

**PERSEPSI NASABAH BANK RAKYAT INDONESIA CABANG
LUBUKLINGGAU DENGAN BANK SYARIAH INDONESIA
KCP LUBUKLINGGAU BERDASARKAN KUALITAS
PELAYANAN**
(Studi Kasus di Pondok Pesantren Al-Azhariyah Lubuklinggau)

SKRIPSI

Diajukan Untuk Memenuhi Syarat
Guna Memperoleh Gelar Sarjana (S.1)
Dalam Ilmu Perbankan Syariah



OLEH:

DENI HERWANSYAH

NIM. 18631034

**PROGRAM STUDI PERBANKAN SYARIAH
FAKULTAS SYARIAH & EKONOMI ISLAM
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI
(IAIN) CURUP**

2022

Hal : Pengajuan Skripsi
Kepada
Yth. Bapak Rektor IAIN Curup
Di
Curup

Assalamu'alaikum Wr. Wb

Setelah melakukan pemeriksaan dan perbaikan seperlunya, maka kami berpendapat skripsi saudara:

Nama : DENI HERWANSYAH
Nim : 18631034
Fakultas : Syariah dan Ekonomi Islam
Program Studi : Perbankan Syariah
Judul : **Persepsi Nasabah Bank Rakyat Indonesia Cabang Lubuklinggau dengan Bank syariah Indonesia KCP Lubuklinggau Berdasarkan Kualitas Pelayanan (Studi Kasus di Pondok Pesantren Al-Azhariyah Lubuklinggau)**

Sudah dapat diajukan dalam sidang Munaqasah Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Curup.

Demikianlah permohonan ini kami ajukan, kami ucapkan terimakasih.

Wassalamu'alaikum Wr. Wb.

Curup, 11 Juni 2022

Pembimbing I


Noprizal, M. Ag
NIP.19771105 200901 1 007

Pembimbing II


Mega Ilhamiwati, M.A
NIP. 19861024 201903 2 007



**KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI (IAIN) CURUP
FAKULTAS SYARIAH DAN EKONOMI ISLAM**

Jalan Dr. AK Gani No. 01 Kotak Pos 108 Telp. (0732) 21010-21759 Fax 21010 Kode Pos 39119
Website/facebook: fakultas Syariah dan Ekonomi Islam IAIN Curup Email fakultassyariah@ekonomislam@gmail.com

PENGESAHAN SKRIPSI MAHASISWA

Nomor : 196 /In.34/FS/PP.00.9/08/2022

Nama : **Deni Herwansyah**
NIM : **18631034**
Fakultas : **Syariah dan Ekonomi Islam**
Prodi : **Perbankan Syariah**
Judul : **Persepsi Nasabah Bank Rakyat Indonesia Cabang Lubuklinggau dengan Bank Syariah Indonesia KCP Lubuklinggau Berdasarkan Kualitas Pelayanan (Studi Kasus di Pondok Pesantren Al-Azhariyah Lubuklinggau)**

Telah dimunaqasyahkan dalam sidang terbuka Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Curup, pada:

Hari/Tanggal : **Kamis, 11 Agustus 2022**
Pukul : **08.00-09.30 WIB**
Tempat : **Ruang 1 Gedung Fakultas Syariah dan Ekonomi Islam IAIN Curup**

Dan telah diterima untuk melengkapi sebagai syarat-syarat guna memperoleh gelar Sarjana Ekonomi (S.E) dalam bidang Ilmu Syariah dan Ekonomi Islam

Curup, 11 Agustus 2022

TIM PENGUJI

Ketua,

Sekretaris,

Oloan Muda Hasyim H, Lc, MA
NIP. 19750409 200901 1 004

Penguji I,

David Aprizon Putra, M.H
NIP. 19900405 201903 1 013

Penguji II,

Hendrianto, M.A
NIDN : 202168701

Rahman Arifin, M.E
NIP. 1988 1221 201903 1 009

Mengesahkan

Dekan Fakultas Syari'ah dan Ekonomi Islam



Dr. Yusfri, M.Ag
NIP. 19700202 199803 1 007

PERNYATAAN BEBAS PLAGIASI

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Deni Herwansyah

Nomor Induk Mahasiswa : 18631034

Fakultas : Syariah dan Ekonomi Islam

Prodi : Perbankan Syariah

Dengan ini menyatakan bahwa skripsi ini tidak terdapat karya yang pernah diajukan oleh orang lain untuk memperoleh gelar sarjana disuatu perguruan tinggi, dan sepengetahuan penulis juga tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali secara tertulis diajukan atau dirujuk dalam skripsi ini dan disebutkan dalam referensi. Apabila dikemudian hari terbukti bahwa pernyataan ini tidak benar, saya bersedia menerima hukuman atau sanksi sesuai dengan peraturan yang berlaku.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya, agar dapat dipergunakan sebagaimana mestinya.

Curup, Agustus 2022

Peneliti



Deni Herwansyah
NIM. 18631034

KATA PENGANTAR

Assalamu'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh

Segala puji dan syukur bagi Allah SWT tuhan maha pengasih dan maha penyayang yang telah melimpahkan rahmat, karunia, dan hidayah-Nya, sehingga peneliti dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul **“Persepsi Nasabah Bank Rakyat Indonesia Cabang Lubuklinggau Dengan Bank Syariah Indonesia KCP Lubuklinggau Berdasarkan Kualitas Pelayanan (Studi Kasus Di Pondok Pesantren Al-Azhariyah Lubuklinggau)”**. Skripsi ini disusun dengan tujuan untuk menyelesaikan jenjang Strata 1 (S1) Sarjana Ekonomi (S.E) pada Program Studi Perbankan Syariah Fakultas Syariah dan Ekonomi Islam Program Studi Perbankan Syariah Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Curup. Shalawat beriring salam peneliti kirimkan kepada junjungan Nabi besar Muhammad SAW yang telah membawa dari alam kebodohan menuju alam yang penuh dengan teknologi seperti saat sekarang ini.

Peneliti menyadari sepenuhnya bahwa telah banyak mendapatkan dukungan, bimbingan dan dorongan dari berbagai pihak yang telah menyumbangkan pikiran, waktu, tenaga dan sebagainya. Oleh karena itu, pada kesempatan ini dengan setulus hati tanpa paksaan peneliti mengucapkan banyak terimakasih kepada:

1. Prof. Dr. Idi Warsa, M. Pd. I selaku Rektor Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Curup.
2. Zainal Abidin dan Mega Wati selaku kedua orang tua peneliti.
3. Dr. Yusefri, M.Ag selaku Dekan Fakultas Syariah dan Ekonomi Islam IAIN Curup.

4. Khairul Umam Khudori, SE.I, M.E.I selaku ketua Program Studi Perbankan Syariah IAIN Curup.
5. Ratih Komala Dewi, M.M selaku pembimbing akademik peneliti.
6. Noprizal, M.Ag selaku Pembimbing I peneliti yang telah memberikan waktu dalam membimbing dan mengarahkan penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.
7. Mega Ilhamiwati, M.A selaku pembimbing ke II, yang telah banyak memberikan waktunya dalam membimbing serta mengarahkan peneliti dalam penyusunan skripsi ini.
8. Seluruh Dosen dan Civitas Akademika IAIN Curup, khususnya Bapak Ibu Dosen Perbankan Syariah yang telah ikhlas membagikan ilmunya selama kegiatan perkuliahan kepada peneliti sehingga peneliti dapat menyelesaikan proses perkuliahan tingkat Starata Satu (S1).
9. Semua pihak yang telah membantu peneliti dalam menyelesaikan skripsi ini yang tidak dapat peneliti sebutkan satu persatu.

Pada akhirnya peneliti berharap semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi banyak orang khususnya bagi peneliti sendiri dan para pembaca pada umumnya. Aamiin Ya Rabbal Alamiin

Wassalamualaikum Warahmatullahi Wabarakatuh

Curup, Agustus 2022
Peneliti



Deni Herwansyah
NIM: 18631034

Motto

“HIDUP HARUS MENGATUR DUNIA DAN
HIDUP HARUS DIBAWAH ATURAN
AGAMA”

DENI HERWANSYAH

PERSEMBAHAN

Bismillahirrahmanirrahim..

Alhamdulillah Puji syukur atas Rahmat dan Rhido-Mu ya ALLAH serta kesuksesan yang ku raih ini hanyalah semata-mata kehendak-Mu, maka dengan kerendahan hati ku persembahkan skripsi ini untuk orang-orang yang selalu ku cintai yang telah membantuku dalam menyelesaikan studi ini:

- ☞ Teristimewa ayahanda Zainal Abidin dan ibunda Mega wati tercinta yang telah memberikan doa terbaik dan menyayangiku, serta memberikan dukungan materi maupun non materi, sehingga membangkitkan semangat kepada peneliti untuk menyelesaikan skripsi ini, terima kasih telah menjadi orang tua terbaik. Dunia dan seisinya tidak perna sebanding dengan apa yang kalian korbakan untuk ku, semoga Allah SWT menghadiahkan kebahagiaan dunia dan akhirat untuk ayah dan ibu.
- ☞ Saudara Prempuan ku Devi Lestari.
- ☞ Dosen pembimbingku bapak Noprizal, M.Ag dan ibuk Mega Ilhamiwati, M.A. Terima kasih telah membimbing saya sehingga dapat menyelesaikan skripsi ini.
- ☞ Keluarga besar dan saudara-saudara tercinta yang telah memberikan semangat dan dukungan selama ini.
- ☞ Almamaterku.

Persepsi Nasabah Bank Rakyat Indonesia Cabang Lubuklinggau dengan Bank Syariah Indonesia KCP Lubuklinggau Berdasarkan Kualitas Pelayanan

(Studi Kasus di Pondok Pesantren Al-Azhariyah Lubuklinggau).

ABSTRAK

Penelitian dalam skripsi ini dilatar belakangi oleh adanya keluhan dari Ustadz dan Ustadzah yang ada di Pondok Pesantren Al-Azhariyah Lubuklinggau terhadap pelayanan yang di berikan, saat melakukan suatu transaksi di BRI Cabang Lubuklinggau dan BSI KCP Lubuklinggau. Dalam hal ini peneliti membahas Persepsi nasabah BRI Cabang Lubuklinggau dengan BSI KCP Lubuklinggau berdasarkan kualitas pelayanan (Studi kasus di Pondok Pesantren Al-azhariyah Lubuklinggau).

Jenis penelitian ini adalah kualitatif yaitu digunakan untuk memahami fenomena yang sedang terjadi secara alamiah (*natural*) dalam keadaan-keadaan yang terjadi secara alamiah. Maka peneliti menggunakan pendekatan *Phenomenological Research*, dimana peneliti melakukan pengumpulan data secara observasi partisipan untuk mengetahui fenomena esensial partisipan dalam pengalaman hidupnya. Data yang digunakan dalam penelitian ini menggunakan data primer dan data skunder. Data primer yang diperoleh dari hasil kegiatan observasi dan informan kepada para ustadz dan ustadzah melalui pelaksanaan wawancara. Data skunder diperoleh dari arsip pendukung berupa sejarah Pondok Pesantren, data Ustadz, Ustadzah dan Santri, Struktur Kepengurusan Pondok Pesantren yang berada di Kota Lubuklinggau.

Dari hasil pelaksanaan penelitian ini dapat disimpulkan bahwa para ustadz dan ustadzah Pondok Persantren Al-Azhariyah terhadap pelayanan yang di dapatkan saat melakukan transaksi di staff bank BSI KCP Lubuklinggau itu lebih bagus di bandingkan dengan pelayanan dari staff bank BRI cabang Lubuklinggau. Para ustadz dan ustadzah Pondok Pesantren Al-Azhariyah lebih mengunggulkan bank BSI karena tidak adanya sistem riba di dalamnya dan margin juga bisa di kategorikan non riba jika di bandingkan dengan bunga yang diberikan oleh bank konvensional. Keadaan tersebut timbul dari berbagai faktor baik internal maupun eksternal yang diterima para ustadz dan ustadzah. Namun kurangnya kualitas pelayanan yang diberikan oleh bank syariah dan bank konvensional juga bisa menimbulkan persepsi negatif dari sebagian ustadz dan ustdazah, sehingga kegiatan transaksi yang dilakukan bisa membuat para nasabah tidak nyaman.

Kata kunci: *Persepsi, Kualitas Pelayanan.*

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL

HALAMAN PERSETUJUAN PEMBIMBING`	i
HALAMAN PENGESAHAN SKRIPSI.....	ii
HALAMAN PERNYATAAN BEBAS PLAGIASI.....	iii
KATA PENGANTAR.....	iv
MOTTO	vi
PERSEMBAHAN	vii
ABSTRAK.....	viii
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR TABEL	xi

BAB I PENDAHULUAN

A. Latar belakang	1
B. Batasan Masalah.....	7
C. Rumusan masalah.....	7
D. Tujuan penelitian.....	8
E. Manfaat penelitian.....	8
F. Kajian literatur	10
G. Penjelasan judul	14
H. Metodologi Penelitian	16

BAB II LANDASAN TEORI

A. Persepsi.....	21
B. Kualitas Pelayanan	30

BAB III GAMBARAN OBJEK PENELITIAN

A. Sejarah Singkat Pondok Pesantren Al-Azhariyah Lubuklinggau	37
---	----

B. Profil Pondok Pondok Pesantren Al-Azhariyah Lubuklinggau	40
C. Visi dan Misi Pondok Pesantren Al-Azhariyah Lubuklinggau.....	40
D. Struktur Pondok Pesantren Al-Azhariyah Lubuklinggau	42
E. Data Ustadz dan Ustadzah di Pondok Pesantren Al-Azhariyah Lubuklinggau	45
F. Data Santri di Pondok Pesantren Al-Azhariyah Lubuklinggau	46
G. Daftar Kitab Kuning	47

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN ANALISIS

A. Bagaimana Persepsi Para Ustadz dan Ustadzah di Pondok Pesantren Al-Azhariyah Tentang Kualitas Pelayanan Bank BRI Lubuklinggau dengan Bank BSI KCP Lubuklinggau	48
B. Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Persepsi Para Ustadz dan Ustadzah di Pondok Pesantren Al-Azhariyah Tentang Kualitas Pelayanan Bank BRI Lubuklinggau dengan Bank BSI KCP Lubuklinggau	54

BAB V PENUTUP

A. Kesimpulan	64
B. Saran	65

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Daftar Jumlah Ustadz dan Ustadzah Pondok Pesantren Al-Azhariyah Lubuklinggau yang memiliki dua tabungan.....	5
Tabel 3.1 Struktur Kepengurusan Pondok Pesantren Al-Azhariyah.....	42
Tabel 3.2 Data Ustadz dan Ustadzah di Pondok Pesantren Al-Azhariyah Lubuklinggau.....	45
Tabel 3.3 Data Santri di Pondok Pesantren Al-Azhariyah Lubuklinggau.....	46
Tabel 3.4 Daftar Kitab Kuning.....	47

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Dalam kehidupan sehari-hari bank mempunyai peranan yang sangat penting bagi masyarakat untuk melakukan berbagai transaksi keuangan. Dalam UUD No. 21 Tahun 2008 tentang Perbankan, menyebutkan bahwa Bank adalah badan usaha yang menghimpun dana dari masyarakat dalam bentuk simpanan dan menyalurkan kepada masyarakat dalam bentuk kredit atau dalam bentuk lainnya dalam rangka meningkatkan taraf hidup masyarakat.¹

Di Indonesia, sistem perbankan menganut *dual banking system*, yaitu bank konvensional dan bank syariah. dalam beberapa hal, bank konvensional dan bank syariah memiliki persamaan terutama dalam sisi teknis. Akan tetapi terdapat banyak perbedaan yang mendasar diantara keduanya yang menyangkut akad dan aspek legalitas, lembaga penyelesaian sengketa, usaha yang dibiayai dan lingkungan kerja.² Karakteristik dari kedua tipe bank tersebut dapat mempengaruhi perilaku calon nasabah dalam menentukan preferensi mereka terhadap pemilihan antara kedua tipe bank tersebut.

¹ Undang-undang No. 21 Tahun 2008 Tentang Perbankan.

² Hikmah, “Analisis Komparatif Kualitas Pelayanan Bank Syariah dan Bank Konvensional”, Dalam Jurnal Akrab Juara, Vol. 3, No. 1, (Batam: Yayasan Akrab Pekanbaru, Februari 2018), h. 35.

Sehingga nasabah masih dapat melakukan pilihan antara bank konvensional dengan bank syariah.³

Pada umumnya kehidupan manusia juga tidak lepas dari perekonomian yang menunjang hidup dunia dan akhirat. Mengikuti perkembangan zaman sistem perekonomian semakin maju, sehingga diperlukan langkah-langkah dalam memudahkan transaksi. Terkhusus segala bentuk transaksi yang sesuai dengan ajaran Islam, yang salah satunya adalah praktek transaksi riba. Ayat al-qur'an yang menjelaskan tentang larangan *riba* dalam syariat Islam yaitu sebagaimana dalam firman Allah SWT QS, al-baqarah ayat 275.

الَّذِينَ يَأْكُلُونَ الرِّبَا لَا يَقُومُونَ إِلَّا كَمَا يَقُومُ الَّذِي يَتَخَبَّطُهُ الشَّيْطَانُ مِنَ الْمَسِّ ۚ ذَٰلِكَ بِأَنَّهُمْ قَالُوا إِنَّمَا الْبَيْعُ مِثْلُ الرِّبَا ۗ وَأَحَلَّ اللَّهُ الْبَيْعَ وَحَرَّمَ الرِّبَا ۚ فَمَنْ جَاءَهُ مَوْعِظَةٌ مِّن رَّبِّهِ فَآنتَهَىٰ فَلَهُ مَا سَلَفَ وَأَمْرُهُ إِلَى اللَّهِ ۗ وَمَنْ عَادَ فَأُولَٰئِكَ أَصْحَابُ النَّارِ ۖ هُمْ فِيهَا خَالِدُونَ

“Orang-orang yang makan riba tidak dapat berdiri melainkan seperti berdirinya orang yang kemasukan syaiton lantaran penyakit gila. Keadaan mereka yang demikian itu, adalah disebabkan mereka berkata (berpendapat), sesungguhnya jual beli itu adalah riba, padahal Allah telah menghalalkan jual beli dan mengharamkan riba. Orang-orang yang telah sampai kepadanya larangan dari tuhan, lalu terus berhenti (tidak mengambil riba), maka baginya apa yang telah diambilnya dahulu (sebelum datang larangan); dan urusannya (terserah) kepada Allah. Orang yang kembali (mengambil) riba, maka orang itu adalah penghuni Neraka jahanam, dan mereka kekal didalamnya.”⁴

Perkembangan dalam sektor perbankan semakin hari semakin berkembang dan mengalami kemajuan yang cukup signifikan serta pelayanan dalam suatu instansi merupakan dasar dan bentuk aktualisasi dari eksistensi birokrasi, serta pelayanan merupakan suatu perbuatan, suatu kinerja atau suatu

³ Hikmah, h. 35

⁴ Departemen Agama RI, Al-Qur'an dan terjemahannya, (Bandung: CV Diponegoro, 2005), h, 231.

usaha dalam memberikan yang terbaik kepada konsumen. Kepuasan nasabah sangatlah dipengaruhi oleh bagaimana cara atau perilaku petugas dalam memberikan suatu pelayanan.⁵

Pelayanan menjadi suatu hal penting bagi bank dalam upaya memberikan kepuasan kepada nasabah sehingga nasabah tetap percaya pada bank dan meminimumkan nasabah pindah ke bank lain. Untuk kemajuan bank maka perlu mencermati permintaan nasabah terhadap suatu produk atau jasa yang akan ditawarkan, salah satunya yaitu dengan meningkatkan kualitas pelayanan.

