

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

1. Dilarang mengutip sebagian dan atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber asli:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Sutha Jambi
2. Dilarang memperbanyak sebagian dan atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Sutha Jambi

**PENGARUH KOMPETENSI KARYAWAN, ETIKA BISNIS  
ISLAM TERHADAP KUALITAS PELAYANAN NASABAH  
BANK SYARIAH INDONESIA DI KECAMATAN RIMBO  
BUJANG KAB.TEBO PROVINSI JAMBI**

**SKRIPSI**

Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat  
Meraih Gelar Sarjana Ekonomi



Oleh :

**DEA SRIUTAMI  
NIM : 501190265**

**PROGRAM STUDI EKONOMI SYARIAH  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM UNIVERSITAS  
ISLAM NEGERI SULTHAN THAHA SAIFUDDIN JAMBI  
2023**

## SURAT PERNYATAAN

Yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Dea Sriutami  
Nim : 501190265  
Fakultas : Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam  
Jurusan : Ekonomi Syariah

Dengan ini menyatakan bahwa skripsi yang saya susun dengan judul : **“PENGARUH KOMPETENSI KARYAWAN, ETIKA BISNIS ISLAM TERHADAP KUALITAS PELAYANAN NASABAH BANK SYARIAH INDONESIA DI KECAMATAN RIMBO BUJANG KAB.TEBO PROVINSI JAMBI”** adalah benar-benar hasil karya saya sendiri dan bukan merupakan plagiat dari skripsi orang lain. Apabila kemudian hari pernyataan saya tidak benar, maka saya bersedia menerima sanksi akademis yang berlaku (dicabut predikat kelulusan dan gelar kesarjanaan).

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya, untuk dapat dipergunakan bilamana diperlukan.

Jambi, 7 Juni 2023

Pembuat Pernyataan



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:  
1. Dilarang mengutip sebagian dan atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan da menyebutkan sumber asli:  
a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.  
b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Sunha Jambi  
2. Dilarang memperbanyak sebagian dan atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Sunha Jambi

Jambi, 7 Juni 2023

Pembimbing I : Mohammad Orinaldi, S.E., M.S.Ak  
Pembimbing II : Victor Diwantara, SE.,MM  
Alamat : Jl. Jambi Ma Bulian KM. 16, Simpang Sei. Duren, Kec  
Jambi Luar Kota, Kab. Ma. Jambi, Jambi 36657  
Website : <https://febi.uinjambi.ac.id>

Kepada Yth,  
Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam  
Universitas Islam Negeri Sultan Thaha Saifuddin Jambi  
Di-  
Jambi

#### NOTA DINAS

*Assalamu'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh*

Setelah membaca dan mengadakan perbaikan seperlunya, maka kami berpendapat bahwa skripsi saudara Dea Sriutami NIM: 501190265 yang berjudul "**PENGARUH KOMPETENSI KARYAWAN, ETIKA BISNIS ISLAM TERHADAP KUALITAS PELAYANAN NASABAH BANK SYARIAH INDONESIA DI KECAMATAN RIMBO BUJANG KAB.TEBO PROVINSI JAMBI**" telah disetujui dan dapat diajukan untuk diujikan pada ujian skripsi dengan tujuan melengkapi tugas dan memenuhi persyaratan guna memperoleh gelar Sarjana Strata Satu (S.I) pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Sultan Thaha Saifuddin Jambi.

Maka dengan ini kami mengajukan skripsi tersebut agar dapat diterima dengan baik. Demikian nota dinas ini kami buat, kami ucapkan terimakasih. Semoga bermanfaat bagi kepentingan agama, nusa dan bangsa.

*Wassalamu'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh*

Yang menyatakan,

Dosen Pembimbing I

Mohammad Orinaldi, S.E., M.S.Ak  
NIP.197112012003121002

Dosen Pembimbing II

Victor Diwantara, SE.,MM  
NIDN: 201906203

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:  
1. Dilarang mengutip sebagian dan atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber asli:  
a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.  
b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Sunthha Jambi  
2. Dilarang memperbanyak sebagian dan atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Sunthha Jambi



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA  
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SULTHAN THAHA SAIFUDDIN JAMBI  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM

Jl. Lintas Jambi - Muaro Bulian KM. 16 Simpang Sungai Duren Kab. Muaro Jambi 36365.  
Telp./Fax: (0741) 583183-584118 Website: [www.uinjambi.ac.id](http://www.uinjambi.ac.id) / [www.febi-uinstsjambi.ac.id](http://www.febi-uinstsjambi.ac.id)

**PENGESAHAN SKRIPSI**

Nomor : B-244/D.V/PP.00.9/09/2023


Skripsi dengan judul "Pengaruh Kompetensi Karyawan, Etika Bisnis Islam terhadap Kepuasan Nasabah Bank Syariah Indonesia di Kecamatan Rimbo Bujang Kabupaten Tebo Provinsi Jambi" yang dipersiapkan dan disusun oleh:

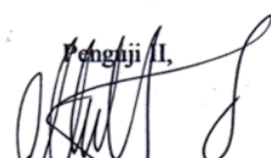
Nama : Dea Sriutami  
NIM : 501190265  
Tanggal ujian skripsi : 18 Juli 2023  
Nilai munaqasyah : 78,5 (B+)

Dinyatakan telah diterima oleh Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Sarjana Strata Satu UIN Sulthan Thaha Saifuddin Jambi.

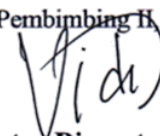
Tim Penguji,  
Ketua Sidang,

  
**Drs. H. Sissah, M.H.I**  
NIP. 196502151999031001

  
**Efni Anita, SE., M.E.Sy**  
NIP.198607172015032004

  
**Muthmainnah, SE., M.S.Ak**  
NIDN. 1012038902

  
**Mohammad Orinaldi, SE., M.S.Ak**  
NIP. 197112012003121002


  
**Victor Diwantara, M.M**  
NIDN. 2019069203

Sekretaris Sidang,

  
**Khusnul Istikomah, M.E**  
NIDN. 2007068502

Jambi, September 2023  
Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam  
UIN Sulthan Thaha Saifuddin Jambi  
Dekan,



  
**Dr. A.A. Miftah, M.Ag**  
NIP. 19731125 199603 1 001

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

1. Dilarang mengutip sebagian dan atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber asli:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Sulthan Jambi
2. Dilarang memperbanyak sebagian dan atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Sulthan Jambi

## MOTTO

فَبِمَا رَحْمَةٍ مِّنَ اللَّهِ لِنْتَ لَهُمْ ۚ وَلَوْ كُنْتَ فَظًّا غَلِيظَ الْقَلْبِ  
لَانْفَضُّوا مِنْ حَوْلِكَ

Artinya: Maka berkat rahmat Allah engkau (Muhammad) berlaku lemah lembut terhadap mereka. Sekiranya engkau bersikap keras dan berhati kasar, tentulah mereka menjauhkan diri dari sekitarmu.<sup>1</sup>

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

1. Dilarang mengutip sebagian dan atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber asli:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Sutha Jambi
2. Dilarang memperbanyak sebagian dan atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Sutha Jambi

---

<sup>1</sup>QS. Ali-Imran (3):159



## PERSEMBAHAN

*Alhamdulillahirobbil'aalamiin*

Puji syukur kehadiran Allah SWT karna atas segala nikmat yang telah diberikan baik kesehatan jasmani maupun rohani. Sholawat beriring salam juga di panjatkan kepada Nabi Muhammad SAW yang telah membawa umat manusia dari zaman zahilyah menuju zaman yang penuh dengan ilmu pengetahuan seperti saat ini.

Skripsi ini penulis persembahkan kepada orang tua saya ayah tercinta Muzani dan ibu tercinta Asriyani. Terimakasih atas dukungannya baik moril maupun materi yang telah engkau berikan selama ini, maafkan keterlambatan anakmu, doain anakmu semoga sukses dunia dan akhirat.

Teruntuk adik-adikku Khairunnisa dan Jihan Talita Ulva terimakasih saudariku untuk segala dukungan dan do'a yang adik utarakan untuk kakak. Hidupku terlalu berat untuk mengandalkan diri sendiri tanpa melibatkan bantuan orang lain

Terima kasih kepada keluarga, sahabat, teman yang selalu ada mendengarkan keluh kesah penulis, serta memberikan doa dan semangat yang begitu luar biasa, terimakasih untuk selalu ada dalam suka maupun duka kepada penulis untuk dapat menyelesaikan skripsi ini hingga selesai.

Semoga kita semua senantiasa dalam lindungan Allah SWT dan selalu dalam Ridho-Nya agar menjadi amal yang baik dan dapat ganjaran yang setimpal dari Allah. Aamiin Yaaroobbal'Alamiin.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

1. Dilarang mengutip sebagian dan atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan da menyebutkan sumber asli:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Sunan Jambi

2. Dilarang memperbanyak sebagian dan atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Sunan Jambi

## ABSTRAK

Skripsi dengan judul “Pengaruh Kompetensi Karyawan dan Etika Bisnis Islam terhadap Kualitas Pelayanan Nasabah di Bank Syariah Indonesia Cabang Rimbo Bujang” ini ditulis oleh Dea Sriutami, NIM 501190265, Jurusan Ekonomi Syari’ah Universitas Islam Negeri Sulthan Thaha Saifuddin Jambi 2023.

Penelitian dalam skripsi ini dilatarbelakangi dari kualitas pelayanan yang diberikan Bank kepada nasabah. Ada banyak pengaruh yang menjadikan pelayanan BSI Cabang Rimbo Bujang dapat berkualitas, diantaranya dari segi kompetensi karyawan dan etika bisnis Islam yang dimiliki oleh Bank. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui seberapa besar pengaruh antara kompetensi karyawan dan etika bisnis Islam terhadap kualitas pelayanan nasabah BSI Cabang Rimbo Bujang.

Metode penelitian yang digunakan adalah metode kuantitatif. Populasi yang digunakan dalam penelitian ini adalah nasabah aktif di BSI Cabang Rimbo Bujang dengan menggunakan teori slovin dengan batas kesalahan 5% didapatkan sampel sebesar 164 responden dengan uji coba sebanyak 30 responden melalui teknik *random sampling* dan sisanya 134 responden digunakan lagi sebagai uji instrumen penelitian. Teknik pengumpulan data yang digunakan peneliti adalah studi pustaka, observasi, wawancara dan angket.

Berdasarkan hasil penelitian menunjukkan: pengaruh kompetensi karyawan terhadap kualitas pelayanan sebesar 34,2%, pengaruh etika bisnis Islam terhadap kualitas pelayanan sebesar 65,4%, dan secara simultan kompetensi karyawan dan etika bisnis Islam terhadap kualitas pelayanan berpengaruh sebesar 81,1%.

Kata kunci: ***Kompetensi Karyawan, Etika Bisnis Islam, Kualitas Pelayanan***

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

1. Dilarang mengutip sebagian dan atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber asli:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Sultha Jambi

2. Dilarang memperbanyak sebagian dan atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Sultha Jambi

## ABSTRACT

The thesis entitled "The Influence of Employee Competency and Islamic Business Ethics on Customer Service Quality at Indonesia Syariah Bank Rimbo Bujang Branch" was written by Dea Sriutami, NIM 501190265, Department of Syariah Economics, Sulthan Thaha Saifuddin State Islamic University, Jambi 2023.

The background of the research in this thesis is the quality of service provided by the Bank to customers. There are many influences that make BSI Rimbo Bujang Branch services of high quality, including in terms of employee competence and Islamic business ethics owned by the Bank. The purpose of this study was to determine how much influence the competence of employees and Islamic business ethics has on the quality of customer service at BSI Rimbo Bujang Branch.

The research method used is a quantitative method. The population used in this study were active customers at BSI Rimbo Bujang Branch using the slovin theory with an error limit of 5%, a sample of 164 respondents was obtained with a trial of 30 respondents through random sampling technique and the remaining 134 respondents were used again as a research instrument test. Data collection techniques used by researchers are literature studies, observations, interviews and questionnaires.

Based on the results of the study, it shows: the effect of employee competence on service quality is 34.2%, the influence of Islamic business ethics on service quality is 65.4%, and simultaneously employee competence and Islamic business ethics have an effect on service quality of 81.1%.

Keywords: *Employee Competence, Islamic Business Ethics, Service Quality*

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

1. Dilarang mengutip sebagian dan atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber asli:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Sultha Jambi
2. Dilarang memperbanyak sebagian dan atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Sultha Jambi



## KATA PENGANTAR

Alhamdulillahirobbil'alamin, segala puji syukur kami panjatkan kehadiran Allah SWT karna atas limpahan rahmat dan bimbingan-Nya penulis dapat menyelesaikan skripsi dengan judul “Pengaruh Kompetensi Karyawan, Etika Bisnis Islam Terhadap Kualitas Pelayanan Nasabah Bank Syariah Indonesia di Kecamatan Rimbo Bujang Kab.Tebo Provinsi Jambi”. Sholawat dan salam semoga tetap senantiasa dilimpahkan kepada junjungan kita Rasulullah SAW.

**Skripsi ini berjudul :** “Pengaruh Kompetensi Karyawan, Etika Bisnis Islam Terhadap Kualitas Pelayanan Nasabah Bank Syariah Indonesia di Kecamatan Rimbo Bujang Kab.Tebo Provinsi Jambi”

Penulis menyadari bahwa skripsi ini tidak lepas dari bantuan segala pihak, pada kesempatan ini dengan setulus hati penulis mengucapkan terimakasih kepada:

1. Bapak Mohammad Orinaldi, S.E., M.S.Ak selaku pembimbing I dan Bapak Victor Diwantara, SE., MM selaku pembimbing II. Terimakasih atas arahan, motivasi dan bimbingan yang telah ibu berikan selama ini kepada penulis, semoga Allah senantiasa membalas kebaikan yang bapak berikan.
2. Bapak Prof. Dr. H. Su'aldi, MA.,Ph.D selaku Rektor Universitas Islam Negeri Sultan Thaha Saifuddin Jambi.
3. Bapak Dr. A.A Miftah, M.Ag selaku Dekan Fakultas ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Sultan Thaha Saifuddin Jambi.
4. Ibu Dr. Eliyanti Rosmanindar., M.Si selaku Wakil Dekan I, Ibu Titin Nengsih, S.Si., M.Si.,Ph.D selaku Wakil Dekan II, dan Bapak Dr. Addirahman, S.H.I.,M.S.I selaku Wakil Dekan III Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Negeri sultan Thaha Saifuddin Jambi.
5. Bapak Dr. Usdeldi, SE.,M.Si selaku Ketua Program Studi Ekonomi Syariah dan ibu Sri Rahma, M.E selaku Sekretaris Program studi Ekonomi Syariah.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

1. Dilarang mengutip sebagian dan atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan da menyebutkan sumber asli:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

2. Dilarang memperbanyak sebagian dan atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Sunthha Jambi

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

1. Dilarang mengutip sebagian dan atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan da menyebutkan sumber asli:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Sutha Jambi
2. Dilarang memperbanyak sebagian dan atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Sutha Jambi

6. Ibu GWI. Awal Habibah, M.E.Sy selaku dosen Pembimbing Akademik Penulis sejak awal perkuliahan di Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Sultan Thaha Saifuddin Jambi.
7. Bapak dan ibu dosen yang telah memberikan materi perkuliahan di Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Sultan Thaha Saifuddin Jambi.
8. Seluruh Staff pegawai Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Sultan Thaha Saifuddin Jambi.
9. Semua pihak yang terlibat dalam proses pembuatan skripsi ini yang namanya tidak dapat disebutkan satu persatu namun tidak mengurangi rasa terimakasih penulis kepada kalian semua.

Disamping itu, penulis menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari kesempurnaan. Maka dari itu, apabila terdapat kesalahan, mohon dimaafkan. Saya sangat mengharapkan kritik dan saran yang membangun supaya bisa menjadi catatan untuk kedepan yang lebih baik.

Jambi, 5 Juni 2023

Penulis



**Dea Sriutami**

**501190265**

## DAFTAR ISI

<b>HALAMAN JUDUL .....</b>	<b>i</b>
<b>LEMBAR PERNYATAAN .....</b>	<b>ii</b>
<b>NOTA DINAS.....</b>	<b>iii</b>
<b>PENGESAHAN SKRIPSI.....</b>	<b>iv</b>
<b>MOTTO .....</b>	<b>v</b>
<b>PERSEMBAHAN.....</b>	<b>vi</b>
<b>ABSTRAK .....</b>	<b>vii</b>
<b>KATA PENGANTAR.....</b>	<b>x</b>
<b>DAFTAR ISI .....</b>	<b>xi</b>
<b>DAFTAR TABEL .....</b>	<b>xiii</b>
<b>DAFTAR GAMBAR.....</b>	<b>xiv</b>
<b>BAB 1 PENDAHULUAN .....</b>	
A. Latar Belakang Masalah .....	1
B. Identifikasi Masalah .....	10
C. Batasan Masalah .....	11
D. Rumusan Masalah .....	11
E. Tujuan dan Kegunaan Penelitian .....	11
F. Sistematika penulisan .....	12
<b>BAB II KAJIAN PUSTAKA, KERANGKA BERPIKIR DAN HIPOTENSI</b>	
A. Kajian Pustaka .....	13
B. Studi Relevan.....	28
C. Kerangka Pemikiran .....	30
D. Hipotesis.....	31
<b>BAB III METODOLOGI PENELITIAN .....</b>	
A. Metode dan Jenis Penelitian .....	36
B. Lokasi dan Waktu Penelitian .....	36
C. Jenis dan Sumber Data .....	37
D. Populasi dan Sampel .....	37
E. Metode Penarikan Sampel .....	38
F. Instrumen Penelitian .....	40
G. Defenisi Operasional Variabel.....	42
H. Metode Pengolahan dan Analisis Data .....	48
<b>BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....</b>	
A. Gambaran umum objek penelitian .....	53
1. Sejarah Berdirinya Bank Syariah Indonesia.....	53
2. Struktur Organisasi.....	55
B. Hasil penelitian.....	56
C. Pembahasan hasil penelitian .....	63
<b>BAB V PENUTUP.....</b>	

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:  
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber asli:  
    a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.  
    b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suntho Jambi  
2. Dilarang memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suntho Jambi

A. Kesimpulan.....	78
B. Implikasi .....	79
C. Saran.....	80

**DAFTAR PUSTAKA**  
**LAMPIRAN-LAMPIRAN**  
**RIWAYAT HIDUP**

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

1. Dilarang mengutip sebagian dan atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber asli:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Sunthha Jambi
2. Dilarang memperbanyak sebagian dan atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Sunthha Jambi



## DAFTAR TABEL

Tabel 1. Jumlah karyawan BSI Cabang Rimbo Bujang.....	7
Tabel 2. Data Jumlah Nasabah BSI Cabang Rimbo Bujang.....	9
Tabel 3. Daftar Nilai (Skor) Skala Rating.....	42
Tabel 4. Kisi-kisi Instrumen Variabel Kualitas Pelayanan (Y).....	43
Tabel 5. Kisi-kisi Instrumen Variabel Kompetensi Karyawan ( $X_1$ ) .....	46
Tabel 6. Kisi-kisi Instrumen Variabel Etika Bisnis Islam ( $X_2$ ).....	47
Tabel 7. Ukuran Tendensi Sentral.....	56
Tabel 8. Distribusi Frekuensi Kompetensi Karyawan ( $X_1$ ) .....	58
Tabel 9. Distribusi Frekuensi Etika Bisnis Islam ( $X_2$ ).....	60
Tabel 10. Distribusi Frekuensi Kualitas Pelayanan (Y).....	62
Tabel 11. Hasil Uji Normalitas Kolmogorov-Smirnov.....	64
Tabel 12. Hasil Analisis Persamaan $X_1$ dan $X_2$ Terhadap Y dengan Menggunakan SPSS Versi 20.....	67
Tabel 13. Hasil Koefisien Regresi Berganda dan Koefisien Determinas $X_1$ dan $X_2$ terhadap Y.....	68
Tabel 14. Hasil Uji Simultan Variabel $X_1$ dan $X_2$ terhadap Y.....	71
Tabel 15. Rangkuman Hasil Uji Antar Variabel Eksogen terhadap Variabel Endogen .....	72
Tabel 16. Rangkuman Uji t (parsial) dan Uji f (Simultan) .....	73

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

1. Dilarang mengutip sebagian dan atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber asli:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suqam Jambi
2. Dilarang memperbanyak sebagian dan atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suqam Jambi



## DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. Model QFD Untuk Perusahaan jasa .....	15
Gambar 2. Model Teori.....	34
Gambar 3. Model Analisis Regresi .....	50
Gambar 4. Struktur Organisasi PT BSI Cabang Rimbo Bujang .....	55
Gambar 5. Histogram Variabel Kompetensi Karyawan ( $X_1$ ).....	58
Gambar 6. Histogram Variabel Etika Bisnis Islam ( $X_2$ ).....	60
Gambar 7. Histogram Variabel Kualitas Pelayanan (Y).....	62

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

1. Dilarang mengutip sebagian dan atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber asli:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Sultha Jambi
2. Dilarang memperbanyak sebagian dan atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Sultha Jambi

## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Instrumen Uji Coba .....	96
Lampiran 2. Hasil Uji Coba Instrumen .....	100
Lampiran 3. Instrumen Penelitian .....	136
Lampiran 4. Data Hasil Penelitian .....	142
Lampiran 5. Perhitungan Besaran Statistik .....	159
Lampiran 6. Pengujian Prasyarat Analisis .....	160
Lampiran 7. Pengujian Hipotesis .....	161
Lampiran 8. Dokumentasi Penelitian .....	164

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

1. Dilarang mengutip sebagian dan atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber asli:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Sutha Jambi
2. Dilarang memperbanyak sebagian dan atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Sutha Jambi

## BAB I PENDAHULUAN

### A. Latar Belakang Masalah

Perkembangan perbankan syariah saat ini telah mengalami kemajuan yang signifikan dalam melayani kebutuhan ekonomi masyarakat Indonesia. Terbukti akhir-akhir ini kebutuhan nasabah terhadap layanan perbankan semakin meningkat. Dengan semakin maraknya berbagai produk dan pelayanan jasa baru dari perbankan di Indonesia serta dengan adanya teknologi komunikasi dan informasi yang canggih memungkinkan transaksi dan pelayanan jasa perbankan dapat dilakukan dengan cepat, mudah dan dapat terjadi diantara orang-orang yang sedang berjauhan. Sebagai lembaga keuangan, bank memiliki tugas memberikan jasa keuangan baik melalui penitipan uang (simpanan), peminjaman uang (kredit) dan jasa-jasa keuangan lainnya. Oleh karena itu bank harus menjaga kepercayaan dari nasabahnya. Kepercayaan sangat penting, karna tanpa kepercayaan masyarakat, bank tidak dapat hidup dan berkembang. Untuk menjaga dan meningkatkan kepercayaan nasabahnya maka bank perlu menjaga citra positif dimata masyarakatnya, melalui kualitas pelayanan. Salah satu unsur dalam penyelenggaraan pelayanan diperbankan adalah Nasabah. Berdasarkan ketentuan Undang-Undang No. 21 Tahun 2008 tentang Perbankan syariah, tujuan penyaluran dana oleh perbankan syariah adalah menunjang pelaksanaan pembangunan, meningkatkan keadilan, kebersamaan dan pemerataan kesejahteraan rakyat.<sup>2</sup>

Salah satu bentuk pelaksanaan kesejahteraan rakyat adalah dengan menciptakan ketenangan, keamanan, dan kenyamanan nasabah sehingga meningkatkan kualitas dalam pelayanan. Pencapaian yang perlu diperhatikan dalam suatu perusahaan yaitu kualitas dalam pelayanannya. Dalam hal ini, mengelola sumber daya manusia, yaitu nasabah bukanlah hal yang mudah. Karena pelanggan atau calon pelanggan yang akan dihadapi nanti memiliki sikap dan perilaku yang berbeda antara yang satu dengan yang lainnya. Oleh

<sup>2</sup>A.Wangsawidjaja Z, *Pembiayaan Bank Syariah* (Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama, 2012), hal.1

karena itu, dalam menghadapi nasabah suatu lembaga harus memiliki para karyawan yang mampu memberikan pelayanan yang berkualitas dalam setiap kebutuhan dan keinginan nasabah. Kualitas pelayanan didefinisikan sebagai penilaian pelanggan atas keunggulan atau keistimewaan suatu produk atau layanan secara menyeluruh.<sup>3</sup>

Menurut Phillip Kotler dalam Malayu S.P Hasibuan 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. 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.<sup>4</sup> Adil artinya pelayanan diberikan berdasarkan urutan antrian. Cepat dan tepat dimaksudkan pelayanan yang diberikan tidak bertele-tele, harus baik dan benar. Apabila nasabah memperoleh pelayanan yang baik sesuai harapannya, nasabah akan cenderung melakukan transaksi kembali, tetap setia untuk waktu yang lama dan memungkinkan merekomendasikan suatu perusahaan kepada teman atau kerabat. Dengan memberikan pelayanan yang prima kepada nasabah maka nasabah akan loyal kepada bank. Dalam kaitan dengan memanjakan nasabah melalui kegiatan pelayanan, kantor bank perlu didekorasi sebagai tempat yang nyaman bagi nasabah melakukan transaksinya.<sup>5</sup>

Tjiptono mengungkapkan ada beberapa faktor yang dapat memperlancar dan menghambat pelayanan yang berkualitas, salah satunya adalah SDM. Sumber daya manusia merupakan salah satu hal penting dalam kemajuan suatu perusahaan. SDM sangat berpengaruh bagi kualitas pelayanan

<sup>3</sup> La ode Almana, dkk, *Tata Kelola Perguruan Tinggi Berbasis Akreditasi* (Yogyakarta: CV Budi Utama, 2018), hal. 14

<sup>4</sup> Malayu S.P.Hasibuan, *Dasar-Dasar Perbankan* (Jakarta : PT Bumi Aksara, 2009), hal. 152

<sup>5</sup> Subarjo Joyosumarto, *BANKIR* (Jakarta: PT Elex Media Komputindo, 2018), hal.119

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber asli:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Sunthra Jambi
2. Dilarang memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Sunthra Jambi



suatu perusahaan, sebab jika suatu SDM tidak memiliki kompetensi dan pengetahuan yang tinggi, dapat menyebabkan buruknya kualitas pelayanan dan sebaliknya. jika SDM atau karyawan memiliki kompetensi dan pengetahuan yang tinggi, hal tersebut dapat meningkatkan kualitas pelayanan asalkan pekerjaan yang mereka lakukan sesuai dengan tugas yang diberikan. Karyawan harus memiliki keterampilan dan pengetahuan teknis yang diperlukan untuk menjalankan tugas sesuai posisi atau jabatannya.<sup>6</sup>

Dalam mewujudkan kualitas pelayanan, karyawan wajib memiliki kompetensi. Menurut Spencer, mengartikan kompetensi sebagai sesuatu yang mendasari karakteristik dari suatu individu yang dihubungkan dengan hasil yang diperoleh dalam suatu pekerjaan. Dapat juga diartikan sebagai suatu kepribadian yang melekat pada diri seseorang serta perilaku yang dapat diprediksi pada berbagai pekerjaan.<sup>7</sup>

Adapun kaitan kompetensi karyawan terhadap kualitas pelayanan adalah dimana kompetensi karyawan akan berpengaruh dalam kegiatan perbankan dimana semakin baik kompetensi karyawan semakin meningkat pula kualitas pelayanan kepada nasabah. Menurut Bowman kemampuan memberikan pelayanan publik yang berkualitas ditentukan oleh kepemilikan kompetensi dari pejabat publik dan aparatur birokrasi pelayanan publik.<sup>8</sup>

Dalam hal kompetensi karyawan, Allah SWT berfirman dalam Q.S. Al Isra ayat 36:

وَلَا تَقْفُ مَا لَيْسَ لَكَ بِهِ عِلْمٌ إِنَّ السَّمْعَ وَالْبَصَرَ  
وَالْفُؤَادَ كُلُّ أُولَئِكَ كَانَ عَنْهُ مَسْئُولًا

<sup>6</sup> Maya Shella Andhiny, *Analisis Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kualitas Pelayanan pada Pusat Pelayanan Satu Atap (PPSA) PT. Pelabuhan Indonesia II (Persero) Cabang Panjang*, Skripsi Universitas Lampung, 2017

<sup>7</sup> Eddy Sutrisno, *Manajemen Sumber Daya Manusia* (Jakarta: KENCANA, 2009), hal. 202

<sup>8</sup> Joao Muni, *Aspek-Aspek Desentralisasi Teori dan Aplikasi State Border Governance Timor Leste Indonesia* (Pasuruan: Qiara Media, 2019), hal. 156

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber asli:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Sunthra Jambi

2. Dilarang memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Sunthra Jambi



Artinya: “Dan janganlah kamu mengikuti apa yang kamu tidak mempunyai pengetahuan tentangnya. Sesungguhnya pendengaran, penglihatan dan hati, semuanya itu akan diminta pertanggung jawabnya”.<sup>9</sup>

Maksud ayat diatas bahwa seorang karyawan harus memiliki kompetensi yang sesuai pada pekerjaannya, sesuai pada bidang keahliannya, sehingga dapat menyelesaikan pekerjaannya dengan tepat waktu. Karena setiap bidang pekerjaan memiliki tanggung jawab masing-masing.

