

BAB II

LANDASAN TEORI

A. Deskripsi Teori

1. Pelayanan

a. Pengertian Pelayanan

Istilah pelayanan berasal dari kata “layan” yang artinya menolong menyediakan segala apa yang diperlukan oleh orang lain untuk perbuatan melayani.

Menurut kotler dalam juniorso ridwan mengatakan bahwa pelayanan adalah setiap kegiatan yang menguntungkan dalam suatu kumpulan atau kesatuan dan menawarkan kepuasan meskipun hasilnya tidak terikat pada suatu produk secara fisik.⁵

Sedangkan menurut Poerwadarminta dalam kamus bahasa Indonesia, pelayanan adalah kegiatan menolong dan menyediakan sesua yang dibutuhkan oleh orang lain, seperti tamu atau pembeli dalam melakukan kegiatan tertentu.

Sementara itu dalam pelayanan terdapat beberapa dimensi atau persyaratan yang harus dipenuhi antara lain: kesadaran untuk melayani, empati kepada pelanggan, memperbaiki pelayanan, berpandangan ke masadepan, penuh inisiatif, menunjukkan perhatian dan selalu melakukan evaluasi.⁶

b. Dimensi Pelayanan

Menurut Parasuraman dimensi pelayanan dibagi menjadi lima dimensi diantaranya adalah:

1) *Tangibles* (Bukti Fisik) yaitu berkenaan dengan kemampuan suatu perusahaan dalam menunjukkan eksistensinya kepada pihak eksternal. Seperti penampilan karyawan,

⁵ Hasnih Dkk “Pengaruh Lima Dimensi Kualitas Pelayanan Public Terhadap Tingkat Kepuasan Masyarakat Dikelurahan Ompo Kecamatan Lalabata Kabupaten Soppeng” *Jurnal Mirai Management*, Vol. 1 No. 2, Oktober (2016):430

⁶ Mohammad Iqbal. *Pelayanan Yang Memuaskan*. (Jakarta: Media Komputindo). Hlm. 53

kemampuan karyawan saat menjalankan tugas, sarana dan prasarana fisik perusahaan dan keadaan lingkungan sekitarnya menjadi bukti nyata dari pelayanan yang diberikan oleh perusahaan.

- 2) *Reliability* (Kehandalan) yaitu kemampuan dalam memberikan pelayanan dengan terpercaya, akurat dan maksimal. Kinerja harus sesuai dengan porsi waktu, tenaga, dan fikiran yang dilandasi dengan pelayanan yang ramah dan simpatik.
 - 3) *Responsiveness* (Ketanggapan) yaitu kemauan seorang karyawan untuk bersedia membantu dan memberikan pelayanan yang cepat dan tepat kepada pelanggan dengan penyampaian informasi yang jelas.
 - 4) *Assurance* (Jaminan Dan Kepastian) yaitu berupa pengetahuan karyawan, kesopansantunan dan kemampuan karyawan perusahaan untuk menumbuhkan rasa percaya konsumen terhadap perusahaan.
 - 5) *Emphaty* (Empati) yaitu suatu sikap yang harus dimiliki karyawan, empati dapat berupa memberikan perhatian yang tulus secara individual atau pribadi dan berupaya memahami keinginan konsumen.⁷
- c. Ciri Pelayanan yang baik

Menurut Kasmir pelayanan yang baik memiliki ciri – ciri sebagai berikut:

- 1) Bertanggung jawab terhadap konsumen sejak awal hingga akhir.
- 2) Dapat melayani secara cepat dan tepat.
- 3) Mampu berkomunikasi.
- 4) Mampu menjaga kerahasiaan setiap transaksi.
- 5) Memiliki pengetahuan dan kemampuan yang baik.

