

**PERSEPSI MAHASISWA FEBI TERHADAP KUALITAS
PELAYANAN PRIMA PADA BANK SYARIAH X
KOTA PADANGSIDIMPUAN**



SKRIPSI

*Diajukan Sebagai Syarat
Memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi (S.E)
dalam Bidang Perbankan Syariah*

Oleh

INDAH FEBRIANI PANE

NIM. 21 401 00111

PROGRAM STUDI PERBANKAN SYARIAH

**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
SYEKH ALI HASAN AHMAD ADDARY
PADANGSIDIMPUAN**

2025

**PERSEPSI MAHASISWA FEBI TERHADAP KUALITAS
PELAYANAN PRIMA PADA BANK SYARIAH X
KOTA PADANGSIDIMPUAN**



SKRIPSI

*Diajukan Sebagai Syarat
Memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi (S.E)
dalam Bidang Perbankan Syariah*

Oleh

INDAH FEBRIANI PANE

NIM. 21 401 00111

PROGRAM STUDI PERBANKAN SYARIAH

**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
SYEKH ALI HASAN AHMAD ADDARY
PADANGSIDIMPUAN**

2025

**PERSEPSI MAHASISWA FEBI TERHADAP KUALITAS
PELAYANAN PRIMA PADA BANK SYARIAH X
KOTA PADANGSIDIMPUAN**



SKRIPSI

*Diajukan Sebagai Syarat
Memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi (S.E)
dalam Bidang Perbankan Syariah*

Oleh

INDAH FEBRIANI PANE

NIM. 21 401 00111

PEMBIMBING I

A handwritten signature in black ink, appearing to be 'Nofinawati'.

**Nofinawati, S.E.I., M.A
NIP. 198211162011012003**

PEMBIMBING II

A handwritten signature in black ink, appearing to be 'H. Ali Hardana'.

**H. Ali Hardana, S.Pd., M.Si
NIDN. 2013018301**

PROGRAM STUDI PERBANKAN SYARIAH

**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
SYEKH ALI HASAN AHMAD ADDARY
PADANGSIDIMPUAN**

2025

Hal: Lampiran Skripsi
A.n. Indah Febriani Pane

Padangsidimpun, 22 Mei 2025
Kepada Yth:
Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis
Islam Universitas Islam Negeri Syekh
Ali Hasan Ahmad Addary
Padangsidimpun
Di-
Padangsidimpun

Assalamu'alaikum Wr. Wb

Setelah membaca, menelaah dan memberikan saran-saran perbaikan seperlunya terhadap skripsi a.n. **Indah Febriani Pane** yang berjudul **“Persepsi Mahasiswa FEBI Terhadap Kualitas Pelayanan Prima Pada Bank Syariah X Kota Padangsidimpun”**, maka kami berpendapat bahwa skripsi ini telah dapat diterima untuk melengkapi tugas dan syarat-syarat mencapai gelar Sarjana Ekonomi (SE) dalam bidang Perbankan Syariah pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Syekh Ali Hasan Ahmad Addary Padangsidimpun.

Untuk itu, dalam waktu yang tidak berapa lama kami harapkan saudara tersebut dapat dipanggil untuk mempertanggungjawabkan skripsinya dalam sidang munaqasyah.

Demikian kami sampaikan, atas perhatian dan kerjasama dari Bapak/Ibu kami ucapkan terimakasih.

Wassalamu'alaikum Wr. Wb.

PEMBIMBING I



Nofinawati, S.E.I., M.A
NIP. 198211162011012003

PEMBIMBING II



H. Ali Hardana, S.Pd., M.Si
NIDN.2013018301

SURAT PERNYATAAN MENYUSUN SKRIPSI SENDIRI

Dengan menyebut nama Allah Yang Maha Pengasih lagi Maha Penyayang, bahwa saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Indah Febriani Pane

NIM : 21 401 00111

Program Studi : Pebankan Syariah

Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam

Judul Skripsi : Persepsi Mahasiswa FEBI Terhadap Kualitas Pelayanan Prima Pada Bank Syariah X Kota Padangsidimpuan

Dengan ini menyatakan bahwa saya telah Menyusun skripsi ini sendiri tanpa meminta bantuan yang tidak sah dari pihak lain, kecuali arahan tim pembimbing dan tidak melakukan plagiasi sesuai dengan Kode Etik Mahasiswa Universitas Islam Negeri Syekh Ali Hasan Ahmad Addary Padangsidimpuan Nomor 341 Tahun 2023 Pasal 14 Ayat 12.

Pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya dan apabila dikemudian hari terdapat penyimpangan dan ketidakbenaran pernyataan ini, maka saya bersedia menerima sanksi sebagaimana tercantum Nomor 341 Tahun 2023 Pasal 14 Ayat 12 tentang Kode Etik Mahasiswa Universitas Islam Negeri Syekh Ali Hasan Ahmad Addary Padangsidimpuan yaitu pencabutan gelar akademik dengan tidak hormat dan sanksi lainnya sesuai dengan norma dan ketentuan hukum yang berlaku.



Padangsidimpuan, 22 Mei 2025
Saya Yang Menyatakan,

Indah Febriani Pane
NIM. 21 401 00111

**HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI
TUGAS AKHIR UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIK**

Sebagai civitas akademika Universitas Islam Negeri Syekh Ali Hasan Ahmad Addary Padangsidimpuan, saya yang bertandatangan dibawah ini:

Nama : Indah Febriani Pane
NIM : 21 401 00111
Program Studi : Perbankan Syariah
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam
Jenis Karya : Skripsi

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Universitas Islam Negeri Syekh Ali Hasan Ahmad Addary Padangsidimpuan. Hak Bebas Royalti Noneklusif (*Non-Exclusive Royalty-Free Right*) atas karya ilmiah saya yang berjudul "Persepsi Mahasiswa FEBI Terhadap Kualitas Pelayanan Prima Pada Bank Syariah X Kota Padangsidimpuan". Dengan Hak Bebas Royalti Noneklusif ini Universitas Islam Negeri Syekh Ali Hasan Ahmad Addary Padangsidimpuan. berhak menyimpan, mengalih media/formatkan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (*database*), merawat, dan mempublikasikan tugas akhir saya selama tetap mencantumkan nama Saya sebagai peneliti dan sebagai pemilik hak cipta.

Demikian pernyataan ini Saya buat dengan sebenarnya

Dibuat di : Padangsidimpuan

Pada tanggal : 22 Mei, 2025

Saya yang menyatakan,



**Indah Febriani Pane
NIM. 21 401 00111**



**KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
SYEKH ALI HASAN AHMAD ADDARY PADANGSIDIMPUAN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
Jalan. T. Rizal Nurdin KM. 4,5 Sihitang, Padangsidempuan 22733
Telepon. (0634) 22080 Faximile (0634) 24022**

**DEWAN PENGUJI
SIDANG MUNAQASYAH SKRIPSI**

Nama : Indah Febriani Pane
NIM : 21 401 00111
Program Studi : Perbankan Syariah
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam
Judul Skripsi : Persepsi Mahasiswa FEBI Terhadap Kualitas Pelayanan Prima Pada Bank Syariah X Kota Padangsidempuan

Ketua

Dr. Rukiah, SE., M.Si
NIDN. 2024037601

Sekretaris

H. Ali Hardana, S.Pd., M.Si
NIDN. 2013018301

Anggota

Dr. Rukiah, SE., M.Si
NIDN. 2024037601

H. Ali Hardana, S.Pd., M.Si
NIDN. 2013018301

Arti Damisa, M.E.I
NIDN. 2020128902

Rini Hayati Lubis, M.P
NIDN. 2013048702

Pelaksanaan Sidang Munaqasyah

Di : Padangsidempuan
Hari/Tanggal : Kamis/ 05 Juni 2025
Pukul : 10.00 WIB s/d Selesai
Hasil/Nilai : Lulus/ 66,75 (C)
Indeks Predikat Kumulatif : 3,48
Predikat : Sangat Memuaskan



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
SYEKH ALI HASAN AHMAD ADDARY PADANGSIDIMPUAN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
Jalan. T. Rizal Nurdin KM. 4,5 Sihitang, Padangsidimpuan 22733
Telepon. (0634) 22080 Faximile (0634) 24022

PENGESAHAN

Judul Skripsi : **Persepsi Mahasiswa FEBI Terhadap Kualitas Pelayanan Prima
Pada Bank Syariah X Kota Padangsidimpuan**
Nama : **Indah Febriani Pane**
NIM : **21 401 00111**

Telah dapat diterima untuk memenuhi
syarat dalam memperoleh gelar
Sarjana Ekonomi (S.E)
Dalam Bidang Perbankan Syariah

Padangsidimpuan, 2 Juli 2025

Dekan


Dr. M. N. H. Harahap, S.H.I., M.Si.
NIP. 19780818 200901 1 015

ABSTRAK

NAMA : INDAH FEBRIANI PANE
NIM : 21 401 00111
JUDUL SKRIPSI : Persepsi Mahasiswa FEBI Terhadap Kualitas Pelayanan Prima Pada Bank Syariah X Kota Padangsidempuan

Kasus gangguan pada layanan digital yang menghambat transaksi contohnya layanan digital, seperti *mobile banking* sangat penting bagi nasabah yang menginginkan akses cepat. Namun, beberapa nasabah mengeluh bahwa aplikasi *mobile banking* terkadang mengalami gangguan. Kasus ini dapat digunakan untuk mengevaluasi pengaruh kualitas layanan digital terhadap kepuasan nasabah. Penelitian ini bertujuan untuk mengukur kepuasan nasabah terhadap kualitas pelayanannya dapat dilihat dari persepsi, apabila persepsi pada kualitas pelayanan yang diberikan baik maka persepsi tersebut merupakan persepsi positif. Begitupun sebaliknya, apabila persepsi pada kualitas pelayanan yang diberikan buruk maka persepsi tersebut merupakan persepsi negatif. Persepsi yang berbeda-beda pada kualitas pelayanan ini juga memberikan dampak yang berbeda terhadap kepuasan menjadi nasabah Bank Syariah Adapun rumusan masalah dalam penelitian ini adalah bagaimana persepsi mahasiswa terhadap kualitas pelayanan prima bank syariah, apa saja faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan mahasiswa terhadap pelayanan prima di Bank Syariah. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui persepsi mahasiswa terhadap kualitas pelayanan prima yang diberikan oleh Bank Syariah, untuk mengidentifikasi faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan mahasiswa terhadap kualitas pelayanan prima bank syariah . Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan metode deskriptif yakni penelitian yang menghasilkan data deskriptif berupa gambaran konsep pelayanan prima Bank dalam proses mempertahankan dan meningkatkan nasabah. Data-data yang terkumpul mulai dari langkah observasi, wawancara, sampai kepada berbagai dokumen pendukung aktivitas pelayanan prima. Hasil penelitian ini ditemukan bahwa masyarakat memiliki persepsi cenderung positif terhadap kualitas pelayanan Bank Syariah. Meskipun masih terdapat persepsi negatif dan itu membutuhkan perbaikan dari Bank Syariah. Sedangkan persepsi tersebut dari sisi kehandalan, bukti fisik, daya tanggap, jaminan dan empati cukup memberikan kontribusi terhadap keputusan untuk menjadi nasabah Bank Syariah, walaupun sebagian masyarakat ada yang kurang tertarik menjadi nasabah Bank Syariah karena hal tersebut.

Kata kunci: Persepsi, Kualitas Pelayanan, Bank Syariah X

ABSTRACT

NAME : **INDAH FEBRIANI PANE**
REG. NUMBER : **21 401 00111**
THESIS TITLE : **FEBI Students' Perception of Excellent Service Quality at Bank Syariah X Padangsidimpuan City**

Cases of disruption in digital services that hinder transactions, such as digital services, such as mobile banking, are very important for customers who want quick access. However, some customers complain that mobile banking applications sometimes experience interruptions. This case can be used to evaluate the influence of digital service quality on customer satisfaction. This study aims to measure customer satisfaction with the quality of their service can be seen from perception, if the perception of the quality of service provided is good, then the perception is a positive perception. And vice versa, if the perception of the quality of service provided is poor, then the perception is a negative perception. Different perceptions of the quality of service also have a different impact on the satisfaction of being a customer of Sharia Banks. The formulation of the problem in this study is how students' perception of the quality of excellent service of Islamic banks, what are the factors that affect student satisfaction with excellent service at Sharia Banks. This study aims to determine students' perception of the quality of excellent service provided by Sharia Banks, to identify factors that affect student satisfaction with the quality of excellent service by Islamic banks. This research uses a qualitative approach with a descriptive method, namely research that produces descriptive data in the form of an overview of the Bank's excellent service concept in the process of retaining and improving customers. The data collected ranges from observation steps, interviews, to various supporting documents for excellent service activities. The results of this study found that the public has a positive perception of the quality of Sharia Bank services. Although there is still a negative perception and it needs improvement from Sharia banks. Meanwhile, this perception in terms of reliability, physical evidence, responsiveness, assurance and empathy is enough to contribute to the decision to become a customer of a Sharia Bank, although some people are less interested in becoming a Sharia Bank customer because of this.

Keywords: Perception, Service Quality, Bank Syariah X

ملخص البحث

الاسم	: إنداه فيبرياني بانيه
رقم التسجيل	: ٢١٤٠١٠٠١١١
عنوان البحث	: تصورات طلاب المعهد الفيدرالي للتكنولوجيا المالية حول جودة الخدمة الممتازة في بنك الشريعة الإسلامية في مدينة بادانغسدويمبوان

تعتبر حالات تعطيل الخدمات الرقمية التي تعيق المعاملات مثل الخدمات الرقمية ، مثل الخدمات المصرفية عبر الهاتف المحمول مهمة للغاية للعملاء الذين يريدون الوصول السريع. ومع ذلك ، يشكو بعض العملاء من أن التطبيقات المصرفية عبر الهاتف المحمول تعاني أحياناً من التداخل. يمكن استخدام هذه الحالة لتقييم تأثير جودة الخدمات الرقمية على رضا العملاء. تهدف هذه الدراسة إلى قياس رضا العملاء عن جودة الخدمة من التصور ، إذا كان تصور جودة الخدمات المقدمة جيداً ، فإن التصور هو تصور إيجابي. العكس بالعكس ، إذا كان تصور جودة الخدمة المقدمة أمراً سيئاً ، فإن التصور هو تصور سلبي. إن تصورات مختلفة عن جودة هذه الخدمة لها تأثير مختلف على رضا كونك عميلاً من شريعة الشريعة ، فإن صياغة المشكلة في هذه الدراسة هي كيف أن تصور الطلاب على جودة الخدمة الممتازة للبنوك الإسلامية ، وما هي العوامل التي تؤثر على رضا الطلاب عن الخدمة الممتازة في البنوك الإسلامية. تهدف هذه الدراسة إلى تحديد تصور الطلاب حول جودة الخدمة الممتازة التي تقدمها البنوك الإسلامية ، لتحديد العوامل التي تؤثر على رضا الطلاب عن جودة الخدمة الممتازة للبنوك الإسلامية. تستخدم هذه الدراسة نهجاً نوعياً بطرق وصفية ، وهي الأبحاث التي تنتج بيانات وصفية في شكل صورة لمفهوم الخدمة المصرفية الأولية في عملية الحفاظ على العملاء وزيادةهم. البيانات التي تم جمعها تتراوح من خطوات المراقبة ، والمقابلات ، إلى المستندات المختلفة التي تدعم أنشطة الخدمة الممتازة. تم العثور على نتائج هذه الدراسة أن المجتمع كان لديه تصور إيجابي لجودة الخدمات المصرفية الإسلامية. على الرغم من أنه لا تزال هناك تصورات سلبية وتتطلب تحسينات من البنوك الإسلامية. في حين أن التصور هو من حيث الموثوقية والأدلة المادية والاستجابة والضمان والتعاطف الكافي للمساهمة في قرار أن يصبح عميلاً للبنوك الإسلامية ، على الرغم من أن بعض الناس أقل اهتماماً بأن يصبحوا عملاء من البنوك الإسلامية بسبب هذا الأمر.

الكلمات المفتاحية الإدراك، جودة الخدمة، البنك الإسلامي

KATA PENGANTAR



Assalāmu ‘alaykum waraḥmatullāhi wabarakātuh

Alḥamdulillah, segala puji syukur ke hadirat Allah SWT, yang telah melimpahkan rahmat serta hidayah-Nya, sehingga peneliti dapat menyelesaikan penulisan skripsi ini. Untaian Ṣalawat serta Salam senantiasa tercurahkan kepada insan mulia Nabi Besar Muhammad SAW, figur seorang pemimpin yang patut dicontoh dan diteladani, madīnatul „ilmi, pencerah dunia dari kegelapan beserta keluarga dan para sahabatnya.

Skripsi ini berjudul: **“Persepsi Mahasiswa FEBI Terhadap Kualitas Pelayanan Prima Pada Bank Syariah X Kota Padangsidimpuan”**, ditulis untuk melengkapi tugas dan memenuhi syarat-syarat untuk mencapai gelar Sarjana Ekonomi (S.E) dalam Ilmu Perbankan Syariah di Universitas Islam Negeri Padangsidimpuan.

Skripsi ini disusun dengan bekal ilmu pengetahuan yang terbatas dan jauh dari kesempurnaan, sehingga tanpa bantuan, bimbingan dan petunjuk dari berbagai pihak, maka sulit bagi peneliti untuk menyelesaikannya. Oleh karena itu, dengan segala kerendahan hati dan penuh rasa syukur, peneliti mengucapkan terimakasih kepada:

1. Bapak Prof. Dr. H. Muhammad Darwis Dasopang, M. Ag selaku Rektor UIN SYAHADA Padangsidimpuan, serta Bapak Prof. Dr. Erawadi, M. Ag., selaku Wakil Rektor Bidang Akademik dan Pengembangan Lembaga, Bapak Dr.

Anhar, M.A., selaku Wakil Rektor Bidang Administrasi Umum, Perencanaan dan Keuangan, dan Bapak Dr. Ikhwanuddin Harahap, M.Ag., selaku Wakil Rektor Bidang Kemahasiswaan, Alumni dan Kerjasama.

2. Bapak Prof. Dr. Darwis Harahap, S.H.I, M.Si, selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN SYAHADA Padangsidempuan, Bapak Dr. Abdul Nasser Hasibuan S.E. M.Si selaku Wakil Dekan Bidang Akademik, Ibu Dr. Rukiah, S.E., M.Si selaku Wakil Dekan Bidang Administrasi Umum, Perencanaan dan Keuangan, dan Ibu Dra. Replita, M.Si selaku Wakil Dekan Bidang Kemahasiswaan dan Kerjasama Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN SYAHADA Padangsidempuan.
3. Ibu Dr. Sarmiana Batubara, M.A selaku Ketua Program Studi Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN SYAHADA Padangsidempuan. Terima kasih kepada seluruh dosen Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Islam yang tidak bisa peneliti sebut satu persatu sehingga peneliti bisa menyangang gelar Sarjana Ekonomi (S.E).
4. Bapak Azwar Hamid, M.A. selaku Dosen Pembimbing Akademik yang telah memberikan motivasi, dukungan, ilmu pengetahuan dengan ikhlas kepada peneliti.
5. Ibu Nofinawati, S.E.I., M.A selaku Pembimbing I dan Bapak H. Ali Hardana, S.Pd., M.si. selaku Pembimbing II, yang telah menyediakan waktu dan tenaganya untuk memberikan pengarahan, bimbingan, dan petunjuk yang sangat berharga bagi peneliti dalam menyelesaikan skripsi ini. Semoga menjadi amal yang baik dan mendapat balasan dari Allah SWT.

6. Bapak/Ibu dosen beserta staf di lingkungan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN SYAHADA Padangsidempuan yang dengan ikhlas telah memberikan ilmu pengetahuan, dorongan dan masukan kepada peneliti dalam proses perkuliahan di UIN SYAHADA Padangsidempuan.
7. Bapak Kepala Perpustakaan dan seluruh pegawai Perpustakaan Universitas Islam Negeri Syekh Ali Hasan Ahmad Addary Padangsidempuan yang telah membantu peneliti dalam mengadakan buku-buku penunjang untuk menyelesaikan Skripsi ini.
8. Teruntuk Ayahanda, Armen Pane (Alm) yang belum sempat peneliti kenal wajahnya kerana beliau telah pergi untuk selama-lamanya ketika umur peneliti masih 1 tahun.
9. Teruntuk yang paling istimewa pintu surgaku, Ibunda Romsia Lubis terima kasih sebesar-besarnya penulis berikan kepada beliau atas segala bentuk bantuan, semangat dan doa yang diberikan selama ini, yang paling berjasa di dalam hidup peneliti yang telah banyak berkorban serta memberi dukungan moral dan material, serta berjuang tanpa mengenal lelah dan putus asa demi kesuksesan dan masa depan cerah anak semata wayangnya. Semoga Allah SWT senantiasa melimpahkan rahmat dan kasih sayangNya kepada kedua orang tua tercinta dan diberi balasan atas perjuangan mereka dengan surga firdaus-Nya Aamiin.
10. Teruntuk semua sepupu, Kak Sari, Kak Dina, Dedek, Wahida, Isnaini, Bakri, Yazid, yang turut menyemangati peneliti dalam mengerjakan skripsi ini, serta keluarga lainnya yang tidak dapat disebutkan satu persatu, yang turut

mendoakan selama proses perkuliahan dan penulisan skripsi ini.

11. Sahabat peneliti yaitu, Septi dan Ratna yang selalu menemani peneliti dari semester 1 hingga saat ini, yang selalu ada disaat peneliti susah dan senang.yang selalu membantu, memberikan dukungan serta semangat kepada peneliti dalam menyelesaikan skripsi ini.
12. Sahabat- sahabat peneliti lainnya Dina, Bunga dan Iyus yang telah bersama-sama dari masa Mahad Aljamiah hingga sekarang, yang selalu support dan mendukung peneliti,
13. Teman-teman seperjuangan Perbankan Syariah-5 Angkatan 2021 yang tidak dapat peneliti sebutkan satu persatu yang telah sama-sama berjuang sampe pada tahap ini dan selalu memberikan semangat dan motivasi kepada peneliti selama proses perkuliahan dan penyusunan penulisan skripsi ini.
14. Teman-teman KKL peneliti kelompok 25 desa simangambat julu yang sempat ada ditengah-tengah peneliti dan memberikan banyak kenangan senang maupun sedih selama 40 hari.
15. Sahabat magang peneliti yaitu Yuli dan Isna yang telah memberikan banyak pengalaman, cerita, motivasi, dan dukungan kepada peneliti.
16. Dan terakhir terimakasih untuk diri sendiri, Indah Febriani Pane karena telah mampu atas kerja keras dan berjuang sejauh ini dengann semangat sehingga tidak pernah menyerah dalam mengerjakan tugas akhir ini dengan menyelesaikannya sebaik dan semaksimal mungkin. Ini merupakan pencapaian yang patut dibanggakan untuk diri sendiri.