Selain kompetensi, salah satu aspek yang terkait dengan kualitas pelayanan adalah Etika. Etika merupakan suatu sistem moral perilaku yang berdasarkan peraturan dan norma-norma sosial, budaya dan agama yang berlaku dengan dalam suatu masyarakat. Menurut Aten Gumilar dan Bandi Soebandi etika adalah cabang filsafat yang membicarakan manusia dalam menjalankan kegiatan perbankan, terutama tingkah laku dan perbuatannya, yang dilakukan dengan sadar dari kaca mata baik atau tidak. Etika ini mutlak penting baik dalam pergaulan manusia maupun dalam pemasaran bank. Karena pemasaran bank yang tidak dilandasi dengan pelayanan dan etika yang baik akan menimbulkan persaingan yang tidak sehat.<sup>10</sup> Menurut Linda Klebe Trevino dalam Johan Arifin Etika Bisnis merupakan satu bentuk interaksi dalam membangun kepercayaan antara pebisnis dan juga organisasi yang ada, serta pihak-pihak terkait untuk menghasilkan bisnis tersebut menjadi sukses khususnya untuk masa depan. Etika bisnis Islam adalah seperangkat nilai tentang baik, buruk, benar, dan salah dalam dunia bisnis berdasarkan pada prinsip-prinsip moralitas yang sesuai dengan syariat Islam.<sup>11</sup>

Adapun kaitan Etika Bisnis Islam dengan kualitas pelayanan adalah menjadi sangat penting karena dengan pelayanan dan etika yang baik dan benar akan menciptakan simpati, baik dari masyarakat maupun dari bank-bank lain. Jika masyarakat simpati, akan menimbulkan kepercayaan sehingga pemasaran produk jasa bank akan lebih lancar. Pelayanan dan etika juga merupakan daya penarik bagi (calon) nasabah untuk menjadi nasabah, serta tidak menimbulkan

<sup>9</sup> Anonim, *Al-Qur'an Terjemah, Op.Cit.*, hal. 286

<sup>10</sup> Malayu S.P.Hasibuan, *Op.Cit.*, hal.153

<sup>11</sup> Johan Arifin, *Etika Bisnis Islam* (Semarang: Walisongo Press, 2009), hal. 22

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

1. Dilarang mengutip sebagian dan atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan da menyebutkan sumber asli:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Sutha Jambi
2. Dilarang memperbanyak sebagian dan atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Sutha Jambi



persaingan yang tidak sehat antarsesama bank. Hakikat moral dari etika publik menuntut lebih dari sekedar kompetensi teknis karena harus mampu mengidentifikasi masalah-masalah dan konsep etika yang khas dalam pelayanan publik. Secara lebih konkret lagi, pejabat publik dituntut bisa menetapkan kode etik yang relevan, perilaku profesional dan petunjuk pelaksanaan akreditasi organisasi. Karena menurut E. Kolthoff dengan menekankan pada sekumpulan nilai dan norma, serta prinsip moral, etika publik membentuk dasar integritas pelayanan publik.<sup>12</sup>

Dari penjelasan di atas mengenai etika, sebagai lembaga keuangan yang berlandaskan Al-Quran dan Hadist sudah seharusnya pakaian yang digunakan oleh karyawannya sesuai dengan etika berpakaian dalam Islam. Sejalan dengan Firman Allah SWT dalam surah Al A'raf ayat 26.

يَا بَنِي آدَمَ قَدْ أَنْزَلْنَا عَلَيْكَ لِبَاسًا يُوَارِي سَوْآتِكُمْ وَرِيشًا  
وَلِبَاسُ التَّقْوَىٰ ذَٰلِكَ خَيْرٌ ذَٰلِكَ مِنْ آيَاتِ اللَّهِ لَعَلَّهُمْ  
يَذَكَّرُونَ

Artinya: “*Hai anak Adam, sesungguhnya kami telah menurunkan kepadamu pakaian untuk menutup auratmu dan pakaian indah untuk perhiasan, dan pakaian takwa itulah yang paling baik. Yang demikian itu adalah sebahagian dari tanda-tanda kekuasaan Allah, mudah-mudahan mereka selalu ingat*”.<sup>13</sup>

Maksud ayat diatas adalah tampilan fasilitas fisik, peralatan dan karyawan. Salah satu catatan penting bagi pelaku lembaga keuangan syariah, bahwa menjalankan operasional perusahaannya harus memperhatikan sisi penampilan fisik para pengelola maupun karyawannya dalam hal berbusana yang santun dan beretika.

Faktor-faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan antara lain: 1. Kehandalan, merupakan konsistensi kinerja dimana perusahaan dapat memberi pelatihan kepada para pegawai agar pegawai memiliki kehandalan maupun

<sup>12</sup> Haryatmoko, *Etika Publik* (Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama, 2011), hal. 11

<sup>13</sup> Anonim, *Al Qur'an Terjemah, Op.Cit.*, hal. 154

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber asli:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suntha Jambi
2. Dilarang memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suntha Jambi

kemampuan yang baik dalam melayani pelanggan. 2. Responsif, merupakan kesediaan dan kesiapan karyawan untuk memberikan pelayanan 3. Kompetensi, berarti memiliki kemampuan dan pengetahuan yang dibutuhkan untuk melayani 4. Aksesibilitas, meliputi kemudahan untuk dihubungi 5. Kesopanan, meliputi rasa hormat, sopan, dan keramahan karyawan 6. Komunikasi, berarti membiarkan konsumen mendapat informasi yang dibutuhkan dan bersedia mendengarkan konsumen 7. Kredibilitas, meliputi: kepercayaan, keyakinan, dan kejujuran 8. Keamanan, yaitu aman dari bahaya, risiko, atau kerugian 9. Empati, yaitu berusaha untuk mengerti kebutuhan dan keinginan konsumen 10. Fisik, meliputi: fasilitas, penampilan karyawan, dan peralatan yang digunakan untuk melayani konsumen.<sup>14</sup>

Faktor kehandalan merupakan suatu yang sangat penting dalam dinamika kerja suatu organisasi. Kehandalan merupakan bentuk ciri khas atau karakteristik dari pegawai yang memiliki prestasi kerja tinggi. Kehandalan dalam pemberian pelayanan dapat terlihat dari kehandalan memberikan pelayanan sesuai dengan tingkat pengetahuan yang dimiliki, kehandalan dalam terampil menguasai bidang kerja yang diterapkan, kehandalan dalam penguasaan bidang kerja sesuai pengalaman kerja yang ditunjukkan dalam kehandalan menggunakan teknologi kerja.<sup>15</sup>

Selera dan kebutuhan pelanggan acapkali berubah. Mereka selalu menuntut pelayanan yang bermutu. Oleh karena itu setiap pihak yang terlibat dalam pelayanan perlu melakukan perbaikan terus menerus atau berkelanjutan.<sup>16</sup>

Selanjutnya berdasarkan hasil *grand tour* yang penulis lakukan pada BSI Cabang Rimbo Bujang tentang indikator kualitas pelayanan nasabah yang akan diungkap melalui dimensi kualitas pelayanan, meliputi: *reliability* (kehandalan), *responsiveness* (daya tanggap), *assurance* (jaminan), *empathy* (perhatian) dan *tangible* (berwujud).

<sup>14</sup> Sciffman dan Kanuk, *Perilaku Konsumen* (Jakarta: Indeks, 2008), hal. 51

<sup>15</sup> Nur Dwi Jayanti, *Kualitas Pelayanan (Reliability, Responsiveness, Assurance, Emphaty, Tangibles) di Legend Premium Cofee Yogyakarta*, Skripsi Universitas Negeri Yogyakarta, 2016

<sup>16</sup> Mohammad Iqbal, *Pelayanan yang Memuaskan* (Jakarta: PT Gramedia, 2007), hal. 58

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber asli:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Sutha Jambi
2. Dilarang memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Sutha Jambi

Kualitas pelayanan dapat dilihat dari keunggulan unsur pengetahuan dalam suatu perusahaan yang akan menjadi unsur daya saing yang tinggi. Disinilah karyawan perlu dibina secara bersinambung khususnya tentang mutu SDM. Sebagai sebuah perusahaan, bank syariah juga seharusnya sangat memperhatikan aspek SDM ini. Kinerja SDM yang berkualitas tentu sangat erat kaitannya dengan pendidikan dan pelatihan yang pernah dijalani. Pendidikan dan pelatihan yang berkualitas baik akan memiliki peluang lebih besar menghasilkan SDM yang berkualitas tinggi. Penulis telah melakukan sedikit observasi dan wawancara kepada bidang *General Support Staff* (GSS) tentang karyawan yang ada pada Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Rimbo Bujang. Berikut adalah jumlah karyawan yang ada pada bank tersebut.

**Tabel 1.**  
**Jumlah Karyawan BSI Cabang Rimbo Bujang Tahun 2022<sup>17</sup>**

No	Nama	Jenis Kelamin	Jabatan
Pegawai Officer			
1	Abdul Basir	Laki – Laki	Branch Manager
2	Okky Anugrah Pratama	Laki – Laki	RBRM
3	Eko Romanto	Laki – Laki	BOSM
Pegawai Pelaksana			
4	Nuraini Andryani Siregar	Perempuan	GSS
5	Yusi Herlia	Perempuan	CS
6	Pidiadi	Laki – Laki	MFA
7	Mustika Putri Wulandari	Perempuan	Teller
Pegawai Outsourcing			
8	M. Iqbal	Laki – Laki	MFS
9	Agus Imam Maulana	Laki – Laki	MFS
10	Slamat	Laki – Laki	MFS
11	Selamat Haryadi	Laki – Laki	Mitra Mikro
12	Pebrianto	Laki – Laki	OB
13	Okta Wijaya	Laki – Laki	Driver
14	Asni Susanti	Perempuan	CSE
15	Pandriyanto	Laki – Laki	Security
16	Ajie Pangestu	Laki – Laki	Security
17	Bambang Irawan	Laki – Laki	Security
18	Elvira Monica Putri	Perempuan	Teller Kriya

<sup>17</sup>Dokumentasi, Bank Syariah Indonesia, Tahun 2022.

Dari total jumlah keseluruhan karyawan diatas hampir seluruh staf atau karyawan memiliki latar belakang pendidikan sarjana, akan tetapi itu semua belum tentu cukup dalam hal meningkatkan produktivitas kinerja. Memiliki kompetensi yang baik serta nilai-nilai keislaman dan ketaqwaan juga tentu harus dimiliki para karyawan BSI Cabang Rimbo Bujang, karena kualitas juga harus sebanding dengan kuantitas yang ada pada karyawan bank, terutama bank Islam yang mengacu pada Al-Quran dan Hadist.

Perbankan syariah di Indonesia perlu memiliki SDM yang handal yang mampu memahami prinsip-prinsip syariah. Selama ini, masih banyak SDM perbankan syariah yang berasal (atau direkrut) dari bank konvensional. Kondisi ini menyebabkan penerapan sistem bagi hasil agak ditinggalkan. Hal itu perlu menjadi pemicu perbankan syariah untuk memiliki SDM yang handal yang memahami prinsip syariah.

Angka pertumbuhan perbankan syariah saat ini menunjukkan hal yang menggemirakan akan tetapi perkembangan dari sisi kelembagaan dan produk keuangan tersebut belum diimbangi dengan ketaatan terhadap etika bisnis syariah dalam operasional perbankan syariah mutlak diperlukan untuk mendukung kelangsungan usaha perbankan syariah dimasa depan. Muhammad Rizal Ismail, seorang Chairman Mudharabah Institute, menyatakan bahwa penerapan prinsip etika bisnis islam dalam bisnis keuangan dan perbankan syariah hanya sebesar 50% karena lebih berfokus pada produknya dan belum menjangkau perilaku sumber daya manusianya.<sup>18</sup>

Dalam konteks etika perbankan, bahwa etika merupakan salah satu cabang filsafat yang berkaitan erat dengan kehidupan manusia, termasuk didalamnya kehidupan ekonomi. Filsafat tidak sekedar berdialog dengan realita sosial ekonomi yang ada, namun juga ikut serta menyumbangkan gagasan pemecahan permasalahan-permasalahan yang menyimpang yang harusnya sejalan dengan prinsip-prinsip etika bisnis bangsa yang mengikat atau sistem nilai masyarakat. Adapun pinyimpangan bisnis seperti halnya diatas, gaya

<sup>18</sup> Afrida Putritama, *Penerapan Etika Bisnis Islam dalam Industri Perbankan Syariah*, Jurnal Pendidikan Akuntansi, Universitas Negeri Yogyakarta, 2018, hal. 2

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber asli:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suntho Jambi
2. Dilarang memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suntho Jambi





penipuan yang semakin canggih seperti *mark-up*, praktek *money loundring*, saling menjatuhkan, persaingan yang tidak sehat, uang sogok, kolusi pencairan dana dan pembocoran rahasia. Saat ini ada kegelisahan dominasi bank yang pengaruhnya sangat kuat demi memaksimalkan *Return On Equity* (ROE) dari kuartal ke kuartal, dengan fokus kepada volume transaksi yang tinggi dengan sedikit memiliki misi sosial.<sup>19</sup>

Bank Syariah Indonesia merupakan satu-satunya bank syariah yang ada diwilayah Tebo. Terdapat banyak Bank pesaing lain diantaranya BRI, Bank 9 Jambi, Mandiri Mitra Usaha dan BPR. Setiap bank memiliki keunggulan dan strategi masing-masing dalam meningkatkan jumlah nasabah serta menjalankan kegiatan pelayanannya, baik dari kompetensi para karyawan maupun etika bisnis yang dijalankan oleh Bank tersebut. Tentu ini menjadi tantangan bagi Bank Syariah Indonesia untuk menarik minat nasabah sehingga jumlah nasabah akan meningkat. Berikut ini data jumlah nasabah BSI Cabang Rimbo Bujang.

**Tabel 2.**  
**Data Jumlah Nasabah di BSI Cabang Rimbo Bujang Tahun 2021 - 2022**  
**Per Triwulan<sup>20</sup>**

Bulan	Tahun	
	2021	2022
Maret	298	208
Juni	338	228
September	424	338
Desember	472	367
Total	1532	1141

Berdasarkan tabel diatas dapat diketahui bahwa jumlah nasabah ditahun 2021 meningkat setiap per triwulannya begitu pula ditahun 2022. Namun jika dilihat dari jumlah pertahun yaitu 2021 - 2022 jumlah nasabah cenderung mengalami penurunan. Hal ini kemungkinan disebabkan karena masih sedikitnya minat masyarakat terhadap bank syariah, seperti sosialisasi

<sup>19</sup> Aprilliantoni, *Etika Perbankan Studi Perfoma Bank Syariah dan Bank Sosial*, Disertasi UIN Syarif Hidayatullah Jakarta, 2015

<sup>20</sup> Dokumentasi, Bank Syariah Indonesia, Tahun 2022



bank syariah yang minim sehingga kurangnya minat masyarakat, selain itu banyaknya anggapan bahwa bank syariah sama saja seperti bank konvensional dan umur bank syariah yang masih cukup muda sehingga belum sepenuhnya menumbuhkan kepercayaan masyarakat untuk menggunakan bank syariah. Selain itu, keberadaan kantor BSI yang masih sedikit mengakibatkan susah untuk di jangkau. Sehingga membuat masyarakat lebih memilih yang lebih dekat dan terjangkau.

Dilihat dari segi para karyawan BSI yang sudah cukup berkompeten dibidangnya dan beretika baik dalam memberikan pelayanan kepada para nasabah sesuai kebutuhan dari nasabahnya dengan berdasarkan prinsip-prinsip syariah. Namun hal itu nampaknya belum dilakukan secara maksimal dalam rangka bersaing dari bank-bank konvensional maupun sesama bank syariah lainnya dengan memberikan pelayanan yang lebih unggul atau berkualitas. Sehingga harus semakin lebih ditingkatkan dan diperhatikan lagi baik dari segi kompetensi karyawannya maupun etika dalam pelayanan nasabahnya.<sup>21</sup>

Berdasarkan *grand* teori dan hasil penelitian sebelumnya serta *grand tour* yang penulis lakukan, terdapat berbagai macam faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan nasabah. Hal inilah yang penulis anggap menjadi permasalahan dan merasa sangat layak untuk diteliti lebih lanjut yaitu tentang **“Pengaruh Kompetensi Karyawan dan Etika Bisnis Islam terhadap Kualitas Pelayanan Nasabah pada Bank Syariah Indonesia Cabang Rimbo Bujung”**.

## B. Identifikasi Masalah

Berdasarkan uraian pada latar belakang di atas, penulis mengidentifikasi masalah pada Bank Syariah Indonesia (BSI) cabang Rimbo Bujung yaitu:

1. Masih adanya karyawan yang belum menguasai kompetensi yang sesuai dengan jabatannya.
2. Belum semua karyawan BSI mengedepankan etika bisnis islam dalam

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan da menyebutkan sumber asli:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Sutha Jambi

2. Dilarang memperbanyak sebagai dan atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Sutha Jambi

melayani nasabah.

3. Tingkat kepercayaan dan pemahaman masyarakat terhadap bank masih rendah, sehingga bersaing dengan bank lainnya.
4. Keberadaan kantor yang masih jarang, susah dijangkau, sehingga masyarakat berpaling ke bank lain.

### C. Pembatasan Masalah

Melihat uraian latar belakang masalah dan identifikasi masalah di atas, permasalahan dalam penelitian ini adalah tentang faktor-faktor yang berkaitan dalam memberikan pengaruh terhadap Kualitas Pelayanan Nasabah. Mengingat adanya berbagai keterbatasan yang menjadi kendala peneliti, maka penelitian ini tidak akan mengungkap seluruh yang menjadi pengaruh terhadap Kualitas Pelayanan, tetapi penelitian ini diarahkan pada variabel-variabel yang diduga berpengaruh terhadap Kualitas Pelayanan Nasabah yaitu Kompetensi Karyawan dan Etika Bisnis Islam.

### D. Rumusan Masalah

Adapun bentuk perumusan permasalahan pokok di sini diungkapkan dalam bentuk suatu pertanyaan yaitu:

1. Apakah Kompetensi Karyawan ( $X_1$ ) berpengaruh terhadap Kualitas Pelayanan ( $Y$ )?
2. Apakah Etika Bisnis Islam ( $X_2$ ) berpengaruh terhadap Kualitas Pelayanan ( $Y$ )?
3. Apakah Kompetensi Karyawan ( $X_1$ ) dan Etika Bisnis Islam ( $X_2$ ) secara bersama-sama berpengaruh terhadap Kualitas Pelayanan ( $Y$ )?

### E. Tujuan dan Kegunaan Penelitian

1. Tujuan Penelitian

Sesuai dengan rumusan masalah diatas, maka sebagai tujuan penelitian adalah:

- a) Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh kompetensi karyawan

terhadap kualitas pelayanan nasabah.

- b) Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh Etika bisnis islam terhadap kualitas pelayanan nasabah.
- c) Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh kompetensi karyawan dan etika bisnis islam secara simultan terhadap kualitas pelayanan nasabah.

## 2. Kegunaan penelitian

Penelitian ini diharapkan dapat berguna baik secara praktis maupun teoritis.

### A. Secara praktis

Untuk memenuhi salah satu persyaratan dalam memperoleh gelar sarjana strata satu program studi Ekonomi Syariah.

### B. Secara teoritis

#### 1) Bagi penulis

Sebagai sarana untuk mempraktekan dan menerapkan teori-teori yang didapat dari perkuliahan kepada praktek yang ada di lapangan. Untuk menambah wawasan tentang hal yang diteliti, yaitu terkait dengan bagaimana pengaruh kompetensi karyawan dan etika bisnis islam terhadap kualitas pelayanan. Peneliti juga dapat memperoleh pengetahuan, serta ilmu-ilmu yang diadapatkan selama melakukan penelitian ini.

#### 2) Bagi BSI

Sebagai masukan secara ilmiah kepada pimpinan dan karyawan untuk lebih mengoptimalkan kinerja karyawannya. Selain itu sebagai sumber informasi dalam usaha pencapaian kualitas pelayanan. Diharapkan mengetahui faktor-faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan dan selanjutnya meningkatkannya. Dapat membawa organisasi ke arah lebih baik lagi terutama di provinsi Jambi.

#### 3) Bagi UIN STS Jambi

Sebagai salah satu bahan untuk menambah referensi bacaan bagi Mahasiswa UIN STS Jambi pada umumnya, dan kajian ilmu bagi para mahasiswa Program Studi Ekonomi Syariah pada khususnya.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber asli:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Sutha Jambi
2. Dilarang memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Sutha Jambi



## BAB II

### KAJIAN PUSTAKA, KERANGKA BERPIKIR, HIPOTESIS PENELITIAN DAN PENELITIAN YANG RELEVAN

#### I. Kajian Pustaka

##### 1. Kualitas Pelayanan

Seiring dengan perkembangan teknologi informasi membawa kepada kebutuhan akan pelayanan yang baik. Dalam hal ini seluruh aspek institusi dituntut agar melakukan perubahan yang mendasar sehingga menjadikan pelayanan yang efektif dan efisien. Tidak dapat dipungkiri bahwa pelayanan sangat dibutuhkan oleh manusia. Pelayanan merupakan mekanisme dalam rangka pemecahan dalam hubungan antara manusia sebagai pemberi atau penyelenggara pelayanan. Pelayanan yang berkualitas dituntut oleh *stake holder* kepada *share holder*. Menurut Cut Mutiawati dkk, kualitas adalah mutu dari suatu produk atau jasa yang akan memberikan tingkat kepuasan tertentu kepada penggunanya baik sifatnya pasti atau bersifat persepsi dari pengguna.<sup>22</sup>

Menurut Toni Wijaya Kualitas barang dan jasa didefinisikan sebagai keseluruhan gabungan karakteristik barang dan jasa menurut pemasaran, produksi, maupun pemeliharaan yang menjadikan barang dan jasa yang digunakan memenuhi harapan pelanggan atau konsumen. Artinya kualitas didasar pada pengalaman aktual pelanggan atau konsumen terhadap barang atau jasa yang diukur berdasarkan persyaratan atau atribut tertentu.<sup>23</sup>

Menurut Amstrong, pelayanan atau *Service* adalah setiap kegiatan atau manfaat yang dapat diberikan oleh suatu pihak kepada pihak lainnya tidak berwujud dan tidak pula berakibat pada pemilikan sesuatu.<sup>24</sup>

<sup>22</sup>Cut Mutiawati dkk, *Kinerja Pelayanan Angkutan Umum Jalan Raya* (Yogyakarta: DEEPUBLISH, 2019), hal. 7

<sup>23</sup>Toni Wijaya, *Manajemen Kualitas Jasa* (Jakarta: PT INDEKS, 2018), hal. 9

<sup>24</sup>Freddy Rangkuti, *Customer Care Excellence* (Jakarta: PT Gramedia, 2016), hal. 12

Gross mendefinisikan pelayanan yaitu sebagai serangkaian aktivitas yang pada dasarnya bersifat tidak kasat mata. Hal ini terjadi dari akibat adanya interaksi dari konsumen dengan karyawan yang menjadi perantara atau sengaja dibuat oleh perusahaan dalam memberikan pelayanan untuk memberi solusi terhadap masalah konsumen. Sampara Lukman berpendapat bahwa pelayanan adalah kegiatan atau urutan kegiatan yang terjadi dalam interaksi langsung. Kegiatan disini ada subjek interaksi langsung antar seseorang atau bahkan mesin yang kelihatan fisik. Hasil akhirnya adalah menyediakan kepuasan bagi pelayanan.<sup>25</sup>

Pelayanan pada dasarnya berasal dari kata layanan, hal ini memberikan manfaat kepada orang lain. Hal ini dijelaskan oleh Simamora dalam bukunya yang berjudul Memenangkan Pasar dengan Pemasaran Efektif dan Profesional, bahwa yang dimaksud dengan layanan yaitu setiap kegiatan atau manfaat dalam hal ini ditawarkan suatu pihak kepada pihak lain. Terdiri dari berbagai pihak-pihak yang pada dasarnya tidak berwujud dan tidak mengakibatkan kepemilikan apapun. Pendapat tersebut pada dasarnya mengemukakan bahwa pelayanan memiliki ciri-ciri, yaitu kasat mata dan tidak ada wujudnya (*intangible*) serta dari sisi hasil akan bermanfaat bagi masyarakat. Ketidakberwujudan adalah salah satu aspek yang ada dalam pelayanan, oleh karena itu mesti diketahui.<sup>26</sup>

Menurut Zeithaml, Parasuraman dan Berry, semuanya sependapat bahwa Kualitas pelayanan adalah tingkat kesenjangan antara persepsi dan harapan. Menurut mereka kualitas pelayanan yang baik adalah pertemuan atau melebihi apa yang diharapkan konsumen dari pelayanan yang diberikan. Tinggi rendahnya kualitas pelayanan tergantung pada kinerja pelayanan yang diberikan dalam konteks apa yang mereka harapkan. Baik buruknya kualitas pelayanan tergantung dari persepsi konsumen atas pelayanan yang diberikan. Berdasarkan persepsi konsumen, tingkat

