KUALITAS PELAYANAN TERHADAP NILAI-NILAI ISLAM PADA BANK SYARI'AH (STUDI KASUS BANK SUMSEL BABEL SYARI'AH CABANG PEMBANTU UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH, PALEMBANG)

SKRIPSI SARJANA S1

Diajukan Untuk Memenuhi Syarat Memperoleh
Gelar Sarjana Ekonomi Islam (S.E.)

Oleh:
HERU GINANJAR PRAYOGO
NIM: 642014026

Jurusan/Prodi Ekonomi Syariah

FAKULTAS AGAMA ISLAM
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH PALEMBANG
2018

Hal : Pengantar Skripsi

Kepada Ykh

Dekan Fakultas Agama Islam

Universitas Muhammadiyah Palembang

Di

Palembang

Assalamu'alaikum Wr. Wb.

Setelah kami periksa dan diadakan perbaikan- seperlunya, maka skripsi berjudul "**Kualitas Pelayanan Terhadap Nilai-Nilai Islam Pada Bank Syariah (Studi Kasus Bank Sumsel Babel Syariah Capem Umpalembang)**". Ditulis oleh **Heru Ginanjar Prayogo** telah dapat diajukan dalam sidang Munaqosyah Fakultas Agama Islam, Universitas Muhammadiyah Palembang.

Demikianlah, Terimakasih.

Wassalamu'alaikum Wr. Wb.

Palembang, 5 jumadil akhir 1949 H

21 Februari 2018 M

Pembimbing I	Pembimbing II
Rijalush Shalihin, S.E.I., M.H.I.	**Juairiah, S.E., M.Si**
NBM/NIDN.1081397/0205068801	**NBM/NIDN.98033/0207055902**

Kualitas Pelayanan Terhadap Nilai-Nilai Islam Pada Bank Syari'ah (Studi Kasus Bank Sumsel Babel Syari'ah Cabang Pembantu Universitas Muhammadiyah, Palembang)

Yang Ditulis Oleh Saudara Heru Ginanjar Prayogo, Nim.642014026

Telah Dimunaqosyahkan Dan Dipertahankan

Didepan Panitia Skripsi

Pada Tanggal 12 Maret 2018

Skripsi Ini Telah Diterima Sebagai Salah Satu Syarat Memperoleh

Gelar Sarjana Ekonomi (S.E.) Dalam Ilmu Ekonomi Syari'ah

Palembang, 2 Februari 2018

Universitas Muhammadiayah Palembang

Fakultas Agama Islam

Panitia Penguji Skripsi

Ketua	**Sekertaris**
Azwar Hadi, S.Ag., M.Pd	**Dra. Nurhuda, M.Pd. I**
NBM/NIDN.995868/0229097101	**NBM/NIDN.995865/0211048702**

PANITIA
Ujian Munaqosyah Skripsi
Program S1
Fakultas Agama Islam
Universitas Muhammadiyah
Palembang

Penguji I	**Penguji II**
Drs. Abu Hanifah, M.Hum	**Yuniar Handayani, S.H., M.H**
NBM/NIDN: 618325/0210086901	**NBM/NIDN: 995869/0230066701**

Mengesahkan

Dekan Fakultas Agama Islam

Drs. Abu Hanifah, M. Hum

NBM/NIDN.613825/0210086901

SURAT PERNYATAAN SKRIPSI

Saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama	: Heru Ginanjar Prayogo
Nim	: 642014026
Jurusan	: Ekonmi Syariah
Fakultas	: Agama Islam

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa skripsi ini adalah asli hasil karya atau laporan penelitian yang saya lakukan sendiri dan bukan merupakan plagiasi dari hasil karya orang lain, kecuali yang secara ditulis diacu dalam penelitian ini dan tertulis dalam acuan daftar pustaka.

