

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **A. Latar Belakang Masalah**

Lembaga keuangan merupakan suatu wadah dimana terdapat jasa dalam proses mengelola keuangan untuk tujuan tertentu. Salah satu lembaga keuangan yang menjadi daya tarik masyarakat adalah lembaga keuangan syariah. Lembaga keuangan syariah mengalami perkembangan yang cukup pesat sejak disahkannya UU No. 21 tahun 2008 tentang perbankan syariah. Lembaga keuangan syariah kini banyak bermunculan di Indonesia, banyak pula bermunculan lembaga keuangan swasta sejenis yang berprinsip syariah. Banyaknya lembaga keuangan di Indonesia diharapkan peran industri perbankan syariah dalam mendukung perekonomian nasional akan semakin lebih baik.

Berdasarkan indeks kepuasan nasabah bank syariah yang dirilis oleh infobank per Januari 2010, secara konsisten, Bank Muamalat berada pada papan atas bank syariah yang memberikan kepuasan nasabah sejak tahun 2006. Pada tahun 2010 Bank Muamalat berada pada peringkat pertama sebagai bank syariah yang memberikan kepuasan terbaik bagi nasabahnya. Hal ini mengindikasikan bahwa kualitas layanan yang diberikan oleh Bank Muamalat kepada nasabahnya sudah cukup baik, sehingga nasabah dapat merasakan kepuasan dan citra Bank Muamalat pun meningkat dan diharapkan loyalitas nasabah dapat tercapai. (Infobank, Edisi khusus: 25 Oktober 2011).<sup>1</sup>

---

<sup>1</sup> <http://infobanknews.com>, diakses 10 September 2016 pukul 13.00 WIB

Selain itu, Dalam survei Marketing Research Indonesia (MRI) yang bertajuk Banking Service Excellence Monitor (BSEM) 2009/2010, kualitas pelayanan prima Bank Muamalat yang sejak 2006 mengalahkan kelompok bank syariah lain itu ditopang oleh skor pelayanan prima yang memukau dari Bank BNI Syariah. Selain itu, ada juga Bank Muamalat Syariah, yang pelayanannya bersinar dan pada riset kali ini berhasil masuk dalam jajaran 10 besar. Sedangkan, Bank Mandiri Syariah dan Bank Bukopin Syariah masih seperti jalan di tempat dalam hal pelayanan prima. Hasil riset MRI yang dilakukan di empat kota, yaitu Jakarta, Bandung, Pekanbaru dan Banjarmasin, menyebutkan, kualitas pelayanan prima perbankan secara industri mengalami penurunan.<sup>2</sup>

Mengingat begitu banyak perusahaan perbankan yang berusaha untuk memberikan layanan terbaik kepada nasabahnya, tiap-tiap bank harus memiliki karyawan yang memiliki kompetensi unggul. Bankir harus bisa bekerja secara professional, untuk menjadi seorang yang professional menjalankan pekerjaan di dunia perbankan, bankir harus memiliki integritas yang tinggi. Seorang bankir professional harus memiliki pengetahuan, keahlian dan juga wawasan yang luas untuk menjalankan manajemen yang baik dan menyelesaikan pekerjaannya secara professional. Dalam hal inilah penulis merasa sangat perlu untuk meneliti tentang kinerja perbankan yang dimana khususnya di ruang lingkup lembaga Baitut Tamwil Muhammadiyah (BTM).

BTM adalah kependekan Baitut Tamwil Muhammadiyah, yaitu Lembaga Keuangan Mikro yang beroperasi berdasarkan prinsip-prinsip syariah. Prinsip

