

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **A. Latar Belakang Masalah**

Sistem pelayanan perlu didukung oleh kualitas pelayanan, fasilitas yang memadai dan etika atau tata krama. Pelayanan pelanggan menurut Kotler ialah setiap tindakan atau kegiatan yang dapat ditawarkan oleh suatu pihak kepada pihak lain, yang pada dasarnya tidak terwujud dan tidak menyebabkan kepemilikan apapun.<sup>1</sup> Layanan yang prima kepada konsumen merupakan suatu keharusan bila perusahaan perbankan tidak ingin tergeser dari persaingan bisnis. Kini pelayanan pelanggan bukan suatu keunggulan kompetitif namun sudah menjadi sebuah keharusan karena pada industri perbankan yang menjual jasa, pelayanan pelanggan merupakan ujung tombak yang membuat perusahaan perbankan dapat bertahan dalam persaingan yang cukup ketat.<sup>2</sup> Sehingga pelayanan perbankan dapat diartikan kegiatan bank dalam rangka memenuhi kebutuhan dan keinginan nasabah sehingga pada akhirnya diharapkan dapat menciptakan kepuasan bagi nasabah itu sendiri.

Pelayanan nasabah yang berkualitas akan berpengaruh terhadap kepuasan nasabah. Tujuan memberikan pelayanan adalah untuk memberikan kepuasan kepada

---

<sup>1</sup>Philip Kotler dan Kevin Lane Kotler, *Manajemen Pemasaran Jilid 1*, (Jakarta: Erlangga, 1999), hlm. 83.

<sup>2</sup>Aprillia Fitriani, "*Hubungan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Pada PT Bank BRI Syariah KCP Rawamangun*", Skripsi tidak diterbitkan, Fakultas Syariah dan Hukum, UIN Syarif Hidayatullah 2014.

konsumen atau pelanggan, sehingga berakibat dengan dihasilkannya nilai tambah bagi perusahaan.

Memberikan layanan terbaik kepada umat manusia adalah pekerjaan yang sangat mulia dan merupakan pintu kebaikan bagi siapa saja yang mau melakukannya.

Seperti yang dijelaskan dalam Q.S. Ali Imran/3: 112.

ضُرِبَتْ عَلَيْهِمُ الذَّلِيلَةُ إِنَّ مَا تُلْفُوا إِلَّا بِحَبْلٍ مِّنَ اللَّهِ وَحَبْلٍ مِّنَ النَّاسِ وَبَاءُوا بِغَضَبٍ  
مِّنَ اللَّهِ وَضُرِبَتْ عَلَيْهِمُ الْمَسْكَنَةُ ذَٰلِكَ بِأَنَّهُمْ كَانُوا يَكْفُرُونَ بِآيَاتِ اللَّهِ وَيَقْتُلُونَ  
الْأَنْبِيَاءَ بِغَيْرِ حَقِّ ذَٰلِكَ بِمَا عَصَوْا وَكَانُوا يَعْتَدُونَ ﴿١١٢﴾

“Mereka diliputi kehinaan di mana saja mereka berada, kecuali jika mereka (berpegang) kepada tali (agama) Allah dan tali (perjanjian) dengan manusia. Mereka mendapat murka dari Allah dan (selalu) diliputi kesengsaraan. Yang demikian itu karena mereka mengingkari ayat-ayat Allah dan membunuh para nabi, tanpa hak (alasan yang benar). Yang demikian itu karena mereka durhaka dan melampaui batas.”<sup>3</sup>

Pelayanan yang berkualitas dalam perbankan tidak terlepas dari nilai-nilai Islam yang dianut, khususnya pada perbankan syariah. Pada dasarnya nilai tersebut harus diterapkan ke dalam sebuah aspek kehidupan, sebagaimana firman Allah dalam Q.S. Al-Baqarah/2: 85.

<sup>3</sup>Departemen Agama RI, *Al-Qur'an dan Tafsirnya*, (Jakarta: Departemen Agama RI, 2010), hlm. 19.