Palembang, 5 jumadil akhir 1949 H
21 Februari 2018 M

Heru Ginanjar Prayogo

NIM. 642014026

Moto dan persembahan

Moto:

"aku adalah api yang akan membakar semua rintangan hidupku"

"Hidup ini singkat, tulislah sejarah sebaik mungkin"

"dan hendaklah diantara kamu kamu ada segolongan orang yang menyeru kepada kebajikan, menyeru yang ma'ruf, dan mencegah dari yang mungkar. Dan mereka itulah orang-orang yang beruntung." (ali imron [3] : 104)

Persembahan

Skripsi ini kupersembahkan kepada

1. Ibundaku tercinta Maria, dan ayahandaku Mujiono
2. Saudara-saudaraku tercinta alfed widodo, puji lestari, rahman teguh wiyono, rina puji lestari, kurnia setyowuri dan pamuji sekar handayani
3. Sahabat-sahabat seperjuanganku ekonomi syariah 2014
4. Sahabat-sahabat tercintaku di Ikatan Mahasiswa Muhammadiyah
5. Almamater yang aku banggakan
6. Dunia tempatku bernafas

KATA PENGANTAR

Puji syukur kehadirat allah SWT yang telah menciptakan setiap makhluk dengan fitrahnya masing-masing. Dialah yang menggenggam timur dan barat, mengaruniakan akal bagi manusia untuk berpikir. Berkat rahmat dan hidayahnya skripsi ini dapat diselesaikan, guna melengkapi persyaratan untuk memperoleh gelar Sarjana Ekonoi Syari'aah Strata 1 (S 1) pada jurusan Ekonomi Syari'ah Fakultas Agama Islam Universitas Muhammadiyah Palembang.

Sholawat teriring salam semoga selalu tercurahkan kepada Nabi Mumammad SAW, Guru Kebenaran, Para Sahabat, Tabi'in, Tabi'ut Tabi'ini, dan juga kepada kita ummatnya yang senantiasa istiqomah hingga akhir zaman. Aamiin!

Terimakasih yang sebesar-besarnya peneliti haturkan kepada mereka yang telah membantu, baik langsung maupun tidak langsung terutama kepada:

1. Ayahandaku tercinta Mujiono dan ibundaku tercinta Maria yang memberi do'a restu, semangat dan motivasi untuk saya dapat menyelesaikan studi ini.
2. Bapak Dr. Abid Djazuli, S. E., M.M, selaku Rektor Universitas Mumammadiyah Palembang.
3. Bapak Drs. Abu Hanifah, M. Hum., selaku Dekan Fakultas Agama Islam Universitas Mumammadiyah Palembang.
4. Bapak Rijalush Shalihin, S. E. I., M. H. I., selaku Ketua Program Studi Ekonomi Syari'ah Universitas Mumammadiyah Palembang.

5. Bapak Rijalush Shalihin, S. E. I., M. H. I., Dan Ibu Juairiah, S. E., M. Si., Selaku Pembimbing I Dan Pembimbing II yang senantiasa memberikan nasihat dan bimbingan sehingga skripsi ini dapat diselesaikan.
6. Keluarga besar Fakultas Agama Islam Universitas Mumammadiyah Palembang
7. Keluarga besar PK IMM Fakultas Agama Islam Universitas Mumammadiyah Palembang
8. Keluarga besar Kelompok Studi Ekonomi Islam (KSEI) Hamasah Universitas Mumammadiyah Palembang
9. Keluarga besar Himpunan Mahasiswa Program Studi (HMPS) Ekonomi Syari'ah Universitas Mumammadiyah Palembang
10. Seluruh personalia Bank Sumsel Babel Syari'ah Capem Universitas Mumammadiyah Palembang
11. Seluruh pihak yang mendukung peneliti dan tidak dapat peneliti sebutkan satu persatu.

Peneliti juga menyadari bahwa masih terdapat banyak kekurangan krena keterbatasan pengetahuan dan pengalaman. Oleh karena itu kritik dan saran amat diperlukan. Saya berharap skripi ini dapat memberikan manfaat bagi peneliti khususnya dan pembaca umumnya. Aamiin yaa robbal 'alamiin.

