

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Bank merupakan suatu lembaga keuangan yang memiliki kegiatan menarik simpanan dari nasabah yang kelebihan dana dan menyalurkan dana kepada nasabah yang kekurangan dana demi kesejahteraan dan kemajuan masyarakat. Sebagaimana disebutkan dalam Undang-undang No. 10 Tahun 1998 tentang Perbankan:

Bank adalah badan usaha yang menghimpun dana dari masyarakat dalam bentuk simpanan dan menyalurkannya kepada masyarakat dalam bentuk kredit dan/atau bentuk-bentuk lainnya dalam rangka meningkatkan taraf hidup rakyat banyak.³

Pada masa ini dunia perekonomian juga diramaikan oleh lembaga perbankan yang menggunakan prinsip bagi hasil atau dalam operasionalnya menggunakan ketentuan syariat Islam, yang disebut dengan bank syariah. Bank berdasarkan prinsip syariah ini diatur dalam Undang-undang No. 10 Tahun 1998.⁴ Bank syariah merupakan bank yang berprinsipkan syariah dalam operasionalnya serta tidak menggunakan sistem bunga, tetapi menggunakan sistem bagi hasil. Bank syariah ini berdiri karena adanya kebutuhan masyarakat Islam akan bank yang berlandaskan bukan pada bunga, karena bunga sangat menganiaya masyarakat apalagi masyarakat kurang sejahtera.

³ Ahmad Wardi Muslich, *Fiqh Muamalat*, (Jakarta: Amzah, 2010), hal. 498.

⁴ Malayu S.P. Hasibuan, *Dasar-dasar Perbankan*, (Jakarta: Bumi Aksara, 2009), hal. 39.

Walaupun jumlah bank syariah tidak sebanyak bank konvensional, namun keberadaannya telah mengguncang dunia ketika terjadi krisis moneter pada tahun 1998. Bank syariah yang pertama berdiri yakni Bank Muamalat Indonesia (BMI) berdiri pada tahun 1992. Pada masa krisis moneter Bank Muamalat Indonesia dapat berdiri dengan tegak walau badai krisis moneter menerjang dunia perekonomian, sementara bank-bank konvensional lain banyak yang bangkrut bahkan ada yang dimerger. Hal ini karena bank syariah tidak menggunakan prinsip bunga sebagaimana yang digunakan oleh bank konvensional. Tetapi bank syariah menggunakan prinsip bagi hasil dalam operasionalnya, sehingga ketika terjadi inflasi bank syariah tidak mendapat dampaknya.

Sesuai dengan Undang-undang No. 10 Tahun 1998, bank umum dapat menjalankan kegiatan usahanya berdasarkan prinsip syariah asal sesuai dengan ketentuan yang ditetapkan oleh Bank Indonesia.⁵ Setelah berdiri Bank Muamalat Indonesia, maka muncullah bank umum syariah yang lain seperti Bank Syariah Mandiri. Selain bank umum syariah, bank-bank konvensional juga membuka unit usaha syariah seperti BNI Syariah, Bank Jabar Syariah dan BRI Syariah. Setelah itu juga bermunculan Bank Perkreditan Rakyat Syariah (BPRS), antara lain: BPR Syariah Berkah Amal Sejahtera, BPR Dana Mardhatillah dan BPR Amanah Rabbaniah di Bandung, serta BPRS Baitul

⁵ Kasmir, *Manajemen Perbankan*, (Jakarta: Rajawali Pers, 2010), hal. 14.

Mu'awanah dan BPRS Cilegon Mandiri, di Serang dan Cilegon Provinsi Banten.⁶

Pada tanggal 29 April 2000 didirikan Unit Usaha Syariah (UUS) BNI dengan 5 kantor cabang di Yogyakarta, Malang, Pekalongan, Jepara dan Banjarmasin. Dari awal beroperasi hingga kini, BNI Syariah menunjukkan pertumbuhan yang signifikan. Asset meningkat dari Rp. 160 Milyar di Tahun 2001 menjadi 460 Milyar di Tahun 2002. Seiring dengan itu kinerja usaha juga mengalami peningkatan dengan pencapaian laba sebesar Rp. 7,2 Milyar dibanding tahun 2001 yang masih rugi sebesar 3,1 Milyar. Dana pihak ketiga meningkat sebesar 88% dari tahun 2001 menjadi Rp. 205 Milyar.⁷

Selain itu, pembiayaan juga meningkat 163% menjadi 292,9 Milyar. Data di atas menunjukkan bahwa perbankan syariah memiliki prospek yang baik dan akan terus berkembang di masa yang akan datang. Pada akhir tahun 2003 dana pihak ketiga meningkat 97.56% menjadi Rp405 milyar, pembiayaan meningkat sebesar 67.57% menjadi Rp490milyar sedangkan laba mencapai peningkatan sebesar 281.39% menjadi Rp.27.46 milyar. Pada tahun 2004 BNI Syariah mendapatkan penghargaan *The Most Profitable Islamic Bank* untuk yang kedua kalinya, penghargaan ini berdasarkan penilaian oleh *Karim Business Consulting* bekerja sama dengan Majalah Manajemen dan PPM.⁸

⁶ Ahmad Wardi Muslich, *Fiqh Muamalat...*, hal. 538.

⁷ BNI Syariah, *Sejarah Singkat BNI Syariah*,
<http://www.bnisyariah.tripod.com/profil.html>, diakses pada 5 Januari 2015.

⁸ *Ibid.*.

Menurut Moskowitz and Warwick dalam buku karya Kuat Ismanto, kecenderungan yang kini berlangsung adalah angkatan kerja dituntut memiliki pengetahuan baru (*knowledge-intensive, high tech-knowledge*) yang sesuai dengan dinamika perubahan yang tengah berlangsung. Tenaga kerja di sektor jasa di negara maju (kini sekitar 70 persen) dari tahun ke tahun semakin meningkat, dan tenaga paruh waktu (*part-timer*) juga semakin meningkat. Pola yang berubah ini menuntut “pengetahuan” baru dan “cara penanganan” (manajemen) yang baru. *Human capital* yang mengacu kepada pengetahuan, pendidikan, latihan, keahlian, ekspertis tenaga kerja perusahaan kini menjadi sangat penting dibandingkan dengan waktu-waktu lampau.⁹ Dengan demikian, wawasan dan skill sumber daya insani atau pegawai bank sangat penting dalam suatu lembaga keuangan syariah. Karena di tangan merekalah kunci keberhasilan pencapaian tujuan suatu lembaga keuangan syariah.

Semakin maraknya berbagai produk dan pelayanan jasa baru dari perbankan di Indonesia dan adanya teknologi komunikasi dan informasi yang semakin canggih memungkinkan transaksi dan pelayanan jasa perbankan dapat dilakukan dengan cepat, mudah dan dapat dilakukan oleh orang-orang yang berada pada negara berbeda. Kondisi ini semakin berkembang dengan adanya pasar bebas yang menjadikan mudahnya suatu negara memasuki perdagangan negara lain. Keadaan ini menuntut para bankir nasional untuk

⁹ Kuat Ismanto, *Manajemen Syari'ah: Implementasi TQM dalam Lembaga Keuangan Syari'ah*, (Yogyakarta: Pustaka Belajar, 2009), hal. 231.

memiliki keahlian dan kemampuan yang tinggi agar bank yang dikelolanya tetap berkembang dan mampu menyaingi bank-bank dari negara lain.

Para pegawai bank juga dituntut untuk mengelola banknya secara profesional, dimana menitikberatkan pada aspek pengetahuan, penguasaan keahlian/ teknologi, kemampuan operasional pekerjaan dan wawasan ke depan atau secara sederhana seorang pegawai bank yang profesional harus menguasai ilmu dan teknologi di bidang perbankan. Namun, penguasaan operasional ilmu dan teknologi saja belum cukup menjamin bahwa dalam menjalankan tugasnya para pegawai akan mentaati suatu kaidah atau norma bertingkah laku yang pantas dan perlu dijunjung tinggi yang disebut dengan etika.¹⁰

Kualitas pelayanan sangat dipengaruhi oleh tiga hal yaitu sistem, teknologi dan manusia. Faktor manusia ini memegang kontribusi sebesar 70%.¹¹ Besarnya prosentase kontribusi tersebut mengindikasikan bahwa manusia sebagai salah satu sumber daya yang ada dalam organisasi maupun perusahaan, memiliki pengaruh yang sangat penting demi kemajuan atau ketercapaian tujuan suatu perusahaan termasuk perbankan syariah atau lembaga keuangan syariah.

Lembaga keuangan syariah merupakan lembaga yang memiliki karakteristik yang berbeda dengan lembaga keuangan yang telah ada (lembaga keuangan konvensional), oleh karena itu menuntut kualifikasi sumber daya manusia yang berbeda pula. Sumber daya manusia adalah faktor

¹⁰ Malayu S.P. Hasibuan, *Dasar-dasar Perbankan...*, hal. 155.

¹¹ Daryanto dan Ismanto Setyabudi, *Konsumen dan Pelayanan Prima*, (Yogyakarta: Gava Media, 2014), hal. 53.

sentral dalam suatu organisasi, termasuk dalam lembaga keuangan syariah.¹² Kenyataan di lapangan, saat ini banyak pegawai lembaga keuangan syariah yang belum memiliki wawasan dan *skill* yang baik dalam menjalankan operasional bank syariah. Tidak jarang ditemui pegawai lembaga keuangan syariah kurang dapat memberi penjelasan yang benar sehingga calon nasabah menjadi ragu untuk menggunakan produk dan layanan lembaga keuangan syariah.

Dalam praktik dunia perbankan saat ini, suatu lembaga keuangan syariah merekrut pegawai bank yang berasal dari jurusan bukan perbankan atau perbankan syariah, misalnya berasal dari jurusan ilmu-ilmu murni, matematika atau kependidikan. Tentunya mereka kurang memiliki wawasan dan *skill* mengenai perbankan syariah dan operasionalnya. Begitu pula dengan masalah etika pegawai, tentunya mereka kurang mengetahui kode etik pegawai. Padahal etika pegawai tersebut penting untuk diketahui dan dipatuhi oleh pegawai bank, sehingga pegawai tidak menyeleweng atau melakukan tindak pidana perbankan dan bisa memberikan pelayanan yang terbaik untuk keberhasilan lembaga keuangan syariah tersebut.

Sikap lembaga keuangan syariah yang masih merekrut pegawai bank bukan dari jurusan perbankan itu pun karena adanya persepsi dari masyarakat yang menganggap bahwa lembaga keuangan syariah sama dengan lembaga keuangan konvensional. Padahal sebenarnya lembaga keuangan syariah dan konvensional itu memiliki karakteristik yang berbeda. Lembaga keuangan

¹² Kuat Ismanto, *Manajemen Syari'ah....* , hal. 221-222.

konvensional berdasarkan sistem bunga, sedangkan lembaga keuangan syariah tidak mengenal bunga karena bertentangan dengan syariah, tetapi menggunakan sistem bagi hasil.

Namun demikian, lembaga keuangan tetap harus memperhatikan kualitas pelayanannya. Dalam hal ini menitikberatkan pada sumber daya insani atau pegawai banknya yang merupakan poros keberhasilan dari suatu lembaga keuangan syariah. Sumber daya insani atau pegawai bank tersebut yang mengelola lembaga keuangan syariah bahkan ada pula yang berhadapan langsung dengan calon nasabah maupun yang telah menjadi nasabah. Dalam hal ini, etika pegawai bank pun perlu diperhatikan agar nasabah tetap loyal dengan lembaga keuangan syariah.

Hal ini sangat diperlukan oleh suatu lembaga keuangan syariah atau perbankan syariah demi ikut andil dalam dunia perbankan pada khususnya dan dalam dunia perekonomian pada umumnya. Maka tidak mengherankan jika para pemain atau lembaga keuangan baik syariah maupun konvensional berlomba-lomba untuk menampilkan yang terbaik atau memberikan pelayanan yang terbaik agar tidak kalah saing dengan para pesaingnya sehingga dapat tetap berdiri dan berlangsung usahanya. Walaupun masih ada pelaku usaha perbankan yang menghalalkan segala cara untuk meraih nomor satu dalam bisnis perbankan. Akan tetapi, hanya yang melakukan usaha perbankan yang mengindahkan etika saja yang mampu menarik nasabahnya. Etika ini yang menjadikan nasabah loyal dan mendapat image positif dari nasabah.

Adapun penelitian ini dilaksanakan di BNI Syariah Cabang Kediri karena BNI Syariah merupakan salah satu bank syariah yang memiliki kualifikasi pegawai bank syariah dengan mempertimbangkan jurusan non-perbankan atau non-perbankan syariah. Selain itu, BNI Syariah merupakan bank syariah yang memiliki kualitas pelayanan yang cukup baik dan *profitable*. Sehingga tepat digunakan untuk melakukan penelitian mengenai pengaruh wawasan, *skill* dan etika pegawai bank terhadap kualitas pelayanan.

Kemudian, dengan sumber daya insani atau pegawai bank bukan lulusan jurusan perbankan atau perbankan syariah, sehingga kurang memiliki wawasan mengenai perbankan, *skill* dalam mengoperasikan perbankan pun kurang dan kurangnya wawasan tentang etika pegawai bank, akankah berdampak bagi pelayanan pegawai terhadap nasabah? Hal ini tak sedikit terjadi dalam dunia perbankan syariah. Dengan keadaan ini, bank syariah ada yang mengalami perkembangan yang signifikan dalam operasional maupun profitabilitasnya. Selain itu, ada pula yang mengalami kemunduran karena kondisi yang terjadi ini.

Dalam penelitian Reksa Negara diketahui bahwa variabel prestasi belajar kejuruan, pengetahuan kewirausahaan dan soft skills secara bersama-sama tidak memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kesiapan berwirausaha. Sedangkan variabel soft skills memiliki pengaruh yang

signifikan terhadap kesiapan berwirausaha siswa bidang keahlian teknik pemesinan di SMKN 3 Yogyakarta.¹³

Penelitian Faizal Alam Islami mengungkapkan bahwa hard skill, soft skill dan motivasi berpengaruh terhadap kinerja tenaga penjualan PT Bumiputera wilayah Semarang.¹⁴ Sedangkan penelitian Supriyanto menunjukkan bahwa kemampuan dan motivasi kerja dosen berpengaruh signifikan terhadap kualitas layanan kepada mahasiswa.¹⁵

Penelitian Mega Herdiyanti menunjukkan bahwa terdapat hubungan antara etika birokrasi dengan kualitas pelayanan administrasi kependudukan dan pencatatan sipil di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Ketapang.¹⁶

Adapun penelitian Wahyu Adi Surya, dkk. mengemukakan bahwa variabel *employee knowledge* berpengaruh signifikan terhadap penggunaan SISDM. *Employee skill* juga berpengaruh signifikan terhadap penggunaan SISDM. *Employee knowledge* berpengaruh secara signifikan terhadap kinerja

¹³ Reksa Negara, *Pengaruh Prestasi Belajar Kejuruan, Pengetahuan Kewirausahaan dan Soft Skills Terhadap Kesiapan Berwirausaha Siswa Bidang Keahlian Teknik Pemesinan di SMKN 3 Yogyakarta*, Jurnal, t.t..

¹⁴ Faizal Alam Islami, *Analisis Pengaruh Hard Skill, Soft Skill, dan Motivasi terhadap Kinerja Tenaga Penjualan (Studi pada Tenaga Kerja Penjualan PT Bumiputera Wilayah Semarang)*, (Semarang: Skripsi Tidak Diterbitkan, 2012).

¹⁵ Supriyanto, *Pengaruh Kemampuan dan Motivasi Kerja Dosen terhadap Kualitas Layanan kepada Mahasiswa*, Jurnal Manajemen Bisnis Volume 1 No. 01, Edisi April 2011, hal. 71-72.

¹⁶ Mega Herdiyanti, *Pengaruh Etika Birokrasi Terhadap Kualitas Pelayanan Administrasi Kependudukan Di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Ketapang*, Jurnal Mahasiswa FISIP Universitas Tanjungpura, Pontianak. t.t.

karyawan. *Employee skill* juga berpengaruh secara signifikan terhadap kinerja karyawan.¹⁷

Penelitian Nurul Badriyah menunjukkan bahwa kompensasi berpengaruh tidak signifikan terhadap kinerja karyawan, sedangkan kemampuan karyawan berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan BNI Syariah Cabang Kediri, sedangkan pengaruh kedua variabel tersebut secara bersama-sama tidak berpengaruh secara signifikan.¹⁸

Penelitian Ketut Sudarma menunjukkan bahwa kemampuan individu, kepuasan kerja dan komitmen organisasional berpengaruh positif signifikan terhadap kinerja, dan kinerja berpengaruh positif signifikan terhadap kualitas pelayanan pada tenaga administrasi Universitas Semarang.¹⁹

Penelitian Helena J. Kristina, dkk. menunjukkan bahwa faktor self-leadership mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap tingkat penjualan yang dilakukan. Begitu pula pada faktor self efficacy baik self-efficacy strength maupun self efficacy skills mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap tingkat penjualan yang dilakukan oleh tenaga pemasar properti di wilayah Bumi Serpong Damai.²⁰

¹⁷ Wahyu Adi Surya, dkk., *Pengaruh Employee Knowledge, Skill, dan Ability (KSA) terhadap Penggunaan Sistem Informasi Sumberdaya Manusia dan Kinerja Karyawan*, Jurnal Administrasi Bisnis (JAB) Vol. 8 No. 1 Februari 2014, hal. 1.

¹⁸ Nurul Badriyah, *Pengaruh Pemberian Kompensasi Dan Kemampuan Karyawan terhadap Kinerja Karyawan di Bank BNI Syariah Cabang Kediri*, (Tulungagung, Skripsi Tidak Diterbitkan, 2014), hal. 73-77.

¹⁹ Ketut Sudarma, *Mencapai Sumber Daya Manusia Unggul (Analisis Kinerja dan Kualitas Pelayanan)*, JDM Vol. 3, No. 1, 2012, pp: 76-83.

²⁰ Helena J Kristina, Laurence dan Wisang Mahatmaja, *Pengaruh Softskills (Intrapersonal Skills) terhadap Kinerja Tenaga Pemasar Properti*, Inasea, Vol. 12 No.1, April 2011: 44-54, hal. 53-54.

Berdasarkan hasil pengamatan dan uraian di atas, maka peneliti tertarik untuk melakukan penelitian mengenai pengaruh wawasan, *skill* dan etika pegawai bank terhadap kualitas pelayanan pada dunia perbankan dengan judul “Pengaruh Wawasan, *Skill* dan Etika Pegawai Bank terhadap Kualitas Pelayanan BNI Syariah Cabang Kediri”.

B. Rumusan Masalah

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 wawasan, *skill* dan etika pegawai bank secara bersama-sama berpengaruh signifikan terhadap kualitas pelayanan BNI Syariah Cabang Kediri?

C. Tujuan Penelitian

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 wawasan, *skill* dan etika pegawai bank secara bersama-sama terhadap kualitas pelayanan BNI Syariah Cabang Kediri.

D. Ruang Lingkup dan Keterbatasan Penelitian

1. Ruang Lingkup

Adapun ruang lingkup penelitian tentang Pengaruh Wawasan, *Skill* dan Etika Pegawai Bank terhadap Kualitas Pelayanan BNI Syariah Cabang Kediri ini antara lain:

- a. wawasan, *skill*, dan etika pegawai bank
- b. kualitas pelayanan.

2. Keterbatasan Penelitian

Penulis menyadari penelitian ini belum sempurna, karena dalam penelitian ini peneliti menghadapi suatu keadaan yang tidak bisa dihindari antara lain:

- a. Kebijakan dari BNI Syariah mengharuskan penyebaran angket dilakukan oleh Bagian Operasional BNI Syariah Cabang Kediri dan peneliti tidak dapat *stand by* di lokasi penelitian
- b. Responden penelitian ini sebagian besar merupakan mahasiswa yang menjadi nasabah BNI Syariah Cabang Kediri

- c. Peneliti tidak dapat mengumpulkan data terkait tugas pokok dan fungsi divisi dalam BNI Syariah serta laporan laba rugi BNI Syariah karena terkait dengan rahasia bank.

E. Definisi Operasional

Untuk menghindari kesalahan persepsi mengenai penelitian ini, maka peneliti akan memberikan penjelasan dari variabel dalam penegasan istilah di bawah ini:

- a. Wawasan, yaitu hasil mewawas, tinjauan, pandangan, konsepsi cara pandang.²¹ Pengetahuan (*knowledge*) adalah informasi yang dimiliki seseorang untuk bidang tertentu.²²
- b. *Skill* adalah kemampuan untuk melaksanakan suatu tugas tertentu baik secara fisik maupun mental.²³
- c. Etika perbankan ialah suatu kesepakatan para bankir yang merupakan suatu norma sopan santun dalam menjalankan usahanya, dan merupakan prinsip-prinsip moral atau nilai-nilai mengenai hal-hal yang dianggap baik dan hal-hal yang dianggap tidak baik, serta tugas dan tanggung jawab unsur-unsur untuk mewujudkan hal yang baik dan mencegah hal yang tidak baik.²⁴

²¹ Kamus Bahasa Indonesia, *Wawasan*,

<http://kamusbahasaindonesia.org/wawasan/mirip#ixzz3ObLhPcgz>, diakses pada 12 Januari 2015.

²² Budi W. Soetjipto dkk., *Paradigma Baru Manajemen Sumber Daya Manusia*, (Jogjakarta: Amara Books, 2003), hal. 110.

²³ *Ibid.*, hal. 111.

²⁴ As. Mahmoeeddin, *Etika Bisnis Perbankan*, (Jakarta: Pustaka Sinar Harapan, 1994), hal. 25.

d. Goetsh dan Davis seperti yang dikutip oleh Tjiptono dan Diana, mengatakan: “kualitas merupakan suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan.”²⁵ Pelayanan atau *service* adalah setiap kegiatan atau manfaat yang dapat diberikan suatu pihak kepada pihak lainnya yang pada dasarnya tidak berwujud dan tidak pula berakibat pemilikan sesuatu dan produksinya dapat atau tidak dapat dikaitkan dengan suatu produk fisik (Philip Kotler).²⁶

Maksud dari Pengaruh Wawasan, *Skill* dan Etika Pegawai Bank terhadap Kualitas Pelayanan BNI Syariah Cabang Kediri yaitu meneliti pengaruh dari pemahaman atau pengetahuan pegawai mengenai prinsip-prinsip perbankan syariah dan produk-produknya, keterampilan yakni kemampuan pegawai untuk melakukan pekerjaannya dengan baik dan pelaksanaan pekerjaan pegawai bank sesuai dengan etika pegawai yang ada terhadap kualitas pelayanan BNI Syariah Cabang Kediri.

F. Sistematika Skripsi

Sistematika penulisan skripsi dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

BAB I PENDAHULUAN, terdiri dari latar belakang masalah, rumusan masalah, tujuan penelitian, kegunaan penelitian, ruang lingkup dan keterbatasan penelitian, definisi operasional dan sistematika skripsi.

²⁵ Kuat Ismanto, *Manajemen Syari'ah...*, hal. 144.

²⁶ Malayu S.P. Hasibuan, *Dasar-dasar Perbankan...*, hal. 153.

BAB II LANDASAN TEORI, terdiri dari kerangka teori yang membahas kualitas pelayanan, wawasan, *skill*, etika dan perbankan syariah; kajian penelitian terdahulu; kerangka konseptual; dan hipotesis penelitian.

BAB III METODE PENELITIAN, terdiri dari pendekatan dan jenis penelitian; populasi, sampling dan sampel penelitian; sumber data, variabel dan skala pengukurannya; teknik pengumpulan data dan instrumen penelitian; serta analisis data.

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN, terdiri dari deskripsi data dan pengujian hipotesis serta pembahasan hasil penelitian.

BAB V PENUTUP, terdiri dari kesimpulan dan saran.

BAB II

LANDASAN TEORI

A. Kualitas Pelayanan

1. Kualitas

Di bawah ini akan diuraikan beberapa definisi kualitas dari beberapa tokoh:

- a. Kualitas menurut Juran adalah kecocokan penggunaan produk untuk memenuhi kebutuhan dan kepuasan pelanggan.
- b. Menurut Crosby, kualitas adalah *onformanceto requirement*, yaitu sesuai dengan yang disyaratkan atau distandarkan. Suatu produk memiliki kualitas apabila sesuai dengan standar kualitas yang telah ditentukan.
- c. Menurut Deming, kualitas adalah kesesuaian dengan kebutuhan pasar.
- d. Menurut Feigenbaum, kualitas adalah kepuasan pelanggan sepenuhnya (*full customer satisfaction*) yaitu sesuai dengan apa yang diharapkan konsumen atas suatu produk.
- e. Menurut Garvin dan Davis, kualitas merupakan suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, manusia/ tenaga kerja, proses dan tugas, serta lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan pelanggan atau konsumen.

Dengan perubahan kualitas produk, diperlukan perubahan atau peningkatan keterampilan tenaga kerja, proses produksi dan tugas, serta lingkungan perusahaan.²⁷

Berdasarkan beberapa definisi di atas, menurut peneliti, kualitas merupakan suatu kondisi yang menggambarkan suatu produk atau jasa telah sesuai dengan standar atau telah memenuhi kebutuhan pasar, dalam hal ini sesuai dengan harapan para konsumen.

