



**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN  
TERHADAP KEPUASAN NASABAH KPR iB GRIYA  
(STUDI KASUS BANK SUMUT CABANG SYARIAH  
SIBOLGA)**

**SKRIPSI**

*Diajukan Untuk Melengkapi Tugas dan Syarat-Syarat  
Mencapai Gelar Sarjana Ekonomi (S.E)  
Dalam Bidang Ilmu Perbankan Syariah*

**Oleh**

**SAIMA PUTRI TANJUNG  
NIM. 13 220 0082**

**JURUSAN PERBANKAN SYARIAH**

**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM  
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI (IAIN)  
PADANGSIDIMPUAN**

**2017**



**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN  
TERHADAP KEPUASAN NASABAH KPR iB GRIYA  
(STUDI KASUS BANK SUMUT CABANG SYARIAH  
SIBOLGA)**

**SKRIPSI**

*Diajukan Untuk Melengkapi Tugas dan Syarat-Syarat  
Mencapai Gelar Sarjana Ekonomi (S.E)  
Dalam Bidang Ilmu Perbankan Syariah*

**Oleh**

**SAIMA PUTRI TANJUNG  
NIM. 13 220 0082**

**PEMBIMBING I**

**Rosnani Siregar, M.Ag**  
NIP. 19800605 201101 1 003

**PEMBIMBING II**

**Ahmad Iqbal Tanjung, M.E.I**

**JURUSAN PERBANKAN SYARIAH**

**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM  
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI (IAIN)  
PADANGSIDIMPUAN**

**2017**



**KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA**  
**INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI PADANGSIDIMPUAN**  
**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM**  
Jl.H. Tengku Rizal Nurdin Km. 4,5 Sihitang, Padangsidempuan 22733  
Tel.(0634) 22080 Fax.(0634) 24022

Hal : Lampiran Skripsi  
a.n. **Saima Putri Tanjung**  
Lampiran : 7 (Tujuh) Eksemplar

Padangsidempuan, 08 Juni 2017

Kepada Yth:  
Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis  
Islam  
IAIN Padangsidempuan  
Di-  
Padangsidempuan

*Assalamu 'alaikum Wr. Wb*

Setelah membaca, menelaah dan memberikan saran-saran perbaikan seperlunya terhadap skripsi a.n. **Saima Putri Tanjung** yang berjudul "**Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah KPR iB Griya (Studi Kasus Bank Sumut Cabang Syariah Sibolga)**". Maka kami berpendapat bahwa skripsi ini telah dapat diterima untuk melengkapi tugas dan syarat-syarat mencapai gelar sarjana Ekonomi (S.E) dalam bidang Perbankan Syariah pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Padangsidempuan.

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

Demikianlah kami sampaikan atas perhatian dan kerja sama dari Bapak/Ibu, kami ucapkan terima kasih.

*Wassalamu 'alaikum Wr. Wb.*

**PEMBIMBING I**

**Rosnani Siregar, M.Ag**  
NIP. 19800605 201101 1 003

**PEMBIMBING II**

**Ahmad Iqbal Tanjung, M.E.I**

## PERNYATAAN MENYUSUN SKRIPSI SENDIRI

Dengan menyebut nama Allah Yang Maha Pengasih Lagi Maha Penyayang. Saya yang bertanda tangan di bawah ini :

**Nama** : Saima Putri Tanjung  
**NIM** : 13 220 0082  
**Fakultas/Jur** : Ekonomi dan Bisnis Islam/Perbankan Syariah  
**Judul Skripsi** : Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah KPR IB Griya (Studi Kasus Bank Sumut Cabang Syariah Sibolga)

Dengan ini menyatakan menyusun skripsi sendiri tanpa menerima bantuan tidak sah dari pihak lain, kecuali arahan tim pembimbing dan tidak melakukan plagiasi sesuai dengan kode etik mahasiswa pasal 14 ayat 11 tahun 2014..

Pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya dan apabila di kemudian hari terdapat penyimpangan dan ketidakbenaran pernyataan ini, maka saya bersedia menerima sanksi sebagaimana tercantum dalam pasal 19 ayat 4 tahun 2004 tentang kode etik mahasiswa, yaitu pencabutan gelar akademik dengan tidak hormat dan sanksi lainnya sesuai dengan norma dan ketentuan hukum yang berlaku.

Padangsidempuan, 08 Juni 2017

yang Menyatakan



*Saima Putri Tanjung*

**SAIMA PUTRI TANJUNG**  
**NIM. 13 220 0082**

## HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI TUGAS AKHIR UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIK

---

Sebagai civitas akademika Institut Agama Islam Negeri Padangsidempuan. Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Saima Putri Tanjung  
NIM : 13 220 0082  
Jurusan : Perbankan Syariah  
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam  
Jenis Karya : Skripsi

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Institut Agama Islam Negeri Padangsidempuan. Hak Bebas Royalti Noneklusif (*Non-Exclusive Royalty-Free Right*) atas karya ilmiah saya yang berjudul: **“Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah KPR iB Griya (Studi Kasus Bank Sumut Cabang Syariah Sibolga)”**. Dengan Hak Bebas Royalti Noneklusif ini Institut Agama Islam Negeri Padangsidempuan berhak menyimpan, mengalih media/formatkan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (*database*), merawat, dan mempublikasikan tugas akhir Saya selama tetap mencantumkan nama Saya sebagai penulis dan sebagai pemilik Hak Cipta.

Demikian pernyataan ini Saya buat dengan sebenarnya.

Dibuat di : Padangsidempuan

Pada tanggal : 08 Juni 2017

Yang menyatakan,



**Saima Putri Tanjung**  
NIM. 13 220 0082



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA  
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI PADANGSIDIMPUAN  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM  
Jl. H. Tengku Rizal Nurdin Km. 4,5 Sihitang, Padangsidimpuan 22733  
Telp. (0634) 22080 Fax. (0634) 24022

**DEWAN PENGUJI  
SIDANG MUNAQASYAH SKRIPSI**

**NAMA : SAIMA PUTRI TANJUNG**  
**NIM : 13 220 0082**  
**JUDUL SKRIPSI : Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah KPR iB  
Griya (Studi Kasus Bank Sumut Cabang Syariah Sibolga).**

Ketua

Dr. H. Fatahuddin Aziz Siregar, M.Ag  
NIP. 193711282001121001

Sekretaris

Dr. Darwis Harahap, SHI., M. Si  
NIP. 197808182009011015

Anggota

Dr. H. Fatahuddin Aziz Siregar, M.Ag  
NIP. 19371128 200112 1 001

Dr. Darwis Harahap, SHI., M. Si  
NIP. 19780818 200901 1 015

Rosnani Siregar, M.Ag  
NIP. 19800605 201101 1 003

Budi Gautama Siregar, S.Pd.,M.M  
NIP. 19790720 201101 1 005

Pelaksanaan Sidang Munaqasyah

Di : Padangsidimpuan  
Hari/ Tanggal : Rabu/ 26 Juli 2017  
Pukul : 14.00 WIB s/d 16.30 WIB  
Hasil/Nilai : 75,375 (B)  
Indeks Prestasi Kumulatif (IPK) : 3,3  
Predikat : Amat Baik



**KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA  
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI PADANGSIDIMPUAN  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM**

Jalan. T. Rizal Nurdin Km. 4,5 Sihitang, Padangsidimpuan 22733  
Telepon.(0634) 22080 Fax. (0634) 24022

**PENGESAHAN**

**JUDUL SKRIPSI : Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan  
Nasabah KPR IB Griya ( Studi Kasus Bank Sumut  
Cabang Syariah Sibolga)**

**NAMA : SAIMA PUTRI TANJUNG  
NIM : 13 220 0082**

Telah dapat diterima untuk memenuhi salah satu tugas  
Dan syarat-syarat dalam memperoleh gelar  
**Sarjana Ekonomi (S.E)**  
Dalam bidang Ilmu Perbankan Syariah

Padangsidimpuan, Oktober 2017  
Dekan

**Dr. H. Fatahuddin Aziz Siregar, M.Ag  
NIP. 19731128 200112 1 001**

SAIMA PUTRI TANJUNG  
NIM. 13 220 0082

## ABSTRAK

**Nama** : Saima Putri Tanjung  
**NIM** : 13 220 0082  
**Judul Skripsi** : Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah KPR iB Griya (Studi Kasus Bank Sumut Cabang Syariah Sibolga)  
**Kata Kunci** : Kualitas Pelayanan, Kepuasan Nasabah

Latar belakang masalah dalam penelitian ini adalah kualitas pelayanan yang masih kurang baik sesuai dengan yang diharapkan masyarakat. Rumusan masalah penelitian adalah apakah terdapat pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah KPR iB Griya. Tujuan penelitian untuk mengetahui seberapa besar pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah KPR iB Griya di Bank Sumut Cabang Syariah Sibolga.

Pembahasan dalam penelitian ini adalah produk KPR iB Griya, pelayanan terhadap kepuasan nasabah. Kredit Pemilikan Rumah (KPR) adalah pembiayaan yang diberikan kepada perorangan untuk kebutuhan pembelian rumah baik berupa rumah tinggal yang dijual melalui pengembangan atau bukan pengembangan dilokasi-lokasi yang telah ditentukan bank dengan sistem jual beli (*murabahah*). Kualitas pelayanan adalah segala bentuk aktivitas yang dilakukan oleh perusahaan guna memenuhi harapan konsumen. Kepuasan nasabah adalah suatu keadaan dimana harapan konsumen terhadap suatu produk sesuai dengan kenyataan yang diterima oleh konsumen.

Pembahasan penelitian berkaitan dengan bidang pemasaran terkait dengan pelayanan dan kepuasan. Penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif dengan menggunakan analisis regresi sederhana. Teknik pengumpulan data yang digunakan oleh peneliti dalam penelitian ini adalah menggunakan angket dan dokumentasi. Angket merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberi seperangkat pertanyaan atau pernyataan tertulis kepada responden untuk dijawab. Sampel yang digunakan dalam penelitian ini sebanyak 100 responden. Pengolahan data dilakukan dengan SPSS versi 22.

Berdasarkan hasil penelitian dapat diketahui bahwa kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah, dari hasil uji koefisien determinasi ( $R^2$ ) dapat diketahui bahwa 55,5% variabel kualitas pelayanan mampu mempengaruhi kepuasan nasabah dan 44,5% sisanya dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak dibahas dalam penelitian ini. Berdasarkan hasil penelitian ini menunjukkan pengaruh positif dan signifikan yaitu kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah KPR iB Griya nilai  $t_{hitung} > t_{tabel}$  ( $11,060 > 1,660$ ).

## KATA PENGANTAR



*Alhamdulillah*, segala puji syukur ke hadirat Allah SWT, yang telah melimpahkan rahmat serta hidayah-Nya, sehingga peneliti dapat menyelesaikan penelitian skripsi ini. Untaian *Shalawat* serta Salam senantiasa tercurahkan kepada insan mulia Nabi Besar Muhammad SAW, figur seorang pemimpin yang patut di contoh dan diteladani, *madinatul 'ilmi*, pencerah dunia dari kegelapan beserta keluarga dan para sahabatnya.

Skripsi ini berjudul: **“PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN NASABAH KPR iB GRIYA (Studi Kasus Bank Sumut Cabang Syariah Sibolga)**, ditulis untuk melengkapi tugas dan memenuhi syarat-syarat untuk mencapai gelar Sarjana Ekonomi (S.E) dalam bidang Ilmu Perbankan Syariah di Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Padangsidimpuan.

Skripsi ini disusun dengan bekal ilmu pengetahuan yang sangat terbatas dan amat 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 berterimakasih kepada:

1. Bapak Prof. Dr. H. Ibrahim Siregar, MCL selaku Rektor IAIN Padangsidimpuan, serta Bapak Drs. H. Irwan Saleh Dalimunthe, M.A selaku Wakil Rektor Bidang Akademik dan Pengembangan Lembaga, Bapak H. Aswadi Lubis, S.E., M.Si selaku Wakil Rektor Bidang Administrasi Umum,

Perencanaan dan Keuangan dan Bapak Drs. Samsuddin, M.Ag selaku Wakil Rektor Bidang Kemahasiswaan dan Kerjasama.

2. Bapak Dr. H. Fatahuddin Aziz Siregar, M.Ag selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Padangsidempuan, Bapak Dr. Darwis Harahap, M.Si selaku Wakil Dekan Bidang Akademik dan Pengembangan Lembaga, Ibu Rosnani Siregar, M.Ag selaku Wakil Dekan Bidang Administrasi Umum, Perencanaan dan Keuangan dan Bapak Dr. Ikhwanuddin Harahap, M.Ag selaku Wakil Dekan Bidang Kemahasiswaan dan Kerjasama.
3. Bapak Abdul Nasser Hasibuan, M.Si selaku Ketua Jurusan Perbankan Syariah, Ibu Nofinawati, M.A selaku Sekretaris Jurusan Perbankan Syariah, serta Bapak/Ibu Dosen dan Pegawai Administrasi pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam.
4. Ibu Rosnani Siregar, M.Ag selaku Pembimbing I dan Bapak Ahmad Iqbal Tanjung MEI, selaku Pembimbing II yang telah menyediakan waktunya untuk memberikan pengarahan, bimbingan dan ilmu yang sangat berharga bagi peneliti dalam menyelesaikan skripsi ini.
5. Kepala Perpustakaan serta pegawai perpustakaan yang telah memberikan kesempatan dan fasilitas bagi peneliti untuk memperoleh buku-buku dalam menyelesaikan skripsi ini.
6. Bapak serta Ibu dosen IAIN Padangsidempuan yang dengan ikhlas telah memberikan ilmu pengetahuan dan dorongan yang sangat bermanfaat bagi peneliti dalam proses perkuliahan di IAIN Padangsidempuan.

7. Teristimewa keluarga tercinta kepada Ayahanda Abdul Halim Tanjung, dan Ibunda Rani Sianipar yang tanpa pamrih memberikan kasih sayang, dukungan moral dan materi serta doa-doa mulia yang selalu dipanjatkan tiada hentinya semenjak dilahirkan sampai sekarang, semoga Allah SWT nantinya dapat membalas perjuangan mereka dengan surga firdaus-Nya, serta kepada kakak (Yusnita Tanjung, Irma Suryani Tanjung, Nur Hasanah Tanjung dan Romaito Tanjung) karena keluarga selalu menjadi tempat istimewa bagi peneliti.
8. Kerabat dan seluruh rekan mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam angkatan 2013 khususnya rekan-rekan Jurusan Perbankan Syariah-2 yang selama ini telah berjuang bersama-sama dan semoga kita semua menjadi orang-orang yang sukses.
9. Semua pihak yang tidak dapat disebutkan satu persatu yang telah banyak membantu peneliti dalam menyelesaikan studi dan melakukan penelitian sejak awal hingga selesainya skripsi ini.

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.

Padangsidempuan, 8 Juni 2017

Peneliti,

**SAIMA PUTRI TANJUNG**  
**NIM.13 220 0082**

**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	sa	s	es (dengan titik di atas)
ج	Jim	J	je
ح	ḥa	ḥ	ha(dengan titik di bawah)
خ	Kha	ix Kh	kadan ha
د	Dal	D	de
ذ	zal	z	zet (dengan titik di atas)
ر	Ra	R	er
ز	Zai	Z	zet
س	Sin	S	es
ش	Syin	Sy	es
ص	ṣad	ṣ	esdan ye
ض	ḍad	ḍ	de (dengan titik di bawah)
ط	ṭa	ṭ	te (dengan titik di bawah)
ظ	za	z	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 vokal tunggal atau monoftong dan vokal rangkap atau diftong.

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

Tanda	Nama	Huruf Latin	Nama
— /	fathah	A	a
— /	Kasrah	I	i
— و	ḍommah	U	U

- b. Vokal Rangkap adalah vokal rangkap bahasa Arab yang lambangnya berupa gabungan antara harkat dan huruf, transliterasinya gabungan huruf.

Tanda dan Huruf	Nama	Gabungan	Nama
.....ي	fathah dan ya	Ai	a dan i
و.....	fathah dan wau	Au	a dan u

- c. Maddah adalah vokal panjang yang lambangnya berupa harkat dan huruf, transliterasinya berupa huruf dan tanda.

Harkat dan Huruf	Nama	Huruf dan Tanda	Nama
.....ا.....	fathah dan alif atau ya	a	a dan garis atas
.....ي	Kasrah dan ya	ī	i dan garis di

			bawah
و...	ḍommah dan wau	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 harkat fathah, kasrah, dan ḍommah, transliterasinya adalah /t/.
- b. Ta marbutah mati yaitu Ta marbutah yang mati atau mendapat harkat sukun, transliterasinya adalah /h/.

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

### 4. Syaddah (Tasydid)

Syaddah atau tasydid yang dalam sistem 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:

ال . 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 ditransliterasikan sesuai dengan bunyinya, yaitu huruf

/l/ diganti 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 ditransliterasikan sesuai dengan aturan yang digariskan didepan dan sesuai dengan bunyinya.

## **6. Hamzah**

Dinyatakan didepan Daftar Transliterasi Arab-Latin bahwa hamzah ditransliterasikan dengan apostrof. Namun, itu hanya terletak di tengah dan diakhir kata. Bila hamzah itu diletakkan diawal kata, ia tidak dilambangkan, karena dalam tulisan Arab berupa alif.

## **7. Penulisan Kata**

Pada dasarnya setiap kata, baik fi'il, isim, mau pun 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 capital tidak dikenal, dalam transliterasi ini huruf tersebut digunakan juga. Penggunaan huruf capital seperti apa yang berlaku dalam EYD, diantaranya huruf capital 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 capital 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 capital 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 Lektor Keagamaan. *Pedoman Transliterasi Arab-Latin*. Cetakan Kelima. 2003. Jakarta: Proyek Pengkajian dan Pengembangan Lektor Pendidikan Agama.