Palembang, 21 Februari 2018

Heru Ginanjar Prayogo
NIM.642014026

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL i

PENGANTAR SKRIPSI ii

HALAMAN PENGESAHAN iii

SURAT PERNYATAAN SKRIPSI iv

MOTTO DA PERSEMBAHAN v

KATA PENGANTAR vi

DAFTAR ISI viii

DAFTAR TABEL xi

DAFTAR LAMPIRAN xii

ABSTRAK xiii

BAB I **PENDAHULUAN** 1

A. Latar Belakang 1

B. Rumusan Masalah 6

C. Tujuan dan Manfaat Penelitian 6

D. Metodologi Penelitian 7

E. Sistematika Penulisan 10

BAB II **LANDASAN TEORI** 12

A. Penelitian Terdahulu 12

B. Kualitas Pelayanan 16

1. Pengertian Kualitas Pelayanan 16
2. Dimensi Kualitas Pelayanan/Jasa 18
3. Prinsip-Prinsip Kualitas Pelayanan/Jasa 20
4. Strategi Meningkatkan Kualitas Pelayanan/Jasa 22

5. Layanan Pelanggan/Konsumen..... 26
6. Kualitas Pelayanan Dalam Perspektif Islam..... 27
C. Nilai-Nilai Islam..... 29
1. Pengertian Nilai-Nilai Islam..... 29
2. Pembagian Nilai-Nilai Islam..... 31
3. Penerapan Nilai-Nilai Islam Pada Perbankan Syari'ah 36
4. Pentingnya Penerapan Nilai-Nilai Islam Pada Per-
-bankan Syari'ah..... 38
D. Perbankan Syari'ah..... 40
1. Pengertian Perbankan Syari'ah..... 40
2. Perbedaan Bank Syari'ah Dengan Bank
Konvensional..... 41
3. Jenis-Jenis Produk Bank Syari'ah..... 43

BAB III PROFIL BANK SUMSEL BABEL SYARI'AH CAPEM UMPalembang..... 47

A. Sejarah Berdirinya Bank Sumsel Babel Syari'ah..... 47
B. Visi Dan Misi Bank Sumsel Babel Syari'ah..... 49
1. Visi Bank Sumsel Babel Syari'ah..... 49
2. Misi Bank Sumsel Babel Syari'ah..... 49
3. Struktur Organisasi..... 50
C. Daftar Produk Dan Jasa..... 50
1. Dana Pihak Ketiga..... 50
2. Pembiayaan Konsumtif..... 52
3. Pembiayaan Produktif..... 53
4. Jasa Lainnya..... 53

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN ANALISA DATA..... 55

A. Kualitas Pelayanan Pada Bank Syariah Terhadap-Nilai-Nilai Islam Pada Bank Sumsel Babel Syariah Cabang Pembantu Universitas Muhammadiyah Palembang..... 55

1. Kualitas pelayanan Pada Bank Sumsel Babel Syariah Cabang Pembantu Universitas Muha--mmadiyah Palembang 55
2. Nilai-nilai islam Pada Bank Sumsel Babel Sya--riah Cabang Pembantu Universitas Muhamm--adiyah Palembang 58

B. Faktor yang Mempengaruhi Nilai-Nilai Islam Pada Bank Syariah Sehingga Mempengaruhi Kualitas Pelayanan Pada Bank Sumsel Babel Syariah Cabang Pembantu Universitas Muhammadiyah Palembang 61

1. Faktor Pendorong Penerapan Nialai-Nilai Islam Pada Bank Sumsel Babel Syari'ah Cap-em Umpalembang 61
2. Faktor Penghambat Penerapan Nialai-Nilai Islam Pada Bank Sumsel Babel Syari'ah Capem Umpalembang 63

BAB V PENUTUP..... 65

A. Kesimpulan..... 65

B. Saran..... 65

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

DAFTAR TABEL

Tabel 1: Perbedaan Bank Syari'ah Dan Bank Konvensional..... 39

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Surat Keputusan Penetapan Dosen Pembibing

Lampiran 2. Permohonan Penelitian Di Bank Sumsel Babel Syari'ah Capem UMPalembang

Lampiran 3. Surat Izin Penelitian Dari Bank Sumsel Babel Syari'ah Capem UMPalembang

Lampiran 4. Lembar Konsultasi Skripsi Pembimbing I Dan Pembimbing II

Lampiran 5. Lembar Konsultasi Skripsi Penguji I Dan Penguji II

Lampiran 6. Piagam Kuliah Kerja Nyata

Lampiran 7. Curriculum Vitae

ABSTRAK

Prayogo, Heru Ginanjar. 2017. "Kualitas Pelayanan Terhadap Nilai-Nilai Islam Pada Bank Syariah (Studi Kasus Bank Sumsel Babel Syari'ah Cabang Pembantu Universitas Muhammadiyah Palembang)". Skripsi, Jurusan Ekonomi Syari'ah, Fakultas Agama Islam, Universitas Muhammadiyah Palembang.