Akhirnya peneliti mengucapkan rasa syukur yang tak terhingga kepada

Allah SWT, karena atas rahmat dan karunia-Nya peneliti dapat menyelesaikan skripsi ini dengan baik. Peneliti menyadari sepenuhnya akan keterbatasan kemampuan dan pengalaman yang ada pada peneliti sehingga tidak menutup kemungkinan bila skripsi ini masih banyak kekurangan. Akhir kata, dengan segala kerendahan hati peneliti mempersembahkan karya ini, semoga bermanfaat bagi pembaca dan peneliti.

Wassalāmu 'alaykum waraḥmatullāhi wabarakātuh

Padangsidempuan, 22 Mei 2025
Peneliti,



INDAH FEBRIANI-PANE
NIM. 21 401 00111

PEDOMAN TRANSLITERASI ARAB-LATIN

1. Konsonan

Fonem konsonan bahasa Arab yang dalam sistem tulisan Arab dilambangkan dengan huruf dalam transliterasi ini sebagian dilambangkan dengan huruf, sebagian dilambangkan dengan tanda dan sebagian lain dilambangkan dengan huruf dan tanda sekaligus. Berikut ini daftar huruf Arab dan transliterasinya dengan huruf latin.

Huruf Arab	Nama Huruf Latin	Huruf Latin	Nama
ا	Alif	Tidak dilambangkan	Tidak dilambangkan
ب	Ba	B	Be
ت	Ta	T	Te
ث	ša	š	es (dengan titik di atas)
ج	Jim	J	Je
ح	ħa	ħ	Ha (dengan titik di bawah)
خ	Kha	Kh	Ka dan ha
د	Dal	D	De
ذ	žal	ž	zet (dengan titik di atas)
ر	Ra	R	Er
ز	Zai	Z	Zet
س	Sin	S	Es
ش	Syin	Sy	Es dan ye

ص	ṣad	ṣ	Es (dengan titik dibawah)
ض	ḍad	ḍ	de (dengan titik di bawah)
ط	ṭa	ṭ	te (dengan titik di bawah)
ظ	ẓa	ẓ	zet (dengan titik di bawah)
ع	‘ain	‘.	Koma terbalik di atas
غ	Gain	G	Ge
ف	Fa	F	Ef
ق	Qaf	Q	Ki
ك	Kaf	K	Ka
ل	Lam	L	El
م	Mim	M	Em
ن	Nun	N	En
و	Wau	W	We
ه	Ha	H	Ha
ء	Hamzah	..’..	Apostrof
ي	Ya	Y	Ye

2. Vokal

Vokal bahasa Arab seperti vokal bahasa Indonesia, terdiri dari vocal tunggal atau monoftong dan vokal rangkap atau diftong.

- a. Vokal Tunggal adalah vokal tunggal bahasa Arab yang lambangnya berupa tanda atau harakat transliterasinya sebagai berikut:

Tanda	Nama	Huruf Latin	Nama
	Fathah	A	A
	Kasrah	I	I
	Dammah	U	U

- a. Vokal Rangkap adalah vocal rangkap bahasa Arab yang lambangnya berupa gabungan antara harakat dan huruf, transliterasinya berupa gabungan huruf sebagai berikut:

Harkat dan Huruf	Nama	Huruf dan Tanda	Nama
	Fathah dan ya	Ai	a dan i
	Fathah dan wau	Au	a dan u

- b. *Maddah* adalah vocal panjang yang lambangnya berupa harakat dan huruf, transliterasinya berupa huruf dan tanda sebagai berikut:

Harkat dan Huruf	Nama	Huruf dan Tanda	Nama
	Fathah dan alif atau ya	\bar{a}	a dan garis di atas
	Kasrah dan ya	\bar{i}	i dan garis di bawah
	Dammah dan wau	\bar{u}	u dan garis di atas

3. *Ta Marbutah*

Transliterasi untuk *Ta Marbutah* ada dua.

- a. *Ta Marbutah* hidup yaitu *Ta Marbutah* yang hidup atau mendapat

harakat fathah, kasrah dan dummah, transliterasinya adalah /t/.

- b. *Ta Marbutah* mati yaitu *Ta Marbutah* yang mati atau mendapat harakat sukun, transliterasinya adalah /h/.

Kalau pada suatu kata yang akhir katanya *Ta Marbutah* diikuti oleh kata yang menggunakan kata sandang, serta bacaan kedua kata itu terpisah maka *Ta Marbutah* itu ditransliterasikan dengan ha (h).

4. *Syaddah (Tasydid)*

Syaddah atau *tasydid* yang dalam system tulisan Arab dilambangkan dengan sebuah tanda, tanda *syaddah* atau tanda *tasydid*. Dalam transliterasi ini tanda *syaddah* tersebut dilambangkan dengan huruf, yaitu huruf yang sama dengan huruf yang diberi tanda *syaddah* itu.

5. **Kata Sandang**

Kata sandang dalam sistem tulisan Arab dilambangkan dengan huruf, yaitu:

ﻻ. Namun dalam tulisan transliterasinya kata sandang itu dibedakan antara kata sandang yang diikuti oleh huruf *syamsiah* dengan kata sandang yang diikuti oleh huruf *qamariah*.

- a. Kata sandang yang diikuti huruf *syamsiah* adalah kata sandang yang diikuti oleh huruf *syamsiah* di transliterasikan sesuai dengan bunyinya, yaitu huruf /l/ di ganti dengan huruf yang sama dengan huruf yang langsung diikuti kata sandang itu.
- b. Kata sandang yang diikuti huruf *qamariah* adalah kata sandang yang diikuti oleh huruf *qamariah* di transliterasikan sesuai dengan aturan

yang digariskan di depan dan sesuai dengan bunyinya.

6. *Hamzah*

Dinyatakan di depan Daftar Transliterasi Arab-Latin bahwa *hamzah* di transliterasikan dengan apostrof. Namun, itu hanya terletak di tengah dan di akhir kata. Bila *hamzah* itu diletakkan di awal kata, ia tidak dilambangkan, karena dalam tulisan Arab berupa alif.

7. Penulisan Kata

Pada dasarnya setiap kata, baik *fi'il*, *isim*, maupun huruf ditulis terpisah. Bagi kata-kata tertentu yang penulisannya dengan huruf Arab yang sudah lazim dirangkaikan dengan kata lain karena ada huruf atau harakat yang dihilangkan maka dalam transliterasi ini penulisan kata tersebut bisa dilakukan dengan dua cara: bisa dipisah perkata dan bisa pula dirangkaikan.

8. Huruf Kapital

Meskipun dalam sistem kata sandang yang diikuti huruf tulisan Arab huruf kapital tidak dikenal, dalam transliterasi ini huruf tersebut digunakan juga. Penggunaan huruf kapital seperti apa yang berlaku dalam EYD, diantaranya huruf kapital digunakan untuk menuliskan huruf awal, nama diri dan permulaan kalimat. Bila nama diri itu dilalui oleh kata sandang, maka yang ditulis dengan huruf capital tetap huruf awal nama diri tersebut, bukan huruf awal kata sandangnya.

Penggunaan huruf awal kapital untuk Allah hanya berlaku dalam tulisan Arabnya memang lengkap demikian dan kalau penulisan itu disatukan dengan kata lain sehingga ada huruf atau harakat yang

dihilangkan, huruf kapital tidak dipergunakan.

9. Tajwid

Bagi mereka yang menginginkan kefasihan dalam bacaan, pedoman transliterasi ini merupakan bagian tak terpisahkan dengan ilmu tajwid. Karena itu keresmian pedoman transliterasi ini perlu disertai dengan pedoman tajwid.

Sumber: Tim Puslitbang Lektur Keagamaan. *Pedoman Transliterasi Arab-Latin*. Cetakan Kelima. 2003. Jakarta: Proyek Pengkajian dan Pengembangan Lektur Pendidikan Agama

DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL	
HALAMAN JUDUL	
HALAMAN PENGESAHAN PEMBIMBING	
SURAT PERNYATAAN PEMBIMBING	
LEMBARAN PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI	
BERITA ACARA MUNAQSAH	
LEMBARAN PENGESAHAN DEKAN	
PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI	
ABSTRAK	i
KATA PENGANTAR	iv
PEDOMAN TRANSLITERASI ARAB LATIN	ix
Daftar Isi	xv
Daftar Tabel	xvi
BAB I PENDAHULUAN	
A. Latar belakang Masalah	1
B. Batasan Masalah	8
C. Batasan Istilah	9
D. Rumusan Masalah	10
E. Tujuan Penelitian	11
F. Manfaat Penelitian	11
G. Sistematika Pembahasan	12
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	
1. Landasan Teori	13
1. Persepsi	13
1) Pengertian Persepsi	13
2) Pembagian Persepsi	14
2. Kualitas Pelayanan Bank Syariah	16
1) Pengertian Kualitas Pelayanan	16
2) Pelayanan Bank Syariah	17
3) Pelayanan Prima	18
4) Tujuan dan Fungsi Pelayanan Prima	22
5) Konsep Pelayanan Prima	23
6) Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kualitas Pelayanan Priam.....	24
2. Penelitian Terdahulu	27
BAB III METODE PENELITIAN	
A. Waktu dan Lokasi Penelitian	34
B. Metode Penelitian	34
C. Unit Analisis/Subjek Penelitian	34
D. Sumber Data	36
1. Data Primer	36
2. Data Sekunder	36

E. Teknik Pengumpulan Data	36
1. Observasi	37
2. Wawancara	37
3. Dokumentasi	37
F. Teknik Analisis Data	37
1. Data Reduction (Reduksi Data	38
2. Data Display (Penyajian Data)	38
3. Conclusion Drawing/Verification (Penarikan Kesimpulan	38
G. Teknik Pengecekan Keabsahan Data	38

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. . Gambaran Umum	40
1. Sejarah Fakultas FEBI UI Syahada Padangsidempuan	40
2. Gambaran Umum Informan	43
3. Temuan Umum Penelitian	43
B. Hasil Penelitian	44
C. Pembahasan Hasil Penelitian	58
D. Keterbatasan Penelitian.....	62

BAB V PENUTUP

A. Kesimpulan.....	63
B. Saran.....	64

DAFTAR PUSTAKA

DAFTAR RIWAYAT HIDUP

LAMPIRAN

DAFTAR TABEL

Tabel I : Penelitian Terdahulu.....	27
Tabel II : Informan	36
Tabel III : Persepsi Informan Terhadap Kualitas Pelayanan	46

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Bank Syariah merupakan lembaga perbankan yang menjalankan kegiatan usahanya berdasarkan prinsip-prinsip syariah Islam, serta menyediakan layanan dalam aktivitas lalu lintas pembayaran.¹ Tiga fungsi utama Bank Syariah meliputi penghimpunan dana dari masyarakat, penyaluran dana kepada masyarakat, dan pemberian layanan jasa perbankan yang sesuai dengan ketentuan syariah.² Kualitas pelayanan mencerminkan karakteristik menyeluruh dari suatu produk atau jasa yang berperan penting dalam upaya memenuhi kebutuhan pelanggan, baik yang diungkapkan secara langsung maupun yang tidak dinyatakan.

Pelayanan yang berkualitas mencakup berbagai aspek yang memengaruhi persepsi dan kepuasan pelanggan terhadap layanan yang diterima.

Selain itu, kualitas pelayanan menjadi fondasi utama dalam menciptakan nilai tambah bagi perusahaan dan pelanggan. Layanan yang diberikan secara optimal dan efisien tidak hanya meningkatkan kepuasan pelanggan, tetapi juga berkontribusi terhadap keberlanjutan dan peningkatan keuntungan perusahaan dalam jangka panjang.³

¹ Diah Nurdiwaty, 'Perbandingan Kinerja Keuangan Perbankan Syariah Dengan Konvensional Di Bursa Efek Indonesia', *Maqdis: Jurnal Kajian Ekonomi Islam*, Vol. 3, No. 1/Januari-Juni 2018, h. 104. <<https://doi.org/10.32486/aksi.v4i1.310>>.

² Andrianto and M. Anang Firmansyah, 'Manajemen Bank Syariah (Implementasi Teori Dan Praktek)', CV. Penerbit Qiara Media, 2019, h.28 *Book* https://repository.um-surabaya.ac.id/3453/1/Buku_Manajemen_Bank_Syariah.

³ Ririn Wulandari dan Fikri Aulawi Rusmahafi, *Membidik Nasabah Bank Syariah*, (Makassar: Nas Media Pustaka, 2020), h. 65. *Book*

Persepsi merupakan proses yang dialami individu dalam menafsirkan, mengatur, dan mengolah informasi yang diterima untuk membentuk suatu gambaran atau pemahaman. Proses ini tidak hanya melibatkan respon terhadap rangsangan fisik, tetapi juga dipengaruhi oleh kondisi lingkungan serta situasi yang dialami oleh seseorang. Melalui persepsi, individu dapat membentuk penilaian dan sikap terhadap berbagai hal, termasuk dalam mengambil keputusan. Salah satu contohnya adalah dalam memilih produk atau layanan yang akan digunakan, di mana persepsi memainkan peran penting dalam menentukan pilihan yang dianggap paling sesuai dengan kebutuhan dan harapan.⁴

Pelayanan prima merupakan salah satu faktor yang sangat penting dalam dunia perbankan, baik itu bank konvensional maupun bank syariah. Pelayanan prima merujuk pada pelayanan terbaik yang disediakan oleh Bank Syariah Indonesia, dimana layanan tersebut tidak hanya mencapai standar kualitas dasar tetapi juga melebihi harapan nasabah. Pelayanan ini mencakup kualitas layanan yang baik, sikap ramah, responsif terhadap kebutuhan nasabah, serta kemampuan dalam memberikan solusi yang tepat sesuai dengan kebutuhan keuangan nasabah. Pada era persaingan yang semakin ketat ini, kualitas pelayanan yang baik menjadi faktor penentu bagi kelangsungan dan keberhasilan sebuah bank.

Dalam konteks perbankan syariah, pelayanan prima tidak hanya dilihat

⁴ M. Anang Firmansyah, *Perilaku Konsumen (Sikap Dan Pemasaran)*, (Yogyakarta: Deepublish, 2018), h. 251. *Book*

dari segi kecepatan dan ketepatan layanan, tetapi juga bagaimana bank tersebut dapat menjaga integritas syariah dalam setiap aspek layanan, mulai dari transaksi, produk, hingga layanan pelanggan. Salah satu segmen nasabah yang penting untuk diperhatikan dalam hal ini adalah mahasiswa, khususnya mahasiswa yang mempelajari Perbankan Syariah.⁵ Mahasiswa perbankan syariah memiliki pemahaman yang lebih mendalam tentang prinsip-prinsip syariah, sehingga mereka cenderung lebih kritis dalam menilai kualitas pelayanan yang diberikan oleh bank syariah. Kepuasan mereka tidak hanya ditentukan oleh seberapa baik pelayanan dalam hal teknis, tetapi juga oleh seberapa besar komitmen bank terhadap prinsip-prinsip syariah dalam operasionalnya.⁶

Sikap yang baik merupakan pondasi penting dalam membangun hubungan yang positif dengan nasabah. Sikap yang ramah, sopan, dan sabar dapat membuat nasabah merasa dihargai dan diprioritaskan. Oleh karena itu, penting untuk memiliki sikap yang baik dalam memberikan pelayanan kepada nasabah. Kemampuan yang baik dalam memberikan pelayanan dapat meningkatkan kepercayaan nasabah. Kemampuan ini mencakup pengetahuan tentang produk dan jasa, kemampuan dalam menangani transaksi keuangan, dan kemampuan dalam memberikan solusi yang efektif. Tindakan yang cepat dan efektif dalam menangani masalah nasabah dapat meningkatkan kepuasan nasabah. Tindakan

⁵ Fitriani, Bernadeta Meilia. "Penerapan pelayanan prima pada pt. Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk cabang Surakarta ditinjau dari kepuasan nasabah." (2010). *Skripsi* h.1-2

⁶ Nikmah Dalimunthe and Aldi Bastian, 'Analisis Penerapan Syariah Compliance Terhadap Kepuasan Nasabah', *Jurnal Masharif Al-Syariah: Jurnal Ekonomi Dan Perbankan Syariah*, Vol 8.No 4 (2023), h. 1089–1101.

ini mencakup kemampuan dalam menangani keluhan nasabah, memberikan solusi yang efektif, dan memecahkan masalah dengan cepat. Tanggung jawab yang baik dalam mengelola keuangan nasabah dan mematuhi peraturan dan hukum yang berlaku sangat penting. Tanggung jawab ini mencakup kemampuan dalam mengelola keuangan nasabah dengan baik, mematuhi peraturan dan hukum yang berlaku, dan memberikan informasi yang akurat dan transparan. Perhatian yang baik terhadap kebutuhan dan kepentingan nasabah dapat meningkatkan kepuasan nasabah. Perhatian ini mencakup kemampuan dalam memahami kebutuhan nasabah, memberikan perhatian yang cukup terhadap keamanan dan kerahasiaan data nasabah, dan memberikan pelayanan yang personal dan efektif. Keterampilan yang baik dalam memberikan pelayanan dapat meningkatkan kualitas pelayanan. Keterampilan ini mencakup kemampuan dalam berkomunikasi efektif, kemampuan dalam menangani konflik, dan kemampuan dalam memberikan solusi yang efektif.⁷

Salah satu fenomena yang sering ditemui *Market share* atau pangsa pasar bagian dari pasar yang dikuasai oleh suatu perusahaan. *Market share* perbankan syariah yang rendah jika dibandingkan dengan perbankan konvensional menunjukkan bahwa perbankan syariah tidak mampu untuk menghadapi persaingan yang ada. Selain itu, *market share* yang rendah juga menjadi indikasi bahwa minat masyarakat Indonesia dalam menggunakan produk jasa bank syariah masih rendah.

⁷ Brata, Atep Adya Brata. Dasar-dasar Pelayanan Prima. (Jakarta: Elex Media Komputindo,2006), hal.82. Book

Masalah ini muncul karena strategi bisnis atau penawaran produk perbankan syariah masih kalah bersaing dengan perbankan konvensional, seperti akses produk yang terbatas, harga produk yang kurang terjangkau, layanan yang lebih buruk, kualitas Sumber Daya Manusia (SDM) yang rendah, dan kurangnya kesadaran tentang keuangan Islam di kalangan masyarakat umum.⁸

Kasus gangguan pada layanan digital yang menghambat transaksi contohnya layanan digital, seperti *mobile banking* sangat penting bagi nasabah yang menginginkan akses cepat. Namun, beberapa nasabah mengeluh bahwa aplikasi *mobile banking* terkadang mengalami gangguan. Kasus ini dapat digunakan untuk mengevaluasi pengaruh kualitas layanan digital terhadap kepuasan nasabah.⁹ Akan tetapi, pada observasi awal yang dilakukan oleh peneliti kepada mahasiswa perbankan syariah angkatan 2021 yang menggunakan Bank Syariah, mengatakan bahwa pelayanan prima pada bank syariah belum sepenuhnya optimal. Hal ini dapat dilihat dari wawancara.

Azhari Oloan mahasiswa perbankan syariah mengatakan bahwa” Berdasarkan pengalaman saya di Bank Syariah terdapat beberapa masalah yang perlu diperhatikan dalam pelayanan prima. Pertama, fasilitas fisik bank tidak memadai untuk menampung jumlah nasabah yang banyak, sehingga banyak nasabah yang harus berdiri dan menghalangi nasabah lain. Kedua, sistem antrian tidak berjalan dengan baik, karena ada nasabah yang memiliki hubungan dengan

⁸<https://kumparan.com/elsa-tiara/problematika-perbankan-syariah-di-indonesia-1zKSPHF5fPZ>, diakses oleh Elsa Tiara pada 27 November 2022 Pukul 15.21 WIB

⁹<https://kompas.com/perjalanan-kasus-bsi-dari-gangguan-layanan>., diakses oleh Agustinus Rangga Respati pada 17 Mei 2023 Pukul 07.20 WIB.

pegawai bank diberikan lebih dahulu daripada nasabah lain yang telah menunggu lebih lama. Selain itu, saya juga merasa bank syariah tidak sepenuhnya menjalankan prinsip syariah dalam operasionalnya. Misalnya, pelayanan bank tidak dihentikan saat adzan zuhur, yang seharusnya menjadi waktu untuk melaksanakan shalat. Hal ini menunjukkan bahwa bank syariah belum sepenuhnya menjalankan nilai-nilai Islami dalam operasionalnya. Terakhir rasio jumlah pegawai dengan jumlah nasabah tidak seimbang, sehingga menyebabkan keterlambatan dalam pelayanan. Banyak nasabah yang harus menunggu lama untuk dilayani oleh *teller* dan *customer service*, yang dapat menyebabkan ketidakpuasan nasabah.”¹⁰

Putri Ihsan mahasiswa perbankan syariah mengatakan bahwa” Pelayanan prima Bank Syariah masih belum optimal. Saya merasa bahwa *customer service* seringkali kurang ramah, sehingga membuat saya merasa takut untuk bertanya atau meminta bantuan. Sikap satpam juga kurang *responsive* dan membuat saya merasa kurang puas terhadap pelayanannya. Selain itu, proses antrian di Bank Syariah juga memakan waktu yang lama. Menurut saya penambahan jumlah pegawai dapat membantu mengurangi waktu tunggu nasabah dan meningkatkan efisiensi pelayanan. Dalam konteks pelayanan prima, pengalaman saya menunjukkan bahwa masih ada beberapa aspek yang perlu diperbaiki untuk meningkatkan kepuasan nasabah. Peningkatan kualitas pelayanan dapat dilakukan dengan meningkatkan keramahan dan responsivitas *customer service*

¹⁰Azhari Oloan, Mahasiswa Perbankan Syariah, wawancara, (UIN Syahada Padangsidempuan, 6 Januari 2025. Pukul 15.38 WIB).

dan satpam, serta meningkatkan efisiensi proses antrian.”¹¹

Kesimpulan dari hasil wawancara menunjukkan bahwa mahasiswa merasa pelayanan Bank Syariah belum sepenuhnya memenuhi harapan mereka. Masalah utama yang sering muncul adalah lamanya antrian, keterbatasan fasilitas, serta gangguan pada layanan digital. Sebagai solusi, Bank Syariah disarankan untuk meningkatkan kapasitas pelayanan, memperbaiki infrastruktur fisik dan digital, serta lebih proaktif dalam menyosialisasikan layanan syariah kepada mahasiswa. Dengan perbaikan ini, diharapkan kepuasan mahasiswa terhadap pelayanan bank dapat meningkat.

Dalam kasus dan fenomena diatas, penelitian ini bertujuan untuk menganalisis kualitas pelayanan prima yang diberikan oleh Bank Syariah Indonesia dan mengidentifikasi faktor-faktor mana yang perlu ditingkatkan agar kepuasan nasabah semakin baik. Dampak yang ditimbulkan oleh kualitas pelayanan yang kurang memadai adalah kemungkinan nasabah untuk beralih ke bank lain, apabila bank tersebut mampu memberikan pelayanan yang lebih sesuai dengan harapan nasabah. Sebaliknya, pelayanan yang baik akan menghasilkan respon positif dari nasabah, sedangkan pelayanan yang buruk dapat memicu kehilangan kesabaran dari nasabah.