⁷ Hasnih Dkk “Pengaruh Lima Dimensi Kualitas Pelayanan Public Terhadap Tingkat Kepuasan Masyarakat Dikelurahan Ompo Kecamatan Lalabata Kabupaten Soppeng” *Jurnal Mirai Management*, Vol. 1 No. 2, Oktober (2016):432

- 6) Berusaha memahami kebutuhan konsumen.
- 7) Mampu memberikan kepercayaan kepada konsumen.⁸

2. Pembiayaan

a. Pengertian Pembiayaan

Definisi pembiayaan dalam prinsip syariah adalah penyediaan uang atau tagihan yang dapat dipersamakan dengan itu berdasarkan persetujuan atau kesepakatan pinjam meminjam antara bank dengan pihak lain yang mewajibkan pihak peminjam untuk melunasi hutangnya setelah jangka waktu tertentu dengan pemberian sejumlah imbalan atau bagi hasil. Selain itu dalam aktivitasnya, pembiayaan tersebut akan dihitung berdasarkan kegiatan yang diperlukan misalnya kontrak murabahah, mudharabah, musyarakah dan lain-lain.

Sedangkan menurut Muhammad pembiayaan berarti financing atau pembelanjaan, yaitu dana yang dikeluarkan untuk mendukung investasi yang telah direncanakan, baik itu dilakukan sendiri maupun dijalankan oleh orang lain.

b. Jenis pembiayaan

Menurut Syafi'i Antonio berdasarkan sifat penggunaannya, aturan pembiayaan dapat dibedakan menjadi dua diantaranya yaitu:

1) Pembiayaan produktif

Pembiayaan produktif yaitu pembiayaan yang digunakan dalam pemenuhan kegiatan yang berhubungan dengan produksi, seperti contoh untuk biaya peningkatan usaha, tambahan modal usaha yang digunakan dalam perdagangan maupun penanaman modal.

⁸ Sri Imelda. Kualitas Pelayanan Customer Service Dan Loyalitas Nasabah Pada Bank BRI Unit Veteran Banjarmasin. *Jurnal INTEKNA*. Vol .17 No. 2, November (2017:106)

2) Pembiayaan konsumtif

Pembiayaan konsumtif yaitu pembiayaan yang bertujuan untuk pemenuhan kegiatan konsumsi yang akan habis sekali berdasarkan pemenuhan kebutuhan setiap konsumen. Selain itu pembiayaan konsumtif juga diartikan sebagai jenis pembiayaan yang dilakukan untuk usaha baik individu maupun kelompok dalam bentuk perusahaan.⁹

c. Tujuan pembiayaan

Tujuan pembiayaan diantaranya sebagai berikut:

- 1) Upaya memaksimalkan laba, artinya dalam melakukan kegiatan transaksi suatu perusahaan pasti ingin mendapat untung atau laba maksimal namun dengan biaya produksi yang rendah.
- 2) Upaya meminimalkan resiko artinya apabila suatu usaha dapat menghasilkan laba yang maksimal, maka salah satu unturnya ialah dengan cara meminimalkan resiko yang mungkin timbul. Resiko kekurangan modal usaha dapat diperoleh dengan cara pembiayaan.
- 3) Pendayagunaan sumber ekonomi dapat dikembangkan dengan melakukan *mixing* (Percampuran) antara sumber daya alam, sumber daya manusia serta sumber daya modal. Jika sumber daya alam dan sumber daya manusianya ada, namun sumber daya modalnya tidak ada, maka dapat dipastikan diperlukan penambahan modal yaitu dengan cara pembiayaan.
- 4) Penyaluran kelebihan dana artinya dalam kehidupan masyarakat ini ada pihak yang memiliki kelebihan sementara dan ada pihak yang kekurangan. Dalam kaitannya dengan

⁹ Sumar'in. *Konsep Kelembagaan Bank Syariah*. (Yogyakarta : Graha Ilmu.2012) Hlm. 80-81

masalah dana, maka mekanisme pembiayaan dapat menjadi sarana penghubung dalam penyeimbangan dan penyaluran kelebihan dana dari pihak yang kelebihan (*surplus*) kepada pihak yang kekurangan (*deficit*) dana.