2. Pelayanan

Pelayanan adalah suatu aktivitas atau serangkaian aktivitas yang bersifat kasat mata (tidak dapat diraba) yang terjadi sebagai akibat adanya interaksi antara konsumen dan karyawan atau hal-hal lain yang disediakan oleh perusahaan pemberi pelayanan yang dimaksudkan untuk memecahkan permasalahan konsumen/ pelanggan.²⁸

Menurut Drs. H. Malayu S.P. Hasibuan, pelayanan adalah kegiatan pemberian jasa dari satu pihak kepada pihak lainnya. Pelayanan yang baik adalah pelayanan yang dilakukan secara ramah tamah, adil, cepat, tepat dan dengan etika yang baik sehingga memenuhi kebutuhan dan kepuasan bagi yang menerimanya. Ramah tamah dimaksudkan bahwa pelayanan dilakukan dengan wajah ceria, wajar dan dengan etika yang baik serta tidak menyinggung perasaan. Adil artinya pelayanan diberikan berdasarkan urutan antrian. Cepat dan tepat dimaksudkan pelayanan yang diberikan tidak bertele-tele dan harus baik dan benar. Etika adalah suatu

²⁷ M. Nur Nasution, *Manajemen Mutu Terpadu (Total Quality Management)*, (Bogor: Ghalia Indonesia, 2004), hal. 2-3.

²⁸ Daryanto dan Ismanto Setyabudi, *Konsumen dan Pelayanan Prima....*, hal. 135.

sistem moral perilaku yang berdasarkan peraturan dan norma-norma sosial, budaya dan agama yang berlaku dalam suatu masyarakat.²⁹

Dengan pelayanan dan etika yang baik dan benar akan menciptakan simpati, baik dari masyarakat maupun dari bank-bank saingan. Jika masyarakat simpati, akan menimbulkan kepercayaan sehingga pemasaran produk jasa bank itu akan lebih lancar. Pelayanan dan etika merupakan daya penarik bagi (calon) nasabah untuk menjadi nasabah, serta tidak menimbulkan persaingan yang tidak sehat antarsesama bank.³⁰

Menurut Boesono dalam buku karya Irham Fahmi, paling tidak ada tiga prinsip dalam operasional bank syariah yang berbeda dengan bank konvensional, terutama dalam pelayanan terhadap nasabah, yang harus dijaga oleh bankir, yaitu: (1) prinsip keadilan, yakni imbalan atas dasar bagi hasil dan margin keuntungan ditetapkan atas kesepakatan bersama antara bank dan nasabah, (2) prinsip kesetaraan, yakni nasabah penyimpan dana, pengguna dana dan bank memiliki hak, kewajiban, beban risiko dan keuntungan yang berimbang, dan (3) prinsip ketentraman, bahwa produk bank syariah mengikuti prinsip dan kaidah muamalah Islam (bebas riba dan menerapkan zakat harta).³¹

Berikut ini ciri-ciri pelayanan yang baik adalah sebagai berikut:

- a. Tersedia sarana dan prasarana yang baik

²⁹ Malayu S.P. Hasibuan, *Dasar-dasar Perbankan....*, hal. 152-153.

³⁰ *Ibid.*, hal. 153.

³¹ Irham Fahmi, *Bank dan Lembaga Keuangan Lainnya: Teori dan Praktik*, (Bandung: Alfabeta, 2014), hal.25-26.

- b. Tersedia personil yang baik
- c. Bertanggungjawab kepada setiap nasabah sejak awal hingga selesai
- d. Mampu melayani secara cepat dan tepat
- e. Mampu berkomunikasi
- f. Memberikan jaminan kerahasiaan setiap transaksi
- g. Memiliki pengetahuan dan kemampuan yang baik
- h. Berusaha memahami kebutuhan nasabah
- i. Mampu memberikan kepercayaan kepada nasabah.³²

3. Kualitas Pelayanan

Berdasarkan penelitian terhadap berbagai jasa, Zeithaml, Berry dan Parasuraman berhasil mengidentifikasi lima kelompok karakteristik yang digunakan oleh para pelanggan dalam mengevaluasi kualitas jasa yaitu:

- a. Bukti langsung (*tangibles*), meliputi fasilitas fisik, perlengkapan, pegawai, dan sarana komunikasi.
- b. Keandalan (*reliability*), yakni kemampuan memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan segera dan memuaskan.
- c. Daya tanggap (*responsiveness*) yaitu keinginan para staff untuk membantu para pelanggan dan memberikan pelayanan dengan tanggap.

³² Kasmir, *Manajemen Perbankan...*, hal. 232-234.

- d. Jaminan (*assurance*) mencakup kemampuan, kesopanan, dan sifat dapat dipercaya yang dimiliki para staf, bebas dari bahaya, risiko atau keragu-raguan.
- e. Empati, meliputi kemudahan dalam melakukan hubungan, komunikasi yang baik, dan memahami kebutuhan para pelanggan.³³

Mutu atau kualitas yang diwujudkan oleh lembaga keuangan syariah harus difokuskan pada konsumen di luar lembaga tersebut. Semua sumber kualitas di lingkungan lembaga keuangan syari'ah dapat dilihat manifestasinya melalui dimensi-dimensi kualitas, meliputi:

- a) Dimensi kinerja perusahaan
- b) Iklim kerja
- c) Nilai tambah
- d) Kesesuain dengan spesifikasi
- e) Kualitas pelayanan
- f) Persepsi masyarakat.³⁴

Upaya memberikan layanan yang terbaik dapat diwujudkan apabila kita dapat menonjolkan kemampuan, sikap, penampilan, perhatian, tindakan, dan tanggung jawab yang baik dan terkoordinasi.³⁵

Ada yang mengembangkan pelayanan prima dengan konsep A6, antara lain:

³³ Fandy Tjiptono dan Anastasia Diana, *Total Quality Management (TQM)*, (Yogyakarta: Andi, 2003), hal.27-28.

³⁴ Kuat Ismanto, *Manajemen Syari'ah...*, hal. 144-148.

³⁵ Atep Adya Barata, *Dasar-dasar Pelayanan Prima*, (Jakarta: Elex Media Komputindo, 2003), hal. 26.

- 1) Kemampuan (*ability*), yaitu pengetahuan dan keterampilan tertentu yang mutlak diperlukan untuk menunjang program layanan prima, yang meliputi kemampuan dalam bidang kerja yang ditekuni, melaksanakan komunikasi yang efektif, mengembangkan motivasi, dan menggunakan *public relation* sebagai instrumen dalam membina hubungan ke dalam dan ke luar organisasi/ perusahaan.
- 2) Sikap (*attitude*), yaitu perilaku atau perangai yang harus ditonjolkan ketika menghadapi pelanggan.
- 3) Penampilan (*appearance*), yaitu penampilan seseorang, baik yang bersifat fisik saja maupun fisik dan non-fisik, yang mampu merefleksikan kepercayaan diri dan kredibilitas dari pihak lain.
- 4) Perhatian (*attention*), yaitu kepedulian penuh terhadap pelanggan, baik yang berkaitan dengan perhatian akan kebutuhan dan keinginan pelanggan maupun pemahaman atas saran dan kritiknya.
- 5) Tindakan (*action*), yaitu berbagai kegiatan nyata yang harus dilakukan dalam memberikan layanan kepada pelanggan.
- 6) Tanggung Jawab (*accountability*), yaitu suatu sikap berperipihakan kepada pelanggan sebagai wujud kepedulian untuk menghindarkan atau meminimalkan kerugian atau ketidakpuasan pelanggan.³⁶

Ukuran kualitas pelayanan bukan hanya ditentukan oleh pihak yang melayani saja tetapi lebih banyak ditentukan oleh pihak yang dilayani, karena merekalah yang menikmati layanan sehingga dapat mengukur

³⁶ *Ibid.*, hal. 31-32.

kualitas pelayanan berdasarkan harapan-harapan mereka memenuhi kepuasannya.

Berkaitan dengan penyediaan jasa, kualitas kepada pelanggan eksternal ditentukan oleh beberapa faktor, antara lain:

- a) pola layanan dan tata cara penyediaan/ pembentukan jasa tertentu;
- b) pola layanan distribusi jasa;
- c) pola layanan penjualan jasa;
- d) pola layanan dalam penyampaian jasa;

Bila kita hubungkan dengan faktor-faktor penentu kualitas layanan maka kepuasan pelanggan eksternal sangat terkait dengan harapan-harapan dari para pelanggan eksternal itu sendiri.

Harapan pelanggan eksternal antara lain:

- a) Kemudahan dalam memperoleh barang dan atau jasa (*easy to get*)
- b) Persyaratan kualitas barang atau jasa (*quality and reliability*)
- c) Harga yang kompetitif (*competitive price*)
- d) Cara pelayanan yang tepat, cepat dan ramah (*best service*)
- e) Layanan purna jual sebagai jaminan dan tanggung jawab (*after sales service*).³⁷

Untuk mengukur kualitas pelayanan dalam penelitian ini, penulis akan menggunakan landasan teori lima karakteristik kualitas jasa dari Zeithaml, Berry dan Parasuraman yang meliputi bukti langsung

³⁷ *Ibid.*, hal. 36-38.

(*tangibles*), kehandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), dan empati.

B. Wawasan

1. Pengertian Wawasan

Penjelasan tentang makna konsep dan aplikasi profesionalisme tidak terlepas dari beberapa aspek penting yang saling terkait satu sama lain. Yakni menyangkut masalah pengetahuan (*knowledge*), aspek keterampilan (*skill*) dan sikap mental (*attitude*). Pengetahuan diperoleh dari proses belajar di bangku sekolah, dan/ lewat berbagai wahana kependidikan yang lain.³⁸

Persepsi timbul karena adanya dua faktor baik internal maupun eksternal. Faktor internal antaranya tergantung pada proses pemahaman sesuatu termasuk di dalamnya sistem nilai tujuan, kepercayaan dan tanggapannya terhadap hasil yang dicapai. Faktor eksternal berupa lingkungan. Kedua faktor ini menimbulkan persepsi karena didahului oleh suatu proses yang dikenal dengan komunikasi.

Persepsi meliputi semua proses yang dilakukan seseorang dalam memahami informasi mengenai lingkungannya. Proses pemahaman ini melalui penglihatan, pendengaran, perasaan dan penciuman. Dalam hubungannya dengan perilaku orang-orang dalam sesuatu organisasi,

³⁸ Tanri Abeng, *Dari Meja Tanri Abeng*, (Jakarta : Pustaka Sinar Harapan, 1997), hal. 3.

nampaknya ada tiga hal yang berkaitan yakni pemahaman lewat penglihatan, pendengaran dan perasaan.

Persepsi pada hakikatnya adalah proses kognitif yang dialami oleh setiap orang di dalam memahami informasi tentang lingkungannya, baik lewat penglihatan, pendengaran dan penciuman. Persepsi menurut David Krech yaitu peta kognitif individu itu bukanlah penyajian potografik dari suatu kenyataan fisik, melainkan agak bersifat konstruktif pribadi yang kurang sempurna mengenai obyek tertentu, diseleksi sesuai dengan kepentingan utamanya dan dipahami menurut kebiasaannya. Setiap pemahaman (*perceiver*) adalah pada tingkat tertentu bukanlah seniman yang representatif, karena lukisan gambar tentang kenyataan itu hanya menyatakan pandangan realitas individunya. Secara ringkas dapat disimpulkan bahwa persepsi adalah suatu proses kognitif yang kompleks dan meghasilkan suatu gambar unik tentang kenyataan yang barangkali sangat berbeda dari kenyataannya.³⁹

2. Wawasan dalam Perbankan Syariah

Kebanyakan orang tidak pernah menyadari posisi dirinya, sehingga ia (mereka) sama sekali tidak memahami peran dirinya dalam interaksi sosial, baik di lingkungan pekerjaan maupun di lingkungan kemasyarakatan.⁴⁰

Pemahaman terhadap konsep keuangan syari'ah menempati faktor yang menentukan eksistensi dan jati diri perbankan syari'ah di hadapan

³⁹ Miftah Thoha, *Perilaku Organisasi: Konsep Dasar dan Aplikasinya*, (Jakarta: Raja Grafindo, 2008), hal. 139-142.

⁴⁰ Atep Adya Barata, *Dasar-dasar Pelayanan Prima....*, hal. 5.

perbankan konvensional. Maka para praktisi dituntut memiliki pengetahuan perihal instrumen finansial dalam perbankan Islam, seperti dalam proses pembiayaan antara lain ada konsep *mudharabah*, *musyarakah*, *murabahah*, *qardh al-hasan*, sewa peralatan dan takaful. Dalam proses penghimpunan dana, digunakan prinsip tabungan *wadi'ah*, tabungan *mudharabah*, dan lain-lain. Praktisi lembaga keuangan dituntut untuk mengerti dan memahami, terutama beberapa konsep operasional yang menjadi produk-produk lembaga keuangan syari'ah di tempat dia bekerja.

Kesalahan pemahaman para praktisi sekitar produk-produk perbankan syariah dapat sangat mengganggu upaya-upaya untuk mewujudkan misi dan visi perbankan syari'ah yang dilandasi oleh nilai-nilai syari'ah. Akibatnya, sosialisasi produk-produk perbankan syari'ah kurang berjalan lancar dan membuat tingkat penggunaan jasa masyarakat terhadap produk layanan perbankan syari'ah masih sangat rendah.⁴¹

Menurut Sattar, para ulama' sepakat tentang mutlaknya umat Islam memahami dan mengetahui hukum *mu'amalah maaliyah* (ekonomi syari'ah). Belajar fiqh mu'amalah bagi umat Islam menjadi kewajiban (*fardhu 'ain*). Terlebih kewajiban ini adalah bagi para pelaku lembaga keuangan syari'ah, seperti sekarang ini. Berdasarkan ucapan Umar bin Khattab, yang diriwayatkan oleh Tarmizi, artinya:

⁴¹ Kwat Ismanto, *Manajemen Syariah...*, hal. 238-240.

“tidak boleh berjual-beli di pasar kita, kecuali orang yang benar-benar telah mengerti fiqh (muamalah) dalam agama Islam,” (HR. Tarmizi).⁴²

Pengertian muamalah pada mulanya memiliki cakupan yang luas, sebagaimana dirumuskan oleh Muhammad Yusuf Musa, yaitu peraturan-peraturan Allah yang harus diikuti dan ditaati dalam hidup bermasyarakat untuk menjaga kepentingan manusia. Namun belakangan ini pengertian muamalah lebih banyak dipahami sebagai “aturan-aturan Allah yang mengatur hubungan manusia dengan manusia dalam memperoleh dan mengembangkan harta benda” atau lebih tepatnya “aturan Islam tentang kegiatan ekonomi manusia”. Ada banyak tema yang harus dipelajari oleh para pelaku LKS, sehingga mereka betul-betul memahami fiqh mu’amalah.⁴³

Lembaga keuangan syari’ah khususnya bank syari’ah adalah lembaga yang cukup unik, sebab di dalamnya melibatkan orang-orang yang memiliki kualifikasi dan kompetensi yang bukan saja ahli dalam bidang ekonomi, keuangan dan perbankan, namun mereka harus memiliki kualifikasi dan kompetensi syari’ah. Oleh karena itu, sumber daya insani bank syari’ah harus mengembangkan hal tersebut.

Keahlian seseorang dalam bidang keuangan syari’ah akan terbangun secara baik yang memenuhi kriteria jika ditemukan satu di antara tiga tipe SDM berikut:

⁴² *Ibid.*, hal. 275-276.

⁴³ *Ibid.*, hal. 280.

- a. Spesialis ilmu syari'ah yang memahami ilmu ekonomi (termasuk ahli Tipe A)

Ahli Tipe A diharapkan memberikan kontribusi terhadap aspek normatif dalam area Sistem Ekonomi Islam (lembaga keuangan syari'ah), dengan menemukan prinsip-prinsip Islam di bidang ekonomi, serta menjawab persoalan-persoalan modern dalam sistem ekonomi (lembaga keuangan).

- b. Spesialis ilmu ekonomi yang mengenal syari'ah (termasuk ahli Tipe B)

Ahli Tipe B lebih diharapkan bisa melakukan analisis ekonomi positif terhadap operasional Sistem Ekonomi Islam (lembaga keuangan syari'ah).

- c. Mereka yang memiliki keahlian dalam syari'ah maupun ilmu ekonomi (termasuk ahli Tipe C)

Ahli Tipe C inilah yang sebenarnya diharapkan.⁴⁴

Berdasarkan Kuat Ismanto dalam bukunya *Manajemen Syariah: Implementasi TQM dalam Lembaga Keuangan Syari'ah* di atas, indikator dari variabel wawasan yang digunakan pada penelitian ini adalah sebagai berikut:

- 1) Memahami prinsip-prinsip operasional bank syariah
- 2) Memahami prinsip syariah dalam produk pendanaan bank syariah
- 3) Memahami prinsip syariah dalam produk pembiayaan bank syariah
- 4) Memahami prinsip syariah dalam jasa bank syariah.

⁴⁴ Muhammad, *Manajemen Bank Syariah*, (Yogyakarta: UPP AMP YKPN, 2005), hal. 169.

C. *Skill*

1. Pengertian *Skill*

Menurut Kamus Inggris Indonesia, *skill* berarti kecakapan, kepandaian, keterampilan dan keahlian.⁴⁵ Keterampilan didapat setelah pengetahuan itu dikonversikan dalam bentuk aplikasi pada pekerjaan sehari-hari. Ilmu tanpa dapat diaplikasikan sama artinya dengan belum memiliki atau menguasai keterampilan.⁴⁶

Kemampuan berasal dari kata dasar mampu yang dalam hubungan dengan tugas/ pekerjaan berarti dapat (kata sifat/ keadaan) melakukan tugas/ pekerjaan sehingga menghasilkan barang atau jasa sesuai dengan yang diharapkan. Kemampuan dengan sendirinya juga kata sifat/ keadaan yang ditujukan pada sifat atau keadaan seseorang yang dapat melaksanakan tugas/ pekerjaan atas dasar ketentuan-ketentuan yang ada.⁴⁷

Keahlian merupakan salah satu kualifikasi yang utama menjadi dasar dalam proses seleksi. Keahlian digolongkan ke dalam tiga macam, antara lain:

- a. *Technical skill*, yaitu jenis keahlian yang utama yang harus dimiliki oleh para pegawai pelaksana.
- b. *Human skill*, yaitu keahlian yang harus dimiliki oleh mereka yang akan memimpin beberapa orang bawahan, jadi baik pimpinan tingkat

⁴⁵ John M. Echols dan Hassan Shadily, *Kamus Inggris-Indonesia*, (Jakarta: Gramedia Pustaka Utama, 1976), hal. 530.

⁴⁶ Abeng Tanri, *Dari Meja Tanri Abeng...*, hal. 3-4.

⁴⁷ H.A.S. Moenir, *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*, (Jakarta: Bumi Aksara, 2008), hal. 116-117.

rendah, menengah maupun pimpinan tertinggi memerlukan *human skill*.

- c. *Conceptual skill*, yaitu keahlian yang harus dimiliki oleh mereka yang akan memegang jabatan pucuk pimpinan, ia keahlian yang dapat mengkoordinir segala aktivitas-aktivitas dari berbagai badan usaha untuk tertuju kepada realisasi tujuan perusahaan.⁴⁸

Kualitas menyangkut mutu sumber daya manusia yang di dalamnya memuat kemampuan, baik kemampuan fisik maupun nonfisik (kecerdasan dan mental).⁴⁹ Kemampuan merupakan suatu kapasitas individu untuk melaksanakan berbagai tugas dalam suatu pekerjaan. Seluruh kemampuan individu pada hakikatnya tersusun dari dua perangkat faktor, antara lain:

- a. Kemampuan intelektual

Kemampuan intelektual merupakan kemampuan yang diperlukan untuk menjalankan kegiatan mental. Tujuh dimensi yang sering dikutip yang membentuk kemampuan intelektual adalah kemahiran berhitung, pemahaman verbal, kecepatan perseptual, penalaran induktif, penalaran deduktif, visualisasi ruang dan ingatan.

- b. Kemampuan fisik

Kemampuan fisik yang khusus memiliki makna penting untuk melakukan pekerjaan-pekerjaan yang kurang menuntut keterampilan dan yang lebih terbakukan dengan sukses. Misalnya pekerjaan yang keberhasilannya menuntut stamina, kecekatan tangan, kekuatan

⁴⁸ M. Manullang dan Marihot Manullang, *Managemen Personalia*, (Yogyakarta: Gadjah Mada University Press, 2008), hal. 102.

⁴⁹ Kuat Ismanto, *Manajemen Syariah....*, hal. 228.

tungkai atau bakat-bakat serupa menurut manajemen untuk mengenali kapabilitas fisik seorang karyawan.

c. Kesesuaian pekerjaan-kemampuan.

Pekerjaan-pekerjaan mengajukan tuntutan berbeda-beda terhadap orang dan bahwa orang memiliki kemampuan yang berbeda. Kinerja karyawan ditingkatkan bila ada kesesuaian antara pekerjaan dengan kemampuan. Kemampuan intelektual atau fisik khusus yang diperlukan untuk kinerja yang memadai pada suatu pekerjaan, bergantung pada persyaratan kemampuan yang diminta dalam pekerjaan itu.⁵⁰

2. *Skill* dalam Perbankan Syariah

Menurut Mu'allim dan Abidin dalam buku karya Kuat Ismanto, profesionalitas praktisi lembaga keuangan syari'ah meliputi hal-hal sebagai berikut:

1. Kemampuan memberikan pelayanan yang bagus, cepat dan tepat kepada nasabah, serta bersikap empati.
2. Kemampuan yang mendalam dalam menjalankan fungsi-fungsi LKS, seperti, melakukan penagihan, survey, dan bahkan menjadi kasir, dan sebagainya.
3. Bertindak sesuai dengan tanggung jawab, bidangnya, prosedur, dan atau sesuai *job desk*. Ciri utamanya, memberikan pelayanan sesuai syari'ah.

⁵⁰ Siswanto dan Agus Sucipto, *Teori dan Perilaku Organisasi: Sebuah Tinjauan Integratif*, (Malang: UIN-Malang Press, 2008), hal. 166-167.

4. Kemampuan menarik nasabah untuk menabung di lembaga keuangan syari'ah. Selama ini, orang yang menabung di lembaga keuangan syari'ah ternyata lebih sedikit daripada orang yang mengajukan pembiayaan.
5. Kemampuan menimbulkan image positif di masyarakat, bahwa lembaga keuangan syari'ah seperti bank, hanya saja berprinsip syari'ah.
6. Kemampuan memberikan pelayanan secara sistematis menurut nomor urut yang jelas.
7. Kemampuan menerapkan konsep lembaga keuangan syari'ah dengan baik.

Berdasarkan pandangan-pandangan di atas, ada kecenderungan praktis dalam memaknai profesionalitas seorang praktisi lembaga keuangan syari'ah, seperti kemampuan memberikan pelayanan dengan baik, sistematis dan sesuai dengan syari'ah, mampu menarik perhatian dan partisipasi masyarakat untuk menabung dan mengakses lembaga keuangan syari'ah, meningkatkan *performance* lembaga keuangan syari'ah.

Pengertian profesional sendiri memiliki tiga unsur, antara lain: pertama, upah. Artinya seorang profesional mendapatkan penghasilan dari aktivitas profesinya sebagai tumpuan untuk hidup. Kedua, pengetahuan dan keterampilan khusus. Ketiga, etika profesi. Etika adalah nilai-nilai profesi yang harus dijaga sungguh-sungguh oleh kaum profesional, agar masyarakat tetap percaya pada profesi tersebut. Tuntutan terbesar seorang

praktisi lembaga keuangan syari'ah yang profesional adalah kemampuan memiliki pengetahuan yang mendalam mengenai konsep keuangan syari'ah, dan juga kemampuan mengamalkannya dengan sangat baik.⁵¹

Untuk mengukur variabel *skill*, indikator yang penulis gunakan bersumber dari pendapat Mu'allim dan Abidin yakni sebagai berikut:

- a) Kemampuan memberikan pelayanan yang bagus, cepat dan tepat kepada nasabah, serta bersikap empati.
- b) Kemampuan yang mendalam dalam menjalankan fungsi-fungsi LKS, seperti, melakukan penagihan, survey, dan bahkan menjadi kasir, dan sebagainya.
- c) Bertindak sesuai dengan tanggung jawab, bidangnya, prosedur, dan atau sesuai *job desk*. Ciri utamanya, memberikan pelayanan sesuai syari'ah.
- d) Kemampuan menarik nasabah untuk menabung di lembaga keuangan syari'ah. Selama ini, orang yang menabung di lembaga keuangan syari'ah ternyata lebih sedikit daripada orang yang mengajukan pembiayaan.
- e) Kemampuan menimbulkan image positif di masyarakat, bahwa lembaga keuangan syari'ah seperti bank, hanya saja berprinsip syari'ah.
- f) Kemampuan memberikan pelayanan secara sistematis menurut nomor urut yang jelas.

⁵¹ Kuat Ismanto, *Manajemen Syariah...*, hal. 235-237.

- g) Kemampuan menerapkan konsep lembaga keuangan syari'ah dengan baik.⁵²

D. Etika

1. Pengertian Etika

Etika berasal dari bahasa Yunani yaitu *ethos* yang mempunyai arti adat, akhlak, watak, perasaan, sikap, cara berfikir. Kalau dalam bentuk jamak (*ta etha*) berarti adat kebiasaan.

Menurut Ensiklopedia Pendidikan: “etika adalah filsafat tentang nilai-nilai, kesusilaan tentang baik dan buruk. Kecuali etika mempelajari nilai-nilai, ia juga merupakan pengetahuan tentang batin, tiap orang mempunyai ethos-nya yaitu sikap batin yang sesuai dengan norma-norma etik.”⁵³

Etika perbankan ialah suatu kesepakatan para bankir yang merupakan suatu norma sopan santun dalam menjalankan usahanya, dan merupakan prinsip-prinsip moral atau nilai-nilai mengenai hal-hal yang dianggap baik dan hal-hal yang dianggap tidak baik, serta tugas dan tanggung jawab unsur-unsur untuk mewujudkan hal yang baik dan mencegah hal yang tidak baik.⁵⁴

2. Etika dalam Perbankan Syariah

Sikap dan perilaku yang harus dijalankan oleh setiap pegawai bank adalah sebagai berikut:

⁵² *Ibid.*, hal. 235-236.

