

**PENGARUH WAWASAN, SKILL DAN ETIKA PEGAWAI BANK
TERHADAP KUALITAS PELAYANAN BNI SYARIAH CABANG KEDIRI**

SKRIPSI



OLEH

IKA SEPTIANAWATI

NIM. 3223113041

**JURUSAN PERBANKAN SYARIAH
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI
(IAIN) TULUNGAGUNG**

2015

**PENGARUH WAWASAN, SKILL DAN ETIKA PEGAWAI BANK
TERHADAP KUALITAS PELAYANAN BNI SYARIAH CABANG KEDIRI**

SKRIPSI

Diajukan kepada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam
Institut Agama Islam Negeri Tulungagung
Untuk Memenuhi Salah Satu Persyaratan Guna Memperoleh
Gelar Strata Satu Sarjana Ekonomi Syari'ah (S.E.Sy.)



OLEH

IKA SEPTIANAWATI

NIM. 3223113041

**JURUSAN PERBANKAN SYARIAH
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI
(IAIN) TULUNGAGUNG**

2015

LEMBAR PERSETUJUAN

Skripsi dengan judul “Pengaruh Wawasan, Skill dan Etika Pegawai Bank terhadap Kualitas Pelayanan BNI Syariah Cabang Kediri” yang ditulis oleh Ika Septianawati NIM. 3223113041 ini telah diperiksa dan disetujui, serta layak diujikan.

Tulungagung, 4 Juni 2015

Pembimbing,


H. Dede Nurohman, M. Ag.
NIP. 19711218 200212 1 003

Mengetahui,



LEMBAR PENGESAHAN

Skripsi dengan judul “Pengaruh Wawasan, Skill dan Etika Pegawai Bank terhadap Kualitas Pelayanan BNI Syariah Cabang Kediri” yang ditulis oleh Ika Septianawati NIM. 3223113041 ini telah dipertahankan di depan dewan penguji pada tanggal 17 Juni 2015 dan telah dinyatakan diterima sebagai salah satu persyaratan untuk memperoleh gelar strata satu Sarjana Ekonomi Syari’ah (S.E.Sy.)

Dewan Penguji

Tanda Tangan

Ketua/ Penguji:

Muhammad Aswad, M.A.
NIP. 19750614 200801 1 009



Penguji Utama:

Muhamad Aqim Adlan, M.E.I
NIP. 19740416 200801 1 008



Sekretaris/ Penguji:

Binti Nur Asiyah, M.Si
NIP. 19800811 201101 2 007



Mengesahkan,

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam



HALAMAN PERSEMBAHAN

Sebuah persembahan untuk:

Kedua orang tuaku, Bapak Suyanto dan Ibu Sri Patonah

Nenekku, Bu Siti Maimunah

*mereka yang telah membesarkan, mendidik dan mencurahkan kasih sayang serta
telah memberikan dukungan moril, materil, semangat dan doa.*

Dosen pembimbing skripsi, H. Dede Nurohman, M.Ag.

yang telah memberikan bimbingan dan dukungan untuk menyelesaikan tugas ini.

*Seluruh dosen dan karyawan IAIN Tulungagung yang telah memberikan
pengetahuan, semangat dan tauladan*

*Semua teman jurusan Perbankan Syariah (PS) angkatan 2011, khususnya kelas
PS-B yang telah memberikan perhatian dan dukungan*

*Dan semua pihak yang telah berjasa bagi penulis yang tidak dapat disebutkan
satu per satu.*

HALAMAN MOTTO

أَفْرَا بِاسْمِ رَبِّكَ الَّذِي خَلَقَ (1) خَلَقَ الْإِنْسَانَ مِنْ عَلْقٍ (2) افْرَا وَرَبِّكَ الْأَكْرَمُ (3) الَّذِي عَلِمَ بِالْقَلْمَ (4) عَلِمَ الْإِنْسَانَ مَا لَمْ يَعْلَمْ (5)

“Bacalah dengan menyebut nama Tuhanmu yang telah menciptakan. Dia telah menciptakan manusia dari ‘alaq. Bacalah, dan Tuhanmulah yang Maha Pemurah. Yang mengajar manusia dengan pena, mengajar manusia yang tidak diketahuinya”. (Q.S. Al-‘Alaq ayat 1-5)¹

يَا أَيُّهَا الَّذِينَ ءامَنُوا أَنْفُقُوا مِنْ طَيَّبَاتِ مَا كَسَبْتُمْ وَمِمَّا أَخْرَجَنَا لَكُمْ مِنَ الْأَرْضِ وَلَا تَنْهَمُوا الْخَيْثَ مِنْهُ تُنْفِقُونَ وَلَسْتُمْ بِتَاجِزِيهِ إِلَّا أَنْ تُعْمِضُوا فِيهِ وَاعْلَمُوا أَنَّ اللَّهَ عَنِي حَمِيدٌ (267)

