

PERANAN PERSEPSI NASABAH TERHADAP KUALITAS PELAYANAN

TABUNGAN MUDHARABAH

(Studi Penelitian Pada Bank Jabar Banten Cabang Syariah Cirebon)

SKRIPSI

*Diajukan Untuk Memenuhi Salah Satu Syarat
Dalam Mencapai Gelar Sarjana Ekonomi Islam (S.E.I)
Pada Program Studi Ekonomi Perbankan Islam Jurusan Syariah
STAIN Cirebon*

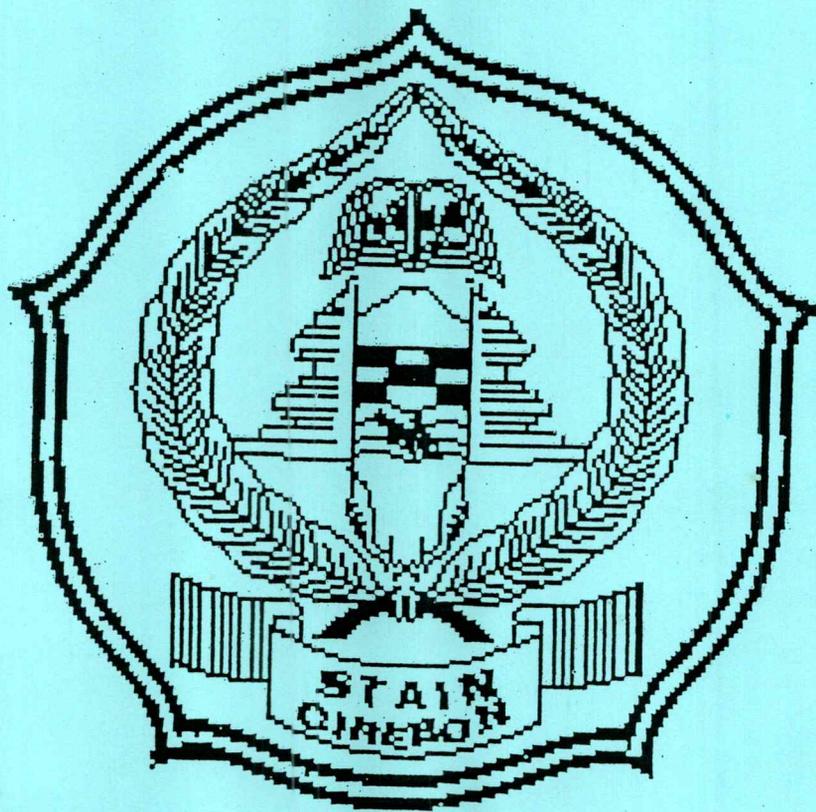


LUKMAN FAUZI ARIFIN

50430213

SYARIAH / EPI

**DEPARTEMEN AGAMA R. I
SEKOLAH TINGGI AGAMA ISLAM NEGERI (STAIN)
CIREBON
2009**



IKHTISAR

Lukman Fauzi Arifin : Peranan Persepsi Nasabah Terhadap Kualitas Pelayanan Tabungan Mudharabah (Studi Penelitian Pada Bank Jabar Banten Cabang Syariah Cirebon)

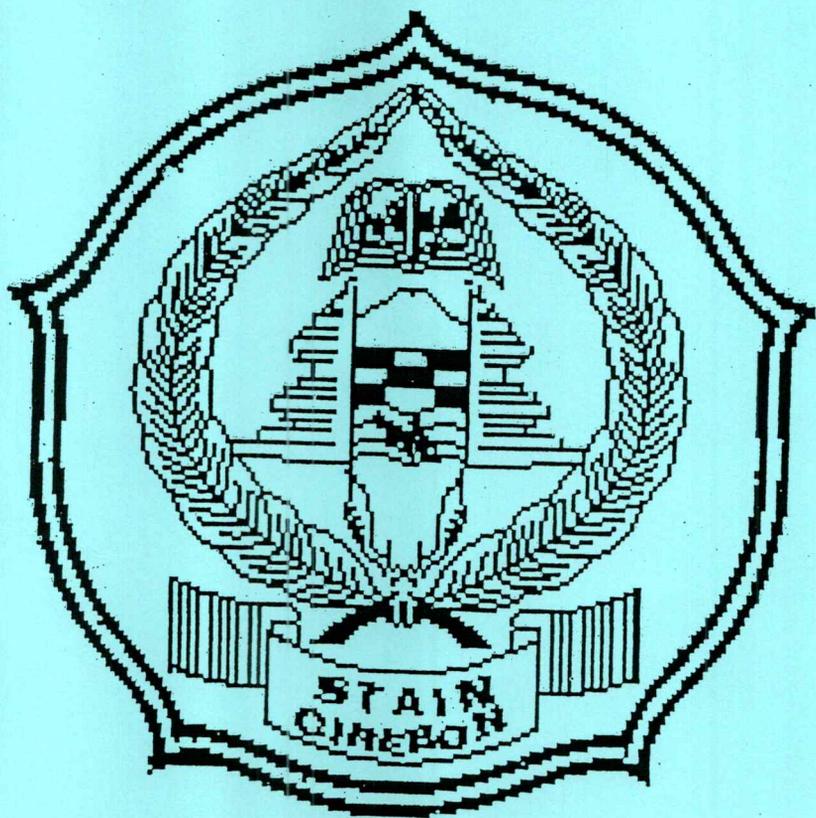
Persepsi adalah salah satu faktor yang bisa membuat kualitas pelayanan yang ada di Bank Jabar Banten Cabang Syariah Cirebon menjadi lebih baik. Hal ini dapat terjadi karena setiap persepsi orang adalah berbeda-beda, hal yang dirasakan oleh nasabah terhadap pelayanan yang diberikan bank pastinya berbeda. Hal ini yang bisa membuat manager berfikir untuk meningkatkan kualitas pelayanannya. Dalam praktiknya pemberian pelayanan yang baik kepada pelanggan atau nasabah bukan merupakan suatu hal yang mudah mengingat banyak kendala yang bakal dihadapi baik dari dalam perusahaan maupun dari luar perusahaan. Upaya memberikan pelayanan yang optimal kepada pelanggan harus dilakukan sungguh-sungguh dengan memperhatikan faktor-faktor yang ada.