Dimana kualitas layanan yaitu suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan suatu produk, jasa manusia, proses dan lingkungan yang dapat memenuhi kepuasan konsumen.⁶ Kualitas pelayanan tidak hanya ditentukan oleh pihak yang melayani, tapi lebih banyak ditentukan oleh pihak yang dilayani (konsumen), karena konsumen lah yang menikmati pelayanan yang diberikan, sehingga dapat mengukur kualitas pelayanan berdasarkan harapan mereka dalam memenuhi kepuasannya. Kualitas layanan yang diterima atau dirasakan konsumen yang diharapkan tersebut dianggap baik dan memuaskan, dimana suatu pelayanan yang ramah, fasilitas yang bersih kesesuaian layanan serta penampilan fisik yang menarik dari seorang kariawan bank akan meningkatkan kepuasan nasabah. Kualitas pelayanan telah didefinisikan dalam

⁵ Ida hayu Dwimawati, *Kualitas pelayanan Publik (Salah Satu Parameter Keberhasilan Otomi Daerah)*, Vol. 1, No. 1, Januari, Tahun 2004, h. 113.

⁶ Sihran Fikri, Wahyu Wiyani, dan Agung Suwandar, *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan dan Loyalitas Mahasiswa* (Studi pada Mahasiswa Starta 1 Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas UniversitasMerdeka malang), Jurnal Bisnis dan Manajemen, Vol. 3, No, 1, Tahun 2016, Ilmu Politik Universitas Merdeka Malang, h. 121. doi: <https://doi.org/10.26905/jbm.v3i1.80>.

literatur pemasaran jasa sebagai keseluruhan penilaian pelayanan oleh pelanggan.⁷

Kualitas pelayanan adalah tingkat keunggulan yang dibayangkan serta di harapkan untuk memenuhi keinginan konsumen. Dimana, kualitas pelayanan yang seharusnya diberikan oleh bank ialah bentuk fisik (*tangibles*), kehandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), dan empati (*emphathy*). Setelah melakukan observasi awal dipondok pesantren Al-Azhariyah Lubuklinggau, adanya keluhan dari Ustadz dan Ustadzah yang ada di Pondok Pesantren Al-Azhariyah Lubuklinggau terhadap pelayanan yang di berikan saat melakukan suatu transaksi di Bank BRI Cabang Lubuklinggau dan BSI KCP Lubuklinggau. Dengan adanya masalah tersebut, maka peneliti ingin mengetahui lebih dalam lagi masalah yang terjadi. Para ustadz dan ustadzah merasa bahwa pelayanan yang diberikan oleh pihak Bank BRI Cabang Lubuklinggau kurang tidak ramah dalam melayani para nasabah, agak kurang respon dalam proses administrasi, menabung, tarik tunai, transfer dan lain-lain. Pihak Bank BRI Cabang Lubuklinggau juga kurang cakap dalam sosialisasi dan menerangkan tentang solusi dari masalah yang dikeluhkan oleh nasabah sehingga nasabah kurang mengerti dan kebingungan. Jika dibandingkan dengan kualitas pelayanan yang diberikan oleh Bank BSI KCP Lubuklinggau para pihak bank melayani para nasabah dengan penuh keramahan dalam proses administrasi. Para pihak bank juga mau menerima saran dan kritikan dari

⁷ Anasari Harahap dan Dita Amanah, *Kajian Kualitas pelayanan dan Loyalitas Nasabah Perbankan di Indonesia*, Jurnal Bisnis dan Ekonomi, Vol. 26, No. 1, Tahun 2019, Universitas Islam Sumatra Utara, h. 29.

nasabah dan menjelaskan secara cakap dan terperinci tentang apa dan bagaimana sistem yang berlaku didalam bank tersebut, sehingga para nasabah lebih mengunggulkan pelayanan yang ada di bank tersebut. Dalam pondok pesantren Al-Azhariyah terdapat 10 ustadz dan 7 ustadzah yang menjadi tenaga pendidik di ponpes. Ustadz dan ustadzah ialah seorang pendidik yang berada dalam lingkungan pendidikan Islam, yang bertugas untuk menyalirkan pemahaman baik dari segi pemahaman Al-Qur'an dan Hadits serta tentang memiliki karakter yang baik sehingga dapat dicontoh oleh peserta didik yang ada dipondok pesantren tersebut.

Berdasarkan data yang di dapatkan oleh peneliti dari Pondok Pesantren Al-Azhariyah Lubuklinggau, berikut ialah tabel dari daftar jumlah ustadz dan ustadzah yang ada dipondok pesantren Al-Azhariyah Lubuklinggau:

Tabel 1.1

Daftar Jumlah Ustadz dan Ustadzah Pondok Pesantren Al-Azhariyah Lubuklinggau yang memiliki dua tabungan

No	Ustadz/Ustadzah	Jumlah	Nasabah BSI KCP Lubuklinggau	Nasabah BRI Cabang Lubuklinggau
1.	Ustadz	10	2	2
2.	Ustadzah	7	1	1
Total		17	3	3

Sumber: Arsip Pondok Pesantren Al-Azahriyah Lubuklinggau

Menurut data diatas, ada 17 Ustadz dan Ustadzah yang menjadi tenaga pendidik di Pondok Pesantren Al-Azhariyah Lubuklinggau, dari 17 orang itu, ustadz nya berjumlah 10 orang dan ustadzah berjumlah 7 orang, sementara mereka memiliki dua tabungan yang berbeda-beda baik itu dibank BRI Cabang Lubuklinggau dan BSI KCP Lubuklinggau sebanyak 3 orang yaitu 2 orang ustadz dan 1 orang ustadzah sedangkan sisanya ada 14 orang lagi memiliki tabungan di bank konvensional yaitu ada yang di bank BRI, dan bank BNI.

Setelah melakukan wawancara kepada ustadz dan ustadzah yang dilakukan oleh peneliti, ada beberapa ustadz dan ustadzah yang memiliki tabungan di Bank BRI Cabang Lubuklinggau dan Bank BSI KCP Lubuklinggau, dimana peneliti melakukan wawancara dengan salah satu ustadz yaitu ustadz Aziman, beliau memaparkan penjelasan sebagai berikut:

Ustadz Aziman mengatakan, berawal dari pengalaman beliau menjadi nasabah. di Bank BSI KCP Lubuklinggau dan bank BRI Cabang Lubuklinggau, pelayanan yang disajikan oleh staf bank BSI KCP Lubuklinggau sangat memuaskan, dimana para staf melayani para nasabah dengan ramah, cepat, dan tutur bahasa yang sangat sopan dan mudah dipahami dalam mengurus administrasi dan lain sebagainya. Sedangkan pelayanan yang ada di Bank BRI Cabang Lubuklinggau kurang ramah dan juga sedikit lambat ketika sedang mengurus administrasi seperti nasabah ingin menabung, dan melakukan penarikan tunai.⁸

Dari penjelasan diatas terhadap kualitas pelayanan yang diberikan oleh Bank BRI Cabang Lubuklinggau dan Bank BSI KCP Lubuklinggau kepada nasabahnya. Salah satu ustadz berpendapat yaitu ustadz Aziman ia memiliki sudut pandang yang berbeda mengenai kualitas pelayanan. Maka agar

⁸ Aziman, Ustadz, *Wawancara*, pada tanggal 24 Februari 2022, Jam 08.30 WIB.

mendapatkan hasil yang lebih akurat mengenai kualitas pelayanan, peneliti memutuskan untuk mengkajinya lebih dalam lagi mengenai kualitas pelayanan yang diberikan oleh para pihak bank tersebut. Berdasarkan penjelasan diatas peneliti tertarik untuk mengangkat kasus diatas dengan judul penelitian **“Persepsi Nasabah Bank Rakyat Indonesia Cabang Lubuklinggau dengan Bank Syariah Indonesia KCP Lubuklinggau Berdasarkan Kualitas Pelayanan (Studi Kasus di Pondok Pesantren Al-Azhariyah Lubuklinggau)”**.

B. Batasan Masalah

Agar penelitian yang dilakukan oleh peneliti dapat terarah dengan baik sesuai dengan tujuan penelitian maka diperlukan adanya batasan masalah, hal ini bertujuan untuk menghindari masalah yang terlalu luas dan menyimpang, maka dalam penelitian ini, peneliti membatasi ustadz dan ustadzah yang memiliki tabungan di bank BRI Cabang Lubuklinggau dan Bank BSI KCP Lubuklinggau.

C. Rumusan Masalah

Berdasarkan pada penjelasan penelitian diatas Adapun rumusan masalahnya:

1. Bagaimana persepsi para Ustadz dan Ustadzah tentang kualitas pelayanan Bank BRI Cabang Lubuklinggau dengan Bank BSI KCP Lubuklinggau?
2. Apa saja Faktor-Faktor yang mempengaruhi persepsi para Ustadz dan Ustadzah tentang kualitas pelayanan Bank BRI Cabang Lubuklinggau dengan Bank BSI KCP Lubuklinggau?

D. Tujuan Penelitian

Dari rumusan masalah diatas peneliti menyimpulkan tujuan penelitian sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui persepsi Ustadz dan Ustadzah tentang Bank BRI Cabang Lubuklinggau dengan Bank BSI KCP Lubuklinggau melalui kualitas pelayanannya.
2. Untuk mengetahui faktor-faktor yang mempengaruhi kurangnya kualitas pelayanan yang diberikan oleh Bank BRI Cabang Lubuklinggau dengan BSI KCP Lubuklinggau.

E. Manfaat Penelitian

Berdasarkan tujuan penelitian ini, diharapkan hasil penelitian memiliki manfaat, baik manfaat teoritis maupun manfaat praktis. Adapun manfaat penelitian ini adalah:

1. Manfaat Teoritis
 - a. Untuk mengetahui apa saja yang melatar belakangi kurangnya kualitas pelayanan di Bank BRI Cabang Lubuklinggau dengan bank BSI KCP Lubuklinggau.
 - b. Untuk mengetahui berapa tingkat kepuasan para nasabah terhadap pelayanan yang diberikan oleh Bank BRI Cabang Lubuklinggau dengan bank BSI KCP Lubuklinggau.

- c. Untuk dijadikan bahan acuan kedepannya mengenai kualitas pelayanan yang diberikan oleh pihak bank BRI Cabang Lubuklinggau dengan bank BSI KCP Lubuklinggau kepada para nasabahnya.

2. Manfaat Praktis

a. Bagi Peneliti

Untuk menambah pengetahuan tentang kualitas pelayanan itu sangatlah penting bagi para nasabah, serta instansi itu sendiri, hal ini bisa dijadikan sebagai acuan peneliti ketika bekerja di bank atau instansi lain yang berhubungan dengan nasabah.

b. Bagi Instansi

Mampu memberikan kualitas pelayanan yang lebih baik lagi kepada para nasabah sehingga dapat membuat para nasabah merasa puas dengan kualitas pelayanan yang diberikan terutama oleh pihak Bank BRI Cabang Lubuklinggau dan Bank BSI KCP Lubuklinggau.

c. Bagi Institut

Hasil penelitian dapat digunakan sebagai sarana pembelajaran dan tolak ukur dalam menghasilkan tenaga professional dan dapat digunakan sebagai bahan kajian ilmiah bagi mahasiswa.

d. Bagi Para Nasabah

Adalah yakni nasabah mendapatkan kualitas pelayanan yang sangat baik, sehingga para nasabah merasa nyaman ketika bertransaksi atau bekerjasama dengan Bank BRI Cabang Lubuklinggau dengan Bank BSI KCP Lubuklinggau.

e. Bagi Masyarakat

Dimana para masyarakat dapat mengetahui mengenai kualitas yang diberikan oleh pihak Bank BRI Cabang Lubuklinggau dengan Bank BSI KCP Lubuklinggau, sehingga dengan mudah ketika masyarakat hendak menjadi nasabah di Bank BRI Cabang Lubuklinggau atau Bank BSI KCP Lubuklinggau.

F. Kajian Literatur

Sebagai bentuk bahan pertimbangan dan penambahan penjelasan dalam penelitian ini, maka dibagian ini akan dicantumkan beberapa hasil kegiatan penelitian terdahulu sebagai sumber referensi tambahan yang telah peneliti baca yaitu sebagai berikut:

1. **Alvi Naslia, (140603088), Skripsi, “Analisis Tingkat Kualitas Pelayanan Customer Service Terhadap Kepuasan Nasabah (Studi Kasus Pada Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Pembantu Darussalam)”, 2019, Universitas Islam Negeri Ar-Raniry Banda Aceh.**

Masalah yang terdapat dalam penelitian ini kerana banyaknya keluhan nasabah saat bertransaksi dengan *customer servis* seperti respon yang lambat saat nasabah memiliki keluhan. Penelitian ini menggunakan jenis penelitian kuantitatif, dimana penelitian kuantitatif digunakan untuk meneliti pada populasi dan sampel tertentu, pengumpulan data menggunakan instrument penelitian, analisis data bersifat statistic yang bertujuan untuk menguji hipotesis. Hasil penelitian ini yaitu dimana tingkat kualitas pelayanan *customer service* berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan para nasabah Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Pembantu Darussalam.

2. **Siti Nurul Fajri, (082130684), Skripsi, “Kualitas Layanan Teller Bank Terhadap Kepuasan Nasabah Simpendes BRI Unit Salaman Cabang Magelang”, 2012, Universitas Muhammadiyah Purworejo.**

Masalah yang terdapat dalam penelitian ini banyaknya keluhan dari nasabah saat bertransaksi pada *teller*, karena *teller* bank kurang ramah dalam melayani para nasabah, dan kurang memberikan perhatian kepada nasabah. Pada penelitian ini menggunakan metode kuantitatif.

Hasil penelitian ini menjelaskan bahwa kualitas pelayanan teller memiliki pengaruh yang positif dan signifikan terhadap kepuasan para nasabah Simpendes BRI Unit Salaman Cabang Magelang, hal ini dibuktikan dari hasil penelitian ini yaitu kualitas pelayanan teller tergolong tinggi pada presentasi 66%, sedangkan untuk presentasi cukup yaitu sebesar 34%, kepuasan nasabah Simpendes tergolong tinggi dengan presentasi sebesar 54,7%, presentase 45,3% tergolong cukup.

3. **Sulhaimi Daru MR (1604020058), Skripsi, “Persepsi Nasabah Tentang Kualitas Pelayanan Teller Pada Bank Syariah di Kota Palopo (Studi Pada Bank BRI Syariah KCP Palopo)”, 2021, Institut Agama Islam Negeri Palopo.**

Masalah yang terdapat dalam penelitian ini karena banyak keluhan dari nasabah pada pelayanan teller yang masih dipandang belum memuaskan, hal tersebut dilihat dari fasilitas fisiknya berupa kursi antrian masih kurang karena masih ada nasabah yang mengantri tidak mendapatkan tempat duduk serta sikap tellernya dalam memberikan

layanan kepada nasabah. Dalam penelitian ini menggunakan metode deskriptif kualitatif dalam pendekatan fenomenologi.

Hasil penelitian ini menjelaskan adapun beberapa faktor yang mengakibatkan kurangnya pelayanan pada teller di Bank BRI Syariah KCP Palopo yaitu karena keterbatasan sumberdaya manusia serta fasilitas yang kurang memadai, hal inilah yang membuat banyaknya keluhan dan penilaian buruk dari nasabah.

4. Sri Imelda, Jurnal INTEKNA, Vol. 17, No. 1, Mei 2007, “Kualitas Pelayanan Customer Service dan Loyalitas Nasabah Pada Bank BRI Unit Veteran Banjarmasin”, 2007, Politeknik Negeri Banjarmasin, Doi: <https://doi.org/10.31961/intekna.v17i2.469>.

Masalah yang terdapat dalam penelitian ini karena banyak keluhan yang dialami nasabah saat melakukan transaksi dengan *customer service*, mereka merasa tidak diutamakan sebagai nasabah ketika memiliki keluhan seperti pelayanan tidak secara tepat dan cepat sesuai waktu yang dijanjikan, kurang cepat tanggap terhadap masalah yang disampaikan nasabah, dan tidak selalu sigap dan siap bila ada nasabah yang meminta bantuan, adapun tujuan penelitian ini untuk mengetahui pelayanan *customer service* dan loyalitas nasabah pada bank BRI unit Veteran Banjarmasin. Dalam penelitian ini menggunakan metode deskriptif kualitatif.

Adapun hasil dari penelitian ini yaitu dimana menunjukkan bahwa kualitas pelayanan *customer service* dan loyalitas kurang maksimal perlunya ditingkatkan kembali pelayanan yang mengutamakan nasabah, tepat dan cepat sesuai dengan waktu yang dijanjikan, cepat tanggap

terhadap masalah yang disampaikan oleh para nasabah serta selalu sigap dan siap ketika ada nasabah yang meminta bantuan.

5. **Novi Shinta dan Putri Rizki handayani, Jurnal, Jurnal Ilmiah dan Manajemen, Vol 1 No 2 Juni 2017, “Peningkatan Kualitas pelayanan Teller guna Mencapai kepuasan Nasabah pada PT Bank Rakyat Indonesia (PERSERO) Tbk. Unit Teluk Dalam Banjarmasin”, 2017, Politeknik Negeri Banjarmasin.**

Masalah yang terdapat dalam penelitian ini kerana banyaknya keluhan dirasakan oleh nasabah ketika bertransaksi dengan *teller* yaitu karena teller berpenampilan kurang bersih, teller kurang ramah dalam memberikan pelayanan, teller kurang cepat dalam memberikan layanan, teller kurang memberikan perhatian kepada nasabah, dan lain sebagainya. Adapun metode yang digunakan penelitian ini yaitu jenis penelitian kualitatif dengan bentuk deskriptif. Hasil dari penelitian ini yaitu dimana agar para nasabah merasakan kepuasan atas pelayanan yang diberikan oleh teller yang seharusnya dilakukan oleh PT Bank Rakyat Indonesia Unit Teluk dalam Banjarmasin ialah dengan meningkatkan kualitas kinerja layanan para teller menggunakan TERRA.

