

**ANALISIS KAPABILITAS DAN MUTU PELAYANAN PADA
GURU MADRASAH ALIYAH DALAM MENGGUNAKAN
JASA BANK SYARIAH INDONESIA (BSI)
(Studi Kasus Madrasah Aliyah Kecamatan Megang Sakti)**

SKRIPSI

Diajukan Untuk Memenuhi Salah Satu Syarat
Guna Memperoleh Gelar Sarjana Strata Satu (S1)
Pada Program Studi Perbankan Syariah



OLEH :

**Dewi Sartika
18631039**

**PROGRAM STUDI PERBANKAN SYARIAH
FAKULTAS SYARIAH DAN EKONOMI ISLAM
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI CURUP
2022**

Hal : Pengajuan Skripsi

Kepada

Yth. Rektor IAIN Curup

Di-

Curup

Assalamu 'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh

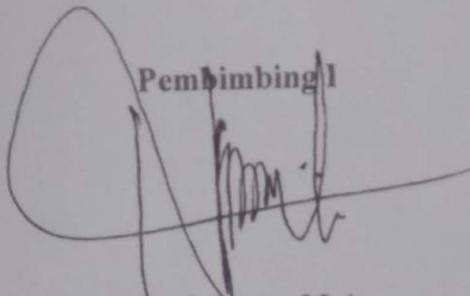
Setelah diadakannya pemeriksaan dari perbaikan seperlunya, maka kami berpendapat skripsi **Dewi Sartika** yang berjudul "**Analisis Kapabilitas dan Mutu Pelayanan Pada Guru Madrasah Aliyah dalam Menggunakan Jasa Bank Syariah Indonesia(Studi Kasus Kecamatan Megang Sakti)** " sudah di ajukan dalam sidang Munaqasah Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Curup.

Demikian permohonan ini kami ajukan, atas perhatiannya kami ucapkan terimakasih.

Wassalamu 'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh

Curup, 30 Juni 2022

Pembimbing I



Hendrianto, M.A
NIDN. 202186701

Pembimbing II



Fitmawati, ME
NIDN: 2024198902

PERNYATAN BEBAS PLAGIASI

Yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Dewi Sartika

Nim : 18631039

Fakultas : Syariah dan Ekonomi Islam

Prodi : Perbankan Syariah

Dengan ini menyatakan bahwa dalam skripsi ini tidak terdapat karaya yang pernah di ajukan orang lain untuk memperoleh gelar sarjana si suatu perguruan tinggi, dan sepanjang pengetahuan peneliti juga tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali secara tertulis diakui atau dirujuk dalam naskah ini dan disebutkan dalam referensi.

Apabila dikemudian hari terbukti bahwa pernyataan ini tidak benar, saya bersedia menerima hukuman atau sanksi dengan peraturan yang berlaku.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenar-benarnya, agar dapat dipergunakan sebagaimana mestinya.

Curup , 30 Juni 2022



Dewi Sartika

Nim. 18631039



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

Jl. Dr. Ak Gani No. 01 Kotak Pos 108 Telp. (0732) 2101102179 Fax 21010 Kode Pos 39119
Website/Facebook: Fakultas Syariah dan Ekonomi Islam IAIN Curup. Email: fakultassyariahekonomiislam@gamil.com

PENGESAHAN SKRIPSI MAHASISWA

Nomor: 083 /In.34/FS/I/PP.00.9/ 8 /2022

Nama : **Dewi Sartika**
NIM : **18631039**
Fakultas : **Syariah dan Ekonomi Islam**
Prodi : **Perbankan Syariah**
Judul : **Analisis Kapabilitas dan Mutu Pelayanan pada Guru Madrasah Aliyah dalam Menggunakan Jasa Bank Syariah Indonesia (BSI)**

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

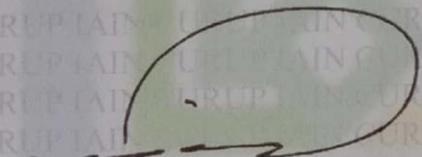
Hari/ Tanggal : **Kamis, 28 Juli 2022**
Pukul : **11.00 s.d 12.30 Wib**
Tempat : **Gedung Munaqasyah Fakultas Syariah dan Ekonomi Islam IAIN Curup Ruang I**

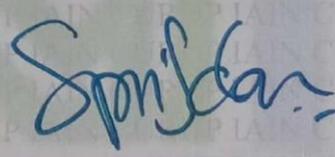
Dan telah diterima untuk melengkapi sebagai syarat-syarat guna memperoleh gelar Sarjana Ekonomi (S.E) dalam bidang Perbankan Syariah.

TIM PENGUJI

Ketua,

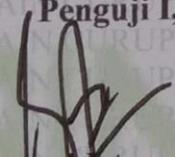
Sekretaris,

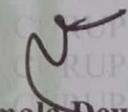

Dr. Busman Edyar, M. A
NIP. 197504062011011002


David Aprizon Putra, M. H
NIP. 199004052019031013

Penguji I,

Penguji II,


Dr. Muhammad Istan, M. Pd., M. M
NIP. 197502192006041008


Ratih Komala Dewi, S. Si., M. M
NIP. 1990061920181200

Mengetahui,

Dekan Fakultas Syariah dan Ekonomi Islam



Dr. Yuseff, M. Ag.
NIP. 1970020219998031007

KATA PENGANTAR



Assamu'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh

Alhamdulillahirobbil'alamin, segala puji dan syukur penulis ucapkan atas kehadiran Allah SWT atas rahmat dan hidayah-nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan judul **“Analisis Kapabilitas dan Mutu Pelayanan Pada Guru Madrasah Aliyah Dalam Menggunakan Jasa Bank Syariah Indonesia (BSI)”**, yang merupakan salah satu syarat guna memperoleh gelar sarjana Ekonomi (S.E) program studi Perbankan Syariah.

Shalawat serta salam tak lupa pula peneliti haturkan kepada baginda kita Nabiullah Muhammad SAW yang telah membawa cahaya islam ke dunia ini dan juga ilmu pengetahuan kepada ummatnya. Pada penulisan skripsi ini banya mendapatkan bimbingan serta arahan serta do'a dari berbagai pihak sehingga skripsi ini dapat di selesaikan, pada kesempatan ini penulis ingin mengucapkan terimakasih yang sebesar-besarnya kepada semua pihak yang telah memberikan bantuan terutama :

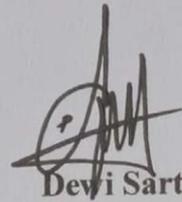
1. Prof. Dr. Idi Warsah. M.Pd.I selaku Rektor Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Curup.
2. Dr. Yusefri, M.Ag selaku Dekan Fakultas Syariah dan Ekonomi Islam.

3. Khairul Umam Khudhori, M.E.I selaku Ketua Prodi Perbankan Syariah IAIN Curup
4. Hendrianto, M.A selaku Pembimbing I dan Fitmawati,M.E selaku Pembimbing II yang telah memberikan arahan dan bimbingan dalam penyelesaian skripsi ini.
5. Andriko ,M.E,Sy selaku Penasehat Akademi yang telah memberikan arahan, saran dan motivasi sehingga penulis dapat menyelesaikan perkuliahan di IAIN Curup.
6. Seluruh dosen prodi Perbankan Syariah yang telah memberikan arahan dan telah memberikan ilmu yang bermanfaat kepada penulis.
7. Kedua orang tuaku, Bapak Kasno dan Ibu Siti Aminah dan adik-adik tercintaku, Sumedi Anto dan Zahratin Ummaha yang telah memberikan dukungan, motivasi di setiap harinya serta selalu mengiringi setiap langkahku dengan do'a-do'anya.
8. Bapak Munir Fathoni dan Ibu Neni selaku kepala Madrasah aliyah Riyadus Sholihin dan waka kesiswaan yang telah memberikan izin untuk penulis melakukan penelitian di madrasah
9. Bapak Bisri Mustofa selaku kepala Madrasah Aliyah Miftahusallam yang telah memberikan izin dan bantuan dalam proses melakukan penelitian.
10. Teman-teman seperjuangan Program Studi Perbankan Syariah Lokal B angkatan 2018 yang selalu memberikan support system yang terbaik sampai perkuliahan hingga akhir.

Seiring doa dan bantuan dan amal kebaikan yang diberikan kepada penulis
mendapatkan imbalan pahala dan ridho dari Allah SWT.

Wassalamualaikum Warahmatullahi Wabarokhatu

Curup , 30 Juni 2022



Dewi Sartika
NIM. 18631039

MOTTO

*INVESTASI PALING INDAH DALAM HIDUP YAITU
DOA'*

DEWI SARTIKA

PERSEMBAHAN

Syukur Allhamdulillah penulis panjatkan atas kehadiran Allah SWT, yang telah memberikan nikmat kesehatan, kemudahan, serta kekuatan dalam menyelesaikan skripsi ini. Dengan melewati tahap-tahap yang panjang, selalu teriring salam dan do'a dari orang-orang tercinta, skripsi ini ku persembahkan kepada :

1. Terkhusus untuk orang terhebat ku yaitu kedua orang tuaku, Bapak Kasno, dan Ibu Siti Aminah yang sangat berjasa dalam hidup dan di setiap langkah ku, yang rela berkorban apapun untuk putrinya, tidak mengenal kata lelah, letih hanya demi menghantarkan anak-anaknya ke tingkat pendidikan yang lebih tinggi. Terimakasih atas segala perjuangannya, atas segala doa, nasehat, dukungan, kepercayaan dan kasih sayang yang tak bisa dibayar dengan apapun. Terimakasih pula telah memberikan harta yang paling berharga di hidup anak mu yaitu sebuah pendidikan yang begitu tinggi, dimana pendidikan tidak akan habis sampai kapan pun.
2. Untuk adik-adikku, Sumedi Anto, dan Zahratin Ummha yang menjadi support system terbaikku, serta yang selalu memberikan semangat untuk menyelesaikan skripsi ini.
3. Kedua kakek (Kliwon dan Daspan) dan nenek (Siti Komariyah dan Sari) yang selalu memberikan wejangan, dukungan, motivasi dan do'a selama ini.
4. Untuk sahabat perantauanku, Deisy Risma Sari, Sisca Novia Sari, Maratus Saida yang telah memberikan tawa dan warna selama kita bersama di perantauan, memberikan kasih sayang, dorongan, motivasi, dan nasehat satu

sama lain, serta saling bantu membantu hingga sampai detik ini dimana kita dapat menyelesaikan perkuliahan dan menyelesaikan skripsi ini. .

5. Almamaterku IAIN Curup yang ku banggakan.

**ANALISIS KAPABILITAS DAN MUTU PELAYANAN PADA GURU
MADRASAH ALIYAH DALAM MENGGUNAKAN
JASA BANK SYARIAH INDONESIA
(Studi Kasus Kecamatan Megang Sakti)**

**Dewi Sartika
18631039**

Abstrak

Penelitian ini dilatar belakangi dengan adanya analisis kapabilitas dan mutu pelayanan pada guru madrasah dalam menggunakan jasa Bank Syariah Indonesia. Kapabilitas merupakan suatu kemampuan yang dimiliki suatu perusahaan, indikator dalam kapabilitas yaitu promosi sehingga dengan adanya promosi menjadi tolak ukur kapabilitas suatu perusahaan. Mutu pelayanan adalah suatu proses yang terdiri atas serangkaian aktivitas yang dilakukan oleh suatu bank itu sendiri. Masalah yang dibahas dalam penelitian ini meliputi dua rumusan masalah yaitu bagaimana kapabilitas promosi bank syariah Indonesia dan bagaimana mutu pelayanan bank syariah Indonesia.

Penelitian ini menggunakan metode kualitatif dengan jenis penelitian analisis deskriptif. Dimana sumber data penelitian ini yaitu data primer dan data sekunder, dan diperoleh hasil dari observasi, wawancara dan dokumentasi, buku-buku, jurnal dan lainnya. Teknik dalam penelitian ini menggunakan analisis data yaitu pengumpulan data, reduktif data, dan penarikan kesimpulan.

Dari penelitian yang telah dilakukan, dapat disimpulkan *pertama*, kapabilitas promosi bank syariah Indonesia, dari segi promosi sudah ada namun untuk kapabilitas promosinya belum terlaksana dengan baik, sehingga kapabilitas bank syariah Indonesia untuk sekolah Madrasah Aliyah masih nihil. *Kedua*, mutu pelayanan masih ada yang belum sesuai ciri-ciri pelayanan menurut perbankan syariah seperti kuranya empaty karyawan.

Kata Kunci : *Kapabilitas, Mutu Pelayanan, Bank Syariah Indonesia*

DAFTAR ISI

HALAMAN COVER	i
HALAMAN PENGAJUAN SKRIPSI	ii
HALAMAN PERNYATAAN BEBAS PLAGIASI	iii
KATA PENGANTAR	iv
MOTTO	vii
PERSEMBAHAN	viii
ABSTRAK	x
DAFTAR ISI	xi
DAFTAR BAGAN	xiii
DAFTAR TABEL	xiv
BAB 1 PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang	1
B. Batasan dan Rumusan Masalah	5
C. Tujuan Penelitian	6
D. Manfaat Penelitian	6
E. Kajian Literatur	8
F. Penjelasan Judul	11
G. Metode Penelitian	15
BAB II LANDASAN TEORI	21
A. Kapabilitas	21
B. Mutu Pelayanan	30
C. Bank Syariah Indonesia	36
BAB III GAMBARAN UMUM OBJEK PENELITIAN	48
A. Kondisi Objek Madrasah Aliyah Riyadus Sholihin	48

1. Sejarah Madrasah Aliyah Riyadus Sholihin	48
a. Profil Madrasah Aliyah Riyadus Sholihin	49
b. Visi dan Misi	49
2. Sarana dan Prasarana Madrasah Aliyah Riyadus Sholihin.....	50
3. Struktur dan Tenaga Guru Madrasah Aliyah Riyadus Sholihin..	51
B. Kondisi Objek Madrasah Aliyah Miftahussalam	54
1. Sejarah Madrasah Aliyah Miftahussalam	54
a. Profil Madrasah Aliyah Miftahussalam.....	55
b. Visi.....	56
c. Misi	56
2. Struktur dan Tenaga Guru Madrasah Aliyah Miftahussalam	56
C. Tugas dan Fungsi Pengelola Sekolah	58
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	63
A. Hasil Penelitian.....	63
B. Pembahasan	73
BAB V PENUTUP	78
A. Kesimpulan	78
B. Saran.....	79
DAFTAR PUSTAKA.....	80
LAMPIRAN-LAMPIRAN	

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Semakin maju dan berkembangnya zaman, Bank berperan sangat pesat dan penting dalam kegiatan maupun transaksi yang berhubungan dengan sistem keuangan, seperti halnya yaitu tempat untuk mengajukan peminjaman, menabung, tempat untuk melakukan investasi, serta untuk pengiriman dan pembayaran.

Berdasarkan prinsip operasional bank dibedakan menjadi dua, yakni bank konvensional yang berdasarkan dengan prinsip bunga atau riba, sedangkan bank yang berdasarkan prinsip syariah atau yang kemudian dikenal dengan bank syariah. Pemungutan riba dengan jelas telah di haramkan oleh Allah, sebagaimana telah diatur dalam Al-Qur'an dan hadis.

Menurut UU No. 10 tahun 1998 tentang perbankan, bank merupakan badan usaha yang menghimpun dana dari masyarakat dalam bentuk simpanan dan menyalurkannya kepada masyarakat dalam bentuk kredit dan bentuk-bentuk lainnya dalam rangka meningkatkan taraf hidup rakyat banyak.¹

UU No. 21 tahun 2008 tentang perbankan syariah, bank syariah adalah bank yang menjalankan kegiatan usaha berdasarkan prinsip syariah,

¹ Umam and Budi Utomo, *Perbankan syariah: dasar dasar dan dinamika perkembangannya*(Jakarta:Rajawali Pers,2016)hal.1.

atau prinsip hukum Islam yang diatur dalam fatwa majelis ulama Indonesia seperti prinsip keadilan dan keseimbangan (*`adl wa tawazun*), kemaslahatan (*maslahah*), universalisme (*alamiyah*), serta mengandung *gharar*, *maysir*, *riba*, *zalim*, dan objek yang haram.²

Bank syariah Indonesia adalah bank indonesia yang bergerak dibidang perbankan syariah. Bank Syariah Indonesia merupakan gabungan dari bank mandiri syariah, bank BRI Syariah, dan BNI Syariah, BSI resmi beroperasi pada 1 Februari 2021 pukul 13.00 WIB. Dan Bank Syariah Indonesia yang berada di Jalan Jend. Sudirman Kec. Tugumulyo, Mataram, Kota Lubuklinggau, Sumatra Selatan. Bank Syariah Indonesia KCP Tugumulyo merupakan perpindahan atau migrasi dari BNI syariah. Produk yang terdapat pada Bank Syariah Indonesia yaitu

1. Tabungan

Didalam tabungan ini terbagai menjadi berbagai bagian seperti tabungan bisnis, tabungan Classic, tabungan junior, tabungan Easy wadiah, tabungan mahasiswa, tabungan pendidikan, tabungan prima, tabungan pensiun, dan lainnya.

2. Transaksi

Didalam transaksi terdapat beberapa bagian yaitu BSI Giro Rupiah, Giro Valas.

² Ismail, *Perbankan syariah* (Jakarta : Kharisma Putra Utama : 2016) hal. 54.

3. Bisnis

Bisnis yang dijalankan didalam produk BSI yaitu BSI bank garansi, BSI cash management, giro optimal dan lainnya .

4. Emas

Dalam produk ini bank syariah Indonesia memiliki beberapa layanan pada produk ini seperti cicilan emas dan gadai perhiasan berbentuk emas.

5. Haji dan umroh

Didalam produk haji dan umroh BSI terdiri dari tabungan haji Indonesia dan BSI tabungan haji muda Indonesia.

6. Investasi

Reksa dana syariah, deposito rupiah, deposito valas.

7. Pembiayaan

Menurut KBBI, kapabilitas adalah perwujudan yang menggambarkan kemampuan yang tidak hanya sebatas memiliki keterampilan tetapi benar benar memahami secara mendetail agar menguasai kemampuan atau pengetahuan yang baik.

Mutu atau kualitas ialah keseluruhan ciri serta sifat dari suatu produk atau pelayanan yang dapat mempengaruhi kepuasan suatu nasabah yang dinyatakan atau yang tersirat.³ Pelayanan yang diberikan dikatakan baik dan dapat menjalin hubungan yang berkesinambungan dengan nasabah apabila nasabah telah merasa dibantu, dihargai, dilindungi dan di

³ Herry Sutanto Dan Khaerul Umam, *Manajemen Pemasaran Bank Syariah*, (Bandung : CV Pustaka Setia, 2013) Hal. 278.

terima. Apabila nasabah merasa diuntungkan serta dihargai maka opini masyarakat atau nasabah tentang bank syariah itu akan lebih baik, dengan adanya opini tersebut akan menentukan kepopuleran bank syariah, yang mana kepopuleran bank syariah itu terletak kepada persepsi masyarakat.

Nasabah yang persepsi baik dan nasabah yang merasa puas akan menceritakan kesan positifnya serta pengalaman baik yang didapat kepada orang lain, dan dengan hal ini termasuk ke promosi secara tidak langsung yang dilakukan oleh nasabahnya. Begitu pula dengan para guru Madrasah yang ada di kecamatan megang sakti.

Madrasah Aliyah adalah jenjang pendidikan menengah atas, dan pengelolaannya dibawah naungan kementrian agama. Disini penulis meneliti dua sekolah Madrasah Aliyah yang berada di Megang Sakti yang mana sekolah tersebut pernah bekerja sama dengan pihak Bank, yaitu Madrasah Aliyah Riyadus Sholihin dengan Madrasah Aliyah Miftahussalam. Disini penulis menjadikan guru Madrasah Aliyah Riyadus Sholihin dan Miftahussalam sebagai subjek penelitian.

