BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Pada era globalisasi saat ini persaingan bisnis menjadi sangat tajam, baik di pasar domestik (nasional) maupun di pasar Internasional (global). Untuk memenangkan persaingan, perusahaan harus mampu memberikan kepuasan kepada para pelanggannya, misalnya dengan memberikan kepuasan produk yang mutunya lebih baik, harganya lebih murah, penyerahan produk yang lebih cepat dan pelayanan yang lebih baik dari pada pesaingnya. Produk dengan mutu jelek, harga yang mahal, penyerahan produk yang lambat bisa membuat pelanggan tidak puas, walaupun dengan tingkatan yang berbeda.

Dalam menjalankan fungsinya, suatu bank harus mengutamakan kepuasan nasabah. Kepuasan nasabah atau pelanggan adalah perbedaan atau kesenjangan antara harapan sebelum pembelian dengan kinerja atau hasil yang dirasakan setelah pembelian. Pelanggan memang harus dipuaskan, sebab kalau mereka tidak puas akan meninggalkan perusahaan dan menjadi pelanggan pesaing, hal ini akan menyebabkan penurunan penjualan dan pada gilirannya akan menurunkan laba dan bahkan kerugian. Kepuasan pelanggan atau nasabah akan tercapai apabila produk dan jasa sudah memenuhi keinginan pelanggan. Oleh sebab itu, perusahaan menyadari pentingnya

sebuah pelanggan bagi perusahaannya dan mereka berupaya keras untuk memberikan kepuasan kepada pelanggannya. [1]

Kualitas pelayanan merupakan suatu bentuk penilaian pelanggan terhadap tingkat pelayanan yang diterima dengan tingkat layanan yang diharapkan. Kepuasan pelanggan dalam jasa merupakan elemen penting dan menentukan dalam menumbuhkankembangkan perusahaan agar tetap eksis dalam menggapai persaingan dalam perbankan masalah kualitas pelayanan *(service quality)* menjadi faktor penting dalam menentukan keberhasilan bisnis, bank syariah khususnya telah menjadi tempat untuk menghimpun dan menyalurkan dana bagi masyarakat yang mempunyai nilai berlandaskan keadilan, kejujuran, kemanfaatan, kebersamaan yang sesuai dengan syariah.[2] Pelayanan bank kepada nasabah tidak cukup hanya memuaskan nasabah, namun harus memberikan pelayanan yang berkesan.[3]

Selain pelayanan bank juga harus menomorsatukan etika. Kepercayaan dan pelayanan yang baik menjadi kunci keberhasilan suatu bank untuk menjaring nasabah sebanyak-banyaknya. Konsep etos kerja Islam berlandaskan atas konsep iman dan amal shaleh sehingga etos kerja Islam memiliki karakteristik kerja yang merupakan penjabaran aqidah, kerja

---

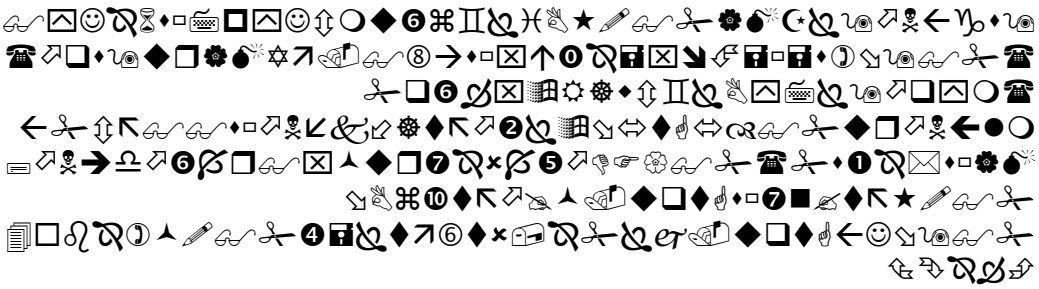
[1] Supranto, *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan*, (Jakarta : PT. Rineka Cipta, 2011), hal. 1-2.

[2] Andri Soemitra, *Bank dan Lembaga Keuangan Syariah*, (Jakarta : Kencana, 2009), hal. 25.

[3] Ikatan Bankir Indonesia, *Mengelola Kualitas Layanan Perbankan*, (Jakarta : PT. Gramedia Pustaka Utama, 2014), hal. 10.

dilandasi ilmu dan kerja dengan meneladani sifat-sifat Ilahi serta mengikuti petunjuk-petunjuk-Nya.[4]

Menurut Muhammad Arif Ludfi pelayanan nasabah yang bermutu adanya upaya dari keseluruhan karyawan yang bekerja di *front office* atau berhadapan langsung dengan anggota dalam menghasilkan pelayanan yang mencerminkan kualitas, tetapi juga para karyawan di *backoffice* atau yang menghasilkan pelayanan dibelakang layar yang tidak kelihatan oleh nasabah.[5] Rendah hati dan perilaku lemah lembut sangat dianjurkan dalam Islam. Dalam Al-Qur'an surat Ali-Imran : 159 yang telah memberikan petunjuk untuk lemah lembut kepada seseorang :[6]



Artinya : "*Maka disebabkan rahmat dari Allah-lah kamu lemah lembut terhadap mereka. Sekiranya kamu bersikap keras lagi berhati kasar, tentulah mereka menjauhkan diri dari sekelilingmu, karena itu ma'afkanlah mereka, mohonkanlah ampun bagi mereka, dan bermusyawarahlah dengan mereka dalam urusan itu. Kemudian apabila kamu telah membulatkan tekad, maka bertawakallah kepada Allah. Sesungguhnya Allah menyukai orang-orang yang bertawakal kepada-Nya."*

[4] Bagus Mohammad Ramadhan, Etos Kerja Islam Pada Kinerja Bisnis Pedagang Muslim Pasar Besar Kota Madiun, *Jess*, Volt.2, No. 4 April 2015, hal. 275.

[5] Muhammad Arif Ludhfi, Pengaruh Kinerja Karyawan terhadap kepercayaan Anggota BMT Asy-Syifa Waleri Kendal, 2015, *Skripsi*, UIN Walisongo Semarang.

[6] Idri, Hadis *Ekonomi (Ekonomi dalam Perpektif Hadis Nabi*), (Jakarta : Prenada Media Group, 2015), hal. 275.

Berdasarkan hasil survey *Marketing Research Indonesia (MRI)* tentang loyalitas nasabah dan *Bank Service Monitor* (BSEM) atau layanan prima kepada nasabah, menunjukkan bahwa skor Bank Nagari dalam hal layanan dan loyalitas nasabah masih jauh dari harapan. Hal ini terlihat dari laporan hasil pengukuran kualitas pelayanan terhadap 22 Bank Pembangunan Daerah (ASBANDA) tahun 2010/2011, Bank Nagari Sumatera Barat cenderung berada pada posisi terakhir. Kategori yang dinilai mencakup : Teller, *Customer Service,* Satpam, *Banking Hall* dan Toilet, Penanganan *Complainy*, *Phone Banking,* Produk dan ATM. Adapun penilaian *customer service* memperoleh nilai yang paling rendah jika dibandingkan dengan fenomena kualitas pelayanan yang lain. Adapun peringkat Bank *ServiceExcellence* BPD Se-Indonesia tahun 2018.[7]

Berdasarkan Tabel 1.1 di bawah ini dapat dilihat Bank Riau Kepri (BRK) menempati peringkat 1 Nasional *Service Excellent* tingkat Bank Pembangunan Daerah Seluruh Indonesia tahun 2018 dengan persentase 74,43 %. Adapun Bank Pembangunan Daerah Sumatera Barat tidak masuk dalam urutan 11 terbaik. Inilah yang harus mnejadi perhatian Bank Pembangunan Daerah Sumatera Barat untuk kedepannya.

[7] Khairi Aswan, Pengaruh Kepuasan Nasabah Dimensi Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Nasabah Tabungan Sikoci Pada Bank Nagari Cabang Lubuk Sikaping, 2012, *Skripsi*, Universitas Negeri Padang.

Tabel 1.1
Peringkat Bank service Excelllent BPD
Se-Indonesia tahun 2018.

No	Bank	Persentase (%)
1	Bank Riau Kepri	74,43
2	Bank Sumsel Babel	71,95
3	Bank Kalsel	71,69
4	Bank NTB	67,12
5	Bank DKI	60,95
6	Bank Jateng	60,58
7	Bank Jatim	59,66
8	Bank Kalbar	57,89
9	Bank Bengkulu	53,23
10	Bank Lampung	50,31
11	Bank Sulutgo	48,60

Sumber : Marketing Research Indonesia, Info Bank : BSEM, Survey 2018.

Sebagai lembaga keuangan, PT. Bank Pembangunan Daerah Sumatera Barat Layanan Syariah Cabang Tapus mempunyai usaha pokok menghimpun dana dan menyalurkannya kembali ke masyarakat untuk jangka waktu tertentu serta memberikan jasa-jasa lainnya ke masyarakat. Adapun permasalahan yang ada di PT. Bank Pembangunan Darah Sumatera Barat Layanan Syariah cabang Tapus yaitu banyaknya keluhan yang dirasakan nasabah terkait dengan pelayanan yang diberikan karyawan diantaranya yaitu : dalam pembuatan dan pangaktifkan kartu Angjungan Tunai mandiri, memberikan pelayanan ke nasabah masih kurang ramah, kurang maksimal terhadap kebersihan toilet.

Etika kerja yang ada di PT. Bank Pembangunan Daerah Sumatera Barat Layanan Syariah Cabang Tapus berkaitan dengan pelayanan,

kedisiplinan dan kerajinan, keramahan dan kesopanan. Kedisiplinan dapat diartikan karyawan datang dan pulang tepat pada waktunya, mengerjakan pekerjaan dengan baik, mematuhi peraturan dan norma-norma sosial yang berlaku.

Rajin berarti dapat mengerjakan tugas tepat pada waktu dengan bai secara berkesinambungan dan penuh semangat. Karyawan di PT. Bank Pembangunan Daerah Sumatera Barat Layanan Syariah Cabang Tapus selalu berusaha untuk untuk mengerjakan pekerjaannya tepat pada waktunya. Menurut mereka dengan kerajinan yang mereka lakukan akan memberikan keuntungan bagi diri sendiri dan juga perusahaan.

Berdasarkan informasiyang didapatkan dari hasil hasil pengamatan dan wawancara dengan beberapa nasabah, nasabah merasa kurang puas dengan pelayanan yang diberikan karyawan PT. Bank Nagari Layanan Syariah Cabang Tapus.

Berikut hasil wawancara dengan beberapa nasabah :

a. Rafikah mengatakan masih kurang puas dengan kinerja karyawan Bank Nagari Layanan Syariah Cabang Tapus karena karyawan Bank Nagari Cabang Tapus dalam melayani nasabah masih kurang ramah.[8]
b. Melinda mengatakan sudah puas dengan pelayanan yang ada di Bank Nagari Layanan Syariah Cabang Tapus juga mengatakan produk yang ada di Bank Nagari Layanan Syariah Cabang Tapus

[8] Wawancara dengan Rafikah, nasabah Bank Nagari Layanan Syariah Cabang Tapus tangggal 31 Januari 2019.

tidak ada masalah akan tetapi beliau menyarankan Bank Nagari meningkatkan kinerja karyawan agar nasabah merasa senang dan puas dengan pelayanan dan nasabah yang ada tidak pindah ke lembaga keuangan yang lain, dan untuk menarik nasabah baru untuk datang.[9]

Berikut merupakan data jumlah nasabah Bank Nagari Layanan Syariah Cabang Tapus dari tahun2015 sampai 2018.

Tabel 1.2
Jumlah Nasabah Tabungan TAHARI

Tahun	TAHARI	Persentase (%)	SIKOCI	Persentase (%)
2015	222	-	9.250	-
2016	276	24,32	11.255	21,67
2017	338	22,46	13.380	18,88
2018/Nov	359	6,21	14.200	6,12

Sumber : Arsip Bank Nagari Layanan Cabang Tapus[10]

Berdasarkan Tabel 1.2 dapat dilihat potensi Bank Nagari Layanan Syariah Cabang Tapus pada tabungan TAHARI. Pada tahun 2016 jumlah tabungan TAHARI berjumlah 276 atau naik sebesar 24,32 %. Pada tahun 2017 berjumlah 338 atau naik sebesar 22,46 %. Kemudian pada tahun 2018 berjumlah 359 atau turun sebesar 6, 21 %.

Sedangkan tabungan SIKOCI pada tahun 2016 berjumlah 11.255 atau naik sebesar 21,67 %. Pada tahun 2017 berjumlah 13.380 atau turun sebesar 18,88 %. Kemudian pada tahun 2018 berjumlah 14.200 atau turun sebesar 6,12 %.

[9] Wawancara dengan Melinda, nasabah Bank Nagari Layanan Syariah Cabang Tapus tangggal 31 Januari 2019.

[10] Arsip Bank Nagari Layanan Syariah Cabang Tapus

Berdasarkan uraian di atas dapat disimpulkan bahwa jumlah nasabah tabungan TAHARI dan SIKOCI pada tahun 2016 mengalami peningkatan,. Dan pada tahun 2016 dan 2017 mengalami penurunan.

Tabel. 1.3
Jumlah Nasabah Pembiayaan Murabahah

Tahun	Pembiayaan (Murabahah)	Persentase (%)
2015	175	-
2016	196	12
2017	202	3,06
2018 / Nov	180	-10,89

Sumber : Arsip Bank Nagari Layanan Syariah Cabang Tapus

Berdasarkan Tabel 1.3 dapat dilihat potensi Bank Nagari Layanan Syariah Cabang Tapus pada pembiayaan Murabahah. Pada tahun 2016 jumlah nasabah pembiayaan Murabahah sebesar 196 atau aik sebesar 12 %. Pada tahun 2017 berjumlah 202 atau turun sebesar 3,06 %. Kemudian pada tahun 2018 berjumlah 180 atau turun sebesar -10,89 %.

Berdasarkan uraian di atas dapat disimpulkan bahwa jumlah nasabah pembiayaan Murabahah pada tahun 2016 mengalami peningkatan. Dan pada tahun 2017 dan 2018 mengalami penurunan. Jadi, masalah yang dihadapi oleh PT. Bank Pembangunan Daerah Sumatera Barat Layanan Syariah Cabang Tapus adalah terjadinya penurunan jumlah nasabah, baik itu nasabah TAHARI, SIKOCI dan Pembiayaan Murabahah dari tahun 2017 dan 2018. Hal itu tidak luput dari peran kualitas pelayanan dan etika kerja Islam yang dilakukan oleh PT. Bank Pembangunan Daerah Sumatera Barat Layanan Syariah Cabang Tapus kepada nasabahnya, yang bertujuan agar nasabah merasakan kepuasan atas jasa yang ditawarkan oleh PT. Bank Pembangunan

Daerah Sumatera Barat Layanan Syariah Cabang Tapus. Oleh sebab itu, penulis tertarik untuk mengetahui seberapa besar pengaruh kualitas pelayanan dan etika kerja Islam pada sebuah bank dapat mempengaruhi tingkat kepuasan nasabah dituangkan dalam penulisan skripsi yang berjudul **"Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Etika kerja Islam Terhadap Kepuasan Nasabah (Studi Kasus pada PT. Bank Pembangunan Daerah Sumatera Barat Layanan Syariah Cabang Tapus)".**

B. Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah di atas maka dapat diidentifikasi masalah sebagai berikut :

1. Pelayanan yang diberikan kepada nasabah dianggap sudah cukup baik sesuai dengan aturan yang ditetapkan oleh pimpinan namun belum sepenuhnya memuaskan nasabah.
2. Tidak semua lembaga keuangan menerapkan etika kerja yang sesuai norma dengan baik dan benar. Penerapan etika kerja disetiap lembaga keuangan berbeda-beda sesuai dengan kebijakan yang telah dikeluarkan oleh pimpinan.

C. Batasan Masalah

Agar penelitian inimempunyai arahan yang jelas serta tidakkeluar jauh dari pokok permasalahan, maka diperlukan pembatasan masalah yang diteliti. Batasan ini memberikan gambaran kemana arah penelitian dan memudahkan peneliti dalam menganalisis permasalahan yang sedang diteliti. Peneliyian ini hanya membahas mengenai hubungan antara kualitas

pelayanan dan etika kerja Islam terhadap kepuasan nasabah pada PT. Bank Pembangunan Daerah Sumatera Barat Layanan Syariah Cabang Tapus.

D. Rumusan Masalah

Berdasarkan batasan masalah di atas, maka penelitian ini penulis merumuskan masalah yaitu :

1. Sejauhmana pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Nasabah pada PT. Bank Pembangunan Daerah Sumatera Barat Layanan Syariah Cabang Tapus ?
2. Sejauhmana pengaruh Etika Kerja Islam terhadap Kepuasan Nasabah pada PT. Bank Pembangunan Daerah Sumatera Barat Layanan Syariah Cabang Tapus ?
3. Sejauhmana pengaruh Kualitas Pelayanan dan Etika kerja Islam secara simultan terhadap Kepuasan Nasabah pada PT. Bank Pembangunan Daerah Sumatera Barat Layanan Syariah Cabang Tapus ?

E. Tujuan Penelitian

Adapun tujuan dari penelitian ini yaitu :

1. Untuk menganalisis pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Nasabah pada PT. Bank Pembangunan Darah Sumatera Barat Layanan Syariah Cabang Tapus.
2. Untuk menganalisis pengaruh Etika Kerja Islam terhadap Kepuasan Nasabah pada PT. Bank Pembangunan Daerah Sumatera Barat Layanan Syariah Cabang Tapus.

3. Untuk menganalisis pengaruh Kualitas Pelayanan dan Etika Kerja Islam secara simultan terhadap Kepuasan Nasabah pada PT. Bank Pembangunan Daerah Sumatera Barat Layanan Syariah Cabang Tapus.

F. Manfaat Penelitian

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat baik bagi bank, akademis dan juga peneliti. Dan manfaat penelitian tersebut sebagai berikut :

1. Manfaat bagi peneliti.

   Sebagai perbandingan antara teori-teori yang didapat di bangku perkuliahan dengan aktivitas dalam perusahaan khususnya dalam pelayanan dan menambah pengetahuan. Serta sebagai persyaratan tugas akhir untuk memperoleh gelar Sarjana Ekonomi pada program studi S1 Perbankan Syariah.

2. Manfaat bagi akademis.

   Hasil penelitian ini diharapkan dapat digunakan sebagai referensi bagi penelitian selanjutnya khususnya pada bidang kajian ilmu pelayanan dan etika kerja Islam.

3. Manfaat bagi bank.

   Diharapkan dapat bermanfaat sebagai bahan masukan untuk mengambil keputusan sebagai strategi baru di tahun mendatang, dan untuk meningkatkan kinerja karyawan bank.