Dari beberapa referensi yang diambil oleh peneliti untuk dijadikan sebagai acuan sumber referensi kajian literatur dalam penelitian ini, tentunya terdapat perbedaan dengan penelitian yang dilakukan oleh peneliti, adapun perbedaan pada penelitian ini seperti dimana penelitian terdahulu hanya memfokuskan penelitian pada kualitas pelayanan staf-staf seperti *customer service* dan *teller* bank, sedangkan yang dilakukan oleh penelitian yang ialah peneliti berfokus kepada seluruh staff yang ada di bank Bank BRI Cabang

Lubuklinggau dengan Bank BSI KCP Lubuklinggau. Hal ini bertujuan agar kita mengetahui keseluruhan kualitas pelayanan yang diberikan oleh pihak bank kepada para nasabah.

G. Penjelasan Judul

1. Persepsi

Secara etimologis, kata persepsi adalah pecahan dari kata bahasa latin yang berakar dari *parcipare* yang memiliki arti *parceive* atau menangkap dan juga *-ion* yang berarti *see*, yang artinya melihat. Jika didefinisikan secara umum, persepsi merupakan menangkap sesuatu diluar diri manusia dengan menggunakan kemampuannya dalam melihat sesuatu, menjadi peka terhadap lingkungan sekitar menggunakan panca indra. Secara harfiah dapat juga dikatakan persepsi merupakan sebuah kemampuan menangkap seluruh fenomena menggunakan alat panca indra yang ada pada bagian tubuh.⁹

Menurut Merleau Ponty secara fenomenologi dapat juga ditempatkan sebagai metode untuk mendeskripsikan konsep alamiah dari persepsi individu dalam hubungannya dengan dunia. Fenomenologi berhubungan dengan deskripsi langsung dari pengalaman manusia.¹⁰ Jadi dapat disimpulkan bahwa persepsi merupakan suatu proses yang dimulai dari penglihatan sehingga terbentuknya tanggapan seseorang atau individu

⁹ Ali Mursyid Azisi, *Merice Merleau-Ponty dan hasil pemikirannya*, Surabaya: Universitas Islam Negeri Sunan Ampel Surabaya, Vol. 6, No. 2, 2020, h. 191. doi: <https://doi.org/10.24235/jy.v6i2.7153>.

¹⁰ Yuliana Rakhmawati, *Membaca pengalaman dan kesadaran : Konstruksi dalam Prespektif Fenomenologi*, Madura: Prodi Ilmu Komunikasi, FISIB, Universitas Trunojoyo Madura, Vol. 5, No. 2, 2012, h. 92-93. doi: <http://doi.org/10.21107/pemator>.

melalui pengalaman seseorang yang benar-benar terjadi sehingga bisa diambil kesimpulan dari berbagai objek.

2. Kualitas Pelayanan

Kualitas di Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI) ialah tingkatan baik dan buruk suatu kadar, derajat maupun taraf (kepandaian, kecakapan, dan lainnya), mutu. Dengan kata lain kualitas ialah tingkat baik ataupun buruknya, atau taraf serta derajat sesuatu hal. Kualitas pelayanan adalah tingkat keunggulan yang dibayangkan serta diharapkan atas keunggulan pelayanan guna memenuhi standar keinginan pelanggan. Kualitas pelayanan dipengaruhi oleh dua faktor yakni harapan pelanggan serta kinerja perusahaan yang dirasakan oleh pelanggan. Pelanggan akan membandingkan apa yang telah diberikan oleh perusahaan serta harapan mereka. Apabila mereka puas dengan pelayanan yang diberikan sesuai dengan harapan mereka akan merasa puas.¹¹

Dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan adalah segala bentuk aktivitas yang dilakukan oleh perusahaan atau lembaga pendidikan baik non formal maupun formal untuk memenuhi harapan dan keinginan pelanggannya. Pelayanan dalam hal ini diartikan sebagai jasa atau service yang disampaikan oleh pemberi jasa berupa kemampuan, kemudahan, kecepatan dan keramahan yang dilakukan melalui sikap dan sifat pemberi pelayanan untuk kepuasan pelanggannya.

¹¹ Yeyen Aprilia dan Sandi Eka Suprajang, *Analisis Kualitas pelayanan dan kepuasan pelanggan terhadap loyalitas pelanggan (studi kasus pada hotel sri rezeki blitar)*, Jurnal Penelitian Manajemen Terapan. Vo. 4. No. 2, Tahun 2019, Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Kesuma Negara, h. 136.

H. Metode Penelitian

1. Jenis Penelitian

Menurut Patton, metode kualitatif digunakan untuk memahami fenomena yang sedang terjadi secara alamiah (*natural*) dalam keadaan-keadaan yang terjadi secara alamiah.¹² Dalam penelitian ini peneliti melihat fenomena yang terjadi pada Ustadz dan Ustadzah di Pondok Pesantren Al-Azhariyah Lubuklinggau yang memiliki sudut pandang yang berbeda-beda mengenai kualitas pelayanan yang diberikan Bank BRI Cabang Lubuklinggau dengan Bank BSI KCP Lubuklinggau. Maka peneliti menggunakan pendekatan *Phenomenological Research*, dimana peneliti melakukan pengumpulan data secara observasi partisipan untuk mengetahui fenomena esensial partisipan dalam pengalaman hidupnya.

2. Sumber Data

Dari segi originalitas setidaknya, ada dua jenis data yaitu data primer dan data sekunder.¹³

a. Data Primer

Data primer merupakan data yang didapat dari sumber pertama baik dari individu atau perseorangan seperti hasil dari wawancara atau hasil pengisian kuesioner yang biasa dilakukan oleh peneliti.¹⁴ Dalam penelitian ini adalah hasil wawancara secara langsung kepada ustadz

¹² Rulam Ahmadi, *Metodologi Penelitian Kualitatif*, (Yogyakarta: Ar-Ruzz Media, 2014), h. 15.

¹³ Muhammad Mustari and M Taufiq Rahman, *Pengantar Metode Penelitian*, Yogyakarta: LaksBang PRESSindo, 2012, h.37.

¹⁴ Husein Umar, *Metode Penelitian untuk Skripsi dan Tesis Bisnis*, (Jakarta: PT Rajagrafindo Persada, 2005), h. 42.s

dan ustadzah yang memiliki tabungan di Bank BRI Cabang Lubuklinggau dan BSI KCP Lubuklinggau.

b. Data Sekunder

Data sekunder merupakan data primer yang telah diolah lebih lanjut dan disajikan baik oleh pihak pengumpul data primer atau oleh pihak lain misalnya dalam bentuk tabel-tabel atau diagram-diagram.¹⁵ Bentuk dari data sekunder yang digunakan oleh peneliti sebagai sumber tambahan penelitian yaitu arsip pendukung berupa sejarah pondok pesantren, data ustadz, ustadzah dan santri, struktur kepengurusan pondok pesantren yang berada di Kota Lubuklinggau.

3. Lokasi Penelitian

Lokasi dalam penelitian ini adalah di Pondok Pesantren Al-Azhariyah. Jln Gentayu, No. 37, RT IX, Kel. Keputraan, Kec. Lubuklinggau Barat II, Kota Lubuklinggau, Prov. Sumatra Selatan.

4. Teknik Pengumpulan Data

a. Observasi

Observasi merupakan kegiatan yang dilakukan dengan cara mengamati langsung tempat lokasi penelitian yang dilakukan dengan melihat kegiatan apa saja yang ada di lapangan.¹⁶ Dalam penelitian ini bentuk observasi yang digunakan yaitu bentuk observasi non partisipan. Hal ini dilakukan karena pada penelitian ini peneliti hanya akan mengamati kegiatan para ustadz dan ustadzah di Pondok Pesantren Al-

¹⁵ Umar, h. 42.

¹⁶Sugiyono, *Metode Penelitian Pendekatan Kuantitatif Kualitatif Dan R dan D*, (Bandung: Alfabeta, 2017), h 142.

Azhariyah Lubuklinggau, karena tidak terikat dengan sumber data dan secara akan mewawancarai para informan.

b. Wawancara

Wawancara yang dilakukan memiliki tujuan memperoleh data yang bersumber dari data primer, dengan pelaksanaannya menggunakan jenis wawancara bebas tidak terstruktur, yaitu peneliti akan bebas mewawancarai informan tanpa menggunakan pedoman wawancara yang lengkap. Wawancara yang akan dilakukan hanya berupa garis besar permasalahan dalam penelitian yang diteliti.¹⁷

c. Study Dokumentasi

Dokumentasi adalah kriteria spesifik yang dapat diukur dan dapat diobservasi. Atau sebuah cara yang dilakukan untuk menyediakan dokumen-dokumen dengan menggunakan bukti yang akurat dari pencatatan sumber-sumber informasi khusus dari karangan, tulisan, dan buku. Foto dapat dijadikan sebagai sumber utama yang diperoleh dan diabadikan oleh karena itu sangat penting dan berharga untuk memperoleh suatu data penelitian foto bisa dihasilkan oleh orang lain atau peneliti sendiri. Dalam penelitian ini peneliti menghimpun dokumen-dokumen sesuai dengan penelitian.

¹⁷ Sugiyono, h 143.

5. Analisis Data

Menurut Sugiono analisis data adalah menyusun secara sistematis yang diperoleh dari hasil pengumpulan data dengan cara menemukan apa yang penting, kemudian menurut kesimpulan sehingga mudah dipahami oleh diri sendiri maupun orang lain.¹⁸

Menurut Miles dan Huberman, analisis terdiri dari tiga alur kegiatan yang terjadi secara bersamaan yaitu: reduksi data, penyajian data, penarikan kesimpulan/verifikasi sebagai berikut:¹⁹

a. Reduksi Data (*Data Reduction*)

Reduksi data merupakan proses pemilihan, pemusatan perhatian pada penyederhanaan, pengabstrakan dan transformasi data awal yang muncul dari catatan-catatan tertulis di lapangan. Selama proses reduksi data berlangsung, ada beberapa tahapan selanjutnya, antara lain:

- 1) Memilah-milah setiap satuan data ke dalam bagian-bagian yang memiliki kesamaan atau mengkategorikan data .
- 2) Inteprestasi data merupakan penjelasan yang terinci tentang arti yang sebenarnya dari data penelitian.

b. Penyajian Data (*Data Display*)

Dalam tahap penyajian data, peneliti mengembangkan deskripsi dari informasi-informasi tersusun untuk menatik sebuah kesimpulan dan pengambilan tindakan. Penyajian data yang digunakan menggunakan bentuk teks naratif.

¹⁸ Sugiono, *Metode Penelitian*, (Jakarta: Rajawali Pers,2010), h. 335.

¹⁹ Miles, Huberman, *Analisis Data Kualitatif*, (Jakarta: Universitas Indonesia Press, 1992), h.16.

c. Penarikan Kesimpulan (*Conclusion/Verifying*)

Peneliti membuat kesimpulan dan melakukan verifikasi dengan mencari makna dari setiap gejala yang telah diperoleh dan menarik kesimpulan dari data yang telah disimpulkan di awal kemudian mencocokkan catatan dan pengamatan yang dilakukan peneliti saat kegiatan penelitian berlangsung.

BAB II

LANDASAN TEORI

A. Persepsi

1. Pengertian Persepsi

Persepsi ialah suatu proses mengamati suatu objek yang diamati karena adanya sentuhan antara panca indera dengan objek tertentu, seseorang dapat mempersepsikan ketika ia telah merasakan dan mengetahui suatu masalah sehingga akan ada stimulus untuk mengungkapkan sesuatu atau jawaban terhadap apa yang dirasakan, dilihat ataupun yang telah didengarnya.¹

Ada beberapa pendapat mengenai persepsi yaitu sebagai berikut:

- a. Philip Kotler, persepsi ialah proses individu memilih, mengorganisasikan, dan menginterpretasikan masukan informasi untuk menciptakan gambaran yang berarti.² Persepsi tidak hanya bergantung pada hal fisik, tetapi berhubungan juga dengan lingkungan sekitar dan keadaan individu tersebut, sedangkan dalam proses memperoleh atau menerima informasi tersebut juga berasal dari objek lingkungan.³
- b. Bimo Walgito mengatakan persepsi adalah suatu proses yang didahului oleh proses penginderaan, yaitu merupakan proses diterimanya stimulus oleh individu melalui alat indera atau juga disebut proses

¹ Iriani Indri Hapsari, *Psikologi Faal (Tinjauan Psikologi dan Fisiologi Dalam Memahami Perilaku Manusia)*, (Bandung: PT Remaja Rosdakarya, 2012) h. 26.

² Philip Kotler, *Manajemen Pemasaran, Analisis, Perencanaan, Implementasi dan Pengendalian*, (Jakarta: Erlangga, 1997) h. 164.

³ Joyce Marcella Laurence, *Asitektur Dan Perilaku Manusia*, (Jakarta: PT Grasindo, 2004), h. 56.

sensoris, namun proses tersebut tidak berhenti begitu saja melainkan stimulus tersebut diteruskan dan proses selanjutnya disebut proses persepsi. Proses tersebut mencakup penginderaan setelah informasi diterima oleh alat indera, informasi tersebut diolah dan diinterpretasikan menjadi sebuah persepsi yang sempurna.⁴

- c. Jalaludin Rakhmat, persepsi ialah pengalaman mengenai objek, peristiwa maupun hubungan-hubungan yang diperoleh dengan menyimpulkan informasi dan menafsirkan pesan.⁵
- d. William James, persepsi terbentuk atas dasar data-data yang diperoleh dari lingkungan yang diserap oleh panca indera kita, serta sebagian lainnya diperoleh dari pengolahan ingatan atau memori kita diolah kembali berdasarkan pengalaman yang kita miliki.⁶
- e. Merleau Ponty dalam kerangka pikirannya, dia menganalisis tentang persepsi akan berkembang dan meluas jika yang dibahas adalah tubuh manusia secara luas. Ketika mengkaji mengenai tubuh dan persepsi, membutuhkan pemahaman konkrit yang menegaskan bahwa manusia adalah subjek yang dapat terbilang unik. Jika dilihat dari kajian persepsi ilmu pengetahuan, permulaan persepsi dibangun dari hal-hal fisik yang dapat ditangkap melalui panca indera dalam hal ini disebut dengan sensasi. Sensasi adalah proses dimana manusia mendapatkan berbagai hal jenis informasi yang ditangkap oleh panca indera dan

⁴ Bimo Walgito, *Psikologi Sosial (Suatu Pengantar)*, (Yogyakarta: CV, Andi Offset, 1978), h. 87-88.

⁵ Jalaluddin Rakhmat, *Psikologi Komunikasi*, (Bandung: Rosdakarya, 1996) h. 53.

⁶ Sumanto, *Psikologi Umum*, (Yogyakarta: Caps, 2014) h.53.

akhirnya informasi itu kemudian menjadi pakem sinyal yang memiliki arti tertentu. Selanjutnya, persepsi dalam kajian psikologi lebih condong pada proses pengklasifikasian dan juga memilih informasi yang diperoleh manusia dari sekumpulan sensasi (alat panca indera).⁷

Merleau Ponty berpendapat bahwa persepsi itu bukan seperti yang dipahami selama ini sebagai kemampuan yang hanya melalui syaraf sensorik yang ada dalam tubuh manusia saja, akan tetapi hal yang menyangkut juga dengan cara beradanya, yang letaknya dialam Dunia pra-objektif yang disebut dengan berada dalam dunia. Dengan memahami persepsi yang merupakan bagian dari intensi seluruh aspek cara beradanya manusia di alam dunianya. Sendiri, tubuh manusia oleh Merleau Ponty dipahami sebagai subjek tubuh, bukan dipahami sebagai sebuah objek.

Dari penjelasan diatas dapat disimpulkan bahwa persepsi adalah proses pengamatan seseorang melalui penginderaan terhadap suatu objek tertentu untuk memberikan pendapat, pandangan, pemikiran seseorang terhadap suatu objek berdasarkan pengalaman yang benar-benar yang terjadi secara alamiah atau natural pada setiap individu.

⁷ Ali Mursyid Azisi, *Merleau-Ponty dan hasil pemikirannya*, Surabaya: Universitas Islam Negeri Sunan Ampel Surabaya, Vol. 6, No. 2, 2020, h. 191. doi: <https://doi.org/10.24235/jy.v6i2.7153>.

2. Jenis-Jenis Persepsi

Menurut Irwanto, setelah individu melakukan interaksi dengan objek-objek yang dipersepsikan maka hasil persepsi dapat dibagi menjadi dua, diantaranya, yaitu:⁸

a. Persepsi Positif

Persepsi positif ialah persepsi yang menggambarkan semua pengetahuan dan tanggapan yang dianjurkan dengan upaya untuk menggunakannya. Hal tersebut akan diteruskan dengan keaktifan atau menerima dan mendukung terhadap objek yang dipersepsikan atau diinterpretasikan.

b. Persepsi Negatif

Persepsi negatif ialah persepsi yang menggambarkan semua pengetahuan dan tanggapan yang tidak selaras dengan objek yang dipersepsi. Hal tersebut akan diteruskan dengan kepasifan atau menolak dan menentang terhadap objek yang dipersepsikan atau diinterpretasikan.

Dengan demikian dapat diketahui bahwa persepsi itu baik yang positif maupun yang negatif akan selalu mempengaruhi diri individu atau seseorang dalam melakukan suatu tindakan dan munculnya suatu persepsi positif maupun persepsi negatif semua itu tergantung pada bagaimana cara individu atau seseorang itu menggambarkan segala pengetahuannya tentang suatu objek yang dipersepsinya.

⁸ Irwanto, *Psikologi Umum*, (Jakarta: PT Prehalindo, 2002), h.71.