Sebagaimana hasil wawancara yang dilakukan oleh salah satu guru Madrasah Aliyah Riyadus Sholihin yaitu ibu Nurkhusna, beliau menjelaskan bahwa bank syariah merupakan bank yang menggunakan sistem bagi hasil sehingga tidak ada unsur riba di dalamnya dan menurut beliau bank syariah dalam pematangannya kecil, namun dalam hal kapabilitas seperti promosi dan mutu pelayanan masih kurang

dikarenakan kurangnya sosialisasi baik di sekolah atau di kalangan masyarakat Megang Sakti serta jarak tempu sekitar 15 menit dari lokasi.⁴

Mengingat semakin berkembangnya bank syariah pada sekarang ini dan sudah terjalinnya kerja sama antara pihak sekolah dengan bank syariah, maka sejauh mana kapabilitas dan mutu pelayanan bank syariah Indonesia terhadap guru Madrasah Aliyah di Kecamatan Megang Sakti.

Berdasarkan analisis diatas penulis tertarik untuk melakukan penelitian di madrasah aliyah tersebut dengan judul **“Analisis Kapabilitas dan Mutu Pelayanan Pada Guru Madrasah Aliyah Dalam Menggunakan Jasa Bank Syariah Indonesia (Studi Kasus kecamatan Megang Sakti)”**

B. Batasan dan Rumusan Masalah

Supaya penelitian terarah dan terfokus ke pembahasan, maka penulis memberikan batasan dalam penelitian, batasannya bagaimana kapabilitas promosi Bank Syariah Indonesia, dan mutu pelayanan yang diberikan pihak BSI terhadap Guru Madrasah Aliyah Riyadus Sholihin dan Madrasah Aliyah Miftahulssalam.

Berdasarkan latar belakang dan batasan masalah diatas, maka Rumusan masalah dalam penelitian ini sebagai berikut :

1. Bagaimana kapabilitas Promosi BSI menurut Guru Madrasah Aliyah Riyadus Sholihin dan Madrasah Aliyah Miftahussalam ?

⁴ Nurkhusna, *Guru Madrasah Aliyah Riyadus Sholihin, Wawancara via Whatsaapp, 5 November 2021. Pukul 13.00 WIB.*

2. Bagaimana Mutu Pelayanan BSI menurut Guru Madrasah Aliyah Riyadus Sholihin dan Madrasah Aliyah Miftahulssalam ?

C. Tujuan Penelitian

Tujuan dari penulisan penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Untuk mengetahui kapabilitas promosi BSI menurut Guru Madrasah Aliyah Riyadus Sholihin dan Madrasah Aliyah Miftahulssalam
2. Untuk mengetahui bagaimana Mutu Pelayanan BSI menurut Guru Madrasah Aliyah Riyadus Sholihin dan Madrasah Aliyah Miftahussalam.

D. Manfaat Penelitian

Dalam penelitian terdapat beberapa manfaat penelitian yang bisa memberikan kontribusi terhadap hasil penelitian. Dan manfaat penelitian terbagi menjadi beberapa macam yaitu:

1. Secara Teoritis

Secara teoritis, penelitian ini dapat memberikan pemahaman atau pengetahuan yang lebih luas kepada penulis dan pembacanya terhadap analisis kemampuan dan mutu pelayanan BSI terhadap guru Madrasah Aliyah Riyadus Sholihin dalam menggunakan jasa BSI.

2. Secara praktis

Secara praktis, penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat dari hasil penelitian seperti:

a. Bagi peneliti

Manfaat secara praktis bagi peneliti yaitu sebagai pengembangan dan penerapan teori yang diperoleh di perkuliahan, serta dapat memahami bagaimana kapabilitas dan mutu pelayanan yang diberikan BSI terhadap guru Madrasah Aliyah.

b. Bagi guru Madrasah Aliyah

Memberikan informasi pengetahuan tentang BSI atau mengenal lebih jauh tentang layanan Bank Syariah Indonesia, dan dengan ini dapat memotivasi guru Madrasah Aliyah tersebut untuk menggunakan jasa BSI yang belum menggunakan dan memberikan motivasi bagi guru yang sudah menggunakan agar dapat mempertahankan walaupun terbatas dengan jarak yang sedikit jauh.

c. Bagi BSI

Agar dapat dijadikan sebagai bahan pertimbangan yang lebih baik, baik dari segi cara memperkenalkannya kepada guru, masyarakat, serta memperbaiki dari segi Pelayanan menuju lebih baik lagi.

E. Kajian Literatur

Digunakan sebagai bahan pertimbangan dalam penelitian ini, maka akan dicantumkan beberapa hasil penelitian terdahulu oleh beberapa peneliti yang pernah penulis baca sebagai berikut :

1. Susanti Mei Diana, Prodi Perbankan syariah, fakultas Ekonomi Islam dan Bisnis Islam, IAIN Surakarta, tentang “*Pengaruh Pengetahuan, lokasi, kualitas pelayanan dan bagi hasil terhadap keputusan anggota menabung di BMT Bina Umat Sejahtera Kalijambi*”.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui keputusan anggota memiliki simpanan mudharabah di BMT Bina Umat Sejahtera. Sehingga dalam penelitian tersebut pengetahuan berpengaruh terhadap keputusan anggota menabung di BMT bina umat sejahtera kalijambe, karena kurangnya pengetahuan maka akan minim rasa ingin menabung disuatu bank tersebut.⁵

2. Ruzayanti Ade Agustiani, dengan judul “*Analisis strategi Promosi Tabungan Di PT. Bank Syariah Kota Abumi (Masyarakat Lingkungan 10 Tanjung Balam)*”, mahasiswa IAIN Metro, jurusan ekonomi dan bisnis islam, Prodi perbankan syariah. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui strategi promosi tabungan di bank syariah kota abumi. Dari hasil penelitian dapat disimpulkan bahwa

⁵ “Susanti Mei Diana, ‘*Pengaruh Pengetahuan, Lokasi, Kualitas Pelayanan Dan Bagi Hasil Terhadap Keputusan Anggota Menabung Di BMT Bina Umat Sejahtera Kalijambi*’, IAIN Surabaya, 2017, Diakses Pada Januari 2017.”

strategi periklanan sangat memberikan efek yang baik kepada masyarakat yang ingin mengetahui dan ingin menjadi nasabah bank tersebut.⁶

3. Putri Andri Yani, *“Analisis Pengaruh Promosi dan Kualitas Pelayanan Terhadap Keputusan Minat Calon Nasabah”*, Dari hasil penelitian diatas ditarik kesimpulan bahwa promosi sangat mempengaruhi minat masyarakat dalam menggunakan produk tersebut, dan kualitas pelayanan yang baik juga dapat memberikan nilai positif bagi para nasabahnya sehingga dapat meningkatkan jumlah nasabah.
4. Sulastri, penelitian berjudul *“Pengetahuan Guru-Guru Sekolah Dasar Negeri Di Kecamatan Selebar Kota Bengkulu Tentang Bank Syariah Dibandingkan Bank Konvensional”* jenis penelitian Deskriptif kualitatif, dan hasil dari penelitian ini adalah bahwa pengetahuan guru terhadap bank syariah sangat sedikit sedangkan pengetahuan guru terhadap bank konvensional banyak. Kurangnya pengetahuan guru tentang Bank Syariah dan masih ragu menabung di Bank Syariah karena mereka belum mengenal tentang bank syariah, mereka belum mengenal produk-produk yang ada di bank syariah, serta sistem-sistem bagi hasil yang dilakukan oleh bank syariah. Sedangkan pengetahuan guru akan bank konvensional

⁶ Ruzayanti Ade Agustiani, dengan judul *“ Analisis strategi Promosi Tabungan Di PT. Bank Syariah Kota Abumi (Masyarakat Lingkungan 10 Tanjung Balam)”*, Sekripsi mahasiswa IAIN Metro,2019.

banyak dikarenakan bank konvensional bank yang sudah berdiri lama dan guru-guru sangat paham dan mengetahui produk, sistem dan jasa apa saja yang ditawarkan oleh bank konvensional.⁷

5. Achmad Tavid Junaidi, “*Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanann , Keadilan, dan kepuasan Nasabah Bank Syariah (srudi kasus pada bank syariah di Provinsi Riau)*”, mahasiswa Universitas Brawijaya Malang, dengan hasil penelitian yaitu pada penelitian ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan nasabah, yang mengindikasikan bahwa kualitas pelayanan sangat penting dalam jasa perbankan khususnya bank syariah. Kualitas pelayanan yang dipertimbangkan nasabah adalah keramahan, kesopanan, dan keamanan rahasia nasabah. Layanan bank syariah yang ramah, murah senyum dan berpakaian sopan serta berhijab membuat nasabah puas dan merasa aman.⁸

Dalam kajian terdahulu dapat dipastikan tidak ada yang mengkaji secara khusus terkait Analisis Kapabilitas dan Mutu Pelayanan BSI terhadap Guru Madrasah Aliyah, karena pada penelitian ini lebih spesifik terhadap kapabilitas promosi dan mutu pelayanan BSI yang dinilai secara langsung oleh pihak Guru tersebut.

⁷ “Sulastrri, ‘*Pengetahuan Guru-Guru Sekolah Dasar Negeri Di Kecamatan Selebar Kota Bengkulu Tentang Bank Syariah Dibandingkan Bank Konvensional*’, Skripsi Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Islam IAIN Bengkulu, 2017”.

⁸ Achmad Tavid Junaidi, “*Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanann , Keadilan, dan kepuasan Nasabah Bank Syariah (srudi kasus pada bank syariah di Provinsi Riau)*”, Skripsi mahasiswa Universitas Brawijaya Malang, Tahun 2012

F. Penjelasan Judul

Untuk menghindari kesalah pahaman, peneliti akan membahas beberapa kata yang dijadikan sebagai kunci pada judul yang diangkat oleh penulis, dengan judul “Analisis kapabilitas dan mutu pelayanan BSI terhadap guru Madrasa Aliyah dalam menggunakan jasa BSI”. Dengan ini penulis akan menguraikan beberapa kata yaitu :

1. Analisis

Menurut KBBI analisis adalah menyelidikan suatu peristiwa, penjabaran sesudah dikaji dengan sebaik-baiknya, atau pemecahan persoalan yang dimulai dengan dugaan akan kebenarannya. Menurut komarudin, analisis yaitu kegiatan berfikir untuk menguraikan suatu keseluruhan menjadi komponen sehingga dapat mengenal tanda-tanda komponen hubungannya satu sama lain dan fungsi masing-masing dalam satu keseluruhan yang terpadu.⁹

Menurut Sugiono, analisis adalah kegiatan untuk mencari pola, atau cara berfikir yang berkaitan dengan pengujian secara sistematis terhadap sesuatu untuk menentukan suatu bagian, hubungan antar bagian, serta hubungannya dengan keseluruhan.

2. Bank Syariah Indonesia

⁹ <https://kbbi.web.id/faktor/> Diakses Pada Hari Rabu, 19 oktober 2021, Pukul 10:35 WIB

Bank yang kegiatannya menggunakan prinsip-prinsip syariah dikenal dengan Bank Islam. Bank syariah adalah lembaga yang kegiatannya memberikan jasa dalam lalu lintas pembayaran. Seperti yang telah dicantumkan dalam UU No. 21 tahun 2000 berhubungan dengan perbankan syariah.¹⁰ Yakni bank yang menjalankan kegiatan usahanya berdasarkan prinsip syariah, atau prinsip hukum islam yang diatur dalam fatwa majelis. BSI dengan penggabungan 3 bank syariah tersebut, dan BSI resmi beroperasi pada 1 Februari 2021.

3. Kapabilitas

Menurut KBBI, kapabilitas adalah perwujudan yang menggambarkan kemampuan yang tidak hanya sebatas memiliki keterampilan tetapi benar benar memahami secara mendetail agar menguasai kemampuan atau pengetahuan yang baik.¹¹ Kapabilitas disini lebih menekankan kepada kecakapan pihak BSI untuk mempromosikan jasa BSI kepada Guru Madrasah Aliyah Riyadus Sholihin dan Madrasah Aliyah Miftahussalam, serta lokasi.

a. Promosi

Menurut Kotler, promosi merupakan kegiatan mengkonsumsikan dan mengenalkan produk yang dilakukan oleh suatu perusahaan pada target pemasaran.¹² Menurut M.Nur

¹⁰ Agus Marimin, *Perkembangan Bank Syariah Di Indonesia*, Jurnal Ilmiah Ekonomi Islam, vol. 01, No. 02, juli 2015, hal. 56.

¹¹ <https://kbbi.web.id/kapabilitas-atau-kemampuan>. Diakses pada tanggal 28 maret 2022, Pukul 10.00 WIB.

¹² Philip Kotler, *Prinsip-prinsip Pemasaran Edisi 12 Jilid 1* (Jakarta : Erlangga, 2006), hal. 186

Rianto promosi adalah sebagai salah satu kegiatan marketing mix yang merupakan kegiatan yang sangat penting, dalam kegiatan ini setiap bank berusaha untuk mempromosikan seluruh produk dan jasa yang dimilikinya baik langsung maupun tidak langsung.

Promosi adalah sebagai sarana yang digunakan perusahaan untuk menginformasikan, membujuk, dan meningkatkan konsumen langsung atau tidak langsung tentang produk dan merek.¹³Tujuan dari promosi yaitu menginformasikan keadaan terkini kepada konsumen potensi tentang perubahan, kualitas dan keberadaan produk atau jasa.¹⁴

4. Mutu pelayanan

Terdapat banyak pengertian tentang mutu. dalam halnya mutu merupakan sebuah kualitas. Mutu adalah kepuasan pelanggan sepenuhnya. Sehingga mutu dapat disamakan dengan kualitas. Mutu merupakan kesesuaian produk atau layanan dengan spesifikasi yang telah ditentukan. Menurut Supriono, mutu adalah tingkat baik buruknya sesuatu atau mutu dapat di definisikan sebagai tingkat keunggulan.¹⁵

K. Ishikawa berpendapat bahwa mutu berarti kepuasan pelanggan.

Dengan demikian, setiap bagian proses dalam organisasi memiliki

¹³ Agus Hermawan, *Komunikasi Pemasaran*, (Jakarta : Erlangga, 2012), hal. 206

¹⁴ Bonne, *Pengantar Bisnis Jilid 2*, (Jakarta : Erlangga, 2002), hal. 90

¹⁵ Rokhmat Subagiyo, *Mengukur Kualitas Pelayanan Bank Syariah*, (Jakarta : Alim's Publishing, 2017), hal. 78.

pelanggan. Kepuasan pelanggan internal akan menyebabkan kepuasan pelanggan organisasi. Pelayanan merupakan perilaku produsen dalam rangka memenuhi kebutuhan dan keinginan konsumen demi tercapainya kepuasan konsumen itu sendiri.¹⁶

Mutu pelayanan merupakan faktor penting perusahaan jasa dalam bersaing dilingkungan yang kompetitif. Mutu pelayanan bergantung pada persepsi pelanggan terhadap layanan yang diberikan kepada konsumennya. Jenis mutu menurut Levene Ramsey dan Berenson terdapat 3 mutu yaitu¹⁷ :

a. Mutu desain

Mutu rancangan atau mutu desain adalah fungsi dari berbagai spesifikasi produk dan mutu rancangan ini berbeda anatara produk yang satu dengan produk lainnya.

b. Mutu Kinerja

Mutu kinerja adalah kemampuan perusahaan untuk mempertahankan tingkat kinerja dalam jangka panjang.

c. Mutu Kesesuaian

mutu kesesuaian adalah ukuran yang terkait dengan bagaimana mutu produk memenuhi berbagai syarat dan spesifikasi yang telah dirancang.

¹⁶ Rafida , *Kualitas Pelayanan Pada Bank Syariah*, Vol. 10. No.2 Desember 2014, hal. 113

¹⁷ Levene Ramsey, *Manajemen Perbankan Syariah*, (Bandung : Erlangga, 2015), hal. 87

G. Metode Penelitian

1. Jenis penelitian

Penelitian ini menggunakan metode pendekatan kualitatif dengan jenis penelitian analisis deskriptif.¹⁸ Pada penelitian ini juga menggunakan data empiris yang mana data tersebut memiliki karakteristik yang menjadikan rujukan sebagai pemecahan masalah pada saat dilakukannya penelitian lapangan. Peneliti ilmiah dapat dipercaya kebenarannya apabila disusun dengan metode yang tepat. Metode yaitu pedoman cara seseorang ilmuwan untuk mempelajari dan memahami lingkungan yang dihadapi.

Creswell berpendapat bahwa penelitian kualitatif merupakan sebuah pendekatan atau penelusuran untuk memahami suatu penyebab yang nyata.¹⁹ Untuk mengetahui gejala yang nyata peneliti mewawancarai peserta penelitian atau partisipan dengan mengajukan pertanyaan yang umum dan luas.

Suatu informasi berupa kata atau teks yang disampaikan oleh partisipan akan dikumpulkan. Data yang berupa kata-kata atau teks tersebut kemudian dianalisis, hasil analisis itu dapat berupa penggambaran atau deskripsi atau dapat pula dalam bentuk tema-tema. Dari data-data itu, penulis membuat interpretasi untuk menangkap arti yang terdalam.

¹⁸ Lexy J. Moleong, "*Metodologi Penelitian Kualitatif*", (Bandung: Remaja Rosdakarya, 2018), hal.35

¹⁹ Ismail, *metode penelitian* (Jakarta : Kencana : 2011) hal.211.

Sesudahnya penulis membuat permenungan pribadi (*self-reflection*) dan menjabarkannya dengan penelitian-penelitian ilmuwan lain yang dibuat sebelumnya.²⁰

2. Lokasi penelitian

Lokasi yang diambil oleh peneliti sebagai objek yaitu di sekolah Madrasah Aliyah Riyadus Sholihin dan Madrasah Aliyah Miftahussalam, Kecamatan Megang Sakti, Kabupaten Musi Rawas, Provinsi Sumatera Selatan. Alasan peneliti memilih lokasi tersebut dikarenakan didalam judul ini terdapat masalah yang akan saya teliti.

3. Subjek dan Objek Penelitian

Subjek penelitian ini yaitu Guru Madrasah Aliyah Kecamatan Megang Sakti, Kabupaten Musi Rawas. Objek penelitian dalam penelitian ini yaitu kapabilitas dan mutu pelayanan BSI terhadap Guru Madrasah Aliyah.

4. Sumber Data

Sumber data pada penelitian ini terdapat dua macam yaitu :

a. Data Primer

Data primer yaitu data yang diperoleh dari hasil penelitian langsung secara empiris.²¹ Sumber data dalam hal ini data yang diperoleh dengan melakukan observasi dan wawancara secara langsung.

²⁰ Umar Husein, *Metode Riset Komunikasi Organisasi*, (Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama, 2017), hal.56

²¹ Amirudin Zainal Asikin, *Pengantar Metode Penelitian*, (Jakarta : RajaGrafindo Persada, cet.1, 2006), hal. 30

Wawancara dengan penggunaan pedoman (*interview guide*) di maksudkan untuk mewawancara yang lebih mendalam dengan memfokuskan pada persoalan-persoalan yang akan diteliti. Data primer dalam penelitian ini diperoleh dari para staf Guru Madrasah Aliyah Riyadus Sholihin dan Guru Madrasah Aliyah Miftahussalam, Kecamatan Megang sakti, Kabupaten Musi Rawas

b. Data Sekunder

Dalam data ini diperoleh atau diambil dari data-data pendukung saja, seperti dokumentasi, buku-buku, hasil penelitian atau hal yang relevan yang bisa digunakan terhadap penelitian yang digunakan. Sumber-sumber data sekunder dalam penelitian ini mencakup bahan-bahan tulisan yang berhubungan dengan penelitian terkait judul peneliti.