G. Penjelasan Judul

Untuk menghindari adanya salah pengertian anatara penulis dan pembaca, serta untuk memperoleh gambaran yang jelas tentang penelitian

ini maka perlu kiranya penulis memberikan penjelasan tentang konsep yang penulis gunakan dalam penelitian ini sebagai berikut :

Pengaruh	Adalah daya yang ada atau timbul dari sesuatu (orang atau benda) yang ikut membentuk watak kepercayaan dan perbuatan seseorang.[11]
Kualitas Pelayanan	Adalah suatu tindakan seseorang terhadap orang lain melalui penyajian produk atau jasa sesuai dengan ukuran yang berlaku / jasa tersebut untuk memenuhhi kebutuhan, keinginan, dan harapan orang yang dilayani.[12]
Etika Kerja Islam	Adalah cara kerja yang diyakini seorang Muslim bahwa bukan hanya untuk memualiakan dirinya, atau untuk menampakkan kamanusiaannya, tetapi juga sebagai manifestasi amal shaleh, karena ia memiliki ibadah yang sangat luhur.[13]
Kepuasan Nasabah	Adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang timbul karena membandingkan kinerja yang dipersepsikan produk (hasil terhadap ekspetasi mereka). Jika

[11] Kamus Besar Bahasa Indonesia, http://kbbi.web.id*diakses* pada tangggal 15 Oktober 2018 pukul 15.30 WIB.

[12] Suharto Abdul Majid, *Customer Service Dalam Bisnis Jasa Transportasi*, (Jakarta : PT. Raja Grafindo Persada, 2013), hal. 49.

[13] Mardani, *Hukum Bisnis Syariah*, (Jakarta : Prenada Media Group, 2014), hal. 89.

	kinerja gagal memenuhi ekspetasi, nasabah akan tidak puas. Jika kinerja sesuai dengan ekspetasi, nasabah akan merasa puas atau senang.[14]
PT. Bank Pembangunan Daerah Sumatera Barat Layanan Syariah Cabang Tapus	Adalah sebuah lembaga keuangan yang usaha pokoknya menghimpun dana dan menyalurkannya kembali ke masyarakat serta memberikan jasa-jasa keuangan lainnya. yang berada di Jalan Nusantara No. 152 Tapus Kecamatan Padang gelugur Kabupaten Pasaman.

Berdasarkan uraian di atas dapat diperjelas bahwa yang dimaksud dengan judul skripsi ini adalah suatu penelitian untuk menganalisis sejauhmana Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Etika Kerja Islam Terhadap Kepuasan Nasabah (Studi Kasus pada PT. Bank Pembangunan Daerah Sumatera Barat Layanan Syariah Cabang Tapus).

H. Sistematika Penulisan

Sistematika penulisan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

BAB 1 PENDAHULUAN

Bab ini membahas tentang latar belakang masalah,

[14] Philip Kother dan Kevin Lane Keller, *Manajemen Pemasaran,* (Jakarta : Erlanggan, 2009), hal. 138-139.

identifikasi masalah, batasan masalah, rumusan masalah, manfaat penelitian, penjelasan judul, kajian terdahulu dan sistematika penulisan.

BAB II LANDASAN TEORI

Bab ini menjelaskan tentang landasan teori sebagai kerangka acuan pemikiran dalam pembahasan masalah yang akan diteliti dan sebagai dasar analisis yang berkaitan dengan penelitian ini. Membahas tentang kepuasan nasabah, kualitas pelayanan, etika kerja Islam, kerangka pemikiran dan hipotesis.

BAB III METODE PENELITIAN

Bab ini menjelaskan tentang jenis penelitian, waktu dan tempat penelitian, data dan sumber data, populasi dan sampel, variabel penelitian, teknik pengumpulan data dan teknik analisis data.

BAB IV HASIL PEMBAHASAN

Bab inimenjelaskan tentang temuan yang diperoleh dari hasil penelitian menggunakan kuesioner yang kemudian dijelaskan secara deskriptif serta hasil pengujian hipotesis yang disimpulkan dari angka-angka statistik yang diperoleh.

BAB V PENUTUP

Bab ini merupakan tahap akhir dari penelitian skripsi

yang berisikan mengenai kesimpulan dan saran.

BAB II

LANDASAN TEORI

A. Landasan Teori

1. Kepuasan Nasabah

a. Pengertian Kepuasan Nasabah

Kata kepuasan *(satisfaction)* berasal dari bahasa Latin " *satis* " (artinya cukup baik, memadai) dan " *facio* " (melakukan atau membuat). Kepuasan bisa diartikan sebagai " upaya pemenuhan sesuatu " atau " membuat sesuatu memadai ".

Menurut Cadotte, Woodruff dan Jenkins menyebutkan bahwa, kepuasan adalah perasaan yang timbul setelah mengevaluasi pengalaman pemakaian produk.

Menurut Churchill dan Surprenant menyebutkan bahwa, kepuasan adalah hasil pembelian dan pemakaian yang didapatkan dari perbandingan yang didapatkan dari perbandingan yang dilakukan oleh pembeli atas *reward*dan biaya pembelian yang dilakukan dengan konsekuensi yang diantisipasi. Secara operasional. Kepuasan serupa dengan sikap, di mana penilaiannya didasarkan pada berbagai atribut.

Menurut Westbrook menyebutkan bahwa, kepuasan adalah penilaian evaluative global terhadap pemakaian / konsumsi suatu produk. [15]

Menurut Kotler menyebutkan bahwa, kepuasan nasabah adalah perasaan senang atau kecewa yang timbul karena membandingkan kinerja yang dipersepsikan produk (hasil terhadap ekspektasi mereka). Jika kinerja gagal memenuhi ekspektasi, pelanggan akan tidak puas. Jika kinerja sesuai dengan ekspektasi, pelanggan akan puas. Jika kinerja melebihi ekspektasi, pelangganakanmerasa sangat puas atau senang. Penilaian pelanggan atas kinerja produk tergantung pada banyak faktor, terutama jenis hubungan loyalitas yang dimiliki pelanggan dengan sesuai merek. Konsumen sering membentuk persepsi yang lebih menyenangkan tentang sebuah produk dengan merek yang sudah mereka anggap positif.[16]

Adapun pengertian Nasabah adalah aset atau kekayaan utama perusahaan karena tanpa pelanggan perusahaan tidak berarti apa-apa. Bahkan sampai ada istilah yang mengatakan " pelanggan adalah raja" yang semua kebutuhan dan keinginannya harus dipenuhi, dalam banyak hal perusahaan memang harus mengikuti kebutuhan dan keinginan pelanggannya jika ingin produk yang ditawarkan laku dipasaran.

---

[15] Fandy Tjiptono dan Gregorius Chandra, *Service, Quality dan Satisfaction*, (Yogyakarta : Andi, 2011), hal. 292-297.

[16] Philip Kothler dan Kevin Lane Keller, *Manajemen Pemasaran*, (Jakarta : Erlangga, 2009), hal. 138-139.

Istilah untuk pelanggan lebih sering diberikan kepada jasa, non keuangan, seperti manufaktur, supermarket, hotel, dan lainnya. sementara itu, istilah nasabah sering digunakan untuk perusahaan keuangan seperti bank, asuransi, leasing atau pegadaian. Namun, dalam pelayanan tetap sama karena kedua istilah tersebut mengandung arti yang sama, perbedaan yang melekat hanyalah terletak dalam hal sebagian kecil pelayanan saja.[17]

Menurut Yoeti mengatakan pelanggan adalah yang membeli produk dan jasa-jasa pada suatu perusahaan. Pelanggan terdiri dari dua jenis, pertama, *internal customer* yaitu orang-orang yang terlibat dalam proses produksi yang kita hasilkan. Hal itu bisa saja terdapat pada jajaran direksi, kepala bagian, pengawas atau karyawan. Kedua, *exsternal customer* merupakan jenis pelanggan yang secara relative mudah diidentifikasi. [18]Loyalitas pelanggan hanya akan tercipta jika karyawan mempunyai antusiasme tinggi dalam melayani pelanggan.[19]

Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa kepuasan nasabah adalah perbedaan / kesenjangan antara harapan sebelum pembelian dengan kinerja atau hasil yang dirasakan setelah pembelian.

---

[17] Kasmir, *Kewirausahaan,* (Jakarta : Rajawali Pers, 2013), hal. 334.

[18]Suharto Abdul Majid, *Customer Service Dalam Bisnis Transportasi,*), Jakarta : PT Raja Grafindo persada, 2013), hal. 11-12.

[19]Hermawan Kertajaya, *Booting Loyality Marketing Performance Relationship Management dan Servis untuk Mendongkrak Laba,* (Jakarta : Mizan Pustaka, 2008), hal.30.

b. Cara Mengukur Kepuasan Konsumen

Ada beberapa metode menurut Kother yang bisa digunakan setiap perusahaan untuk mengukur kepuasan pelanggannya, yaitu :

1) Sistem keluhan dan saran.

   Setiap perusahaan yang berorientasi pada pelanggan *(customer oriented)* perlu menyediakan akses yang mudah dan nyaman bagi para konsumen untuk menyampaikan saran, kritik, pendapat dan keluhan mereka.

2) Pembelian bayangan *(Ghost Shopping)*

   Yaitu dengan mempekerjakan beberapa *ghost shopper* yang berperan atau berpura-pura sebagai pelanggan potensial produk perusahaan dan menjawab pertanyaan konsumen dan menangani setiap keluhan.

3) Analisis konsumen beralih *(Lost Customer Analysis)*

   Sedapat mungkin perusahaan seharusnya menghubungi para konsumen yang telah beralih ke perusahaan lain agar dapat memahami mengapa hal itu terjadi dan agar dapat mengambil kebijakan perbaikan atau penyempurnaan selanjutnya.

4) Survey kepuasan pelanggan.

   Melalui survey, perusahaan akan memperoleh tanggapan secara langsung dari pelanggan dan juga memberikan kesan

positif bahwa perusahaan menaruh perhatian terhadap konsumennya.[20]

Secara umumu terdapat lima *driver* utama kepuasan pelanggan, yaitu :

1) Kualitas Produk.
2) Kualitas Layanan *(service quality).*
3) *Emosional factor.*
4) Harga dan
5) Kemudahan biaya.[21]

Menurut Fandy Tjiptono, ada 2 model kepuasan pelanggan, yaitu :

1) Model kognitif

Penilaian pelanggan berasarkan pada perbedaan antara suatu kumpulan dari kombinasi yang dipandang ideal untuk individu dan persepsinya tentang kombinasi dan atribut yang sebenarnya. Dengan kata lain penilaian berdasarkan perbedaan yang ideal dengan aktual.

Apabila yang ideal sama dengan persepsinya maka pelanggan akan puas, sebaliknya apabila perbedaan antara ideal dan yang aktual semakin besar maka konsumen semakin tidak

[20] Fauzan, Pengaruh Penerapan Etika Bisnis Terhadap Kepuasan Pelanggan Warung Bebek H. Slamet Di Kota Malang, *Modernisasi*, Vol. 10, No. 1, Februari 2014, hal. 41.

[21] Tony Sitinjak dkk, *Model Matrik Konsumen Untuk Menciptakan Superior Customer Value*, (Jakarta : PT. Gramedia Pustaka Utama, 2009), hal. 7.

puas. Berdasarkan model ini maka kepuasan pelanggan dapat dicapai dengan 2 cara, yaitu :

a) Mengubah penawaran perusahaan agar sesuai dengan yang ideal.

b) Meyakinkan pelanggan bahwa yang ideal tidak sesuai dengan kenyataan yang sebenarnya.

2) Model afektif

Model afektif mengatakan bahwa penilaian pelanggan individual terhadap suatu produk tidak semata-mata berdasarkan perhitungan regional saja tetapi juga berdasarkan pada tingkat aspirasi, perilaku belajar, emosional perasaan, suasana hati dan lain-lain. [22]

Ada beberapa strategi yang dapat dipadukan untuk meraih dan meningkatkan kepuasan pelanggan, yaitu :

1) *Relationship marketing*

Salah satu faktor yang dibutuhkan untuk mengembangkan *relationship marketing* adalah dibentuknya *customer database,* yaitu daftar nama pelanggan yang perlu dibina hubunan jangka panjang.

2) *Strategi Superior Customer Service*.

[22] Christina Okky Augusta Lovenia, Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah (Studi Kasus Pada Nasabah Bank Jateng Cabang Utama Semarang), *Skripsi*, Universitas Diponegoro Semarang, 2012, hal. 18-19.

Perusahaan yang menerapkan strategi ini berusaha menawarkan pelayanan yang lebih unggul daripada para pesaingnya.

3) *Strategi Unconditional Guarantes.*

Untuk meningkatkan kepuasan pelanggan, perusahaan jasa dapat mengembangkan *augemented service* terhadap *core service,* misalnya dengan merancang garansi tertentu.

4) Strategi penanganan keluhan yang efektif.

Penanganan keluhan yang lebih baik memberikan peluang untuk mengubah seorang pelanggan yang tidak puas menjadi puas. Ada empat aspek penting dalam penanganan keluhan, yaitu:

a) Empati terhadap pelanggan yang marah.
b) Kecepatan dalam penanganan keluhan.
c) Kewajaran dalam keadilan dalam memecahkan permasalahan.
d) Kemudahan bagi palanggan untuk menghubungi perusahaan.[23]

c. Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Konsumen

Perusahaan yang sukses adalah perusahaan yang dapat memuaskan konsumen mereka. Pemuasan kebutuhan konsumen

[23] Fandy Tjiptono, *Manajemen Jasa,* (Yogyakarta : Andi, 2012), hal. 161-169.

harus disertai dengan pemantauan terhadap kebutuhan dan keinginan mereka.

Adapun faktor-faktor yang mempengaruhi kebutuhan konsumen adalah sebagai berikut :

1) Citra

   Citra dan merek perusahaan yang baik merupakan keungggulan bersaing yang mempengaruhi tingkat kepuasan konsumen dari positif.

2) Performa produk atau jasa

   Performa atau keunggulan produk atau jasa sangatlah penting dalam mempengaruhi kepuasan konsumen.

3) Sistem pengiriman

   Suatu sistem yang memindahkan produk atau jasa dari produsen ke konsumen.

4) Hubungan harga = nilai

   Pembeli menginginkan nilai dari suatu produk atau jasa yang ditawarkan pada mereka sesuai dengan harga yang diberikan, oleh karenanya terdapat hubungan antara harga dan nilai.

5) Persaingan.

   Kelemahan dan kekuatan para pesaing juga mempengaruhi kepuasan konsumen dan merupakan peluang untuk memperoleh keunggulan bersaing.

6) Kinerja atau prestasi karyawan.

Kinerja produk atau jasa tergantung begaimana semua organisasi bekerja sama dalam proses pemenuhan kepuasan konsumen. Setiap orang yang ada dalam organisasi mempengaruhi konsumen, baik hal-hal menyenangkan ataupun yang tidak menyenangkan. [24]

d. Manfaat Layanan Pelanggan.

Manfaat kepuasan pelanggan bagi perusahaan mencakup, yaitu dampak positif pada loyalitas pelanggan. Dengan kata lain, tidak perlu diragukan lagi bahwa kepuasan pelanggan sangat krusial bagi kelangsungan hidup dan daya saing setiap organisasi, baik bisnis maupun nirlaba. [25]

e. Kepuasan Pelanggan Menurut Perspektif Islam.

Kepuasan sering dikaitkan dengan kerelaan atau perasaan ridho atas sesuatu yang diterima atau dirasakan. Hal ini selaras dengan firman Allah dalam surat An-Nisa : 29 :



Artinya *: "Wahai orang-orang yang beriman ! Janganlah kamu saling memakan harta sesamamu dengan jalan yang batil (tidak benar), kecuali dengan jalan perdagangan yang*

[24] Wirdayani Wahab, Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Industri Perbankan Syariah Di Kota Pekan Baru, *Jurnal Kajian Ekonomi Islam*, Vol. 2, No. 1, Januari – Juni 2017, hal. 57-58.

[25] Ivonne Wood, *Layanan Pelanggan*, (Yogyakarta : Graha Ilmu, 2009), hal. 11-12.

berlaku atas dasar suka sama suka di antara kamu. Dan janganlah kamu membunuh dirimu. Sungguh, Allah Maha Penyayang kepadamu".

Berdasarkan dalil di atas, dapat diidentifikasi bahwa untuk menciptakan kepuasan pelanggan dalam perspektif Islam, diperlukan adanya keadilan dan kejujuran suka sama suka atau saling ridho sehingga tidak ada pihak yang dirugikan oleh pihak lainnya.

2. Kualitas Pelayanan

a. Pengertian Kualitas Pelayanan

Adapun pengertian kualitas pelayan menurut Goetsh dan Davis mengatakan kualitas adalah kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses, dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan. [26]

Mutu atau kualitas adalah suatu tindakan seseorang terhadap orang lain melalui penyajian produk atau jasa dengan ukuran yang / berlaku tersebut untuk memenuhi kebutuhan, keinginan, dan harapan orang yang dilayani.

Adapun pengertian pelayanan menurut Kothler yaitu jasa atau pelayanan adalah setiap tindakan atau kegiatan yang dapat ditawarkan oleh setiappihak kepada pihak lain, yang pada dasarnya tidak berwujud dan tidak mengakibatkan kepemilikan apa pun. Produksinya dapat dikaitkan atau tidak dikaitkan pada satu produk fisik.

[26] Suharto Abdul Majid, *Customer Service Dalam Bisnis Transportasi*, (Jakarta : PT. Raja Grafindo Persada, 2013), hal. 49.

Sementara menurut Craven mengatakan pelayanan adalah salah satu bagian terpenting suatu karakteristik jasa, yaitu jasa yang tidak berwujud. Produk barang adalah nyata, berbentuk alat dan perubahan, penampilan suatu usaha. Apabila suatu produk dapat dimiliki, dilihat, dan disentuh, maka jasa adalah sebaliknya, yaitu "tidak dapat dilihat, tidak berwujud, dan tidak dapat dimiliki ".

Adapun menurut Sugiarto mengatakan jasa adalah aktivitas, manfaat, atau kepuasan yang ditawarkan. Sementara pelayanan adalah suatu tindakan yang dilakukan untuk memenuhi kebutuhan orang lain yang tingkat pemuasnya hanya dapat dirasakan oleh orang yang melayani maupun dilayani.

Sedangkan menurut Moenir menyatakan pelayanan merupakan rangkaian kegiatan untuk memenuhi kebutuhan pelanggan, atau jasa yang mereka dapatkan dari suatu perusahaan.[27]

Jadi dapat disimpulkan bahwa pelayanan sangat berhubungan dengan upaya atau tindakan untuk memenuhi kebutuhan orang atau organisasi. Pelanggan yang terpenuhi harapannya bahkan dipastikan pelanggan tersebut akan puas.

b. Dimensi Kualitas Pelayanan

Ada 10 dimensi pelayanan yang kemudian disederhanakan menjadi 5 dimensi, yaitu : [28]

1) Bukti Langsung *(Tangible)*

[27] Suharto Abdul Majid,..., hal. 33-34.
[28] Hendi Irawan, *10 Prinsip Kepuasan Pelanggan,* (Jakarta : PT. Elex Media Komputindo, 2009), hal. 57-76.