3. Proses Persepsi

Persepsi tidak terjadi dengan begitu saja, melainkan melalui adanya suatu proses. Alex Sobur dalam bukunya yang berjudul Psikologi Umum menjelaskan bahwa proses persepsi terjadi dalam beberapa tahapan, diantaranya sebagai berikut:⁹

a. Terjadinya Stimulus Alat Indera

Pada tahap ini, alat-alat indera kita akan dirangsang sehingga kita dapat melihat, mendengar, dan merasakan sesuatu, karena setiap individu atau seseorang pasti memiliki kemampuan penginderaan untuk merasakan stimulus (rangsangan)

b. Stimulus Terhadap Alat Indera Diatur

Pada tahap ini, stimulus (rangsangan) terhadap alat indera diatur dalam berbagai prinsip. Salah satu prinsip yang sering digunakan ialah prinsip kemiripan (*proximity*) misalnya memandangi orang atau perasaan secara prinsip mirip dipandang sebagai satu kesatuan prinsip, sedangkan prinsip lainnya yaitu kelengkapan (*closure*) yaitu mempersepsikan gambar atau pesan yang dalam kenyataan tidak lengkap sebagai gambar atau pesan lengkap misalnya sebuah lingkaran.

c. Stimulus Alat Indera Ditafsirkan dan Dievaluasi

Pada tahap ini, stimulus alat indera ditafsirkan dan dievaluasi yang tidak hanya didasarkan oleh adanya rangsangan luar, akan tetapi juga sangat dipengaruhi oleh pengalaman masa lalu, kebutuhan,

⁹ Alex Sobur, *Psikologi Umum* (Bandung: CV Pustaka Setia, 2003), h. 30.

keinginan, keyakinan, keadaan fisik dan emosi pada saat itu, karena walaupun setiap individu sama-sama menerima sebuah pesan, namun cara setiap masing-masing individu atau seseorang dalam menafsirkan maupun mengevaluasinya tidaklah sama.

4. Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Persepsi

Terdapat dua faktor yang mempengaruhi persepsi yaitu faktor internal dan faktor eksternal. Faktor internal ialah segala sesuatu yang ada pada diri seseorang yang dapat mempengaruhi persepsinya dan faktor eksternal ialah berupa stimulus lingkungan. Adapun faktor-faktor yang dapat mempengaruhi persepsi terbagi menjadi dua yaitu faktor internal dan faktor eksternal, diantaranya sebagai berikut:¹⁰

1. Faktor Internal

- a. Fisiologis, informasi masuk melalui alat indera, selanjutnya informasi yang diperoleh ini akan dapat mempengaruhi dan melengkapi usaha dalam memberikan arti terhadap lingkungannya, karena setiap individu mempunyai kapasitas indera yang berbeda-beda dalam mempersepsikan sebuah informasi sehingga interpretasi terhadap lingkungan juga berbeda.
- b. Perhatian, energi setiap individu berbeda-beda sehingga perhatian seseorang terhadap objek juga berbeda-beda dan hal ini akan mempengaruhi persepsi seseorang terhadap suatu objek.

¹⁰ Bimo Walgito, *Pengantar Psikologi Umum*, (Yogyakarta: CV Andi Offset, 2004), h. 45.

- c. Minat, persepsi terhadap suatu objek bervariasi tergantung ada seberapa banyak energi atau sering disebut *perceptual vigilance*. *perceptual vigilance* adalah kecenderungan seorang individu untuk memperhatikan tipe tertentu dari stimulus dan dapat disebut sebagai minat.
 - d. Kebutuhan yang searah, pengalaman juga diaktakan sangat bergantung pada ingatan individu dalam artian sejauh mana individu itu mampu mengingat sebuah kejadian lampau secara lebih detail dan luas.
 - e. Pengalamandan ingatan, pengalaman dapat dikatakan tergantung pada ingatan dalam arti sejauh mana individu dapat mengingat kejadian lampau untuk mengetahui suatu rangsangan dalam pengertian luas.
 - f. Suasana hati, suatu keadaan emosional yang mempengaruhi perilaku seseorang, sikap ini menunjukkan bagaimana perasaan seseorang pada waktu yang dapat mempengaruhi seseorang dalam menerima, bereaksi, dan mengingat.
2. Faktor Eksternal
- a. Ukuran dan penempatan objek, ini akan dapat mempengaruhi persepsi seorang individu saat melihat sebuah objek dalam bentuk dan ukuran yang akan individu mudah pahami dalam memberikan suatu perhatian dalam membentuk sebuah persepsi.

- b. Warna dari objek-objek, bahwasanya objek-objek yang mempunyai cahaya lebih banyak akan lebih mudah dipahami dibandingkan dengan yang sedikit.
- c. Kekontrasan stimulus dari keunikan, stimulus luar yang penampilannya dengan latarbelakang dan sekelilingnya yang sama sekali diluar dugaan individu yang lain akan banyak menarik perhatian.
- d. Intensitas dan kekuatan dari stimulus, stimulus dari luar akan memberikan makna lebih apabila sering diperhatikan dibandingkan dengan yang sekali lihat, hal ini dikarenakan kekuatan dari stimulus merupakan daya dari suatu objek yang bisa mempengaruhi persepsi.
- e. Gerakan atau *motion*, individu akan banyak memberikan perhatian terhadap objek yang memberikan gerakan dalam jangkauan pandangan dibandingkan objek yang diam.

Adapun beberapa pendapat mengenai faktor yang berpengaruh terhadap persepsi. Menurut Bimo Walgito, terdapat tiga faktor yang berpengaruh terhadap persepsi yaitu:¹¹

1. Objek yang dipersepsi

Objek menimbulkan simulasi yang mengenai alat indera resptor. Stimulus dapat datang dari luar individu yang mempersepsi, tetapi juga dapat datang dari dalam diri individu yang bersangkutan yang

¹¹ Walgito, h. 89.

langsung mengenai syaraf penerima yang bekerja sebagai reseptor. Namun, sebagian terbesar stimulus datang dari luar individu.

2. Alat Indera, Syaraf, dan Pusat Susunan Syaraf

Alat indera mengetahui reseptor merupakan alat untuk menerima stimulus. Disamping itu juga harus ada syaraf sensoris sebagai alat untuk meneruskan stimulus yang diterima reseptor ke pusat susunan syaraf, yaitu otak sebagai pusat kesadaran dan sebagai alat untuk mengadakan respon diperlukan syaraf motoris.

3. Perhatian

Perhatian merupakan langkah pertama sebagai suatu persiapan dalam rangka mengadakan persepsi, karena perhatian merupakan pemusatan atau konsentrasi dari seluruh aktivitas individu yang ditunjukkan kepada sesuatu atau sekumpulan objek.

Menurut Abdul Rahman Saleh, faktor-faktor yang mempengaruhi diantaranya sebagai berikut:¹²

a. Perhatian yang selektif

Dalam kehidupan manusia setiap saat akan menerima banyak sekali rangsangan dari lingkungannya, meskipun demikian individu akan selektif memusatkan pehatiannya. Dengan demikian objek-objek atau gejala lain tidak akan tampil ke muka sebagai objek pengamatan.

¹² Abdil Rahman Saleh, *Psikologi Suatu Pengantar Dalam Perspektif Islam*, (Jakarta: Kencana, 2009), h. 128-129.

b. Ciri-ciri rangsang

Rangsangan bergerak diantaranya rangsangan yang diam akan lebih menarik perhatian, demikian yang besar diantaranya yang kecil, yang kontras dengan latar belakangnya dan intensitas rangsangan yang paling kuat.

c. Nilai dan kebutuhan individu

Seorang seniman punya pola dan cita rasa yang berbeda dibanding yang bukan seniman. Begitupun dengan anak-anak dari golongan ekonomi rendah melihat koin lebih besar daripada anak-anak orang kaya.

d. Pengalaman dahulu

Pengalaman-pengalaman terdahulu sangat mempengaruhi bagaimana seseorang mempersepsi dunianya.

B. Kualitas pelayanan

1. Definisi kualitas pelayanan

Kualitas di Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI) ialah tingkatan baik dan buruk suatu kadar, derajat maupun taraf (kepandaian, kecakapan, dan lainnya), mutu. Dengan kata lain kualitas ialah tingkat baik ataupun buruknya, atau taraf serta derajat sesuatu hal.¹³

Definisi umum tentang service quality atau yang sering disingkat *SERVQUAL* dinyatakan oleh Parasuraman, Zeithaml, dan *Bey Service*

¹³ Yeyen Aprilia dan Sandi Eka Suprajang, *Analisis Kualitas pelayanan dan kepuasan pelanggan terhadap loyalitas pelanggan (studi kasus pada hotel sri rezeki blitar)*, Jurnal Penelitian Manajemen Terapan. Vo. 4. No. 2, Tahun 2019, Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Kesuma Negara, h. 136.

Quality dapat didefinisikan sebagai seberapa jauh perbedaan antara kenyataan dan harapan pelanggan atas pelayanan yang mereka terima/peroleh. Harapan para pelanggan ini didasarkan pada informasi dari mulut ke mulut, kebutuhan pribadi, pengalaman dimasa lampau, dan komunikasi eksternal (iklan dan berbagai bentuk promosi perusahaan lainnya).¹⁴

Adapun beberapa pendapat mengenai kualitas pelayanan yaitu:

- a) Olsen dan Wyekoff kualitas pelayanan merupakan suatu perbandingan antara harapan pemakaian jasa dengan kinerja kualitas jasa pelayanan. Dengan kata lain ada dua faktor utama yang mempengaruhi kualitas pelayanan yaitu harapan dan kinerja yang dirasakan karyawan.¹⁵
- b) Kasmir kualitas pelayanan merupakan tindakan seseorang pihak lain melalui penyajian produk atau jasa sesuai selera, harapan, dan kebutuhan konsumen. Jadi stimulus pelayanan ini dilakukan seseorang atau lebih menciptakan suatu produk yang dapat digunakan oleh semua orang sesuai dengan kebutuhan.¹⁶

Dari beberapa definisi diatas dapat disimpulkan bahwa yang dimaksud dengan kualitas pelayanan adalah perbandingan antara persepsi dan harapan pelanggan sesuai dengan apa yang dirasakan oleh pelanggan sama dengan jasa yang diharapkan.

¹⁴ Rahman Mulyawan, *Birokrasi dan Pelayanan Publik, Cetakan 1*, (Bandung: UNPAD PRESS, 2016) h. 124.

¹⁵ Zulian Yamit, *Manajemen Produksi dan Operasi*, (Yogyakarta: Ekonesia, 2001) h. 22.

¹⁶ Kasmir, *Bank dan Lembaga keuangan Lainnya*, Edisi Keenam (Jakarta: PT Perkasa, 2001), h. 24.

2. Tujuan dan Fungsi Kualitas Pelayanan

Kualitas pelayanan pada umumnya berfungsi agar para konsumen puas dalam menggunakan suatu produk layanan, sehingga perusahaan harus memberikan layanan yang maksimal, pelayanan yang diberikan oleh pihak perbankan kepada konsumen memiliki tujuan agar konsumen merasa puas dan berdampak baik bagi perusahaan, karena akan menghasilkan atau memperoleh laba yang maksimal.

3. Faktor Penyebab Buruknya Kualitas Pelayanan

Setiap perusahaan harus mampu memahami dan mengantisipasi beberapa faktor potensial yang bisa menyebabkan buruknya kualitas layanan, diantaranya:¹⁷

- a. Kelemahan yang terdapat pada karyawan layanan, seperti:
 - 1) Tidak terampil dalam melayani pelanggan
 - 2) Cara berpakaian karyawan kurang sesuai dengan konteks
 - 3) Tutur kata karyawan kurang sopan atau bahkan menyebalkan
 - 4) Bau badan karyawan mengganggu kenyamanan pelanggan
 - 5) Karyawan selalu cemberut atau pasang tampang angker
- b. Intensitas tenaga kerja yang tinggi

Keterlibatan karyawan secara intensif dalam penyampaian layanan dapat pula menimbulkan masalah kualitas, yaitu berupa tingginya variabilitas layanan yang dihasilkan. Faktor-faktor yang bisa mempengaruhinya antara lain:

¹⁷ Fandy Tjiptono, *Service Management: Mewujudkan Layanan Prima*. (Yogyakarta, 2017), h. 160-164.

- 1) Upah rendah
- 2) Pelatihan yang kurang memadai atau bahkan tidak sesuai dengan kebutuhan perusahaan
- 3) Tingkat perputaran karyawan terlalu tinggi
- 4) Motivasi kerja karyawan rendah, dan lain-lain

c. Dukungan terhadap pelanggan internal kurang memadai

Karyawan *front-line* merupakan ujung tombak sistem penyampaian layanan. Mereka adalah wajah atau cerminan jasa organisasi/perusahaan yang dipersepsikan konsumen. Agar para karyawan *front-line* mampu melayani pelanggan secara efektif, mereka membutuhkan dukungan dari fungsi-fungsi utama manajemen (operasional, pemasaran, keuangan, dan SDM). Dukungan tersebut bisa berupa peralatan, pelatihan keterampilan, maupun informasi seperti prosedur operasional, dan lain sebagainya.

d. Gap Komunikasi

Komunikasi merupakan faktor esensial dalam menjalankan kontak dan relasi dengan pelanggan. Bila terjadi gap komunikasi, maka bisa timbul penilaian atau persepsi negative terhadap kualitas layanan. Gap komunikasi bisa berupa:

- 1) Penyedia layanan memberikan janji berlebihan, sehingga tidak mampu memenuhinya.
- 2) Penyedia layanan tidak bisa selalu menyajikan informasi terbaru kepada para pelanggan, misalnya yang berkaitan dengan perubahan prosedur/aturan, perubahan harga, dan lain-lain.

- 3) Pesan komunikasi penyedia layanan tidak dipahami pelanggan.
 - 4) Penyedia layanan tidak memperhatikan atau tidak segera menindaklanjuti keluhan dan/atau saran pelanggan
- e. Memperlakukan semua pelanggan dengan cara yang sama

Pelanggan merupakan individu dengan berbagai preferensi, perasaan, dan emosi yang berbeda-beda. Dalam hal ini interaksi dengan penyedia layanan, tidak semua pelanggan bersedia menerima layanan yang seragam (*standardized services*). Sering terjadi adanya pelanggan yang menginginkan atau bahkan menuntut layanan yang sifatnya personal dan berbeda dengan pelanggan lain.

4. Indikator kualitas pelayanan

Kualitas jasa atau pelayanan pada umumnya tidak dilihat dalam konstruk yang terpisah melainkan secara agregat dimana dimensi-dimensi individual dimasukkan untuk mendapatkan kualitas pelayanan secara keseluruhan. Menurut Gronross dalam bukunya Fandi Tjptono pada dasarnya kualitas pelayanan yang dipersepsikan pelanggan terdiri atas dua dimensi utama. Dimensi pertama *technical quality* yang berkaitan dengan kualitas output pelayanan yang dipersepsikan pelanggan. Dimensi kedua *functional quality* berkaitan dengan kualitas cara penyampaian jasa atau pelayanan yang menyangkut proses transfer kualitas teknis, output hasil akhir jasa dari penyedia jasa pelanggan.¹⁸

¹⁸ Eva Desembreanita, Ruslin, *Pengaruh Kualitas Pelayanan, Fasilitas, dan Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan Untuk Menggunakan Jasa Hotel Oval Surabaya*, Vol.16, No.2 *Journal Of Researh In Economic And Management* (2016). h. 347. doi: <https://doi.org/10.17970/jrem.16.1602013>. id.

Kualitas pelayanan terdiri dari lima dimensi yaitu:¹⁹

- a. *Tangibles* (Bukti Fisik), mengacu pada ketersediaan fasilitas, peralatan, personil, dan hal fisik lainnya terdiri atas indikator:²⁰
 - 1) Penampilan petugas/aparatur dalam melayani pelanggan
 - 2) Kenyamanan tempat melakukan pelayanan
 - 3) Kemudahan dalam proses pelayanan
 - 4) Kedisiplinan petugas/aparatur dalam melakukan pelayanan
 - 5) Kemudahan akses pelanggan dalam permohonan pelayanan
 - 6) Penggunaan alat bantu dalam pelayanan
- b. *Reliability* (Kehandalan), menyangkut kemampuan untuk melakukan pelayanan yang dijanjikan dengan tepat, yang terdiri atas indikator:²¹
 - 1) Kecermatan petugas dalam melayani pelanggan
 - 2) Memiliki standar pelayanan yang jelas
 - 3) Kemampuan petugas/aparatur dalam menggunakan alat bantu dalam poses pelayanan
 - 4) Keahlian petugas dalam menggunakan alat bantu dalam proses pelayanan
- c. *Responsiveness* (Daya Tanggap), merupakan kemauan atau kesiapan untuk membantu pelanggan dan memberikan pelayanan yang cepat, yang terdiri atas indikator:²²

¹⁹ M. Chezienul Ulum, *Public Service (Tinjauan Teoritis dan Isu-Isu Strategi Pelayanan Publik)*, (Malang: UB Press 2018), h. 29.

²⁰ Chezienul Ulum, h. 29.

²¹ Chezienul Ulum, h. 29

²² Chezienul Ulum, h. 30

- 1) Merespon setiap pelanggan/pemohon yang ingin mendapatkan pelayanan
 - 2) Petugas/aparatur melakukan pelayanan dengan cepat
 - 3) Petugas/aparatur melakukan pelayanan dengan tepat
 - 4) Petugas/aparatur melakukan pelayanan dengan cermat
 - 5) Petugas/aparatur melakukan pelayanan dengan waktu yang tepat
 - 6) Semua keluhan pelanggan direspons oleh petugas/aparatur
- d. *Assurance* (Jaminan), berkaitan dengan pengetahuan dan kesopanan karyawan serta kemampuan mereka untuk menginspirasi kepercayaan dan keyakinan, yang terdiri atas indicator:
- 1) Petugas memberikan jaminan tepat waktu dalam pelayanan
 - 2) Petugas memberikan jaminan biaya dalam pelayanan
 - 3) Petugas memberikan jaminan legalitas dalam pelayanan
 - 4) Petugas memberikan kepastian biaya dalam pelayanan
- e. *Empathy* (Empati), yaitu memberikan perhatian yang tulus dan bersifat individual atau pribadi yang diberikan kepada pelanggan dalam menyediakan pelayanan, yang terdiri atas indicator:
- 1) Mendahulukan kepentingan pelanggan
 - 2) Petugas melayani dengan sikap yang ramah
 - 3) Melayani dengan sikap yang sopan dan santun
 - 4) Melayani tanpa diskriminatif
 - 5) Menghargai setiap pelanggan

BAB III

GAMBARAN UMUM OBJEK PENELITIAN

A. Sejarah Pondok Pesantren Al-Azhariyah

Pondok Pesantren Al-Azhariyah merupakan sebuah lembaga pendidikan Islam tradisional yang para siswanya tinggal bersama dan belajar dibawah bimbingan guru yang lebih dikenal dengan ustadz dan ustadzah dan mempunyai asrama untuk tempat menginap para santri, yang lebih berarah terhadap pendidikan agama Islam, namun disana juga tetap memberikan ilmu-ilmu umum. Dimana Pondok Pesantren ini di dirikan oleh pengurus Yayasan Azhariyah Lubuklinggau melalui sebuah musyawarah lengkap bersama pengurus yayasan. Kata Azhariyah, bersumber dari kata *al-azhar*, *al-syarf* (diucapkan “AZ-har”) berasal dari bahasa arab yang berarti mulia yang kemudian diadopsi kedalam bahasa Indonesia menjadi *Azhari* atau akhiran “yah” berarti pengikut. Kata Azhariyah Lubuklinggau dalam yayasan ini mengandung makna dalam keutuhan kata menyatakan keinginan anggota yayasan ini menjadi pengikut mulia berdasarkan ajaran Islam yang bersumber al-qur’an dan hadist.¹

Musyawah ini dilakukan bertepatan pada hari jum’at tanggal 10 Juli 2020 yang bertepatan pada kantor Yayasan Azhariyah Lubuklinggau. Alamat Jl. Gentayu No. 37 Rt. 09 Kel. Keputraan Kec. Lubuklinggau Barat II Kota

¹ Indra, Pimpinan Pondok Pesantren, *Wawancara*, pada tanggal 09 April 2022, Jam13:00 WIB.