5. Metode Pengumpulan Data

Untuk mendapatkan data penyelesaian yang baik dan benar, penulis menggunakan beberapa macam untuk menggali informasi yang lebih relefan dan benar. Pengumpulan data dalam penelitian ini dilakukan dengan beberapa cara yaitu:

a. Observasi

Observasi adalah teknik atau cara mengumpulkan data dengan mengadakan pengamatan dan pencatatan terhadap sesuatu yang

diteliti, dengan tujuan untuk mendapatkan data yang aktual secara langsung maka observasi lapangan sangat diperlukan.²²

b. Wawancara

Wawancara adalah terjadinya suatu diaolog untuk mendapatkan suatu informasi yang lebih akurat.²³ Dalam arti lain wawancara adalah percakapan dengan maksud tertentu. Percakapan dilakukan oleh dua pihak yaitu, pewawancara yang mengajukan pertanyaan dan terwawancara yang memberikan jawaban atas pertanyaan itu. Pada penelitian ini wawancara akan dilakukan dengan menggunakan pedoman wawancara.

Dengan demikian wawancara dilakukan dua bentuk, wawancara terstruktur (dilakukan melalui pertanyaan-pertanyaan yang siapkan sesuai dengan permasalahan yang akan di teliti). Sedangkan wawancara tak terstruktur (wawancara dilakukan apabila ada jawaban berkembang diluar pertanyaan terstruktur namun tidak lepas dari permasalahan penelitian). Wawancara dilakukan secara intensif dan mendalam terhadap para informasi. Wawancara ini mengenai kapabilitas BSI dalam bercakap kepada guru madrasah aliyah terhadap jasa BSI.

²² Sukarman Syarnubi, *Metodelogi Penelitian Kualitatif dan Kuantitatif*, (STAIN Curup : Lembaga Penerbitan dan Percetakan, 2017), hal. 35

²³ M. Hariwijaya, *Teknik Menulis Skripsi dan Thesis*, (Yogyakarta : Zenith Publisher, 2018), hal.40

c. Dokumentasi

Dokumentasi dilakukan dengan memanfaatkan dokumen-dokumen tertulis, gambar, foto atau benda-benda lainnya yang berkaitan dengan aspek yang diteliti.²⁴ Dokumentasi untuk mengumpulkan data yang bersumber dari penelitian lapangan serta dokumentasi resmi, buku, dan majalah. Metode ini dilakukan dalam rangka untuk mencari data yang berhubungan dengan penelitian.

6. Teknik Analisis Data

Dalam penelitian ini penulis menggunakan 3 jalur analisis data kualitatif yaitu pengumpulan data, reduksi data, dan penarikan kesimpulan. Adapun penjabaran analisis data dilakukan dengan teknik sebagai berikut :

a. Reduksi data

Reduksi data yaitu data yang diperoleh dari hasil wawancara, observasi, dokumentasi dan kepuasan yang dicatat dalam catatan lapangan. Pada proses reduksi data, hanya temuan data atau temuan yang berkenaan dengan permasalahan penelitian saja yang direduksi. Sedangkan data yang tidak berkaitan dengan masalah penelitian dibuang.²⁵ Dengan kata lain reduksi tetap digunakan untuk analisis yang menajamkan, menggolongkan, mengarahkan dan membuang yang tidak penting, serta mengorganisasikan data, sehingga

²⁴ Imami Nur Rahmawati, *Pengumpulan Data Dalam Penelitian Kualitatif Wawancara*, *Jurnal Keperawatan Indonesia*, Volume 11, No. 1 . (2017), hal. 35

²⁵ Suharsimi Arikunto, *Prosedur Penelitian Pendekatan Praktek* , (Jakarta : Rineka Cipta, 1991), hal.103

memudahkan penulis untuk menarik kesimpulan. Atau reduksi sering disebut dengan merangkum, memilih hal-hal pokok, serta memfokuskan pada hal-hal yang penting.

b. Penyajian Data

Penyajian data dapat berupa tulisan atau kata-kata, gambar. Tujuan sajian data adalah untuk menggabungkan informasi sehingga dapat menggambarkan keadaan yang terjadi. ²⁶Dalam hal ini, peneliti tidak kesulitan dalam penguasaan informasi baik secara keseluruhan atau bagian-bagian tertentu dari hasil penelitian, maka penulis harus membuat naratif untuk memudahkan penguasaan informasi atau data tersebut dengan demikian peneliti dapat tetap menguasai data dan tidak tenggelam dalam kesimpulan informasi yang kurang falit.

Dengan ini, penyajian dibuat karena terdapat data yang masih belum rapi dan tidak tersusun dengan baik, sehingga dapat mempengaruhi peneliti dalam bertindak ceroboh dan mengambil kesimpulan yang memihak dan tidak mendasar.²⁷

c. Penarikan Kesimpulan

Penarikan kesimpulan dilakukan selama proses penelitian berlangsung seperti halnya proses reduksi data, setelah data terkumpul cukup memadai maka selanjutnya diambil kesimpulan sementara dan setelah data benar-benar lengkap maka diambil kesimpulan akhir.

²⁶ Sudarsono, *Metodologi Penelitian Pendidikan*, (Jakarta : Prenada Media Group, 2016), hal. 245

²⁷ Sugiyono, *Model Penelitian Kualitatif, kuantitatif, dan R&D*, (Bandung : Alfabeta, 2008), hal. 246

BAB II

LANDASAN TEORI

A. Kapabilitas

1. Pengertian Kapabilitas

Kapabilitas berasal dari bahasa Prancis *capabilite* dan kata dalam bahasa Latin *capabili*. Kata ini pertama kali digunakan pada tahun 1587, kapabilitas adalah integrasi antara keterampilan, pengetahuan, dan kualitas personal yang digunakan secara efektif dan tepat dalam menanggapi situasi tertentu. Pandangan holistik tentang kapabilitas ini konsisten dengan *Toby waver's six Cs of Capability*, yaitu *culture* (budaya), *Comprehension* (pemahaman), *competence* (kompetensi), *communion* (pengetahuan), pemahaman mendalam tentang suatu subjek, kreativitas.²⁸

Menurut Kamus Bahasa Indonesia kapabilitas artinya sama dengan kompetensi, yaitu kemampuan. Namun dalam pemaknaannya kapabilitas tidak sebatas memiliki keterampilan (skill) saja namun lebih dari itu, yaitu lebih paham secara mendetail sehingga benar benar menguasai kemampuannya dari titik kelemahan hingga cara mengatasinya.

Menurut Baker dan Sinkula, kapabilitas adalah kumpulan keterampilan yang lebih spesifik, prosedur, dan proses yang dapat memanfaatkan sumber daya keunggulan kompetitif.²⁹ Kapabilitas dapat

²⁸ R. Nagarajan, R. Prabhu, *Competence and Capability, International Journal of Management (IJM)*, Volume 6, Issue 6, Juni 2015, hal. 7

²⁹ I Putu Pratama Adiputra, *Pengaruh Kompetensi dan Kapabilitas Terhadap Keunggulan Kompetitif dan Kinerja Perusahaan*, E-Jurnal Manajemen Unud, Vol. 6, No. 11, 2017:6090-6119.

meningkatkan fungsi seseorang yang dapat mengarah pada lebih produktif. Kapabilitas mungkin merupakan salah satu dari karakteristik manusia yang lebih mudah dikenali daripada diukur. Indikator yang digunakan dalam kapabilitas ini yaitu :

a. Promosi

Secara umum promosi ialah sarana yang paling ampuh untuk menarik dan mempertahankan nasabahnya. Konsep promosi yang diajarkan oleh nabi Muhammad dalam menjual produk yang dimiliki yaitu dengan tidak pernah melebih-lebihkan dalam melakukan promosi yang bertujuan untuk menarik nasabah.³⁰ Tanpa adanya pengenalan produk maka masyarakat atau calon nasabah tidak mengetahui produk yang ada suatu bank syariah Indonesia.

Promosi berasal dari bahasa Inggris yaitu *promote* dengan arti menumbuhkan atau meluaskan. Di mana dalam kata lain yaitu menjual suatu produk untuk menaikkan suatu omzet.³¹ Menurut Saladin promosi adalah suatu komunikasi informasi penjual dan pembeli yang bertujuan untuk merubah sikap dan tingkah laku pembeli yang sebelumnya tidak mengenal menjadi mengenal sehingga menjadi pembeli dan tetap mengingat produk tersebut.³²

³⁰ Murti Sumarni, *Manajemen Pemasaran Bank*, (Yogyakarta : Liberty, 2022), Hal. 12.

³¹ Freddy Rangkuti, *Strategi Promosi Yang Kreatif Dan Analisis Kasus Integrated Marketing Communication*, (Jakarta : Gramedia Pustaka Utama, 2009), Hal.49.

³² Djaslim Saladin, *Unsur-unsur Inti Pemasaran dan Manajemen Pemasaran*, (Bandung : Mandar Maju, 1991), hal.66

Menurut Setanson promosi adalah kombinasi strategi yang paling baik dari variabel-variabel periklanan, penjualan personal, dan alat promosi yang lain yang semuanya direncanakan untuk mencapai tujuan program penjualan, sedangkan menurut Lamd promosi adalah komunikasi dari para penjual yang menginformasikan, membujuk dan mengingatkan para calon pembeli suatu produk dalam rangka mempengaruhi pendapat mereka atau memperoleh suatu respon.³³

Dari beberapa pengertian tersebut sebagai suatu istilah penawaran promosi adalah suatu upaya perusahaan yang mempengaruhi para pelanggan atau konsumen agar mau menggunakan produk atau jasa yang ditawarkan oleh perusahaan.

Promosi meliputi unsur-unsur dan pengaruh terhadap perilaku pelanggan. Bisa juga diartikan sebagai suatu upaya produsen untuk berkomunikasi dengan pelanggan guna mempengaruhi pelanggan agar membawa kepada tindakan yang diinginkan perusahaan yaitu mempunyai konsumen.

1. Tujuan Promosi

Promosi merupakan sarana yang paling ampuh untuk menarik dan mempertahankan nasabah. Salah satu tujuan promosi bank adalah menginformasikan segala jenis produk yang ditawarkan dan berusaha menarik calon nasabah yang baru. Kemudian promosi juga berfungsi mengingatkan nasabah

³³ Muhammmad Jaiz, *Dasar-Dasar Periklanan*, (Yogyakarta : Graha Ilmu, 2014), hal. 43

terhadap produk, mempengaruhi nasabah untuk membeli dan akhirnya promosi akan meningkatkan citra bank dimata para nasabahnya.³⁴ Dalam praktiknya promosi dapat dilakukan berdasarkan pada tujuan sebagai berikut :³⁵

a. Modifikasi tingkah laku

Promosi berusaha untuk merubah tingkah laku dan pendapat serta memperkuat tingkah laku yang ada. Penjual atau sebagai sumber selalu menciptakan kesan baik tentang dirinya (promosi kelembagaan) atau mendorong pembelian barang dan jasa perusahaan.

b. Memberitahu

Kegiatan promosi itu dapat ditujukan untuk memberitahu pasar yang dituju tentang penawaran produk dan jasa kepada target sasaran, yang berkaitan dengan kualitas produk atau layanan, harga, manfaat dan kelebihan. Promosi yang bersifat informatif ini penting bagi konsumen karena dapat membantu dalam pengambilan keputusan untuk membeli.

c. Membujuk

Promosi yang bersifat membujuk diarahkan untuk mendorong pembelian. Perusahaan tidak ingin memperoleh

³⁴ Kasmir, *Pemassaran Bank*, (Jakarta : Prenada Media, 2005), hal.175

³⁵ Basu Suasatha dan Irawan, *Manajemen Pemasaran Moderen*, (Yogyakarta : Liberti Yogyakarta, 2005), hal.349

tanggapan secepatnya tetapi lebih mengutamakan untuk menciptakan kesan yang positif. Hal ini bertujuan untuk mempengaruhi pembeli dalam waktu yang lama.

d. Mengingat

Promosi dilakukan untuk mempertahankan merek produk dihati masyarakat dengan hal ini perusahaan juga berusaha untuk mempertahankan pembeli yang ada.

2. Strategi Promosi

Bauran promosi ialah program komunikasi pemasaran total sebuah perusahaan yang terdiri dari iklan, penjualan pribadi, promosi penjualan, dan hubungan masyarakat yang dipergunakan perusahaan untuk mencapai tujuan iklan dan pemasarannya.

Menurut Kotler dan Gery A, bauran promosi adalah rumusan khusus dari iklan pribadi, promosi penjualan, dan hubungan masyarakat yang dipergunakan perusahaan untuk mencapai tujuan iklan dan pemasarannya.

Jadi dapat disimpulkan bahwa promotion mix atau bauran promosi merupakan unsur-unsur pemasaran yang saling terkait, dibaurkan, dan digunakan dengan tepat. Pada pokoknya, variabel-variabel yang ada didalam promotional mix tersebut ada tiga yaitu:

1. Personal Selling (penjualan pribadi)

Personal Selling adalah persentasi lisan dalam suatu percakapan dengan satu calon pembeli atau lebih yang ditujukan untuk mencapai penjualan. Dalam personal selling terjadi interaksi langsung, saling bertatap muka antara pembeli dan penjual. Secara khusus personal selling dapat diwakilkan oleh *account officer* atau *financial advisor*, namun personal selling juga dapat dilakukan dengan merekrut tenaga-tenaga wiraniaga untuk melakukan penjualan *door to door*.

2. Periklanan

Periklanan adalah bentuk persentasi dan promosi non pribadi tentang ide, barang, dan jasa yang dibayar oleh sponsor tertentu. Komunikasi yang dilakukan oleh sponsor bersifat masal karena menggunakan media massa seperti, koran, radio, televisi, majalah, surat pos, papan nama, dan sebagainya. Tujuan promosi lewat iklan yaitu berusaha untuk menarik dan mempengaruhi nasabah lama dan calon nasabahnya.³⁶ Ciri-ciri yang terdapat dalam suatu periklanan adalah:

- a. *Public Persentation* (penyajian di umum)
- b. *pervasiveness* (penyerahan menyeluruh)

³⁶ Serli Hartati, Noprizal, and Hendrianto, *Pangsa pasar dan relasinya terhadap strategi pemasaran produk tabungan mabrur BSM (Studi kasus pada bank syariah mandiri Kc. Curup)*. Diss. IAIN CURUP, 2018.
<http://e-theses.iaincurup.ac.id/167/>.

c. *Expresiveness* (daya tangkap yang kuat)

d. *Impresonality* (kurang kepribadian)

3. Promosi Penjualan

Promosi penjualan adalah kegiatan pemasaran selain personal selling, periklanan, dan publisitas yang mendorong pembeli konsumen dan evektifitas pengeceranya. Adapun tujuan dari promosi penjualan yaitu, memperoleh pelanggan baru, memperkenalkan produk baru, mempertahankan kontak hubungan dengan pelanggan, menjual lebih banyak kepada pelanggan lama dan mendidik pelanggan. Promosi penjualan dapat dilakukan dengan memberikan diskon, kontes, kupon atau sampel produk.

Dengan menggunakan alat tersebut akan memberikan tiga manfaat bagi promosi penjualan, yaitu :³⁷

- (1) Komunikasi, yaitu memberikan informasi yang dapat menarik dan mempengaruhi perhatian nasabah untuk membeli

³⁷ Kasmir, *Pemasaran Bank*, (Jakarta : Kencana : 2004), hal. 177.

- (2) Insentif, yaitu memberikan dorongan dan semangat kepada nasabah untuk segera membeli produk yang ditawarkan
- (3) Invitasi, mengharapkan nasabah segera merealisasikan pembelian produk perbankan.

b. Pengetahuan

1. Pengertian Pengetahuan

Menurut Spencer yang dikutip oleh Sutoto, pengetahuan terbagi menjadi tiga bagian yaitu :³⁸

- 1) *Analytical Thinking* (AT) adalah kemampuan memahami situasi dengan rincinya menjadi bagian-bagian kecil, atau melihat implikasi sebuah situasi secara rinci. Pada intinya, kompetensi ini memungkinkan seseorang berfikir secara analitis atau sistematis terhadap sesuatu yang kompleks.
- 2) *Conceptual Thinking* (CT) adalah memahami sebuah situasi atau masalah dengan menempatkan setiap bagian menjadi satu kesatuan untuk mendapatkan gambar yang lebih besar. Termasuk kemampuan dengan mengidentifikasi pola atau hubungan antara situasi yang tidak secara jelas terkait, mengidentifikasi isi mendasar atau kunci dalam situasi yang kompleks.

³⁸ Asih, *Peningkatan kinerja Sumber Daya Manusia Melalui Inisiatif dan Orientasi Pembelajaran Serta Kemampuan Penyesuaian*, Jurnal Ekonomi dan Bisnis 18,no.1 (2017):96-105

3) *Expertise (EXP)* termasuk pengetahuan terkait pada pekerjaan dan juga motivasi untuk memperluas, memanfaatkan dan mendistribusikan pengetahuan tersebut.³⁹

Menurut Muhammad Hatta yang dimaksud dengan pengetahuan adalah sesuatu yang didapat dari membaca dan pengalaman.⁴⁰ Pengetahuan sangat berbeda dengan ilmu pengetahuan karena ilmu pengetahuan merupakan yang didapat dengan jalan keterangan.

2. Faktor yang mempengaruhi Pengetahuan

Faktor yang mempengaruhi pengetahuan menurut Mubarak adalah :⁴¹

a. Faktor Internal

1. Pendidikan

Pendidikan mempengaruhi perilaku seseorang terhadap perkembangan menuju ke arah cita-cita tertentu yang menentukan manusia untuk berbuat dan mengisi kehidupan. Pendidikan bertujuan untuk memperoleh informasi misalnya informasi dibidang kesehatan, ekonomi untuk meningkatkan kualitas hidup.

2. Umur

⁴⁰ Muhammad Nurdin, *Kiat Menjadi Guru Profesional*, (Yogyakarta : Prismsophie, cet. Ke-I, 2004), hal. 139

⁴¹ Wahit Iqbal Mubarak, Nurul Cahyati, *Promosi Kesehatan Sebuah Pengantar Proses Belajar Mengajar Dalam Pendidikan*, (Yogyakarta : Graha Ilmu, 2007), hal. 30

Semakin cukup umur maka kematangan dalam mendapatkan informasi atau pengetahuan semakin menjadi lebih baik dan paparan informasi yang didapat dari lingkungan sekitar maupun dari dunia maya.

b. Faktor Eksternal

1) Lingkungan

Lingkungan merupakan suatu kondisi yang ada disekitar manusia dan dapat mempengaruhi perkembangan dan pola pikir serta prilaku manusia.

2) Sosial Budaya

Sosial budaya dan adat yang dianut oleh masyarakat juga dapat mempengaruhi pola perilaku seseorang.

3) Pekerjaan

Pekerjaan dapat dijadikan seseorang memperoleh pengalaman dan pengetahuan baik secara langsung maupun secara tidak langsung.

Sehingga faktor-faktor tersebut dapat ditarik kesimpulan bahwa umur seseorang mempunyai hubungan yang erat dengan pengetahuan. Pendidikan yang semakin tinggi dapat menjadi modal bagi seseorang lebih baik.

