

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP
PERSEPSI NASABAH PADA PT. BANK TABUNGAN
NEGARA (BTN) KANTOR CABANG SYARIAH
BANJARMASIN**

SKRIPSI

**Oleh:
MUHAMMAD ARIEF**



**UNIVERSITAS ISLAM NEGERI ANTASARI
BANJARMASIN
2017 M/1438 H**

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP PERSEPSI
NASABAH PADA PT. BANK TABUNGAN NEGARA (BTN)
KANTOR CABANG SYARIAH BANJARMASIN**

Skripsi

Diajukan kepada Fakultas Syariah dan Ekonomi Islam
Untuk Memenuhi Sebagian Syarat
Guna Mencapai Gelar Sarjana
Dalam Ilmu Ekonomi Syariah

Oleh

MUHAMMAD ARIEF
NIM. 1301160378

**UNIVERSITAS AGAMA ISLAM NEGERI ANTASARI
FAKULTAS SYARIAH DAN EKONOMI ISLAM
JURUSAN PERBANKAN SYARIAH
BANJARMASIN
2017 M/1438 H**

PERNYATAAN KEASLIAN TULISAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Muhammad Arief
NIM : 1301160378
Jurusan/Prodi. : Perbankan Syariah
Fakultas : Syariah dan Ekonomi Islam

menyatakan dengan sebenarnya bahwa skripsi yang saya tulis ini benar-benar merupakan hasil karya saya sendiri, bukan merupakan pengambilalihan tulisan atau pikiran orang lain yang saya akui sebagai tulisan atau pikiran saya sendiri. Jika di kemudian hari terbukti ia merupakan duplikat, tiruan, plagiat atau dibuat oleh orang lain secara keseluruhan atau sebagian besar, maka skripsi/makalah dan gelar yang diperoleh karenanya batal demi hukum.

Banjarmasin,
Yang membuat pernyataan,
Tanda tangan



Muhammad Arief

PERSETUJUAN

Skripsi yang berjudul : Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Persepsi Nasabah Pada PT. Bank Tabungan Negara (BTN) Kantor Cabang Syariah Banjarmasin

Ditulis oleh : Muhammad Arief

NIM : L301160378

Fakultas : Syariah dan Ekonomi Islam

Program : Sarjana Sufu (S-1)

Jurusan : Perbankan Syariah (PS)

Tahun Akademik : 2016-2017

Tempat dan tanggal lahir : Baruh Jaya, 04 September 1994

Alamat : Desa Baruh Jaya Jln. Suka Ramai RT. 03 RW. 02

Setelah diteliti dan diadakan perbaikan sepenuhnya, kami dapat menyetujuinya untuk dipertahankan di depan Sidang Tim Penguji Skripsi Fakultas Syariah dan Ekonomi Islam UIN Antasari Banjarmasin.

Pembimbing I


H. Haris Fauzidi Asnawi, Lc., MSI
NIP. 197904102005011010

Banjarmasin, 2017

Pembimbing II,


Hj. Zulfa Maklah, M. Ag
NIP. 197809172011012002

Mengetahui:

Ketua Jurusan Perbankan Syariah
Fakultas, Syariah dan Ekonomi Islam
UIN Antasari Banjarmasin



Rahman Helmi, S.Ag., MSI
NIP. 197405081990031002

PENGESAHAN

Skripsi yang berjudul Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Persepsi Nasabah Pada PT. Bank Tabungan Negara (BTN) Kantor Cabang Syariah Banjarmasin ditulis oleh Muhammad Ariel, telah diujikan dalam Sidang Tim Penguji Skripsi Fakultas Syariah dan Ekonomi Islam UIN Antasari Banjarmasin pada:

Hari : Kamis

Tanggal : 06 Juli 2017

dan dinyatakan LULUS dengan predikat: B+ (76,4)

Dekan Fakultas Syariah dan Ekonomi Islam

UIN Antasari Banjarmasin



H. Ahmad Hasan, MH.

NIP. 19360406 198703 1 001

TIM PENGUJI:

Nama	Tandan Tangan
1. Drs. Nor Ipsyah M.Ag (Ketua)	1.
2. H. Haris Faulidi Asnawi, Lc., MSI. (Anggota)	2.
3. Diana Rahmi, S. Ag., MH (Anggota)	3.
4. Hj. Zulfa Makiah, S.Ag., M.Ag. (Anggota)	4.