Setiap perusahaan memiliki kewajiban untuk memastikan bahwa seluruh karyawannya memberikan pelayanan terbaik. Di antara banyaknya perusahaan jasa, penulis tertarik untuk melakukan penelitian terhadap perusahaan jasa yang

¹¹ Putri Ihsan, Mahasiswa Perbankan Syariah, wawancara, (UIN Syahada Padangsidempuan, 6 Januari 2025. Pukul 15.54 WIB).

bergerak di sektor perbankan syariah, khususnya pada Bank Syariah. Layanan pelanggan menjadi suatu fungsi penting dalam organisasi, yakni bagaimana organisasi tersebut dapat secara konsisten memenuhi, bahkan melampaui kebutuhan dan harapan pelanggan. Kualitas pelayanan yang baik menjadi faktor krusial dalam dunia bisnis.¹²

Pengembangan ini bertujuan untuk mempertahankan nasabah yang sudah ada sekaligus menarik nasabah baru yang potensial. Selain itu, untuk menjaga dan meningkatkan jumlah nasabah, bank perlu menjaga citra yang positif di mata masyarakat. Citra bank yang baik dapat dipertahankan dengan meningkatkan kuantitas dan kualitas produk perbankan serta layanan yang diberikan kepada nasabah. Menjaga citra bank sangat penting karena dapat memberikan keuntungan bagi bank dan pihak-pihak yang terlibat di dalamnya.

Berdasarkan latar belakang yang telah dipaparkan sebelumnya, peneliti sangat tertarik untuk mengambil judul yang berkaitan dengan topik tersebut, sehingga peneliti mengangkat judul, **“PERSEPSI MAHASISWA FEBI TERHADAP KUALITAS PELAYANAN PRIMA PADA BANK SYARIAH X KOTA PADANGSIDIMPUAN”**

B. Batasan Masalah

Dalam penelitian ini, peneliti membatasi masalah yang akan diteliti, agar hasilnya lebih akurat serta pembahasannya lebih spesifik dan mendalam. Maka peneliti membatasi penelitian ini hanya membahas mengenai persepsi

¹² Yani Fitri, ‘Analisis Pelayanan Prima(Service Excellence) Terhadap Kepuasan Nasabah’, *Journal of Chemical Information and Modeling*, Vol 66 No .9 (2019), h.15. <http://repository.uinsu.ac.id>

mahasiswa FEBI jurusan perbankan syariah angkatan 2021 terhadap kualitas pelayanan prima pada Bank Syariah X kota Padangsidimpuan.

C. Batasan Istilah

Untuk menghindari terjadinya kesalah pahaman atau pemahaman yang berbeda terhadap istilah yang digunakan dalam pembahasan ini, maka dilakukan penjabaran maksud istilah dalam judul. Adapun penjabaran judul ini sebagai berikut:

1. Persepsi

Persepsi merupakan suatu proses yang dibutuhkan manusia untuk memahami dan menafsirkan berbagai hal yang terjadi di sekelilingnya. Sebagai sebuah proses, persepsi tidak bertujuan untuk menghasilkan penilaian yang mutlak benar atau tepat. Sebaliknya, persepsi lebih bersifat subjektif karena merupakan hasil penafsiran pribadi atas suatu situasi. Setiap individu memiliki cara pandang yang unik, sehingga persepsi yang terbentuk pun bisa berbeda-beda meskipun merujuk pada hal yang sama. Oleh karena itu, kunci dalam memahami persepsi terletak pada pengakuan bahwa persepsi adalah interpretasi individual terhadap realitas, bukan pencerminan objektif dari situasi yang sebenarnya.

2. Mahasiswa

Mahasiswa adalah seorang yang sedang proses menimba ilmu ataupun belajar dan terdaftar sedang menjalani Pendidikan pada salah satu bentuk perguruan tinggi yang terdiri dari akademik, politeknik, sekolah tinggi, institut dan universitas.

3. Kualitas

Kualitas adalah tingkat atau derajat keunggulan suatu produk, layanan, atau proses yang memenuhi atau melebihi harapan pengguna atau standar yang telah ditetapkan. Dalam konteks umum, kualitas mencerminkan kesesuaian terhadap spesifikasi, keandalan, daya tahan, dan kemampuan untuk memberikan kepuasan. Kualitas dapat diukur secara objektif melalui standar teknis maupun secara subjektif berdasarkan persepsi pengguna terhadap nilai dan manfaat yang diterima.

4. Pelayanan Prima

Layanan prima merujuk pada pelayanan unggul yang disediakan oleh Bank Syariah, di mana layanan tersebut tidak hanya mencapai standar kualitas dasar tetapi juga melebihi harapan nasabah. Layanan ini meliputi berbagai aspek seperti kecepatan, ketepatan, keramahan, serta ketersediaan layanan yang optimal.

D. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah yang telah dipaparkan di atas, maka adapun perumusan masalah pada penelitian ini yaitu :

1. Bagaimana persepsi mahasiswa terhadap kualitas pelayanan prima yang diterapkan oleh Bank Syariah ?
2. Apa saja faktor-faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan prima di Bank Syariah ?

E. Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah diatas, adapun tujuan penelitian ini dilakukan yaitu :

1. Untuk mengetahui persepsi mahasiswa terhadap kualitas pelayanan prima yang diterapkan oleh Bank Syariah.
2. Untuk mengidentifikasi faktor-faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan prima di Bank Syariah.

F. Manfaat Penelitian

Adanya penelitian ini diharapkan memberikan manfaat sebagai berikut:

1. Manfaat Teoritis
 - a) Dapat dijadikan sebagai bahan tambahan referensi kepustakaan dan penelitian khususnya untuk ruang lingkup Manajemen Perbankan Syariah.
 - b) Dapat dijadikan bahan pertimbangan dalam penyusunan penelitian untuk selanjutnya.
2. Manfaat Praktis
 - a) Bagi Penulis, dapat bermanfaat untuk penulis menerapkan ilmu pengetahuan yang telah diperoleh selama di bangku perkuliahan, khususnya jurusan Manajemen Perbankan Syariah.
 - b) Bagi Bank Syariah, hasil penelitian ini dapat menjadi kritikan atau masukan dalam menerapkan pelayanan prima terhadap nasabah.
 - c) Bagi Peneliti Lain, hasil penelitian ini bisa dijadikan referensi yang relevan untuk penelitian-penelitian selanjutnya serta mampu

memberikan informasi dan kepustakaan bagi pihak yang akan melakukan penelitian.

- d) Bagi Masyarakat, hasil penelitian ini dapat menambah pengetahuan dan mengembangkan pikiran yang berupa gagasan atau pendapat yang diturunkan melalui penelitian ini.

G. Sistematika Pembahasan

Untuk mempermudah peneliti agar sesuai dengan permasalahan yang ada maka peneliti menggunakan sistematika penulisan yang dibagi kedalam beberapa BAB sebagai berikut:

BAB I Pendahuluan, yang terdiri dari latar belakang masalah, batasan masalah, batasan istilah, rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, dan sistematika pembahasan.

BAB II dibahas kajian pustaka yang terdiri dari pengertian persepsi, pembagian persepsi, pengertian kualitas pelayanan, pelayanan Bank Syariah, pelayanan prima, tujuan dan fungsi pelayanan prima, konsep pelayanan prima, strategi pelayanan prima, pengertian kepuasan nasabah, faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan nasabah, kepuasan dan penelitian terdahulu.

BAB III Waktu dan lokasi penelitian, jenis penelitian dan metode penelitian, unit analisis/subjek penelitian, sumber data, teknik pengumpulan data, teknik pengolahan dan analisis data.

BAB IV Laporan penelitian, membahas tentang hasil yang berisi temuan umum, temuan khusus dan hasil pembahasan

BAB V Penutup yang terdiri dari Kesimpulan dan Saran.

BAB II

LANDASAN TEORI

A. Persepsi

1. Pengertian Persepsi

Dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI) pengertian persepsi adalah suatu tanggapan (penerimaan) langsung dari sesuatu, serapan, serta proses yang dialami seseorang dalam mengetahui berbagai hal yang dirasakan melalui pancaindranya.¹³ Persepsi dapat didefinisikan dengan sudut pandang seseorang terhadap lingkungannya yang berada di sekelilingnya. Selain itu persepsi dapat juga didefinisikan respon terhadap suatu objek yang berbeda. Dari definisi tersebut dapat diketahui bahwa persepsi merupakan suatu penilaian subyektif atau suatu respon yang dimiliki seseorang atas suatu fenomena yang diamati.¹⁴

Menurut Bernard Barelson sebagaimana dikutip oleh Anang, persepsi memiliki arti sebagai suatu proses bagi individu dalam menentukan, mengorganisasikan, memberikan masukan berupa informasi yang dapat memberikan gambaran. Persepsi bukan hanya berkaitan dengan rangsangan pada fisik namun juga memiliki hubungan dengan rangsangan yang terdapat di lingkungan dan suatu kondisi yang dirasakan seseorang.¹⁵

¹³ KBBI, "Persepsi", dalam <https://kbbi.web.id/persepsi.html> (diakses pada Sabtu, 24 Desember 2022, pukul 14:22 WIB).

¹⁴ Rizky Dermawan, Pengambilan Keputusan Landasan Filosofis, Konsep, dan Aplikasi, (Bandung: Alfabeta, 2013), h. 50. *Book*

¹⁵ M. Anang Firmansyah, Perilaku Konsumen (Sikap Dan Pemasaran), (Yogyakarta: Deepublish, 2018), h. 251. *Book*

Menurut Stanton sebagaimana yang dikutip dalam buku perilaku konsumen yang di tulis oleh nugroho : “ Persepsi dapat di definisikan sebagai makna yang kita pertalikan berdasarkan pengalaman masa lalu dan stimulus (rangsangan-rangsangan) yang kita terima melalui panca indra (pengelihatn,pendengaran,perasa,dll).¹⁶

Leavitt membedakan persepsi menjadi dua pandangan, yaitu pandangan secara sempit dan luas. Pandangan yang sempit mengartikan persepsi sebagai penglihatan, bagaimana seseorang dalam mengetahui sesuatu atas apa yang dilihatnya. Sedangkan pandangan luas mengartikan persepsi sebagai pemahaman, bagaimana seseorang memandang atau mengartikan sesuatu dengan melihat kemudian memaknai apa yang dilihatnya dari berbagai aspek.¹⁷

Dari beberapa pengertian diatas dapat disimpulkan bahwa persepsi merupakan suatu pandangan/pendapat atau proses menafsirkan apa yang diketahui melalui panca indra, yang kemudian dipahami lebih dalam terhadap suatu objek atau mengenai apa yang sedang dihadapinya.

2. Pembagian Persepsi

Dalam mempersepsikan sesuatu berlandaskan pada penilaian terhadap suatu objek, dibagi menjadi dua yakni:

¹⁶ Nugroho J Setiadi, *Prilaku Konsumen : Konsep dan Implikasi untuk Strategi dan Penelitian, Pemasaran*, (Jakarta : Prenada Media Group. 2013). h, 91 *Book*

¹⁷ Ratih Komala Sari, Hesti Mustika Ati, and Sulistianingsih Sulistianingsih, ‘Pengaruh Persepsi Siswa Tentang Kompetensi Pedagogik Guru Dan Minat Belajar Terhadap Hasil Belajar Siswa’, *Jurnal Citizenship Virtues*, Vol 3. No.2 (2023), 589–99 <<https://doi.org/10.37640/jcv.v3i2.1875>>.

a. Persepsi Positif

Persepsi positif merupakan penilaian seseorang terhadap suatu informasi atau objek tertentu dimana yang memberikan persepsi mengarah pada pandangan positif yaitu menerima objek sesuai dengan keinginannya. Munculnya persepsi ini karena adanya kepuasan terhadap objek yang diberikan untuk dipersepsikan atau adanya pengalaman baik terhadap objek tersebut. Dalam hal ini, seseorang menerima pelayanan yang sesuai dengan yang diharapkan.

b. Persepsi Negatif

Persepsi negatif merupakan penilaian seseorang terhadap suatu informasi atau objek tertentu dimana yang memberikan persepsi mengarah pada pandangan negatif, yaitu berlawanan terhadap objek yang diharapkan dan tidak sesuai dengan keinginannya. Munculnya persepsi ini karena adanya ketidakpuasan terhadap objek yang diberikan untuk dipersepsikan, kurangnya pengetahuan terhadap objek, atau adanya pengalaman kurang baik terhadap objek tersebut. Dalam hal ini, seseorang merasa tidak puas terhadap pelayanan yang diberikan.¹⁸

¹⁸ Dea Ayu Febry Ani, 'Persepsi Masyarakat Terhadap Kualitas Pelayanan Bank Syariah Serta Keputusan Menjadi Nasabah Di Bank Syariah (Studi Pada Masyarakat Desa Banarjoyo Kecamatan Batanghari Kabupaten Lampung Timur)', *Angewandte Chemie International Edition*, 2023, h.13 Skripsi
<https://repository.metrouniv.ac.id/id/eprint/8189/1/DeaAyuFebryAni.pdf>

B. Kualitas Pelayanan Bank Syariah

1. Pengertian Kualitas Pelayanan

Kualitas pelayanan menurut Kotler dan Keller sebagaimana dikutip Ririn adalah sifat atau ciri secara keseluruhan dari suatu produk atau pelayanan yang dapat berpengaruh terhadap usaha untuk memenuhi kebutuhan baik secara tersirat maupun yang dinyatakan. Kualitas pelayanan merupakan landasan untuk menciptakan nilai bagi perusahaan dan pelanggan, dengan pelayanan yang diberikan secara baik serta efisien. Kualitas pelayanan ini dapat mempengaruhi tingkat keuntungan bagi perusahaan dalam jangka panjang.¹⁹

Apabila pelayanan yang dirasakan atau diterima sesuai harapan, maka kualitas pelayanan akan dipersepsikan baik oleh pelanggan. Jika pelayanan yang dirasakan atau diterima melebihi harapan pelanggan, maka kualitas pelayanan akan dipersepsikan dengan kualitas yang ideal oleh pelanggan. Begitupun sebaliknya, apabila jasa yang dirasakan atau diterima tidak sesuai dengan yang diharapkan maka kualitas pelayanan akan dipersepsikan dengan kualitas yang buruk oleh pelanggan.²⁰

Jadi dapat disimpulkan dari pengertian diatas kualitas pelayanan yakni ukuran seberapa jauh dalam memberikan pelayanan untuk memenuhi keinginan konsumen. Kualitas pelayanan ini merupakan suatu kegiatan dalam memberi kebutuhan dan keinginan pelanggan serta cara penyampaian yang tepat untuk mewujudkan harapan pelanggan.

¹⁹ Ririn Wulandari dan Fikri Aulawi Rusmahafi, *Membidik Nasabah Bank Syariah*, (Makassar: Nas Media Pustaka, 2020), h. 65. *Book*

²⁰ Rudy Haryanto, *Manajemen Pemasaran Bank Syariah (Teori dan Praktik)*, (Pamekasan: Duta Media Publishing, 2021), h. 26. *Book*

2. Pelayanan Bank Syariah

Pelayanan yang ada di Bank Syariah kepada nasabah yaitu sebagai berikut:

- a. Kondisi fisik seperti bangunan, kebersihan, kenyamanan, dan tata letak ruangan.
- b. Produk yang ditawarkan kepada nasabah, dimana produk tersebut merupakan produk yang diinginkan nasabah yang dapat memberikan keuntungan lebih baik dibandingkan bank konvensional dan mudah digunakan seperti tersedianya jaringan ATM dan sebagainya.
- c. Pelayanan *front liner* yaitu satpam, *customer service*, dan *teller*.²¹

Front liners merupakan pegawai atau staff bank yang posisinya berada digaris terdepan dalam hal melayani nasabah. *Front liners* bank terdiri dari:

1. *Teller* yaitu pegawai yang bertugas melayani pengiriman uang, setoran uang, penarikan, penukaran uang, pemindah bukuan (*overbooking*), dan hal-hal yang berhubungan dengan berbagai transaksi keuangan nasabah.
2. *Customer service* yaitu pegawai yang bertugas melayani untuk menjelaskan suatu produk, melayani pemesanan ATM, *Mobile Banking*, *Internet Banking*, *SMS Banking*, melayani pembukaan rekening, melayani atau menghandle komplain nasabah, dan lain-lain.
3. Satpam yaitu pegawai yang memastikan dan menjaga keamanan pada nasabah dan aset di perusahaan.
4. *Supervisor* layanan yaitu pegawai bank yang meyakinkan dan mengatur staff yang dimiliki agar bekerja dengan positif atau baik, sehingga layanan

²¹ Sri Widyastuti, Implementasi Etika Islam Dalam Dunia Bisnis, (Jakarta: IRDH, 2019), h. 91. *Book*

pada nasabah dapat berjalan lancar dan memuaskan. juga memiliki tanggung jawab pada staffnya agar dapat menjalankan ketentuan layanan yang ditetapkan oleh perusahaan.

Pelayanan pada dasarnya dibagi menjadi dua, yakni pelayanan antrian dan pelayanan online. Model sistem pelayanan pada Bank Syariah yaitu:

- a. Aspek pelayanan, berupa kesopanan dan kerapihan karyawan, pelayanan yang diberikan untuk nasabah, tempat dan sarana fasilitas bank, serta kemudahan nasabah bertransaksi.
- b. Sistem antrian, berupa antrian pada *teller*, antrian pada *customer service*, antrian yang mempermudah nasabah, dan antrian yang panjang.
- c. Layanan online, seperti memberikan informasi yang lengkap melalui layanan online dan tata cara mengaksesnya, layanan online yang mempermudah nasabah, dan validasi layanan online.
- d. Akses layanan online seperti kemudahan dari kartu ATM, *SMS banking*, dan *Internet banking*.²²

3. Pelayanan Prima

Menurut pendapat Maddy dalam tulisan jurnal Frimayasa , pelayanan prima (*Service Excellent*) adalah suatu pelayanan yang terbaik dalam memenuhi harapan dan kebutuhan pelanggan. Dengan kata lain, pelayanan prima merupakan suatu pelayanan yang memenuhi standar kualitas. Pelayanan yang

²² Nur Ellynawati, "Minat Frontliners Bank Syariah Terhadap Sertifikasi Kompetensi Untuk Meningkatkan Kompetensi Keahlian (Studi Kasus di Bank Syariah Anak Perusahaan Bank BUMN dan UUS Bank BUMN di Yogyakarta)", Amwaluna: Jurnal Ekonomi dan Keuangan Syariah, Vol. 4, No. 1/Januari 2020, h. 6.

memenuhi 17 standar kualitas adalah suatu pelayanan yang sesuai dengan harapan dan kepuasan pelanggan/masyarakat.²³

Menurut pendapat Muhammad Nizar dan Badrus Soleh dalam jurnalnya . Pelayanan prima bertajuk komunikasi atau *Service Excellent* merupakan penerapan komunikasi dalam menunjang perbuatan atau tindakan kepada pelanggan apa yang mereka harapkan pada saat mereka membutuhkan, dengan cara yang mereka inginkan. Hal demikian dilakukan guna tercipta hubungan baik sehingga dapat mencapai kesejahteraan bersama serta menjaga kepuasan, kenyamanan dan integritas (nilai-nilai) dari perusahaan itu sendiri.²⁴

Sedangkan menurut pendapat Ratna Suminar & Mia Apriliawati dalam jurnalnya. Menyatakan Pelayanan prima memberikan kesan pertama sampai akhir dalam melayani tamu. Dengan adanya sistem tersebut dapat digunakan oleh semua pihak dalam pengambilan suatu keputusan maupun mempermudah kegiatan operasional suatu perusahaan tersebut. Sehingga perusahaan dapat berjalan dengan cepat, mudah, efektif dan efisien dalam melakukan pemantauan kinerjanya. Salah satu keterampilan yang harus dimiliki adalah pengetahuan tentang arti sebuah pelayanan dan seseorang dalam melayani harus menguasai etika-etika dalam menerima tamu baik secara langsung maupun melalui media elektronik (email, telepon).²⁵

²³ Frimayasa, A. (2017). Penerapan pelayanan prima untuk memenuhi harapan masyarakat terhadap layanan publik pada Kelurahan Makasar, Jakarta Timur. *Cakrawala-Jurnal Humaniora*, Vol 17(2),h. 179-188 <https://ejournal.bsi.ac.id/ejurnal>

²⁴ Soleh, M. N. B. (2017). Pengaruh Pelayanan Prima (Service Excellent) Terhadap Kepuasan Nasabah. *MALIA: Jurnal Ekonomi Islam*, Vol 8(2)h. 257-276. <https://jurnal.yudharta.ac.id>

²⁵ Suminar, R., & Apriliawati, M. (2017). Pelayanan Prima Pada Orang Tua Siswa Di Sempoa Sip Tc Paramount Summarecon. *Jurnal Sekretari*, Vol 4(2),h. 1-25. <https://www.researchgate.net> .

Berdasarkan penjelasan di atas dapat diambil kesimpulan dari definisi Pelayanan adalah setiap tindakan atau kegiatan yang dapat ditawarkan oleh suatu pihak kepada pihak lain, yang ada pada dasarnya tidak berwujud dan tidak mengakibatkan kepemilikan apapun. Pelayanan yang baik serta kenyamanan yang diberikan kepada nasabah dapat menentukan laju pertumbuhan suatu bank.²⁶ Pelayanan yang baik serta kenyamanan yang diberikan kepada nasabah dapat menentukan laju pertumbuhan suatu bank.

Pelayanan prima (*service excellent*) yaitu dalam melakukan pelayanan terhadap konsumen, seharusnya pegawai menjaga amanah kepercayaan yang diberikan oleh perusahaan untuk memberikan jasa pelayanan konsumen dengan baik. Disebut sangat baik karena sesuai dengan standar pelayanan yang berlaku atau dimiliki oleh instansi sesuai dengan harapan konsumen. Pelayanan prima sejatinya harus dapat menjawab keinginan dan pertanyaan konsumen dengan etika dan juga berdasarkan asas komunikasi bisnis yang baik.

Firman Allah SWT dalam QR. Ali Imran 159, yaitu :

فَبِمَا رَحْمَةٍ مِّنَ اللَّهِ لِنْتَ لَهُمْ وَلَوْ كُنْتَ فَظًّا غَلِيظَ الْقَلْبِ لَانْفَضُّوا مِنْ حَوْلِكَ

فَاعْفُ عَنْهُمْ وَاسْتَغْفِرْ لَهُمْ وَشَاوِرْهُمْ فِي الْأَمْرِ فَإِذَا عَزَمْتَ فَتَوَكَّلْ عَلَى اللَّهِ إِنَّ

اللَّهُ يُحِبُّ الْمُتَوَكِّلِينَ ﴿١٥٩﴾

²⁶ A Hardana, J Nasution, and A Damisa, 'Analisis Pengaruh Kualitas Produk Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Minat Nasabah Menabung Pada PT. BSI Cabang Padangsidimpuan', *Jurnal Masharif Al-Syariah: Jurnal Ekonomi Dan Perbankan Syariah*, 7.2 (2022), 828–38 <<http://journal.um-surabaya.ac.id/index.php/Mas/index>>.