Tujuan penelitian ini adalah: (1) Bagaimana Kualitas Pelayanan pada Bank Susmsel Babel Syariah Cabang Pembantu Universitas Muhammadiyah Palembang Terhadap Nilai-Nilai Islam, dan (2) Faktor-faktor apa sajakah yang mempengaruhi Nilai-Nilai Islam pada Bank Susmsel Babel Syariah Cabang Pembantu Universitas Muhammadiyah Palembang Sehingga Mempengaruhi Kualitas Pelayanan.

Penelitian ini berbentuk penelitian lapaangan *(field risearch)* yaitu terjun langsung ke lokasi untuk memperolehdata-data yang dipeerlukan dengan metode analisis data secara deskriptif kualitatif yaitu setelah data didapatkan, maka akan diuraikan dan dijelaskan semaksimal mungkindengan melakukan pembahasan terhadap kenyataan dengan data yang ada dalam praktik yang selanjutnya dihubungkan dengan teori-teori ekonomi islam dan hukum yang berlaku.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa, Penerapan Nilai-Nilai Islam Pada Bank Sumsel Babel Syari'ah masih belum maksimal karena masih satu sistem dengan Sistem Bank Sumsel Babel Konvensional dengan sistem pelayanan: SIGAP (Satpam), SIMPATIK (Customer Service), AKURAT (Teller). Sedang faktor yang menghambat penerapan nilai-nilai islam pada bank sumsel babel syari'ah cabang pembantu universitas muhammadiyah palembang adalah: Masih terpusat satu sistem dengan bank sumsel babel konvensional (belum spin off), Rendahnya kesadaran masyarakat.

Kata Kunci: Penerapan, Kualitas Pelayanan, Nilai-nilai Islam

UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH PALEMBANG
FAKULTAS AGAMA ISLAM

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Perbankan syariah memiliki pengaruh yang besar dalam aktivitas perekonomian masyarakat. Berbagai produk perbankan syariah diharapkan mampu mendorong dan mempercepat kemajuan ekonomi masyarakat sesuai dengan prinsip Islam. Dalam prinsip Islam, aktivitas ekonomi tidak boleh dilepaskan dari postulat keimanan kepada Allah SWT bahkan menjadi *built in control* bagi pelaku ekonomi.[1] Dari sinilah kemudian perbankan syariah dibangun dan dirancang untuk meningkatkan derajat kehidupan manusia. Sebagaimana firman Allah dalam Q.S. Ibrohim ayat 7:

وَإِذْ تَأَذَّنَ رَبُّكُمْ لَئِنْ شَكَرْتُمْ لَأَزِيدَنَّكُمْ ۖ وَلَئِنْ كَفَرْتُمْ إِنَّ عَذَابِي لَشَدِيدٌ

Artinya: *"Dan (ingatlah juga), tatkala Tuhanmu memaklumkan; "Sesungguhnya jika kamu bersyukur, pasti Kami akan menambah (nikmat) kepadamu, dan jika kamu mengingkari (nikmat-Ku), maka sesungguhnya azabku sangat pedih".*

Perbankan syariah merupakan sistem keuangan yang menjembatani antara pihak yang membutuhkan dana dengan pihak yang memiliki kelebihan

[1] *Andri Soemitra, Bank dan lembaga keuangan syariah, sistem keuangan dan lembaga keuangan syariah, (Jakarta: kencana), h. 17.*

dana melalui produk jasa perbankan yang sesuai dengan prinsip-prinsip syariah.[2]

Prinsip syariah yang harus dipatuhi oleh bank-bank syariah menurut Undang-Undang No. 21 Tahun 2008 tentang Perbankan Syariah adalah prinsip perbankan syariah yang telah difatwakan oleh Dewan Syariah Nasional Majelis Ulama Indonesia dan selanjutnya dituangkan dalam Peraturan Bank Indonesia. Pasal 24 ayat (1) dan ayat (2) huruf a dan Pasal 25 huruf a Undang-Undang No. 21 Tahun 2008 tentang Perbankan Syariah yang secara tegas menyatakan bahwa, bank syariah dilarang melakukan kegiatan usaha yang bertentangan dengan prinsip syariah.[3]