<sup>25</sup>Harun, Nuria Siswi Enggarani dan Galang Taufani, *Hukum Negara Administrasi di Era Citizen Friendly* (Surakarta: Muhammadiyah University Press, 2018), hal. 156

<sup>26</sup>*Ibid.*, hal. 157

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

1. Dilarang mengutip sebagian dan atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber asli:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Sutha Jambi
2. Dilarang memperbanyak sebagian dan atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Sutha Jambi





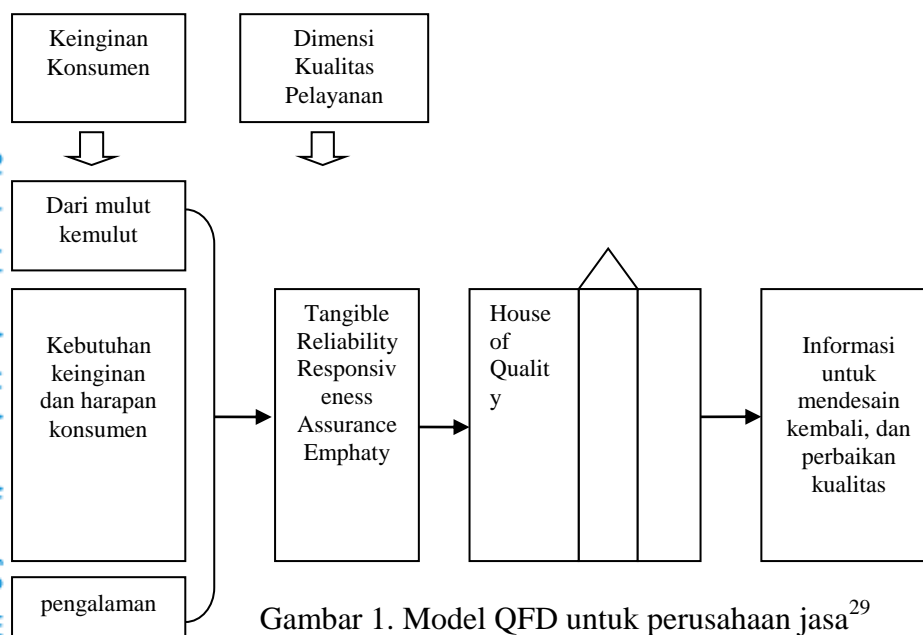
Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

1. Dilarang mengutip sebagian dan atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber asli:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Sutha Jambi
2. Dilarang memperbanyak sebagian dan atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Sutha Jambi

kesenjangan antara harapan atau keinginan konsumen dengan kenyataan yang mereka alami.<sup>27</sup>

Kualitas jasa menurut Tjiptono adalah suatu tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas tingkat keunggulan tersebut untuk memenuhi keinginan pelanggan. Menurut Kotler mutu sama dengan kualitas dimana mutu adalah keseluruhan ciri dari atribut produk atau pelayanan yang berpengaruh kepada kemampuannya untuk memuaskan kebutuhan yang dinyatakan atau yang tersirat.<sup>28</sup>

Berhara dan Chase dalam Fitzsimmons dkk telah menerapkan konsep *Quality Function Deployment (QFD)* pada perusahaan jasa. Mereka menggunakan instrument SERVQUAL yang dikemukakan oleh Parasuraman dkk untuk memasukan input pelanggan kedalam proses desain pelayanan dengan memfokuskan pada lima dimensi kualitas pelayanan, yang dapat digambarkan pada model berikut ini:



Gambar 1. Model QFD untuk perusahaan jasa<sup>29</sup>

<sup>27</sup> Yusriadi, *Reformasi Birokrasi dalam Pelayanan Publik* (Yogyakarta: DEEPUBLISH, 2018), hal.102

<sup>28</sup> Didin Fatihudin dan M. Anang Firmansyah, *Pemasaran Jasa* (Yogyakarta: DEEPUBLISH, 2019), hal.195

<sup>29</sup> Toni Wijaya, *Op.Cit.*, hal. 46

Untuk mempermudah penilaian dan pengukuran kualitas pelayanan dikembangkan suatu alat kualitas layanan yang disebut SERVQUAL (*Service Quality*), SERVQUAL ini merupakan skala multi item yang dapat digunakan untuk mengukur persepsi pelanggan atas kualitas layanan yang meliputi lima dimensi, yaitu:

- a) Keandalan (*reliability*) adalah kemampuan memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan segera, akurat dan memuaskan. kinerja harus sesuai dengan harapan pelanggan yang berarti ketepatan waktu, pelayanan yang sama untuk semua pelanggan tanpa kesalahan, sikap simpatik dan akurasi yang tinggi.
- b) Daya tanggap (*responsiveness*) adalah kemampuan untuk membantu memberikan pelayanan yang cepat (responsif) dan tepat kepada pelanggan dengan penyampaian informasi yang jelas. Membiarkan pelanggan menunggu tanpa adanya suatu alasan yang jelas menyebabkan persepsi yang negatif dalam kualitas pelayanan.
- c) Jaminan (*assurance*), adanya kepastian yaitu pengetahuan, kesopanan santunan dan kemampuan para pegawai perusahaan untuk menumbuhkan rasa percaya pelanggan kepada pelayanan perusahaan.
- d) Perhatian (*empathy*) yaitu memberikan perhatian yang tulus dan bersifat individu yang diberikan kepada pelanggan dengan berupaya memahami keinginan konsumen.
- e) Berwujud (*Tangible*) yaitu kemampuan suatu perusahaan dalam menunjukkan eksistensinya kepada pihak eksternal. Penampilan dan kemampuan sarana prasarana fisik perusahaan dan lingkungan sekitarnya adalah bukti nyata dari pelayanan yang diberikan perusahaan.<sup>30</sup>

Penjelasan tersebut sependapat dengan Sciffman dan Kanuk, yang menjadikannya sebagai faktor dari kualitas pelayanan. Namun ada beberapa faktor tambahan lagi yang dikemukakan, antara lain:

<sup>30</sup> Andriasan Sudarso, *Manajemen Pemasaran Jasa Perhotelan* (Yogyakarta: DEEPUBLISH, 2016), hal. 58

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

1. Dilarang mengutip sebagian dan atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber asli:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Sutha Jambi
2. Dilarang memperbanyak sebagian dan atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Sutha Jambi



- a. Kompetensi, berarti memiliki kemampuan dan pengetahuan yang dibutuhkan untuk melayani.
- b. Aksesibilitas, meliputi kemudahan untuk dihubungi.
- c. Kesopanan, meliputi rasa hormat, sopan dan keramahan para karyawan.
- d. Komunikasi, berarti membiarkan konsumen mendapat informasi yang dibutuhkan dan bersedia mendengarkan konsumen.
- e. Kredibilitas, meliputi kepercayaan, keyakinan dan kejujuran.<sup>31</sup>

Dasar-dasar pelayanan yang harus dipahami seorang karyawan diantaranya: 1) berpakaian dan berpenampilan yang sepadan dengan kombinasi menarik 2) percaya diri, bersikap akrab dan penuh dengan senyum 3) menyapa dengan lembut 4) tenang, sopan, hormat dan tekun 5) berbicara menggunakan bahasa yang baik dan benar 6) bergairah dalam artian seolah-olah memang sangat tertarik dengan keinginan pelanggan 7) jangan menyela 8) mampu meyakini pelanggan 9) jika tidak sanggup menjawab pertanyaan atau menyelesaikan masalah meminta bantuan kepada yang mampu 10) bila belum dapat melayani karena sibuk, beritahukan kepada pelanggan tersebut kapan akan dilayani dengan simpatik.

Ciri-ciri pelayanan yang baik yang harus diikuti dan dipenuhi oleh perusahaan: 1) tersedia karyawan yang baik 2) tersedia sarana dan prasarana 3) bertanggung jawab 4) mampu melayani secara cepat dan tepat (5) mampu berkomunikasi dengan baik 6) memberikan jaminan kerahasiaan 7) memiliki pengetahuan dan kemampuan 8) berusaha memahami kebutuhan pelanggan 9) mampu memberikan kepercayaan.<sup>32</sup>

Aktivitas pelayanan jasa, merupakan aktivitas yang diharapkan oleh bank syariah untuk dapat meningkatkan pendapatan bank yang berasal dari *fee* atas pelayanan jasa bank. Beberapa bank berusaha untuk meningkatkan teknologi informasi agar dapat memberikan pelayanan jasa

<sup>31</sup> Sciffman dan Kanuk, *Op.Cit.*, hal. 51

<sup>32</sup> Kasmir, *Kewirausahaan* (Jakarta: Rajawali Press, 2011), hal. 302

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber asli:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Sutha Jambi
2. Dilarang memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Sutha Jambi



yang memuaskan nasabah. Pelayanan yang dapat memuaskan nasabah ialah pelayanan jasa yang cepat dan akurat.<sup>33</sup>

Allah memberikan isyarat dalam Alquran, tentang kualitas pelayanan, sebagaimana tercantum dalam QS. Al Imran ayat 159:

فِيمَا رَحْمَةٍ مِنَ اللَّهِ لَنْتَ لَهُمْ<sup>ط</sup> وَلَوْ كُنْتَ فظًا غليظًا  
الْقَلْبِ لَأَنفَضُوا مِنْ حَوْلِكَ فَاعْفُ عَنْهُمْ وَاسْتَغْفِرْ لَهُمْ  
وَشَاوِرْهُمْ فِي الْأَمْرِ فَإِذَا عَزَمْتَ فَتَوَكَّلْ عَلَى اللَّهِ إِنَّ  
اللَّهَ يُحِبُّ الْمُتَوَكِّلِينَ

Artinya : ”Maka disebabkan rahmat dari Allah-lah kamu Berlaku lemah lembut terhadap mereka. Sekiranya kamu bersikap keras lagi berhati kasar, tentulah mereka menjauhkan diri dari sekelilingmu. karena itu maafkanlah mereka, mohonkanlah ampun bagi mereka, dan bermusyawarahlah dengan mereka dalam urusan itu, kemudian apabila kamu telah membulatkan tekad, Maka bertawakkallah kepada Allah. Sesungguhnya Allah menyukai orang-orang yang bertawakkal kepada-Nya”.<sup>34</sup>

Berdasarkan ayat diatas menjelaskan bahwa setiap manusia dituntun untuk berlaku lemah lembut, agar orang lain merasakan kenyamanan bila berada disampingnya. Apalagi dalam pelayanan yang mana nasabah atau pelanggan banyak pilihan, bila pelaku bisnis tidak mampu memberikan rasa aman dengan kelemah lembutannya maka nasabah akan berpindah keperusahaan lain. Seorang karyawan dalam memberikan pelayanan harus menghilangkan jauh-jauh sikap keras hati dan harus memiliki sikap pemaaf kepada nasabah. Agar nasabah terhindar dari rasa takut, tidak percaya dan perasaan adanya bahaya dari pelayanan yang diterima.

<sup>33</sup> Ismail, *Perbankan Syariah* (Jakarta: Prenadamedia Group, 2011), hal. 33

<sup>34</sup> Anonim, *Al Qur'an Terjemah, Op. Cit.*, hal. 72

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan da menyebutkan sumber asli:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Sutha Jambi
2. Dilarang memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Sutha Jambi



Maka berdasarkan teori tentang kualitas pelayanan sebagaimana diuraikan di atas, dapat dirumuskan sintesisnya bahwa kualitas Pelayanan adalah tingkat ukuran atau mutu baik buruknya kegiatan interaksi secara langsung yang mempengaruhi persepsi dan harapan pelanggan. Kualitas Pelayanan akan diungkap melalui dimensi kualitas pelayanan, meliputi: *reliability* (kehandalan), *responsiveness* (daya tanggap), *assurance* (jaminan), *empathy* (perhatian) dan *tangible* (berwujud).

## 2. Kompetensi Karyawan

Bagi bisnis yang bermodalkan kepercayaan, prioritas paling utama adalah mengutamakan nasabah. Karena sejatinya karyawan digaji oleh *customer*. Sekian persen digaji oleh oleh pemilik perusahaan, tapi sisanya dari nasabah. Pemahaman inilah yang perlu diberikan kepada karyawan agar tahu betapa pentingnya memprioritaskan nasabah, dengan senantiasa memberikan yang terbaik bahkan dalam kondisi krisis sekalipun. Mengutamakan nasabah di saat kondisi tersebut adalah tindakan yang tepat. Karena jika nasabah tidak lagi percaya pada bank, mereka bisa saja menarik semua dananya dan mengalihkannya ke bank lain. Tugas seorang karyawan adalah memberikan informasi yang benar agar nasabah merasa aman.<sup>35</sup>

Secara harfiah, kompetensi berasal dari kata *competence* yang artinya kemampuan, kecakapan, dan wewenang. Sedangkan secara etimologi, kompetensi didefinisikan sebagai dimensi perilaku keunggulan atau keahlian seorang staf maupun pemimpin yang memiliki keterampilan, pengetahuan, dan perilaku yang baik.<sup>36</sup>

Kompetensi merupakan perpaduan dari pengetahuan, keterampilan, nilai dan sikap yang direfleksikan dalam kebiasaan berpikir dan bertindak. McAshan dalam Mulyasa mengemukakan kompetensi sebagai pengetahuan, keterampilan dan kemampuan yang dikuasai oleh seseorang

<sup>35</sup> Endang Tri K. Sukarno, *Agent Of Change* (Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama, 2012), hal. 6

<sup>36</sup> Edy Sutrisno, *Op.Cit.*, hal. 201

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber asli:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Sutha Jambi
2. Dilarang memperbanyak sebagai bahan dan atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Sutha Jambi





yang telah menjadi bagian dari dirinya, sehingga dia dapat melakukan perilaku-perilaku kognitif, afektif dan psikomotrik dengan sebaik-baiknya. Sejalan dengan itu, Finch dan Crunkilton masih dikutip dari Mulyasa mengartikan kompetensi sebagai penguasaan terhadap suatu tugas, keterampilan, sikap dan apresiasi yang diperlukan sebagai penunjang keberhasilan. Menurut Kamus Kompetensi LOMA, Kompetensi didefinisikan sebagai aspek-aspek pribadi dari seorang pekerja yang memungkinkan dia untuk mencapai kinerja yang superior. Aspek-aspek pribadi ini termasuk sifat, motif-motif, sistem, nilai, sikap, pengetahuan dan keterampilan. Kompetensi-kompetensi akan mengarahkan tingkah laku. Adapun tingkah laku akan menghasilkan kinerja. Armstrong dan Baron dalam Wibowo, mendefinisikan bahwa kompetensi merupakan dimensi perilaku yang berada dibelakang kinerja kompeten. Sering dinamakan kompetensi perilaku karena dimaksudkan untuk menjelaskan bagaimana orang berperilaku ketika mereka menjalankan perannya dengan baik. Secara garis besar, mengidentifikasi karakteristik pengetahuan dan keterampilan yang diperlukan individual yang memungkinkan menjalankan tugas dan tanggung jawab secara afektif sehingga mencapai standar kualitas profesional dalam bekerja.<sup>37</sup>

Seorang karyawan yang dibutuhkan bank syariah adalah yang memiliki kompetensi keilmuan syariah muamalah terkait keuangan dan perbankan syariah. Untuk kompetensi demikian, bank syariah terbantu dengan hadirnya DPS (Dewan Pengawas Syariah) yang wajib ada disetiap bank syariah. DPS ini merupakan anggota DSN (Dewan Syariah Nasional), yang tugasnya mengawasi operasional sehari-hari bank syariah agar sesuai dengan prinsip-prinsip syariah sehingga menjamin pemanfaatan produk/jasa yang ditawarkan oleh bank syariah bagi kemaslahatan masyarakat seluruhnya. SDM yang dicari dan dibutuhkan oleh bank syariah adalah SDM dengan kemampuan “lebih dari sekedar

<sup>37</sup> Kompri, *Standardisasi Kompetensi Kepala Sekolah Pendekatan Teori untuk Praktik Profesional* (Jakarta: Kencana, 2017), hal. 1

#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber asli:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Sutha Jambi
2. Dilarang memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Sutha Jambi





bankir”. SDM haruslah yang multi dimensi, yang memiliki kompetensi lintas keilmuan, ia harus memiliki kompetensi sebagai seorang ahli investasi, sekaligus ahli keuangan dan perbankan, beretika serta memahami *sharia compliancy*.<sup>38</sup>

Kompetensi merupakan kemampuan yang dapat dipengaruhi. Michael Zwell mengemukakan bahwa ada beberapa faktor yang memengaruhi kecakapan kompetensi seseorang, yaitu sebagai berikut:

a. Keyakinan dan nilai-nilai

Keyakinan seseorang terhadap diri sendiri maupun terhadap orang lain sangat memengaruhi perilaku. Jika orang tersebut percaya atau yakin bahwa dirinya tidak kreatif dan inovatif maka mereka tidak akan pernah berusaha untuk berpikir tentang cara baru atau berbeda dalam melakukan sesuatu. Oleh karena itu, setiap orang harus selalu berpikir positif terhadap dirinya maupun orang lain dan menunjukkan bahwa mereka adalah orang yang berpikir ke depan.

b. Keterampilan

Keterampilan merupakan salah satu kompetensi yang memiliki banyak peran. Berbicara di depan umum merupakan keterampilan yang dapat dipelajari, dipraktikkan, dan diperbaiki. Keterampilan menulis juga dapat diperbaiki yaitu dengan intruksi dan praktik. Dengan memperbaiki keterampilan menulis dan bicara di depan umum maka individu akan dapat meningkatkan kecakapannya dalam kompetensi tentang perhatian terhadap komunikasi. Pengembangan keterampilan dapat berdampak baik bagi budaya organisasi dan kompetensi individual.

c. Pengalaman

Pengalaman merupakan bagian dari kompetensi yang diperlukan, tetapi untuk menjadi seorang ahli tidak cukup hanya dengan



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber asli:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Sutha Jambi
2. Dilarang memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Sutha Jambi

<sup>38</sup> Inggang Perwangsa Nuralam, *Etika Pemasar dan Kepuasan Konsumen dalam Pemasaran Perbankan Syariah* (Malang: UB Press, 2017), hal. 122

pengalaman. Pengalaman juga merupakan salah satu faktor yang mempengaruhi kompetensi.

#### d. Karakteristik Kepribadian

Dalam kepribadian termasuk banyak faktor yang diantaranya sulit untuk berubah. Tapi bukan berarti kepribadian adalah sesuatu yang tidak dapat dirubah. Karena pada kenyataannya, kepribadian seseorang dapat berubah sepanjang waktu. Orang berinteraksi dan merespon dengan lingkungan sekitarnya. Dalam sebuah perusahaan atau organisasi, kepribadian dapat mempengaruhi keahlian seorang manajer dan pekerja dalam sejumlah kompetensi termasuk dalam penyelesaian konflik, kemampuan bekerja dalam tim, memberi pengaruh dan membangun hubungan. Meskipun dapat berubah, tetapi kepribadian tidak cenderung berubah dengan mudah. Tidaklah baik mengharapkan seseorang untuk memperbaiki kompetensinya dengan cara mengubah kepribadiannya.

#### e. Motivasi

Motivasi merupakan faktor yang dapat berubah dalam kompetensi. Seorang atasan dapat memberikan dorongan, apresiasi kepada bawahan. Perhatian individual dari seorang atasan dapat memotivasi bawahan untuk bekerja lebih baik lagi.

#### f. Isu emosional

Hambatan emosional dapat membatasi penguasaan kompetensi. Takut membuat kesalahan adalah salah satu dari hambatan emosional yang dapat mengurangi penguasaan kompetensi seseorang.

#### g. Kemampuan intelektual

Kompetensi tergantung pada pemikiran kognitif seperti pemikiran konseptual dan pemikiran analitis.

- h. Budaya organisasi Budaya organisasi mempengaruhi kompetensi sumber daya manusia dalam kegiatan seperti seleksi dan rekrutmen karyawan dan praktik pengambilan keputusan.<sup>39</sup>

Allah SWT berfirman dalam Al-Qur'an surat Al-jumu'ah ayat 10 yang berbunyi:

فَإِذَا قُضِيَتِ الصَّلَاةُ فَانْتَشِرُوا فِي الْأَرْضِ وَابْتَغُوا مِنْ  
فَضْلِ اللَّهِ وَادْكُرُوا اللَّهَ كَثِيرًا لَعَلَّكُمْ تُفْلِحُونَ

Artinya : “Apabila telah ditunaikan shalat, maka bertebaranlah kamu di muka bumi; dan carilah karunia Allah dan ingatlah Allah banyak-banyak supaya kamu beruntung”.<sup>40</sup>

Ayat di atas menjelaskan bahwa tujuan seorang muslim bekerja adalah untuk mencari keridhaan Allah SWT dan mendapatkan keutamaan (kualitas dan hikmah) dari hasil yang diperoleh. Kalau kedua hal itu telah menjadi landasan kerja seseorang, maka akan tercipta kinerja yang baik. Kinerja karyawan menunjuk pada kemampuan karyawan dalam melaksanakan keseluruhan tugas-tugas yang menjadi tanggung jawabnya.

Berdasarkan uraian teori di atas, dapat dirumuskan sintesisnya bahwa kompetensi karyawan adalah suatu keahlian ataupun keterampilan yang menjadi karakteristik dalam diri seorang tenaga kerja guna untuk menghasilkan kinerja yang baik dalam dunia kerja. Dengan indikator: memiliki pengetahuan, memiliki keterampilan, efektivitas kerja dan sikap.

### 3. Etika Bisnis Islam

Suatu kegiatan haruslah dilakukan dengan etika atau norma-norma yang berlaku di dunia perbankan. Etika atau norma-norma ini digunakan agar para karyawan tidak melanggar aturan yang telah ditetapkan dan usaha yang dijalankan memperoleh simpati dari berbagai pihak .

<sup>39</sup> Darmidi, *Manajemen Sumber Daya Manusia ke Kepala Sekolah* (Yogyakarta: DEEPUBLISH, 2018), hal. 72

<sup>40</sup> Anonim, *Al Qur'an Terjemah, Op. Cit.*, hal. 555

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

1. Dilarang mengutip sebagian dan atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan da menyebutkan sumber asli:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Sutha Jambi
2. Dilarang memperbanyak sebagai dan atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Sutha Jambi





Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

1. Dilarang mengutip sebagian dan atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber asli:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Sutha Jambi
2. Dilarang memperbanyak sebagian dan atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Sutha Jambi

Secara etimologis, Etika berasal dari bahasa Yunani “*ethos*” yang berarti jiwa atau roh yang mendasari tindakan. Etika kemudian berkembang menjadi aturan. Etika adalah studi tentang ukuran tingkah laku serta pertimbangan moral dan sistem moral dari perorangan, agama, kelompok dan lain sebagainya. Sedangkan bisnis adalah profesi, pekerjaan, jabatan dan pendirian perdagangan atau perindustrian. Dalam ajaran Islam etika disebut sebagai akhlak yang berarti penciptaan. Dengan demikian dapat dipahami bahwa manusia harus berperilaku sesuai dengan ketentuan yang telah diperintahkan Allah sang pencipta.

Secara sederhana, etika ataupun akhlak dapat diartikan sebagai perilaku / lahiriah yang bersumber dari keadaan batin, atau keadaan batin yang bermanifestasi pada perilaku lahiriah. Bila keadaan batinnya baik dan melahirkan perilaku yang baik, begitupun sebaliknya. Ukuran baik buruk tersebut didasarkan pada ketentuan agama bukan berdasarkan pikiran atau perasaan manusia yang berbeda-beda.<sup>41</sup>

Menurut Spence dan Heekeren, etika dapat didefinisikan sebagai sekumpulan aturan, prinsip, nilai, dan kebajikan karakter, yang menginformasikan dan membimbing perilaku intrapersonal. Menurut Schegelmilch berpendapat bahwa etika sulit didefinisikan karena faktanya ia tidak dapat diukur secara langsung dan berasal dari banyak pengaruh seperti pengaruh lingkungan internal dan eksternal. Sedangkan Ya’qub menganggap etika sebagai kumpulan pengetahuan yang meneliti baik dan buruk atau benar dan salah dengan mengamati perilaku manusia.<sup>42</sup>

Seperti pada firman Allah dalam QS. Al-Qalam ayat 4:

وَإِنَّكَ لَعَلَىٰ خُلُقٍ عَظِيمٍ

Artinya : “*dan Sesungguhnya engkau (Muhammad) benar-benar berbudi pekerti yang agung*”.<sup>43</sup>

<sup>41</sup> Mukhtar Samad, *Etika Bisnis Syariah* (Yogyakarta: Sunrise, 2016), hal. 8

<sup>42</sup> Inggang Parwangsa Nuralam, *Op.Cit.*, hal. 2

<sup>43</sup> Anonim, *Al Qur'an Terjemah, Op. Cit.*, hal. 565

Etika adalah tata cara berhubungan dengan manusia lainnya. Secara luas etika disebut sebagai tindakan mengatur tingkah laku atau perilaku manusia dengan masyarakat. Tingkah laku ini perlu diatur agar tidak melanggar norma-norma yang berlaku dimasyarakat , karna norma-norma atau kebiasaan masyarakat disetiap daerah atau negara berbeda-beda.<sup>44</sup>

Menurut Skinner Bisnis adalah pertukaran barang, jasa atau uang yang saling menguntungkan dan memberikan manfaat. Sedangkan menurut Raymond E. Glos menyebutkan bahwa bisnis adalah jumlah seluruh kegiatan yang diorganisasi oleh orang-orang yang berkecimpung dalam bidang perniagaan dan industri, menyediakan barang dan jasa untuk kebutuhan mempertahankan dan memperbaiki standar serta kualitas hidup mereka. Jadi bisnis adalah suatu kegiatan usaha yang dilakukan seseorang untuk mendapatkan keuntungan. Tujuannya adalah untuk memperbaiki standar kualitas hidup mereka agar lebih baik lagi.<sup>45</sup>

Etika bisnis atau usaha adalah ilmu yang mengatur hubungan antara perorangan dan organisasi, antara organisasi dan pihak-pihak yang berkepentingan dan masyarakat luas. Maka untuk memahami etika usaha islami haruslah diketahui tata nilai yang dianut manusia, hak dan kewajiban manusia didunia, serta ketentuan aturan dan hubungan yang harus dipatuhi manusia, baik yang menyangkut hubungan antarmanusia, hubungan manusia dengan alam, dan tentunya hubungan manusia dengan Allah SWT. Maka dapat dipahami bahwa bisnis islami adalah bisnis yang santun, bisnis yang penuh kebersamaan dan penghormatan atas hak masing-masing.