Artinya : “Maka disebabkan rahmat dari Allah lah kamu berlaku lemah lembut terhadap mereka, sekiranya kamu bersikap keras lagi berhati kasar, tentulah mereka menjauhkan diri dari sekelilingnya. Karena itu maafkanlah mereka, mohonkanlah ampun bagi mereka, dan bermusyawarah dengan mereka dalam urusan itu. Kemudian apabila kamu telah membuat tekad, maka bertawakallah kepada Allah. Sesungguhnya Allah menyukai orang-orang yang bertawakal kepadanya ”.²⁷

Ibnu Katsir menjelaskan bahwa ayat ini merupakan pujian dari Allah SWT kepada Nabi Muhammad SAW atas kelembutan dan kasih sayangnya terhadap para sahabat. Beliau mengatakan bahwa kelembutan Nabi adalah buah dari rahmat Allah yang dilimpahkan kepadanya. Seandainya Nabi bersikap kasar dan berhati keras, niscaya para sahabat akan menjauhinya.

Lebih lanjut, Ibnu Katsir menafsirkan perintah untuk memaafkan, memohonkan ampun, dan bermusyawarah sebagai bentuk kasih sayang dan perhatian Nabi kepada umatnya. Meskipun Nabi adalah seorang pemimpin yang memiliki kedudukan tinggi, beliau tetap bermusyawarah dengan para sahabat dalam urusan-urusan penting. Setelah bermusyawarah dan membulatkan tekad, barulah beliau bertawakal kepada Allah. Ibnu Katsir juga menekankan bahwa tawakal harus dilakukan setelah berusaha dan mengambil keputusan yang matang.

Berdasarkan ayat diatas jelas bahwa manusia dituntut untuk berlaku lemah lembut agar orang lain merasakan kenyamanan bila berada disampingnya. Apalagi dalam pelayanan, yang mana konsumen banyak pilihan, bila pelaku bisnis tidak mampu memberikan rasa aman dengan kelemah lembutannya maka

²⁷Departemen Agama RI, *Al-Qura'an dan Terjemahnya* (Bandung, CV Penerbit Diponegoro: 2007), h. 86.

konsumen akan berpindah ke Perusahaan lain.

4. Tujuan Dan Fungsi Pelayanan Prima

Menurut Daryanto, tujuan dari pelayanan prima mencakup beberapa aspek, di antaranya adalah :

- a. Memberikan layanan berkualitas tinggi kepada pelanggan.
- b. Mendorong pelanggan untuk segera mengambil keputusan untuk melakukan pembelian barang/jasa yang ditawarkan pada saat itu juga.
- c. Untuk membangun kepercayaan pelanggan terhadap produk atau layanan yang ditawarkan.
- d. Untuk mencegah munculnya tuntutan yang tidak diinginkan terhadap produsen di masa depan.
- e. Untuk menciptakan rasa percaya dan kepuasan di kalangan pelanggan.
- f. Untuk memastikan bahwa kebutuhan pelanggan selalu diperhatikan.
- g. Untuk menjaga loyalitas dan keberlanjutan hubungan dengan pelanggan.²⁸

Menurut Daryanto, fungsi dari pelayanan prima meliputi beberapa hal berikut:

1. Memberikan pelayanan kepada pelanggan dengan sikap yang ramah, tepat, dan cepat.
2. Membuat suasana yang membuat pelanggan merasa dihargai.
3. Memperlakukan pelanggan sebagai mitra bisnis.
4. Mengembangkan pangsa pasar yang kuat untuk produk atau jasa.

²⁸ Daryanto, I. S. (2014). *Konsumen dan pelayanan prima. Cetakan I. Yogyakarta: Gava Media*, book, h.117-118. <https://opac.perpusnas.go.id>

5. Mengungguli persaingan di pasar.
6. Memastikan kepuasan pelanggan sehingga mereka bersedia kembali berbisnis dengan perusahaan.
7. Memberikan manfaat dan keuntungan bagi perusahaan.²⁹

5. Konsep Pelayanan Prima

Keberhasilan dalam memberikan pelayanan yang baik sangat dipengaruhi oleh kemampuan memilih dan menerapkan konsep pendekatan yang tepat. Salah satu konsep yang dapat digunakan adalah konsep pelayanan berbasis A6, yang mencakup enam elemen utama berikut:

- a. Sikap (*Attitude*): Sikap merupakan perilaku yang harus ditunjukkan ketika berinteraksi dengan nasabah. Ini termasuk menjaga penampilan yang sopan dan sesuai, berpikir positif, sehat secara mental, serta bersikap menghargai.
- b. Perhatian (*Attention*): Perhatian merupakan bentuk kepedulian terhadap nasabah, yang mencakup pemahaman terhadap kebutuhan, keinginan, serta saran dan kritik yang diberikan oleh nasabah.
- c. Tindakan (*Action*): Tindakan merujuk pada langkah-langkah konkret yang perlu dilakukan dalam melayani nasabah, seperti mencatat kebutuhan mereka, mengonfirmasi kebutuhan tersebut, mewujudkannya, dan mengucapkan terima kasih dengan harapan nasabah akan kembali.
- d. Kemampuan (*Ability*): Kemampuan mencakup pengetahuan dan keterampilan khusus yang sangat diperlukan untuk mendukung pelayanan

²⁹ Febi Silvia, 'Pelayanan Prima Dan Kepuasan Pelanggan Di Kantor Pelayanan Perbendaharaan Negara (KPPN) Makassar II', *Pelayanan Prima Dan Kepuasan Pelanggan Di Kantor Pelayanan Perbendaharaan Negara (KPPN) Makassar II*, 2018, Skripsi h. 1–12 <<https://core.ac.uk/display/160497369>>.

prima. Keterampilan ini harus terus ditingkatkan untuk memastikan komunikasi yang lebih efektif dengan nasabah.

- e. Penampilan (*Appearance*): Penampilan mencakup aspek fisik dan non-fisik yang mencerminkan kepercayaan diri dan kredibilitas. Karyawan diharapkan menjaga penampilan yang rapi dan profesional sesuai dengan standar yang ditetapkan oleh perusahaan.
- f. Tanggung Jawab (*Accountability*): Tanggung jawab adalah sikap karyawan yang menunjukkan kepedulian terhadap nasabah, dengan tujuan menghindari atau meminimalkan ketidakpuasan atau kerugian yang mungkin dialami nasabah.

Berdasarkan penjelasan di atas, keberhasilan sebuah bank dalam melayani nasabah sangat dipengaruhi oleh penerapan konsep pelayanan prima yang efektif. Sikap yang ramah dan profesional, perhatian yang mendalam terhadap kebutuhan nasabah, tindakan yang konkret, kemampuan yang terus ditingkatkan, penampilan yang rapi, dan tanggung jawab yang tulus merupakan kunci untuk menciptakan kepuasan dan loyalitas nasabah.³⁰

6. Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kualitas Pelayanan Prima

Pelayanan yang prima atau *service excellent* adalah jenis pelayanan yang mampu memberikan harapan yang tertinggi dari nasabah terhadap pelayanan bank tertentu. Dalam persaingan bisnis perbankan yang sangat ketat saat ini, maka *service excellent* harus diterapkan kesemua perbankan di negara. Dari

³⁰ Brata, Atep Adya Brata. Dasar-dasar Pelayanan Prima. (Jakarta: Elex Media Komputindo, 2006), hal.82. Book

waktu ke waktu harapan nasabah kepada bank semakin meningkat. Nasabah membutuhkan pelayanan *teller* yang cepat, jaringan ATM yang luas, kemudahan berbagai transaksi keuangan dan bahkan hingga keramahan petugas satpam bank.

Untuk dapat memperoleh kualitas pelayanan yang lebih prima, kepada yang bertugas sebagai ujung tombak pemasaran perlu dibekali dengan keterampilan dan pengetahuan perbankan yang luas. Bila hal itu dapat dilakukan maka semakin baik pula kualitas pelayanan yang dapat diberikan kepada nasabah atau pelanggan yang dapat diberikan kepada nasabah atau langganan lainnya yang berkunjung ke cabang.

Untuk mengukur sejauh mana kualitas pelayanan mampu mempengaruhi kepuasan konsumen diperlukan suatu dimensi yang dapat mewakili kualitas pelayanan. Ada lima dimensi kualitas menurut Parasuraman et, Al dalam Fandy Tjiptono yang dapat digunakan sebagai kerangka perencanaan strategi dan analisis. Dimensi- dimensi tersebut adalah:

a. *Tangible* (Bukti fisik)

Tangible adalah kemampuan suatu perusahaan dalam memajukan eksistensinya kepada pihak eksternal. Aspek ini meliputi fasilitas fisik, perlengkapan, pegawai, dan sarana komunikasi. Bukti fisik ini akan terlihat secara langsung oleh nasabah. Bukti fisik ini meliputi penampilan fasilitas fisik, peralatan, personil, dan bahan- bahan komunikasi perusahaan. Oleh karena itu, bukti fisik ini harus menarik dan modern.

b. *Reliability* (Kehandalan)

Reliability adalah kemampuan perusahaan yang dapat diandalkan untuk memberikan pelayanan sesuai dengan yang dijanjikan secara akurat dan terpercaya. Aspek ini yakni kemampuan memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan segera dan memuaskan.

c. *Responsiveness* (Daya Tanggap)

Responsiveness itu keinginan para staf untuk membantu para pelanggan dan memberikan pelayanan dengan tanggap. Untuk itu pihak manajemen bank perlu memberikan motivasi yang besar agar seluruh karyawan bank mendukung kegiatan pelayanan kepada nasabah tanpa pandang bulu. Akan lebih baik jika motivasi yang diberikan kepada karyawan akan memperoleh imbalan yang sesuai dengan kemampuannya.

d. *Assurance* (Jaminan)

Jaminan adalah bahwa konsumen akan dilayani dengan baik oleh karyawan yang memiliki tingkat kompetensi yang memadai dan mampu memberi rasa aman dan nyaman. Adanya jaminan bahwa karyawan memiliki pengetahuan, kompetensi, kemampuan, dan sifat atau perilaku yang dapat dipercaya maka hal ini penting agar nasabah yakin akan transaksi yang mereka lakukan benar dan tepat sasaran. Jaminan dalam perusahaan antara lain pengetahuan, kesopanan petugas serta sifatnya yang dapat dipercaya sehingga pelanggan atau nasabah terbebas dari resiko.

e. *Emphaty* (Empati)

Adalah kepedulian dan perhatian individu atau pribadi yang diberikan perusahaan kepada konsumennya meliputi kemudahan dalam melakukan hubungan, komunikasi yang baik, dan memahami kebutuhan para nasabah secara cepat dan tepat.³¹

Tabel II. 1
Penelitian Terdahulu

No	Nama Peneliti	Judul Penelitian	Hasil penelitian
1.	Dea Ayu Febry Ani (2023) ³²	Persepsi Masyarakat Terhadap Kualitas Pelayanan Bank Syariah Serta Keputusan Menjadi Nasabah Di Bank Syariah (Studi Pada Masyarakat Desa Banarjoyo Kecamatan Batanghari Kabupaten Lampung Timur)	Fakotr-faktor yang mempengaruhi keputusan menjadi nasabah Bank Syariah berdasarkan hasil penelitian yaitu faktor pribadi meliputi pekerjaan dan faktor psikologi meliputi motivasi, persepsi, dan kepercayaan. Dari hasil penelitian, persepsi masyarakat terhadap kualitas pelayanan dilihat dari 5 (lima) dimensi yaitu kehandalan, bukti fisik, daya tanggap, jaminan, dan empati. Dampak yang paling dominan untuk menjadi nasabah dari ke 5 (lima) dimensi tersebut yaitu jaminan (assurance).
2.	Nabila Nailul Muna (2019) ³³	Persepsi Nasabah Tentang Kualitas Pelayanan Bank: Bank Syariah VS Bank Konvensional	Hasil dari penelitian ini yaitu kualitas pelayanan dilihat dari lima dimensi seperti indikator bukti fisik, kehandalan, daya tanggap, jaminan dan kepastian serta empati.

³¹ Fandy Tjiptono dan Anastasia Dian, *Total Quality Management (TQM)*, (Yogyakarta : Andi, ed 5,2003),hal.27-28. Book

³² Dea Ayu Febry Ani, 'Persepsi Masyarakat Terhadap Kualitas Pelayanan Bank Syariah Serta Keputusan Menjadi Nasabah Di Bank Syariah (Studi Pada Masyarakat Desa Banarjoyo Kecamatan Batanghari Kabupaten Lampung Timur)', *Angewandte Chemie International Edition*, 2023, h.13 Skripsi

³³ Nabila Nailul Muna, 'Persepsi Nasabah Tentang Kualitas Pelayanan Bank : Bank Syariah Vs Bank Konvensional (Studi Kasus Dosen Dan Karyawan Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Islam IAIN Metro Provinsi Lampung)', *Jurnal Ekonomi*, 2019,Vol.1 No.6

		(Studi Kasus Dosen dan Karyawan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Metro Provinsi Lampung)	
3.	Muhammad Aqil Azizi (2022) ³⁴	Persepsi Nasabah Terhadap Kualitas Pelayanan Bank Syariah Indonesia (BSI) Pasca Migrasi Pada Cabang Kota Banda Aceh.	Berdasarkan hasil penelitian tentang “Persepsi Nasabah Terhadap Kualitas Pelayanan Bank Syariah Indonesia (BSI) Pasca Migrasi Pada Cabang Kota Banda Aceh,” maka penulis memberikan kesimpulan bahwa persepsi “Nasabah Terhadap Kualitas Pelayanan Bank Syariah Indonesia (BSI) Pasca Migrasi Pada Cabang Kota Banda Aceh” sangat positif, hal ini bisa kita lihat dari pernyataan nasabah terhadap angket yang telah peneliti sebar. Nasabah kota Banda Aceh mendominasi jumlah nasabah diseluruh Aceh, sehingga minat nasabah di Kota Banda Aceh menggunakan produk dan layanan BSI bisa meningkat.
4.	Ferdy Nur Rizky (2023) ³⁵	Persepsi Nasabah Terhadap Pelayanan Pasca Marger Bank Syariah Indonesia (BSI) Kabupaten Barru.	Faktor-faktor yang mempengaruhi persepsi nasabah terhadap pelayanan pasca merger bank syariah indonesia (BSI) Kabupaten Barru, sebagai berikut: - Faktor latar belakang budaya, dimana nasabah umumnya kental dengan budaya bugis yang memperhatikan adab dan kesopanan dalam bertutur kata

<<https://repository.metrouniv.ac.id/id/eprint/50/%0Ahttps://repository.metrouniv.ac.id/id/eprint/50/1/Skripsi.142.FEBI.2019.pdf>>.

³⁴ Muhammad Aqil Azizi, ‘Persepsi Nasabah Terhadap Kualitas Pelayanan Bank Syariah Indonesia (Bsi) Pasca Migrasi Pada Cabang Kota Banda Aceh’, *Angewandte Chemie International Edition*, 2022, h.13 Skripsi Universitas Islam Negeri Ar-Raniry Banda Aceh

³⁵ Ferdy Nur Rizky, ‘Persepsi Nasabah Terhadap Pelayanan Pasca Merger Bank Syariah Indonesia (Bsi) Kabupaten Barru’, *Angewandte Chemie International Edition*, 2023, h.13 Skripsi IAIN Parepare

			<p>dan berpakaian.</p> <p>-Faktor pengalaman masa lalu, dimana nasabah berdasarkan pengalaman yang baik saat menjadi nasabah perbankan syariah sebelum merger, kemudian mendapatkan pengalaman yang sama atau bahkan lebih baik sekarang ini, menjadi nasabah perbankan syariah pasca merger.</p> <p>-Faktor nilai-nilai yang dianut, dimana nilai-nilai Islam yang dianut oleh nasabah menjadikan nasabah merasa nyaman menggunakan jasa perbankan syariah, baik sebelum merger ataupun pasca merger.</p> <p>-Faktor berita-berita yang berkembang, dimana berita-berita yang baik ataupun buruk yang berkembang dan disiarkan melalui media sosial, televisi, dan lain- lain, akan mempengaruhi persepsi nasabah.</p>
5.	Okta Yolanda (2022) ³⁶	Analisis Persepsi dan Harapan Nasabah Pada Bank Syariah (Studi Kasus Dosen FEBI UIN SYAHADA Padangsidempuan)	<p>Dari hasil penelitian ini, harapan Dosen UIN Padangsidempuan mengenai bank syariah kedepannya yang pertama terutama untuk segi pelayanan semoga kedepannya lebih baik lagi karena menurut sebagian dosen pelayanan yang ada di bank syariah masih kurang respon, sehingga menurut sebagian dosen dalam segi pelayanan merasa masih sangat kurang puas, untuk mempertahankan loyalitas dari nasabahnya dengan memberikan pelayanan fasilitas yang baik kepada nasabah tetapi sejauh ini bank syariah belum memberikan fasilitas</p>

³⁶ Okta Yolanda, 'Analisis Persepsi dan Harapan Nasabah Pada Bank Syariah (Studi Kasus Dosen FEBI UIN SYAHADA Padangsidempuan)', *Edition*, 2023, h.58 Skripsi Uin Syahada

			ATM yang memadai menurut hasil wawancara yang peneliti lakukan dilapangan nasabah yang beralamatkan sangat jauh dari ATM bank syariah karena hanya memiliki beberapa mesin ATM saja, jarak yang jauh juga menambah biaya tambahan untuk sampai ke ATM syariah maka dari itu mempersulit untuk melakukan transaksi.
6.	Devi Yani Harahap (2023) ³⁷	Persepsi Mahasantri/ah Mah'ad Al-jami'ah Universitas Islam Negeri Syekh Ali Hasan Ahmad Addary Padangsidempuan Terhadap Bank Syariah	Berdasarkan Hasil dari wawancara peneliti mengklasifikasikan dan menemukan bahwa persepsi mahasiswa ada 4 (empat) persepsi yaitu persepsi pertama mengatakan Bank syariah sesuai dengan hukum syariah yaitu ada 50,00% (15 orang), Persepsi yang kedua informan mengatakan bank syariah sama dengan bank konvensional dan kurang sesuai dengan hukum syariah yaitu 20,00% (6 orang), Persepsi yang ketiga informan mengatakan Bank Syariah merupakan bank syariah yang beroperasi dengan menggunakan prinsip syariah yaitu 16,67% (5 Orang), Persepsi yang keempat informan mengatakan Bank Syariah belum sepenuhnya menjalankan konsep berdasarkan prinsip syariah yaitu 13,33% (4 Orang).
7.	Faya Rizqiya (2021) ³⁸	Persepsi Mahasiswa Institut Agama Islam Negeri Ponorogo Terhadap bank Syariah	Berdasarkan hasil penelitian ini, Persepsi Mahasiswa Institut Agama Islam Negeri Ponorogo yang diklarifikasikan setiap fakultas yakni fakultas syariah, fakultas ekonomi dan bisnis islam, fakultas Ushuluddin Dakwah, Tarbiyah Keguruan, menunjukkan berbagai

³⁷Devi Yani Harahap, 'Persepsi Mahasantri and others, 'Persepsi Mahasantri/Ah Mah'ad Al - Jami'ah Universitas Islam Negeri Syekh Ali Hasan Ahmad Addary Padangsidempuan Terhadap Bank Syariah', 2023. H.77 Skripsi Uin Syahada

³⁸ Faya Rizqiya Rahma, 'Persepsi Mahasiswa Institut Agama Islam Negeri Ponorogo Terhadap Bank Syariah', *IAIN Ponorogo*, 2021, h. 2. Skripsi

			<p>macam respon terkait bank syariah yakni sebagian mahasiswa belum tertarik dan belum menjadi nasabah bank syariah, pendapat mengenai pelayanan dan produk- produk bank syariah belum bisa terjelaskan, dan masih tetap menggunakan bank konvensional, akan tetapi ada respon sebagian mahasiswa yang mengetahui bank syariah secara mendalam, mahasiswa tertarik dan telah menjadi nasabah bank syariah, pendapat mengenai pelayanan dan produk- produk bank syariah dapat terjelaskan.</p>
--	--	--	-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

Perbedaan penelitian Dea Ayu Febry Ani dengan penelitian ini yaitu perbedaannya terhadap pada lokasi dan objek penelitian. Penelitian Dea Ayu Febry Ani meneliti pada masyarakat Desa Banarjoyo Kecamatan Batanghari Kabupaten Lampung Timur , sedangkan peneliti melakukan penelitian pada Mahasiswa Perbankan Syariah.

Perbedaan Penelitian Nabila Nailul Muna dengan penelitian ini yaitu pada fokus penelitian. Penelitian Nabila Nailul Muna berfokus membandingkan tentang Persepsi Nasabah Tentang Kualitas Pelayanan Bank: Bank Syariah VS Bank Konvensional (Studi Kasus Dosen dan Karyawan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Metro Provinsi Lampung). Sedangkan peneliti tentang Persepsi Mahasiswa FEBI Terhadap Kualitas Pelayanan Prima Pada Bank Syariah X Kota Padangsidimpuan.

Perbedaan Penelitian Muhammad Aqil Azizi dengan penelitian ini yaitu, Muhammad Aqil Azizi meneliti tentang Persepsi Nasabah Terhadap Kualitas Pelayanan Bank Syariah Indonesia (BSI) Pasca Migrasi Pada Cabang Kota Banda

Aceh. Sedangkan peneliti tentang Persepsi Mahasiswa FEBI Terhadap Kualitas Pelayanan Prima Pada Bank Syariah X Kota Padangsidempuan.

Perbedaan penelitian Ferdy Nur Rizky dengan penelitian ini yaitu pada segmentasi responden. Segmentasi responden Ferdy Nur Rizky yaitu nasabah umum Bank Syariah Indonesia, sedangkan segmentasi responden peneliti yaitu mahasiswa sebagai generasi muda, nasabah akademik sekaligus calon praktisi perbankan.

Perbedaan Penelitian Okta Yolanda dengan penelitian ini yaitu pada Subjek penelitian. Subjek penelitian Okta Yolanda yaitu Dosen FEBI UIN Syahada Padangsidempuan Sedangkan Subjek peneliti yaitu mahasiswa FEBI jurusan perbankan syariah. Fokus penelitian Okta Yolanda yaitu berfokus pada Persepsi dan harapan nasabah terhadap layanan bank syariah, sedangkan peneliti berfokus pada Persepsi terhadap kualitas pelayanan prima (*excellent service*) bank syariah.

Perbedaan Devi Yani Harahap dengan penelitian ini yaitu pada tujuan penelitian. Penelitian Devi Yani Harahap bertujuan Mengetahui sejauh mana nilai-nilai syariah bank dipahami dan diterima oleh kalangan pesantren kampus Sedangkan peneliti bertujuan Menilai kualitas layanan berdasarkan standar pelayanan prima dalam konteks akademik ekonomi Islam. Subjek penelitian Devi Yani Harahap yaitu Mahasantri/ah Ma'had Al-Jami'ah UIN Syahada, sedangkan subjek peneliti yaitu Mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam (FEBI) jurusan perbankan syariah.