أَفْتَوُمُنُونَ بَعْضَ الْكِتَابِ وَتَكْفُرُونَ بِبَعْضٍ ۗ فَمَا جَزَاءُ مَن يَفْعَلُ ذَلِكَ مِنكُمْ  
إِلَّا خِزْيٌ فِي الْحَيَاةِ الدُّنْيَا وَيَوْمَ الْقِيَامَةِ يُرَدُّونَ إِلَىٰ أَشَدِّ الْعَذَابِ ۗ وَمَا اللَّهُ بِغَفِيلٍ  
عَمَّا تَعْمَلُونَ ﴿٥٤﴾

“Apakah kamu beriman kepada sebagian Al Kitab (Taurat) dan ingkar terhadap sebagian (yang lain)? Maka tidak ada balasan (yang pantas) bagi orang yang berbuat demikian di antara kamu selain kenistaan dalam kehidupan dunia, dan pada hari kiamat mereka dikembalikan kepada azab yang paling berat. Dan Allah tidak lengah terhadap apa yang kamu kerjakan.”<sup>4</sup>

Ayat di atas dengan tegas mengingatkan bahwa apabila menerapkan ajaran Islam secara parsial, maka akan mengalami keterpurukan duniawi dan kerugian ukhrawi. Maksudnya ajaran Islam tidak hanya sebatas ritualisme ibadah saja. Namun juga mencakup urusan ekonomi, perbankan, asuransi, pasar modal, dan urusan lainnya.<sup>5</sup>

Setiap tahapan dalam proses produksi maupun proses penyediaan jasa atau pelayanan jasa harus berorientasi pada kualitas. Dalam perbankan syariah juga harus dibangun sejak awal, perihal tentang proses penyediaan jasa maupun pelayanan.

Faktor yang menentukan tingkat keberhasilan dan kualitas perusahaan, menurut John Svikola, adalah kemampuan perusahaan dalam memberikan pelayanan kepada pelanggan. Keberhasilan perusahaan dalam memberikan layanan yang berkualitas kepada para pelanggannya, pencapaian pangsa pasar yang tinggi, serta

---

<sup>4</sup>*Ibid.*, hlm. 140.

<sup>5</sup>Muhammad Syafi'i Antonio, *Bank Syariah dari Teori ke Praktek*, (Jakarta: Gema Insani, 2001), hlm. VII-VIII.

peningkatan laba perusahaan tersebut sangat ditentukan oleh pendekatan yang digunakan (Zeithmal, Berry, dan Parasuraman: 1996).<sup>6</sup>

Salah satu pendekatan kualitas pelayanan yang banyak dijadikan acuan model SERVQUAL (*Service Quality*) yang dikembangkan oleh Parasuraman, Zeithamal, dan Berry. Terdapat lima dimensi SERVQUAL yang digunakan untuk mengukur kualitas pelayanan berdasarkan perbandingan antara persepsi pelanggan atas layanan yang nyata mereka terima (*perceived service*) dengan layanan yang sesungguhnya diharapkan atau diinginkan (*expected service*) yakni: *Tangibles*, *Reliability*, *Responsiveness*, *Assurance*, dan *Empathy*.

*Tangibles* (kemampuan atau bukti fisik) yaitu suatu bentuk penampilan fisik, peralatan, media komunikasi dan hal-hal lainnya yang bersifat fisik. *Reliability* (keandalan) yaitu suatu kemampuan untuk memberikan jasa yang dijanjikan dengan akurat atau terpercaya. *Responsiveness* (daya tanggap atau kesigapan) adalah suatu respon atau kesigapan karyawan dalam membantu konsumen dan memberikan pelayanan yang cepat dan tanggap. *Assurance* (jaminan) adalah kemampuan karyawan atas pengetahuan terhadap produk secara tepat, kualitas, keramah tamahan, kesopanan dalam memberikan pelayanan, keterampilan dalam memberikan informasi dan kemampuan dalam menanamkan kepercayaan pelanggan terhadap perusahaan.

---

<sup>6</sup>Rambat Lupiyoadi, *Manajemen Pemasaran Jasa*, (Jakarta: Salemba Empat, 2001), hlm. 181.