Adapun rumusan masalah dalam penelitian ini yaitu bagaimana kualitas pelayanan tabungan mudharabah, bagaimana persepsi nasabah terhadap kualitas pelayanan tabungan mudharabah, dan faktor-faktor apa saja yang menyebabkan timbulnya persepsi nasabah terhadap kualitas pelayanan tabungan mudharabah di Bank Jabar Banten Cabang Syariah Cirebon.

Tujuan penulisan skripsi ini yaitu untuk mengetahui kualitas pelayanan tabungan mudharabah, untuk mengetahui persepsi nasabah terhadap kualitas pelayanan tabungan mudharabah, dan untuk mengetahui faktor-faktor apa saja yang menyebabkan timbulnya persepsi nasabah terhadap kualitas pelayanan tabungan mudharabah pada Bank Jabar Banten Cabang Syariah Cirebon.

Dalam penelitian ini menggunakan Metode Deskriptif, dan teknik pengumpulan datanya dengan observasi, wawancara dan angket yang dibagikan kepada nasabah BJS Cabang Cirebon untuk dijadikan sampel.

Berdasarkan hasil penelitian, kualitas pelayanan yang ada pada Bank Jabar Banten Cabang Syariah sangat berkualitas, hal ini di tunjukan berdasarkan pengolahan data pada jawaban responden yang menunjukkan jawaban sangat setuju sebanyak 25,3% dan setuju sebanyak 73,5% dan hanya 1,1% responden menyatakan ragu-ragu dan 0,2% menyatakan tidak setuju. Sedangkan persepsi nasabah terhadap kualitas pelayanan tabungan mudharabah menunjukan hasil persepsi yang positif, hal ini di tunjukan berdasarkan pengolahan data pada jawaban responden yang menunjukkan prosentase sebesar 54,4% sangat setuju, 40,2% menjawab setuju. Dan hanya 2,2% responden menyatakan ragu-ragu, 1,1% menyatakan tidak setuju, dan 2% menyatakan sangat tidak setuju. Adapun Faktor yang menyebabkan timbulnya persepsi yang positif yaitu kerapian dalam berpakaian dari para pegawai bank diperlihatkan dengan baik, Kebersihan gedung/ruangan diperlihatkan dengan baik, Fasilitas pendukung di Bank Jabar Syariah yaitu ruang tunggu, tempat duduk, papan pengumuman dalam keadaan baik, pegawai melayani dengan ramah, baik dan memberikan pelayanan dengan professional.



PERSETUJUAN
PERANAN PERSEPSI NASABAH TERHADAP KUALITAS PELAYANAN
TABUNGAN MUDHARABAH
(Studi Penelitian Pada Bank Jabar Banten Cabang Syariah Cirebon)

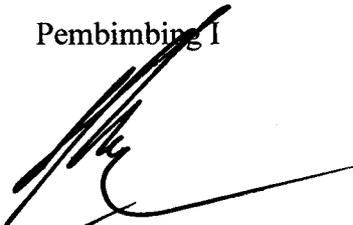
Oleh:

