

HALAMAN JUDUL

ANALISI KEPUASAN NASABAH TERHADAP PRAKTIK PELAYANAN
ATM PADA BANK BTN KC SYARIAH KAPTEN AHMAD RIVAI
PALEMBANG

*ANALYSIS OF CUSTOMER SATISFACTION WITH ATM SERVICE PRACTICES
AT BANK BTN KC SHARIA CAPTAIN AHMAD RIVAI PALEMANG*

Disusun Oleh :

Nama : Yeyen Novita Sari
NPM : 201802079
Pembimbing I : Moh. Faizal, S.Sos. I., M.H.I
Pembimbing II : Meriyati, S.H.I., M.H.I

LEMBAR PERSETUJIAN SKRIPSI

Judul : Analisi Kepuasan Nasabah Terhadap Praktik Pelayanan ATM
Pada Bank BTN KC Syariah Kapten Ahmad Rivai Palembang

Nama : Yeyen Novita Sari

Npm 201802079

Program Studi : Perbankan Syariah

Pembimbing I



Moh Faizal, S.Sos.I., M.H.I

NIDN. 2110067902

Pembimbing II



Meriyati, S.H.I., M.H.I

NIDN. 2129058501

HALAMAN PENGESAHAN

“ JUDUL SKRIPSI ”

Analisis Kepuasan Nasabah Terhadap Praktik Pelayanan ATM Pada Bank
BTN Syariah KC Kapten Ahmad Rivai Palembang

SKRIPSI

Diajukan untuk persyaratan guna mendapatkan Gelar Sarjana Sastra Satu Program
Studi Perbankan Syariah STEBIS IGM

Disusun Oleh:

YEYEN NOVITA SARI

201802079

Pembimbing 1

Moh Faizal, S.Sos.I., M.H.I

NIDN. 2110067902

Pembimbing II

Merivati, S.H.I., M.H.I

NIDN. 2129058501

Diketahui dan Disahkan Oleh

Ketua STEBIS IGM

H.Chandra Satria, S.E., M.Si

NIDN. 0209068101

Kaprodi Perbankan Syariah

Fadilla, S.E.I., M.Si

NIDN. 2108089001

HALAMAN PENGESAHAN

Skripsi Berjudul : Analisi Kepuasan Nasabah Terhadap Praktik Pelayanan Pada
Bank BTN KC Syariah Kapten Ahmad Rivai Palembang

Nama : Yeyen Novita Sari

NPM 201802079

Program Studi : Perbankan Syariah

Telah dapat ditermia sebagai salah satu syarat gelar S.E

Palembang, 19 Agustus 2022

Ketua STEBIS IGM



H. Chandra Satria, S.E., M.Si

NIDN. 0209068101

HALAMAN PERNYATAAN KEASLIAN

Saya yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Yeyen Novita Sari

NPM : 201802079

Jenjang : Strata I

Program Studi : Perbankan Syariah

Menyatakan bahwa naskah skripsi ini secara keseluruhan adalah hasil penelitian dan karya saya sendiri, kecuali pada bagian-bagian yang menunjuk pada sumbernya.

Palembang, 19 Agustus 2022
Saya yang menyatakan,

A 10,000 Indonesian Rupiah banknote is shown with a signature written over it. The signature is in black ink and appears to be 'Yeyen Novita Sari'. The banknote features the Garuda Pancasila emblem and the text 'SEKELUAR RIBU RUPIAH' and '10000'.

Yeyen Novita Sari
NPM. 201802079

HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI

Sebagai sivitas akdmisi STEBIS IGM, Saya yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Yeyen Novita Sari

Npm 201802079

Program Studi : Perbankan Syariah

Insitusi : Sekolah Tinggi Ekonoi dan Bisnis Syariah Indo Global Mandiri

Palembang

Jenis Karya : Skripsi

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada STEBIS IGM Hak bebas Royalti (*Non-Exclusive Royalti Free Rinht*) atas karya ilmiah saya yang berjudul : Analisis Kepuasan Nasabah Terhadap Praktik Pelayanan ATM Pada Bank BTN KC Syariah Kapten Ahmad Rivai Palembang.