Dalam etika bisnis islam, Rasulullah SAW telah memberikan contoh yang dapat diteladani, misalnya: kejujuran, keadilan, amanah,

<sup>44</sup> Arif Yusuf Hamali, *Pemahaman Strategi Bisnis dan Kewirausahaan* (Jakarta: Prenadamedia Group, 2016), hal.14

<sup>45</sup> Waldi Nopriansyah, *Hukum Bisnis di Indonesia* (Jakarta: PRENADAMEDIA GROUP, 2019), hal. 104

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

1. Dilarang mengutip sebagian dan atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber asli:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Sutha Jambi
2. Dilarang memperbanyak sebagian dan atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Sutha Jambi



UNIVERSITAS ISLAM NEGERI  
SUTHAN THAHDA SAIFUDIN  
J A M B I



nasihat-menasihati, barang yang dijual harus halal dalam zat dan cara memperolehnya dan tidak ada unsur penipuan.<sup>46</sup>

Menurut Manshur Ali Rajab Etika dibagi menjadi dua, yaitu etika reflektif dan etika terapan. Hamka mengemukakan Etika terapan adalah etika yang menunjuk apa yang dilakukan yang berkaitan langsung dengan tingkah laku manusia. Etika yang terkait dengan pekerjaan-pekerjaan atau profesi-profesi tertentu. Sedangkan etika bisnis dalam perspektif islam adalah penerapan prinsip-prinsip ajaran islam yang bersumber pada Al-Qur'an dan sunnah Nabi dalam dunia bisnis.<sup>47</sup>

Etika bisnis merupakan studi yang dikhususkan mengenai moral yang benar dan salah. Studi ini berkonsentrasi pada standar moral sebagaimana diterapkan dalam kebijakan, institusi dan perilaku bisnis.<sup>48</sup>

Menurut Yusuf Al-Qaradawi, terdapat beberapa sendi utama (ciri-ciri) norma dan etika dalam bisnis islam, yakni sistem bisnis bercirikan Ketuhanan, sistem bisnis bercirikan etika dan sistem bisnis bercirikan kemanusiaan.<sup>49</sup> Islam mengajarkan manusia agar tetap menjunjung tinggi nilai-nilai etika dalam segala aktivitas kehidupan. Oleh karena itu, apabila etika itu dikaitkan dengan bisnis, maka dapat digambarkan bahwa etika bisnis islam adalah norma-norma yang berbasiskan Al-Qur'an dan Hadis yang harus dijadikan acuan oleh siapapun dalam aktivitas bisnis.<sup>50</sup>

Menurut Sony Keraf menjelaskan, bahwa prinsip-prinsip etika bisnis adalah sebagai berikut:

- a. Prinsip otonomi adalah sikap dan kemampuan manusia untuk mengambil keputusan dan bertindak berdasarkan kesadarannya tentang apa yang dianggapnya baik untuk dilakukan.

<sup>46</sup> Veithsal Rivai dan Antoni Nizar Usman, *Islamic Economics and Finance* (Jakarta: PT.Gramedia Pustaka utama, 2012), hal. 215

<sup>47</sup> Abd. Haris, *Etika Hamka Konstruksi Etik Berbasis Rasional-Religius* (Yogyakarta: LkiS, 2010), hal. 151

<sup>48</sup> Agus Arijanto, *Etika Bisnis bagi Perilaku Bisnis* (Jakarta: Rajawali Pers, 2017), hal. 7

<sup>49</sup> Ahmad rajafi, *Masa Depan Hukum Bisnis Islam di Indonesia Telaan Kritis berdasarkan Metode Ijtihad Yusuf Al-Qaradawi* (Yogyakarta: LkiS, 2013), hal.39

<sup>50</sup> Muhammad Djakfar, *Etika Bisnis* (Jakarta: Penebar Plus, 2012), hal. 29

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

1. Dilarang mengutip sebagian dan atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan da menyebutkan sumber asli:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Sutha Jambi
2. Dilarang memperbanyak sebagian dan atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Sutha Jambi





- b. Prinsip kejujuran, terdapat tiga lingkup kegiatan bisnis yang bisa ditunjukkan secara jelas bahwa bisnis tidak akan bisa bertahan lama dan berhasil kalau tidak didasarkan atas kejujuran. Pertama, jujur dalam pemenuhan syarat-syarat perjanjian dan kontrak. Kedua, kejujuran dalam penawaran barang atau jasa dengan mutu dan harga yang sebanding. Ketiga, jujur dalam hubungan kerja intern dalam suatu perusahaan.
- c. Prinsip keadilan, menuntut agar setiap orang diperlakukan secara sama sesuai dengan aturan yang adil dan sesuai kriteria yang rasional objektif, serta dapat dipertanggungjawabkan.
- d. Prinsip saling menguntungkan (*mutual benefit principle*). Menuntut agar bisnis dijalankan sedemikian rupa sehingga menguntungkan semua pihak.
- e. Prinsip integritas moral, terutama dihayati sebagai tuntutan internal dalam diri pelaku bisnis dengan tetap menjaga nama baik pimpinan/orang-orangnya maupun perusahaannya.<sup>51</sup>

Maka berdasarkan teori dan pemahaman tentang Etika Bisnis Islam sebagaimana diuraikan di atas, dapat dibuat sintesisnya. Bahwa Etika Bisnis Islam adalah tata cara dalam mengatur tingkah laku baik antara perorangan dan organisasi maupun dengan masyarakat luas berdasarkan prinsip-prinsip islam yang bersumber dari Alqur'an dan hadist. Dengan indikator: bersikap jujur, berlaku yang adil, amanah, bersikap tanggung jawab, Transparansi kepada nasabah.

---

<sup>51</sup> Agus Arijanto, *Op.Cit.*, hal. 19

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

1. Dilarang mengutip sebagian dan atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan da menyebutkan sumber asli:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Sutha Jambi
2. Dilarang memperbanyak sebagian dan atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Sutha Jambi



## 2. Studi Relevan

Berdasarkan tela'ah kepustakaan yang telah penulis lakukan, ada beberapa hasil penelitian yang relevan, sebagai berikut:

No	Nama	Judul	Metode Penelitian	Hasil Penelitian
1	Riski Amalia Putri	Pengaruh Kompetensi Pustakawan terhadap Kualitas Pelayanan Universitas Negeri Yogyakarta	Kuantitatif	Penelitian ini memberikan gambaran yang jelas tentang kondisi dilapangan mengenai pengaruh kompetensi pustakawan terhadap kualitas layanan di perpustakaan Universitas Negeri Yogyakarta sehingga dapat meningkatkan mutu perpustakaan Universitas negeri Yogyakarta
2	Yuli Nur kholim	Pengaruh Bauran Pemasaran, Etika Bisnis Islam dan Kualitas Pelayanan Terhadap Keputusan Nasabah memilih Baitul Maal Wa Tamril (BMT) Sahara Tulung Agung	Kuantitatif	Bauran Pemasaran, Etika Bisnis Islam, dan Kualitas Pelayanan secara bersama-sama berpengaruh secara signifikan terhadap keputusan nasabah.
3	Roni Billiaro Tinus	Pengaruh Etika kerja islam dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah di BRI Syariah Kantor Yogyakarta	Kuantitatif	Hasil Penelitiannya menunjukkan bahwa; etos kerja islami dan kualitas layanan berpengaruh positif signifikan terhadap kepuasan pelanggan

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

1. Dilarang mengutip sebagian dan atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber asli:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Sunna Jambi
2. Dilarang memperbanyak sebagian dan atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Sunna Jambi

No	Nama	Judul	Metode Penelitian	Hasil Penelitian
4	Nurul Khoir Istiqomah	Pengaruh Penerapan Etika Bisnis Islam dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepercayaan dan Kepuasan Konsumen Pada Rumah Laundry di desa Biting Badegan Ponorogo	Kuantitatif	Hasil dari penelitian ini adalah meningkatkan kepercayaan serta kepuasan pada konsumen dengan adanya penerapann etika bisnis islam dan kualitas pelayanan yang diberikan.
5	Nurul Ika Susanti	Pengaruh Etika Bisnis Islam, Kualitas Pelayanan dan kualitas Produk terhadap Kepuasan Konsumen Ausath Mart 1 Pondok Pesantren Drussalam Blokagung Banyuwangi	Kuantitatif	Hasil penelitian secara positif dan signifikan etika bisnis islam ( $X_1$ ), Kualitas pelayanan ( $X_2$ ) dan kualitas produk terhadap kepuasan konsumen Ausath Mart 1 Pondok Darussalam Blokagung Banyuwangi.

### 3. Kerangka Pemikiran

Dengan mengacu pada berbagai teori yang diuraikan di atas maka pengaruh antara variabel penelitian dapat diarahkan sebagai berikut:

1. Kompetensi Karyawan berpengaruh langsung terhadap Kualitas Pelayanan.

Kompetensi Karyawan dapat juga diartikan sebagai bekal ilmu seorang karyawan dalam melayani nasabah, baik dari pengetahuan, pengalaman, mental dan lain sebagainya yang mampu bersaing didunia

kerja. Tidak hanya dengan bekal ilmu yang sudah didapatkan saja namun seorang karyawan juga harus mampu selalu belajar lagi untuk memahami hal-hal baru yang dapat membantu dalam pekerjaan, khususnya dalam melayani nasabah, sehingga pelayanan yang diberikan dapat berkualitas. Dengan memahami hal-hal baru inilah akan berdampak positif untuk membawa perubahan yang baik pada diri orang tersebut dan karyawan lain serta orang-orang yang ada dilingkungan pekerjaan itu.

Kualitas Pelayanan adalah suatu cara untuk mengukur tingkat keunggulan atau mutu yang terjadi secara interaksi langsung dengan tujuan memberikan kepuasan kepada nasabah. Dalam mengukur bagus tidaknya pelayanan yang diberikan sesuai dengan penilaian nasabah sebagai pelaku utama pada penyelenggaraan pelayanan dalam perbankan. Dalam menciptakan layanan berkualitas pastinya bank mempunyai karyawan yang memiliki potensi yang bagus.

Relevan dengan kerangka pikir di atas, penelitian yang dilakukan oleh Subadra Jenong pada tahun 2010 dalam penelitian yang berjudul “Pengaruh Kompetensi Pegawai terhadap Kualitas Pelayanan pada Poliklinik RSUD Kelas ABCD Kabupaten Karang Tumaritis” merupakan penelitian kuantitatif dengan menggunakan 76 responden. Hasil penelitian tersebut menunjukkan bahwa bahwa: (1) Kompetensi Pegawai dan Kualitas Pelayanan masyarakat pada Poliklinik RSUD Kelas ABCD Kabupaten Karang Tumaritis berada pada tingkat yang sedang atau kualitasnya cukup baik dengan presentasi sebesar 77,44%. (2) Kualitas Pelayanan masyarakat pada Poliklinik RSUD Kelas ABCD Kabupaten Karang Tumaritis tergambar dalam keadaan cukup baik yang ditunjukkan dengan jawaban responden sebesar 77,71%. (3) Kompetensi Pegawai berpengaruh positif terhadap Kualitas Pelayanan masyarakat pada Poliklinik RSUD Kelas ABCD Kabupaten Karang Tumaritis. Pengaruh tersebut ditunjukkan dengan nilai  $t_{hitung}$  (3,656) yang lebih besar dari nilai  $t_{tabel}$  (1,664) pada tingkat kekeliruan 5% dan  $db = 32-2=30$ . (4) Kompetensi Pegawai berpengaruh sebesar 32,00% terhadap Kualitas Pelayanan

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

1. Dilarang mengutip sebagian dan atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber asli:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Sutha Jambi
2. Dilarang memperbanyak sebagian dan atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Sutha Jambi



masyarakat pada Poliklinik RSUD Kelas ABCD Kabupaten Karang Tumaritis. Sedangkan sisanya sebesar 68,00% merupakan pengaruh faktor lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini.<sup>52</sup>

Berdasarkan alur pikir di atas, diduga terdapat pengaruh yang positif dan signifikan antara kompetensi karyawan terhadap kualitas pelayanan.

## 2. Etika Bisnis Islam berpengaruh langsung terhadap Kualitas Pelayanan

Kualitas pelayanan merupakan hasil dari kinerja karyawan dalam melayani nasabah yang sesuai dengan persepsi dan harapan pelanggan. Semakin bagus pelayanan yang diberikan akan dapat menarik simpati nasabah yang semakin banyak menggunakan layanan di bank tersebut. Pelayanan yang berkualitas akan terjadi ketika para karyawan lebih mengutamakan nasabah dalam hal dan masalah apapun. Sehingga nasabah akan nyaman dan aman bertransaksi atau bahkan mempercayai pihak bank dalam pengelolaan dananya.

Etika bisnis islam merupakan ilmu yang wajib dipahami oleh karyawan pada perbankan syariah, agar semua tingkah laku tidak hanya sesuai dengan norma-norma yang berlaku namun juga sesuai dengan syariat islam. Seorang karyawan dalam suatu perusahaan yang memiliki etika yang bagus akan menciptakan rasa kenyamanan tersendiri bagi nasabah maupun karyawan-karyawan lainnya. Disamping itu juga dapat memberikan contoh yang baik bagi sesama.

Relevan dengan kerangka pikir di atas, penelitian yang dilakukan oleh Herdiyanti Mega pada tahun 2012 dalam penelitian yang berjudul “Pengaruh Etika Birokrasi terhadap Kualitas Pelayanan Administrasi Kependudukan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Ketapang” merupakan penelitian kuantitatif dengan menggunakan 77 responden. Hasil penelitian tersebut menunjukkan bahwa bahwa: pengaruh

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

1. Dilarang mengutip sebagian dan atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber asli:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Sutha Jambi
2. Dilarang memperbanyak sebagian dan atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Sutha Jambi

<sup>52</sup> Subadra Jenong, *Pengaruh Kompetensi Pegawai terhadap Kualitas Pelayanan pada Poliklinik RSUD Kelas ABCD Kabupaten Karang Tumaritis*, Skripsi Sekolah Tinggi Ilmu Sosial dan Ilmu Politik (STISIP) Bentang Baranang Karang Tumaritis, 2010

etika birokrasi terhadap kualitas pelayanan administrasi kependudukan di kantor ini sebesar 46,38% dan 53,62% dipengaruhi oleh faktor lain, yaitu wewenang diskresi, sikap yang berorientasi perubahan, budaya organisasi, etika birokrasi, sistem insentif semangat kerja keras, politkultur, dinamika dan perkembangan politik, manajemen konflik lokal, kondisi sosial ekonomi dan kontrol dijalankan oleh LSM komunitas dan organisasi.<sup>53</sup>

Berdasarkan alur pikir di atas, diduga terdapat pengaruh yang positif dan signifikan antara Etika Bisnis Islam terhadap Kualitas Pelayanan.

3. Kompetensi Karyawan dan Etika Bisnis Islam secara bersama-sama berpengaruh langsung terhadap Kualitas Pelayanan.

Kualitas pelayanan adalah perwujudan dari karyawan yang memiliki kinerja bagus, dimana karyawan telah menjalankan hak dan kewajibannya sebagai tenaga yang memberikan pelayanan kepada nasabah. Maka dengan demikian akan memberikan layanan berkualitas yang diterima nasabah. Sehingga tercipta citra perusahaan yang bagus juga. Persepsi dan harapan pelayanan nasabah merupakan tuntutan yang harus dijalankan oleh seorang karyawan. Beretika yang baik dan islami contohnya. Etika yang baik juga berasal dari sikap karyawan yang baik juga. Dengan Kompetensi dan pemahaman etika bisnis islam yang baik akan menciptakan pelayanan yang memuaskan nasabah.

Relevan juga dengan penelitian yang dilakukan oleh Nur Hanifah Elan Eriswanto pada tahun 2018 dalam penelitian yang berjudul “Pengaruh Kompetensi dan Etika Auditor terhadap Kualitas Audit (Studi pada Inspektorat Kota Bandung)” merupakan penelitian kuantitatif dengan menggunakan 30 responden. Hasil penelitian tersebut menunjukkan bahwa bahwa: variabel kompetensi auditor berpengaruh terhadap kualitas auditor

<sup>53</sup> Mega Herdiyanti, *Pengaruh Etika Birokrasi terhadap Kualitas Pelayanan Administrasi Kependudukan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Ketapang*, Jurnal Ilmu Pemerintahan, 2012, hal. 2

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber asli:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Sutha Jambi
2. Dilarang memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Sutha Jambi



UNIVERSITAS ISLAM NEGERI  
SUTHAN THAHDA SAIFUDDIN  
J A M B I



secara parsial sebesar 58,7%, etika auditor berpengaruh terhadap kualitas audit secara parsial sebesar 31,3% dan secara simultan kompetensi dan etika auditor berpengaruh terhadap kualitas audit sebesar 76,8% dan sisanya sebesar 23,2% dipengaruhi oleh faktor lain yang tidak diamati dalam penelitian ini.<sup>54</sup>

Berdasarkan alur pikir di atas, diduga bahwa adapengaruh positif dan signifikan antara kompetensi karyawan dan etika bisnis islam terhadap kualitas pelayanan. Dengan katalainsemakinbaik kompetensi karyawan danetika bisnis islam maka semakin tinggi tingkat kualitas pelayanan yang dirasakan oleh nasabah.

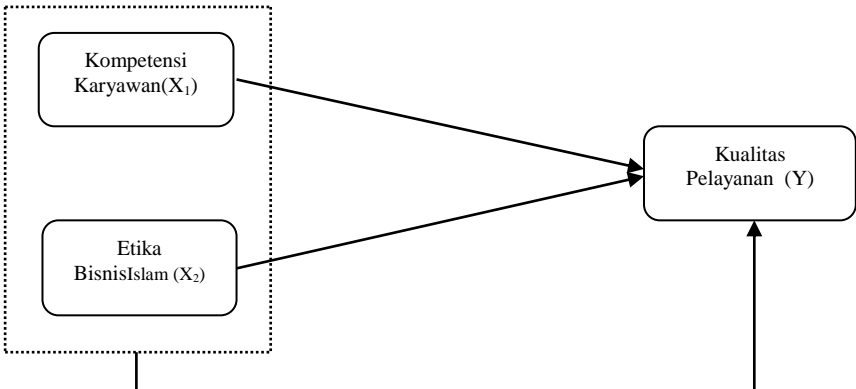
#### 4. Hipotesis

Berdasarkan kajian teori dan kerangka berpikir yang telah diuraikan di atas maka dapat dirumuskan hipotesis penelitian sebagai berikut:

- H<sub>1</sub>. Diduga Kompetensi Karyawan ( $X_1$ ) berpengaruh positif secara langsung terhadap Kualitas Pelayanan (Y).
- H<sub>2</sub>. Diduga Etika Bisnis Islam ( $X_2$ ) berpengaruh positif secara langsung terhadap Kualitas Pelayanan (Y).
- H<sub>3</sub>. Diduga Kompetensi Karyawan ( $X_1$ ) dan Etika Bisnis Islam ( $X_2$ ) berpengaruh positif secara langsung terhadap Kualitas Pelayanan (Y).

Adapun model penelitian berdasarkan kajian teori dan kerangka berpikir yang telah diuraikan di atas, maka model teoretis yang diajukan seperti pada gambar berikut ini:

<sup>54</sup>Nur Hanifah, *Pengaruh Kompetensi dan Etika Audit terhadap Kualitas Audit (Studi pada Inspektorat Kota Bandung*, Skripsi Universitas Pasundan Bandung, 2018



Gambar 2. Model Teori

Gambar di atas dibangun dari teori-teori yang digunakan sebagai variabel penelitian, dimana :

$X_1$ : Kompetensi Karyawan

$X_2$ :Etika Bisnis Islam

$Y$  : Kualitas Pelayanan

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

1. Dilarang mengutip sebagian dan atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber asli:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Sutha Jambi
2. Dilarang memperbanyak sebagian dan atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Sutha Jambi

## BAB III METODOLOGI PENELITIAN

### A. Metode dan Jenis Penelitian

Penelitian ini adalah penelitian kuantitatif dengan jenis pendekatan survei. Penelitian survei yaitu suatu penelitian yang dilakukan melalui pengamatan langsung terhadap suatu gejala atau pengumpulan informasi dari populasi besar maupun kecil, tetapi data yang dipelajari adalah data dari sampel sebagai mewakili data populasi tersebut.<sup>55</sup>

Menurut Sugiyono bahwa penelitian kuantitatif adalah penelitian yang berlandaskan pada filsafat positivisme, digunakan untuk meneliti pada populasi atau sampel tertentu, teknik pengambilan sampel pada umumnya dilakukan secara random, pengumpulan data menggunakan instrumen penelitian, analisis data bersifat kuantitatif/statistik dengan tujuan untuk menguji hipotesis yang telah ditetapkan.<sup>56</sup> Hal ini didasarkan pada tujuan penelitian yaitu akan mencari besarnya pengaruh secara parsial dan simultan dari variabel kompetensi karyawan dan etika bisnis islam terhadap kualitas pelayanan nasabah.

### B. Lokasi dan Waktu Penelitian

Lokasi penelitian adalah tempat atau objek untuk diadakan suatu penelitian. Lokasi penelitian ada di Rimbo Bujang di jalan Pahlawan No.91 Kelurahan Wirotho Agung Kecamatan Rimbo Bujang Kabupaten Tebo.

Waktu yang digunakan peneliti untuk penelitian ini dilaksanakan sejak tanggal dikeluarkannya ijin penelitian dalam kurun waktu kurang lebih 3 (tiga) bulan, 1 bulan pengumpulan data dan 2 bulan pengelolaan data yang meliputi penyajian dalam bentuk skripsi dan proses bimbingan berlangsung.

<sup>55</sup> Iskandar, *Metodologi Penelitian Pendidikan dan Sosial* (Jakarta: Gaung Persada Press, 2009), hal. 66

<sup>56</sup> Sugiyono, *Metode Penelitian Pendidikan* (Bandung: Alfabeta, 2011), hal. 14

### C. Jenis dan Sumber Data

Penelitian ini termasuk jenis penelitian kuantitatif yaitu analisis yang menggunakan angka-angkadan perhitungan statistic untuk menganalisis suatu hipotesis dan memerlukan beberapa alat analisis dan desain penelitiannya. Berdasarkan tujuan penelitian, penelitian ini bisa dikategorikan ke dalam penelitian terapan, yaitu penelitian terapan (*applied reseach*) merupakan tipe penelitian yang menekankan pada pemecahan masalah-masalah praktis, penelitian ini diarahkan untuk menjawab pertanyaan spesifik dalam rangka penentuan kebijakan,tindakan atau kinerja tertentu. Temuan penelitian umumnya berupa informasi yang diperlukan untuk pembuatan keputusan dalam memecahkan masalah-masalah pragmatis, masalah-masalah praktis dapat berupa masalah-masalah dalam suatu organisasi bisnis yang ada sekarang dan segera memerlukan pemecahan atau berupa keadaan tertentu dalam suatu organisasi bisnis yang perlu segera dilakukan pembenahan

Sumber data adalah objek dimana data diperoleh. Penelitian ini menggunakan data primer. Data primer merupakan sumber data penelitian yang diperoleh secara langsung dari sumber asli (tidak melalu perantara). Data primer secara khusus dikumpulkan oleh peneliti untuk menjawab pertanyaan penelitian.

### D. Populasi dan Sampel

#### 1. Populasi

Populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas objek/ subjek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya. Jadi populasi bukan hanya orang, tetapi bisa juga berupa obyek benda yang lainnya. Ditinjau dari banyaknya anggota populasi, terdiri dari populasi terbatas dan populasi tak terbatas. Ditinjau dari sifatnya, populasi bersifat homogen dan heterogen.<sup>57</sup>

<sup>57</sup>Mukhtazar, *Prosedur Penelitian Pendidikan* (Yogyakarta : Absolute Media, 2020), hal. 67

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

1. Dilarang mengutip sebagian dan atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan da menyebutkan sumber asli:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Sutha Jambi
2. Dilarang memperbanyak sebagian dan atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Sutha Jambi



UNIVERSITAS ISLAM NEGERI  
SUTHAN THAHA SAIFUDDIN  
J A M B I

Menurut Husaini populasi adalah semua nilai baik hasil perhitungan maupun pengukuran, baik kuantitatif maupun kualitatif, dari pada karakteristik tertentu mengenai sekelompok objek yang lengkap dan jelas.<sup>58</sup> Populasi adalah keseluruhan subyek penelitian yang dapat terdiri dari manusia, benda-benda, hewan, tumbuh-tumbuhan, gejala-gejala nilai tes atau peristiwa-peristiwa sebagai sumber data yang memiliki karakteristik tertentu di dalam suatu penelitian.<sup>59</sup> Populasi adalah keseluruhan karakteristik atau unit hasil pengukuran yang menjadi objek penelitian atau populasi merupakan objek atau subjek yang berada pada suatu wilayah dan memenuhi syarat-syarat tertentu berkaitan dengan masalah penelitian.<sup>60</sup>

Uraian pendapat di atas dapat dipahami bahwa populasi adalah keseluruhan subyek penelitian yang dapat dijadikan sebagai sumber data dalam artian responden dalam penelitian. Adapun populasi dalam penelitian ini adalah jumlah nasabah Bank Syariah Indonesia Cabang Rimbo Bujang tahun 2020 yaitu 1116 nasabah.