---

<sup>2</sup> <http://infobanknews.com>, diakses 13 September 2016 pukul 19.00 WIB

syariah artinya, semua transaksi keuangan dilakukan dengan akad sesuai syariat Islam. Sedangkan kedudukan lembaga keuangan tersebut merupakan Amal Usaha Ekonomi Muhammadiyah. Secara prinsip kedudukan BTM sama seperti AUM yang lain seperti sekolah, rumah sakit dan panti asuhan, tetapi karena ini lembaga bisnis, maka manajemen memiliki kewenangan penuh dalam pengelolaan BTM. Menurut bahasa, *Baitut Tamwil* berasal dari gabungan dua pengertian, yaitu *Bait* yang artinya rumah dan *Tamwil* (pengembangan harta kekayaan) yang asal katanya *Maal* atau harta. Secara keseluruhan *Baitut Tamwil* dimaknai sebagai tempat untuk mengembangkan usaha atau tempat untuk mengembangkan harta kekayaan. Pengertian dua suku kata itulah yang kemudian digunakan sebagai penamaan untuk lembaga keuangan mikro, yaitu berfungsi sebagai lembaga pengembangan usaha.<sup>3</sup>

Dalam menjalankan fungsinya pegawai BTM dituntut untuk melayani nasabah secara maksimal dan baik. Dengan cara berpenampilan semenarik mungkin, karena penampilan adalah hal *pertama* yang dilihat oleh nasabah. Secara umum penampilan yang prima yang ditampilkan oleh setiap pegawai adalah sikap dan tindakan setiap pegawai tidak dibuat-buat, *kedua* dalam hal berpakaian harus selalu rapi, serasi dan bersih, dan tidak menggunakan aksesoris dan make-up yang berlebihan, *ketiga* selalu mengucapkan salam ketika bertemu atau berpisah dengan nasabah, termasuk ucapan terima kasih, *keempat* selalu bersikap optimis dan tidak pesimis serta tidak ragu-ragu dalam bertindak, sehingga mampu memberikan kepada nasabah atas layanan yang diberikan,

---

<sup>3</sup>Sudarsono. *Koperasi Dalam Praktek Dan Teori*. Jakarta: Rineka Cipta, 2005

*kelima* berperilaku yang baik lincah, gesit, mudah bergaul, dan cepat tanggap namun tidak over acting didepan nasabah atau tamu yang pada akhirnya dapat membuat nasabah jengkel, *keenam* lemah lembut dan sopan santun dalam melayani tamu atau nasabah, membuat nasabah merasa dihargai oleh karyawan, *ketujuh* selalu memberikan perhatian, tidak cuek dalam menghadapi tamu atau nasabah, dalam hal ini nasabah merasa memperoleh perhatian serius, dan yang *kedelapan* selalu suka membantu sehingga nasabah merasa ringan dalam menghadapi urusannya<sup>4</sup>.

Hal inilah mengapa penampilan diri (grooming), sangat penting dalam kehidupan sehari-hari, apalagi bagi yang bekerja sebagai tenaga pelayanan, seperti pegawai negeri, pelayan toko, tenaga penjualan, kalangan eksekutif bisnis, dan lain-lain, mereka tentu saja perlu berpenampilan serasi dan menarik. Cara menjaga standar keamanan penampilan pribadi adalah dengan memilih pakaian yang berbahan berkualitas, dan mengenakan asesoris pendukung penampilan. Begitu pula perlu menjaga sikap dalam bersikap di depan umum. Inilah yang sangat penting demi kepuasan para nasabah sebagai salah satu prioritas utama dalam menjalankan peran serta fungsi dari pada BTM.

Kemudian selain harus berpenampilan yang semenarik mungkin dalam menjalankan peranan kinerja pegawai BTM haruslah sangat menjunjung tinggi nilai-nilai etika, yang dimana etika merupakan tata cara berhubungan dengan manusia lainnya. Khusus untuk dunia perbankan masalah etika sangat perlu untuk diketahui dan dijalankan. Nasabah yang datang ke BTM sekalipun tanpa diundang

---

<sup>4</sup>Kuat Ismanto, *Manajemen Syari'ah: Implementasi TQM dalam Lembaga Keuangan Syari'ah*, (Yogyakarta: Pustaka Belajar, 2009), hal. 231.

merupakan tamu penting, tamu kehormatan yang harus diberikan pelayanan yang maksimal. Agar nasabah merasa dihargai, dihormati dan diselesaikan masalahnya, setiap karyawan perlu memahami etika perbankan. Tanpa etika perbankan yang benar maka kemungkinan BTM akan kehilangan nasabahnya.