Palembang, 19 Agustus 2022
Saya yang menyatakan,



Yeyen Novita Sari
NPM. 201802079

PERSETUJUAN TIM PENGUJI SKRIPSI

Skripsi Berjudul : Analisi Tingkat Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan

Nasabah Pada Bank BTN KC Syariah Kapten Ahmad Rivai

Palembng


Nama : Yeyen Novita Sari

NPM : 201802079

Program Studi : Perbankan Syariah

Telah disetujui tim penguji munaqasah

Ketua : Moh Faizal, S.Sos.I., M.H.I ()

Penguji I : Havis Aravik, S.H.I., M.S.I., MM ()

Penguji II : Fadilla, S.E.I., M.SI ()

Di uji Palembang pada tanggal : 25 Juli 2022

Waktu : 10:00-11:30


Predikat kelulusan : Memuaskan/sangat memuaskan/Cumlaude


coret yang tidak perlu

LEMBAR REVISI


Nama : Yeyen Novita Sari
NPM : 201802079
Program Studi : Perbankan Syariah
Judul Skripsi : Analisis Kepuasan Nasabah Terhadap Praktik Pelayanan ATM
Pada Bank BTN KC Syariah Kapten Ahmad Rivai Palembang

Ketua penguji :


Moh Faizal, S.Sos.I., M.H.I
NIDN. 2110067902


Havis Aravik, S.H.I., M.S.I., MM
NIDN. 2121068401

Penguji I :


Fadilla, S.E.I., M.SI
NIDN. 2108089001

Penguji II :

Palembang, Agustus 2022
Mengetahui
Kaprodi Perbankan Syariah


Dibawah

Fadilla, S.E., M.SI
NIDN. 2108089001

MOTTO

Jika kamu tidak bisa membuat gedung, maka rekrutlah orang yang bisa membuat gedung, jika kamu tidak bisa menyeberangi lautan, maka rekrutlah orang yang punya kapal, keterbatasan diri bukanlah alasan kamu untuk tidak melangkah

_By Yeyen Novita Sari

PERSEMBAHAN

Dengan mengucapkan puji dan syukur kepada Allah SWT, Skripsi ini ku persembahkan untuk :

1. Kedua orang tuaku, Abahku Tercinta : Asnawi dan Ibundaku : Elyana yang sampai saat ini selalu menjadi semangat motivasi untuk diriku, dan selalu berjuang sehingga saya sampai ke titik ini dan menyelesaikan skripsi saya. yang susah payah dan membesarkan, mendidik dan selalu mendo'akan keberhasilan dan menginginkanku menjadi yang terbaik..
2. Teruntuk ke 2 saudara permpuanku dan adik laki-lakiku, dan keluargaku tercinta, terimakasih selau ada untukku dan menjadi suprot semangat saya sampai saat ini.
3. Dan terimakasih untuk sahabatku, Tiara Syahfitri dan Ulfa Dwiyanti dan terimakasih lelaki yang saat ini berjuang bersamaku, yang telah memberikanku semangat motivasi sampai saat ini.
4. Teruntuk Almamaterku tercinta STEBIS IGM Palembang.

ABSTRAK

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui bagaimana kepuasan nasabah terhadap praktik pelayanan ATM Pada Bank BTN KC Syariah Kapten Ahmad Rivai Palembang. Penelitian ini mempunyai batasan masalah kepuasan nasabah terhadap praktik pelayanan ATM Pada Bank BTN KC Syariah Kapten Ahmad Rivai Palembang. Penelitian ini merupakan penelitian kualitatif dengan pendekatan deskriptif sumber data primer dan sekunder yang dikumpulkan dengan observasi, wawancara dan dokumentasi data di uji keabsahannya dan di analisis. Hasil penelitian ini adalah Analisis Kepuasan Nasabah Terhadap Praktik Pelayanan ATM Pada Bank BTN KC Syariah Kapten Ahmad Riva Palembang mengenai Kepuasan Nasabah Terhadap Praktik Pelayanan ATM yang diberikan karyawan sudah cukup baik terlihat pada pelayanan karyawan terhadap nasabah sangat ramah-tamah dan sopan. Selain itu juga upaya mengatasi kendala yaitu, untuk lebih mengunggulkan kualitas produk, kualitas pelayanan, faktor emosional, harga dan biaya kemudahan dengan cara memberikan pemahaman atas manfaat yang dimiliki pelayanan ATM pada Bank BTN KC Syariah Kapten Ahmad Rivai Palembang yang seharusnya semakin disebar luaskan untuk mengundang minat nasabah.

Kata Kunci : Analisis Kepuasan Nasabah Terhadap Praktik Pelayanan ATM

ABSTRACT

The purpose of this study was to determine how customer satisfaction with ATM Services at Bank BTN KC Syariah Captain Ahmad Rivai Palembang. This study has a problem limiting customer satisfaction with ATM Services at Bank BTN KC Syariah Captain Ahmad Rivai Palembang. This study uses a descriptive qualitative approach with data collection techniques of observation, interviews, and documentation. Based on the results of research at Bank BTN KC Syariah Captain Ahmad Rivai Palembang regarding customer satisfaction with ATM Service practices provided by employees is quite good, it can be seen in employee service to customers who are very friendly and polite. In addition, efforts to overcome obstacles, namely, to further excel product quality, service quality, emotional factors, prices and convenience costs for the benefits of ATM KC Syariah Captain Ahmad Rivai Palembang which should be more widely disseminated to invite customer interest.