B. Pelayanan

1. Teori Mutu Pelayanan

Menurut Kotler dalam Sangadji, kualitas atau mutu merupakan suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan.⁴² Menurut Lijen Poltak Sinambela, pada dasarnya setiap manusia membutuhkan pelayanan, bahkan secara ekstrim dapat dikatakan bahwa pelayanan tidak dapat dipisahkan dengan kebutuhan manusia.⁴³

Secara harfiah, menurut WJS Poerwadaminta pelayanan merupakan menolong menyediakan segala apa yang diperlukan orang lain seperti tamu atau pembeli.⁴⁴ Dibiidang manajemen, beberapa pakar menguraikanya secara beragama yang diperoleh dari kata “SERVICE” diantaranya adalah menanamkan ke sadaran diri bahwa melayani adalah tugas dan melaksanakannya dengan menjaga martabat diri dan pihak lain yang dilayani, mengetengahkan empati dan melayanai pelanggan dengan penuh kegairahan, berpandangan kemasadepan dan memberikan layanan yang baik untuk menenangkan semua pihak.⁴⁵

⁴² Putri Dwi Cahayani, “*Tingkat Kepuasan nasabah Terhadap Kualitas Pelayanan Perbankan Syariah di Yogyakarta*”, Jurnal Bisnis dan Manajemen, Vol. VI. No.2 (Oktober 2016), hal. 154

⁴³ A. Hamdani, *Manajemen Pemasaran Jasa*, (Jakarta : Selambe Empat, 2008), hal. 6

⁴⁴ Muhammad Dwi Ari Susanto, “ Pengaruh Produk Tabungan dan Kualitas Pelayanan Terhadap Keputusan Menabung pada BMT Binna Ummat Sejahtera”. Jurnal Ilmu Administrasi Bisnis, Vol. 1.No. 1 tahun 2012, hal. 4

⁴⁵ Muhammad Iqbal, *Pelayanan Yang Memuaskan*, (Jakarta : PT Elex Media Komputindo, 2004), hal. 53-54.

Gronroos dalam Tjiptono menyatakan bahwa pelayanan merupakan suatu proses yang terdiri atas serangkaian aktivitas intangible yang biasa (namun tidak tidak harus selalu) terjadi pada interaksi antara pelanggan dan karyawan, jasa dan sumber daya, fisik atau barang, dan sistem penyediaan jasa, yang disediakan sebagai solusi atas masalah pelanggan atau konsumen.⁴⁶

Sedangkan menurut *Lovenlock Patterson* dan Walker mengemukakan perspektif pelayanan sebagai sebuah sistem, dimana setiap bisnis jasa dipandang sebagai sebuah sistem yang terdiri atas dua komponen utama yaitu operasi jasa dan penyampaian jasa.⁴⁷

Menurut Philip Kotler mendefinisikan pelayanan sebagai “pelayanan” adalah kegiatan yang menguntungkan dalam suatu kumpulan atau kesatuan, dan menawarkan kepuasan meskipun hasilnya tidak terikat pada suatu produk atau fisik.⁴⁸

Mutu pelayanan merupakan ciri dan sifat dari pelayanan yang berpengaruh pada kemampuan pegawai untuk memuaskan kebutuhan yang dinyatakan oleh konsumen atau yang tersirat dalam diri konsumen.⁴⁹ karena pegawai merupakan kunci untuk menentukan kualitas pelayanan, kualitas produk, kualitas operasional, maupun kualitas kinerja intansi.

⁴⁶ Arifin, *Dasar-dasar Manajemen Bank Syariah*, (Jakarta : Pustaka Alvabet, 2006), hal.93

⁴⁷ Ratna Suminar dan Mia Apriliawati, *pelayanan prima pada orang tua siswa di sempoa sip tc paramount summarecon*, jurnal Sekretari Vol.4 No.2,2017.,hal.5

⁴⁸ Melayu ., *Dasar-dasar Perbankan* (Jakarta : Bumi Aksara : 2009), hal. 152

⁴⁹ Ali Hasan, *Marketing Bank Syariah* (Bogor : Ghalia Indonesia : 2010),hal. 91

Kualitas pelayanan adalah kemampuan merencanakan, menciptakan dan menyerahkan produk yang bermanfaat luar biasa bagi masyarakat. Kualitas pelayanan karyawan sebagai jaminan atas ketersediaan produk, rasa responsivitas, ketepatan memberikan pelayanan, dan waktu tunggu yang lebih pendek. Kesempurnaan pelayanan serta kemampuan menimbulkan kesenangan dan perasaan nyaman pada konsumen.⁵⁰

Menurut Zeithaml, kualitas pelayanan adalah persepsi pelanggan terhadap keunggulan suatu layanan. Mutu pelayanan dapat disimpulkan sebagai suatu manfaat yang dapat dirasakan oleh konsumen dan sifatnya. Ada lima faktor dominan atau penentu kualitas jasa yaitu :⁵¹

- a. Dimensi *Reliability* atau kehandalan yang meliputi kemampuan perusahaan untuk memberikan pelayanan terbaik kepada konsumen.
- b. Dimensi *Responsiveness* atau tanggapan yang meliputi keinginan perusahaan untuk memberikan pelayanan yang cepat dan tanggap.
- c. Dimensi *Assurance* atau kepastian yang meliputi kemampuan perusahaan untuk membangkitkan rasa kepercayaan pelanggan mengenai produknya.
- d. Dimensi *Empathy* atau empati yang meliputi rasa kepedulian dan perhatian secara pribadi yang diberikan kepada pelanggan.

⁵⁰ *Ibid*, hal. 103

⁵¹ Monica Maria dan Mohamad Yusak Anshori, *Jurnal Pengaruh Kualitas Produk dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Kingcake*, Jurnal Manajemen teori dan terapan tahun 6. No. 1, 2013, hal. 2.

- e. Dimensi *Tangibles* atau penampilan fisik yang meliputi penampilan atau bukti fisik. Hal ini berkaitan dengan fasilitas fisik, baik penampilan yang sopan, peralatan dan teknologi yang dipergunakan untuk memberi pelayanan, fasilitas fisik, seperti gedung, ruang tempat pelayanan, kebersihan, dan ruang tunggu.

2. Ciri-ciri Pelayanan yang Bagus

Kemampuan perusahaan dalam memberikan pelayanann yang dapat memberikan kepuasan kepada pelanggan dengan standar yang telah ditetapkan. Adapun ciri-ciri pelayanan yang bagus adalah sebagai berikut:⁵²

- a. Tersedianya Sarana dan Prasarana yang baik

Pelanggan ingin dilayani secara prima, oleh karena untuk melayani pelanggan salah satu yang paling penting diperhatikan adalah sarana dan prasarana yang tersedia.

- b. Tersedia Karyawan yang baik

kenyamanan pelanggan juga tergantung dari karyawan yang melayaninya. Karyawan harus sopan, ramah, dan menarik. Kemudian karyawan harus cepat tanggap, pandai bicara, menyenangkan serta pintar dan dalam bekerja dalam bidangnya.

⁵² Kasmir, *Etika Customer Service*, (Jakarta : RajaGrafindo Persada, 2005). Hal.48.

Dengan terlaksananya sikap yang baik maka nasabah akan merasa puas.

c. Bertanggung Jawab Kepada Pelanggan

Dalam menjalankan kegiatan pelayanannya setiap karyawan harus mampu membantu dari awal sampai tuntas. Pelanggan akan merasa puas jika karyawan bertanggung jawab terhadap pelayanan yang diberikannya.

d. Mampu membantu secara cepat dan tepat

Dalam membantu pelanggan diharapkan karyawan dapat melakukan sesuai peraturan, pelayanan yang diberikan sesuai jadwal untuk pekerjaan tertentu dan tidak melakukan kesalahan dalam arti pelayanan yang diberikan sesuai dengan keinginan pelanggan.

e. Mampu Berkomunikasi

Para karyawan harus berbicara dengan baik dan cepat memahami keinginan pelanggannya.

f. Memberikan jaminan kerahasiaan setiap transaksi

Menjaga *privasi* perusahaan sama artinya dengan menjaga privasi pelanggan, oleh karena itu karyawan harus mampu menjaga rahasia pelanggan terhadap siapa pun. Rahasia perusahaan merupakan ukuran kepercayaan pelanggan kepada perusahaan.

g. Memiliki pengetahuan dan kemampuan yang baik

Setiap karyawan harus memiliki pengetahuan dan kemampuan tertentu. Karena karyawan selalu berhubungan dengan pelanggan maka para karyawan tersebut dididik secara khusus mengenai kemampuan dan pengetahuannya untuk menghadapi pelanggan atau kemampuan dalam bekerja.

h. Berusaha memahami kebutuhan pelanggan

Karyawan harus cepat tanggap terhadap apa yang diinginkan oleh pelanggannya. Para karyawan yang lambat akan membuat para pelanggan lari, harus memahami dan mengetahui keinginan dan kebutuhan pelanggan.

Selanjutnya pelayanan yang tidak baik meliputi :

1. Sikap kasar dan sombong
2. Tidak memiliki pengetahuan tentang barang
3. Makan atau ngobrol dengan teman sambil melayani
4. Bermuka masam
5. Membedakan pembeli

3. Mutu Pelayanan Dalam Perspektif Perbankan Syariah

Mutu pelayanan yang diberikan perusahaan tentunya tidak hanya bertujuan untuk memberikan kepuasan semata. Sebagai seorang muslim dalam memberikan pelayanan haruslah berdasarkan pada nilai-nilai syariah guna mewujudkan nilai ketaqwaan sekaligus membuktikan konsistensi keimanannya dalam rangka menjalankan misi syariat Islam.

Konsep mutu pelayanan dalam pandangan perbankan syariah adalah bentuk evaluasi kognitif dari konsumen atas penyajian jasa oleh organisasi jasa yang menyadarkan setiap aktifitasnya kepada nilai-nilai moral dan sesuai kepatuhan yang telah dijelaskan oleh syariat Islam, terdapat tiga karakteristik etika pemasaran dari perspektif Islam yaitu etika pemasaran Islam didasarkan pada Al-Qur'an dan tidak meninggalkan ruang untuk interpretasi yang ambigu, perbedaan utama adalah aspek transedental dari kemutlakan dan sifat non lunak, pendekatan Islam yang menekankan pemaksimalan nilai dalam pandangan kebaikan dimasyarakat dari pada mengejar sifat egois pribadi.

C. Bank Syariah Indonesia

1. Pengertian Bank Syariah Indonesia

Bank berasal dari kata Italia Banco yang berarti bangku atau meja. Bangku tersebut inilah yang digunakan oleh banker untuk melayani kegiatan operasionalnya terhadap nasabah. Istilah bangku secara resmi dan populer resmi menjadi bank dengan demikian, fungsi dasar bank adalah penyedia tempat penitipan uang yang aman dan menyediakan alat pembayaran untuk membeli barang atau jasa.⁵³

⁵³ Andi Soemitra, *Bank dan Lembaga Keuangan Syariah*, (Jakarta : Prenadamedia Group, 2009), hal.63.

Menurut KBBI bank dapat diartikan sebagai lembaga keuangan yang memberikan kredit atau jasa dalam usaha pokok lalu lintas pembayaran uang.⁵⁴

Menurut Undang-Undang RI Nomor 1- Tahun 1998 tanggal 10 November 1998 tentang perbankan, yang dimaksud dengan bank adalah badan usaha yang menghimpun dana dari masyarakat dalam bentuk kredit atau bentuk-bentuk lainnya dalam rangka meningkatkan taraf hidup rakyat banyak. Dan UU No. 10 Tahun 1998 berbunyi tentang peraturan perjanjian dalam hukum islam antara perbankan dengan pihak lainnya dalam melaksanakan kegiatan pembiayaan dana dalam kegiatan usahanya yang dilakukan dengan prinsip islam, diantaranya sebagai berikut:⁵⁵

- a. Pembiayaan yang didasarkan pada prinsip perlibatan modal (Musharakah)
- b. Barang dan modal menggunakan prinsip sewa murni tanpa adanya pilihan (Ijarah)
- c. Memberikan pilihan tentang pemindahan kepemilikan terhadap barang yang disewa (ijarah wa iqtisna)
- d. Pembiayaan didasarkan pada prinsip bagi hasil (mudharabah)
- e. Kegiatan jual beli barang berprinsip memperbolehkan keuntungan (murabaha)

⁵⁴ Suharso Dkk, *Kamus Besar Bahasa Indonesia Edisi Lux*, (Semarang: Cv.Widia Karya, 2006), hal. 76.

⁵⁵ Muhammad Ridwan Basmalah, *Perbankan Syariah*, (Malang : Empat Dua Media,2018), Hal.67.

UU No. 21 tahun 2008 tentang perbankan syariah, bank syariah adalah bank yang menjalankan kegiatan usaha berdasarkan prinsip syariah, atau prinsip hukum Islam yang diatur dalam fatwa majelis ulama Indonesia seperti prinsip keadilan dan keseimbangan (ʿadl wa tawazun), kemaslahatan (maslahah), universalisme (alamiyah), serta mengandung gharar, maysir, riba, zalim, dan objek yang haram.⁵⁶

Selanjutnya teori Bank syariah menurut para pakarnya yaitu :⁵⁷

- a. Menurut Sudarsono, bank syariah adalah lembaga keuangan negara yang memberikan kredit dan jasa-jas lainnya dalam bentuk lalu lintas pembayaran dan juga peredaran uang yang beroperasi dengan menggunakan prinsip-prinsip syariah.⁵⁸
- b. Menurut Perwataamadja, Bank syariah adalah bank yang beroperasi berdasarkan prinsip-prinsip syariah (Islam) dan tata caranya didasarkan dengan ketentuan Al-Quran dan hadis.
- c. Dalam UU No. 21 tahun 2008 mengenai perbankan syariah. Perbankan syariah yaitu segala sesuatu yang menyangkut bank syariah dan unit usaha syariah, mencakup kelembagaan, kelembagaan usaha, serta tata cara dan proses didalam mencakup kegiatan usahanya. Bank syariah Indonesia adalah bank indonesia yang bergerak dibidang perbankan syariah.

⁵⁶ Kasmir, *Bank dan Lembaga Keuangan Syariah*, (Jakarta : PT. Raja Grafindo Persada, 2009), hal.24

⁵⁷ Ismail, *Perbankan Syariah*, (Jakarta : Kencana Prenada Media Group, 2013), hal. 7

⁵⁸ *Ibid.*, hal.9

Bank syariah Indonesia adalah bank indonesia yang bergerak dibidang perbankan syariah. Bank Syariah Indonesia merupakan gabungan dari bank mandiri syariah, bank BRI Syariah, dan BNI Syariah, BSI resmi beroperasi pada 1 Februari 2021 pukul 13.00 WIB.

2. Prinsip Bank syariah Indonesia

Menurut Anshori dalam menjalankan aktivitasnya, bank syariah tersebut menganut prinsip sebagai berikut:⁵⁹

a. Prinsip keadilan

Prinsip keadilan ini tercermin dari penerapan imbalan atas dasar bagi hasil dan pengambilan margin keuntungan yang telah di sepakati bersama antara bank dan nasabah.

b. Prinsip kesederajatan

Bank syariah menempatkan nasabah penyimpanan dana, nasabah penggunaan dana, maupun bank pada kedudukan yang sama dan sederajat. Hal ini tercermin dalam hak, kewajiban, resiko, dan keuntungan.

c. Prinsip keutamaan

Produk-produk bank syariah telah sesuai dengan prinsip dan kaidah muamalah Islam, antara tidak adanya unsur riba serta penerapan zakat harta, artinya nasabah akan merasakan ketentraman lahir maupun batin.⁶⁰

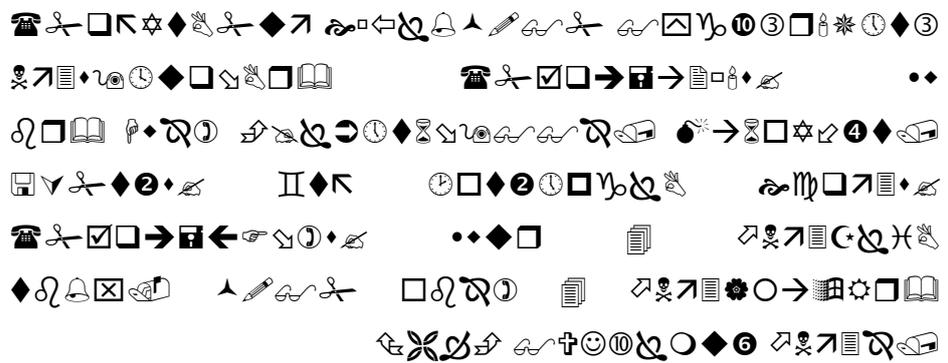
⁵⁹ Anshori, *Perbankan Syariah*, (Bandung : Grahapena, 2005), hal. 67

⁶⁰ Prinsip bank syariah, <http://www.ojk.go.id/kanal/syariah/tentang-syariah/Pages/prinsip-dan-konsep-PB-Syariah.aspx>. diakses tanggal 12 april 2022, pukul 12.51 WIB

3. Dasar Hukum Bank Syariah Indonesia

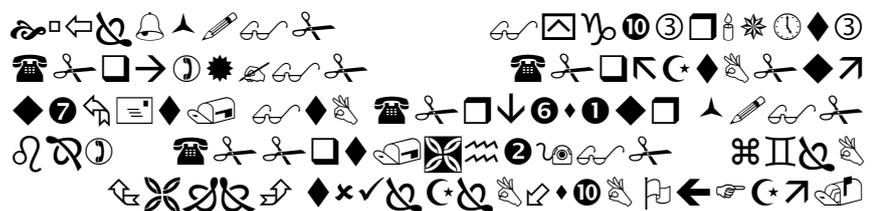
Dasar hukum perbankan syariah terdapat dalam firman Allah, dan hadis, dimana dasar hukum perbankan syariah tidak hanya diatur dalam undang-undang saja. Berikut beberapa ayat Alquran yaitu:

a. QS. Annisa ayat 29



Artinya : “Hai orang-orang yang beriman, janganlah kamu saling memakan harta sesamamu dengan jalan yang batil, kecuali dengan jalan perniagaan yang Berlaku dengan suka sama-suka di antara kamu. dan janganlah kamu membunuh dirimu, Sesungguhnya Allah adalah Maha Penyayang kepadamu.”

b. QS. Al Baqarah ayat 278



Artinya: “Hai orang-orang yang beriman, bertakwalah kepada Allah dan tinggalkan sisa riba (yang belum dipungut) jika kamu orang-orang yang beriman”.

c. Hadis

“Jabir berkata bahwa Rasulullah SAW melaknat orang yang memakan riba, pemberinya, penulisnya dan saksi-saksinya. Kemudian beliau bersabda, bahwa mereka semua adalah sama”. (HR. Muslim).

Dalam hadis tersebut dinyatakan secara tegas, bahwa Allah melaknat semua pihak yang terkait riba. Dengan demikian, siapapun sekarang ini yang masih berhubungan dengan praktik riba, hendaklah segera bertaubat kepada Allah. Bentuk pertaubatan ini harus ditindaklanjuti dengan adanya kebajikan penghapusan riba dalam kehidupan.⁶¹

4. Produk dalam Bank Syariah

Produk-produk Bank Syariah yaitu sebagai berikut :

a. Al-Wadi'ah (Simpanan)

Al-wadiah merupakan titipan atau simpanan, yang merupakan titipan murni dari satu pihak kepada pihak lain, baik perseorangan maupun badan hukum yang harus dijaga dan dikembalikan kapan saja apabila si penitip menghendaknya. Produk ini dikembangkan dalam produk simpanan yaitu giro wadiah dan tabungan wadiah.⁶²

b. Murabahah

Murabahah adalah akad jual beli atas barang tertentu, yaitu penjual menyebutkan dengan jelas barang yang diperjualbelikan, termasuk harga pembelian barang kepada pembelilah, kemudian ia mensyarakatkan atasnya laba atau keuntungan. Atau menjual

⁶¹ Burhanuddin s, *Aspek Hukum Lembaga Keuangan Syariah*, (Yogyakarta : Graha Ilmu, 2010), hal.41.