Dalam praktiknya secara garis besar dasar-dasar dalam etika perbankan yang harus dijalankan oleh setiap karyawan adalah sebagai berikut<sup>5</sup>:

- a. Ingin membantu setiap keinginan dan kebutuhan nasabah sampai tuntas.
- b. Selalu memberi perhatian terhadap permasalahan yang dihadapi nasabah.
- c. Sopan dan ramah dalam melayani nasabah tanpa melakukan diskriminasi dalam bentuk apapun.
- d. Memiliki rasa toleransi yang tinggi dalam menghadapi setiap tindak tanduk para nasabah.
- e. Menjaga perasaan nasabah agar tetap merasa tenang, nyaman dan menimbulkan kepercayaan.
- f. Dapat menahan emosi dari setiap kasus yang dihadapi terutama dalam melayani nasabah yang berperilaku kurang baik.
- g. Menyenangkan orang lain merupakan sikap yang harus selalu ditunjukkan oleh setiap karyawan.

Sikap dan perilaku merupakan bagian penting dalam etika perbankan. Adapun sikap dan perilaku yang harus dijalankan oleh setiap pegawai BTM adalah jujur dalam bertindak dan bersikap, rajin, tepat waktu dan tidak pemalas, selalu murah senyum, lemah lembut dan ramah tamah, sopan santun tutur kata dan

---

<sup>5</sup>Malayu S.P. Hasibuan, *Dasar-dasar Perbankan...*, hal. 155.

hormat, simpatik, bertanggung jawab dan suka menolong nasabah. Sikap melayani merupakan sikap utama dari seorang pemasar khususnya pegawai BTM.

Pegawai perbankan, khususnya pegawai BTM juga dituntut mempunyai pola pikir yang berwawasan luas artinya memiliki integritas dan kapabilitas dalam peran dan kinerjanya. Hal ini sangat penting juga karena dalam pelayanan terhadap nasabah terutama nasabah BTM pastilah banyak masalah-masalah yang mungkin terduga maupun yang tidak terduga. Selain itu dengan berwawasan yang luas dari, maka nasabah akan lebih mudah menerima dan mengerti mengenai pemahaman-pemahaman yang telah dijelaskan sehingga akan timbul rasa ketertarikan untuk para nasabah untuk bekerjasama dengan lembaga BTM.

Untuk menghasilkan SDM pegawai BTM yang berkualitas dan berwawasan luas maka lembaga BTM dituntut untuk melakukan penyeleksian pegawai yang ketat baik berkas maupun legalitas misalnya biodata, SKCK, tes kesehatan, tes psikologi, ijazah terakhir, IPK, fokus jurusan yang sesuai, serta universitas - universitas ternama yang juga perlu diperhitungkan. Dengan melakukan berbagai macam tes inilah yang memungkinkan akan memperoleh SDM yang unggul dan berdaya saing, sehingga lembaga BTM mendapatkan tempat di masyarakat dengan begitu banyaknya persaingan lembaga perbankan di Indonesia saat ini.

Dalam hal ini Kualitas pelayanan sangat dipengaruhi oleh tiga hal yaitu sistem, teknologi dan manusia. Faktor manusia ini memegang kontribusi sebesar 70%. 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 BTM (Baitul Tamwil Muhammadiyah).

Dalam praktik dunia perbankan saat ini, suatu lembaga keuangan syariah merekrut pegawainya bukan berasal dari jurusan perbankan atau perbankan syariah, misalnya berasal dari jurusan ilmu-ilmu murni, matematika atau kependidikan. Tentunya mereka kurang memiliki wawasan mengenai perbankan syariah dan operasionalnya. Begitu pula dengan masalah penampilan dan etika pegawai, tentunya mereka kurang mengetahui kode etik pegawai. Padahal etika pegawai tersebut penting untuk diketahui dan dipatuhi oleh pegawai, 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 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 konvensional berdasarkan sistem bunga, sedangkan lembaga keuangan syariah tidak mengenal bunga karena bertentangan dengan syariah, tetapi menggunakan sistem bagi hasil.