Keywords : *Analysis of customer satisfaction on the practice of automatic teller machine ATM*

KATA PENGANTAR

Alhmdulillahirabil'alamin. Segala puji dan syukur penulis panjatkan kepada Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat dan karunianya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini yang berjudul “Analisis Kepuasan Nasabah Terhadap Praktik Pelayanan ATM Pada Bank BTN Syariah KC Kapten Ahmad Rivai Palembang.” Sholawat serta salam senantiasa dipanjatkan kepada Rasulullah SAW yang telah menuntun kita dari zaman yang terang menderang ini. Penulis skripsi ini dimaksudkan sebagai salah satu syarat kelulusan Strata Satu (S-1) Jurusan Perbankan Syariah Sekolah Tinggi Ekonomi dan Bisnis Syariah Indo Global Mandiri Palembang.

Dalam penyelesaian Tugas Akhir ini, penulis mendapatkan banyak bantuan dan nasihat dari berbagai pihak. Oleh karena itu pada kesempatan ini penulis menyampaikan terima kasih kepada :

1. H. Chandra Satria S.E., M.M., selaku Ketua STEBIS IGM Palembang.
2. Fadilla S.E.I., M.Si selaku ketua prodi Perbankan Syariah STEBIS IGM Palembang.
3. Moh Faizal, S.Sos.I., M.H.I selaku Dosen Pembimbing Utama
4. Meriyati, S.H.I., M.H.I selaku pembimbing Kedua
5. Bpk dan ibu Dosen ProSgram Studi Ekonomi dan Perbankan Syariah dan seluruh Civitas akademik STEBIS IGM dan Universitas Indo Global Mandiri Palembang yang telah memimbing dan membantu penulis selama menyelesaikan studi.

6. Terima kasih untuk kedua orang tua saya yang sampai saat ini selalu menjadi semangat motivasi untuk diriku, dan selalu berjuang sehingga saya sampai ke titik ini dan menyelesaikan skripsi saya.
7. Untuk kedua kakak Perempuan saya Melly Astuti, Esi Fitri dan adik laki-laki ku Nico Okta Ababil, terima kasih selalu ada untuk saya dan menjadi suport semangat saya sampai saat ini.
8. Untuk keluarga besar saya yang selalu memberikan kasih sayang, semangat dan do'a yang tak pernah putus dalam menyelesaikan skripsi ini.
9. Teman-teman perbankan syariah angkatan 2018 yang sama-sama berjuang untuk memperoleh gelar S1 (S.E)

Penulis berharap semoga Tugas Akhir ini dapat bermanfaat bagi pihak-pihak yang berkepentingan. Saran dan kritik sangat penulis harapkan untuk menjadikan tugas ini lebih sempurna. Terima kasih.

Palembang, 19 Agustus 2022

Yeyen Novita Sari
NPM. 201802079

PEDOMAN TRANSLITERASI

A. Pedoman Transliterasi Arab-Latin Konsonan Tunggal

Januari 1988. Berdasarkan Surat Keputusan Bersama Menteri Agama Dan Menteri Pendidikan & Kebudayaan R1 No.. 158/1987 Dan 0543 B/U/1987

Huruf Arab	Nama	Huruf Latin	Keterangan
أ	Alif		Tidak dilambangkan
ب	Ba ^ˀ	B	Be
ت	Ta ^ˀ	T	Te
ث	Sa ^ˀ	Ṣ	Es (dengan titik di atas)
ج	Jim	J	Je
ح	ḥa ^ˀ	Ḥ	Ha (dengan titik di bawah)
خ	Kha ^ˀ	Kh	Ka dan ha
د	Dal	D	De
ذ	Ḍal	Ḍ	Zet (dengan titik di atas)
ر	Ra ^ˀ	R	Er
ز	Zai	Z	Zet
س	Sin	S	Es
ش	Syin	Sy	Es dan ye
ص	Ṣād	Ṣ	Es (dengan titik di bawah)
ض	Ḍād	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	Qāf	Q	Qi
ك	Kaf	K	Ka
ل	Lam	L	El
م	Mim	M	Em
ن	Nun	N	En
و	Wawu	W	We
ه	Ha''	H	Ha
ء	Hamzah	ˆ	Apostrof
ي	Ya''	Y	Ye

B. Konsonan Rangkap Karena Syaddah Ditulis Rangkap

ء د ة	Ditulis	„id dah
-------------	---------	------------

C. Ta' Marbutah Di Akhir Kata

1. Bila dimatikan ditulis h

هبة	Ditulis	Hibah
جزية	Ditulis	Jizyah

(ketentuan ini tidak diperlukan bagi kata-kata Arab yang sudah terserap dalam bahasa Indonesia, seperti salat, zakat dan sebagainya, kecuali bila

dikehendaki lafal aslinya)