⁵³ As. Mahmoeddin, *Etika Bisnis Perbankan...*, hal. 24.

⁵⁴ *Ibid.*, hal. 25.

a. Jujur dalam bertindak dan bersikap

Kejujuran merupakan modal utama seseorang karyawan bank dalam melayani nasabah. Kejujuran dalam berkata, berbicara, bersikap maupun bertindak. Kejujuran itulah yang akan menimbulkan kepercayaan nasabah atas layanan yang diberikan.

b. Rajin, tepat waktu dan tidak pemalas

Seorang pegawai bank dituntut untuk cekatan dalam bekerja, pantang menyerah, selalu ingin tahu, tidak mudah putus asa dan tidak pemalas.

c. Selalu murah senyum

Dalam menghadapi nasabah atau tamu selalu murah senyum. Jangan sekali-kali bersikap murung atau cemberut.

d. Lemah lembut dan ramah tamah

Dalam bersikap, berbicara dan melayani nasabah atau tamu selalu lemah lembut dan ramah tamah sehingga dapat menarik minat tamu dan membuat nasabah betah berhubungan dengan bank.

e. Sopan santun, tutur kata dan hormat

Dalam memberikan pelayanan kepada nasabah selalu bersikap sopan santun, tutur kata dan hormat. Dengan demikian nasabah akan tunduk dan hormat terhadap karyawan bank tersebut.

f. Periang dan selalu ceria dan pandai bergaul

Dalam memberikan pelayanan tunjukkan sikap periang dan selalu ceria dan pandai bergaul, sehingga akan menyebabkan nasabah merasa cepat akrab dan merasa seperti teman lama.

g. Simpatik

Simpatik maksudnya memberikan pelayanan yang dapat menyenangkan dan tidak menjengkelkan.

h. Fleksibel

Dalam menghadapi nasabah, selalu memberikan pengertian dan suka mengalah kepada nasabah. Segala sesuatu dapat diselesaikan dan selalu ada jalan keluarnya dengan cara yang fleksibel.

i. Serius

Serius dalam melayani nasabah serta tabah dalam menghadapi nasabah yang sulit berkomunikasi atau yang suka ngeyel.

j. Memiliki rasa tanggung jawab

Bertanggung jawab terhadap pekerjaannya sampai nasabah merasa puas terhadap pelayanan yang diberikan.

k. Rasa memiliki perusahaan yang tinggi

Sehingga motivasi untuk melayani nasabah juga tinggi dan memiliki jiwa pengabdian, loyal dan setia terhadap perusahaan.

l. Suka menolong nasabah

Maksudnya suka menolong nasabah yang belum mengerti atau sedang mengalami kesulitan sampai menemui jalan keluarnya. Kemudian karyawan bank suka mengalah dan selalu bersikap tenang.⁵⁵

Menurut Zimmere yang dikutip oleh Kasmir dalam buku *Pemasaran Bank*, prinsip-prinsip umum etika yang mengarahkan perilaku, antara lain:

⁵⁵ Kasmir, *Pemasaran Bank*, (Jakarta: Kencana, 2004), hal. 189-191.

- a. Kejujuran.
- b. Integritas. Memegang prinsip kebenaran, melakukan kegiatan dengan terhormat, berani dan penuh pendirian.
- c. Memelihara janji. Pengusaha yang baik selalu memegang janji, mentaati janji, penuh komitmen dan dapat dipercaya.
- d. Kesetiaan. Hormat dan loyal kepada keluarga, perusahaan, bangsa dan negara. Mampu memegang rahasia dan melakukan kegiatan secara tepat dalam konteks profesional.
- e. Keadilan. Berlaku adil dan berbudi luhur, bersedia mengakui kesalahan dan kebaikan orang lain, toleransi terhadap keberagaman.
- f. Suka membantu orang. Saling membantu, suka menolong, memiliki belas kasihan terhadap orang lain maupun masyarakat.
- g. Hormat kepada orang lain.
- h. Kewarganegaraan yang bertanggung jawab. Berlaku sebagai warga negara yang baik, mentaati aturan agama, negara, penuh kesadaran sosial.
- i. Mengejar keunggulan. Melakukan kegiatan dengan baik sesuai kemampuan dan kompetensi. Mengejar keunggulan dalam segala hal dan penuh komitmen.
- j. Dapat dipertanggungjawabkan. Segala kegiatan atau aktivitas dapat dipertanggungjawabkan secara moral, legal formal.⁵⁶

⁵⁶ R. Heru Kristanti HC, *Kewirausahaan (Entrepreneurship)*, (Yogyakarta: Graha Ilmu, 2009), hal. 188.

Peranan pegawai bank dari berbagai strata secara profesional dalam pelaksanaan tugasnya juga memiliki kontribusi besar terhadap setiap keputusan yang dibuat manajemen. Profesionalisme mengandung arti sangat luas, baik ditinjau dari segi pengetahuan, kemampuan teknis, keahlian, pengalaman dan wawasan yang berjangkauan ke depan.

Kualitas keberhasilan sebagai seorang bankir agar mempunyai nilai yang tinggi, di samping diukur dari kemampuan juga kemauan memahami dan melaksanakan etika luhur yang berlaku dan diterima sebagai norma atau nilai kepantasan dalam menjalankan profesinya di masyarakat. Menyadari pentingnya etika bagi setiap profesi khususnya di bidang perbankan maka telah dikeluarkan *Kode Etik Bankir* sebagai alat penuntun profesi berisi nilai-nilai dan norma-norma untuk bertingkah laku secara baik dan pantas yang terdiri dari sembilan prinsip yang maknanya dapat dijabarkan sebagai berikut:

- 1) Seorang bankir patuh dan taat pada ketentuan perundang-undangan dan peraturan yang berlaku

Prinsip ini maknanya tidak membenarkan seorang bankir untuk melakukan suatu tindakan yang diketahi atau sepatutnya diketahuinya, melanggar peraturan, undang-undang atau hukum yang berlaku. Perbuatan melawan hukum tidak terbatas pada ketentuan tertulis saja melainkan juga atas ketentuan yang tidak tertulis, seperti kebiasaan dan kepatuhan dalam masyarakat.

Mengingat ketentuan di bidang perbankan sangat kompleks dan terus berkembang, seorang bankir belum tentu memahami seluruh ketentuan yang berlaku. Jalan terbaik yang dapat dilakukan bankir dalam melaksanakan tugasnya adalah mengikuti ketentuan operasional dan prosedur tertulis yang baku.

- 2) Seorang bankir melakukan pencatatan yang benar mengenai segala transaksi yang bertalian dengan kegiatan banknya

Seorang bankir harus menghindari pencatatan transaksi secara tidak benar, melapor kepada atasannya apabila mengetahui terjadinya pencatatan yang tidak benar, serta membantu pemeriksa internal maupun eksternal untuk meneliti apabila diketahui terjadi pencatatan yang tidak benar.

- 3) Seorang bankir menghindarkan diri dari persaingan yang tidak sehat

Para bankir pada suatu bank atau bersamaan dengan bankir lainnya tidak dibenarkan melakukan kerja sama berupa kesepakatan atau perjanjian yang curang atau tidak sehat, dengan tujuan untuk memenangkan persaingan atau menjatuhkan bank lainnya secara tidak jujur dan sehat.

- 4) Seorang bankir tidak menyalahgunakan wewenangnya untuk kepentingan pribadi

Bankir dalam mengelola dana bank yang sebagian besar merupakan amanat nasabahnya tidak dibenarkan mengambil manfaat,

kesempatan atau menyalahgunakan untuk kepentingan orang lain yang akan merugikan kepentingan bank dan masyarakat.

- 5) Seorang bankir menghindarkan diri dari keterlibatan pengambilan keputusan jika terdapat pertentangan kepentingan

Loyalitas bankir sebagai pegawai bank idealnya adalah terhadap kepentingan banknya sehingga tidak dibenarkan mengambil suatu keputusan atas nama bank terhadap suatu urusan yang di dalamnya terdapat kepentingan pribadi.

- 6) Seorang bankir menjaga kerahasiaan nasabah dan banknya

Bankir harus menjaga dan melindungi segala informasi maupun data nasabah/ bank yang tercatat pada dokumen bank yang wajib dirahasiakan menurut kelaziman dalam dunia perbankan sehingga bankir dilarang memberikan data dan informasi tersebut kepada pihak ketiga yang tidak berkepentingan.

- 7) Seorang bankir memperhitungkan dampak yang merugikan dari setiap kebijakan yang diterapkan banknya terhadap keadaan ekonomi, sosial dan lingkungan

Salah satu tujuan pendirian bank adalah untuk memenuhi keperluan masyarakat, termasuk pegawai bank, pemegang saham, nasabah dan perekonomian secara nasional. Artinya keputusan bisnis yang akan dibuat bankir harus memperhatikan dampak yang mungkin terjadi secara ekonomi, sosial, dan politis.

- 8) Seorang bankir tidak menerima hadiah atau imbalan yang memperkaya diri pribadi maupun keluarganya

Seorang bankir bersama-sama dengan bankir lainnya dalam membuat suatu keputusan harus objektif dan menguntungkan bank sehingga tidak dibenarkan menggunakan kedudukannya untuk mencari keuntungan pribadi dari pihak-pihak yang akan atau telah mengadakan hubungan dengan bank, di samping itu tidak menerima suatu pemberian, hadiah, atau imbalan dari mereka baik uang, barang, jasa, *fee*, hak khusus tertentu, kenikmatan, hiburan, akomodasi atau sejenisnya yang mempunyai nilai dan dapat mempengaruhi terhadap integritas keputusan yang telah atau akan dibuat bankir.

- 9) Seorang bankir tidak melakukan perbuatan tercela yang dapat merugikan citra profesinya

Bankir harus menjaga citra diri dan banknya sehingga tidak dibenarkan di dalam atau di luar bank melakukan perbuatan atau tindakan dan sikap tercela yang dapat merugikan profesinya yang secara langsung atau tidak langsung akan menurunkan citra banknya.⁵⁷

Demi tercapainya perbankan yang sehat dan tertib di negara kita, bankir melaksanakan hal berikut ini:

- 1) Etika kewajiban dan tugas komisaris
- 2) Etika kewajiban dan tugas direksi bank

⁵⁷ Malayu S.P. Hasibuan, *Dasar-dasar Perbankan...*, hal. 156-160.

- 3) Etika kepegawaian bank
- 4) Etika kewajiban nasabah
- 5) Hal-hal yang dilarang
- 6) Etika rahasia bank
- 7) Etika perbankan dalam hubungan bankir dan nasabah; prinsip saling menguntungkan
- 8) Mendidik nasabah
- 9) Memberi nasihat
- 10) Etika perbankan lainnya; laporan ke Bank Indonesia
- 11) Mengumumkan neraca triwulan dan tahunan
- 12) Membayar pajak
- 13) Kewajiban internasional.⁵⁸

Indikator dari variabel etika dalam penelitian ini berlandaskan pada kajian mengenai sikap dan perilaku pegawai bank dalam buku “*Pemasaran Bank*” karya Kasmir, antara lain:

- a. Jujur dalam bertindak dan bersikap
- b. Tepat waktu
- c. Selalu murah senyum
- d. Lemah lembut dan ramah tamah
- e. Sopan santun, tutur kata dan hormat
- f. Simpatik
- g. Serius

⁵⁸ O.P. Simorangkir, *Etika Bisnis, Jabatan dan Perbankan*, (Jakarta: Rineka Cipta, 2003), hal. 167-173.

- h. Memiliki rasa tanggung jawab
- i. Suka menolong nasabah.

E. Perbankan Syariah

Pengertian bank dalam Pasal 1 Bab 1 Undang-undang RI No. 21 Tahun 2008 adalah badan usaha yang menghimpun dana dari masyarakat dalam bentuk simpanan dan menyalurkannya kepada masyarakat dalam bentuk kredit dan/atau bentuk lainnya dalam melaksanakan kegiatan usahanya. Sedangkan bank syariah adalah bank yang menjalankan kegiatan usahanya berdasarkan prinsip syariah dan menurut jenisnya terdiri atas bank umum syariah dan bank pembiayaan rakyat syariah.⁵⁹

Sudarsono yang dikutip oleh Irham Fahmi berpendapat bahwa yang dimaksud dengan bank syariah adalah lembaga keuangan yang usaha pokoknya memberikan kredit dan jasa-jasa lain dalam lalu-lintas pembayaran serta peredaran uang yang beroperasi pada prinsip-prinsip syariah.⁶⁰

Di Indonesia, undang-undang yang mengatur tentang perbankan adalah Undang-undang Nomor 10 Tahun 1992 yang diubah dengan Undang-undang Nomor 23 Tahun 1999 tentang Bank Indonesia. Sebagai bank yang berlandaskan syariah, bank syariah juga berpedoman pada ketentuan hukum syariah yang bersumber pada Al-Qur'an dan Hadits.⁶¹

⁵⁹ Redaksi Sinar Grafika, *UU Perbankan Syariah 2008 (UU No. 21 Th. 2008)*, (Jakarta: Sinar Grafika, 2009), hal. 3-4.

⁶⁰ Irham Fahmi, *Bank dan Lembaga Keuangan Lainnya....*, hal. 21.

⁶¹ Ahmad Wardi Muslich, *Fiqh Muamalat....*, hal. 516.

Operasional produk Bank Islam di Indonesia dijalankan berdasarkan Undang-undang, Peraturan Bank Indonesia dan Surat Keputusan Direksi Bank Indonesia, sebagai berikut:

1. Undang-undang No. 10 Tahun 1998, tentang Perubahan atas Undang-undang No. 7 Tahun 1992 tentang Perbankan.
2. Undang-undang Republik Indonesia No. 23 Tahun 1999 tentang Bank Indonesia.
3. Undang-undang No. 21 Tahun 2008 tentang Bank Syariah.⁶²

Dengan prosedur yang didasarkan hukum Islam, maka bentuk-bentuk usaha dan pinjam-meminjam uang harus mengikuti ketentuan dalam Al-Qur'an dan Hadits yang antara lain dapat disebutkan sebagai berikut:

1. Prinsip simpanan, dikenal dengan istilah *Al-Wadi'ah*, yaitu perjanjian antara pemilik barang (termasuk uang), dimana pihak penyimpan bersedia menyimpan dan menjaga keselamatan barang yang dititipkan kepadanya. Prinsip ini diembangkan dalam bentuk produk simpanan yaitu Giro *Wadi'ah* dan Tabungan *Wadi'ah*.
2. Prinsip bagi-hasil. Pada prinsip ini dikenal dengan tiga istilah, antara lain: *musyarakah*, *mudharabah*, *muzara'ah*. Prinsip *mudharabah* dijadikan dasar produk tabungan dan deposito. Sedangkan prinsip *musyarakah* dan *muzara'ah* dijadikan sebagai dasar pengembangan prosuk pembiayaan.
3. Prinsip pengembalian keuntungan. Hal ini disederhanakan dengan istilah jual beli, yaitu hak proses pemindahan hak milik barang atau aset dengan

⁶² Veithzal Rivai dan Rifki Ismail, *Islamic Risk Management for Islamic Bank: Risiko Bukan untuk Ditakuti, tapi Dihadapi dengan Cerdik, Cerdas dan Profesional*, (Jakarta: Gramedia Pustaka Utama, 2013), hal. 34.

menggunakan uang sebagai media. Prinsip ini dijadikan dasar pengembangan produk pembiayaan.

4. Prinsip sewa, yaitu perjanjian antara pemilik barang dengan penyewa yang memperbolehkan penyewa untuk memanfaatkan barang tersebut dengan membayar sewa sesuai dengan perjanjian kedua pihak. Ada tiga jenis ijarah antara lain: (a) *ijarah mutlaqah (leasing)*, (b) *ba'i ut ta'jiri (hire purchase)*, (c) *musyarakah mutanaqisah (decreasing participation)*.
5. Prinsip pengambilan *fee*, yang dibagi menjadi empat, antara lain: (a) *al-kafalah (guarantee)*, (b) *al wakalah*, (c) *hiwalah*, (d) *al jo'alah*. Prinsip ini dijadikan dasar pengembangan produk jasa layanan (*service*).
6. Prinsip biaya administrasi (*al qard al hasan/benevolent loan*), yakni perjanjian pinjam-meminjam uang atau barang dengan tujuan untuk membantu menerima pinjaman. Penerima pinjaman wajib mengembalikan utangnya dalam jumlah yang sama dan apabila peminjam tidak mampu mengembalikan pada waktunya maka peminjam tidak boleh dikenai sanksi. Atas kerelaannya peminjam diperbolehkan memberikan imbalan kepada pemilik barang/ uang. ringkasan mengenai bentuk usaha yang dilakukan oleh bank tersebut bisa dilihat pada tabel di bawah ini.⁶³

⁶³ *Ibid.*, hal. 34-37.

Tabel 2.1
Konsep Islam dalam Bank Islam

Nama Prinsip	Jenis-jenis Produk Syariah	Penerapannya dalam Sistem Perbankan	Keterangan
Simpanan	<i>Al Wadi'ah</i>	<i>Current Account</i> <i>Saving Account</i>	<i>Al Wadi'ah</i> dapat dikombinasikan dengan <i>Al Mudharabah</i> untuk investasi, dengan <i>Al Wakalah</i> untuk pembukaan L/C, dengan <i>Al Kafalah</i> untuk garansi.
Bagi-hasil	<i>Al Mudharabah</i> <i>Al Musyarakah</i> <i>Al Muzaraah</i> <i>Al Musaqot</i>	<i>Investment Account</i> <i>Saving Account</i> <i>Project Financing</i> <i>Project Financing</i> <i>Plantation Credit</i> <i>Financing</i>	Deposito dapat dipergunakan untuk <i>general investment</i> melalui <i>pool of fund</i>
Pengambilan Keuntungan	<i>Bai Al Murabahah</i> <i>Bai Bithaman Ajil</i> <i>Bai At Takjiri</i> <i>Bai As Salam</i> <i>Bai Al Istishna</i>	<i>Trade Financing</i> <i>Letter of Credit</i> <i>Trade Financing</i>	
Sewa	<i>Ijarah</i> <i>Bai At Takjiri</i> <i>Musyarakah</i> <i>Mutanaqisoh</i>	<i>Leasing</i> <i>Hire Purchase</i> <i>Decreasing</i> <i>Participation</i>	
Pengambilan fee	<i>Al Kafalah</i> <i>Al Hiwalah</i> <i>Al Jo'alah</i> <i>Al Wakalah</i>	<i>Guarantee</i> <i>Debts Transfer</i> <i>Special Service</i> <i>Letter of Credit</i>	
Kebajikan (Tabarru')	<i>Al Qard Al Hasan</i>	<i>Benevolent Loan</i>	Biaya administrasi hanya dapat diambil untuk faktor-faktor yang menunjukkan terjadinya kontrak seperti biaya notaris, materai peninjauan proyek

Sumber: M. Syafi'i Antonio, Konsep Syariah Bank Islam, 1992 dalam Veithzal Rivai dan Rifki Ismail, *Islamic Risk Management for Islamic Bank*, 2013

Lima konsep dasar yang ditemukan dalam produk-produk lembaga keuangan bank syari'ah dan lembaga keuangan bukan bank syari'ah untuk dioperasionalkan, meliputi:

- a. Prinsip simpanan murni (*al-wadi'ah*)

Prinsip simpanan murni merupakan fasilitas yang diberikan oleh bank syariah untuk memberikan kesempatan kepada pihak yang kelebihan dana untuk menyimpan dananya dalam bentuk *al-wadi'ah*. Fasilitas *al-wadi'ah* diberikan untuk tujuan mendapatkan keuntungan seperti tabungan dan giro.

b. Prinsip bagi hasil (*syirkah*)

Sistem ini adalah suatu sistem yang meliputi tata cara pembagian hasil usaha antara penyedia dana dengan pengelola dana. Pembagian hasil usaha ini dapat terjadi antara bank dengan penyimpan dana, maupun antara bank dengan nasabah penerima dana.

c. Prinsip jual beli (*at-tijarah*)

Prinsip ini merupakan suatu sistem yang menerapkan tata cara jual beli, dimana bank akan membeli terlebih dahulu barang yang dibutuhkan atau mengangkat nasabah sebagai agen bank melakukan pembelian barang atas nama bank, kemudian bank menjual barang tersebut kepada nasabah dengan harga sejumlah harga beli ditambah keuntungan (*margin*). Implikasinya terhadap berupa *murabahah*, *salam* dan *istishna'*.

d. Prinsip sewa (*al-ijarah*)

Prinsip ini terbagi dalam dua jenis, yaitu: a. Ijarah murni, dimana penyewaan traktor dan alat-alat produksi lainnya, dalam hal ini bank dapat membeli dahulu *equipment* yang dibutuhkan nasabah kemudian menyewakan dalam waktu dan hanya yang telah disepakati kepada nasabah; b. *Bai al ijarah* atau *ijarah al muntahiya bit tamlik* merupakan

penggabungan sewa dan beli, dimana penyewa mempunyai hak untuk memiliki barang pada akhir masa sewa.

e. Prinsip jasa/ *fee* (*al- ajr walumullah*)

Prinsip ini meliputi seluruh layanan non-pembiayaan yang diberikan bank. Bentuk produk yang berdasarkan prinsip ini antara lain Bank Garansi, Kliring, Inkaso, Jasa, Transfer, dll.⁶⁴

Fungsi utama bank syariah memiliki tiga fungsi antara lain:

1. Penghimpunan dana masyarakat

Bank syariah menghimpun dana dari masyarakat dalam bentuk titipan dengan menggunakan akad *al-wadiah* dan dalam bentuk investasi dengan menggunakan akad *al-mudharabah*.

Return merupakan imbalan yang diperoleh nasabah atas sejumlah dana yang diinvestasikan di bank. Imbalan yang diberikan oleh bank bisa dalam bentuk bonus untuk dana yang dititipkan dengan menggunakan akad *al-wadiah* dan bagi hasil untuk dana yang diinvestasikan menggunakan akad *al-mudharabah*. Dalam menghimpun dana pihak ketiga bank syariah menawarkan produk titipan dan investasi antara lain giro *wadiah*, tabungan *wadiah*, tabungan *mudharabah*, dan deposito *mudharabah*, serta investasi syariah lainnya yang diperkenankan sesuai dengan sistem operasional syariah.

2. Penyaluran dana kepada masyarakat

⁶⁴ Muhammad, *Manajemen Bank Syariah....*, hal. 87.

Kegiatan penyaluran dana kepada masyarakat, di samping merupakan aktivitas yang dapat menghasilkan keuntungan berupa pendapatan margin keuntungan dan bagi hasil, juga untuk memanfaatkan dana yang *idle (idle fund)*. Pembiayaan bank syariah dibagi menjadi beberapa jenis, antara lain:

- a. Transaksi bagi hasil dalam bentuk *mudharabah* dan *musyarakah*
- b. Transaksi sewa menyewa dalam bentuk *ijarah* atau sewa beli dalam bentuk *ijarah muntahiya bittamlik*.
- c. Transaksi jual beli dalam bentuk piutang *murabahah*, *salam* dan *istishna'*
- d. Transaksi pinjam meminjam dalam bentuk piutang *qardh*
- e. Transaksi sewa menyewa jasa dalam bentuk *ijarah* untuk transaksi multijasa.

3. Pelayanan jasa bank

Berbagai produk pelayanan jasa yang dapat diberikan oleh bank syariah antara lain jasa pengiriman uang (transfer), pemindahbukuan, penagihan surat berharga, kliring, *letter of credit*, inkaso, garansi bank dan pelayanan jasa bank lainnya. Dengan pelayanan jasa, bank syariah mendapat imbalan berupa *fee* yang disebut *fee based income*.⁶⁵

Berikut ini diuraikan tentang tugas dari masing-masing bagian yang terkait dengan sistem operasional bank syariah:

- a. Direksi

⁶⁵ Ismail, *Perbankan Syariah*, (Jakarta: Kencana, 2011), hal. 39-43.

Direksi bertugas dalam memimpin dan mengawasi kegiatan bank syariah sehari-hari, sesuai dengan kebijaksanaan umum yang telah disetujui Dewan Komisaris dalam RUPS.

b. Bidang marketing

Bidang marketing bertugas untuk membantu direksi dalam menangani tugas-tugas khususnya yang menyangkut bidang marketing dan pembiayaan (kredit). Di samping itu berfungsi juga sebagai *supervisi* dan pekerjaan lain sesuai dengan ketentuan/ *policy* manajemen.

c. Bidang operasional

Tugas-tugas pokok bidang operasional, sebagai berikut:

- 1) Melaksanakan supervisi terhadap setiap pelayanan dan pengamanan jasa-jasa perbankan dari setiap unit/ bagian yang berada di bawah tanggung jawabnya
- 2) Melakukan monitoring, evaluasi, review dan kondisi terhadap pelaksanaan tugas-tugas pelayanan di bidang operasional.

d. Bidang umum

Bidang umum sebagai staf/ karyawan bank yang bertugas untuk membantu penyediaan sarana kebutuhan karyawan atau perusahaan agar dapat menjalankan tugasnya dengan baik. Di samping itu berfungsi sebagai sekretariat. Demikian pula tugas-tugas terkait dengan urusan personalia/ kepegawaian.

e. Bidang pengawasan

Tugas pokoknya yaitu mengawasi seluruh kegiatan bank syariah agar dapat berjalan lancar sehingga dapat mencapai keberhasilan secara baik.