Adalah suatu *service* tidak bisa dilihat, tidak bisa dicium dan tidak bisa diraba, maka aspek *tangible* sangat penting sebagai ukuran terhadap pelayanan. Pelanggan akan menggunakan indra penglihatan untuk menilai suatu kualitas pelayanan.

2) Kehandalan *(Reliability)*

Adalah dimensi mengukur keandalan dari perusahaan dalam memberikan pelayanan kepada pelanggannya.

3) Daya Tanggap *(Responsiveness)*

Adalah dimensi kualitas pelayanan yang paling dinamis. Harapan pelanggan terhadap kecepatan pelayanan hamper dapat dipastikan akan berubah dengan kecenderungan dari waktu ke waktu.

4) Jaminan *(Assurance)*

Adalah dimensi kualitas pelayanan yang berhubungan dengna kemampuan perusahaan dan perilaku *front-line staff* dalam menanamkan rasa percaya dan keyakinan kepada para pelanggannya.

5) Empati *(Emphati)*

Adalah dimensi kualitas pelayanan yang berhubungan dengan rasa peduli untuk memberikan perhatian secara individual kepada pelanggan, memahami kebutuhan pelanggan, serta kemudahan untuk dihubungi.

c. Kualitas PelayananJasa Bank

Apabila terkait dengan kualitas pelayanan, ukurannya bukan hanya oleh pihak yang melayani (perusahaan) saja. Tetapi banyak ditentukan oleh pihak yang dilayani, karena merekalah yang menikmati pelayanan sehingga dapat mengukur kualitas pelayanan berdasarkan harapan mereka memenuhi kepuasannya.Kualitas pelayanan terbagi atas dua :

1) Kualitas layanan internal

Yang berkaitan dengan interaksi jajaran pegawai perusahaan dengan berbagai fasilitas yang tersedia. Faktor yang memepengaruhi kualiats pelayanan internal adalah :

a) Pola manajemen umum perusahaan.
b) Penyediaan fasilitas pendukung.
c) Pengembangan sumber daya manusia.
d) Iklim kerja dan keselarasan hubungan kerja.
e) Pola insentif.

2) Kualitas pelayanan eksternal

Mengenai kualitas eksternal ditentukan oleh beberapa faktor yaitu :

a) Yang berkaitan dengan penyediaan jasa.
b) Yang berkaitan dengan penyediaan barang.[29]

[29] Alinda Wulandari, Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Produk Tabungan IB Hasanah Terhadap Kepuasan Nasabah Pada Bank BNI Syariah Cabang Palembang JL. Jendral Sudirman KM 3,5, *Skripsi*, UIN Raden Fatah Palembang, 2016.

d. Pelayanan Dalam Pandangan Islam

Memberikan pelayanan terbaik kepada umat manusia adalah pekerjaan yang sangat mulia dan merupakan pintu kebaikan bagi siapa saja yang mau melakukannya.

Hadist tentang pentingnya tersenyum. Senyum menjadi sambutan yang paling hangat dibandingkan apapun, bahkan tak jarang senyum menjadi interaksi lebih akrab. Rasulullah Sallahu ‘alahi wasallam, mengajarkan hal ini kepada kita dalam salah satu hadist yang diriwayatkan sahabat Abu Dzar Al-Ghifari :*“Tersenyum dihadapan saudaramu adalah sedekah”*. Kemudian Allah juga berfirman dalam Al-Qur’an Surat Al-Qashas : 77.

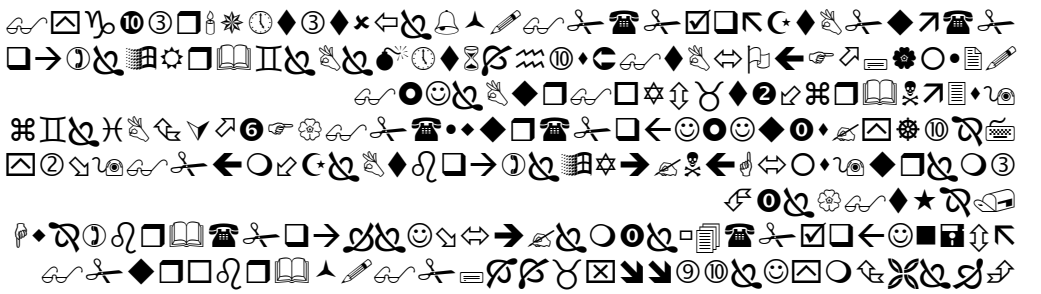


Artinya : *“Berbuat baiklah engkau (kepada orang lain) sebagaimana Allah telah berbuat baik kepadamu”*.

Berdasarkan ayat di atas dapat dipahami bahwa “ jika seandainya umat Islam mau menerapkan ajaran-ajaran di atas, maka bisa di pastikan bahwa umat Islam yang paling menjunjung tinggi profesionalisme kerja dan pelayanan prima.

Islam juga mengajarkan bila ingin memberikan hasil usaha yang baik berupa barang maupun pelayanan hendaknya memberikan yang berkualitas, jangan memberikan yang buruk atau

yang tidak berkualitas kepada orang lain. Seperti dijelaskan dalam Al-Qur'an surat Al-Baqarah : 267 :



Artinya : *" Hai orang-orang yang beriman, nafkahkanlah (di jalan Allah) sebagian dari hasil yang Kami keluarkan dari bumi untuk kamu, dan janganlah kamu memilih yang buruk-buruk lalu kamu menafkahkan daripadanya. Padahal kamu sendiri tidak mau mengambilnya melainkan dengan memicingkan mata terhadapnya*, dan ketahuilah, bahwa Allah Maha Kaya lagi Maha Terpuji".

Dalam ekonomi konvensional, pilihan didasarkan atas selera pribadi masing-masing. Manusia boleh mempertimbangkan tuntutan agama, boleh juga menagabaikan. Sedangkan dalam ekonomi Islam, keputusan pilihan ini tidak dapatdilakukan semaunya saja, semua perilaku harus dipandu oleh Allah lewat Al-Qur'an dan Hadist. Fasilitas dalam Islam dan konvensional juga tidak mengalami perbedaan yang signifikan, perbedaannya hanya terletak pada proses penggunaannya yang mana ketika pelaku bisnis memberikan pelayanan dalam bentuk fisik hendaknya tidak menonjolkan kemewahan. Dalam mewujudkan nilai-nilai ibadah dalam bekerja yang dilakukan oleh setiap insan

Diperlukan adab dan etika yang membingkainya, sehingga nilai-nilai luhur tersebut tidak hilang sia-sia.[30]

3. Etika Kerja Islam

a. Pengertian Etos Kerja Islam

Etika berasal dari bahasa Yunani " *Ethos* " berarti adat istiadat atau kebiasaan. Hal ini berarti etika berkaitan dengan nilai-nilai, tata cara hidup yang baik, aturan hidup yang baik, dan segala kebiasaan yang dianut dan diwariskan dari satu orang ke orang lain atau dari satu generasi ke generasi yang lainnya. [31]

Menurut Echols dan Shadily memaknai *ethos* adalah karakteristik, sikap, kebiasaan, atau kepercayaan dan seterusnya yang bersifat khusus tentang seorang individu atau sekelompok orang atau manusia.

Secara terminologis, *ethos* digunakan dalam tiga pengertian, yaitu :

a. Suatu aturan atau cara hidup.
b. Suatu tatanan dari perilaku.
c. Penyelidikan tentang jalan hidup dan seperangkat aturan tingkah laku.

Menurut Kamus Umum Bahasa Indonesia, etika adalah ilmu pengetahuan tentang asas-asas akhlak (moral). Menurut Verkyuil, perkataan etika berasal dari perkataan *ethos* sehingga muncul kata-

[30] Rafidah, Kualitas Pelayanan Islami Pada Perbankan Syariah, *Nalar Fiqih*, Vol. 10, No. 2 Desember, 2014, hal. 118-121.
[31] Agus Arijanto, *Etika Bisnis bagi Pelaku Bisnis*, (Jakarta : Rajawali Pers, 2012), hal. 5.

kata etika. Perkataan *ethos* dapat diartikan sebagai kesusilaan, perasaan batin atau kecenderungan hati seseorang untuk berbuat kebaikan.

Sedangkan menurut Spillane, etika memperhatikan atau mempertimbangkan tinngkah laku manusia dalam pengambilan keputusan moral. Etika mengarahkan atau menghubungkan penggunaan akal budi individual dengan objektivitas untuk menetukan kebenaran atau kesalahan dan tingkah laku seseorang terhadap orang lain.

Menurut Hamzah Ya'kub menyebutkan, etika ialah ilmu yang menyelidiki mana yang aik dan mana yang buruk dan memperlihatkan amal perbutan manusia sejauh mana yang dapat diketahui oleh akal pikiran.

Menurut Herman Soewardi, etika dapat dijelaskan dengan membedakan dengan tiga arti, yaitu :

a. Ilmu tentang apa yang baik dan apa yang buruk dan tentang hak dan kewajiban moral (akhlak).
b. Kumpulan asas atau nilai yang berkenaan dengan akhlak.
c. Nilai mengenai benar dan salah yang dianut suatu golongan atau masyarakat.

Etika selalu berkaitan dengan agama, karena etika merupakan salah satu sumber etika yang diakui manusia secara universal. Tidak ada agama yang menempatkan etika pada posisi

marginal yang tidak mengikat. Etika selalu menjadi inti ajaran yang harus diikuti dan diterapkan dalam kehidupan sehari-hari.[32]

Jadi, dapat disimpulkan bahwa etika adalah nilai-nilai yang dijadikan pegangan bagi seseorang atau sekelompok untuk mengatur tingkah laku, dapat juga dikatakan kode etik.

Sedangkan etika kerja adalah nilai-nilai yang membentuk kepribadian seseorang dalam mengaktualisasikan diri dalam bentuk kerja.[33]

Menurut Tasmara menjelaskan etos kerja seorang muslim adalah semangat untuk menapaki jalan yang lurus. Al-Qur'an mengajarkan keyakinan yang berkaitan dengan komitmen terhadap pekerjaan dan tidak mengizinkan perilaku kerja yang bertentangan dengan etik seperti mengemis, bermalas-malasan, tidak memanfaatkan waktu sebaik-baiknya, dan melakukan aktivitas yang tidak produktif. Sedangkan menurut Asifudin menjelaskan etos kerja Islami merupakan karakter dan kebiasaan manusia berkenaan dengan kerja, terpancar dari sistem keimanan atau aqidah yang merupakan sikap hidup mendasar terhadapnya. [34]

Jadi, dapat disimpulkan bahwa etika kerja Islam adalah cara bekerja seorang manusia dengan mengharapkan ridha Allah. Dengan

---

[32] Fauzan Irma Tyasari, Pengaruh Religiusitas Dan Etika Kerja Islam Terhadap Motivasi Kerja, *Modernisasi*, Vol. 8, No. 3, Oktober 2012, hal. 216-217.

[33] Uswatul Hasanah, *Etos Kerja Sarana Menuju Puncak Prestasi*, (Yogyakarta : Harapan Utama, 2009), hal. 9.

[34] Bagus Mohammad Ramadhan, Etos Kerja Islam Pada Kinerja Bisnis Pedagang Muslim Pasar Besar Kota madiun, *Jestt*, Vol.2, No. 4, April, hal. 275.

cara menaati perintah-Nya dan menjauhi larangan-Nya. Dalam Islam bekerja adalah kewajiban, tetapi bekerja juga ibadah, dilakukan dengan upaya yang sungguh-sungguh *(hasan).* Artinya proses pelaksanaannya atau cara mendapat dan hasil yang didapatkan harus yang halal, agar keuntungan yang didapat tidak hanya di dunia, tetapi juga mendapatkan berkah.

b. Ciri Etika Kerja Islami

Etika kerja Islami bertumpu pada akhlak karimah, maka dari itu setiap pekerjaan yang dilakukan selalu berprinsip pada *minallah*, *fisabilillah*, *ilallah* (dari Allah, di jalan Allah, dan untuk Allah). Dalam dirinya selalu meyakini, bahwa bekerja itu adalah ibadah, sealu mengupayakan dalam dirinya untuk selalu memperbaiki dirim dan tampil sebagai umat yang terbaik.Berikut ini ciri etos kerja muslim, yaitu[35] :

1) Disiplin terhadap waktu.

Seorang muslim selalu disiplin terhadap waktu, baginya merupakan depositi yang paling berharga yang Allah SWT. berikan kepada setiap orang secara merata. Sedetik waktu yang kita lalui tidak akan bisa kembali. Waktu bagaikan gelas kosong, tergantung bagaimana kita bisa mengisinya. Seorang muslim berkata “Waktu adalah kekuatan. Bila kita memanfaatkan seluruh waktu, kita sedang berada di atas jalan keberuntungan”. Apa

[35] Bagus Mohammad ramadhan, Etos Kerja Islam Pada Kinerja Bisnis Pedagang Muslim Pasar Besar Kota Madiun, *Jestt*, Vol. 2, No. 4, April, 2015, hal. 279.

yang diraih esok hari, ditentukan oleh cara dia mengisi setiap waktunya pada hari ini.

2) Memiliki moralitas yang bersih (Ikhlas)

Ikhlas merupakan bentuk dari cinta, kasih saying, dan pelayanan tanpa ikatan artinya jka sesuatu yang kita lakukan hanya karena motivasi atau pamrih dan amanah tidak dilaksanakan, maka sesuatu tersebut hanyalah sesuatu yang munafik atau tidak dapat dikatakan ikhlas.

3) Memiliki komitmen

Dalam komitmen terdapat kesungguhan dan kesinambungan di dalamnya. Penelitian menunjukkan bhawa pegawai yang memiliki komitmen yang sangat tinggi memungkinkan dirinya untuk berjuang keras menghadapi tantangan.

4) Selalu ingin melakukan kejujuran.

Perilaku jujur diikuti oleh sikap tanggungjawab atau integritas baik pada diri sendiri maupun orang lain. Akibatnya dia tidak pernah lari dari tanggungjawab atau melemparkannya kepada orang lain, dan berarti menghadapi risiko dengan suka cita.

5) Istiqomah

Pribadi muslim yang prodesional dan berakhlak memiliki sikap konsisten, yaitu kemampuan untuk bersikap secara taat,

pantang menyerah, dan mampu mempertahankan prisnsip serta komitmennya walau harus berhadapan dengan resiko yang membahayakan dirinya, mampu mengendalikan diri dam mengelola emosionalnya secara efektif.

6) Konsekuen dan berani menghadapi tantangan.

Keberanian menerima konsekuen dari keputusannya adalah ciri etika kerja pribadi muslim. Mereka memandang bahwa hidup adalah pilihan, tidak akan menyalahkan pihak manapun atas pengambilan keputusan karena pilihan dipilih oleh sendiri.

7) Memiliki sikap percaya diri.

Percaya diri melahirkan kekuatan, keberanian, dan tegas dalam bersikap. Berani mengambil keputusan yang sulit walaupun harus membawa konsekuensi berupa tantangan atau penolakan.

8) Bertanggungjawab

Bertanggungjawab adalah sikap dan tindakan seseorang di dalam menerima sesuatu sebagai amanah.

9) Bahagia karena melayani / menolong

Melayani atau meolong seseorang merupakan bentuk kesadaran dan kepeduliannya terhadap nilai kemanusiaan. Memberikan pelayanan yang berkualitas dan pertolongan merupakan investasi yang keuntungannya akan dipetik tidak hanya di dunia tetapi juga di akhirat.

10) Berorientasi ke masa depan

Pribadi muslim yang memiliki etika kerja tidak mau berspekulasi ke masa depannya, ia harus menetapkan sesuatu yang jelas. Rasulullah bersabda, "*bekerjalah untuk duniamu seakan-akan engkau akan hidup selama-lamanya dan beribadahlah untuk akhiratmu seakan-akan engkau akanmati mati"*.

11) Selalu ingin belajar dan mencari ilmu.

Seorang mujtahid adalah seorang yang harus untuk mencari ilmu, karena didasari bahwa Rasulullah mewajibkannya.

12) Berorientasi pada produktivitas.

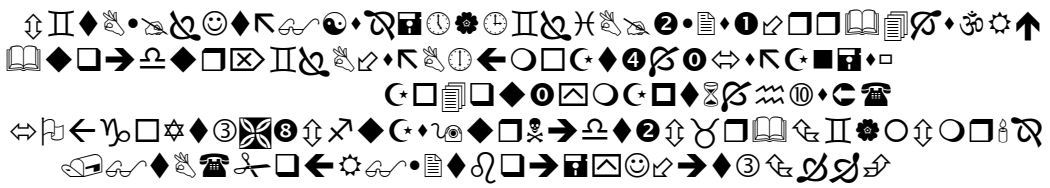
Berorientasi pada produktivitas berarti mengarah apada cara kerja yang efisien artinya selalu membuat perbandingan antara junlah keluaran dibandingkan dengan energy (waktu tenaga) yang dikeluarkan (sebanding).

13) Mempercecat silahturahmi

Bersilahturahmi berarti membuka peluang. Manusia yang enggan bersilahturahmi untuk membuka pergaulan sosialnya atau menutup diri dan asyik dengan dirinya sendiri, pada dasarnya dia sedang mengubur masa depannya.

c. Pedoman etis bekerja.

Ekonomi dalam ajaran Islam bagaimanapun pentingnya tidak lebih hanya merupakan satu bagian dari keseluruhan aspek kehidupan manusia, namun ekonomi bukan satu-satunya unsur yang ada dalam kehidupan manusia di dunia. Sebagaimana firman Allah dalam surat An-Nahn ayat : 97 :



Artinya : *"Barang siapa mengerjakan kebajikan, baik laki-laki maupun perempuan dalam keadaan beriman, maka pasti akan Kami berikan kepadanya kehidupan yang baik dan akan Kami beri balasan dengan pahala yang lebih baik dari apa yang telah mereka kerjakan"*.

Oleh karenanya dalam bekerja sebagai salah satu upaya pemenuhan kebutuhan ekonomi, Islam memberikan pedoman etis sebagai berikut :

1) Bekerja adalah manisfestasi keimanan.
2) Menghindari eksploitasi terhadap sumber-sumber alam dengan cara yang melampaui batas.
3) Adanya keterikatan individu terhadap diri dan kerja menjadi yang berlanjut pada kesadaran bahwa Allah melihat, mengontrol, dan menghitung seluruh amal perbuatan secara adil.
4) Berusaha dengan cara halal dalam seluruh jenis pekerjaan.
5) Islam tidak mengenal pekerjaan yang mendurhakai Allah seperti pemeras bahan-bahan minuman keras, pencatat riba dan lain-lain.