⁶² Herry sutanto, *Manajemen pemasaran Bank Syariah*, (Bandung : CV Pustaka Setia, 2013), hal. 179

dengan harga asal ditambah margin keuntungan yang telah disepakati.⁶³

c. Salam

Secara etomologi, salam artinya salaf (pendahuluan), secara termonologi (ta\rif) muamalah salam adalah penjualan barang yang disebutkan sifat-sifatnya sebagai persyaratan jual beli dan barang tersebut masih dalam tanggung jawab penjual.⁶⁴

d. Istishna'

Istishna adalah minta dibuatkan. Istishna adalah akad jual beli yang menugaskan produsen untuk membuat sesuatu barang atau pesanan dimana pembayaran dilakukan di awal.⁶⁵

e. Ijarah (leasing)

Akad pemindahan hak guna atas barang atau jasa, melalui pembayaran upah sewa, tanpa diikuti dengan pemindahan kepemilikan. Contohnya peralatan yang disewa selama masa tanam hingga panen.⁶⁶

⁶³ Arifin, Zainul. *Dasar-dasar Manajemen Bank Syariah. Cetakan keempat*, (Jakarta : Pustaka Alvabet, 2006), hal. 97

⁶⁴ *Ibid.*, hal. 102

⁶⁵ Noprizal, M.Sholihin, Hendrianto, *Problematika Kontemporer Keuangan Syari'ah*, didukung Oleh Pusat Penjamin Mutu, STAIN Curup, 2017, hal. 89

⁶⁶ Adiwarmar A Karim, *Bank Islam, Analisi Fiqh dan Keuangan*, (Jakarta : Rajawali, 2013) hal. 97

f. Musyarakah

Musyarakah berasal dari kata *syirkah* yang berarti pencampuran. Musyarakah adalah akad kerja sama sama antara dua pihak atau lebih untuk suatu usaha tertentu dimana masing-masing pihak memberikan modal dana dengan kesepakatan bahwa keuntungan dan resiko akan ditanggung bersama sesuai kesepakatan.⁶⁷

g. Mudharabah

Mudharabah berasal dari kata *dharb* berarti memukul atau berjalan secara muamalah, mudharabah berarti pemilik modal (*shahibul mal*) menyerahkan modal kepada pekerja atau pedagang (*mudharib*) untuk diperdagangkan, sedangkan keuntungan dagang akan dibagi menurut kesepakatan awal.⁶⁸

h. Hawalah

Hawalah adalah pemindahan beban utang dari *muhil* (orang yang berhutang) menjadi tanggungan orang yang berkewajiban

⁶⁷ Hartato Wedi, Muhammada Istan And Fitmawati, *Analisis Rasio Rentabilitas Pada Pt. Bank Syariah Bukopin Kantor Pusat Jakarta Periode 2014-2016*. IAIN CURUP 2018.

⁶⁸ *Ibid.*, hal. 44

membayar utang. Dalam dunia perbankan atau keuangan dikenal dengan kegiatan anjak piutang atau *factoring*.⁶⁹

i. Rahn

Rahn adalah menahan sesuatu harta milik si peminjam sebagai jaminan atas pinjaman yang diterimanya. Barang yang ditahan tersebut memiliki nilai ekonomis dan nilai jual sekurang-kurangnya setara dengan pinjaman yang diterima menurut harga pasar.⁷⁰

j. Qardh

Qardh adalah pemberian harta kepada orang lain yang dapat ditagih atau diminta kembalian atau dengan kata lain meminjamkan tangan mengharapkan imbalan.⁷¹

k. Wakalah

Wakalah adalah penyerahan, pendelegasian atau pemberian mandat. Atau pemberian kuasa dari pemberi kuasa kepada

⁶⁹ *Ibid.*, hal. 56

⁷⁰ *Ibid.*, hal. 67

⁷¹ Ascarya, *Akad dan Produk Bank Syariah*, (Jakarta : PT. RajaGrafindo Persada, 2007), hal. 85

penerima kuasa untuk melakukan sesuatu tugas atas nama pemberi kuasa.⁷²

1. Kafalah (garansi)

Kafalah adalah jaminan yang diberikan oleh penanggung kepada pihak ketiga untuk memenuhi kewajiban pihak kedua tau yang ditanggung. Dalam pengertian lain, kafalah berarti mengalihkan tanggung jawab seseorang yang dijamin dengan berpegang pada tanggung jawab orang lain sebagai penjamin.⁷³

Adapun produk Bank syariah lainnya yaitu:

1. Tabungan

Produk Bank Syariah Indonesia yang akan dibahas pertama dari jenis tabungan yaitu sebagai berikut :⁷⁴

a. BSI Tabungan Bisnis

Tabungan bisnis ini mempunyai akad mudharabah muthlaqah yang menggunakan satuan mata uang rupiah sehingga transaksi yang dilakukan akan lebih mudah. Limit transaksi harian pada tabungan bisnis lebih besar. Dan dalam tabungan bisnis ini terdapat keuntungan seperti gratis biaya tranfer dengan minimal saldo Rp. 10.000.000 dan limit transaksi yang lebih kompetitif.

⁷² *Ibid.*, hal. 87

⁷³ *Ibid.*, hal. 90

⁷⁴ <https://www.qoala.app/id/blog/keuangan/tabungan/produk-bank-syariah-indonesia/>
diakses pada tanggal 23 februari 2022, pukul 09.15 WIB

b. BSI Tabungan Classic

Tabungan ini digunakan untuk investasi dana yang mampu menampung setoran cash collateral atau goodwill. Syarat dalam pembuatan tabungan ini harus memiliki NPWP dan rekening collateral.

c. BSI Tabungan Easy Mudharabah

Produk ini menggunakan akad mudharabah sehingga dana yang diinvestasikan dalam tabungan bank syariah dapat disalurkan kedalam sektor-sektor yang telah dijamin halalnya. Pada tabungan ini dapat di buka dengan cara online seperti website yang tertera.

d. BSI Tabungan Junior

Tabungan ini dibuat untuk anak atau pelajar yang berusia dibawah 17 tahun.

e. BSI Tabungan mahasiswa

f. BSI Tabungan Pensiun

Bsi tabunga pensiun ditujukan untuk nasabah secara perorangan yang telah terdaftar di berbagai lembaga pengelola pensiun yang bermitra dengan bank terkait.

g. BSI Tabungan valas

BSI juga menyediakan tabungan dalam mata uang dolar.

2. Transaksi

a. BSI Giro Rupiah

Giro rupiah inididadsarkan dengan prinsip wadiah sesuai dengan asas syariah.⁷⁵

b. BSI Giro Valas

Giro valas digunakan untuk transaksi dengan mata uang US Dollar.

3. Emas

a. BSI Cicil emas

BSI cicil emas digunakan untuk membiayai emas batangan, dan jumlah minimal berat emasnya yaitu 10 gram.

b. BSI Gadai Emas

Produk ini memberikan jaminan pembiayaan sebagai alternatif dari uang tunai.

4 . Haji dan Umrah

a. BSI tabungan Haji Indonesia

BSI tabungan haji Indonesia ini memiliki setoran awal tabungan mulai dari Rp. 100.000 dan dapat pula dibayarkan melalui giro deposito.

b. BSI tabungan Haji Indonesia

⁷⁵ <https://www.bankbsi.co.id/produk&layanan/tipe/individu>. Diakses tanggal 12 april 2022, Pukul 15.20 WIB.

Jenis ini dapat digunakan untuk perencanaan haji maupun umrah bagi seluruh kalangan usia dengan mengikuti aturan syariah.

BAB III

GAMBARAN UMUM OBJEK PENELITIAN

A. Kondisi Objektif Madrasah Aliyah Riyadus Sholihin Megang Sakti

1. Sejarah Madrasah Aliyah Riyadus Sholihin

Madrasah Aliyah Riyadus Sholihin terletak di jln. Jasmin No.25 desa Megang Sakti V, Kecamatan Megang Sakti Kabupaten Musi Rawas Provinsi Sumatra Selatan. Sekolah Madrasah Aliyah ini juga dijuluki dengan wilayah pendidikan yang mana ada madrasah pendukung lainnya yaitu seperti Madrasah Ibtidaiyah, pondok pesantren, MTS dan SMP.

Madrasah Aliyah didirikan pada tahun 1997 dengan menempati sebuah asrama putra yang pada saat itu belum ditempati santri dengan kondisi apa adanya. Yang mana Madrasah Aliyah Riyadus Sholihin dahulu masih satu lingkup dengan MTS sehingga pada saat itu terdapat siswa yang berangkat siang untuk bergantian kelas.

Namun pada saat ini Madrasah Aliyah Riyadus Sholihin sudah membuat bangunan baru yang menempati lokasi yang berbeda dengan MTS, dengan gedung yang lebih bagus dan megah serta memiliki fasilitas kelas yang lebih banyak. Dimana madrasah ini memiliki 12 kelas, dimana 4 lokal kelas untuk kelas X, 3 lokal untuk kelas XI, dan

3 lokal untuk kelas XII, dan memiliki siswa siswi dengan jumlah seluruhnya 235 siswa.⁷⁶

a. Profil Madrasah Aliyah Riyadus Sholihin

1. Nama Madrasah : Madrasah Aliyah Riyadus Sholihin
Megang Sakti
2. No. Statistik Madrasah : 131216050002
3. Akreditasi Madrasah : AKREDITASI B
4. Alamat lengkap : jl. Samin No 25 Megang Sakti,
Kecamatan Megang Sakti Kabupaten Musi Rawas Provinsi
Sumatra Selatan
5. NPWP Madrasah : 00.820.929.8-303.000
6. Nama kepala Madrasah : M. Munir Fatoni, M.Pd.I
7. Nama yayasan : Riyadus Sholihin
8. No Akte Pendiri yayasan : KTSP/WF-6d/PP.32/2152/1998

b. Visi dan Misi

I. Visi Madrasah Aliyah Riyadus Sholihin

BERWAWASAN ISLAMI DAN BERAKHLAKUL
KARIMAH

II. Misi Madrasah Aliyah Riyadus Sholihin

- a. Melaksanakan kegiatan proses belajar mengajar dengan
baik dan benar serta efektif

⁷⁶<http://mamiftahussalam.blogspot.com/2014/05/profil-madrasah-aliyah-miftahussalam.html>, diakses tanggal 05 februari 2022, pukul 09.00 WIB

- b. Menanamkan kemantapan iman dan kepribadian muslim
- c. Mengupayakan kecerdasan, keterampilan dan rasa tanggung jawab
- d. Memberikan teladan yang baik sesuai dengan tuntunan ajaran islam
- e. Menggalakan kegiatan-kegiatan sosial kemasyarakatan dan keagamaan

2. Sarana dan Prasarana Madrasah Aliyah Riyadus Sholihin

Sarana dan prasarana bagaikan uang yang mana tidak dapat dipisahkan, demi terlaksananya kegiatan belajar mengajar yang baik dan efektif. Oleh karena itu sarana dan prasarana perlu dilaksanakan dalam setiap sekolah dengan tujuan agar tercapainya pendidikan yang diharapkan.

Sarana dan prasarana yang berada di Madrasah Aliyah Riyadus Sholihin sudah cukup baik dan memadai. Yang mana gedung belajar yang sangat layak digunakan dimana ruang kelas yang bertingkat dengan segala sarana yang masih bagus dan layak didalamnya.

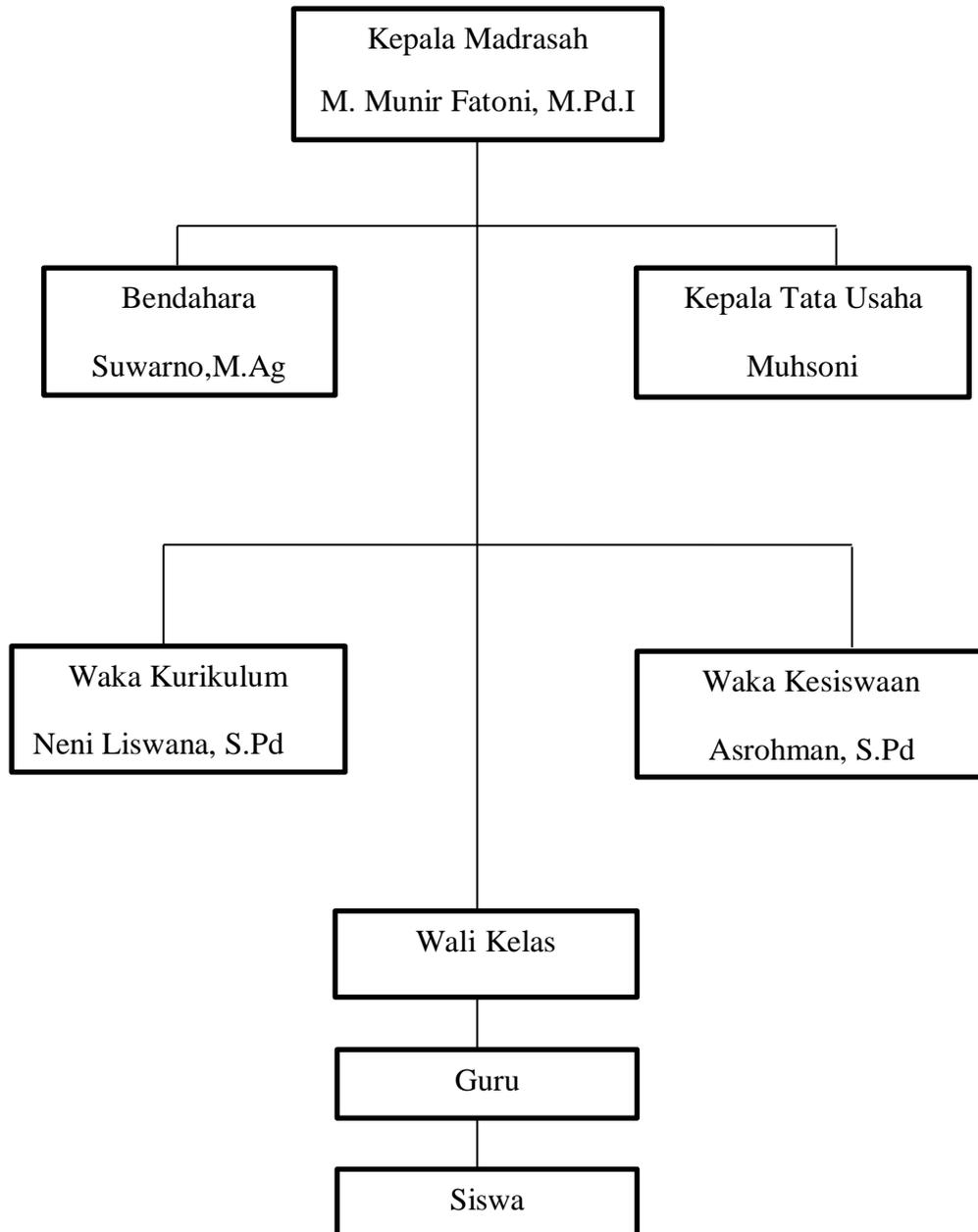
Dimana di Madrasah Aliyah Riyadus Sholihin yang memiliki lapangan futsal, perpustakaan, mushola, kantin, lapangan bola volly, lapangan bola basket dan ruang kelas yang rapih dan bagus.

3. Struktur dan Tenaga Guru Madrasah Aliyah Riyadus

Dalam proses belajar mengajar , tenaga guru dan karyawan merupakan komponen yang sangat penting. Tanpa adanya Guru dan Karyawan di sebuah sekolah , maka sudah pasti proses belajar mengajar tidak akan dapat berjalan.

Terdapat di MA. Riyadhus Sholihin terdapat 24 Guru. Dari 24 jumlah Guru tersebut ada yang menjabat sebagai Kepala Sekolah, Wakil Kepala Sekolah dan guru tetap.

a. Struktur Organisasi Madrasah Aliyah Riyadus Sholihin



Gambar 3.1 Struktur Organisasi Madrasah Aliyah Riyadus Sholihin

b. Tenaga Guru Madrasah Aliyah RiyadusSholihin

TABEL 3.1
Tenaga Guru Madrasah Aliyah Riyadhus Sholihin

NO	Nama	Jabatan
1.	M. Munir Fatoni, M.Pd.I	Kepala Madrasah
2.	Abdullah	Ketua Komite
3.	Asrohman, S.Pd	Waka Kesiswaan
4.	Neni Liswana, S.Pd	Waka Kurikulum
5.	Suwarno, S.Ag	Bendahara
6.	Adi Suandar, M.Pd	Guru
7.	Dwi Astuti, S.Pd	Guru
8.	Erwin, S.Pd	Guru
9.	Emi Atmawati, S.Pd	Wali kelas
10.	Harri Pranata, S.Pd	Pembina Osim
11.	Hidayati, S.Pd.I	Wali kelas
12.	Isti Nafi'atus Sholeha, S.Pd.I	Guru
13.	Laelatul Hasanah, S.Pd.I	Wali kelas dan operasional
14.	Mayang Sari, S.Pd	Guru
15.	Muhsoni	Kepala TU
16.	M. Zuhdi.MK	Staf TU
17.	Miswanto, M.Pd.I	Guru
18.	Nandang Syamsul.A,ME	Guru
19.	Nenden Fauziah, S.Pd.I	Wali kelas
20.	Nuraini, S.Pd	Wali kelas
21.	Pramita Khairun Nisai, S.Pd	Guru
22.	Poniyem, S.Pd	Wali kelas
23.	Sabig Maghfur, S.Sos.I	Guru
24.	Septi Dwi Santoso, S.Pd	Guru
25.	Sobirin, M.Ag	Guru
26.	Sulastri, S.Pd.I	Wali kelas
27.	Sunarti, S.Pd.I	Wali kelas
28.	Suratno, S.Pd	Guru
29.	Nurkhusnah, S.Pd	Wali kelas
30.	Zainuri, S.Sos.I	Guru
31.	Suhariyanto, S.E	Wali kelas
32.	Trisna Wardani, S.Pd	Wali kelas
33.	Tri Handayani, S.Pd	Wali kelas
34.	Yatni	Penjaga Madrasah

Sumber dari salah satu Guru Madrasah Aliyah Riyadus Sholihin

Dari tabel di atas, terlihat bahwa MA. Riyadhus Sholihin dikepalai oleh seorang Kepala Sekolah, kemudian terdapat 2 wakil kepala sekolah yaitu, wakil bagian kurikulum dan kesiswaan, dan bendahara selain itu terdapat 20 Guru tetap, jika dilihat dari jenjang pendidikan mayoritas Guru yang berada di MA. Riyadhus Sholihin adalah Sarjana S1 dan sudah mengajar dengan bidangnya masing-masing.

Selain tenaga Guru di MA. Riyadhus Sholihin juga terdapat pegawai tata usaha (TU) yang sangat membantu kegiatan yang ada di M. Riyadhus Sholihin. Tanpa adanya pegawai tata usaha (TU) , maka kegiatan yang ada di MA. Riyadhus Sholihin tidak akan berjalan dengan lancar.

B. Kondisi Objektif Madrasah Aliyah Miftahussalam

1. Sejarah Madrasah Aliyah Miftahul Salam

Madrasah Miftahulsalam merupakan sekolah berbasis islam dan berdiri pada tahun 2010. Dimana sekolah ini berada di lingkup pesantren yang terdapat mts dan madrasah aliyah serta terdapat pesantren dilingkup tersebut. Madrasah ini awalnya hanya terdapat satu kelas dan siswanya hanya terdapat 10 siswa, sehingga semakin maju dan berkembangnya tahun, maka madrasah tersebut semakin berkembang lebih baik sehingga bisa membuat kelas baru lagi. Dan semakin bertambahnya siswa disetiap

tahunya. Madrasah ini terlat di Jl. Tri Tunggal, Megang Sakti III, Megang Sakti, Kabupaten Musi rawas.

Sarana pada sekolah miftahussalam sudah memenuhi kriteria baik yang mana terdapat ruang belajar yang bersih dan bagus, terdapat kantin, ruang guru, mushola, lapangan bola kaki, lapangan bola volly. Dimana memiliki 5 lokal kelas dan memiliki jumlah siswa yaitu 150 siswa.⁷⁷

a. Profil Madrasah Aliyah Riyadus Sholihin

- a) Nama Madrasah : MA Miftahussalam
- b) Nomor Statistik Sekolah (NSS) : 131216050017
- c) NPSN : 60730159
- d) Alamat Sekolah/Madrasah : Desa Megang Sakti III
- e) Kecamatan : Megang Sakti
- f) Kabupaten : Musi Rawas
- g) Provinsi : Sumatera Selatan
- h) Kode Pos : 31657
- i) Email : ma.mifthussalammegangsakti@gmail.com
- j) Website : Mamiftahussalam.blogspot.com
- k) Status Sekolah/Madrasah : Swasta
- l) Nama Yayasan : Yayasan Pendidikan Pon-Pes Miftahussalam
- m) No Akte Pendirian/Kelembagaan : No : 06 / Y / PK / 1997

⁷⁷ <http://mariyadhussholihin.mysch.id/>. Diakses pada 05 februari 2022, pukul 11.00 WIB.