Tugas-tugas khusus (*Job Spesification*), bagian-bagian yang termasuk dalam menangani secara khusus pada operasinal bank syariah meliputi:

- 1) Mobilisasi dana/ *funding*, bertugas dalam pengumpulan dana masyarakat sesuai dengan *funding* yang ada, seperti saham, Deposito *Mudharabah*, Tabungan *Mudharabah*, Titipan *Wadi'ah yad Dhamanah*, zakat, infaq dan shadaqah.
- 2) *Account Officer* (A/O) atau pembinaan pembiayaan, bertugas memproses calon debitur atau permohonan pembiayaan sehingga menjadi debitur. Juga menyelesaikan kasus atau masalah debitur yang mungkin terjadi.
- 3) Bagian *support* pembiayaan, bersama dengan A/O mengadakan penilaian permohonan pembiayaan sehingga memenuhi kriteria dan persyaratannya. A/O dalam memproses calon debitur dalam keandalannya (kelayakannya), sedangkan bagian *support* pembiayaan dari segi keabsahannya, seperti kebenaran lampiran, usaha maupun penggunaan pembiayaan, keabsahan jaminan, dan lain-lain keabsahan.
- 4) Bagian administrasi pembiayaan, setelah pemohon menjadi debitur mulai dari pencairan dananya sampai pelunasan ataupun pembayaran-pembayaran debitur akan ditangani oleh bagian administrasi pembiayaan.

- 5) Bagian pengawasan pembiayaan, bertugas untuk memantau pembiayaan antara lain membuat surat-surat peringatan kepada debitur, penagihan-penagihan. Di samping itu juga mengadministrasikan jaminan ataupun mengurus *file* debitur.
- 6) *Service asistance* (S/A), memberi informasi dalam hal operasional kantor bank syariah dan mengadministrasikan nasabah *funding* yang baru.
- 7) Kas dan teller, selaku kuasa bank untuk melakukan pekerjaan yang berkaitan dengan penerimaan dan penarikan pembayaran uang. Tugasnya yaitu mengatur dan memelihara saldo/posisi uang kas yang ada dalam tempat khasanah bank.
- 8) Bagian jasa nasabah (Janas), bertugas untuk melakukan pencatatan transaksi pembayaran nasabah (*funding*) kemudian melakukan penjurnalan.
- 9) Bagian pembukuan, bertugas di dalam pembuatan neraca, membuat daftar Rugi/Laba, laporan keuangan ke Bank Indonesia dan tugas lain sesuai dengan ketentuan perusahaan.
- 10) Sekretariat, bertugas mengelola surat-menyurat, *arsifaris* dan dokumen.
- 11) Personalia, bertugas dalam pekerjaan yang berkaitan dengan kepegawaian, seperti urusan kesejahteraan karyawan (gaji dan tunjangan), kenaikan pangkat, pendidikan-pelatihan, dan urusan kesejahteraan yang lain.

- 12) Perbekalan/ perlengkapan, bertugas mempersiapkan sarana serta perlengkapan kantor.
- 13) Bagian keamanan dan urusan rumah tangga kantor, bertugas mengamankan kekayaan kantor serta pemeliharaannya dan urusan rumah tangga lainnya.
- 14) Bagian pengawasan personalia, bertugas mengawasi personalia karyawan dan kegiatan tugasnya di bank syariah, kemudian melaporkan kepada direksi.
- 15) Bagian pengawasan marketing, mengamati kegiatan bidang marketing kemudian melaporkan kepada direksi yang membidangnya.
- 16) Bagian pengawasan operasional, berfungsi mengawasi kegiatan di bidang operasional kemudian melaporkan kepada direksi yang membidangnya.
- 17) Bagian pengawasan umum, berfungsi mengamati kegiatan bidang umum dan operasionalnya seperti bagian perbekalan, bagian keamanan dan urusan rumah tangga kantor, kemudian melaporkan kepada direksi yang membidangnya.⁶⁶

Organisasi bank harus dibagi atas *front office* (customer service) dan *back office* sehingga pelayanan nasabah lebih baik dan lebih cepat. *Front office* adalah bagian-bagian organisasi dimana para karyawan secara langsung melayani nasabah. Setiap karyawan diberikan desentralisasi otoritas terhadap deskripsi pekerjaan. Dengan cara ini,

⁶⁶ Muhammad, *Manajemen Bank Syari'ah...*, hal. 151-158.

karyawan dapat meningkatkan pelayanan kepada masyarakat, seperti dalam *teller system*. *Back office* adalah bagian-bagian organisasi, seperti pembukuan, audit, urusan sumber daya manusia yang para karyawannya tidak berhubungan langsung dengan nasabah bank.⁶⁷

F. Kajian Penelitian Terdahulu

Dalam penelitian ini, penulis mengkaji beberapa penelitian terdahulu sebagaimana berikut ini:

Yang pertama, penelitian Reksa Negara tentang *Pengaruh Prestasi Belajar Kejuruan, Pengetahuan Kewirausahaan dan Soft Skills Terhadap Kesiapan Berwirausaha Siswa Bidang Keahlian Teknik Pemesinan di SMKN 3 Yogyakarta*. Hasil penelitiannya mengungkapkan bahwa terdapat hubungan yang positif namun tidak signifikan antara pengetahuan kewirausahaan dengan kesiapan berwirausaha siswa bidang keahlian teknik pemesinan di SMKN 3 Yogyakarta, terdapat hubungan yang positif dan signifikan antara soft skills dengan kesiapan berwirausaha siswa bidang keahlian teknik pemesinan di SMKN 3 Yogyakarta, terdapat hubungan yang positif namun tidak signifikan antara prestasi belajar kejuruan, pengetahuan kewirausahaan dan soft skills secara bersama-sama dengan kesiapan berwirausaha siswa bidang keahlian.

Perbedaan penelitian ini dengan penelitian penulis yakni: (1) variabel independen penelitian ini meliputi prestasi belajar kejuruan, pengetahuan

⁶⁷ Malayu S.P. Hasibuan, *Dasar-dasar Perbankan...*, hal. 47.

kewirausahaan dan soft skills, sedangkan variabel dependennya adalah kesiapan berwirausaha, (2) penelitian ini dilaksanakan di SMKN 3 Yogyakarta.⁶⁸

Yang kedua, penelitian Faizal Alam Islami tentang *Analisis Pengaruh Hard Skill, Soft Skill, dan Motivasi terhadap Kinerja Tenaga Penjualan (Studi pada Tenaga Kerja Penjualan PT Bumi Putera Wilayah Semarang)*. Berdasarkan hasil penelitian, secara individu dari masing-masing variabel diperoleh yang paling berpengaruh adalah variabel Soft Skill dengan koefisien regresi sebesar 0,321 sedangkan variabel yang berpengaruh paling rendah adalah hard skill dengan koefisien regresi sebesar 0,254. Model persamaan ini memiliki nilai F hitung sebesar 31,312 dan dengan tingkat signifikansi 0,000. Dimana F hitung lebih besar dari F tabel (2,73) dan dengan tingkat signifikansi yang lebih kecil dari α (0,05). Hal tersebut menunjukkan bahwa variabel independen dalam penelitian ini berpengaruh secara bersama-sama terhadap variabel dependen yaitu kinerja tenaga penjualan.⁶⁹

Perbedaan dengan penelitian penulis yakni: (1) variabel independennya adalah hard skill, soft skill, dan motivasi, sedangkan variabel dependennya adalah kinerja tenaga penjualan, (2) penelitian ini dilaksanakan di PT Bumi Putera wilayah Semarang.

⁶⁸ Reksa Negara, *Pengaruh Prestasi Belajar Kejuruan, Pengetahuan Kewirausahaan dan Soft Skills Terhadap Kesiapan Berwirausaha Siswa Bidang Keahlian Teknik Pemesinan di SMKN 3 Yogyakarta*, Jurnal, t.t..

⁶⁹ Faizal Alam Islami, *Analisis Pengaruh Hard Skill, Soft Skill, dan Motivasi terhadap Kinerja Tenaga Penjualan (Studi pada Tenaga Kerja Penjualan PT Bumiputera Wilayah Semarang)*, (Semarang: Skripsi Tidak Diterbitkan, 2012).

Yang ketiga, penelitian Supriyanto tentang *Pengaruh Kemampuan dan Motivasi Kerja Dosen terhadap Kualitas Layanan kepada Mahasiswa*. Penelitian ini menunjukkan besarnya pengaruh secara simultan antara variabel kemampuan dosen (X1) dan motivasi mengajar (X2) terhadap kualitas pelayanan kepada mahasiswa (Y) tergolong kuat. Sedangkan kontribusi secara bersama-sama (simultan) variabel X1, dan X2 terhadap (Y) = $R^2 \times 100\%$ atau $0,7122 \times 100\% = 50,6\%$ sedangkan sisanya 49,4 % ditentukan oleh variabel lain. Besarnya pengaruh variabel kemampuan dosen terhadap kualitas layanan kepada mahasiswa adalah 0,666 sedangkan kontribusi variabel X1 terhadap Y sebesar 44,36 % kemudian sisanya 55,64 % ditentukan oleh variabel lain. Informasi ini memberikan keterangan bahwa variabel kemampuan dosen memberikan pengaruh kuat terhadap kualitas layanan kepada mahasiswa.⁷⁰

Perbedaannya dengan penelitian penulis yakni: (1) variabel independen penelitian ini adalah kemampuan dan motivasi kerja dosen, sedangkan variabel dependennya adalah kualitas layanan, (2) penelitian ini dilaksanakan di Sekolah Tinggi Agama Islam Darul Ulum, Kabupaten Banyuwangi.

Yang keempat, penelitian Mega Herdiyanti tentang *Pengaruh Etika Birokrasi Terhadap Kualitas Pelayanan Administrasi Kependudukan Di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Ketapang*. Dari hasil tampak bahwa r hitung (0,681) lebih besar dari pada r tabel (0,2242) sehingga H_a diterima dan korelasi 0,681 itu signifikan. Berdasarkan hal

⁷⁰ Supriyanto, *Pengaruh Kemampuan dan Motivasi Kerja Dosen terhadap Kualitas Layanan kepada Mahasiswa*, Jurnal Manajemen Bisnis Volume 1 No. 01, Edisi April 2011, hal. 71-72.

tersebut penelitian ini dapat membuktikan bahwa terdapat hubungan antara etika birokrasi dengan kualitas pelayanan administrasi kependudukan dan pencatatan sipil di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Ketapang.⁷¹

Perbedaannya dengan penelitian penulis yakni: (1) variabel independen penelitian ini adalah etika birokrasi, sedangkan variabel dependennya adalah kualitas pelayanan, (2) penelitian ini dilaksanakan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Ketapang.

Yang kelima, penelitian Wahyu Adi Surya, dkk. mengenai *Pengaruh Employee Knowledge, Skill, dan Ability (KSA) terhadap Penggunaan Sistem Informasi Sumberdaya Manusia dan Kinerja Karyawan*. Dari hasil tampak bahwa pengaruh langsung employee knowledge lebih besar nilainya terhadap kinerja karyawan dibandingkan melalui variabel penggunaan SISDM. Variabel employee knowledge berpengaruh signifikan terhadap penggunaan SISDM. Pengaruh langsung employee skill memiliki nilai lebih besar dibandingkan pengaruh tidak langsung. Employee skill juga berpengaruh signifikan terhadap penggunaan SISDM. Pengaruh langsung employee ability memiliki nilai lebih besar dari pada pengaruh tidak langsung. Employee ability berpengaruh secara tidak signifikan terhadap penggunaan SISDM. Employee knowledge berpengaruh secara signifikan terhadap kinerja karyawan. Employee skill juga berpengaruh secara signifikan terhadap kinerja karyawan, sedangkan employee ability

⁷¹ Mega Herdiyanti, *Pengaruh Etika Birokrasi Terhadap Kualitas Pelayanan Administrasi Kependudukan Di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Ketapang*, Jurnal Mahasiswa FISIP Universitas Tanjungpura, Pontianak. t.t.

berpengaruh secara tidak signifikan terhadap kinerja karyawan. Variabel penggunaan SISDM berpengaruh secara signifikan terhadap kinerja karyawan.⁷²

Perbedaannya dengan penelitian penulis yakni: (1) variabel independen penelitian ini adalah *employee knowlege, skill, dan ability*, sedangkan variabel dependennya adalah penggunaan Sistem Informasi Sumberdaya Manusia dan kinerja karyawan; (2) penelitian ini dilaksanakan di PT PLN (Persero) Distribusi Jatim APJ Malang.

Yang keenam, penelitian Nurul Badriyah mengenai Pengaruh Pemberian Kompensasi dan Kemampuan Karyawan terhadap Kinerja Karyawan di Bank BNI Syariah Cabang Kediri. Berdasarkan penellitian dapat diketahui bahwa variabel Pemberian Kompensasi memiliki t hitung $< t$ tabel ($0,386 < 1,987$) maka H_0 diterima. Artinya Pemberian Kompensasi tidak berpengaruh / tidak signifikan terhadap kinerja karyawan. Variabel Kemampuan Karyawan memiliki t hitung $> t$ tabel ($2,038 > 1,987$) maka H_0 ditolak. Artinya Kemampuan Karyawan berpengaruh/signifikan terhadap Kinerja Karyawan. F hitung $< F$ tabel ($2,339 < 310$) maka H_0 diterima. Artinya Pemberian Kompensasi dan kemampuan Karyawan secara bersama-sama tidak berpengaruh terhadap Kinerja karyawan.⁷³

⁷² Wahyu Adi Surya, dkk., *Pengaruh Employee Knowledge, Skill, dan Ability (KSA) terhadap Penggunaan Sistem Informasi Sumberdaya Manusia dan Kinerja Karyawan*, Jurnal Administrasi Bisnis (JAB) Vol. 8 No. 1 Februari 2014, hal. 1.

⁷³ Nurul Badriyah, *Pengaruh Pemberian Kompensasi Dan Kemampuan Karyawan terhadap Kinerja Karyawan di Bank BNI Syariah Cabang Kediri*, (Tulungagung, Skripsi Tidak Diterbitkan, 2014), hal. 73-77.

Perbedaannya dengan penelitian penulis yakni variabel independen penelitian ini adalah pemberian kompensasi dan kemampuan karyawan, sedangkan variabel dependennya adalah kinerja karyawan.

Yang ketujuh, penelitian Ketut Sudarma mengenai *Mencapai Sumber Daya Manusia Unggul (Analisis Kinerja dan Kualitas Pelayanan)*, dapat diketahui bahwa nilai p (sig) $(0,000) < 0,05$. Maka H_0 ditolak dan H_a diterima. Ini berarti bahwa kemampuan individu, kepuasan kerja, dan komitmen organisasi berpengaruh positif terhadap kinerja. Sedangkan nilai koefisien determinasi adalah Adjusted R Square, yaitu sebesar 0,562 atau 56,2%. Hal ini berarti secara bersama-sama kemampuan individu, kepuasan kerja, dan komitmen organisasi berpengaruh positif terhadap kinerja sebesar 56,2%, sedangkan sisanya sebesar 43,8% dipengaruhi oleh faktor lain. nilai parsial variabel X_1 terhadap Y_1 sebesar 0,256, sehingga determinasi parsialnya (r^2) sebesar 6,6%. Sedangkan pengaruh X_2 terhadap Y_1 sebesar 0,447, sehingga determinasi parsialnya (r^2) sebesar 19,98%. Berikutnya pengaruh X_3 terhadap Y_1 sebesar 0,269, sehingga determinasi parsialnya (r^2) sebesar 7,24%. Dengan demikian dapat diketahui bahwa secara parsial X_2 terhadap Y_1 memberi pengaruh yang paling besar.

Perbedaannya dengan penelitian penulis yakni (1) variabel independennya meliputi kemampuan individu, kepuasan kerja dan komitmen

organisasi, sedangkan variabel dependennya yakni kinerja serta kualitas pelayanan; (2) penelitian ini dilaksanakan di Universitas Negeri Semarang.⁷⁴

Yang kedelapan, penelitian Helena J Kristina, Laurence dan Wisang Mahatmaja mengenai *Pengaruh Softskills (Intrapersonal Skills) terhadap Kinerja Tenaga Pemasar Properti*. Berdasarkan penelitian dapat diketahui bahwa faktor Self-leadership nilai t yang dihasilkan adalah 6.618 yang berarti nilai ini lebih besar daripada nilai ttabel, =1.9840, dan dilihat dari nilai sig = 0.00 yang lebih kecil daripada 0.05. Maka, dapat dikatakan faktor self-leadership mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap tingkat penjualan yang dilakukan. Begitu pula pada faktor self efficacy baik self-efficacy strength maupun self efficacy skills dimana nilai t yang dihasilkan berturut turut adalah 3.693 dan 5.321 yang berarti diatas nilai ttabel, =1.9840, dan nilai sig dari kedua faktor tersebut yaitu 0.00 berarti dibawah 0.05. Hal ini menunjukkan bahwa self efficacy juga mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap tingkat penjualan yang dilakukan.⁷⁵

Perbedaannya dengan penelitian penulis yakni: (1) variabel independen penelitian ini adalah *softskills (intrapersonal skills)*, sedangkan variabel dependennya adalah kinerja, (2) penelitian ini dilaksanakan di wilayah Bumi Serpong Damai.

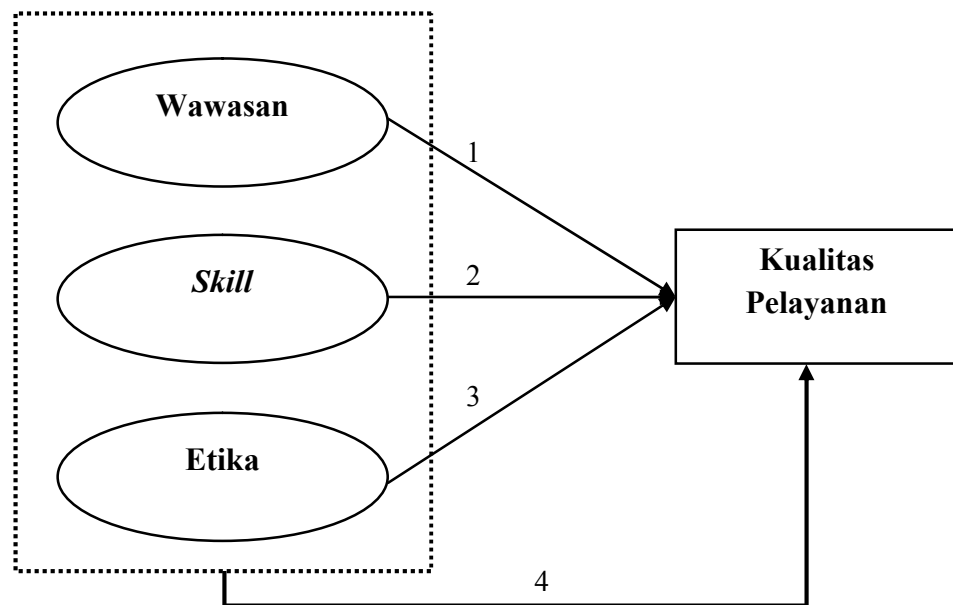
⁷⁴ Ketut Sudarma, *Mencapai Sumber Daya Manusia Unggul (Analisis Kinerja dan Kualitas Pelayanan)*, JDM Vol. 3, No. 1, 2012, pp: 76-83.

⁷⁵ Helena J Kristina, Laurence dan Wisang Mahatmaja, *Pengaruh Softskills (Intrapersonal Skills) terhadap Kinerja Tenaga Pemasar Properti*, Inasea, Vol. 12 No.1, April 2011: 44-54, hal. 53-54.

G. Kerangka Konseptual

Berikut ini dikemukakan kerangka konseptual dengan judul penelitian Pengaruh Wawasan, *Skill* dan Etika Pegawai Bank terhadap Kualitas Pelayanan BNI Syariah Cabang Kediri:

Gambar 2.1
Kerangka Konseptual



Pola pengaruh dalam kerangka konseptual penelitian di atas dapat dijelaskan sebagai berikut:

1. Pengaruh wawasan pegawai bank terhadap kualitas pelayanan dikembangkan dari landasan teori dan penelitian terdahulu
2. Pengaruh *skill* pegawai bank terhadap kualitas pelayanan dikembangkan dari landasan teori dan penelitian terdahulu
3. Pengaruh etika pegawai bank terhadap kualitas pelayanan dikembangkan dari landasan teori dan penelitian terdahulu

4. Pengaruh wawasan, *skill* dan etika pegawai bank secara bersama-sama terhadap kualitas pelayanan.

H. Hipotesis Penelitian

Hipotesis merupakan jawaban sementara terhadap rumusan masalah penelitian, dimana rumusan masalah penelitian telah dinyatakan dalam bentuk kalimat pertanyaan. Hipotesis berupa jawaban sementara terhadap rumusan masalah dan hipotesis yang akan diuji ini dinamakan hipotesis kerja. Sebagai lawannya adalah hipotesis nol (nihil). Hipotesis kerja disusun berdasarkan atas teori yang dipandang handal, sedangkan hipotesis nol dirumuskan karena teori yang digunakan masih diragukan kehandalannya. Hipotesis kerja dinyatakan dalam kalimat positif dan hipotesis nol dinyatakan dalam kalimat negatif.⁷⁶

Adapun hipotesis untuk penelitian ini sebagai berikut:

1. Pengaruh wawasan pegawai bank terhadap kualitas pelayanan
 - a. $H_0: \rho = 0$, berarti wawasan pegawai bank berpengaruh tidak signifikan terhadap kualitas pelayanan BNI Syariah Cabang Kediri
 - b. $H_a: \rho \neq 0$, berarti wawasan pegawai bank berpengaruh signifikan terhadap kualitas pelayanan BNI Syariah Cabang Kediri
2. Pengaruh *skill* pegawai bank terhadap kualitas pelayanan
 - a. $H_0: \rho = 0$, berarti *skill* pegawai bank berpengaruh tidak signifikan terhadap kualitas pelayanan BNI Syariah Cabang Kediri

⁷⁶ Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*, (Bandung: Alfabeta, 2011), hal. 64-65.

- b. $H_a: \rho \neq 0$, berarti *skill* pegawai bank berpengaruh signifikan terhadap kualitas pelayanan BNI Syariah Cabang Kediri
- 3. Pengaruh etika pegawai bank terhadap kualitas pelayanan
 - a. $H_0: \rho = 0$, berarti etika pegawai bank berpengaruh tidak signifikan terhadap kualitas pelayanan BNI Syariah Cabang Kediri
 - b. $H_a: \rho \neq 0$, berarti etika pegawai bank berpengaruh signifikan terhadap kualitas pelayanan BNI Syariah Cabang Kediri
- 4. Pengaruh wawasan, skill dan etika pegawai bank secara bersama-sama terhadap kualitas pelayanan
 - a. $H_0: \rho = 0$, berarti wawasan, skill dan etika pegawai bank secara bersama-sama berpengaruh tidak signifikan terhadap kualitas pelayanan BNI Syariah Cabang Kediri
 - b. $H_a: \rho \neq 0$, berarti wawasan, *skill* dan etika pegawai bank secara bersama-sama berpengaruh signifikan terhadap kualitas pelayanan BNI Syariah Cabang Kediri.

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Pendekatan dan Jenis Penelitian

Dalam penelitian ini, penulis menggunakan pendekatan kuantitatif. Metode penelitian kuantitatif dapat diartikan sebagai metode penelitian yang berlandaskan pada filsafat positivisme, digunakan untuk meneliti pada populasi atau sampel tertentu, pengumpulan data menggunakan instrumen penelitian, analisis data bersifat kuantitatif/ statistik, dengan tujuan untuk menguji hipotesis yang telah ditetapkan.⁷⁷

Sedangkan jenis penelitian yang digunakan penulis yakni penelitian asosiatif. Penelitian asosiatif merupakan penelitian yang bertujuan untuk mengetahui hubungan antara dua variabel atau lebih.⁷⁸ Dimana penelitian ini untuk mengetahui hubungan antara variabel wawasan, *skill*, etika pegawai bank dengan kualitas pelayanan BNI Syariah Cabang Kediri.

B. Populasi, Sampling dan Sampel Penelitian

Populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri dari obyek/ subyek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya. Sedangkan sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh

⁷⁷ Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*..., hal. 8.

⁷⁸ Sugiyono, *Metode Penelitian Bisnis*, (Bandung: Alfabeta, 2007), hal. 11.

populasi tersebut.⁷⁹ Populasi penelitian ini adalah seluruh nasabah BNI Syariah Cabang Kediri, adapun yang dijadikan sampel dalam penelitian ini sebanyak 50 orang. Jumlah ini sudah melebihi ukuran minimum sampel yang dapat diterima berdasarkan desain penelitian, menurut Gay desain penelitian ini adalah kausal yang ukuran minimum sampelnya sebesar 30 subyek.⁸⁰

Metode sampling adalah pembicaraan bagaimana menata berbagai teknik dalam penarikan atau pengambilan sampel penelitian, bagaimana kita merancang tata cara pengambilan sampel agar menjadi sampel yang representatif.⁸¹ Teknik sampling adalah teknik pengambilan sampel. Untuk menentukan sampel mana yang digunakan dalam penelitian.⁸² Sampling yang digunakan dalam penelitian ini yakni purposive sampling. Purposive sampling adalah teknik penentuan sampel dengan pertimbangan tertentu.⁸³ Teknik sampling ini digunakan pada penelitian-penelitian yang lebih mengutamakan tujuan penelitian daripada sifat populasi dalam menentukan sampel penelitian.⁸⁴ Dalam penelitian ini, peneliti akan meneliti pendapat tentang kualitas pelayanan BNI Syariah Cabang Kediri, maka nasabah BNI Syariah Cabang Kediri menjadi sampel penelitian, karena mereka yang berinteraksi langsung dengan pegawai BNI Syariah Cabang Kediri dan merasakan kualitas pelayanannya.