6) Profesionalisme. [36]

B. Penelitian Sebelumnya

Adapun penelitian sebelumnya dalam penulisan skripsi ini diambil dari:

1. Penelitian yang dilakukan oleh **Ali Maksum** (2012) tentang **"Pengaruh Performance dan Etika Kerja Islam Terhadap Kepuasan Nasabah (Study Kasus Di BPRS Artha Barokah Mijen Semarang)".** Hasil penelitiannya adalah performance berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah, sedangkan Etika Kerja Islam tidak berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan nasabah. [37]
2. Penelitian yang dilakukan oleh **Tuti Hastuti** (2013) tentang **"Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Pola Bagi Hasil Terhadap Kepuasan Nasabah Penyimpan Bank Syariah".** Hasil penelitiannya adalah ada pengaruh yang signifikan kualitas pelayanan dan pola bagi hasil. Sehingga kualitas pelayanan dan pola bagi hasil mempengaruhi kepuasan nasabah.[38]
3. Penelitian yang dilakukan oleh **Najwa Fithrati** (2017) tentang **"Pengaruh *Islamic Service* dan *Islamic Branding* Terhadap Kepuasan Nasabah (Studi Kasus pada Nasabah Bank**

---

[36] Nur Kholis, *Etika Kerja Islam dalam Perspektif Islam*, Al-Mawaris Edisi XI, Hal. 149-153.

[37] Ali Maksum, Pengaruh Performance dan Etika Kerja Islam Terhadap Kepuasan Nasabah (Study Kasus DI BPRS Barokah Semarang), *Skripsi,* IAIN Walisongo Semarang, 2012.

[38] Tuti Hastuti, Kualitas Pelayanan dan Pola Bagi Hasil Terhadap Kepuasan nasabah Penyimpan pada Bank Syariah, *Jurnal Manajemen dan Akuntansi,* Vol. 2, No. 1, April, 2013.

MuamalatIndonesia). Hasil penelitiannya adalah *Islamic Service* dan *Islamic Branding* berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah.[39]

4. Penelitian yang dilakukan oleh **Christiana Okky Augusta Lovenia** (2012) tentang **"Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah (Studi Kasus Pada Nasabah Bank Jateng Cabang Utama Semarang)".** Hasil penelitiannya adalah kelima variabel independen berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah. Sedangkan secara simultan kelima variabel berpengaruh terhadap kepuasan nasabah yang ditunjukkan dengan angka *Adjusted R Square* yaitu sebesar 77,90 %. [40]

Berdasarkan penelitian sebelumnya maka ditarik kesimpulan yang membedakan dengan penelitian ini adalah dimana belum ada menjelaskan tentang Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Etika kerja Islam Terhadap Kepuasan Nasabah (Studi Kasus pada PT. Bank Pembangunan Daerah Sumatera barat Layanan Syariah Cabang Tapus).

C. Kerangka Berpikir

Kerangka berfikir merupakan model konseptual tentang bagaimana teori berhubungan dengan berbagai faktor yang telah didefinisikan sebagai

[39] Najwa Fithrani, Pengaruh Islamic Service dan Islamic Branding Terhadap Kepuasan Nasabah (Studi Kasus pada Nasabah Bank Muamalat Indonesia), *Skripsi*, Universitas Islam Negeri Syarif Hidayatullah, 2017.

[40] Christiana Okky Augusta Lovenia, Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah (Studi Kasus Pada Nasabah Bank Jateng Cabang Utama Semarang), *Skripsi*, Universitas Diponegoro Semarang, 2012.

hal penting. Untuk dapat mempengaruhi kepuasan nasabah untuk menggunakan jasa maka pihak perbankan syariah perlu menyusun suatu strategi yang tepat dan berkesinambungan, diantaranya dengan meningkatkan kualitas pelayanan dan etika kerja Islam.

Beberapa faktor yang berpengaruh dalam kepuasan nasabah adalah kualitas pelayanan dan etika kerja Islam.

1. Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah.

   Kunci kemenangan bank dalam persaingan industry perbankan adalah kualitas pelayanan. Kualitas pelayanan yang meliputi berbagai macam kebijakan dan aturan yang memberikan kemudahan-kemudahan kepada nasabah untuk bertransaksi dan segala fasilitas yang disediakan untuk kenyamanan selam bertransaksi memberikan nilai tambah pada bankdalam tujuannya untuk memuaskan apara nasabahnya. Pembangunan gedung yang lebih repsesentatif, perekrutan karyawan yang professional, aturan administrasi yang lebih mudah dan tambahan fasilitas akan membuat nasabah merasa senang sehingga menimbulkan perasaan puas. Namun, nilai nasabah dilayani dengan tidak baik akibatnya nasabah merasa kecewa, dan tidak puas sehingga nasabah tidak akan setia dengan bank tersebut.

   Kualitas pelayanan dan kepuasan nasabah sangat penting bagi perusahaan, karena dengan terpenuhinya kepuasan nasabah berarti perusahaan telah memberikan kualitas layanan yang diharapkan konsumen dengan maksimal. Menurut Kothler, kualiats pelayanan harus

dimulai dari kebutuhan nasabah dan berakhir dengan kepuasan nasabah serta persepsi positif terhadap kualitas layanan.[41]

Berdasarkan uraian di atas bisa diduga bahwa kualitas pelayanan yang diberikan oleh karyawan akan mempengaruhi kepuasan nasabah. Semakin tinggi kualitas layanan yang diberikan, maka nasabah akan semakin puas. Sebaliknya, jika kualitas pelayanan yang diberikan rendah maka nasabah akanmerasa kecewa.

2. Pengaruh etika kerja Islam terhadap kepuasan nasabah

Selain pelayanan, bank juga harus menomorsatukan etika karena hidup matinya bank sangat tergantung pada masyarakat. Dan kepercayaan erat kaitannya dengan etika yang didalamnya juga menyangkut aspek pelayanan. Kepercayaan dan pelayanan yang baik menjadi kunci keberhasilan suatu bank untuk menjaring nasabah sebanyak-banyaknya.

Berdasarkan uraian di atas, bisa di duga bahwa etika kerja Islam yang diberikan oleh karyawan akan mempengaruhi kepuasan nasabah.

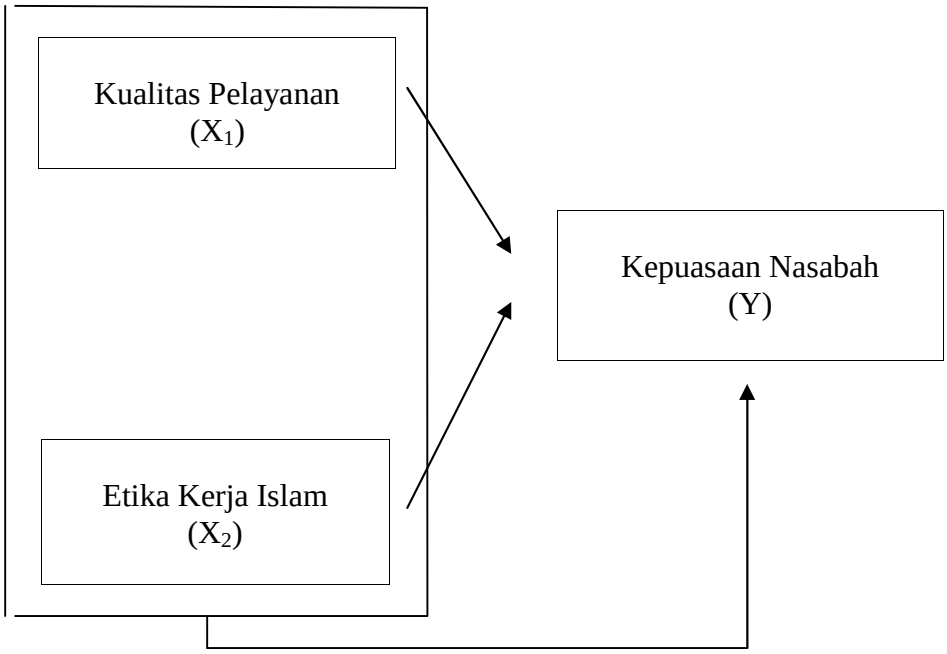
3. Pengaruh kualitas pelayanan dan etika kerja Islam secara bersama-sama terhadap kepuasan nasabah.

Kualitas pelayanan dan etika kerja Islam merupakan dua faktor penting dalam upaya organisasi untuk mencapai kepuasan nasabah. Tidak semua nasabah akan merasa puas karena pelayanan yang diberikan sesuai dengan harapanmereka, tetapi kinerja dan etika kerja

[41] Karsono, Peran Variabel Citra Perusahaan, Kepercayaan dan Biaya Perpindahan yang Memediasi Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pelanggan, *Jurnal Bisnis dan Manajemen*, Vol.1, No. 1, 2007, hal. 10.

Islam dari setiap karyawan dalam suatu organisasi juga sangat mempengaruhi kepuasan nasabah. Walaupun nasabah suatu organisasi jasa telah memberikan kenyamanan selama bertransaksi, tetapi tidak didukung dengan etika kerja Islam akan membuat nasabah merasa puas. Pengaruh antar variabel dapat digambarkan sebagai berikut :

Gambar 2.1
Kerangka Berfikir



D. Hipotesis

Hipotesis adalah kesimpulan sementara,merupakan suatu kontruk yang masih perlu dibuktikan, suatu kesimpulan yang belum teruji kebenarannya. [42]

Dengan hipotesis, penelitian menjadi jelas searah pengujinya dengan kata lain hipotesis membimbing peneliti dalam melaksanakan penelitian di lapangan baik sebagai objek pengujian maupun dalam pengupulan data.

Adapun hipotesis dalam penelitian ini adalah :

1. Kualitas Pelayanan berpengaruh terhadap Kepuasan Nasabah

   Ho : $\beta_1 = 0$

   Ha : $\beta_1 \neq 0$

2. Etika Kerja Islam berpengaruh signifikan terhadapKepuasan Nasabah

   Ho : $\beta_2 = 0$

   Ha : $\beta_2 \neq 0$

3. Kualitas Pelayanan dan Etika Kerja Islam secara simultan berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Nasabah

   Ho : $\beta_1 = \beta_2 = 0$

   Ha : $\beta_1 = \beta_2 \neq 0$

[42] Muri Yusuf, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualtitatif dan Gabungan)*, (Jakarta : Kencana, 2014), hal. 130

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Jenis Penelitian

Menurut pendekatannya penelitian ini merupakan penelitian lapangan yakni pengamatan langsung ke objek yang diteliti guna mendapatkan data yang relevan. Metode penelitian diartikan sebagai cara-cara yang sistematik atau prosedur untuk memeriksa atau menyelidiki sesuatu secara hati-hati. Penelitian adalah cara-cara sistematik untuk mendapatkan informasi atau pengetahuan.[43]

Berdasarkan jenis data pendekatan yang digunakan adalah kuantitatif. Penelitian kuantitatif dapat bahwa datanya bersifat kuantitatif atau angka-angka statistik ataupun koding-koding yang dapat dikuantifikasi. Data tersebut berbentuk variabel-variabel dan operasioalnya dengan skala tertentu, misalnya skala nominal, ordinal, interval dan ratio.[44]

B. Lokasi Penelitian

Penelitian ini akan dilakukan pada nasabah PT. Bank Pembangunan Daerah Sumatera Barat Layanan Syariah Cabang Tapus yang berlokasi di Jalan Nusantara No. 152 Tapus Kecamatan Padang Gelugur Kabupaten Pasaman.

---

[43]Zulganef, Metode *Penelitian Sosial dan Bisnis*, (Yogyakarta : Graha Ilmu, 2013), hal. 7-8.

[44] Zulganef,..., hal. 259.

C. Data dan Sumber Data

1. Data primer

Data primer adalah data yang dikumpulkan sendiri oleh peneliti langsung dari sumber pertama atau tempat objek penelitian dilakukan.[45] Melalui penyebaran angket, yakni teknik pengumpulan data dengan menyerahkan atau mengirimkan daftar pertanyaan-pertanyaan untuk diisi sendiri oleh responden. Dalam hal ini responden yang peneliti tunjuk adalah nasabah PT. Bank Pembangunan Daerah Sumatera Barat Layanan Syariah Cabang Tapus.

2. Data sekunder

Data sekunder adalah data yang diperoleh atau dikumpulkan oleh orang yang melakukan penelitian dari sumber- sumber yang telah ada. Data sekunder diperoleh dari laporan-laporan, instansi lain yang terkait dan dokumentasi pada PT. Bank Pembangunan Daerah Sumatera Barat Layanan Syariah Cabang Tapus. [46]

D. Populasi dan Sampel

Populasi adalah keseluruhan dari objek penelitian yang dapat berupa manusia, hewan, tumbuh-tumbuhan, udara, gejala, nilai, peristiwa, sikap hidup dan sebagainya.[47] Populasi pada penelitian ini adalah seluruh nasabah PT. Bank Pembangunan Daerah Sumatera Barat Layanan Syariah Cabang

---

[45]Syofian Siregar, *Metode Penelitian Kuantitatif*, (Jakarta : Kencana, 2015), hal. 16.

[46]Misbahuddin dan Ikbal Hasan, *Analisis Data Penelitian Dengan Statistik*,(Jakarta : Bumi Aksara, 2013), hal. 21.

[47]Syofian Siregar, *Metode Penelitian Kuantitatif*, (Jakarta : Kencana, 2015), hal. 30

Tapus yang menggunkan jasa perbankan pada saat penelitian, yang berjumlah 14. 739 nasabah.

Sedangkan sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut. [48] Adapun metode pengumpulan sampel yang digunakan untuk menghemat waktu, biaya, dan tenaga, maka penelitian ini menggunakan *converence sampling,* dimana teknik penentuan sampel berdasarkan kebetulan saja, anggota populasi yang ditemui peneliti dan bersedia menjadi responden untuk dijadikan sampel atau peneliti memilih orang-orang yang terdekat saja. [49] Adapun penentuan jumlah sampel yang dibutuhkan dalam penelitian ini, menggunakan rumus Slovin :

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

Dimana :

n = Jumlah sampel

N = Ukuran Populasi

e = Batas kesalahan (10 %)

Sehingga dalam penelitian ini jumlah sampel dapat ditentukan dengan cara :

$$n = \frac{14.739}{1 + 14.739\ (10\ \%)^2}$$

= 99, 32 dibulatkan ~~100~~.

[48] Sugiyono, *Metode Penelitian Bisnis (Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif dan R & D)*, (Bandung : Alfabeta, 2014), hal. 116.

[49] Syofian Siregar, *Metode Penelitian Kuantitatif,* (Jakarta : Kencana, 2015), hal. 33.

Berdasarkan perhitungan tersebut, dapat diasumsikan bahwa 100 orang responden tersebut dapat mewakili dari keseluruhan populasi yang ada.

E. Definisi Operasional dan Variabel Penelitian

Variabel penelitian adalah segala sesuatu yang berbentuk apa saja yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari sehingga diperoleh informasi tentang hal tersebut, kemudian ditarik kesimpulannya. Variabel penelitian ini terdiri dari dua kelompok utama, yaitu variabel dependen dan variabel independen. Berikut ini adalah pengukuran masing-masing variabel yang diajukan dalam penelitian ini terdiri dari :

1. Variabel dependen

Variabel dependen yaitu variabel yang dipengaruhi oleh variabel lain. Variabel ini dinyatakan dalam tanda (Y). Variabel dependen dalam penelitian ini adalah Kepuasan Nasabah. Kepuasan nasabah adalah tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja atau hasil yang dia terima dengan harapannya. Nasabah baru akan merasa puas apabila kinerja pelayanan perbankan yang mereka dapatkan sama atau melebihi dari apa yang mereka harapkan dan perasaan kecewa nasabah akan timbul apabila kinerja yang diperolehnya tidak sesuai dengan apa yang menjadi harapannya.

2. Variabel Independen

Variabel independen yaitu variabel yang mempengaruhi variabel lain. [50] Variabel ini dinayatakan dalam tanda X. Variabel independen dalam penelitian ini ada dua, yaitu :

a) Kualitas pelayanan (X_1)

Kualitas pelayanan adalah suatu tingkat mutu dari kualitas atas standar pelayanan yang diberikan kepada nasaah ketika nasabah melakukan kegiatan atau transaksi di bank yang bisa diukur dari bukti fisik, keandalan, daya tanggap, kenyamanan serta empati.

b) Etika kerja Islam (X_2)

Etika kerja Islam adalah acuan yang dipakai oleh suatu individu atau perusahaan sebagai pedoman dalam melaksanakan aktivitas bisnis, agar tidak merugikan individu lain. Atau perilaku karyawan yang sesuai dengan apa yang dianjurkan di dalamAl-Qur'an dan As-Sunnah.

F. Instrumen Penelitian

Skala pengukuran yang digunakan untuk mengukur masing-masing variabel adalah Skala Likert. Skala Likert digunakan untuk mengukur sikap, pendapat, dan persepsi seseorang atau sekelompok orang tentang fenomena sosial. Skala likert ini terdiri dari angka 1 sampai 5, untuk keperluan analisis kuantitatif, maka jawaban itu dapat diberi skor, misalnya :

1. Sangat Tidak Setuju (STS) = Diberi skor 1
2. Tidak Setuju (TS) = Diberi skor 2
3. Ragu-ragu (RR) = Diberi skor 3
4. Setuju (S) = Diberi skor 4

[50] Syofian Siregar, *Metode Penelitian Kuantitatif*, (Jakarta : Kencana, 2015), hal. 33.

5. Sangat Setuju (SS) = Diberi Skor 5. [51]

Tabel 3.1
Variabel dan Indikator Penelitian

Variabel	Indikator	Skala
Kualitas Pelayanan (X_1)	1. Bukti langsung. 2. Keandalan. 3. Daya tanggap. 4. Jaminan. 5. Empati.	Likert
Etika Kerja Islam (X_2)	1. Murah hati. 2. Motivasi untuk berbakti. 3. Ingat Allah prioritas utama-Nya.	Likert
Kepuasan Nasabah (Y)	1. Prosedur pelayanan. 2. Persyaratan pelayanan. 3. Keadilan. 4. Kenyamanan lingkungan.	Likert

Sumber : Data dimodifikasi peneliti 2019.