## DAFTAR ISI

Halaman

HALAMANJUDUL/SAMPUL	
HALAMAN PENGESAHAN PEMBIMBING	
SURAT PERNYATAAN PEMBIMBING	
SURAT PERNYATAAN KEASLIAAN PEMBIMBING	
HALAMAN PENGESAHAN DEKAN	
ABSTRAK .....	i
KATA PENGANTAR.....	ii
PEDOMAN TRANSLITERASI ARAB-LATIN .....	vi
DAFTAR ISI.....	xi
DAFTAR TABEL .....	xiv
DAFTAR GAMBAR.....	xv

### BABI PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Identifikasi Masalah .....	7
C. Batasan Masalah.....	7
D. Definisi Operasional Variabel.....	8
E. Rumusan Masalah .....	9
F. Tujuan Penelitian .....	10
G. Kegunaan Penelitian.....	10
H. Sistematika Pembahasan .....	11

### BAB II LANDASAN TEORI

A. Kerangka Teori.....	14
1. Pegadaian Syariah .....	14
2. Kepuasan Nasabah .....	19
3. Kualitas Pelayanan .....	24
4. Kualitas Produk.....	29
B. Penelitian Terdahulu .....	31
C. Kerangka Berpikir .....	35
D. Hipotesis.....	36

### **BAB III METODOLOGI PENELITIAN**

A. Lokasi dan Waktu Penelitian .....	38
B. Jenis Penelitian.....	38
C. Populasi dan Sampel .....	39
1. Populasi .....	39
2. Sampel.....	39
D. Sumber Data.....	40
E. Instrumen Pengumpulan Data .....	41
1. Kuesioner .....	41
2. Dokumentasi .....	43
F. Analisis Data .....	43
1. Uji Validitas dan Uji Reliabilitas .....	43
2. Uji Statistik Deskriptif .....	44
3. Uji Normalitas .....	45
4. Uji Linieritas .....	45
5. Uji Asumsi Klasik.....	46
a. Uji Multikolinearitas .....	46
b. Uji Heteroskedastisitas.....	46
6. Analisis Regresi Linier Berganda .....	47
7. Koefisien Determinasi ( $R^2$ ).....	47
8. Uji Hipotesis .....	48
a. Uji Signifikansi Parsial (uji t) .....	48
b. Uji Signifikansi Simultan (Uji F).....	49

### **BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

A. Gambaran Umum Pegadaian Syariah .....	50
1. Sejarah.....	50
2. Visi dan Misi .....	52
3. Struktur Organisasi .....	53
4. Jasa Pegadaian Syariah .....	54
5. Produk Pegadaian Syariah.....	55

B. Analisis Hasil Penelitian .....	59
C. Pembahasan Hasil Penelitian .....	73
D. Keterbatasan Penelitian .....	75

**BAB V PENUTUP**

A. Kesimpulan .....	76
B. Saran.....	77

**DAFTAR PUSTAKA**

**DAFTAR RIWAYAT HIDUP**

**LAMPIRAN**

## **BAB I**

### **PENDAHULUAN**

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

Kondisi ekonomi global yang masih belum sepenuhnya stabil, akibat belum membaiknya harga-harga komoditas dan moderasi perekonomian Cina serta beberapa negara di Eropa, telah membawa dampak bagi berbagai negara berupa terjadinya perlambatan ekonomi seperti halnya yang di alami oleh Indonesia. Meskipun masih mencatatkan pertumbuhan positif sekitar 4,79% pada tahun 2015 namun pertumbuhan tersebut masih lebih rendah dibandingkan pertumbuhan ekonomi Indonesia pada tahun sebelumnya.<sup>1</sup>

Kondisi tersebut berdampak pula kepada industri perbankan nasional. Pada tahun 2015 pertumbuhan perbankan nasional hanya sebesar 9,3% dibandingkan dengan pertumbuhan tahun 2014 yang mencapai 13,3%. Demikian juga dengan perbankan syariah, walaupun masih mencatatkan angka positif, pertumbuhan perbankan syariah tahun 2015 tidak lagi setinggi pertumbuhan pada tahun-tahun sebelumnya. Pertumbuhan aset, pinjaman yang diberikan (PYD) dan dana pihak ketiga (DPK) industri perbankan syariah nasional tahun 2015 yang terdiri dari Bank Umum Syariah (BUS), Unit Usaha Syariah (UUS) dan Bank Pembiayaan Rakyat Syariah (BPRS) masing-masing mengalami pertumbuhan sebesar 9,00%, 7,06% dan 6,37%. Total aset industri perbankan syariah nasional pada tahun 2015 mencapai sebesar ±Rp304,0 triliun, PYD sebesar ±Rp218,7 triliun dan DPK sebesar ± Rp236,0 triliun.<sup>2</sup>

---

<sup>1</sup>WWW.OJK.go.id, "Laporan Perkembangan Keuangan Syariah" 2015, hlm. 7.

<sup>2</sup>Ibid, hlm. 7.

Bank syariah adalah bank yang beroperasi tanpa mengandalkan bunga. Bank syariah juga dapat diartikan sebagai lembaga keuangan/ perbankan yang operasional dan produknya dikembangkan berlandaskan Al-Quran dan Hadist.<sup>3</sup>

Pembiayaan Kredit Pemilikan Rumah (KPR iB) Bank Sumut Unit Usaha Syariah adalah pembiayaan yang diberikan kepada perorangan untuk kebutuhan pembelian rumah baik berupa rumah tinggal yang dijual melalui pengembang atau bukan pengembang di lokasi-lokasi yang telah ditentukan bank dengan sistem *murabahah* (jual beli).<sup>4</sup>

Sejak didirikannya bank syariah di Indonesia, perkembangan perbankan syariah sampai saat ini sangat pesat dari segi penjualan produk- produk yang di tawarkan oleh bank syariah. Hal ini sebuah bukti minat yang tinggi dan respon positif dari masyarakat Indonesia sangat baik terhadap hadirnya bank syariah.

Sibolga merupakan kota yang berkembang dengan rata-rata ekonomi masyarakat menengah, dan rata-rata nelayan populasi masyarakat sibolga akan meningkat setiap tahunnya. Dengan meningkatnya populasi masyarakat otomatis meningkatnya kebutuhan akan rumah tinggal. Untuk memenuhi kebutuhan masyarakat tersebut adalah hal yang membingungkan bagi masyarakat sibolga, apalagi harga tanah yang terus meningkat. Untuk memiliki rumah sendiri butuh waktu yang cukup lama karna tingkat penghasilan masyarakat menengah. Dengan adanya pembiayaan KPR iB Griya telah menjadi solusi bagi masyarakat sibolga yang ingin memiliki rumah tinggal, dengan kemudahan pada pembiayaannya yang di tawarkan oleh pihak bank dengan akad *murabahah* (jual beli).

---

<sup>3</sup>Khaerul Umam, *Manajemen Perbankan Syariah* (Bandung: Pustaka Setia, 2013), hlm.15.

<sup>4</sup>SK. SE. Bank Sumut Cabang Syariah Sibolga.

Sebenarnya KPR ini juga ditawarkan oleh bank konvensional lainnya. Namun, saat ini KPR syariah mulai banyak dilirik konsumen. Sebab, KPR syariah dinilai memiliki kelebihan lain dibanding dengan KPR konvensional. Karna KPR konvensional cukup memberatkan nasabah karena bunga yang dibebankan kepada nasabahnya. Hal demikian merupakan riba, dan riba adalah perkara haram dalam hukum *Islam*. Sehingga dengan adanya pembiayaan KPR iB Griya telah memberikan kemudahan bagi masyarakat untuk memiliki rumah tanpa adanya pungutan riba yang ditetapkan oleh Bank Sumut Cabang Syariah Sibolga.

Di Kota Sibolga minat masyarakat terhadap pembiayaan KPR iB Griya cukup tinggi dan terus meningkat dari tahun ke tahun, dimana jumlah nasabahnya dari tahun 2014 sampai 2016 dapat dilihat pada tabel1 berikut.

**Tabel 1.**  
**Jumlah Nasabah KPR iB Griya**

NO	Tahun	Jumlah Nasabah
1	2014	276
2	2015	353
3	2016	307

Sumber data:diperoleh dari laporan perkembangan KPR iB Griya Bank Sumut Cabang Syariah Sibolga

Berdasarkan tabel diatas dapat diketahui dimana bahwa jumlah nasabah dari tahun 2014 sebanyak 276 nasabah, pada tahun 2015 jumlah nasabah mengalami peningkatan yaitu 353 nasabah, pada tahun 2016 jumlah nasabah mengalami penurunan yaitu, 307 nasabah. Sehingga dapat disimpulkan bahwa dengan adanya peningkatan jumlah nasabah dan penurunan jumlah nasabah, menunjukkan bahwa kepuasan nasabah secara umum dapat dinilai berdasarkan lamanya nasabah dalam menggunakan pembiayaan KPR iB Griya.

Hasil wawancara dengan beberapa masyarakat secara langsung di kota sibolga mengenai Produk KPR, bahwa beberapa masyarakat kurangnya pemahaman dan ketidak tahuan masyarakat terhadap produk KPR iB Griya. Dan dari segi kualitas pelayanan yang masih kurang baik sesuai dengan yang diharapkan masyarakat.<sup>5</sup>

Dalam dunia usaha baik itu perbankan dan usaha-usaha lainnya sangat mementingkan pelayanan yang baik bagi nasabah, konsumen, dan pelanggan. Dengan pelayanan yang baik, akan menghasilkan kepuasan dan kenyamanan bagi nasabah dan sudah tentu nasabah akan terus meningkat lebih banyak lagi dari sebelumnya. Oleh karena itu, kualitas pelayanan harus menjadi prioritas utama bagi Bank Sumut Cabang Syariah Sibolga, agar nasabah KPR di Sibolga bisa lebih ditingkatkan. Dengan kualitas pelayanan yang baik perusahaan harus mementingkan lima hal yaitu bukti fisik, empati, keandalan, daya tanggap dan jaminan.

Dengan peningkatan nasabah yang tinggi tentu akan menguntungkan bagi pihak bank itu sendiri. Langkah untuk memuaskan nasabah dengan strategi kita harus tahu apa yang diharapkan oleh nasabah, memberikan pelayanan yang baik kepada nasabah serta membangun kepercayaan dalam benak nasabah. Untuk membangun kepercayaan nasabah, Bank Sumut Cabang Syariah Sibolga perlu meningkatkan rasa percaya nasabah kepada pihak bank. Yang mana kepercayaan nasabah merupakan hal yang sangat penting kaitannya dengan pengembangan usaha dikarenakan kepercayaan akan membuat loyalitas nasabah meningkat.

---

<sup>5</sup>Hasil wawancara dengan masyarakat sibolga, senin 6 februari pukul 15.45

Oleh sebab itu berdasarkan permasalahan yang telah diuraikan diatas hal ini menjadi daya tarik bagi peneliti untuk mengetahui apakah kualitas pelayanan yang diberikan Bank Sumut Cabang Syariah Sibolga terhadap nasabah KPR iB Griya telah baik. Maka dari itu, penulis tertarik melakukan penelitian dengan mengangkat Judul “**Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah KPR iB Griya (Studi Kasus Bank Sumut Cabang Syariah Sibolga)**“.

### **B. Identifikasi Masalah**

Dari latar belakang masalah diatas dan untuk memperjelas arah penelitian, maka masalah dalam penelitian ini adalah:

1. Menurunnya kualitas pelayanan yang diharapkan nasabah sehingga menurun juga kepuasan nasabah saat melakukan pembiayaan KPR.
2. Kurangnya kemampuan dalam menciptakan harapan akan kepuasan pada nasabah.

### **C. Batasan Masalah**

Berdasarkan identifikasi indikator masalah yang ditemui, peneliti membatasi masalah tersebut menjadi pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah dalam pembiayaan KPR iB Griya.

### **D. Defenisi Operasional Variabel**

Variabel adalah obyek penelitian atau apa yang menjadi titik perhatian. Defenisi operasional variabel diperlukan untuk menentukan jenis dan indikator variabel-variabel terkait dalam penelitian untuk menentukan skala masing-masing variabel sehingga pengujian hipotesis dengan menggunakan alat bantu statistik dapat dilakukan secara benar.

Pada bagian ini peneliti menjelaskan secara operasional tentang setiap variabel yang akan diteliti. Dalam penelitian ini, ada dua variabel penelitian.

**Tabel 2.**  
**Defenisi Operasional Variabel**

Variabel	Defenisi Variabel	Indikator Variabel	Skala pengukuran
Kualitas pelayanan (X)	Kualitas pelayanan adalah segala bentuk aktivitas yang dilakukan oleh perusahaan guna memenuhi harapan konsumen.	a. Bukti Fisik b. Kehandalan c. Daya Tanggap d. Jaminan e. Empati	Likert
Kepuasan Nasabah (Y)	Kepuasan nasabah adalah tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja produk yang dirasakan sesuai dengan harapannya.	a. Apa yang diharapkan.  b. Pelayanan yang diterima. <sup>6</sup>	Likert

### E. Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian di atas maka dapat dirumuskan permasalahan yang ingin diteliti yaitu : Apakah terdapat pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah KPR iB Griya pada Bank Sumut Cabang Syariah Sibolga?

### F. Tujuan Penelitian

Berdasarkan permasalahan diatas, maka tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui seberapa besar pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah dalam pembiayaan KPR iB Griya di Bank Sumut Cabang Syariah Sibolga.

---

<sup>6</sup>M. Nur Rianto Al-Arif, *Dasar-Dasar Pemasaran Bank Syariah* (Bandung: Alfabeta, 2012), hlm.193

## **G. Kegunaan Penelitian**

Adapun kegunaan penelitian ini adalah :

### 1. Bagi Penulis

Hasil penelitian ini, diharapkan dapat memberikan kegunaan berupa tambahan pengalaman, pengetahuan dan wawasan kepada penulis berkaitan dengan masalah yang diteliti secara teori maupun praktik.

### 2. Bagi Bank Syariah

Penelitian ini diharapkan dapat menjadi sumber informasi dan evaluasi terkait dengan kinerja dan sekaligus sebagai salah satu sarana untuk menetapkan strategi bagi pihak Bank Sumut Cabang Syariah Sibolga.

### 3. Bagi Dunia Akademik

Penelitian ini juga diharapkan dapat menjadi bahan referensi bagi mahasiswa IAIN Padangsidimpuan khususnya mahasiswa perbankan syariah dan menambah kepustakaan di IAIN Padangsidimpuan.

## **H. Sistematika Pembahasan**

Sistematika pembahasan digunakan peneliti untuk mempermudah peneliti dalam menyusun proposal dan skripsi selanjutnya. Peneliti mengklasifikasikan sistematika pembahasan kedalam lima bab yaitu sebagai berikut:

BAB I, merupakan bab pendahuluan yang meliputi latar belakang masalah, batasan masalah, rumusan masalah, tujuan penelitian, kegunaan penelitian dan sistematika pembahasan. Secara umum, seluruh sub bahasan yang ada dalam pendahuluan membahas tentang yang melatar belakangi suatu masalah untuk diteliti. Masalah yang muncul akan diidentifikasi kemudian memilih beberapa poin sebagai batasan masalah yang ada. Batasan masalah yang ditentukan akan

dibahas mengenai definisi, indikator, dan skala pengukuran yang berkaitan dengan variabel yang diteliti. Kemudian identifikasi dan batasan masalah akan dirumuskan sesuai dengan tujuan dari penelitian tersebut yang berguna bagi peneliti, lembaga yang terkait, dan peneliti selanjutnya.

BAB II, dalam bab ini membahas tentang landasan teori (tinjauan umum) tentang kualitas pelayanan dan kepuasan nasabah, yang terdiri dari uraian teori dan penelitian terdahulu, kerangka pikir, dan hipotesis. Secara umum, seluruh sub bahasan yang terdapat dalam landasan teori membahas tentang penjelasan mengenai variabel penelitian secara teori yang dijelaskan dalam kerangka teori. Kemudian teori-teori yang berkaitan dengan variabel tersebut akan dibandingkan dengan penerapannya sehingga masalah yang terjadi terlihat jelas.

BAB III, membahas tentang metodologi penelitian yang mencakup waktu dan lokasi penelitian, jenis penelitian, populasi dan sampel, teknik pengumpulan data, analisis data. Secara umum, seluruh sub bahasan yang ada dalam metodologi penelitian membahas tentang lokasi dan waktu penelitian serta jenis penelitian. Kemudian ditentukan populasi yang berkaitan dengan seluruh kelompok orang, peristiwa, atau benda yang menjadi pusat perhatian peneliti untuk diteliti dan memilih beberapa atau seluruh populasi yang dijadikan sampel dalam penelitian. Data-data yang dibutuhkan akan dikumpulkan untuk memperlancar pelaksanaan penelitian. Setelah data terkumpul, maka akan dilakukan analisis data sesuai dengan berbagai uji yang diperlukan dalam penelitian ini.

BAB IV, membahas tentang hasil penelitian yang berisikan sejarah Bank Sumut Cabang Syariah Sibolga dan Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Bank Sumut Cabang Syariah Sibolga. Secara umum, seluruh

sub bahasan yang ada dalam hasil penelitian adalah membahas tentang hasil penelitian.

BAB V, merupakan bab penutup dari keseluruhan isi skripsi yang memuat kesimpulan sesuai dengan rumusan masalah disertai dengan saran-saran kemudian dilengkapi literatur. Secara umum, seluruh sub bahasan yang ada dalam penutup adalah membahas tentang kesimpulan yang diperoleh dari penelitian ini setelah melakukan analisis data dan memperoleh hasil dari penelitian ini. Hal ini merupakan langkah akhir dari penelitian dengan membuat kesimpulan dari hasil penelitian.