- n) Tahun Berdiri Sekolah/Madrasah : 2010
- o) Status Akreditasi : TERAKREDITASI

b. Visi Sekolah/Madrasah : Mandiri, Berilmu, Beriman dan Berahlakul karimah.

c. Misi Sekolah/Madrasah :

- a. Menumbuhkan penghayatan dan pengamalan terhadap ajaran agama Islam serta pengamalan budaya bangsa kepada seluruh warga sekolah, sehingga menjadi sumber kearifan dalam berperilaku dan bertindak.
- b. Menciptakan dan melaksanakan iklim pembelajaran dan bimbingan secara efektif dan efisien serta kondusif sehingga setiap siswa dapat berkembang secara optimal sesuai dengan potensi yang dimilikinya.
- c. Mengupayakan peningkatan kuantitas dan kualitas lulusan dan sumber daya manusia yang berdaya saing tinggi serta menumbuhkan semangat.
- d. Keunggulan secara intensif kepada seluruh warga sekolah. Terwujudnya Manusia yang berwawasan IPTEK dan IMTAQ

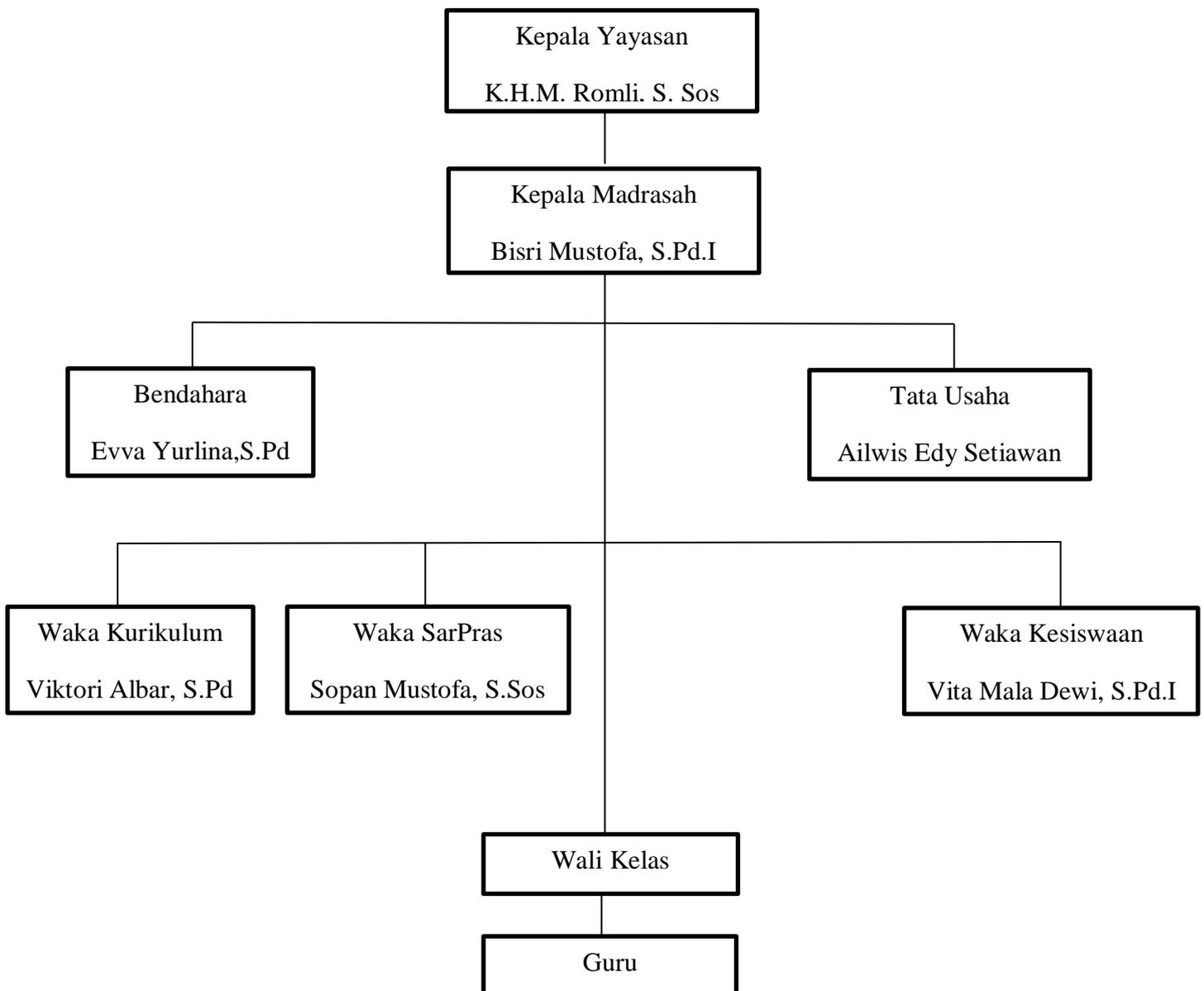
2. Struktur dan Tenaga Guru Madrasah Aliyah Miftahussalam

Guru pada madrasah aliyah miftahssalam lebih sedikit dibandingkan dengan madrasah aliyah riyadus sholihin, yang mana

guru yang berada di madrasah ini berjumlah 19 orang dan guru ini juga terdapat campuran dari guru madrasah aliyah Riyadus Sholihin. Namun mereka memiliki semangat yang kuat dan besar untuk mengajar anak-anak didiknya. Berikut ini struktur dan data guru madrasah aliyah miftahussalam.

a. Struktur Organisasi Madrasah Aliyah Miftahussalam

3.2 Struktur Organisasi Madrasah Aliyah Miftahussalam



|
Siswa

b. Data Guru dan Karyawan Madrasah Aliyah Miftahussalam

TABEL 3.2
TENAGA GURU Madrasah Aliyah Miftahussalam

No	Nama	Jabatan
1	Bisri Mustofa, S.Pd.I	Kepala madrasah
2	Viktori Albar, S.Pd.I	Waka kurikulum
3	Vita Mala Dewi, S.Pd.I	Waka kesiswaan
4	Evva Yurlina, S.Pd	Bendahara
5	Antikawati, S.Pd	Guru
6	Imam Muttaqin, S.Pd.I	Guru
7	Nenden Fauziyah Hasanah, S.Pd.I	Guru
8	Siti Maemunah, S.E.I	Guru
9	Nofa Nasrika, S.Pd	Guru
10	Desi Hayu Lestari, S.Pd	Guru
11	Devi Puspita, S.Pd	Guru
12	Suharti, S.Pd.I	Guru
13	Poniyem, S.Pd	Guru
14	Fitriyah, S.Pd	Guru
15	Sopan Mustofa, S.Sos	Waka Sarpras
16	Nia Palinta, S.Pd	PMB. Osis
17	Distrinaili, S.Pd	Guru
18	Fitriyani, S.Pd.I	Guru
19	Aliwis Edy Setiawan	Staf TU

Sumber Dari Guru Madrasah Aliyah Miftahussalam

C. Tugas dan Fungsi Pengelola Sekolah

a. Kepala Madrasah

Kepala madrasah memiliki tugas dan tanggung jawab dalam mengelola suatu madrasah itu sendiri. Tugas dan fungsi kepala madrasah yaitu sebagai berikut :⁷⁸

1) Merencanakan Program

Kepala Madrasah harus mampu menyusun perencanaan program-program madrasah, yaitu meliputi visi-misi dan tujuan madrasah, rencana kerja madrasah, serta menyusun program pembelajaran.

2) Melaksanakan Program Kerja

Kepala madrasah tidak hanya dituntut untuk mampu menyusun perencanaan madrasah, namun juga harus mampu melakukan rencana kerja yang telah disusunnya. Tupoksi melaksanakan rencana kerja yaitu :

- (a).Menyusun pedoman kerja, struktur organisasi madrasah, jadwal pelaksanaan kegiatan madrasah per semester dan tahunan , kalender pendidikan dan program pembelajaran.
- (b).Menyusun pengelolaan kesiswaan yang meliputi, melakukan penerimaan dan pembinaan peserta didik, memberikan layanan konseling kepada peserta didik.

⁷⁸ Sesra Budio, *Perpeksi Kepala Sekolah Terhadap Tugas Pokok Dan Fungsi Kepala Sekolah*, Jurnal Menata, Vo. 3,No 2, 2020, hal. 118.

- (c). Mengelola pendidik dan tenaga kependidikan, sarana dan prasarana madrasah, keuangan dan pembiayaan madrasah
 - (d). Menyusun administrasi madrasah
- 3) Melakukan Supervisi dan Evaluasi
- (a). Menyusun program Supervisi
 - (b). Melaksanakan program supervisi
 - (c). Melaksanakan evaluasi diri sekolah (EDS) dan pembelajaran
 - (d). Menyiapkan kelengkapan akreditasi madrasah
- 4) Melaksanakan kepemimpinan Madrasah
- (a). Menjabarkan dan merumuskan visi dan misi target mutu
 - (b). Menganalisis tantangan peluang kekuatan dan kelemahan madrasah
 - (c). Membuat rencana kerja strategis dan rencana kerja tahunan untuk pelaksanaan peningkatan mutu
 - (d). Bertanggung jawab dalam membuat keputusan anggaran madrasah
 - (e). Melibatkan guru, komite sekolah dalam pengambilan keputusan penting madrasah
 - (f). Meningkatkan motivasi kerja pendidik dan tenaga kependidikan dengan menggunakan sistem penghargaan atas prestasi dan sanksi atas pelanggaran dan kode etik.

b. Wali kelas

Wali kelas adalah guru yang membantu kepala madrasah untuk membimbing siswa dalam mewujudkan disiplin kelas, sebagai manajer dan motivator untuk membangkitkan minat siswa untuk lebih berprestasi dikelas. Tugas dan fungsi wali kelas yaitu sebagai berikut:⁷⁹

1. Pengelola berkas
2. Mengenalkan dan memahami situasi kelasnya
3. Menyelenggarakan administrasikan kelas meliputi :
 - a. Denah tempat duduk siswa
 - b. Papan absen siswa
 - c. Daftar pelajaran di kelas
 - d. Daftar piket kelas
 - e. Struktur organisasi pengurus kelas
 - f. Tata tertib siswa di kelas
 - g. Buku peta kelas
4. Memberikan motivasi kepada siswa agar belajar sungguh-sungguh baik di sekolah maupun di luar sekolah
5. Memantapkan siswa di kelas dalam melaksanakan tatakrama, sopan santun dan tata tertib baik di sekolah maupun diluar sekolah

⁷⁹ Zahra Mustika, "Pentingnya Peranan Wali Kelas Dalam Pembelajaran, Jurnal Intelektualiti, Vo;. 3.No 1, januari 2015.hal.71."

6. Mengarahkan siswa di kelas untuk mengikuti kegiatan-kegiatan sekolah seperti upacara bendera, ceramah dan lainnya
7. Membimbing siswa kelasnya dalam melaksanakan kegiatan ekstrakurikuler
8. Mengisis dan membagikan buku laporan pendidikan (Rapor) kepada wali siswa

c. Guru

Guru bertanggung jawab kepada kepala madrasah, dan mempunyai tugas poko dan bertanggung jawab melaksanakan proses belajar secara efektif dan efisien. Tugas dan fungsi guru yaitu :

1. Membuat atau menyusun program pembelajaran
2. Melaksanakan kegiatan belajar mengajar di kelas
3. Menyusun alat penilaian dan melaksanakan penilaian hasil belajar
4. Membuat dan mengisi daftar nilai siswa
5. Melaksanakan analisis hasil belajar
6. Menyusun dan melaksanakan program perbaikan dan pengayaan
7. Melaksanakan kegiatan bimbingan siswa dalam proses belajar mengajar

BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Hasil Penelitian

1. Deskripsi Informan

Data deskripsi yaitu informasi tambahan untuk memahami hasil-hasil penelitian. Data informan juga menggambarkan kondisi narasumber. Data penelitian ini dikumpulkan dengan cara wawancara secara langsung.

Pada penelitian ini yang menjadi informan yaitu staf guru-guru Madrasah Aliyah Riyadus Sholihin dan Madrasah Aliyah Miftahussalam. Dan informan yang diambil yaitu sebanyak 8 guru, baik dari guru Madrasah Aliyah Riyadus Sholihin dan Madrasah Aliyah Miftahussalm. Berikut yaitu data informan wawancara :

Tabel 4.1
Data Informan Madrasah Aliyah Riyadus Sholihin Dan Miftahussalam

No.	Nama informan	Jabatan
01.	M. Munir Fatoni, M.Pd.I	Kepala MA. Riyadus sholihin
02.	Suhariyanto, S.E	Wali Kelas
03.	Nurkhusna, S.Pd	Wali kelas dan nasabah BSI
04.	Tri Handayani, S.Pd	Wali kelas
05.	Bisri Mustofa, S.Pd.I	Kepala MA. Miftahussalam
06.	Sopan Mustofa, S.Sos	Waka serpras
07.	Nofa Nasrika, S.Pd	Guru
08.	Aliwis Edy Setiawan	Staf TU
09.	Nofa nasrika, S.Pd	Guru

2. **Kapabilitas Promosi Bank Syariah Indonesia (BSI) menurut Guru Madrasah Aliyah Riyadus sholihin dan Madrasah Aliyah Miftahussalam**

Berdasarkan hasil wawancara yang telah dilakukan oleh peneliti memperoleh data sebagai berikut, menurut kepala Sekolah Madrasah Aliyah Riyadus Sholihin Bpk. M.Munir Fatoni, ia menyatakan bahwa :

“ Berkaitan dengan BSI tentang produk ataupun pengenalan bank itu sendiri kalo secara langsung itu belum ada untuk mempromosikan kesekolah kami, tetapi kalo plank dan baleho atau pamflet bank itu sendiri sudah ada di dekat bank tersebut. Saya pernah datang ke BSI untuk melakukan pencairan dan KIP, itupun bukan karena tergiur promosinya, melainkan anjuran dari atasan atau Kemenak. Dan itu hanya berlaku hanya satu tahun, karena jarak tempuhnya yang lumayan jauh dan kurangnya promosi kesekolah kami, sehingga terkalahkan dengan bank konvensional yang datang kesekolah secara langsung dan menawarkan produk-produknya serta memberikan keuntungan bagi pihak sekolah ataupun siswa yang menggunakan jasa bank tersebut.”⁸⁰

Promosi merupakan hal yang paling utama dan merupakan strategi dalam menarik nasabah. Promosi didalam bank bisa menggunakan berbagai strategi melalui promosi langsung, melalui media sosial, radio, televisi, pamflet dan lainnya.

Dari jawaban narasumber di atas dapat disimpulkan bahwa bank BSI masih kurang maksimal dalam melakukan promosi itu, namun untuk tersebut belum terlaksannya promosinya. Sehingga kapabilitas promosi bank syariah Indonesia itu masih kurang terlaksana dengan baik.

⁸⁰ M. Munir Fatoni, *Kepala Madrasah Aliyah Riyadus Sholihin Kecamatan Megang Sakti*, Wawancara Langsung, 06 April 2022, Pukul 09.45 WIB.

Menurut Bpk. Bisri Mustofa, sebagai kepala sekolah Madrasah Aliyah Miftahussalam dan 1 guru madrasah aliyah miftahussalam, ia menyatakan bahwa:

“ Selama menjadi kepala sekolah dan guru disini belum ada dari pihak Bank BSI yang datang kesini untuk melakukan promosi baik secara langsung dengan cara membujuk, memberitahu, sehingga guru di madrasah ini juga awam dengan bank BSI itu sendiri, ada mungkin hanya sebagian guru saja yang sudah mengetahuinya. Namun pada sekolah ini pernah secara langsung datang ke bank BSI karena waktu itu pencairan dana KIP melalui bank tersebut. Dan saat saya mewakili madrasah untuk ke bank syariah Indonesia itu saya melihat bahwa sudah ada brouser yang dibuat oleh pihak bank syariah Indonesia tersebut”⁸¹

Dari hasil wawancara di atas dapat di simpulkan bahwa, promosi untuk sekolah madrasah aliyah miftahussalam dari pihak bank BSI belum terjalin, dan pemahaman guru madrasah aliyah miftahussalam tentang BSI itu masih kurang, mungkin hanya beberapa guru yang memahaminya. Namun dari pihak bank syariah Indonesia itu sudah menyiapkan dan membuat brouser, hanya saja belum sampai ke daerah megang sakti termasuk ke Madrasah Miftahussalam.

Sedangkan wawancara yang dilakukan oleh peneliti terhadap narasumber Ibu. Nurkhusna sebagai guru Madrasah Aliyah Riyadus Sholihin dan nasabah pada Bank Mandiri Syariah, ia mengatakan bahwa :

“ Saya sudah sangat mengenal tentang Bank Syariah, karena pernah berkerjasama secara langsung dengan bank tersebut, bisa dikatakan saya ini nasabah dari salah satu Bank BSI sebelum marjer, dulu menggunakan bank Mandiri syariah dilubuklinggau,

⁸¹ Bisri Mustofa, Kepala Madrasah Aliyah Miftahussalam, Wawancara Langsung, 31 Maret 2022, Pukul 10.15 WIB.

namun selama mengajar disini, belum terlaksananya promosi yang dilakukan oleh Bank BSI itu sendiri, salah satu kurangnya promosi ke daerah kami, karena belum tersedianya Bank BSI di Kecamatan Megang Sakti, serta jarak tempuh menjadi tolak ukurnya, dan waktu saya menjadi nasabah bank syariah promosi yang di dapat hanya melalui nasabah ke nasabah.”⁸²

Berdasarkan dari data tersebut, dapat diketahui bahwa memang masih kurangnya promosi yang dilakukan oleh pihak BSI kesekolah Madrasah Aliyah Riyadus Sholihin. Promosi tidak harus melalui strategi yang ada, bisa juga melalui pihak nasabah ke orang-orang terdekatnya. Dengan tujuan untuk membujuk calon nasabah, Karena cara tersebut merupakan cara yang efektif apabila hal tersebut dilakukan. Dengan hal ini harus adanya kerjasama antara pihak bsi dengan pihak nasabah yang dipercaya bisa mencari calon nasabah dengan cara memberikan hadiah sebagai tanda terimakasih.

Pendapat lain juga diutarakan oleh Ibu Tri Handayani, dan 2 informan yang merupakan guru dari madrasah Aliyah Riyadus Sholihin dan Madrasah Aliyah Miftahussalam, ia mengatakan bahwa:⁸³

“ Untuk bank BSI itu belum ada yang datang kesekolah kami untuk melakukan promosi, kami pun belum menggunakan jasa bank tersebut, karna belum adanya cabang Bank BSI di Megang Sakti.”

Berdasarkan penelitian yang telah di lakukan, maka dapat diambil kesimpulan bahwa masih banyak guru-guru yang belum menggunakan jasa

⁸² Nurkhusna, Guru Madrasah Aliyah Riyadus Sholihin, Wawancara Langsung, 07 April 2022, pukul 08.45.

⁸³ Tri Handayani, Guru Madrasah Aliyah Riyadus Sholihin, Wawancara Langsung, 06 April 2022, Pukul 08.25 WIB.

tersebut dan dari hasil tersebut sudah dipastikan bahwa guru-guru tersebut belum sepenuhnya mengetahui tentang BSI itu sendiri.