Tabel 3.2
Instrumen Penelitian

Variabel	Pernyataan	Item
Kualitas Pelayanan (X_1)	1. Ruang tunggu pelayanan Bank Nagari Layanan Syariah Cabang Tapus bersih dan nyaman. 2. Ruang tunggu pelayanan Bank Nagari Layanan Syariah Cabang Tapus dilengkapi peralatan yang menunjang kebutuhan satuan kerja. 3. Bank Nagari Layanan Syariah Cabang Tapus mampu memberikan pelayanan secara tepat waktu. 4. Bank Nagari Layanan Syariah Cabang Tapus tidak diskriminatif dalam memberikan layanan. 5. Informasi yang diberikan karyawan Bank Nagari Layanan Syariah Cabang	1 s/d 8

[51] Sugiyono, *Metode Penelitian Bisnis : Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif dan R & D*, (Bandung :Alfabeta, 2014), hal. 132-133.

	Tapus mudah dimengerti. 6. Karyawan Bank Nagari Layanan Syariah Cabang Tapus ramah ketika memberikan penelitian. 7. Pelayanan Bank Nagari Layanan Syariah Cabang Tapus tidak dikenai biaya 8. Bank Nagari Layanan Syariah Cabang Tapus memberikan waktu yang cukup dalam menangani keluhan nasabah.	
Etika Kerja Islam (X_2)	1. Menurut Anda karyawan Bank Nagari Layanan Syariah Cabang Tapus melayani nasabah dengan ramah dan sopan. 2. Karyawan Bank Nagari Layanan Syariah Cabang Tapus tidak bersikap arogan dalam melayani nasabah. 3. Karyawan Bank Nagari Layanan Syariah Cabang Tapus selalu menjaga data nasabah. 4. Karyawan Bank Nagari Layanan Syariah Cabang Tapus selalu bekerja dengan ikhlas dalam mengabdi dan melayani nasabah dengan baik tanpa pamrih. 5. Karyawan Bank Nagari Layanan Syariah Cabang Tapus selalu berkelakuan yang baik menurut syariat Islam seperti sopan, ramah dan santun. 6. Karyawan Bank Nagari Layanan Syariah Cabang Tapus dalam melaksanakan pekerjaan memakai pakaian dan hijab yang sopan sesuai syariat Islam. 7. Karyawan Bank Nagari Layanan Syariah Cabang Tapus dalam bekerja tidak hanya untuk mendapatkan keuntungan juga sebagai sarana ibadah. 8. Karyawan Bank Nagari Layanan Syariah Cabang Tapus tidak menunda-nunda pekerjaan yang harus diselesaikan.	1 s/d 8
Kepuasan Nasabah (Y)	1. Bank Nagari Layanan Syariah Cabang Tapus memiliki alur pelayanan yang mudah. 2. Kesederhanaan pelayanan Bank Nagari	1 s/d 8

	Layanan Syariah Cabang Tapus tidak mempersulit nasabah. 3. Ketentuan mekanisme pencairan dana mudah diakses dan diperoleh melalui website yang disediakan. 4. Karyawan Bank Nagari Layanan Syariah Cabang Tapus bersikap adil dalam melayani nasabah. 5. Bank Nagari Layanan Syariah Cabang Tapus memiliki fasilitas yang memadai. 6. Karyawan Bank Nagari Layanan Syariah Cabang Tapus menyapa setiap nasabah yang datang. 7. Bank Nagari Layanan Syariah Cabang Tapus memberikan waktu yang cukup dalam menangani keluhan nasabah. 8. Bank Nagari Layanan Syariah Cabang Tapus berkomunikasi yang baik kepada nasabah.	

Sumber : Peneliti

G. Uji Instrumen Penelitian

1. Uji Validitas

Sebuah kuesioner yang digunakan dalam penelitian harus valid. Arti valid yaitu mampu menunjukkan samapai sejauh mana suatu alat ukur mampu mengukur apa yang ingin diukur.

Dengan kriteria pengujian jika korelasi atau butir dengan skor total lebih dari 0,3 maka instrument tersebut dinyatakan valid, atau sebaliknya jika korelasi antar butir dengan skor total kurang dari 0,3, maka instrument tersebut dinyatakan tidak valid. Dan jika $r_{hitung} > r_{tabel}$ dengan α = 0,05, maka koefisien tersebut signifikan. Item yang mempunyai korelasi positif dengan kriterium (skor total) serta korelasi yang tinggi, menunjukkan bahwa item tersebut mempunyai validitas yang tinggi pula.

Biasanya syarat minimum untuk dianggap memenuhi syarat adalah kalau r = 0,3.

Uji validitas dalam penelitian ini dilakukan dengan menggunakan SPSS 20 dengan kriterium uji bila correlated item-total correlation lebih besar dibandingkan dengan 0,3 maka data merupakan construk yang kuat (valid).[52]

2. Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas merupakn indeks yang menunjukkan sejauh mana alat pengukuran dapat dipercaya atau diandalkan. Reliabilitas instrument diperlukan untuk mendapatkan data sesuai dengan tujuan pengukuran.

Reliabilitas instrumen diperlukan untuk mendapatkan data sesuai dengan tujuan pengukuran. Untuk mencapai hal tersebut, dilakukan uji reliabilitas dengan menggunakan SPSS 20 dengan model *Alpha Cronbach's* yang diukur berdasarkan skala *AlphaCronbach's* 0 sampai 1.

Menurut Sayuti, kuesioner dinyatakan reliable jika mempunyai nilai koefisien *alpha,* maka digunakan ukuran kemantapan *alpha* yang diinterpretasikan sebagai berikut [53]:

[52]Sugiyono,.., hal. 188.
[53]Suharsimi Arikunto, *Prosedur Penelitian*, (Jakarta : Rineka Cipta, 2008), hal. 109.

Tabel 3.3
Nilai *Alpha Cronbach's*

Nilai Alpha Cronbach's	Kualifikasi Nilai
0,00 – 0,20	Kurang *reliable*
0,21 – 0,40	Agak *reliable*
0,41 – 0,60	Cukup *reliable*
0,61 – 0,80	*Reliable*
0,81 – 1,00	Sangat *reliable*

Sumber :(Suharsimi Arikunto : 2008)

3. Uji Asumsi Klasik

a. Uji Normalitas

Uji normalitas data adalah uji prasyarat tentang kelayakan data untuk di analisis dengan menggunkan statistik. Melalui uji ini, sebuah data hasil penelitian dapat diketahui bentuk distribusi data tersebut, yaitu berdistribusi normal atau tidak normal.model regresi yang baik adalah model regresi yang berdistribusi normal.[54]

Selain itu uji normalitas juga bisa berdasarkan Kolmogorov Smirnov. Jika nilai signifikansi lebih besar dari 0,05 maka data berdistribusi normal. Sebaliknya jika nilai signifikansi lebih kecil dari 0,05 maka data tersebut tidak berdistribusi normal.[55]

b. Uji Multikolinearitas

Multikolinearitas bertujuan untuk menguji apakah model regresi ditemukan adanya korelasi (hubungan kuat) antar variabel bebas atau variabel indeoendent. Model regresi yang baik tidak terjadi korelasi diantara variabel bebas atau tidak terjadi gejala

[54] Misbahuddin dan Iqbal Hasan, *Analisis Data Penelitian dengan Statistik*, (Jakarta : Bumi Aksara, 2014), hal. 278-279.

[55] Singgih Santoso, *Statistik Non Parametrik Edisi Revisi*, (Jakarta : PT. Elex Media Kompuindo, 2014) hal. 81.

multikolinearitas.adapun dasar pengambilan keputusan dalam uji multikolinearitas, yaitu :

1) Berdasarkan nilai VIF (*Variance Inflatiom Factor),* yaitu :
   a) Jika nilai VIF < 10 maka artinya tidak terjadi multikolinearitas dalam model regresi.
   b) Jika nilai VIF > 10 maka artinya terjadi multikolinearitas dalam model regresi.
2) Berdasarkan nilai Tolerance, yaitu :
   a) Jika nilai tolerance lebih besar dari 0,10 maka artinya tidak terjadi multikolinearitas dalam model regresi.
   b) Jika nilai tolerance lebih kecil dari 0,10 maka artinya terjadi multikolinearitas dalam model regresi.[56]

c. Uji Heterokedastisitas

Uji heterokedastisitas muncul apabila kesalahan atau residual dari model yang diamati tidak memiliki yang konstan dari satu observasi ke observasi lainnya. Model regresi yang baik adalah tidak terjadi heterokedastisitas.[57]

Jika hasil nilai probabilitasnya memiliki nilai Signifikan > nilai = α 0,05, maka model tidak mengalami heterokedastisitas. Pendeteksian ada atau tidaknya mengalami heterokedastistas dilakukan dengan menggunakan *scaltterplot,* jka *scaltterplot*

[56] SPSS Indonesia, uji Multikolinearitas dengan Melihat Nilai Tolerance dan VIF SPSS, (hhtp;//www.spssindonesia.com/2014/02/uji-multikolinearitas-dengan-melihat.html?m=1 *diakses* pada tanggal 24 Februari 2019 pukul 19.00 WIB).

[57] Moh. Sidik Priadana Saludin Muis, *Metodologi Penelitian Ekonomi & Bisnis*, (Yogyakarta : Graha Ilmu, 2009), hal. 193.

menghasilkan titik yang tidak membentuk suatu pola dan menyebar di atas dan di bawah nol pada sumbu Y, maka tidak terjadi heterokedastisitas.[58]

d. Uji Autokorelasi

Uji autokorelasi digunakan untuk mengetahui adanya korelasi yang terjadi antara residual pada satu pengamatan dengan pengamatan lain pada model regresi. Model regresi diharuskan tidak adanya autokorelasi.Autokorelasi muncul karena observasi yang berurutan sepanjang waktu berkaitan satu sama lainnya. masalah ini timbul karena residual (kesalahan peganggu) tidak bebas dari satu observasi ke observasi lainnya. hal ini sering ditemukan pada data runtut *(time series)* karena "gangguan" pada seseorang / kelompok cenderung mempengaruhi "gangguna" pada individu / kelompok yang sama pada periode berikutnya.

Pada data *crossection* (silang waktu), masalah autokorelasi relatif jarang terjadi karena "gangguan" pada observasi yang berbda berasal dari autokorelasi. Pendekatan yang sering digunakan untuk menguji ada tidaknya adalah uji Durbin-Watson (DW).[59]

---

[58] Wijaya, Tanto dan Fransisca Andeani, Pengaruh Motivasi dan Kompensasi Terhadap Kinerja Karyawan pada PT. Sinar Jaya Abadi Bersama, *Agora*, Vol. 3. No. 2, hal. 42.

[59]Iqbal Hasan,, *Pokok-Pokok Materi Statistik 2 (Statistik Inferensif),* (Jakarta : PT. Bumi Aksara, 2008), hal.290.

Tabel 3.4
Klasifikasi Nilai *d*

Nilai *d*	Keterangan
< 1, 10	Ada autokorelasi
1,10 – 1,54	Tidak ada kesimpulan
1,55 – 2,46	Tidak ada kesimpulan
2,46 – 2,90	Tidak ada kesimpulan
> 2,91	Ada autokorelasi

Sumber : (Iqbal Hasan : 2008)

H. Teknik Pengumpulan Data

Untuk memperoleh data-data yang diperlukan dalam penelitian ini menggunakan metode-metode sebagai berikut :

1. Angket (Kuesioner)

Menurut Sekaran mengungkapkan bahwa kuesioner adalah seperangkat pertanyaan tertulis yang sudah dirumuskan sebelumnya, dimana responden menulis atau mencatat jawaban mereka, umumnya dalam beberapa alternatif yang telah ditentukan terlebih dahulu. [60]

Metode ini merupakan metode utama dalam mencari dan mengumpulkan data yang berkenaan dengan Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Etika Kerja Islam Terhadap Kepuasan Nasabah pada PT. Bank Pembangunan Daerah Sumatera Barat Layanan Syariah Cabang Tapus.

2. Observasi

Metode observasi yaitu pengamatan dan pencatatan secara sistematik terhadap gejala yang tampak pada objek penelitian. Teknik pengumpulan data dengan observasi dapat digunakan bila, penelitian

[60]Zulganef, *Metode Penelitian Sosial Bisnis*, (Yogyakarta : Graha Ilmu, 2013), hal. 166.

berkenaan dengan perilaku manusia, proses kerja, gejala-gejala alam dan bila responden yang diamati tidak terlalu besar.[61]Penelitian ini dilakukan dengan pengamatan secara langsung sehingga dapat menganalisis kegiatan yang dilakukan oleh PT. Bank Pembangunan Daerah Sumatera Barat Layanan Syariah Cabang Tapus. Data yang diperoleh dari observasi ini yaitu penulis dapat mengetahui tata letak kantor dan struktur organisasi perusahaan.

3. Dokumentasi

Menurut Sugiyono, dokumentasi bisa berbentuk tulisan, gambar atau karya-karya monumental seseorang. [62]

I. Teknik Analisis Data

Analisis data diartikan sebagai upaya data yang sudah tersedia kemudian diolah dengan statistik dan dapat digunakan untuk menjawab rumusan masalah dalam penelitian. Dalam penelitian ini metode data yang digunakan sebagai berikut :

1. Statistik Deskriptif

Statistik deskiptif adalah statistik yang digunakan untuk mengalisis data dengan cara mendeskripsikan atau menggambarkan data yang telah terkumpul sebagaimana adanya tanpa bermaksud membuat kesimpulan yang berlaku untuk umum atau generalisasi.[63]

---

[61] Sugiyono, *Metode Penelitian Bisnis : Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif dan R & D* (Bandung : Alfabeta, 2014), hal. 203.

[62] Sugiyono,.., hal. 240.

[63] Lijan Poltak Sinambela, *Metode Penelitian Kuantitatif*, (Yogyakarta : Graha Ilmu, 2014), hal. 189.

2. Regresi Linear Berganda

Analisis yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis regresi linear berganda. Analisis regresi linear berganda digunakan untuk mengetahui seberapa besar pengaruh variabel bebas dan terikat, yaitu : Pengaruh variabel Kualitas Pelayanan (X_1), Etika kerja Islam (X_2), dan Kepuasan Nasabah (Y). Persamaan regresi berganda dapat berupa :[64]

$$Y = a + b_1 X_1 + b_2 X_2$$

Dimana :

Y = Kepuasan Nasabah
a dan b_1 serta b_2 = konstanta
X_1 = Kualitas Pelayanan
X_2 = Etika Kerja Islam

3. Koefisien Korelasi Berganda

Uji korelasi berganda bertujuan untuk mengetahui tingkat keeratan hubungan (simultan) antara kualitas pelayanan dan etika kerja Islam terhadap kepuasan nasabah pada PT. Bank Pembangunan Daerah Sumatera Barat Layanan Syariah Cabang Tapus.

Pengambilan keputusan korelasi berganda adalah jika nilai signifikansi F change < 0,05 maka berkorelasi dan jika nilai signifikansi F change > 0,05 maka tidak berkorelasi. Pedoman derajat hubungan sebagai berikut:

a. Nilai pearson correlation < 0,20 = tidak ada korelasi hubungan hampir tidak berarti.
b. Nilai pearson correlation 0,20 s/d 0,40 = korelasi rendah.

[64] Syofian Siregar, *Metode Penelitian Kuantitatif,* (Jakarta : Kencana, 2015), hal. 301.

c. Nilai pearson correlation 0,40 s/d 0,70 = korelasi sedang.

d. Nilai pearson correlation 0,70 s/d 0,90 = korelasi tinggi.

e. Nilai pearson correlation 0,90 = korelasi sangat tinggi.[65]

4. Koefisien Determinasi (R^2)

Koefisien determinasi (R^2) digunakan untuk mendeteksi seberapa jauh kemampuan dalam menerapkan variansi variabel dependen.

Nilai R^2 yang kecil berarti kemampuan variabel-variabel independen dalam menjelaskan variabel dependen sangat terbatas. Sebaliknya, nilai R^2 yang mendekati satu menandakan variabel-variabel independen memberikan hampir semua informasi yang dibutuhkan untuk memprediksi variansi variabel dependen.

5. Uji T

Uji ini dilakukan secara parsial dua variabel bebas *(indenpenden)* terhadap variabel tak bebas *(dependent)* adalah untuk mengukur secara terpisah kontribusi yang ditimbulkan dari masing-masing variabel bebas terhadap variabel tak bebas. Uji t dilakukan dengan cara membandingkan t_{hitung} dengan $t_{tabel.}$

Jika $t_{hitung} > t_{tabel}$ dan nilai Sig. < 0,05, maka Ha diterima dan berarti hubungannya signifikan.[66]

[65] http://www.slideshare.nrt/mobile/aldyforester/panduan-analisis-korelasi-berganda-dengan-spss diakses pada tanggal pada 26 Agustus 2019 pukul 19.30 WIB.

[66]Syofian Siregar, *Metode Penelitian Kuantitatif,* (Jakarta : Kencana, 2015), hal. 303-306.

6. Uji F

Digunakan untuk menguji signifikan pengaruh seluruh variabel independen secara bersama-sama terhadap variabel dependen. Dengan cara membandingkan F_{hitung} dengan $F_{tabel.}$

Jika $F_{hitung} > F_{tabel}$ dan nilai Sig. < 0,05, maka Ha diterima dan Ho ditolak.

BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Profil Perusahaan

1. Sejarah berdirinya PT. Bank Pembangunan Daerah Sumatera Barat Cabang Layanan Syariah Tapus

Bank Pembangunan Daerah Sumatera Barat atau yang dikenal dengan Bank Nagari Cabang Tapus didirikan pada tanggal 31 Juli 1991 dan berlokasi di Jalan Nusantara No. 152 Tapus Kecamatan Padang Gelugur Kabupaten Pasaman. Cabang Tapus ini merupakan cabang ke 21 dari 34 kantor cabang yang ada. Pendirian kantor cabang ini merupakan salah satu strategi dan pengembangan usaha bank dalam menghimpun dana masyarakat dan menyalurkannya kembali kepada masyarakat serta memberikan pelayanan jasa bank lainnya pada wilayah kerjanya. Unit layanan syariah masuk pertama kalinya di Bank Nagari Cabang Tapus pada tahun 2009 dalam bentuk *Office Channeling* (Kantor Syariah) yang ditempatkan bulan Juli 2010 disebabkan pada saat itu baru ada tenaga pemasaran Syariah tersebut naik di bidang dana maupun pembiayaan.