*Empathy* (empati) adalah kemudahan dalam menjalin relasi, komunikasi yang baik, perhatian pribadi dan pemahaman atas kebutuhan individual para pelanggan.<sup>7</sup>

Kepuasan pelanggan merupakan hal yang sangat penting kaitannya dengan pengembangan usaha. Pelanggan yang memiliki loyalitas yang tinggi akan senantiasa menggunakan produk dan jasa yang disediakan perusahaan dan tidak akan terpengaruh jasa yang ditawarkan pihak lain. Kepuasan pelanggan juga dipengaruhi oleh kualitas pelayanan. Kualitas pelayanan sangat erat hubungannya dengan eksistensi dan perkembangan keberhasilan perusahaan jasa. Kualitas pelayanan akan berpengaruh pada kepuasan pelanggan yang pada akhirnya akan berdampak pada loyalitas pelanggan pada penyedia jasa tersebut.

Berbicara mengenai layanan, Bank Kalsel Kantor Cabang Pembantu Syariah Q Mall Banjarbaru memiliki pelayanan *weekend banking* (akhir pekan). Layanan *weekend banking* mulai beroperasi pada tanggal 7 Juni 2014 untuk melayani seluruh kebutuhan transaksi perbankan nasabah baik dana, jasa, dan kredit. Bank ini berharap mampu mengakomodir berbagai kepentingan dan keperluan masyarakat khususnya masyarakat di wilayah Banjarbaru sehingga mampu meningkatkan kepercayaan seluruh pihak terhadap Bank Kalsel. Bank Kalsel Syariah mencoba menggunakan layanan *weekend banking* sebagai potensi untuk mengembangkan bisnis. Mereka melihat peluang bahwa saat ini masyarakat Indonesia tidak sedikit yang menaruh kepercayaan kepada bank syariah, maka Bank kalsel syariah langsung menerapkan

---

<sup>7</sup>*Ibid.*, hlm. 182.

*weekend banking* dengan tujuan untuk memberikan layanan dan kemudahan bagi masyarakat yang ingin bertransaksi dihari libur dengan menggunakan sistem syariah.

Layanan *weekend banking* (akhir pekan) adalah layanan perbankan yang beroperasi disaat *weekend*. Layanan *weekend banking* merupakan suatu sarana alternatif yang sangat membantu dalam memberikan kemudahan-kemudahan bagi nasabah dalam melakukan transaksi di luar hari kerja dengan mudah. Akan tetapi di saat *weekend banking* penarikan dana terbatas karena untuk menjaga *cashflow* bank, terkecuali ada pemberitahuan H-1 terlebih dahulu.

Bank Kalsel Kantor Cabang Pembantu Syariah Q Mall Banjarbaru membuka layanan perbankan sampai akhir pekan merupakan salah satu strategi yang dilakukan bank untuk memanjakan nasabahnya. Ada beberapa bank lain yang mulai memberlakukan layanan ini yaitu bank konvensional seperti Bank Mandiri, Bank BCA, Bank BNI dan Bank Kalsel. Bank konvensional memang lebih cepat dan tanggap dalam menerapkan strategi dan membaca peluang, terbukti mereka lebih dahulu membuka layanan perbankan akhir pekan (*weekend banking*).

Berdasarkan permasalahan yang terjadi di atas, maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian yang lebih mendalam mengenai kualitas pelayanan *weekend banking* bank Kalsel Kantor Cabang Pembantu Syariah Q Mall Banjarbaru dan hubungannya dengan kepuasan nasabah. Untuk menjawab permasalahan yang ada dan solusi terbaik sebagai pemecahannya tentu harus diteliti dalam karya ilmiah yang berbentuk skripsi yang berjudul : “Korelasi Kualitas Pelayanan *Weekend Banking*

Dengan Kepuasan Nasabah Pada Bank Kalsel Kantor Cabang Pembantu Syariah Q Mall Banjarbaru”

## **B. Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang masalah di atas, maka rumusan masalah yang akan diteliti penulis adalah apakah kualitas pelayanan *weekend banking* Bank Kalsel Kantor Cabang Pembantu Syariah Q Mall Banjarbaru yang meliputi *tangibles, reliability, responsiveness, assurance, dan empathy* mempunyai korelasi dengan kepuasan nasabah ?

## **C. Tujuan Penulisan**

Berdasarkan rumusan masalah di atas, maka penelitian ini bertujuan untuk mengetahui untuk mengetahui kualitas pelayanan *weekend banking* Bank Kalsel Kantor Cabang Pembantu Syariah Q Mall Banjarbaru yang meliputi *tangibles, reliability, responsiveness, assurance, dan empathy* mempunyai korelasi dengan kepuasan nasabah.