“Hai orang-orang yang beriman, nafkahkanlah (dijalan Allah) sebagian dari hasil usahamu yang baik-baik dan sebagian dari apa yang kami keluarkan dari bumi untuk kamu dan janganlah kamu memilih yang buruk-buruk lalu kamu nafkahkan darinya padahal kamu sendiri tidak mau mengambilnya melainkan dengan memicingkan mata terhadapnya. Dan ketahuilah bahwa Allah Maha Kaya lagi Maha Terpuji”. (Q.S. Al-Baqarah ayat 267)²

¹ Moh. Rifai dan Rosihin Abdulghoni, *Al-Qur'an dan Terjemahnya*, (Semarang: CV. Wicaksono, 1992), hal. 537.

² *Ibid.*, hal. 42.

KATA PENGANTAR

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

Puji syukur alhamdulillah peneliti panjatkan ke hadirat Allah SWT atas segala karunia-Nya sehingga laporan penelitian ini dapat terselesaikan dengan baik. Shalawat dan salam semoga senantiasa tercurahkan kepada Nabi Muhammad SAW dan umatnya.

Sehubungan dengan selesaiannya penulisan skripsi ini maka penulis mengucapkan terima kasih kepada:

1. Bapak Dr. Maftukhin, M. Ag. selaku Rektor Institut Agama Islam Negeri Tulungagung
2. Bapak Prof. H. Imam Fu'adi, M. Ag. selaku Wakil Rektor bidang Akademik dan Pengembangan Lembaga Institut Agama Islam Negeri Tulugagung
3. Bapak H. Dede Nurohman, M. Ag. selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Institut Agama Islam Negeri Tulugagung dan selaku dosen pembimbing, yang telah sabar dan teliti dalam mengoreksi dan membimbing dalam penyusunan skripsi.
4. Bapak M. Aqim Adlan, M.E.I. selaku Ketua Jurusan Perbankan Syariah Institut Agama Islam Negeri Tulungagung
5. Pimpinan dan seluruh staff Perpustakaan Institut Agama Islam Negeri Tulungagung
6. Seluruh dosen dan karyawan Institut Agama Islam Negeri Tulungagung pada umumnya dan Jurusan Perbankan Syariah pada khususnya yang telah

memberikan kontribusi pemikiran melalui pengajaran dan diskusi yang berkaitan dengan skripsi

7. Bapak Herman Mekar Suprijanto selaku *Branch Manager* PT Bank BNI Syariah Kantor Cabang Kediri yang telah memberikan ijin kepada penulis untuk melaksanakan penelitian
8. Semua pihak yang telah membantu dalam penyelesaian penulisan laporan penelitian ini.

Dengan penuh harap semoga jasa kebaikan mereka diterima Allah SWT dan tercatat sebagai amal shalih. Akhirnya, karya ini peneliti suguhkan kepada segenap pembaca, dengan harapan adanya saran dan kritik yang bersifat konstruktif demi perbaikan. Semoga karya ini bermanfaat dan mendapat ridho Allah SWT.

Tulungagung, Mei 2015

Penulis

Ika Septianawati

DAFTAR ISI

Halaman Sampul Luar	i
Halaman Sampul Dalam	ii
Halaman Persetujuan	iii
Halaman Pengesahan	iv
Halaman Persembahan	v
Halaman Motto	vi
Kata Pengantar	vii
Daftar Isi	ix
Daftar Tabel	xii
Daftar Gambar	xiii
Daftar Lampiran	xiv
Abstrak	xv

BAB I: PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah	1
B. Rumusan Masalah	11
C. Tujuan Penelitian	11
D. Ruang Lingkup dan Keterbatasan Penelitian	12
E. Definisi Operasional	13
F. Sistematika Skripsi	14

BAB II: LANDASAN TEORI

A. Kualitas Pelayanan	16
1. Kualitas	16
2. Pelayanan	17
3. Kualitas Pelayanan	19
B. Wawasan	23
1. Pengertian Wawasan	23
2. Wawasan dalam Perbankan Syariah	24
C. <i>Skill</i>	27
1. Pengertian <i>Skill</i>	27
2. <i>Skill</i> dalam Perbankan Syariah	30
D. Etika	33
1. Pengertian Etika	33
2. Etika dalam Perbankan Syariah	34
E. Perbankan Syariah	42
F. Kajian Penelitian Terdahulu	53
G. Kerangka Konseptual	60
H. Hipotesis Penelitian	61

BAB III: METODE PENELITIAN

A. Pendekatan dan Jenis Penelitian	63
B. Populasi, Sampling dan Sampel Penelitian	63
C. Sumber Data, Variabel dan Skala Pengukurannya	65
D. Teknik Pengumpulan Data dan Instrumen Penelitian	68