⁷⁹ Sugiyono, *Metode Penelitian Bisnis*..., hal. 72-73.

⁸⁰ Puguh Suharso, *Metode Penelitian Kuantitatif untuk Bisnis: Pendekatan Filosofi dan Praktis*, (Jakarta: Indeks, 2009), hal. 62.

⁸¹ Burhan Bungin, *Metodologi Penelitian Kuantitatif: Komunikasi, Ekonomi dan Kebijakan Publik serta Ilmu-ilmu Sosial Lainnya*, (Jakarta: Kencana, 2005), hal. 105.

⁸² Sugiyono, *Metode Penelitian Bisnis*..., hal. 73.

⁸³ *Ibid.*, hal. 78.

⁸⁴ Burhan Bungin, *Metodologi Penelitian Kuantitatif*..., hal. 115.

C. Sumber Data, Variabel dan Skala Pengukurannya

Dalam penelitian ini, data penelitiannya bersumber dari sumber data primer dan sumber data sekunder. Sumber primer adalah sumber data yang langsung memberikan data kepada pengumpul data, dan sumber sekunder merupakan sumber yang tidak langsung memberikan data kepada pengumpul data misalnya lewat orang lain atau lewat dokumen.⁸⁵ Data primer dapat dikumpulkan melalui observasi, eksperimen maupun kuesioner (daftar pertanyaan). Sedangkan data sekunder dapat diperoleh dari sumber internal maupun eksternal.⁸⁶ Sumber data primer dari penelitian ini bersumber dari data-data penelitian di lapangan yang dikumpulkan melalui kuesioner dan wawancara, sedangkan sumber data sekunder berasal dari internal yakni dokumentasi terkait bank misalnya profil, struktur kepengurusan bank maupun eksternal meliputi literatur, buku, jurnal, skripsi maupun internet.

Variabel penelitian adalah sesuatu hal yang berbentuk apa saja yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari sehingga diperoleh informasi tentang hal tersebut, kemudian ditarik kesimpulannya.⁸⁷ Dalam penelitian ini, variabel yang digunakan antara lain:

1. Variabel independen

Variabel ini sering disebut variabel stimulus, prediktor, antecedent atau variabel bebas. Variabel bebas adalah variabel yang mempengaruhi atau yang menjadi sebab perubahannya atau timbulnya variabel dependen

⁸⁵ Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D....*, hal. 137.

⁸⁶ Muhamad, *Metodologi Penelitian Ekonomi Islam: Pendekatan Kuantitatif*, (Jakarta: Rajawali Pers, 2008), hal. 103.

⁸⁷ Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D....*, hal. 38.

(terikat).⁸⁸ Variabel bebas dapat mempengaruhi perubahan dalam variabel terikat dan mempunyai hubungan yang positif atau negatif. Jika ada variabel bebas, maka ada pula variabel terikat dan dengan kenaikan setiap unit variabel bebas, terdapat pula kenaikan dalam variabel terikat atau sebaliknya.⁸⁹ Dalam penelitian ini, variabel independen atau variabel bebasnya yaitu wawasan, *skill* dan etika pegawai bank.

2. Variabel dependen

Variabel ini sering disebut variabel output, kriteria, konsekuen atau variabel terikat. Variabel terikat merupakan variabel yang dipengaruhi atau yang menjadi akibat, karena adanya variabel bebas.⁹⁰ Variabel terikat ini menjadi perhatian utama (sebagai faktor yang berlaku dalam pengamatan) dan sekaligus menjadi sasaran dalam penelitian. Melalui analisis terhadap variabel terikat (mencari variabel yang mempengaruhinya) akan menemukan solusi atas pemecahan masalah yang diangkat.⁹¹ Dalam penelitian ini, variabel dependennya yaitu kualitas pelayanan.

Skala pengukuran merupakan kesepakatan yang digunakan sebagai acuan untuk menentukan panjang pendeknya interval yang ada dalam alat ukur, sehingga alat ukur tersebut bila digunakan dalam pengukuran akan menghasilkan data kuantitatif. Skala yang digunakan dalam penelitian ini yaitu skala likert. Skala likert digunakan untuk mengukur sikap, pendapat,

⁸⁸ Sugiyono, *Metode Penelitian Bisnis*...., hal. 33.

⁸⁹ Puguh Suharso, *Metode Penelitian Kuantitatif untuk Bisnis*...., hal. 38.

⁹⁰ Sugiyono, *Metode Penelitian Bisnis*...., hal. 33.

⁹¹ Puguh Suharso, *Metode Penelitian Kuantitatif untuk Bisnis*...., hal. 37.

dan persepsi seseorang atau sekelompok orang tentang fenomena sosial.⁹² Skala likert dimana item-item atau pernyataan dibagi menjadi item-item yang favorable (suatu pernyataan sikap dapat berisikan hal-hal positif mengenai objek sikap, yaitu kalimatnya bersifat mendukung atau memihak objek sikap) dan unfavorable (suatu pernyataan sikap yang berisi hal-hal negatif mengenai objek sikap, yaitu yang bersifat tidak mendukung ataupun kontra terhadap objek sikap yang akan diungkap).⁹³ Untuk pernyataan positif, jawaban yang diberikan oleh individu yang memiliki sikap positif harus diberi bobot atau nilai yang lebih tinggi dari jawaban yang diberikan oleh responden yang mempunyai sikap negative. Demikian sebaliknya untuk pernyataan negatif, jawaban yang diberikan oleh individu yang memiliki sikap negatif harus diberi bobot atau nilai yang lebih tinggi dari jawaban yang diberikan oleh responden yang mempunyai sikap positif.⁹⁴ Dalam penelitian ini, peneliti akan menggunakan alternatif jawaban setiap item instrumen sebagaimana tabel pada tabel 3.1 berikut:

⁹² Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D....*, hal. 92-93.

⁹³ Tika Ekaningrum, *Skala Likert*, <http://riskofdawn.blogspot.com/2012/10/skala-likert.html?m=1>, diakses pada 3 Juni 2015.

⁹⁴ Risnita, *Pengembangan Skala Model Likert*, Edu-Bio; Vol. 3, Tahun 2012, hal. 3.

Tabel 3.1
Alternatif Jawaban Angket dan Skor

Favorabel	Skor	Unfavorabel	Skor
Sangat Setuju (SS)	5	Sangat Setuju (SS)	1
Setuju (S)	4	Setuju (S)	2
Netral (N)	3	Netral (N)	3
Tidak Setuju (TS)	2	Tidak Setuju	4
Sangat Tidak Setuju (STS)	1	Sangat Tidak Setuju (STS)	5

Sumber: Risnita, *Pengembangan Skala Model Likert*, 2012

D. Teknik Pengumpulan Data dan Instrumen Penelitian

Metode pengumpulan data adalah cara-cara yang dapat digunakan oleh peneliti untuk mengumpulkan data. Terdaftar sebagai metode-metode penelitian adalah angket (*questionnaire*), wawancara atau *interview*, pengamatan (*observation*), ujian atau tes (*test*), dokumentasi (*documentation*) dan lain sebagainya.⁹⁵ Adapun metode atau teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini, antara lain:

1. Kuesioner (angket)

Kuesioner merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberi seperangkat pertanyaan atau pernyataan tertulis kepada responden untuk dijawabnya.⁹⁶ Menurut pengertiannya, angket adalah kumpulan dari pertanyaan yang diajukan secara tertulis kepada seseorang (yang dalam hal ini disebut responden) dan cara menjawabnya juga dilakukan sengan tertulis.⁹⁷ Draft kuesioner yang digunakan dalam penelitian ini sebagaimana terlampir pada lampiran skripsi.

⁹⁵ Suharsimi Arikunto, *Manajemen Penelitian*, (Jakarta: Rineka Cipta, 2010), hal. 100-101.

⁹⁶ *Ibid.*, hal. 142.

⁹⁷ Suharsimi Arikunto, *Manajemen Penelitian....*, hal. 101.

2. Dokumentasi

Dokumentasi adalah data sekunder yang disimpan dalam bentuk dokumen atau *file* (catatan konvensional maupun elektronik), buku, tulisan, laporan, notulen rapat, majalah, surat kabar, dan lain sebagainya. Metode pengumpulan data dokumentasi digunakan dalam rangka memenuhi data atau informasi yang diperlukan untuk kepentingan variabel penelitian yang telah didesain sebelumnya.⁹⁸

Metode dokumenter adalah salah satu metode pengumpulan data yang digunakan dalam metodologi penelitian sosial. Pada intinya metode dokumenter ini adalah metode yang digunakan untuk menelusuri data historis. Sejumlah besar fakta dan data sosial tersimpan dalam tubuh pengetahuan sejarah yang berbentuk dokumentasi. Dokumenter dibagi menjadi dua bagian, yakni dokumen pribadi dan dokumen resmi.

a. Dokumen pribadi

Dokumen pribadi merupakan catatan atau karangan seseorang secara tertulis tentang tindakan, pengalaman dan kepercayaan. Dokumen pribadi dapat berupa buku harian, surat pribadi dan autobiografi.

b. Dokumen resmi

Dokumen resmi terbagi atas dokumen intern dan ekstern. Dokumen intern dapat berupa memo, pengumuman, intruksi, aturan lembaga untuk lapangan sendiri seperti risalah atau laporan rapat, keputusan pemimpin kantor, konvensi yaitu kebiasaan-kebiasaan yang

⁹⁸ Puguh Suharso, *Metode Penelitian Kuantitatif untuk Bisnis....*, hal. 104.

berlangsung di suatu lembaga dan sebagainya. Dokumen ekstern berupa bahan-bahan informasi yang dikeluarkan suatu lembaga, seperti majalah, buletin, berita-berita yang disiarkan ke media massa, pengumuman maupun pemberitahuan.⁹⁹

Instrumen penelitian merupakan suatu alat yang digunakan mengukur fenomena alam maupun sosial yang diamati. Secara spesifik, semua fenomena ini disebut dengan variabel penelitian.¹⁰⁰ Instrumen penelitian ini menggunakan angket yang disebarkan kepada 50 nasabah BNI Syariah Cabang Kediri. Untuk menyusun instrumen yang lebih sistematis, sehingga mudah untuk dikontrol, dikoreksi dan dikonsultasikan, maka sebelum instrumen disusun menjadi item-item instrumen, penulis terlebih dahulu membuat kisi-kisi instrumen pada tabel 3.2 di bawah ini.

⁹⁹ Burhan Bungin, *Metodologi Penelitian Kuantitatif*...., hal. 144-145.

¹⁰⁰ Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*...., hal. 102.

Tabel 3.2
**Kisi-kisi Instrumen yang Diperlukan untuk Mengukur Wawasan, *Skill*,
 Etika Pegawai Bank dan Kualitas Pelayanan BNI Syariah Cabang
 Kediri**

Variabel Penelitian	Indikator	Jumlah Item	No. Item Instrumen	
			Favorabel	Unfavorabel
Wawasan (X₁)	a. Memahami prinsip-prinsip operasional bank syariah	1	1	
	b. Memahami prinsip syariah dalam produk pendanaan bank syariah	2	2, 3	
	c. Memahami prinsip syariah dalam produk pembiayaan bank syariah	2	5	4
	d. Memahami prinsip syariah dalam jasa bank syariah. ¹⁰¹	1		6
	Jumlah	6	4	2
Skill (X₂)	a. Kemampuan memberikan pelayanan yang bagus, cepat dan tepat kepada nasabah.	1	1	
	b. Kemampuan yang mendalam dalam menjalankan fungsi-fungsi LKS, seperti, melakukan penagihan, survey, dan bahkan menjadi kasir, dan sebagainya.	1	2	
	c. Memberikan pelayanan sesuai syari'ah.	1		3
	d. Kemampuan menarik nasabah untuk menabung di lembaga keuangan syari'ah.	1	4	
	e. Kemampuan menimbulkan image positif di masyarakat, bahwa lembaga keuangan syari'ah seperti bank, hanya saja berprinsip syari'ah.	1	5	
	f. Kemampuan memberikan pelayanan secara sistematis menurut nomor urut yang jelas.	1	6	
	g. Kemampuan menerapkan konsep lembaga keuangan syari'ah dengan baik. ¹⁰²	1		7
	Jumlah	7	5	2
Etika (X₃)	a. Jujur dalam bertindak dan bersikap	1	1	
	b. Tepat waktu	1		2
	c. Selalu murah senyum	1	3	
	d. Lemah lembut dan ramah tamah	1		4
	e. Sopan santun, tutur kata dan			

¹⁰¹ Kuat Ismanto, *Manajemen Syariah...*, hal. 238-240.

¹⁰² *Ibid.*, hal. 235-236.

	hormat	1	5	
	f. Periang dan selalu ceria dan pandai bergaul	1	6	
	g. Simpatik	1		7
	h. Fleksibel	1	8	
	i. Serius	1		9
	j. Memiliki rasa tanggung jawab	1	10	
	k. Rasa memiliki perusahaan yang tinggi	1	11	
	l. Suka menolong nasabah. ¹⁰³	1	12	
	Jumlah	12	8	4
Kualitas Pelayanan (Y)	a. Bukti langsung (<i>tangibles</i>), meliputi fasilitas fisik, perlengkapan, pegawai, dan sarana komunikasi.	2	1	2
	b. Keandalan (<i>reliability</i>), yakni kemampuan memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan segera dan memuaskan.	2	4	3
	c. Daya tanggap (<i>responsiveness</i>) yaitu keinginan para staff untuk membantu para pelanggan dan memberikan pelayanan dengan tanggap.	2	6	5
	d. Jaminan (<i>assurance</i>) mencakup kemampuan, kesopanan, dan sifat dapat dipercaya yang dimiliki para staf, bebas dari bahaya, risiko atau keragu-raguan.	2	7, 8	
	e. Empati, meliputi kemudahan dalam melakukan hubungan, komunikasi yang baik, dan memahami kebutuhan para pelanggan. ¹⁰⁴	2		9, 10
	Jumlah	10	5	5

Kemudian, masing-masing item instrumen di atas akan diuraikan menjadi item-item pernyataan dalam kuisioner (angket) sebagaimana terlampir pada lampiran skripsi.

¹⁰³ Kasmir, *Pemasaran Bank*...., hal. 189-191.

¹⁰⁴ Fandy Tjiptono dan Anastasia Diana, *Total Quality Management (TQM)*...., hal.27-28.

E. Analisis Data

Kegiatan analisis data, baik menggunakan bantuan software seperti SPSS ataupun pengolahan yang dilakukan secara manual, meliputi tahapan dasar sebagai berikut:

1. Pengkodean Data (*Data Coding*)

Data coding merupakan suatu proses penyusunan secara sistematis data mentah (yang ada dalam kuesioner) ke dalam bentuk yang mudah dibaca oleh mesin pengolah data seperti komputer. Huruf-huruf yang ada pada pernyataan diubah menjadi kode angka.

2. Pemindahan data ke komputer (*Data Entering*)

Data entering adalah memindahkan data yang telah diubah menjadi kode ke dalam mesin pengolah data. Program komputer yang digunakan dalam mengolah data dalam penelitian ini yaitu SPSS (*Statistical Package for Social Science*) versi 16.

3. Pembersihan data (*Data Cleaning*)

Data cleaning adalah memastikan bahwa seluruh data yang telah dimasukkan ke dalam mesin pengolah data sudah sesuai dengan yang sebenarnya. Disini diperlukan ketelitian dan akurasi data.

4. Penyajian data (*Data Output*)

Data output adalah hasil pengolahan data. Bentuk hasil pengolahan data dapat berupa:

- a. Numerik atau dalam bentuk angka, dapat disajikan dalam bentuk tabel frekuensi dan tabel silang.

b. Grafik atau dalam bentuk gambar.

5. Penganalisaan data (*Data Analyzing*)

Data analyzing merupakan suatu proses lanjutan dari proses pengolahan data untuk melihat bagaimana menginterpretasikan data, kemudian menganalisis data dari hasil yang sudah ada pada tahap hasil pengolahan data.¹⁰⁵

Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis regresi berganda dengan menggunakan beberapa uji di bawah ini:

1. Uji validitas dan reliabilitas

Validitas adalah pengukuran yang menunjukkan tingkat ketepatan ukuran suatu instrumen terhadap konsep yang diteliti. Suatu instrumen adalah tepat untuk digunakan sebagai ukuran suatu konsep jika memiliki tingkat validitas yang tinggi, dan sebaliknya.¹⁰⁶ Uji validitas ini digunakan untuk menguji kevalidan instrumen penelitian. Valid berarti instrumen tersebut dapat digunakan untuk mengukur apa yang ingin diukur. Metode yang digunakan yaitu dengan korelasi produk momen. Jika nilai *corrected item-total correlation* $> 0,3$ maka seluruh item merupakan valid.¹⁰⁷

Reliability analysis (analisis reabilitas) adalah pengukuran yang mengukur konsistensi dari item yang digunakan untuk mendefinisikan skala. Model *Alpha* (Cronbach) merupakan teknik yang paling

¹⁰⁵ Bambang Prasetyo, *Metode Penelitian Kuantitatif: Teori dan Aplikasi*, (Jakarta: Raja Grafindo Persada, 2005), hal.171 -184.

¹⁰⁶ Puguh Suharso, *Metode Penelitian Kuantitatif untuk Bisnis....*, hal. 108.

¹⁰⁷ Agus Eko Sujianto, *Aplikasi Statistik dengan SPSS 16.0*, (Jakarta: Prestasi Pustaka, 2009), hal. 94-96.

populer.¹⁰⁸ Keandalan (reliabilitas) suatu instrumen menunjukkan hasil pengukuran dari suatu instrumen yang tidak mengandung bias atau bebas dari kesalahan pengukuran, sehingga menjamin suatu pengukuran yang konsisten dan stabil (tidak berubah) dalam kurun waktu dan berbagai item atau titik dalam instrumen.¹⁰⁹

Uji reliabilitas digunakan untuk menguji instrumen yang reliable. Instrumen yang reliable adalah kuisioner memberikan hasil pengukuran yang konsisten. Pada penelitian ini, uji reliabilitas digunakan dengan menggunakan metode *Alpha Cronbach's*, jika nilai *Alpha Cronbach's* > 0,60 maka reabilitas dikatakan baik, dan sebaliknya.¹¹⁰

2. Uji linearitas

Uji linearitas yaitu uji normalitas data dan bebas dari asumsi klasik yang meliputi multikolinearitas, autokorelasi dan heteroskedastisitas.

Uji normalitas adalah uji untuk mengukur apakah data kita memiliki distribusi normal sehingga dapat dipakai dalam statistik parametrik. Dalam penelitian ini untuk mendeteksi normalitas data menggunakan pendekatan *Kolmogorov-Smirnov* yang dipadukan dengan kurva *Normal P-P Plots*. Jika probabilitas atau *Asymp. Sig. (2-tailed)* lebih besar dari *level of significant* (α). Menurut Santoso jika *Sig.* Beberapa teknik yang > 0,05 distribusi adalah normal (simetris).¹¹¹

Probabilitas *P-P* digunakan untuk menentukan apakah distribusi variabel

¹⁰⁸ Wahana Komputer, *Analisis Data Penelitian dengan SPSS 22*, (Semarang: Andi, 2014), hal. 172.

¹⁰⁹ Puguh Suharso, *Metode Penelitian Kuantitatif untuk Bisnis....*, hal. 106.

¹¹⁰ Agus Eko Sujianto, *Aplikasi Statistik dengan SPSS 16.0....*, hal. 97.

¹¹¹ *Ibid.*, hal. 77-78.

di data sesuai distribusi yang ditentukan atau tidak. Jika variabel mencocoki distribusi tes, maka plot probabilitas akan mengelompok di garis lurus.¹¹²

Multikolinearitas timbul sebagai akibat adanya hubungan kausal antara dua variabel bebas atau lebih atau adanya kenyataan bahwa dua variabel penjelas atau lebih bersama-sama dipengaruhi oleh variabel ketiga yang berada di luar model. Untuk mendeteksi adanya multikolinearitas, Nugroho menyatakan jika nilai *Variance Inflation Factor (VIF)* tidak lebih dari 10 maka model terbebas dari multikolinearitas.

Heteroskedastisitas pada umumnya sering terjadi pada model-model yang menggunakan data *cross section* daripada *time series*. Namun tidak menutup kemungkinan juga terjadi pada *time series*. Untuk mendeteksinya dapat dilihat dari pola gambar Scatterplot model tersebut. Tidak terdapat heteroskedastisitas jika penyebaran titik-titik data sebaiknya tidak berpola, titik-titik data menyebar di atas dan di bawah atau di sekitar angka 0 dan titik-titik data tidak mengumpul hanya di atas atau di bawah saja.¹¹³

3. Uji regresi berganda

Uji regresi dimaksud untuk menguji bagaimana pengaruh variabel X ($X_1, X_2, X_3, \dots$ dsb.) terhadap variabel Y . Rancangan (model) ini juga

¹¹² Wahana Komputer, *Analisis Data Penelitian dengan SPSS 22*..., hal. 57.

¹¹³ Agus Eko Sujianto, *Aplikasi Statistik dengan SPSS 16.0*..., hal. 79-80.

digunakan untuk melihat perbedaan besar kecil pengaruh variabel X (X_1 , X_2 , X_3 ,....dsb.) terhadap variabel Y.¹¹⁴

Tujuan analisis koefisien regresi adalah untuk mengetahui pengaruh (hubungan) variabel bebas (independent) terhadap variabel terikat (dependent). Koefisien regresi harus diuji secara statistik. Jika signifikan, maka garis regresi dapat diramalkan sebagai hubungan yang kuat antara nilai-nilai variabel bebas dan variabel terikatnya. Besar atau kecilnya pengaruh (hubungan) variabel bebas terhadap variabel terikat dapat diukur dari perhitungan nilai koefisien determinasi (r^2). Sedangkan positif atau negatifnya hubungan antara variabel terikat dan variabel bebas ditentukan oleh tanda plus (+) atau minus (-) dari nilai koefisien regresi (*tangent arah*).¹¹⁵

Analisis regresi ganda digunakan oleh peneliti, bila peneliti bermaksud meramalkan bagaimana keadaan (naik turunnya) variabel dependen (kriterium), bila dua atau lebih variabel independen sebagai faktor prediktor dimanipulasi (dinaikturunkan nilainya). Pada penelitian ini, analisis yang digunakan yakni analisis regresi tiga faktor, untuk mengetahui persamaan regresi hubungan wawasan, *skill* dan etika pegawai bank secara bersama-sama terhadap kualitas pelayanan BNI Syariah Cabang Kediri. Persamaan regresi untuk tiga prediktor adalah:¹¹⁶

$$Y = a + b_1X_1 + b_2X_2 + b_3X_3$$

Keterangan:

¹¹⁴ Burhan Bungin, *Metodologi Penelitian Kuantitatif*...., hal. 222.

¹¹⁵ Puguh Suharso, *Metode Penelitian Kuantitatif untuk Bisnis*...., hal. 134.

¹¹⁶ Sugiyono, *Metode Penelitian Bisnis*...., hal. 210-211.

- a. Y adalah kualitas pelayanan
 - b. a adalah konstanta
 - c. X_1 adalah variabel wawasan
 - d. X_2 adalah variabel *skill*
 - e. X_3 adalah variabel etika
 - f. b_1 adalah koefisien regresi variabel wawasan
 - g. b_2 adalah koefisien regresi variabel *skill*
 - h. b_3 adalah koefisien regresi variabel etika.
4. Uji hipotesis
- Uji hipotesis digunakan secara parsial maupun secara bersama-sama, sebagaimana berikut ini:
- a. Uji t (*t-test*)
- Uji ini digunakan untuk menguji hubungan antara variabel independen dengan variabel dependen secara parsial. Jika $t\text{-hitung} > t\text{-tabel}$, maka menerima hipotesis alternatif (H_a), dan sebaliknya $t\text{-hitung} < t\text{-tabel}$, maka menolak hipotesis alternatif (H_a). Atau dapat juga menggunakan nilai *p-value* pada kolom *sig.(2-tailed)* $< level\ of\ significant\ (\alpha)$ maka H_a diterima, dan sebaliknya nilai *p-value* pada kolom *sig.(2-tailed)* $> level\ of\ significant\ (\alpha)$ maka H diterima.¹¹⁷
- Dengan n (jumlah sampel) sebesar 50 dan k (jumlah variabel) sebesar 4, diperoleh derajat bebas pengujian adalah $n - k = 50 - 4 =$

¹¹⁷ Agus Eko Sujianto, *Aplikasi Statistik dengan SPSS 16.0....*, hal. 53.

46. Dengan $df = 46$ pada taraf signifikansi 5% (0,05), diperoleh t-tabel sebesar 1,679 sebagaimana tabel di bawah ini.

Tabel 3.3
Tabel Distribusi T¹¹⁸

df	Taraf Signifikansi						
	0,25	0,1	0,05	0,025	0,01	0,005	0,001
...	...	...	...	...	...	...	...
46	0,680	1,300	1,679	2,013	2,410	2,687	3,277
...	...	...	...	...	...	...	...