## BAB II

### LANDASAN TEORI

#### A. Kerangka Teori

##### 1. Kualitas pelayanan

###### a. Pengertian Kualitas Pelayanan

Berbicara tentang kualitas pelayanan ukurannya bukan hanya ditentukan oleh pihak yang melayani saja tetapi lebih banyak di tentukan oleh pihak yang dilayani sehingga dapat mengukur kualitas pelayanan berdasarkan harapan-harapan mereka dalam memenuhi kepuasan.<sup>1</sup> Kualitas (*Quality*) adalah “keseluruhan ciri serta sifat dari suatu produk atau pelayanan berpengaruh pada kemampuannya untuk memuaskan kebutuhan yang dinyatakan atau yang tersirat.”<sup>2</sup> Kualitas merupakan suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan, terdapat 4 sumber kualitas yang dijumpai yaitu :

- 1) Program, kebijakan, dan sikap yang melibatkan komitmen dari manajemen puncak.
- 2) Sistem informasi yang menekankan ketepatan baik pada waktu maupun detail.
- 3) Desain produk yang menekankan keandalan dan perjanjian ekstensif produk sebelum dilepas ke pasar.

---

<sup>1</sup>M. Nur Arianto Al Arif, *Dasar-Dasar Pemasaran Bank Syariah* (Bandung: Alfabeta, 2012 ), hlm. 220.

<sup>2</sup>Kasmir, *Manajemen Perbankan* (Jakarta: PT. Grafindo Persada, 2004), hlm. 278.

- 4) Kebijakan produksi dan tenaga kerja yang menekankan kualitas sebagai sasaran utama.<sup>3</sup>

Pelayanan adalah kegiatan pemberian jasa dari pihak kepada pihak lainnya. Pelayanan yang baik adalah pelayanan yang dilakukan secara ramah tamah, adil, cepat, tepat dan dengan etika yang baik sehingga memenuhi kebutuhan dan kepuasan bagi yang menerimanya.<sup>4</sup> Adapun karakteristik tentang pelayanan agar menjadi dasar bagaimana memberikan pelayanan yang terbaik yaitu :

- 1) Pelayanan bersifat tidak dapat diraba, pelayanan sangat berlawanan sifatnya dengan barang jadi.
- 2) Pelayanan itu kenyataannya tidak terdiri dari tindakan nyata dan merupakan pengaruh yang sifatnya adalah tindakan sosial.
- 3) Produksi dan konsumen dari pelayanan tidak dapat dipisahkan secara nyata, karena pada umumnya kejadiannya bersamaan dan terjadi di tempat yang sama.<sup>5</sup>

Jadi, kualitas pelayanan adalah segala bentuk aktivitas yang dilakukan oleh perusahaan guna memenuhi harapan konsumen.<sup>6</sup>

#### b. Konsep Kualitas Pelayanan

Kualitas pelayanan menjadi suatu keharusan yang harus dilakukan perusahaan supaya mampu bertahan dan tetap mendapatkan kepercayaan

---

<sup>3</sup>Hessel Nogis Tangkilisan, *Manajemen Publik* (Jakarta: PT. Gramedia, 2005 ), hlm. 208-209.

<sup>4</sup>Malayu S.P. Hasibuan, *Dasar-Dasar Perbankan* (Jakarta: PT. Bumi Aksara, 2015), hlm.152

<sup>5</sup>*Op. Cit.*, hlm. 211.

<sup>6</sup><http://skripsi-manajemen.blogspot.com/2011/02/pengertian-defenisi-kualitas-pelayanan>, diakses 26 februari 2017 pukul 18.16 WIB.

pelanggan. Pola konsumsi dan gaya hidup pelanggan menuntut perusahaan mampu memberikan pelayanan yang berkualitas. Keberhasilan perusahaan dalam memberikan pelayanan yang dapat ditentukan dengan pendekatan *service quality* yang telah dikembangkan oleh Parasuraman.<sup>7</sup>

*Service quality* seberapa jauh perbedaan antara harapan dengan kenyataan para pelanggan atas layanan yang mereka terima. *Service quality* dapat diketahui dengan cara membandingkan persepsi pelanggan atas layanan yang benar-benar mereka terima dengan layanan sesungguhnya yang mereka harapkan. Kualitas pelayanan menjadi hal utama yang diperhatikan serius oleh perusahaan, yang melibatkan seluruh sumber daya yang dimiliki oleh perusahaan.

Kualitas pelayanan berpusat pada suatu kenyataan yang ditentukan oleh pelanggan. Intraksi strategi pelayanan, sistem pelayanan dan sumber daya manusia serta pelanggan akan sangat menentukan keberhasilan dari manajemen perusahaan. Oleh karena itu perlu menerapkan strategi untuk membentuk kualitas pelayanan sebagai berikut:<sup>8</sup>

- 1) Atribut pelayanan pelanggan, yaitu bahwa penyampaian jasa harus tepat waktu dan akurat dengan perhatian.
- 2) Pendekatan untuk penyempurnaan kualitas jasa merupakan aspek penting dalam mewujudkan kepuasan pelanggan. Ini disebabkan oleh faktor biaya, waktu penerapan program dan pengaruh layanan pelanggan.

---

<sup>7</sup>Rambat Lupioadi, *Manajemen Perusahaan Jasa* (Jakarta: Salemba Empat, 2001), hlm 140.

<sup>8</sup>*Ibid*, hlm, 141.

- 3) Sistem umpan balik dan kualitas layanan pelanggan yaitu dengan memahami persepsi pelanggan terhadap perusahaan dan para pesaing mengukur dan memperbaiki kinerja perusahaan, mengubah bidang-bidang terkuat perusahaan menjadi faktor pembeda pasar, menunjukkan komitmen perusahaan pada kualitas dan pelanggan.
- 4) Implementasi, adalah suatu yang paling penting sebagai bagian dari proses implementasi, pihak manajemen harus menentukan cakupan-cakupan jasa dan level pelayanan.

c. Kualitas Pelayanan Menurut Perspektif Islam

Dalam pelayanan yang baik islam juga menjelaskan mengenai memberikan hasil usaha yang baik dan berkualitas seperti yang dijelaskan dalam al-Qur'an surah al-baqarah ayat 267.

يَأْتِيهَا الَّذِينَ ءَامَنُوا أَنفِقُوا مِن طَيِّبَاتِ مَا كَسَبْتُمْ وَمِمَّا  
 أَخْرَجْنَا لَكُمْ مِنَ الْأَرْضِ <sup>ط</sup> وَلَا تَيَمَّمُوا الْخَبِيثَ مِنْهُ تُنْفِقُونَ  
 وَلَسْتُمْ بِءَاخِذِيهِ إِلَّا أَنْ تُغْمِضُوا فِيهِ <sup>ج</sup> وَأَعْلَمُوا أَنَّ اللَّهَ غَنِيٌّ

حَمِيدٌ

Artinya: Hai orang-orang yang beriman, nafkahkanlah sebahagian hasil usahamu yang baik dan dari hasil yang kami anugrahkan kepadamu dari bumi. Dan janganlah kamu sengaja (menafkahkan) yang buruk, sedangkan kamu sendiri sudah tidak mengambilnya, yang melainkan dengan memejamkan matamu (sudah jijik kamu melihatnya). Dan ketahuilah bahwa sanya Allah Maha Kaya Lagi Maha Terpuji.<sup>9</sup>

<sup>9</sup> Departemen Agama RI, Al-Qur'an Tafsir Rahmat, (Jakarta:

Ayat yang bercetak tebal diatas menjelaskan bahwa ayat ini diturunkan pada orang-orang anshar yaitu kami adalah orang-orang pemilik kebun kurma dulu seseorang menyedekahkan sebagai dari hasil usaha kebunnya sesuai dengan jumlah yang dimilikinya. Dan orang-orang (para penghuni shuffa) tidak mengharapkan hal yang baik maka seseorang memberikn tanda kurma yang terdiri dari kurma yang tidak keras dan kurma basah yang sudah rusak yang telah patah.<sup>10</sup>

Ayat diatas menjelaskan pentingnya memberikan pelayanan yang baik dan berkualitas, dengan pelayanan yang baik nasabah juga akan bisa meningkat.

#### d. Dasar-dasar Pelayanan

##### 1) Pemimpin dan kepemimpinan bank

Pemimpin dan kepemimpinan bank paling menentukan baik buruknya pelayanan dan etika suatu bank. Karena itu manjer suatu bank merupakan cermin tentang baik atau buruknya pelayanan bank bersangkutan. Manajer harus mampu membina para karyawannya sedemikian rupa sehingga pelayanan dan etika karyawan dalam melayani masyarakat baik dan benar.<sup>11</sup>

##### 2) *Costumer Service (CS)*

Seorang *Costumer Service (CS)* harus memiliki dasar-dasar pelayanan yang kokoh pasti akan mampu mengatasi setiap kebutuhan dan keinginan pelanggan maupun calon pelanggan. Pelayanan yang

---

<sup>10</sup>Mardani, *Ayat-Ayat Dan Hadist Ekonomi Syariah*, (Jakarta: PT Raja Grafindo Persada, 2012), hlm. 67.

<sup>11</sup>Malayu S.P. Hasibuan *OP. Cit.*, hlm. 154.

diberikan akan semakin berkualitas jika setiap CS telah dibekali dasar-dasar pelayanan. Dasar-dasar pelayanan yang harus dipahami adalah sebagai berikut:

a) Berpakaian dan Berpenampilan

Pakaian dan penampilan merupakan satu paket yang tidak dapat dipisahkan. Artinya petugas CS harus mengenakan baju dan celana yang sepadan dengan kombinasi yang menarik. CS harus juga berpakaian yang necis, tidak kimal, dan baju lengan panjang tidak digulung sehingga pakaian yang dikenakan benar-benar memikat konsumen.

b) Percaya diri, bersikap akrab dan penuh dengan senyum

Dalam melayani pelanggan petugas CS harus memiliki rasa percaya diri yang tinggi. Petugas CS harus juga bersikap akrab dengan calon pelanggan, seolah-olah sudah kenal lama. Dalam melayani pelanggan petugas CS harus murah senyum dengan raut muka yang menarik hati, serta tidak dibuat-buat.

c) Menyapa dengan lembut

Pada saat pelanggan atau calon pelanggan datang, petugas harus segera menyapa dan kalau sudah pernah bertemu sebelumnya usahakan menyapa dengan menyebut namanya. Namun, jika belum kenal dapat menyapa dengan sebutan Bapak/Ibu, ada yang dapat kami bantu.

d) Tenang, hormat, sopan dan tekun

Usahakan pada saat melayani pelanggan dalam keadaan tenang tidak terburu-buru, sopan santun dalam bersikap. Kemudian, tunjukkan sikap menghormati pelanggan atau calon pelanggan, tekun mendengar, sekaligus berusaha memahami keinginannya.

e) Berbicara

Berbicara menggunakan bahasa yang baik dan benar. Artinya dalam berkomunikasi dengan pelanggan gunakan bahasa Indonesia yang benar atau bahasa daerah yang benar pula. Suara yang digunakan harus jelas dalam arti mudah dipahami dan jangan menggunakan istilah-istilah yang sulit dipahami oleh pelanggan.

f) Bergairah

Dalam melayani pelanggan, seorang CS hendaknya menunjukkan pelayanan yang prima, seolah-olah memang sangat tertarik dengan keinginan dan kemauan pelanggan.

g) Mampu meyakini pelanggan

Seorang CS harus mampu meyakinkan pelanggan dengan argument-argumen yang masuk akal. Petugas CS juga harus mampu memberikan kepuasan atas pelayanan yang diberikannya.<sup>12</sup>

3) Organisasi Bank

Organisasi bank setiap karyawan harus disusun dengan baik agar tumpang tindih dalam pelayanan dapat dihindarkan. Dengan cara ini dapat diharapkan pelayanan akan lebih baik dan lancar.

---

<sup>12</sup>Kasmir, *Pemasaran Bank* (Jakarta: Prenada Media Group, 2010), hlm. 302-307.

#### 4) Karyawan Bank (SDM)

Karyawan bank harus bermental baik dan profesional dalam tugasnya masing-masing sehingga pelayanan terhadap masyarakat baik dan benar.

#### 5) Pengembangan Karyawan

Pengembangan pengetahuan dan keterampilan karyawan bank harus dilakukan agar pelayanan terhadap masyarakat dapat ditingkatkan.<sup>13</sup>

#### e. Sifat-sifat pelanggan

Setiap pelanggan memiliki keinginan yang sama, yaitu ingin dipenuhi keinginan kebutuhannya serta ingin diperhatikan. Sifat-sifat pelanggan yang harus dikenal adalah:

- 1) Pelanggan dianggap sebagai raja.
- 2) Mau dipenuhi keinginan dan kebutuhan.
- 3) Tidak mau didebat dan tidak mau disinggung.
- 4) Pelanggan mau diperhatikan.
- 5) Pelanggan merupakan sumber pendapatan.

#### f. Sikap melayani pelanggan

Sikap yang dapat diberikan CS tergantung dari kondisi atau situasi pada saat berhadapan dengan pelanggan dari awal sampai akhir. Sikap yang harus diperhatikan dalam melayani pelanggan yaitu:

- 1) Memberi kesempatan pelanggan berbicara.
- 2) Mendengarkan baik-baik.

---

<sup>13</sup>*Op. Cit.*, hlm. 154-155.

- 3) Tidak menyela pembicaraan.
  - 4) Ajukan pertanyaan.
  - 5) Jangan marah dan jangan mudah tersinggung.
  - 6) Jaga sikap sopan, ramah dan selalu tenang.
- g. Ciri-ciri pelayanan yang baik

Dengan memberi pelayanan yang baik perlu didukung oleh berbagai hal. Berikut ini beberapa ciri pelayanan yang baik yang harus diikuti dan dipenuhi oleh perusahaan dan dijalankan oleh CS yaitu:

- 1) Tersedianya karyawan yang baik.
  - 2) Tersedianya sarana dan prasarana.
  - 3) Bertanggung jawab.
  - 4) Mampu melayani secara cepat dan tepat.
  - 5) Mampu berkomunikasi.
  - 6) Memeberikan jaminan kerahasiaan.
  - 7) Memiliki pengetahuan dan kemampuan.
  - 8) Berusaha memahami kebutuhan pelanggan.
  - 9) Mampu memberikan kepercayaan.<sup>14</sup>
- h. Mengukur Kualitas Pelayanan

Menurut buku perilaku konsumen oleh Etta Mamang Sangadji tentang kualitas pelayanan fasilitas berfokus pada lima dimensi yaitu :

- 1) Produk-produk fisik (*Tangibles*), tersedianya fasilitas fisik, perlengkapan dan sarana komunikasi, dan lain-lain yang bisa dan

---

<sup>14</sup>Kasmir, *Pemasaran Bank* (Jakarta: Prenada Media Group, 2010), hlm. 302-310.

harus ada dalam proses jasa.<sup>15</sup> Penampilan dan kemampuan sarana dan prasarana fisik perusahaan dan keadaan lingkungan sekitarnya adalah bukti nyata dari pelayanan yang diberikan oleh pemberi jasa. Yang meliputi fasilitas fisik (gedung, gudang, dan lain sebagainya), perlengkapan dan peralatan yang dipergunakan (teknologi), serta penampilan pegawai.<sup>16</sup>

- 2) Empati (*Empahaty*), yang meliputi sikap kontak personal atau perusahaan untuk memahami kebutuhan dan kesulitan, konsumen, komunikasi yang baik, perhatian pribadi, dan kemudahan untuk melakukan komunikasi atas hubungan.
- 3) Keandalan (*Reliability*), yaitu kemampuan untuk memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan tepat (*accurately*) dan kemampuan untuk dipercaya (*dependably*), terutama memberikan jasa secara tepat waktu (*on time*), dengan cara yang sama sesuai dengan jadwal yang telah dijanjikan, dan tanpa melakukan kesalahan.
- 4) Daya tanggap (*Responsiveness*), kemauan untuk keinginan para karyawan untuk membantu memberikan jasa yang dibutuhkan konsumen. Dengan penyampaian yang jelas dan informasi yang jelas menyebabkan persepsi yang negative dalam kualitas pelayanan.
- 5) Jaminan (*Assurance*), meliputi pengetahuan, kemampuan, keramahan, kesopanan dan sifat dapat dipercaya dari kontak personal untuk

---

<sup>15</sup>Etta Mamang Sangadji, *Perilaku Konsumen Pendekatan Praktis* (Yogyakarta: Andi Offset, 2013), hlm. 100.

<sup>16</sup>Rambat Lupiyoadi, *Manajemen Pemasaran Jasa* (Jakarta: PT. Salemba empat, 2001) hlm. 148.

menghilangkan sifat keragu-raguan konsumen dan membuat mereka merasa terbebas dari bahaya dan risiko.<sup>17</sup>

## 2. Kepuasan Nasabah

### a. Pengertian Kepuasan Nasabah

Salah satu tujuan utama perusahaan khususnya perusahaan jasa dalam dunia perbankan adalah menciptakan kepuasan nasabah. Kepuasan nasabah sebagai hasil penilaian nasabah terhadap apa yang diharapkan dengan membeli dan mengkonsumsi suatu produk/jasa.

Dalam strategi pemasaran tujuan utamanya adalah untuk meningkatkan jumlah nasabahnya, baik secara kualitas maupun kuantitas. Secara kuantitas artinya jumlah nasabah bertambah cukup signifikan dari waktu ke waktu, sedangkan secara kualitas artinya nasabah yang didapat merupakan nasabah yang produktif yang mampu memberikan laba bagi bank.

Variabel utama yang menentukan kepuasan konsumen adalah :

- 1) Apa yang di harapkan (*expectations*)
- 2) Pelayanan yang diterima (*perceived performance*).<sup>18</sup>

Kepuasan nasabah menjadi sangat bernilai bagi bank atau perusahaan, sehingga tidak heran jika ada slogan bahwa pelanggan adalah raja, yang perlu dilayani sebaik-baiknya.

Dalam praktiknya apabila nasabah puas atas pelayanan yang diberikan bank, maka ada dua keuntungan yang diterima oleh bank yaitu :

---

<sup>17</sup>Etta Mamang Sangadji, *Op. Cit.*, hlm. 100-101.

<sup>18</sup>M. Nur Rianto Al- Arif, *Dasar-Dasar Pemasaran Bank Syariah* (Bandung: Alfabeta,2012), hlm. 192- 193.

- 1) Nasabah yang lama akan tetap dapat dipertahankan (tidak lari ke bank lain).
- 2) Kepuasan nasabah akan menular kepada nasabah baru, dengan berbagai cara sehingga mampu meningkatkan jumlah nasabah.

