

## ANALISIS KEMUDAHAN PELAYANAN PADA BANK SYARIAH MANDIRI KCP RAPAK BALIKPAPAN

Ramli

Dosen Program Studi Keuangan dan Perbankan Politeknik Negeri Balikpapan

E-mail : ramli@poltekba.ac.id

**Abstrak** : Penelitian ini bertujuan untuk meneliti kualitas pelayanan dari sudut pemberian kemudahan oleh bank Syariah Mandiri KCP Rapak Balikpapan yang bersifat inovatif dan berorientasi pada kepuasan nasabah. Namun masih muncul pertanyaan, apakah hal tersebut telah benar-benar dapat memberikan kepuasan bagi nasabah bank Syariah Mandiri KCP Rapak Balikpapan bila dilihat dari lima dimensi pelayanan yaitu *tangibles*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance* dan *empathy*. Bank Syariah Mandiri KCP Rapak Balikpapan perlu mengidentifikasi apakah pelayanan yang selama ini diberikan telah sesuai dengan harapan nasabah. Hal ini sebagai bukti perhatian bank Syariah Mandiri KCP Rapak Balikpapan terhadap kepuasan nasabahnya.

Dengan penelitian ini, diharapkan bank Syariah Mandiri KCP Rapak Balikpapan lebih meningkatkan lagi pelayanan dalam hal kemudahan yang dapat dinikmati oleh nasabahnya. Selain itu juga, terhadap pelayanan-pelayanan yang belum dominan mempengaruhi kepuasan nasabah dan mempertahankan pelayanan yang dominan mempengaruhi kepuasan nasabah. Tentunya dengan tetap berlandaskan pada prinsip-prinsip Syariah (Islam), sehingga bank Syariah Mandiri KCP Rapak Balikpapan dapat meningkatkan *market share* dan tetap eksis dikancah persaingan.

**Kata Kunci** :Kemudahan pelayanan

**Abstract:** *This study aimed to examine the quality of service from the point of easements by Bank Mandiri Syariah Balikpapan that are innovative and customer satisfaction oriented. But still the question arises, whether it has actually can give satisfaction to the customers of the bank Mandiri Syariah Balikpapan when viewed from the five dimensions of service, namely tangibles, reliability, responsiveness, assurance and empathy. Mandiri Syariah Balikpapan need to identify whether the service has been provided in accordance with customer expectations. It is a proof of bank Mandiri Syariah Balikpapan attention to customer satisfaction.*

*In the current study, expected bank Mandiri Syariah Balikpapan further enhance the ease of service that can be enjoyed by customers. In addition, the services are not the dominant influence customer satisfaction and maintaining the service of the dominant influence customer satisfaction. Of course, while still being based on the principles of Shariah (Islamic), so that the bank Mandiri Syariah Balikpapan to increase market share and remain competitive arena exist.*

*Keywords: Ease of service*

### PENDAHULUAN

#### Latar Belakang Masalah

Perbankan syariah telah memasuki persaingan berskala global, merupakan suatu tantangan yang harus dihadapi dan ditangani oleh bank syariah untuk dapat memberikan kontribusi dalam pembangunan bangsa melalui pemberdayaan ekonomi umat. Banyaknya bank syariah yang berdiri, konsumen akan dihadapkan pada banyak pilihan akan produk bank syariah yang ditawarkan. Bagi nasabah pelayanan yang bermutu sangat penting. Menurut Royne dalam Tatik Suryani (2001:273), " Kualitas pelayanan menjadi komponen utama karena produk-produk utama bank yaitu kredit merupakan suatu penawaran yang tidak berbeda dan pelayanan bank juga mudah ditiru ". Oleh karena itu persaingan akan sangat

dipengaruhi oleh kemampuan bank memberikan pelayanan terbaik yang bermutu dibandingkan pesaingnya.

Bank Syariah Mandiri KCP Rapak Balikpapan dituntut untuk tetap menjaga kemurnian prinsip-prinsip syariah dalam setiap produk dan proses pelayanannya. Masyarakat Islam saat ini semakin kritis, sehingga ketika Bank syariah yang selama ini dirindukan kehadirannya ternyata pelayanannya tidak sesuai syariah Islam maka akan berakibat merugikan Bank itu sendiri dan menghilangkan kepercayaan masyarakat terhadap Bank syariah. Bank Syariah Mandiri KCP Rapak Balikpapan sebagai salah satu lembaga perbankan kepercayaan masyarakat harus mampu memberikan pelayanan yang berkualitas untuk memberikan kepuasan bagi nasabah.

Upaya peningkatan kualitas pelayanan dari sudut pemberian kemudahan oleh bank Syariah Mandiri KCP Rapak Balikpapan bersifat inovatif dan berorientasi pada kepuasan nasabah. Namun masih muncul pertanyaan, apakah hal tersebut telah benar-benar dapat memberikan kepuasan bagi nasabah bank Syariah Mandiri KCP Rapak Balikpapan bila dilihat dari lima dimensi pelayanan yaitu *tangibles*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance* dan *empathy*.