Sumber: Junaidi, *Titik Persentase Distribusi t*, 2010.

b. Uji F (*F-test*)

Uji ini digunakan untuk menguji hubungan antara variabel independen dengan variabel dependen secara bersama-sama. Bila $F_{hitung} > F_{tabel}$ maka koefisien korelasi ganda yang diuji adalah signifikan atau menerima H_a , dimana hubungan variabel independen bersama-sama dengan variabel dependen adalah linear, dan sebaliknya.¹¹⁹ Atau dapat menggunakan pedoman nilai Sig., bila $Sig. < \alpha$ maka disimpulkan untuk menerima H_a , berarti ada hubungan yang linear antara variabel independen secara bersama-sama dengan variabel dependen, dan sebaliknya.¹²⁰

Dengan n (jumlah sampel) sebesar 50 dan k (jumlah variabel) sebesar 4, diperoleh derajat bebas untuk pembilang (df_1) adalah $k-1 = 4-1 = 3$. Derajat bebas untuk penyebut (df_2) adalah $n-k = 50-4 =$

¹¹⁸ Junaidi, *Titik Persentase Distribusi t*, dalam <http://junaidichaniago.wordpress.com>, diakses pada 22 Juni 2015.

¹¹⁹ Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*..., hal. 191-192.

¹²⁰ Agus Eko Sujianto, *Aplikasi Statistik dengan SPSS 16.0*..., hal. 72.

46. Dengan $df\ 1 = 3$ dan $df\ 2 = 46$ pada taraf signifikansi 5% (0,05), diperoleh F-tabel sebesar 2,81 sebagaimana tabel di bawah ini.

Tabel 3.4
Tabel Distribusi F¹²¹

Df 1	Df 2														
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15
...	...	...	...	...	...	...	...	...	...	...	...	...	...	...	...
46	4,05	3,20	2,81	2,57	2,42	2,30	2,22	2,15	2,09	2,04	2,00	1,97	1,94	1,91	1,89
...	...	...	...	...	...	...	...	...	...	...	...	...	...	...	...

Sumber: Junaidi, *Titik Persentase Distribusi F*, 2010.

¹²¹ Junaidi, *Titik Persentase Distribusi F*, dalam <http://junaidichaniago.wordpress.com>, diakses pada 22 Juni 2015.

BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Hasil Penelitian

1. Deskripsi Data

a. Sejarah Berdirinya BNI Syariah

Tempaan krisis moneter tahun 1997 membuktikan ketangguhan sistem perbankan syariah. Prinsip Syariah dengan 3 (tiga) pilarnya yaitu adil, transparan dan maslahat mampu menjawab kebutuhan masyarakat terhadap sistem perbankan yang lebih adil. Dengan berlandaskan pada Undang-undang No.10 Tahun 1998, pada tanggal 29 April 2000 didirikan Unit Usaha Syariah (UUS) BNI dengan 5 kantor cabang di Yogyakarta, Malang, Pekalongan, Jepara dan Banjarmasin. Selanjutnya UUS BNI terus berkembang menjadi 28 Kantor Cabang dan 31 Kantor Cabang Pembantu.

Disamping itu nasabah juga dapat menikmati layanan syariah di Kantor Cabang BNI Konvensional (*office channelling*) dengan lebih kurang 1500 outlet yang tersebar di seluruh wilayah Indonesia. Di dalam pelaksanaan operasional perbankan, BNI Syariah tetap memperhatikan kepatuhan terhadap aspek syariah. Dengan Dewan Pengawas Syariah (DPS) yang saat ini diketuai oleh KH. Ma'ruf Amin, semua produk BNI Syariah telah melalui pengujian dari DPS sehingga telah memenuhi aturan syariah.

Berdasarkan Keputusan Gubernur Bank Indonesia Nomor 12/41/KEP.GBI/2010 tanggal 21 Mei 2010 mengenai pemberian izin usaha kepada PT Bank BNI Syariah. Dan di dalam *Corporate Plan* UUS BNI tahun 2000 ditetapkan bahwa status UUS bersifat temporer dan akan dilakukan *spin off* tahun 2009. Rencana tersebut terlaksana pada tanggal 19 Juni 2010 dengan beroperasinya BNI Syariah sebagai Bank Umum Syariah (BUS). Realisasi waktu *spin off* bulan Juni 2010 tidak terlepas dari faktor eksternal berupa aspek regulasi yang kondusif yaitu dengan diterbitkannya UU No.19 tahun 2008 tentang Surat Berharga Syariah Negara (SBSN) dan UU No.21 tahun 2008 tentang Perbankan Syariah. Disamping itu, komitmen Pemerintah terhadap pengembangan perbankan syariah semakin kuat dan kesadaran terhadap keunggulan produk perbankan syariah juga semakin meningkat. Juni 2014 jumlah cabang BNI Syariah mencapai 65 Kantor Cabang, 161 Kantor Cabang Pembantu, 17 Kantor Kas, 22 Mobil Layanan Gerak dan 20 Payment Point.¹²²

Unit Usaha Syariah BNI Kantor Cabang Kediri berdiri tahun 2007, yang beralamatkan di Jalan Hayam Wuruk Trade Center Blok A5-6 Kediri. Kini PT Bank BNI Syariah Kantor Cabang Kediri memiliki beberapa cabang antara lain BNI Syariah Kantor Cabang Pembantu Madiun, BNI Syariah – Kantor Kas UNISKA Kediri, BNI

¹²² BNI Syariah, *Sejarah BNI Syariah*, <http://www.bnisyariah.co.id/sejarah-bni-syariah>, diakses pada 15 April 2015.

Syariah Kantor Cabang Pembantu Tulungagung dan BNI Syariah Kantor Cabang Pembantu Gudang Garam.

b. Visi dan Misi BNI Syariah

PT Bank BNI Syariah memiliki visi yakni “Menjadi bank syariah pilihan masyarakat yang unggul dalam layanan dan kinerja”. Untuk mencapai visi tersebut PT Bank BNI Syariah memiliki misi sebagai berikut:

- 1) Memberikan kontribusi positif kepada masyarakat dan peduli pada kelestarian lingkungan
- 2) Memberikan solusi bagi masyarakat untuk kebutuhan jasa perbankan syariah
- 3) Memberikan nilai investasi yang optimal bagi investor
- 4) Menciptakan wahana terbaik sebagai tempat kebanggaan untuk berkarya dan berprestasi bagi pegawai sebagai perwujudan ibadah
- 5) Menjadi acuan tata kelola perusahaan yang amanah.

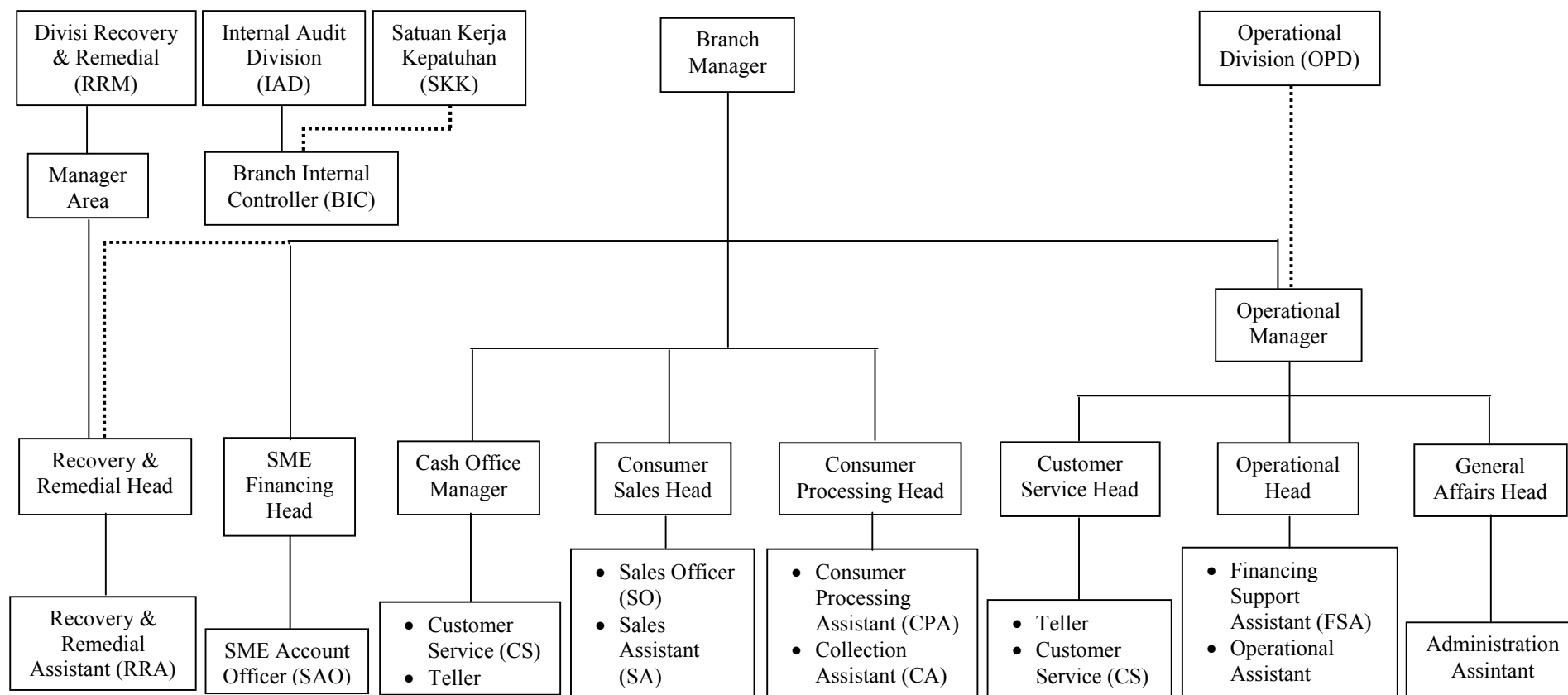
242

c. Struktur Organisasi

Struktur organisasi dari PT Bank BNI Syariah Kantor Cabang Kediri adalah sebagai berikut:

²⁴² BNI Syariah, *Visi dan Misi*, <http://www.bnisyariah.co.id/visi-dan-misi>, diakses pada 15 April 2015.

Gambar 4.1
Struktur Organisasi PT Bank BNI Syariah



Sumber: Dokumen Bank BNI Syariah Kantor Cabang Kediri

d. Keadaan Pegawai BNI Syariah Kantor Cabang Kediri

Jumlah pegawai BNI Syariah Kantor Cabang Kediri yang berada di area Kediri sebanyak 41 orang. Adapun daftar nama pegawai tetap BNI Syariah Kantor Cabang Kediri beserta jabatannya sebagaimana terdapat pada tabel berikut ini:

Tabel 4.1
Nama Pegawai PT Bank BNI Syariah Kantor Cabang Kediri dan Jabatannya

No.	Nama	L/P	Jabatan
1.	Herman Mekar Suprijanto	L	Branch Manager
2.	Mariyono	L	Operational Manager
3.	Miftahul Huda	L	Sub Branch Manager
4.	Siti Solikhatun	P	Sub Branch Manager
5.	Iska Yanuartanti	P	Cash Office Manager
6.	Ari Rakhma	P	Customer Service Head
7.	Wulan	P	Customer Service Head
8.	Agus Priyono	L	General Affairs Head
9.	Rahma Agus	P	Operational Head
10.	Totok B.S.	L	SME Funding Head
11.	Hadi Aswino	L	Recovery & Remedial Head
12.	Yanik Febriani	P	Consumer Sales Head
13.	Ika Zulaikah	P	Consumer Processing Head
14.	Henry A.	L	Recovery & Remedial Assistant
15.	Affan M.	L	SME Account Officer
16.	Dian K.	P	SME Account Officer
17.	Vivin S.	P	Customer Service
18.	Indah K.	P	Customer Service
19.	Syamsul A.	L	Customer Service
20.	Afrida	P	Customer Service
21.	Arfian Zazaki	L	Customer Service
22.	Reva Septiana Astriana	P	Customer Service
23.	Selly	P	Customer Service
24.	Noviyanti W.	P	Teller
25.	Novita D.P.	P	Teller
26.	Dwi Praptiningsih	P	Teller
27.	Moch. Aprillia Hatta	L	Teller
28.	Rika	P	Teller
29.	Ayu Sukma	P	Sales Assistant
30.	Ferizka T.A.	L	Sales Assistant
31.	Aris Yuliono	L	Sales Assistant
32.	Sholeh Hanifah	L	Sales Assistant
33.	Isti Ardiarti	P	Marketing
34.	Wahyu Rius	L	Marketing
35.	Bastotul Aishi	P	Consumer Processing Assistant
36.	Satria Yudha	L	Collection Assistant
37.	Octa Rinata	L	Collection Assistant

38.	Norma F.	P	Financing Support Assistant
39.	Henry O.	L	Operational Assistant
40.	Andi Cahyono	L	Administration Assistant
41.	Risano Rediale	L	Administration Assistant

Sumber: Dokumen Data Pegawai Bank BNI Syariah Kantor Cabang Kediri

e. Produk dan Layanan BNI Syariah Kantor Cabang Kediri

Produk yang ditawarkan oleh BNI Syariah Kantor Cabang Kediri meliputi:

1) Produk Pendanaan

- a) Tabungan IB Hasanah
- b) Tabungan IB Prima Hasanah
- c) Tabungan IB Bisnis Hasanah
- d) Tabungan IB Tunas Hasanah
- e) Tabungan IB Baitullah Hasanah
- f) Tabungan IB Tapenas Hasanah
- g) Tabungan IB Tapenas Griya Hasanah
- h) Giro IB Hasanah
- i) Deposito IB Hasanah

2) Produk Pembiayaan

- a) Tunas Usaha IB Hasanah
- b) Wirausaha IB Hasanah
- c) Usaha Kecil IB Hasanah
- d) Griya IB Hasanah
- e) Fleksi IB Hasanah
- f) Multiguna IB Hasanah

g) Pembiayaan Emas IB Hasanah

3) Produk Jasa :

- a) Kiriman uang, berdasarkan prinsip wakalah
- b) Bank Garansi berdasarkan prinsip kafalah
- c) Inkaso, berdasarkan prinsip wakalah.¹²⁴

2. Penyajian Data dan Analisis Data

a. Karakteristik Responden

Sebelum melakukan analisis, terlebih dahulu penulis memaparkan data-data terkait responden dalam penelitian ini, yakni nasabah BNI Syariah Kantor Cabang Kediri sebagaimana berikut ini:

1) Jenis Kelamin Responden

Adapun data mengenai jenis kelamin responden nasabah BNI Syariah Cabang Kediri adalah sebagai berikut:

Tabel 4.2
Jenis Kelamin Responden

	Jumlah	Prosentase (%)
Perempuan	16	32
Laki-laki	34	68
Total	50	100

Sumber: Data angket yang telah diolah, 2015

Berdasarkan tabel di atas, dapat diketahui bahwa responden sebanyak 32% adalah berjenis kelamin perempuan, sedangkan sisanya sebanyak 34 orang adalah berjenis kelamin laki-laki.

¹²⁴ BNI Syariah, *Frequently Asked Question (F.A.Q)*, dalam <http://www.bnisyariah.tripod.com/faq.html>, diakses pada 15 April 2015.

2) Pendidikan Responden

Adapun data mengenai tingkat pendidikan responden nasabah BNI Syariah Kantor Cabang Kediri adalah sebagai berikut:

Tabel 4.3
Tingkat Pendidikan Responden

No.	Pendidikan Terakhir	Responden	Prosentase (%)
1.	SMA/ SLTA	46	92
2.	Diploma	1	2
3.	Sarjana	3	6
	Jumlah	50	100

Sumber: Data angket yang telah diolah, 2015

Berdasarkan tabel di atas, dapat diketahui bahwa tingkat pendidikan responden didominasi oleh lulusan SMA sebanyak 92%. Sisanya adalah lulusan Diploma sebanyak 2% dan S1 sebanyak 6%.

3) Pekerjaan Responden

Adapun data mengenai pekerjaan responden nasabah BNI Syariah Cabang Kediri adalah sebagai berikut:

Tabel 4.4
Pekerjaan Responden

No.	Pekerjaan Responden	Jumlah	Prosentase (%)
1.	Ibu Rumah Tangga	1	2
2.	Mahasiswa	41	82
3.	Guru	2	4
4.	Karyawan Swasta	3	6
5.	Wiraswasta	3	6
	Jumlah	50	100

Sumber: Data angket yang telah diolah, 2015

Berdasarkan tabel di atas, dapat diketahui bahwa pekerjaan responden sebanyak 82% (41 orang) didominasi oleh mahasiswa. Kemudian responden yang bekerja sebagai karyawan swasta dan wiraswasta masing-masing sebanyak 3 orang. Sisanya adalah

bekerja sebagai guru sebanyak 2 orang dan 1 orang sebagai ibu rumah tangga.

4) Usia Responden

Adapun data mengenai usia responden nasabah BNI Syariah Kantor Cabang Kediri adalah sebagai berikut:

Tabel 4.5
Usia Responden

No.	Usia Responden	Jumlah	Prosentase (%)
1.	19 – 25 tahun	47	94
2.	26 – 35 tahun	2	4
3.	36 – 45 tahun	1	2
	Jumlah	50	100

Sumber: Data angket yang telah diolah, 2015

Berdasarkan tabel di atas, dapat diketahui bahwa jumlah responden yang berusia antara 19-25 tahun sebanyak 47 orang, yang berusia 26-35 tahun sebanyak 2 orang dan sisanya 1 orang berusia antara 36-45 tahun.

b. Hasil Penelitian

1) Deskripsi Variabel Penelitian

Peneliti telah menyebarkan kuesioner kepada 50 responden, yang terdiri dari 35 pernyataan dan terbagi atas 4 bagian sebagai berikut:

- a) 6 (enam) pernyataan digunakan untuk mengukur variabel wawasan (X_1)
- b) 7 (tujuh) pernyataan digunakan untuk mengukur variabel *skill* (X_2)

- c) 12 (dua belas) pernyataan digunakan untuk mengukur variabel etika (X_3)
- d) 10 (sepuluh) pernyataan digunakan untuk mengukur variabel kualitas pelayanan (Y).

Dalam penelitian ini peneliti menggunakan skala pengukuran likert, yakni skala yang digunakan untuk mengukur sikap, pendapat, dan persepsi seseorang atau sekelompok orang tentang fenomena sosial. Adapun alternatif jawaban setiap item instrumen penelitian ini sebagai berikut:

- a) Sangat setuju (SS)
- b) Setuju (S)
- c) Ragu-ragu (R)
- d) Tidak setuju (TS)
- e) Sangat tidak setuju (STS).

Hasil dari jawaban responden terhadap kuesioner peneliti adalah sebagaimana dipaparkan pada tabel di bawah ini:

- a) Variabel Wawasan (X_1)

Tabel 4.6
Frekuensi Jawaban Kuesioner Variabel Wawasan

No. Item	Skor Jawaban									
	1		2		3		4		5	
	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%
1	0	0	2	4	5	10	26	52	17	34
2	0	0	1	2	6	12	31	62	12	24
3	0	0	1	2	6	12	32	64	11	22
4	2	4	5	10	12	24	22	44	9	18
5	0	0	6	12	9	18	26	52	9	18
6	1	2	4	8	12	24	24	48	9	18

Sumber: Data angket yang telah diolah, 2015

b) Variabel *Skill* (X_2)

Tabel 4.7
Frekuensi Jawaban Kuesioner Variabel *Skill*

No. Item	Skor Jawaban									
	1		2		3		4		5	
	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%
1	0	0	1	2	9	18	21	42	19	38
2	0	0	1	2	8	16	26	52	15	30
3	1	2	3	6	14	28	20	40	12	24
4	0	0	1	2	10	20	24	48	15	30
5	0	0	2	4	6	12	15	30	27	54
6	0	0	0	0	5	10	25	50	20	40
7	1	2	7	14	28	56	14	28	0	0

Sumber: Data angket yang telah diolah, 2015

c) Variabel Etika (X_3)

Tabel 4.8
Frekuensi Jawaban Kuesioner Variabel Etika

No. Item	Skor Jawaban									
	1		2		3		4		5	
	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%
1	0	0	1	2	6	12	24	48	19	38
2	1	2	4	8	7	14	26	52	12	24
3	0	0	0	0	19	38	17	34	14	28
4	2	4	0	0	15	30	29	58	4	8
5	0	0	10	20	4	8	23	46	13	26
6	0	0	0	0	7	14	13	26	30	60
7	2	4	0	0	5	10	33	66	10	20
8	0	0	4	8	31	62	8	16	7	14
9	1	2	2	4	18	36	29	58	0	0
10	0	0	0	0	4	8	27	54	19	38
11	0	0	0	0	10	20	23	46	17	34
12	0	0	0	0	19	38	19	38	12	24

Sumber: Data angket yang telah diolah, 2015

d) Variabel Kualitas Pelayanan (Y)

Tabel 4.9
Frekuensi Jawaban Kuesioner Variabel Kualitas Pelayanan

No. Item	Skor Jawaban									
	1		2		3		4		5	
	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%
1	0	0	0	0	4	8	25	50	21	42
2	1	2	2	4	10	20	25	50	12	24
3	1	2	5	10	26	52	15	30	3	6
4	0	0	3	6	18	36	15	30	14	28

5	1	2	2	4	12	24	31	62	4	8
6	0	0	1	2	16	32	28	56	5	10
7	0	0	0	0	15	30	25	50	10	20
8	0	0	0	0	12	24	20	40	18	36
9	1	2	9	18	12	24	23	46	5	10
10	3	6	4	8	12	24	25	50	6	12

Sumber: Data angket yang telah diolah, 2015

2) Analisis Data

a) Uji Validitas dan Reliabilitas

i. Uji Validitas

Uji validitas digunakan untuk mengukur valid atau tidaknya item-item kuesioner dengan menggunakan metode korelasi produk momen. Hasil pengujian validitas instrumen dapat diketahui pada tabel di bawah ini:

Tabel 4.10
Hasil Uji Validitas

Variabel	No. Item	Corrected Item-Total Correlation	Keterangan
Wawasan (X_1)	1	0,332	Valid
	2	0,386	Valid
	3	0,328	Valid
	4	0,486	Valid
	5	0,559	Valid
	6	0,632	Valid
Skill (X_2)	1	0,617	Valid
	2	0,428	Valid
	3	0,636	Valid
	4	0,337	Valid
	5	0,435	Valid
	6	0,425	Valid
	7	0,425	Valid
Etika (X_3)	1	0,362	Valid
	2	0,314	Valid
	3	0,421	Valid
	4	0,592	Valid
	5	0,328	Valid
	6	0,401	Valid
	7	0,426	Valid
	8	0,519	Valid
	9	0,400	Valid
	10	0,515	Valid

	11	0,419	Valid
	12	0,669	Valid
Kualitas Pelayanan (Y)	1	0,397	Valid
	2	0,412	Valid
	3	0,404	Valid
	4	0,551	Valid
	5	0,514	Valid
	6	0,311	Valid
	7	0,412	Valid
	8	0,459	Valid
	9	0,499	Valid
	10	0,440	Valid

Sumber: Data angket yang telah diolah, 2015

Berdasarkan tabel di atas, dapat diketahui bahwa masing-masing item memiliki nilai *Corrected Item-Total Correlation* yang melebihi 0,3. Menurut Sugiyono dalam buku karya Agus Eko Sujianto, jika nilai *corrected item-total correlation* lebih besar daripada r standar (0,3) maka seluruh item pernyataan merupakan valid.¹²⁵ Dengan demikian dapat diketahui bahwa item-item pernyataan pada instrumen penelitian dapat mengukur apa yang ingin diukur dalam penelitian ini, antara lain wawasan, *skill*, etika pegawai bank dan kualitas pelayanan BNI Syariah Cabang Kediri.

ii. Uji Reliabilitas

Untuk mengetahui apakah instrumen memiliki kemampuan memberikan hasil yang konsisten (reliable), maka diperlukan uji reliabilitas dengan menggunakan

¹²⁵ Agus Eko Sujianto, *Aplikasi Statistik dengan SPSS 16.0....*, hal. 96.

metode *Alpha Cronbach's*. Hasil pengujian reliabilitas instrumen dapat diketahui pada tabel di bawah ini:

Tabel 4.11
Hasil Uji Reliabilitas

Variabel	<i>Alpha Cronbach's</i>	Keterangan
Wawasan (X_1)	0,716	Reliable
<i>Skill</i> (X_2)	0,753	Reliable
Etika (X_3)	0,788	Reliable
Kualitas Pelayanan (Y)	0,773	Reliable

Sumber: Data angket yang telah diolah, 2015

Berdasarkan tabel di atas, dapat diketahui bahwa masing-masing variabel memiliki nilai *Alpha Cronbach's* yang lebih besar daripada 0,60. Menurut Suyuthi, hal ini menunjukkan bahwa instrumen dinyatakan reliabel.¹²⁶ Dengan demikian, instrumen penelitian tersebut memiliki hasil pengukuran yang konsisten.

b) Uji Linearitas

Uji linearitas yaitu uji normalitas data dan bebas dari asumsi klasik yang meliputi multikolinearitas, autokorelasi dan heteroskedastisitas. Uji linearitas pada penelitian adalah sebagaimana diuraikan di bawah ini:

i. Uji Normalitas Data

Uji normalitas merupakan uji yang digunakan untuk mengukur apakah data memiliki distribusi normal atau tidak. Dalam penelitian ini uji normalitas data

¹²⁶ *Ibid.*, hal. 97.

menggunakan pendekatan Kolmogorov-Smirnov, hasil pengujiannya dapat diketahui dari gambar di bawah ini:

Gambar 4.2

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

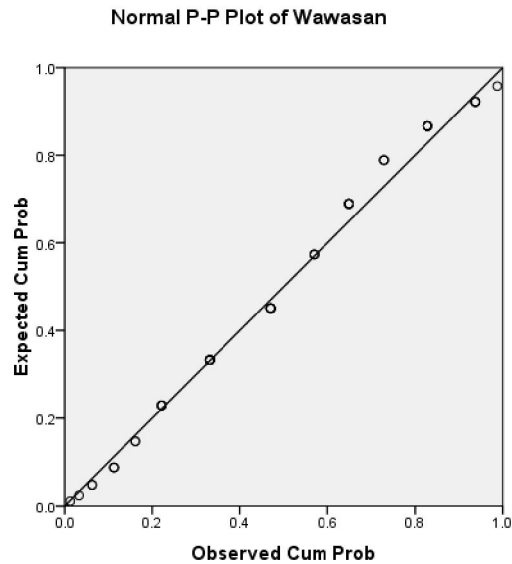
		w	s	e	k
N		50	50	50	50
Normal Parameters ^a	Mean	23.4000	27.8400	47.0400	37.7600
	Std. Deviation	3.23880	3.32805	4.59352	4.47469
Most Extreme Differences Absolute		.107	.129	.086	.112
Positive		.089	.103	.086	.081
Negative		-.107	-.129	-.066	-.112
Kolmogorov-Smirnov Z		.755	.911	.608	.790
Asymp. Sig. (2-tailed)		.618	.378	.854	.561
a. Test distribution is Normal.					