## **D. Signifikansi Penelitian**

Hasil penelitian ini diharapkan dapat berguna, baik secara teoritis maupun praktis:

1. Secara teoritis diharapkan penelitian ini dapat berguna untuk:

- a. Bahan informasi ilmiah untuk menambah wawasan pengetahuan penulis khususnya dan pembaca pada umumnya seputar pelayanan *weekend banking*.
  - b. Sumbangan pemikiran dalam mengisi khazanah ilmu pengetahuan bagi perpustakaan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam khususnya dan Universitas Islam Negeri Antasari pada umumnya dalam bentuk karya tulis ilmiah khususnya disiplin ilmu pengetahuan perbankan syariah.
  - c. Bahan referensi bagi penelitian berikutnya secara kritis dan mendalam lagi tentang hal-hal yang sama dari sudut pandang yang berbeda.
2. Secara praktis penelitian ini diharapkan bisa berguna sebagai bahan informasi bagi pihak bank dalam meningkatkan dan mempertahankan pelayanan yang berkualitas sehingga menambah kepuasan nasabah.

### **E. Definisi Operasional**

Untuk menghindari terjadinya kesalahpahaman dalam menginterpretasikan judul yang akan diteliti dan kekeliruan dalam memahami tujuan penelitian ini, maka perlu adanya batasan istilah agar lebih jelas terarahnya penelitian ini:

1. Korelasi adalah hubungan timbal balik atau sebab akibat.<sup>8</sup> Korelasi yang dimaksud dalam penelitian ini adalah hubungan antara kualitas pelayanan *weekend banking* dengan kepuasan nasabah.

---

<sup>8</sup>Tim Redaksi Kamus Besar Bahasa Indonesia Edisi Ketiga, *Kamus Besar Bahasa Indonesia*, Cet. 1, Edisi 3, (Jakarta: Balai Pustaka, 2001), hlm. 595.



2. Kualitas pelayanan adalah tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas tingkat keunggulan tersebut untuk memenuhi keinginan konsumen. Kualitas dapat diukur dengan lima dimensi yang tergantung dalam faktor kualitas jasa, yakni :
  - a. Keandalan, yakni kemampuan memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan segera, akurat, dan memuaskan. Keandalan yang dimaksud dalam penelitian ini adalah memberikan proses transaksi yang mudah, tepat waktu dan pegawai yang selalu bersikap profesional.
  - b. Daya tanggap, yakni keinginan para staf untuk membantu para pelanggan dan memberikan pelayanan dengan tanggap. Daya tanggap yang dimaksud dalam penelitian ini adalah respon terhadap permintaan nasabah baik, kejelasan informasi, pelayanan yang cepat dan tepat waktu.
  - c. Jaminan, yakni mencakup pengetahuan, kemampuan, kesopanan, dan sifat yang dapat dipercaya yang dimiliki para staf, bebas dari bahaya, risiko atau keragu-raguan. Jaminan yang dimaksud dalam penelitian ini adalah keamanan yang terjamin, sikap pegawai yang sopan, ramah dan sabar saat memberikan pelayanan, dan berpengalaman
  - d. Empati, yakni kemudahan dalam melakukan hubungan, komunikasi yang baik, perhatian pribadi, dan memahami kebutuhan pelanggan. Empati yang dimaksud dalam penelitian ini adalah pegawai Bank Kalsel Kantor Cabang Pembantu Syariah Q Mall Banjarbaru memberikan pelayanan yang terbaik dan menjaga komunikasi yang baik dengan nasabahnya.

- e. Bukti langsung, meliputi fasilitas fisik, perlengkapan, pegawai dan sarana komunikasi.<sup>9</sup> Bukti langsung yang dimaksud dalam penelitian ini adalah peralatan dan bangunan yang dimiliki oleh Bank Kalsel Kantor Cabang Pembantu Syariah Q Mall Banjarbaru lengkap dan tertata.
3. Kepuasan adalah perihal (yang bersifat puas), kesenangan, kelegaan, dan sebagainya.<sup>10</sup> Kepuasan yang dimaksud kepuasan di sini adalah kepuasan nasabah, yaitu sejauh mana manfaat pelayanan *weekend banking* sesuai dengan apa yang diharapkan nasabah.
4. Nasabah adalah orang atau badan hukum yang mempunyai rekening baik simpanan atau pinjaman pada pihak bank. Sehingga nasabah merupakan orang yang biasa berhubungan dengan atau menjadi pelanggan bank.<sup>11</sup> Nasabah yang dimaksud dalam penelitian ini ialah nasabah pada Bank Kalsel Kantor Cabang Pembantu Syariah Q Mall Banjarbaru.