Penelitian "Persepsi Mahasiswa Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Ponorogo terhadap Bank Syariah" bertujuan untuk mengetahui pemahaman umum mahasiswa terhadap prinsip, fungsi, dan keberadaan bank syariah sebagai bagian

dari sistem keuangan Islam. Penelitian ini menitikberatkan pada aspek pengetahuan, kesadaran, dan sikap terhadap bank syariah dari berbagai latar belakang akademik mahasiswa. Sementara itu, penelitian "Persepsi Mahasiswa FEBI terhadap Kualitas Pelayanan Prima Bank Syariah" secara khusus mengevaluasi kualitas layanan bank syariah berdasarkan standar pelayanan prima. Fokusnya adalah pada bagaimana mahasiswa FEBI, sebagai calon praktisi dan akademisi di bidang ekonomi Islam, menilai aspek-aspek seperti kecepatan, ketepatan, keramahan, dan kepuasan dalam pelayanan yang diberikan bank syariah.

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Waktu dan Lokasi Penelitian

Lokasi penelitian ini dilakukan di Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam (FEBI) Universitas Islam Negeri Syekh Ali Hasan Ahmad Addary (UIN Padangsidimpuan) JL. T Rizal Nurdin Km. 4,5 Sihitang Padangsidimpuan. Adapun waktu penelitian dilakukan dari 12 September 2024 sampai dengan 21 mei 2025.

B. Jenis Penelitian

Penelitian ini menggunakan jenis penelitian lapangan. Sehingga metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah kualitatif dengan pendekatan deskriptif. Metode penelitian kualitatif adalah metode yang digunakan untuk meneliti pada kondisi objek yang alamiah.¹

C. Unit Analisis/Subjek Penelitian

Unit analisis menjadi salah satu bagian yang diperhitungkan dalam menentukan objek penelitian. Subjek penelitian merupakan subjek yang diajukan untuk meneliti oleh peneliti. Berbicara tentang subjek yang menjadi pusat perhatian atau sasaran penelitian. Yang dimaksud dengan Subjek penelitian adalah benda, orang atau tempat untuk mendapatkan data terhadap variabel yang dipermasalahkan dalam suatu penelitian.² Dalam penelitian ini subjek penelitian

¹ Sugiyono, *Memahami Penelitian Kualitatif*, (Bandung: Alfabeta, (2015), h. 1. <http://repository.iainkudus.ac.id>

² Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, Dan R&D* (Bandung: Alfabeta, 2017), h. 35. <https://www.researchgate.net/profile/Hery-Purnomo/publication>

yaitu mahasiswa perbankan syariah yang menjadi nasabah pada Bank Syariah.

Tabel III. 2
Informan

No	Informan	Jenis Kelamin	Keterangan
1.	Azhari oloan	Laki-laki	Mahasiswa perbankan syariah
2.	Putri Ihsan Anggini	Perempuan	Mahasiswa perbankan syariah
3.	Hasbi Assiddiqi	Laki-laki	Mahasiswa perbankan syariah
4.	Natachya fanalty	Perempuan	Mahasiswa perbankan syariah
5.	Fatimah Harahap	Perempuan	Mahasiswa perbankan syariah
6.	Ratna Dewi	Perempuan	Mahasiswa perbankan syariah
7.	Yuli Oktariyanti	Perempuan	Mahasiswa perbankan syariah
8.	Linda Sari	Perempuan	Mahasiswa perbankan syariah
9.	Koni	Perempuan	Mahasiswa perbankan syariah
10.	Fitriani	Perempuan	Mahasiswa perbankan syariah
11.	Nisma Harahap	Perempuan	Mahasiswa perbankan syariah
12.	Mia Nurjannah	Perempuan	Mahasiswa perbankan syariah
13.	Devi Arisandi	Perempuan	Mahasiswa perbankan syariah
14.	Liyatul Imamah	Perempuan	Mahasiswa perbankan syariah
15.	Naya Sinambela	Perempuan	Mahasiswa perbankan syariah
16.	Reza Yasandri	Perempuan	Mahasiswa perbankan syariah
17.	Septiana Putri	Perempuan	Mahasiswa perbankan syariah
18.	Hawa Risni	Perempuan	Mahasiswa perbankan syariah
19.	Rafiah Aminah	Perempuan	Mahasiswa perbankan syariah

20.	Sri Malhayani	Perempuan	Mahasiswa perbankan syariah
-----	---------------	-----------	-----------------------------

Sumber: Mahasiswa Perbankan Syariah Uin Syahada Padangsidempuan

D. Sumber Data

Sumber data adalah sebuah data atau informasi yang menjadi bahan utama dalam penelitian. Sumber data dalam penelitian ini diperoleh dari:

1. Data Primer

Data primer yaitu data yang langsung dikumpulkan oleh peneliti dari sumber pertamanya,³ yaitu mahasiswa perbankan syariah yang akan diwawancarai sebanyak 20 mahasiswa. Data primer merupakan sumber data utama untuk memperoleh jawaban atas penelitian ini. Data primer dari penelitian ini berupa wawancara dengan pihak yang terkait. Subjek dari penelitian ini adalah mahasiswa perbankan syariah yang menggunakan layanan di Bank Syariah.

2. Data Sekunder

Data sekunder merupakan data yang didapat dari catatan, buku, majalah berupa laporan keuangan, publikasi perusahaan, laporan pemerintah, artikel, buku-buku sebagai teori, majalah dan sumber lainnya.⁴

E. Teknik Pengumpulan Data

Metode pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini meliputi observasi, wawancara dan studi dokumentasi.

³ Umar, H., *Metode Penelitian Untuk Skripsi dan Tesis Bisnis* (Jakarta: Rajawali Pers, 2014), h. 42.

⁴ Sujarweni, V. W, *Metode Penelitian* (Yogyakarta: Pustaka Baru Press, 2022), h.74.

1. Observasi

Observasi merupakan suatu kegiatan mendapatkan informasi yang diperlukan untuk menyajikan Gambaran rill suatu peristiwa atau kejadian untuk menjawab pertanyaan peneliti, untuk membantu mengerti perilaku manusia dan untuk evaluasi yang melakukan pengukuran terhadap aspek tertentu melakukan umpan balik terhadap pengukuran tersebut. Hasil observasi berupa aktivitas, kejadian, peristiwa, objek, kondisi atau suasana tententu.⁵

2. Wawancara

Wawancara merupakan percakapan dengan maksud tertentu. Percakapan dilakukan oleh dua pihak, yaitu pewawancara yang mengajukan pertanyaan, dan yang diwawancarai yang memberikan jawaban atas pertanyaan yang diajukan. Dalam penelitian ini, peneliti telah mewawancarai sebanyak 20 mahasiswa.

3. Dokumentasi

Dokumentasi digunakan untuk memperoleh data terkait objek penelitian, yang berupa catatan, gambar, atau foto. Studi dokumentasi ini melibatkan sumber-sumber seperti buku, internet, brosur, dan data internal bank.

F. Teknik Analisis Data

Analisis data adalah proses untuk mencari dan menyusun data secara sistematis dari hasil wawancara, catatan lapangan, dan dokumentasi dengan cara mengorganisasikan data ke dalam kategori, menjabarkannya ke dalam unit-unit, melakukan sintesis, menyusun pola, memilih data yang penting, serta menarik

⁵ Sujarweni, V. W, h. 32.

kesimpulan yang mudah dipahami.⁶

1. *Data Reduction* (Reduksi Data)

Reduksi data melibatkan proses merangkum, memilih data yang penting, memfokuskan pada hal-hal utama, serta menemukan tema dan pola. Proses ini memungkinkan peneliti untuk menyederhanakan dan mengelompokkan data berdasarkan karakteristik tertentu sehingga lebih mudah digunakan untuk analisis selanjutnya.

2. *Data Display* (Penyajian Data)

Setelah data direduksi, langkah berikutnya adalah penyajian data. Penyajian ini membuat data lebih terorganisir dan mudah dipahami, bisa dalam bentuk teks naratif, bagan, flowchart, atau tabel yang menunjukkan hubungan antar kategori.

3. *Conclusion Drawing/Verification* (Penarikan Kesimpulan/Verifikasi)

Langkah akhir adalah penarikan kesimpulan dan verifikasi. Kesimpulan merupakan jawaban atas fokus penelitian yang didasarkan pada hasil analisis data. Kesimpulan ini disajikan dalam bentuk deskriptif yang mengikuti tujuan dan panduan penelitian.⁷

G. Teknik Pengecekan Keabsahan Data

Pengecekan keabsahan pada data penelitian ini, peneliti menggunakan teknik triangulasi dalam hal menguji keabsahan data. Triangulasi diartikan

⁶ Sugiyono, *Memahami Penelitian Kualitatif*, (Bandung : Alfabeta, 2015), h. 89.
<http://repository.iainkudus.ac.id/>

⁷ Imam Gunawan, *Metode Penelitian Kualitatif Teori dan Praktik*, (Jakarta : PT Bumi
<http://ap.fip.um.ac.id/wp-content/uploads/2019/11/metod-kualitatif.pdf>

sebagai teknik pengumpulan data yang bersifat menggabungkan dari berbagai teknik pengumpulan data dan sumber data yang telah ada. Triangulasi juga merupakan pendekatan analisis data dari berbagai sumber. Dengan pencarian yang cepat untuk memperkokoh tafsiran dan meningkatkan kebijakan yang berbasis pada bukti.⁸ Dalam teknik ini dapat membantu keabsahan data yang digunakan peneliti dalam penelitian. Teknik yang digunakan dalam penelitian ini yaitu:

1. Triangulasi sumber (data) adalah menimbang kembali dan menguji derajat keyakinan informasi yang didapatkan dari berbagai pihak informasi yang diterima. Contohnya, membandingkan hasil pengamatan seperti wawancara dari pihak umum atau secara pribadi dengan apa yang kita lihat.
2. Triangulasi Metode adalah tindakan mengamati keabsahan data, seperti keabsahan data dari beberapa teknik penelitian data.

⁸ Ahmad Nizar Rangkuti, *Metodepenelitian Pendidikan: Pendekatan Kuantitatif Kualitatif PTK dan Penelitian Pengembangan*, (Bandung: Citapustaka Media, 2016), h. 163. book

BAB IV

HASIL PENELITIAN

A. Gambaran Lokasi Penelitian

1. Sejarah Fakultas dan Bisnis Islam UIN Syahada Padangsidimpuan

Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam (FEBI) UIN Syahada Padangsidimpuan berdiri pada tahun 2013. FEBI berdiri bersamaan proses alih status STAIN Padangsidimpuan menjadi IAIN Padangsidimpuan berdasarkan peraturan Presiden Nomor 52 Tahun 2013 tentang Perubahan Sekolah Tinggi Agama Islam Padangsidimpuan menjadi Institut Agama Islam Negeri Padangsidimpuan yang ditandatangani oleh Presiden Susilo Bambang Yudhoyono pada tanggal 30 Juli 2013.

Tindak lanjut dari peraturan presiden tersebut adalah lainnya Peraturan Menteri Agama Republik Indonesia No.93 Tahun 2013 tentang Menteri Agama Tentang Organisasi dan Tata Kerja IAIN Padangsidimpuan yang diundang di Jakarta pada tanggal 12 Desember 2013 oleh Menteri Hukum dan HAM Amir Syamsudin pada Lembaga Negara Republik Indonesia Tahun 2013 Nomor 1459. Melalui peningkatan status ini, IAIN Padangsidimpuan memiliki empat Fakultas, yaitu Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam (FEBI), Fakultas Syariah dan Ilmu Hukum (FASIH), Fakultas Tarbiyah dan Ilmu Keguruan (FTIK), Fakultas Dakwah dan Ilmu Komunikasi (FDIK) dan satu program Pasca Sarjana.

Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam (FEBI) UIN Syahada Padangsidimpuan saat ini memiliki lima prodi yaitu Perbankan Syariah, Ekonomi Syariah, Akuntansi Syariah, Manajemen Bisnis Syariah dan

Manajemen Keuangan Syariah.

2. Visi dan Misi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Syahada Padangsidempuan

a. Visi

Menjadikan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Centre Of Excellence untuk menghasilkan lulusan yang professional, entrepreneurship dan berakhlak mulia.

b. Misi

- 1) Mengembangkan ilmu pengetahuan yang integrative dan interkonektif di bidang Ekonomi dan Bisnis Islam.
- 2) Melakukan riset dan publikasi ilmiah dalam bidang Ekonomi dan Bisnis Islam .
- 3) Meningkatkan pemberdayaan masyarakat dalam penerapan Ekonomi Islam .
- 4) Menanamkan jiwa enterprenuership yang inovatif dan kreatif untuk menciptakan lapangan kerja.
- 5) Menerapkan etika Islam pada proses pendidikan dan pengajaran.

Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Syahada dipimpin oleh Prof. Dr. Darwis Harahap, S.H.I., M.Si. dalam melaksanakan tugas dan tanggung jawab di Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Syahada Padangsidempuan dekan dibantu oleh Dr. Abdul Nasser Hasibuan, S.E., M.Si selaku wakil dekan Bidang Akademik dan Pengembangan, Dr. Rukiah, M.Si selaku wakil dekan Bidang Administrasi dan Umum Perencanaan dan Keuangan, dan Dra. Replita, M.Si

selaku wakil dekan Bidang Kemahasiswaan dan Kerjasama.

3. Program Studi di Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Syahada Padangsidempuan

- a). Ekonomi Syariah

Program studi Ekonomi Syariah dipimpin oleh Delima Sari Lubis, M.A selaku ketua Program Studi Ekonomi Syariah dan Rini Hayati, M.P selaku sekretaris prodi Ekonomi Syariah

1. Visi Prodi Ekonomi Syariah

Menjadi pusat pengembangan keilmuan dan keahlian dalam bidang ekonomi syariah berbasis teoantropoekosentris

2. Misi Prodi Ekonomi Syariah

1. Menyelenggarakan program pendidikan yang unggul di bidang ilmu ekonomi syariah yang berbasis teoantropoekosentris
2. Menyelenggarakan kegiatan pendidikan yang kompotitif di bidang ilmu ekonomi syariah yang dapat diterbitkan dalam dunia akademik dan masyarakat
3. Menyelenggarakan pengabdian kepada masyarakat untuk meningkatkan literasi masyarakat di bidang ekonomi syariah
4. Membangun kerja sama dengan pemangku kepentingan di tingkat regional, nasional dan internasional di bidang ilmu ekonomi.

- b) Progam Studi Perbankan Syariah

Program Studi Perbankan Syariah dipimpin oleh Dr. Sarmiana Batubara, M.A selaku ketua Program Studi Perbankan Syariah.

c) Program Studi Akuntansi Syariah

Program studi Akuntansi Syariah dipimpin oleh Muhammad Wandisyah R. Hutagalung, M.E selaku ketua Program Studi Akuntansi Syariah.

d) Program Manajemen Bisnis Syariah

Program Studi Manajemen Bisnis Syariah dipimpin oleh Idris Saleh, S.E.I., M.E sebagai sekretaris Program Studi Manajemen Bisnis Syariah.

e) Program Studi Manajemen Keuangan Syariah

Program Studi Manajemen Keuangan Syariah dipimpin oleh Azwar Hamid, M.A selaku ketua Program Studi Manajemen Keuangan Syariah.

2. Gambaran Umum Informan

Penelitian ini melibatkan 20 Informan yang merupakan mahasiswa perbankan. Informan dipilih berdasarkan kriteria yang telah ditentukan, yaitu:

- a. Mahasiswa perbankan syariah
- b. Memiliki pengalaman menggunakan jasa Bank Syariah
- c. Bersedia menjadi Informan

3. Temuan Umum Penelitian

Berdasarkan penelitian yang relevan, temuan peneliti tentang persepsi mahasiswa FEBI terhadap kualitas pelayanan prima pada Bank Syariah X Kota Padangsidimpuan menunjukkan bahwa mahasiswa memiliki persepsi positif tentang kualitas pelayanan di Bank Syariah, khususnya pada kehandalan, ketanggapan, dan empati. Namun, terdapat juga persepsi negatif, seperti kualitas fasilitas yang kurang memadai, keterlambatan dalam memberikan pelayanan, dan kualitas jaringan yang pada *mobile banking*. Kualitas pelayanan prima

memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah, dan faktor-faktor lain seperti kecepatan, ketepatan, dan empati terhadap nasabah juga mempengaruhi kepuasan nasabah.

Oleh karena itu, Bank Syariah X Kota Padangsidimpuan perlu meningkatkan kualitas pelayanan prima dengan memperbaiki fasilitas, meningkatkan kehandalan, dan meningkatkan ketanggapan terhadap kebutuhan nasabah. Dengan memperhatikan faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan nasabah, Bank Syariah X Kota Padangsidimpuan dapat meningkatkan kualitas pelayanan dan memenuhi kebutuhan nasabah dengan lebih baik. Oleh karena itu, bank perlu memperhatikan kecepatan dan empati terhadap nasabah dalam memberikan pelayanan. Dengan demikian, Bank Syariah X Kota Padangsidimpuan dapat meningkatkan kepuasan nasabah dan membangun hubungan yang kuat dengan nasabah.

B. Hasil Penelitian

1. Persepsi Mahasiswa Terhadap Kualitas Pelayanan Prima Pada Bank Syariah

Pertumbuhan Bank Syariah mencerminkan meningkatnya kepercayaan masyarakat terhadap lembaga keuangan ini. Dalam dunia perbankan syariah, mutu layanan menjadi aspek krusial yang harus diperhatikan dengan serius. Pelayanan yang optimal dapat menjadi keunggulan kompetitif bagi Bank Syariah dalam menghadapi persaingan di era global saat ini. Kualitas layanan juga memberikan dampak positif terhadap tingkat kepuasan nasabah.

Dalam penelitian ini menggunakan teknik wawancara semi terstruktur.

Wawancara pada penelitian ini dilakukan pada masyarakat FEBI Jurusan Perbankan Syariah dengan jumlah 20 (dua puluh) orang informan. Dalam hal ini peneliti ingin mengetahui persepsi kualitas pelayanan Prima Bank Syariah x di Kota Padangsidempuan. Berikut peneliti paparkan persepsi mahasiswa terhadap kualitas pelayanan prima di Bank Syariah x sebagai berikut:

Tabel IV. 3
Kategori Persepsi Informan Terhadap Kualitas Bank Syariah

No	Kategori Persepsi Informan	Jumlah (orang)	Persentase
1.	Pegawai Bank Syariah memiliki sikap yang ramah dan sopan dalam melayani nasabah.	8	40%
2.	Pegawai Bank Syariah memperhatikan kepentingan dan keperluan dalam melayani nasabah.	10	50%
3.	Pegawai Bank Syariah memiliki tindakan yang cepat dan efektif dalam menangani masalah nasabah,	3	15%
4.	Pegawai Bank Syariah memiliki kemampuan yang baik dalam menangani transaksi.	17	85%
5.	Bank Syariah memiliki fasilitas yang nyaman dan bersih.	5	25%
6.	Pegawai Bank Syariah memiliki tanggung jawab yang baik dalam mengelola keuangan nasabah.	15	75%

Sumber: Hasil wawancara dengan mahasiswa FEBI Universitas Islam Negeri Syekh Ali Hasan Ahmad Addary Padangsidempuan.

Berdasarkan data tabel IV. 3 di atas, terdapat 6 (enam) variasi persepsi mengenai kualitas pelayanan prima Bank Syariah. Adapun persepsi informan tentang pelayanan Bank Syariah :

1. Sikap (*Attitude*)

Sebagian besar mahasiswa merasakan bahwa merasa puas dengan sikap karyawan, tetapi terkadang cenderung kurang ramah dalam melayani. Interaksi sering kali terbatas pada transaksi tanpa adanya inisiatif untuk membangun hubungan yang lebih baik dengan nasabah. Beberapa mahasiswa ada yang disambut dengan ramah dan ada juga disambut dengan kurang ramah.

Hasil wawancara yang dilakukan peneliti kepada 20 informan terdapat 8 mahasiswa yang mengatakan sikap pegawai Bank Syariah sudah baik, dan terdapat 12 mahasiswa yang mengatakan sikap pegawai Bank Syariah masih belum sepenuhnya bersikap ramah. Putri Ihsan mengatakan bahwa:

“Pengalaman saya saat bertransaksi di Bank Syariah belum sepenuhnya memuaskan, karena saya merasa bahwa *customer service* seringkali kurang ramah, ketika saya ingin bertanya saya tidak berani. Sikap satpam juga kurang responsive padahal saya ingin bertanya dan ingin mendapatkan solusi dari satpam. Selain itu antrian yang panjang membuat saya kurang puas. Menurut saya pegawainya tidak sesuai dengan banyaknya nasabah yang datang, mungkin itu menjadi salah satu penyebab antrian yang panjang.”¹

Kemudian dengan saudari Koni mengatakan bahwa :

“Pengalaman saya berinteraksi dengan *Teller* di Bank Syariah selalu memberikan kesan positif. Keramahan yang mereka tunjukkan terasa tulus dan membuat setiap transaksi menjadi lebih nyaman.”²

Sedangkan Linda Sari mengatakan bahwa:

“Menurut saya pelayanan prima Bank Syariah sudah sangat baik, tetapi terkadang sikap *Teller* yang tidak tersenyum membuat saya bingung, saya merasa pelayanannya tidak sesuai dengan 7s.”³

¹Putri Ihsan Anggini, Mahasiswa Perbankan Syariah, *wawancara*, (UIN Syahada Padangsidimpuan, 6 Januari 2025. Pukul 15.54 WIB).

² Koni, Mahasiswa Perbankan Syariah, *wawancara*, (UIN Syahada Padangsidimpuan, 1 J 2025. April pukul 13.00 WIB).

³Linda Hasibuan, Mahasiswa Perbankan Syariah, *wawancara*, (UIN Syahada Padangsidimpuan, 6 Januari 2025. Pukul 16.27WIB).

2. Perhatian (*Attention*)

Temuan wawancara mengungkapkan bahwa perhatian yang diberikan karyawan seringkali dirasakan kurang personal dan tidak fokus pada kebutuhan individu mahasiswa. Kurangnya perhatian ini menunjukkan bahwa karyawan mungkin belum sepenuhnya menerapkan prinsip empati dalam melayani.

Hasil wawancara yang dilakukan peneliti kepada 20 informan terdapat 10 mahasiswa yang mengatakan perhatian pegawai Bank Syariah sudah baik, dan terdapat 10 mahasiswa yang mengatakan perhatian pegawai Bank Syariah masih belum sepenuhnya memperhatikan kebutuhan mereka saat bertransaksi. Septiana Putri mengatakan bahwa :

“ Menurut saya perhatian pegawai Bank Syariah atas kebutuhan atau keinginan saya saat bertransaksi sudah baik. Ketika saya memiliki pertanyaan atau masalah, mereka selalu siap membantu dan memberikan solusi.”⁴

3. Tindakan (*Action*)

Dalam hal Tindakan, mahasiswa sering kali mengeluh lambatnya respons dan kurang efisiennya penyelesaian masalah. Beberapa mahasiswa menceritakan pengalaman menunggu lama di teller atau customer service.

Hasil wawancara yang dilakukan peneliti kepada 20 informan terdapat 3 mahasiswa yang mengatakan tindakan pegawai Bank Syariah sudah baik, dan terdapat 17 mahasiswa yang mengatakan tindakan pegawai Bank Syariah masih belum optimal. Fatimah Harahap mengatakan bahwa :

“ Kalau ada masalah dengan aplikasi atau jaringan, laporannya agak susah

⁴Septiana Putri, Mahasiswa Perbankan Syariah, wawancara, (UIN Syahada Padangsidempuan, 6 Januari 2025. Pukul 15.54 WIB).

dan penyelesaiannya juga lama.”⁵

Tindakan yang lambat dan tidak efisien ini jelas tidak sejalan dengan prinsip responsivitas dalam pelayanan prima yang menekankan kecepatan dan ketepatan dalam memberikan layanan.