LUKMAN FAUZI ARIFIN

NIM. 50430213

Menyetujui,

Pembimbing I



Prof. Dr. H. Abdus Salam DZ, MM
NIP. 150 209 885

Pembimbing II



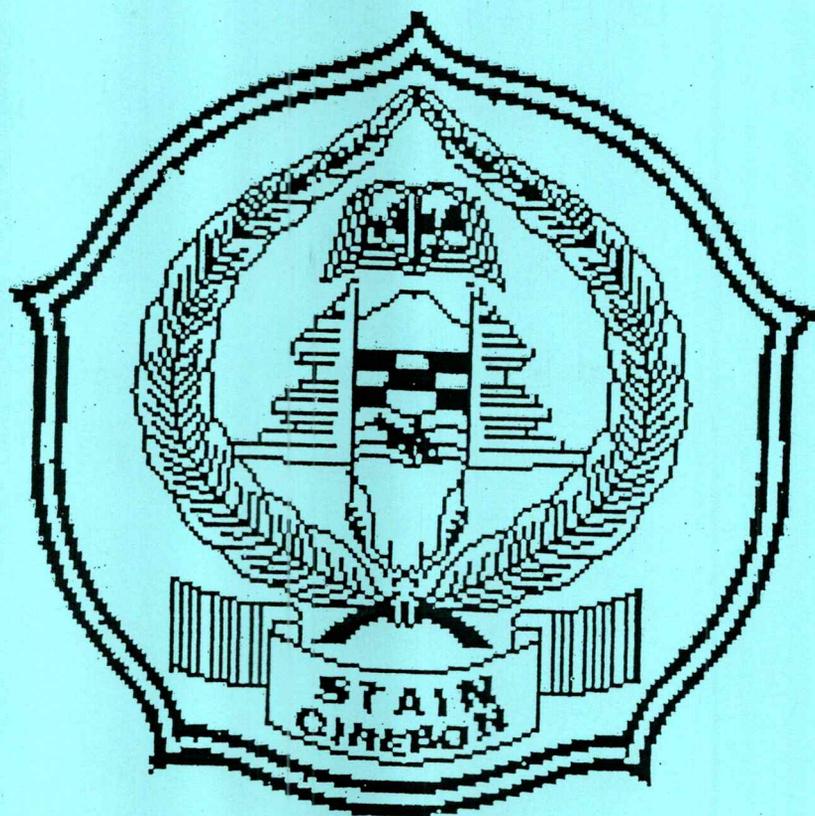
Toto Suharto, SE, M.Si
NIP. 150 300 936

Mengetahui,

Ketua Prodi Ekonomi Perbankan Islam (EPI)



Ayus Ahmad Yusuf, SE, M.Si
NIP. 150 300 935



PENGESAHAN

Skripsi yang berjudul **PERANAN PERSEPSI NASABAH TERHADAP KUALITAS PELAYANAN TABUNGAN MUDHARABAH Studi Penelitian Pada Bank Jabar Banten Cabang Syariah Cirebon**, oleh **Lukman Fauzi Arifin** dengan NIM: 50430213 telah dimunaqasahkan di Sekolah Tinggi Agama Islam Negeri (STAIN) Cirebon pada tanggal 02 Februari 2009

Skripsi ini telah diterima sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Ekonomi Islam (S. E. I) pada konsentrasi Manajemen Program Studi Ekonomi Perbankan Islam (EPI) Jurusan Syari'ah Sekolah Tinggi Agama Islam Negeri (STAIN) Cirebon.