Adapun penelitian ini dilaksanakan di BTM Surya Melati Abadi Ngadiluwih Kediri, karena BTM ini merupakan salah satu lembaga yang memiliki kualifikasi pegawai dengan mempertimbangkan jurusan nonperbankan atau non-perbankan syariah. Selain itu, BTM Surya Melati Abadi Ngadiluwih Kediri merupakan

lembaga yang memiliki kualitas pelayanan yang cukup baik dan *profitable*. Sehingga tepat digunakan untuk melakukan penelitian mengenai pengaruh penampilan, wawasan, dan etika pegawai terhadap kualitas pelayanan.

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

Dalam penelitian Ainun Mardiyah diketahui bahwa variabel penampilan modis berpengaruh signifikan terhadap pengembangan karir pegawai perempuan pada Bank Danamon Cabang Pekanbaru.<sup>6</sup>

Penelitian Supriyanto diketahui bahwa variabel kemampuan dosen dan motivasi kerja dosen sangat berpengaruh kuat terhadap kualitas layanan kepada mahasiswa.<sup>7</sup>

Penelitian Mega Herdiyanti diketahui bahwa terdapat hubungan antara etika birokrasi dengan kualitas pelayanan administrasi kependudukan dan pencatatan sipil di Dinas kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Ketapang.<sup>8</sup>

---

<sup>6</sup> Ainun Mardiah, *Pengaruh Penampilan Modis Terhadap Pengembangan Karir Karyawan Perempuan Pada Bank Danamon Cabang Pekanbaru*, Jurnal mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial UIN Suska Riau.

<sup>7</sup>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.

Penelitian Wiliam Agustinus Areros diketahui bahwa antara variabel etika pegawai dengan pengembangan kualitas (SDM) pegawai negeri sipil pada kantor Kecamatan Pinolosian terdapat hubungan yang signifikan atau bermakna. Dapat diterima keberlakuannya secara empiris, sekaligus telah menjustifikasi teori-teori yang mendasarinya.<sup>9</sup>

Dari latar belakang tersebut bahwa BTM Surya Melati Abadi Ngadiluwih Kediri merupakan sebuah perusahaan jasa keuangan yang sedang berkembang. Keadaan ini tentu saja memiliki kelebihan dan kelemahan. Dalam keadaan ini, BTM (Baitul Tamwil Muhammadiyah) memerlukan langkah-langkah untuk dapat meningkatkan kualitas pelayanan dikarenakan pentingnya kualitas untuk suatu perusahaan khususnya BTM untuk dapat bertahan. Dengan ini maka penulis menelitinya dengan mengambil judul **“Pengaruh Penampilan, Wawasan, dan Etika Pegawai terhadap Kualitas Pelayanan BTM Surya Melati Abadi Ngadiluwih Kediri”**.

---

<sup>8</sup>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.

<sup>9</sup> Wiliam Agustinus Areros, *Pengaruh Etika Administrasi Terhadap Pengembangan Kualitas Sumber Daya Manusia Pegawai Negeri Sipil (Pada Kantor Kecamatan Pinolosian Kabupaten Bolaang Mongondouw Selatan)*, e-journal “Acta Diurna” Volume IV. No.3. Tahun 2015.

## **B. Identifikasi Masalah**

Adapun permasalahan yang perlu diidentifikasi dalam penelitian ini adalah terkait dengan Pengaruh Penampilan, Wawasan, dan Etika Pegawai terhadap Kualitas pelayanan BTM Surya Melati Abadi. Hasil dari penelitian ini adalah dilandasi pada teori-teori yang berkaitan serta penelitian-penelitian terdahulu yang berkaitan dan relevan.