---

<sup>9</sup>Fandy Tjiptono, *Manajemen Jasa*, (Yogyakarta: Andi, 1996), hlm. 70.

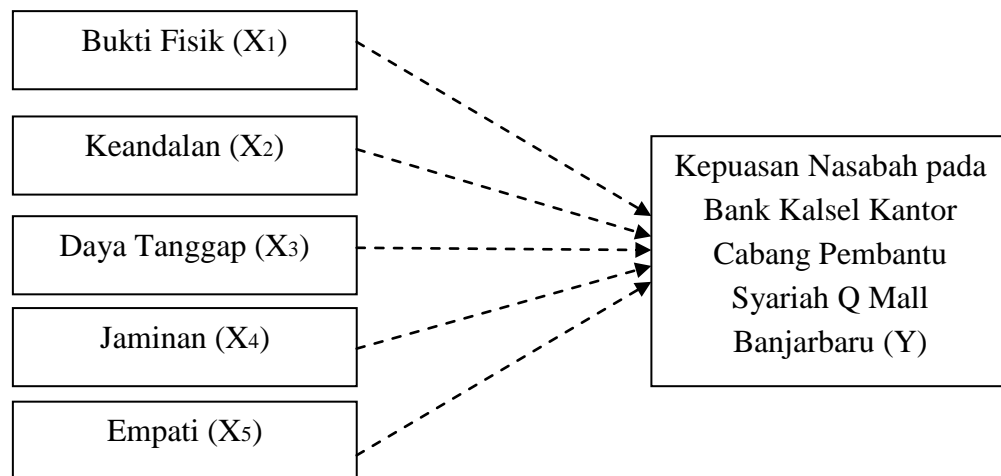
<sup>10</sup>Pusat Bahasa Departemen Pendidikan Nasional, *Kamus Besar Bahasa Indonesia*, Edisi Ketiga, (Jakarta: Balai Pustaka, 2005), hlm. 902.

<sup>11</sup>M. Nur Rianto Al-Arif, *Dasar-Dasar Pemasaran Bank Syariah*, (Bandung: Alfabeta, 2010), hlm. 189.

## F. Kerangka Pemikiran

Kerangka berpikir adalah model konseptual bagaimana teori berhubungan dengan berbagai faktor yang telah didefinisikan sebagai hal yang penting. Dalam penelitian ini dapat dibuat suatu kerangka pikir yang dapat menjadi pedoman dalam penulisan yang pada akhirnya dapat diketahui variabel mana yang dominan untuk mempertahankan kepuasan nasabah terhadap layanan *weekend banking* pada bank Kalsel Kantor Cabang Pembantu Syariah Q Mall Banjarbaru. Dalam kerangka pemikiran penulisan menggambarkan hubungan secara sistematis antara variabel X dan variabel Y, yakni korelasi antara kualitas pelayanan *weekend banking* dengan kepuasan nasabah pada Bank Kalsel Kantor Cabang Pembantu Syariah Q Mall Banjarbaru.

Bagan 1.1 Kerangka Penelitian



## G. Hipotesis Penelitian

Berdasarkan pada kajian teori dan perumusan masalah, maka hipotesis yang diajukan adalah:

H<sub>0</sub>: Tidak terdapat korelasi antara dimensi bukti fisik dengan kepuasan nasabah pada Bank Kalsel Kantor Cabang Pembantu Syariah Q Mall Banjarbaru.

H<sub>a</sub>: Terdapat korelasi antara dimensi bukti fisik dengan kepuasan nasabah pada Bank Kalsel Kantor Cabang Pembantu Syariah Q Mall Banjarbaru.

H<sub>0</sub>: Tidak terdapat korelasi antara dimensi keandalan dengan kepuasan nasabah pada Bank Kalsel Kantor Cabang Pembantu Syariah Q Mall Banjarbaru.

H<sub>a</sub>: Terdapat korelasi antara dimensi keandalan dengan kepuasan nasabah pada Bank Kalsel Kantor Cabang Pembantu Syariah Q Mall Banjarbaru.