Cirebon, 02 Februari 2009

Sidang Munaqasah,

Ketua,
Merangkap Anggota



Drs. H. Wasman, MA
NIP. 150 250 502

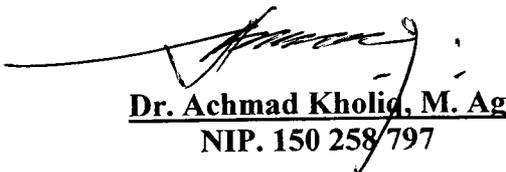
Sekretaris,
Merangkap Anggota



Toto Suharto, SE, M.Si
NIP. 150 300 936

Anggota,

Penguji I

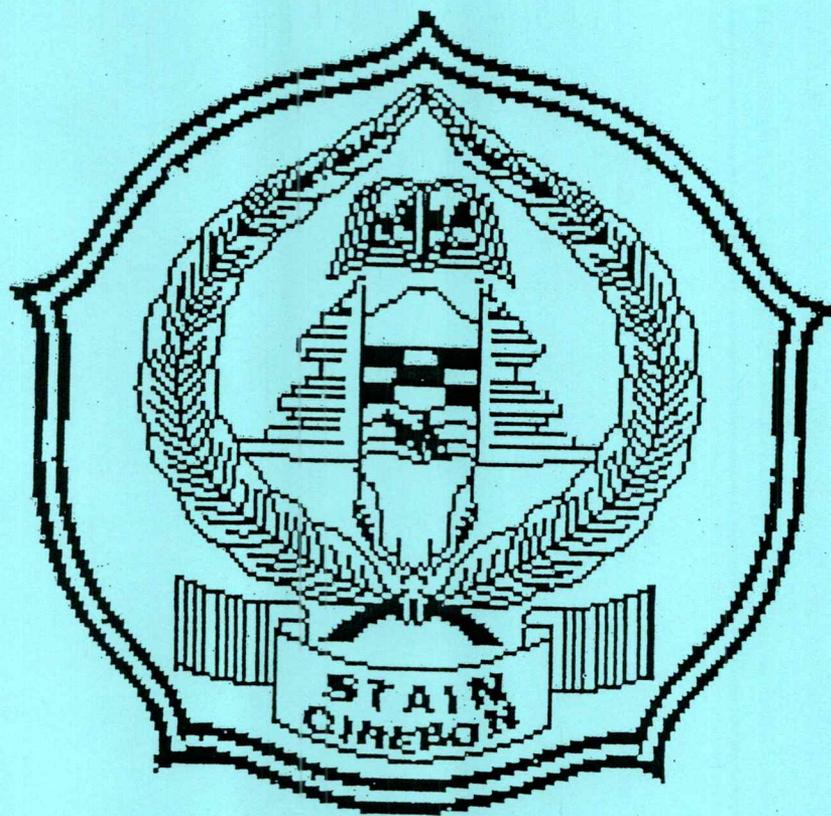


Dr. Achmad Kholiq, M. Ag
NIP. 150 258/797

Penguji II



Drs. H. Wasman, MA
NIP. 150 250 502



PERNYATAAN OTENTITAS SKRIPSI

Bismillahirrahmanirrahim.

Dengan ini saya menyatakan skripsi dengan judul "Peranan Persepsi Nasabah Terhadap Kualitas Pelayanan Tabungan Mudharabah (Studi Penelitian Pada Bank Jabar Banten Cabang Syariah Cirebon)" ini beserta seluruh isinya adalah benar-benar karya saya sendiri dan saya tidak melakukan penjiplakan atau pengutipan dengan cara-cara yang tidak sesuai dengan etika yang berlaku dalam masyarakat keilmuan.

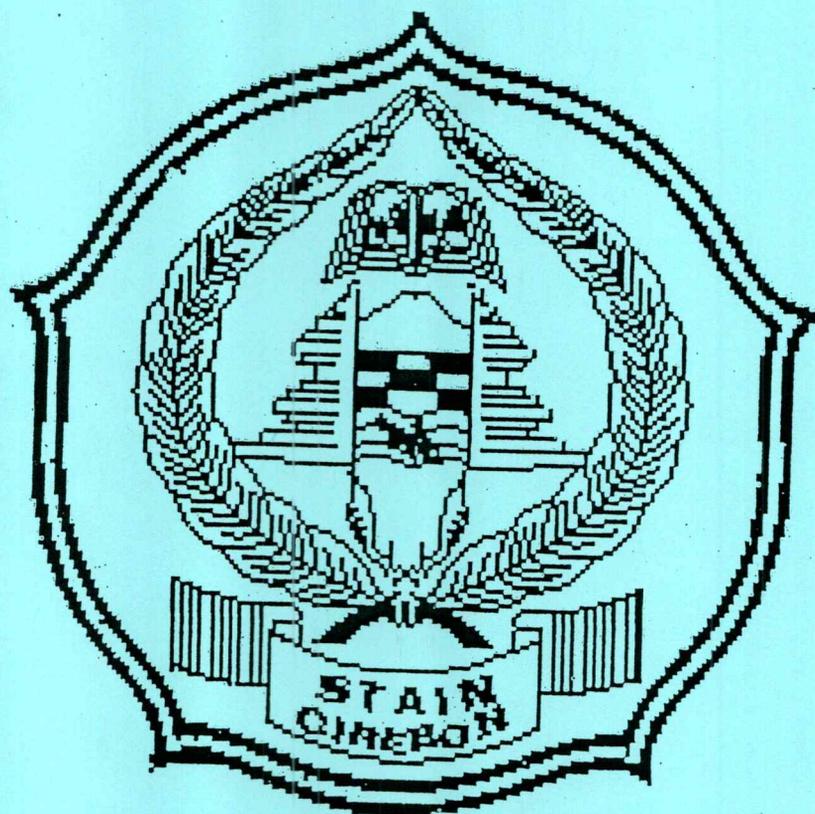
Atas pernyataan ini, saya siap menanggung risiko atau sanksi apapun yang dijatuhkan kepada saya sesuai dengan peraturan yang berlaku, apabila dikemudian hari ditemukan adanya pelanggaran atau klaim terhadap keaslian skripsi saya ini.

Cirebon, Desember 2008

Yang Membuat Pernyataan



Lukman Fauzi Arifin
NIM: 50430213



NOTA DINAS

Yang Terhormat

Ketua Jurusan Syari'ah

STAIN Cirebon

Assalamu'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh.

Setelah melakukan bimbingan, telaahan, dan koreksi terhadap skripsi **LUKMAN FAUZI ARIFIN**, Nomor Pokok : **50430213**, Judul Skripsi **"Peranan Persepsi Nasabah Terhadap Kualitas Pelayanan Tabungan Mudharabah (Studi Penelitian Pada Bank Jabar Banten Cabang Syariah Cirebon)"**, kami berpendapat bahwa skripsi tersebut sudah dapat diajukan kepada Jurusan Syari'ah STAIN Cirebon untuk di Munaqasahkan.

Demikian Nota Dinas ini kami sampaikan untuk dapat dipergunakan sebagaimana mestinya. Atas perhatiannya kami ucapkan terima kasih.

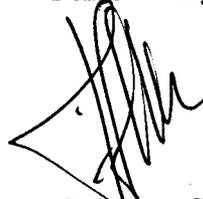
Wassalamu'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh.