- 5) Menghindari terjadinya dana yang menganggur. Dana yang masuk melalui berbagai rekening pada *passive bank* syariah harus segera disalurkan dalam bentuk aktiva produktif. Sehingga terjadi keseimbangan antara dana yang masuk dan dana yang keluar.

d. Fungsi Pembiayaan

Pembiayaan memiliki beberapa fungsi antara lain:

- 1) Meningkatkan Daya Guna Uang
Nasabah dalam melakukan transaksi di bank, akan menyimpan uangnya dalam bentuk deposito, giro maupun tabungan yang nantinya akan digunakan oleh bank dalam melakukan pembiayaan yang akan disalurkan oleh suatu perusahaan.
- 2) Meningkatkan Daya Guna Barang
Bantuan pembiayaan dana dari bank, dapat dimanfaatkan oleh nasabah untuk mengolah bahan mentah atau bahan baku yang memiliki nilai jual rendah menjadi barang jadi dengan kualitas dan nilai jual yang tinggi.
- 3) Meningkatkan Peredaran Uang
Pertambahan peredaran uang giral dapat dilakukan melalui pembiayaan dalam meningkatkan daya beli konsumen melalui penyaluran uang dengan prinsip kemitraan.
- 4) Stabilitas ekonomi.
- 5) Jembatan untuk meningkatkan pendapatan nasional.
- 6) Alat untuk hubungan ekonomi internasional.

e. Prinsip Analisis Pembiayaan

Analisis pembiayaan dilakukan dengan tujuan untuk meyakinkan pihak manajemen apakah nasabah mempunyai kemampuan dan kemaun untuk memenuhi kewajiban pada bank

secara baik. Berikut prinsip analisis pembiayaan didasarkan pada 5C yaitu:

- 1) *Character* (watak/kepribadian) : untuk mengetahui kejujuran dan itikad baik calon debitur melunasi atau mengembalikan pinjaman, sehingga tidak menyulitkan bank dikemudian hari.
- 2) *Capital* (modal) : bank harus melakukan analisis dan survey terhadap kondisi keuangan secara menyeluruh mengenai masa lalu dan masa yang akan datang, sehingga dapat diketahui kemampuan permodalan calon debitur dalam menunjang pembiayaan proyek atau usaha calon debitur yang bersangkutan.
- 3) *Capacity* (kemampuan) : bank harus meneliti tentang keahlian calon debitur dalam bidang usaha dan kemampuan manajerialnya sehingga bank benar-benar yakin bahwa usaha yang akan dibiayai mendapatkan pengelolaan dari orang yang tepat, sehingga calon debitur dalam jangka waktu tertentu mampu melunasi atau mengembalikan pinjaman.
- 4) *Collateral* (jaminan/agunan): Calon nasabah umumnya menyediakan jaminan berupa agunan yang berkualitas tinggi dan mudah dicairkan yang nilainya minimal sebesar jumlah kredit atau pembiayaan yang diberikan kepadanya untuk menanggung pembayaran kredit.
- 5) *Condition Of Economic* (kondisi perekonomian): Agar masa depan pemasaran dan hasil proyek atau usaha calon nasabah debitur yang dibiayai bank dapat diketahui, maka bank juga harus menganalisis keadaan pasar di dalam dan di luar negeri baik di masa lalu maupun masa yang akan datang.¹⁰

¹⁰ Sumar'in. *Konsep Kelembagaan Bank Syariah*. (Yogyakarta : Graha Ilmu.2012) Hlm 116-117

f. Rukun akad pembiayaan

Menurut pendapat jumhur fuqaha rukun-rukun akad pembiayaan terbagi menjadi 3 yaitu:

1) *Aqidain* (para pihak yang berakad)

Para pihak yang berakad dipandang sebagai rukun kontrak karena merupakan salah satu faktor utama dalam proses akad. Tanpa adanya *aqidain* sebagai pihak yang berakad maka suatu kontrak tidak akan mungkin dapat terwujud.

2) *Mahlmal-aqd* (objek akad)

Sebelum terjadinya *ijab qabul* rukun yang kedua yang harus dipenuhi adalah menentukan jenis objek akad. Objek akad adalah sesuatu yang oleh syara' dijadikan objek dan dikenakan padanya akibat hukum yang menimbulkannya. Dengan kata lain istilah objek akad dapat pula diartikan sebagai sesuatu yang berkaitan dengan perbuatan manusia ketika akan melakukan akad.