Jika cara seperti diatas dapat terus dipertahankan, maka tujuan bank akan dapat tercapai dengan tidak terlalu sulit. Memang dalam pelaksanaan dilapangan tidak selalu mudah, mengingat perilaku nasabah yang beragam. Akan tetapi, setiap bank memiliki standar pelayanan yang harus dipenuhi guna melayani nasabahnya.<sup>19</sup>

Kepuasan nasabah diartikan sebagai suatu keadaan dimana harapan konsumen terhadap suatu produk sesuai dengan kenyataan yang diterima oleh konsumen.<sup>20</sup>

Menurut Philip Kotler kepuasan nasabah adalah tingkat perasaan di mana seseorang menyatakan hasil perbandingan antara hasil kerja produk/jasa yang diterima dengan apa yang diharapkan.

Menurut Engel kepuasan nasabah merupakan evaluasi purnabeli dimana alternatif yang dipilih sekurang-kurangnya memberikan hasil (*outcome*) sama atau melampaui harapan nasabah, sedangkan ketidakpuasan timbul apabila hasil yang diperoleh tidak memenuhi harapan nasabah.<sup>21</sup>

---

<sup>19</sup>Kasmir, *Pemasaran Bank* (Jakarta: Kencana, 2010), hlm. 161-162.

<sup>20</sup>Etta Mamang Sangadji, *Perilaku Konsumen Pendekatan, Op. Cit.*, hlm. 181

<sup>21</sup>M. Nur Rianto Al-Arif, *Dasar-Dasar Pemasaran Bank Syariah, Op. Cit.*, hlm. 193.

Kepuasan nasabah yang diberikan bank akan berimbas sangat luas bagi peningkatan keuntungan bank. Atau dengan kata lain, apabila nasabah puas terhadap pembelian jasa bank, maka nasabah tersebut akan :

- 1) Loyal kepada bank, artinya kecil kemungkinan nasabah untuk pindah ke bank yang lain dan akan tetap setia menjadi nasabah bank yang bersangkutan.
- 2) Mengulang kembali pembelian produknya, artinya kepuasan terhadap pembelian jasa bank akan menyebabkan nasabah membeli kembali terhadap jasa yang ditawarkan secara berulang-ulang.
- 3) Membeli lagi produk lain dalam bank yang sama. Dalam hal ini nasabah akan memperluas pembelian jenis jasa yang ditawarkan sehingga pembelian nasabah menjadi makin beragam dalam suatu bank.
- 4) Memberikan promosi gratis dari mulut kemulut. Hal ini adalah yang menjadi keinginan bank, karena pembicaraan tentang kualitas pelayanan bank ke nasabah lain akan menjadi bukti akan kualitas jasa yang di tawarkan.

Agar kita tahu bahwa nasabah puas atau tidak puas berhubungan dengan bank, maka perlu adanya alat ukur untuk menentukan kepuasan nasabah. Dalam menentukan seberapa besar kepuasan nasabah terhadap suatu bank dapat dilakukan dengan berbagai cara. Menurut Philip Kotler pengukuran kepuasan nasabah dapat dilakukan melalui empat sarana yaitu:

- 1) Sitem keluhan dan usulan

Artinya seberapa banyak keluhan atau complain yang dilakukan nasabah dalam suatu periode, makin banyak berarti makin kurang baik demikian pula sebaliknya.

2) Survey kepuasan konsumen

Dalam hal ini perlu secara berkala melakukan survei berkala melalui wawancara dan kusioner tentang segala sesuatu yang berhubungan dengan bank tempat nasabah melakukan transaksi selama ini.

3) Konsumen samaran

Bank dapat mengirim karyawannya atau melalui orang lain untuk berpura-pura menjadi nasabah guna melihat pelayanan yang diberikan oleh karyawan bank secara langsung, sehingga terlihat jelas bagaimana karyawan melayani nasabah sesungguhnya.

4) Analisis mantan pelanggan

Dengan melihat catatan nasabah yang pernah menjadi nasabah bank guna mengetahui sebab-sebab mereka tidak lagi menjadi nasabah bank kita.<sup>22</sup>

b. Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Nasabah

Pelanggan yang puas akan menceritakan kepuasannya kepada tiga orang lain, sedangkan nasabah yang tidak puas akan menceritakan ketidakpuasannya kepada sepuluh orang lain.<sup>23</sup> Banyak faktor yang mempengaruhi kepuasan nasabah yang dapat membuat nasabah kabur

---

<sup>22</sup>Kasmir, *Pemasaran Bank, Op. Cit.*, hlm. 162-164.

<sup>23</sup>Fandy Tijiptono dan Gregorius Chandra, *Service Quality & Satisfaction* (Yogyakarta:Andi, 2010), hlm.292

meninggalkan perusahaan, baik untuk sementara waktu atau selamanya. Agar kejadian ini tidak terulang, maka seorang karyawan, terlebih lagi petugas pelayanan harus tau factor-faktor yang mempengaruhi nasabah merasa tidak puas dan meninggalkan perusahaan.

Berikut ini ada beberapa faktor yang mempengaruhi pelayanan terhadap kepuasan pelanggan sehingga nasabah meninggalkan perusahaan, sebagai berikut:

a. Pelayanan yang tidak memuaskan

Banyak hal yang menyebabkan nasabah tidak [puas terhadap pelayanan yang diberikan oleh perusahaan. Nasabah merasa tidak dilayani dengan baik, merasa disepelekan atau tidak diperhatikan atau kadang nasabah merasa tersinggung.

b. Produk yang tidak baik

Kelengkapan produk yang ditawarkan kurang, sehingga pilihan yang sesuai dengan keinginan nasabah tidak tersedia. Produk yang ditawarkan tidak memiliki kelebihan atau keunggulan tertentu, jika dibandingkan dengan produk yang ditawarkan pesaing.

c. Ingkar janji, tidak tepat waktu

Petugas perusahaan tidak menepati janji seperti waktu pelayanan. Begitu juga dengan penyelesaian pekerjaan yang tidak sesuai dengan keinginan nasabah.

d. Biaya yang relatif mahal

Biaya yang dibebankan kepada nasabah relatif mahal, jika dibandingkan dari perusahaan pesaing. Hal ini juga menyebabkan

nasabaha meninggalkan perusahaan yang bersangkutan. Untuk mengatasi hal-hal tersebut diatas maka perlu diketahui cara-cara yang membuat nasabah merasa puas dan betah berurusan dengan perusahaan yang bersangkutan, sebagai berikut:

- 1) petugas pelayanan yang menarik dari segi penampilan dan gaya bicara yang tidak membosankan.
- 2) Sebagai pelayanan cepat tanggap keinginan nasabah dan cepat mengerjakan atau melayani nasabah. Disamping itu pelayanan yang diberikan harus benar-benar dan tepat waktu.
- 3) Menyediakan ruang tunggu yang nyaman seperti ruangan yang lebar, sejuk, penerapan yang cukup, dekorasi yang indah, suasana yang tenang, kebersihan selalu terjaga, dan nsabah selalu merasa nyaman.
- 4) Brosur yang tersedia lengkap dan mampu menjelaskan segala sesuatu sehingga sesuai dengan keinginan.

c. Kepuasan Nasabah Menurut Perspektif Islam

Kepuasan nasabah diartikan sebagai suatu keadaan dimana harapan konsumen terhadap suatu produk sesuai dengan kenyataan yang diterima oleh konsumen. Dalam Al-Qur'an juga dijelaskan mengenai memberikan kepuasan kepada pelanggan(nasabah), yaitu pada surah Ali'imran ayat 159.<sup>24</sup>

---

<sup>24</sup>M. Quraish Shihab, *Tafsir Al-Mishbah* (Jakarta:Lentera Hati,2002),hlm. 241

فِيمَا رَحْمَةٍ مِّنَ اللَّهِ لِنْتَ لَهُمْ وَلَوْ كُنْتَ فَظًّا غَلِيظَ الْقَلْبِ  
 لَأَنْفَضُوا مِنْ حَوْلِكَ فَاعْفُ عَنْهُمْ وَاسْتَغْفِرْ لَهُمْ وَشَاوِرْهُمْ فِي  
 الْأَمْرِ فَإِذَا عَزَمْتَ فَتَوَكَّلْ عَلَى اللَّهِ إِنَّ اللَّهَ يُحِبُّ الْمُتَوَكِّلِينَ



Artinya: Maka disebabkan rahmat dari Allah, engkau berlaku lemah lembut terhadap mereka. Sekiranya engkau berlaku keras lagi berhati-hati kasar, tentulah mereka menjauh diri dari sekelilingmu. Karena itu, maafkan lah mereka mohonkanlah ampun dari mereka bermusyawarahlah dengan mereka, dalam urusan itu. Kemudian apabila engkau telah membulatkan tekad, maka bertakwalah kepada Allah. Sesungguhnya Allah menyukai orang-orang yang bertakwa.

Ayat diatas menjelaskan bahwa setiap manusia dituntun 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 lembutnya maka konsumen akan berpindah keperusahaan lain. Pelaku bisnis dalam memberikan pelayanan harus menghilangkan jauh sikap keras hati dan harus memiliki sifat pemaaf kepada pelanggan agar pelanggan terhindar dari rasa takut, tidak percaya, dan perasaan adanya bahaya dari pelayanan yang diterima.

### 3. KPR iB Griya

#### a. Pengertian KPR

Produk (Kredit Pemilikan Rumah) KPR iB Griya Bank Sumut Cabang Syariah Sibolga adalah Pembiayaan Bank Sumut Unit Usaha Syariah. Pembiayaan yang diberikan kepada perorangan untuk kebutuhan

pembelian Rumah baik berupa rumah tinggal yang dijual melalui pengembang atau bukan pengembang di lokasi-lokasi yang telah ditentukan.

Dimana pinjaman tersebut akan dibayar oleh nasabah dengan cara mengangsur atau mencicil kepada pihak bank, sehingga nasabah bisa memiliki rumah yang di inginkan. KPR iB Griya ini menggunakan akad *murabahah* (jual beli).

#### 1) Pengertian Akad *Murabahah*

Akad adalah kontrak antara dua belah pihak.<sup>25</sup> *Murabahah* berarti suatu penjualan barang seharga barang tersebut ditambah keuntungan yang disepakati.<sup>26</sup>

Akad *murabahah* adalah akad jual beli atas barang tertentu, dimana penjual menyebutkan harga pembelian barang kepada pembeli kemudian menjual kepada pihak pembeli dengan mensyaratkan keuntungan yang diharapkan sesuai jumlah tertentu.

Dalam akad *murabahah*, penjual menjual barangnya dengan meminta kelebihan atas harga beli dengan harga jual. Perbedaan antara harga beli dan harga jual barang disebut *margin* (keuntungan).<sup>27</sup>

Jadi singkatnya, *murabahah* adalah akad jual beli barang dengan menyatakan harga perolehan dan keuntungan (*margin*) yang disepakati oleh penjual dan pembeli. Karena dalam defenisinya disebut adanya “keuntungan yang disepakati” karakter *murabahah* adalah

---

<sup>25</sup>Adiwarman A. karim, *Bank Islam Analisis Fiqih dan Keuangan* (Jakarta: PT Raja Grafindo Persada, 2010), hlm. 65.

<sup>26</sup>*Ibid.*, hlm. 113.

<sup>27</sup>Ismail, *Perbankan Syariah* (Jakarta: kencana, 2014), hlm. 138.

sipenjual harus memberitahu pembeli tentang harga pembelian barang dan menyatakan jumlah keuntungan yang ditambah pada biaya tersebut.

Dengan berjual beli, kebutuhan modal perdagangan terpenuhi dengan harga tetap, sementara bank syariah mendapat keuntungan margin tetap dengan meminimalkan resiko.<sup>28</sup>

## 2) Dasar hukum *Murabahah* dalam Al-Qur'an

Adapun dasar hukum *murabahah* dapat dilihat dalam Al-Qur'an surah *Al-Baqarah* 275

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

Artinya : Orang-orang yang memakan riba tidak dapat berdiri melainkan seperti berdirinya orang yang kemasukan setan karena gila. Yang demikian itu karena mereka berkata jual beli sama dengan riba. Padahal Allah telah menghalalkan jual beli dan mengharamkan riba. Barang siapa yang mendapat peringatan dari Tuhannya, lalu dia berhenti, maka apa yang telah diperolehnya dahulu menjadi miliknya dan urusannya kepada Allah. Barang siapa

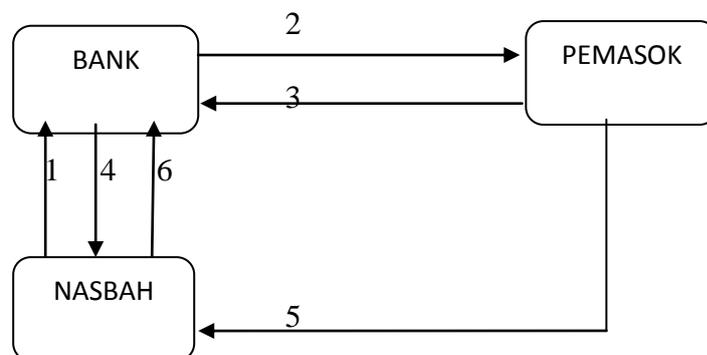
<sup>28</sup>Ascarya, *Akad dan Produk Bank Syariah* (Jakarta: Raja Wali Pers, 2011), hlm. 124-125.

mengulangi, maka mereka itu penghuni neraka, mereka kekal didalamnya. ( Al-baqarah {2} : 275 )<sup>29</sup>

Ayat diatas menjelaskan bahwa Allah SWT mempertegas legalitas dan keabsahan jual beli secara umum, serta menolak dan melarang konsep ribawi. Berdasarkan ketentuan ini, jual beli *murabahah* mendapat pengakuan dan legalitas dari syara' dan sah untuk dioperasionalkan dalam praktik pembiayaan pada bank syariah karena merupakan salah satu bentuk jual beli dan tidak mengandung unsur ribawi.

### 3) Skema Proses Transaksi *Murabahah*

**Gambar. I**  
**Skema Proses Transaksi *Murabahah***



Keterangan :

1. Pembuatan akad jual-beli barang antara bank dan nasabah yang sekaligus merupakan pemesanan barang oleh nasabah kepada bank.
2. Pembuatan akad jual-beli yang diikuti pelaksanaan pembayaran barang oleh bank.

<sup>29</sup>Departemen Agama RI, *Al-Qur'an dan Terjemahannya* (Jakarta: Bintang Indonesia), hlm. 47.

3. Penjualan dan penyerahan hak Kepemilikan barang oleh pemasok kepada bank.
4. Penjualan barang + *mark-up/ margin* dan penyerahan hak kepemilikan oleh bank kepada nasabah.
5. Pengiriman barang secara fisik oleh pemasok kepada nasabah.
6. Pelunasan harga barang oleh nasabah kepada bank secara cicilan atau secara sekaligus pada akhir pelunasan.

## B. Penelitian Terdahulu

Untuk memperkuat penelitian ini, maka peneliti mengambil penelitian yang berhubungan dengan judul yang sedang diteliti dan menjadi bahan masukan dan kajian bagi penelitian yang mempunyai kaitan dengan penelitian ini.

**Tabel. 2**  
**Penelitian Terdahulu**

NO	Nama Peneliti	Judul	Hasil
1	Desman Saputri 2016	Analisis pengaruh kualitas pelayanan terhadap loyalitas konsumen pada PT. Pegadaian (persero) unit pegadaian syariah Cabang Yogyakarta. (Skripsi Fakultas Syariah Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga).	Terdapat pengaruh yang signifikan antara kualitas pelayanan terhadap loyalitas konsumen di PT. Pegadaian (persero) unit pegadaian syariah Yogyakarta.
2	Khoiron Ahmad 2015	Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah pada Bank Syariah Mandiri. (Skripsi Fakultas Ekonomi Jurusan Manajemen Universitas Muhammadiyah Surakarta).	Variabel bebas berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah. Variabel <i>reliability</i> adalah variabel yang dominan pengaruhnya terhadap kepuasan nasabah.

3	Weli Nurmalia 2012	Pengaruh kualitas pelayanan teller terhadap kepuasan nasabah (studi kasus pada bank rakyat Indonesia syariah cabang Semarang). (Skripsi Fakultas Ekonomi Universitas Diponegoro Semarang).	Terdapat pengaruh yang signifikan antara kualitas pelayanan teller terhadap kepuasan nasabah di PT. Bank BRI Syariah cabang Semarang.
---	-----------------------	--	---

Persamaan penelitian ini dengan saudari desman saputri adalah variabel X adalah sama-sama meneliti tentang kualitas pelayanan. Dan perbedaannya adalah di variabel Y yaitu loyalitas nasabah, Sedangkan variabel X penelitian ini adalah kepuasan nasabah, dan dimana tempat penelitian saudari desman saputri pada, PT. Pegadaian (persero) unit pegadaian syariah Yogyakarta sedangkan penelitian ini terletak pada Bank Sumut Cabang syariah Sibolga.

Persamaan penelitian ini dengan saudara khoiron ahmad adalah variabel X adalah sama-sama meneliti tentang kualitas pelayanan dan variabel Y yaitu kepuasan nasabah. Sedangkan perbedaannya adalah terletak pada tempat penelitiannya, dimana tempat penelitian saudari praveda ascarintya pada Bank Syariah Mandiri, sedangkan penelitian ini terletak pada Bank Sumut Cabang syariah Sibolga.

Persamaan penelitian ini dengan saudari weli nurmalia adalah variabel X adalah sama-sama meneliti tentang kualitas pelayanan dan variabel Y yaitu kepuasan nasabah. Sedangkan perbedaannya adalah terletak pada tempat penelitiannya, dimana tempat penelitian saudari praveda ascarintya pada bank rakyat Indonesia syariah Semarang, sedangkan penelitian ini terletak pada Bank Sumut Cabang syariah Sibolga.