Lubuklinggau. Beberapa hal yang melatarbelakangi semangatnya para pengurus yayasan untuk mendirikan Pondok Pesantren Al-Azhariyah yaitu tidak lepas dari motivasi serta dukungan Walikota Lubuklinggau (Drs. H. SN Prana Putra Sohe, M.M), dan adanya dukungan masyarakat setempat yang menginginkan anak-anaknya mendalami ilmu Agama di yayasan Azhariyah Lubuklinggau. Yayasan Azhariyah ini hanya memiliki sebuah amal usaha pendidikan dari sekolah dasar Islam, madrasah tsanawiyah, sekolah menengah atas Islam Azhariyah dan panti asuhan Masturoh. Memang secara kasat mata panti asuhan Masturoh sudah memiliki asrama, musholah, dan banyak anak-anak yang kurang mampu lalu dibina dan di asramakan sejak tanggal 11 Desember 1975, aktivitas dan kegiatan yang dilakukan di Panti Asuhan Masturoh sudah memenuhi standarisasi Pondok Pesantren.²

Oleh karena itulah dalam rangka memenuhi dukungan dari pemerintah dan masyarakat serta tokoh Agama pengurus yayasan Azhariyah mendirikan Pondok Pesantren Al-Azhariyah yang menetapkan sebagai Pengurus Harian Pimpinan Ust. H. Indra, S.sos.I.,M.Pd, Sekretaris Selamat, SE serta bendahara Halima Kristina yang ditungkan dalam berita acara musyawarah lengkap pengurus Yayasan Azhariyah dengan Nomor: 009/A.210/033/VII/2020. Pimpinan rapat Hidayatullah, yang disetujui oleh ketua dewan pembina Bapak Sukardi serta diketahui Lurah Keputraan Hendri, SH. Pondok pesantren Al-Azhariyah sekarang sudah memiliki santri sebanyak 132 orang dengan santri Banu (Bayar Penuh) Basah (Bayar sebisa-bisanya) serta taba (Tanpa Bayar),

² Indra.

siswa yang menyandang katagori Taba merupakan anak-anak Panti Asuhan Masthuroh akan tetapi mereka mengikuti pendidikan pondok dan menjadi santri Ponpes Al- Azhariyah. Pondok Pesantren Al-Azhariyah kini telah berdiri selama kurang lebih setahun.³

Salah satu landasan hukum, praktik pendidikan Islam di nilai ajaran agamanya dan atau menjadi ahli ilmu Indonesia adalah Pondok Pesantren atau Madrasah agama. Diniyah. Sebagai bagian dalam pendidikan Undang-undang Nomor 18 Tahun 2019 keagamaan, pondok pesantren telah secara sah diatur tentang Pesantren menjadi sejarah baru bentuk dalam Undang-undang No.20 Tahun 2003 tentang rekognisi (pengakuan) negara terhadap pesantren sistem pendidikan nasional yang berfungsi yang eksistensinya sudah ada berabad-abad silam, mempersiapkan peserta didik menjadi anggota jauh sebelum Indonesia merdeka. Tidak hanya rekognisi, Undang-undang tersebut juga bagian dari afirmasi dan fasilitasi kepada dunia pondok pesantren. Undang-undang Nomor 18 Tahun 2019 tentang Pesantren muncul tidak secara tiba-tiba. Wacana tentang perlunya Undang-Undang yang mengatur tentang pesantren telah ada sejak sebelum diterbitkannya UU Sisdiknas. Hadirnya UU Sisdiknas yang kemudian diikuti dengan PP Nomor 55 Tahun 2007 juga menempatkan pesantren sebagai bagian dari pendidikan keagamaan Islam jalur pendidikan nonformal.⁴

³ Indra.

⁴Panut, Giyoto, Yusuf Rohmadi, *Implementasi Undang-Undang Nomor 18 Tahun 2019 Tentang Pesantren Terhadap Pengelolaan Pondok Pesantren*, Surakarta: Program Doktor Manajemen Pendidikan Islam, IAIN Surakarta, . *Jurnal Ilmiah Ekonomi Islam*, 7(02), 816-828. h. 1-2. doi:<http://dx.doi.org/10.29040/jiei.v7i2.2671>.

B. Profil Pondok Pesantren Al-Azhariyah

Pondok Pesantren Al-Azhariyah merupakan pondok yang beralamatkan di Jl. Gentayu No. 37 Rt. 09 Kel. Keputraan Kec. Lubuklinggau Barat II Kota Lubuklinggau Sumatra Selatan, Pondok Pesantren Al-Azhariyah memiliki jumlah santri dan santriwati yaitu 132 orang, adapun beberapa fasilitas yang disediakan oleh para pengurus Pondok Pesantren Al-Azhariyah untuk para Santri dan Santriwati yaitu seperti Asrama, Masjid, Ruang Belajar. Dan beberapa kegiatan atau ekstrakurikuler yang dapat mengasah kemampuan para santri dan santriwati yaitu adanya kegiatan pramuka dan hadroh. Selain itu juga para santri dan santriwati diajarkan untuk usaha dimana mereka dibiasakan untuk membantu usaha yang didirikan oleh Pondok Pesantren Al-Azhariyah yaitu ternak ayam.⁵

C. Visi dan Misi Pondok Pesantren Al-Azhariyah

Adapun visi dan misi Pondok Pesantren Al-Azhariyah Lubuklinggau sebagai berikut:⁶

VISI

Menjadi Lembaga Pendidikan Islam terunggul dalam Dunia Pendidikan, *da'wah dan sosial / 'ala nanhajil qur'an wa sunnah ash shohiha* dan dalam menentukan generasi atau santri yang benar pintar dengan pengertian sesungguhnya yaitu *sholeh, mushleh dan almu'alim*

⁵ Nopita Sari, Staf TU Pondok Pesantren, *Berdasarkan Arsip*, pada tanggal 09 April 2022, Jam 14:40 WIB.

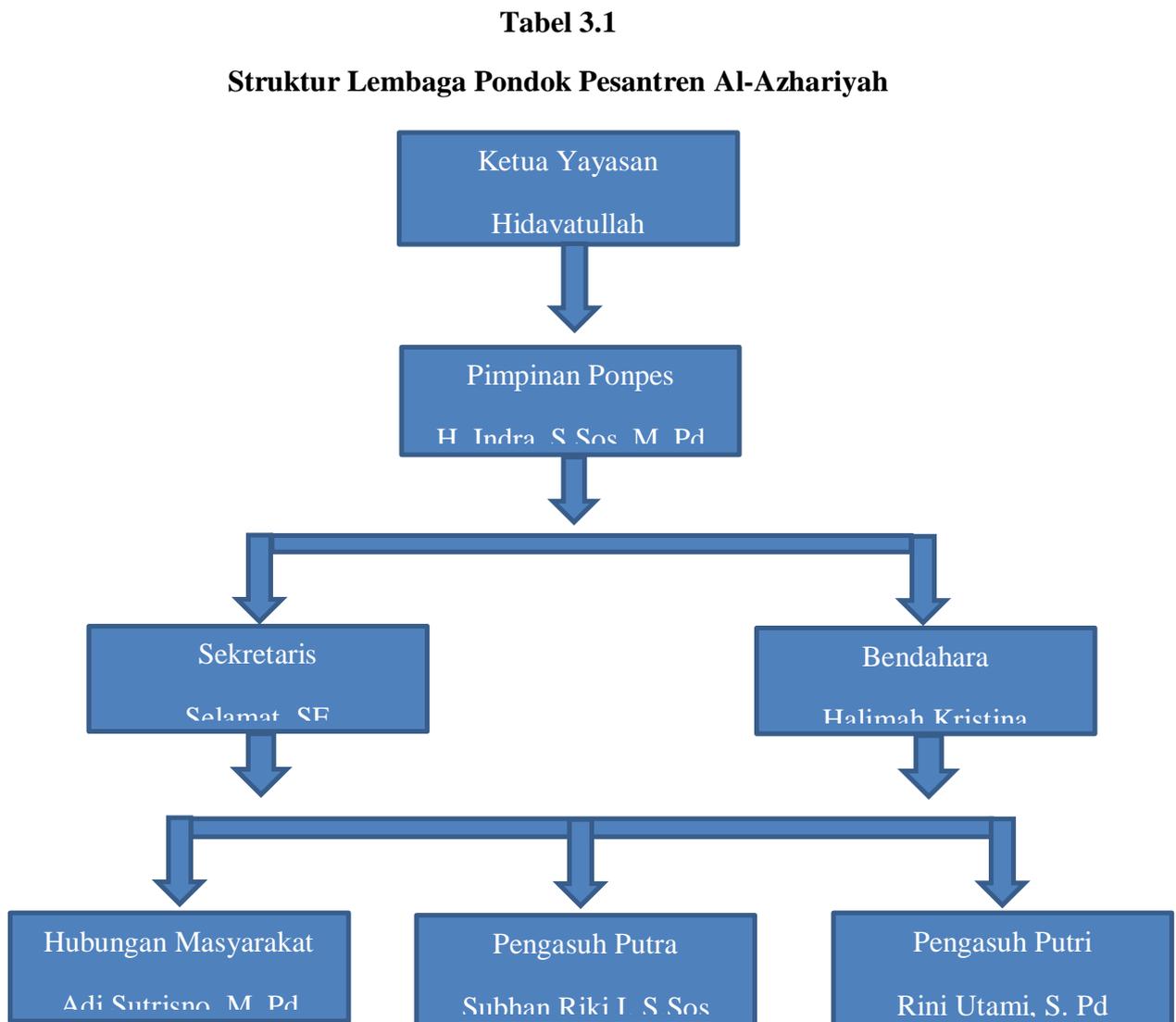
⁶ Sari.

MISI

- a. Mengajarkan dengan pengetahuan akademik dan cara berpikir yang benar sesuai kebijakan kurikulum yang sistematis dan terpadu.
- b. Membimbing pembentukan *'aqidah shohiha, tauhid, keimanan* dan *akhlaqul karimah* pada diri sendiri sesuai dengan nilai-nilai ajaran Islam.
- c. Menumbuhkan kesadaran dan tanggungjawab santri tentang *da'wah amar ma'ruf nahi mungkar*, sosial dan keterampilan hidup yang kompetitif.
- d. Mengembangkan menumbuhnya, sinergis antara institusi keluarga dan sekolah dalam rangka memaksimalkan proses dan hasil pendidikan.
- e. Membangun kerjasama, produktif antara sekolah, wali santri, institusi pemerintah dan lingkungan masyarakat.

D. Stuktur Kepengurusan Pondok Pesantren Al-Zahariyah Lubuklinggau

Adapun struktur kepengurusan Pondok Pesantren Al-Azhariyah Lubuklinggau sebagai berikut:⁷



Sumber: Arsip Pondok Pesantren Al-Azhariyah Lubuklinggau

⁷ Sari

Keterangan:⁸

1. Ketua yayasan

- f. Melakukan pengawasan dan memberikan rekomendasi kepada seluruh pengurus dalam hal penjagaan kondisi persatuan dan kesatuan serta motivasi berorganisasi para pengurus.
- g. Menjaga dan memastikan pelaksanaan kegiatan pondok pesantren sesuai dengan Visi dan Misi dan tujuan.
- h. Memberi masukan dan arahan kepada pimpinan pondok

2. Pimpinan Pondok Pesantren

- a. Membantu yayasan dalam pengembangan pondok pesantren.
- b. Mengembangkan SDM pondok pesantren
- c. Mengadakan kerjasama dengan berbagai pihak dan Menjaga dinamika organisasi pesantren dengan baik.
- d. Menjalankan Visi dan Misi pondok pesantren .

3. Sekretaris

- a. Mengatur dan menertibkan perorganisasian administrasi pondok pesantren.
- b. Mengatur pengelolaan, pemeliharaan inventaris barang-barang milik pondok pesantren.
- c. Berhak dan mempunyai wewenang mendokumentasikan serta mengarsipkan semua surat-surat masuk dan keluar.

⁸ Sari.

4. Bendahara

- a. Bertanggung jawab atas pengelolaan keuangan yayasan.
- b. Mengatur pencatatan, penerimaan, penyimpanan, dan pengeluaran, surat-surat berharga, bukti kas yang berhubungan dengan kegiatan yayasan dan dilaporkan secara transparan.
- c. Menyusun dan mengatur anggaran dengan mengkoordinasikan kepada pimpinan pondok pesantren.

5. Hubungan Masyarakat

- a. Menjalin hubungan dengan publik.
- b. Meningkatkan eksistensi pondok pesantren.
- c. Menjaga komunikasi dengan pondok pesantren yang lainnya.

6. Pengasuh Putra

- a. Melakukan pengawasan, pembinaan dan pengarahan terhadap santri putri.
- b. Menangani masalah yang berhubungan dengan segala bentuk kehidupan santri putra selama di asrama.
- c. Bertanggung jawab terhadap jalanya tata tertip dan kegiatan pesantren.

7. Pengasuh Putri

- a. Melakukan pengawasan, pembinaan dan pengarahan terhadap santri putri.
- b. Menangani masalah yang berhubungan dengan segala bentuk kehidupan santri putri selama di asrama.
- c. Bertanggung jawab terhadap jalanya tata tertip dan kegiatan pesantren.

**E. Data Ustadz dan Ustadzah di Pondok Pesantren Al-Azhariyah
Lubuklinggau**

Tabel 3.2

**Data Ustadz dan Ustadzah di Pondok Pesantren
Al-Azhariyah Lubuklinggau**

No	Nama	Berdasarkan pendidikan	Umur	Jenis Kelamin
1	Ust. H. Indra, S.Sos.I., M.Pd	S2	43	Laki-laki
2	KH. Drs. Suharno	S1	56	Laki-laki
3	Kyai. Helmi Jaya, S. Ag., M. HI	S2	49	Laki-laki
4	Ust. Abdul Halim, S.Pd	S1	26	Laki-laki
5	Ustz. Megawati, S.Pd	S1	29	Perempuan
6	Ustz. Novita Sari, S.Pd	S1	26	Perempuan
7	Ustz. Nike Ardila, S.Pd	S1	26	Perempuan
8	Ustz. Komala Sari, S. Pd. I	S1	34	Perempuan
9	Ustz. Rini Utama, S. Pd	S1	29	Perempuan
10	Ustz. Sri Wana	SMA	38	Perempuan
11	Ust. Ibrahim Soleh	SMA	45	Laki-laki
12	Ust. Subehan Riki Irawan, S. Sos	S1	26	Laki-laki
13	Ust. Aziman	SMA	23	Laki-laki
14	Utsdh. Neti Kusmira	SMA	52	Perempuan

Tabel 3.2 : Lanjutan

15	Ust. Braiyadi	SMA	29	Laki-Laki
16	Ust. Umar Maliki	SMA	21	Laki-Laki
17	Ust. Fauzan	SMA	20	Laki-Laki

Sumber: Arsip Pondok Pesantren Al-Azhariyah Lubuklinggau

F. Data Santri di Pondok Pesantren Al-Azhariyah Lubuklinggau

Adapun data santri di Pondok Pesantren Al-Azhariyah Lubuklinggau sebagai berikut:⁹

Tabel 3.3

Data Santri di Pondok Pesantren Al-Azhariyah Lubuklinggau

No	Santriwan/i	Jumlah
1.	Santriwan	57
2.	Santriwati	75
Total		132

Sumber: Arsip Pondok Pesantren Al-Azhariyah Lubuklinggau

Menurut data diatas terdapat 132 santriwan dan santriwati yang ada di pondok pesantren Al-Azhariyah Lubuklinggau, dari 132 jumlah keseluruhannya, terdapat 57 santriwan dan 75 santriwati. Dengan santri Banu (Bayar Penuh) Basah (Bayar sebisa-bisanya) serta taba (Tanpa Bayar), siswa yang menyandang katagori Taba merupakan anak-anak Panti Asuhan Masthuroh akan tetapi mereka mengikuti pendidikan pondok dan menjadi santri Ponpes Al- Azhariyah.