3) *Sighat al-aqd*

Sighat al-aqd merupakan hasil *ijab dan qabul* berdasarkan ketentuan syara'. Sementara itu, *ijab dan qabul* bertujuan untuk menunjukkan terjadinya kesepakatan akad antara kedua belah pihak. Yang mana *Ijab* merupakan suatu pernyataan pertama yang disampaikan oleh salah satu pihak yang ingin mengadakan perikatan, sedangkan *qabul* merupakan pernyataan oleh pihak yang lain setelah *ijab* yang telah disepakati atau disetujui terhadap akad.¹¹

¹¹ Dhody Ananta Rivandi Widjajaatmadja Dan Cucu Solihah. *Akad Pembiayaan Murabahah Dibank Syariah Dalam Bentuk Otentik*. (Malang : PT Cita Intrans Selaras) Hlm 9

3. Murabahah

a. Pengertian murabahah

Pembiayaan murabahah adalah suatu pembiayaan dari lembaga keuangan syariah kepada nasabah untuk membeli barang yang diinginkan nasabah dengan menegaskan harga belinya barang dan pembeli (nasabah) kemudian akan dibayar dengan harga yang lebih, sebagai keuntungan pemilik modal sesuai yang disepakati bersama.

Sedangkan pembiayaan murabahah dalam lembaga keuangan merupakan perjajian jual beli antara nasabah dengan lembaga keuangan syariah. Lembaga keuangan syariah akan membeli barang yang diinginkan dan juga diperlukan sebesar harga perolehan ditambah dengan margin keuntungan yang disepakati antara lembaga keuangan syariah dan nasabah.¹²

b. Landasan hukum murabahah

1) Dalam Al-Qur'an Q.S. Al-Baqarah ayat:275

الَّذِينَ يَأْكُلُونَ الرِّبَا لَا يَتَغَيَّرُونَ إِلَّا كَمَا يُغَيَّرُ الَّذِي
يَتَّخِذُهُ الشَّيْطَانُ مِنَ الْمَسِّ ۖ ذَلِكَ بِأَنَّهُمْ قَالُوا إِنَّمَا
الْبَيْعُ مِثْلُ الرِّبَا ۗ وَأَحَلَّ اللَّهُ الْبَيْعَ وَحَرَّمَ الرِّبَا ۗ فَمَنْ
جَاءَهُ مَوْعِظَةٌ مِنْ رَبِّهِ فَانْتَهَىٰ فَلَهُ مَا سَلَفَ وَأَمْرُهُ
إِلَى اللَّهِ وَمَنْ عَادَ فَأُولَٰئِكَ أَصْحَابُ النَّارِ ۖ هُمْ فِيهَا
خَالِدُونَ

Artinya : *Orang-orang yang makan (mengambil) riba tidak dapat berdiri melainkan seperti berdirinya orang yang kemasukan syaitan lantaran (tekanan) penyakit gila. Keadaan mereka yang demikian itu,*

¹² Djoko mujiono. *Buku Pintar Akuntansi Perbankan Dan Lembaga Keuangan syariah.* (Yogyakarta : ANDI.2014) Hlm. 144

adalah disebabkan mereka berkata (berpendapat), sesungguhnya jual beli itu sama dengan riba, padahal Allah telah menghalalkan jual beli dan mengharamkan riba. Orang-orang yang telah sampai kepadanya larangan dari Tuhannya, lalu terus berhenti (riba), maka baginya apa yang telah diambilnya dahulu (sebelum datang larangan): dan urusannya (terserah) kepada Allah. Orang yang kembali (mengambil riba), maka orang itu adalah penghuni-penghuni neraka; mereka kekal di dalamnya.

2) Al-Hadist

“Dari Suhaib Ar-Rumi r.a Rasulullah saw bersabda “tiga hal yang di dalamnya terdapat keberkahan yaitu jual beli secara tangguh, muqarradah (mudharabah) dan mencampur gandum dengan tepung untuk keperluan rumah tangga bukan untuk dijual” **HR. Ibnu Majah**¹³

c. Rukun Murabahah

- 1) *Ba'i* atau penjual, penjual disini adalah orang yang mempunyai barang dagangan atau orang yang menawari suatu barang.
- 2) *Musyitari* atau pembeli, adalah orang yang melakukan permintaan terhadap suatu barang yang ditawarkan oleh penjual.
- 3) *Mabi'* atau barang, adalah komoditi, benda atau objek yang dipeerjualbelikan.
- 4) *Tsaman* atau harga jual, adalah sebagai alat ukur untuk menentukan nilai suatu barang.