Akad syariah yang dibuat antara bank (Bank Umum Syariah, Unit Usaha Syariah dan Bank Pembiayaan Rakyat Syariah) dan nasabah tidak boleh berisi syarat-syarat dan ketentuan-ketentuan yang bertentangan dengan prinsip syariah. Sesuai dengan asas hukum perjanjian, sebagaimana dimuat dalam KUHPerdata, suatu perjanjian tidak boleh antara lain, bertentangan dengan undang-undang. Apabila isi suatu perjanjian bertentangan dengan undang-undang, maka perjanjian tersebut atau ketentuan (pasal atau ayat) yang bertentangan dengan undang-undang menjadi batal demi hukum. Apabila suatu perjanjian atau ketentuan dalam perjanjian menjadi batal demi hukum, maka

---

[2] *ibid*

[3] *Pasal 24 ayat (1) dan ayat (2) huruf a dan Pasal 25 huruf a Undang-Undang No. 21 Tahun 2008 tentang Perbankan Syariah.*

konsekuensi hukumnya ialah bahwa perjanjian atau ketentuan yang bertentangan dengan undang-undang tersebut dianggap tidak pernah ada.[4]

Perbankan syariah harus mampu menerapkan nilai-nilai ke-Islaman di dalam prosedur dan mekanisme kerjanya. Nilai-nilai Islam yang berasal dari prinsip-prinsip (asas-asas) syariah tersebut tentunya tidak hanya menjadi simbol saja, akan tetapi harus teraplikasi secara nyata dalam setiap aktivitas perbankan syariah, baik itu pada level karyawan terendah sampai pada level tingkat manajerial puncak bahkan sampai pada nasabah bank syariah itu sendiri. Sehingga perbankan syariah dapat senantiasa berada dalam koridor nilai-nilai Islam guna mencapai pengembangan ke arah yang lebih baik lagi.

Nilai-nilai Islam yang perlu diterapkan dalam aktivitas perbankan syariah berdasarkan hukum perjanjian Islam antara lain, al-hurriyah (kebebasan), al-musawah (persamaan atau kesetaraan), al-'adl (keadilan), ash-shidq (kebenaran dan kejujuran), al-ridha (kerelaan), al-kitabah (tertulis).[5]

Dengan adanya pengaplikasian nilai-nilai Islam dalam setiap aktivitas perbankan syariah yaitu perjanjian/akad yang dibuat antara bank syariah dengan nasabahnya, akan sangat mendukung proses perkembangan perbankan syariah ke depannya. Penerapan nilai-nilai Islam pada bank syariah secara baik dan benar tentu saja akan mempengaruhi keputusan masyarakat untuk menjadi nasabah bank syariah. Penerapan nilai-nilai Islam perlu menjadi perhatian penting bagi setiap bank syariah. Dengan penerapan nilai-nilai Islam tersebut,

---

[4] *Sutan Remy Sjahdeini, Perbankan Syariah, Produk-produk dan Aspek-aspek Hukumnya, (Jakarta: Kencana Prenada Media Group, 2014), h. 127.*

[5] *Fathurrahman Djamil (et al), Hukum Perjanjian Syariah dalam Kompliasi Hukum Perikatan, (Bandung: Citra Aditya Bakti, 2001), h. 249.*

akan meningkatkan kepercayaan masyarakat untuk menempatkan dananya ataupun untuk menggunakan pembiayaan dari perbankan syariah.

Semakin banyak masyarakat menempatkan dananya atau menggunakan pembiayaan dari bank syariah, itu menunjukkan masyarakat telah menjadi nasabah yang puas pada kualitas pelayanan bank syariah.

Berbicara tentang kepuasan nasabah bank syariah tentunya tidak terlepas dari tingkat pelayanan nasabah terhadap produk dan pelayanan yang diberikan bank syariah kepada para nasabahnya. Nasabah yang merasa puas terhadap produk dan pelayanan yang diberikan bank syariah, tentunya akan membeli ulang produk tersebut.