## **C. Rumusan Masalah**

- 1) Apakah penampilan pegawai berpengaruh signifikan terhadap kualitas pelayanan BTM Surya Melati Abadi Ngadiluwih Kediri?
- 2) Apakah wawasan pegawai berpengaruh signifikan terhadap kualitas pelayanan BTM Surya Melati Abadi Ngadiluwih Kediri?
- 3) Apakah etika pegawai berpengaruh signifikan terhadap kualitas pelayanan BTM Surya Melati Abadi Ngadiluwih Kediri?
- 4) Apakah penampilan, wawasan, dan etika pegawai secara bersama-sama berpengaruh signifikan terhadap kualitas pelayanan BTM Surya Melati Abadi Ngadiluwih Kediri?

## **D. Tujuan Penelitian**

- 1) Untuk menguji pengaruh penampilan pegawai terhadap kualitas pelayanan BTM Surya Melati Abadi Ngadiluwih Kediri.
- 2) Untuk menguji pengaruh wawasan pegawai terhadap kualitas pelayanan BTM Surya Melati Abadi Ngadiluwih Kediri.

- 3) Untuk menguji pengaruh etika pegawai terhadap kualitas pelayanan BTM Surya Melati Abadi Ngadiluwih Kediri.
- 4) Untuk menguji pengaruh penampilan, wawasan dan etika pegawai secara bersama-sama terhadap kualitas pelayanan BTM Surya Melati Abadi Ngadiluwih Kediri.

#### **E. Kegunaan Penelitian**

Penelitian yang peneliti lakukan diharapkan dapat bermanfaat bagi peneliti dan pihak-pihak yang berkaitan. Adapun manfaat penelitian ini adalah sebagai berikut:

##### **a. Kegunaan Teoritis**

Hasil penelitian ini diharapkan mampu memperkaya dan memperkuat teori tentang kualitas pelayanan.

##### **b. Kegunaan Praktis:**

- 1) Bagi Peneliti Lanjutan Hasil penelitian ini diharapkan dapat berguna bagi peneliti lanjutan sebagai bahan acuan bagi peneliti yang hendak meneliti masalah sejenis.
- 2) Bagi Lembaga BTM Hasil penelitian ini diharapkan dapat berguna bagi bankir dan calon bankir untuk membekali diri dalam melaksanakan kegiatan bank khususnya meningkatkan kualitas pelayanan.

## F. Ruang Lingkup dan Batasan Penelitian

### 1) Ruang Lingkup Penelitian

#### a. Penampilan

Penampilan (*appearance*) adalah citra diri yang terpancar dari diri seseorang yang dapat dilihat dari penampilan secara keseluruhan.<sup>10</sup>

#### b. Wawasan

Pemahaman terhadap konsep keuangan syariah menempati faktor yang menentukan eksistensi dan jati diri perbankan syariah di hadapan perbankan konvensional. Maka para praktisi dituntut memiliki pengetahuan perihal instrumen finansial dalam perbankan Islam, seperti dalam proses pembiayaan antara lain ada konsep *mudarabah*, *musyarakah*, *murabahab*, *qardh al-hasan*, sewa peralatan dan takaful. Dalam proses penghimpunan dana, digunakan prinsip tabungan *wadi'ah*, tabungan *mudarabah*, dan lain-lain. Praktisi lembaga keuangan dituntut untuk mengerti dan memahami, terutama beberapa konsep operasional yang menjadi produk-produk lembaga keuangan syariah di tempat dia bekerja.

#### c. Etika Pegawai

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

---

<sup>10</sup> <http://www.loundrian.com>

dan tanggung jawab unsur-unsur untuk mewujudkan hal yang baik dan mencegah hal yang tidak baik.<sup>11</sup>

## 2) Batasan Penelitian

- a. Penelitian ini hanya memfokuskan pada penampilan, wawasan, dan etika pegawai terhadap kualitas pelayanan.
- b. Penelitian ini tidak menyertakan unsur-unsur lain dari strategi pemasaran seperti kualitas produk, dll.

## G. Penegasan Istilah

### 1) Definisi Konseptual

#### a. Penampilan (X1)

Dalam melayani nasabah pegawai bank dituntut untuk berpenampilan semenarik mungkin. Hal ini disebabkan penampilan merupakan hal yang pertama dilihat oleh nasabah, sehingga timbul rasa kagum, simpatik, dan hormat kepada nasabah.