H<sub>0</sub>: Tidak terdapat korelasi antara dimensi daya tanggap dengan kepuasan nasabah pada Bank Kalsel Kantor Cabang Pembantu Syariah Q Mall Banjarbaru.

H<sub>a</sub>: Terdapat korelasi antara dimensi daya tanggap dengan kepuasan nasabah pada Bank Kalsel Kantor Cabang Pembantu Syariah Q Mall Banjarbaru.

H<sub>0</sub>: Tidak terdapat korelasi antara dimensi jaminan dengan kepuasan nasabah pada Bank Kalsel Kantor Cabang Pembantu Syariah Q Mall Banjarbaru.

H<sub>a</sub>: Terdapat korelasi antara dimensi jaminan dengan kepuasan nasabah pada Bank Kalsel Kantor Cabang Pembantu Syariah Q Mall Banjarbaru.

H<sub>0</sub>: Tidak terdapat korelasi antara dimensi empati dengan kepuasan nasabah pada Bank Kalsel Kantor Cabang Pembantu Syariah Q Mall Banjarbaru.

H<sub>a</sub>: Terdapat korelasi antara dimensi empati dengan kepuasan nasabah pada Bank Kalsel Kantor Cabang Pembantu Syariah Q Mall Banjarbaru.

## H. Kajian Pustaka

Berdasarkan penelaahan terhadap penelitian terdahulu yang penulis lakukan berkaitan dengan masalah pelayanan, maka penulis menemukan beberapa penelitian sebelumnya yang juga mengkaji tentang masalah pelayanan. Namun demikian, ditemukan substansi yang berbeda dengan persoalan yang akan penulis angkat. Penelitian yang dimaksud adalah penelitian yang dilakukan oleh:

Penelitian yang dilakukan oleh Masnah (0301155805) yang berjudul Korelasi Kualitas Pelayanan dengan Kepuasan Nasabah pada Bank Kalsel Kedai Syariah IAIN Antasari Banjarmasin. Adapun perbedaannya dengan yang akan penulis teliti adalah terletak pada subjek dan objeknya, subjek penelitian terdahulu ini adalah karyawan di Bank Kalsel Kedai Syariah IAIN Antasari Banjarmasin, sedangkan yang penulis teliti adalah nasabah pada Bank Kalsel Kantor Cabang Pembantu Syariah Q Mall Banjarbaru dan objeknya yaitu korelasi kualitas pelayanan dengan kepuasan nasabah sedangkan yang penulis teliti adalah korelasi kualitas pelayanan *weekend banking* dengan kepuasan nasabah, lokasi penelitiannya juga berbeda, yaitu peneliti terdahulu meneliti di Bank Kalsel Kedai Syariah IAIN Antasari Banjarmasin, sedangkan penulis meneliti di Bank Kalsel Kantor Cabang Pembantu Syariah Q Mall Banjarbaru. Adapun hasil penelitian tersebut yakni menunjukkan bahwa variabel bebas yang digunakan adalah keandalan (X1), daya tanggap (X2), jaminan (X3),

empati (X4), dan bukti langsung (X5) secara keseluruhan berhubungan dengan kepuasan nasabah (Y).<sup>12</sup>

Penelitian yang dilakukan oleh Fauji Rahman (0901160151) yang berjudul Korelasi Kualitas Pelayanan dengan Kepuasan Nasabah Produk Dana Talangan Porsi Haji pada Bank Muamalat Indonesia Cabang Banjarmasin. Adapun perbedaannya dengan yang akan penulis teliti adalah terletak pada subjek dan objeknya, subjek penelitian terdahulu ini adalah karyawan di Bank Muamalat Indonesia Cabang Banjarmasin, sedangkan yang penulis teliti adalah nasabah pada Bank Kalsel Kantor Cabang Pembantu Syariah Q Mall Banjarbaru dan objeknya yaitu korelasi kualitas pelayanan dengan kepuasan nasabah produk dana talangan porsi haji sedangkan yang penulis teliti adalah korelasi kualitas pelayanan *weekend banking* dengan kepuasan nasabah, lokasi penelitiannya juga berbeda, yaitu peneliti terdahulu meneliti di Bank Muamalat Indonesia Cabang Banjarmasin, sedangkan penulis meneliti di Bank Kalsel Kantor Cabang Pembantu Syariah Q Mall Banjarbaru. Adapun hasil penelitiannya (1) Secara bivariat terdapat korelasi yang signifikan antara variabel bukti fisik, keandalan, dan empati dengan kepuasan nasabah namun variabel daya tanggap dan jaminan tidak mempunyai korelasi dengan kepuasan nasabah. Sedangkan secara multivariat atau secara bersama-sama terdapat korelasi yang signifikan antara semua variabel kualitas yang meliputi bukti fisik, keandalan, daya tanggap, jaminan dan empati dengan kepuasan nasabah. (2) Variabel keandalan merupakan variabel yang