Loyalitas nasabah terhadap produk ini sangat diharapkan bank syariah untuk meningkatkan volume dana pihak ketiga di samping adanya penambahan nasabah baru yang potensial. Jika dilihat dari sisi produknya mulai dari jenis, akad, deposito dan giro, perbankan syariah di Indonesia memiliki banyak persamaan. Akan tetapi yang membedakannya adalah bagaimana suatu bank syariah tersebut bisa memberikan keunggulan-keunggulan tersendiri bagi produk-produk yang mereka miliki, disamping itu bank-bank syariah juga harus tanggap dan berupaya untuk memenuhi kebutuhan para nasabahnya melalui pelayanan yang prima agar mampu bersaing dengan baik. Tantangan yang dihadapi tentunya tidak ringan bagi perbankan syariah di Indonesia. Sebelum berusaha untuk memenuhi kebutuhan para nasabahnya, bank syariah terlebih dahulu harus bekerja keras untuk memahami dan memberikan

informasi yang sangat jelas akan produk-produk yang mereka tawarkan serta berusaha untuk menciptakan keunggulan kompetitif.

Nasabah yang merasa puas atas manfaat dari jasa perbankan syariah maka cenderung akan berpengaruh terhadap perilaku pasca pembelian, sehingga nasabah akan melakukan penggunaan jasa perbankan syariah kembali (menjadi nasabah yang loyal). Loyalitas adalah komitmen pelanggan bertahan secara mendalam untuk berlangganan kembali atau melakukan pembelian ulang produk/jasa terpilih secara konsisten di masa yang akan datang, meskipun pengaruh situasi dan usaha-usaha pemasaran mempunyai potensi untuk menyebabkan perubahan perilaku.[6]

Dengan adanya pengaplikasian nilai-nilai Islam dalam setiap aktivitas perbankan syariah yaitu perjanjian/akad yang dibuat antara bank syariah dengan nasabahnya, akan sangat mendukung proses perkembangan perbankan syariah ke depannya. Penerapan nilai-nilai Islam pada bank syariah secara baik dan benar tentu saja akan mempengaruhi keputusan masyarakat untuk menjadi nasabah bank syariah. Penerapan nilai-nilai Islam perlu menjadi perhatian penting bagi setiap bank syariah. Dengan penerapan nilai-nilai Islam tersebut, akan meningkatkan kepercayaan masyarakat untuk menempatkan dananya ataupun untuk menggunakan pembiayaan dari perbankan syariah. Semakin banyak masyarakat menempatkan dananya atau menggunakan pembiayaan dari bank syariah, itu menunjukkan masyarakat telah menjadi nasabah yang

---

[6] *Ratih Hurriyati, Bauran Pemasaran dan Loyalitas Konsumen, (Bandung: Alfabeta, 2005), h. 129.*

loyal pada bank syariah. Berdasarkan latar belakang diatas maka penulis mengambil judul tentang "**KUALITAS PELAYANAN TERHADAP NILAI-NILAI ISLAM PADA BANK SYARIAH (STUDI KASUS BANK SUMSEL BABEL SYARIAH CABANG PEMBANTU UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH PALEMBANG)**".

B. Rumusan Masalah

1. Bagaimana kualitas pelayanan pada bank syari'ah terhadap nilai-nilai Islam pada Bank Sumsel Babel Syari'ah Cabang Pembantu Universitas Muhammadiyah Palembang?
2. Apa saja faktor yang mempengaruhi nilai-nilai islam pada bank syari'ah sehingga mempengaruhi kualitas pelayanan pada Bank Sumsel Babel Syari'ah Cabang Pembantu Universitas Muhammadiyah Palembang?

C. Tujuan dan Kegunaan Penelitian

1. Tujuan penelitian

a. Untuk mengetahui Bagaimana kualitas pelayanan pada bank syariah terhadap nilai-nilai islam pada Bank Sumsel Babel Syariah Cabang Pembantu Universitas Muhammadiyah Palembang

b. Untuk mengetahui apa saja faktor yang mempengaruhi nilai-nilai islam pada bank syariah sehingga mempengruhi kualitas pelayanan pada Bank Sumsel Babel Syariah Cabang Pembantu Universitas Muhammadiyah Palembang

2. Kegunaan penelitian

a. Bagi Peneliti

Dari hasil penelitian ini diharapkan dapat digunakan untuk pengembangan Ekonomi Islam khususnya yang berkaitan dengan pelayanan dan nilai-nilai islam perbankan syariah.