¹³ Ikit. *Akuntansi Penghimpunan Dana Bank Syariah*. (Yogyakarta: Deepublish, 2015) Hlm. 76

- 5) *Ijab* atau *qabul* yang dituangkan dalam akad.¹⁴
- d. Syarat Murabahah
 - 1) Harga awal harus dimengerti oleh kedua belah pihak (penjual dan pembeli).
 - 2) Besar keuntungan harus diketahui dan disepakati oleh kedua belah pihak.
 - 3) Harga pokok dapat diketahui secara pasti satuannya.
 - 4) Murabahah tidak bisa dicampur dengan transaksi ribawi (riba).
 - 5) Akad pertama dalam murabahah harus shahih.¹⁵
- e. Proses Pembiayaan Murabahah

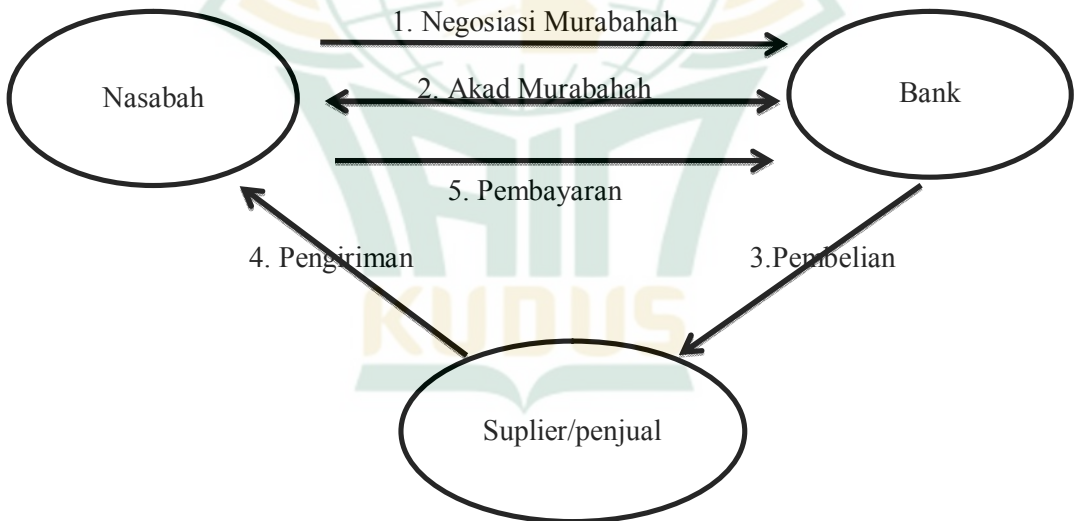
Proses pembiayaan murabahah melalui beberapa tahapan yang terpenting di antara:

 - 1) Pengajuan permohonan nasabah untuk pembiayaan pembelian barang.
 - a) Penentuan pihak yang berjanji untuk membeli barang yang diinginkan dengan sifat-sifat yang jelas.
 - b) Penentuan pihak yang berjanji untuk membeli tentang lembaga tertentu dalam pembelian barang tersebut.
 - 2) Lembaga keuangan mempelajari formulir atau proposal yang diajukan nasabah,
 - 3) Lembaga keuangan mempelajari barang yang diinginkan.
 - 4) Mengadakan kesepakatan janji pembelian barang.
 - a) Mengadakan perjanjian yang mengikat.
 - b) Membayar sejumlah jaminan untuk menunjukkan kesungguhan pelaksanaan janji.