⁹ Sari

G. Daftar Kitab Kuning

Daftar kitab kuning yang diajarkan dan menjadi rujukan keilmuan Pondok Pesantren Al-Zahariyah Lubuklinggau Tahun Pelajaran 2021/2022:¹⁰

Tabel 3.4
Daftar Kitab Kuning, Bidang Studi, Judul dan Nama Pengarangnya

No	Bidang Studi	Judul Kitab Kuning Dan Pengarang
1	Nahwu	Al-Jurumiyah Karya Ibnu Ajurrum
2	Hadits	Arbain Nawawi Karya Imam An-Nawawi
3	Tafsir	Tafsir Al-Karim Ar – Rahman (Juz ‘Amma) Abdurrahman Bin Nashir As-Sa’di
4	Fiqih	Safinatun Najah Karya Syekh Salim Bin Sumair Hadrami

Sumber: Arsip Pondok Pesantren Al-Azahriyah Lubuklinggau

¹⁰ Sari

BAB IV

HASIL PENELITIAN

A. Persepsi Para Ustadz Dan Ustadzah Di Pondok Pesantren Al-Azhariyah Tentang Kualitas Pelayanan Bank Rakyat Indonesia Cabang Lubuklinggau Dengan Bank Syariah Indonesia KCP Lubuklinggau

Masyarakat yang menjadi responden utama adalah ustadz dan ustadzah pondok pesantren Al-Azhariyah yang berusia 23 tahun ke atas dan memang benar sudah mempunyai tabungan di kedua bank tersebut yaitu BRI dan BSI. Ada 5 bentuk dari kualitas pelayanan yang harus diberikan oleh bank yaitu:

1. Bukti Fisik (*Tangibles*) mengacu pada ketersediaan fasilitas, peralatan, personil, dan hal fisik lainnya terdiri atas indikator. Setelah peneliti melakukan wawancara kepada ustadz aziman beliau berpendapat yaitu:¹

“Ustadz Aziman mengatakan, berawal dari pengalaman beliau menjadi nasabah. di BSI KCP Lubuklinggau dan BRI Cabang Lubuklinggau, pelayanan yang disajikan oleh staf BSI KCP Lubuklinggau sangat memuaskan, dimana para staf berpenampilan sangat rapi, fasilitas mencukupi sehingga saya nyaman bertransaksi, kemudahan akses pelayanan dan diberi kemudahan saat bertransaksi. pelayanan yang diberikan oleh BRI Cabang Lubuklinggau kurang rapi dan fasilitas-fasilitas seperti bangku tempat duduk menunggu antrian masih kurang ketika sedang memberikan pelayanan”

Berdasarkan data hasil wawancara bersama ustadz Aziman, dapat dipahami bahwasannya terdapat perbedaan mengenai pelayanan yang diberikan oleh para staf bank. Sebagaimana yang kita ketahui

¹ Aziman, Ustadz, *Wawancara*, pada tanggal 03 Juli 2022, Jam 09.00 Wib.

bahwasanya kualitas pelayanan merupakan hal yang sangat penting diberikan kepada para nasabah, kualitas pelayanan lah yang membuat para nasabah merasa nyaman bekerja sama dengan seluruh instansi, kualitas layanan dapat dikatakan baik ketika sudah memenuhi lima dimensi yaitu bukti fisik, kehandalan, daya tanggap, jaminan dan empati.

Pelayanan yang diberikan oleh BSI sudah sangatlah baik dalam bertransaksi sehingga nasabah merasa nyaman sedangkan pelayanan yang diberikan oleh staf BRI Cabang Lubuklinggau cara berpakaian dan fasilitasnya masih kurang.

2. Kehandalan (*Reliability*) menyangkut kemampuan untuk melakukan pelayanan yang dijanjikan dengan tepat. Wawancara yang kedua dilakukan kepada ustadz Halim, maka pendapat dari beliau tentang BRI Cabang Lubuklinggau dan BSI KCP Lubuklinggau yaitu:²

“Ustadz Halim mengatakan bahwa pelayanan yang beliau dapatkan dari BRI Cabang Lubuklinggau dan BSI KCP Lubuklinggau cenderung sama dalam segi kemampuan untuk melakukan pelayanan, karena kedua bank tersebut sama-sama memiliki kecermatan dalam bertugas, standar pelayanan yang jelas dan keahlian dalam menggunakan alat bantu sehingga nasabah sangat terbantu. Namun dilihat dari segi keribaan bunga yang didapatkan dari kedua bank tersebut, bunga BRI lebih besar sedangkan di BSI menggunakan margin. sehingga saya lebih memilih beralih ke BSI sebagai Bank Syariah yang tanpa Riba”

Dari hasil penelitian melalui wawancara bersama ustadz Halim merupakan salah satu nasabah yang menggunakan dua tabungan yaitu

² Abdul Halim, Ustadz, *Wawancara*, pada tanggal 06 Juni 2022, Jam 20.00 Wib.

tabungan di BSI KCP Lubuklinggau dan BRI Cabang Lubuklinggau, beliau berpendapat di mana dari segi pelayanan yang beliau dapat dari kedua bank tersebut cenderung sama, kerana mereka memiliki kehandalan dalam melayani nasabahnya, namun disatu sisi ustadz Halim juga mengutamakan BSI kerana BSI menggunakan margin yang bisa dalam kategori non Riba. Sebagaimana yang kita ketahui bahwasannya riba merupakan hal yang sangat diharamkan dalam agama Islam yang dijelaskan pada Ayat al-qur'an yang menjelaskan tentang larangan *riba* dalam syariat Islam yaitu sebagaimana dalam firman Allah SWT QS, al-baqarah ayat 275.

3. Daya Tanggap (*Responsiveness*) merupakan kemampuan atau kesiapan untuk membantu pelanggan dan memberikan pelayanan yang cepat. Wawancara selanjutnya dilakukan kepada ustadzah Nopita, beliau berpendapat bahwa:³

“Ustadzah Novita berpendapat bahwa pelayanan yang beliau dapatkan di BRI Cabang Lubuklinggau sangatlah memuaskan dari segi pelayanan yang cepat, tepat, cermat, para staf nya juga merespon setiap pelanggan yang ingin mendapatkan pelayanan, dan semua keluhan nasabah akan diproses oleh pihak BRI. Pelayanan yang diberikan oleh BSI mala sebaliknya mereka kurang merespon apa dari keluhan nasabah nya dan kurang cepat dalam memberikan pelayanan”

Dari hasil penelitian melalui wawancara bersama ustadzah Novita Sari, beliau berpendapat bahwasannya beliau lebih cenderung bank BRI dari segi pelayanannya terhadap nasabah kerana mereka merespon dengan cepat apa keluhan dari nasabahnya, sedangkan respon yang diberikan oleh

³ Nopita Sari, Ustadzah, *Wawancara*, pada tanggal 04 Juni 2022, Jam 09.00 Wib.

pihak BSI masih kekurangan cepat dalam merespon para nasabah mengenai apa yang menjadi keluhan dari nasabah mereka. Sebuah interaksi berupa respon yang baik yaitu dimana ketika para nasabah mengalami kesulitan dalam berbagai hal maka para staf seluruh bank harus cepat dalam merespon hal tersebut, karena dari respon yang cepat itulah salah satu yang membuat para nasabah merasa nyaman bekerja sama dengan instansi tersebut.

4. Jaminan (*Assurance*) yang berkaitan dengan pengetahuan dan kesopanan karyawan serta kemampuan mereka untuk menginspirasi kepercayaan dan keyakinan. Wawancara selanjutnya kepada ustadz Aziman, beliau berpendapat bahwa:⁴

“Dari segi jaminan BSI KCP Lubuklinggau lebih bisa memberikan jaminan yg lebih baik daripada BRI Cabang Lubuklinggau, dimana BSI itu mampu menyakinkan dan memberikan jaminan pelayanan yang tepat waktu, jaminan legalitas yang sangat baik dan sangat bagus. Pelayanan diberikan BRI Cabang Lubuklinggau sering memberikan jaminan kurang tepat waktu tetapi jaminan legalitas juga sangat baik.”

Dari hasil penelitian melalui wawancara bersama ustadz Aziman, yaitu beliau lebih cenderung terhadap BSI di kerenekan BSI lebih bisa memberikan jaminan yang nyata yaitu jaminan pelayanan yang tepat waktu kepada nasabah dan jaminan yang diberikan oleh BRI sering kurang tepat, tetapi kalau legalitas dari kedua bank tersebut sama-sama bagus dan baik. Contohnya seperti ketika pembuatan kartu debit dan lain sebagainya

⁴ Aziman.

kurang tepat waktu dengan jaminan yang pihak bank BRI Cabang Lubuklinggau berikan.

5. Empati (*Emphathy*) yaitu memberikan perhatian yang tulus dan bersifat individual atau pribadi yang diberikan kepada pelanggan dalam menyediakan pelayanan. Setelah melakukan wawancara kepada ustadz Halim, dan dia mengatakan:⁵

“Dilihat dari segi keempatian para staf-staf bank itu para staf BSI KCP Lubuklinggau sangat bagus dalam mendahulukan nasabah, melayani dengan baik secara urut satu persatu, mendengarkan keluhan-keluhan nasabah dengan sangat baik dan memberikan pula solusi yang sangat baik. Empati yang diberikan oleh pihak BRI Cabang Lubuklinggau itu masih kurang bagus dimana melayani terkadang juga pilih kasih dalam melayani nasabah sangat terlihat jelas”

Dari hasil penelitian melalui wawancara bersama ustadz Abdul Halim, bahwasannya pelayanan yang baik merupakan suatu pencapaian kesuksesan suatu instansi manapun, di mana pelayanan yang diberikan oleh bank BSI melayani nasabah sesuai aturan yang telah ada, salah satunya yaitu melayani para nasabah dengan selalu memperhatikan keluhan dari nasabahnya sehingga membuat para nasabah merasa nyaman, pelayanan yang kurang baik akan membuat para nasabah merasa kurang nyaman seperti yang dialami oleh ustadz Abdul Halim merasa pelayanan yang diberikan oleh BRI kadang terdapat pilih kasih terhadap nasabahnya. Hal itulah yang membuat ustdz Abdul Halim lebih cenderung atau merasa nyaman menabung di BSI.

⁵ Halim.

Dari penjelasan pernyataan-pernyataan diatas dapat diuraikan dari persepsi ustadz dan ustadzah di Pondok Pesantren Al-Azhariyah Lubuklinggau tentang kualitas pelayanan yang diberikan oleh BRI Cabang Lubuklinggau dengan BSI KCP Lubuklinggau dapat disimpulkan bahwa:

1. Kurangnya kualitas pelayanan yang diberikan oleh bank BRI Cabang Lubuklinggau “terbukti sesuai dengan pendapat dari ustadz Aziman dan ustadz Halim bahwa pelayanan pada bank BRI itu kurang memuaskan baik dari segi bukti fisik, kehandalan dan lain-lain.
2. Unggulnya pelayanan yang di dapatkan BSI KCP Lubuklinggau karena memang semua staff yang ada didalamnya memang memberikan pelayanan yang terbaik, menggunakan tutur bahasa yang sangat mudah dipahami oleh nasabah. dan sesuai dengan prosedur dalam melayani nasabahnya dengan sehingga nasabah merasa nyaman melakukan transaksi. Besarnya bunga yang diberikan oleh BRI terhadap satu nasabah sangat berbanding terbalik dengan BSI yang menggunakan margin dan bisa dikatakan non riba.

B. Faktor-Faktor yang mempengaruhi persepsi para Ustadz dan Ustadzah di Pondok Pesantren Al-Azhariyah tentang kualitas pelayanan Bank Rakyat Indonesia Cabang Lubuklinggau dengan Bank Syariah Indonesia KCP Lubuklinggau

Adapun faktor-faktor yang dapat mempengaruhi persepsi terbagi menjadi dua yaitu faktor internal dan faktor eksternal, diantaranya sebagai berikut:

1. Faktor Internal

Faktor internal adalah segala sesuatu yang ada pada diri seseorang yang dapat mempengaruhi persepsinya. Faktor internal yang mempengaruhi persepsi yakni, faktor-faktor yang dialami oleh individu yang mencakup kedalam beberapa hal, diantaranya yakni:

a) Fisiologis, informasi masuk melalui alat indera, selanjutnya informasi yang diperoleh ini akan dapat mempengaruhi dan melengkapi usaha dalam memberikan arti terhadap lingkungannya, karena setiap individu mempunyai kapasitas indera yang berbeda-beda dalam mempersepsikan sebuah informasi sehingga interpretasi terhadap lingkungan juga berbeda.

Setelah melakukan wawancara dan penelitian bersama dengan ustadz Aziman di pondok pesantren al-azhariyah dengan sudut pandang yang sudah beliau alami selama menjadi nasabah di BSI KCP Lubuklinggau dan BRI cabang lubuklinggau bahwasannya

beliau lebih cenderung memilih BSI KCP Lubuklinggau, beliau juga mengatakan bahwa:⁶

“BSI KCP Lubuklinggau dan BRI Cabang Lubuklinggau jika dilihat dari segi pelayanan memiliki banyak perbedaan, dimana untuk tingkat kesopanan dan keramah yang di sajikan bank BSI itu bisa dikatakan lebih unggul jikan di bandingkan dengan staff BRI yang kebanyakan kurang ramah dalam melayani nasabahnya”

Dari hasil wawancara yang telah dilakukan oleh peneliti kepada ustadz Aziman, bahwa dalam pelayanan yang diberikan oleh bank BSI lebih baik. BSI melayani nasabah dengan sikap yang ramah dan sopan yang bisa dirasakan oleh nasabah melalui alat indra nya secara langsung seperti mata yang dapat melihat bagaimana karyawan bank BSI KCP Lubuklinggau dalam melayani nasabah dan telinga yang dapat mendengarkan tata bahasa yang diucapkan atau digunakan oleh staff BSI, untuk yang di BRI Cabang Lubuklinggau dikatakan oleh ustadz Aziman belum bisa dikatakan baik dalam melayanin nasabah karena masih dirasakan kurang.

- b) Faktor Perhatian, energi setiap individu berbeda-beda sehingga perhatian seseorang terhadap objek juga berbeda-beda dan hal ini akan mempengaruhi persepsi seseorang terhadap suatu objek.

Saat melakukan wawancara bersama dengan ustadzah Novita, dengan melihat apa yang beliau alami saat menjadi nasabah di BRI Cabang Lubuklinggau dan BSI KCP lubuklinggau beliau justru

⁶ Aziman.

cenderung lebih memilih bank BRI Cabang Lubuklinggau dikarenakan:⁷

“Para staf-staf BSI KCP Lubuklinggau sangat bagus dalam mendahulukan nasabah, melayani dengan baik, mendengarkan keluhan-keluhan nasabah dan memberikan pula solusi yang sangat baik, yang diberikan oleh pihak BRI Cabang Lubuklinggau itu masih kurang bagus dimana melayani terkadang kurang ramah, sering mengabaikan keluhan dari nasabah”

Hasil dari wawancara diatas kepada ustadzah Nopita, dimana para nasabah sangat membutuh suatu perhatian, kerena sering banyak mengalami kesulitan dalam bertransaksi sehingga tugas para staff bank agar memberikan solusi yang pas ketika nasabah mengalami masalah atau memiliki keluhan, dan itu sudah dilakukan oleh BRI sesuai apa yang dikatakan oleh ustadzah Nopita tetapi tidak dilakukan oleh BSI.

- c) Faktor Minat, yakni persepsi terhadap suatu objek bervariasi tergantung ada seberapa banyak energi atau sering disebut *perceptual vigilance*. *Perceptual vigilance* adalah kecenderungan seorang individu untuk memperhatikan tipe tertentu dari stimulus dan dapat disebut sebagai minat. Hasil wawancara dari dua ustadz dan satu ustadzah yang sudah peneliti lakukan yakni:⁸

“ketiga ustadz dan ustadzah tersebut lebih memilih BSI KCP Lubuklinggau dikarenakan mereka ingin menghindari riba bunga bank yang besar”

⁷ Sari.

⁸ Aziman, Sari, Halim.

Hasil dari wawancara ke ketiga responden yaitu dua ustadz dan satu ustadzah, dimana minat ini merupakan suatu kondisi yang terjadi apabila seseorang melihat apa yang diinginkan atau kebutuhannya sendiri, dengan demikian faktor minat ini menjadi salah satu faktor yang sangat berpengaruh juga, sehingga ketiga responden dapat berpindah tabungan dari BRI ke BSI, karena mereka ingin menghindari dari usur riba, sebagaimana yang kita ketahui bahwa riba itu dilarang.

- d) Faktor Kebutuhan yang searah, dimana kuatnya individu mencari objek-objek atau pesan yang dapat memberikan jawaban sesuai dengan dirinya.

Setelah melakukan wawancara bersama dengan ustadz Halim bahwa beliau menjadi nasabah di BSI KCP Lubuklinggau karena kebutuhan yang ingin terhindari transaksi Riba, adapun pendapat Ustadz Halim yakni:⁹

“Saya menjadi nasabah di BSI KCP Lubuklinggau itu hanya karena ingin terhindar dari Riba dan juga latar belakang saya sebagai salah seorang ustadz di pondok pesantren Al-Azhariyah Lubuklinggau sangat tidak etis jika menjadi nasabah di salah satu bank konvensional; dengan bunga yang sangat besar”

Hasil wawancara kepada ustadz Halim, setiap manusia pasti ingin berubah menjadi yang lebih baik lagi, itu juga yang dialami

⁹ Halim.

oleh ustadz Halim yang berpindah tabungan dari bank konvensional ke bank syariah agar bisa terhindar yang namanya riba.

- e) Faktor pengalaman dan ingatan, dimana pengalaman juga didapatkan sangat bergantung pada ingatan individu dalam artian sejauh mana individu itu mampu mengingat sebuah kejadian lampau secara lebih detail dan luas.

Setelah melakukan wawancara dengan ustadzah Nopita bahwa beliau mengatakan bahwa selama menjadi nasabah BRI Cabang Lubuklinggau dari segi pelayanan sangatlah memuaskan:¹⁰

“Pelayanan yang diberikan bank BRI Cabang Lubuklinggau sangatlah memuaskan dari segi pelayanan yang cepat, tepat, cermat, para staf nya juga merespon setiap pelanggan yang ingin mendapatkan pelayanan, dan semua keluhan nasabah akan diproses oleh pihak bank BRI. Pelayanan yang diberikan oleh bank BSI mala sebaliknya mereka kurang merespon apa dari keluhan nasabah nya dan kurang cepat”

Hasil wawancara kepada ustadzah Nopita, dimana faktor pengalaman juga menjadi salah satu penentu bagi nasabah ketika ingin bertransaksi kerana ketika seorang nasabah memiliki pengalaman yang buruk maka mereka akan berpersepsi negatif, sehingga yang dilakukan oleh BSI sudah sesuai dengan apa yang diharapkan nasabah dengan melakukan pelayanan yang cepat, dan cermat. Tetapi yang dilakukan oleh bank BRI mala belum sesuai kerana masih kurang cepat dalam melayanin nasabah.

¹⁰ Sari.

- f) Faktor Suasana hati, dimana keadaan emosi yang mempengaruhi perilaku seseorang, *mood* ini menunjukkan bagaimana perasaan seseorang pada waktu tertentu.

Setelah melakukan wawancara dengan Ustadz Aziman ialah mengatakan bahwa pihak Bank BRI Cabang Lubuklinggau ketika memberikan pelayanan kepada nasabah mereka sering dalam kondisi kurang *mood* sehingga berdampak pada kualitas pelayanan yang diberikan:¹¹

“Saya sering melihat para pihak bank Bri KCP Lubuklinggau memberikan pelayanan kurang ramah dengan wajah yang cemberut terhadap nasabah, sehingga berdampak pada nasabah”

Dari hasil wawancara kepada ustadz Aziman, faktor suasana hati ini juga sangat berpengaruh, apa lagi bagi para staff kedua bank tersebut, karena suasana hati merupakan suatu bentuk keadaan emosional. Sehingga ketika para staff bank dalam suasana hati yang buruk itu juga bisa berdampak saat melayanin nasabah saat bertransaksi dan menimbulkan kurang nyaman dalam bertransaksi.