ABSTRAK

Muhammad Arief. 2017. *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Persepsi Nasabah Pada PT. Bank Tabungan Negara (BTN) Kantor Cabang Syariah Banjarmasin.* Skripsi, Jurusan Perbankan Syariah, Fakultas Syariah dan Ekonomi Islam. Pembimbing: (I) H. Haris Faulidi Asnawi, Lc., MSI (II) Hj. Zulfa Makiah, M. Ag

Kata Kunci : *Kualitas Pelayanan, persepsi, BTN KCS Banjarmasin*

Penelitian ini berlatarbelakang bahwa masalah pelayanan sebenarnya bukanlah hal yang sulit atau rumit, tetapi apabila hal ini kurang diperhatikan maka dapat menimbulkan hal-hal yang rawan karena sifatnya yang sangat sensitif. Sistem pelayanan perlu didukung oleh kualitas pelayanan. Adapun rumusan masalah dalam penelitian ini adalah Apakah variabel kualitas pelayanan (keandalan, daya tanggap, jaminan, empati dan bukti fisik) berpengaruh secara simultan terhadap persepsi nasabah pada bank BTN KCS Banjarmasin?. Apakah variabel kualitas pelayanan (keandalan, daya tanggap, jaminan, empati dan bukti fisik) berpengaruh secara parsial terhadap persepsi nasabah pada bank BTN KCS Banjarmasin.

Penelitian yang dilaksanakan adalah jenis penelitian dengan pendekatan kuantitatif yaitu menekankan analisis pada data-data *numerical (angka)* yang diolah dengan metode statistika¹. Jenis penelitian yang akan dipakai adalah penelitian yang bertujuan ingin mengetahui pengaruh dari variabel bebas terhadap variabel terikat. Yaitu antara kualitas pelayanan terhadap persepsi nasabah pada bank BTN Kantor Cabang Syariah Banjarmasin

Dari hasil uji f bahwa variabel x_1, x_2, x_3, x_4, x_5 (kualitas pelayanan) berpengaruh terhadap variabel y (persepsi) yaitu dapat dilihat dari hasil variabel kualitas pelayanan $p > 0,05$. Dapat disimpulkan bahwa variabel kualitas pelayanan (berupa ; keandalan (X_1), daya tanggap (X_2), jaminan (X_3), empaty (X_4) dan bukti fisik (X_5) berpengaruh secara simultan terhadap persepsi nasabah pada bank BTN KCS Banjarmasin. Dengan begitu H_0 di tolak. Hasil uji T terlihat secara keseluruhan variabel kualitas pelayanan (berupa ; keandalan (X_1), daya tanggap (X_2), jaminan (X_3), empaty (X_4) dan bukti fisik (X_5) $t_{hitung} = 17.043$ dan $t_{tabel} .000$ atau $t_{hitung} > t_{tabel}$. Maka dapat disimpulkan bahwa variabel kualitas pelayanan (keandalan, daya tanggap, jaminan, empati dan bukti fisik) berpengaruh secara parsial terhadap persepsi nasabah pada bank BTN KCS Banjarmasin.

¹ Saifuddin Azwar. *Metode Penelitian.* (Yogyakarta: Pustaka Pelajar, 2007) hlm 5

KATA PERSEMBAHAN

Alhamdulillah, segala puji bagi Allah yang telah melimpahkan rahmat taufik dan hidayah-Nya, sehingga akhirnya saya dapat menyelesaikan skripsi yang merupakan tugas akhir dalam perkuliahan. Shalawat serta salam tak lupa penulis haturkan keharibaan junjungan kita Nabi besar Muhammad SAW, beserta keluarga, para sahabat dan pengikut beliau, karena berkat beliau lah kita sekarang ini memiliki agama yang benar yaitu agama Islam.

Dengan segala kerendahan hati dan kekurangan yang ada, serta dengan segenap rasa hormat, kupersembahkan karya yang sangat sederhana ini untuk yang istimewa dalam hidupku:

- Kedua orang tuaku yang tercinta, adik-adiku yang tersayang, dan keluargaku semuanya.
- Dosen Pembimbingku sedari awal masuk kuliah Ibu Hj. Zulfa Makiah, M. Ag
- Ketua Jurusan, Sekretaris Jurusan, Serta Dosen-Dosen yang mengajar di Jurusan Perbankan Syariah.
- Teman-Teman Lokal C Perbankan Syariah dan seluruh angkatan Perbankan Syariah 2013
- Dan yang selalu menyemangati dalam pembuatan skripsi ini adinda Atikah

“Terima kasih buat semua do’a dan motivasi kalian selama ini.”