Pembimbing I



Prof. Dr. H. Abdus Salam DZ, MM
NIP. 150 209 885

Pembimbing II



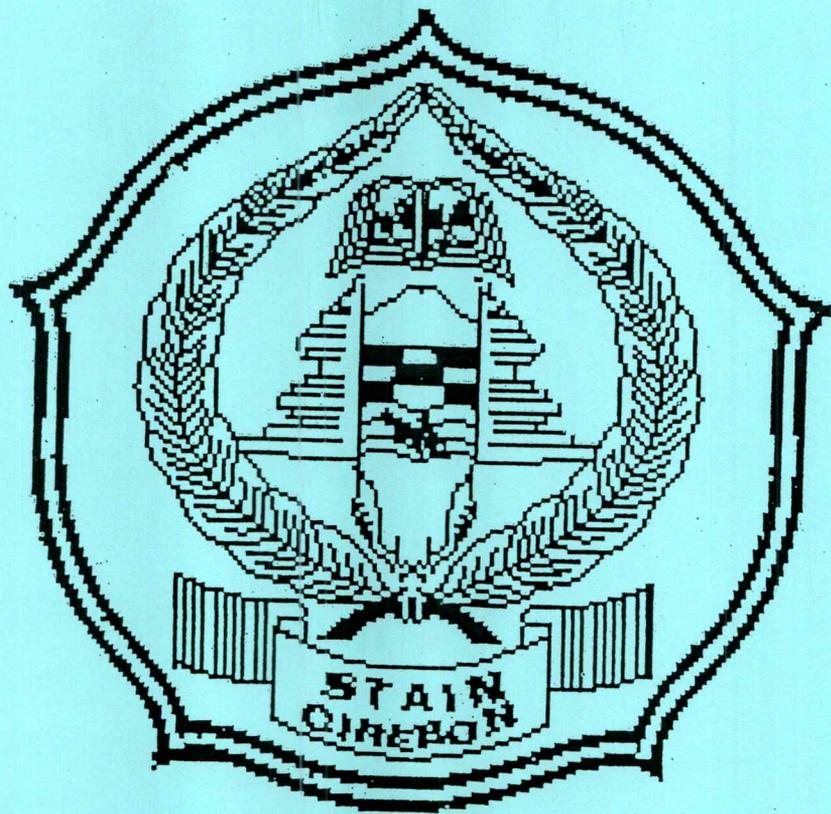
Toto Suharto, SE, M.Si
NIP. 150 300 936

Mengetahui,

Ketua Prodi Ekonomi Perbankan Islam (EPI)



Ayus Ahmad Yusuf, SE, M.Si
NIP. 150 300 935



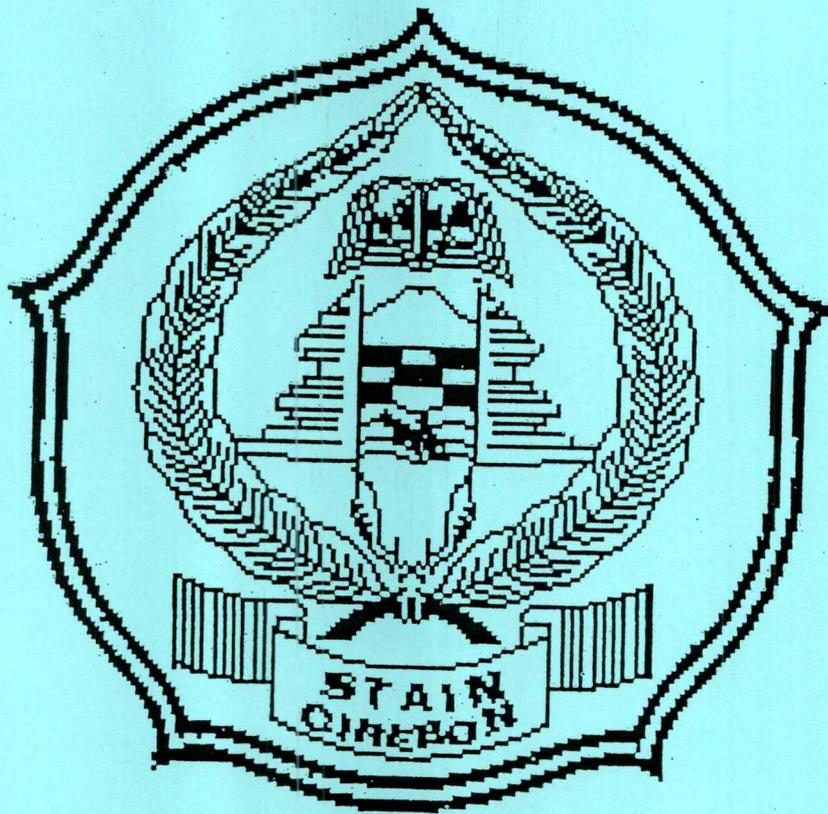
DAFTAR RIWAYAT HIDUP

Nama lengkap penulis adalah Lukman Fauzi Arifin, lahir di Majalengka pada tanggal 21 September 1986, penulis lahir dari seorang Ibu yang bernama Yoyoh Juweriyah dan ayah bernama H. Zaenal Arifin.