---

<sup>12</sup>Masnah, "Korelasi Kualitas Pelayanan dengan Kepuasan Nasabah pada Bank Kalsel Kedai Syariah IAIN Antasari Banjarmasin", Skripsi tidak diterbitkan, Fakultas Syariah dan Ekonomi Islam, IAIN Antasari Banjarmasin 2011.

memiliki korelasi yang paling kuat dengan kepuasan nasabah (3) Pelayanan pada Bank Muamalat Indonesia Cabang Banjarmasin sudah sesuai dengan etika bisnis Islam.<sup>13</sup>

Penelitian yang dilakukan oleh Siti Hafsyah (1101160246) yang berjudul Analisis Pengaruh Kualitas Layanan Dan Kompetensi Agen Terhadap Loyalitas Nasabah Asuransi Takaful Keluarga Di Banjarmasin. Adapun perbedaannya dengan yang akan penulis teliti adalah terletak pada subjek dan objeknya, subjek penelitian terdahulu ini adalah karyawan di Asuransi Takaful Keluarga Di Banjarmasin, sedangkan yang penulis teliti adalah nasabah pada Bank Kalsel Kantor Cabang Pembantu Syariah Q Mall Banjarbaru dan objeknya yaitu analisis pengaruh kualitas layanan dan kompetensi agen terhadap loyalitas nasabah asuransi takaful keluarga sedangkan yang penulis teliti adalah korelasi kualitas pelayanan *weekend banking* dengan kepuasan nasabah, lokasi penelitiannya juga berbeda, yaitu peneliti terdahulu meneliti di Asuransi Takaful Keluarga Di Banjarmasin, sedangkan penulis meneliti di Bank Kalsel Kantor Cabang Pembantu Syariah Q Mall Banjarbaru. Adapun hasil penelitiannya menunjukkan bahwa kualitas layanan dan kompetensi agen berpengaruh secara simultan terhadap loyalitas nasabah PT. Asuransi Takaful Keluarga di Banjarmasin. Variabel bebas kualitas layanan yang paling berpengaruh terhadap loyalitas nasabah adalah sub variabel *emphaty* dan variabel bebas

---

<sup>13</sup>Fauji Rahman, “Korelasi Kualitas Pelayanan dengan Kepuasan Nasabah Produk Dana Talangan Porsi Haji pada Bank Muamalat Indonesia Cabang Banjarmasin”, Skripsi tidak diterbitkan, Fakultas Syariah dan Ekonomi Islam, IAIN Antasari Banjarmasin 2013.

kompetensi agen yang paling berpengaruh terhadap loyalitas nasabah adalah *interpersonal skills*.<sup>14</sup>

Penelitian yang dilakukan oleh Rini Riskimah (0801159020) yang berjudul Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Perusahaan Daerah Air Minum Kota Banjarmasin. Adapun perbedaannya dengan yang akan penulis teliti adalah terletak pada subjek dan objeknya, subjek penelitian terdahulu ini adalah karyawan di Perusahaan Daerah Air Minum Kota Banjarmasin, sedangkan yang penulis teliti adalah nasabah pada Bank Kalsel Kantor Cabang Pembantu Syariah Q Mall Banjarbaru dan objeknya yaitu Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan sedangkan yang penulis teliti adalah korelasi kualitas pelayanan *weekend banking* dengan kepuasan nasabah, lokasi penelitiannya juga berbeda, yaitu peneliti terdahulu meneliti di Perusahaan Daerah Air Minum Kota Banjarmasin, sedangkan penulis meneliti di Bank Kalsel Kantor Cabang Pembantu Syariah Q Mall Banjarbaru. Adapun hasil penelitiannya menunjukkan bahwa dimensi pelayanan atas *responsiveness* (daya tanggap), *Reliability* (kehandalan), *assurance* (jaminan), *emphaty* (perhatian) dan *tangibles* (bukti langsung) secara simultan berpengaruh secara bersama-sama terhadap kepuasan pelanggan, sedangkan dimensi pelayanan yang lebih dominan berpengaruh secara parsial terhadap kepuasan