## 2. Sampel

Menurut sugiyono sampel penelitian adalah bagian dari jumlah karakteristik yang dimiliki oleh populasi. Sedangkan Singarimbun mengemukakan bahwa sampel adalah kumpulan dari unit sampling, ia merupakan sub dari populasi. Dari pendapat tersebut dapat ditarik kesimpulan bahwa sampel merupakan bagian atau wakil dari populasi yang dianggap representatif, dapat menentukan presisi, sederhana dan dapat memberikan keterangan sebanyak mungkin.<sup>61</sup>

Sampel adalah sebagian dari populasi yang diambil secara representatif atau mewakili populasi yang bersangkutan atau bagian kecil yang diamati. Penelitian terhadap sampel biasanya disebut *study*

<sup>58</sup> Ameilia Zuliyanti Siregar dan Nurliana Harahap, *Strategi Teknik Penulisan Karya Ilmiah dan Publikasi* (Yogyakarta: DEEPUBLISH, 2019), hal. 63

<sup>59</sup> Iskandar, *Op.Cit.*, hal. 68

<sup>60</sup> Riduwan, *Path Analysis* (Bandung : CV. Alfabeta,2013), hal. 38

<sup>61</sup> Ajat Rukajat, *Pendekatan Penelitian Kuantitatif* (Yogyakarta: DEEPUBLISH, 2018), hal. 52

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber asli:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Sutha Jambi
2. Dilarang memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Sutha Jambi





Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

1. Dilarang mengutip sebagian dan atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber asli:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Sutha Jambi
2. Dilarang memperbanyak sebagian dan atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Sutha Jambi

*sampling*.<sup>62</sup> Menurut Ridwan, sampel adalah bagian dari populasi yang mempunyai ciri-ciri atau keadaan tertentu.<sup>63</sup>

Teknik penarikan sampel menggunakan *Random Sampling* dimana semua individu dalam populasi diberi kesempatan yang sama untuk dipilih menjadi anggota sampel.<sup>64</sup> Berdasarkan pendapat di atas dapat dipahami bahwa sampel adalah sebagian dari populasi yang diambil sebagai sumber data dan dapat mewakili seluruh populasi. Sampel dalam penelitian ini ditentukan berdasarkan pendapat dari Slovin, dengan rumus berikut ini:

$$n = \frac{N}{1+N(d)^2}$$

Keterangan:

$n$  : ukuran sampel

$N$  : ukuran populasi

$d$  : tingkat kesalahan yang dipilih (1%, 5% dan 10%).<sup>65</sup>

Dalam penelitian ini rata-rata jumlah nasabah pertriwulan tahun 2022 adalah 285 nasabah. Sehingga dapat dirumuskan sebagai berikut:

$$n = \frac{285}{1+285(0.05)^2} = \frac{285}{1+285(0.0025)} = \frac{285}{1+0.7125} = \frac{285}{1.7125}$$

$$n = 166.42 \text{ dibulatkan menjadi } 166$$

Batas kesalahan yang dapat ditolerir dalam penelitian ini sebesar 5%, sehingga didapat jumlah 166 nasabah. Untuk mendapatkan jumlah sampel 164 nasabah tersebut, peneliti menggunakan teknik *Accidental Sampling* yaitu teknik pengambilan sampel yang berdasarkan suatu kebetulan, yaitu siapa saja anggota populasi yang kebetulan ditemui peneliti atau pengumpul data maka anggota populasi tersebut dijadikan sebagai sampel penelitian.<sup>66</sup> Menurut Sambas Ali Muhidin langkah untuk mengukur validitas instrumen penelitian adalah menyebarkan instrumen yang akan diuji validitasnya kepada responden yang bukan responden

<sup>62</sup> Iskandar, *Op.Cit*, hal. 69

<sup>63</sup> Riduwan, *Op.Cit*, hal. 40

<sup>64</sup> Slamet Riyanto dan Aglis Andhita Hatman, *Metode Riset Penelitian Kuantitatif* (Yogyakarta: DEEPUBLISH, 2020), hal. 16

<sup>65</sup> Setyo Tri Wahyudi, *Statistika Ekonomi* (Malang: UB Press, 2017), hal. 15

<sup>66</sup> Anna Armeini Rangkuti, *Statistika Inferensial untuk Psikologi dan Pendidikan* (Yogyakarta: Prenada Media, 2017), hal. 6



sesungguhnya. Banyaknya responden untuk uji coba instrumen disarankan sekitar 20-30 orang responden.<sup>67</sup>

Untuk uji coba instrumen diambil dari sampel penelitian sebanyak 30 orang dan tidak digunakan lagi sebagai sampel penelitian. Jadi sisa dari 30 orang yang dijadikan sampel uji coba instrumen akan dijadikan sebagai sampel penelitian yaitu berjumlah sebanyak 136 nasabah. Seluruh sampel penelitian (responden) akan mengisi 3 macam instrumen dari variabel Kompetensi Karyawan, Etika Bisnis Islam, dan Kualitas Pelayanan Nasabah.

## E. Instrument Penelitian

Untuk menguji bahwa hipotesis diterima atau ditolak perlu dibuktikan kebenarannya dengan data-data yang ada di lapangan. Data-data tersebut dikumpulkan dengan teknik tertentu yang disebut teknik pengumpulan data. Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini sebagai berikut:

### 1. Studi Pustaka

Menurut Mestika Zed Studi pustaka adalah serangkaian kegiatan yang berkenaan dengan pengumpulan data, membaca dan mencatat serta mengolah bahan penelitian.<sup>68</sup> Teknik studi pustaka ini penulis gunakan dalam rangka mengumpulkan data dan mempelajari serta membaca pendapat para ahli yang berhubungan dengan permasalahan yang diteliti untuk memperoleh landasan teori yang dapat menunjang penelitian.

### 2. Pengamatan Langsung (*Observasi*)

Observasi ialah pengamatan dan pencatatan yang sistematis terhadap gejala-gejala yang diteliti. Observasi menjadi salah satu teknik pengumpulan data apabila sesuai dengan tujuan penelitian, direncanakan dan dicatat secara sistematis, serta dapat dikontrol keandalan (*reliabilitas*)

<sup>67</sup> Sambas Ali Muhidin dan Maman Abdurahman, *Analisis Korelasi, Regresi dan Jalur dalam Penelitian* (Bandung: CV Pustaka Setia, 2007), hal. 31

<sup>68</sup> Devan Firmansyah dan Febby Soesilo, *Sejarah Daerah Malang Jawa Timur* (Malang: Inteligencia Media, 2020), hal. 12

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber asli:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Sutha Jambi

2. Dilarang memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Sutha Jambi



UNIVERSITAS ISLAM NEGERI  
SUTHAN THAHDA SUTHAN  
J A M B I

dan kesahihannya (*validitasnya*). Observasi merupakan proses yang kompleks, yang tersusun dari proses biologis dan psikologis.<sup>69</sup> Kegiatan observasi meliputi melakukan pencatatan secara sistematis kejadian-kejadian, perilaku, objek-objek yang dilihat dan hal-hal lain yang diperlukan dalam mendukung penelitian yang sedang dilakukan. Dalam hal ini, penulis melakukan pengumpulan data dengan cara penelitian langsung terhadap objek-objek penelitian, khususnya mengenai kualitas pelayanan, kompetensi karyawan dan etika bisnis islam di Bank Syariah Indonesia Cabang Rimbo Bujang.

### 3. Angket

Teknik pengumpulan data yang paling dominan dalam penelitian ini adalah dengan menggunakan teknik angket. Angket adalah daftar pernyataan atau pertanyaan yang dikirimkan kepada responden, baik langsung atau tidak langsung (melalui pos atau perantara).<sup>70</sup> Untuk mengumpulkan data yang diperlukan dalam penelitian, penulis menggunakan angket guna mendapatkan jawaban dari pernyataan dan sikap dari responden. Metode angket ini digunakan penulis untuk memperoleh data tertentu tentang pengaruh dari kompetensi karyawan dan etika bisnis islam terhadap kualitas pelayanan nasabah.

Sifat dari angket ini adalah angket tidak langsung, artinya angket diberikan kepada responden yaitu: nasabah pada Bank Syariah Indonesia Cabang Rimbo Bujang. Bentuk angket yang penulis gunakan dalam penelitian ini adalah skala Likert dengan alternatif pilihan jawaban, seperti dalam tabel berikut ini:

<sup>69</sup> Husaini Usman dan Purnomo Setiady Akbar, *Metodologi Penelitian Sosial*, (Jakarta: PT. Bumi Aksara, 2009), hal. 52

<sup>70</sup> *Ibid.*, hal. 57

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber asli:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Sutha Jambi
2. Dilarang memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Sutha Jambi



Tabel 3.

## Daftar Nilai (Skor) Skala Rating

No	Alternatif Jawaban	Skor (+)
1	SS (Sangat Setuju)	5
2	S (Setuju)	4
3	KS (Kurang Setuju)	3
4	TS (Tidak setuju)	2
5	STS (Sangat Tidak Setuju)	1

Responden yang dijadikan sampel penelitian diminta untuk memilih salah satu alternatif jawaban yang sudah disediakan. Supaya angket yang digunakan untuk mengumpulkan data memberikan hasil yang objektif, maka peneliti melakukan kalibrasi instrumen, karena ketepatan pengujian suatu hipotesis tentang pengaruh variabel penelitian sangat tergantung pada kualitas data yang dipakai dalam pengujian tersebut.

Adapun instrumen penelitian untuk setiap variabel penelitian yang diamati meliputi definisi konseptual, definisi operasional, kisi-kisi instrumen, dan instrumen yang digunakan. Butir-butir dalam penelitian ini disusun baik berupa pertanyaan maupun pernyataan dan masing-masing jawaban dalam bentuk skala likert dengan kriteria penilaian 1 sampai 5 seperti tertera dalam tabel di atas.

## F. Definisi Operasional Variabel

### a. Variabel Kualitas Pelayanan (*dependent/terikat*)

#### a. Definisi Konseptual

Kualitas layanan adalah adalah tingkat ukuran atau mutu baik buruknya kegiatan interaksi secara langsung yang mempengaruhi persepsi dan harapan pelanggan.

#### b. Definisi operasional

Kualitas layanan adalah adalah tingkat ukuran atau mutu baik buruknya kegiatan interaksi secara langsung yang mempengaruhi persepsi dan harapan pelanggan. Kualitas Pelayanan akan diungkap melalui dimensi kualitas pelayanan, meliputi: *reliability* (kehandalan),

*responsiveness* (daya tanggap), *assurance* (jaminan), *empathy* (perhatian) dan *tangible* (berwujud). Instrumen kualitas pelayanan (Y), berupa angket yang terdiri dari 23 butir dan setiap butir mempunyai 5 alternatif jawaban, yaitu; a. Sangat setuju, b. Setuju, c. Kurang setuju, d. Tidak setuju, dan e. Sangat tidak setuju, untuk pertanyaan / pernyataan tentang fakta / perilaku. Dengan demikian rentang skor teoretis berkisar antara 23 sampai dengan 115.

c. Kisi-kisi instrumen

Kisi-kisi untuk mengukur kualitas pelayanan akan diuraikan pada tabel berikut ini.

**Tabel 4.**  
**Kisi-kisi instrumen kualitas pelayanan (Y)**

No	Dimensi	Indikator	Nomor Butir	Jumlah Butir
1	<i>Reliability</i> (kehandalan)	1) Kemampuan menyediakan pelayanan yang terpercaya	1,2,3	3
		2) Kehandalan menyediakan pelayanan yang terpercaya	4,5	2
2	<i>Responsiveness</i> (daya tanggap)	1) Menyediakan pelayanan secara cepat dan tepat	6,7	2
		2) Tanggap terhadap keinginan nasabah	8,9	2
3	<i>Assurance</i> (jaminan)	1) Kemampuan dalam meyakinkan kepercayaan nasabah	10,11	2
		2) Keramahan karyawan dalam memberikan pelayanan	12,13	2
4	<i>Empathy</i> (perhatian)	1) Sikap tegas tetapi penuh perhatian kepada nasabah	14,15,16,17	4
5	<i>Tangible</i> (berwujud)	1) Kelengkapan sarana dan prasarana	18,19,20	3
		2) Kebersihan ruang pelayanan	21,22	2
<b>Jumlah</b>				<b>23</b>

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

1. Dilarang mengutip sebagian dan atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber asli:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Sutha Jambi
2. Dilarang memperbanyak sebagian dan atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Sutha Jambi

## d. Uji Instrumen Penelitian

## 1) Pengujian validitas

Tujuan uji validitas butir instrumen penelitian yaitu suatu proses untuk melihat keakurasian butir instrumen dalam mengukur variabel yang dimaksud.

Kriteria valid atau tidak valid butir instrumen yaitu jika nilai  $r_{hitung} >$  nilai  $r_{tabel}$  maka butir tersebut dikatakan valid, namun jika  $r_{hitung} <$  nilai  $r_{tabel}$  butir dinyatakan tidak valid atau gugur pada taraf signifikansi alfa ( $\alpha$ ) = 0,05 dengan  $dk = n-2$ . Validitas suatu instrumen dapat ditentukan berdasarkan formula koefisien korelasi *product moment* dari Karl Pearson. Uji validitas variabel kualitas pelayanan menggunakan rumus Karl Person, sebagai berikut:

Uji validitas item 1:

$$r_{xy} = \frac{N \sum XY - (\sum X)(\sum Y)}{\sqrt{\{N \sum X^2 - (\sum X)^2\} \{N \sum Y^2 - (\sum Y)^2\}}}$$

Dimana:

- $r_{hitung}$  = Korelasi antara skor masing-masing pertanyaan dengan skor total  
 X = Skor setiap item pertanyaan  
 Y = Skor total pertanyaan  
 n = Jumlah responden.<sup>71</sup>

## 2) Perhitungan reliabilitas

Uji reliabilitas dilakukan untuk mengetahui konsistensi instrumen sebagai alat ukur, sehingga hasil pengukuran dapat dipercaya. Hal ini dapat dicapai bila dalam beberapa kali pengukuran terhadap kelompok subjek yang sama (homogen) diperoleh hasil yang relatif sama. Instrumen pengukuran dikatakan reliabel jika pengukurannya konsisten dan cermat akurat.<sup>72</sup> Teknik yang biasa digunakan untuk melakukan uji reliabilitas adalah dengan

<sup>71</sup>SambasAli Mihidin dan Maman Abdurahman, *Analisis Korelasi, Regresi dan Jalur dalam Penelitian* (Bandung: CV. Pustaka Setia, 2009), hal. 35

<sup>72</sup>Sambas Ali Muhidin dan Maman Abdurahman, *Op.Cit*, hal. 37.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

1. Dilarang mengutip sebagian dan atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber asli:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Sutha Jambi
2. Dilarang memperbanyak sebagian dan atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Sutha Jambi



menggunakan skala *alpha* (*Alpha Cronbach*), yaitu mengelompokkan item-item menjadi dua atau beberapa bagian. Menurut Hair *et.all* dalam Iskandar, bahwa nilai reliabilitas *alpha cronbach* alat ukur dalam melakukan penelitian adalah dengan nilai 0.60 hingga 0.70, ini adalah nilai terendah yang dapat diterima, dan dapat dinyatakan reliabel.<sup>73</sup>

Formula yang digunakan untuk menguji reliabilitas instrumen adalah koefisien *alfa* ( $\alpha$ ) dari *Cronbach* berikut ini :

$$r_{11} = \left[ \frac{k}{k-1} \right] \cdot \left[ 1 - \frac{\sum \sigma_i^2}{\sigma_t^2} \right] \text{ dimana } \sigma^2 = \frac{\sum X^2 - \frac{(\sum X)^2}{N}}{N}$$

Keterangan :

$R_{11}$	=	Reliabilitas instrumen/koefisien <i>alpha</i>
K	=	Banyaknya bulir soal
$\sum \sigma_i^2$	=	Jumlah varians bulir
$\sigma_t^2$	=	Varians total
N	=	Jumlah responden. <sup>74</sup>

## b. Variabel Kompetensi Karyawan

### a. Definisi konseptual

Kompetensi Karyawan adalah suatu proses pembelajaran baik mental maupun kegiatan sosial melalui potensi dalam diri seorang tenaga kerja guna untuk menyelesaikan permasalahan yang dihadapi dan memprioritaskan nasabah. Karena sejatinya karyawan harus memiliki pemahaman untuk memprioritaskan nasabah dengan senantiasa memberikan yang terbaik bahkan dalam kondisi apapun, serta memberikan informasi yang benar agar nasabah merasa aman.

<sup>73</sup> Iskandar, *Op.Cit*, hal. 95

<sup>74</sup> Sambas Ali Muhidin dan Maman Abdurahman, *Op.Cit.*, hal. 38





### b. Definisi operasional

Kompetensi Karyawan adalah suatu proses pembelajaran baik mental maupun kegiatan sosial melalui potensi dalam diri seorang tenaga kerja guna untuk menyelesaikan permasalahan yang dihadapi dan memprioritaskan nasabah. Yang dinilai oleh responden dalam bentuk skor yang diperoleh dari hasil pengisian instrumen yang diuraikan dari indikator: (1) memiliki pengetahuan (2) memiliki keterampilan (3) sikap dan (4) efektivitas kerja. Instrumen Kompetensi karyawan ( $X_1$ ), berupa angket yang terdiri dari 18 butir dan setiap butir mempunyai 5 alternatif jawaban, yaitu; a. Sangat setuju, b. Setuju, c. Netral, d. Tidak setuju, dan e. Sangat tidak Setuju, untuk pernyataan tentang fakta/perilaku. Dengan demikian rentang skor teoretis berkisar antara 13 sampai dengan 52.

**Tabel 5.**

**Kisi-kisi instrumen Kompetensi karyawan ( $X_1$ )**

No	Indikator	Nomor Butir	Jumlah Item
1.	Memiliki pengetahuan	1,2,3	3
2.	Memiliki keterampilan	4,5,6,7	4
3.	Sikap	8,9,10	3
4.	Efektivitas kerja	11,12,13	3
Jumlah			13

### c. Uji Instrumen Penelitian

#### 1) Pengujian validitas

$$r_{xy} = \frac{N \sum XY - (\sum X)(\sum Y)}{\sqrt{\{N \sum X^2 - (\sum X)^2\} \{N \sum Y^2 - (\sum Y)^2\}}}$$

#### 2) Perhitungan reliabilitas

Hasil perhitungan manual uji reliabilitas kompetensi karyawan:

$$r_{11} = \left[ \frac{k}{k-1} \right] \cdot \left[ 1 - \frac{\sum \sigma_i^2}{\sigma_t^2} \right] \quad \text{dimana } \sigma^2 = \frac{\sum X^2 - \frac{(\sum X)^2}{N}}{N}$$

### c. Variabel Etika Bisnis Islam

#### a. Definisi Konseptual

Etika Bisnis Islam adalah adalah tata cara dalam mengatur tingkah laku baik antara perorangan dan organisasi maupun dengan masyarakat luas berdasarkan prinsip-prinsip islam yang bersumber dari Alqur'an dan hadist. Prinsip bisnis dalam islam seperti kejujuran, keadilan, amanah, nasihat-menasihati, barang yang dijual harus halal dalam zat dan cara memperolehnya dan tidak ada unsur penipuan. Bisnis yang beretika seperti akan menjadi bisnis yang santun, bisnis yang penuh kebersamaan dan penghormatan atas hak masing-masing.

#### b. Definisi operasional

Etika Bisnis Islam adalah adalah tata cara dalam mengatur tingkah laku baik antara perorangan dan organisasi maupun dengan masyarakat luas berdasarkan prinsip-prinsip islam yang bersumber dari Alqur'an dan hadist. Dengan indikator: bersikap jujur, berlaku adil, amanah, bersikap tanggungjawab dan transparansi kepada nasabah.

Instrumen etika bisnis islam ( $X_2$ ), berupa angket yang terdiri dari 17 butir dan setiap butir mempunyai 5 alternatif jawaban, yaitu; a. Sangat setuju, b. Setuju, c. Kurang Setuju, d. Tidak setuju, dan e. Sangat tidak setuju, untuk pertanyaan / pernyataan tentang fakta / perilaku. Dengan demikian rentang skor teoritis berkisar antara 17 sampai dengan 85.

**Tabel 6.**  
**Kisi-kisi instrumen Etika Bisnis Islam ( $X_2$ ).**

No	Indikator	Nomor Butir	Jumlah Item
A.	Bersikap jujur	1,2,3,4	4

2.	Berlaku adil	5,6,7	3
3.	Amanah	8,9,10	3
4.	Bersikap tanggung jawab	11,12,13,14	4
5.	Transparansi kepada nasabah	15,16,17	3
<b>Jumlah</b>			<b>17</b>

### c. Uji Instrumen Penelitian

#### a. Uji Validitas

$$r_{xy} = \frac{N \sum XY - (\sum X)(\sum Y)}{\sqrt{\{N \sum X^2 - (\sum X)^2\} \{N \sum Y^2 - (\sum Y)^2\}}} \quad xy = N \sum XY - (\sum X)(\sum Y) / \sqrt{N \sum X^2 - (\sum X)^2} \cdot \sqrt{N \sum Y^2 - (\sum Y)^2}$$

#### b. Uji Reliabilitas

$$r_{11} = \left[ \frac{k}{k-1} \right] \cdot \left[ 1 - \frac{\sum \sigma_i^2}{\sigma_i^2} \right] \quad \text{dimana } \sigma^2 = \frac{\sum X^2 - \frac{(\sum X)^2}{N}}{N}$$

## G. Metode Pengolahan dan Analisis Data

Analisis data diartikan sebagai upaya mengolah data menjadi informasi, sehingga sifat data itu dapat dengan mudah dipahami dan bermanfaat untuk menjawab masalah-masalah yang berkaitan dengan penelitian.<sup>75</sup> Analisis data pada penelitian kuantitatif adalah kegiatan analisis datanya meliputi pengolahan data dan penyajian data, melakukan perhitungan untuk mendeskripsikan data dan melakukan pengujian hipotesis dengan menggunakan uji statistik.<sup>76</sup> Dalam penelitian ini analisis data yang akan digunakan adalah:

### 1. Analisis Deskriptif

Analisis deskriptif digunakan dalam penyajian data, ukuran sentral. Ukuran penyebaran. Penyajian data adalah daftar distribusi dan histogram. Ukuran sentral adalah mean, median, dan modus dan standar deviasi

<sup>75</sup> Sambas Ali Muhidin dan Maman Abdurahman, *Op.Cit.*, hal. 52

<sup>76</sup> Syofian Siregar, *Statistik Parametrik untuk Penelitian Kuantitatif dilengkapi dengan Perhitungan Manual dan Aplikasi SPSS Versi 17* (Jakarta: Bumi Aksara, 2014), hal. 125



(simpangan baku) serta rentang teoritik masing-masing variabel.<sup>77</sup> Analisis deskriptif yang digunakan dalam penelitian ini dimaksudkan untuk mencari nilai maksimum, nilai minimum, mean, median, modus, dan standar deviasi. Penyajian data dilakukan dengan distribusi frekuensi yang diwujudkan dalam bentuk tabel dan grafik histogram.

## 2. Analisis Inferensial

Untuk melakukan analisis inferensial (uji hipotesis), pengolahan data dilakukan menggunakan analisis regresi berganda. Menurut para ahli statistik istilah regresi berganda digunakan untuk menggambarkan proses dimana beberapa variabel digunakan untuk memprediksi satu variabel lainnya.<sup>78</sup> Sesuai dengan kerangka pemikiran maka dapat dibuat persamaan struktural yaitu menggunakan persamaan regresinya, sebagaimana Sugiyono menyatakan berikut ini:

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

Dimana:

- Y = Kualitas pelayanan
- a = Konstanta
- b<sub>1</sub> = Koefisien regresi kompetensi karyawan
- b<sub>2</sub> = Koefisien regresi etika bisnis Islam
- X<sub>1</sub> = Kompetensi karyawan
- X<sub>2</sub> = Etika bisnis islam

Berdasarkan hubungan antar variabel secara teoretis dapat dibuat model dalam bentuk persamaan strukturalnya yang sesuai hipotesis yang diajukan sebagai berikut.

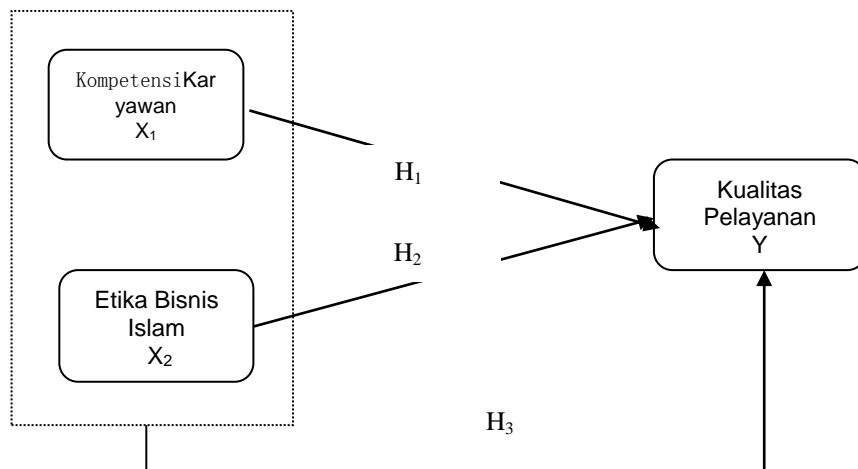
<sup>77</sup> Sugiyono, *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D* (Bandung: Alfabeta, 2010), hal. 208

<sup>78</sup> Jonathan Sarwono, *Jurus Ampuh SPSS Untuk Riset Skripsi* (Jakarta: PT. Elex Media Komputindo, 2013), hal. 1

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber asli:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Sutha Jambi
2. Dilarang memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Sutha Jambi





Gambar 3. Model Analisis regresi

### 3. Uji Prasyarat Analisis

Sebelum melakukan analisis data, akan didahului dengan uji prasyarat analisis yaitu, uji normalitas, homogenitas dan linearitas regresi.

#### a. Uji Normalitas Data

Uji normalitas bertujuan untuk menguji apakah dalam suatu model regresi linier variabel terikat dan variabel bebas keduanya mempunyai distribusi normal atau tidak. Model regresi yang baik adalah memiliki distribusi data normal atau mendekati normal. Penggunaan statistik parametris, bekerja dengan asumsi bahwa data setiap variabel penelitian yang akan dianalisis membentuk distribusi normal. Bila data tidak normal, maka teknik statistik parametris tidak dapat digunakan untuk alat analisis.<sup>79</sup> Untuk itu sebelum peneliti menggunakan teknik statistik parametris, maka kenormalan data harus diuji terlebih dahulu. Pada dasarnya uji normalitas data dapat dilakukan dengan berbagai cara, yaitu: 1) Uji kertas peluang normal; 2) Uji Liliefors, dan 3) Uji Chi Kuadrat.<sup>80</sup> Proses pengujian uji normalitas akan menggunakan bantuan program SPSS versi 20. Pada penelitian kali ini penulis menggunakan uji

<sup>79</sup> Sugiyono, *Statistika Untuk Penelitian* (Bandung: Alfabeta, 2009), hal. 75

<sup>80</sup> Riduwan, *Pengantar Statistika Sosial* (Bandung: Alfabeta, 2014), hal. 159

normalitas dengan uji Kolmogorov-Smirnov. Dengan cara menentukan terlebih dahulu hipotesis pengujian yaitu:

Ho : data terdistribusi secara normal

Ha : data tidak terdistribusi secara normal.

Jika nilai hitung signifikansi (*sig*) lebih besar dari nilai  $\alpha$  (*alpha*) 0,05. maka data berdistribusi normal. Dan sebaliknya nilai signifikansi (*sig*) lebih kecil dari nilai  $\alpha$  (*alpha*) 0,05, maka data berdistribusi tidak normal. Untuk selanjutnya jika data berdistribusi tidak normal, maka akan diadakan transformasi data dengan cara logaritma natural sehingga data akan berdistribusi normal.<sup>81</sup>

#### b. Uji Homogenitas Data

Uji homogenitas digunakan untuk menguji sama atau tidaknya variansi-variansi dua buah distribusi atau lebih. Dengan ketentuan  $f_{hitung}$  harus  $< f_{tabel}$  pada  $\alpha_{0,05}$  agar Ho dapat diterima, artinya data tersebut homogen.<sup>82</sup>Proses pengujian uji homogenitas akan menggunakan bantuan program SPSS versi 20.

#### c. Uji Linearitas Regresi

Uji linearitas regresi dilakukan dalam rangka menguji model persamaan regresi suatu variabel bebas terhadap variabel terikat. Apabila garis yang terbentuk ternyata tidak linear, maka analisis regresi tidak dapat dilanjutkan. Pengujian dilakukan terhadap arah panah yang dibentuk pada model analisis jalur. Pengujian linearitas dalam hal ini disebut juga dengan uji tuna cocok untuk menguji hipotesis:<sup>83</sup>

Proses pengujian uji linearitas akan menggunakan bantuan program SPSS versi 20.