Dengan penelitian ini, diharapkan Bank Syariah Mandiri KCP Rapak Balikpapan lebih meningkatkan lagi pelayanan dalam hal kemudahan yang dapat dinikmati oleh nasabahnya.. Tentunya dengan tetap berlandaskan pada prinsip-prinsip Syariah (Islam), sehingga bank Syariah Mandiri KCP Rapak Balikpapan dapat meningkatkan *market share* dan tetap eksis dikancah persaingan.

Berdasarkan uraian diatas, maka penulis tertarik untuk mengadakan penelitian mengenai lembaga keuangan yang berjudul : "studi analisis kemudahan pelayanan pada Bank syariah Mandiri KCP Rapak Balikpapan dalam upaya meningkatkan nasabah di Balikpapan tahun 2014".

### **Rumusan Masalah**

Dengan dasar pengertian tentang masalah sebagaimana diungkapkan diatas, penulis merumuskan masalah dalam penelitian ini, sebagai berikut :

1. Bagaimana penilaian nasabah terhadap kemudahan pelayanan bank Syariah Mandiri KCP Rapak Balikpapan tahun 2014 ?
2. Apakah tingkat kemudahan pelayanan terhadap pelanggan pada bank Syariah Mandiri KCP Rapak Balikpapan tahun 2014 dapat meningkatkan nasabahnya ?

### **Tujuan Penelitian**

Penelitian yang dilakukan adalah untuk mengumpulkan data-data yang se-obyektif mungkin. Sebagai upaya untuk mencapai keinginan yang direncanakan atau mencapai tujuan yang diharapkan, sesuai dengan masalah yang dirumuskan, Moh. Nazir dalam buku penelitian, mengatakan : "Tujuan penelitian adalah suatu pernyataan atau suatu penelitian tentang apa yang ingin kita cari atau yang ingin kita tentukan." ( Moh. Nazir, 2005; 145).

### **Kegunaan Penelitian**

Sesuai dengan tujuan yang ingin dicapai, penelitian ini diharapkan ada pula membawa suatu daya guna. Adapun kegunaan yang diharapkan dari penelitian ini, antara lain:

1. Sebagai sumbangan pemikiran dalam pengambilan suatu keputusan yang berkaitan dengan pelayanan terhadap nasabah bagi bank Mandiri Syariah Balikpapan.
2. Sebagai penambah pengetahuan dan pengalaman bagi penulis untuk memecahkan suatu permasalahan baik yang berhubungan langsung dengan penelitian, maupun permasalahan yang berkaitan dengan ekonomi/Manajemen sesuai dengan disiplin ilmu oleh peneliti.
3. Sebagai persyaratan mendapatkan Pangkat Akademik (Lektor) pada Politeknik Balikpapan.

4. Sebagai bahan informasi dan perbandingan bagi penelitian selanjutnya yang berminat pada masalah yang berhubungan dalam penulisan ini dan pihak-pihak yang memerlukan.

## **LANDASAN TEORI**

Teori sangat diperlukan dalam setiap penelitian, sebagai landasan berpikir dalam upaya mencari solusi secara ilmiah suatu permasalahan.

### **Pengertian Ekonomi Islam**

Kata Ekonomi Islam kurang familiar dimasyarakat, mereka biasa menyebutnya Ekonomi Syariah. Mengingat sesungguhnya ekonomi syariah itu sendiri dibangun atas dasar agama Islam, sehingga wajar kalau ekonomi syariah disebut juga ekonomi Islam. Ekonomi Islam merupakan ilmu pengetahuan sosial yang mempelajari masalah-masalah ekonomi rakyat yang diilhami oleh nilai-nilai Islam. Ekonomi Islam lahir bukanlah sebagai suatu disiplin ilmu tersendiri melainkan bagian integral dari agama Islam. Selain itu, ekonomi dalam kaca mata Islam merupakan tuntutan kehidupan sekaligus anjuran yang memiliki dimensi ibadah.

Berbagai ahli ekonomi Muslim memberikan definisi ekonomi Islam yang bervariasi, tetapi pada dasarnya mengandung makna yang sama. Pada intinya ekonomi Islam adalah suatu cabang ilmu pengetahuan yang berupaya untuk memandang, menganalisis, dan akhirnya menyelesaikan permasalahan-permasalahan ekonomi dengan cara-cara Islami. Yang dimaksudkan dengan cara-cara Islami disini adalah cara-cara yang didasarkan (dalil) atas ajaran Islam, yaitu yang diatur dalam Al Quran dan Sunnah Nabi Muhammad s.a.w.

### **Pengertian Perbankan**

Perbankan adalah segala sesuatu yang berhubungan/ menyangkut tentang Bank, seperti kelembagaan, kegiatan usaha, serta cara dan proses dalam melaksanakan kegiatan usahanya Bank termasuk perusahaan industri jasa, karena hanya memberikan pelayanan jasa kepada masyarakat. Yang dikembangkan oleh Bank tersebut dalam bentuk kredit, pembelian efek-efek atau surat berharga dalam pasar uang.