¹⁴ Yenti Afrida. Analisis Pembiayaan Murabahah Diperbankan Syariah. *Jurnal Ekonomi Dan Bisnis Islam*. Vol 1. No. 2 Juli-Desember (2016:160)

¹⁵ Sudarto. *Ilmu Fikih*. (Yogyakarta : Deepublish. 2018) Hlm. 280-281

- 5) Penentuan nisbah keuntungan dalam masa janji
- 6) Lembaga keuangan mengambil jaminan dari nasabah ada masa janji ini.
- 7) Lembaga keuangan mengadakan transaksi dengan penjual barang (pemilik pertama).
- 8) Penyerahan dan kepemilikan barang oleh lembaga keuangan.
- 9) Transaksi lembaga keuangan dengan nasabah.
 - a) Penentuan harga barang.
 - b) Penentuan biaya pengeluaran yang memungkinkan untuk dimasukkan ke dalam harga.
 - c) Penentuan nisbat keuntungan (profit).
 - d) Penentuan syarat-syarat pembayaran.
 - e) Penentuan jaminan-jaminan yang dituntut.
- f. Skema murabahah



Gambar 2.1 Skema Murabahah¹⁶

¹⁶ Sumar'in. *Konsep Kelembagaan Bank Syariah*. (Yogyakarta : Graha Ilmu.2012) Hlm.151-152

4. Pelayanan Pembiayaan Perspektif Ekonomi Syariah

Menurut Yusuf bahwa dalam Islam mengharuskan umatnya berpegang teguh pada nilai-nilai dan etika kemanusiaan dalam bidang kehidupan ekonomi, adapun nilai-nilai dan etika yang dimaksud diantaranya yaitu:

a. Fatanah

Fatanah dapat diartikan sebagai kecerdasan dan kebijaksanaan dalam melakukan suatu pekerjaan. Menurut Agustian (2004) fatanah yaitu memahami, mengerti dan menghayati secara mendalam mengenai hal yang menjadi tugas dan kewajibannya.

b. Tabligh

Tabligh yaitu menyampaikan segala sesuatu informasi dengan tutur kata yang baik, sopan serta mencegah perbuatan yang buruk *"amarna' ruf nahi munkar"*.

c. Sidiq (jujur)

Jujur yaitu mengatakan dan melakukan suatu pekerjaan dengan benar, tidak pernah berdusta dan menipu dalam segala situasi pekerjaan. Menurut an-nawawi jujur yaitu sikap seseorang yang benar dalam niat, ucapan maupun perbuatan. Dalam al-Qur'an surah at-taubah ayat 119:

يَا أَيُّهَا الَّذِينَ آمَنُوا اتَّقُوا اللَّهَ وَكُونُوا مَعَ الصَّادِقِينَ

Artinya: *"hai orang-orang yang beriman, bertaqwalah kepada Allah dan hendaknya kamu bersama orang-orang yang benar"*.

d. Amanah

Amanah adalah suatu tindakan yang bertanggung jawab dalam menjalankan setiap

tugas dan kewajiban.¹⁷ Sementara itu dalam Al-Qur'an surat An-Nisa ayat 58 dijelaskan:

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

Artinya: sesungguhnya Allah menyuruh kamu semua untuk menyampaikan amanat kepada orang yang berhak menerimanya. Dan apabila kamu semua menetapkan suatu hukum diantara manusia, maka tetapkanlah dengan seadil adilnya. Sesungguhnya Allah adalah sebaik-baiknya Dzat yang memberi pengajaran terhadap kamu semua. Sesungguhnya Allah adalah Dzat Yang Maha Mendengar lagi Maha Melihat”.

B. Penelitian Terdahulu

Mengkaji penelitian terdahulu atau telaah pustaka merupakan hal yang penting dalam sebuah penelitian ilmiah. Dalam rangka mencari batu pijakan untuk penelitian yang penulis lakukan ini, penulis mendapatkan beberapa penelitian terdahulu yang pernah dilakukan dengan objek-objek material yang berbeda-beda.

Beberapa karya yang berkaitan dengan tema penelitian ini antara lain ialah:

Skripsi Muhammad fahmi fauzil azhim “*Analisis Pelayanan Pembiayaan Murabahah Terhadap Kepuasan Nasabah Pada Koperasi Syariah Harapan Surabaya*” dalam penelitian tersebut menguraikan tentang pelayanan pembiayaan murabahah yang diberikan oleh Koperasi Syariah Harapan Surabaya kepada nasabah dan pengaruhnya pada kepuasan anggota atau calon anggota atas pelayanan pembiayaan