Wilayah kerja Kantor Cabang Tapus ,eliputi 8 (delapan) kecamatan yaitu yaitu : Kecamatan Padang Gelugur, Kecamatan Panti, Kecamatan Rao, Kecamatan Rao Selatan, Kecamatan Rao Utara, Kecamatan Mapat Tunggul, Kecamatan Tunggul Selatan dan Kecamatan Duo Koto.[67]

[67]Bank Nagari Layanan Syariah Cabang Tapus

Sesuai dengan maksud dan tujuan Bank Nagari Cabang Tapus yang tercantum pada Perda tingkat I Sumatera Barat bahwa tugas dan ruang lingkup Bank Nagari Cabang Tapus telah ikut berperan dalam membantu dan meningkatkan taraf hidup masyarakat di daerah Kabupaten Pasaman Timur dengan melaksanakan tugas dan ruang lingkup kegiatan sebagai berikut :

1. Pemberian fasilitas kredit dalam bentuk Kredit Modal Kerja, Kredit Investasi Jangka Menengah dan Panjang, Kredit Konsumtif untuk Pegawai Negeri, Kredit Kepemilikan Rumah (KPR).
2. Penghimpunan dana masyarakat dalam bentuk giro, tabungan, deposito.
3. Penerimaan setoran untuk calon jamaah haji yang secara on-line tersambung ke Direktorat Jenderal Urusan Haji RI dengan System SISKOHAT (Sistem Koordinasi Haji Terpadu).
4. Jasa bank lainnya seperti kiriman uang/transfer, setoran rekaning telepon, pajak, dan lainnya.

Tujuan dan sasaran yang hendak dicapai oleh Bank Nagari Cabang Tapus adalah untukbertumbuh dalam kondisi sehat dan wajar yaitu tumbuh dan berkembang sesuai dengan penilaian tingkat kesehatan bank yang sejalan dengan perkembangan perbankan Sumatera Barat pada umunya dan Kabupaten Pasaman khususnya, serta peningkatan pelayanan bagi nasabah serta peranan yang semakin besar terhadap pembangunan daerah Sumatera Barat umunya yang semakin besar terhadap

pembangunan daerah Sumatera Barat umunya dan wilayah Kabupaten Pasaman khususnya.

Untuk mencapai tujuan dan sasaran tersebut, Bank Nagari Cabang Tapus telah membuka unit kerja / pelayanan berupa 2 (dua) kantor Kas yaitu Panti dan Rao.[68]

2. Visi dan Misi PT. Bank Pembangunan Daerah Sumatera Barat Layanan Syariah Cabang Tapus

Puncak perubahan *(Moment of Change)* Bank Nagari, ditandai dengan *launching* logo baru beserta visi dan misi baru Bank Pembangunan Daerah Sumatera Barat pada tanggal 27 November 2008 dan dihadiri oleh Guberbur Sumatera Barat yaitu Bapak Gmawan Fauzi. Visi dan Misi Bank Nagari merupakan arah dan tujuan yang ingin dicapai oleh seluruh karyawan dan manajemen bank.

Visi Bank Nagari, yaitu :

" Menjadikan Bank Pembangunan Daerah Terkemuka dan Terpercaya di Indonesia".

Menjadi Bank Pembangunan Daerah yang terkemuka dalam arti dikenal dan menonjol di Indonesia. Terpercaya memberi arti bahwa bank sudah menjalankan prinsip-prinsip pengelelolaan perusahaan yang baik, memberikan layanan yang memuaskan dan kepatuhan terhadap peraturan dengan kejujuran.

[68] Bank Nagari Layanan Syariah Cabang Tapus

Misi Bank Nagari, adalah :

1. Memberikan kontribusi dalam mendorong pertumbuhan ekonomi dan kesejahteraan masyarakat.

   Mencerminkan dasar atau latar belakang didirikannya bank, sesuai yang diamanahkan dalam Akta Pendirian, yangmerupakan cita-cita dan tujuan yang akan diperankan, yaitu turut membangun kegiatan ekonomi yang kuat untuk meningkatkan kesejahteraan masyarakat.

2. Memenuhi dan menjaga kepentingan stakeholder secara konsisten dan seimbang.

   Bank akan senantiasa dijalankan dalam prinsip untuk memenuhi tanggungjawab kepada pemilik nasabah. Karyawan dan masyarakat.

   a. Menjaga agar bank ini bertumbuh dan berkembang dengan baik dan sehat.
   b. Memberikan pelayanan yang prima.
   c. Memberikan keuntungan yang memadai bagi pemegang saham.
   d. Memberikan manfaat maksimal bagi masyarakat.[69]

3. Motto PT. Bank Pembangunan Darah Sumatera Barat Layanan Syariah Cabang Tapus

Dari visi dan misi tersebut lahirlah Moto, Slogan dan Tagline sebagai berikut :

[69]www.banknagari.co.id

Membina citra, merupakan aktifitas majemuk atas keinginan untuk menciptakan citra diri yang positif seperti pelayanan yang baik, kejujuran dan ketulusan serta integritas yang tinggi dalam melaksanakan tugas. Bila citra baik sudah didapat, maka diharapkan menjadi menjadi daya tarik *stakeholders* untuk bersama-sama membangun negeri.

Pilar utama :

a. Manajemen dan karyawan.

b. Nasabah.

c. Pemegang saham.

CORE VALUE (merupakan nilai-nilai yang oleh setiap individu Bank Nagari):

a. Komitmen.

b. Integritas.

c. Loyalitas.

Prinsip Utma Citra Pelayanan, yaitu :

a. SIMPLICITY : Memudahkan aktivitas perbankan.

b. CONVENIENCE : Memberikan kenyamanan bertransaksi.

c. REALIBILITY : Handal disituasi sesulit apapun.

d. CARE : Kami peduli dengan kebutuhan Anda.

e. SPEED : Cepat memahami kenutuhan Anda.

f. SAFETY : Mengamankan keuangan secra pasti.[70]

4. Profil PT. Bank Pembangunan Daerah Sumatera Barat Layanan Syariah Cabang Tapus

Untuk mencapai tujuan dan sasaran, PT. Bank Pembangunan Daerah Sumatera Barat Layanan Syariah Cabang Tapus telah membuka unit kerja / pelayanan berupa 2 (dua) unit kantor Kas yaitu Panti dan Rao.

Layanan telepon : (0753) 338077

Nama bank : Bank Pembangunan Darah Sumatera Barat Layanan Syariah Cabang Tapus

Kode Bank : 2200

Perusahaan : Bank Pembangunan Daerah Sumatera Barat

Nomor Kode : 0210[71]

5. Struktur PT. Bank Pembangunan Daerah Sumatera Barat Layanan Syariah Cabang Tapus

Adapun struktur organisasi PT. Bank Pembangunan Daerah Sumatera Barat Layanan Syariah Cabang Tapus :

Berdasarkan struktur organisasi tersebut, dapat diketahui pembagian tugas pokok masing-masing unit kerja adalah sebagai berikut :

[70] www.banknagari.co.id

[71] Bank Nagari Layanan Syariah Cabang Tapus

a. Pemimpin Cabang

Pemimpin cabang mempunyai tugas pokok sebagai berikut :

1) Mewakili Direksi dalam melaksanakan tugas-tugas bank di wilayah kerja kantor Cabang.
2) Merencanakan,mengkoordinasikan, mengevaluasi pelaksanaan tugas-tugas pokok unit kerja Kantor Cabang.
3) Membina dan mengembangkan kemampuan kerja seluruh pegawai yang berada dibawah supervise Kantor Cabang.

b. Wakil Pemimpin Cabang

Wakil pemimpin cabang mempunyai tugas pokok sebagai berikut :

1) Membantu Pemimpin Cabang dalam merencanakan, mengkoordinasikan, mengawasi dan mengevaluasi tugas-tugas bank di wilayah Kantor Cabang.
2) Membina dan mengembangkan kemampuan kerja seluruh pegawai yang berada dibawah supervise Kantor Cabang.
3) Melaksanakan tugas-tugas pokok Pemimpin Cabang apabila Pemimpin Cabang tidak masuk kantor.

c. Pemimpin Seksi Kredit

Pemimpin Seksi Kredit mempunyai tugas pokok sebagai berikut :

1) Merencanakan, mengkoordinasikan, mengawasi dan mengevaluasi pelaksanaan dan tugas-tugas pokok unit kerja dibawah supervise Pemimpin Seksi Kredit.

2) Membina dan mengembangkan kemampuan kerja seluruh pegawai yang berada dibawah supervise Pemimpin Seksi Kredit.

d. Pemimpin Seksi Dana dan Umum

Pemimpin Seksi Dan dan Umum mempunyai tugas pokok sebagai berikut :

1) Merencanakan, mengkoordinasikan, mengawasi dan mengevaluasi pelaksanaan dan tugas-tugas pokok unit kerja dibawah supervise Pemimpin Seksi Dana dan Umum.
2) Membina dan mengembangkan kemampuan kerja seluruh pegawai yang berada di bawah supervise Pemimpin Seksi Dana dan Umum.

e. Kantor Kas

Kantor Kas mempunyai tugas pokok sebagai berikut :

1) Melayani setoran tunai dan penarikan tunai.
2) Mengelola rekening deposito dan tabungan.
3) Melayani atau memproses transaksi uang keluar dan transfer uang masuk baik *on line* maupun *non on line.*
4) Melayani transaksi jasa-jasa bank lainnya seperti inkaso, surat keterangan bank dan lainnya.[72]

[72] Bank Nagari Layanan Syariah Cabang Tapus

6. Produk dan Jasa PT. Bank Pembangunan Daerah Sumatera Barat Layanan Syariah Cabang Tapus

a. Penghimpunan dana

1) Giro

Giro adalah simpanan nasabah yang dapat digunakan sebagai alat pembayaran yang penarikannya dapat dilakukan setiap saat dengan menggunakan cek/bilyet giro atau sarana perintah bayar lainnya.

2) Tabungan

a) Tabungan Sikoci yaitu tabungan bank nagari yang diperuntukkan bagi penabung perorangan, perusahaan, yayasan dan lainnya. yang terdiri dari tabungan perorangan dan non perorangan.Ada beberapa jenis tabungan sikoci :

(a) Sikoci Pendidikan yaitu perorangan yang memiliki putra-putri dengan setoran rutin dalam jumlah dan jangka waktu tertentu.

(b) Sikoci Bisnis yaitu pelaku bisnis (Wiraswasta) dengan mobilitas dan transaksi yang aktif.

(c) Sikoci Rencana yaitu nasabah yang memiliki impian atau rencana tertentu dengan melakukan penyetoran rutin dalam jumlah dan jangka waktu sesuai keingainan.

(d) Sikoci Pensiun yaitu dimana nasabah yang merencanakan dana untuk persiapan masa pension sejahtera dengan melakukan penyetoran rutin dalam jumlah dan jangka waktu tertentu.

b) Tabungan Simpeda ialah melalui SIMPEDA menabung untuk Membangun Daerah. Tabungan SIMPEDA bekerja sama dengan Bank Pembangunan Daerah Seluruh Indonesia.

c) TabunganKu ialah tabunganKu diperuntukkan bagi penabung perorangan WNI.[73]

3) Deposito Berjangka

Adalah simpanan berjangka dalam bentuk mata uang rupiah dan valuta asing dengan bunga yang menarik.

Adapun produk penghimpun dana yang berdasarkan prinsip syariah yang ada pada PT. Bank Pembangunan Daerah Sumatera Barat Layanan Syariah Cabang Tapus, yaitu :

1) Tabungan Sikoci Syariah Mudharabah. Adapun persyaratan untuk membuka tabungan Sikoci Syariah Mudharabah hampir sama dengan Tabungan Sikoci Konvensional, hanya pada Tabungan Sikoci Syariah Mudharabah nasabah perlu mengisi formulir akad yang ada pada Tabungan Sikoci Syariah Mudharabah.

2) Tabungan TAHARI Mabrur. Memberikan berbagai kemudahan dan manfaat untuk menunaikan ibadah haji dan umrah dengan tentram.

b. Penyaluran dana

1) KUR (Kredit Usaha Rakyat) adalah fasilitas pembiayaam yang dapat diakses oleh usaha mikro, kecil, menengah, dan koperasi

[73] Brosur Bank Nagari Layanan Syariah Cabang Tapus

(UMKMK) yang memiliki usaha yang layak termasuk usaha yang layak namun belum *bankable.*

2) KKP-E (Kredit Ketahanan Pangan dan Energi) adalah kredit modal kerja dan atau investasi bagi petani/peternak/pekebun yang disediakan oleh bank.

3) KPUM (Kredit Peduli Usaha Mikro) adalah kredit untuk usaha Mikro Kecil dan Menengah (UMKM).

4) KPR (Kredit Pemilikan Rumah) adalah kredit yang digunakan untuk membeli rumah atau untuk kebutuhan konsumtif lainnya dengan jaminan/agunan berupa rumah.

5) KUPS (Kredit Usaha Pembibitan Sapi)adalah kredit yang diberikan bank pelaksana kepada Pelaku Usaha Pembibitan Sapi yang memperoleh subsidi bunga dari pemerintah.

6) KCU (Kredit Cicilan Umum)

7) KJD (Kredit Jaminan Deposito) adalah Kredit yang pembayaran pinjamannya dijamin dengan dana deposito.

8) KMKK (Kredit Modal Kerja Kontraktor) adalah pinjaman yang diberikan kepada kontraktor untuk mendukung modal kerja penyelesaian proyek sesuai kontrak kerja yang dana proyeknya berasal dari APBN/APBD, BUMN/BUMD & Perusahaan Swasta Bonafid.

9) KRK (Kredit Rekening Koran) adalah pinjaman modal usaha yang diberikan kepada perorangan atau badan usaha yang bersifat rekening atau dapat ditarik secara berulang dan bisa ditarik dengan menggunakan media cek/bilyet giro.

10) KI-MG (Kredit Investasi Multi Guna) adalah pinjaman yang diberikan kepada perorangan atau badan usaha untuk investasi atau pengadaan barang modal dalam mendukung kelancaran usahanya.

11) KUMK SUP-005 adalah pinjaman yang diberikan untuk usaha mikro dan kecil yang mempunyai usaha produktif di semua sektor ekonomi.

12) KK KOPERASI (Kredit Kepala Koperasi) adalah pinjaman yang diberikan kepada koperasi primer, koperasi sekunder, koperasi karyawan, koperasi pegawai, untuk usaha produktif baik untuk investasi dan/atau modal kerja.

13) KK BPR (Kredit Kepala – BPR) adalah pinjaman khusus yang diberikan Bank Nagari kepada BPR baik untuk tujuan modal kerja dan/atau investasi.

Adapun pembiayaan dalam prinsip syariah yang ada pada PT. Bank Pembangunan Daerah Sumatera Barat Cabang Layanan Syariah Tapus, yaitu :

1) Pembiayaan Murabahah Modal Kerja.Pembiayaan yang diberikan oleh PT. Bank Pembangunan Daerah Sumatera Barat Cabang Layanan Syariah Tapus kepada masyarakat dalam rangka pembiayaan jual beli dengan akad Murabahah yang diberikan untuk modal kerja property, agrobisnis dan lain-lain dengan maksimal pembiayaan.

2) Pembiayaan Murabahah Investasi.Pembiayaan dengan prinsip jual beli kepada sektor ekonomi produktif yaitu penggunaan barang modal dan relokasi atau pendirian baru untuk jangka waktu menengah/panjang yang dibedakan untuk property, agrobisnis dan lainnya.

c. Jasa lainnya

1) Transfer dan Inkaso adalah jasa perbankan sebagai sarana pengiriman uang serta penagihan dana dari cek/ Bilyet giro (inkaso).

2) Safe Deposit Box adalah sarana penyimpanan surat-surat atau dokumen dan barang-barang berharga, yang dapat dilihat dan di cek setiap saat oleh nasabah.

3) Anjungan Tunai Mandiri (ATM) adalah jaringan pelayanan untuk transaksi baik secara tunai, transfer maupun bentuk lainnya yang disediakan oleh Bank Nagari dan terhubung dengan jaringan ATM lain yang berlogo ATM bersama. Ada pun jenis ATM yang ada di PT. Bank Pembangunan Daerah Sumatera Barat Cabang Layanan Syariah Tapus adalah Platinum, Gold, Silver dan Reguler.

4) Layanan Pembayaran Tagihan Rekening Air, Listrik, Telepon dan Pajak.

5) Penerimaan Uang Kuliah.

6) SMS *Banking*merupakan suatu sarana berbasis teknologi selular yang memberikan kemudahan untuk melakukan transaksi dan informasi perbankan bagi pengguna.

7) Western Union adalah pengiriman uang antar Negara (sistem internasional) tanpa menggunakan fasilitas lembaga kliring dengan mengkonversikan mata uang rupiah dengan US dollar dan mata uang Negara tujuan lainnya atau sebaliknya

8) Dan lain-lain.[74]

[74] Brosur Bank Nagari Layanan Syariah Cabang Tapus

B. Karakteristik Responden

Responden dalam penelitian ini adalah nasabah PT. Bank Pembangunan Daerah Sumatera Barat Layanan Syariah Cabang Tapus. Berikut ini adalah deskripsi mengenai identitas responden penelitian yang terdiri dari Jenis Kelamin, Umur, Pekerjaan, dan Tamatan.

a. Deskripsi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Data karakteristik responden berdasarkan jenis kelamin dapat dilihat pada tabel 4.1 berikut :

Tabel 4.1
Data Jenis Kelamin

No	Jenis Kelamin	Jumlah	Persentase (%)
1	Pria	40	40
2	Wanita	60	60
Jumlah		100	100

Sumber : Olahan data SPSS V. 20 (Data Primer yang Diolah 2019)

Berdasarkan tabel 4.1 di atas dapat diketahui bahwa 40 orang atau 40 % responden berjenis kelamin laki-laki dan sisanya sebanyak 60 orang atau 60 % responden berjenis kelamin perempuan.

b. Deskripsi Responden Berdasarkan Umur

Data karakteristik responden berdasarkan umur dapat dilihat pada tabel 4.2 berikut :

Tabel 4.2
Data Umur

No	Umur	Jumlah	Persentase (%)
1	> 17 tahun	10	10
2	17 tahun -30 tahun	30	30
3	30 tahun- 50 tahun	40	40
4	> 50 tahun	20	20
Jumlah		100	100

Sumber : Olahan data SPSS V. 20 (Data Primer yang Diolah 2019)

Berdasarkan tabel 4.2 di atas dapat diketahui bahwa responden berumur <17 tahun sebanyak 10 orang, yang berumur 17 tahun – 30 tahun sebanyak 30 orang, yang berumur 30 tahun – 50 tahun sebanyak 40 orang, yang berumur > 50 tahun sebanyak 20 orang.

c. Deskripsi Responen Berdasarkan Pekerjaan

Data karakteristik responden berdasarkan pekerjaan dapat dilihat pada tabel 4.3 berikut :

Tabel. 4.3
Data Pekerjaan

No	Pekerjaan	Jumlah	Persentase (%)
1	Petani	15	15
2	PNS	40	40
3	Wirausaha	25	25
4	Lainnya	20	20
Jumlah		100	100

Sumber : Olahan data SPSS V. 20 (Data Primer yang Diolah 2019)

Berdasarkan tabel 4.3 di atas dapat diketahui bahwa responden yang bekerja petani sebanyak 15 orang, yang bekerja PNS sebanyak 40 orang, yang bekerja wirausaha sebanyak 25 orang, yang bekerja lainnya sebanyak 20 orang.

d. Deskripsi Responden Berdasarkan Pendidikan

Data karakteristik responden berdasarkan pekerjaan dapat dilihat pada tabel 4.4.