### **Pengertian Bank**

Pengertian bank yang dikemukakan oleh Abdurachman mengatakan bahwa, "Bank adalah suatu badan usaha yang melaksanakan berbagai macam jasa, seperti memberikan pinjaman, mengedarkan mata uang, pengawasan terhadap mata uang, bertindak sebagai tempat penyimpanan benda-benda berharga, membiayai perusahaan-perusahaan, dan lain-lain". Abdurachman (2001 : 1). Selain itu, Suyatno (1996 : 1) memberikan pengertian bank sebagai badan yang usaha utamanya menciptakan kredit.

### **Fungsi Bank**

Fungsi perbankan di Indonesia adalah sebagai penghimpun, penyalur dan pelayan jasa dalam lalulintas pembayaran dan peredaran uang dimasyarakat yang bertujuan menunjang pelaksanaan pembangunan nasional, dalam rangka pemerataan, pertumbuhan ekonomi dan stabilitas nasional kearah peningkatan kesejahteraan rakyat banyak.

Secara umum pengertian bank Islam (*Islamic Bank*) adalah bank yang pengoperasiannya disesuaikan dengan dalil/prinsip syariat Islam. Saat ini banyak istilah yang diberikan untuk menyebut Bank syariah merupakan Bank umum yang berbasis syariah (Islam) dalam seluruh aspek kegiatannya. Sebagaimana peran sebuah lembaga keuangan yang lain dan jika merujuk pada undang-undang no. 10 tahun 1998 tentang Bank, maka Bank syariah memiliki definisi sebagai badan usaha yang menghimpun dana dari masyarakat dalam bentuk simpanan dan menyalurkannya kepada masyarakat dalam bentuk kredit dan/atau bentuk-bentuk lainnya dalam rangka meningkatkan taraf hidup rakyat banyak berdasarkan (dalil) Al Quran dan Sunnah.

### Prinsip-Prinsip Dasar Bank Syariah

Prinsip-prinsip dasar dalam bank syariah, adalah sebagai berikut :

- 1) Prinsip titipan atau simpanan (*Al-Wadi'ah*)  
Al-wadi'ah dapat diartikan sebagai titipan murni dari satu pihak ke pihak yang lain, baik individu maupun badan hukum, yang harus dijaga dan dikembalikan kapan saja si penitip menghendakinya.
- 2) Prinsip bagi hasil (*profit-sharing*)
  - a. Al-Mudharabah  
Secara teknis, al-mudharabah adalah akad kerja sama usaha antara dua pihak, di mana pihak pertama menyediakan seluruh (100 persen) modal, sedangkan pihak lain menjadi pengelola. Keuntungan usaha secara mudharabah dibagi menurut kesepakatan yang dituangkan dalam kontrak, sedangkan apabila rugi, ditanggung oleh pemilik modal selama kerugian tersebut bukan akibat kelalaian si pengelola.. Seandainya kerugian itu diakibatkan karena kecurangan atau kelalaian si pengelola, maka pengelola harus bertanggung jawab atas kerugian tersebut.
  - b. Al-Musyarakah  
Dalam sistem ini terjadi kerja sama antara dua pihak atau lebih untuk suatu usaha tertentu. Para pihak yang bekerja sama memberikan kontribusi modal.
- 3) Prinsip Al-Murabahah  
Dalam kasus ini, terjadi jual beli suatu barang pada harga asal dengan tambahan keuntungan yang nilainya disepakati kedua belah pihak. Penjual dalam hal ini harus memberi tahu harga produk yang ia beli dan menentukan suatu tingkat keuntungan sebagai tambahan. Misalkan Anda membutuhkan kredit untuk pembelian mobil. Dalam bank konvensional Anda akan dikenakan bunga dan Anda diharuskan membayar cicilan bulanan selama waktu tertentu. Dalam sistem bank syariah, tentu saja produk seperti ini juga tersedia. Namun bentuknya bukan kredit, melainkan menggunakan prinsip jual-beli, yang diistilahkan dengan Murabahah. Dalam hal ini, bank syariah akan membeli mobil yang Anda inginkan terlebih dahulu, kemudian menjualnya lagi kepada Anda. Tapi, karena bank syariah menalangnya dulu, maka pada saat menjual kepada Anda, harganya sedikit lebih mahal, sebagai bentuk keuntungan buat bank

### Perbedaan Bank Syariah Dengan Bank Konvensional atau sistem bunga dan sistem bagi hasil

Tabel 1. Perbedaan sistem bunga dan bagi hasil

Sistem Bunga	Sistem Bagi Hasil
1. Penentuan bunga dibuat pada waktu akad dengan asumsi harus selalu untung,	1. Penentuannya dibuat dengan kemungkinan untung dan rugi,
2. Besarnya persentase untung berdasarkan modal yang dipinjamkan,	2. Besarnya rasio bagi hasil berdasarkan jumlah untung yang diperoleh,
3. Tidak tergantung pada kinerja usaha,	3. Tergantung kepada kinerja usaha,
4. Eksistensi bunga diragukan semua agama.	4. Tidak ada agama yang meragukan keabsahan bagi hasil.