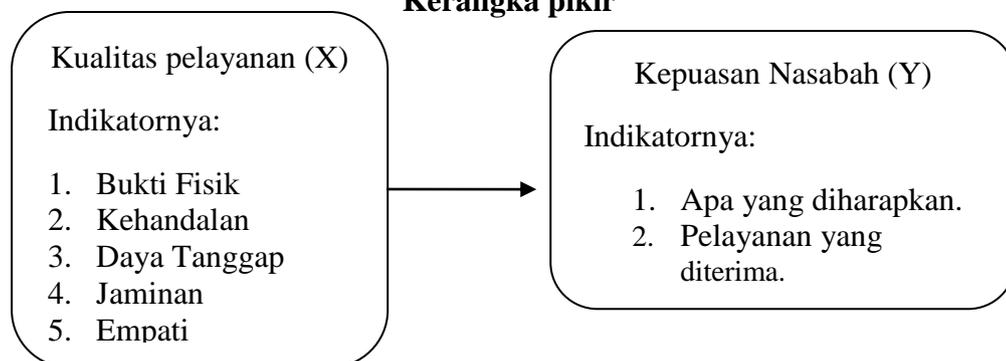
### C. Kerangka Pikir

Kerangka pikir adalah gambaran tentang hubungan antara variabel dalam suatu penelitian. Kerangka pikir diuraikan oleh jalan pikiran menurut kerangka yang logis. Inilah yang disebut *logical constuct*. Didalam kerangka pikir inilah akan didudukkan masalah penelitian yang telah didefenisikan dalam kerangka teoritis yang relevan, yang mampu menangkap, menerangkan, dan menunjuk perspektif terhadap/dengan masalah penelitian.

Dalam penelitian yang berjudul “Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah KPR iB Griya (Studi Kasus Bank Sumut Cabang Syariah Sibolga) “ memiliki kerangka teori yaitu variabel (X), sebagai kualitas pelayanan dan variabel (Y), sebagai kepuasan nasabah dalam pembiayaan KPR.

Kualitas pelayanan adalah segala bentuk aktivitas yang dilakukan oleh perusahaan guna memenuhi harapan konsumen. Sedangkan kepuasan nasabah adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan antara persepsi/kesannya terhadap kinerja (hasil) suatu produk dan harapan-harapannya.<sup>30</sup> Kerangka pikir dalam penelitian ini terdapat dalam gambar 2.

**Gambar 2.**  
**Kerangka pikir**



<sup>30</sup>Rambat Lupiyoadi, *Manajemen Pemasaran Jasa* (Jakarta: PT. Salemba Empat, 2001), hlm. 148.

#### D. Hipotesis

Hipotesis merupakan jawaban sementara terhadap rumusan masalah penelitian dimana rumusan masalah penelitian ini dinyatakan dalam bentuk kalimat pertanyaan. Di katakan sementara, karena jawaban yang diberikan baru didasarkan pada teori yang relevan, belum didasarkan pada fakta-fakta empiris yang diperoleh melalui pengumpulan data.<sup>31</sup> Adapun hipotesis dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

H<sub>a</sub>: “Terdapat pengaruh antara kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah di PT. Bank Sumut Cabang Syariah Sibolga.”

---

<sup>31</sup>Sugiyono, *Metode Penelitian*, (Bandung: CV. Alfabeta, 2016), Hlm. 64.

## **BAB III**

### **METODOLOGI PENELITIAN**

#### **A. Lokasi dan Waktu Penelitian**

Lokasi penelitian ini dilakukan pada Bank Sumut Cabang Syariah Sibolga yang diambil datanya secara langsung di Bank Sumut Cabang Syariah Sibolga. Penelitian ini dilakukan mulai dari bulan maret 2017 sampai dengan bulan juli 2017.

#### **B. Jenis penelitian**

Dalam penelitian ini peneliti menggunakan penelitian kuantitatif. Penelitian kuantitatif adalah penelitian yang menggunakan data kuantitatif (data yang berbentuk angka atau data yang diangkakan). Dalam penelitian ini data yang diangkakan adalah data tentang kualitas pelayanan (X), dan kepuasan nasabah (Y). Adapun jenis-jenis data dalam penelitian ini adalah data sekunder dan data primer. Data Primer adalah sumber data yang langsung memberikan data kepada pengumpul data.

Dalam penelitian ini untuk mendapatkan data primer dapat dilakukan dengan cara penyebaran angket langsung kepada nasabah Bank Sumut Cabang Syariah Sibolga. Data sekunder adalah sumber yang tidak langsung mengumpulkan data kepada pengumpul data, misalnya lewat orang lain, dokumen, buku dan majalah.

#### **C. Populasi dan Sampel**

##### **1. Populasi**

Populasi adalah wilayah generasi yang terdiri dari obyek atau subyek yang menjadi kuantitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti

untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya. Dalam penelitian ini populasi yang digunakan adalah nasabah KPR iB Griya Pada Bank Sumut Cabang Syariah Sibolga.<sup>1</sup> Jumlah nasabah 936 di Bank Sumut Cabang Syariah Sibolga.

## 2. Sampel

Sampel adalah bagian dari populasi yang mempunyai ciri-ciri atau keadaan tertentu yang akan diteliti.<sup>2</sup> Ukuran pengambilan sampel yang dilakukan adalah menggunakan rumus dari Slovin sebagai berikut.<sup>3</sup>

$$n = \frac{N}{1 + N(e)^2}$$

Dimana:

Keterangan:

n = Sampel

N = Jumlah populasi

e = Perkiraan tingkat kesalahan

Jumlah populasi dalam penelitian ini adalah sebanyak 936 konsumen, Maka untuk mengetahui sampel penelitian, dengan perhitungan sebagai berikut:

$$n = \frac{936}{1 + 936(0,1)^2}$$

n=99,893 jadi di bulat kan menjadi 100 nasabah.

---

<sup>1</sup>Riduan, *Dasar-Dasar Statistika* (Bandung: Alfabeta, 2014), hlm. 7.

<sup>2</sup>*Ibid.*, hlm. 10.

<sup>3</sup>Syofian Siregar, *Statistika Deskriptif Untuk Penelitian* (Jakarta: PT RajaGrafindo Persada, 2013). hlm. 38.

#### **D. Instrument dan Pengumpulan Data**

Instrumen adalah suatu alat yang digunakan oleh peneliti dalam mengumpulkan data agar pekerjaan lebih mudah dan hasilnya lebih baik. Dalam arti cermat, lengkap, dan sistematis. Adapun instrumen pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah

##### **1. Angket**

Angket adalah daftar pertanyaan yang disusun secara sistematis yang diberikan/dikirim kepada orang lain (responden) dengan bermaksud agar orang lain yang diberi tersebut bersedia memberikan respon sesuai permintaan pengguna.<sup>4</sup> Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah dengan metode kuisioner yaitu memberikan daftar pertanyaan terstruktur yang disesuaikan dengan materi peneliti untuk diisi oleh responden, yang kemudian jawaban dari responden dianalisis. Skala yang digunakan adalah skala likert.

Skala likert adalah skala yang berisikan lima tingkat jawaban yang merupakan skala jenis ordinal. Dimana skala likert ini merupakan cara yang paling sering digunakan dalam menekankan skor cara pengukurannya adalah dengan memberikan jawaban, skala liker digunakan untuk mengukur sikap, pendapat dan persepsi seorang atau kelompok orang tentang fenomena sosial. Dengan menggunakan skala likert 5 poin, caranya dengan menghadapkan responden pada sejumlah pertanyaan dan kemudian diminta untuk memberikan jawaban atas pelaksanaan yang terdiri dari sangat setuju, setuju, ragu-ragu, tidak setuju, sangat tidak setuju.

---

<sup>4</sup>Sugiono, *Metode Penelitian Pendidikan* (Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan (R&D)), (Bandung: Alfabeta, 2012), hlm. 203.

Kelima penilaian tersebut diberikan bobot sebagai berikut.

**Tabel 3.**  
**Indikator Skor**

NO	Indikator	Skor Positif	Skor Negatif
A	Sangat Setuju (SS)	5	1
B	Setuju (S)	4	2
C	Ragu-Ragu (RR)	3	3
D	Tidak Setuju (TS)	2	4
E	Sangat Tidak Setuju (STS)	1	5

Adapun kisi-kisi angket setiap variabel adalah sebagai berikut:  
Kisi-kisi Angket Kualitas Pelayanan

No	Variabel	Indikator	Nomor soal
1	Kualitas Pelayanan	a. Bukti fisik b. Kehandalan c. Daya tanggap d. Jaminan e. Empati	7,8 1,2 3,4 5,6 9,10

Adapun kisi-kisi angket setiap variabel adalah sebagai berikut  
Kisi-kisi Angket Kepuasan Nasabah

No	Variabel	Indikator	Nomor soal
1	Kepuasan nasabah KPR iB Griya	a. Apa yang diharapkan. b. Pelayanan yang diterima.	1,4,5,7 2,3,6,8,9,10

## 2. Dokumentasi

Dokumentasi merupakan catatan yang sudah berlaku, bisa dalam bentuk tulisan, gambar atau karya seni dari seseorang. Dokumen dapat berbentuk tulisan, misalnya catatan harian, sejarah kehidupan, peraturan dan lain-lain. Dokumentasi dilakukan untuk membuktikan bahwa penelitian ini benar-benar dilakukan untuk membuktikan bahwa penelitian ini benar-benar dilaksanakan dengan menyebar angket kepada nasabah.

## E. Uji Validitas dan Reliabilitas

### 1. Uji Validitas

Uji validitas adalah suatu skala pengukuran disebut valid bila melakukan apa yang sebenarnya dilakukan dan mengukur apa yang seharusnya diukur. Bila skala pengukuran tidak valid, maka tidak bermanfaat bagi peneliti karena tidak mengukur atau melakukan apa yang seharusnya dilakukan.<sup>5</sup>

Dalam penentuan tidaknya atau tidaknya suatu item yang digunakan, biasanya dilakukan uji signifikan koefisien korelasi pada taraf signifikan 0,05, artinya suatu item dianggap valid jika berkorelasi signifikan terhadap skor nol.

### 2. Uji Reliabilitas

Menurut buku Metode Penelitian Survei (Morisson) Uji reliabilitas adalah indikator tingkat keandalan atau kepercayaan terhadap suatu hasil pengukuran.<sup>6</sup> Jadi penelitian yang reliable belum tentu valid, tetapi penelitian yang valid sudah pasti penelitian yang reliable. Setelah diuji validitas instrument, item-item yang gugur dibuang dan item yang tidak gugur dimasukkan kedalam uji reliabilitas.

Penelitian reliabilitas dilakukan dengan rumus *Cronbachis Alpa*. Jika nilai *Cronbachis Alpha* <0,60 maka pertanyaan-pertanyaan yang digunakan untuk mengukur variabel tersebut adalah “reliable”. Jika nilai *Cronbach Alpa*

---

<sup>5</sup>Mudjarat Kuncoro, *Metode Riset Untuk Bisnis Dan Ekonomi* (Jakarta: Erlangga, 2009), hlm. 72.

<sup>6</sup>Morissan, *Metode Penelitian Survei* (Jakarta: Kencana, 2012) hlm. 99.

$< 0,60$  maka pertanyaan- pertanyaan yang digunakan untuk mengukur variabel tersebut adalah “tidak reliable”.<sup>7</sup>

## F. Analisis Data

Setelah data terkumpul dari hasil pengumpulan data, maka akan dilakukan analisis data. Adapun metode analisis data yang digunakan adalah dengan bantuan metode *SPSS versi 22* sebagai alat hitung.

### 1. Analisis Regresi Linear Sederhana

Sebelum melakukan uji analisis regresi sederhana, data yang akan diuji harus berdistribusi normal dan linear.

#### a. Uji Normalitas

Uji normalitas adalah digunakan untuk mengetahui apakah dalam sebuah model regresi, nilai residu dari regresi mempunyai distribusi yang normal.<sup>8</sup> Model regresi yang baik adalah memiliki nilai residual yang terdistribusi normal. Jadi uji normalitas bukan dilakukan pada masing-masing variabel tetapi pada nilai residualnya. Pada penelitian ini uji normalitas dilakukan dengan berdasarkan pada uji *Kolmogorov Smirnov*. Kriteria yang digunakan adalah apabila hasil perhitungan *Kolmogorov Smirnov* jika signifikan  $> 0,05$  maka data berdistribusi normal. Sedangkan jika nilai signifikan  $< 0,05$  maka data berdistribusi tidak normal.<sup>9</sup>

---

<sup>7</sup>Getut Pramesti, *Kupas Tuntas Data Penelitian Dengan SPSS* (Jakarta: PT Elex Media Komputindo, 2014), hlm. 44.

<sup>8</sup>Singgih Santoso, *Menguasai Statistik Parametrik* (Jakarta: PT Gramedia Jakarta, 2015). hlm. 190.

<sup>9</sup>Sugiyono dan Agus Susanto, *Cara Mudah Belajar SPSS dan Lisrel Teori dan Aplikasi Untuk Analisis Data Penelitian*, (Bandung : Alfabeta, 2015). hlm. 323.

b. Uji Linearitas

Uji linearitas bertujuan untuk mengetahui apakah satu variabel mempunyai hubungan yang linier atau tidak secara signifikan. Dua variabel dikatakan hubungan yang linier bila signifikan kurang dari 0,05.<sup>10</sup>

Setelah data yang diolah normal dan linier baru menggunakan uji analisis regresi sederhana. Analisis regresi sederhana adalah hubungan secara linier antara satu variabel independen (X) dengan variabel dependen (Y). Pada analisis regresi sederhana didasarkan pada hubungan fungsional ataupun kausal satu variabel independen dengan satu variabel dependen.

Persamaan umum regresi sederhana adalah:<sup>11</sup>

$$Y = a + b.X$$

Keterangan:

Y = Variabel Terikat

a = Nilai Konstanta

b = Koefisien Regresi

X = Variabel Bebas

Sehingga persamaan regresi dalam penelitian ini yaitu:

$$KN = a + b. KP$$

Keterangan :

KN = Kepuasan Nasabah

a = Nilai Konstanta

<sup>10</sup>Duwi Priyatno, *Mandiri Belajar SPSS*, (Yogyakarta: Mediakom, 2008). hlm. 36.

<sup>11</sup>Sugiyono, *Metode Penelitian Bisnis*, (Bandung: Alfabeta). Hlm. 204.

$b$  = Koefisien Regresi

KP = Kualitas Pelayanan

c. Uji Koefisien Determinisasi  $R^2$

Koefisien determinasi ( $R^2$ ) pada intinya mengukur seberapa jauh kemampuan model dalam menerangkan variasi variabel terikat. Nilai  $R^2$  yang kecil berarti kemampuan variabel-variabel independen dalam menjelaskan variasi variabel dependen amat terbatas. Semakin besar nilai  $R^2$ , berarti variabel-variabel independen memberikan hampir semua informasi yang dibutuhkan untuk memprediksi variasi variabel dependen.<sup>12</sup> Nilai  $R$  berkisar antara 0 sampai 1, jika nilai semakin mendekati 1 berarti hubungan yang terjadi semakin kuat, sebaliknya jika nilai semakin mendekati 0 maka hubungan yang terjadi semakin lemah. Sedangkan arti harga  $R$  akan dikonsultasikan dengan tabel interpretasi nilai  $R$  sebagai berikut:

**Tabel III.3**  
**Pedoman Untuk Memberikan Interpretasi**  
**Koefisien Korelasi<sup>13</sup>**

Interval Koefisien	Tingkat Hubungan
0,00 – 0,199	Sangat rendah
0,20 – 0,399	Rendah
0,40 – 0,599	Sedang
0,60 – 0,799	Kuat
0,80 – 1,000	Sangat kuat

d. Uji Parsial (Uji  $t$ )

Uji  $t$  digunakan untuk mengetahui pengaruh masing-masing variabel independen terhadap variabel dependen. Maka digunakan tingkat

---

<sup>12</sup> Mudrajad Kuncoro, *Metode Riset untuk Bisnis dan Ekonomi*, (Jakarta: Erlangga, 2013).hHlm. 246-247.

<sup>13</sup>Sugiyono, *Op. Cit.*, hlm. 250.

signifikansi 0,05. Setelah  $t_{hitung}$  diperoleh, maka untuk menginterpretasikan hasilnya berlaku ketentuan sebagai berikut:

Jika  $-t_{tabel} < t_{hitung} < t_{tabel}$  maka  $H_0$  diterima.

Jika  $-t_{hitung} < -t_{tabel}$  atau  $t_{hitung} > t_{tabel}$  maka  $H_0$  ditolak.

Berdasarkan signifikansi:

Jika signifikansi  $> 0,05$  maka  $H_0$  diterima.

Jika signifikansi  $< 0,05$  maka  $H_0$  ditolak.<sup>14</sup>

Dalam penelitian ini,  $H_a =$  Terdapat pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah KPR iB Griya.

---

<sup>14</sup>Duwi Priyatno, *SPSS 22 Pengolah Data Terpraktis*, (Yogyakarta: CV. Andi Offset, 2014), hlm. 161-162.

## **BAB IV**

### **HASIL PENELITIAN**

#### **A. Gambaran Umum**

##### **1. Sejarah Berdirinya Bank Sumut**

Bank Pembangunan Daerah Sumatera Utara di dirikan pada tanggal 4 November 1961 dengan sebutan BPSU. Sesuai dengan ketentuan Pokok Bank Pembangunan Daerah Tingkat I Sumatera Utara maka pada tahun 1962 bentuk usaha dirubah menjadi Badan Usaha Milik Daerah (BUMD) dengan modal dasar pada saat itu sebesar Rp.100 Juta dengan sahamnya dimiliki oleh Pemerintah Daerah Tingkat I Sumatera Utara dan Pemerintah Daerah Tingkat II se Sumatera Utara.<sup>1</sup>

Pada tahun 1999, bentuk hukum BPDSU dirubah menjadi Perseroan Terbatas dengan nama PT. Bank Pembangunan Daerah Sumatera Utara atau disingkat PT. Bank Sumut yang berkedudukan dan berkantor pusat di Medan, JL. Imam Bonjol No. 18 Medan. Modal dasar pada saat itu menjadi Rp. 400 Milyar yang selanjutnya dengan pertimbangan kebutuhan proyeksi pertumbuhan Bank, di tahun yang sama modal dasar kembali ditingkatkan menjadi Rp. 500 Milyar.