Berdasarkan tabel 4.4 di atas dapat diketahui bahwa responden yang tamatan SD sebanyak 5 orang, yang tamatan SMP sebanyak 15 orang, yang tamatan SMA sebanyak 25 orang, yang tamatan Diploma sebanyak 25 orang, yang tamatan Sarjana sebanyak 25 orang.

Tabel 4.4
Pendidikan

No	Tamatan	Jumlah	Persentase (%)
1	SD	5	5
2	SMP	15	15
3	SMA	25	25
4	Diploma	25	25
5	Sarjana	30	30
Jumlah		100	100

Sumber : Olahan data SPSS V. 20 (Data Primer yang Diolah 2019)

C. Hasil Uji Instrumen Penelitian

1. Uji Deskriptif

Variabel yang digunakan dalam penelitian ini meliputi Kualitas Pelayanan (X_1), Etika Kerja Islam (X_2) dan Kepuasan Nasabah (Y) akan diuji secara statistik statistik.

Tabel 4.5
Hasil Uji Deskriptif
Descriptive Statistics

	N	Mean	Std. Deviation
Kualitas_Pelayanan ($X_{1)}$	100	30.58	3.319
Etika_Kerja_Islam (X_2)	100	32.52	3.538
Kepuasan_Nasabah (Y)	100	32.34	3.082
Valid N (listwise)	100		

Sumber : Olahan data SPSS V. 20 (Data Primer yang Diolah 2019)

Tabel 4.5 di atas menjelaskan bahwa pada variabel independen Kualitas Pelayanan (X_1) menghasilkan mean 30,58 dan standar deviasi sebesar 3,319 lalu variabel independen Etika Kerja Islam (X_2) menghasilkan mean 32,52 dan standar deviasi sebesar 3,538. Variabel dependen Kepuasan Nasabah (Y) dengan mean 32,34 dan standar deviasi sebesar 3,082.

2. Uji Instrumen Penelitian

a. Uji Validitas

Sebuah kuesioner yang digunakan dalam penelitian harus valid. Suatu kuesioner valid yaitu mampu menunjukkan sampai sejauh mana suatu alat ukur mampu mengukur apa ynag ingin diukur. Dengan kriteria pengujian jika korelasi atau butir dengan skor total lebih dari 0,3, maka instrument tersebut dintyatakan valid. Dan jika $r_{hitung} > r_{tabel}$ dengan $\alpha = 0,05$, maka koefisien tersebut signifikan.

1) Uji Validitas Kualitas Pelayanan

Tabel 4.6
Hasil Uji Validitas Kualitas Pelayanan (X_1)

Pernyataan	Sig	Pearson Correlation	Keterangan
X_1.1	0,000	0,547	Valid
X_1.2	0,000	0,596	Valid
X_1.3	0,000	0,468	Valid
X1.4	0,000	0,559	Valid
X_1.5	0,000	0,547	Valid
X_1.6	0,000	0,535	Valid
X_1.7	0,000	0,630	Valid
X_1.8	0,000	0,526	Valid

Sumber : Olahan data SPSS V. 20 (Data Primer yang Diolah 2019)

Berdasarkan hasil tabel 4.6 di atas menunjukkan bahwa semua pernyataan dari variabel kualitas pelayanan sudah valid semua. Hal ini dapat dilihat dari semua pernyataan yang dapat dilihat dari nilai *Pearson Correlation* yang lebih besar dari r_{tabel} yaitu 0,3 yang berarti bahwa secara keseluruhan semua pernyataan variabel kualitas pelayanan sudah valid.

2) Uji Validitas Etika Kerja Islam

Tabel 4.7
Hasil Uji Validitas Etika Kerja Islam (X_2)

Pernyataan	Sig	Pearson Correlation	Keterangan
X_2.1	0,000	0,352	Valid
X_2.2	0,000	0,510	Valid
X_2.3	0,000	0,581	Valid
X_2.4	0,000	0,591	Valid
X_2.5	0,000	0,508	Valid
X_2.6	0,000	0,539	Valid
X_2.7	0,000	0,449	Valid
X_2.8	0,000	0,655	Valid

Sumber : Olahan data SPSS V. 20 (Data Primer yang Diolah 2019)

Berdasarkan hasil tabel 4.7 di atas menunjukkan bahwa semua pernyataan dari variabel etika kerja Islam sudah valid semua. Hal ini dapat dilihat dari semua pernyataan yang dapat dilihat dari nilai *Pearson Correlation* yang lebih besar dari r_{tabel} yaitu 0,3 yang berarti bahwa secara keseluruhan semua pernyataan variabel kualitas pelayanan sudah valid.

3) Uji Validitas Kepuasan Nasabah

Tabel 4.8
Hasil Uji Validitas Kepuasan Nasabah (Y)

Pernyataan	Sig	Pearson Correlation	Keterangan
Y.1	0,000	0,666	Valid
Y.2	0,000	0,633	Valid
Y.3	0,000	0,640	Valid
Y.4	0,000	0,526	Valid
Y.5	0,000	0,521	Valid
Y.6	0,000	0,510	Valid
Y.7	0,000	0,575	Valid
Y.8	0,000	0,509	Valid

Sumber : Olahan data SPSS V. 20 (Data Primer yang Diolah 2019)

Berdasarkan hasil 4.8 tabel di atas menunjukkan bahwa semua pernyataan dari variabel kepuasan nasabah sudah valid semua. Hal ini dapat dilihat dari semua pernyataan yang dapat dilihat dari nilai *Pearson Correlation* yang lebih besar dari r_{tabel} yaitu 0,3 yang berarti bahwa secara keseluruhan semua pernyataan variabel kepuasan nasabah sudah valid.

b. Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas merupakan indeks yang menunjukkan sejauh mana alat pengukuran dapat dipercaya atau diandalkan. Pedoman alat ukur dikatakan reliable adalah apabila nilai *Cronbach Alpha* sebesar 0,60 atau lebih. Hasil dari pengujian reliabilitas ditampilkan berikut ini:

Tabel 4.9
Hasil Uji Reliabilitas

Variabel	Nilai Cronbach Alpha	Standar Cronbach Alpha	Keterangan
Kualitas Pelayanan (X_1)	0,666	0,60	*Reliable*
Etika Kerja Islam (X_2)	0,631	0,60	*Reliable*
Kepuasan Nasabah (Y)	0,687	0,60	*Reliable*

Sumber : Olahan data SPSS V. 20 (Data Primer yang Diolah 2019)

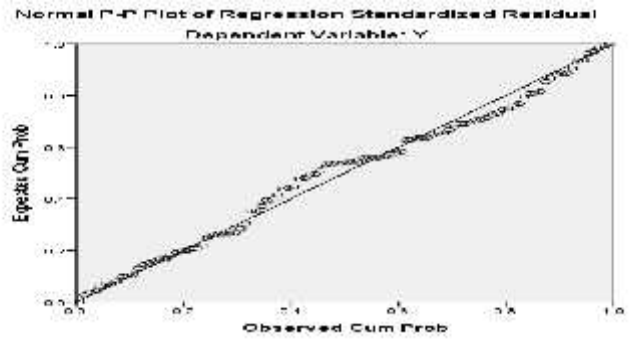
Berdasarkan hasil tabel 4.9 di atas menunjukkan bahwa semua variabel bersifat *reliable* karena semua variabel mendapatkan nilai *Cronbach Alpha* di atas 0, 60.

3. Uji Asumsi Klasik

a. Uji Normalitas

Uji normalitas adalah uji prasyarat tentang kelayakan data untuk dianalisis. Melalui uji ini, sebuah data hasil penelitian dapat diketahui bentuk distribusi data tersebut, yaitu berdistribusi normal atau tidak normal. Pada uji ini dapat dilihat dari grafik normalitas di bawah ini :

Gambar 4.1
Uji Normalitas



Berdasarkan gambar 4.1 di atas dapat dilihat bahwa pada grafik *probability plot* terlihat titik-titik menyebar di sekitar garis diagonal dan penyebarannya mengikuti arah garis diagonal memberikan pola distribusi yang normal. Maka dapat disimpulkan bahwa model regresi memenuhi asumsi normalitas.

Selain itu juga uji statistik lain yang dapat digunakan untuk menguji normalitas adalah uji statistik non parametric Komogrov-Smirnov (K-S). Jika nilai signifikan dari pengujian Kolmogrov-Smirnov (K-S) lebih besar dari 0,05 berarti data normal. Hasil pengujian uji normalitas dengan Kolmogrov-Smirnov dapat dilihat pada tabel 4.9 berikut :

Tabel 4.10
Hasil Uji Kolmogrov-Smirnov

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

		Unstandardized Residual
N		100
Normal Parameters[a,b]	Mean	0E-7
	Std. Deviation	1.74233902
Most Extreme Differences	Absolute	.073
	Positive	.061
	Negative	-.073
Kolmogorov-Smirnov Z		.726
Asymp. Sig. (2-tailed)		.668

a. Test distribution is Normal.
b. Calculated from data.

Sumber : Olahan data SPSS V. 20 (Data Primer yang Diolah 2019)

Dari tabel 4.10 di atas menunjukkan bahwa nilai signifikan dari pengujian Kolmogrov-Smirnov yaitu 0,726 lebih besar dari 0,05 sehingga dikatakan bahwa data adalah normal.

b. Uji Multikolinearitas

Uji multikolinearitas bertujuan untuk menguji apakah model regresi ditemukan adaya korelasi (hubungan kuat) antar variabel bebas atau variabel independent. Model regresi yang baik tidak terjadi korelasi diantara variabel bebas atau tidak terjadi gejala multikolinearitas. Uji multikolinearitas dapat dilihat dari nilai Tolerance dan Variance Inflation Factor (VIF) serta besaran korelasi antar variabel independent. Nilai yang biasanya dipakai untuk menunjukkan adanya multikolinearitas adalah nilai Tolerance > 0,10 atau sama dengan nilai VIF < 10.

Tabel 4.11
Hasil Uji Multikolinearitas

Model		Collinearity Statistics	
		Tolerance	VIF
1	(Constant)		
	Kuaitas Pelayanan (X_1)	.662	1.511
	Etika Kerja Islam (X_2)	.662	1.511

Sumber : Olahan data SPSS V. 20 (Data Primer yang Diolah 2019)

Berdasarkan tabel 4.11 di atas dapat diketahui bahwa nilai Tolerance untuk variabel kualitas pelayanan (X_1) dan etika kerja Islam (X_2) adalah 0,662 lebih besar dari 0,10. Sementara, nilai VIF untuk variabel kualitas pelayanan (X_1) dan etika kerja Islam (X_2) adalah 1,511< 10. Maka dapat disimpulkan bahwa tidak terjadi gejala multikolinearitas dalam model regresi.

c. Heterokedastisitas

Uji heterokedastisitas bertujuan untuk menguji terjadinya perbedaan variance dari nilai residual pada suatu periode pengamatan ke periode pengamatan yang lainnya. model regresi yang baik adalah tidak terjadi heterokedastisitas. Hasil uji heterokedastisitas dapat dilihat pada gambar berikut :

Gambar 4.2
Hasil Uji Heterokedastisitas



Dari grafik di atas *scatterplot* pada kepuasan nasabah tampak, yaitu :

1. Titik-titik data penyebar di atas dan di bawah atau di sekitar angka 0.
2. Titik-titik tidak megumpal hanya di atas atau di bawah saja.
3. Penyebaran titik-titik data tidak membentuk pola bergelombang melebar kemudian menyempit dan melebar kembali.
4. Penyebaran titik-titik data tidak berpola.

Maka dapat disimpulkan bahwa tidak terjadi masalah heterokedastisitas sehingga model regresi yang baik dan ideal dapat terpenuhi.

d. Uji Autokorelasi

Uji autokorelasi digunakan untuk mengetahui adanya korelasi yang terjadi antara residual pada satu pengamatan dengan pengamatan lain pada model regresi. Model regresi diharuskan tidak adanya autokorelasi. Hasil pengujian uji autokorelasi dengan dapat dilihat pada tabel 4.12 berikut :

Tabel 4.12
Hasil Uji Autokorelasi

Model Summary[b]

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Durbin-Watson
1	.825[a]	.680	.674	1.760	1.857

a. Predictors: (Constant), X2, X1
b. Dependent Variable: Y

Sumber : Olahan data SPSS V. 20 (Data Primer yang Diolah 2019)

Berdasarkan tabel 4.12 di atas, diketahui nilai Durbin – Watson (d) adalah sebesar 1,857. Dan menurut klasifikasi nilai d bahwa nilai d terletak antara 1,55 – 2,46 yang berarti tidak ada kesimpulan.

Kemudian mencari uji autokorelasi bisa berdasarkan nilai tabel Durbin Watson pada signifikan 5 % dengan rumus (k : N). Adapun jumlah variabel independen ada 2 atau "k" = 2, sementara jumlah sampel atau "N"= 100, maka (k ; N) = (2 ; 100). Maka didapatkan nilai dL sebesar 1,6337 dan dU sebesar 1,7152. Nilai Durbin-Watson (d) sebesar 1,857 lebih besar dari batas atas (dU) yakni 1,7152 dan kurang dari (4-du) 4-1,857 = 2,143. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa tidak terdapat masalah atau gejala autokorelasi.

4. Hasil Analisis Regresi Linear Berganda

Analisis regresi linear berganda digunakan untuk mengetahui pengaruh antara variabel bebas (independen) yaitu kualitas pelayanan (X_1), etika kerja Islam (X_2) terhadap variabel terikat yaitu kepuasan nasabah (Y) pada nasabah PT. Bank Pembangunan Daerah Sumatera Barat Layanan Syariah Cabang Tapus. Persamaan regresi linear berganda yaitu :

$Y = a+b_1X_1 + b_2X_2 + e$

Berikut hasil Uji Linear sebagai berikut :

Tabel 4.13
Analisis Regresi Linear Berganda

Coefficients[a]

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	6.734	1.839		3.661	.000
	X_1	.614	.066	.661	9.366	.000
	X_2	.210	.061	.241	3.421	.001

a. Dependent Variable: Y

Sumber : Olahan data SPSS V. 20 (Data Primer yang Diolah 2019)

Berdasarkan tabel di atas, maka model persamaan regresi berganda yaitu sebagai berikut :

$Y = 6{,}734 + 0{,}614\ X_1 + 0{,}210\ X_2$

Adapun interpretasi dari persamaan regresi linear berganda tersebut adalah :

a. a = 6,734 menyatakan bhawa, apabila variabel kualitas pelayanan dan etika kerja Islam dianggap konstan, maka besarnya kepuasan nasabah pada PT. Bank Pembangunan Daerah Sumatera Barat Layanan Syariah Cabang Tapus sebesar 6,734 %.
b. Nilai koefisien kualitas pelayanan (X_1) terhadap kepuasan nasabah (Y) yaitu sebesar 0,614 menyatakan bahwa, jika kualitas pelayanan meningkat sebesar satu satuan, maka kepuasan menjadi nasabah pada PT. Bank Pembangunan Daerah Sumatera Barat Layanan Syariah Cabang Tapus mengalami peningkatan sebesar 0,614 satuan.

c. Nilai koefisien etika kerja Islam (X_2) terhadap kepuasan nasabah (Y) yaitu sebesar 0,210 menyatakan bahwa, jika etika kerja Islam meningkat sebesar satu satuan, maka kepuasan nasabah menjadi nasabah pada PT. Bank Pembangunan Daerah Sumatera Barat Layanan Syariah Cabang Tapus mengalami peningkatan sebesar 0,210 satuan.

Berdasarkan hasil penelitian di atas menyatakan bahwa variabel (X_1) yaitu kualitas pelayanan yang paling dominan mempengaruhi kepuasan nasabah pada PT. Bank Pembangunan Daerah Sumatera Barat Layanan Syariah Cabang Tapus. Dan koefisien regresi yang terdapat pada persamaan di atas bertanda positif (+) yang menandakan arah hubungan yang baik atau pengaruh yang baik.

5. Koefisien Korelasi Berganda (R)

Uji korelasi berganda bertujuan untuk menguji signifikan atau tidaknya hubungan hubungan antara kualitas pelayanan dan etika kerja Islam terhadap kepuasan nasabah pada PT. Bank Pembangunan Daerah Sumatera Barat Layanan Syariah Cabang Tapus.[75]

Pengambilan keputusan korelasi berganda adalah jika nilai signifikansi F change < 0,05 maka berkorelasi dan jika nilai signifikansi F change > 0,05 maka tidak berkorelasi. Pedoman derajat hubungan sebagai berikut :

[75] Iqbal Hasan, *Analisis Data Penelitian Dengan Statistik*, (Jakarta : PT. Bumi Aksara, 2010), hal. 99.

a. Nilai pearson correlation < 0,20 = tidak ada korelasi hubungan hampir tidak berarti.

b. Nilai pearson correlation 0,20 s/d 0,40 = korelasi rendah.

c. Nilai pearson correlation 0,40 s/d 0,70 = korelasi sedang.

d. Nilai pearson correlation 0,70 s/d 0,90 = korelasi tinggi.

e. Nilai pearson correlation 0,90 = korelasi sangat tinggi.

Hasil SPSS koefisien korelasi berganda sebagai berikut :

Tabel 4.14
Koefisien Korelasi

Model Summary[b]

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Change Statistics				
					R Square Change	F Change	df1	df2	Sig. F Change
1	.825[a]	.680	.674	1.760	.680	103.265	2	97	.000

a. Predictors: (Constant), X_2, X_1
b. Dependent Variable: Y

Sumber : Olahan data SPSS V. 20 (Data Primer yang Diolah 2019)

Berdasarkan tabel 4.14 di ats nilai R menunjukkan koefisien korelasi diperoleh nilai 0,825 terletak di antara 0,70 s/d 0,90 artinya derajat hubungan kualitas pelayanan dan etika kerja Islam terhadap kepuasan nasabah pada PT. Bank Pembangunan Daerah Sumatera Barat Layanan Syariah Cabang Tapus adalah berhubungan positif.

6. Pengujian Koefisien Determinasi (R^2)

Koefisien determinasi digunakan untuk mengukur besarnya pengaruh variabel bebas (X_1 dan X_2) yaitu variabel kualitas pelayanan dan etika kerja Islam terhadap variabel terikat yaitu kepuasan nasabah

pada PT.Bank Pembangunan Daerah Sumatera Barat Layanan Syariah Cabang Tapus. Hasil koefisien determinasi sebagai berikut :

Tabel 4.15
Koefisien Determinasi

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.825[a]	.680	.674	1.760

a. Predictors: (Constant), X_2, X_1

Sumber : Olahan data SPSS V. 20 (Data Primer yang Diolah 2019)

Berdasarkan tabel 4.15 di atas, nilai koefisien determinasi (R) sebesar 0,680 atau 68 % yang berarti secara simultan kontribusi dari variabel bebas (independen) X terhadap variabel terikat (dependen) Y sebesar 0,680 atau 68,0 % dan sisanya sebesar 32 % dipengaruhi oleh variabel-variabel lain yang tidak diteliti.