“Terima kasih yang tak terhingga karena telah mengajarkan banyak hal kepada kami. Membagikan begitu banyak ilmu yang sangat berharga dan berguna bagi kami kelak.”

Dan buat kalian semua

Yang telah memberikan warna dalam hidupku...

Terima kasih dan tetap semangat menjalani masa depan

MOTTO

**BERANGKAT
DENGAN PENUH
KEYAKINAN.
BERJALAN
DENGAN PENUH
KEIKHLASAN.
ISTIQOMAH
DALAM
MENGHADAPI
COBAAN. YAKIN,
IKHLAS,
ISTIQOMAH**

PEDOMAN TRANSLITERASI ARAB-LATIN

Berdasarkan Surat Keputusan Bersama Menteri Agama RI dan Menteri Pendidikan dan Kebudayaan RI Nomor 158/1987 dan 0543 b/U/1987, tanggal 22 Januari 1988, sebagai berikut:

1. Konsonan Tunggal

Huruf Arab	Nama	Huruf Latin	Keterangan
ا	Alif	-	Tidak dilambangkan
ب	bā`	B	Be
ت	tā`	T	Te
ث	šā`	š	es (dengan titik di atas)
ج	Jīm	J	Je
ح	hā`	ḥ	ha (dengan titik dibawah)
خ	khā`	Kh	Ka dan ha
د	Dal	D	De
ذ	Ẓal	Ẓ	zet (dengan titik di atas)
ر	rā`	R	Er
ز	Zai	Z	Zet
س	Sīn	S	Es
ش	Syīn	Sy	es dan ye
ص	Ṣād	ṣ	es (dengan titik di bawah)
ض	Dād	ḍ	de (dengan titik di bawah)
ط	ṭā`	ṭ	te (dengan titik di bawah)
ظ	zā`	ẓ	zet (dengan titik di bawah)
ع	‘ain	‘	Koma terbalik di atas
غ	Gain	G	Ge
ف	fā`	F	Ef
ق	Qāf	Q	Qi
ك	Kaf	K	Ka

ل	Lām	L	‘el
م	Mīm	M	‘em
ن	Nun	N	‘en
و	Wāwu	W	We
ه	hā`	H	Ha
ء	Hamzah	‘	Apostrof
ي	yā`	Y	Ye

2. Konsonan rangkap karena *syaddah* ditulis rangkap

متعقدين	Ditulis	<i>muta‘aqqidīn</i>
عدة	Ditulis	<i>‘iddah</i>

3. Tā’marbūtah

1. Apabila dimatikan ditulis h.

Bila dimatikan ditulis h ,kecuali untuk kata-kata Arab yang sudah terserap menjadi bahasa Indonesia, seperti shalat, zakat, dan sebagainya.

Contoh : هبة ditulis *hibah*

2. Apabila ta’marbūtah hidup atau dengan harakat, fathah, kasrah dan dammah ditulis t.

Contoh: كرامة الأولياء ditulis *Karāmatul-auliyā‘*

4. Vokal Pendek

ـَ	Kasrah	Ditulis	<i>I</i>
ـِ	Fathah	Ditulis	<i>A</i>
ـُ	Dammah	Ditulis	<i>U</i>

5. Vokal Panjang

1	Fathah + alif جاهلية	ditulis	ā <i>jāhiliyyah</i>
2	Fathah + ya'mati يسعى	ditulis	ā <i>yas'ā</i>
3	Kasrah + ya'mati كريم	ditulis	ī <i>karīm</i>
4	Dammah + wawumati فروض	ditulis	ū <i>furūd</i>

6. Vokal Rangkap

١	Fathah + ya'mati بينكم	Ditulis	au – <i>Bainakum</i>
2	Fathah + wawu mati قول	Ditulis	au – <i>Qaulun</i>

7. Vokal-vokal pendek yang berurutan dalam satu kata dipisahkan dengan apostrof (')

أنتم	Ditulis	<i>a' antum</i>
أعدت	Ditulis	<i>u' iddat</i>
لئن شكرتم	Ditulis	<i>la'in syakartum</i>

8. Kata sandang Alif + Lam

a) Apabila diikuti huruf Qomariyyah ditulis dengan menggunakan huruf “al”.