Dari penjelasan di atas dapat ditarik kesimpulan bahwa faktor internal itu terdiri dari: Faktor fisiologis, perhatian, minat, kebutuhan, pengalaman dan ingatan, dan suasana hati.

2. Faktor Eksternal

¹¹ Aziman.

Faktor eksternal yang mempengaruhi persepsi merupakan karakteristik diri terhadap lingkungan hidup dan sebuah objek yang terlibat didalamnya. Adapun faktor eksternal yang mempengaruhi persepsi tersebut yakni:

- a) Faktor Eksternal yang pertama ialah faktor ukuran dan penempatan objek, ini akan dapat mempengaruhi persepsi seorang individu saat melihat sebuah objek dalam bentuk dan ukuran yang akan individu mudah pahami dalam memberikan suatu perhatian dalam membentuk sebuah persepsi. Menurut dari ketiga responden setelah melakukan wawancara ialah:¹²

“Kedua bank tersebut memiliki lokasi yang strategis yaitu dipinggir jalan raya sehingga dapat mudah dilihat dan mudah dijangkau karena jarak lumayan dekat”

Hasil wawancara dari ketiga responden, dimana faktor ukuran dan penempatan objek ini sangat berpengaruh karena suatu objek apabila mudah dijangkau, maka itu akan berpengaruh juga terhadap nasabah yang ingin menabung. Kedua bank tersebut sudah baik dalam memilih lokasi dan penempatannya sangatlah strategis sehingga banyak masyarakat yang tau dan ingin menabung.

- b) Faktor warna dari sebuah objek, warna dari objek ialah objek-objek yang dipengaruhi cahaya lebih banyak akan lebih mudah untuk dipahami dan dilihat jika dibandingkan dengan objek yang sedikit

¹² Aziman, Sari, Halim.

pencahayaan. Setelah melakukan wawancara kepada Ustadzah Nopita beliau mengatakan:¹³

“Dari segi warna BRI Cabang Lubuklinggau lebih mencolok dibandingkan BSI KCP Lubuklinggau”

Hasil wawancara kepada ustadzah Nopita Sari, faktor warna ini menjadi salah satu faktor eksternal, dimana warna yang mencolok dapat membuat suatu bank terlihat indah dipandang mata, sehingga faktor warna ini juga termasuk hal yang berpengaruh juga, hal tersebut dikatakan oleh ustadzah Nopita beliau mengatakan bahwa warna yang dimiliki oleh BRI Cabang Lubuklinggau sangatlah bagus dan warnanya mencolok sehingga ketika mata memandang akan merasa enak, tetapi untuk BSI KCP Lubuklinggau dari segi faktor warna belum begitu mencolok.

- c) Faktor yang ketiga ialah faktor kontras dan keunikan sebuah objek, stimulus luar sebuah penampilan suatu objek yang menarik lah yang akan membuat individu itu banyak menarik perhatian terhadap sebuah objek yang kontras dan keunikannya sangat bagus sehingga lebih menarik. Menurut Ustadz Halim:¹⁴

“Saya melihat BSI KCP Lubuklinggau itu memiliki penampilan yang bagus dan rapi sehingga saya tertarik dan beralih dari BRI Cabang Lubuklinggau lalu mengubah tabungannya menjadi tabungan BSI KCP Lubuklinggau”

Hasil wawancara kepada ustadz Halim, dimana keunikan sebuah objek seperti penampilan para staff bank, menjadi daya tarik

¹³ Sari.

¹⁴ Halim.

tersendiri yang harus dimiliki oleh sebuah lembaga keuangan terutama lembaga bank, karena daya tarik ini akan berdampak kepada nasabah sehingga semakin menarik sebuah objek yang dimiliki oleh bank maka akan banyak menarik perhatian sehingga masyarakat mau membuka tabungan di bank tersebut atau mau bertransaksi di bank tersebut, sehingga itu sudah diterapkan oleh BSI dan mendapatkan banyak nasabah yang semulanya nasabah bank konvensional beralih ke bank syariah seperti BSI KCP Lubuklinggau.

- d) Keempat yaitu faktor intensitas dan kekuatan dari stimulus, stimulus dari luar akan memberikan makna lebih apabila sering diperhatikan dibandingkan dengan sekali lihat. Dari hasil wawancara kepada Ustadz Halim dia mengatakan:¹⁵

“Kedua bank tersebut memiliki cara masing-masing untuk mempertahankan kualitas dari pelayanan yang diberikan tetapi saya lebih cenderung memilih bank BSI KCP Lubuklinggau karena lebih baik pelayanan yang diberikan serta tidak ada unsur ribanya”

Hasil wawancara kepada ustadz Halim, BRI Cabang Lubuklinggau dan BSI KCP Lubuklinggau tentu sudah memiliki caranya masing-masing agar bisa mempertahankan nasabah agar tetap menabung dan bertransaksi di banknya, mereka juga memiliki kekuatan-kekuatan seperti bentuk promosi, tutur kata yang baik agar membuat nyaman para nasabahnya dengan kelebihan yang dimiliki,

¹⁵ Halim.

kedua bank tersebut sudah memberikan pelayanan yang terbaik kepada ustadz Halim, tetapi ustadz Halim tetap lebih memilih BSI KCP Lubuklinggau dikarenakan BSI tidak memiliki yang namanya unsur riba.

- e) Faktor yang terakhir faktor gerakan ialah individu akan banyak memberikan persepsi dilihat dari gerakan objek yang tertuju dengan jangkauan dan pandangan jika dibandingkan dengan objek yang diam. Menurut ustadz Aziman:¹⁶

“Gerakan-gerakan yang tidak wajar dan tidak sopan di lakukan oleh beberapa oknu di BRI Cabang Lubuklunggau, sehingga berkesan kurang etis saat sedang melayani nasabah”

Hasil wawancara yang dilakukan dengan ustadz Aziman, dimana faktor gerakan ini menjadi suatu hal sangat berpengaruh juga kerana dengan gerakan-gerakan para staff yang tidak sewajarnya dapat menimbulkan persepsi yang negativ seperti mata yang melihat nasabah dengan tidak sopan, mulut berkata kasar kepada nasabah sehingga bisa membuat para nasabah tidak nyaman bertransaksi dan itu dirasakan oleh ustadz Aziman ketika bertransaksi di BRI Cabang Lubuklinggau tetapi mala sebaliknya ketika ustadz Aziman bertransaksi BSI KCP Lubuklinggau beliau mendapatkan perlakuan baik oleh staff-staff bank BSI.

Berdasarkan hasil penelitian dapat ditarik kesimpulan dari faktor eksternal yakni ada lima: Faktor Ukuran dan penempatan objek, Warna

¹⁶ Aziman.

dari sebuah objek. Kotras dan keunikan sebuah objek, intensitas dan kekuatan dari stimulus, dan Gerakan.

BAB V

PENUTUP

A. KESIMPULAN

Dari penelitian yang sudah dilakukan, maka dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut:

1. Persepsi para ustadz dan ustadzah Pondok Pesantren Al-Azhariyah terhadap pelayanan yang di dapatkan saat melakukan transaksi di staff BSI KCP Lubuklinggau itu lebih bagus di bandingkan dengan pelayanan dari staff BRI cabang Lubuklinggau. Para ustadz dan ustadzah Pondok Pesantren Al-Azhariyah lebih mengunggulkan BSI karena tidak ada sistem riba di dalamnya dan marginnya juga bisa di kategorikan non riba jika di bandingkan dengan bunga yang diberikan oleh bank konvensional.
2. Faktor yang melatarbelakangi persepsi para ustadz dan ustadzah tentang kualitas pelayanan yang diberikan oleh BRI Cabang Lubuklinggau dengan BSI KCP Lubuklinggau adalah faktor internal (faktor fisiologis, perhatian, minat, kebutuhan, pengalaman dan ingatan, dan suasana hati), dan faktor eksternal (faktor Ukuran dan penempatan objek, Warna dari sebuah objek. Kotras dan keunikan sebuah objek, intensitas dan kekuatan dari stimulus, dan Gerakan). Semakin banyak pengalaman yang didapat saat melakukan transaksi di kedua bank tersebut maka pemahaman yang didapat akan besar juga

dan semua itu dapat membuat persepsi yang semakin kearah positif dan keunikan dari sebuah objek menjadi daya tarik tersendiri.

B. SARAN

Berdasarkan kesimpulan yang peneliti tuliskan di atas, maka peneliti memberikan saran terhadap ustadz dan ustadzah terhadap pelayanan dari bank BRI Cabang Lubuklinggau dan bank BSI KCP Lubuklinggau yakni sebagai berikut:

1. Bagi pihak BRI Cabang Lubuklinggau untuk lebih meningkatkan lagi pelayanan terhadap nasabah, lebih memperhatikan lagi keluhan-keluhan nasabah, lebih kopeatif lagi dalam melayani dan bersosialisasi terhadap nasabah dan juga berpenampilan lebih menarik. Bagi pihak BSI KCP lubuklinggau, untuk lebih meningkatkan lagi keramahan, dan dan tetap terus mengutamakan kepentingan nasabah., lebih meningkatkan lagi tahap sosialisasi agar lebih menarik minat nasabah terhadap Bank Syariah.
2. Bagi Ustadz dan Ustadzah agar lebih memahami dari kedua kualitas pelayanan yang diberikan oleh BRI Cabang Lubuklinggau dan BSI KCP Lubuklinggau sehingga dapat mengajak atau memberikan solusi terhadap yang belum memiliki tabungan dari kedua bank tersebut.

DAFTAR PUSTAKA

BUKU

- Al Arif. M, Nur, R. 2012. Dasar Dasar Pemasaran Bank Syariah, Bandung: Alfabeta.
- Ahmadi, Rulam. 2014. Metodologi Penelitian Kualitatif. Yogyakarta: Ar-Ruzz Media.
- Departemen Agama RI. 2005. Al-Qur'an dan Terjemahnya. Bandung: CV Diponegoro.
- Ewa, Ilyasa, Z. 2014."Pengaruh Pengetahuan Santri Tentng Paerbankan Syariah Terhadap Minat Memilih Produk Perbankan Syariah Secara Mandiri". Yogyakarta.
- Hapsari, Riani, I. 2012. Psikologi Faal (Tinjauan Psikologi Dan Fiologi Dalam Memahamiperilaku Manusia), Bandung: Pt Remaja Rosdakarya.
- Huberman, Miles. 1992. Analisis Data Kualitatif. Jakarta: Universitas Indonesia Press.
- Kasmir, 2001. Bank dan Lembaga keuangan Lainnya, Edisi Keenam. Jakarta: PT Perkasa.
- Kotler, Philip. 1997. Manajemen Pemasara, Analisis, Perencanaan, Implementasi dan Pengendalian. Jakarta: Erlangga.
- Irwanto. 2002. Psikologi Umum. Jakarta: Pt Prehalindo.
- Laurence, Joyce, M. 2004. Asitektur Dan Perilaku Manusia. Jakarta: PT Grasindo.
- Mulyawan, Rahman. 2016. Birokrasi Dan Pelayanan Publik, Cetakan 1. Bandung: UNPAD PRESS.
- M. Taufiq R. Muhammad M. 2012. Pengantar Metode Penelitian. Yogyakarta: LaksBang PRESSindo.

- Nurdelima W. Siti Zahra P. Irmawati Harjani P. 2018. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Siswa Di Lembaga Pendidikan Primagama Gading Serpong, Jakarta : Universitas Islam Negeri Syarif Hidayataullah Jakarta.
- Rakhmat, Jalaluddin. 1996. Psikologi Komunikasi. Bandung: Rosdakarya.
- Saleh, Abdil, Rahman. 2009. Psikologi Suatu Pengantar Dalam Perspektif Islam. Jakarta: Kencana.
- Sobur, Alex. 2003. Psikologi Umum. Bandung: Cv Pustaka Setia.
- Sugiono. 2010. Metode Penelitian. Jakarta: Rajawali Pers.
- Sugiyono, 2017. Metode Penelitian Pendekatan Kuantitatif Kualitatif Dan R dan D. Bandung: Alfabeta.
- Sumanto. 2014. Psikologi Umum, Yogyakarta: Caps.
- Tjiptono, Fandy. 2017. Service Management: Mewujudkan Layanan Prima. Yogyakarta.
- Ulum. M. Chezienul. 2008. Public Service (Tinjaun Teoritis Dan Isu-Isu Strategi Pelayanan Publik). Malang: UB Press.
- Umar Husein. 2005. Metode Penelitian untuk Skripsi dan Tesis Bisnis. Jakarta: PT Rajagrafindo Persada.
- Walgito, Bimo. 2004. Pengantar Psikologi Umum. Yogyakarta: Cv, Andi Offset.
- Walgito, Bimo, 1978, Psikologi Social (Suatu Pengantar). Yogyakarta: CV, Andi Offset.
- Yamit, Zulian. 2001. Manajemen Produksi Dan Operasi. Yogyakarta: Ekonesia.

JURNAL

- Agung Suwandar, Sihran Fikri, dan Wahyu Wiyani, 2016. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan dan Loyalitas Mahasiswa (Studi pada Mahasiswa Starta 1 Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas UniversitasMerdeka malang), Jurnal Bisnis dan Manajemen, Vol. 3, No, 1, Ilmu Politik Universitas Merdeka Malang. doi: <https://doi.org/10.26905/jbm.v3i1.80>.

- Azisi, Ali, Mursyid. 2020. Meurice Merleau-Ponty dan hasil pemikirannya, Surabaya: Universitas Islam Negeri Sunan Ampel Suarabaya, Vol. 6, No. 2. doi: <https://doi.org/10.24235/jy.v6i2.7153>.
- Dita Amanah, Anasari Harahap, 2019. Kajian Kualitas pelayanan dan Loyalitas Nasabah Perbankan di Indonesia, Jurnal Bisnis dan Ekonomi, Vol. 26, No. 1, Universitas Islam Sumatra Utara.
- Dwimawati Ida Hayu, 2004. Kualitas pelayanan Publik (Salah Satu Parameter Keberhasilan Otomi Daerah), Vol. 1, No. 1, Januari.
- Hikmah, 2008. “Analisis Komparatif Kualitas Pelayanan Bank Syariah dan Bank Konvensional”, Dalam Jurnal Akrab Juara, Vol. 3, No. 1, (Batam: Yayasan Akrab Pekanbaru, Februari).
- Rakhmawati, Yuliana. 2012. Membaca pengalaman dan kesadaran : Konstruksi dalam Presfektif Fenomologi, Madura: Prodi Ilmu Komunikasi, FISIB, Universitas Trunojoyo Madura, Vol. 5, Nomor. 2. doi: <http://doi.org/10.21107/pemator>.
- Rusli, Desembreanita, Eva. 2016. Pengaruh Kualitas Pelayanan, Fasilitas, Dan Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan Untuk Menggunakan Jasa Hotel Oval Surabaya, Vol.16, No.2 Journal Of Researh In Economic And Management. doi: <https://doi.org/10.17970/jrem.16.1602013>. id.
- Sandi Eka Suprajang dan Yeyen Aprilia, *Analisis Kualitas pelayanan dan kepuasan pelanggan terhadap loyalitas pelanggan (studi kasus pada hotel sri rezeki blitar)*, Jurnal Penelitian Manajemen Terapan. Vo. 4. No. 2, Tahun 2019, Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Kesuma Negara.
- Yusuf, Rohmadi. Panut. Giyoto,. Implementasi Undang-Undang Nomor 18 Tahun 2019 TentangPesantren Terhadap Pengelolaan Pondok Pesantren, Surakarta: Program Doktor Manajemen Pendidikan Islam, IAIN Surakarta, . Jurnal Ilmiah Ekonomi Islam, 7(02), 816-828. doi:<http://dx.doi.org/10.29040/jiei.v7i2.2671>.

L
A
M
P
I
R
A
N



BERITA ACARA SEMINAR PROPOSAL SKRIPSI

Nomor : /In.34/FS.02/PP.00.9/01/2022

Pada hari ini Rabu Tanggal 19 Bulan Januari Tahun 2022 telah dilaksanakan Seminar Proposal Skripsi atas :

Nama : DEWI HERWANISYAH / 063021
 Prodi / Jurusan : PERBANKAN SYARIAH / Syaria'ah & Ekonomi Islam
 Judul : DAUPANCAAN PERAKA SAMPRA DAN USTAZ TEMANG PERBANKAN SYARIAH
(Studi Kasus Pondok Pesantren PE Alharunyah - Wirok Lingga)

Dengan Petugas Seminar Proposal Skripsi sebagai berikut :

Moderator : ALWI DICKY Hidayah, HS
 Calon Pmbb I : Nopriat, MA
 Calon Pmbb II : Mega Uhammadi, MA

Berdasarkan analisis kedua calon pembimbing, serta masukan audiens, maka diperoleh hasil sebagai berikut :

1. Daftar nama santri harus di cantumkan, daftar isi tidak usah di cantumkan
2. Tata cara penulisan proposal harus di perbaiki, bagian Literatur belum jelas
3. Pembaca antara penelitian terdahulu harus lebih jelas, bagian pendahuluan masih salah
4. Masalah sdh umum dan tidak ada novelty / pembaharuan pendeta
5. Metode & data tidak ada, gunakan penulisan hasil sesuai format judul

Dengan berbagai catatan tersebut di atas, maka judul proposal ini dinyatakan Layak / Tidak Layak untuk diteruskan dalam rangka penggarapan penelitian skripsi. Kepada saudara presenter yang proposalnya dinyatakan layak dengan berbagai catatan, wajib melakukan perbaikan berdasarkan konsultasi dengan kedua calon pembimbing paling lambat 14 hari setelah seminar ini, yaitu pada tanggal 2 bulan Januari tahun 2022, apabila sampai pada tanggal tersebut saudara tidak dapat menyelesaikan perbaikan, maka hak saudara atas judul proposal dinyatakan gugur.

Demikian agar dapat dipergunakan sebagaimana mestinya.

Curup, 19 Januari 2022

Moderator

Alwi Dicky Hidayah

Calon Pembimbing II

Mega Uhammadi, MA
 NIP. 1985.08.24.20.19632009

Calon Pembimbing I

Nopriat, MA
 NIP. 1977.05.20.02010001

NB :
 Berita acara yang sudah ditandatangani oleh kedua calon pembimbing rilakan difotocopy sebagai arsip peserta dan yang asli diserahkan ke Fakultas Syaria'ah & Ekonomi Islam / Pengawas untuk pemberian SK Pembimbing Skripsi dengan melampirkan perbaikan skripsi BAB I yang sudah disetujui / ACC oleh kedua calon pembimbing.