Pendapat lain juga diutarakan oleh ibu Nofa Nasrika, ia mengatakan bahwa :⁸⁴

“ Kalau untuk pihak BSI sendiri belum ada yang melakukan promosi kesekolah kami, namun saya pernah mendapatkan informasi ataupun tawaran tentang produk bank syariah melalui media internet seperti wa”.

Berdasarkan hasil wawancara diatas dapat ditarik kesimpulan bahwa bank bank syariah Indonesia untuk secara langsung belum melakukan promosi ke daerah Megang Sakti khususnya di Sekolah yang berbasis Agama, namun secara perlahan dan majunya zaman BSI sudah memanfaatkan kecanggihan teknologi.

Internet merupakan media informasi online yang sangat simpel, murah dan cepat sehingga tidak memerlukan waktu yang lama. Dan promosi yang dilakukan. Whatsap, iklan melalui whatsapp berupa tulisan, gambar, yang singkat dikirimkan kepada akun milik orang lain.

Menurut Bpk. Suhariyanto, salah satu Guru Madrasah Aliyah Riyadus Sholihin dan merupakan Alumni dari Prodi Perbankan Syariah, ia mengatakan bahwa:⁸⁵

⁸⁴ Nofa Nasrika, *Guru Madrasah Aliyah Miftahussalam*, Wawancara langsung 29 Maret 2022, Pukul 11.20 WIB

⁸⁵ Suhariyanto, *Guru Madrasah Aliyah Riyadus Sholihin*, Wawancara Langsung, 06 April 2022, Pukul 10.05 WIB.

“ Secara pribadi saya sudah mengetahui tentang Bank Syariah Indonesia, karena dulu mengambil jurusan perbankan syariah, namun untuk hal promosi masih kurang luas, karena dalam sekolah ini belum ada bank tersebut yang melakukan promosinya, baik itu dengan cara melalui internet ataupun hal lainnya, waktu kuliah saya pernah menggunakan jasa Bank Mandiri Syariah yang sekarang merupakan gabungan dari tiga bank dan menjadi Bank Syariah Indonesia”.

Berdasarkan hasil wawancara peneliti dengan guru-guru baik madrasah Aliyah Riyadus Sholihin dan madrasah Aliyah Miftahussalam, dapat ditarik kesimpulan bahwa masih kurangnya luasnya promosi yang dilakukan pada pihak Bank Syariah Indonesia ke sekolah tersebut, sehingga masih banyak guru-guru madrasah Aliyah yang belum mengetahui tentang Bank Syariah Indonesia itu sendiri.

Sehingga kapabilitas promosi yang dilakukan pihak bank syariah Indonesia itu masih kurang luas dan kurang terlaksana dengan baik, kapabilitas promosi itu dapat dinilai dari bertambah atau tidaknya suatu nasabah bank tersebut, dengan adanya promosi yang baik serta adanya keuntungan dari promosi tersebut maka akan terlihatlah kapabilitas bank tersebut.

Faktor yang menjadi penghambat dalam promosi yaitu belum adanya pihak kemenag untuk mengusulkan setiap madrasah untuk bekerja sama kembali dengan pihak bank syariah indonesia, serta belum adanya cabang bank syariah indonesia di Kecamatan Megang Sakti, serta jarak tempuh yang cukup jauh. Serta kurang luasnya terget pemasarannya.

3. Mutu Pelayanan BSI menurut Guru Madrasah Aliyah Riyadus Sholihin dan Madrasah Aliyah Miftahussalam

Sebuah Bank tidak akan terlepas dari sistem pelayanan suatu bank tersebut terhadap nasabahnya. Dari sistem pelayanan itu sendiri dapat memberikan kepuasan tersendiri bagi para nasabahnya. Dan mutu pelayanan dapat disimpulkan sebagai suatu manfaat yang dapat dirasakan oleh konsumennya.

Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan peneliti oleh Bapak M. Munir Fatoni, ia mengatakan bahwa:⁸⁶

“ Saya bukan pengguna bank syariah namun saya pernah datang ke bank syariah tersebut, dalam segi pelayanan seperti saat kita ingin masuk disambut baik oleh petugas satpamnya, kemudian dari segi ruang antrian menurut saya cukup tersedia dengan baik, rapi dan bersih, serta dalam segi seperti fasilitas seperti kartu antrian itu ada dan yang saya lihat untuk kartu antrian itu dipisah antara ke teller dan costumer.”

Hal tersebut juga disampaikan oleh salah satu guru yakni Bapak Suhariyanto, ia mengatakan bahwa:⁸⁷

“ Berbicara tentang kualitas pelayanan dari bank tersebut, dalam hal ruang antrian itu tersedia dengan baik dan rapi, dan saat kita melakukan transaksi baik itu ke teller ataupun ke costumer itu dilayani dengan ramah, sopan dan selalu tersenyum, dan saat ada nasabah yang ingin lebih dulu dilayani maka petugas tersebut meminta izin terlebih dahulu ke nasabahnya tadi, apabila nasabah yang tadi itu tidak memberikan izin maka petugas tersebut masih fokus ke nasabah yang pertamanya, namun kebanyakan petugas

⁸⁶ M. Munir Fatoni, *Kepala Madrasah Aliyah Riyadus Sholihin Kecamatan Megang Sakti*, Wawancara Langsung, 06 April 2022, Pukul 09.45 WIB.

⁸⁷ Suhariyanto, *Guru Madrasah Aliyah Riyadus Sholihin*, Wawancara Langsung, 06 April 2022, Pukul 10.15 WIB

seperti teller itu terkadang tidak sesuai dengan jurusannya saat kuliah sehingga pengetahuannya tentang produk bank syariah itu sendiri masih kurang.”

Berdasarkan dari hasil wawancara diatas, dapat ditarik kesimpulan bahwa mutu pelayanan yang di berikan Bank Syariah Indonesia itu sangat bagus dan rapih. Dan sangat bertanggung jawab dengan tugas yang mereka emban. Kerena pelayanan merupakan fator utama yang mendukung suatu keberhasilan suatu perusahaan, dengan pelayanan yang baik maka akan memberikan suatu kepuasan tersendiri bagi nasabah dan calon nasabahnya. Serta adanya kerja sama antara bank dengan madrasah berpengaruh atas bertambahnya jumlah nasabah yang ingin menggunakan jasa bank syariah indonesia tersebut.

Fasilitas dalam suatu bank merupakan hal sederhana namun sangat memberikan dampak yang besar apabila tidak diperhatikan dengan baik, seperti dalam ruang tunggu yang kurang memadai maka akan memberikan rasa tidak nyaman sehingga akan mengakibatkan berkurangnya nasabah yang akan menggunakan jasa bank tersebut.

Satpam merupakan garda terdepan dalam suatu Bank, apabila satpam berperilaku baik, sopan dan ramah dalam melakukan tugasnya maka nasabah tersebut akan merasa dihormati serta dengan hal tersebut akan membuat nasabah merasa puas akan pelayanan dari suatu bank tersebut.

Hal yang sama juga diungkapkan oleh Bapak Bisri Mustofa, ia mengatakan bahwa :⁸⁸

“Dari segi pelayanan BNI Syariah yang mana sekarang sudah menjadi BSI, dari segi ruang tunggu yang rapi dan baik, namun saat melakukan pelayanan petugas kurang baik karna membedakan nasabah.”

Pendapat lain juga di utarakan oleh bapak Sopan Mustofa, ia mengatakan bahwa :

“ Dari segi pelayanan masih kurang bagus, petugas bank terbawa emosi saat kita kurang paham atau kurang mendengar suara dari petugas, sehingga beliau menunjukkan raut wajah yang tidak ramah”.

Pelayanan merupakan rasa menyenangkan yang akan diberikan kepada calon nasabah dan nasabahnya yang diiringi dengan sikap yang ramah, tutur bahasa baik dan sopan santun. Sopan santun merupakan hal yang sangat di tuntutan dalam etika perbankan syariah. Karena dengan sopan santun yang baik akan menciptakanya rasa bahagia bagi nasabahnya sehingga akan memberikan rasa kepuasan bagi nasabahnya. Serta prilaku adil seperti tidak membedakan nasabah merupakan faktor dalam penilaian nasabah.

Dari hasil wawancara dapat ditarik kesimpulan bahwa dalam mutu pelayanan Bank Syariah Indonesia masih terdapat kekurangan seperti halnya membedakan nasabah yang tetap dengan nasabah yang hanya sebagai perantara, serta masih kurangnya kesabaran petugas bank tersebut dalam melayani nasabahnya yang masih kurang paham.

⁸⁸ Bisri Mustofa, Kepala Madrasah Aliyah Miftahussalam, Wawancara Langsung, 31 Maret 2022, Pukul 10.30 WIB.

Pendapat lain juga dikemukakan oleh Ibu Nurkhusn, ia mengatakan bahwa :⁸⁹

“Selama saya menggunakan bank syariah dalam segi pelayanannya itu sangat bagus berbeda dengan bank konvensional, karena petugasnya dalam berpaikan rapih dan sopan, tutur bahasa yang digunakan bagus dan mudah dimengerti, ruang tunggu yang tersedia dengan baik, serta pihak dari bank sangat menjaga rahasia dari setiap nasabahnya. Dan pengalaman saya saat belum jelas tentang produk yang akan saya gunakan, maka petugas itu mmengarahkan agar bertemu dengan atasannya untuk diberikan penjelasan yang sangat ditail, dan sangat senang karena penjelasannya itu sopan dan lembut. Serta alasan saya menggunakan jasa bank syariah karna ingin menghindari riba.”

Berdasarkan hasil wawancara maka dapat diketahui bahwa mutu pelayanannya sudah cukup memuaskan nasabahnya, karena pelayanan yang baik yaitu pelayananan yang cepat dengan pelayanan yang cepat maka akan menjadikan nasabah semakin loyal dalam sebuah lembaga yang membuat nasabahnya tersebut nyaman, serta menggunakan etika yang baik seperti tutur bahasa yang bagus dan mudah dimengerti. Dan Bank Syariah Indonesia melakukan kegiatan berdasarkan prinsip-prinsip islam seperti halnya tidak adanya riba serta produk-produk yang di tawarkan menjadi ketertarikan tersendiri. Riba merupakan pengambilan tambahan baik dalam hal transaksi maupun pinjaman.

⁸⁹ Nurkhusna, Guru Madrasah Aliyah Riyadus Sholihin, Wawancara Langsung, 07 April 2022, pukul 08.50.

B. Pembahasan

1. Kapabilitas Promosi Bank Syariah Indonesia menurut Guru Madrasah Aliyah Riyadus Sholihin dan Madrasah Aliyah Miftahussalam

Kapabilitas adalah kemampuan, skill, keterampilan ataupun kompetensi. Setiap perusahaan memiliki strategi promosi tersendiri dan yang baik. Promosi adalah kegiatan marketing mix yang terakhir setelah produk, harga dan tempat. Promosi merupakan unsur penting dari suatu bauran pemasaran yang dilakukan oleh suatu perusahaan, karena pada dasarnya promosi memperkenalkan produk kepada calon nasabah dengan tujuan agar dikenal oleh calon nasabahnya.

Tanpa promosi jangan harap nasabah dapat mengenal dan mengetahui produk serta sistem operasionalnya suatu bank tersebut. Dengan adanya promosi ini bertujuan untuk menarik minat nasabah dalam menggunakan produknya. Sehingga kapabilitas promosi yaitu kemampuan promosi yang dimiliki oleh suatu perusahaan itu sendiri.

Dalam kapabilitas promosi ini memiliki beberapa strategi yang dapat dilakukan seperti periklanan, promosi penjualan, dan personal selling. Adapun tujuan promosi dengan cara membujuk, memberitahu, medifikasi tingkah laku, serta mengingatkan⁹⁰.

Setelah peneliti melakukan pengamatan melalui beberapa narasumber wawancara di atas, maka kapabilitas promosi bank syariah

⁹⁰ M.Nur Rianto, *Dasar-Dasar Pemasaran Bank Syariah*,(Bandung : Alfabeta, 2012), Hal. 45.

Indonesia terhadap madrasah aliyah yang terdapat di Kecamatan Megang Sakti belum sesuai dengan strategi promosi karena belum terlaksananya promosi yang secara langsung. Sehingga masih banyak madrasah aliyah baik guru banyak yang belum mengetahui tentang bank syariah indonesia. Dan strategi promosi yang bagus yaitu dengan cara personal selling karena dengan personal selling ini dapat dilakukan secara langsung dan tatap muka, sehingga dapat menyakinkan secara langsung kepada para calon nasabahnya, serta menjalin kekeluargaan dalam mempromosikan produknya, serta melakukan sosial ke masyarakat juga harus dilakukan.

Adapun hal yang menjadikan faktor belum terlaksananya promosi bank syariah Indonesia ke madrasah aliyah di Kecamatan Megang Sakti, karena belum terdapat cabang di daerah tersebut, serta jarak tempuh yang cukup jauh serta target pemasaran yang belum tepat.

2. Mutu Pelayanan Bank Syariah Indonesia Menurut Guru Madrasah Aliyah Riyadus Sholihin dan Madrasah Aliyah Miftahussalam

Mutu pelayanan bagi perusahaan yang bergerak dibidang jasa perbankan, memuaskan nasabah adalah hal yang paling utama yang tidak boleh diabaikan, dimana memuaskan nasabah merupakan strategi yang paling bagus dalam mempertahankan nasabah dan memenangkan

persaingan. Di mana kepuasan nasabah ditentukan oleh mutu pelayanan yang baik.⁹¹

Adapun beberapa faktor penentu dalam mutu pelayanan yaitu dimensi kehandalan, dimana dimensi ini memiliki beberapa bagian seperti memberikan pelayanan yang baik seperti dalam berkomunikasi dengan baik dan sebagainya, mutu pelayanan bank syariah Indonesia masih terdapat beberapa hal yang belum sesuai dengan ciri-ciri dan prinsip mutu pelayanan bank syariah, seperti kurangnya kesabaran dalam melayani nasabah. Dimana dalam hal pelayanan bank syariah kurangnya kesabaran, memasang muka masam dan bersikap sombong merupakan pelayanan yang tidak baik.

Dimensi tanggapan atau *responsiveness* adalah memberikan pelayanan yang cepat dan tanggap, dari hasil wawancara sebagai berikut, untuk dimensi tanggapan ini sudah bagus.⁹² Dan memberikan pelayanan yang terbaik kepada nasabah merupakan pekerjaan yang sangat baik dan mulia dan merupakan kebajikan bagi siapapun.

Dimensi *assurane*⁹³ yaitu pihak memberikan rasa kepercayaan dan jaminan kepada nasabah, seperti menjamin akan kerahasiaan dalam transaksi, dengan adanya hal ini akan memberikan rasa aman kepada para

⁹¹ M.Syafe'i Antonio, *Bank Islam Teori Dan Praktek*, (Jakarta, Gema Insani Press, 2000), Hal.16.

⁹² Sampara Lukman, *Manajemen Kualitas Pelayanan*, (Bandung : Graha Pena, 2013), hal .76

⁹³ *Ibid.*, hal. 80

nasabahnya. Dalam Islam tidak boleh kita menyebarkan sesuatu hal apabila yang pemilik tidak menyetujuinya. Serta memberikan pengetahuan karyawan tentang produk bank, kemahiran dalam menyampaikan jasa bank dengan baik maka nasabah akan lebih percaya bahwa memang setiap karyawan bank syariah Indonesia mengetahui sepenuhnya tentang bank syariah Indonesia dan dapat menyampaikannya dengan bahasa yang mudah di mengerti dan dapat di pahami.

Dimensi *emphaty* yaitu meliputi rasa kepedulian dan perhatian pada nasabahnya, dari hasil wawancara terdapat beberapa guru yang mmebrikan jawaban bahwa, belum terlaksana dengan baik karena terdapat hal yang membeda-bedakan dalam nasabahnya, yang mana dalam suatu bank harus senantiasa memberikan perhatian khusus terhadap masing-masing nasabahnya yang dapat ditunjukkan dengan sikap kominikatif.⁹⁴

Dimensi *tangibles* seperti halnya dalam fasilitas fisik dan penampilan fisik dari karyawan bank sendiri seperti halnya ruang antrian yang rapi, kartu antrian yang tersedia dengan baik, kebersihan ruangan dan gedung, dan lainnya, dimana dalam hal ini sudah terlaksana dengan⁹⁵bagus serta sesuai dengan nilai-nilai Islam.

Sehingga pelayanan merupakan rasa yang menyenangkan yang diberikan kepada konsumen yang di ikuti dengan etika yang baik seperti

⁹⁴ *Ibid.*, hal. 92

sopan, santun dan ramah. Dengan pelayanan yang baik maka, nasabah dan calon nasabah akan merasakan kepuasan dalam hal pelayanan. Apabila mutu pelayanan sudah mencapai yang ditargetkan maka nasabah akan merasa puas. Kepuasan pelanggan adalah tujuan yang paling utama. Kepuasan pelanggan merupakan respon pelanggan terhadap evaluasi yang dirasakan nasabahnya. Jika kinerja gagal atau pelayanan kurang maksimal maka akan memnuat nasabah tersebut kecewa dan merasa tidak puas. Allah telah memerintahkan kita untuk saling tolong menolong di dalam ruang lingkup mengerjakan kebajikan dan ketakwaan dan Allah melarang untuk melakukan sebaliknya. Jika kita melanggarnya maka akan diberikan siksaan yang amat berat. Melakukan pelayanan harus dengan ikhlas dan sabar serta jangan membedakan khasta dalam melakukan pelayanan.

BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Setelah menguraikan beberapa masalah di atas, maka penulis dapat menyimpulkan:

1. Kapabilitas Promosi bank syariah Indonesia untuk ke sekolah madrasah aliyah di Kecamatan Megang Sakti, dari segi promosi sudah dilakukan, namun kapabilitas promosi belum terlaksana dengan baik karena guru-guru madrasah aliyah di Kecamatan Megang Sakti masih beberapa bagian yang menjadi nasabah bank tersebut. Dapat dikatakan kapabilitas bank tersebut terlaksana dengan baik apabila hasil promosi yang dilakukan bank syariah Indonesia tersebut dapat membujuk, merangkul bahkan dapat menarik guru-guru tersebut untuk menjadi nasabahnya. Promosi yang dilakukan bank syariah Indonesia untuk ke madrasah Aliyah di Kecamatan Megang Sakti hanya melalui media sosial saja. Namun seperti pamflet dan brouser itu sudah ada, hanya saja penyebarannya masih kurang luas.
2. Mutu pelayanan yang dilakukan bank syariah terhadap nasabah bank tersebut masih ada yang kurang bagus seperti tingkah laku yang kurang sabar dan membeda-beda nasabah. Namun mutu pelayanan dari segi ruang tunggu dan kartu antrian itu sudah sangat bagus dan cukup memuaskan.