Pendidikan yang pernah penulis tempuh adalah SD Negeri 1 Rajagaluh lulus pada tahun 1998. setelah lulus SD, kemudian penulis melanjutkan ke MTsN Leuwimunding lulus tahun 2001.

Setelah menyelesaikan di MTsN Leuwimunding, kemudian melanjutkan ke SMA Al-Hikmah Benda Sirampog Berebes lulus tahun 2004.

Kemudian setelah lulus SMA penulis melanjutkan ke Perguruan Tinggi STAIN Cirebon program Strata-1 (S-1) di Konsentrasi Manajemen Program Studi Ekonomi Perbankan Islam (EPI) Jurusan Syari'ah sampai sekarang. Di STAIN penulis pernah mengikuti organisasi UKM Bola Basket, dan dalam struktur organisasi pernah menjabat sebagai bendahara umum.



Terima Kasih Ku Untuk...

Syukur Alhamdulillah atas segala rahmat, dan karunjanya yang telah diberikan Allah SWT, sehingga skripsi ini dapat terselesaikan juga. Skripsi ini adalah salah satu anugrah dalam perjalanan hidupku. Skripsi ini ku persembahkan untuk kedua orang tua ku, yaitu Ibu Yoyoh Juwariyah dan Bpk. H. Zaenal Arifin. Terimakasih atas segala dukungan dan Do'anya... Tanpanya mungkin skripsi ini tidak mungkin pernah ada. I Love U All...

Tidak kan terlupakan juga Kakak-kakaku yang selalu menyupport dan mendukung semuanya.. terimakasih juga atas materi dan spiritnya sehingga saya dapat menjadi sarjana seperti sekarang ini. Kalian adalah kakak-kakak terhobat di seluruh jagat raya ini.. Thank's so Much..!!

Akan ku sampaikan terimakasih juga buat dosen-dosen pembimbing saya yang telah memberikan masukan yang sangat berguna sehingga skripsi ini dapat terselesaikan dengan baik. Walaupun banyak revisi, namun membuat saya semakin mengerti...

Ingin Ku sampaikan terimakasih banyak juga untuk sahabat-sahabatku.. Upil bin Permana yang selalu mendukung saya.. terimakasih sahabat.. kejar terus semua impian kita... Lili n Mas 'pup' ah.. yang telah banyak membantu menyelesaikan skripsi ini. hendi, galih. Anak-anak tim basket yang selalu membugarkan jasmani saya. tak Lupa Gank JOMBLO Narsis yang slalu narsis terus... terimakasih atas semuanya..

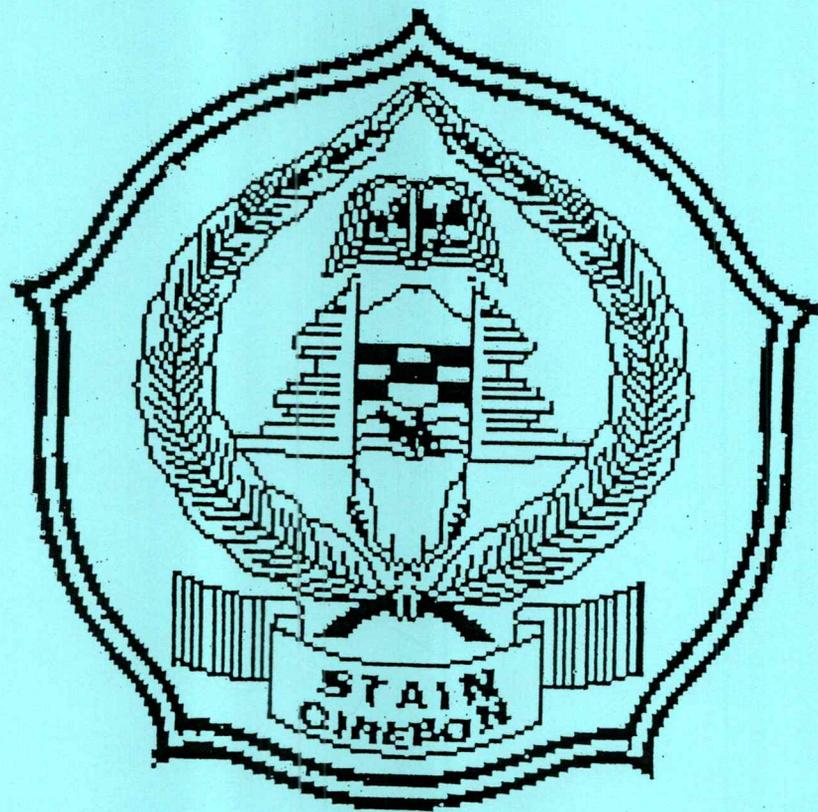
Nama-nama kalian akan selalu ku kenang dalam kehidupan saya.. terimakasih atas kasih kebahagiaan dan kebersamaan selama ini. Kejar terus cita-cita kita.. semoga Tuhan terus memberikan segala karunia dan anugrah-Nya untuk kita. Amien....