7. Uji Hipotesis

a. Uji t_{hitung} (Uji Parsial)

Uji t_{hitung}bertujuan untuk melihat secara parsial apakah ada pengaruh yang signifikan dari kualitas pelayanan dan etika kerja Islam terhadap kepuasan nasabah pada PT. Bank Pembangunan Daerah Sumatera Barat Layanan Syariah Cabang Tapus.

Ho : $b_1 \neq 0$ (kualitas pelayanan secara parsial tidak berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah pada PT.Bank Pembangunan Daerah Sumatera Barat Layanan Syariah Cabang Tapus)

Ha : $b_1 = 0$ (kualitas pelayanan secara parsial berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah pada PT.Bank Pembangunan Daerah Sumatera Barat Layanan Syariah Cabang Tapus)

Nilai t_{hitung} dibandingkan dengan nilai $t_{tabel.}$ Kriteria pengambilan keputusan yaitu :

Ho diterima bila $t_{tabel} > t_{hitung}$ pada $\alpha = 5\ \%$

Ha diterima bila $t_{hitung} > t_{tabel}$ atau $t_{hitung} > t_{tabel}$ pada $\alpha = 5\ \%$

Tabel 4.16
Uji T (Uji Parsial)

Variabel	T	Signifikan
Kepuasan Nasabah	3.661	.000
Kualitas Pelayanan	9.366	.000
Etika Kerja Islam	3.421	.001

Sumber : Olahan data SPSS V. 20 (Data Primer yang Diolah 2019)

a. Berdasarkan tabel di atas dijelaskan bahwa pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah pada PT. Bank Pembangunan Daerah Sumatera Barat Layanan Syariah Cabang Tapus di dapatkan t_{hitung} sebesar 9,366 sedangkan t_{tabel} sebesar 1, 98472 dengan derajat $t_{tabel} = t\ (\alpha/2\ ;\ n\text{-}k\text{-}1)$. $T_{tabel} = (0{,}05/2\ ;\ 100\text{-}2\text{-}1) = (0{,}025\ ;\ 97) = 1{,}98472$ atau $t_{hitung} > t_{tabel}$ dan tingkat signifikan $0{,}000 < 0{,}05$. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa Ho ditolak dan Ha diterima artinya kualitas pelayanan berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan nasabah pada PT. Bank

Pembangunan Daerah Sumatera Barat Layanan Syariah Cabang Tapus.

b. Berdasarkan tabel di atas dapat dijelaskan bahwa pengaruh etika kerja Islam terhadap kepuasan nasabah di dapatkan nilai t_{hitung} sebesar 3.421sedangkan t_{tabel} sebesar 1,98472 atau $t_{hitung} > t_{tabel}$ dan tingkat signikansi 0,001 < 0,05. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa Ho ditolak dan Ha diterima artinya etika kerja Islam berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan nasabah pada PT. Bank Pembangunan Daerah Sumatera Barat Layanan Syariah Cabang Tapus.

b. Uji F_{hitung} (Uji Simultan)

Uji Fhitung dilakukan untuk melihat secara bersama-sama apakah ada pengaruh positif signifikan dari kualitas pelayanan dan etika kerja Islam terhadap kepuasan nasabah pada PT. Bank Pembangunan Daerah Sumatera Barat Layanan Syariah Cabang Tapus.

Dengan kriteria pengambilan keputusan, yaitu :

a. F_{hitung} dengan F_{tabel}
   1) $F_{hitung} > F_{tabel}$ maka variabel independent secara simultan berpengaruh terhadap variabel dependent.
   2) $F_{hitung} < f_{tabel}$ maka variabel independent secara simultan tidak berpengaruh terhadap variabel dependent.

b. Nilai signifikan

1) Nilai Sig < 0,05 maka varaibel independent secara bersama-sama berpengaruh signifikan terhadap variabel dependent.
2) Nilai sig. > 0,05 maka variabel independent secara bersama-sama tidak berpengaruh signifikan terhadap variabel dependent.

Hasilpengujian dengan SPSS adalah sebagai berikut :

Tabel 4.17
Uji F (Uji Simultan)

ANOVA[a]

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	639.901	2	319.951	103.265	.000[b]
	Residual	300.539	97	3.098		
	Total	940.440	99			

a. Dependent Variable: Y
b. Predictors: (Constant), X_2, X_1

Sumber : Olahan data SPSS V. 20 (Data Primer yang Diolah 2019)

Berdasarkan tabel anova di atas menunjukkan nilai f_{hitung} sebesar 103,265 sedangkan f_{tabel} = f (k ; n-k) = f (2 ; 98)=dengan signifikansi 0,05 diperoleh f_{tabel} sebesar 3,09 dan *p value* sebesar 0,000. Sehingga dapat dikatakan $f_{hitung} > f_{tabel}$ dengan nilai sig. 0,00 < 0,05. Maka hal ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan dan etika kerja Islam secara bersama-sama berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah pada PT. Bank Pembangunan Daerah Sumatera Barat Layanan Syariah Cabang Tapus.

D. Analisis Penulis

1. Pengaruh Kualitas Pelayanan (X_1) terhadap Kepuasan Nasabah (Y)

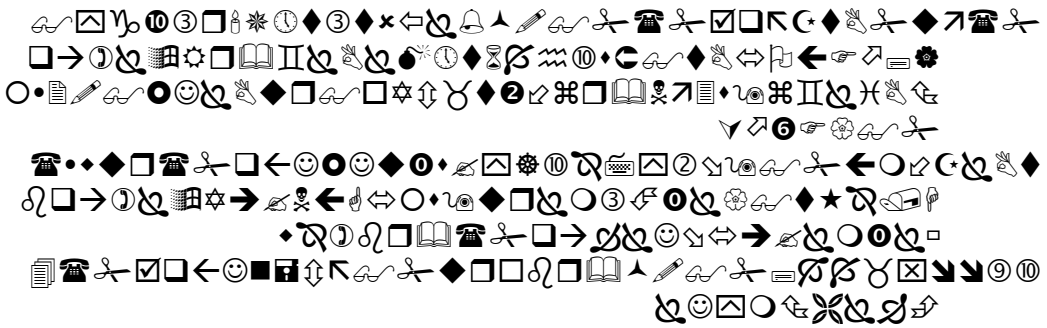
Kualitas pelayanan adalah suatu tindakan seseorang terhadap orang lain melalui penyajian produk atau jasa sesuai dengan ukuran yang berlaku / jasa tersebut untuk memenuhi kebutuhan, keinginan, dan harapan orang yang dilayani.

Menurut Kothler yaitu jasa atau pelayanan adalah setiap tindakan atau kegiatan yang dapat ditawarkan oleh setiap pihak kepada pihak lain, yang pada dasarnya tidak berwujud dan tidak mengakibatkan kepemilikan apa pun. Produksinya dapat dikaitkan atau tidak dikaitkan pada satu produk fisik.[76]

Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah pada PT. Bank Pembangunan Daerah Sumatera Barat Layanan Syariah Cabang Tapus. Sesuai dengan uji regresi linear berganda jika kualitas pelayanan meningkat sebesar satu satuan, maka kepuasan menjadi nasabah pada PT. Bank Pembangunan Daerah Sumatera Barat Layanan Syariah Cabang Tapus mengalami peningkatan sebesar 0,614 satuan serta nilai signifikan kualitas pelayanan menunjukkan 0,000< 0,05. Jadi kualitas pelayanan mempengaruhi kepuasan menjadi nasabah pada PT. Bank Pembangunan Daerah Sumatera Barat Layanan Syariah Cabang Tapus. Semakin tinggi kualitas pelayanan yang diberikan, maka nasabah akan semakin puas.

[76]Suharto Abdul Majid, *Customer Service Dalam Bisnis Jasa Transportasi*, (Jakarta : PT Raja Grafindo Persada, 2013), hal. 49.

Memberikan pelayanan terbaik kepada umat manusia adalah pekerjaan yang sangat mulia dan merupakan pintu kebaikan bagi siapa saja yang mau melakukannya. Islam mengajarkan bila ingin memberikan hasil usaha yang baik berupa barang maupun pelayanan hendaknya memberikan yang berkualitas, jangan memberikan yang buruk atau yang tidak berkualitas kepada orang lain. Seperti yang dijelaskan dalam Al-Qur'an surat Al-Baqarah : 267 :



Artinya : *"Hai orang-orang yang beriman, nafkahkanlah (di jalan Allah) sebagiandari hasil yang Kami keluarkan dari bumi untuk kamu, dan janganlah kamu memilih yang buruk-buruk menafkahkan daripadanya. Padahal kamu sendiri tidak mau mengambilnya melainkan dengan memicingkan mata terhadapnya, dan ketahuilah, bahwa Allah Maha Kaya lagi Maha Terpuji".*

Ayat di atas menjelaskan tentang pemanfaatan kekayaan alam. Hendaknya seorang muslim terhadap harta benda dimana harta adalah anugerah dari Allah SWT. yang harus disyukuri. Dan harta adalah amanah dari Allah SWT. yang harus dipertanggungjawabkab. Setiap kondisi, entah baik atau pun buruk yang kita alami sudah menjadi ketentuan dari Allah SWT.

Penelitian ini sesuai dengan Jurnal dari Tuti Hastuti (2013), judul penelitian " Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Pola Bagi Hasil Terhadap Kepuasan Nasabah Penyimpan di Bank Syariah". Berdasarkan analisis data diketahui bahwa ada pengaruh signifikan kualitas pelayanan dan pola bagi hasil. Sehingga kualitas pelayanan dan pola bagi hasil mempengaruhi kepuasan nasabah.[77]

2. Pengaruh Etika Kerja Islam Terhadap Kepuasan Nasabah (Y)

Etika kerja Islam adalah cara kerja yang diyakini seorang Muslim bahwa bukan hanya untuk memuliakan dirinya, atau untuk menampakkan kemanusiaannya, tetapi juga sebagai manifestasi amal shaleh, karena ia memiliki nilai ibadah yang luhur. [78]

Menurut Tasmara menjelaskan etos kerja seorang muslim adalah semangat untuk menapaki jalan yang lurus. Al-Qur'an mengajarkan keyakinan yang berkaitan dengan komitmen terhadap pekerjaan dan tidak mengizinkan perilaku kerja yang bertentangan dengan etik seperti mengemis, bermalas-malasan, tidak memanfaatkan waktu sebaik-baiknya, dan melakukan aktivitas yang tidak produktif. Sedangkan menurut Asifudin menjelaskan etos kerja Islami merupakan karakter dan kebiasaan manusia berkenaan dengna kerja, terpancar dari sistem

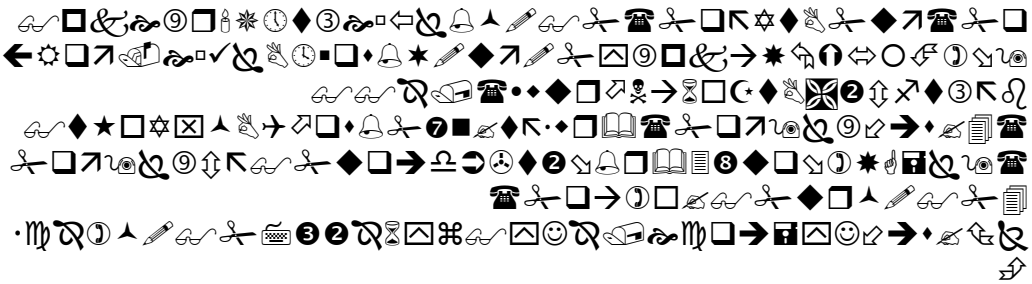
[77] Tuti Hastuti, Kualitas Pelayanan dan Pola Bagi Hasil Terhadap Kepuasan Nasabah Penyimpan pada Bank Syariah, *Jurnal Manajemen dan Akuntansi*, Vol. 2, No. 1, April, 2013.

[78] Mardani, *Hukum Bisnis Syariah*, (Jakarta : Prenada Media Group, 2014), hal. 89.

keimanan atau aqidah yang merupakan sikap hidup mendasar terhadapnya.[79]

Hasil penelitian menunjukkan bahwa etika kerja Islam berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah pada PT. Bank Pembangunan Daerah Sumatera Barat Layanan Syariah Cabang Tapus. Sesuai dengan uji regresi linear berganda jika etika kerja Islam meningkat sebesar satu satuan, maka kepuasan menjadi nasanbah pada PT. Bank Pembangunan Daerah Sumatera Barat Layanan Syariah mengalami peningkatan sebesar 0,210satuan serta nilai signifikan etika kerja Islam menunjukkan 0,001< 0,05. Jadi etika kerja Islam mempengaruhi kepuasan nasabah pada PT. Bank Pembangunan Daerah Sumatera Barat Layanan Syariah Cabang Tapus. Kepercayaan erat kaitannya dengan etika yang di dalamnya juga menyangkut aspek pelayanan. Kepercayaan dan pelayanan yang baik menjadi kunci keberhasilan suatu bank untuk menjaring nasabah sebanyak-banyaknya.

Keadilan seringkali diletakkan sederajat dengan kebajikan dan ketakwaan. Sebagaimana QS. Al-Maidah : 8 menyebutkan bahwa :



[79] Bagus Mohammad Ramadhan, Etos Kerja Islam Pada Kinerja Bisnis Pedagang Muslim Pasar Besar Kota Madiun, *Jestt,* Vol.2, No. 4, April, hal. 275.

Artinya : *"Hai orang-orang yang beriman hendaklah kamu jadi orang-orang yang selalu menegakkan (kebenaran) karena Allah, menjadi saksi dengan adil. Dan janganlah sekali-kali kebencianmu terhadap sesuatu kaum, mendorong kamu untuk berlaku tidak adil. Berlaku adillah, karena adil itu lebih dekat kepada takwa. Dan bertakwalah kepada Allah, sesungguhnya Allah Mengetahui apa yang kamu kerjakan"*.

Adapun unsur-unsur etika kerja Islam yaitu keadilan, berkehendak bebas, tanggung jawab, ikhsan dan transparansi.

Sesuai dengan Skripsi yang dilakukan oleh Ali Maksum tentang "Pengaruh Performance dan Etika Kerja Islam Terhadap Kepuasan Nasabah (Study Kasus di BPRS Artha Barokah Mijen Semarang)". Berdasarkan analisis data diketahui bahwa perforformance dan etika kerja Islam sangat mempengaruhi kepuasan nasabah BPRS Artha Surya Barokah Mijen Semarang.[80]

3. Pengaruh Kualitas Pelayanan (X_1) dan Etika Kerja Islam (X_2) Terhadap Kepuasana Nasabah (Y)

Kualitas pelayanan dan etika kerja Islam merupakan dua faktor penting dalam upaya organisasi untuk mencapai kepuasan nasabah. Tidak semua nasabah akan merasa puas karena pelayanan yang diberikan sesuai

[80]Ali Maksum, Pengaruh Performance dan Etika Kerja Islam Terhadap Kepuasan Nasabah (Study Kasus DI BPRS Barokah Semarang), *Skripsi,* IAIN Walisongo Semarang, 2012.

dengan harapanmereka, tetapi kinerja dan etika kerja Islam dari setiap karyawan dalam suatu organisasi juga sangat mempengaruhi kepuasan nasabah. Walaupun nasabah suatu organisasi jasa telah memberikan kenyamanan selama bertransaksi, tetapi tidak didukung dengan etika kerja Islam akan membuat nasabah merasa puas.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan dan etika kerja Islam secara simultan secara simultan mempunyai pengaruh positif terhadap kepuasan nasabah pada PT. Bank Pembangunan Daerah Sumatera Barat Layanan Syariah Cabang Tapus, karena nilai $f_{hitung} > f_{tabel}$ (f_{hitung} 103,265 $> f_{tabel}$3,09), sehingga Kualitas pelayanan dan etika kerja Islam secara simultan berpengaruh positif terhadap kepuasan nasabah pada PT. Bank Pembangunan Daerah Sumatera Barat Layanan Syariah Cabang Tapus.

BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan pada PT. Bank Pembangunan Daerah Sumatera Barat Layanan Syariah Cabang Tapus, dapat dikemukakan hasil penelitian bahwa sebagai berikut :

1. Kualitas pelayanan mempunyai pengaruh positif terhadap kepuasan nasabah pada PT. Bank Pembangunan Daerah Sumatera Barat Layanan Syariah Cabang Tapus, karena nilai $t_{hitung} > t_{tabel}$ (t_{hitung} 9,366> t_{tabel}1,98), sehingga kualitas pelayanan berpengaruh positif terhadap kepuasan nasabah pada PT. Bank Pembangunan Daerah Sumatera Barat Layanan Syariah Cabang Tapus.
2. Etika kerja Islam mempunyai pengaruh positif terhadap kepuasan nasabah pada PT. Bank Pembangunan Daerah Sumatera Barat Layanan Syariah Cabang Tapus, karena nilai $t_{hitung} > t_{tabel}$ (t_{hitung}3,421> t_{tabel} 1,98), sehingga etika kerja Islam berpengaruh positif terhadap kepuasan nasabah pada PT. Bank Pembangunan Daerah Sumatera Barat Layanan Syariah Cabang Tapus.
3. Kualitas pelayanan dan etika kerja Islam secara simultan mempunyai pengaruh positif terhadap kepuasan nasabah pada PT. Bank Pembangunan Daerah Sumatera Barat Layanan Syariah Cabang Tapus, karena nilai $f_{hitung} > f_{tabel}$ (f_{hitung} 103,265 > f_{tabel}3,09), sehingga Kualitas pelayanan dan etika kerja Islam secara simultan berpengaruh positif terhadap kepuasan

nasabah pada PT. Bank Pembangunan Daerah Sumatera Barat Layanan Syariah Cabang Tapus.

B. Saran

Dari kesimpulan di atas, maka dapat dikemukakan saran sebagai berikut :

1. Diharapkan untuk penelitan selanjutnya dengan tujuan meningkatkan besaran pengaruh (R^2) dengan memperbesar jumlah sampel yang akan dipakai karena dalam penelitian ini hanya terdapat 1 kantor cabang dan hanya berjumlah 100 responden yang dipakai sebagai sampel penelitian serta menambah variabel penelitian.
2. Diharapkan untuk menyempurnakan penelitian ini dengan menambahkan variabel atau indikator dari produk perbankan syariah maupun kualitas individu karyawan karena variabel tersebut jarang untuk diteliti. Memeperluas lingkup penelitian serta menambahkan variasi demografi sampel penelitiannya, serta jumlah respondennya agar aspek generalisasinya lebih besar dan hasil penelitian semakin objektif.