Laju pertumbuhan Bank Sumut kian menunjukkan perkembangan yang sangat signifikan dilihat dari kinerja dan prestasi yang di peroleh dari tahun ke tahun, tercatat total *asset* Bank Sumut mencapai 10,75 Triliyun pada tahun 2009 dan menjadi 12,76 Trilyun pada tahun 2010. Didukung semangat menjadi Bank Profesional dan tangguh menghadapi persaingan dengan

---

<sup>1</sup>[www.banksumut.com](http://www.banksumut.com)

digalakkanya program *to be the best* yang sejalan dengan *road map* BPD *Regional Champion* 2014, tentunya dengan konsekuensi harus memperkuat permodalan yang tidak lagi mengandalkan periyertaan saham dari pemerintah daerah, melainkan juga membuka akses permodalan lain seperti penerbitan obligasi, untuk itu modal dasar Bank Sumut kembali ditingkatkan dari Rp. 1 Trilyun pada tahun 2008 menjadi Rp. 2 Trilyun pada tahun 2011 dengan total *asset* meningkat menjadi 18,95 Trilyun.

Visi Bank Sumut: Menjadi bank andalan untuk membantu dan mendorong pertumbuhan perekonomian dan pembangunan daerah di segala bidang serta sebagai salah satu sumber pendapatan daerah dalam rangka peningkatan taraf hidup rakyat.

Misi Bank Sumut: Mengelola dana pemerintah dan masyarakat secara professional yang didasarkan pada prinsip-prinsip *compliance*.

## **2. Sejarah Bank Sumut Cabang Syariah Sibolga**

Gagasan dan wacana mendirikan Unit/Divisi usaha syari'ah sebenarnya telah berkembang cukup lama di kalangan *stakeholder* PT. Bank SUMUT, khususnya direksi dan komisaris, yaitu sejak dikeluarkan UU No. 10 tahun 1998 yang memberikan kesempatan bagi Bank konvensional untuk mendirikan Unit Usaha Syari'ah. Pendirian unit usaha syari'ah juga di dasarkan pada kultur masyarakat Sumatera Utara yang religious, khususnya umat *Islam* yang semakin sadar akan pentingnya menjalakan ajarannya dalam semua aspek kehidupan, termasuk dalam bidang ekonomi.

Pendirian unit usaha syari'ah di dasarkan pada kultur masyarakat Sumatera Utara yang religious, khususnya umat islam yang semakin sadar

akan pentingnya menjalankan ajarannya dalam semua aspek kehidupan, termasuk dalam bidang ekonomi. Gagasan dan wacana untuk mendirikan unit usaha syariah sebenarnya telah berkembang cukup lama dikalangan stakeholder bank Sumut, khususnya Direksi dan Komisaris, yaitu sejak dikeluarkannya UU No.10 Tahun 1998 yang memberikan kesempatan bagi bank konvensional untuk mendirikan unit usaha Syariah.

PT Bank Sumut membuka kantor cabang syariah di kota Sibolga, yang beralamat di Jalan SM Raja, samping terminal terpadu sibolga. Peresmiannya dilakukan Direktur PT Bank Sumut, Gus Irawan Pasaribu, Jumat 10 Oktober 2010. Gus Irawan mengatakan, pembukaan Kantor Cabang ini untuk melayani kebutuhan masyarakat di kota Sibolga dan Kabupaten Tapanuli Tengah akan transaksi perbankan dengan sistem syariah, dengan dilengkapi fasilitas mesin anjungan tunai mandiri atau ATM.

Visi Bank Sumut Cabang Syariah Sibolga: Meningkatkan keunggulan Bank Sumut Syariah dengan memberikan layanan lebih luas berdasarkan prinsip Syariah sehingga mendorong partisipasi masyarakat secara luas dalam pembangunan daerah, dalam rangka mewujudkan masyarakat yang sejahtera.

Misi Bank Sumut Cabang Syariah Sibolga: Meningkatkan posisi PT. Bank Sumut melalui prinsip layanan perbankan Syariah yang aman, adil, dan saling menguntungkan serta dikelola secara profesional dan amanah.

Melalui pengembangan layanan perbankan syariah diharapkan PT. Bank Sumut dapat berperan lebih besar sesuai dengan visi dan misinya. Lebih lanjut, pengembangan usaha ini juga di targetkan dapat meningkatkan profitabilitas PT. Bank Sumut sekaligus memperkuat tingkat kesehatannya.

Adapun struktur organisasi Bank Sumut Cabang Syariah Sibolga sebagai berikut:<sup>2</sup>

---

<sup>2</sup>Bapak Muhammad Akbar Pohan, Pinsi Operasional Bank Sumut Cabang Syariah Sibolga, Wawancara pada senin, 20 february 2017 pukul 10.26 WIB.

### **3. Produk-Produk Bank Sumut Cabang Syariah Sibolga**

#### **a. Penghimpunan Dana**

##### **1) Tabungan iB Martabe Wadiah (Marwah)**

Tabungan iB Martabe Wadiah adalah simpanan yang penerikannya hanya dapat dilakukan setiap saat, tetapi tidak dapat ditarik dengan cek/bilyet giro ataupun alat yang dipersamakan dengan itu. Tabungan ini bersifat titipan yang dikelola sesuai dengan prinsip Wadiah Yad Dhamanah. Karena merupakan titipan maka bank tidak memberikan bagi hasil kepada si penabung melainkan bank hanya memberikan bonus dan waktu pemberiannya tidak dijanjikan diawal.

##### **2) Tabungan IB Martabe Mudharabah (Marhamah)**

Tabungan iB Martabe Mudharabah adalah simpanan yang penarikannya hanya dapat dilakukan menurut syarat tertentu yang disepakati, tetapi tidak dapat di tarik dengan cek atau alat yang dapat dipersamakan dengan itu. Berdasarkan prinsip mudharabah mutlaqah investasi yang dilakukan oleh nasabah (sebagai pemilik dana/shahibull maal) dan bank (pengelola dana/mudharib). Penabung dapat berupa: Perorangan, badan usaha dan lembaga pemerintah/swasta. Tabungan iB Makbul

Pembiayaan iB Makbul adalah produk tabungan khusus PT. Bank SUMUT Syariah sebagai sarana penitipan BPIH (Biaya penyelenggara Ibadah Haji) penabung perorangan secara bertahap ataupun sekaligus dan tidak dapat melakukan transaksi penarikan.

##### **3) Tabungan Sempel**

Tabungan simpel merupakan tabungan yang di berikan untuk nasabah siswa/i pelajar, mulai dari SD sampai SMA. Tabungan ini bertujuan untuk mengajarkan anak sekolah supaya rajin menabung dengan menyisihkan sebagian uang jajannya demi menabung untuk masa depan.

4) Deposito iB Ibadah

Deposito iB, investasi berjangka yang menguntungkan dan berkembang dengan prinsip mudharabah mutlaqah. Berdasarkan prinsip tersebut bank dapat melakukan bermacam usaha yang tidak bertentangan dengan prinsip syariah dan menguntungkan. Investasi disalurkan untuk usaha yang produktif dan halal. Dalam deposito iB mempunyai keleluasaan menentukan jangka waktu yang di inginkan yakni 1 bulan, 3 bulan, 6 bulan, 12 bulan.

5) Giro Wadiah

Giro iB wadiah, mempermudah transaksi keuangan dalam bisnis, definisi giro dengan prinsip yad Dhamanah (titipan dana) yaitu rekening tidak akan berkurang karena biaya administrasi kecuali karena penarikan dengan cek atau bilyet giro.

6) Giro iB Mudharabah

Giro iB Mudharabah, mudah dan untung dalam bertransaksi, definisi Giro dengan prinsip Mudharabah Mutlaqah yaitu investasi yang dilakukan oleh nasabah sebagai pemilik dana, Bank sebagai pengelolah dana.

**b. Penyaluran Dana**

1) Pembiayaan iB Serbaguna

Pembiayaan iB Serbaguna, definisi pembiayaan untuk berbagai keperluan yang bersifat konsumtif/investasi/modal kerja dengan prinsip jual beli (Murabahah).

2) Pembiayaan iB Modal Kerja

Pembiayaan iB Modal Kerja, bertujuan untuk memenuhi kebutuhan masyarakat yang kekurangan dana modal dalam rangka mengembangkan usaha yang produktif, halal dan menguntungkan. Pelunasan pembiayaan tersebut dapat diangsur berdasarkan proyeksi arus kas (*cash flow*) usaha nasabah. Pembiayaan iB Modal Kerja dapat dilakukan dengan 2 (dua) jenis akad pembiayaan, yaitu Akad Mudharabah dan Akad Musyarakah.

3) KPR iB Bank Sumut Unit Usaha Syariah

Kredit Pemilikan Rumah (KPR iB) Bank Sumut Unit Usaha Syariah adalah pembiayaan yang diberikan kepada perorangan untuk kebutuhan pembelian Rumah baik berupa Rumah Tinggal yang dijual melalui pengembang atau bukan Pengembang di lokasi-lokasi yang telah ditentukan bank dengan sistem Murabahah (jual beli).

a. Tujuan Pemberian Pembiayaan KPR iB Griya

Tujuannya adalah untuk memperlancar pembangunan perumahan yang dilaksanakan oleh pihak kedua sekaligus mendukung penjualan rumah yang dilakukan secara angsuran melalui fasilitas pembiayaan KPR iB Griya Bank Sumut.

b. Persyaratan pemohon

- 1) Umur minimal 21 tahun.
  - 2) Umur maksimal pada saat masa pembiayaan berakhir 55 tahun.
  - 3) Memiliki pekerjaan dan penghasilan tetap.
- c. Kelengkapan dokumen
- 1) Photocopy KTP pemohon dan suami/istri.
  - 2) Photocopy Akta nikah/cerai/pisah(bagi yang telah menikah/cerai).
  - 3) Photocopy surat WNI dan ganti nama atau akta lahir (untuk WNI non-pribumi).
  - 4) Asli slip Gaji terakhir/Surat keterangan kerja.
  - 5) Photocopy tabungan /rekening Koran 3 bulan terakhir
  - 6) Photocopy NPWP pribadi
  - 7) Photocopy legalitas usaha +Laporan keuangan terakhir
  - 8) Pas photo pemohon dan suami/istri
  - 9) Photocopy surat rumah yang akan dibeli +PBB tahun terakhir.
- d. Ketentuan rumah yang akan dibeli
- 1) Rumah siap huni.
  - 2) Bukti Kepemilikan berupa SHM/SHGB.
  - 3) Telah memiliki sarana transportasi dan fasilitas umum.
  - 4) Peruntukan daerah untuk perumahan/perdagangan.
  - 5) Sudah ada permukiman dan diminati oleh masyarakat.
- e. Ketentuan KPR IB GRIYA
- 1) Biaya ADM 1% dari plafond pembiayaan.
  - 2) Premi asuransi jiwa ditanggung oleh nasabah sesuai tarif perusahaan asuransi.

- 3) Biaya pengikatan sesuai tariff notaries setempat.
  - 4) Premi asuransi kebakaran bangunan sesuai tariff perusahaan asuransi.
  - 5) Premi asuransi kebakaran/jiwa dapat tidak ditutupi pada saat akad pembiayaan jika sebelumnya telah dipertanggungkan.
  - 6) DP rumah 20% dari harga rumah dibawah 70
  - 7) DP rumah 30% dari harga rumah diatas tipe 70
  - 8) Margin tetap hingga lunas
- f. Prosedur pemberian pembiayaan KPR iB Griya
- 1) Pemohon harus mengisi formulir, permohonan KPR IB Griya secara lengkap berikut melampirkan dokumen yang dipersyaratkan dan menyerahkannya kepada unit operasional.
  - 2) Unit operasional meneliti kelengkapan pengisian data formulir permohonan KPR ib griya berikut keaslian dari copy dokumen yang dipersyaratkan,selanjutnya melakukan wawancara,survey dan verivikasi.
  - 3) Berdasarkan hasil wawancara,survey dan verifikasi yang telah dilakukan,unit operasional mempersiapkan analisa permohonan KPR iB Griya secara individu.
  - 4) Jika permohonan dinilai layak untuk disetujui,maka unit operasional dapat menerbitkan surat pemberitahuan persetujuan prinsip pembiayaan (sp4) dan mewajibkan pemohon untuk membuka tabungan IB Martabe bagi hasil atas nama pemohon sebagai penampung biaya-biaya yang timbul,pencairan pembiayaan,setoran angsuran pembiayaan dll.

- 5) Jika pemohon pembiayaan dinilai tidak layak/tidak memenuhi persyaratan, maka unit operasional harus segera (maksimal 2 minggu dari tanggal agenda surat masuk dan berkas lengkap) menyampaikan surat pemberitahuan penolakan pembiayaan kepada pemohon.
- 6) Mempersiapkan akad pembiayaan KPR IB GRIYA bank sumut, notaries akta jual beli, pengikatan agunan dll.
- 7) Pelaksanaan transaksi, perjanjian dan perikatan secara notarial akta, harus melalui notaries dan PPAT yang ditunjuk oleh unit operasional.
- 8) Realisasi pembiayaan dapat dilaksanakan setelah:
  - a) Nasabah telah menandatangani dan mengembalikan sp4
  - b) Nasabah bersama istri/suami telah menandatangani akad pembiayaan KPR diatas materai sesuai ketentuan yang berlaku.
  - c) Nasabah dan pengembang telah menandatangani notarial akta jual beli atau sejenisnya atas tanah dan bangunan rumah tapak yang dibiayai dengan KPR iB Griya.
  - d) Nasabah bersama istri/suami telah menandatangani notarial akta pengikat agunan,
  - e) Telah diterima cover note dari notaris dan PPAT yang menyatakan bahwa nasabah bersama istri/suami dan pengembang atau pihak-pihak terkait lainnya telah menandatangani seluruh notarial akta sehubungan dengan pemberian fasilitas KPR dan apabila telah selesai akan menyerahkan nya bersama asli sertifikat agunan pembiayaan kepada unit operasional.

- f) Telah dilakukan penutupan asuransi kebakaran atas agunan pembiayaan berupa bangunan dan asuransi jiwa nasabah dengan persyaratan *Banker's Clause*.
- 9) Pencairan dana kpr ib griya untuk rumah tapak siap huni dilaksanakan dengan pemindahan rekening tabungan atas nama nasabah untuk selanjutnya dipindahkan rekening pengembang/bukan pengembang.
- 10) Rumah tapak yang dijadikan agunan telah tersedia secara utuh yaitu telah terlihat wujudfisiknya sesuai yang diperjanjikan dan siap diserahkan.
- 11) Ketentuan sebagaimana butir tersebut diatas dikecualikan untuk :
  - a) Adanya perjanjian kerja sama antara bank dengan pengembang yang paling kurang memuat kesanggupan pengembang untuk menyelesaikan property sesuai dengan yang diperjanjikan dengan nasabah.
  - b) Adanya jaminan dari pengembang kepada unit operasional bahwa pengembang akan menyelesaikan kewajiban kepada nasabah penerima fasilitas kpr ib griya apabila tidak dapat diselesaikan dan/ atau tidak diserahkan sesuai perjanjian.
  - c) Pemberian kpr ib griya untuk rumah tapak yang sedang dalam proses finishing baru dapat diberikaan jika minimal pengerjaan fisik bangunan telah selesai 60% untuk rumah yang dibangun oleh developer yang telah melakukan kerja sama yang dapat dilihat dari progres kurva si pihak developer, dan dana pembiayaan dan dapat

dicairkan adalah sesuai perkembangan pembangunan rumah tersebut berdasarkan laporan.

#### 4) Gadai Emas

Gadai Emas, masalah jadi berkah, definisi gadai adalah fasilitas pinjaman dana tunai tanpa imbalan jasa yang diberikan Bank Sumut Syariah kepada nasabah dengan jaminan berupa emas yang berprinsip gadai syariah.

### c. Jasa-jasa Bank

Adapun jasa yang ditawarkan PT. bank SUMUT unit usaha syariah adalah sebagai berikut:

#### 1) Kiriman uang (transfer)

Kiriman uang (transfer) yaitu suatu jasa bank dalam pengiriman dana dari suatu cabang ke cabang lain atas permintaan pihak ketiga (ijab dan qabul) untuk dibayarkan kepada penerima ditempat lain. Kiriman uang menggunakan prinsip wakalah.

#### 2) Kliring

Kliring adalah tata cara penghitungan utang piutang dalam bentuk surat-surat dagang dan surat-surat berharga antara bank-bank peserta kliring dengan maksud agar perhitungan utang piutang itu diselenggarakan dengan mudah, cepat dan aman, landasan syariahnya menggunakan prinsip wakalah.

#### 3) Inkaso (Jasa Tagih)

Inkaso adalah pengiriman surat atau dokumen berharga untuk ditagihkan pembayarannya kepada pihak yang menerbitkan atau yang

ditentukan (tertarik) dalam surat atau dokumen berharga tersebut, dengan landasan syariahnya menggunakan prinsip wakalah.

#### 4) Bank Garansi

Bank garansi yaitu pemberian janji bank (pinjaman) kepada pihak lain (terjamin) untuk jangka waktu tertentu, jumlah tertentu dan keperluan tertentu, bahwa bank akan membayar kewajiban nasabah yang diberi garansi bank kepada pihak lain tersebut, Apabila nasabah cedera janji.

Bank garansi menggunakan prinsip kafalah al-nualaqah. Dalam aplikasinya di PT. Bank SUMUT unit usaha syariah, bank memberikan garansi bank untuk kontraktor yaitu: jaminan penawaran (*tender bond*), penerimaan uang muka (*advance payment bond*), melaksanakan pekerjaan (*performance bond*), pemeliharaan (*maintenance/retention bond*).<sup>3</sup>

## **B. Gambaran Umum Responden**

Pengambilan data primer pada penelitian ini menggunakan instrumen angket yang disebar pada nasabah Bank Sumut Cabang Syariah Sibolga. Angket yang diberikan kepada responden dalam penelitian ini adalah angket kualitas pelayanan dan angket kepuasan nasabah. Angket kualitas pelayanan terdiri dari 10 butir pernyataan dan begitu juga dengan angket kepuasan nasabah yang terdiri dari 10 butir pernyataan.