Si Vis Pacem Parabolum

New Life Movement

GO FORWARD...

NO RETREAT



Moto

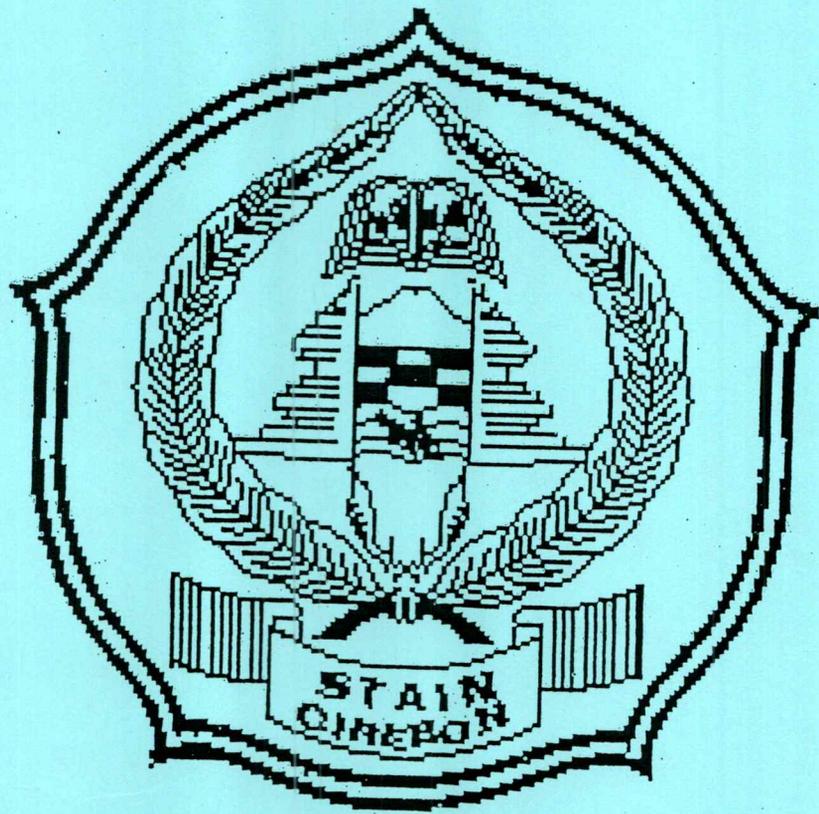
Hidup...

Hidup memang butuh perjuangan..
Berjuang tanpa berdo'a adalah sombong..
Berdo'a tanpa berjuang sama saja bohong..
maka berjuanglah dengan mengharapkan Ridho Ilahi..
Semangat..

Hidup kadang terasa pahit..
namun belajarlh dari kepahitan itu..
niscaya ada pelajaran berharga dari itu..

... Boleh jadi kamu membenci sesuatu, padahal ia amat baik bagimu,
dan boleh jadi (pula) kamu menyukai sesuatu,
padahal ia amat buruk bagimu; Allah mengetahui
sedang kamu tidak mengetahui.

(al-Baqarah: 216)



KATA PENGANTAR

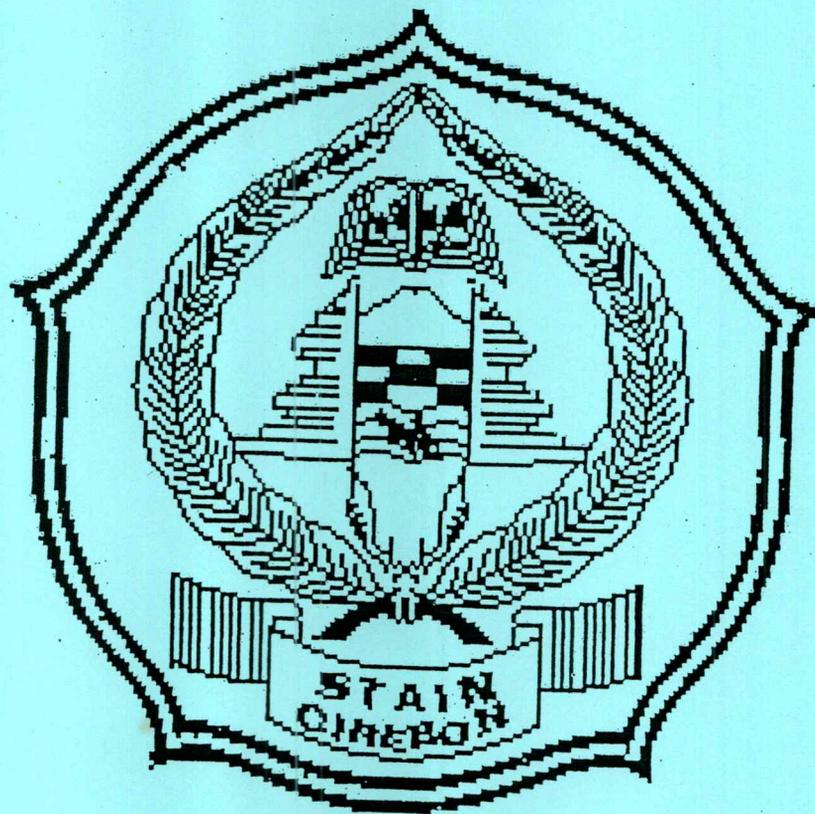
Puji syukur penulis panjatkan kepada Allah SWT, karena atas Rahmat dan Hidayah-Nya lah penulis dapat menyelesaikan skripsi ini. Tak lupa shalawat serta salam semoga selalu tercurah kepada nabi Muhammad SAW, keluarga, para sahabat serta para pengikutnya.