¹⁷ Firman Menne. *Nilai-Nilai Spiritual Dalam Entitas Bisnis Syariah*. (Makassar : Media Perkasa.2017) Hlm.30-33

tersebut. Dari hasil penelitian yang diperoleh bahwa pelayanan pembiayaan murabahah di Koperasi Harapan Surabaya meliputi tiga tahap yaitu pra pembiayaan, proses pembiayaan dan paska pembiayaan.¹⁸

Skripsi Muhaimin yang berjudul “*Analisis Kualitas Pelayanan Sebagai Upaya Meningkatkan Kepuasan Dan Loyalitas Pada Nasabah*” dalam Skripsi ini membahas tentang standar operasional prosedur(SOP) pelayanan di KSPPS BMT Fajar Pringsewu dalam melayani para nasabahnya, dan kualitas pelayanan yang telah diberikan KSPPS BMT Fajar Pringsewu. Dari hasil penelitian yang diperoleh bahwa standar operasional prosedur pelayanan KSPPS BMT Fajar Pringsewu sudah sesuai dengan prosedur, hal ini dinyatakan dengan karyawan yang mampu memahami prinsip dan tanggung jawabnya, namun pada prakteknya masih perlu adanya monitoring dan pelatihan agar dapat meningkatkan kinerja mereka dimasa mendatang. Sedangkan dalam pelayanan menerapkan prinsip 6S yaitu: Salaam, Simple, Soon, Solution, See, dan Smile. Dan dimensi pelayanan diantaranya: Tangibles dengan memberikan fasilitas, reliability dengan adanya standar pelayanan yang jelas dan keahlian karyawan, responsiveness melayani nasabah dengan cepat dan tanggap, assurance memberikan jaminan pelayanan kepada nasabah, dan empathy melayani nasabah dengan ramah dan sopan santun.¹⁹

Skripsi Kevin Aditya Pratama yang berjudul “*Analisis Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Bank Rakyat Indonesia Cabang Ponorogo*” tujuan dalam penelitian ini untuk mengidentifikasi pengaruh kualitas pelayanan mempengaruhi kepuasan nasabah pada Bank Rakyat Indonesia cabang Ponorogo. Dan Hasil penelitian menunjukkan bahwa Hasil penelitian menunjukkan bahwa tangible, reliability,

¹⁸ Muhammad fahmi fauzil azhim, “*Analisis Pelayanan Pembiayaan Terhadap Kepuasan Nasabah Pada Koperasi Syariah Harapan Surabaya*” Universitas Islam Negeri Sunan Ampel (2018)

¹⁹ Muhaimin, “*Analisis Kualitas Pelayanan Sebagai Upaya Meningkatkan Kepuasan Dan Loyalitas Pada Nasabah (Studi Pada KSPPS BMT Fajar Pringsewu)*” Universitas Islam Negeri Raden Intan Lampung (2018)

responsiveness, assurance, dan empathy berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah.²⁰

Skripsi Arfa Zuhra yang berjudul “Analisis Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Pada PT. Bank Syariah Mandiri Cabang Belawan” dalam penelitian ini membahas tentang Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah pada PT. Bank BNI Syariah Cabang Medan. Dari hasil penelitian bahwa faktor-faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah di PT. Bank BNI Syariah Cabang Medan adalah kesopanan karyawan, komunikasi yang disampaikan karyawan terhadap nasabah sangat jelas, keamanan yang sudah sangat baik, kebersihan yang membuat para nasabah nyaman saat berada di ruang tunggu, dan tidak adanya potonganpotongan dalam menabung, dan keramahan yang membuat nasabah merasa nyaman pada saat menabung, parkir yang cukup luas, kamar mandi yang bersih, selain itu bank ini juga memiliki gedung dan fasilitas pelayanan yang berkualitas.²¹

Skripsi Mustaqim yang berjudul “Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Bank Muamalat Cabang Palangka Raya” dalam penelitian ini membahas tentang kualitas pelayanan di bank muamlat cabang palangka raya dan faktor – faktor yang mempengaruhinya. Dari hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan Bank Muamalat Cabang Palangka Raya sudah cukup memuaskan bagi para nasabah. Namun, masih terdapat beberapa faktor yang bisa dibenahi seperti jaringan ATM yang sering offline dan jumlah kantor serta mesin ATM yang perlu ditambahkan lagi dengan diiringi tingkat promosi yang lebih luas sedangkan faktor yang mempengaruhinya diantaranya kepatuhan (compliance) berupa penerapan produk Islami dan bagi hasil serta tidak adanya pemungutan bunga, bukti langsung (tangible) berupa fasilitas