Penyebaran dan pengumpulan angket dilaksanakan pertama kali pada hari senin, 17 April 2017. Penyebaran angket kualitas pelayanan dan kepuasan

---

<sup>3</sup>SK.SE Bank Sumut Cabang Syariah Sibolga

nasabah dilakukan dengan mekanisme yaitu peneliti langsung menemui nasabah.. Berikut ini adalah data karakteristik responden pada Bank Sumut Cabang Syariah Sibolga.

1. Karakteristik responden berdasarkan jenis kelamin.

Karakteristik responden berdasarkan jenis kelamin. Hasil dari penyebaran angket maka diperoleh data sebagai berikut:

**Tabel IV.1**  
**Karakteristik Responden**

Jenis Kelamin	Jumlah Sampel	%
Wanita	77	77%
Pria	23	23%

*Sumber: Data diolah, 2017*

Karakteristik responden berdasarkan jenis kelamin dilihat dari tabel IV.1. Jumlah responden wanita lebih banyak daripada responden pria. Dimana dari jumlah sampel yang diambil sebanyak 100 orang berdasarkan jenis kelamin terdapat responden wanita sebanyak 77 orang sedangkan responden pria sebanyak 23 orang. Hasil persentase jumlah responden wanita lebih banyak sebesar 54% dibandingkan dengan responden pria.

2. Karakteristik responden berdasarkan pekerjaan.

Karakteristik responden berdasarkan pekerjaan. Hasil dari penyebaran angket maka diperoleh data sebagai berikut:

**Tabel IV.2**  
**Karakteristik Responden**

Pekerjaan	Jumlah Sampel	%
Pegawai/karyawan	58	58%
Wiraswasta	42	42%

*Sumber: Data diolah, 2017*

Karakteristik responden berdasarkan pekerjaan dilihat dari tabel IV.2. Dari hasil Tabel IV.2 dapat disimpulkan bahwa pekerjaan dari responden ada dua yaitu pegawai/karyawan, wiraswasta. Pekerjaan responden yang paling banyak yaitu pegawai/karyawan sebesar 58% dan pekerjaan yang sedikit yaitu wiraswasta sebesar 42%.

### C. Hasil Analisis Data

#### 1. Uji Validitas

##### a. Uji Validitas Kualitas Pelayanan

Uji validitas adalah suatu skala pengukuran disebut valid bila melakukan apa yang sebenarnya dilakukan dan mengukur apa yang seharusnya diukur.<sup>4</sup> Hasil uji validitas pada kualitas pelayanan dalam penelitian ini sebagai berikut:

**Tabel.1**  
**Uji Validitas Kualitas Pelayanan**

Item Pernyataan	r hitung	r tabel	Keterangan
Item1	0,359	Instrument valid jika r hitung > r tabel dengan n=100. Pada taraf signifikansi 5% sehingga diperoleh r tabel =0,195.	Valid
Item2	0,588		Valid
Item3	0,507		Valid
Item4	0,749		Valid
Item5	0,609		Valid
Item6	0,673		Valid
Item7	0,412		Valid
Item8	0,624		Valid
Item9	0,405		Valid
Item10	0,650		Valid

*Sumber: Data diolah, 2017*

Uji validitas kualitas pelayanan pada tabel.1 dapat disimpulkan bahwa angket mengenai kualitas pelayanan dari item 1 sampai dengan

<sup>4</sup>Mudjarat Kuncoro, *Metode Riset Untuk Bisnis Dan Ekonomi* (Jakarta: Erlangga, 2009), hlm. 72.

item 10 adalah valid. Karena kesepuluh item memiliki nilai  $r_{hitung} > r_{tabel}$  dengan  $n=100$  maka diperoleh  $r$  tabel adalah 0,195. Sehingga kesepuluh item angket kualitas pelayanan dinyatakan valid.

b. Uji Validitas Kepuasan Nasabah

**Tabel.2**  
**Uji Validitas Kepuasan Nasabah**

Item Pernyataan	r hitung	r tabel	Keterangan
Item1	0,607	Instrument valid jika $r$ hitung $>$ $r$ tabel dengan $n=100$ . Pada taraf signifikansi 5% sehingga diperoleh $r$ tabel =0,195.	Valid
Item2	0,641		Valid
Item3	0,444		Valid
Item4	0,518		Valid
Item5	0,698		Valid
Item6	0,542		Valid
Item7	0,382		Valid
Item8	0,444		Valid
Item9	0,407		Valid
Item10	0,329		Valid

Sumber: Data diolah, 2017

Uji validitas kepuasan nasabah pada tabel.2 dapat disimpulkan bahwa angket mengenai kepuasan nasabah dari item 1 sampai dengan item 10 adalah valid. Karena kesepuluh item memiliki nilai  $r_{hitung} > r_{tabel}$  dengan  $n=100$  maka diperoleh  $r$  tabel adalah 0,195. Sehingga kesepuluh item angket kepuasan nasabah dinyatakan valid.

## 2. Uji Reliabilitas

a. Uji Reliabilitas Kualitas Pelayanan

Uji reliabilitas pada kualitas pelayanan dengan melihat nilai *Cronbach Alpha* untuk mengetahui apakah reliabel atau tidak dari variabel kualitas pelayanan. Hasil uji reliabilitas pada kualitas pelayanan dalam penelitian ini sebagai berikut:

**Tabel.3**  
**Uji Reliabilitas Kualitas Pelayanan**

**Reliability Statistics**

Cronbach's Alpha	N of Items
.759	10

*Sumber: Hasil output SPSS versi 22 (data diolah)*

Uji reliabilitas angket kualitas pelayanan dari tabel.3 diperoleh nilai *Cronbach's Alpha* yaitu  $0,759 > 0,60$  berarti data angket kualitas pelayanan reliabel. Kesimpulan tersebut dilihat dari nilai asumsi reliabilitas dengan melihat nilai *Cronbach's Alpha*.

b. Uji Reliabilitas Kepuasan Nasabah

Uji reliabilitas pada kepuasan nasabah dengan melihat nilai *Cronbach Alpha* untuk mengetahui apakah reliabel atau tidak dari variable kepuasan nasabah. Hasil uji reliabilitas pada kepuasan nasabah dalam penelitian ini sebagai berikut:

**Tabel.4**  
**Uji Reliabilitas Kepuasan Nasabah**

**Reliability Statistics**

Cronbach's Alpha	N of Items
.678	10

*Sumber: Hasil output SPSS versi 22 (data diolah)*

Uji reliabilitas angket kepuasan nasabah dari tabel.4 diperoleh nilai *Cronbach's Alpha* yaitu  $0,678 > 0,60$  berarti data angket kepuasan nasabah

reliabel. Kesimpulan tersebut dilihat dari nilai asumsi reliabilitas dengan melihat nilai *Cronbach's Alpha*.

### 3. Teknik Analisa Data

#### a. Uji Normalitas

Uji normalitas digunakan untuk mengetahui apakah populasi data berdistribusi normal atau tidak. Pada penelitian ini uji normalitas dilakukan dengan berdasarkan pada uji *Kolmogrov-Smirnov*. Hasil uji normalitas dalam penelitian ini sebagai berikut:

**Tabel.5**  
**Uji Normalitas *Kolmogrov- Smirnov***

	Tests of Normality					
	Kolmogorov-Smirnov <sup>a</sup>			Shapiro-Wilk		
	Statistic	Df	Sig.	Statistic	df	Sig.
kualitas_pelayanan	.068	100	.200*	.987	100	.408
kepuasan_nasabah	.067	100	.200*	.990	100	.644

sumber: Hasil output SPSS versi 22 (data diolah)

Hasil uji normalitas antara kualitas pelayanan dan kepuasan nasabah berdasarkan pada tabel.5 dapat disimpulkan bahwa data tersebut memenuhi asumsi normalitas dengan melihat nilai *asympt. Sig. (2-tailed)* dimana lebih besar dari 0,05. Nilai *asympt.Sig. (2-tailed)* pada kualitas pelayanan yaitu 0,200. Nilai *asympt.Sig. (2-tailed)* pada kepuasan nasabah yaitu 0,200. Sehingga kualitas pelayanan dan kepuasan nasabah berdistribusi normal.

#### b. Uji Linearitas

Uji linearitas digunakan untuk mengetahui apakah variabel kualitas pelayanan dan kepuasan nasabah mempunyai hubungan yang linear atau tidak secara signifikan. Dua variabel dikatakan hubungan yang linier bila signifikan kurang dari 0,05.

**Tabel.6**  
**Uji Linearitas**

**ANOVA Table**

			Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
kepuasan_nasabah * kualitas_pelayanan	Between Groups	(Combined) Linearity	1584.975	23	68.912	6.905	.000
		Deviation from Linearity	1301.110	1	1301.110	130.374	.000
			283.864	22	12.903	1.293	.204
	Within Groups		758.465	76	9.980		
Total			2343.440	99			

*Sumber: Hasil output SPSS versi 22 (data diolah)*

Hasil uji linearitas antara kualitas pelayanan dan kepuasan nasabah berdasarkan pada tabel.6 dapat disimpulkan bahwa data tersebut memenuhi asumsi linearitas dengan melihat nilai linear. Nilai linear signifikan lebih kecil dari 0,05. Nilai signifikan  $0,000 < 0,05$ . Berarti data kualitas pelayanan dan kepuasan nasabah memiliki hubungan linear.

c. Analisis Regresi Sederhana

Setelah data angket kualitas pelayanan dan angket kepuasan nasabah berdistribusi normal dan memiliki hubungan yang linear, selanjutnya data dianalisis dengan regresi sederhana.

**Tabel.7**  
**Hasil Analisis Regresi Sederhana**

**Coefficients<sup>a</sup>**

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	8.476	2.077		4.082	.000
	kualitas_pelayanan	.653	.059	.745	11.060	.000

Sumber: Hasil output SPSS versi 22 (data diolah)

Dari hasil *output* diatas, maka persamaan regresi adalah sebagai berikut:

$$KN = a + b. KP$$

$$KN = 8,476 + 0,653 KP$$

Angka ini dapat diartikan sebagai berikut:

- 1) Konstanta sebesar 8,476, artinya jika variabel kualitas pelayanan (X) nilai 0, maka kepuasan nasabah (Y) nilainya 8,467.
- 2) Koefisien kualitas pelayanan sebesar 0,653, menunjukkan bahwa apabila kualitas pelayanan meningkat sebesar 1 satuan, maka kepuasan nasabah akan mengalami peningkatan sebesar 0,653 satuan. Koefisien bernilai positif artinya terjadi hubungan positif antara kualitas pelayanan dan kepuasana nasabah.

d. Koefisien Determinasi (Uji *R Square*)

Koefisien determinasi ( $R^2$ ) pada intinya mengukur seberapa jauh kemampuan model dalam menerangkan variasi variabel terikat. Nilai  $R^2$  yang kecil berarti kemampuan variabel-variabel independen dalam menjelaskan variasi variabel dependen amat terbatas. Semakin besar nilai  $R^2$ , berarti variabel-variabel independen memberikan hampir semua informasi yang dibutuhkan untuk memprediksi variasi variabel dependen.

**Tabel.8**  
**Hasil Uji R Square ( $R^2$ )**

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Durbin-Watson
1	.745 <sup>a</sup>	.555	.551	3.261	2.146

*Sumber: Hasil output SPSS versi 22 (data diolah)*

Dari hasil *output* diatas diperoleh angka R sebesar 0,745 artinya korelasi antara variabel kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah sebesar 0,754. Hubungan antara kualitas pelayanan dengan kepuasan nasabah berada pada interpretasi hubungan yang rendah. Nilai R Square = 0,555 artinya variabel kualitas pelayanan mampu menjelaskan variabel kepuasan nasabah sebesar 55,5 persen sedangkan yang 44,5 persen sisanya dijelaskan oleh variabel lain yang tidak dimasukkan dalam model ini. Dalam arti lain bahwa masih ada variabel independen yang mempengaruhi kepuasan nasabah selain kualitas pelayanan.

e. Uji t

Uji t digunakan untuk mengetahui pengaruh variabel independen terhadap variabel dependen. Uji t bertujuan untuk mengetahui pengaruh variabel kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah. Tingkat signifikansi yang digunakan dalam penelitian ini adalah 0,05. Adapun hasil *output* dari regresi sebagai berikut:

**Tabel.9**  
**Hasil Uji t**

Model	Unstandardized Coefficients	Standardized Coefficients	t	Sig.
-------	-----------------------------	---------------------------	---	------

		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	8.476	2.077		4.082	.000
	kualitas_pelayanan	.653	.059	.745	11.060	.000

Sumber: Hasil output SPSS versi 22 (data diolah)

Hasil Uji t Berdasarkan tabel.9 dapat disimpulkan, tingkat signifikansi yaitu 5 persen, diperoleh bahwa nilai signifikansi dari uji t sebesar  $0,000 < \text{sig. } 0,05$ . Hal ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah. Jika dilihat dari nilai  $t_{hitung}$  menunjukkan nilai sebesar 11,060 yang berarti bahwa  $t_{hitung} > t_{tabel} = 11,060 > 1,660$ . Hal ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan memiliki pengaruh positif terhadap kepuasan nasabah. Hasil analisis data uji t menunjukkan bahwa  $H_0$  diterima, yang berarti variabel kualitas pelayanan memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah.

#### D. Pembahasan Hasil Penelitian

Penelitian ini berjudul pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah KPR iB Griya di Bank Sumut Cabang Syariah Sibolga. Dari hasil analisis data yang dilakukan pada penelitian ini dengan menggunakan bantuan program SPSS versi 22.

Hasil interpretasi dari hasil regresi  $KN = 8,476 + 0,653 KP$ . Angka ini dapat diartikan bahwa Konstanta sebesar 8,476, artinya jika variabel kualitas pelayanan (X) nilai 0, maka kepuasan nasabah (Y) nilainya 8,476. Serta Koefisien kualitas pelayanan sebesar 0,653, menunjukkan bahwa apabila kualitas pelayanan meningkat sebesar 1 satuan, maka kepuasan nasabah akan

mengalami peningkatan sebesar 0,653 satuan. Koefisien bernilai positif artinya terjadi hubungan positif antara kualitas pelayanan dengan kepuasan nasabah.

Hasil interpretasi dari R sebesar 0,745 artinya korelasi antara variabel kualitas pelayanan terhadap variabel kepuasan nasabah sebesar 0,745. Hal ini menunjukkan bahwa terjadi hubungan yang sedang antara variabel kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah. Hasil koefisien determinasi ( $R^2$ ) sebesar 0,555. Hal ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan mampu menjelaskan variansi variabel kepuasan nasabah sebesar 55,5%, sedangkan sisanya sebesar 45,5% dijelaskan oleh faktor atau variabel lain diluar variabel yang diteliti. Adapun dengan menggunakan uji t pada tingkat signifikan 5% (0,05) diperoleh hasil 11.060. Hal ini berarti kualitas pelayanan memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah yang terlihat dari  $t_{hitung} > t_{tabel} = 11,060 > 1,660$ . Ini berarti semakin bagus kualitas pelayanan yang dilakukan semakin puas nasabah menggunakan produk KPR.

Penelitian ini sesuai dengan penelitian Desman Saputra dalam hasil penelitiannya menunjukkan bahwa variabel kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas konsumen.

Penelitian ini juga sesuai dengan penelitian Khoiron Ahmad, dalam hasil penelitiannya bahwa variabel kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah. Penelitian ini juga sesuai dengan penelitian weli Nurmalia, dalam hasil penelitiannya bahwa variabel kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah. Hasil penelitian ini

mengatakan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah.

Pelayanan merupakan kegiatan yang ditawarkan organisasi atau perorangan kepada konsumen yang bersifat tidak berwujud, yang mana secara aktif dilakukan oleh perusahaan untuk mendorong konsumen merasa puas. Kepuasan nasabah adalah tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja produk yang dirasakan sesuai dengan harapannya. Jadi, salah satu tujuan utama perusahaan jasa dalam dunia perbankan adalah menciptakan kepuasan nasabah. Dengan pelayanan yang baik, Bank Sumut Cabang Syariah Sibolga akan menghasilkan kepuasan dan kenyamanan bagi nasabah dan sudah tentu nasabah akan terus meningkat lebih banyak lagi dari sebelumnya.

#### **E. Keterbatasan penelitian**

Seluruh rangkaian kegiatan dalam penelitian ini telah dilaksanakan sesuai dengan langkah-langkah yang sudah ditetapkan dalam metodologi penelitian hal ini dimaksud agar hasil yang diperoleh benar-benar objektif dan sistematis. Namun, untuk mendapatkan hasil yang sempurna dari suatu penelitian sangat sulit karena berbagai keterbatasan. Diantara keterbatasan yang dihadapi peneliti selama melaksanakan penelitian dan penyusunan skripsi ini, yaitu:

1. Keterbatasan bahan materi dari skripsi ini, seperti kurangnya literatur yang menjelaskan lebih detail variabel promosi dan variabel keputusan pembelian.

2. Keterbatasan dalam penggunaan variabel independennya yaitu hanya menggunakan 1 variabel independen, sedangkan masih ada variabel independen lain yang mempengaruhi variabel dependen sebesar 45,5% sebagaimana yang ditunjukkan oleh *R square*.

Walaupun demikian, peneliti berusaha sekuat tenaga agar keterbatasan yang dihadapi tidak mengurangi makna penelitian. Akhirnya dengan segala upaya, kerja keras, dan bantuan semua pihak skripsi ini dapat diselesaikan. Peneliti berharap untuk penelitian selanjutnya bisa lebih dapat disempurnakan lagi.