Oleh karena itu, penampilan seseorang tidak dapat dibohongi. Penampilan selalu tampak utama yang dilihat oleh nasabah. Oleh karena itu setiap pegawai bank dituntut memiliki penampilan yang prima sepanjang hari.

---

<sup>11</sup>*Ibid.*, hal. 25.

b. Wawasan (X2)

Pengetahuan (*knowledge*) adalah informasi yang dimiliki seseorang untuk bidang tertentu. 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.

c. Etika Pegawai (X3)

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.”<sup>12</sup>

d. Kualitas Pelayanan (Y)

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

---

<sup>12</sup> As. Mahmoeddin, *Etika Bisnis Perbankan...*, hal. 24

## 2) Definisi Operasional

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

### a. Penampilan (X1)

Kata *groom* menurut Kamus Bahasa Inggris Indonesia, artinya mengurus, merawat, rapi atau pelihara. Secara harfiah, *grooming* artinya penampilan diri. *Grooming* dalam penampilan prima adalah, penampilan diri tenaga pelayanan pada waktu bekerja, memberikan pelayanan kepada kolega dan pelanggan. Jadi pengertian *grooming*, secara singkat adalah, penampilan seseorang, dimulai dari cara berpakaian sampai dengan tutur kata dan sopan santun.<sup>13</sup>

### b. Wawasan (X2)

Wawasan, yaitu hasil mewawas, tinjauan, pandangan, konsepsi cara pandang.<sup>14</sup> Pengetahuan (knowledge) adalah informasi yang dimiliki seseorang untuk bidang tertentu.<sup>15</sup>

### c. Etika Pegawai (X3)

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

---

<sup>13</sup>Kamus Bahasa Indonesia, Penampilan, <http://kamusbahasaindonesia.org/penampilan/mirip#ixzz3ObLhPcgz>, diakses pada 29 Oktober 2016.

<sup>14</sup> Kamus Bahasa Indonesia, Wawasan, <http://kamusbahasaindonesia.org/wawasan/mirip#ixzz3ObLhPcgz>, diakses pada 29 Oktober 2016.

<sup>15</sup> Budi W. Soetjipto dkk., *Paradigma Baru Manajemen Sumber Daya Manusia*, (Jogjakarta: Amara Books, 2003), hal. 110.

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.<sup>16</sup>

d. Kualitas Pelayanan (Y)

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.”<sup>17</sup> 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).<sup>18</sup>

## H. Sistematika Pembahasan Skripsi

Dalam penulisan penelitian ini, sistematika penulisan disusun berdasarkan bab demi bab yang akan diuraikan sebagai berikut:

Bab Satu yaitu Pendahuluan terdiri dari latar belakang masalah, Identifikasi masalah, rumusan masalah, tujuan penelitian, kegunaan penelitian, ruang lingkup dan keterbatasan penelitian, penegasan istilah, sistematika skripsi.

Bab Dua yaitu Landasan Teori terdiri dari kerangka teori, kajian penelitian terdahulu, kerangka konseptual, dan hipotesis penelitian.

---

<sup>16</sup>As. Mahmoeeddin, *Etika Bisnis Perbankan*, (Jakarta: Pustaka Sinar Harapan, 1994), hal. 25.

<sup>17</sup>Kuat Ismanto, *Manajemen Syariah...*, hal. 144.

<sup>18</sup>Malayu S.P. Hasibuan, *Dasar-dasar Perbankan...*, hal. 153.

Bab Tiga yaitu Metode Penelitian terdiri dari berisi pendekatan dan jenis penelitian; populasi, sampling dan sampel penelitian, sumber data, variabel dan skala pengukurannya, teknik pengumpulan data dan instrument penelitian.

Bab Empat yaitu Hasil Penelitian terdiri dari hasil penelitian (yang berisi deskripsi data dan pengujian hipotesis) serta temuan penelitian.

Bab Lima yaitu Pembahasan Hasil Penelitian

Bab Enam yaitu Penutup terdiri dari kesimpulan dan saran.

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN-LAMPIRAN,

SURAT PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

DAFTAR RIWAYAT HIDUP.