### Dalil-Dalil Berkaitan dengan Masalah Perniagaan dan Perbankan.

Firman Allah SWT dalam kitab suci Al Quran, antara lain:

- a. QS. Al-Baqarah [2]: 275, yang artinya: "Orang yang makan (mengambil) riba tidak dapat berdiri melainkan seperti berdirinya orang yang kemasukan syaitan lantaran

- (tekanan) penyakit gila. Keadaan mereka yang demikian itu adalah disebabkan mereka berkata (berpendapat), (terserah) kepada Allah. Orang yang mengulangi (mengambil riba), maka orang itu adalah penghuni-penghuni neraka; mereka kekal di dalamnya.”
- b. QS. Al-Nisa’ [4]: 29, yang artinya: “Hai orang yang beriman, janganlah kamu saling memakan (mengambil) harta sesamamu dengan jalan yang batil, kecuali dengan jalan perniagaan yang berlaku dengan sukarela di antara kamu. Dan janganlah kamu.
  - c. QS. Al-Ma’idah [5]: 1, yang artinya: “Hai orang yang beriman! Penuhilah akad-akad itu. Dihalalkan bagimu binatang ternak, kecuali yang akan dibacakan kepadamu.
  - d. QS. Al-Baqarah [2]: 280, yang artinya: “Dan jika (orang berhutang itu) dalam kesukaran, maka berilah tangguh sampai dia berkelapangan. Dan menyedekahkan (sebagian atau semua utang) itu lebih baik bagimu, jika kamu mengetahui.”
  - e. QS. Al-Ma’idah [5]: 2, yang artinya: “Hai orang yang beriman, janganlah kamu melanggar syi’ar-syi’ar Allah, dan
  - f. Hadits-hadits Rasulullah Muhammad s.a.w,

### **Hipotesis**

Dalam suatu penelitian diperlukan suatu hipotesis yang merupakan jawaban sementara. Menurut pengertian yang diberikan oleh Winarno Surakhmad: “Hipotesis adalah sebuah kesimpulan, tetapi kesimpulan ini belum final, masih harus dibuktikan kebenarannya. Hipotesis adalah suatu jawaban duga yang dianggap besar kemungkinannya untuk menjadi jawaban yang benar”.(Winarno Surakhmad, 1980 : 68 ). Menurut Saifuddin Azwar, “Hipotesis adalah merupakan jawaban sementara terhadap pertanyaan penelitian”. (Saifuddin Azwar, 2001 : 49). Sedangkan menurut Sugiyono, “Hipotesis adalah merupakan jawaban sementara terhadap rumusan masalah penelitian”. (Sugiyono, 1997 : 39). Kemudian Suharsimi Arikunto berpendapat bahwa, “Hipotesa adalah suatu jawaban yang bersifat sementara terhadap penelitian sampai terbukti melalui data yang terkumpul”. Dari beberapa pendapat yang dikemukakan oleh para ahli tersebut diatas, maka dapat disimpulkan bahwa hipotesa adalah petunjuk yang dapat mengarah untuk mengadakan penelitian. Sebelum penelitian itu terjadi, perlu adanya dugaan yang timbul demi menuju suatu penelitian tersebut. Setelah penulis merumuskan permasalahan, maka sebagai anggapan awal untuk dijadikan hipotesis adalah sebagai berikut: “Adanya kemudahan pelayanan pada bank Syariah Mandiri KCP Rapak Balikpapan dapat meningkatkan nasabah di Balikpapan tahun 2014.

### **Definisi Konsepsional**

Definisi konsepsional merupakan rumusan pengertian dari kata-kata penting yang terdapat pada penulisan. Agar permasalahan terhadap penulisan ini dapat lebih efektif, jelas, dan terarah. Pembahasan tersebut dimaksudkan untuk menghindari timbulnya kesalahpahaman dengan pengertian-pengertian yang dimaksud oleh penulis.

Menurut Sofian Effendi, dalam bukunya yang berjudul Metodologi Penelitian Survei, menjelaskan:

Konsep yaitu, istilah dan definisi yang digunakan untuk menggambarkan secara abstrak : kejadian, keadaan, kelompok atau individu yang menjadi pusat perhatian ilmu sosial. Melalui konsep, penelitian diharapkan akan dapat menyederhanakan pemikirannya dengan menggunakan satu istilah untuk beberapa kejadian (*event*) yang berkaitan satu dengan yang lain.(Sofian Effendi, 1995;33).

Dengan dasar pemikiran tersebut diatas dan judul penelitian yang penulis ajukan berikut ini diuraikan definisi konsepsional dari variabel dalam penulisan skripsi ini, sebagai berikut :

- 1) Kemudahan Pelayanan. Pelayanan adalah suatu urutan kegiatan yang terjadi dalam interaksi langsung antara seseorang dengan orang lain atau mesin secara fisik, dan menyediakan kepuasan pelanggan.
- 2) Meningkatkan Nasabah. Menurut kamus online Wikipedia Indonesia, Nasabah adalah (1) orang yg biasa/sering berhubungan dengan atau menjadi pelanggan, (2) orang yg menjadi tanggungan asuransi, (3) perbandingan, pertalian.

Jadi, Meningkatkan Nasabah adalah menjadikan bertambah atau beralih pada keadaan (peristiwa, masa, bulan, dsb) yg lain untuk para pelanggan.