Sumber: Data angket yang telah diolah, 2015

Berdasarkan gambar diatas diperoleh nilai probabilitas atau *Asymp. Sig. (2-tailed)*. Nilai ini dibandingkan dengan 0,05 (taraf signifikansi atau $\alpha = 0,05$). Nilai *Asymp. Sig. (2-tailed)* variabel wawasan, *skill*, etika dan kualitas pelayanan berturut-turut adalah 0,618; 0,378; 0,854; 0,561. Nilai-nilai Sig. tersebut $> 0,05$ maka dapat disimpulkan bahwa distribusi data adalah normal.

Selain itu, dapat diketahui pula melalui kurva *Normal P-P Plots* di bawah ini:

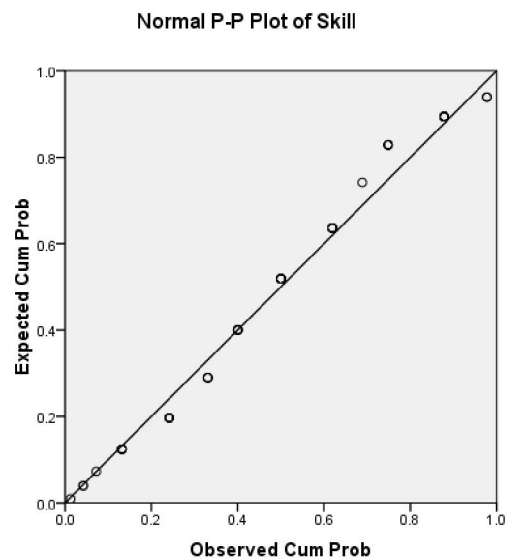
Gambar 4.3
***Normal P-P Plots* untuk Variabel Wawasan**



Sumber: Data angket yang telah diolah, 2015

Berdasarkan kurva *Normal P-P Plots* di atas dapat diketahui bahwa gambar distribusi dengan titik-titik data yang menyebar di sekitar garis diagonal dan penyebaran titik-titik data searah mengikuti garis diagonal. Maka dapat disimpulkan bahwa data pada variabel dinyatakan terdistribusi normal.

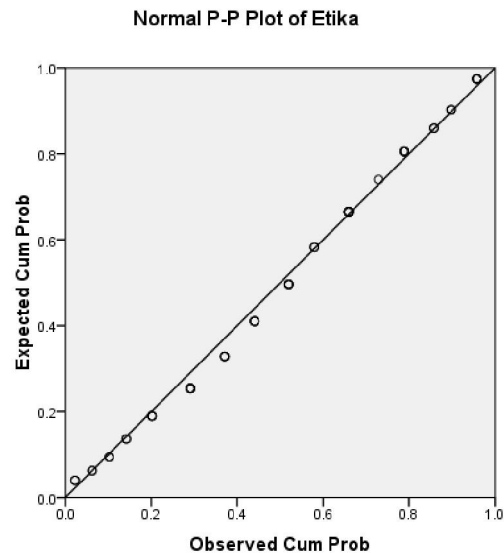
Gambar 4.4
Normal P-P Plots untuk Variabel Skill



Sumber: Data angket yang telah diolah, 2015

Berdasarkan kurva *Normal P-P Plots* di atas dapat diketahui bahwa gambar distribusi dengan titik-titik data yang menyebar di sekitar garis diagonal dan penyebaran titik-titik data searah mengikuti garis diagonal. Maka dapat disimpulkan bahwa data pada variabel *skill* dinyatakan terdistribusi normal.

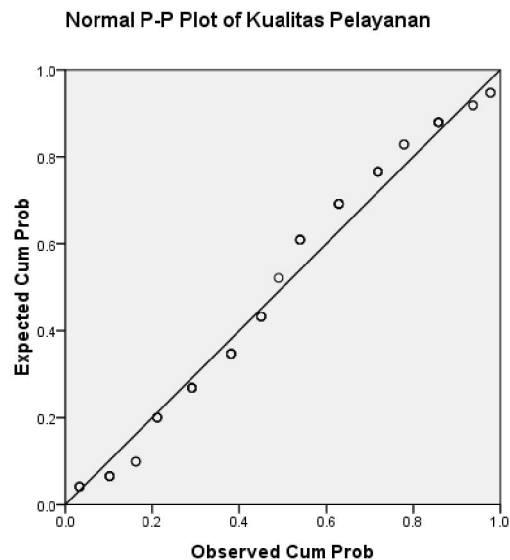
Gambar 4.5
***Normal P-P Plots* untuk Variabel Etika**



Sumber: Data angket yang telah diolah, 2015

Berdasarkan kurva *Normal P-P Plots* di atas dapat diketahui bahwa gambar distribusi dengan titik-titik data yang menyebar di sekitar garis diagonal dan penyebaran titik-titik data searah mengikuti garis diagonal. Maka dapat disimpulkan bahwa data pada variabel etika berdistribusi normal.

Gambar 4.6
***Normal P-P Plots* untuk Variabel Kualitas Pelayanan**



Sumber: Data angket yang telah diolah, 2015

Berdasarkan kurva *Normal P-P Plots* di atas dapat diketahui bahwa gambar distribusi dengan titik-titik data yang menyebar di sekitar garis diagonal dan penyebaran titik-titik data searah mengikuti garis diagonal. Maka dapat disimpulkan bahwa data pada variabel kualitas pelayanan berdistribusi normal.

ii. Uji Multikolinearitas

Multikolinearitas timbul karena adanya hubungan kausal antara dua variabel bebas atau lebih. Untuk mengetahui apakah terjadi multikolinearitas atau tidak maka berpedoman pada nilai *Variance Inflation Factor (VIF)*. Jika nilai *VIF* tidak lebih dari 10 maka model terbebas dari

multikolinearitas. Hasil pengujian multikolinearitas dapat diketahui pada gambar di bawah ini:

Gambar 4.7
Hasil Uji Multikolinearitas

Coefficients ^a			
Model		Collinearity Statistics	
		Tolerance	VIF
1	Wawasan	.843	1.186
	Skill	.754	1.326
	Etika	.878	1.139

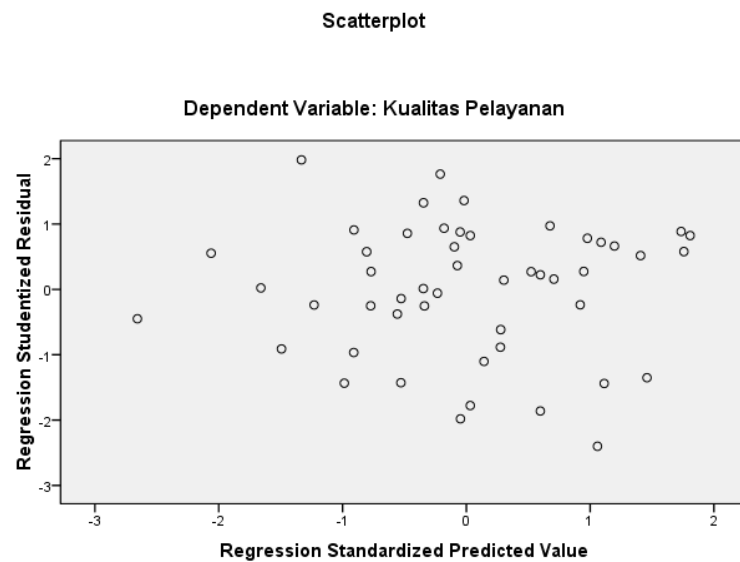
a. Dependent Variable: Kualitas Pelayanan
Sumber: Data angket yang telah diolah, 2015

Berdasarkan *Coefficients* di atas, diketahui bahwa nilai VIF adalah 1,186 (variabel wawasan), 1,326 (variabel *skill*) dan 1,139 (variabel etika). Hasil nilai VIF ini berarti variabel terbebas dari asumsi klasik multikolinearitas, karena hasilnya lebih kecil dari 10.

iii. Uji Heteroskedastisitas

Untuk menguji heteroskedastisitas, dapat dilihat dari pola gambar Scatterplot model tersebut. Tidak terdapat heteroskedastisitas jika penyebaran titik-titik data sebaiknya tidak berpola, titik-titik data menyebar di atas dan di bawah atau di sekitar angka 0 dan titik-titik data tidak mengumpul hanya di atas atau di bawah saja. Hasil pengujian heteroskedastisitas dapat diamati pada gambar Scatterplot berikut:

Gambar 4.8
Hasil Uji Heteroskedastisitas



Sumber: Data SPSS yang telah diolah, 2015

Berdasarkan gambar di atas, penyebaran titik-titik data tidak berpola; titik-titik data menyebar di atas dan di bawah; dan tidak mengumpul di atas atau di bawah saja. Dengan demikian pola gambar Scatterplot model tersebut dinyatakan tidak terdapat heteroskedastisitas.

c) Uji Regresi Berganda

Hasil pengujian pengaruh variabel independen (wawasan, *skill* dan etika) terhadap variabel dependen (kualitas pelayanan) dengan menggunakan uji regresi berganda dapat diketahui dari gambar di bawah ini:

Gambar 4.9
Hasil Uji Regresi Berganda

Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	14.004	6.925		2.022	.049
Wawasan	.435	.190	.315	2.294	.026
Skill	-.251	.195	-.187	-1.285	.205
Etika	.437	.131	.449	3.332	.002

a. Dependent Variable: Kualitas Pelayanan
Sumber: Data angket yang telah diolah, 2015

Berdasarkan hasil uji di atas, maka dapat dikembangkan sebuah model persamaan regresi sebagai berikut:

$$Y = a + b_1X_1 + b_2X_2 + b_3X_3$$

$$Y = 14,004 + 0,435 X_1 + (-0,251) X_2 + 0,437 X_3$$

$$Y = 14,004 + 0,435 X_1 - 0,251X_2 + 0,437 X_3$$

$$\begin{aligned} \text{Kualitas Pelayanan} = & 14,004 + 0,435(\text{Wawasan}) - 0,251(\text{Skill}) \\ & + 0,437(\text{Etika}) \end{aligned}$$

Berdasarkan persamaan regresi di atas, maka dapat diuraikan sebagai berikut:

- 1) Konstanta sebesar 14,004 menyatakan bahwa jika tidak ada wawasan, *skill*, etika maka kualitas pelayanan yang diberikan BNI Syariah sebesar 14,004 satu satuan.
- 2) Koefisien regresi X_1 sebesar 0,435 menyatakan bahwa setiap penambahan atau peningkatan (karena tanda positif)

1 wawasan pegawai bank akan meningkatkan kualitas pelayanan sebesar 0,435. Dan sebaliknya, jika wawasan bankir turun sebesar 1, maka kualitas pelayanan juga diprediksi mengalami penurunan sebesar 0,435 dengan anggapan X_2 dan X_3 tetap.

- 3) Koefisien regresi X_2 sebesar -0,251 menyatakan bahwa setiap penurunan (karena tanda negatif) 1 *skill* pegawai bank akan meningkatkan kualitas pelayanan sebesar (0,251). Dan sebaliknya, jika *skill* pegawai bertambah atau peningkatan sebesar 1, maka kualitas pelayanan juga diprediksi mengalami penurunan sebesar 0,251 dengan anggapan X_1 dan X_3 tetap.
- 4) Koefisien regresi X_3 sebesar 0,437 menyatakan bahwa setiap penambahan atau peningkatan (karena tanda positif) 1 etika pegawai bank akan meningkatkan kualitas pelayanan sebesar 0,437. Dan sebaliknya, jika etika pegawai bank turun sebesar 1, maka kualitas pelayanan juga diprediksi mengalami penurunan sebesar 0,437 dengan anggapan X_1 dan X_2 tetap.

d) Uji Hipotesis

i. Uji t (*t-test*)

Uji t ini digunakan untuk menguji pengaruh variabel wawasan, *skill* dan etika pegawai bank terhadap kualitas pelayanan secara parsial. Berdasarkan gambar 4.9 di atas, dapat disimpulkan hasil *t-test* sebagai berikut:

Tabel 4.12
Hasil Uji T

Variabel	Sig.			T-hitung		
	Nilai Sig.	Taraf Sig.	Ket.	t-hitung	t-tabel	Ket.
Wawasan	0,026	0,05	H ₀ ditolak	2,294	1,679	H ₀ ditolak
<i>Skill</i>	0,205		H ₀ diterima	-1,285		H ₀ diterima
Etika	0,002		H ₀ ditolak	3,332		H ₀ ditolak

Sumber: Data angket yang telah diolah, 2015

Keterangan:

- 1) Dalam tabel di atas diperoleh nilai Sig. sebesar 0,026 dibandingkan dengan taraf signifikansi ($\alpha = 5\%$) 0,05 maka: $0,026 < 0,05$

Karena nilai $\text{Sig.} < \alpha$ maka disimpulkan untuk menolak H₀ dan menerima H_a yang berarti koefisien regresi wawasan adalah signifikan. Dengan demikian, variabel wawasan pegawai bank berpengaruh signifikan terhadap kualitas pelayanan.

Berdasarkan hasil uji t, variabel wawasan memiliki t-hitung sebesar 2,294. Sedangkan t-tabel pada taraf signifikansi 5% dengan $df = 46$ adalah sebesar 1,679.

Karena $t\text{-hitung} > t\text{-tabel}$ ($2,294 > 1,679$) maka disimpulkan untuk menolak H_0 dan menerima H_a , artinya variabel wawasan berpengaruh signifikan terhadap kualitas pelayanan.

- 2) Dalam tabel di atas diperoleh nilai Sig. sebesar 0,205 dibandingkan dengan taraf signifikansi ($\alpha = 5\%$) 0,05 maka: $0,205 > 0,05$

Karena nilai Sig. $> \alpha$ maka disimpulkan untuk menerima H_0 yang berarti koefisien regresi *skill* adalah tidak signifikan. Dengan demikian, variabel *skill* pegawai bank berpengaruh tidak signifikan terhadap kualitas pelayanan.

Kemudian variabel *skill* juga memiliki $t\text{-hitung}$ sebesar -1,285. Sedangkan $t\text{-tabel}$ pada taraf signifikansi 5% dengan $df = 46$ adalah sebesar 1,679. Karena $t\text{-hitung} > t\text{-tabel}$ ($-1,285 < 1,679$) maka disimpulkan untuk menerima H_0 dan menolak H_a , artinya variabel *skill* berpengaruh tidak signifikan terhadap kualitas pelayanan.

- 3) Dalam tabel di atas diperoleh nilai Sig. sebesar 0,002 dibandingkan dengan taraf signifikansi ($\alpha = 5\%$) 0,05 maka: $0,002 < 0,05$

Karena nilai $\text{Sig.} < \alpha$ maka disimpulkan untuk menolak H_0 dan menerima H_a yang berarti koefisien regresi etika adalah signifikan. Dengan demikian, variabel etika pegawai bank berpengaruh signifikan terhadap kualitas pelayanan.

Diperoleh pula, t-hitung variabel etika sebesar 3,332. Sedangkan t-tabel pada taraf signifikansi 5% dengan $df = 46$ adalah sebesar 1,679. Karena $t\text{-hitung} > t\text{-tabel}$ ($3,332 > 1,679$) maka disimpulkan untuk menolak H_0 dan menerima H_a , artinya variabel etika berpengaruh signifikan terhadap kualitas pelayanan.

ii. Uji F (*F-Test*)

Uji F ini digunakan untuk menguji pengaruh variabel wawasan, skill dan etika pegawai bank secara bersama-sama terhadap kualitas pelayanan. Hasil pengujian *F-Test* dapat diketahui dari gambar berikut ini:

Gambar 4.10
Hasil Uji F Statistik

ANOVA ^b					
Model	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1 Regression	262.975	3	87.658	5.615	.002 ^a
Residual	718.145	46	15.612		
Total	981.120	49			

a. Predictors: (Constant), Etika, Wawasan, Skill

b. Dependent Variable: Kualitas Pelayanan

Sumber: Data angket yang telah diolah, 2015

Berdasarkan hasil uji F Statistik di atas, diperoleh nilai F sebesar 5,615 dengan tingkat signifikansi 0,002. Oleh karena probabilitas (0,002) lebih kecil dari 0,05 maka disimpulkan menolak H_0 dan menerima H_a , yang berarti variabel wawasan, *skill* dan etika pegawai bank secara bersama-sama berpengaruh signifikan terhadap kualitas pelayanan.

Kemudian, F-hitung di atas juga dibandingkan dengan F-tabel, dengan df 1 sebesar 3 dan df 2 sebesar 46, dengan taraf signifikansi 0,05 diperoleh F-tabel = 2,81. Karena F-hitung > F-tabel ($5,615 > 2,81$) maka menolak H_0 dan menerima H_a , artinya wawasan, *skill* dan etika pegawai bank berpengaruh signifikan secara bersama-sama terhadap kualitas pelayanan.

B. Pembahasan

1. Pengaruh wawasan pegawai bank terhadap kualitas pelayanan BNI Syariah Cabang Kediri

Hipotesis pertama yakni untuk mengetahui pengaruh wawasan pegawai bank terhadap kualitas pelayanan, dimana diketahui:

- c. $H_0: \rho = 0$, berarti wawasan pegawai bank berpengaruh tidak signifikan terhadap kualitas pelayanan BNI Syariah Cabang Kediri

- d. $H_a: \rho \neq 0$, berarti wawasan pegawai bank berpengaruh signifikan terhadap kualitas pelayanan BNI Syariah Cabang Kediri

Setelah dilakukan uji t diketahui bahwa nilai koefisien regresi antara variabel wawasan dengan variabel kualitas pelayanan sebesar 0,435 dengan nilai t-hitung sebesar 2,294 dan nilai Sig. sebesar 0,026 yang dibandingkan dengan taraf signifikansi 0,05. Karena nilai Sig. (0,026) < 0,05 maka disimpulkan untuk menolak H_0 dan menerima H_a yang berarti variabel wawasan pegawai bank berpengaruh signifikan terhadap kualitas pelayanan BNI Syariah Cabang Kediri.

Selain itu, hasil uji t variabel wawasan juga menunjukkan t-tabel pada taraf signifikansi 5% dengan $df = 46$ adalah sebesar 1,679. Karena $t\text{-hitung} > t\text{-tabel}$ ($2,294 > 1,679$) maka disimpulkan untuk menolak H_0 dan menerima H_a , artinya variabel wawasan berpengaruh signifikan terhadap kualitas pelayanan.

Hasil pengujian menunjukkan bahwa wawasan pegawai bank merupakan hal yang penting dalam kualitas pelayanan, berarti semakin tinggi wawasan pegawai bank mengenai syariah maka semakin tinggi pula kualitas pelayanan, dan sebaliknya.

Sebagaimana disebutkan dalam teori yang mengemukakan bahwa pemahaman terhadap konsep keuangan syari'ah menempati faktor yang menentukan eksistensi dan jati diri perbankan syari'ah di hadapan perbankan konvensional. Maka para praktisi lembaga keuangan dituntut untuk mengerti dan memahami, terutama beberapa konsep operasional

yang menjadi produk-produk lembaga keuangan syari'ah di tempat dia bekerja.

Kesalahan pemahaman para praktisi sekitar produk-produk perbankan syariah dapat sangat mengganggu upaya-upaya untuk mewujudkan misi dan visi perbankan syari'ah yang dilandasi oleh nilai-nilai syari'ah. Akibatnya, sosialisasi produk-produk perbankan syari'ah kurang berjalan lancar dan membuat tingkat penggunaan jasa masyarakat terhadap produk layanan perbankan syari'ah masih sangat rendah.¹²⁷

Hasil penelitian ini juga sesuai dengan hasil penelitian dari Wahyu Adi Surya, dkk mengenai *Pengaruh Employee Knowledge, Skill, dan Ability (KSA) terhadap Penggunaan Sistem Informasi Sumberdaya Manusia dan Kinerja Karyawan*. Dengan hasil penelitian bahwa variabel *employee knowledge* (X1) berpengaruh positif terhadap variabel kinerja karyawan (X5). Sumbangan pengaruh langsung sebesar 58.2% sedangkan pengaruh tidak langsung variabel *employee knowledge* (X1) melalui variabel penggunaan SISDM (X4) adalah sebesar 48.0%. Berdasarkan hal tersebut dapat diartikan bahwa dengan memiliki pengetahuan yang tinggi, karyawan akan langsung memiliki kinerja yang baik terhadap perusahaan tanpa harus ahli dalam penggunaan SISDM. Fakta tersebut sesuai dengan teori tentang penentuan kinerja berdasarkan pengetahuan yang dimiliki karyawan. Karyawan yang memiliki pengetahuan yang tinggi akan merasa termotivasi untuk

¹²⁷ Kuat Ismanto, *Manajemen Syariah...*, hal. 238-240.

memiliki kinerja yang baik sehingga dapat memberikan prestasi bagi perusahaan.¹²⁸

Namun, hasil penelitian peneliti berbeda dengan penelitian yang dilakukan oleh Reksa Negara yaitu tentang *Pengaruh Prestasi Belajar Kejuruan, Pengetahuan Kewirausahaan dan Soft Skills Terhadap Kesiapan Berwirausaha Siswa Bidang Keahlian Teknik Pemesinan di SMKN 3 Yogyakarta*. Hasil penelitiannya mengungkapkan bahwa terdapat hubungan yang positif namun tidak signifikan antara pengetahuan kewirausahaan dengan kesiapan berwirausaha siswa bidang keahlian teknik pemesinan di SMKN 3 Yogyakarta.

Berdasarkan hasil regresi sederhana yang menunjukkan koefisien korelasi untuk pengetahuan kewirausahaan (X2) adalah 0,062 yang bernilai positif. Hal tersebut dibuktikan dengan nilai koefisien korelasi yang bernilai positif yaitu sebesar 0,062 dan nilai T hitung yang lebih kecil dari T tabel ($0,582 < 1,671$), sehingga dapat disimpulkan terdapat hubungan yang positif namun tidak signifikan antara pengetahuan kewirausahaan dengan kesiapan berwirausaha siswa.¹²⁹ Tidak terdapatnya pengaruh yang besar pada variabel pengetahuan kewirausahaan terhadap kesiapan berwirausaha siswa dapat terjadi karena tingkat penguasaan siswa terhadap beberapa indikator

¹²⁸ Wahyu Adi Surya, dkk., *Pengaruh Employee Knowledge, Skill, dan Ability (KSA) terhadap Penggunaan Sistem Informasi Sumberdaya Manusia dan Kinerja Karyawan*, Jurnal Administrasi Bisnis (JAB) Vol. 8 No. 1 Februari 2014, hal. 3.

¹²⁹ Reksa Negara, *Pengaruh Prestasi Belajar Kejuruan, Pengetahuan Kewirausahaan dan Soft Skills Terhadap Kesiapan Berwirausaha Siswa Bidang Keahlian Teknik Pemesinan di SMKN 3 Yogyakarta*, Jurnal, t.t., hal. 5-6.

penguasaan kompetensi pengetahuan kewirausahaan masih banyak yang tergolong kurang bahkan sangat kurang.¹³⁰ Hasil penelitian yang berbeda ini dapat disebabkan oleh tempat dan obyek penelitian yang dilaksanakan, dimana penelitian ini untuk mengetahui pengaruh pengetahuan kewirausahaan terhadap kesiapan berwirausaha siswa bidang keahlian teknik pemesinan di SMKN 3 Yogyakarta.

2. Pengaruh *skill* pegawai bank terhadap kualitas pelayanan BNI Syariah Cabang Kediri

Hipotesis kedua yakni untuk mengetahui pengaruh *skill* pegawai bank terhadap kualitas pelayanan, dimana diketahui:

- c. $H_0: \rho = 0$, berarti *skill* pegawai bank berpengaruh tidak signifikan terhadap kualitas pelayanan BNI Syariah Cabang Kediri
- d. $H_a: \rho \neq 0$, berarti *skill* pegawai bank berpengaruh signifikan terhadap kualitas pelayanan BNI Syariah Cabang Kediri

Berdasarkan hasil uji t diketahui bahwa nilai Sig. sebesar 0,205 yang kemudian dibandingkan dengan taraf signifikansi ($\alpha = 5\%$) 0,05. Karena nilai Sig. $> \alpha$ maka disimpulkan untuk menerima H_0 yang berarti koefisien regresi *skill* adalah tidak signifikan. Dengan demikian, variabel *skill* pegawai bank berpengaruh tidak signifikan terhadap kualitas pelayanan.

Setelah dibandingkan t-hitung (-1,285) dengan t-tabel (1,679).