E. Analisis Data	73
------------------------	----

BAB IV: HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Hasil Penelitian	81
1. Deskripsi Data.....	81
2. Penyajian Data dan Analisis Data	87
B. Pembahasan	107
1. Pengaruh wawasan pegawai bank terhadap kualitas pelayanan BNI Syariah Cabang Kediri	107
2. Pengaruh <i>skill</i> pegawai bank terhadap kualitas pelayanan BNI Syariah Cabang Kediri	111
3. Pengaruh etika pegawai bank terhadap kualitas pelayanan BNI Syariah Cabang Kediri	116
4. Pengaruh wawasan, <i>skill</i> dan etika pegawai bank secara bersama- sama terhadap kualitas pelayanan BNI Syariah Cabang Kediri	118

BAB V: PENUTUP

A. Kesimpulan	120
B. Saran-saran	121

DAFTAR RUJUKAN

LAMPIRAN-LAMPIRAN

DAFTAR TABEL

Tabel	Hal.
2.1 Konsep Islam dalam Bank Islam	45
3.1 Alternatif Jawaban Angket dan Skor	68
3.2 Kisi-kisi Instrumen yang Diperlukan untuk Mengukur Wawasan, <i>Skill</i> , Etika Pegawai Bank dan Kualitas Pelayanan BNI Syariah Kantor Cabang Kediri	71
3.3 Tabel Distribusi T.....	79
3.4 Tabel Distribusi F.....	80
4.1 Nama Pegawai PT Bank BNI Syariah Kantor Cabang Kediri dan Jabatannya	85
4.2 Jenis Kelamin Responden	87
4.3 Tingkat Pendidikan Responden	88
4.4 Pekerjaan Responden	88
4.5 Usia Responden	89
4.6 Frekuensi Jawaban Kuesioner Variabel Wawasan	90
4.7 Frekuensi Jawaban Kuesioner Variabel <i>Skill</i>	91
4.8 Frekuensi Jawaban Kuesioner Variabel Etika	91
4.9 Frekuensi Jawaban Kuesioner Variabel Kulitas Pelayanan	91
4.10 Hasil Uji Validitas	92
4.11 Hasil Uji Reliabilitas	94
4.12 Hasil Uji T	104

DAFTAR GAMBAR

Gambar	Hal.
2.1 Kerangka Konseptual	62
4.1 Struktur Organisasi PT Bank BNI Syariah	84
4.2 <i>One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test</i>	95
4.3 <i>Normal P-P Plots</i> untuk Variabel Wawasan	96
4.4 <i>Normal P-P Plots</i> untuk Variabel Skill	97
4.5 <i>Normal P-P Plots</i> untuk Variabel Etika	98
4.6 <i>Normal P-P Plots</i> untuk Variabel Kualitas Pelayanan	99
4.7 Hasil Uji Multikolinearitas	100
4.8 Hasil Uji Heteroskedastisitas	101
4.9 Hasil Uji Regresi Berganda	102
4.10 Hasil Uji F Statistik	106

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1	Instrumen Penelitian
Lampiran 2	Rekapitulasi Hasil Angket Nasabah
Lampiran 3	Hasil Uji Validitas Instrumen
Lampiran 4	Hasil Uji Reliabilitas Instrumen
Lampiran 5	Hasil Uji Linearitas
Lampiran 7	Hasil Analisis Regresi Berganda
Lampiran 8	Tabel Distribusi t
Lampiran 9	Tabel Distribusi F
Lampiran 10	Surat Ijin Penelitian
Lampiran 11	Surat Tanda Bukti Telah Melakukan Penelitian
Lampiran 12	Kartu Kendali Bimbingan Skripsi
Lampiran 13	Surat Pernyataan Keaslian Penelitian
Lampiran 14	Daftar Riwayat Hidup Peneliti

ABSTRAK

Skripsi dengan judul “Pengaruh Wawasan, *Skill* dan Etika Pegawai Bank terhadap Kualitas Pelayanan BNI Syariah Cabang Kediri” ini ditulis oleh Ika Septianawati, NIM. 3223113041, pembimbing H. Dede Nurohman, M.Ag..

Penelitian ini dilatarbelakangi oleh sebuah fenomena bahwa dalam praktik dunia perbankan saat ini, suatu lembaga keuangan syariah merekrut pegawai bank atau bankir yang berasal dari jurusan bukan perbankan atau perbankan syariah, misalnya berasal dari jurusan ilmu-ilmu murni, matematika atau kependidikan. Dalam hal ini peneliti mengadakan penelitian mengenai pengaruh wawasan, *skill* dan etika pegawai bank terhadap kualitas pelayanan dari BNI Syariah Cabang Kediri.