b. Bagi Perusahaan

Dari hasil penelitian ini diharapkan dapat digunakan sebagai dasar untuk mengevaluasi penerapan nilai-nilai Islam terhadap perkembangan sistem perbankan syariah terutama pada pelayanan bank syariah.

c. Bagi Almamater

Dari hasil penelitian ini diharapkan dapat digunakan sebagai bahan referensi bacaan untuk menambah wawasan pengetahuan perbankan syariah khususnya dalam kaitan dengan penerapan nilai-nilai Islam dan kualitas pelayanan bank syariah dan dapat juga digunakan sebagai referensi bagi peneliti lain yang ingin mengembangkan penelitian lebih lanjut.

D. Metodologi penelitian

1. Jenis Penelitian

Jenis penelitian yang dapat dilakukan untuk mencari jawaban terhadap permasalahan yang diteliti adalah melalui metode survei. Menurut kerngiler (1996) seperti telah dikutip ridwan (2006)."penelelitian survei

adalah penelitian yang dilakukan pada populasi besar maupun kecil, tetapi data dipelajari adalah data dari sampel yang diambil dari populasi tersebut, sehingga ditemukan kejadian-kejadian relatif, distribusi, dan hubungan antar variabel sosiologis maupun psikologis".

metode survei bertujuan untuk memperoleh gambaran umum tentang karakteristik atau berbagai aspek populasi yang terkait dengan permasalahan yang dikaji, sehingga metode survei sangat dibutuhkan.

2. Jenis Data dan Sumber Data

a. Jenis Data

Data adalah catatan atau kumpulan fakta. Berdasarkan sumbernya data terbagi menjadi dua jenis:

1) **Data Primer** merupakan sumber data yang diperoleh langsung dari sumber asli (tidak melalui media perantara).[7] Data primer dapat berupa opini subjek (orang) secara individual atau kelompok, hasil observasi terhadap suatu benda (fisik), kejadian atau kegiatan, dan hasil pengujian.

2) **Data Sekunder** merupakan sumber data penelitian yang diperoleh peneliti secara tidak langsung melalui media perantara (diperoleh dan dicatat pihak lain).[8] Data sekunder umumnya berupa bukti, catatan atau laporan historis yang telah tersusun dalam arsip (data dokumenter) yang dipublikasikan dan yang tidak dipublikasikan.

---

[7] *Pedoman Penulisan Skripsi, (Palembang: Tunas Gemilang Press. 2012), H. 8*
[8] *Ibid*

Jadi data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data primier dan data sekunder.

3. Populasi dan Sampel

a. Populasi merupakan keseluruhan yang dijadikan objek penelitian.[9] Objek/subjek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan ditarik kesimpulannya. Dalam penelitian ini populasinya adalah seluruh pegawai dan beberapa nasabah Bank Syariah Mandiri Cabang Pembantu Plaju, Palembang.

b. Sampel adalah bagian dari populasi yang akan diteliti dan merupakan perwakilan dari populasi (sumber data).[10] Sampel dalam penelitian ini adalah ketua, wakil ketua, sekretaris, bendahara dan nasabah Bank Sumsel Babel Syari'ah Cabang Pembantu Universitas Muhammadiyah Palembang.

4. Tekhnik Pengumpulan Data

a. Observasi, yaitu tekhnik pengumpulan data dengan cara mengadakan pengamatan terhadap objek, baik secara langsung maupun tidak langsung. Adapun yang diamati dalam penelitian ini adalah pihak Bank Sumsel Babel Syariah Cabang Pembantu Universitas Muhammadiyah Palembang terhadap kualitas pelayanan nasabah.[11]

b. Wawancara, yaitu pengumpulan data yang dilakukan dengan melakukan tanya jawab, baik secara langsung maupun tidak langsung

---

[9] *Ibid*
[10] *Ibid*
[11] *Ibid., hal 9*

dengan sumber data.[12] Wawancara dilakukan dengan mengajukan pertanyaan sebanyak 15 pertanyaan kepada karyawan Bank Sumsel Babel Syariah Cabang Pembantu Universitas Muhammadiyah Palembang.

c. Dokumentasi, merupakan catatan peristiwa yang sudah berlalu, dapat berupa tulisan, gambar dan karya-karya monumental.

