifitas strategi bank syariah dalam meningkatkan kepuasan para nasabah bank syariah khususnya di DKI Jakarta.

6. Muhammad Asrar Adhiputera (2022). Judul penelitian Pengaruh Promosi Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Dalam Bertransaksi Di Bank Syariah (Studi Pada Bank Sulselbar Syariah Kc Pinrang). Hasil penelitian: Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa Promosi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah pada Bank Sulselbar Syariah Kc Pinrang, Kualitas Pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah pada Bank Sulselbar Syariah di Pinrang, Promosi dan Kualitas Pelayanan berpengaruh positif dan signifikan secara simultan terhadap kepuasan nasabah pada Bank Sulselbar Syariah di Pinrang. Implikasi dari penelitian ini ialah semakin sering promosi yang dilakukan maka semakin tinggi tingkat kepuasan nasabah pada perusahaan tersebut, semakin baik kualitas layanan yang dirasakan oleh nasabah pada Bank Sulselbar di Pinrang maka semakin tinggi pula tingkat kepuasan nasabah pada perusahaan tersebut, dan promosi dan kualitas pelayanan secara bersama-sama meningkatkan

kepuasan nasabah dalam bertransaksi.

7. Rijal Arslan (2022). Judul penelitian Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Bank Syariah Indonesia. Hasil penelitian ini secara simultan menunjukkan bahwa kualitas pelayanan yang terdiri dari variabel bukti langsung, kehandalan, daya tanggap, jaminan dan empati berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah. Pada hasil penelitian secara parsial hanya variabel daya tanggap dan jaminan yang berpengaruh terhadap kepuasan nasabah, sedangkan variabel bukti langsung, kehandalan dan empati tidak berpengaruh terhadap kepuasan nasabah.

Dari kajian terdahulu diatas, yang menjadi perbedaan dengan studi kasus yang saya teliti adalah dalam penelitian terdahulu banyak peneliti tentang bagaimana pengaruh pelayanan terhadap kepuasan nasabah pada suatu bank. Sedangkan perbedaannya adalah metode yang digunakan dalam penelitian terdahulu antaranya menggunakan sampling insidental dan menggunakan teknik *sampling purposive* sedangkan dalam penelitian ini menggunakan metode *accidental sampling*.

F. Sistematika Pembahasan

Untuk memudahkan penulisan proposal ini maka penulis membuat sistematika penulisan sebagai berikut:

BAB I : Pendahuluan. Bagian ini memaparkan latar belakang masalah, rumusan masalah, tujuan penelitian dan kegunaan, Definisi Operasional dan

Sistematika penulisan.

BAB II : Landasan Teori. memaparkan mengenai beberapa teori yang berkaitan dengan judul penelitian dengan Bahasa penelitian Tentang Bank Syariah, Kualitas Layanan, Pelayanan, Kepuasan Nasabah, Kerangka Pikir dan Hipotesis

BAB III: Metodologi Penelitian. Pada bab ini berisi tentang jenis penelitian, lokasi penelitian, populasi dan sampel, variabel penelitian, sumber data, teknik pengumpulan data, instrumen penelitian, uji instrumen penelitian, teknik analisis data.

BAB IV : Hasil Penelitian. Memaparkan tentang hasil yang diperoleh dari penelitian yang dilakukan di lapangan.

BAB V : Penutup. Merupakan penutup yang terdiri dari kesimpulan dan saran-saran. Disini dijelaskan bagaimana penyelesaian dari persoalan-persolan yang dikemukakan dalam rumusan masalah beserta alasan-alasannya.