B. Saran

Berdasarkan dari memperhatikan hasil analisis dan pembahasan di atas, analisis kapabilitas dan mutu pelayanan pada guru madrasah aliyah dalam menggunakan jasa Bank Syariah Indonesia, maka penulis mengajukan beberapa saran yaitu sebagai berikut :

1. Untuk Bank Syariah Indonesia (BSI) dari segi kapabilitas promosi itu harus di perluas kembali, seperti penjualan pribadi (*personal selling*) yaitu penjualan yang harus di lakukan secara intensif seperti memperkenalkan produk secara langsung terutama di kalangan masyarakat yang belum mengetahui tentang produk bank tersebut tanpa harus terkendala waktu.
2. Bagi Bank Syariah Indonesia (BSI) dalam segi kapabilitas pelayanan sudah cukup bagus, namun ada beberapa hal yang perlu diperbaiki seperti pelayanan pada tanggapan Reliability dan Emphaty, seperti sikap emosi dan membeda-bedakan nasabah yang menjadi keluhan bagi konsumen.
3. Bagi Bank Syariah Indonesia dapat menambah kantor cabang di daerah Megang Sakti
4. Bagi guru madrasah Aliyah diharapkan lebih bisa mengakses informasi tentang dunia perbankan syariah, agar bisa mengedepankan bank syariah dibandingkan bank konvensional

DAFTAR PUSTAKA

BUKU

- Adiwarman, 2013. *Bank Islam, Analisi Fiqh dan Keuangan*. Jakarta : Rajawali.
- Ali Hasan, 2010. *Marketing Bank Syariah*. Bogor : Ghalia Indonesia.
- Anshori, 2007. *Perbankan Syariah Di Indonesia*. Cet. 1. Yogyakarta: Gadjah Mada University Press.
- Burhanuddin S, 2010. *Aspek Hukum Lembaga Keuangan Syariah*. Yogyakarta : Graha Ilmu
- Hariwijaya M, 2018, *Teknik Menulis Skripsi dan Thesis*. Yogyakarta : Zenith Publisher.
- Herry, Khaerul, 2013. *Manajemen Pemasaran Bank Syariah*, Bandung : CV Pustaka Setia.
- Husein Umar, 2017. *Metode Riset Komunikasi Organisasi*. Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama.
- Ismail, 2016. *Perbankan Syariah*. Jakarta : Kharisma Putra Utama.
- Nazir, 2011. *metode penelitian* . Jakarta : ghalia indonesia : cet.ke 3
- Iqbal Muhammad , 2004. *Pelayanan Yang Memuaskan*. Jakarta : PT Elex Media Komputindo.
- Iqbal Wahit Mubarak, 2007. *Promosi Kesehatan Sebuah Pengantar Proses Belajar Mengajar Dalam Pendidikan*. Yogyakarta : Graha Ilmu
- Jaiz Muhammmad, 2004. *Dasar-Dasar Periklanan*. Yogyakarta : Graha Ilmu.
- Kasmir, 2005. *Pemassaran Bank*. Jakarta : Prenada Media.
- Lexy J. Moleong. 2018. “*Metodologi Penelitian Kualitatif*”. Bandung: Remaja Rosdakarya.
- Muhammad Nurdin, 2004. *Kiat Menjadi Guru Profesional*. Yogyakarta : Prismsophie, cet. Ke-I

Umam And Budi Utama. 2016. *Perbankan Syariah : Dasar Dan Dinamika Perkembangan*. Jakarta : Rajawali Pers.

Rangkuti Freddy, 2009. *Strategi Promosi Yang Kreatif Dan Analisis Kasus Integrated Maerketing Communication*. Jakarta : Gramedia Pustaka Utama.

Saladin Djaslim.1991. *Unsur-unsur Inti Pemasaran dan Manajemen Pemasaran*. Bandung : Mandar Maju.

Soemitra Andi , 2009. *Bank dan Lembaga Keuangan Syariah*. Jakarta : Prenademedia Group.

Suasatha Basu, Irawan, 1997. *Manajemen Pemasaran Moderen*. Yogyakarta : Liberti Yogyakarta.

Sumarni Murti, 2022. *Manajemen Pemasaran Bank*. Yogyakarta : Liberty.

SKRIPSI

Sulastri, 2017, 'Pengetahuan Guru-Guru Sekolah Dasar Negeri Di Kecamatan Selebar Kota Bengkulu Tentang Bank Syariah Dibandingkan Bank Konvensional', Skripsi Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Islam IAIN Bengkulu.

Susanti Mei Diana, 2017, 'Pengaruh Pengetahuan, Lokasi, Kualitas Pelayanan Dan Bagi Hasil Terhadap Keputusan Anggota Menabung Di BMT Bina Umat Sejahtera Kalijambi', IAIN Surabaya.

WEBSITE

Pengertian Analisis menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia
.https://Kbbi.Web.Id/Faktor/

Profil madrasah Aliyah Miftahussalam Megang Sakti III,
https://mamiftahussalam.blogspot.com/2014/05/profil-madrasah-aliyahmiftahussalam.html.

Profil madrasah Aliyah Riyadussholihin <http://mariyadhussholihin.mysch.id/profilmadrasahaliyahriyadussholihin>.

Produk Bank Syariah Indonesia <https://www.goala.app/id/blog/keuangan/tabungan/produk-bank-syariah-indonesia/>

JURNAL

Asih, 2017. *Peningkatan kinerja Sumber Daya Manusia Melalui Inisiatif dan Orientasi Pembelajaran Serta Kemampuan Penyesuaian*. Jurnal Ekonomi dan Bisnis 18,no.1

Hartati Hendrianto, 2018. *Pangsa pasar dan relasinya terhadap strategi pemasaran produk tabungan mabrur BSM (Studi kasus pada bank syariah mandiri Kc. Curup)*.Diss.IAIN CURUP

Hartato, Muhammada Istan, Fitmawati, 2018.*Analisis Rasio Rentabilitas Pada Pt. Bank Syariah Bukopin Kantor Pusat Jakarta Periode 2014-2016*

Monica Anshori, 2013. “*Jurnal Pengaruh Kualitas Produk dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Kingcake*”. Jurnal Manajemen teori dan terapan tahun 6. No. 1

Mustika Zahra, 2015. “*Pentingnya Peranan Wali Kelas Dalam Pembelajaran*”. Jurnal Intelektualiti, Vo;3.No 1

Nagarajan, Prabhu. 2015. “*Competence and Capability, Intrernational journal of Management (IJM)* ”, Volume 6, Issue 6.

Sesra Budio, 2020. “*Perpeksi Kepala Sekolah Terhadap Tugas Pokok Dan Fungsi Kepala Sekolah*”. Jurnal Menata, Vo. 3,No 2.

**SURAT KEPUTUSAN
DEKAN FAKULTAS SYARIAH DAN EKONOMI ISLAM**

Nomor :/In.34/FS/PP.00.9/12/2021

**Tentang
PENUNJUKAN PEMBIMBING I DAN PEMBIMBING II
PENULISAN SKRIPSI**

DEKAN FAKULTAS SYARIAH DAN EKONOMI ISLAM INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI CURUP

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 disertai tugas tersebut.
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

Menunjuk saudara:

1. Hendrianto, MA NIDN. 202168701
2. Fitmawati, ME NIDN. 2024198902

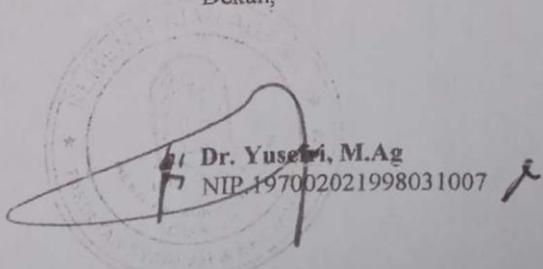
Dosen Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Curup masing-masing sebagai Pembimbing I dan Pembimbing II dalam penulisan skripsi mahasiswa:

NAMA : Dewi Sartika
NIM : 18631039
PRODI/FAKULTAS : Perbankan Syariah (PS)/Syariah dan Ekonomi Islam
JUDUL SKRIPSI : Analisis kapabilitas dan Mutu Pelayanan pada Guru Madrasah Aliyah Dalam Menggunakan Jasa BSI (Studi Kasus Madrasah Aliyah Kecamatan Megang Sakti)

Kepada yang bersangkutan diberi honorarium sesuai dengan peraturan yang berlaku;
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;
Ujian skripsi dilakukan setelah melaksanakan proses bimbingan minimal tiga bulan semenjak SK ini ditetapkan
Segala sesuatu akan diubah sebagaimana mestinya apabila dikemudian hari terdapat kekeliruan dan kesalahan.
Surat Keputusan ini disampaikan kepada yang bersangkutan untuk diketahui dan dilaksanakan.

Ditetapkan di : Curup
Pada tanggal : 23 Desember 2021

Dekan,


Dr. Yusefi, M.Ag
NIP. 197002021998031007



IAIN CURUP

KARTU KONSULTASI PEMBIMBING SKRIPSI

NAMA

Devi Sartika

NIM

1863.1039

FAKULTAS/PRODI

Syariah dan Ekonomi Islam / Perbankan Syariah

PEMBIMBING I

Hendrianto, MA

PEMBIMBING II

Firmawati, ME

JUDUL SKRIPSI

Analisis kelayakan dan Muwafiqan Rada

Guru Madrasah Aiyah Dalam Mengajar dan

Jasa BSI (Studi Kasus Madrasah Aiyah

Kecamatan Megang Sath)

* Kartu konsultasi ini harap dibawa pada setiap konsultasi dengan pembimbing I atau pembimbing 2;

* Dianjurkan kepada mahasiswa yang menulis skripsi untuk berkonsultasi sebanyak mungkin dengan pembimbing I minimal 2 (dua) kali, dan konsultasi pembimbing 2 minimal 5 (lima) kali dibuktikan dengan kolom yang di sediakan;

* 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

Devi Sartika

NIM

18631039

FAKULTAS/PRODI

Syariah dan Ekonomi Islam / Perbankan

PEMBIMBING I

Hendrianto, MA

PEMBIMBING II

Firmawati, ME

JUDUL SKRIPSI

Analisis kelayakan dan Muwafiqan Rada

Guru Madrasah Aiyah Dalam Mengajar dan

Jasa BSI

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

Pembimbing I,

Hendrianto, MA

NIPN. 2021 68 701

Pembimbing II,

Firmawati, ME

NIPN. 2024 198902



IAIN CURUP

NO	TANGGAL	Hal-hal yang Dibicarakan	Paraf Pembimbing I	Paraf Mahasiswa
1	22/12/2021	Perbaikan Latar Belakang, Penambahan Babasin meringkas	f	[Signature]
2	04/01/2022	Acc Bab I	f	[Signature]
	04/02/2022	Acc Bab II	f	[Signature]
	11/03/2022	Acc Bab III	f	[Signature]
	30/05/2022	BAB IV	f	[Signature]
	06/05/2022	Revisi BAB IV Penam bahan ANALISIS	f	[Signature]
	13/2022/06	Revisi BAB IV Penambahan Pembahasan & Analisis	f	[Signature]
	30/2022/06	Acc BAB IV-V	f	[Signature]



IAIN CURUP

NO	TANGGAL	Hal-hal yang Dibicarakan	Paraf Pembimbing II	Paraf Mahasiswa
1	22/01/2021	Perbaikan Latar belakang dan Footnote	f	[Signature]
2	18/01/2021	Acc Bab I	f	[Signature]
3	24/2022/01	Perbaikan Bab II. Seperi penambahan indikator Pelayanan Penambahan kerangka BSI	f	[Signature]
4	04/02/2022	Acc Bab II	f	[Signature]
5	16/02/2021	Revisi BAB III Penambahan disyarah setelah	f	[Signature]
6	22/02/2021	Acc BAB III	f	[Signature]
7	25/05/2022	Perbaikan BAB IV 'Pembahasan'	f	[Signature]
8	30/2022/06	Acc Bab III -> B.S.IV	f	[Signature]



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

Jl. Dr. AK. Gani Kotak Pos 108 Telp. (0732) 21010-7003044 Fax (0732) 21010 Curup 39119
Website/facebook: Fakultas Syariah dan Ekonomi Islam IAIN Curup Email: fakultas.sei@iaincurup.ac.id

Nomor : 039./In.34/FS/PP.00.9/03/2022
Lamp : Proposal dan Instrumen
Hal : **Rekomendasi Izin Penelitian**

Curup, 14 Maret 2022

Kepada Yth,
Kepala Madrasah Aliyah Riyadus Solihin
Di-
Musi Rawas

Assalamu'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh

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

Nama : Dewi Sartika
Nomor Induk Mahasiswa : 18631039
Progran Studi : Perbankan Syari'ah (PS)
Fakultas : Syari'ah dan Ekonomi Islam
Judul Skripsi : Analisis kapabilitas dan Mutu Pelayanan pada Guru Madrasah Aliyah Dalam Menggunakan Jasa Bank syariah Indonesia (BSI)
Waktu Penelitian : 14 Maret 2022 Sampai Dengan 14 Mei 2022
Tempat Penelitian : Sekolah Madrasah Aliyah Riyadus Sholihin

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. Yusefri, M.Ag

NIP.197002021998031007



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

Jl. Dr. AK. Gani Kotak Pos 108 Telp. (0732) 21010-7003044 Fax (0732) 21010 Curup 39119
Website/facebook: Fakultas Syariah dan Ekonomi Islam IAIN Curup Email: fakultas.sei@iaincurup.ac.id

Nomor : 039/In.34/FS/PP.00.9/03/2022
Lamp : Proposal dan Instrumen
Hal : Rekomendasi Izin Penelitian

Curup, 14 Maret 2022

Kepada Yth,
Kepala Madrasah Aliyah Miftahul Salam
Di-
Musi Rawas

Assalamu 'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh

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

Nama : Dewi Sartika
Nomor Induk Mahasiswa : 18631039
Progran Studi : Perbankan Syari'ah (PS)
Fakultas : Syari'ah dan Ekonomi Islam
Judul Skripsi : Analisis kapabilitas dan Mutu Pelayanan pada Guru Madrasah Aliyah Dalam Menggunakan Jasa Bank syariah Indonesia (BSI)
Waktu Penelitian : 14 Maret 2022 Sampai Dengan 14 Mei 2022
Tempat Penelitian : Sekolah Madrasah Aliyah Miftahul Salam

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. Yusufri, M.Ag
NIP.197002021998031007



YAYASAN PENDIDIKAN RIYADHUS SHOLIHIN
MADRASAH ALIYAH RIYADHUS SHOLIHIN MEGANGSAKTI
KABUPATEN MUSI RAWAS SUMATERA SELATAN
TERAKREDITASI B



Alamat : Jalan Samin No. 25 Megang Sakti Kab. Musi Rawas 31657 Hp. 082377579888 Email: mariyadhus.sholihin@gmail.com

Nomor : 079/MARS/B.01/SK/VI/2022

Hal : Surat Keterangan Selesai Riset

Kepada Yth,
Institut Agama Islam Negeri Curup
Up. Ketua Fakultas Perbankan Syariah

Yang bertanda tangan dibawah ini, Kepala Madrasah Aliyah Riyadhush Sholihin Megang Sakti, menerangkan bahwa:

Nama : Dewi Sartika
NIM : 18631039
Fakultas : Syari'ah dan Ekonomi Islam
Program Studi : Perbankan Syari'ah

Benar telah melakukan penelitian dalam rangka penyelesaian skripsi yang berjudul "Analisis Kapabilitas dan Mutu Layanan Pada Guru Madrasah Aliyah dalam Menggunakan jasa Bank Syariah Indonesia". Terhitung Tanggal 14 Maret 2022 s/d 14 Mei 2022

Demikian Surat ini kami buat atas perhatian dan kerjasamanya kami ucapkan terima kasih.

Megang Sakti, 04 Mei 2022

Kepala Madrasah



M. Munir Fatoni, M.Pd.I



**YAYASAN MIPTAHUSSALAM MUSI RAWAS
MADRASAH ALIYAH MIPTAHUSSALAM
STATUS TERAKREDITASI**

Alamat : Desa Megang Sakti III Kec. Megang Sakti Kab. Musi Rawas Prop. Sumatera Selatan 31657

Megang Sakti, 14 Mei 2022

NO : 018 / YMMR.MA /V/2022

Hal : **Keterangan Selesai Riset**

Kepada Yth,
Institut Agama Islam Negeri Curup
Up. Ketua Fakultas Perbankan Syariah

Yang bertanda tangan di bawah ini, Kepala Madrasah Aliyah Miftahussalam Megang Sakti, menerangkan bahwa :

Nama : DEWI SARTIKA
NIM : 18631039
Fakultas : Syariah dan Ekonomi Islam
Program Studi : Perbankan Syariah

Benar telah melakukan penelitian dalam rangka penyelesaian skripsi yang berjudul "Analisis Kapabilitas dan Mutu Layanan Pada Guru Madrasah Aliyah dalam menggunakan jasa Bank Syariah Indonesia". Terhitung tanggal 14 Maret 2022 sd 14 Mei 2022.

Demikian yang dapat kami sampaikan atas perhatian dan kerjasamanya kami ucapkan terima kasih.

Kepala MA MIPTAHUSSALAM



BISRI MUSTOFA, S.Pd.I
NIP.-

SURAT KETERANGAN TELAH WAWANCARA

Yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : *BISRI MUSTOPA, S.Pd.I*
Alamat : *Desa meyang sakti III*
Umur : *51 th*

Menerangkan dengan sebenarnya bahwa:

Nama : Dewi Sartika
Nim : 18631039
Prodi : Perbankan Syariah
Fakultas : Syariah dan Ekonomi Islam

Telah melaksanakan wawancara dalam rangka penyusunan skripsi yang berjudul "Analisis Kapabilitas dan Mutu Pelayanan Pada Guru Madrasah Aliyah Dalam Menggunakan Jasa Bank Syariah Indonesia (BSI)".

Demikian surat keterangan ini dibuat dengan sebenarnya untuk dapat dipergunakan semestinya.

Megang Sakti, 31 Maret 2022


BISRI MUSTOPA, S.Pd.I
Mengetahui

Pihak yang diwawancara

SURAT KETERANGAN TELAH WAWANCARA

Yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Fitriyah
Alamat : Jamburrejo kec. Sumberhartha
Umur : 31 tahun

Menerangkan dengan sebenarnya bahwa:

Nama : Dewi Sartika
Nim : 18631039
Prodi : Perbankan Syariah
Fakultas : Syariah dan Ekonomi Islam

Telah melaksanakan wawancara dalam rangka penyusunan skripsi yang berjudul "Analisis Kapabilitas dan Mutu Pelayanan Pada Guru Madrasah Aliyah Dalam Menggunakan Jasa Bank Syariah Indonesia (BSI)".

Demikian surat keterangan ini dibuat dengan sebenarnya untuk dapat dipergunakan semestinya.

Megang Sakti, 29 - 03 - 2022

Mengetahui

Pihak yang diwawancara

SURAT KETERANGAN TELAH WAWANCARA

Yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : U. MUMIR FATOMI
Alamat : MEGANG SAKTI
Umur : 38

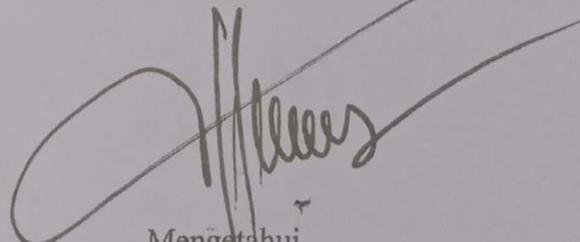
Menerangkan dengan sebenarnya bahwa:

Nama : Dewi Sartika
Nim : 18631039
Prodi : Perbankan Syariah
Fakultas : Syariah dan Ekonomi Islam

Telah melaksanakan wawancara dalam rangka penyusunan skripsi yang berjudul "Analisis Kapabilitas dan Mutu Pelayanan Pada Guru Madrasah Aliyah Dalam Menggunakan Jasa Bank Syariah Indonesia (BSI)".

Demikian surat keterangan ini dibuat dengan sebenarnya untuk dapat dipergunakan semestinya.

Megang Sakti, 04 - 04 - 2022



Mengetahui

Pihak yang diwawancara

SURAT KETERANGAN TELAH WAWANCARA

Yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : TRI Handayani, S.Pd.
Alamat : Megang sakti II KP 4.
Umur : 28.

Menerangkan dengan sebenarnya bahwa:

Nama : Dewi Sartika
Nim : 18631039
Prodi : Perbankan Syariah
Fakultas : Syariah dan Ekonomi Islam

Telah melaksanakan wawancara dalam rangka penyusunan skripsi yang berjudul "Analisis Kapabilitas dan Mutu Pelayanan Pada Guru Madrasah Aliyah Dalam Menggunakan Jasa Bank Syariah Indonesia (BSI)".

Demikian surat keterangan ini dibuat dengan sebenarnya untuk dapat dipergunakan semestinya.

Megang Sakti, 06-April - 2022



Tri Handayani, S.Pd.
Mengetahui

Pihak yang diwawancara