<sup>81</sup> Imam Ghozali, *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program IBM SPSS 21* (Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro, 2013), hal. 32

<sup>82</sup> Riduwan, *Op.Cit.*, hal. 84

<sup>83</sup> Sugiyono, *Op.Cit.*, hal. 265

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber asli:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Sutha Jambi

2. Dilarang memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Sutha Jambi





## H. Hipotesis Statistik

Hipotesis statistik adalah hipotesis yang dibuat atau digunakan untuk menguji hipotesis penelitian. Hipotesis statistik yang digunakan untuk menganalisis data dalam penelitian ini adalah dengan menggunakan analisis regresi, dengan tahapan analisis sebagai berikut:

1. Terdapat pengaruh langsung Kompetensi Karyawan ( $X_1$ ) terhadap Kualitas Pelayanan ( $Y$ ).

$$H_0 : \rho_{y.1} \leq 0$$

$$H_i : \rho_{y.1} > 0$$

$H_0$  : Kompetensi Karyawan ( $X_1$ ) tidak berpengaruh signifikan terhadap Kualitas Pelayanan ( $Y$ ).

$H_i$  : Kompetensi Karyawan ( $X_1$ ) berpengaruh signifikan terhadap Kualitas Pelayanan ( $Y$ ).

2. Terdapat pengaruh langsung Etika Bisnis Islam ( $X_2$ ) terhadap Kualitas Pelayanan ( $Y$ ).

$$H_0 : P_{y.2} \leq 0$$

$$H_i : P_{y.2} > 0$$

$H_0$  : Etika Bisnis Islam ( $X_2$ ) tidak berpengaruh signifikan terhadap Kualitas Pelayanan ( $Y$ ).

$H_i$  : Etika Bisnis Islam ( $X_2$ ) berpengaruh signifikan terhadap Kualitas Pelayanan ( $Y$ )

3. Terdapat pengaruh langsung Kompetensi Karyawan ( $X_1$ ) dan Etika Bisnis Islam ( $X_2$ ) terhadap Kualitas pelayanan ( $Y$ ).

$$H_0 : \rho_{y.1.2} \leq 0$$

$$H_i : \rho_{y.1.2} > 0$$

$H_0$  : Kompetensi Karyawan ( $X_1$ ) dan Etika Bisnis Islam ( $X_2$ ) tidak berpengaruh signifikan terhadap Kualitas Pelayanan ( $Y$ ).

$H_i$  : Kompetensi Karyawan ( $X_1$ ) dan Etika Bisnis Islam ( $X_2$ ) berpengaruh signifikan terhadap Kualitas Pelayanan ( $Y$ ).

## BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

### A. Gambaran Lokasi Penelitian

#### 1. Sejarah Berdirinya Bank Syariah Indonesia

Kehadiran Bank Mandiri Syariah (BSM) sejak tahun 1999, sesungguhnya merupakan hikmah sekaligus berkah pasca bisnis ekonomi dan moneter 1997 – 1998. Sebagaimana diketahui, krisis ekonomi dan moneter sejak Juli 1997, yang disusul dengan krisis multi dimensi termasuk dipangung politik nasional, telah menimbulkan beragam dampak negatif yang sangat hebat terhadap seluruh sendi kehidupan masyarakat, tidak terkecuali dunia usaha. Dalam kondisi tersebut, industri perbankan nasional yang didominasi oleh bank-bank konvensional mengalami krisis luar biasa. Pemerintah akhirnya mengambil keputusan/tindakan dengan merestrukturisasi dan merekapitulasi sebagian bank-bank di Indonesia.

satu bank konvensional, PT Bank Susila Bakti (BSB) yang dimiliki oleh Yayasan Kesejahteraan Pegawai (YKP), PT Bank Dagang Negara dan PT Mahkota Prestasi juga terkena dampak krisis. BSB berusaha keluar dari situasi tersebut dengan melakukan upaya *merger* dengan beberapa bank lain, serta mengundang investor asing. Pada saat bersamaan, pemerintah melakukan penggabungan (merger) empat bank (Bank Dagang Negara, Bank Bumi Daya, Bank Exim, dan Bapindo) menjadi satu bank baru bernama PT Bank Mandiri (Persero) pada tanggal 31 Juli 1999. Kebijakan penggabungan tersebut juga menempatkan dan menetapkan PT Bank Mandiri (Persero) sebagai pemilik mayoritas baru BSB.

Sebagai tindak lanjut dari keputusan merger Bank Mandiri melakukan konsolidasi serta membentuk Tim Pengembangan Perbankan Syariah (TPPS). Pembentukan tim ini bertujuan untuk mengembangkan layanan perbankan syariah dikelompok perusahaan Bank Mandiri, sebagai respon atas diberlakukannya UU No. 10 Tahun 1998, yang memberi peluang Bank umum untuk melayani transaksi syariah (*dual banking system*).

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber asli:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Sutha Jambi
2. Dilarang memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Sutha Jambi

Tim Pengembangan Perbankan Syariah memandang bahwa pemberlakuan UU tersebut merupakan momentum yang tepat untuk melakukan konversi PT Bank Susila Bakti dari bank konvensional menjadi bank syariah. Oleh karenanya, TPPS segera mempersiapkan system dan infrastrukturnya, sehingga kegiatan usaha BSB berubah dari bank konvensional menjadi bank yang beroperasi berdasarkan prinsip syariah dengan nama PT Bank Mandiri Syariah sebagaimana tercantum dalam Akta Notaris: Sutjipto SH No. 23 Tanggal 8 September 1999. Perubahan usaha BSB menjadi bank umum syariah dikukuhkan oleh gubernur Bank Indonesia melalui SK Gubernur BI No. 1/24/KEP.BI/1999, 25 Oktober 1999. Selanjutnya, melalui Surat Keputusan Deputy Gubernur Senior Bank Indonesia No. 1/1/KEP.DGS/1999. BI menyetujui perubahan nama menjadi PT Bank Mandiri Syariah.

Menyusul pengukuhan dan pengakuan legal tersebut, PT Bank Mandiri Syariah secara resmi mulai beroperasi sejak Senin tanggal 25 Rajab 1420 H atau tanggal 1 November 1999. Bank ini hadir, tampil dan tumbuh sebagai bank yang mampu memadukan idealisme usaha dengan nilai-nilai rohani, yang melandasi kegiatan operasionalnya. Harmoni antara idealisme usaha dan nilai-nilai rohani inilah yang menjadi salah satu keunggulan Bank Mandiri Syariah dalam kiprahnya di Perbankan Indonesia.

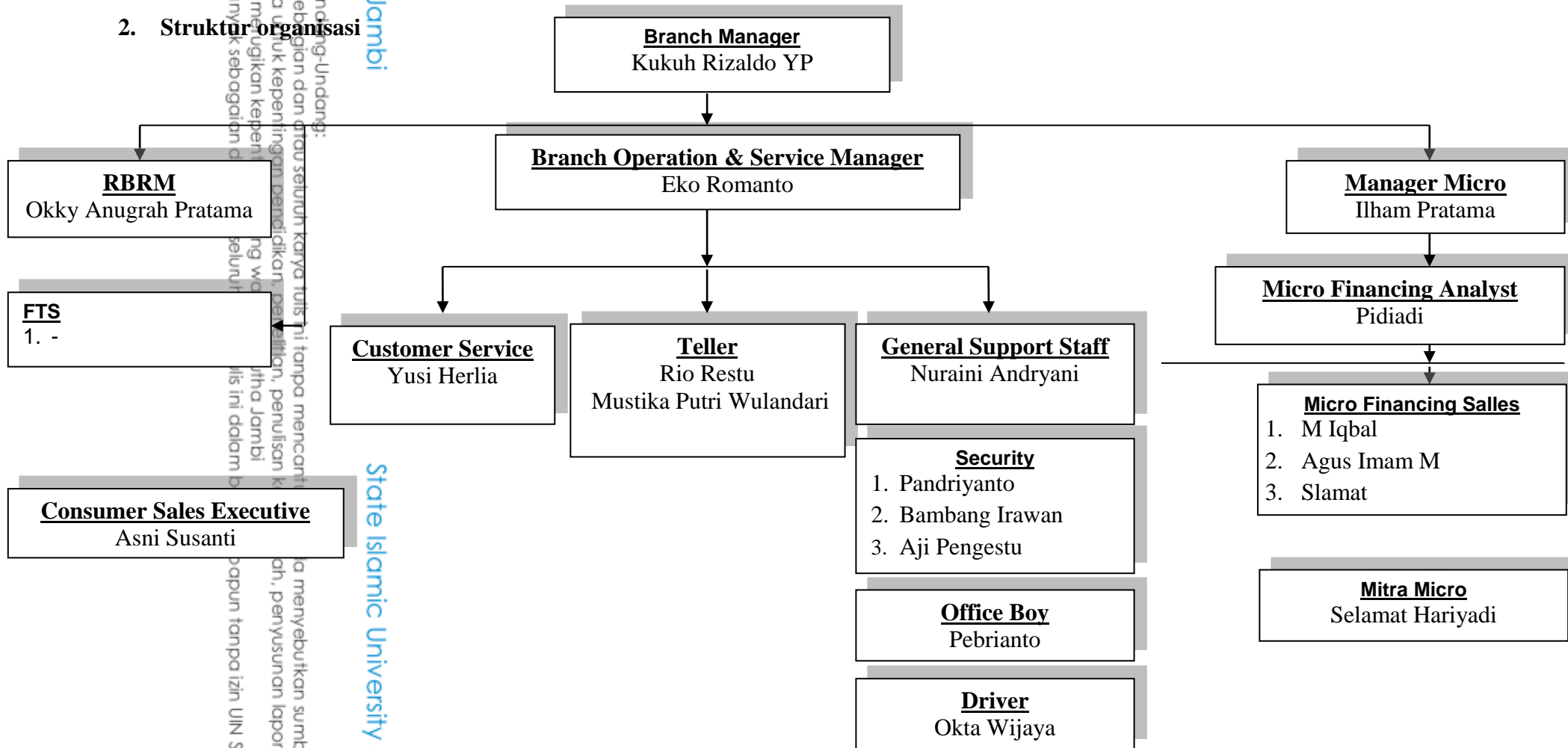
Sebelumnya Bank Syariah Indonesia KC Rimbo Bujang merupakan Bank Mandiri Syariah KC Rimbo Bujang. Setelah secara resmi Bank Syariah Indonesia Tbk (BSI) diresmikan oleh Presiden Joko Widodo 1 Februari 2021 atau 19 Jumadil Akhir 1442 H. Bank Mandiri Syariah KC Rimbo Bujang pun beralih nama menjadi Bank Syariah Indonesia KC Rimbo Bujang yang berada tepat di Jalan Pahlawan No. 19 Kelurahan Wirotho Agung Kecamatan Rimbo Bujang Kabupaten Tebo Muaro Tebo.



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber asli:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Sutha Jambi
2. Dilarang memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Sutha Jambi

2. Struktur organisasi



Gambar 4. Struktur Organisasi PT. Bank Syari'ah Indonesia KC Rimbo Bujang

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:  
 1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan sumber atau secara tidak resmi memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suntho Jambi  
 2. Dilarang memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suntho Jambi

State Islamic University of Suntho Thaha S

## B. Hasil Penelitian

Statistik deskriptif yang digunakan adalah ukuran gejala pusat yang meliputi skor tertinggi, skor terendah, rata-rata (mean), nilai yang sering muncul pada jawaban responden (modus), nilai tengah (median), simpangan baku (standar deviasi) serta varians sampel. Selain ukuran gejala pusat dan penyebaran data digunakan juga tabel distribusi frekuensi dan grafik histogram.

Deskripsi data yang disajikan pada bagian ini meliputi data variabel kualitas pelayanan (Y), kompetensi karyawan ( $X_1$ ), dan etika bisnis islam ( $X_2$ ), setelah diolah dengan menggunakan statistik deskriptif dengan program SPSS Versi 20 didapat ukuran tendensi sentral seperti terlihat pada tabel berikut ini,

**Tabel 7.**  
**Ukuran Tendensi Sentral.<sup>84</sup>**

		Statistics		
		Kompetensi_K aryawan	Etika_Bisnis _Islam	Kualitas_P elayanan
N	Valid	134	134	134
	Missing	0	0	0
Mean		45,0597	54,2164	74,8358
Std. Error of Mean		,81568	1,00556	1,15294
Median		46,0000	54,0000	74,0000
Mode		47,00 <sup>a</sup>	54,00 <sup>a</sup>	73,00
Std. Deviation		9,44216	11,64020	13,34628
Variance		89,154	135,494	178,123
Range		39,00	45,00	55,00
Minimum		25,00	30,00	45,00
Maximum		64,00	75,00	100,00
Sum		6038,00	7265,00	10028,00
a. Multiple modes exist. The smallest value is shown				

Berdasarkan hasil pengolahan data dengan program SPSS versi 20 di atas dapat diuraikan sebagai berikut.

<sup>84</sup>Perhitungan lengkap dapat dilihat pada lampiran 5, hal. 175

## 1. Kompetensi Karyawan (X1)

Variabel kompetensi karyawan diukur melalui kuesioner yang terdiri dari 13 pernyataan. Berdasarkan data yang diperoleh kemudian diolah secara statistik ke dalam daftar distribusi frekuensi dengan banyaknya kelas yang dihitung menurut aturan Sturges ( $K = 1 + 3,3 \log n$ ) diperoleh 8 kelas dengan nilai skor terendah 25 dan skor tertinggi 64, nilai modus untuk variabel kompetensi karyawan sebesar 47, median 46, mean (rata-rata) 45,059. Standar deviasi atau simpangan baku yang didapat yaitu 9,442 dan varians 89,154.

Adapun secara rinci langkah-langkah yang dilakukan secara manual dalam memperoleh nilai di atas sebagai berikut.

### 1) Menghitung Jumlah Kelas Interval

$$\begin{aligned}
 K &= 1 + 3,3 \text{ Log } n \\
 &= 1 + 3,3 \text{ Log } 134 \\
 &= 1 + 3,3 \cdot 2,13 \\
 &= 8,03
 \end{aligned}$$

Jadi Nilai K nya adalah 8.

### 2) Menghitung Rentang Data

Data terbesar dikurangi data terkecil kemudian ditambah 1

Data terbesar = 64, Data terkecil = 25

Jadi  $64 - 25 = 39 + 1 = 40$

### 3) Menghitung Panjang Kelas

Yakni rentang dibagi jumlah kelas

$$= 40 : 8 = 5$$

Berdasarkan perhitungan di atas diperoleh rentang skor yaitu sebesar 40, berdasarkan hasil perhitungan menggunakan rumus Sturges diperoleh kelas interval sebanyak 8 kelas dengan panjang kelas 5. Distribusi frekuensi data variabel kompetensi karyawan dirangkum dalam tabel berikut.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber asli:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Sunan Jember

2. Dilarang memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Sunan Jember



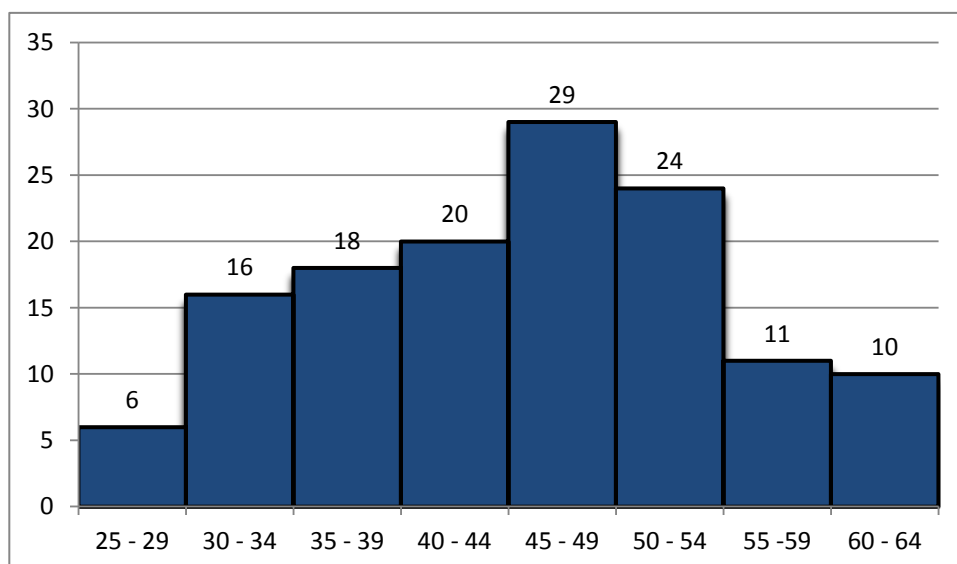


Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:  
1. Dilarang mengutip sebagian dan atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber asli:  
a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.  
b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Sulthan Thaha Saifuddin Jember  
2. Dilarang memperbanyak sebagian dan atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Sulthan Thaha Saifuddin Jember

**Tabel 8.**  
**Distribusi Frekuensi Variabel Kompetensi Karyawan ( $X_1$ ).<sup>85</sup>**

No	Kelas Interval	Frekuensi	Frekuensi Relatif (%)	Frekuensi Kumulatif
1	25 – 29	6	4,47761194	6
2	30 – 34	16	11,94029851	22
3	35 – 39	18	13,43283582	40
4	40 – 44	20	14,92537313	60
5	45 – 49	29	21,64179104	89
6	50 – 54	24	17,91044776	113
7	55 -59	11	8,208955224	124
8	60 – 64	10	7,462686567	134
Jumlah		134	100	

Berdasarkan tabel di atas nilai modus, median dan mean terletak pada kelas interval ke lima 45 – 49. Jumlah responden yang memperoleh skor tertinggi dan terendah jumlahnya berimbang sehingga data berdistribusi normal. Tabel di atas juga menggambarkan bahwa penyebaran frekuensi variabel kompetensi karyawan merupakan kurva simetris. Secara grafis penyebaran distribusi skor variabel kompetensi karyawan dapat dilihat lebih jelas melalui histogram berikut ini.



Gambar 5. Histogram kompetensi karyawan ( $X_1$ ).

<sup>85</sup> Perhitungan lengkap dapat dilihat pada lampiran 5, hal. 175

## 2. Etika Bisnis Islam (X2)

Variabel etika bisnis Islam diukur melalui kuesioner yang terdiri dari 15 pernyataan. Berdasarkan data yang diperoleh kemudian diolah secara statistik ke dalam daftar distribusi frekuensi dengan banyaknya kelas yang dihitung menurut aturan Sturges ( $K = 1 + 3,3 \log n$ ) diperoleh 8 kelas dengan nilai skor terendah 30 dan skor tertinggi 75, nilai modus untuk variabel etika bisnis Islam sebesar 54, median 54, mean (rata-rata) 54,216. Standar deviasi atau simpangan baku yang didapat yaitu 11,640 dan varians 135,494.

Adapun secara rinci langkah-langkah yang dilakukan secara manual dalam memperoleh nilai diatas sebagai berikut.

### 1) Menghitung Jumlah Kelas Interval

$$\begin{aligned}
 K &= 1 + 3,3 \log n \\
 &= 1 + 3,3 \log 134 \\
 &= 1 + 3,3 \cdot 2,13 \\
 &= 8,03
 \end{aligned}$$

Jadi Nilai K nya adalah 8.

### 2) Menghitung Rentang Data

Data terbesar dikurangi data terkecil kemudian ditambah 1

Data terbesar = 75, Data terkecil = 30

Jadi  $75 - 30 = 45 + 1 = 46$

### 3) Menghitung Panjang Kelas

Yakni rentang dibagi jumlah kelas

$$\begin{aligned}
 &= 46 : 8 \\
 &= 5,75 \text{ dibulatkan menjadi } 6
 \end{aligned}$$

Berdasarkan perhitungan di atas diperoleh rentang skor yaitu sebesar 46, berdasarkan hasil perhitungan menggunakan rumus Sturges diperoleh kelas interval sebanyak 8 kelas dengan panjang kelas 6. Distribusi frekuensi data variabel etika bisnis Islam dirangkum dalam tabel berikut.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

1. Dilarang mengutip sebagian dan atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber asli:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

2. Dilarang memperbanyak sebagai bahan dan atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suhanh Tahha Saifuddin Jambi



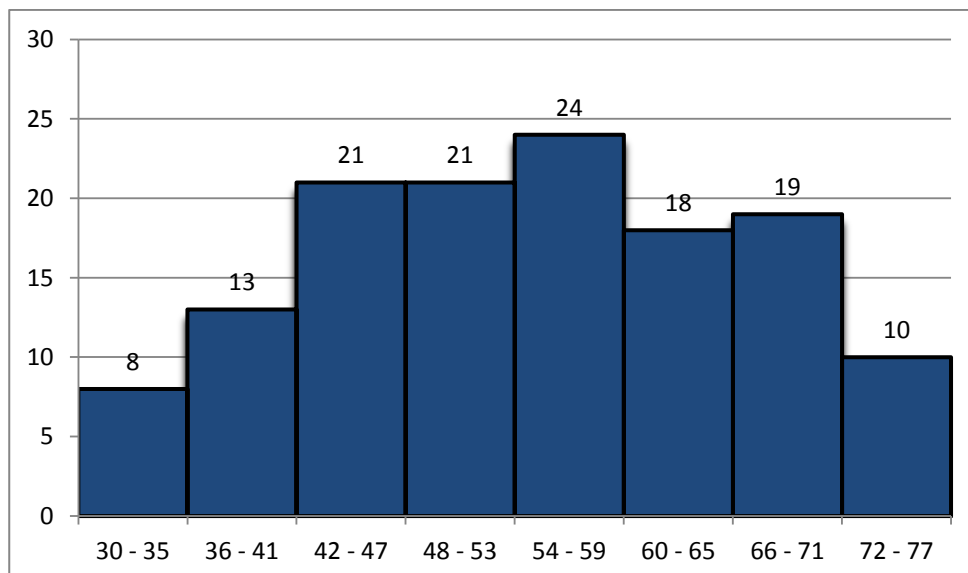
Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

1. Dilarang mengutip sebagian dan atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber asli:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Sultha Jambi
2. Dilarang memperbanyak sebagian dan atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Sultha Jambi

**Tabel 9.**  
**Distribusi Frekuensi Variabel etika bisnis islam ( $X_2$ ).<sup>86</sup>**

No	Kelas Interval	Frekuensi	Frekuensi Relatif (%)	Frekuensi Kumulatif
1	30 - 35	8	5,970149254	8
2	36 - 41	13	9,701492537	21
3	42 - 47	21	15,67164179	42
4	48 - 53	21	15,67164179	63
5	54 - 59	24	17,91044776	87
6	60 - 65	18	13,43283582	105
7	66 - 71	19	14,17910448	124
8	72 - 77	10	7,462686567	134
Jumlah		134	100	

Berdasarkan tabel di atas nilai modus, median dan mean terletak pada kelas interval kelima 54 – 59. Jumlah responden yang memperoleh skor tertinggi dan terendah jumlahnya berimbang sehingga data memiliki kecenderungan berdistribusi normal. Tabel di atas juga menggambarkan bahwa penyebaran frekuensi variabel etika bisnis islam merupakan kurva simetris. Secara grafis penyebaran distribusi skor variabel etika bisnis islam dapat dilihat lebih jelas melalui histogram pada gambar berikut ini.



Gambar 6. Histogram etika bisnis islam ( $X_2$ ).

<sup>86</sup>Perhitungan lengkap dapat dilihat pada lampiran 5, hal. 176

### 3. Kualitas Pelayanan (Y)

Variabel kualitas pelayanan diukur melalui kuesioner yang terdiri dari 20 pernyataan. Berdasarkan data yang diperoleh kemudian diolah secara statistik ke dalam daftar distribusi frekuensi dengan banyaknya kelas yang dihitung menurut aturan Sturges ( $K = 1 + 3,3 \log n$ ) diperoleh 8 kelas dengan nilai skor terendah 45 dan skor tertinggi 100, nilai modus untuk variabel kualitas pelayanan sebesar 73, median 74, mean (rata-rata) 13,346. Standar deviasi atau simpangan baku yang didapat yaitu 13,351 dan varians 178,123.

Adapun secara rinci langkah-langkah yang dilakukan secara manual dalam memperoleh nilai diatas sebagai berikut.

#### 4) Menghitung Jumlah Kelas Interval

$$\begin{aligned}
 K &= 1 + 3,3 \log n \\
 &= 1 + 3,3 \log 134 \\
 &= 1 + 3,3 \cdot 2,13 \\
 &= 8,03
 \end{aligned}$$

Jadi Nilai K nya adalah 8.

#### 5) Menghitung Rentang Data

Data terbesar dikurangi data terkecil kemudian ditambah 1

Data terbesar = 100, Data terkecil = 45

Jadi  $100 - 45 = 55 + 1 = 56$

#### 6) Menghitung Panjang Kelas

Yakni rentang dibagi jumlah kelas

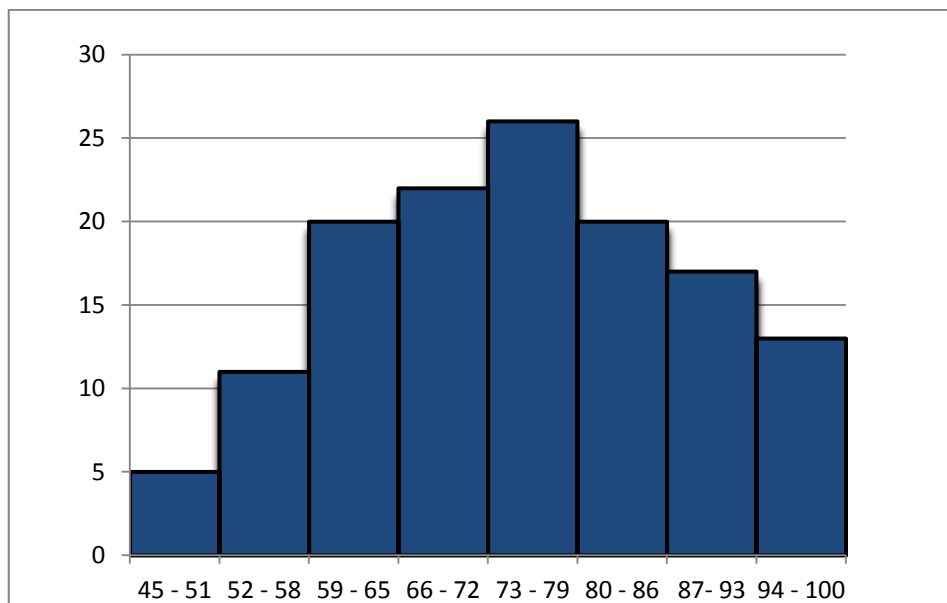
$$\begin{aligned}
 &= 56 : 8 \\
 &= 7
 \end{aligned}$$

Berdasarkan perhitungan diatas diperoleh rentang skor yaitu sebesar 56, berdasarkan hasil perhitungan menggunakan rumus Sturges diperoleh kelas interval sebanyak 8 kelas dengan panjang kelas 7. Distribusi frekuensi data variabel kualitas pelayanan dirangkum dalam tabel berikut ini.