## **METODE PENELITIAN**

### **Definisi Operasional**

Pengertian-pengertian tentang definisi operasional tersebut memberikan petunjuk bahwa variabel yang masih bersifat abstrak perlu diubah menjadi kata, istilah yang dapat dioperasionalkan, maka penulis akan menitik beratkan penelitian pada kemudahan pelayanan pada bank Syariah Mandiri KCP Rapak Balikpapan dalam upaya untuk meningkatkan nasabah di Balikpapan tahun 2014. Penekanan permasalahan ini dikarenakan salah satu faktor daya tarik nasabah terhadap suatu bank terletak pada pelayanan bank tersebut.

Berdasarkan definisi konseptual yang telah disampaikan diatas, maka penulis membagi judul dengan dua (2) variabel

### **Rincian Data Yang Diperlukan**

Untuk menganalisa apa yang menjadi tujuan Penelitian ini akan dikumpulkan data yang dianggap relevan dengan perubahan. Dimana data yang diperlukan sebagai berikut:

1. Gambaran umum lokasi penelitian
2. Data primer, yaitu data yang langsung diperoleh dari bank Syariah mandiri KCP Rapak Balikpapan sebagai responden.

### **Populasi dan Sampel**

Menurut Sugiyono, Populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri dari obyek/subyek yang memiliki kuantitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulan. (Sugiyono, 1997 : 57). Sesuai dengan judul penelitian yang penulis ajukan, maka yang menjadi obyek penelitian adalah nasabah yang berkunjung pada bank Syariah Mandiri KCP Rapak Balikpapan. Masih menurut Sugiyono, Sampel adalah sebagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut. (Sugiyono, 1997 : 57). Sedangkan Sutrisno Hadi mengatakan, "Sampel adalah sejumlah penduduk yang jumlahnya kurang dari populasi dalam penelitian". (Sutrisno Hadi, 2000 : 57). Mengenai sampel ini, Moh Ali, berpendapat, "bagian dari kelompok yang mewakili kelompok besar disebut dengan sampel subjek atau sampel penelitian." (Moh. Ali, 1992 : 45).

### **Teknik Pengumpulan Data**

Teknik yang digunakan dalam memperoleh dan mengumpulkan data yang diperlukan dalam penelitian ini adalah:

3. *Kepustakaan/Library Research*, yaitu penelitian perpustakaan, dimana penulis mempelajari dan membaca beberapa literature yang dapat menunjang penulisan Penelitian ini.
4. *Field Work Research*, metode ini digunakan untuk memperoleh data yang sesungguhnya dilapangan, yaitu dengan melihat obyek yang diteliti. Didalam penelitian ini penulis menggunakan cara-cara :
  - a. Observasi, yaitu mengadakan pengamatan secara langsung ke lapangan untuk mendapatkan data yang sesungguhnya dari obyek penelitian tersebut.
  - b. *Angket/Quiz*, yaitu himpunan pertanyaan yang harus dijawab atau pernyataan-pernyataan yang harus dipilih/ditanggapi, atau tugas-tugas yang harus dilakukan.

### **Teknik Analisa Data**

Langkah selanjutnya setelah data terkumpul, adalah menganalisa data yang ada. Sebagai respon terhadap pemecahan masalah yang telah dirumuskan penulis. Dalam pengujian hipotesis kali ini, penulis menggunakan rumus prosentase, yaitu:

$$r = \frac{n}{x} \times 100\%$$

Dimana : r adalah rata-rata/prosentase  
n adalah responden yang diteliti  
x adalah jumlah seluruh responden

Setelah hasil dari responden yang diperoleh melalui angket yang diisi responden. Kemudian penulis membuat rekapitulasi dari hasil tersebut agar mempermudah proses analisis dan pembahasan. Kemudian dari tabel rekapitulasi, dibuat gambaran tentang pertanyaan-pertanyaan dalam angket yang dihubungkan terhadap peningkatan nasabah dan dibantu data-data yang diperoleh dari bank Syariah Mandiri KCP Rapak Balikpapan. Kemudian diambil suatu kesimpulan berupa prosentase mengenai hipotesa yang ada.

### **HASIL PENELITIAN**

#### **Gambaran Umum Obyek Penelitian**

Bank Syariah Mandiri KCP Rapak Balikpapan adalah perusahaan perbankan berbasis syariah yang merupakan unit bisnis strategi dari bank Mandiri konvensional. Sehingga secara struktural, bank Mandiri Syariah Balikpapan masih memiliki hubungan yang erat dengan bank Mandiri konvensional.