5. Tekhnik Analisa Data

Data yang terkumpul kemudian dianalisis secara deskriptif kualitatif yaitu setelah data didapatkan, maka akan diuraikan dan dijelaskan semaksimal mungkin. Kemudiann disimpulkan secara deduktif yaitu menarik kesimpulan dari umum ke khusus sehingga menyajikan hasil penelitian yang dapat dengan mudah dipahami sehingga menambah ilmu pengetahuan.

6. Sistematika Penulisan

Secara keseluruhan skripsi ini terdiri dari bab 1 sampai dengan bab V. Masing-masing menurtu uraian berikut:

BAB I : **PENDAHULUAN**

Bab ini menjelaskan tentang latar belakang masalah, rumusan masalah, tujuan dan kegunaan penelitian, hipotesa penelitian, variabel dan definisi operasional, metodologi penelitian dan sistematika penulisan.

---

[12] *Ibid*

BAB II : **LANDASAN TEORI**

Bab ini menjelaskan tentang perbankkan syariah, nilai-nilai islam, kepuasan pelayanan, kerangka pemikiran.

BAB III : **PROFIL PERUSAHAAN**

Bab ini menjelaskan tentang sejarah singkat perusahaan, data umum perusahaan, sruktur orgaisasi perusahaan.

BAB IV : **HASIL PENELITIAN dan PEMBAHASAN**

Bab ini menyajikan hasil penelitian dan pembahasannya tentang kualitas pelayanan pada bank syariah terhadap nilai-nilai islam, faktor-faktor yang mempengaruhi nilai-nilai islam pada bank syariah sehingga mempengaruhi kualitas pelayanan

BAB V : **PENUTUP**

Bab ini merupakan bab penutup yang berisi kesimpulan dan saran.

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH PALEMBANG
FAKULTAS AGAMA ISLAM

DAFTAR PUSTAKA

Al-qur'an

Ali, Hasan. 2004. Asuransi Dalam Perspektif Hukum Islam. Jakarta: Prenada Media.

Al-Qhardawi, Yusuf. 2002. Fiqih Praktis. Jakarta: Gema Insani Press.

Antonio, M Syafii. 2015. Super Leader Super Manager. Cetakan Ke-XVII. Jakarta: Prolm Center Dan Tazkia Publishing.

Antonio, M Syafii. 2015. Bank Syariah; Dari Teori Ke Praktik. Cetakan Kedua. Jakarta: Gema Insani.

Departemen Agama Republik Indonesia. 2001. Islam Untuk Disiplin Ilmu Ekonomi. Jakarta.

Hafidhuddin, Didin. 2004. Islam Aplikatif. Jakarta: Gema Insani.

Hasan, Ali. 2003. Berbagai Macam Transaksi dalam Islam. Jakarta: Rajagrafindo Persada.

Karim, Adiwarman. 2004. Bank Islam, Analisis Fiqh Dan Keuangan. Jakarta: Rajagrafindo Persada.

Karim, Adiwarman. 2007. Ekonomi Makro Islam. Jakarta: Rajagrafindo Persada.

Karim, Adiwarman. 2007. Ekonomi Mikro Islam. Jakarta: Rajagrafindo Persada.

Natadipurba, Chandra. 2016. Ekonomi Islam 101. Bandung: Mobidelta Indonesia.

Pusat Pengkajian Dan Pengembangan Ekonomi Islam (P3EI) UII. 2015. Ekonomi Islam. Cetakan Ke-VII. Depok: Rajagrafindo Persada.

Sukirno, Sudono. 2014. Ekonomi Pembangunan. Edisi Kedua. Jakarta: Kencana.

Soemitra, Andi. 2016. Bank Dan Lembaga Keuangan Syariah. Cetakan Ke-VI.

Jakarta: Kencana.

Sudarsono. 1992. Pokok-Pokok Hukum Islam. Jakarta: Rineka Cipta.

Yusanto, Muhammad Ismail dan M Karebet Widjajakusuma. 2004. Menggagas Bisnis Islam. Jakarta: Gema Insani.

http://etheses.uin-malang.ac.id/1552/6/1141015pdf2_Bab_2.