2. Bila diikuti dengan kata sandang „al“ serta bacaan kedua itu terpisah, maka ditulis dengan h.

كَرَامَةُ الْأَوْلِيَاءِ	Ditulis	Karâmah al-aulyâ
--------------------------	---------	------------------

3. Bila ta“ marbutah hidup atau dengan harakat, fathah, kasrah dan dammah ditulis t atau h.

زَكَاةُ الْفِطْرِ	Ditulis	Zakâh al-fiṭri
-------------------	---------	----------------

D. Vokal Pendek

فَعَلَ	Fathah	Ditulis	A fa“ala
نُكِرَ	Kasrah	Ditulis	I Žukira
يَذْهَبُ	Dammah	Ditulis	U Yažhabu

E. Vokal Panjang

Fathah + alif	Ditulis	Ā
جَاهِلِيَّةٌ	Ditulis	Jâhiliyyah
fathah + ya“ mati	Ditulis	Â
تَنْسَى	Ditulis	Tansâ
kasrah + ya“ mati	Ditulis	Î
كَرِيمٌ	Ditulis	Karîm
dammah + wawu mati	Ditulis	Û
فُرُوضٌ	Ditulis	Furûd

F. Vokal Rangkap

1	fathah + ya" mati بَيْنَكُمْ	Ditulis ditulis	ai bainakum
2	fathah + wawu mati قَوْلٌ	ditulis Ditulis	au qaul

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
LEMBAR PERSETUJUAN SKRIPSI	ii
LEMBAR PENGESAHAN	ii
HALAMAN PENGESAHAN	iv
HALAMAN PERNYATAAN KEASLIAN.....	v
HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI.....	vi
PERSETUJUAN TIM PENGUJI SKRIPSI	vii
LEMBAR REVISI	viii
MOTO DAN PERSEMBAHAN	ix
ABSTRAK	x
ABSTRACK	xi
KATA PENGANTAR.....	xii
PEDOMAN TRANSLITELASI.....	xiv
DAFTAR ISI.....	xviii
DAFTAR TABEL.....	xxi
DAFTAR GAMBAR.....	xxii
DAFTAR LAMPIRAN	xxiii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	3
1.3 Tujuan Penelitian	3
1.4 Manfaat Penelitian	3

1.5	Sistematika Penulisan.....	4
BAB II LANDASAN TEORI		6
2.1	Pengertian Kepuasan Nasabah.....	6
2.1.1	Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Nasabah	7
2.1.2	Metode Pengukuran Kepuasan Nasabah.....	8
2.2	Pengertian Praktik Pelayanan ATM.....	9
2.3	Pengertian Pelayanan ATM	11
2.3.1	Etika Pelayanan Nasabah.....	12
2.3.2	Ciri-Ciri Pelayanan Yang Baik.....	13
2.4	Hubungan Antara Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Konsumen.....	15
2.5	Kualitas Pelayanan Dalam Perpektif Islam.....	16
2.6	Produk Penghumpuna Dana.....	18
2.7	Produk Pembiayaan.....	20
2.7.1	Jenis Akad Yang Di Minati Bank BTN Syariah.....	22
2.7.2	Jenis Akad Yang Kurang Di Minati Bank BTN Syariah.....	22
2.8	Penelitian Terdahulu	22
2.9	Kerangka Berpikir	28
BAB III METODE PENELITIAN		29
3.1	Ruang Lingkup Penelitian	29
3.1.1	Jenis Penelitian	29
3.1.2	Waktu dan Tempat Penelitian.....	31
3.1.3	Subjek dan Objek Penelitian.....	31
3.1.4	Sumber Data	32

3.1.5 Teknik Pengumpulan Data	32
3.1.6 Uji Keabsahan Data.....	35
3.1.7 Teknik Analisis Data.....	36
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	39
4.1 Gambaran Umum	39
4.1.1 Sejarah Bank BTN Syariah Kc Palembang	39
4.1.2 Visi dan Misi.....	43
4.1.3 Struktur Organisasi	44
4.2 Kepuasan Nasabah Terhadap Praktik Pelayanan ATM	53
4.3 Faktor Kepuasan Nasabah Terhadap Praktik Pelayanan ATM.....	55
BAB V PENUTUP.....	61
5.1 Kesimpulan	63
5.2 Saran.....	64
DAFTAR FUSTAKA	

DAFTAR TABEL

Tabel 1 Penelitian Terdahul.....	22
---	-----------

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1 Kerangka Berpikir.....	28
Gambar 2 Struktur Organisasi.....	45

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 : Pedoman Wawancara

Lampiran 2 : Surat Izin Penelitian

Lampiran 3 : Surat Balasan Penelitian

Lampiran 4 : Lembar Bimbingan Skripsi

Lampiran 5 : Wawancara

Lampiran 6 : Sarana dan Persrana Bank BTN Syariah Palembang