4. Kemampuan (*Ability*)

Tingkat kemampuan dan pengetahuan yang dimiliki oleh karyawan Padangsidempuan sudah optimal. Mereka merasa bahwa staf bank, terutama pada posisi *customer service* dan *teller*, memiliki pemahaman yang baik mengenai produk-produk dan layanan bank, termasuk akad-akad syariah yang mendasarinya. Kemampuan ini memberikan rasa percaya diri kepada mahasiswa bahwa mereka berinteraksi dengan individu yang kompeten dan dapat diandalkan untuk mendapatkan informasi yang akurat.

Hasil wawancara yang dilakukan peneliti kepada 20 informan terdapat 17 mahasiswa yang mengatakan kemampuan pegawai Bank Syariah sudah optimal, dan terdapat 3 mahasiswa yang mengatakan kemampuan pegawai Bank Syariah masih belum sepenuhnya optimal. Yuli Oktariyanti mengatakan bahwa:

“Menurut saya kemampuan pegawai Bank Syariah saat menangani masalah ataupun kemampuan dalam menjawab pertanyaan saya sudah sangat baik, terutama kemampuan mereka dalam melayani nasabah.”⁶

5. Penampilan (*Appearance*)

Sebagian besar mahasiswa menyampaikan kekecewaan terhadap

⁵ Fatimah Harahah, Mahasiswa Perbankan Syariah, wawancara, (UIN Syahada Padangsidempuan, 1 April 2025. Pukul 14.30 WIB).

⁶ Yuli Oktariyanti, Mahasiswa Perbankan Syariah, wawancara, (UIN Syahada Padangsidempuan, 1 April 2025. Pukul 12.25 WIB).

aspek penampilan fisik kantor Bank Syariah. Mereka menilai fasilitas seperti kursi di ruang tunggu kurang. Hasil wawancara yang dilakukan peneliti kepada 20 informan terdapat 5 mahasiswa yang mengatakan penampilan fisik dari Bank tersebut sudah bersih dan nyaman, dan terdapat 15 mahasiswa yang mengatakan penampilan fisik dari Bank tersebut masih kurang terutama pada fasilitas kursi tunggu. Azhari oloan mengatakan bahwa:

“Bank Syariah bersih, nyaman sama seperti Bank pada umumnya, tata letak ruangnya ya cukup luas dan enak untuk dipandang, tetapi kursi yang hanya sedikit tidak memadai untuk menampung jumlah nasabah yang banyak, sehingga banyak nasabah yang harus berdiri dan menghalangi nasabah lain.”⁷

Kemudian wawancara dengan saudari Putri Ihsan mengatakan :

“Bank Syariah bersih, nyaman, tata letak ruangnya sudah baik, cuman di ruang tunggu masih kekurangan kursi kadang kalo antri, seharusnya mereka meningkatkan kualitas diruang tunggu seperti, kursinya diperbanyak agar kami nasabah tidak ada yang berdiri disaat lagi antri.”⁸

Kemudian wawancara dengan saudara Hasbi mengatakan :

“Ruangnya bersih dan nyaman, tetapi disaat ruang tunggu penuh dan banyak nasabah yang berdiri membuat saya terkadang merasa tidak nyaman, terutama saat banyak nasabah yang datang bersamaan.”⁹

Dari persepsi mahasiswa tentang pelayanan fisik, banyak yang menyatakan bahwa Bank Syariah untuk kebersihan dan kenyamanan ruangnya sudah cukup baik, namun dalam hal ruangnya ada yang mengatakan ruangnya kurang memadai, Selain itu ada yang mengatakan dalam pelayanan fisik masih terdapat kekurangan seperti kursi ruang tunggu.

⁷Azhari Oloan, Mahasiswa Perbankan Syariah, *wawancara*, (UIN Syahada Padangsidimpuan, 6 Januari 2025. Pukul 15.38 WIB).

⁸Putri Ihsan Anggini, Mahasiswa Perbankan Syariah, *wawancara*, (UIN Syahada Padangsidimpuan, 6 Januari 2025. Pukul 15.54 WIB).

⁹Hasbi Assiddiqi, Mahasiswa Perbankan Syariah, *wawancara*, (UIN Syahada

6. Tanggung Jawab (*Accountability*)

Tingkat tanggung jawab yang diberikan oleh sebagian karyawan Bank Syariah sudah optimal, tetapi ada Sebagian mahasiswa menyampaikan pengalaman dimana keluhan atau permintaan mereka tidak ditangani hingga tuntas. Hasil wawancara yang dilakukan peneliti kepada 20 informan terdapat 15 mahasiswa yang mengatakan tanggung jawab dari pegawai Bank tersebut sudah optimal, dan terdapat 5 mahasiswa yang mengatakan tanggung jawab dari pegawai Bank tersebut masih kurang. Nathacya Fanalty mengatakan bahwa:

“Saya pernah mengalami kesulitan ketika slip UKT saya hilang dan harus datang ke bank untuk mengurusnya. Prosesnya memakan waktu seminggu dan saya diminta membayar biaya sebesar Rp.10.000 per semester.”¹⁰

2. Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kualitas Pelayanan Prima Bank

Syariah

Dalam mengambil keputusan menjadi nasabah, salah satu faktor yang mempengaruhinya yaitu kualitas pelayanan. Kualitas bagi perbankan dinilai sangat penting ditengah persaingan antar bank yang semakin ketat. Salah satu upaya meningkatkan market share yaitu meningkatkan pelayanan terhadap nasabah. Perilaku nasabah dapat dipengaruhi oleh beberapa dimensi. Persepsi nasabah terhadap kualitas pelayanan dapat dilihat dari beberapa dimensi seperti kehandalan (*reliability*), bukti fisik (*tangible*), daya tanggap (*responsiveness*),

¹⁰ Nathacya, Mahasiswa Perbankan Syariah, wawancara, (UIN Syahada Padangsidempuan, 6 Januari 2025. Pukul 16.00 WIB).

jaminan (*assurance*), dan empati (*empathy*).¹¹

Berdasarkan hasil wawancara, peneliti menganalisa persepsi mahasiswa terhadap kualitas pelayanan Bank Syariah dengan menggunakan 5 (lima) dimensi kualitas pelayanan yaitu kehandalan (*reliability*), bukti fisik (*tangible*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), dan empati (*empathy*). Adapun pemaparan 5 (lima) dimensi kualitas pelayanan tersebut sebagai berikut:

a. Kehandalan (*reliability*)

Kehandalan berkaitan dengan kemampuan memberikan pelayanan yang sesuai dengan keinginan konsumen. Berdasarkan wawancara dengan mahasiswa, Bank Syariah dalam memberikan pelayanan berupa kehandalan sudah cukup baik hal ini dapat dilihat dari beberapa masyarakat merasa puas terhadap pelayanan Bank Syariah seperti ketepatan waktu dalam melayani nasabah sehingga tidak terlalu menunggu lama. Ketepatan dan keseriusan dalam menangani masalah baik dan detail.

Pada penelitian yang dilakukan oleh Aisar Riski Baizura, kehandalan (*reliability*) berpengaruh terhadap loyalitas nasabah. Hal tersebut menjelaskan bahwa bank yang dalam memberikan pelayanan yang akurat, tepat, dan terpercaya, serta standar pelayanannya yang baik, maka nasabah akan loyal terhadap bank tersebut.¹²

b. Bukti Fisik (*tangible*)

¹¹Arief Firdy Firmansyah, "Pengaruh Pengetahuan dan Kualitas Pelayanan Terhadap Keputusan Menjadi Nasabah Perbankan Syariah", Jurnal Ekonomi Islam, Vol. 2, No. 3/2019, h. 17.

¹²Aisar Riski Baizura, Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Loyalitas Nasabah Pada Bank Syariah Indonesia KCP Meulaboh Nasional 1 Pada Era Pandemi Covid-19, (Skripsi: UIN Ar-Raniry Banda Aceh, 2022), h. 119.

Bukti fisik pada Bank Syariah yaitu berupa sarana dan prasarana yang dibutuhkan nasabah, penampilan pegawai yang baik, dan kenyamanan yang dirasakan di Bank Syariah. Berdasarkan wawancara dengan mahasiswa, masih terdapat kekurangan dalam pelayanan berupa bukti fisik yang ada di Bank Syariah. Seperti kurangnya tempat duduk, ATM yang kurang menyebar luas. Namun bukti fisik yang ada di Bank Syariah juga banyak yang mengatakan positif, seperti kebersihan dan kenyamanan ruangnya, parkir yang luas, tata letak ruangnya baik, pakaian pegawai yang rapi dan islami.

Pada penelitian yang dilakukan oleh Aisar Riski Baizura, bukti fisik (*tangible*) berpengaruh terhadap loyalitas nasabah. Hal tersebut menjelaskan bahwa bank mampu memberikan pelayanan tampilan fisik yang bersih, nyaman, menarik, dan ketersediaan fasilitas yang memadai, sehingga menyebabkan nasabahnya loyal terhadap bank tersebut.¹³

c. Daya Tanggap (*responsiveness*)

Ketanggapan pegawai dalam memberikan pelayanan perlu diperhatikan untuk kebutuhan nasabah, yaitu pelayanan yang cepat, tepat, dan menyampaikan informasi yang jelas. Dalam wawancara yang telah dilakukan, saat melayani nasabah pegawainya memberikan penjelasan yang detail sehingga nasabah yang mengalami masalah dapat tuntas dalam penyelesaiannya. Selain itu kecepatan pelayanannya lebih baik jika dibandingkan di Bank Konvensional dan respon pegawainya terhadap nasabah juga cepat. Namun ada juga yang masih kurang

¹³ Aisar Riski Baizura, Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Loyalitas Nasabah Pada Bank Syariah Indonesia KCP Meulaboh Nasional 1 Pada Era Pandemi Covid-19, Skripsi h. 120.

memuaskan dari daya tanggap pelayanan Bank Syariah, seperti antriannya yang kadang lama disebabkan pegawai Bank Syariah harus menyampaikan secara jelas saat melayani tiap nasabah.

d. Jaminan (*assurance*)

Jaminan yaitu suatu kemampuan pegawai dalam meyakinkan konsumen terhadap produk dan jasa yang tersedia, tutur sopan dan santun, sikap ramah tamah, dan menguasai setiap produk yang ada. Persepsi mahasiswa berdasarkan wawancara dengan mahasiswa yang menjadi nasabah Bank Syariah merasa puas terhadap pelayanan yang ramah, sopan, dan keterampilan para pegawainya. Banyak yang merasa aman dan percaya terhadap pelayanan di Bank Syariah.

Penelitian yang dilakukan oleh Aisar Riziki Baizura, jaminan (*assurance*) berpengaruh terhadap loyalitas nasabah. Jika bank selalu memberikan sikap yang sopan dan ramah pada setiap nasabah, hal tersebut dapat memberikan rasa percaya dan aman dalam bertransaksi, kemudian mampu menyelesaikan berbagai permasalahan nasabah dengan baik, hal tersebut menyebabkan nasabah merasa aman dan loyal menjadi nasabah.¹⁴

e. Empati (*empathy*)

Empati merupakan pelayanan dengan memberikan perhatian kepada konsumen. Dalam wawancara yang telah dilakukan mayoritas mempersepsikan perhatian dalam melayani nasabah sangat baik, pegawainya murah senyum dan ramah, dapat memahami kebutuhan nasabah, dan sabar dalam melayani

¹⁴ Aisar Riski Baizura, Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Loyalitas Nasabah Pada Bank Syariah Indonesia KCP Meulaboh Nasional 1 Pada Era Pandemi Covid-19, Skripsi h. 119

nasabahnya.

Pada penelitian yang dilakukan oleh Aisar Riski Baizura, empati (*empathy*) berpengaruh terhadap loyalitas nasabah. Apabila nasabah berasal dari kalangan menengah kebawah akan sangat menilai sisi kepedulian, kekeluargaan, serta membantu terhadap sesama maka empati ini merupakan hal yang diharapkan sesuai dengan keinginan nasabah, sehingga nasabah loyal terhadap bank tersebut.

Berdasarkan hasil uraian diatas dapat diketahui persepsi mahasiswa dilihat dari ke 5 (lima) dimensi kualitas pelayanan lebih cenderung berpesepsi negative dan positif terhadap kualitas pelayanan Bank Syariah. Mahasiswa yang menjadi nasabah Bank Syariah terkadang merasa puas tetapi disisi lain terkadang merasa tidak puas terhadap kualitas pelayanan yang diberikan dilihat dari 5 (lima) dimensi kualitas pelayanan. Persepsi mahasiswa yang merasa puas terhadap pelayanan yang dirasakan, dapat mempengaruhi faktor kepuasan terhadap pelayanan tersebut akan konsisten untuk menjadi nasabah di Bank Syariah, hal tersebut dapat membuat nasabah menjadi loyal.

Persepsi dapat dijadikan suatu alasan untuk seseorang minat terhadap sesuatu, seperti menjadi nasabah Bank Syariah. Namun apakah faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan mahasiswa terhadap kualitas pelayanan prima bank syariah. Adapun faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan mahasiswa terhadap kualitas pelayanan prima bank syariah sebagai berikut:

Koni mahasiswa yang merupakan nasabah Bank Syariah. Menurutnya kualitas pelayanan pada Bank Syariah memberikan pengaruh kepada kepuasan

nasabah Bank Syariah. Pelayan pegawai Bank Syariah lebih bagus karena pegawainya banyak yang ramah, dalam menangani masalah nasabah cukup detail, terus nyaman lingkungannya lebih keislaman, berbeda dengan Bank Konvensional yang kurang ramah. Kualitas pelayanan yang dimaksud oleh Koni masuk dalam kategori kehandalan (*reliability*). Hal ini berdasarkan hasil wawancara dengan Koni yaitu:

“Pengalaman saya berinteraksi dengan Teller di Bank Syariah selalu memberikan kesan positif. Keramahan yang mereka tunjukkan terasa tulus dan membuat setiap transaksi menjadi lebih nyaman. Mereka tidak hanya sekedar menjalankan tugas rutin, tetapi juga menunjukkan kesediaan untuk membantu dengan sabar dan jelas”.¹⁵

Reza Yasandri mahasiswa yang merupakan nasabah Bank Syariah. Beliau mengungkapkan bahwa kualitas pelayanan Bank Syariah sangat berpengaruh terhadap kepuasan nasabah. Dengan pelayanan yang bagus dan terpercaya, nasabah merasa aman dan nyaman jadi nasabah akan loyal pada Bank Syariah. Kualitas pelayanan yang dimaksud oleh Reza Yasandri masuk dalam kategori jaminan (*assurance*). Hal ini berdasarkan hasil wawancara dengan Reza Yasandri yaitu:

”Saya memiliki pengalaman yang positif terkait penanganan kesalahan saat saya bertansaksi. Saya pernah mengalami kesulitan atau kebingungan saat bertansaksi. Namun, yang membuat saya merasa aman itu ketika pegawainya sangat bertanggung jawab dan merespons masalah transaksi yang kita alami, itulah salah satu yang membuat saya merasa percaya dengan pelayanan bank syariah”¹⁶

¹⁵ Koni, Mahasiswa Perbankan Syariah, wawancara, (UIN Syahada Padangsidimpuan, 1 April 2025. Pukul 13.00 WIB).

¹⁶Reza Yasandri, Mahasiswa Perbankan Syariah, wawancara, (UIN Syahada Padangsidimpuan, 1 April 2025. Pukul 12.50 WIB).

Anggini mahasiswa yang merupakan nasabah Bank Syariah. Beliau berpendapat bahwa kualitas pelayanan yang diberikan Bank Syariah berpengaruh terhadap kepuasan menjadi nasabah. Jika pelayanan yang diberikan kurang memuaskan, nasabah atau calon nasabah nanti enggan untuk kembali. Untuk pelayanan di Bank Syariah dalam memberikan perhatian pada nasabah atau pengunjung yang datang ke Bank Syariah sudah baik. Kualitas pelayanan yang dimaksud Anggini masuk dalam kategori empati (*empathy*). Hal ini berdasarkan hasil wawancara dengan Anggini yaitu:

“Pelayanan Bank Syariah ada si pengaruhnya terhadap kepuasan. Kalo pelayanan yang dikasih kurang memuaskan misal pegawainya pada cuek, kan orang pasti jadi malas datang lagi nantinya.”¹⁷

Azhari mahasiswa yang merupakan nasabah Bank Syariah. Menurut beliau kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan nasabah Bank Syariah. menjadi nasabah Bank Syariah beliau merasa kurang puas terhadap pelayanan *tangible* Bank Syariah. Kualitas pelayanan yang dimaksud Azhari masuk dalam kategori bukti fisik (*tangible*). Hal ini berdasarkan wawancara dengan Azhari yaitu:

“Bank Syariah bersih, nyaman sama seperi Bank pada umumnya, tata letak ruangnya ya cukup luas dan enak untuk dipandang, tetapi kursi yang hanya sedikit tidak memadai untuk menampung jumlah nasabah yang banyak, sehingga banyak nasabah yang harus berdiri dan menghalangi nasabah lain.”¹⁸

Nisma Harahap mahasiswa yang merupakan nasabah Bank Syariah Nisma berpendapat bahwa kualitas pelayanan Bank Syariah cukup memberikan

¹⁷Putri Ihsan Anggini, Mahasiswa Perbankan Syariah, wawancara, (UIN Syahada Padangsidempuan, 6 Januari 2025. Pukul 15.54 WIB).

¹⁸Azhari Oloan, Mahasiswa Perbankan Syariah, wawancara, (UIN Syahada Padangsidempuan, 6 Januari 2025. Pukul 15.38 WIB).

dampak terhadap keputusan jadi nasabah. Di Bank Syariah antriannya tidak lama dan cukup tanggap tidak seperti di Bank Konvensional. Kualitas pelayanan yang dimaksud Nisma masuk dalam kategori daya tanggap (*responsiveness*). Hal ini berdasarkan wawancara dengan Bapak Muh yaitu:

“Kualitas pelayanannya cukup berdampak kepada kepuasan nasabah. Respons Teller saat bertransaksi baik dan ramah, tetapi ya minusnya diantrian yang cukup panjang dan lama.”¹⁹

Dari hasil penelitian tersebut dapat diketahui bahwa kualitas pelayanan dapat menjadi salah satu faktor yang mempengaruhi kepuasan mahasiswa terhadap pelayanan prima bank syariah. Hal ini dilihat dari 5 (lima) dimensi kualitas pelayanan yaitu kehandalan (*reliability*), bukti fisik (*tangible*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), dan empati (*empathy*). Dari berbagai faktor penyebab terhadap keputusan menjadi nasabah yang memberikan dampak paling dominan berdasarkan hasil penelitian tersebut yaitu jaminan (*assurance*).

Berdasarkan hasil wawancara, dapat diketahui bahwa 20 mahasiswa yang menjadi nasabah Bank Syariah memiliki persepsi yang berbeda-beda terhadap kualitas pelayanan Bank Syariah. Selain itu dapat diketahui pula bahwa setiap nasabah memiliki alasan berbeda-beda dalam mendefinisikan kepuasan terhadap pelayanan.

¹⁹ Nisma Harahap, Mahasiswa Perbankan Syariah, wawancara, (UIN Syahada Padangsidempuan, 6 Januari 2025. Pukul 10.30 WIB).

C. Pembahasan Hasil Penelitian

Sesuai dengan data yang diolah peneliti, telah banyak yang dipaparkan dari persepsi-persepsi informan terhadap kualitas pelayanan prima Bank Syariah di penyajian data. Banyak terlihat perbedaan yang akan dibahas dari setiap sisinya. Ada 5 (lima) faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan prima Bank Syariah dari ke 5 (lima) faktor tersebut, yaitu bukti fisik, kehandalan, daya tanggap, jaminan, dan empati.