Ucapan terima kasih penulis sampaikan kepada:

1. Kedua Orang tua aku, yang telah memberikan doa, semangat dan kepercayaan selama aku kuliah di STAIN Cirebon.
2. Bapak Prof. DR. H. M. Imron Abdullah, M. Ag, selaku Ketua STAIN Cirebon.
3. Bapak Drs. Wasman, MA, selaku Ketua Jurusan Syari'ah STAIN Cirebon.
4. Bapak Ayus Ahmad Yusuf, SE. M. Si, Selaku Ketua Program Studi Ekonomi Perbankan Islam Jurusan Syari'ah STAIN
5. Bapak Prof. Dr. H. Abdus Salam, DZ, MM, selaku pembimbing I
6. Bapak Toto Suharto, SE. M. Si, Selaku Pembimbing II.
7. Bapak Izhra Zakaria Selaku Wakil Manager Bank Jabar Banten Cabang Syariah Cirebon dan Ibu Dede Summy Hadi selaku Customer Service .
8. Seluruh staf dan karyawan BJS Cabang Cirebon.
9. Seluruh Dosen, staf, dan karyawan serta pihak perpustakaan yang telah memberikan bimbingan selama penulis menuntut ilmu di STAIN Cirebon.
10. Tak lupa kepada semua pihak yang telah memberikan bantuan, baik dari segi moril dan materil, sehingga terselesaikan penulisan skripsi ini. Semoga Allah selalu melindungi kita, Amin...

Penulis menyadari bahwa penyusunan skripsi ini tidak luput dari kesalahan, oleh karena itu penulis mengharapkan kritik dan saran yang membangun. Semoga Skripsi ini dapat bermanfaat bagi semua pihak.

Penulis,



DAFTAR ISI

Cover	
Ikhtisar	
Persetujuan	
Pengesahan	
Pernyataan Otentitas Skripsi	
Nota Dinas	
Daftar Riwayat Hidup	
Persembahan	
Motto	
Kata Pengantar	
Daftar Isi	
Daftar Lampiran	
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang Masalah.....	1
1.2 Jenis Penelitian.....	4
1.3 Batasan Masalah.....	4
1.4 Rumusan Masalah	5
1.5 Tujuan Penelitian	5
1.6 Manfaat Penelitian	6
1.7 Kerangka Pemikiran.....	6
1.8 Hipotesis.....	9
BAB II LANDASAN TEORI	10
2.1 Pengertian Persepsi.....	10
2.1.1 Persepsi yang Selektif	13
2.1.2 Persepsi dan Manajemen.....	13
2.2 Pengertian Nasabah	14
2.3 Kualitas Pelayanan	15
2.3.1 Pengertian Kualitas	16

2.3.2	Pengertian Pelayanan	18
2.3.3	Pengertian Kualitas Pelayanan	19
2.4	Pengertian Mudharabah.....	23
2.5	Tabungan Mudharabah.....	25
2.6	Teori Prosentase dan Skala Likert.....	28
BAB III OBJEK DAN MTODOLOGI PENELITIAN.....		29
3.1	Objek Penelitian	29
3.1.1	Profil Perusahaan Secara Umum.....	29
3.1.1.1	Sejarah BJS	29
3.1.1.2	Prinsip-prinsip BJS.....	32
3.1.1.3	Produk-Produk BJS.....	33
3.1.2	Visi dan Misi BJS.....	39
3.2	Metode Penelitian.....	39
3.2.1	Pendekatan Penelitian	39
3.3	Operasional Variabel.....	41
3.4	Sumber Data	43
3.5	Populasi dan Sampel	43
3.6	Teknik Pengumpulan Data	44
3.7	Teknik Analisis Data.....	46
BAB IV PEMBAHASAN HASIL PENELTIAN.....		47
4.1	Kualitas Pelayanan Tabungan Mudharabah di Bank Jabar Banten Cabang Syariah Cabang Cirebon	47
4.2	Persepsi Nasabah Terhadap Kualitas Pelayanan Tabungan Mudharabah di Bank Jabar Banten Cabang Syariah Cirebon.....	61
4.3	Faktor-faktor yang Menyebabkan Timbulnya Persepsi Nasabah Terhadap Kualitas Pelayanan Tabungan Mudharabah di Bank Jabar Banten Cabang Syariah Crebon	75

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	79
5.1 Kesimpulan.....	79
5.2 Saran.....	80

DAFTAR PUSTAKA