**Tabel 10.**  
**Distribusi Frekuensi Variabel kualitas pelayanan (Y).<sup>87</sup>**

No	Kelas Interval	Frekuensi	Frekuensi Relatif (%)	Frekuensi Kumulatif
1	45 - 51	5	3,731343284	5
2	52 - 58	11	8,208955224	16
3	59 - 65	20	14,92537313	36
4	66 - 72	22	16,41791045	58
5	73 - 79	26	19,40298507	84
6	80 - 86	20	14,92537313	104
7	87- 93	17	12,68656716	121
8	94 - 100	13	9,701492537	134
Jumlah		134	100	

Berdasarkan tabel di atas nilai modus, median dan mean terletak pada kelas interval kelima 73 - 79. Jumlah responden yang memperoleh skor tertinggi dan terendah jumlahnya berimbang sehingga data memiliki kecenderungan berdistribusi normal. Tabel di atas juga menggambarkan bahwa penyebaran frekuensi variabel motivasi merupakan kurva simetris. Secara grafis penyebaran distribusi skor variabel kualitas pelayanan dapat dilihat lebih jelas melalui histogram berikut ini.



Gambar 7. Histogram kualitas pelayanan (Y).

<sup>87</sup>Perhitungan lengkap dapat dilihat pada lampiran 5, hal. 176

### C. Pembahasan Hasil Penelitian

#### 1. Pengujian Persyarat Analisis

##### a. Uji Normalitas

##### 1) Normalitas Data Kompetensi Karyawan ( $X_1$ )

Hasil perhitungan data dengan menggunakan aplikasi SPSS versi 20, seperti dalam tabel berikut ini:

Tests of Normality						
	Kolmogorov-Smirnov <sup>a</sup>			Shapiro-Wilk		
	Statistic	Df	Sig.	Statistic	Df	Sig.
Kompetensi_Karyawan	,072	134	,085	,982	134	,079
a. Lilliefors Significance Correction						

Berdasarkan tabel di atas, diperoleh nilai Sig = 0,085 (uji Kolmogorov-Smirnov). Nilai 0,085 lebih besar dari nilai  $\alpha$  (alpha) 0,05 atau  $0,085 > 0,05$ , maka data kompetensi karyawan ( $X_1$ ) berasal dari populasi yang berdistribusi normal.<sup>88</sup>

##### 2) Normalitas Data Etika Bisnis Islam ( $X_2$ )

Hasil perhitungan data dengan menggunakan aplikasi SPSS versi 20, seperti dalam tabel berikut ini:

Tests of Normality						
	Kolmogorov-Smirnov <sup>a</sup>			Shapiro-Wilk		
	Statistic	Df	Sig.	Statistic	Df	Sig.
Etika_Bisnis_Islam	,062	134	,200*	,974	134	,010
*. This is a lower bound of the true significance.						
a. Lilliefors Significance Correction						

Berdasarkan tabel di atas, diperoleh nilai Sig = 0,200 (uji Kolmogorov-Smirnov). Nilai 0,200 lebih besar dari nilai  $\alpha$  (alpha) 0,05 atau  $0,200 > 0,05$ , maka data etika bisnis Islam ( $X_2$ ) berasal dari populasi yang berdistribusi normal.<sup>89</sup>

<sup>88</sup> Hasil perhitungan pada lampiran 6, hal. 176

<sup>89</sup> Hasil perhitungan pada lampiran 6, hal. 176



### 3) Normalitas Data Kualitas Pelayanan (Y)

Hasil perhitungan data dengan menggunakan aplikasi SPSS versi 20, seperti dalam tabel berikut ini:

Tests of Normality						
	Kolmogorov-Smirnov <sup>a</sup>			Shapiro-Wilk		
	Statistic	Df	Sig.	Statistic	Df	Sig.
Kualitas Pelayanan	,047	134	,200*	,983	134	,093

\*. This is a lower bound of the true significance.

a. Lilliefors Significance Correction

Berdasarkan tabel di atas, diperoleh nilai Sig = 0,200 (uji Kolmogorov-Smirnov). Nilai 0,200 lebih besar dari nilai  $\alpha$  (alpha) 0,05 atau  $0,200 > 0,05$ , maka data kualitas pelayanan (Y) berasal dari populasi yang berdistribusi normal.<sup>90</sup>

Adapun hasil uji normalitas di atas dirangkum dalam tabel berikut.

**Tabel 11.**  
**Hasil Uji Normalitas Kolmogorov-Smirnov.**

No	Variabel	$L_{hitung}$	$L_{tabel}$ $\alpha_{0,05}$	Keterangan
1	Kompetensi Karyawan ( $X_1$ )	0,085	0,05	Berdistribusi Normal
2	Etika Bisnis Islam ( $X_2$ )	0,200	0,05	Berdistribusi Normal
4	Kualitas Pelayanan (Y)	0,200	0,05	Berdistribusi Normal

Berdasarkan rangkuman hasil perhitungan uji normalitas di atas, dapat dinyatakan bahwa data ketiga variabel berdistribusi secara normal, dan dapat dilanjutkan untuk proses penelitian selanjutnya.

#### b. Uji Homogenitas Varians

Kriteria uji, apabila nilai  $r$  (*probability value/critical value*) lebih kecil atau sama dengan ( $=$ ) dari tingkat  $\alpha$  yang ditentukan, maka skor-skor pada variabel-variabel menyebar secara homogen. Dalam hal lainnya skor-skor menyebar secara berbeda.<sup>91</sup> Proses pengujian homogenitas data akan menggunakan bantuan program SPSS versi 20.

#### B Kompetensi karyawan ( $X_1$ ) atas kualitas pelayanan (Y)

<sup>90</sup> Hasil perhitungan pada lampiran 6, hal. 176

<sup>91</sup> Sambas Ali Mihidin dan Maman Abdurahman, *Op.Cit.*, hal. 89

Uji homogenitas dengan bantuan program SPSS, didapat hasil sebagai berikut:

ANOVA					
Kompetensi_Karyawan					
	Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
Between Groups	9291,606	53	175,313	5,466	,000
Within Groups	2565,917	80	32,074		
Total	11857,522	133			

Berdasarkan hasil perhitungan dengan SPSS di atas, diperoleh nilai *r* (*sig*) lebih kecil dari pada tingkat  $\alpha$  (alpha) yang ditentukan (yaitu 0,05) atau  $0,000 < 0,05$  sehingga skor-skor pada variabel kompetensi karyawan dan skor-skor pada variabel kualitas pelayanan menyebar secara homogen.<sup>92</sup>

2) Etika bisnis islam ( $X_2$ ) atas kualitas pelayanan ( $Y$ )

Uji homogenitas dengan bantuan program SPSS, didapat hasil sebagai berikut:

ANOVA					
Etika_Bisnis_Islam					
	Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
Between Groups	15593,176	53	294,211	9,696	,000
Within Groups	2427,548	80	30,344		
Total	18020,724	133			

Berdasarkan hasil perhitungan dengan SPSS di atas, diperoleh nilai *r* (*sig*) lebih kecil dari pada tingkat  $\alpha$  (alpha) yang ditentukan (yaitu 0,05) atau  $0,000 < 0,05$  sehingga skor-skor pada variabel etika bisnis islam dan skor-skor pada variabel kualitas pelayanan menyebar secara homogen.<sup>93</sup>

c. Uji Linearitas dan Signifikan Koefisien Regresi

d. Kualitas Pelayanan ( $Y$ ) atas Kompetensi Karyawan ( $X_1$ )

Uji linearitas dengan bantuan program SPSS, didapat hasil sebagai berikut:

ANOVA Table
-------------

<sup>92</sup> Hasil perhitungan pada lampiran 6, hal. 177

<sup>93</sup> Hasil perhitungan pada lampiran 6, hal. 177

			Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
Kualitas Pelayanan * Kompetensi Karyawan	Between Groups	(Combined)	18036,829	37	487,482	8,278	,000
		Linearity	12641,656	1	12641,656	214,661	,000
		Deviation from Linearity	5395,172	36	149,866	2,545	,000
	Within Groups		5653,560	96	58,891		
	Total		23690,388	133			

Berdasarkan hasil pengolahan data dengan SPSS di atas, tampak nilai  $r$  lebih kecil daripada tingkat  $\alpha$  (alpha) yang digunakan (0,05) atau  $0,000 < 0,05$ , sehingga variabel kompetensi karyawan atas variabel kualitas pelayanan berpola linear.

## 2) Kualitas Pelayanan (Y) atas Etika Bisnis Islam ( $X_2$ )

Hasil Uji linearitas dengan bantuan program SPSS, sebagai berikut:

ANOVA Table							
			Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
Kualitas Pelayanan * Etika Bisnis Islam	Between Groups	(Combined)	20064,671	44	456,015	11,194	,000
		Linearity	17412,027	1	17412,027	427,411	,000
		Deviation from Linearity	2652,644	43	61,689	1,514	,051
	Within Groups		3625,717	89	40,738		
	Total		23690,388	133			

Berdasarkan hasil pengolahan data dengan SPSS di atas, tampak nilai  $r$  lebih kecil daripada tingkat  $\alpha$  (alpha) yang digunakan (0,05) atau  $0,000 < 0,05$ , sehingga variabel etika bisnis Islam atas variabel kualitas pelayanan berpola linear.<sup>94</sup>

<sup>94</sup>Perhitungan lengkap dapat dilihat pada lampiran 6, hal. 178

## 1. Pengujian Hipotesis

Pengujian Hipotesis dilakukan untuk menjawab tujuan 1, 2 dan 3 yaitu pengaruh kompetensi karyawan dan etika bisnis islam secara parsial dan simultan terhadap kualitas pelayanan, sebagai berikut:

**Tabel 12.**

**Hasil Analisis Persamaan Kompetensi Karyawan ( $X_1$ ) dan Etika Bisnis Islam ( $X_2$ ) terhadap Kualitas Pelayanan ( $Y$ ) dengan menggunakan SPSS Versi 20.<sup>95</sup>**

Coefficients <sup>a</sup>						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	12,368	2,727		4,536	,000
	Kompetensi_Karyawan	,484	,067	,342	7,251	,000
	Etika_Bisnis_Islam	,750	,054	,654	13,859	,000

a. Dependent Variable: Kualitas\_Pelayanan

Berdasarkan tabel di atas, diperoleh persamaan hasil koefisien regresi berganda sebagai berikut:

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

$$= 12,368 + 0,484 X_1 + 0,750 X_2 + 2,727$$

Keterangan:

- Y = Kualitas Pelayanan
- a = Konstanta
- b<sub>1</sub> = Koefisien regresi variabel kompetensi karyawan
- b<sub>2</sub> = Koefisien regresi variabel etika bisnis Islam
- X<sub>1</sub> = Kompetensi Karyawan
- X<sub>2</sub> = Etika Bisnis Islam.

Dari persamaan ini dapat diinterpretasikan:

- 1) Variabel kompetensi karyawan dan etika bisnis islam mempunyai arah koefisien yang bertanda positif terhadap kualitas pelayanan;
- 2) Nilai konstanta menunjukkan pengaruh variabel X (kompetensi karyawan dan etika bisnis islam), bila kompetensi karyawan naik satu satuan maka akan

<sup>95</sup>Perhitungan lengkap dapat dilihat pada lampiran 7, hal. 178

berpengaruh sebesar satu satuan pada variabel kualitas pelayanan. Artinya variabel kualitas pelayanan akan naik atau terpenuhi sebesar satu-satuan variabel kompetensi karyawan dan etika bisnis islam;

3) Nilai koefisien regresi variabel kompetensi karyawan terhadap variabel kualitas pelayanan adalah sebesar 0,342 artinya jika kompetensi karyawan mengalami kenaikan 1 satuan, maka kualitas pelayanan akan mengalami peningkatan sebesar konstanta= 12,368. Koefisien regresi bernilai positif artinya antara kompetensi karyawan dan kualitas pelayanan berpengaruh positif.

Berdasarkan perhitungan di atas dapat diketahui bahwa pengaruh kompetensi karyawan ( $X_1$ ) terhadap kualitas pelayanan ( $Y$ ), atau kualitas pelayanan ditentukan oleh kompetensi karyawan adalah sebesar 0,342 atau 34,2%.

4) Nilai koefisien regresi variabel etika bisnis islam terhadap variabel kualitas pelayanan adalah sebesar 0.654 artinya jika etika bisnis islam mengalami kenaikan 1 satuan, maka kualitas pelayanan mengalami peningkatan sebesar konstanta= 12,368. Koefisien bernilai positif artinya etika bisnis islam berpengaruh positif terhadap kualitas pelayanan.

Berdasarkan perhitungan di atas dapat diketahui bahwa pengaruh etika bisnis islam ( $X_2$ ) terhadap kualitas pelayanan ( $Y$ ), atau kualitas pelayanan ditentukan oleh etika bisnis islam adalah sebesar 0,654 atau 65,4%.

Untuk melihat pengaruh kompetensi karyawan dan etika bisnis islam terhadap kualitas pelayanan secara bersama-sama, dilakukan dengan bantuan software SPSS 20 sebagai berikut.

Hasil koefisien korelasi ganda, koefisien determinasi dan uji simultan yang diolah dengan menggunakan software SPSS 20 sebagai berikut:

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

1. Dilarang mengutip sebagian dan atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber asli:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Sutha Jambi
2. Dilarang memperbanyak sebagian dan atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Sutha Jambi



**Tabel 13.**  
**Hasil Koefisien Regresi Ganda dan Koefisien Determinasi**  
**Kompetensi karyawan dan Etika Bisnis Islam**  
**terhadap Kualitas Pelayanan.<sup>96</sup>**

Model Summary				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,900 <sup>a</sup>	,811	,808	5,84801
a. Predictors: (Constant), Etika_Bisnis_Islam, Kompetensi_Karyawan				

Nilai R sebesar 0,900 menunjukkan korelasi ganda (kompetensi karyawan dan etika bisnis Islam) dengan kualitas pelayanan. Dengan mempertimbangkan variasi Nilai R Square sebesar 0,811, memiliki makna besarnya peran atau kontribusi variabel kompetensi karyawan dan etika bisnis Islam mampu menjelaskan variabel kualitas pelayanan sebesar 81,1%. Sedangkan sisanya sebesar 0,189 atau 18,9% dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak termasuk dalam model ini.

Selanjutnya pengujian hipotesisnya dapat dilihat dari hasil perhitungan berikut ini:

Terdapat pengaruh langsung kompetensi karyawan ( $X_1$ ) terhadap kualitas pelayanan (Y).

Hipotesis pertama menyatakan bahwa kompetensi karyawan ( $X_1$ ) berpengaruh langsung terhadap kualitas pelayanan (Y). Hipotesis statistik yang diuji adalah:

$$H_0 : \rho_{y.1} \leq 0$$

$$H_1 : \rho_{y.1} > 0$$

Dengan kriteria pengujian hipotesis:

$$H_0 \text{ ditolak jika nilai } t_{hitung} > t_{tabel}$$

$$H_0 \text{ diterima jika nilai } t_{hitung} < t_{tabel}$$

Berdasarkan hasil pengujian hipotesis di atas yang menggunakan uji parsial (uji-t), diolah dengan menggunakan program SPSS versi 20, dimana untuk melihat pengaruh variabel kompetensi karyawan ( $X_1$ ) terhadap variabel kualitas

<sup>96</sup>Perhitungan lengkap dapat dilihat pada lampiran 7, hal. 178





Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

1. Dilarang mengutip sebagian dan atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber asli:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Sultha Jambi

2. Terdapat pengaruh langsung etika bisnis islam ( $X_2$ ) terhadap kualitas pelayanan (Y). Dari hasil pengujian pada tabel di atas diperoleh angka nilai  $t_{hitung}$  variabel  $X_1$  sebesar 7,251, dikarenakan nilai  $t_{hitung} > t_{tabel}$  ( $7,251 > 1.656$ ), maka secara parsial kompetensi karyawan memiliki pengaruh terhadap kualitas pelayanan. Oleh karena itu maka  $H_0$  ditolak, artinya secara parsial terdapat pengaruh signifikan antara kompetensi karyawan dengan kualitas pelayanan. Dengan demikian hipotesis pertama diterima.

2. Terdapat pengaruh langsung etika bisnis islam ( $X_2$ ) terhadap kualitas pelayanan (Y).

Hipotesis kedua menyatakan bahwa etika bisnis islam ( $X_2$ ) berpengaruh langsung terhadap kualitas pelayanan (Y). Hipotesis statistik yang diuji adalah :

$$H_0 : \rho_{y.2} \leq 0$$

$$H_1 : \rho_{y.2} > 0$$

Dengan kriteria pengujian hipotesis:

$H_0$  ditolak jika nilai  $t_{hitung} > t_{tabel}$

$H_0$  diterima jika nilai  $t_{hitung} < t_{tabel}$ .

Berdasarkan hasil pengujian hipotesis diatas yang menggunakan uji parsial (uji-t), diolah dengan cara manual dan dengan menggunakan program SPSS versi 20, dimana untuk melihat pengaruh secara parsial antara variabel etika bisnis islam ( $X_2$ ) terhadap variabel kualitas pelayanan (Y). Dari hasil pengujian pada tabel di atas diperoleh angka nilai  $t_{hitung}$  variabel  $X_2$  sebesar 13,859, dikarenakan nilai  $t_{hitung} > t_{tabel}$  ( $13,859 > 1.656$ ), maka secara parsial etika bisnis islam memiliki pengaruh terhadap kualitas pelayanan. Oleh karena itu maka  $H_0$  ditolak, artinya secara parsial terdapat pengaruh signifikan antara etika bisnis islam dengan kualitas pelayanan. Dengan demikian hipotesis kedua diterima.

3. Terdapat pengaruh langsung kompetensi karyawan ( $X_1$ ) dan etika bisnis islam ( $X_2$ ) terhadap kualitas pelayanan (Y).

Hipotesis ketiga menyatakan bahwa kompetensi karyawan ( $X_1$ ) dan etika bisnis islam ( $X_2$ ) berpengaruh secara langsung terhadap kualitas pelayanan (Y). Hipotesis statistik yang diuji adalah :

$H_0$  :  $\rho_{y.1.2} \leq 0$

$H_1$  :  $\rho_{y.1.2} > 0$

Dengan kriteria pengujian hipotesis:

$H_0$  ditolak jika nilai  $f_{hitung} > f_{tabel}$

$H_0$  diterima jika nilai  $f_{hitung} < f_{tabel}$ .

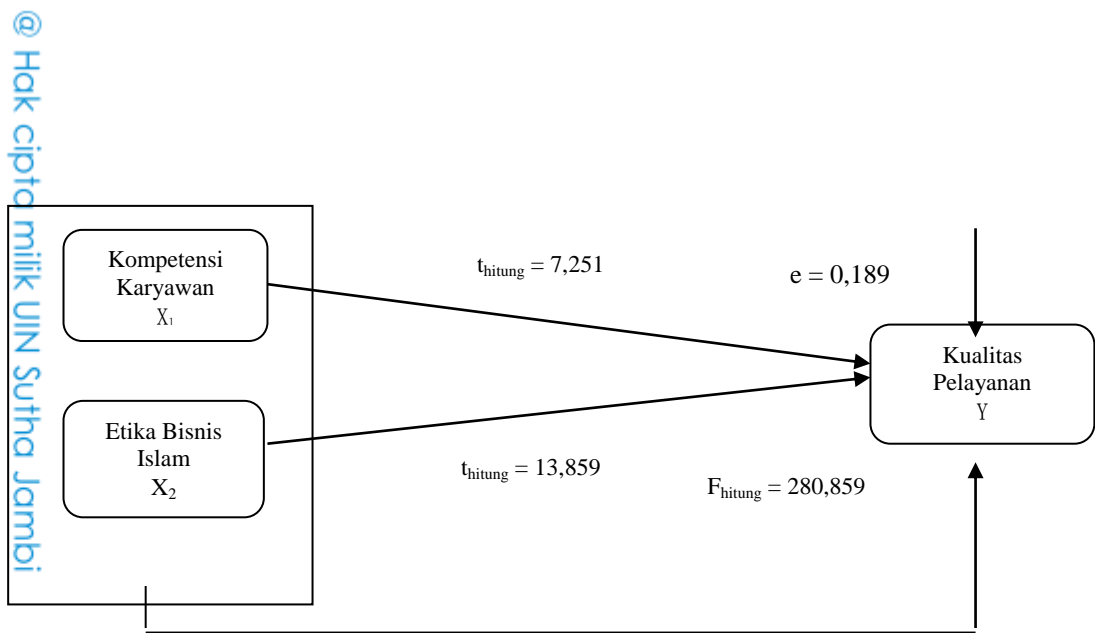
**Tabel 14.**  
**Hasil Uji Simultan Kompetensi Karyawan dan Etika Bisnis Islam terhadap Kualitas Pelayanan.<sup>97</sup>**

ANOVA <sup>a</sup>						
Model		Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	19210,297	2	9605,149	280,859	,000 <sup>b</sup>
	Residual	4480,091	131	34,199		
	Total	23690,388	133			
a. Dependent Variable: Kualitas_Pelayanan						
b. Predictors: (Constant), Etika_Bisnis_Islam, Kompetensi_Karyawan						

Uji hipotesis ketiga diuji sesuai dengan paradigma yang mencerminkan hipotesis yaitu kompetensi karyawan dan etika bisnis islam secara bersama-sama berpengaruh terhadap kualitas pelayanan. Untuk menjawab hipotesis ketiga maka dilakukan uji secara simultan (uji f). Dari uji Anova atau f test seperti yang tampak pada tabel di atas dengan menggunakan SPSS 20 for windows didapat  $f_{hitung}$  sebesar 280,859 dengan tingkat probabilitas  $p$ -value sebesar 0,000, dikarenakan nilai  $f_{hitung} > f_{tabel}$  ( $280,859 > 3,07$ ) sehingga dapat disimpulkan bahwa hipotesis nol ( $H_0$ ) ditolak dan hipotesis alternatif ( $H_1$ ) diterima, artinya ada pengaruh secara signifikan antara kompetensi karyawan dan etika bisnis Islam secara bersama-sama terhadap kualitas pelayanan. Dengan demikian hipotesis ketiga diterima.

Hasil persamaan yang dilakukan secara otomatis di atas di masukkan ke dalam gambar persamaan struktural berikut.

<sup>97</sup> Perhitungan lengkap dapat dilihat pada lampiran 7, hal. 178



### Rangkuman:

Berdasarkan hasil analisis di atas, dapat dibuat rangkuman hasil pengujian untuk setiap koefisien jalur variabel eksogen terhadap variabel endogen dan hasil pengujian hipotesis dengan uji t (secara parsial) dan uji f (secara simultan) dalam tabel berikut ini:

**Tabel 15.**  
**Rangkuman Hasil Uji antar Variabel Eksogen terhadap Variabel Endogen**

No	Variabel	Hasil Pengujian antar Jalur			Ket
		Langsung	Tidak Langsung	Total	
1.	$X_1 - Y$	34,2%	-	34,2%	Berpengaruh signifikan
2.	$X_2 - Y$	65,4%	-	65,4%	Berpengaruh signifikan
3.	$X_1, X_2 - Y$	-	-	81,1%	Berpengaruh signifikan

Berdasarkan tabel di atas, dapat dilihat bahwa secara parsial variabel yang sangat berpengaruh adalah variabel etika bisnis Islam terhadap kualitas pelayanan yaitu sebesar 65,4%. Selanjutnya berdasarkan hasil pengujian hipotesis baik secara parsial (uji t) maupun simultan (uji f), dapat dilihat dalam tabel di bawah

ini:

**Tabel 16.**  
**Rangkuman Uji t ( Parsial) dan Uji f (Simultan)**

No	Hipotesis	$t_{hitung}$	$t_{tabel, 0.05\%}$	$F_{hitung}$	$f_{tabel, 0.05\%}$	Sig	Keputusan
1.	$H_0: pyx_1 = 0$ $H_1: pyx_1 \neq 0$	<b>7,251</b>	1.656		-	0,000	Terima $H_1$
2.	$H_0: pyx_2 = 0$ $H_1: pyx_2 \neq 0$	<b>13,859</b>	1,656		-	0,000	Terima $H_1$
3.	$H_0: pyx_2x_1 = 0$ $H_1: pyx_2x_1 \neq 0$	-	-	280,85 9	3.06	0,000	Terima $H_1$

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

1. Dilarang mengutip sebagian dan atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber asli:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Sutha Jambi
2. Dilarang memperbanyak sebagian dan atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Sutha Jambi

## 2. Pembahasan Hasil Penelitian

### a. Kompetensi karyawan berpengaruh secara signifikan terhadap kualitas pelayanan

Kompetensi karyawan berpengaruh terhadap kualitas pelayanan, hal ini menginterpretasikan bahwa semakin baik kompetensi yang dimiliki oleh karyawan maka akan semakin baik pula pelayanan yang diberikan kepada nasabah dalam melakukan transaksi di bank. Kompetensi karyawan merupakan hal penting dalam melakukan pelayanan, sehingga bisa dinilai bagus tidaknya pelayanan dalam suatu instansi atau lembaga. Menurut Gordon dalam Sutiah ada beberapa aspek yang terkandung dalam konsep kompetensi, yaitu: 1) pengetahuan, 2) pemahaman, 3) kemampuan atau keterampilan 4) nilai, 5) sikap, 6) minat.<sup>98</sup>

Hal ini dapat dibuktikan dengan hasil analisis statistik inferensial dengan menggunakan analisis regresi berganda, menyatakan bahwa besarnya pengaruh total kompetensi karyawan terhadap kualitas pelayanan nasabah sebesar 34,2%. Selanjutnya hasil perhitungan  $t_{hitung}$  dengan  $t_{tabel}$  didapat  $t_{hitung} = 7.251$   $t_{tabel} = 1.656$  hal ini menunjukkan tolak  $H_0$  dan terima  $H_1$ . Ini artinya terdapat pengaruh yang signifikan antara kompetensi karyawan terhadap kualitas pelayanan nasabah. Semakin baik kompetensi karyawan, maka akan semakin baik pula kualitasnya dalam pelayanan kepada nasabah BSi Cabang Rimbo Bujang.