SURAT KEPUTUSAN
DEKAN FAKULTAS SYARIAH DAN EKONOMI ISLAM
Nomor : 0137/In.34/FS/PP.00.9/03/2022

Tentang
PENUNJUKAN PEMBIMBING I DAN PEMBIMBING II
PENULISAN SKRIPSI

DEKAN FAKULTAS SYARIAH DAN EKONOMI ISLAM INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI CURUP

- Menimbang** : 1. Bahwa untuk kelancaran penulisan skripsi mahasiswa perlu ditunjuk dosen pembimbing I dan II yang bertanggung jawab dalam penyelesaian penulisan yang dimaksud;
2. Bahwa saudara yang namanya tercantum dalam surat keputusan ini dipandang cakap dan mampu serta memenuhi syarat untuk diserahi tugas tersebut.
- Mengingat** : 1. Undang-undang Nomor 20 Tahun 2003 tentang Sistem Pendidikan Nasional;
2. Undang-undang Nomor 12 Tahun 2012 tentang Pendidikan Tinggi
3. Undang-undang Nomor 14 Tahun 2005 tentang Guru dan Dosen;
4. Peraturan pemerintah Nomor 19 Tahun 2005 tentang Standar Nasional Pendidikan;
5. Peraturan pemerintah Nomor 4 Tahun 2014 tentang Penyelenggaraan Pendidikan Tinggi dan Pengelolaan Perguruan Tinggi;
6. Peraturan Presiden Nomor 24 Tahun 2018 tentang IAIN Curup;
7. Keputusan Menteri Agama RI Nomor: B.II/3/15447, tanggal 18 April 2018 tentang Pengangkatan Rektor Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Curup Periode 2018-2022;
8. Surat Keputusan Rektor IAIN Curup Atas nama Menteri Agama RI Nomor: 0050/In.34/2/KP.07.6/01/2019 tentang Penetapan Dekan Fakultas Syariah dan Ekonomi Islam Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Curup.

MEMUTUSKAN

- Mencantumkan** : Menunjuk saudara:
- Pertama** : 1. Noprizal, M.Ag NIP: 197711052009011007
2. Mega Ilhamiwati, MA NIP: 198610242019032007

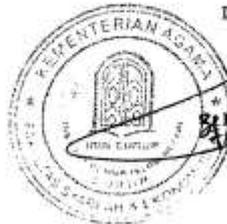
Dosen Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Curup masing-masing sebagai Pembimbing I dan Pembimbing II dalam penulisan skripsi mahasiswa:

NAMA : Deni Herwansyah
NIM : 18631034
PRODI/PAKULTAS : Perbankan Syariah (PS)/Syariah dan Ekonomi Islam
JUDUL SKRIPSI : Persepsi Nasabah Bank BRI Cabang Lubuklinggau dengan Bank BSI KCP Lubuklinggau Berdasarkan Kualitas Pelayanan (Studi Kasus Ustadz dan Ustadzah di Pondok Pesantren Al-Azhariyah Lubuklinggau)

- Kedua** : Kepada yang bersangkutan diberi honorarium sesuai dengan peraturan yang berlaku;
- Ketiga** : Keputusan ini mulai berlaku sejak tanggal ditetapkan dan berakhir setelah skripsi tersebut dinyatakan sah oleh IAIN Curup atau masa bimbingan telah mencapai satu tahun sejak SK ini ditetapkan;
- Keempat** : Ujian skripsi dilakukan setelah melaksanakan proses bimbingan minimal tiga bulan semenjak SK ini ditetapkan
- Kelima** : Segala sesuatu akan diubah sebagaimana mestinya apabila dikemudian hari terdapat kekeliruan dan kesalahan.
- Keenam** : Surat Keputusan ini disampaikan kepada yang bersangkutan untuk diketahui dan dilaksanakan.

Ditetapkan di : Curup
Pada tanggal : 16 Maret 2022

Dekan,



Dr. Yusri, M.Ag
NIP. 197002021998031007

- Tembusan :**
1. Ka.Bio AU. AK IAIN Curup
 2. Pembimbing I dan II
 3. Bendahara IAIN Curup
 4. Kabag AUAK IAIN Curup
 5. Kepala Perpustakaan IAIN Curup
 6. Asip/Fakultas Syariah dan Ekonomi Islam IAIN Curup dan yang bersangkutan



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI CURUP
FAKULTAS SYARIAH DAN EKONOMI ISLAM

Jl. Dr. AR. Gani Kotak Pos 106 Telpt. (0732) 21010-7008044 Fax (0732) 21010 Curup 59119
Website/Facebook: Fakultas Syariah dan Ekonomi Islam IAIN Curup Email: fakultas.se@iaicurup.ac.id

Nomor : 0361/In.34/FS/PP.00.9/05/2022
Lamp : Proposal dan Instrumen
Hal : Rekomendasi Izin Penelitian

Curup, 19 Mei 2022

Kepada Yth,
Pimpinan Pondok Pesantren Al-Azhariyah Lubuklinggau
Di-
Lubuklinggau

Assalamu'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh

Dalam rangka penyusunan skripsi strata satu (S1) pada Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Curup.

Nama : Deni Herwansyah
Nomor Induk Mahasiswa : 18631034
Program Studi : Perbankan Syariah (PS)
Fakultas : Syariah dan Ekonomi Islam
Judul Skripsi : Persepsi Nasabah Bank BRI Cabang Lubuklinggau dengan Bank BSI KCP Lubuklinggau Berdasarkan Kualitas Pelayanan (Studi Kasus Pondok Pesantren Al-Azhariyah Lubuklinggau)
Waktu Penelitian : 19 Mei 2022 Sampai Dengan 19 Juli 2022
Tempat Penelitian : Pondok Pesantren Al-Azhariyah Lubuklinggau

Mohon kiranya, Bapak/Ibu berkenan memberikan izin penelitian kepada mahasiswa yang bersangkutan.

Demikian surat rekomendasi izin penelitian ini kami sampaikan, atas kerja sama dan izinnya diucapkan terima kasih.

Wassalamu'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh.

Dekan,


Dr. Yusri, M.Ag
NIP. 002021998031007



YAYASAN AZHARIYAH LUBUKLINGGAU
مَعَهَدُ الْإِسْلَامِيَّةِ الْأَزْهَارِيَّةِ
PONDOK PESANTREN AL-AZHARIYAH
Jalan Gentayu Lrg. Azhariyah No. 37 RT. 09 Kel. Keputraan Kec. Lubuklinggau Barat II
Kota Lubuklinggau Provinsi Sumatera Selatan ☎ (0733) 321962 / 085273401379

SURAT KETERANGAN SELESAI PENELITIAN

Nomor : 008/I.210/005/VI/2022

Yang bertanda tangan dibawah ini, Pimpinan Pondok Pesantren Al-Azhariyah kota Lubuklinggau Provinsi Sumatera Selatan menerangkan bahwa :

Nama : Deni Herwansyah
NIM : 18631034
Program Studi : Perbankan Syariah (PS)
Fakultas : Syariah Dan Ekonomi Islam
Perguruan Tinggi : IAIN Curup

Telah selesai melaksanakan penelitian di Pondok Pesantren Al-Azhariyah Lubuklinggau dengan judul " **Persepsi Nasabah Bank BRI Cabang Lubuklinggau dengan Bank BSI KCP Lubuklinggau Berdasarkan Kualitas Pelayanan (Studi Kasus Pondok Pesantren Al-Azhariyah Lubuklinggau).**" Dari tanggal 19 Mei s/d 19 Juli 2022.

Surat keterangan ini dibuat untuk dipergunakan sebagaimana mestinya.

Lubuklinggau, 01 Juni 2022
Pimpinan POMPES AL-AZHARIYAH

H. INDRA, S.Sos.L,M.Pd

Pedoman Wawancara

1. Apa persepsi ustadz dan ustadzah tentang kualitas pelayanan ?
2. Bagaimana penampilan petugas BRI Cabang Lubuklinggau dan BSI KCP Lubuklinggau dalam memberikan pelayanan ?
3. Apakah ustadz merasa nyaman dalam melakukan transaksi di BRI Cabang Lubuklinggau dan BSI KCP Lubuklinggau ?
4. Apakah ustadz dan ustadzah merasakan kemudahan dalam proses pelayanan di BRI Cabang Lubuklinggau dan BSI KCP Lubuklinggau ?
5. Apakah petugas BRI Cabang Lubuklinggau dan BSI KCP Lubuklinggau disiplin dalam memberikan pelayanan ?
6. Apakah ustadz dan ustadzah merasakan kemudahan akses dalam permohonan pelayanan ?
7. Apakah petugas BRI Cabang Lubuklinggau dan BSI KCP Lubuklinggau handal dalam menggunakan alat bantu untuk memberikan pelayanan ?
8. Apakah petugas BRI Cabang Lubuklinggau dan BSI KCP Lubuklinggau cermat dalam melayani nasabah ?
9. Bagaimana standar pelayanan petugas BRI Cabang Lubuklinggau dan BSI KCP Lubuklinggau saat memberikan pelayanan ?
10. Bagaimana respon petugas ketika para ustadz dan ustadzah memiliki keluhan di BRI Cabang Lubuklinggau dan BSI KCP Lubuklinggau ?
11. Apakah petugas BRI Cabang Lubuklinggau dan BSI KCP Lubuklinggau melakukan pelayanan dengan cepat, tepat dan cermat ?

12. Apakah petugas BRI Cabang Lubuklinggau dan BSI KCP Lubuklinggau melakukan pelayanan dengan waktu yang tepat, sesuai dengan peraturan Bank?
13. Apakah ustadz dan ustadzah merasakan jaminan tepat waktu dalam proses pelayanan yang diberikan oleh pihak BRI Cabang Lubuklinggau dan BSI KCP Lubuklinggau ?
14. Apakah ustadz dan ustadzah merasakan jaminan biaya dalam proses pelayanan yang diberikan oleh pihak BRI Cabang Lubuklinggau dan BSI KCP Lubuklinggau ?
15. Apakah ustadz dan ustadzah merasakan jaminan legalitas dalam proses pelayanan yang diberikan oleh pihak BRI Cabang Lubuklinggau dan BSI KCP Lubuklinggau ?
16. Apakah dalam bidang empati pihak Bank sudah mendahulukan kepentingan nasabah ?
17. Apakah petugas BRI Cabang Lubuklinggau dan BSI KCP Lubuklinggau melayani nasabah dengan sikap yang ramah, sopan dan santun ?
18. Apakah petugas BRI Cabang Lubuklinggau dan BSI KCP Lubuklinggau melayani nasabah tanpa diskiriminatif ?
19. Apakah petugas melayanin nasabah dengan bersikap yang netral antara nasabah 1 dengan yang lainnya, tidak membedakan golongan ?
20. Menurut ustadz dan ustadzah apa yang membedakan antara kualitas pelayanan yang ada di BRI Cabang Lubuklinggau dengan BSI KCP Lubuklinggau ?

21. Apakah faktor internal yang diberikan oleh kedua bank tersebut sesuai dengan prosedurnya ?
22. Apakah faktor eksternal yang diberikan oleh kedua bank tersebut sesuai dengan prosedurnya ?
23. Apa saja faktor yang menyebabkan sehingga para ustadz dan ustadzah memilih kedua bank tersebut ?
24. Apa faktor yang mendasari ustadz dan ustadzah beralih dari BRI Cabang Lubuklinggau ke BSI KCP Lubuklinggau ?
25. Jika sudah beralih ke Bank Syariah, mengapa masih menggunakan produk Bank Konvensional dalam menjalankan kegiatan perbankan ?
26. Dari mana ustadz dan ustadzah mengetahui lokasi dari BRI Cabang Lubuklinggau dan BSI KCP Lubuklinggau ?
27. Apa kelemahan dan keunggulan yang dimiliki BRI Cabang Lubuklinggau dan BSI KCP Lubuklinggau ?
28. Jika disuruh memilih antara BRI dengan BSI, manakah yang lebih baik kualitas pelayanannya ?
29. Apa saja keuntungan menggunakan Bank BSI KCP Lubuklinggau ?
30. Apa keuntungan yang didapatkan dari BRI Cabang Lubuklinggau, sehingga walaupun sudah beralih tetapi tetap menggunakan alternatif Bank Konvensional tersebut ?



IAIN CURUP

KARTU KONSULTASI PEMBIMBING SKRIPSI

NAMA : DENI HERMANSYAH
 NIM : 18131034
 FAKULTAS/PRODI : PERBANKAN SYARIAH (PS) / SYARIAH DAN EKONOMI ISLAM

PEMBIMBING I : NURFAL, M.A
 PEMBIMBING II : MIRA UHAWATI, MA
 JUDUL SKRIPSI : PERSEPSI MURAH BAKU BISI CAGANÉ LUGUKUNINGAU DENING BAKU BISI KEP LUBUKUNINGAU BEKASAUAN KAWAS PEYAKUAN (Studi Kasus USTADJ dan USTADJ di Pondok Pesantren Al-Ahadiyah Lubukuningau)

- Kartu konsultasi ini harap dibawa pada setiap konsultasi dengan pembimbing 1 atau pembimbing 2.
- Dianjurkan kepada mahasiswa yang menulis skripsi untuk berkonsultasi sebanyak mungkin dengan pembimbing 1 minimal 2 (dua) kali, dan konsultasi pembimbing 2 minimal 5 (lima) kali dibuktikan dengan kutipan yang di rekrakan;
- Agar ada waktu cukup untuk perbaikan skripsi sebelum diujikan diharapkan agar konsultasi terakhir dengan pembimbing dilakukan paling lambat sebelum ujian skripsi.



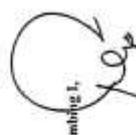
IAIN CURUP

KARTU KONSULTASI PEMBIMBING SKRIPSI

NAMA : DENI HERMANSYAH
 NIM : 18131034
 FAKULTAS/PRODI : PERBANKAN SYARIAH (PS) / SYARIAH DAN EKONOMI ISLAM

PEMBIMBING I : NURFAL, M.A
 PEMBIMBING II : MIRA UHAWATI, MA
 JUDUL SKRIPSI : PERSEPSI MURAH BAKU BISI CAGANÉ LUGUKUNINGAU DENING BAKU BISI KEP LUBUKUNINGAU BEKASAUAN KAWAS PEYAKUAN (Studi Kasus USTADJ dan USTADJ di Pondok Pesantren Al-Ahadiyah Lubukuningau)

Kami berpendapat bahwa skripsi ini sudah dapat diajukan untuk ujian skripsi IAIN Curup.

Pembimbing I,

 NURFAL, M.A
 NIP. 197111051993011007

Pembimbing II,

 MIRA UHAWATI, MA
 NIP. 1986102191010031007



IAIN CURUP

NO	TANGGAL	Hal-hal yang Dibicarakan	Paral Pembimbing I	Paral Mahasiswa
1	02/2021 /02	- RANSI Judul - Ransi Bab I	Np	Hid
2	23/2021 /03	- Sistem Revisi - Rancangan SK Rombongan - Lambat BAB II dan III	Np	Hid
3	30/2021 /03	- Ransi bab II dan III - Konsultasi pedoman wawancara	Np	Hid
4	03/2021 /06	- Ransi BAB II dan III - Aca Pedoman wawancara - Lambat bab III dan IV	Np	Hid
5	19/2021 /07	- Aca BAB I - IV	Np	Hid
6	21/2021 /08	Aca untuk cym	Np	Hid
7				
8				



IAIN CURUP

NO	TANGGAL	Hal-hal yang Dibicarakan	Paral Pembimbing II	Paral Mahasiswa
1	23-5-2021	Menyusun SF Penulisan Konsultasi lebih mendalam terkait formasi proposal Menyusun Referensi	Np	Hid
2	24-5-2021	MAB 1: Data & fakta, meth tim utama Sistematis Revisi Metodologi: Fungsional	Np	Hid
3	13-4-2021	Konsultasi pedoman wawancara	Np	Hid
4	10-5-2021	Conrt BAB 2: Referensi, Team, hypo BAB 3: Tambak Aka	Np	Hid
5	25-5-2021	- Aca bab 1-3 - Halaman Preliminary - Daftar Rujukan	Np	Hid
6	29-6-2021	MAB 4: Menyusun analisis dengan - Menyusun analisis dengan - Laporan yg di submit. - Referensi Babase	Np	Hid
7	5-7-2021	Menyusun kesimpulan dengan rumusan masalah, hypo Referensi Babase, hypo	Np	Hid
8	12-7-2021	Aca Skripsi kembali ke fungsionalis 1	Np	Hid



Ruang Belajar Pondok Pesantren Al-Azhariyah



Foto Asrama Pondok Pesantren Al -Azhariyah



Latihan Hadrah



Wawancara Pimpinan Pondok Pesantren Al-Azhariyah Lubuklinggau pada

tanggal 06 Juni 2022



Wawancara Ustadz Abdul Halim pada tanggal 06 Juni 2022



Wawancara Ustadzah Nopita Sari pada tanggal 04 Juni 2022



Wawancara Ustadz Aziman pada tanggal 03 Juni 2022



PROFIL PENULIS



Nama Deni Herwansyah tempat tanggal lahir, Tanjung Heran 20 Mei 2000, anak dari seorang Ayah yang bernama Zainal Abidin dan Ibu yang bernama Mega Wati, ia merupakan anak pertama dari 2 bersaudara.

Menempuh pendidikan dari Sekolah Dasar Negeri (SDN) di SD Negeri 08 Jabi, melanjutkan Madrasah Sanawiah (MTS) di MTS Azhariyah Lubuklinggau, kemudian melanjutkan Sekolah Menengah Atas (SMA) di SMA Azhariyah lubuklinggau dengan mengambil jurusan Ilmu Pengetahuan Sosial (IPS). Selanjutnya melanjutkan di Perguruan Tinggi (PT) Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Curup dengan mengambil program studi Perbankan Syariah Fakultas Syariah dan Ekonomi Islam.

Penulis juga aktif di dunia organisasi. Dalam organisasi Internal maupun Ekstra, dalam organisasi intra penulis aktif di UKK Pramuka menjabat sebagai ketua pramuka IAIN Curup periode 2020-2021, aktif juga di UKK KOPMA AL-FATAH IAIN CURUP. Dalam organisasi Ekstra, penulis aktif di PMII Cabang Curup menjabat sebagai Wakil Ketua Rayon Syariah periode 2019-2020, aktif juga di Himpunan Mahasiswa Lembak-Curup (HMLC).