Bank Syariah Mandiri KCP Rapak Balikpapan yang terletak di Jl Soekarno Hatta KM.3 No. 108 Kecamatan Balikpapan Utara kota Balikpapan,

#### **Produk-Produk Bank Syariah Mandiri KCP Rapak Balikpapan**

- 1) Produk Pendanaan;
- 2) Produk Pembiayaan;

#### **Hasil Penelitian**

Melalui angket yang telah diberikan kepada nasabah sebagai responden, diperoleh jawaban seperti pada tabel 2 berikut :

Tabel 2. Tanggapan kemudahan pelayanan pada Bank Syariah mandiri KCP Rapak Balikpapan dalam upaya meningkatkan nasabah di Balikpapan tahun 2014

No Res (1)	Hasil Jawaban Angket (2)												
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13
1	a	a	b	a	a	a	b	a	b	a	b	b	b
2	a	a	b	a	a	a	b	a	b	a	b	b	b
3	a	b	b	b	a	a	b	a	b	a	b	b	b
4	a	c	c	a	a	a	c	a	b	a	b	b	b
5	a	b	b	a	a	a	c	a	b	a	b	b	c
6	a	b	b	a	b	a	c	a	b	a	b	b	b
7	a	a	d	a	b	a	c	b	b	a	b	b	b
8	a	b	d	b	b	a	c	b	b	a	b	b	c
9	a	c	b	b	b	a	b	b	b	a	b	b	c
10	a	b	b	b	b	a	b	a	b	a	b	b	c
11	a	b	c	b	a	a	b	a	b	a	b	b	c
12	a	b	c	b	a	a	b	a	b	a	b	b	c
13	a	b	c	b	b	a	b	a	b	a	b	b	c
14	a	b	c	b	a	a	b	c	b	a	b	b	c
15	a	a	c	b	a	a	b	c	c	a	b	b	c
16	b	b	c	b	c	a	b	c	c	a	b	b	c
17	b	b	c	b	a	a	b	c	b	a	b	b	c
18	b	a	c	b	b	a	c	b	c	a	b	b	c
19	b	b	c	b	b	a	b	b	c	a	b	b	c
20	b	a	c	b	a	a	b	b	c	a	b	b	c
21	b	a	b	b	a	a	b	b	c	b	b	b	c
22	b	a	b	b	a	a	b	b	c	a	b	b	c
23	b	b	b	b	a	a	c	b	c	a	b	b	c
24	b	a	b	b	a	a	c	b	b	a	b	b	c
25	b	b	b	a	b	a	b	b	b	a	b	b	c
26	b	b	b	a	a	a	c	b	c	a	b	b	c
27	b	b	c	a	a	a	c	b	b	a	b	b	c
28	b	b	c	a	a	a	b	b	b	a	b	b	c
29	b	b	c	b	a	a	b	b	b	a	b	b	c
30	b	b	c	b	a	a	b	b	b	a	b	b	c
31	b	b	c	b	a	a	b	b	b	a	b	b	c
32	b	b	c	b	a	a	b	b	b	a	b	b	c
33	b	b	c	b	a	a	b	b	b	a	b	b	c
34	b	b	c	b	a	a	b	b	b	a	b	b	c
35	b	b	c	b	b	a	b	b	b	a	b	b	c
36	b	b	c	b	c	a	b	b	b	a	b	c	c
37	b	b	c	a	b	a	b	b	b	a	b	b	c
38	c	b	c	a	b	a	b	b	b	a	c	c	b
39	c	b	c	a	b	a	b	b	b	a	b	c	b
40	c	c	c	a	a	a	b	b	b	a	c	c	c
41	c	c	c	a	a	a	b	b	b	a	c	c	c
42	c	b	b	a	a	a	b	b	b	a	c	c	c
43	c	c	b	a	a	a	b	b	b	a	c	c	c
44	c	c	b	a	a	a	b	b	b	a	c	c	c
45	c	c	b	a	b	a	b	b	b	a	b	c	c
46	c	b	b	a	b	a	b	b	b	a	b	c	c
47	d	d	b	a	b	a	b	b	b	a	b	c	c
48	c	d	b	a	a	a	b	b	b	a	b	c	d
49	d	d	b	a	a	a	b	b	b	a	b	c	d
50	d	d	b	c	a	a	b	b	b	b	b	c	c



Tabel 3. Rekapitulasi hasil angket

Pilihan Jwb	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13
(1)	(2)												
a	15	9	0	24	32	50	0	10	0	48	0	0	0
b	22	30	22	25	16	0	40	36	15	2	44	36	8
c	10	7	36	1	2	0	10	4	35	0	6	14	40
d	3	4	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2

Sumber data: Diolah dari tabel 2

**ANALISIS DATA DAN PEMBAHASAN**

Pada bagian ini, akan dibahas tentang analisis dan pembahasan yang dapat dilihat sebagai berikut:

**A. Analisis Data**

Berdasarkan beragam data yang penulis peroleh, maka dilakukanlah analisis hasil penelitian sesuai dengan pendekatan yang digunakan, yaitu deskriptif. Analisis ini diharapkan dapat memberi jawaban atas masalah yang dikemukakan serta membuktikan bahwa kemudahan pelayanan pada bank Syariah Mandiri KCP Rapak Balikpapan dapat meningkatkan nasabah di Balikpapan.

Data yang terkumpul dianalisis dengan menggunakan rumus analisis persentase (%). Langkah-langkah dalam menggunakan teknik ini adalah sebagai berikut:

$$r = \frac{n}{x} \times 100\%$$

Selanjutnya dengan memperhatikan hasil perhitungan maka dapat dilihat diketahui, dan diukur bagaimana hasil jawaban responden berkenaan dengan kemudahan pelayanan bank Syariah Mandiri KCP Rapak Balikpapan dalam upaya meningkatkan nasabahnya di Balikpapan tahun 2014.