القرآن	Ditulis	<i>al-Qur'ān</i>
القياس	Ditulis	<i>al-Qiyās</i>

b) Bila diikuti huruf syamsiyyah, ditulis dengan menggunakan huruf syamsiyyah yang mengikutinya, dengan menghilangkan huruf “al” nya.

السماء	Ditulis	<i>as-Samā</i>
الشمس	Ditulis	<i>asy-Syams</i>

9. Penulisan kata-kata dalam rangkaian kalimat

ذوي الفروض	Ditulis	<i>Żawi al - furūd</i> atau <i>Żawil furūd</i>
أهل السنة	Ditulis	<i>ahl as-sunnah</i> atau <i>ahlussunnah</i>

KATA PENGANTAR

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

الْحَمْدُ لِلَّهِ رَبِّ الْعَالَمِينَ وَالصَّلَاةُ وَالسَّلَامُ عَلَى أَشْرَفِ الْأَنْبِيَاءِ وَالْمُرْسَلِينَ وَعَلَى آلِهِ وَصَحْبِهِ أَجْمَعِينَ

Alhamdulillah, puji syukur penulis panjatkan kehadiran Allah SWT karena atas berkat rahmat serta karunia-Nya penulis dapat menyelesaikan penulisan skripsi ini. Shalawat dan salam juga penulis haturkan kepada suri tauladan terbaik umat Nabi Muhammad SAW beserta para sahabat, kerabat serta orang-orang yang istiqamah mengikuti petunjuknya hingga akhir zaman.

Dalam kesempatan ini tidak ada kata yang tertulis selain ungkapan rasa terima kasih yang mendalalm atas segala bantuan, bimbingan serta perhatian yang diberikan kepada penulis selama pembuatan skripsi ini. Ucapan terima kasih ini terutama penulis haturkan kepada yang terhormat:

1. Bapak Prof. Dr. H. Ahmadi Hasan, MH., selaku Dekan Fakultas Syariah dan Ekonomi Islam UIN Antasari Banjarmasin yang berkenan menerima dan menyetujui judul skripsi ini.
2. Bapak Rahman Helmi, S.Ag., MSI, selaku ketua jurusan Perbankan Syariah Fakultas Syariah dan Ekonomi Islam UIN Antasari Banjarmasin yang berkenan menyetujui judul skripsi ini.
3. Bapak H. Haris Faulidi Asnawi, Lc., M.SI. selaku dosen pembimbing I dan Ibu Hj. Zulfa Makiah, M. Ag selaku dosen pembimbing II yang telah banyak memberikan koreksi dan pengarahan yang berharga sekali dalam penyelesaian skripsi ini.

4. Seluruh dosen yang telah berjasa dalam memberikan pengetahuan, mendidik, dan membimbing penulis, baik selama perkuliahan maupun sampai penyusunan skripsi ini selesai.
5. Kepada Perpustakaan UIN Antasari Banjarmasin, Kepala Perpustakaan Fakultas Syariah dan Ekonomi Islam UIN Antasari Banjarmasin, Kepala Perpustakaan Daerah Banjarmasin, beserta seluruh Stafnya yang telah memberikan pelayanan dan peminjaman sejumlah literatur untuk penyusunan skripsi ini.
6. Kepala Bagian Tata Usaha Fakultas Syariah dan Ekonomi Islam serta stafnya yang telah memberikan pelayanan yang baik sehingga memudahkan penulis dalam segala hal administrasi yang penulis perlukan.
7. Semua pihak yang memberikan bantuan dan motivasi yang sangat berharga dalam penyelesaian skripsi ini, baik secara langsung maupun tidak langsung.

Akhirnya penulis berharap agar skripsi ini bermanfaat untuk kita semua dan atas segala bantuan dan bimbingan tersebut penulis berdo'a semoga Allah SWT berkenan membalasnya dengan ganjaran pahala yang berlipat ganda. *Amin ya Rabbal'alamin.*

Banjarmasin, Juni 2017