---

<sup>14</sup>Siti Hafsyah, “*Analisis Pengaruh Kualitas Layanan Dan Kompetensi Agen Terhadap Loyalitas Nasabah Asuransi Takaful Keluarga Di Banjarmasin*”, Skripsi tidak diterbitkan, Fakultas Syariah dan Ekonomi Islam, IAIN Antasari Banjarmasin 2015.



pelanggan perusahaan daerah air minum bandarmasih Banjarmasin adalah *emphaty* (perhatian).<sup>15</sup>

Berkaitan dengan penelitian terdahulu, terdapat pokok permasalahan yang berbeda antara penelitian yang telah dikemukakan sebelumnya dengan permasalahan yang akan penulis teliti sekarang ini.

Adapun permasalahan yang akan peneliti angkat dalam penelitian ini adalah lebih menitik beratkan kepada Korelasi Kualitas Pelayanan *Weekend Banking* Dengan Kepuasan Nasabah Pada Bank Kalsel Kantor Cabang Pembantu Syariah Q Mall Banjarbaru.

## **I. Sistematika Penulisan**

Penyusunan skripsi yang dilakukan ini terdiri dari 5 (lima) bab dengan sistematika penulisan sebagai berikut:

Bab I adalah pendahuluan, yaitu berisi latar belakang masalah yang memaparkan tentang kerangka dasar pemikiran yang melatarbelakangi permasalahan yang akan diteliti. Permasalahan yang telah tergambarkan dari latar belakang masalah akan diteliti dengan dirumuskannya dalam rumusan masalah. Setelah itu dari rumusan masalah, maka ditetapkan tujuan penelitian yang merupakan hasil yang diinginkan. Signifikansi penelitian merupakan kegunaan hasil penelitian. Supaya tujuan penelitian ini tidak melenceng dari tujuan yang ingin dicapai, maka penulis

---

<sup>15</sup>Rini Riskimah, "*Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Perusahaan Daerah Air Minum Kota Banjarmasin*", Skripsi tidak diterbitkan, Fakultas Syariah dan Ekonomi Islam, IAIN Antasari Banjarmasin 2012.

membuat definisi operasional untuk membatasi istilah-istilah dalam penelitian ini. Untuk memudahkan dalam penulisan ini maka juga dibuat kajian pustaka, serta terdapat sistematika penulisan.

Bab II merupakan landasan teori yang menerangkan, menguraikan, dan menginformasikan dari bank syariah dan pelayanan *weekend banking*.

Bab III merupakan metode penelitian, yang berisi jenis dan pendekatan yang digunakan dalam penelitian ini, desain penelitian yang memaparkan bagaimana proses penelitian ini dilaksanakan, objek dan subjek penelitian yang menjadi sumber informasi tentang data-data yang digali, setelah itu maka dibuatlah data dan sumber data yang berisikan data-data apa saja yang diperlukan dan siapa-siapa yang menjadi sumber datanya, untuk proses bagaimana data itu dikumpulkan maka dituangkan dalam teknik pengumpulan dan pengolahan data, setelah data terkumpul kemudian data tersebut dianalisis yang proses analisisnya dituangkan dalam teknik analisis data.

Bab IV merupakan gambaran umum perusahaan, laporan hasil penelitian dan analisis data, dalam bab ini akan disajikan gambaran umum tentang Bank Kalsel Kantor Cabang Pembantu Syariah Q Mall Banjarbaru, metode-metode analisis yang dilakukan selama penelitian serta hasil dari penelitian- penelitian tersebut.

Bab V merupakan penutup, terdiri dari simpulan dan saran. Simpulan merupakan telaah ringkas terhadap pembahasan dari analisis sebelumnya. Adapun saran merupakan gagasan penulis dan kontribusi pemikiran yang diberikan agar hasil penelitian ini berdampak positif bagi semua pihak.