Untuk proses analisis selanjutnya agar memperoleh gambaran tentang jawaban yang diberikan oleh responden, maka dapat dilihat pada tabel 3 diatas (tabel Rekapitulasi ) berikut:

**B. Pembahasan**

Dalam pembahasan ini, penulis akan mengemukakan beberapa tanggapan dan komentar nasabah serta karyawan bank Syariah Mandiri KCP Rapak Balikpapan mengenai kemudahan-kemudahan yang dilakukan oleh bank Syariah mandiri KCP Rapak Balikpapan untuk memfasilitasi para nasabah.

Apakah kemudahan-kemudahan yang ada dapat meningkatkan nasabahnya di Balikpapan tahun 2014. Untuk itu hasil penelitian akan dikemukakan dalam pembahasan sebagai berikut:

1. Melalui kemudahan pelayanan, Bank Syariah Mandiri KCP Rapak Balikpapan berupaya menarik sebanyak mungkin nasabah. Perusahaan harus mampu memberikan kepuasan kepada para pelanggan misalnya; berada pada lokasi yang strategis, suasana kantor yang nyaman dan menyenangkan, produk yang bermutu, dan pemenuhan informasi yang mudah dan objektif. Kemudahan yang lain adalah dalam hal teknis pemanfaatan produk yang ada. Dengan fasilitas yang ada, para nasabah merasa mudah melakukan berbagai transaksi, seperti: tarik tunai, setor tunai, dan transfer antar rekening baik sesama maupun antar bank. Untuk memperkuat analisis tersebut, berikut ini adalah gambaran peningkatan pada produk pendanaan maupun produk pembiayaan. Dalam diagram

tersebut penulis peroleh yang mana memuat peningkatan produk-produk dari bank Syariah Mandiri Balikpapan tahun 2014.

Diagram 1. Produk pendanaan Bank Syariah Mandiri KCP rapak Balikpapan tahun 2014

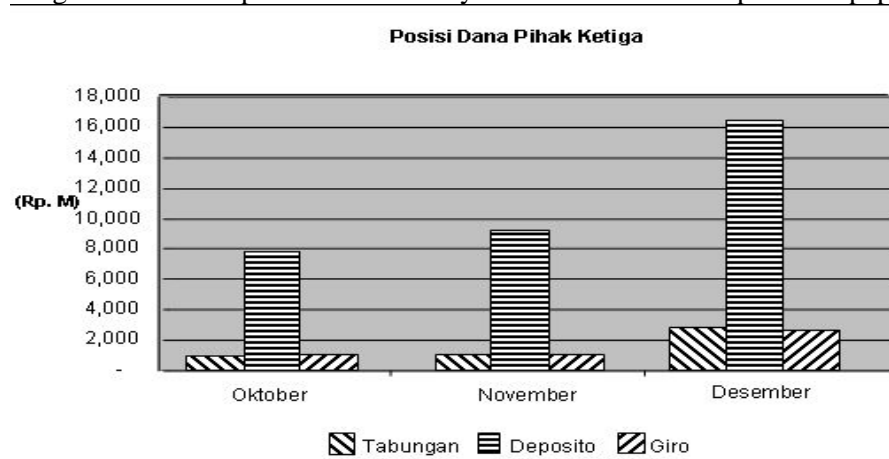
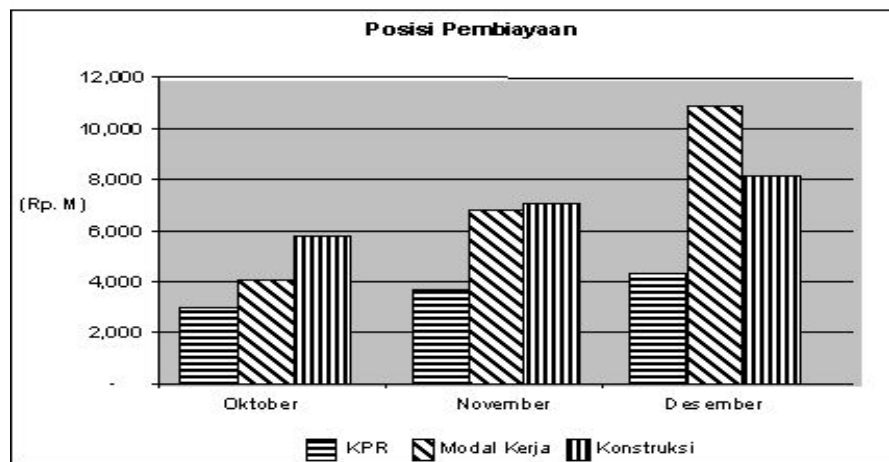


Diagram 2. Produk pembiayaan bank Syariah mandiri KCP Rapak Balikpapan tahun 2014



Dengan meningkatnya produk pendanaan dan pembiayaan pada bank Syariah Mandiri KCP Rapak Balikpapan tentunya akan dibarengi dengan meningkatnya nasabah bank Syariah Mandiri KCP Rapak Balikpapan.