1. Persepsi Mahasiswa Terhadap Kualitas Pelayanan Prima Bank Syariah

Hasil dari wawancara menemukan bahwa persepsi mahasiswa ada 6 (enam) persepsi yaitu persepsi pertama mengatakan bahwa sikap pegawai Bank Syariah memiliki sikap yang ramah dan sopan dalam melayani nasabah yaitu ada 40% (8 orang) dari informan yang peneliti wawancara yang mendefinisikan bahwa pelayanan prima Bank Syariah belum sesuai dengan kualitas pelayanan yang baik. Persepsi tersebut tidak benar karena persepsi yang benar tentang sikap pegawai Bank Syariah adalah bahwa pegawai harus bersikap jujur, amanah, sopan, ramah, dan memberikan pelayanan dengan penuh empati. Sikap tersebut tidak hanya memenuhi standar layanan umum.²⁰

Persepsi yang kedua informan mengatakan bahwa pegawai Bank Syariah memperhatikan kepentingan dan keperluan dalam melayani nasabah yaitu ada 50% (10 orang) dari informan wawancara informan yang mendefinisikan bahwa pegawai Bank Syariah sangat memperhatikan kepentingan mereka. Persepsi tersebut benar karena dalam kualitas pelayanan pegawai harus memperhatikan

²⁰ Kasmir, *Etika Customer Service* (Jakarta: Rajawali Pers, 2016), h. 98. *Book*

kebutuhan atau keinginan nasabah.²¹

Persepsi yang ketiga informan mengatakan bahwa pegawai Bank Syariah memiliki tindakan yang cepat dan efektif dalam menangani masalah nasabah yaitu ada 15% (3 orang) dari informan wawancara informan yang mendefinisikan bahwa kualitas pelayanan prima khususnya tindakan dari pegawai Bank masih kurang cepat dan harus menunggu lama. Persepsi tersebut tidak benar karena persepsi yang benar terhadap tindakan pegawai Bank Syariah tidak hanya dilihat dari kecepatan dan ketepatan pelayanan, tetapi juga dari kesesuaian tindakan tersebut dengan prinsip-prinsip syariah dan akhlak Islami, seperti kejujuran, ketulusan, kesabaran, serta rasa tanggung jawab terhadap amanah pekerjaan.²²

Persepsi yang empat informan mengatakan bahwa pegawai Bank Syariah memiliki kemampuan yang baik dalam menangani transaksi yaitu ada 85% (17 orang) dari informan wawancara informan yang mendefinisikan bahwa tindakan yang diberikan oleh pegawai Bank Syariah sudah optimal. Persepsi tersebut benar karena kemampuan pegawai Bank Syariah adalah bahwa mereka tidak hanya harus menguasai aspek administratif dan operasional perbankan secara umum, tetapi juga memiliki pengetahuan mendalam tentang akad-akad syariah, keuangan Islam, serta nilai-nilai etika dalam transaksi. Hal ini penting untuk memastikan bahwa pelayanan yang diberikan tidak hanya efisien secara teknis,

²¹ Muslimin, *Manajemen Pelayanan dalam Perspektif Islam*, (Yogyakarta: Deepublish, 2018), h. 45. *Book*

²² Rambat Lupiyoadi, *Manajemen Pemasaran Jasa* (Jakarta: Salemba Empat, 2013), h. 226. *Book*

tetapi juga sesuai dengan prinsip-prinsip syariah (*syariah compliance*).²³

Persepsi yang kelima informan mengatakan bahwa Bank Syariah memiliki fasilitas yang nyaman dan bersih yaitu ada 25% (5 orang) dari informan wawancara informan yang mendefinisikan bahwa fasilitas Bank Syariah masih kurang memadai. Persepsi tersebut tidak benar karena persepsi yang benar terhadap penampilan fisik Bank Syariah adalah bahwa bank harus mampu menciptakan lingkungan yang bersih, tertata, nyaman, dan profesional, sekaligus mencerminkan nilai-nilai Islam yang menjadi dasar operasional lembaga. Lingkungan fisik yang baik akan memberikan kesan positif, meningkatkan kenyamanan, serta memperkuat citra bank sebagai lembaga keuangan yang kredibel dan terpercaya.²⁴

Persepsi yang keenam informan mengatakan bahwa pegawai Bank Syariah memiliki tanggung jawab yang baik dalam mengelola keuangan nasabah yaitu ada 75% (15 orang) dari informan wawancara informan yang mendefinisikan bahwa tanggung jawab pegawai Bank Syariah sangat besar terhadap keuangan nasabah. Persepsi tersebut benar karena tanggung jawab pegawai Bank Syariah adalah bahwa setiap pegawai harus menjalankan tugasnya dengan serius, tepat waktu, jujur, serta selalu mengedepankan kepentingan nasabah dan kepatuhan terhadap prinsip-prinsip syariah. Tanggung jawab pegawai menjadi cerminan dari akhlak Islami, yang menempatkan pelayanan kepada nasabah sebagai

²³ Rambat Lupiyoadi, *Manajemen Pemasaran Jasa* (Jakarta: Salemba Empat, 2013), h. 75.
Book

²⁴ A. Parasuraman, Valarie A. Zeithaml, and Leonard L. Berry, "SERVQUAL: A Multiple-Item Scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality," *Journal of Retailing* Vol. 64, no. 1 (1988): h.12

bagian dari ibadah dan bentuk kontribusi terhadap kemaslahatan umat.²⁵

2. Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kualitas Pelayanan Bank Syariah

Meskipun Bank Syariah memiliki tujuan untuk memberikan pelayanan sesuai nilai-nilai Islam, dalam praktiknya masih ditemukan beberapa hambatan yang dapat mengurangi kualitas pelayanan, yang secara tidak langsung dapat menurunkan kepuasan dan loyalitas nasabah. Berikut ini penjelasan berdasarkan lima dimensi pelayanan:

- a. Kehandalan (*Reliability*) faktor penghambat pada aspek kehandalan biasanya terjadi karena Adanya kesalahan sistem atau human error saat proses transaksi dan keterlambatan dalam menyelesaikan keluhan nasabah.
- b. Daya Tanggap (*Responsiveness*) masalah yang umum terjadi pada dimensi ini yaitu antrian yang panjang dan lambatnya proses layanan.
- c. Jaminan (*Assurance*) pada aspek jaminan, faktor penghambat sering kali terjadi karena keamanan data nasabah yang belum optimal, seperti sistem informasi yang rawan gangguan.
- d. Empati (*Empathy*) faktor negatif yang muncul dalam aspek empati seperti pegawainya kurang ramah dalam melayani nasabah.

Secara keseluruhan, kualitas pelayanan Bank Syariah masih perlu ditingkatkan, evaluasi sistem layanan, dan perbaikan fasilitas fisik agar sejalan dengan prinsip syariah dan harapan nasabah. Apabila hambatan-hambatan tersebut tidak segera diatasi, maka kepuasan dan loyalitas nasabah terhadap layanan Bank Syariah berpotensi menurun.

²⁵ Kasmir, *Etika Customer Service* (Jakarta: Rajagrafindo Persada, 2016), h. 105. *Book*

D. Keterbatasan Penelitian

Penelitian ini di susun dengan Langkah-langkah yang sedemikian rupa agar menghasilkan yang sebaik mungkin. Namun dalam proses untuk menghasilkan hasil yang sempurna sangatlah sulit, sebab dalam penelitian ini terdapat beberapa keterbatasan, diantaranya :

1. Jumlah responden yang hanya 20 orang, tentunya masih kurang untuk menggambarkan keadaan yang sesungguhnya.
2. Penelitian ini banyak menggunakan subjektif para narasumber yang beresiko kuat mengurangi objektivitas hasil penelitian. Karakter peneliti sangat mempengaruhi hasil penelitian, bisa jadi ketika bertemu dengan peneliti lain dengan karakter yang berbeda, hasilnya akan berbeda.
3. Dalam wawancara dengan mahasiswa terkadang menunjukkan hasil yang berbeda, hal ini terjadi dikarenakan perbedaan pemikiran dan pemahaman setiap mahasiswa.
4. Peneliti menggunakan analisis deskriptif, sehingga hasil penelitian masih kurang maksimal.

Meskipun begitu peneliti akan terus berupaya semaksimal mungkin agar keterbatasan yang ditemui dalam penelitian ini tidak mengurangi hasil dan kesimpulan yang diinginkan.

BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan peneliti dengan judul Persepsi mahasiswa FEBI terhadap kualitas pelayanan prima pada bank syariah x kota padangsidiempuan, maka kesimpulan yang dapat diperoleh yaitu :

1. Secara keseluruhan, persepsi mahasiswa menunjukkan bahwa pelayanan prima Bank Syariah sudah berada pada tingkat yang baik, namun belum maksimal. Masih terdapat dimensi tertentu yang memerlukan perhatian khusus, terutama pada aspek sikap, tindakan, dan penampilan fisik Bank. Peningkatan pelayanan pada keenam dimensi A6 secara menyeluruh akan berdampak signifikan terhadap kepuasan dan loyalitas mahasiswa sebagai bagian dari segmen nasabah muda yang potensial.
2. Faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan mahasiswa terhadap pelayanan prima Bank Syariah yaitu, faktor pelayanan dilihat dari 5 (lima) dimensi yaitu kehandalan, bukti fisik, daya tanggap, jaminan, dan empati. Dampak yang paling dominan untuk menjadi nasabah dari ke 5 (lima) dimensi tersebut yaitu jaminan (*assurance*).

B. Saran

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan mengenai judul Persepsi mahasiswa FEBI terhadap kualitas pelayanan prima pada bank syariah x kota padangsidempuan, terdapat beberapa saran yang dapat diberikan untuk meningkatkan kualitas pelayanan yang lebih baik kepada mahasiswa sebagai nasabah potensial:

1. Hendaknya Bank Syariah meningkatkan kualitas pelayanan fisik seperti fasilitas sarana dan prasarana yang ada di Bank Syariah.
2. Hendaknya Bank Syariah meningkatkan kualitas pelayanan produk dengan melakukan sosialisasi tentang penggunaan fasilitas online dengan menjaga sistem layanan online untuk tetap stabil agar fasilitas tersebut dapat dinikmati oleh nasabah secara maksimal. Selain itu menyebarluaskan produk berupa ATM agar mempermudah nasabah Bank Syariah dalam melakukan transaksi keuangan.
3. Hendaknya Bank Syariah melakukan perbaikan bidang *front liner* dengan melakukan pelatihan kepada pegawai *front liner* agar dapat melakukan pelayanan yang optimal dan sesuai dengan standar operasional prosedur yang ada di Bank Syariah.

DAFTAR PUSTAKA

Sumber Buku

Andrianto and M. Anang Firmansyah, 'Manajemen Bank Syariah Implementasi Teori Dan Praktek ', CV. Penerbit Qiara Media, 2019.

Brata, Atep Adya Brata. Dasar-dasar Pelayanan Prima. Jakarta: Elex Media Komputindo,2006.

Daryanto, I. S. Konsumen dan pelayanan prima. *Cetakan I. Yogyakarta: Gava Media*, 2014.

Departemen Agama RI, *Al-Qura'an dan Terjemahnya* (Bandung, CV Penerbit Diponogoro: 2007.

Fandy Tjiptono dan Anastasia Dian, Total Quality Management (TQM), Yogyakarta : Andi, ed 5, 2003.

M. Anang Firmansyah, Perilaku Konsumen (Sikap Dan Pemasaran), (Yogyakarta: Deepublish, 2018.

Meithiana, Indrasari ,*Pemasaran dan Kepuasan Pelanggan*, 2019.

Nugroho J Setiadi, Prilaku Konsumen : Konsep dan Implikasi untuk Strategi dan Penelitian, Pemasaran, .Jakarta : Prenada Media Group. 2013.

Ririn Wulandari dan Fikri Aulawi Rusmahafi, *Membidik Nasabah Bank Syariah*, Makassar: Nas Media Pustaka, 2020.

Rizky Dermawan, Pengambilan Keputusan Landasan Filosofis, Konsep, dan Aplikasi, Bandung: Alfabeta, 2013.

Rudy Haryanto, Manajemen Pemasaran Bank Syariah (Teori dan Praktik), Pamekasan: Duta Media Publishing, 2021.

Sri Widyastuti, Implementasi Etika Islam Dalam Dunia Bisnis, Jakarta: IRDH, 2019.

Philip Kotler dan Kevin Lane Keller , *Manajemen Pemasaran*, 2012.

Sumber Jurnal

Dalimunthe, Nikmah, and Aldi Bastian. "Analisis Penerapan Syariah Compliance terhadap Kepuasan Nasabah." *Jurnal Masharif Al-Syariah: Jurnal Ekonomi dan Perbankan Syariah* Vol. 8 No. 4, 2023.

- Frimayasa, Agtovia. "Penerapan pelayanan prima untuk memenuhi harapan masyarakat terhadap layanan publik pada Kelurahan Makasar, Jakarta Timur." *Cakrawala-Jurnal Humaniora* Vol. 17 No. 2, 2017.
- Hardana, Ali, Jafar Nasution, and Arti Damisa. "Analisis Pengaruh Kualitas Produk dan Kualitas Pelayanan Terhadap Minat Nasabah Menabung pada PT. BSI Cabang Padangsidempuan." *Jurnal Masharif Al-Syariah: Jurnal Ekonomi Dan Perbankan Syariah* Vol. 7 No. 2, 2022.
- Nofinawati, A. N. H., Sildya, D., & Kurniawan, F. "Comparative Analysis Of Islamic Banking Financial Performance Before and During The Covid 19 Period in Indonesia". *At-tijarah: Jurnal Ilmu Manajemen dan Bisnis Islam*, Vol. 7 No. 2, 2021
- Nurdiwaty, Diah, and Devaria Ayu. "Perbandingan Kinerja keuangan perbankan syariah dengan konvensional di bursa efek Indonesia." *Jurnal Aksi (Jurnal Akuntansi Dan Sistem Informasi)* Vol. 4 No.1, 2019.
- Rahayu, Nur Ellyanawati Esty. "Minat Frontliners Bank Syariah Terhadap Sertifikasi Kompetensi Untuk Meningkatkan Kompetensi Keahlian." *Amwaluna: Jurnal Ekonomi Dan Keuangan Syariah* Vol. 4 No. 1, 2020.
- Sari, Ratih Komala, Hesti Mustika Ati, and Sulistianingsih Sulistianingsih. "Pengaruh Persepsi Siswa Tentang Kompetensi Pedagogik Guru Dan Minat Belajar Terhadap Hasil Belajar Siswa." *Jurnal Citizenship Virtues* Vol. 3 No .2, 2023.
- Soleh, Muhammad Nizar Badrus. "Pengaruh Pelayanan Prima (Service Excellent) Terhadap Kepuasan Nasabah." *MALIA: Jurnal Ekonomi Islam* Vol. 8 No. 2, 2017.
- Suminar, Ratna, and Mia Apriliawati. "Pelayanan Prima Pada Orang Tua Siswa Di Sempoa Sip Tc Paramount Summarecon." *Jurnal Sekretari* Vol. 4 No. 2, 2017.

Sumber Lainnya

- Ani, Dea Ayu Febry. *Persepsi Masyarakat Terhadap Kualitas Pelayanan Bank Syariah Serta Keputusan Menjadi Nasabah di Bank Syariah (Studi Pada Masyarakat Desa Banarjoyo Kecamatan Batanghari Kabupaten Lampung Timur)*. Diss. IAIN Metro, 2023.
- Azizi, Muhammad Aqil. *Persepsi Nasabah Terhadap Kualitas Pelayanan Bank Syariah Indonesia (BSI) Pasca Migrasi Pada Cabang Kota Banda Aceh*. Diss. UIN Ar-Raniry, 2022

Azhari Oloan, Mahasiswa Perbankan Syariah, *wawancara*, (Uin Syahda Padangsidempuan, 6 Januari 2025. Pukul 15.38 WIB).

Baizura, Aisar Riski. *Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Loyalitas Nasabah Pada Bank Syariah Indonesia KCP Meulaboh Nasional 1 Pada Era Pandemi Covid-19*. Diss. UIN Ar-Raniry, 2022.

Fatimah Harahap, Mahasiswa Perbankan Syariah, *wawancara*, (Uin Syahda Padangsidempuan, 1 April 2025. Pukul 14.30 WIB).

Fitriani, Mahasiswa Perbankan Syariah, *wawancara*, (Uin Syahda Padangsidempuan, 6 Januari 2025. Pukul 16.00 WIB).

Fitriani, Bernadeta Meilia. "Penerapan pelayanan prima pada pt. Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk cabang Surakarta ditinjau dari kepuasan nasabah." Skripsi 2010.

Harahap, Devi Yani. Persepsi mahasiswa Mah'ad Al-Jami'ah Universitas Islam Negeri Syekh Ali Hasan Ahmad Addary Padangsidempuan terhadap bank syariah. Diss. UIN Syekh Ali Hasan Ahmad Addary Padangsidempuan, 2023.

Hasbi Assiddiqi, Mahasiswa Perbankan Syariah, *wawancara*, (Uin Syahda Padangsidempuan, 6 Januari 2025. Pukul 16.01 WIB).

Hawa Risni, Mahasiswa Perbankan Syariah, *wawancara*, (Uin Syahda Padangsidempuan, 1 April 2025. Pukul 10.06 WIB).

<https://kumparan.com/elsa-tiara/problematika-perbankan-syariah-di-indonesia-1zKSPHF5fPZ>, diakses oleh Elsa Tiara pada 27 November 2022 Pukul 15.21 WIB

<https://kompas.com/perjalanan-kasus-bsi-dari-gangguan-layanan>., diakses oleh Agustinus Ranga Respati pada 17 Mei 2023 Pukul 07.20 WIB.

KBBI, "Persepsi", dalam <https://kbbi.web.id/persepsi.html> (diakses pada Sabtu, 24 Desember 2022, pukul 14:22 WIB).

Koni, Mahasiswa Perbankan Syariah, *wawancara*, (Uin Syahda Padangsidempuan, 1 April 2025. Pukul 13.00 WIB).

Linda Hasibuan, Mahasiswa Perbankan Syariah, *wawancara*, (Uin Syahda Padangsidempuan, 6 Januari 2025. Pukul 16.27 WIB).

Mantika, Sagawidy Putri. : *Pengaruh Kualitas Pelayanan Frontliner, Nilai Nasabah dan Kualitas Produk terhadap Loyalitas Nasabah Bank Syariah Mandiri*

Wilayah Jabodetabek. BS thesis. Fakultas Ekonomi dan Bisnis uin jakarta, 2021.

Natasya Fanalty, Mahasiswa Perbankan Syariah, *wawancara*, (Uin Syahda Padangsidempuan, 6 Januari 2025. Pukul 17.00 WIB).

Nisma Harahap, Mahasiswa Perbankan Syariah, *wawancara*, (Uin Syahda Padangsidempuan, 6 Januari 2025. Pukul 10.30 WIB).

Putri Ihsan, Mahasiswa Perbankan Syariah, *wawancara*, (Uin Syahda Padangsidempuan, 6 Januari 2025. Pukul 15.54 WIB).

Rahma, Faya Rizqiya. Persepsi Mahasiswa Institut Agama Islam Negeri Ponorogo Terhadap Bank Syariah. Diss. IAIN Ponorogo, 2021.

Ratna Dewi, Mahasiswa Perbankan Syariah, *wawancara*, (Uin Syahda Padangsidempuan, 1 April 2025. Pukul 11.00 WIB).

Reza Yasandri, Mahasiswa Perbankan Syariah, *wawancara*, (Uin Syahda Padangsidempuan, 1 April 2025. Pukul 12.50 WIB).

Rizky, Ferdy Nur. Persepsi Nasabah Terhadap Pelayanan Pasca Merger Bank Syariah Indonesia (BSI) Kabupaten Barru. Diss. IAIN Parepare, 2023.

Silvia, Febi. Pelayanan prima dan kepuasan pelanggan di kantor pelayanan perbendaharaan negara (KPPN) Makassar II. Diss. FIS, 2018.

Yolanda, Okta. Analisis persepsi dan harapan nasabah pada bank syariah (studi kasus Dosen FEBI UIN SYAHADA Padangsidempuan). Diss. UIN Syekh Ali Hasan Ahmad Addary Padangsidempuan, 2022.

Yuli Oktariyanti, Mahasiswa Perbankan Syariah, *wawancara*, (Uin Syahda Padangsidempuan, 1 April 2025. Pukul 12.25 WIB).

Zazat, Rahmad Ramadhan. Pengaruh Internet Banking, M-Banking, Dan Atm Terhadap Minat Dan Kepuasan Mahasiswa Uin Raden Intan Lampung Menjadi Nasabah Bank Syariah Mandiri. Diss. Uin Raden Intan Lampung, 2022.

DAFTAR RIWAYAT HIDUP

A. Data Pribadi

Nama : Indah Febriani pane
Jenis Kelamin : Perempuan
Tempat, Tanggal Lahir : Padangsidempuan, 18 Februari 2003
Kewarganegaraan : Indonesia
Agama : Islam
Anak Ke : 1 dari 1 bersaudara
Alamat Lengkap : Jl. P. Lumumba
Motto : Jadilah dirimu sendiri
Telepon/No.Hp : 0856-6809-5419
Email : indahfebriani@ gmail.com

B. Identitas Orang Tua

Nama Ayah : Alm. Armen Pane
Alamat : -
Pekerjaan : -
Nama Ibu : Romsia Lubis
Alamat : Jl. P. Lumumba
Pekerjaan : Wiraswasta

C. Data Pendidikan

Sekolah Dasar : SD N 12 Padangsidempuan (2010- 2016)
SMP : SMP N 1 Padangsidempuan (2016-2018)
SMA : SMA N 2 Padangsidempuan (2018-2020)
Strata Satu (S1) : UIN SYAHADA Padangsidempuan
(2021-2025)

Pedoman Wawancara

Identitas Informan

Nama :
Nim :
Jenis Kelamin :
Alamat :

1. Menurut anda, bagaimana kualitas pelayanan yang diberikan oleh Bank Syariah ?
2. Menurut anda, bagaimana sikap karyawan Bank Syariah saat anda berinteraksi dengan mereka ?
3. Menurut anda, apakah perhatian yang diberikan oleh karyawan Bank Syariah berkontribusi pada kepuasan anda sebagai nasabah ?
4. Menurut anda, seberapa efisien tindakan karyawan Bank Syariah dalam menyelesaikan transaksi atau permintaan anda ?
5. Bagaimana penilaian anda terhadap kemampuan karyawan Bank Syariah dalam menangani pertanyaan atau masalah yang anda ajukan ?
6. Bagaimana kesan anda terhadap penampilan dan kebersihan kantor Bank Syariah ?
7. Menurut anda seberapa besar rasa tanggung jawab yang ditunjukkan oleh karyawan Bank Syariah dalam memastikan masalah atau permintaan anda terselesaikan dengan baik dan apakah berkontribusi pada kepuasan dan loyalitas anda sebagai nasabah ?
8. Apa harapan anda kedepannya terhadap kualitas pelayanan yang diberikan Bank Syariah ?