Salah satu aset paling penting yang dimiliki oleh perusahaan dimata karyawan adalah tingkat kompensasi yang dibayarkan. Pada umumnya, karyawan

<sup>98</sup> Sutiah, *Optimalisasi fuzzy topsis* (Sidoarjo: Nizamia Learning center, 2016), hal. 55

dibayarkan kompensasinya setara dengan kualifikasi yang relevan dengan pekerjaannya, dan tingkat kompensasi ditentukan dari keahlian dan jumlah karyawan lainnya yang memiliki keahlian ditingkat yang sama. Islam menekankan bahwa karyawan harus diberikan gaji yang memadai dan rasional atas pekerjaan yang mereka lakukan, berdasarkan pada kualitas dan kuantitas pekerjaan yang diembannya, juga berdasarkan kebutuhan dan permintaan, juga kondisi ekonomi di masyarakat. Islam secara eksplisit melarang kekejaman dan paksaan yang dilakukan kepada para pekerja.<sup>99</sup>

b. Etika Bisnis Islam berpengaruh secara signifikan terhadap kualitas pelayanan

Etika bisnis Islam berpengaruh terhadap kualitas pelayanan, hal ini menginterpretasikan bahwa semakin baik etika bisnis islam yang dijalankan di BSI Cabang Rimbo Bujang maka akan semakin baik pula kualitas pelayanan nasabah. Etika bisnis Islam merupakan aktivitas bisnis yang berbasis pada aturan-aturan ilahiah dan bertujuan untuk selalu mengingat Allah dalam rangka beribadah dan menghasilkan maslahat tidak hanya bagi dirinya sendiri maupun orang lain, serta terjauhi berbagai tindakan-tindakan yang merugikan orang lain. Etika bisnis Islam menjunjung tinggi semangat saling percaya, kejujuran dan keadilan. Sedangkan antara pemilik perusahaan dan karyawan berkembang semangat kekeluargaan.<sup>100</sup>

Hal ini dapat dapat dibuktikan dengan hasil analisis statistik inferensial dengan menggunakan analisis regresi berganda, menyatakan bahwa besarnya pengaruh total etika bisnis Islam terhadap kualitas pelayanan nasabah sebesar 65,4%. Selanjutnya hasil perhitungan  $t_{hitung}$  dengan  $t_{tabel}$  didapat  $t_{hitung} = 13,859$   $t_{tabel} = 1,656$  hal ini menunjukkan tolak  $H_0$  dan terima  $H_1$ . Ini artinya terdapat pengaruh yang signifikan variabel etika bisnis Islam terhadap kualitas pelayanan nasabah.

<sup>99</sup> Yulfrianti Hartoko, Sri Pudjiastuti dan Nur Izzati, "Manajemen Sumber Daya Islami dan Implikasinya terhadap Komitmen Karyawan", Jurnal Ekonomi Syariah dan Bisnis, Vol. 3 No.1 Tahun 2020, hal. 68

<sup>100</sup> Fakhry Zamzam dan Havis Aravik, *Etika Bisnis Islam Seni Berbisnis Keberkahan* (Yogyakarta: DEEPUBLISH, 2020), hal. 16

3 Kompetensi karyawan dan etika bisnis Islam berkontribusi positif secara simultan terhadap kualitas pelayanan

Kompetensi karyawan dan etika bisnis Islam berpengaruh secara bersama-sama terhadap kualitas pelayanan nasabah. Dimana apabila kompetensi karyawan dan etika bisnis Islam semakin baik maka akan semakin baik pula kualitas pelayanan nasabah pada BSI Cabang Rimbo Bujang.

Hal ini dapat dibuktikan dengan hasil analisis statistik inferensial dengan menggunakan analisis regresi berganda, menyatakan bahwa besarnya pengaruh kompetensi karyawan dan etika bisnis Islam secara simultan terhadap kualitas pelayanan sebesar 81,1%. Selanjutnya hasil perhitungan  $f_{hitung}$  dengan  $f_{tabel}$  didapat  $f_{hitung} = 280,859$   $f_{tabel} = 3.06$  hal ini menunjukkan tolak  $H_0$  dan terima  $H_1$ . Ini artinya terdapat pengaruh yang signifikan antara kompetensi karyawan dan etika bisnis Islam secara simultan terhadap kualitas pelayanan nasabah. Hal ini perlu dipertahankan dan sangat perlu untuk ditingkatkan, karena jika kompetensi karyawan dan etika bisnis Islam baik maka sangat jelas dapat meningkatkan kualitas pelayanan nasabah sebagaimana hasil temuan tersebut, dan 18,9% adalah variabel sisa (residu) yang belum diteliti dalam penelitian ini.

Sumber Daya Manusia (SDM) yang berkualitas dan unggul merupakan salah satu determinan yang sangat penting dalam pembangunan. SDM yang optimal memerlukan dua jenis kualitas, yaitu *professional quality* dan *moral quality*. *professional quality* mengacu kepada kualitas kemampuan dan efisiensi kerja. Adapun *moral quality* mengacu kepada kemampuan SDM dalam meletakkan diri dalam menjalankan tugas kesehariannya sesuai dengan aturan-aturan yang telah digariskan oleh Allah SWT. Secara jelas Islam melihat bahwa manakala seseorang bekerja untuk orang lain atau perusahaan ia telah memasuki sesuatu yang dipegang teguh dan tidak dapat diabaikan begitu saja. Allah SWT mencela mereka yang manakala menerima, ingin mendapat takaran penuh tetapi manakala memberi, ingin menguranginya. Bila kita aplikasikan kedalam SDM

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

1. Dilarang mengutip sebagian dan atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber asli:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Sunthha Jambi
2. Dilarang memperbanyak sebagian dan atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Sunthha Jambi





tepat bagi mereka yang tidak efisien dan bermalas-malasan tetapi mereka meminta gaji dengan penuh.<sup>101</sup>

### 3. Keterbatasan penelitian

Sebagai sebuah penelitian, telah dilakukan dengan sebaik mungkin sesuai dengan prosedur ilmiah. Namun disadari bahwa hasil yang diperoleh tidak luput dari kekurangan atau kelemahan akibat keterbatasan yang ada, sehingga menimbulkan hasil yang kurang sesuai dengan yang diharapkan. Keterbatasan yang terjadi selama berlangsungnya penelitian ini adalah:

Pertama, tidak ada kontrol terhadap variabel lain selain kompetensi karyawan, etika bisnis Islam dan kualitas pelayanan, sehingga sangat memungkinkan masih ada variabel lain yang dapat mempengaruhi variabel kualitas pelayanan tersebut.

Kedua, pendekatan penelitian ini menggunakan metode kuantitatif yang dapat menggunakan alat bantu statistik sesuai dengan teori, terhadap variabel yang bersifat kualitatif, di mana dari aspek-aspek variabel kompetensi karyawan, etika bisnis Islam dan kualitas pelayanan nasabah terdapat hal-hal yang tidak dapat didekati secara kuantitatif, karena pada metode kuantitatif tidak dapat digali informasi secara mendalam, sehingga banyak terdapat kelemahan.

Ketiga, instrumen pengumpulan data yang dilakukan belum dapat mengungkapkan seluruh aspek yang diteliti, meskipun sudah dilakukan uji validitas dan perhitungan reliabilitas instrumen.

Keempat, pada waktu uji coba instrumen terdapat kelemahan-kelemahan atas tanggapan responden terhadap faktor-faktor internal dan eksternal yang berkaitan dengan ketiga variabel yang diujicobakan, sehingga kemungkinan masih terdapat faktor-faktor lain yang dapat mempengaruhi variabel-variabel tersebut. Selain itu, pada waktu pengisian instrumen jawaban yang diberikan responden masih banyak yang kurang cermat dan kurang teliti sehingga dapat mempengaruhi analisis data dalam penelitian ini.

<sup>101</sup> Daharmi Astuti dan Deswita Maharani, *Kompetensi Lulusan Sarjana Ekonomi Syariah dalam Dunia Kerja (Urgensi dan Harapan)*, Jurnal Al-Hikmah Vol. 12 No. 2 Tahun 2015, hal. 142

Kelima, kekurangan Peneliti dalam menyusun pernyataan instrumen, sehingga kemungkinan masih terdapat pernyataan yang kurang mengungkapkan indikator penelitian.

Keenam, perhitungan dengan menggunakan statistik banyak dilakukan dengan pembulatan angka untuk menyederhanakan dan memudahkan perhitungan, sehingga dapat mengakibatkan berkurangnya ketelitian data perhitungan.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

1. Dilarang mengutip sebagian dan atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber asli:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suntho Jambi
2. Dilarang memperbanyak sebagian dan atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suntho Jambi



## BAB V PENUTUP

### A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil pengolahan, analisis data dan perhitungan statistik sebagaimana yang diuraikan pada bab sebelumnya, maka hasil penelitian ini dapat disimpulkan sebagai berikut:

1. Nilai koefisien regresi variabel kompetensi karyawan terhadap variabel kualitas pelayanan adalah sebesar 0,342. Selanjutnya diperoleh hasil perhitungan  $t_{hitung}$  dengan  $t_{tabel}$  didapat  $t_{hitung} = 7,251$   $t_{tabel} = 1,656$ , hal ini menunjukkan tolak  $H_0$  dan terima  $H_i$ . Ini artinya terdapat pengaruh yang signifikan antara kompetensi karyawan terhadap kualitas pelayanan di BSI Cabang Rimbo Bujang.
2. Nilai koefisien regresi variabel etika bisnis Islam terhadap variabel kualitas pelayanan adalah sebesar 0,654. Selanjutnya diperoleh hasil perhitungan  $t_{hitung}$  dengan  $t_{tabel}$  didapat  $t_{hitung} = 13,859$   $t_{tabel} = 1,656$ , hal ini menunjukkan tolak  $H_0$  dan terima  $H_i$ . Ini artinya terdapat pengaruh yang signifikan antara etika bisnis Islam terhadap kualitas pelayanan di BSI Cabang Rimbo Bujang.
3. Berdasarkan analisis regresi menunjukkan besarnya pengaruh kompetensi karyawan dan etika bisnis Islam secara simultan terhadap kualitas pelayanan di BSI Cabang Rimbo Bujang sebesar 81,1%. Selanjutnya diperoleh hasil perhitungan  $f_{hitung}$  dengan  $f_{tabel}$  didapat  $f_{hitung} = 280,859$   $f_{tabel} = 3,07$ , hal ini menunjukkan tolak  $H_0$  dan terima  $H_i$ . Ini artinya terdapat pengaruh yang signifikan antara kompetensi karyawan dan etika bisnis Islam secara simultan terhadap kualitas pelayanan di BSI Cabang Rimbo Bujang.

Berdasarkan kesimpulan diatas, penulis menemukan hal baru dari penelitian ini yaitu: etika bisnis Islam memberikan pengaruh yang cukup besar terhadap kualitas pelayanan nasabah. Dimana penelitian sebelumnya belum ada ditemukan yang secara langsung membahas tentang ketiga variabel tersebut. Sehingga dapat diambil benang merahnya, jika kompetensi karyawan dan etika bisnis Islam dijalankan dengan baik, maka terwujud kualitas pelayanan nasabah di BSM Cabang Rimbo Bujang.

## B. Implikasi penelitian

Berdasarkan hasil penelitian dan kesimpulan yang telah diuraikan di atas, memberikan implikasi terhadap penelitian ini, sebagai berikut:

1. Kualitas pelayanan nasabah dapat ditingkatkan dengan memperbaiki kompetensi karyawan. Adapun upaya-upaya yang perlu dilakukan untuk memperbaiki kompetensi karyawan agar berdampak pada peningkatan kualitas pelayanan yakni dengan mengadakan pelatihan bagi karyawan baik pelatihan internal maupun eksternal, mengadakan *sharing session*, serta pendampingan. Upaya lain seperti keaktifan dari karyawan tersebut dalam bertanya jika ada hal yang tidak diketahui karena terbatasnya kompetensi.
2. Kualitas pelayanan dapat ditingkatkan dengan memperbaiki etika bisnis Islam BSI. Adapun upaya-upaya yang perlu dilakukan agar berdampak pada peningkatan kualitas pelayanan adalah: pertama, mengadakan pelatihan dan pendidikan serta memberikan aturan-aturan setiap bagian untuk melakukan tugas masing-masing. Kedua, menyelenggarakan pelatihan untuk karyawan secara terus menerus seperti seminar keagamaan atau bentuk pelatihan lainnya yang berkaitan dengan etika bisnis, nilai-nilai yang terkandung dalam etika bisnis dituangkan kedalam kontrak pada saat karyawan baru pertama masuk atau bekerja di BSI Cabang Rimbo Bujang, dan memberikan teguran atau peringatan terhadap karyawan tersebut.
3. Kualitas pelayanan dapat ditingkatkan dengan memperbaiki kompetensi karyawan dan etika bisnis Islam di BSI Cabang Rimbo Bujang. Adapun upaya-upaya yang perlu dilakukan agar berdampak pada peningkatan kualitas pelayanan adalah sebagai seorang karyawan bank harus mau belajar lagi walaupun sudah bekerja. Jangan bosan dan mengeluh jika sering menerima pelatihan-pelatihan umum maupun keagamaan. Menjalankan nilai-nilai atau ilmu yang didapatkan dari pelatihan dalam pekerjaan. Selalu bisa mengoreksi diri, seperti pola pikir dan perilaku yang ditampilkan. Tetap menerima masukan baik teguran atau peringatan dari atasan atau sesama demi kemajuan diri yang lebih baik untuk kedepannya.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber asli:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak mengizinkan kepentingan yang wajar UIN Sutha Jambi

2. Dilarang memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Sutha Jambi



### C. Saran

Berdasarkan hasil penelitian skripsi, kesimpulan, dan implikasinya maka peneliti memberikan rekomendasi atau saran-saran pada pihak-pihak yang terkait sebagai berikut:

#### 1. Bagi BSI

- a. Untuk meningkatkan kompetensi karyawan, penulis menyarankan pemimpin lebih ditingkatkan lagi pengawasan dan pembinaan agar dapat mempertahankan dan mengoptimalkan kompetensi karyawan baik yang sekarang maupun yang akan datang. Sehingga kualitas kerja akan meningkat dan membawa dampak yang positif bagi bank terlebih mengingat berkembang pesatnya perbankan syariah di Indonesia.
- b. Sebaiknya dalam rangka pemenuhan karyawan melalui rekrutmen lebih diperketat lagi dengan menjadikan lulusan perguruan tinggi syariah sebagai salah satu kriteria yang dipertimbangkan. Sehingga BSI Cabang Rimbo Bujang mendapatkan SDM yang berkompeten dalam ekonomi syariah, khususnya dibidang perbankan syariah.
- c. Akan lebih baik jika dilakukan pelatihan perbankan syariah kepada karyawan BSI Cabang Rimbo Bujang yang tidak memiliki latar belakang pendidikan ekonomi syariah, agar lebih menguasai tentang sistem perbankan syariah. Sehingga dapat memberikan pelayanan kepada nasabah sesuai dengan prinsip-prinsip syariah.

#### 2. Bagi peneliti selanjutnya

Penelitian selanjutnya diharapkan dapat mengembangkan dari penelitian ini lebih mendalam lagi mengenai kompetensi karyawan dan etika bisnis Islam dengan menambahkan variabel lain yang memiliki keterkaitan untuk meningkatkan kualitas pelayanan.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber asli:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Sutha Jambi

2. Dilarang memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Sutha Jambi



## DAFTAR PUSTAKA

- Anonim. *Al-Qur'an Terjemah*. Jakarta: Al-Huda. 2015.
- Buku Panduan Skripsi. Muara Bulian: Sekolah Tinggi Agama Islam Muara Bulian. 2017
- A. Wangsawidjaja Z. *Pembiayaan Bank Syariah*. Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama. 2012.
- Abd. Haris. *Etika Hamka Konstruksi Etik Berbasis Rasional-Religius*. Yogyakarta: LkiS. 2010.
- Afrida Putritama. *Penerapan Etika Bisnis Islam dalam Industri Perbankan Syariah*. Jurnal Pendidikan Akuntansi. Universitas Negeri Yogyakarta. 2018.
- Agus Ariyanto. *Etika Bisnis bagi Perilaku Bisnis*. Jakarta: Rajawali Pers. 2017.
- Ahmad rajafi. *Masa Depan Hukum Bisnis Islam di Indonesia Telaan Kritis berdasarkan Metode Ijtihad Yusuf Al-Qaradawi*. Yogyakarta: LkiS. 2013.
- Ajat Rukajat. *Pendekatan Penelitian Kuantitatif*. Yogyakarta: DEEPUBLISH. 2018.
- Ameilia Zuliyanti Siregar dan Nurliana Harahap. *Strategi Teknik Penulisan Karya Ilmiah dan Publikasi*. Yogyakarta: DEEPUBLISH. 2019.
- Andriasan Sudarso. *Manajemen Pemasaran Jasa Perhotelan*. Yogyakarta: DEEPUBLISH. 2016.
- Anna Armeini Rangkuti. *Statistika Inferensial untuk Psikologi dan Pendidikan*. Yogyakarta: Prenada Media. 2017.
- Aprilliantoni. *Etika Perbankan Studi Perfoma Bank Syariah dan Bank Sosial. Disertasi*. Jakarta: UIN Syarif Hidayatullah Jakarta. 2015.
- Arif Yusuf Hamali. *Pemahaman Strategi Bisnis dan Kewirausahaan*. Jakarta: Prenadamedia Group. 2016.
- Cut Mutiawati dkk. *Kinerja Pelayanan Angkutan Umum Jalan Raya*. Yogyakarta: DEEPUBLISH. 2019.
- Daharmi Astuti dan Deswita Maharani. *Kompetensi Lulusan Sarjana Ekonomi Syariah dalam Dunia Kerja (Urgensi dan Harapan)*. Jurnal Al-Hikmah Vol. 12 No. 2 Tahun 2015.
- Darmidi. *Manajemen Sumber Daya Manusia ke Kepala Sekolah*. Yogyakarta: DEEPUBLISH. 2018.
- Devan Firmansyah dan Febby Soesilo. *Sejarah Daerah Malang Jawa Timur*. Malang: Inteligensia Media. 2020.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

1. Dilarang mengutip sebagian dan atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber asli:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suttha Jabbi

2. Dilarang memperbanyak sebagian dan atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suttha Jabbi



- Didin Fatihudin dan M. Anang Firmansyah. *Pemasaran Jasa*. Yogyakarta: DEEPUBLISH. 2019.
- Edy Sutrisno. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: KENCANA. 2009.
- Endang Tri K. Sukarno. *Agent Of Change*. Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama. 2012.
- Fakhry Zamzam dan Havis Aravik. *Etika Bisnis Islam Seni Berbisnis Keberkahan*. Yogyakarta: DEEPUBLISH. 2020.
- Freddy Rangkuti. *Customer Care Excellence*. Jakarta: PT Gramedia. 2016.
- Hamdi Agustin. *Analisis Penerapan Nilai-nilai Islam pada Bank Syariah di Pekanbaru*. Jurnal tabarru'. Vol. 2 No. 2 Tahun 2019.
- Harun. Nuria Siswi Enggarani dan Galang Taufani. *Hukum Negara Administrasi di Era Citizen Friendly*. Surakarta: Muhammadiyah University Press. 2018.
- Haryatmoko. *Etika Publik*. Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama. 2011.
- Husaini Usman dan Purnomo Setiady Akbar. *Metodologi Penelitian Sosial*. Jakarta: PT. Bumi Aksara. 2009.
- Imam Ghozali. *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program IBM SPSS 21*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro. 2013.
- Inggang Perwangsa Nuralam. *Etika Pemasar dan Kepuasan Konsumen dalam Pemasaran Perbankan Syariah*. Malang: UB Press. 2017.
- Iskandar. *Metodologi Penelitian Pendidikan dan Sosial*. Jakarta: Gaung Persada Press. 2009.
- Ismail. *Perbankan Syariah*. Jakarta: PRENADAMEDIA GROUP. 2011.
- Joao Muni. *Aspek-Aspek Desentralisasi Teori dan Aplikasi State Border Governance Timor Leste – Indonesia*. Pasuruan: Qiara Media. 2019.
- Johan Arifin. *Etika Bisnis Islam*. Semarang: Walisongo Press. 2009.
- Jonathan Sarwono. *Jurus Ampuh SPSS Untuk Riset Skripsi*. Jakarta: PT. Elex Media Komputindo. 2013.
- Kasmir. *Kewirausahaan*. Jakarta: Rajawali Press. 2011.
- Kompri. *Standardisasi Kompetensi Kepala Sekolah Pendekatan Teori untuk Praktik Profesional*. Jakarta: Kencana. 2017.
- La ode Almana. dkk. *Tata Kelola Perguruan Tinggi Berbasis Akreditasi*. Yogyakarta: CV Budi Utama. 2018.
- Malayu S.P.Hasibuan. *Dasar-Dasar Perbankan*. Jakarta : PT Bumi Aksara. 2009.
- Maya Shella Andhiny. *Analisis Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kualitas Pelayanan pada Pusat Pelayanan Satu Atap (PPSA) PT. Pelabuhan*

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber asli:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Sunha Jambi

2. Dilarang memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Sunha Jambi



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

1. Dilarang mengutip sebagian dan atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber asli:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Sunan Kalijaga

2. Dilarang memperbanyak sebagian dan atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Sunan Kalijaga

*Indonesia II (Persero) Cabang Panjang. Skripsi*. Bandar Lampung : Universitas Lampung, 2017.

Mega Herdiyanti. *"Pengaruh Etika Birokrasi terhadap Kualitas Pelayanan Administrasi Kependudukan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Ketapang"*. Jurnal Ilmu Pemerintahan. Tahun 2012.

Mohammad Iqbal. *Pelayanan yang Memuaskan*. Jakarta: PT Gramedia. 2007.

Muhammad Djakfar. *Etika Bisnis*. Jakarta: Penebar Plus. 2012.

Mukhtar Samad. *Etika Bisnis Syariah*. Yogyakarta: Sunrise. 2016.

Mukhtazar. *Prosedur Penelitian Pendidikan*. Yogyakarta : Absolute Media. 2020.

Nur Dwi Jayanti. *Kualitas Pelayanan (Reliability, Responsiveness, Assurance, Emphaty, Tangibles) di Legend Premium Cofee Yogyakarta. Skripsi*. Yogyakarta: Universitas Negeri Yogyakarta. 2016.

Nur Hanifah. *Pengaruh Kompetensi dan Etika Audit terhadap Kualitas Audit (Studi pada Inspektorat Kota Bandung)*. Skripsi. Bandung: Universitas Pasundan. 2018.

Nurul Ika Susanti. *Pengaruh Etika Bisnis Islam, Kualitas Pelayanan Produk Terhadap Kepuasan Konsumen Ausath Mart 1 Pondok Pesantren Darussalam Blokagung Banyuwangi*. Jurnal. Institut Agama Islam Darussalam Blokagung Banyuwangi. 2023

Nurul Khoir Istiqomah. *Pengaruh Penerapan Etika Bisnis Islam dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepercayaan dan Kepuasan Konsumen Pada Rumah Laundry di Desa Biting Badegan Ponorogo*. Ponorogo. Jurnal. Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam, IAIN Ponorogo. 2022

Riduwan. *Path Analysis*. Bandung : CV. Alfabeta. 2013.

. *Pengantar Statistika Sosial*. Bandung: Alfabeta. 2014.

Riska Amalia Putri. *Pengaruh Kompetensi Pustakawan terhadap Kualitas Layanan di Perpustakaan Universitas Negeri Yogyakarta. Tesis*. Yogyakarta: UIN Sunan Kalijaga. 2018.

Rony Biliardo Tinus. *Pengaruh Etika Kerja Islam dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Nasabah di BRI Syariah kantor Yogyakarta. Jurnal*. Yogyakarta: Universitas Muhammadiyah Yogyakarta. 2013.

Sambas Ali Mihidin dan Maman Abdurahman. *Analisis Korelasi, Regresi dan Jalur dalam Penelitian*. Bandung: CV. Pustaka Setia. 2009.

\_\_\_\_\_. *Analisis Korelasi, Regresi, dan Jalur*. Bandung: Pustaka Setia. 2007.

Sciffman dan Kanuk. *Perilaku Konsumen*. Jakarta: Indeks. 2008.

Setyo Tri Wahyudi. *Statistika Ekonomi*. Malang: UB Press. 2017.

Slamet Riyanto dan Aglis Andhita Hatman, *Metode Riset Penelitian Kuantitatif*. Yogyakarta: DEEPUBLISH. 2020.

- Subadra Jenong. *Pengaruh Kompetensi Pegawai terhadap Kualitas Pelayanan pada Poliklinik RSUD Kelas ABCD Kabupaten Karang Tumaritis*. Skripsi. Karang Tumaritis: Sekolah Tinggi Ilmu Sosial dan Ilmu Politik (STISIP) Bentang Baranang. 2010.
- Subarjo Joyosumarto. *BANKIR*. Jakarta: PT Elex Media Komputindo. 2018.
- Sugiyono. *Metode Penelitian Pendidikan*. Bandung: Alfabeta. 2011.
- \_\_\_\_\_. *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta. 2010.
- \_\_\_\_\_. *Statistika Untuk Penelitian*. Bandung: Alfabeta. 2009.
- Sutiah. *Optimalisasi fuzzy topsis*. Sidoarjo: Nizamia Learning center. 2016.
- Syofian Siregar. *Statistik Parametrik untuk Penelitian Kuantitatif dilengkapi dengan Perhitungan Manual dan Aplikasi SPSS Versi 17*. Jakarta: Bumi Aksara. 2014.
- Toni Wijaya. *Manajemen Kualitas Jasa*. Jakarta: PT INDEKS. 2018.
- Veithsal Rivai dan Antoni Nizar Usman. *Islamic Economics and Finance*. Jakarta: PT.Gramedia Pustaka utama. 2012.
- Waldi Nopriansyah. *Hukum Bisnis di Indonesia*. Jakarta: PRENADAMEDIA GROUP. 2019.
- Yulfrianti Hartoko, Sri Pudjiastuti dan Nur Izzati. "Manajemen Sumber Daya Islami dan Implikasinya terhadap Komitmen Karyawan". *Jurnal Ekonomi Syariah dan Bisnis*. Vol. 3 No.1 Tahun 2020.
- Yuli Nur Kolim. *Pengaruh Bauran Pemasaran, Etika Bisnis Islam dan Kualitas Pelayanan terhadap Keputusan Nasabah memilih Baitul Maal Wa Tamwil (BMT) Sahara Tulungagung*. tesis. Tulungagung: IAIN Tulungagung. 2017.
- Yusriadi. *Reformasi Birokrasi dalam Pelayanan Publik*. Yogyakarta:

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan da menyebutkan sumber asli:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Sunha Jambi
2. Dilarang memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Sunha Jambi





## RIWAYAT HIDUP

### A. Identitas Diri

Nama : Dea Sriutami  
 Nim : 501190265  
 Tempat, Tanggal lahir : Pulau Temiang, 29 Maret 2002  
 Alamat : Pulau Temiang, RT.014, RW.005, kel.  
 Pulau Temiang,  
 Kec. Tebo Ulu  
 No HP : 0822-8405-4987  
 E-mail : dea.sri.utami@gmail.com  
 Nama Ayah : Muzani  
 Nama Ibu : Asriyani

### B. Latar Belakang Pendidikan

1. 2007-2013 : SD N 175/VIII, Pulau Temiang  
 2. 2013-2016 : SMP N 7, Kab. Tebo  
 3. 2016-2019 : SMA N 18, Kab. Tebo  
 4. 2019-2023 : UIN STS Jambi

### C. Pengalaman Organisasi

1. 2014-2016 : Drumband SMP N 7, Kab. Tebo  
 2. 2016-2019 : Pramuka SMA N 18, Kab. Tebo  
 3. 2016-2017 : Anggota Osis SMA N 18, Kab. Tebo  
 4. 2018-2019 : Marching Band SMA N 18, Kab. Tebo  
 5. 2019-2021 : Anggota Ksei UIN STS Jambi

### D. Moto Hidup

“Belajar dari kegagalan adalah hal yang bijak dan berbuat baiklah tanpa perlu alasan”