## BAB V

### PENUTUP

#### A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil pengolahan data dengan menggunakan SPSS 22 dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah KPR. Hal ini dilihat dari nilai signifikansi uji t sebesar  $0,000 < \text{sig. } 0,05$  dan hasil  $t_{hitung} > t_{tabel}$  yaitu sebesar  $11,060 > 1,660$ , maka dapat disimpulkan  $H_a$  diterima. Hal ini menjelaskan bahwa kualitas pelayanan mempengaruhi kepuasan nasabah KPR iB Griya.

#### B. Saran-saran

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan, maka peneliti memberikan saran-saran sebagai berikut:

1. Bagi PT. Bank Sumut Cabang Syariah Sibolga

Dalam penelitian ini diperoleh hasil agar lebih meningkatkan kualitas pelayanan agar meningkatkan masyarakat untuk menggunakan produk KPR iB Griya. Sehingga, dapat meningkatkan penyaluran pembiayaan guna untuk mencapai tujuan perusahaan.

2. Bagi Pihak Kampus

Penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan referensi tambahan terutama bagi peneliti selanjutnya dengan menambahkan variabel-variabel lain yang mempengaruhi kepuasana naasabah, selain dari kualitas pelayanan untuk memperoleh hasil yang lebih akurat.

### 3. Bagi peneliti selanjutnya

Penelitian ini dirancang sedemikian rupa dengan bahasan yang mudah dipahami agar dapat dibaca oleh orang awam. Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat menjadi gambaran dan penambahan wawasan bagi peneliti selanjutnya. Disarankan bagi peneliti selanjutnya untuk menambah variabel independen selain kualitas pelayanan yang dapat mempengaruhi variabel dependen agar lebih melengkapi penelitian ini.

## DAFTAR PUSTAKA

- Adiwarman A. Karim, *Bank Islam dan Analisis Fiqh dan Keuangan*, Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada, 2012.
- Ascarya, *Akad dan Produk Bank Syariah*, Jakarta: Raja Wali Pers, 2011.
- Departemen Agama RI, *Al-Quran Tafsir Rahmat*.
- Dwi Priyatno, *Mandiri Belajar SPSS*, Yogyakarta: Mediakom, 2008.
- Etta Mamang Sangadji, *Prilaku Konsumen Pendekatan Praktis*, Yogyakarta: Andi Offset, 2013.
- Fandi Tjiptono dan Gregorius Chandra, *Servis Quality & Satisfation*, Yogyakarta: Andi Offset, 2010.
- Getut Pramesti, *Kupas Tuntas Data Penelitian Dengan SPSS*, Jakarta: PT. Elex Media Komputindo, 2014.
- Hessel Nogis Tangklissan, *Manajemen Publik*, Jakarta: PT. Gramedia, 2005.
- [http://skripsi-manajemen.blogspot.com/2011/02/pengertian-defenisi-kualitas-pelayanan,diakses 26 februari 2017](http://skripsi-manajemen.blogspot.com/2011/02/pengertian-defenisi-kualitas-pelayanan,diakses%2026%20februari%202017).
- Ismail, *Perbankan Syariah*, Jakarta: Kencana, 2014.
- Kasmir, *Manajemen Perbankan*, Jakarta: PT. Grafindo Persada, 2014.
- \_\_\_\_\_, *Pemasaran Bank*, Jakarta: Prenada Media Group, 2012.
- Khaerul Umam, *Manajemen Perbankan Syariah*, Bandung: Pustaka Setia, 2013.
- M. Nur Rianto, *Dasar-Dasar Pemasaran Bank Syariah*, Bandung: Alfabeta, 2012.
- M. Quraish, *Tafsir Al-Mishab*, Jakarta: Lentera Hati, 2012.
- Mardani, *Ayat-Ayat Ekonomi Syariah*, Jakarta: PT. Grafindo Persada, 2012.
- Morisson, *Metode Penelitian Survei*, Jakarta: Kencana, 2012.
- Mudjarat Kuncori, *Metode Riset Untuk Bisnis dan Ekonomi*, Jakarta: Erlangga, 2009.
- Rambat Lupioadi, *Manajemen Perusahaan Jasa*, Jakarta: Salemba Empat, 2001.
- Riduan, *Dasar-Dasar Statistia Deskriptif*, Bandung: Alfabeta, 2014.

Singgih Santoso, *Menguasai Statistik Parametrik*, Jakarta: PT. Gramedia, 2015.

SK.SE Bank Sumut Cabang Syariah Sibolga.

Sofian Siregar, *Statistika Deskriptif Untuk Penelitian*, Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada, 2013.

Sugiono dan Agus Sutanto, *Cara Mudah Belajar SPSS dan Lisrel Teori dan Aplikasi Untuk Analisis Data Penelitian*, Bandung: Alfabeta 2011.

Sugiono, *Metode Penelitian Pendidikan (Pendekatan kuantitatif, Kualitatif dan R&d)*, Bandung: Alfabeta, 2012.

Sugiono, *Metode Penelitian*, Bandung: CV. Alfabeta, 2016.

Wawancara dengan Masyarakat Sibolga, Senin 6 Februari Pukul 15.45.

**CURUCULUM VITAE**  
**(Daftar Riwayat Hidup)**

**DATA PRIBADI**

Nama : Saima Putri Tanjung  
Jenis Kelamin : Perempuan  
Tempat, tanggal lahir : Bintuju, 21 November 1994  
Kewarganegaraan : Indonesia  
Agama : Islam  
Alamat Lengkap : Kelurahan Bintuju, Kec. Batang Angkola  
Telepon/No. HP : 0821 6544 2554

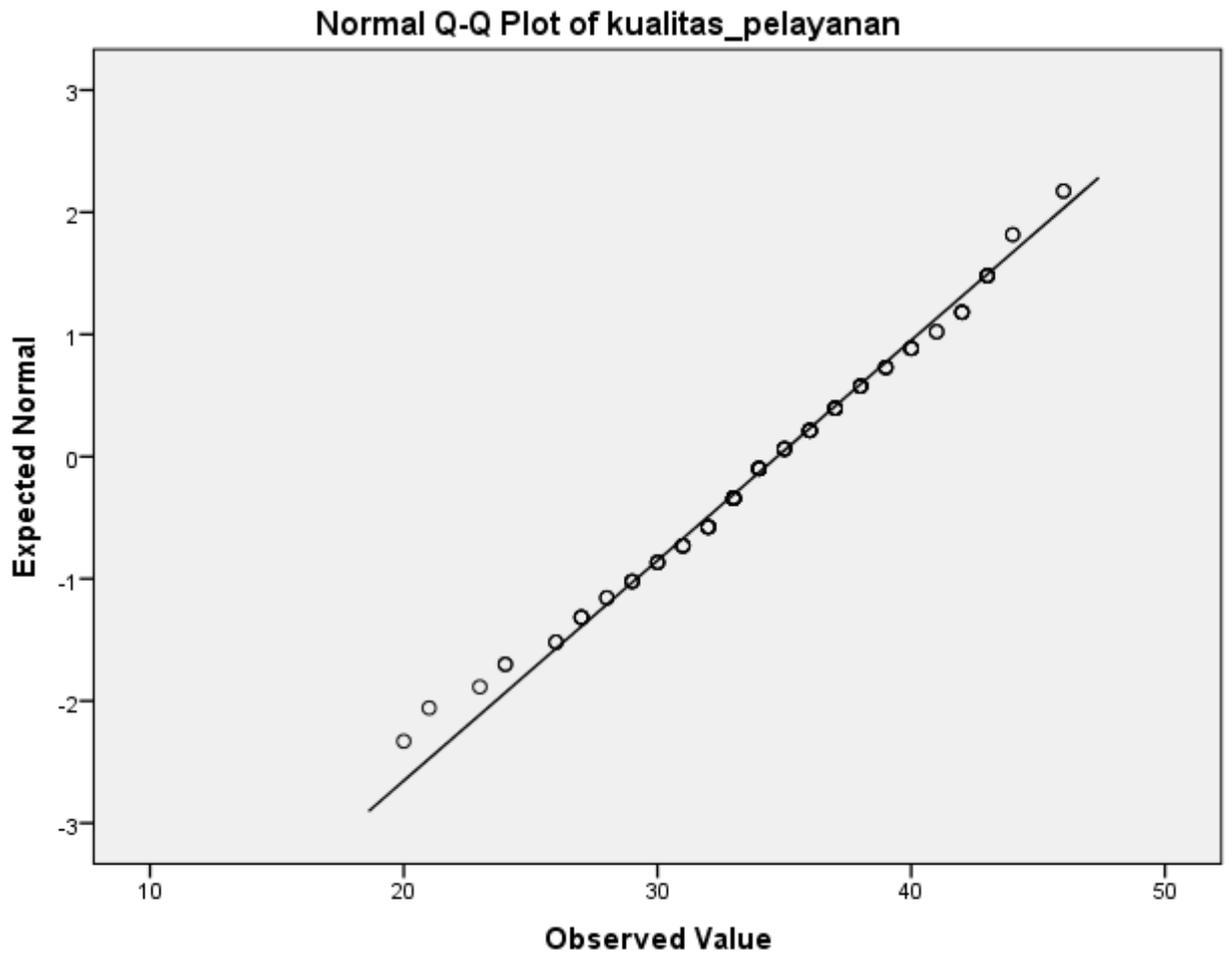
**LATAR BELAKANG PENDIDIKAN**

Tahun 2001-2006 : SD Negeri 100070 Muaratais  
Tahun 2007-2010 : SMP Negeri 5 Padangsidempuan  
Tahun 2009-2012 : SMK.N.4 Padangsidempuan  
Tahun 2013-2017 : Program Sarjana (S-1) Perbankan Syariah IAIN  
Padangsidempuan

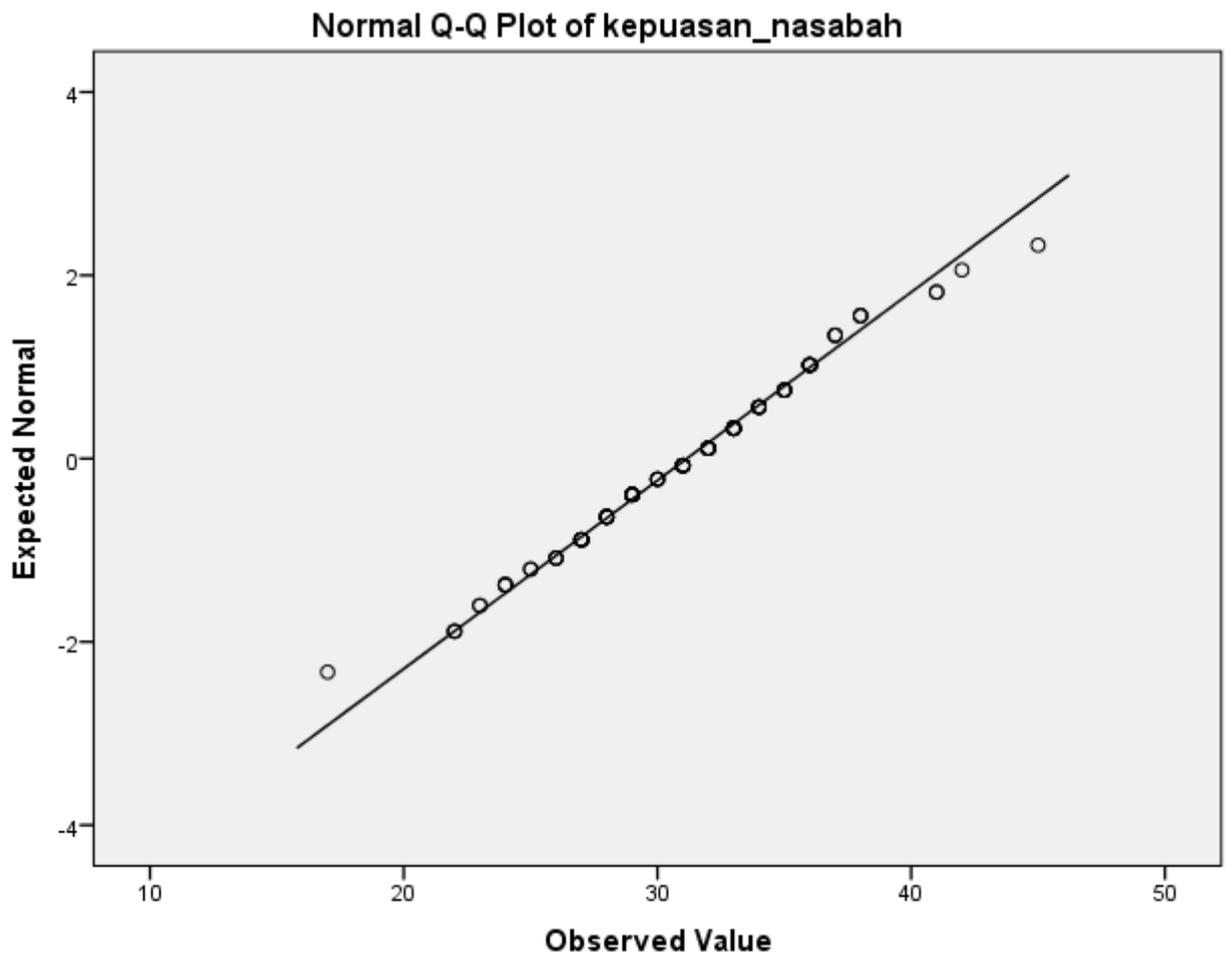
**PRESTASI AKADEMIK**

Karya Tulis Ilmiah : Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan  
Nasabah KPR IB Griya ( Studi Kasus Bank Sumut  
Cabang Syariah Sibolga).

Lampiran



Lampiran 4



Normal Q-Q Plot of kepuasan\_nasabah

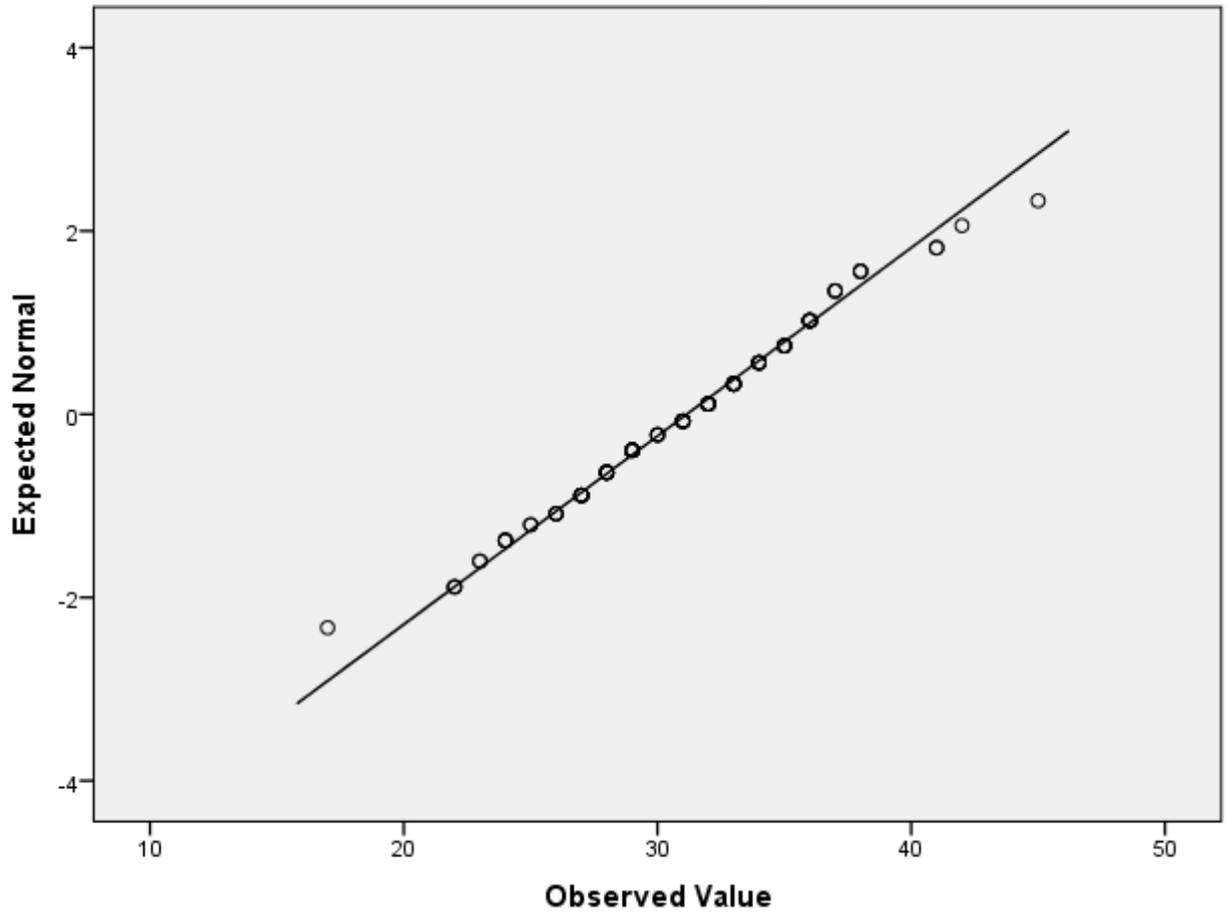




Foto dibawah ini merupakan foto dari Ibu Rosmeilan Togihon Hotmarito. Ibu Rosmeilan Togihon Hotmarito beralamat di Desa Pancuran Kerambi, Kecamatan Sibolga Sambas. Ibu Rosmeilan bekerja sebagai karyawan. Ibu Rosmeilan terlihat dalam foto dibawah ini sedang mengisi angket kualitas pelayanan.

Dari hasil pembicaraan dengan ibu rosmeilan ada sedikit informasi yang di dapat oleh peneliti selain dari pengisian angket yaitu mengenai pembiayaan KPR, yang mana ibu tersebut melaksanakan akad pembiayaan KPR Pada tanggal 22 juni 2016, dengan harga rumah Rp.116.500.000 yang nama perumahan nya adalah Tolang Elok Permai dengan luas tanah 100M<sup>2</sup>. Dan ibu Rosmeilan membayar angsuran tiap bulan nya sebesar Rp.743.347 selama 180 bulan (15tahun) dengan nomor rekening 650.05.12.000109-0.