Rumusan masalah dalam penulisan skripsi ini adalah (1) Apakah wawasan pegawai bank berpengaruh signifikan terhadap kualitas pelayanan BNI Syariah Cabang Kediri? (2) Apakah *skill* pegawai bank berpengaruh signifikan terhadap kualitas pelayanan BNI Syariah Cabang Kediri? (3) Apakah etika pegawai bank berpengaruh signifikan terhadap kualitas pelayanan BNI Syariah Cabang Kediri? (4) Apakah variabel wawasan, *skill* dan etika pegawai bank secara bersama-sama berpengaruh signifikan terhadap kualitas pelayanan BNI Syariah Cabang Kediri? Adapun yang menjadi tujuan penelitian ini adalah (1) Untuk menguji pengaruh wawasan pegawai bank terhadap kualitas pelayanan BNI Syariah Cabang Kediri. (2) Untuk menguji pengaruh *skill* pegawai bank terhadap kualitas pelayanan BNI Syariah Cabang Kediri. (3) Untuk menguji pengaruh etika pegawai bank terhadap kualitas pelayanan BNI Syariah Cabang Kediri. (4) Untuk menguji pengaruh variabel wawasan, *skill* dan etika pegawai bank secara bersama-sama terhadap kualitas pelayanan BNI Syariah Cabang Kediri.

Skripsi ini bermanfaat bagi BNI Syariah sebagai sumbangan pemikiran dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan, bagi fakultas sebagai bahan kajian untuk perkuliahan, bagi peneliti selanjutnya sebagai bahan rujukan bagi peneliti selanjutnya.

Dalam penelitian ini digunakan metode angket, dokumentasi dan observasi. Angket digunakan untuk memperoleh data mengenai wawasan, *skill*, etika pegawai bank dan kualitas pelayanan BNI Syariah. Sedangkan dokumentasi dan observasi digunakan untuk menggali data mengenai dokumen BNI Syariah dan pelayanan BNI Syariah.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa wawasan pegawai bank berpengaruh signifikan terhadap kualitas pelayanan BNI Syariah Cabang Kediri, *skill* pegawai bank berpengaruh tidak signifikan terhadap kualitas pelayanan BNI Syariah Cabang Kediri, etika pegawai bank berpengaruh signifikan terhadap kualitas pelayanan BNI Syariah Cabang Kediri dan ketiga variabel wawasan, *skill* dan etika pegawai bank berpengaruh signifikan secara bersama-sama terhadap kualitas pelayanan BNI Syariah Cabang Kediri.

Kata kunci: Wawasan, *Skill*, Etika, Kualitas Pelayanan

ABSTRACT

Thesis with the title "Influence Insights, Skill and Ethics Bank Employee against BNI Syariah Branch Service Quality Kediri" was written by Ika Septianawati, NIM. 3223113041, supervisor H. Dede Nurohman, M.Ag ..

This research is motivated by a phenomenon that in practice the banking world today, an Islamic financial institution to recruit employees of the bank or banker who came from the direction of not banking or Islamic banking, for example, comes from the Department of pure sciences, mathematics or education. In this case the researchers conducting research on the effects of insight, skill and ethics of bankers to service quality of BNI Syariah Branch Kediri.

The problem of this thesis is (1) Does the bank employee's insight significant effect on the quality of service BNI Syariah Branch Kediri? (2) Is the bank employee's skill significant effect on the quality of service BNI Syariah Branch Kediri? (3) Does the bank employee's ethics significant effect on the quality of service BNI Syariah Branch Kediri? (4) Does the bank employee's insight, skill and ethical jointly a significant effect on the quality of service BNI Syariah Branch Kediri? As for the objectives of this study were (1) To test the influence of the bank employee's insight into the quality of service BNI Syariah Branch Kediri. (2) To test the influence of the bank employee's skill to service quality BNI Syariah Branch Kediri. (3) To test the influence of the bank employee's ethics to service quality BNI Syariah Branch Kediri. (4) To test the influence of insight, skill and ethical bank employee jointly to service quality BNI Syariah Branch Kediri.

This thesis is useful for BNI Syariah as contribute ideas to improve the quality of service, to the faculty as study materials for the course, for further research as reference material for further research.

In this study used questionnaire methods, documentation and observation. The questionnaire used to obtain data on the bank employee's insights, skills, ethics and service quality BNI Syariah. While documentation and observation are used to collect data about the document BNI Syariah and BNI Syariah services.

The results showed that the bank employee's insight significant effect on the quality of service BNI Syariah Branch Kediri, the bank employee's skill not significant effect on the quality of service BNI Syariah Branch Kediri, ethical bank employee significant effect on the quality of service BNI Syariah Branch Kediri and the bank employee's insight, skill and ethics influential significant jointly to service quality BNI Syariah Branch Kediri.

Keywords: Insights, Skill, Ethics, Quality of Service