²⁰ Kevin Aditya Pratama, “Analisis Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Bank Rakyat Indonesia Cabang Ponorogo” Universitas Islam Indonesia (2018)

²¹ Arfa Zuhra, “ Analisis Kualitas Pelayanan Erhadap Kepuasan Nasabah Pada PT Bank Syariah Mandiri Cabang Belawan” Univesitas Muhammadiyah Sumatera Utara (2017)

fisik yang dapat dilihat dan dirasakan langsung oleh nasabah merupakan poin utama yang dapat menimbulkan persepsi positif dibenak nasabah, keandalan (realibility) berupa kemampuan dalam menyelenggarakan jasa dengan akurat, konsisten dan dapat diandalkan, daya tanggap (responsiveness) berupa kebijakan untuk membantu dan memberi pelayanan yang tepat kepada pelanggan, dengan menyampaikan informasi yang jelas, jaminan (assurance) berupa pengetahuan dan kesopanan karyawan perusahaan untuk menjaga kepercayaan, dan terakhir faktor empati (empathy) berupa perhatian yang tulus dan bersifat individual atau pribadi yang diberikan kepada nasabah dengan berupaya memahami keinginan nasabah.²²

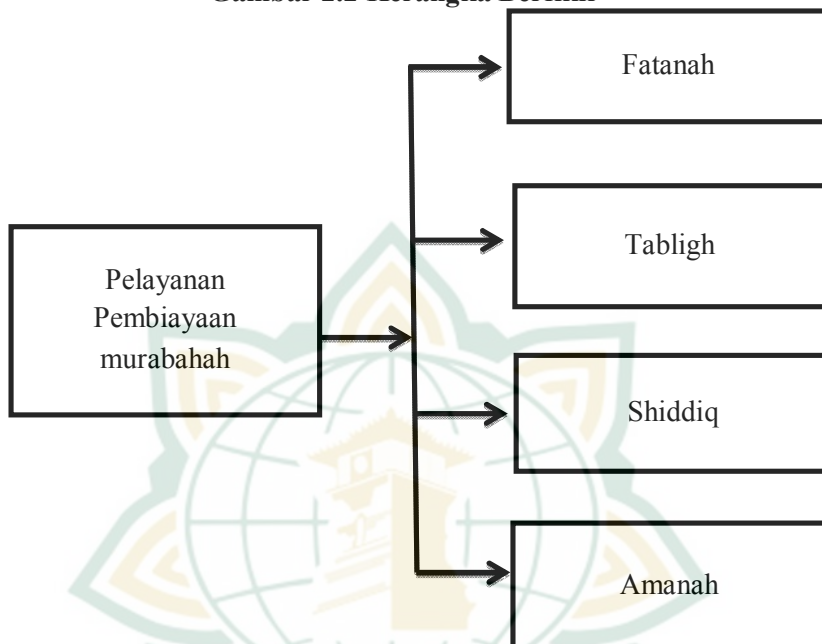
C. Kerangka Berfikir

Sebuah kerangka berfikir dalam penelitian ini menunjukkan suatu kerangka pemikiran yang akan menjadi landasan di dalam penulisan. Kerangka berfikir sendiri adalah model konseptual tentang bagaimana teori berhubungan dengan berbagai faktor yang telah teridentifikasi sebagai masalah yang penting.²³ Adapun kerangka berfikir dapat digambarkan sebagai berikut:

²² Muataqim, “*Analisis Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Bank Muamalat Cabang Palangkaraya*” Institut Agama Islam Negeri Palangka Raya (2016)

²³ Sugiyono, *Metode Penelitian Bisnis (Pendekatan Kuantitatif, Kualitas dan R&D)* (Bandung : Alfabeta, 2014) Hlm 88

Gambar 2.2 Kerangka Berfikir



Sumber : Diolah Peneliti (2021)