- Sebagai perusahaan yang baru, Bank Syariah Mandiri KCP Rapak Balikpapan banyak berbenah. Salah satunya dalam hal produk. Dimana produk-produk yang tersedia saat ini, keberagamannya dirasa cukup lengkap oleh nasabah. Untuk mendukung pengetahuan tentang itu, diperlukan sosialisasi melalui berbagai promosi.

### Kesimpulan

Dari hasil penelitian dan hasil pembahasan yang penulis gambarkan, dapat diambil kesimpulan bahwa kemudahan pelayanan menjadi suatu hal yang penting bagi Bank Syariah Mandiri KCP Rapak Balikpapan begitu pula bagi nasabahnya. Dengan kemudahan pelayanan diharapkan nasabah merasa nyaman dalam mengelola keuangannya melalui bentuk kerjasama dengan Bank Syariah Mandiri Balikpapan. Peningkatan nasabah akan terjadi dengan sendirinya atas hubungan baik yang terjalin. Kemudahan pelayanan dapat terwujud dengan kerjasama yang baik melibatkan kedua belah pihak yaitu, nasabah dan karyawan Bank Syariah Mandiri KCP Rapak Balikpapan. Dari sekian banyak pemenuhan kualitas pelayanan, diharapkan para nasabah tidak hanya berharap terpenuhinya kebutuhan akan tetapi lebih jauh daripada itu terciptanya kelangsungan mutualisme yang berkelanjutan. Dengan meningkatnya penyediaan dan permintaan akan produk, maka tentunya nasabahnya akan meningkat.

### **Saran-Saran**

Saran-saran yang penulis sampaikan berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan adalah sebagai berikut:

1. Bank Syariah Mandiri KCP Rapak Balikpapan, agar mampu mempertahankan citranya sebagai Bank yang unggul sesuai dengan tujuan dan karakter yang ingin dan telah dicapai.
2. Diharapkan dengan program yang ada, Bank Syariah Mandiri KCP Rapak Balikpapan lebih meningkatkan program-program peduli pendidikan sebagaimana yang dicanangkan oleh pemerintah.
3. Kepada para nasabah, agar mampu membedakan mana kebutuhan dan mana keinginan sehingga memudahkan Bank dalam menyediakan layanan produk perbankan.

### **DAFTAR PUSTAKA**

- Ahmad, Ust. (1990). *Ekonomi Islam*. Penerbit: Bina Ilmu Pers. Jakarta.
- Anonim, (1999). *UU RI No. 7 Tahun 1992 Tentang Perbankan*, Sinar Grafika.
- Hasan, M.Ali, 1995, *Masail Fiqhiyah Zakat Pajak Asuransi Dan Lembaga Keuangan*, Rajawali Press: Jakarta
- Hasibuan, (2001). *Bank Dan Lembaga Keuangan Lainnya*. Yayasan Agro Ekonomika: Yogyakarta.
- [http://wikipedia.co.id/perbankan\\_syariah](http://wikipedia.co.id/perbankan_syariah).
- [http://mhugm.wikidot.com/sejarah\\_hukum\\_perbankan\\_syariah/artikel:012](http://mhugm.wikidot.com/sejarah_hukum_perbankan_syariah/artikel:012).
- Irawan, Handi. (2002), *10 Prinsip Kepuasan Pelanggan*. Cetakan Ke-10 Maret 2008. Elex Media Komputindo: Jakarta.
- Kasmir, (1998). *Pajak Dan Lembaga Keuangan Lainnya*. PT. Grafindo Pres.
- Kotler, P.(1980), *Marketing Management: Analysis, Planning, And Control*. 4th Ed. London: Prentice-Hall, Inc.
- Suryanto, Tomas. (1993), *Kelembagaan Perbankan*, Gramedia Pustaka: Jakarta.
- Vardiansyah, Dani. *Filsafat Ilmu Komunikasi: Suatu Pengantar*, Indeks, Jakarta.2008. hal.10.
- Wikipedia. Co. Id/*Perbankan Syariah*.
- Winarno Surakhmad (1980-68) *Hipotesis*
- Antonio, Muhammad Syafi'i. 2001. *Bank Syariah dari teori ke praktik*, Jakarta
- Ascarya. 2006. *Akad & Produk Bank Syariah*, Jakarta: Rajawali Pers
- Ghozali, H. Imam. 2005. *Aplikasi Analisis Multivariate dengan program SPSS* Edisi Ketiga. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro
- Karim, Adiwarmanto A. 2006. *Bank Islam Analisis Fiqih dan Keuangan*. Edisi Ketiga. Jakarta : Rajawali Pers.
- Kasmir.2004. *Pemasaran Bank*, (Edisi revisi), Jakarta: Kencana Prenada Media Group
- Muhammad. 2002. *Kebijakan Fiskal dan Moneter dalam Ekonomi Islam*, Jakarta Salemba Jakarta
- Rivai, Veithzal, Andria Permata Veithzal, Ferry N. Idroes. 2007. *Bank and Financial Institution Management Conventional & Sharia System*, Jakarta: Rajawali Pers