Karena t-hitung $<$ t-tabel (-1,285 $<$ 1,679) maka disimpulkan untuk

¹³⁰ Rekso Negara, *Pengaruh Prestasi Belajar Kejuruan, Pengetahuan Kewirausahaan dan Soft Skills Terhadap Kesiapan Bewirausaha Siswa Bidang Keahlian Teknik Pemesinan di SMKN 3 Yogyakarta*, Jurnal, t.t., hal. 9.

menerima H_0 dan menolak H_a , artinya variabel *skill* berpengaruh tidak signifikan terhadap kualitas pelayanan.

Hal ini mengindikasikan bahwa *skill* pegawai bank berpengaruh tidak signifikan atau bahkan memiliki pengaruh namun sangat kecil terhadap kualitas pelayanan. Dalam hal ini, ketidaksignifikanan pengaruh *skill* pegawai bank terhadap kualitas pelayanan dapat disebabkan oleh tingkat penguasaan pegawai bank terhadap beberapa indikator penguasaan *skill* masih banyak yang tergolong kurang, seperti masih kurangnya kemampuan menerapkan konsep lembaga keuangan, memberikan pelayanan sesuai syari'ah, maupun kemampuan menarik nasabah untuk menabung di lembaga keuangan syari'ah. Sebagaimana angket responden yang menyatakan nilai skor pada poin tersebut masih rendah.

Ketiga hal di atas yakni kemampuan menerapkan konsep lembaga keuangan, memberikan pelayanan sesuai syari'ah, maupun kemampuan menarik nasabah untuk menabung di lembaga keuangan syari'ah, menurut Mu'allim dan Abidin dalam buku karya Kuat Ismanto merupakan tiga hal dari tujuh profesionalitas praktisi lembaga keuangan syari'ah. Tuntutan terbesar seorang praktisi lembaga keuangan syari'ah yang profesional adalah kemampuan memiliki pengetahuan yang mendalam mengenai konsep keuangan syari'ah, dan juga kemampuan mengamalkannya dengan sangat baik¹³¹

¹³¹ Kuat Ismanto, *Manajemen Syariah...*, hal. 235-237.

Sebagaimana telah diketahui bahwa *skill* atau keterampilan didapat setelah pengetahuan itu dikonversikan dalam bentuk aplikasi pada pekerjaan sehari-hari. Ilmu tanpa dapat diaplikasikan sama artinya dengan belum memiliki atau menguasai keterampilan.¹³² Dengan demikian, agar pegawai bank dapat menerapkan *skill* yang baik terutama pada poin-poin tertentu hendaknya perlu meningkatkan ilmu atau pengetahuan mengenai konsep dan instrumen lembaga keuangan syariah.

Penelitian serupa pernah dilakukan oleh Faizal Alam Islami, yakni tentang *Analisis Pengaruh Hard Skill, Soft Skill, dan Motivasi terhadap Kinerja Tenaga Penjualan (Studi pada Tenaga Kerja Penjualan PT Bumi Putera Wilayah Semarang)*. Berdasarkan hasil penelitian, secara individu dari masing-masing variabel diperoleh yang paling berpengaruh adalah variabel Soft Skill dengan koefisien regresi sebesar 0,321 sedangkan variabel yang berpengaruh paling rendah adalah hard skill dengan koefisien regresi sebesar 0,254.¹³³ Hal ini dapat disebabkan arena penelitian ini dilaksanakan di PT Bumi Putera wilayah Semarang untuk mengetahui apakah hard skill, soft skill dan motivasi berpengaruh terhadap kinerja tenaga penjualan PT Bumiputera wilayah Semarang, dimana populasi penelitian mengacu pada seluruh tenaga kerja penjualan PT Bumiputera wilayah Semarang yang berjumlah 938 orang dengan sampel sebanyak 75 responden.

¹³² Abeng Tanri, *Dari Meja Tanri Abeng...*, hal. 3-4.

¹³³ Faizal Alam Islami, *Analisis Pengaruh Hard Skill, Soft Skill, dan Motivasi terhadap Kinerja Tenaga Penjualan (Studi pada Tenaga Kerja Penjualan PT Bumiputera Wilayah Semarang)*, (Semarang: Skripsi Tidak Diterbitkan, 2012).

Selain itu, juga serupa dengan penelitian Supriyanto tentang *Pengaruh Kemampuan dan Motivasi Kerja Dosen terhadap Kualitas Layanan kepada Mahasiswa*. Penelitian ini besarnya pengaruh variabel kemampuan dosen terhadap kualitas layanan kepada mahasiswa adalah 0,666 sedangkan kontribusi variabel X1 terhadap Y sebesar 44,36 % kemudian sisanya 55,64 % ditentukan oleh variabel lain. Informasi ini memberikan keterangan bahwa variabel kemampuan dosen memberikan pengaruh kuat terhadap kualitas layanan kepada mahasiswa. Hasil penelitian ini menginformasikan bahwa kemampuan yang dimiliki oleh dosen dan penerapan mahasiswa pada mahasiswa dalam tingkat atau kategori baik dan akan lebih mewujudkan kinerja yang optimal sehingga diharapkan akan mempengaruhi efektifitas kerja maupun kualitas layanan kepada mahasiswa yang diberikan kepada mahasiswa dengan pelayanan yang ramah, santun dan profesional.¹³⁴

Hasil penelitian yang berbeda dapat disebabkan oleh penelitian yang dilaksanakan di Sekolah Tinggi Agama Islam Darul Ulum, Kabupaten Banyuwangi untuk mengungkap berapa besar hubungan antara pengaruh kemampuan dosen untuk menerapkan model pembelajaran kontekstual terhadap kualitas layanan kepada mahasiswa, dimana populasi sasaran dalam penelitian ini adalah semua dosen di STAI Darul Ulum Banyuwangi yang mempunyai masa kerja di atas tiga tahun sebanyak 132 orang dosen dengan sampel sebanyak 64 orang.

¹³⁴ Supriyanto, *Pengaruh Kemampuan dan Motivasi Kerja Dosen terhadap Kualitas Layanan kepada Mahasiswa*, Jurnal Manajemen Bisnis Volume 1 No. 01, Edisi April 2011, hal. 71-72.

Pada penelitian Wahyu Adi Surya, dkk. mengenai *Pengaruh Employee Knowledge, Skill, dan Ability (KSA) terhadap Penggunaan Sistem Informasi Sumberdaya Manusia dan Kinerja Karyawan*, variabel *employee skill* (X2) berpengaruh positif terhadap variabel kinerja karyawan (X5). Sumbangan pengaruh langsung sebesar 38.9% sedangkan pengaruh tidak langsung variabel *employee skill* (X2) melalui variabel penggunaan SISDM (X4) adalah sebesar 34.1%. Data tersebut membuktikan bahwa pengaruh langsung memiliki nilai yang lebih besar dibandingkan pengaruh tidak langsung. Hal ini menunjukkan bahwa variabel *skill* memiliki pengaruh langsung yang lebih besar nilainya terhadap kinerja karyawan dibandingkan harus melalui variabel penggunaan SISDM terlebih dahulu. Hal ini dapat diartikan bahwa dengan keahlian yang tinggi, karyawan akan langsung memiliki kinerja yang baik dalam melaksanakan tugas terhadap perusahaan tanpa harus menguasai penggunaan SISDM. Fakta tersebut membuktikan teori tentang penentuan kinerja berdasarkan keahlian yang dimiliki karyawan. Keahlian setiap karyawan dalam memilih metode kerja dapat meningkatkan produktivitas kinerja karyawan. Peningkatan produktivitas tersebut akan diikuti oleh peningkatan efisiensi kerja, mempercepat jalannya informasi, dan memperkecil kesalahan kerja.¹³⁵

¹³⁵ Wahyu Adi Surya, dkk., *Pengaruh Employee Knowledge, Skill, dan Ability (KSA) terhadap Penggunaan Sistem Informasi Sumberdaya Manusia dan Kinerja Karyawan*, Jurnal Administrasi Bisnis (JAB) Vol. 8 No. 1 Februari 2014, hal. 3-4.

Hasil penelitian yang berbeda dapat disebabkan karena penelitian tersebut dilaksanakan untuk mengetahui pengaruh *employee knowlege, skill, dan ability* (KSA) terhadap penggunaan Sistem Informasi Sumberdaya Manusia dan kinerja karyawan pada PT PLN (Persero) Distribusi Jatim APJ Malang, dengan populasi dalam penelitian ini yaitu 74 karyawan PT PLN (Persero) Distribusi Jawa Timur APJ Malang.

3. Pengaruh etika pegawai bank terhadap kualitas pelayanan BNI Syariah Cabang Kediri

Hipotesis ketiga yakni untuk mengetahui pengaruh etika pegawai bank terhadap kualitas pelayanan, dimana diketahui:

- c. $H_0: \rho = 0$, berarti etika pegawai bank berpengaruh tidak signifikan terhadap kualitas pelayanan BNI Syariah Cabang Kediri
- d. $H_a: \rho \neq 0$, berarti etika pegawai bank berpengaruh signifikan terhadap kualitas pelayanan BNI Syariah Cabang Kediri

Setelah dilakukan uji t diketahui bahwa nilai koefisien regresi antara variabel etika dengan variabel kualitas pelayanan sebesar 0,437 dengan nilai t-hitung sebesar 3,332 dan nilai Sig. sebesar 0,002 dibandingkan dengan taraf signifikansi ($\alpha = 5\%$) 0,05. Karena nilai Sig. < α maka disimpulkan untuk menolak H_0 dan menerima H_a yang berarti koefisien regresi etika adalah signifikan. Dengan demikian, variabel etika pegawai bank berpengaruh signifikan terhadap kualitas pelayanan.

Berdasarkan uji t, juga dibandingkan antara t-hitung variabel etika sebesar 3,332 dengan t-tabel sebesar 1,679. Karena $t\text{-hitung} > t\text{-tabel}$ ($3,332 > 1,679$) maka disimpulkan untuk menolak H_0 dan menerima H_a , artinya variabel etika berpengaruh signifikan terhadap kualitas pelayanan.

Hasil pengujian menunjukkan bahwa etika pegawai bank merupakan hal yang penting dalam kualitas pelayanan, berarti semakin tinggi pelaksanaan etika pegawai bank maka semakin tinggi pula kualitas pelayanan, dan sebaliknya.

Hal ini sejalan dengan teori yang menyatakan bahwa kualitas keberhasilan sebagai seorang bankir agar mempunyai nilai yang tinggi, di samping diukur dari kemampuan juga kemauan memahami dan melaksanakan etika luhur yang berlaku dan diterima sebagai norma atau nilai kepantasan dalam menjalankan profesinya di masyarakat.¹³⁶ Kasmir pun menguraikan sikap dan perilaku yang harus dijalankan oleh setiap pegawai bank adalah jujur, tepat waktu, selalu murah senyum, ramah tamah, sopan santun, periang, impatik, fleksibel, serius, memiliki rasa tanggung jawab, rasa memiliki perusahaan yang tinggi, suka menolong nasabah.¹³⁷

Penelitian serupa pernah dilakukan oleh Mega Herdiyanti tentang *Pengaruh Etika Birokrasi terhadap Kualitas Pelayanan Administrasi Kependudukan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten*

¹³⁶ Malayu S.P. Hasibuan, *Dasar-dasar Perbankan...*, hal. 156.

¹³⁷ Kasmir, *Pemasaran Bank...*, hal. 189-191.

Ketapang. Dari hasil tampak bahwa r hitung (0,681) lebih besar dari pada r tabel (0,2242) sehingga H_a diterima dan korelasi 0,681 itu signifikan. Berdasarkan hal tersebut penelitian ini dapat membuktikan bahwa terdapat hubungan antara etika birokrasi dengan kualitas pelayanan administrasi kependudukan dan pencatatan sipil di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Ketapang.¹³⁸

4. Pengaruh wawasan, *skill* dan etika pegawai bank secara bersama-sama terhadap kualitas pelayanan BNI Syariah Cabang Kediri

Hipotesis keempat yakni untuk mengetahui pengaruh wawasan, *skill* dan etika pegawai bank secara bersama-sama terhadap kualitas pelayanan, dimana diketahui:

- c. $H_0: \rho = 0$, berarti wawasan, *skill* dan etika pegawai bank secara bersama-sama berpengaruh tidak signifikan terhadap kualitas pelayanan BNI Syariah Cabang Kediri
- d. $H_a: \rho \neq 0$, berarti wawasan, *skill* dan etika pegawai bank secara bersama-sama berpengaruh signifikan terhadap kualitas pelayanan BNI Syariah Cabang Kediri.

Berdasarkan hasil uji F Statistik, diperoleh nilai F sebesar 5,615 dengan tingkat signifikansi 0,002. Oleh karena probabilitas (0,002) lebih kecil dari 0,05 maka disimpulkan menolak H_0 dan menerima H_a , yang berarti variabel wawasan, *skill* dan etika pegawai bank secara bersama-sama berpengaruh signifikan terhadap kualitas pelayanan.

¹³⁸ Mega Herdiyanti, *Pengaruh Etika Birokrasi Terhadap Kualitas Pelayanan Administrasi Kependudukan Di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Ketapang*, Jurnal Mahasiswa FISIP Universitas Tanjungpura, Pontianak. t.t.

Kemudian, juga diketahui bahwa dengan df 1 sebesar 3 dan df 2 sebesar 46, dengan taraf signifikansi 0,05 diperoleh $F\text{-tabel} = 2,81$. Karena $F\text{-hitung} > F\text{-tabel}$ ($5,615 > 2,81$) maka menolak H_0 dan menerima H_a , artinya wawasan, *skill* dan etika pegawai bank berpengaruh signifikan secara bersama-sama terhadap kualitas pelayanan.

Dengan demikian, untuk mencapai kualitas pelayanan yang baik perlu meningkatkan *skill* dengan wawasan dan etika secara bersama-sama karena variabel *skill* yang tidak berpengaruh signifikan terhadap kualitas pelayanan secara parsial dapat menjadi berpengaruh signifikan apabila bersama-sama dengan variabel wawasan dan etika.

BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian di atas, maka dapat disimpulkan sebagai berikut:

1. Variabel wawasan pegawai bank berpengaruh signifikan terhadap kualitas pelayanan, dimana nilai Sig. sebesar 0,026 dibandingkan dengan taraf signifikansi ($\alpha = 5\%$) 0,05. Karena nilai Sig. (0,026) < 0,05 maka disimpulkan untuk menolak H_0 dan menerima H_a yang berarti koefisien regresi wawasan adalah signifikan.
2. Variabel *skill* pegawai bank berpengaruh tidak signifikan terhadap kualitas pelayanan, dimana nilai Sig. sebesar 0,205 dibandingkan dengan taraf signifikansi ($\alpha = 5\%$). Karena nilai Sig. > α maka disimpulkan untuk menerima H_0 yang berarti koefisien regresi *skill* adalah tidak signifikan.
3. Variabel etika pegawai bank berpengaruh signifikan terhadap kualitas pelayanan, dimana diketahui nilai Sig. sebesar 0,002 dibandingkan dengan taraf signifikansi ($\alpha = 5\%$) 0,05. Karena nilai Sig. < α maka disimpulkan untuk menolak H_0 dan menerima H_a yang berarti koefisien regresi etika adalah signifikan.
4. Variabel wawasan, *skill* dan etika pegawai bank secara bersama-sama berpengaruh signifikan terhadap kualitas pelayanan, dimana besar F-hitung adalah 5,615 dengan tingkat signifikansi 0,002. Oleh karena

probabilitas (0,002) lebih kecil dari 0,05 maka disimpulkan menolak H_0 dan menerima H_a .

B. Saran

Berdasarkan kesimpulan maka saran yang dapat peneliti sampaikan adalah:

1. Bagi BNI Syariah Cabang Kediri

Lembaga dapat menggunakan hasil penelitian ini sebagai sumber informasi untuk menetapkan kebijakan-kebijakan dalam BNI Syariah. Hendaknya BNI Syariah meningkatkan wawasan pegawai bank tentang syari'ah, *skill* pegawai bank dalam melaksanakan tugas pokok dan fungsinya, pelaksanaan etika pegawai bank dengan baik agar dapat mempengaruhi kualitas pelayanan dari BNI Syariah, sehingga nasabah atau calon nasabah menjadi loyal dan semakin percaya untuk menggunakan produk maupun jasa BNI Syariah. Selain itu, BNI Syariah pun dapat menyaingi para kompetitor baik bank syariah maupun bank konvensional yang ada.

2. Bagi Akademik

Hendaknya pihak fakultas terus membenahi kurikulum yang ada terutama terkait wawasan, *skill* dan etika. Karena hal ini sangat penting untuk dunia kerja kelak. Untuk itu, selain melakukan kajian atau diskusi materi di ruang kelas, hendaknya pihak fakultas atau bagian akademik beserta jajarannya juga menambah alokasi waktu untuk pelaksanaan

praktik mini bank agar mahasiswa mendapat bekal atau pengalaman di dunia praktis mengenai perbankan. Selain itu, mahasiswa pun dapat menerapkan teori atau materi yang dikaji dalam dunia praktik.

3. Bagi Peneliti Selanjutnya

Penelitian yang dilakukan ini mengenai pengaruh wawasan, *skill* dan etika pegawai bank terhadap kualitas pelayanan. Diharapkan peneliti selanjutnya dapat membuat penelitian yang lebih luas cakupannya mengenai kualitas pelayanan.

DAFTAR RUJUKAN

- Abeng, Tanri. 1997. *Dari Meja Tanri Abeng*. Jakarta : Pustaka Sinar Harapan.
- Ahyan, Shahibul. “Pengertian Pengetahuan”, dalam <http://shahibul1628.wordpress.com/2012/02/24/pengertian-pengetahuan/>, diakses pada tanggal 12 Januari 2015.
- Arikunto, Suharsimi. 2010. *Manajemen Penelitian*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Badriyah, Nurul. *Pengaruh Pemberian Kompensasi Dan Kemampuan Karyawan terhadap Kinerja Karyawan di Bank BNI Syariah Cabang Kediri*, (Tulungagung, Skripsi Tidak Diterbitkan, 2014).
- Barata, Atep Adya. 2003. *Dasar-dasar Pelayanan Prima*. Jakarta: Elex Media Komputindo.
- BNI Syariah, “Sejarah Singkat BNI Syariah”, dalam <http://www.bnisyariah.tripod.com/profil.html>, diakses pada tanggal 5 Januari 2015.
- BNI Syariah, *Sejarah BNI Syariah*, dalam <http://www.bnisyariah.co.id/sejarah-bni-syariah>, diakses pada 15 April 2015.
- BNI Syariah, *Visi dan Misi*, dalam <http://www.bnisyariah.co.id/visi-dan-misi>, diakses pada 15 April 2015.
- BNI Syariah, *Frequently Asked Question (F.A.Q)*, dalam <http://www.bnisyariah.tripod.com/faq.html>, diakses pada 15 April 2015.
- Bungin, Burhan. 2005. *Metodologi Penelitian Kuantitatif: Komunikasi, Ekonomi dan Kebijakan Publik Serta Ilmu-ilmu Sosial Lainnya*. Jakarta: Kencana.
- Daryanto dan Ismanto Setyabudi. 2014. *Konsumen dan Pelayanan Prima*. Yogyakarta: Gava Media.
- Echols, John M. dan Hassan Shadily. 1976. *Kamus Inggris-Indonesia*. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama.

- Ekaningrum, Tika. *Skala Likert*. dalam <http://riskofdawn.blogspot.com/2012/10/skala-likert.html?m=1>, diakses pada 3 Juni 2015.
- Fahmi, Irham. 2014. *Bank dan Lembaga Keuangan Lainnya: Teori dan Praktik*. Bandung: Alfabeta.
- Guru Keterampilan, “Pengertian Keterampilan”, dalam <http://guruketerampilan.blogspot.com/2013/05/pengertian-keterampilan.html>, diakses pada tanggal 12 Januari 2015.
- Hasibuan, Malayu S.P.. 2009. *Dasar-dasar Perbankan*. Jakarta: Bumi Akasara.
- HC, R. Heru Kristanti. 2009. *Kewirausahaan (Entrepreneurship)*. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Herdianti, Mega. *Pengaruh Etika Birokrasi Terhadap Kualitas Pelayanan Administrasi Kependudukan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Ketapang*, Jurnal Mahasiswa FISIP Universitas Tanjungpura, Pontianak. t.t.
- Islami, Faizal Alam. *Analisis Pengaruh Hard Skill, Soft Skill, dan Motivasi terhadap Kinerja Tenaga Penjualan (Studi pada Tenaga Kerja Penjualan PT Bumiputera Wilayah Semarang*, (Semarang: Skripsi Tidak Diterbitkan, 2012).
- Ismail. 2011. *Perbankan Syariah*. Jakarta: Kencana.
- Ismanto, Kuat. 2009. *Manajemen Syari’ah: Implementasi TQM dalam Lembaga Keuangan Syari’ah*. Yogyakarta: Pustaka Belajar.
- Junaidi, Titik Persentase Distribusi t, dalam <http://junaidichaniago.wordpress.com>, diakses pada 22 Juni 2015.
- Junaidi, Titik Persentase Distribusi F, dalam <http://junaidichaniago.wordpress.com>, diakses pada 22 Juni 2015.
- Kamus Bahasa Indonesia, “Wawasan”, dalam <http://kamusbahasaIndonesia.org/wawasan/mirip#ixzz3ObLhPcgz>, diakses pada tanggal 12 Januari 2015.

- Kasmir. 2004. *Pemasaran Bank*. Jakarta: Kencana.
- _____. 2010. *Manajemen Perbankan*. Jakarta: Rajawali Pers.
- Kristina, Helena J., dkk.. *Pengaruh Softskills (Intrapersonal Skills) terhadap Kinerja Tenaga Pemasar Properti*, Inasea, Vol. 12 No.1, April 2011: 44-54.
- Mahmoeddin, As.. 1994. *Etika Bisnis Perbankan*. Jakarta: Pustaka Sinar Harapan.
- Manullang, M. dan Marihot Manullang. 2008. *Managemen Personalialia*. Yogyakarta: Gadjah Mada University Press.
- Moenir, H.A.S.. 2008. *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Muhammad. 2005. *Manajemen Bank Syariah*. Yogyakarta: UPP AMP YKPN.
- Muhamad. 2008. *Metodologi Penelitian Ekonomi Islam: Pendekatan Kuantitatif*. Jakarta: Rajawali Pers.
- Muslich, Ahmad Wardi. 2010. *Fiqh Muamalat*. Jakarta: Amzah.
- Nasution, M. Nur. 2004. *Manajemen Mutu Terpadu (Total Quality Management)*. Bogor: Ghalia Indonesia.
- Negara, Reksa. *Pengaruh Prestasi Belajar Kejuruan, Pengetahuan Kewirausahaan dan Soft Skills Terhadap Kesiapan Bewirausaha Siswa Bidang Keahlian Teknik Pemesinan di SMKN 3 Yogyakarta*, Jurnal, t.t..
- Prasetyo, Bambang. 2005. *Metode Penelitian Kuantitatif: Teori dan Aplikasi*. Jakarta: Raja Grafindo Persada.
- Redaksi Sinar Grafika. 2009. *UU Perbankan Syariah 2008 (UU No. 21 Th. 2008)*. Jakarta: Sinar Grafika.
- Risnita. *Pengembangan Skala Model Likert*. Edu-Bio; Vol. 3, Tahun 2012.
- Rifai, Moh. dan Rosihin Abdulghoni. 1992. *Al-Qur'an dan Terjemahnya*. Semarang: CV. Wicaksono.

- Rivai, Veithzal dan Rifki Ismail. 2013. *Islamic Risk Management for Islamic Bank: Risiko Bukan untuk Ditakuti, tapi Dihadapi dengan Cerdik, Cerdas dan Profesional*. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama.
- Simorangkir, O.P.. 2003. *Etika Bisnis, Jabatan dan Perbankan*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Siswanto dan Agus Sucipto. 2008. *Teori dan Perilaku Organisasi: Sebuah Tinjauan Integratif*. Malang: UIN-Malang Press.
- Soetjipto, Budi W. dkk.. 2003. *Paradigma Baru Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jogjakarta: Amara Books.
- Sudarma, Ketut. *Mencapai Sumber Daya Manusia Unggul (Analisis Kinerja dan Kualitas Pelayanan)*, JDM Vol. 3, No. 1, 2012, pp: 76-83.
- Suharso, Puguh. 2009. *Metode Penelitian Kuantitatif untuk Bisnis: Pendekatan Filosofi dan Praktis*. Jakarta: Indeks.
- Sugiyono. 2007. *Metode Penelitian Bisnis*. Bandung: Alfabeta.
- _____. 2011. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Sujianto, Agus Eko. 2009. *Aplikasi Statistik dengan SPSS 16.0*. Jakarta: Prestasi Pustaka.
- Supriyanto. *Pengaruh Kemampuan dan Motivasi Kerja Dosen terhadap Kualitas Layanan kepada Mahasiswa*, Jurnal Manajemen Bisnis Volume 1 No. 01, Edisi April 2011.
- Surya, Wahyu Adi. dkk.. *Pengaruh Employee Knowledge, Skill, dan Ability (KSA) terhadap Penggunaan Sistem Informasi Sumberdaya Manusia dan Kinerja Karyawan*, Jurnal Administrasi Bisnis (JAB) Vol. 8 No. 1 Februari 2014.
- Suryabrata, Sumadi. 2014. *Metodologi Penelitian*. Jakarta: Rajawali Pers.
- Thoha, Miftah. 2008. *Perilaku Organisasi: Konsep Dasar dan Aplikasinya*. Jakarta: Raja Grafindo.

Tjiptono, Fandy dan Anastasia Diana. 2003. *Total Quality Management (TQM)*. Yogyakarta: Andi.

Wahana Komputer. 2014. *Analisis Data Penelitian dengan SPSS 22*. Semarang: Andi.