Hasil Wawancara
Persepsi Mahasiswa FEBI Terhadap Kualitas Pelayanan Prima Pada Bank
Syariah X Kota Padangsidimpuan

Identitas Informan

Nama : Azhari Oloan
Nim : 21 401 00121
Jenis Kelamin : Laki-Laki
Alamat : Sipirok

1. Menurut anda, bagaimana kualitas pelayanan yang diberikan oleh Bank Syariah ? “Menurut saya kualitas pelayanan Bank Syariah belum sepenuhnya optimal.”
2. Menurut anda, bagaimana sikap karyawan Bank Syariah saat anda berinteraksi dengan mereka ? Baik
3. Menurut anda, apakah perhatian yang diberikan oleh karyawan Bank Syariah berkontribusi pada kepuasan anda sebagai nasabah ? Iya menurut saya perhatian karyawan Bank Syaraih sangat berkontribusi pada kepuasan saya.
4. Menurut anda, seberapa efisien tindakan karyawan Bank Syariah dalam menyelesaikan transaksi atau permintaan anda ? “Tindakannya cepat, tetapi harus menunggu antrian yang sangat panjang.”
5. Bagaimana penilaian anda terhadap kemampuan karyawan Bank Syariah dalam menangani pertanyaan atau masalah yang anda ajukan ? kemampuan mereka saat ada masalah ya pastinya mereka cepat menangani masalah kita dan menjawab pertanyaannya juga baik
6. Bagaimana kesan anda terhadap penampilan dan kebersihan kantor Bank Syariah ? “Bersih dan rapih, tetapi fasilitas seperti kursi masih kurang untuk menampung nasabah yang begitu banyak”
7. Menurut anda seberapa besar rasa tanggung jawab yang ditunjukkan oleh karyawan Bank Syariah dalam memastikan masalah atau permintaan anda terselesaikan dengan baik dan apakah berkontribusi pada kepuasan dan loyalitas anda sebagai nasabah ? kalo tanggung jawabnya besar ya dalam memberikan solusi dan membantu permasalahan yang dialami
8. Apa harapan anda kedepannya terhadap kualitas pelayanan yang diberikan Bank Syariah ? Harapan saya kedepannya kualitas Bank Syariah lebih ditingkatkan lagi agar nasabah menjadi loyal

Hasil Wawancara
Persepsi Mahasiswa FEBI Terhadap Kualitas Pelayanan Prima Pada Bank
Syariah X Kota Padangsidimpuan

Identitas Informan

Nama : Nathacya Fanalty
Nim : 21 401 00087
Jenis Kelamin : Perempuan
Alamat : Padangmatinggi

1. Menurut anda, bagaimana kualitas pelayanan yang diberikan oleh Bank Syariah ? “Menurut saya pelayanan Bank Syariah masih kurang memuaskan”.
2. Menurut anda, bagaimana sikap karyawan Bank Syariah saat anda berinteraksi dengan mereka ? “Sikapnya kurang ramah, terutama sikap satpamnya saya sangat kecewa”.
3. Menurut anda, apakah perhatian yang diberikan oleh karyawan Bank Syariah berkontribusi pada kepuasan anda sebagai nasabah ? "Ya, perhatian karyawan sangat berpengaruh. Saya merasa dihargai sebagai nasabah dan itu membuat saya nyaman."
4. Menurut anda, seberapa efisien tindakan karyawan Bank Syariah dalam menyelesaikan transaksi atau permintaan anda ? “Kalo tindakan dalam menyelesaikan transaksi ya kadang cepat sih, tetapi kadang lama juga dikarenakan jaringan error”
5. Bagaimana penilaian anda terhadap kemampuan karyawan Bank Syariah dalam menangani pertanyaan atau masalah yang anda ajukan ? “Dalam menangani masalah masih kurang menurut saya, karena saya pernah mengurus slip UKT saya yang hilang prosesnya memakan waktu 1 minggu”
6. Bagaimana kesan anda terhadap penampilan dan kebersihan kantor Bank Syariah ? Bersih
7. Menurut anda seberapa besar rasa tanggung jawab yang ditunjukkan oleh karyawan Bank Syariah dalam memastikan masalah atau permintaan anda terselesaikan dengan baik dan apakah berkontribusi pada kepuasan dan loyalitas anda sebagai nasabah ? “Kalo masalah yang saya alami cepat dikerjakan ya pastinya saya merasa puas, tetapi sebaliknya juga kalo lama ya tidak puaslah.”
8. Apa harapan anda kedepannya terhadap kualitas pelayanan yang diberikan Bank Syariah ? “Harapan saya kedepannya Bank Syariah agar lebih cepat dalam mengatasi masalah yang diajukan nasabah”

Hasil Wawancara
Persepsi Mahasiswa FEBI Terhadap Kualitas Pelayanan Prima Pada Bank
Syariah X Kota Padangsidimpuan

Identitas Informan

Nama : Hasbi Assiddiqi
Nim : 21 401 00144
Jenis Kelamin : Laki-laki
Alamat : Barus

1. Menurut anda, bagaimana kualitas pelayanan yang diberikan oleh Bank Syariah ? “Menurut saya kualitas pelayanannya sudah baik”.
2. Menurut anda, bagaimana sikap karyawan Bank Syariah saat anda berinteraksi dengan mereka ? “Baik, ramah sopan juga”.
3. Menurut anda, apakah perhatian yang diberikan oleh karyawan Bank Syariah berkontribusi pada kepuasan anda sebagai nasabah ? Iya
4. Menurut anda, seberapa efisien tindakan karyawan Bank Syariah dalam menyelesaikan transaksi atau permintaan anda ? “Cepat tetapi harus mengantri lama”
5. Bagaimana penilaian anda terhadap kemampuan karyawan Bank Syariah dalam menangani pertanyaan atau masalah yang anda ajukan ? “Setiap kali saya mengalami masalah selalu direspon jadi menurut saya sudah baik”.
6. Bagaimana kesan anda terhadap penampilan dan kebersihan kantor Bank Syariah ? “Masih kurang, karena fasilitas seperti ruang tunggu sering kali penuh, dan kursinya masih kurang menurut saya”.
7. Menurut anda seberapa besar rasa tanggung jawab yang ditunjukkan oleh karyawan Bank Syariah dalam memastikan masalah atau permintaan anda terselesaikan dengan baik dan apakah berkontribusi pada kepuasan dan loyalitas anda sebagai nasabah ? “kalo tanggung jawab mereka dapat menyelesaikan masalah cukup besar sih kan itu sudah kewajiban mereka”.
8. Apa harapan anda kedepannya terhadap kualitas pelayanan yang diberikan Bank Syariah ?” Harapan saya ya walaupun pelayanannya sudah baik, tetapi masih perlu ditingkatkan lagi terutama pada jaringan.”

Hasil Wawancara
Persepsi Mahasiswa FEBI Terhadap Kualitas Pelayanan Prima Pada Bank
Syariah X Kota Padangsidimpuan

Identitas Informan

Nama : Putri Ihsan Anggini
Nim : 21 401 00114
Jenis Kelamin : Perempuan
Alamat : Sadabuan, Gg sepakat

1. Menurut anda, bagaimana kualitas pelayanan yang diberikan oleh Bank Syariah ? “Menurut saya kualitas pelayanannya masih kurang memuaskan”.
2. Menurut anda, bagaimana sikap karyawan Bank Syariah saat anda berinteraksi dengan mereka ? “Masih kurang ramah kalo menurut saya ya, karena saya pernah mengalami dimana customer servicenya kek cuek gitu, trus sikap satpamnya juga kurang respons lah,”
3. Menurut anda, apakah perhatian yang diberikan oleh karyawan Bank Syariah berkontribusi pada kepuasan anda sebagai nasabah ? Sangat berkontribusi, kan kalo karyawannya misalnya gak perhatian kepada nasabah bisa saja nasabahnya jadi gak puas terhadap pelayanannya.”
4. Menurut anda, seberapa efisien tindakan karyawan Bank Syariah dalam menyelesaikan transaksi atau permintaan anda ? “Masih kurang cepat.”
5. Bagaimana penilaian anda terhadap kemampuan karyawan Bank Syariah dalam menangani pertanyaan atau masalah yang anda ajukan ? “Kalo kemampuannya sih sudah baik”.
6. Bagaimana kesan anda terhadap penampilan dan kebersihan kantor Bank Syariah ? Bersih dan nyaman”.
7. Menurut anda seberapa besar rasa tanggung jawab yang ditunjukkan oleh karyawan Bank Syariah dalam memastikan masalah atau permintaan anda terselesaikan dengan baik dan apakah berkontribusi pada kepuasan dan loyalitas anda sebagai nasabah ?” Tanggung jawabnya cukup besar setiap kalo saya mengalami masalah”.
8. Apa harapan anda kedepannya terhadap kualitas pelayanan yang diberikan Bank Syariah ? Harapan saya peningkatan kualitas dapat dilakukan dengan meningkatkan keramahan dan responsivitas terhadap nasabah”.

Hasil Wawancara
Persepsi Mahasiswa FEBI Terhadap Kualitas Pelayanan Prima Pada Bank Syariah X Kota Padangsidempuan

Identitas Informan

Nama : Septiana Putri
Nim : 21 401 00123
Jenis Kelamin : Perempuan
Alamat : Padangsidempuan, Pudun Jae

1. Menurut anda, bagaimana kualitas pelayanan yang diberikan oleh Bank Syariah ? “Kualitas pelayanannya sudah baik”.
2. Menurut anda, bagaimana sikap karyawan Bank Syariah saat anda berinteraksi dengan mereka ? “Ramah.”
3. Menurut anda, apakah perhatian yang diberikan oleh karyawan Bank Syariah berkontribusi pada kepuasan anda sebagai nasabah ? Iya pastinya sangat berkontribusi pada kepuasan.”
4. Menurut anda, seberapa efisien tindakan karyawan Bank Syariah dalam menyelesaikan transaksi atau permintaan anda ? “Cepat, tetapi terkadang lama karna jaringannya erro.”
5. Bagaimana penilaian anda terhadap kemampuan karyawan Bank Syariah dalam menangani pertanyaan atau masalah yang anda ajukan ? “Kalo kemampuan ya pasti mereka sangat pahamlah terkait dengan masalah kita.”
6. Bagaimana kesan anda terhadap penampilan dan kebersihan kantor Bank Syariah ? “Bersih dan nyaman juga sama seperti Bank pada umumnya.”
7. Menurut anda seberapa besar rasa tanggung jawab yang ditunjukkan oleh karyawan Bank Syariah dalam memastikan masalah atau permintaan anda terselesaikan dengan baik dan apakah berkontribusi pada kepuasan dan loyalitas anda sebagai nasabah ? “Kalo tanggung jawab ya cukup besarlah karena kan itu sudah menjadi tugas dari mereka dalam menangani masalah ataupun keluhan nasabah.”
8. Apa harapan anda kedepannya terhadap kualitas pelayanan yang diberikan Bank Syariah ? “Saya harap peningkatan kualitas dijangingannya perlu ditingkatkan lagi.”

Hasil Wawancara
Persepsi Mahasiswa FEBI Terhadap Kualitas Pelayanan Prima Pada Bank
Syariah X Kota Padangsidimpuan

Identitas Informan

Nama : Linda Sari
Nim : 21 401 00130
Jenis Kelamin : Perempuan
Alamat : Simangambat, Paluta

1. Menurut anda, bagaimana kualitas pelayanan yang diberikan oleh Bank Syariah ? “Sudah baik.”
2. Menurut anda, bagaimana sikap karyawan Bank Syariah saat anda berinteraksi dengan mereka ? “Masih kurang, kadang saya bertansaksi disana karyawannya tidak tersenyum.”
3. Menurut anda, apakah perhatian yang diberikan oleh karyawan Bank Syariah berkontribusi pada kepuasan anda sebagai nasabah ? Iya
4. Menurut anda, seberapa efisien tindakan karyawan Bank Syariah dalam menyelesaikan transaksi atau permintaan anda ? “Cepat sih menurut saya.”
5. Bagaimana penilaian anda terhadap kemampuan karyawan Bank Syariah dalam menangani pertanyaan atau masalah yang anda ajukan ? “Kalo kemampuan dalam menangani masalah saya masih kurang tau, karena saya tidak pernah mengalami masalah saya hanya bertransaksi saja kesana.”
6. Bagaimana kesan anda terhadap penampilan dan kebersihan kantor Bank Syariah ? Nyaman
7. Menurut anda seberapa besar rasa tanggung jawab yang ditunjukkan oleh karyawan Bank Syariah dalam memastikan masalah atau permintaan anda terselesaikan dengan baik dan apakah berkontribusi pada kepuasan dan loyalitas anda sebagai nasabah ? “Cukup besar.”
8. Apa harapan anda kedepannya terhadap kualitas pelayanan yang diberikan Bank Syariah ? “Harapan saya kualitasnya masih perlu ditingkatkan apalagi di bagian yang melayani nasabah.”

Hasil Wawancara
Persepsi Mahasiswa FEBI Terhadap Kualitas Pelayanan Prima Pada Bank
Syariah X Kota Padangsidimpuan

Identitas Respondem

Nama : Yuli Oktariyanti
Nim : 21 401 00080
Jenis Kelamin : Perempuan
Alamat : Simangambat, paluta

1. Menurut anda, bagaimana kualitas pelayanan yang diberikan oleh Bank Syariah ? “Kualitas pelayanannya sudah bagus.”
2. Menurut anda, bagaimana sikap karyawan Bank Syariah saat anda berinteraksi dengan mereka ? “Cukup ramah, tetapi kadang masih ada karyawannya yang cuek gitu.”
3. Menurut anda, apakah perhatian yang diberikan oleh karyawan Bank Syariah berkontribusi pada kepuasan anda sebagai nasabah ? “Iya, jika perhatian karyawan baik maka nasabah akan merasa puas dengan pelayanannya.”
4. Menurut anda, seberapa efisien tindakan karyawan Bank Syariah dalam menyelesaikan transaksi atau permintaan anda ? “ Kalo transaksinya kadang lama karna antriannya cukup panjang.”
5. Bagaimana penilaian anda terhadap kemampuan karyawan Bank Syariah dalam menangani pertanyaan atau masalah yang anda ajukan ? “Sudah cukup baik sih kalo kemampuan karyawannay.”
6. Bagaimana kesan anda terhadap penampilan dan kebersihan kantor Bank Syariah ?” Fasilitas seperti kursinya masih kurang kadang duduknya sempit-sempitan.”
7. Menurut anda seberapa besar rasa tanggung jawab yang ditunjukkan oleh karyawan Bank Syariah dalam memastikan masalah atau permintaan anda terselesaikan dengan baik dan apakah berkontribusi pada kepuasan dan loyalitas anda sebagai nasabah ? “Kalo tanggung jawabnya cukup besarlah”
8. Apa harapan anda kedepannya terhadap kualitas pelayanan yang diberikan Bank Syariah ? Harapannya pegawainya ditambah biar waktu antrinya gak panjang kali, trus fasilitas seperi kirsinya ditambah lagi.”

Hasil Wawancara
Persepsi Mahasiswa FEBI Terhadap Kualitas Pelayanan Prima Pada Bank
Syariah X Kota Padangsidimpuan

Identitas Informan

Nama : Ratna Dewi
Nim : 21 401 00122
Jenis Kelamin : Perempuan
Alamat : Rantau parapat

1. Menurut anda, bagaimana kualitas pelayanan yang diberikan oleh Bank Syariah ? “Kualitas pelayanannya belum terlalu memuaskan.”
2. Menurut anda, bagaimana sikap karyawan Bank Syariah saat anda berinteraksi dengan mereka ? “Ramah.”
3. Menurut anda, apakah perhatian yang diberikan oleh karyawan Bank Syariah berkontribusi pada kepuasan anda sebagai nasabah ? “Iya”
4. Menurut anda, seberapa efisien tindakan karyawan Bank Syariah dalam menyelesaikan transaksi atau permintaan anda ?” Masih kurang, kadang saya mengeluh terkait dengan sistem mobile banking mereka hanya mengatakan kesalahan jaringan saja.”
5. Bagaimana penilaian anda terhadap kemampuan karyawan Bank Syariah dalam menangani pertanyaan atau masalah yang anda ajukan ? “Kalo menangani pertanyaan ya mereka jawab dengan semampunya.”
6. Bagaimana kesan anda terhadap penampilan dan kebersihan kantor Bank Syariah ? “Bersih”
7. Menurut anda seberapa besar rasa tanggung jawab yang ditunjukkan oleh karyawan Bank Syariah dalam memastikan masalah atau permintaan anda terselesaikan dengan baik dan apakah berkontribusi pada kepuasan dan loyalitas anda sebagai nasabah ? “Cukup besar kalo tanggung jawab mereka.”
8. Apa harapan anda kedepannya terhadap kualitas pelayanan yang diberikan Bank Syariah ? “Saya berharap Bank dapat memperbaiki sistem layanan mobile banking, dan memperluas akses ATM nya.”

Hasil Wawancara
Persepsi Mahasiswa FEBI Terhadap Kualitas Pelayanan Prima Pada Bank
Syariah X Kota Padangsidimpuan

Identitas Informan

Nama : Fatimah Harahap
Nim : 21 401 00124
Jenis Kelamin : Perempuan
Alamat : Parsalakan

1. Menurut anda, bagaimana kualitas pelayanan yang diberikan oleh Bank Syariah ? “Pelayanannya belum memberikan pelayanan yang memuaskan.”
2. Menurut anda, bagaimana sikap karyawan Bank Syariah saat anda berinteraksi dengan mereka ? “Baik sih tapi kadang cuek dan tidak senyum sama sekali.”
3. Menurut anda, apakah perhatian yang diberikan oleh karyawan Bank Syariah berkontribusi pada kepuasan anda sebagai nasabah ? “Perhatiannya masih kurang personal ke nasabah.”
4. Menurut anda, seberapa efisien tindakan karyawan Bank Syariah dalam menyelesaikan transaksi atau permintaan anda ? “masih kurang.”
5. Bagaimana penilaian anda terhadap kemampuan karyawan Bank Syariah dalam menangani pertanyaan atau masalah yang anda ajukan ? “Mampu menyelesaikan masalah tapi agak lama apalagi di customer service.”
6. Bagaimana kesan anda terhadap penampilan dan kebersihan kantor Bank Syariah ? “Kantornya baik, bersih, nyaman la kalo bertransaksi.”
7. Menurut anda seberapa besar rasa tanggung jawab yang ditunjukkan oleh karyawan Bank Syariah dalam memastikan masalah atau permintaan anda terselesaikan dengan baik dan apakah berkontribusi pada kepuasan dan loyalitas anda sebagai nasabah ? “Tanggung jawabnya besar.”
8. Apa harapan anda kedepannya terhadap kualitas pelayanan yang diberikan Bank Syariah ? “Harapannya kualitas pelayanan seperti lamanya waktu tunggu agar bisa dipercepat.”

Hasil Wawancara
Persepsi Mahasiswa FEBI Terhadap Kualitas Pelayanan Prima Pada Bank
Syariah X Kota Padangsidimpuan

Identitas Informan

Nama : Koni Nurlita
Nim : 21 401 00042
Jenis Kelamin : Perempuan
Alamat : Labuhan Batu

1. Menurut anda, bagaimana kualitas pelayanan yang diberikan oleh Bank Syariah ? “Kualitas pelayanannya sudah bagus.”
2. Menurut anda, bagaimana sikap karyawan Bank Syariah saat anda berinteraksi dengan mereka ? “ Sangat ramah dan sangat tulus.”
3. Menurut anda, apakah perhatian yang diberikan oleh karyawan Bank Syariah berkontribusi pada kepuasan anda sebagai nasabah ? “Perhatian pegawainya sangat berpengaruh pada kepuasan.”
4. Menurut anda, seberapa efisien tindakan karyawan Bank Syariah dalam menyelesaikan transaksi atau permintaan anda ? “Tindakannya cepat.”
5. Bagaimana penilaian anda terhadap kemampuan karyawan Bank Syariah dalam menangani pertanyaan atau masalah yang anda ajukan ? “Sudah baik.”
6. Bagaimana kesan anda terhadap penampilan dan kebersihan kantor Bank Syariah ? Setiap kali ke Bank Syariah selalu nyaman”.
7. Menurut anda seberapa besar rasa tanggung jawab yang ditunjukkan oleh karyawan Bank Syariah dalam memastikan masalah atau permintaan anda terselesaikan dengan baik dan apakah berkontribusi pada kepuasan dan loyalitas anda sebagai nasabah ? “Sangat besar apalagi dalam menangani masalah.”
8. Apa harapan anda kedepannya terhadap kualitas pelayanan yang diberikan Bank Syariah ? Harapan saya Bank Syariah harus lebih meningkat lagi.”

**DOKUMENTASI WAWANCARA DENGAN MAHASISWA FEBI UIN
SYAHADA PADANGSIDIMPUAN**



Wawancara Dengan Azhari Oloan Mahasiswa FEBI Uin Syahada Padangsidempuan



Wawancara Dengan Liyatul Mahasiswa FEBI Uin Syahada Padangsidempuan



Wawancara Dengan Hawa Risni Mahasiswa FEBI Uin Syahada Padangsidimpuan



Wawancara Dengan Linda Sari Mahasiswa FEBI Uin Syahada Padangsidimpuan



Wawancara Dengan Sri Malhayani Mahasiswa FEBI Uin Syahada Padangsidempuan



Wawancara Dengan Sri Malhayani Mahasiswa FEBI Uin Syahada Padangsidempuan



Wawancara Dengan Fitriani Mahasiswa FEBI Uin Syahada Padangsidempuan



Wawancara Dengan Sri Malhayani Mahasiswa FEBI Uin Syahada Padangsidempuan



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
SYEKH ALI HASAN AHMAD ADDARY PADANGSIDIMPUAN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
Jalan T. Rizal Nurdin Km 4,5 Sihitang Kota Padang Sidempuan 22733
Telepon (0634) 22080 Faximili (0634) 24022
Website: uinsyahada.ac.id

Nomor : 1739 /Un.28/G.1/G.4c/PP.00.9/06/2025 // Juni 2025
Sifat : Biasa
Lampiran : -
Hal : **Penunjukan Pembimbing Skripsi**

Yth. Bapak/Ibu;

1. Nofinawati, S.E.I, M.A : Pembimbing I
2. H. Ali Hardana, S.Pd, M.Si : Pembimbing II

Dengan hormat, bersama ini disampaikan kepada Bapak/Ibu bahwa, berdasarkan hasil sidang tim pengkajian kelayakan judul skripsi, telah ditetapkan judul skripsi mahasiswa tersebut di bawah ini :

Nama : Indah Febriani Pane
NIM : 2140100111
Program Studi : Perbankan Syariah
Judul Skripsi : **Persepsi Mahasiswa FEBI Terhadap Kualitas Pelayanan Prima Pada Bank Syariah X Kota Padangsidempuan.**

Untuk itu, diharapkan kepada Bapak/Ibu bersedia sebagai pembimbing mahasiswa tersebut dalam penyelesaian skripsi dan sekaligus penyempurnaan judul bila diperlukan.

Demikian disampaikan, atas perhatiannya diucapkan terima kasih.

an Dekan,
Wakil Dekan Bidang Akademik
dan Kelembagaan

Dr. Abdul Nasser Hasibuan, M.Si
NIP. 197905252006041004

Tembusan :
Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam.



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
SYEKH ALI HASAN AHMAD ADDARY PADANGSIDIMPUAN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM

Jalan T. Rizal Nurdin Km 4,5 Sihitang Kota Padang Sidempuan 22733
Telepon (0634) 22080 Faximili (0634) 24022
Website: uinsyahada.ac.id

Nomor : 1740/Un.28/G.1/G.4c/TL.00.9/06/2025
Sifat : Biasa
Lampiran : -
Hal : Mohon Izin Riset

12 Juni 2025

Yth; Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Syahada Padangsidempuan.
Di Tempat

Dengan hormat, bersama ini kami sampaikan kepada Bapak/Ibu bahwa nama yang tersebut dibawah ini:

Nama : Indah Febriani Pane
NIM : 2140100111
Program Studi : Perbankan Syariah
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam

Adalah benar Mahasiswa UIN Syekh Ali Hasan Ahmad Addary Padangsidempuan yang sedang menyelesaikan Skripsi dengan Judul **"Persepsi Mahasiswa FEBI Terhadap Kualitas Pelayanan Prima Pada Bank Syariah X Kota Padangsidempuan"**. Dengan ini kami mohon kepada Bapak/Ibu untuk memberi izin riset dan data pendukung sesuai dengan judul di atas.

Demikian disampaikan, atas perhatiannya diucapkan terima kasih.

an. Dekan,
Wakil Dekan Bidang Akademik
dan Kelembagaan



Dr. Abdul Nasser Hasibuan, M.Si
NIP. 197905252006041004

Tembusan :
Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Isla



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
SYEKH ALI HASAN AHMAD ADDARY PADANGSIDIMPUAN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM

Jalan T. Rizal Nurdin Km 4,5 Sihitang Kota Padang Sidempuan 22733

Telepon (0634) 22080 Faximili (0634) 24022

Website: uinsyahada.ac.id

Nomor : 1436 /Un.28/G.1/G.4c/TL.00.9/06/2025
Sifat : Biasa
Hal : Surat Keterangan Selesai Riset

18 Juni 2025

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Dr. Abdul Nasser Hasibuan, M.Si
NIP : 197905252006041004
Pangkat/Gol.Ruang : Pembina Tk.I /IVb
Jabatan : Wakil Dekan Bidang Akademik dan Kelembagaan

Dengan ini menerangkan bahwa :

Nama : Indah Febriani Pane
NIM : 2140100111
Program Studi : Perbankan Syariah
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam

Adalah benar yang bersangkutan telah melakukan riset di Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Syekh Ali Hasan Ahmad Addary Padangsidempuan pada tanggal 12 Desember 2024 s/d 21 Mei 2025 dengan Judul "**Persepsi Mahasiswa FEBI Terhadap Kualitas Playanan Prima Pada Bank Syariah X Kota Padangsidempuan**".

Demikian surat ini disampaikan untuk dapat dipergunakan seperlunya.

an. Dekan,
Wakil Dekan Bidang Akademik
dan Kelembagaan



Dr. Abdul Nasser Hasibuan, M.Si
NIP. 197905252006041004

Tembusan :
Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam.