

**PENGARUH PELAYANAN BERBASIS ISLAM PADA *TELLER*
DAN *CUSTOMER SERVICE* TERHADAP KEPUASAN
NASABAH BANK SYARIAH INDONESIA KANTOR CABANG
PEMBANTU MAGETAN MT HARYONO 1**

SKRIPSI



Oleh:

Tri Wulandari

NIM 402190102

**JURUSAN PERBANKAN SYARIAH
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM**

INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI PONOROGO

2023

ABSTRAK

Wulandari, Tri. Pengaruh Pelayanan Berbasis Islam pada *Teller* dan *Customer Service* Terhadap Kepuasan Nasabah Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Pembantu Magetan MT Haryono 1. *Skripsi*. 2023. Jurusan Perbankan Syariah, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam, Institut Agama Islam Negeri Ponorogo, Pembimbing: Dr. Shinta Maharani, M.AK.

Kata kunci: Pelayanan Islam, *Teller*, *Customer Service*.

Dalam meningkatkan citra dari sebuah bank yang berbasis Islam salah satunya pada proses pelayanan yang diberikan kepada nasabah. Pelayanan Islam yang diberikan merupakan tindakan secara langsung oleh pegawai dari *teller* dan *customer service* pada bank syariah. Penerapan etika pelayanan berbasis Islam yang baik serta proses kinerja pegawai merupakan beberapa faktor yang perlu diperhatikan. Etika dalam berpakaian, berbicara, serta kinerja saat melayani nasabah harus sesuai dengan ketentuan dalam Islam, melihat bahwa bank syariah adalah bank yang seluruh pelayanan ataupun akadnya sesuai syariat Islam. Maka pelayanan Islam yang diterapkan oleh *teller* dan *customer service* dapat dijadikan tolak ukur dan tingkatan dari tinggi ataupun rendahnya kepuasan nasabah. Dari hal tersebut penelitian ini memiliki tujuan untuk melihat seberapa besar kepuasan nasabah atas pelayanan Islam yang dirasakan, karena tidak seluruh nasabah merasakan kepuasan secara penuh dalam pelayanan Islam tersebut.

Penelitian ini merupakan jenis penelitian kuantitatif dengan data yang digunakan yaitu data primer. Dalam pengumpulan data menggunakan penyebaran angket atau kuesioner, sampel diambil sebanyak 100 responden. Teknik yang digunakan merupakan *purposive sampling* serta diuji dengan analisis regresi ganda kemudian ditarik kesimpulan sesuai data yang diolah pada penelitian. Pengolahan data menggunakan program IBM SPSS 22.

Pada penelitian mendapatkan hasil sesuai dengan uji analisis yaitu terdapat pengaruh secara signifikan antara pelayanan berbasis Islam pada *teller* terhadap kepuasan nasabah pada pengujian Uji T. Terdapat pengaruh secara signifikan antara pelayanan berbasis Islam pada *customer service* terhadap kepuasan nasabah, serta terdapat pengaruh secara simultan antara pelayanan berbasis Islam pada *teller* dan *customer service* terhadap kepuasan nasabah. Dapat ditarik kesimpulan bahwa pelayanan berbasis Islam pada *teller* dan *customer service* memiliki pengaruh terhadap kepuasan nasabah Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Pembantu Magetan MT haryono 1.



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI PONOROGO
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
Jl. Puspita Jaya Desa Pintu Jenangan Ponorogo

LEMBAR PERSETUJUAN UJIAN SKRIPSI

Yang bertandatangan dibawah ini menerangkan bahwa skripsi atas nama:

NO	NAMA	NIM	JURUSAN	
1	Tri Wulandari	402190102	Perbankan Syariah	Pelayanan Berbasis Islam pada <i>Teller</i> dan <i>Customer Service</i> Terhadap Kepuasan Nasabah Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Pembantu Magetan MT Haryoono 1

Telah selesai melaksanakan bimbingan, dan selanjutnya disetujui untuk diujikan
pada ujian skripsi.

Ponorogo, 16 Maret 2023

Mengetahui,

Kepala Jurusan Perbankan Syariah



Muhtadin Amri, M.S.Ak.

NIP. 198907102018011001

Menyetujui,

Pembimbing

Dr. Shinta Maharani, M.Ak.

NIP. 197905252003122002



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI PONOROGO
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
Jl. Puspita Jaya Desa Pintu Jenangan Ponorogo

**LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI
NASKAH SKRIPSI BERIKUT INI:**

Judul : Pengaruh pelayanan Berbasis Islam pada Teller dan Customer
Service Terhadap Kepuasan Nasabah Bank Syariah Indonesia
Kantor Cabang Pembantu Magetan MT Haryono 1

Nama : Tri Wulandari

NIM : 402190102

Jurusan : Perbankan Syariah

Telah diujikan dalam sidang *Ujian Skripsi* oleh Dewan Penguji Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Ponorogo dan dapat diterima sebagai salah satu syarat memperoleh gelar sarjana dalam bidang Ekonomi.

DEWAN PENGUJI:

Ketua Sidang
Ridho Rokamah, S.Ag., MSI.
NIP. 197412111999032002

:

Penguji I
Moh. Faizin, M.S.E
NIP. 198406292018011001

:

Penguji II
Dr. Shinta Maharani, M.Ak.
NIP. 197905252003122002

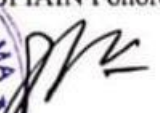
:

()
()
()

Ponorogo, 17 April 2023

Mengesahkan,
Dekan FEBI IAIN Ponorogo




Dr. H. Luthfi Rofi' Aminuddin, M. Ag.
NIP. 197207142000031005

SURAT PERSETUJUAN PUBLIKASI

Yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : TRI WULANDARI
NIM : 402190102
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam
Progam Studi : Perbankan Syariah
Judul Skripsi/ Tesis : Pengaruh Pelayanan Berbasis Islam pada *Teller* dan *Customer Service* Tethadap Kepuasan Nasabah Bank Syariah Kantor Cabang Magetan MT Haryono 1

Menyatakan bahwa naskah skripsi / tesis telah diperiksa dan disahkan oleh dosen pembimbing. Selanjutnya saya bersedia naskah tersebut dipublikasikan oleh perpustakaan IAIN Ponorogo yang dapat diakses di **etheses.iainponorogo.ac.id**. adapun isidari keseluruhan tulisan tersebut, sepenuhnya menjadi tanggung jawab dari penulis

Demikian pernyataan saya untuk dapat dipergunakan semestinya.

Ponorogo, 15 Mei 2023



TRI WULANDARI

PERNYATAAN KEASLIAN TULISAN

Yang bertandatangan dibawah ini:

Nama : Tri Wulandari

NIM : 402190102

Jurusan : Perbankan Syariah

Menyatakan bahwa skripsi yang berjudul:

PENGARUH PELAYANAN BERBASIS ISLAM PADA *TELLER* DAN
CUSTOMER SERVICE TERHADAP KEPUASAN NASABAH BANK
SYARIAH INDONESIA KANTOR CABANG PEMBANTU MAGETAN MT
HARYONO I

Secara keseluruhan adalah hasil penelitian/karya saya sendiri, kecuali bagian tertentu yang dirujuk sumbernya.

Ponorogo, 16 Maret 2023

Pembuat Pernyataan,



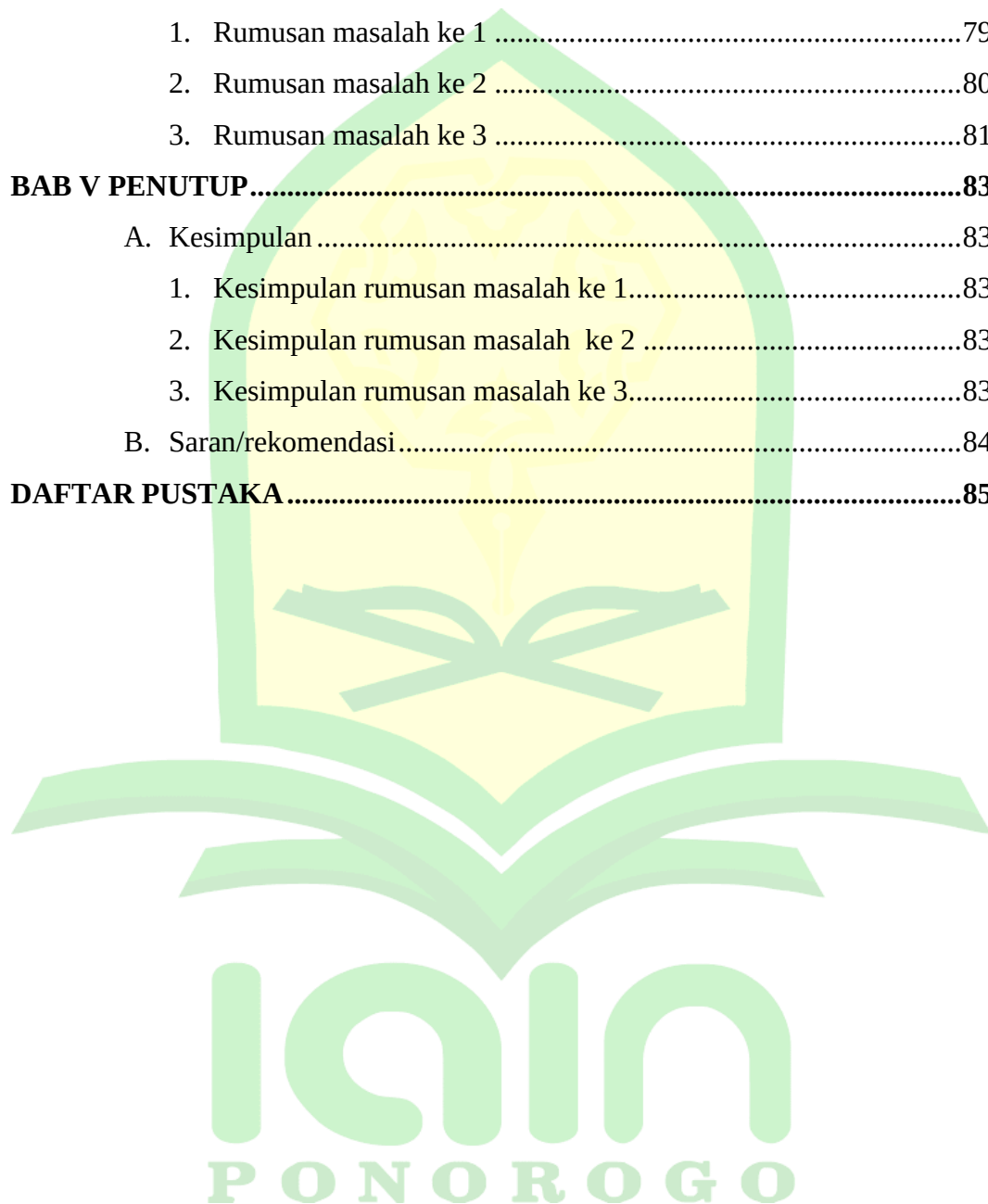
Tri Wulandari

NIM 402190102

DAFTAR ISI

COVER	i
ABSTRAK	ii
LEMBAR PERSETUJUAN UJIAN SKRIPSI	iii
LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI	iv
SURAT PERSETUJUAN PUBLIKASI	v
PERNYATAAN KEASLIAN TULISAN	vi
DAFTAR ISI	vii
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Perumusan Masalah	6
C. Tujuan Penelitian	6
D. Manfaat Penelitian	6
E. Sistematika Penulisan	7
BAB II LANDASAN TEORI	9
A. Deskripsi Teori	9
B. Kajian Pustaka	23
C. Kerangka Pemikiran	34
D. Hipotesis	34
BAB III METODE PENELITIAN	38
A. Rancangan Penelitian	38
B. Variabel Penelitian dan Definisi Operasional	38
C. Lokasi Penelitian dan Periode Penelitian	41
D. Populasi dan Sampel	41
E. Jenis dan Sumber Data	43
F. Metode Pengumpulan Data	43
G. Instrumen Penelitian	45
H. Validitas dan Reliabilitas Instrumen	47
I. Teknik Pengolahan dan Analisis Data	48
BAB IV PEMBAHASAN DAN ANALISIS DATA	56
A. Gambaran Umum Obyek Penelitian	56

B. Hasil Pengujian Instrumen (Validitas dan ReLiabilitas)	62
C. Hasil Pengujian Deskriptif	65
D. Hasil Pengujian Hipotesis	71
E. Pembahasan	79
1. Rumusan masalah ke 1	79
2. Rumusan masalah ke 2	80
3. Rumusan masalah ke 3	81
BAB V PENUTUP	83
A. Kesimpulan	83
1. Kesimpulan rumusan masalah ke 1.....	83
2. Kesimpulan rumusan masalah ke 2	83
3. Kesimpulan rumusan masalah ke 3.....	83
B. Saran/rekomendasi.....	84
DAFTAR PUSTAKA	85



BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Kepuasan nasabah adalah proses perbandingan antara pengetahuan serta harapan nasabah kepada kualitas pelayanan yang dirasakan. Kepuasan nasabah dapat menaikkan citra bank menjadi lebih baik. Rasa puas tersebut dapat menjadi bahan berbagi kepada orang lain dengan cara mulut ke mulut sehingga memikat perasaan ingin menjadi nasabah Bank Syariah Indonesia karena rasa puas yang dirasakan oleh nasabah sebelumnya.¹ Feigenbaum berpendapat bahwa timbulnya kualitas pelayanan yang baik yaitu merupakan faktor dari kepuasan nasabah secara penuh (*full customer satisfaction*). Timbulnya kepuasan nasabah yaitu adanya pengaruh dari jasa atau produk yang berkualitas, untuk diberikan kepada nasabah.²

Timbulnya kepuasan nasabah tentunya terdapat penunjang pelayanan yang baik di suatu bank. Bank yang bergerak di bidang jasa tentu peran dari kepuasan nasabah merupakan hal pokok yang perlu diutamakan. Rasa kepuasan yang timbul dari nasabah akan berdampak positif bagi bank syariah. Dengan memberikan pelayanan lebih unggul atau sesuai dengan standar pelayanan yang baik, akan menciptakan rasa puas dari nasabah.³ Standar pelayanan yang baik yaitu dengan memberikan seluruh manfaat kepada orang lain secara tidak terwujud, kemudian tidak bersifat untuk memiliki serta bertujuan memberikan pengalaman yang baik.⁴ Pengalaman yang baik dari nasabah pada saat proses pelayanan bertujuan untuk memenuhi harapan nasabah. Harapan dari nasabah tentunya tidak selalu tetap akan berubah, maka dari itu kualitas pelayanan juga harus menyesuaikan dengan yang diharapkan. Perubahan terjadi dengan diterapkan keterampilan tenaga kerja pada bank

¹ Prawiro Sentono, *Manajemen Operasi Analisis Dan Studi Kasus* (Jakarta: Bumi Aksara, 2007), 14.

² A.V Feigenbaum, *Kendali Mutu Terpadu* (Jakarta: Erlangga, 1992), 97.

³ Nur Nasution, *Manajemen Mutu Terpadu (Total Quality Manajemen)* (Bojongsuka: Ghulia Indonesia, 2005), 3.

⁴ Malayu S.P. Hasibuan, *Dasar-Dasar Perbankan* (Jakarta: Bumi Aksara, 2005), 152.

syariah, proses perubahan yang baik serta lingkungan dari bank agar memenuhi seluruh harapan dan mengimbangi nasabah. Fokus utama yaitu pada penerapan pelayanannya untuk bank syariah.⁵

Bank syariah merupakan salah satu lembaga yang mempunyai tugas untuk menyimpan dana bagi masyarakat tanpa adanya perbedaan apapun. Menurut UU No. 10 pada tahun 1998, pengertian dari bank yaitu salah satu badan usaha dengan tujuan menghimpun dana bersumber dari masyarakat dengan bentuk simpanan dan disalurkan untuk masyarakat dalam rangka sebagai peningkatan taraf hidup.⁶ Untuk meningkatkan taraf hidup tersebut, terdapat peran dari bank syariah, Undang-undang No. 10 tahun 1998 mengenai perubahan UU No.7 pada tahun 1992 mengatur tentang adanya bank syariah, dengan memberikan landasan hukum yang kuat sebagai adanya sistem perbankan syariah.⁷

Di Indonesia, bank yang berbasis syariah adalah BSI atau disebut Bank Syariah Indonesia. Bank Syariah Indonesia merupakan bank yang mengikuti hukum Islam, bank tersebut terjadi karena adanya penggabungan (*merger*) dari 3 bank besar pada tanggal 1 Februari 2021. Penggabungan bank tersebut dilakukan oleh BNI Syariah, BRI Syariah, dan Mandiri Syariah. Sehingga Seluruh produk, akad, dan layanan telah ditetapkan sesuai dengan hukum Islam. Dengan tatacara dalam pelayanan bank menganut pada aturan Al-Qur'an dan Hadits dengan ketentuan yang berbasis syariat khususnya dalam bermuamalah secara Islam.⁸

⁵ Denis Walker, *Mendahulukan Kepuasan Pelanggan* (Pondok Cabe Pamulang: Bimapura Aksara Publisher kelompok KARISMA Publishing, 2011), 27.

⁶ JDIH BPK RI DATABASE PERATURAN, "Perubahan Atas Undang-Undang Nomor 7 Tahun 1992 Tentang Perbankan," <https://peraturan.bpk.go.id>. (diakses pada tanggal 29 November 2022, jam 14.49).

⁷ Kasmir, *Pemasaran Bank* (Jakarta: Kencana, 2005), 62.

⁸ M.Syafi'i Antonio Karmaen Perwataatmadja, *Apa Dan Bagaimana Bank Islam* (Yogyakarta: Dana Bhakti Wakaf, 1992), 1.

Peran dari pelayanan berbasis Islam bertujuan untuk meningkatkan citra dari bank syariah itu sendiri. Citra bank syariah timbul dari adanya penilaian pada kualitas pelayanan kemudian dijadikan sebagai evaluasi. Penilaian nasabah pada kualitas pelayanan dibentuk dari beberapa tingkat yang diterima (*perceived service*), dengan timbulnya tingkat pelayanan yang diharapkan (*expected service*). Agar tetap memberikan nama baik bagi bank, peran penting dari bidang jasa merupakan faktor utama, serta dapat menghadapi persaingan yang terjadi. Pada dunia perbankan masalah dari kualitas pelayanan (*service quality*) dapat menjadikan penentu dalam keberhasilan bisnis, khususnya menjadi tempat dalam menghimpun dana serta menyalurkan dana bagi masyarakat dengan tujuan keadilan, kejujuran, kemanfaatan, kebersamaan sesuai landasan hukum Islam.⁹ Islam merupakan aturan dari Allah SWT dengan tujuan untuk manusia untuk menjadi pedoman dalam hidup agar mendapatkan keselamatan dan kebaikan di dunia.¹⁰

Sehingga peran dari manajemen operasionalnya merupakan kebijakan terpenting dalam meningkatkan pelayanan Islam serta daya saing bank syariah. Peran dari pegawai *teller* serta *customer service* merupakan hal terpenting karena bagian utama dari *frontliner* bank yang berhadapan secara langsung dengan nasabah, serta proses dari pelayanan merekalah menjadi timbal balik atas semua yang dirasakan oleh nasabah. Pelayanan yang diterapkan merupakan pelayanan Islam yang baik ditunjukkan dengan kompetensi yang dimiliki oleh pegawai dengan tujuan sebagai bekal SDM dalam mengoptimalkan bank. Mempelajari seluruh kompetensi yang dimiliki berdampak baik bagi masa depan dalam pembentukan diri seorang pegawai bank. Mampu menjalankan aktivitas pekerjaan secara *continueitas* yang bertujuan membangun kinerja pegawai.¹¹

⁹ Andri Soemitra, *Bank Dan Lembaga Keuangan Syariah* (Jakarta: Kencana, 2009), 25.

¹⁰ Panji Sudono Bakti and Amin Wahyudi, "Utilitas Konsumen Muslim," *Al-Kharaj : Jurnal Ekonomi, Keuangan & Bisnis Syariah*, Volume 4, Nomor 3, (2022), 855.

¹¹ Irham Fahmi, *Manajemen Sumber Daya Manusia Teori Dan Aplikasi* (Bandung: Alfabeta, 2016), 52.

Pelayanan yang diterapkan oleh pegawai *teller* dan *customer service* pada Bank Syariah Indonesia tentunya bertujuan agar nasabah merasakan kepuasan, sehingga hal tersebut sejalan dengan prinsip dalam meningkatkan keuangan pada bank. Namun dari upaya yang telah dilakukan oleh pegawai tidaklah selalu menciptakan kepuasan nasabah atau terdapat pelayanan yang tidak sesuai prosedur, sehingga timbulnya ketidak seimbangan antara pelayanan dengan kepuasan nasabah yang terjadi. Pada Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Pembantu Magetan MT Haryono 1 *teller* memiliki tugas utama yang diterapkan yaitu memberikan pelayanan pada saat transaksi secara tunai maupun non tunai. Kemudian *customer service* juga terdapat 1, bertugas dalam pembukaan dan penutupan rekening ataupun ATM serta menampung seluruh masalah dan keluhan nasabah. Pelayanan yang diberikan tentu tidak lepas dari seluruh hukum Islam. Pelayanan berbasis Islam yang nyata terlihat yaitu pada saat *customer service* berpakaian dan berkomunikasi dengan nasabah. Untuk cara berpakaian yang sesuai dengan syariat Islam bagi perempuan yaitu mengenakan pakaian yang menutup aurat, tidak untuk berhias, tidak tembus pandang, serta tidak memperlihatkan lekuk tubuh.¹² Sehingga semua pegawai muslim harus sesuai dengan aturan ataupun prinsip dalam berpakaian menurut Islam, dengan busana yang dikenakan menutupi aurat, tidak menyerupai pakaian lawan jenis, serta tidak menerawang.¹³ Kemudian cara berkomunikasi pada saat berbincang dengan nasabah, hal utama yang dilakukan oleh *teller* dan *customer service* yaitu memberikan salam, berkata dengan kata-kata yang sopan, serta tidak lupa untuk selalu mendo'akan yang terbaik bagi kelangsungan transaksi nasabah berikutnya. Kemudian seluruh akad transaksi yang dilakukan juga harus berlandaskan dengan hukum Islam.

Pada penelitian ini berfokus pada pelayanan berbasis Islam serta kepuasan nasabah, dapat dikatakan bahwa pelayanan berbasis Islam apabila

¹² Nasarudin Umar, *Ketika Fikih Membela Perempuan* (Jakarta: Kompas, 2014), 30.

¹³ Muhammad Harits and Ely Masykuroh, "Facility and Service Analysis Kepatuhan Prinsip-Prinsip Syariah Hotel Asia Jaya Syariah Sarangan," n.d., 126.

diterapkan dengan baik oleh *customer service* dan *teller* maka akan tercipta kepuasan nasabah. Dari beberapa wawancara yang dilakukan peneliti oleh beberapa nasabah yaitu sebagai berikut. Menurut Erdina Pangestika yang merupakan nasabah Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Pembantu Magetan MT Haryono 1 memberikan pernyataan bahwa pelayanan dari segi Islam nya sudah baik namun *teller* dan *customer service* tidak berada di tempat saat pelayanan, sehingga menyita waktu nasabah saat ingin bertransaksi.¹⁴ Dapat dilihat bahwa pegawai harus bertanggung jawab atas waktu dan tugas yang telah ditentukan dan harus dilaksanakan.¹⁵ Tanggung jawab merupakan sifat *amanah* dalam Islam yang berpengaruh dalam proses pelayanan, akan tetapi tidak seluruh nasabah merasakan hal tersebut, sehingga seberapa besar kepuasan nasabah atas pelayanan Islam yang dirasakan. Pernyataan lainnya yaitu dari ibu Leni, beliau mengatakan bahwa transaksi di *teller* sangat ramah dan tidak menggunakan biaya admin.¹⁶ Perilaku dari pegawai tersebut telah sesuai dengan yang diharapkan yaitu harus memberikan pelayanan yang ramah, sopan serta jujur sesuai dengan ketentuan dari pelayanan Bank Syariah Indonesia tanpa adanya biaya tambahan.¹⁷ Dari wawancara yang telah dilakukan oleh peneliti untuk beberapa nasabah, tidak seluruhnya merasakan pelayanan Islam yang semestinya sesuai wawancara tersebut. Sehingga seberapa besar pengaruh pelayanan Islam dari *teller* serta *customer service* dalam proses melayani untuk menciptakan rasa puas dari nasabah.

Berdasarkan penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Safitri Anggraini menghasilkan terdapat pengaruh yang signifikan serta positif atas pelayanan Islam *customer service* terhadap kepuasan nasabah.¹⁸ Penelitian tersebut sejalan dengan fenomena yang terjadi pada *customer service* atas pelayanan yang terjadi untuk menciptakan kepuasan nasabah di Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Pembantu Magetan MT Haryono 1. Kemudian penelitian

¹⁴ Erdina Pangestika, *Wawancara*, 17 Oktober 2022.

¹⁵ Johan Arifin, *Etika Bisnis Islam* (Semarang: Walisongo, 2009), 153.

¹⁶ Leni, *Wawancara*, Oktober 2022.

¹⁷ Arifin dan Johan, *Etika Bisnis Islam* (Semarang: Walisongo, 2009) 153.

¹⁸ Safitri Anggraini, "Pengaruh Pelayanan Islami Customer Service Terhadap Kepuasan Nasabah Pada Bank Riau KEPRI Cabang Syariah Pekanbaru" (Pekanbaru, 2022), i.

terdahulu yang dilakukan oleh Wiwik dengan hasil terdapat pengaruh positif dan signifikan antara kualitas pelayanan *frontliner* terhadap kepuasan nasabah.¹⁹ Dari hasil penelitian tersebut sejalan dengan kasus yang terjadi dalam meningkatkan kepuasan nasabah.

Dengan demikian proses pelayanan pada nasabah secara langsung merasakan pelayanan berbasis Islam yang terjadi pada *teller* dan *customer service*. Sehingga akan terlihat tinggi ataupun rendah pengaruh kepuasan nasabah yang dirasakan dari pelayanan yang diberikan. Hal tersebut dapat menjadi pertimbangan dalam meningkatkan pelayanan yang unggul serta baik. Berdasarkan latar belakang tersebut, peneliti tertarik melakukan penelitian dengan judul **"Pengaruh Pelayanan Berbasis Islam pada *Teller* dan *Customer Service* Terhadap Kepuasan Nasabah Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Pembantu Magetan MT Haryono 1"**.

B. Perumusan Masalah

1. Apakah pelayanan berbasis Islam pada *teller* berpengaruh terhadap kepuasan nasabah Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Pembantu Magetan MT Haryono 1?
2. Apakah pelayanan berbasis Islam pada *Customer Service* berpengaruh terhadap kepuasan nasabah Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Pembantu Magetan MT Haryono 1?
3. Apakah pelayanan berbasis Islam pada *teller* dan *customer service* berpengaruh secara simultan terhadap kepuasan nasabah Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Pembantu Magetan MT Haryono 1?

C. Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah diatas, maka tujuan penelitian ini adalah:

¹⁹ Wiwik, "Pengaruh Kualitas Pelayanan Frontliner (Customer Service, Teller, Dan Security) Terhadap Kepuasan Nasabah Bertransaksi Di Perbankan" *Skripsi* (Medan, niversitas negeri Islam Sumatera Utara, 2017), 4.

1. Untuk menguji dan menganalisis pelayanan berbasis Islam pada *teller* berpengaruh terhadap kepuasan nasabah Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Pembantu Magetan MT Haryono 1.
2. Untuk menguji dan menganalisis pelayanan berbasis Islam pada *Customer Service* berpengaruh terhadap kepuasan nasabah Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Pembantu Magetan MT Haryono 1.
3. Untuk menguji dan menganalisis pelayanan berbasis Islam pada *teller* dan *customer service* berpengaruh secara simultan terhadap kepuasan nasabah Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Pembantu Magetan MT Haryono 1.

D. Manfaat Penelitian

Terdapat beberapa manfaat yang diharapkan peneliti pada penelitian ini, diantaranya:

1. Manfaat teoritis

Untuk memberikan wawasan yang lebih mengenai pelayanan berbasis Islam pada *teller* dan *customer service* terhadap kepuasan nasabah di Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Pembantu Magetan MT Haryono 1.

2. Manfaat praktis

- a. Dapat dijadikan sebagai sarana dalam meningkatkan kualitas pelayanan berbasis Islam pada Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Pembantu Magetan MT Haryono 1 untuk kepuasan nasabah.
- b. Meningkatkan pelayanan berbasis Islam utamanya pada *teller* dan *customer service* dari pegawai Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Pembantu Magetan MT Haryono 1 untuk meningkatkan kepuasan nasabah.
- c. Nasabah dari Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Pembantu Magetan MT Haryono 1 merasakan kepuasan dalam bertransaksi dan penerapan layanan yang berbasis Islam.

E. Sistematika Pembahasan

Agar penelitian ini mudah dipahami serta dapat tersusun secara sistematis, sehingga peneliti menyusun beberapa bab sebagai berikut:

BAB I :Pendahuluan, pada bab ini menjelaskan mengenai latar belakang, rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, serta sistematika pembahasan.

BAB II :Pada bab ini menjelaskan mengenai landasan teori, penelitian terdahulu, kerangka berfikir, serta hipotesis. Untuk bagian landasan teori memaparkan mengenai deskripsi variabel, yaitu pelayanan berbasis Islam pada *teller*, berbasis Islam pada *customer service* dan kepuasan nasabah. Kemudian penjabaran mengenai penelitian terdahulu, kerangka berfikir, dan hipotesis dari penelitian ini.

BAB III :Metode penelitian, memaparkan mengenai rancangan penelitian, variabel penelitian dan definisi operasional, populasi dan sampel, jenis dan sumber data, metode pengumpulan data, metode pengolahan dan analisis data.

BAB IV :Hasil dan pembahasan, pada bab ini memaparkan hasil dari instrumen penelitian (validitas serta reliabilitas), pengujian deskripsi, pengujian hipotesis dengan uji regresi linier berganda, uji asumsi klasik, uji t dan F, dan hasil dari pembahasan.

BAB V :Penutup, pada bagian bab ini menjelaskan mengenai kesimpulan dari hasil penelitian dan hasil dari pembahasan yang sesuai dengan rumusan masalah dan tujuan penelitian. Untuk saran yaitu memaparkan ajakan kepada instansi terkait atau pembaca agar dapat dijadikan sebagai tambahan wawasan terkait hal yang sama dan sumber kajian bagi peneliti berikutnya.

BAB II

LANDASAN TEORI

A. Deskripsi teori

1. Kepuasan Nasabah

a. Pengertian Kepuasan

Pengertian kepuasan menurut Philip Kotler, kepuasan yaitu sebuah perasaan kecewa ataupun bahagia dari seseorang yang timbul setelah merasakan proses kinerja yang diharapkan.¹

Pengertian lain kepuasan dari Lovelock pada bukunya yang berjudul pemasaran jasa pada tahun 2010 mendefinisikan kepuasan yaitu penilaian pada suatu perilaku yang tercipta setelah konsumen merasakan pelayanan. Nasabah dikatakan puas karena pengaruh dari nilai, pelayanan serta kualitas.²

Pada buku yang telah di ciptakan oleh Murti Sumarni dengan judul manajemen pemasaran bank pada tahun 2002 memaparkan bahwa definisi dari kepuasan nasabah adalah tingkatan dari perasaan seseorang setelah merasakan dan membandingkan hasil dari kinerja yang dirasakan dari nasabah pada harapan.³

b. Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Nasabah

Terdapat lima faktor yang mempengaruhi kepuasan nasabah, yaitu diantaranya sebagai berikut:

1) Kualitas dari produk

Penawaran produk kepada nasabah, merupakan produk yang berkualitas unggul. Jika kualitas dari produk tersebut unggul, nasabah akan merasakan rasa puas setelah menggunakan produk tersebut.

¹ Philip Kotler, *Manajemen Pemasaran: Analisis, Perencanaan, Implementasi Dari Kontrol*, (Jakarta: Prenhallindo, 1997), 77.

² Lovelock, *Pemasaran Jasa*, (Jakarta: Erlangga, 2010), 74.

³ Murti Sumarni, *Manajemen Pemasaran Bank* (Yogyakarta: Liberty, 2002), 226.

2) Kualitas pelayanan

Kualitas pelayanan yang diterapkan berpacu pada tiga aspek, yaitu aspek teknologi, sistem, dan manusia. Aspek manusia merupakan faktor utama yang sangat penting sebesar 70% bagi suatu perusahaan. pegawai yang berada di perbankan diwajibkan memiliki sikap yang baik.

3) Harga

Nasabah yang mencari harga murah dalam satu produk ataupun jasa terbaik akan merasakan *value of money* begitu tinggi, penerapan harga tidak menjadi acuan bagi nasabah yang peka terhadap kualitas. Harga dan kualitas terkadang tidak dapat memberikan keunggulan dalam persaingan pada kepuasan nasabah, sebab faktor tersebut mudah untuk ditiru ataupun diikuti.

4) Hubungan antara biaya dan produk ataupun jasa

Nasabah akan merasakan kepuasan jika barang ataupun jasa yang diinginkan tidak mahal, efisien, serta nyaman pada saat pelayanan dan mendapatkan produk.

5) Faktor emosi

Nasabah akan merasa bangga dan meyakinkan kepada orang lain bahwa, apabila menggunakan produk atau jasa yang cenderung mempunyai tingkat kepuasan yang lebih tinggi. Kepuasan yang diperoleh bukan karena kualitas dari produk ataupun jasa, tetapi dari nilai sosial dan kesan yang membuat nasabah menjadi puas.⁴

Kemudian terdapat tiga faktor lainnya yang mempengaruhi adanya kepuasan nasabah, yaitu diantaranya sebagai berikut:

1) Kesesuaian harapan

Merupakan tingkat kesesuaian antara kinerja jasa yang diharapkan dan dirasakan oleh nasabah.

⁴ Hendy Irawan, *Kepuasan Pelayanan Jasa* (Jakarta: Erlangga, 2004), 37.

2) Minat berkunjung kembali

Merupakan kesediaan nasabah untuk berkunjung kembali atau melakukan pemakaian ulang terhadap jasa terkait.

3) Kesediaan merekomendasikan.

Merupakan kesediaan nasabah untuk merekomendasikan jasa yang telah dirasakan kepada teman dan keluarga.⁵

c. Metode Pengukuran Kepuasan Nasabah

Selain memperhatikan faktor dari kepuasan nasabah, metode dalam mengetahui kepuasan nasabah juga perlu diperhatikan bagi suatu bank karena bertujuan melihat tingkat kepuasan dari nasabah. Beberapa metode yang diterapkan yaitu sebagai berikut:

- 1) Menerapkan sistem saran dan keluhan (*complaint and suggestion system*) dengan beberapa cara, yaitu menyediakan kotak saran serta menyediakan secara tidak langsung melalui sistem dengan bantuan telepon, surat, dan kartu komentar. Sehingga dapat melihat letak kekurangan kemudian mengevaluasi pelayanan tersebut.
- 2) Survei pada kepuasan nasabah (*customer satisfaction systems*), cara yang dilakukan yaitu wawancara secara langsung dengan nasabah yang bersangkutan atau dapat juga mengevaluasi melalui pengisian angket pertanyaan.
- 3) Pembeli bayangan atau disebut sebagai *ghost shopping*, bank memilih seseorang dari level manajemen sendiri dengan melakukan pembelian ke perusahaan sendiri maupun perusahaan lain. Kemudian akan melaporkan kelemahan dan keunggulan seluruh petugas yang sedang melayani. Hal tersebut menjadi pertimbangan dalam mencari jawaban pada saat pelayanan.
- 4) Menganalisis nasabah yang hilang (*lost customer analysis*), upaya yang dilakukan pegawai yaitu menghubungi setelah itu

⁵ Tjiptono, *Pemasaran Jasa* (Yogyakarta: Andi, 2014), 101.

menanyakan mengapa berhenti. Nasabah yang berpindah ke bank lain sudah tidak dapat diatasi.⁶

2. Pelayanan Berbasis Islam

a. Pengertian Pelayanan

Menurut Kotler, pelayanan adalah setiap tindakan atau kegiatan yang dapat ditawarkan oleh satu pihak kepada pihak lain, yang pada dasarnya tidak berwujud dan tidak mengakibatkan kepemilikan apapun.⁷

Pengertian lain menurut R.A Supriyono dalam bukunya yang berjudul manajemen strategi dan kebijaksanaan pada tahun 1999 bisnis mendefinisikan pelayanan yaitu suatu kegiatan yang diciptakan sekumpulan pihak berhubungan dengan pelanggan berkepentingan atas permintaannya agar dilayani serta menciptakan kesan berbeda.⁸

Selanjutnya pengertian pelayanan menurut Malayu Hasibuan di buku yang berjudul dasar-dasar perbankan pada tahun 2005 memaparkan pengertian pelayanan (*service*) adalah pada saat proses pelayanan bertujuan untuk memberikan manfaat dari satu pihak ke pihak lain namun tidak terlihat atau tidak berwujud dengan tanpa menimbulkan kepemilikan namun suatu produksinya dikatakan dapat dan tidak berpengaruh dengan produk fisik.⁹

Agar mencapai tingkat pelayanan tertinggi setiap karyawan harus memiliki keterampilan tertentu, penampilan yang baik dan menarik, berperilaku ramah, memberikan gairah kerja serta sikap selalu siap untuk melayani, tenang dalam melayani, tidak merasa tinggi hati karena dibutuhkan, menguasai pekerjaannya baik tugas yang berkaitan di bagian atau departemen nya juga bagian lainnya, berkomunikasi

⁶ Ibid 146-150.

⁷ Fajar Laksana, *Manajemen Pemasaran* (Yogyakarta: Graha Ilmu, 2018), 85.

⁸ R.A Supriyono, *Manajemen Strategi Dan Kebijakan Bisnis* (Yogyakarta: BPFEUGM, 1999), 300.

⁹ Malayu Hasibuan, *Dasar-Dasar Perbankan* (Jakarta: PT.Bumi Aksara, 2005), 152.

dengan baik, memahami bahasa tubuh konsumen, dan menangani keluhan konsumen secara profesional.¹⁰

Layanan yang tidak baik bisa berdampak fatal untuk suatu perbankan cepat atau lambat, jika layanan yang diperoleh nasabah buruk, maka nasabah bisa meninggalkan perusahaan. Kriteria pelayanan yang buruk yaitu:

- 1) Membuat nasabah menunggu lama, selalu terlambat, tidak menghargai waktu nasabah
- 2) Tidak menepati janji
- 3) Merasa akrab dan melewati batasan
- 4) Kurangnya keterampilan komunikasi
- 5) *Service* tidak stabil, terkadang baik, terkadang buruk.
- 6) Staff terlalu sering berganti
- 7) Kurangnya kemampuan untuk menangani keluhan
- 8) Tidak mengucapkan terima kasih setelah transaksi
- 9) Tidak memiliki keterampilan penjualan¹¹

b. Berbasis Islam

Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI), berbasis memiliki artian dasar atau berdasarkan sedangkan Islam diambil dari bahasa Arab yaitu *salima*, yang memiliki arti selamat, sentosa, serta damai. Sehingga dapat dikatakan bahwa Islam bertujuan untuk menciptakan kedamaian, selamat, serta sentosa dan diartikan juga sebagai patuh, tunduk, serta taat. Bagi seseorang yang memiliki sifat tersebut dapat dikatakan sebagai orang yang beragama Islam, yaitu orang yang tunduk terhadap syariat Islam.¹²

Menurut ensiklopedi Islam, pelayanan Islam merupakan semua yang mewajibkan dalam cara kerja sesuai dengan syari'ah. Sehingga pada

¹⁰ Widodo, *Metodologi Penelitian Populer & Praktis* (Jakarta: PT Raja Grafindo Persada, 2017), 51.

¹¹ Ivonne Wood, *Layanan Pelanggan*, (Yogyakarta: Graha Ilmu, 2009), 9.

¹² Drs. Muhammad Alim, M. Ag, *Pendidikan Agama Islam Upaya Pembentukan Pemikiran Dan Kepribadian Muslim* (Bandung: PT Remaja Rosdakarya, 2011), 91.

Menurut Muhammad Syakira Sula dalam bukunya yang berjudul asuransi syariah pada tahun 2004 memberikan pernyataan sesuai dengan sabda Rasulullah, "*Sayyidul kaum khadimuhum*", dengan artian, pengurus atau pelayanan masyarakat. Sehingga pelayanan Islam dalam pengertian yang luas yaitu suatu perusahaan dibidang bisnis berhubungan dengan proses pelayanan, berkewajiban memberikan pelayanan yang berstruktur kepada masyarakat dan pelayanan (khitmah) yaitu masuk dalam bagian terpenting berdasar pada muamalah Islami.¹⁴

وَقُلْ لِّمَنْ لَّنْ عِزٌّ فَإِنَّ لَّنْ عِزًّا
يَا أَيُّهَا الَّذِينَ آمَنُوا أَلَا يَعْلَمُ
أَنَّ اللَّهَ يَبْطِئُ الْعَذَابَ
عَنِ الْكَافِرِينَ أَفَلَا يَتَذَكَّرُونَ
يَا أَيُّهَا الَّذِينَ آمَنُوا أَلَا يَعْلَمُ
أَنَّ اللَّهَ يَسْرِعُ الْعَذَابَ
عَنِ الْكَافِرِينَ أَفَلَا يَتَذَكَّرُونَ
يَا أَيُّهَا الَّذِينَ آمَنُوا أَلَا يَعْلَمُ
أَنَّ اللَّهَ يَسْرِعُ الْعَذَابَ
عَنِ الْكَافِرِينَ أَفَلَا يَتَذَكَّرُونَ

Anjuran dari Allah SWT bahwa untuk seluruh umatnya untuk memberikan pelayanan yang baik dari segi mengatasi seluruh masalah dan keluhan nasabah. Dan agar tidak tersesat ke jalan setan yang mengarahkan kepada pertengkaran. Allah selalu mengingatkan kepada hambanya mengenai larangan untuk memunculkan pertengkaran, perselisihan, dan permusuhan.

¹³ Muhammad, *Pengantar Akutansi Syria 'ah* (PT.Gramedia Pustaka, 1999), 99.

¹⁴ Muhammad Syakira Sula, *Asuransi Syariah* (Jakarta: Gema Insani, 2010), 764.

¹⁵ Departemen Agama RI, *Al-Qur'an Dan Terjemahnya* (Bandung: PT. Sygma Examedia Arkanleema, 2010).

Nabi Muhammad SAW menunjukkan fitrahnya mengenai perilaku pegawai dalam bekerja, diantaranya:

- 1) *Shiddiq* memiliki arti kejujuran, jujur yang berdasar kepercayaan, perkataan, dan perilaku menganut tentang hukum Islam. Perilaku jujur sangat perlu di wujudkan dalam bidang bisnis sebagai integritas pada pedoman layanan.
- 2) *Istiqomah* yaitu, menjaga nilai-nilai keimanan pada diri seseorang pada saat mengalami cobaan ataupun rintangan. *Istiqomah* bertujuan untuk menanamkan tekad yang kuat pada dirinya serta kekuatan agar mendapatkan hasil yang memuaskan.
- 3) *Fathanah* adalah komunikasi yang baik dan pintar pada seseorang, serta menunjukkan contoh yang baik pada orang lain ketika melakukan seluruh ketentuan Islam.
- 4) *Tabligh* yang ditunjukkan adalah mengenai kesabaran, kebijaksanaan, pendapat, dan *persuasive* sehingga menumbuhkan hubungan yang erat dan jelas.
- 5) *Amanah* diartikan sebagai rasa tanggung jawab pada saat melakukan seluruh kewajiban. Perwujudan dari *amanah* yaitu mengenai kejujuran, keterbukaan, ihsan yang baik, dan pelayanan optimal untuk segala hal.¹⁶

Penerapan fitrah Nabi Muhammad SAW tersebut diterapkan secara nyata dalam dunia kerja, terdapat 6 sifat yang perlu dilakukan pegawai bank dalam menjalankan pelayanan berbasis Islam, diantaranya:

- 1) Bertanggung jawab serta dapat dipercaya
Mampu dalam mengampu seluruh tanggung jawab atas tugas yang diberikan, serta dapat dipercaya.
- 2) Jujur

Jujur merupakan suatu perilaku yang membicarakan secara fakta, apa adanya, tidak mengingkari janji dan tidak berbohong.

¹⁶ Hafidhuddin, *Manajemen Syariah Dalam Praktik* (Jakarta: Gema Insani, 2003), 71.

3) Menepati Janji

Dalam dunia perbankan yang besyariat Islam harus menanamkan memenuhi kesepakatan antara nasabah dan pegawai.

4) Tidak menipu

Tidak diperbolehkan menipu nasabah ataupun konsumen.

5) Melayani pelayanan dengan rendah hati

Pada saat melayani nasabah harus menanamkan sikap yang rendah hati, sopan, ramah serta murah senyum.

6) Tidak melupakan akhirat

Ketika seseorang sedang menjalankan bisnis, tidak melupakan urusan akhirat seperti halnya tidak meninggalkan kewajiban sholat saat sudah waktunya.¹⁷

Nabi Muhammad SAW telah menerapkan fitrah menjadi pekerja yang baik, kemudian pelaksanaan pelayanan berbasis Islam pada bank syariah diperlukan perilaku yang terpuji dari diri seseorang, agar nasabah dan pegawai saling menghargai satu sama lain dan nasabah merasakan nyaman serta kepuasan dalam bertransaksi. Berikut merupakan penerapan perilaku yang baik pada saat pelayanan:

- 1) *Ihsan*, yaitu segala perbuatan yang dilakukan oleh seseorang dengan berbuat baik serta menjauhi dari segala dosa. Allah SWT memberikan anugerah kenaikan kepada para hambanya melalui kehormatan, pengetahuan, dan kekayaan tubuhnya. Perilaku yang baik salah satunya ketika berkata baik atau dengan tindakan terpuji kepada seseorang yang telah berbuat sebaliknya.
- 2) *Tasyir*, adalah memberikan pelayanan kepada masyarakat, haruslah mempertimbangkan dari berbagai aspek yang dapat mempermudah proses mencari rezeki bagi umat Islam.
- 3) *Itqan*, dari segi harfiah diartikan sebagai menyempurnakan sesuatu. Namun dari sudut pandang lain itqan juga diartikan sebagai melebihi

¹⁷ Johan Arifin, *Etika Bisnis Islam* (Semarang: Walisongo, 2009), 153.

tujuan. Pada segi pemasaran itqan memiliki arti sebagai pencapai atau dapat disebut melebihi tujuan. Pada dunia kerja itqan yaitu cara yang dilakukan oleh seseorang mengenai pekerjaannya bisa selesai, rapi, tuntas, serta tidak memunculkan masalah lain.

- 4) *Samanah*, yaitu memiliki banyak arti di dalam berbagai bahasa, diartikan sebagai toleransi dan kebahagiaan bagi seseorang.
- 5) *Ash-Shiddiq*, adalah perkataan yang benar dan nyata, atau bisa disebut kejujuran. Sehingga kejujuran disebut sebagai nilai moral yang sangat fundamental dalam mencapai keridhaan Allah SWT ketika mengamalkan mengenai bank syariah.¹⁸

3. *Teller*

a. *Pengertian Teller*

Pengertian *Teller* dalam buku Zulkifli dan IBI pada tahun 2014 yang berjudul mengelola kualitas layanan perbankan, adalah petugas yang berada di bank serta berhadapan langsung dengan nasabah dan masyarakat setiap hari. Seorang *teller* harus memiliki sikap, cara kerja, dan perilakunya baik terhadap pelayanan nasabah, dengan tujuan menerapkan perilaku yang baik agar reputasi bank mendapat respon baik dari nasabah.¹⁹

Pengertian lain dari IBI pada buku yang berjudul *Mengelola Kualitas Layanan Perbankan* tahun 2014, *Teller* juga diartikan sebagai petugas bank yang berada di bagian *front line banking hall* serta mengerjakan seluruh kegiatan transaksi secara langsung kepada nasabah, dalam 2 bentuk yaitu untuk penarikan ataupun penerimaan secara tunai dan bisa non tunai kemudian dimasukkan kepada sistem bank.²⁰

Penerapan sistem dari *teller* yaitu serangkaian pekerjaan yang

¹⁸ Rafidah, "Kualitas Pelayanan Islami Pada Perbankan Syariah," *In Nalar Fiqh: Forum Kajian Hukum Keluarga*, Volume 10, Nomor. 2 (2014): 121.

¹⁹ Ikatan Bankir Indonesia Zulkifli Zaini, *Mengelola Kualitas Layanan Perbankan* (Plaza Bapindo: Menara Mandiri, 2014), 3.

²⁰ Ikatan Bankir Indonesia, *Megelola Kualitas Layanan Perbanka* (Jakarta Pusat: Gramedia Pustaka Utama, 2014), 3.

bertujuan untuk melayani nasabah pada *counter* dengan seluruh penerapan proses kerjanya ditanggung oleh *teller* sendiri, kemudian prosedur yang diterapkan hampir mirip dengan *system* kasir.²¹

Peneraan *system* dari *teller* dapat dibagi menjadi beberapa jenis, yaitu diantaranya:²²

1) *Corporate Teller*

Teller berkewajiban untuk memberikan pelayanan tentang pembayaran yang dilakukan oleh nasabah dengan menerima setoran.

2) *Individual Teller*

Pada jenis ini, *teller* hanya menerima setoran dari nasabah serta melayani pembayaran yang dilakukan oleh perorangan.

3) *Foreign Exchange Teller*

Memberikan pelayanan dengan menerima setoran serta pembayaran setoran secara tunai pada valuta asing.

4) *Non Cash Teller*

Teller hanya berkewajiban untuk melaksanakan pelayanan dengan menerima setoran berupa tunai valuta asing.

5) *Express Teller*

Memberikan pelayanan yang hanya melayani pembayaran tunai dengan nominal di bawah nilai tertentu.

6) *Special Teller*

Melaksanakan pelayanan dengan melayani penerimaan setoran serta pembayaran pada nominal yang begitu besar.

7) *Mixed Transaction Teller*

Memberikan seluruh jenis transaksi kepada nasabah.

b. Tugas Teller

Selain memiliki beberapa sistem, *teller* juga memiliki beberapa tugas serta tanggung jawab yang wajib dilaksanakan, adapun tugas dan

²¹ Faisal Afif, *Strategi Dan Operasional Bank* (Bandung: PT ERESKO, 1996), 30.

²² Ibid., 31.

tanggung jawab dari *teller* yaitu sebagai berikut:²³

- 1) Melayani proses transaksi secara tunai maupun non tunai dengan seluruh warkat sesuai wewenangannya.
- 2) Memeriksa keaslian serta kebenaran dari uang tunai, surat berharga, dan bank *notes*.
- 3) Melakukan proses pembukaan validasi dengan akurat.
- 4) Memeriksa sesuai jumlah secara nyata dari uang dengan warkat transaksi yang terjadi.
- 5) Merahasiakan serta memastikan seluruh *password* yang ada pada dirinya serta tidak memperlihatkan kepada pegawai lain di bank.
- 6) Melakukan penukaran dari uang yang sudah lusuh kepada cabang di koordinator.
- 7) Menjaga seluruh keamanan, kebersihan, serta ketertiban pada saat memakai komputer.
- 8) Sangat diwajibkan untuk selalu menjaga kerapian serta kebersihan dari tempat *teller* yaitu *counter teller*.
- 9) Melakukan proses verifikasi yang terjadi antara *voucher* dengan laporan transaksi dan validasi dari *teller*.
- 10) Memproses identitas nasabah dengan akurat.
- 11) Melakukan pemeriksaan tentang keaslian dan keabsahan dari tanda tangan nasabah pada saat terjadi transaksi pengisian form.
- 12) Melakukan proses verifikasi serta memberikan tanda tangan pada saat transaksi warkat.
- 13) Menjamin keamanan dari *boks teller* serta memiliki wewenang dalam memegang kunci *boks*.

c. Tanggung jawab teller

Dalam melaksanakan tugasnya ada beberapa tanggung jawab yang harus dilaksanakan oleh *teller*, yaitu diantaranya sebagai berikut:²⁴

²³ Ikatan Bankir Indonesia, *Megelela Kualitas Layanan Perbankan* (Jakarta Pusat: Gramedia Pustaka Utama, 2014), 5.

²⁴ Ibid, 6.

- 1) Melaksanakan proses pelayanan kepada nasabah yang akan melakukan transaksi setor tunai, tarik tunai, transfer, dan transaksi lainnya dengan teliti dan cepat.
- 2) Selalu menjaga kebersihan serta kerapian tempat kerja.
- 3) Selalu menjaga kerahasiaan data dari nasabah ataupun nasabah.
- 4) Mematuhi seluruh peraturan yang telah ditetapkan oleh bank.
- 5) Harus dapat menjaga seluruh keamanan seluruh alat identitas *teller* diantaranya *password*, *user-ID*, dan kunci *cash box*.

d. Etika Teller

Dalam melaksanakan tugas, sistem, serta tanggung jawab pada *teller*, etika juga harus diterapkan dalam memberikan kesan yang baik pada pelayanan yang dilakukan. Etika tersebut yaitu sebagai berikut:²⁵

1) Penampilan *teller*

Sebagai *teller* yang bekerja di bank syariah, tentunya harus memperhatikan baju yang dikenakan sesuai dengan hukum Islam. Menggunakan baju yang tidak menonjolkan lekuk tubuh, serta menggunakan seragam ketika sedang pelayanan agar menampilkan ciri dan kesan yang lebih dari nasabah.

2) Menciptakan kepribadian yang menarik

Harus menerapkan sikap yang ramah, terhormat, serta bersahabat kepada nasabah.

3) Kualitas pelayanan

Memberikan kualitas pelayanan yang cepat dan akurat, sehingga tidak memberikan kesan nasabah menunggu lama dalam proses pelayanan.

4) Merahasiakan data

Harus menjaga rahasia bank ataupun data yang rahasia dari nasabah.

²⁵ Faisal Afif, *Strategi dan Operasional Bank* (Bandung: PT ERESKO, 1996), 34.

4. *Customer Service*

a. *Penegrtian Customer Service*

Pengertian secara umum menurut Kasmir dalam bukunya yang berjudul etika *customer service* pada tahun 2011, yaitu pada setiap kegiatan yang ditunjukkan oleh *customer service* bertujuan untuk memberikan kepuasan nasabah dengan adanya pelayanan yang diberikan serta menampung seluruh masalah ataupun keluhan nasabah.²⁶

Pengertian lain dari *customer service* menurut Suharto pada bukunya yang berjudul *customer service* dalam bisnis jasa transportasi pada tahun 2009, yaitu seni dan ilmu mengenai pelayanan bagi nasabah yang diperuntukkan untuk bank, bertujuan sebagai peran utama dalam tugas melayani nasabah pada suatu perusahaan atau bank.²⁷

b. *Tugas Customer Service*

Peran paling utama dari *customer service* yaitu dapat melayani nasabah, namun demikian terdapat beberapa tugas dari *customer service*, yaitu sebagai berikut:²⁸

- 1) Memberikan pelayanan kepada nasabah mengenai informasi produk bank syariah, produk jasa, serta seluruh persyaratan yang perlu dipenuhi seluruhnya oleh nasabah.
- 2) Pada pembukaan rekening, memberikan pelayanan tahap pertama mengenai administrasi.
- 3) Terus menjaga hubungan baik dengan nasabah, adapun ketika sedang memberikan informasi.

Selain 3 tugas yang dilakukan oleh *customer service* tersebut, terdapat beberapa tugas lain yang agar dapat menciptakan kepuasan dalam pelayanan bank. Tugas-tugas tersebut yaitu sebagai berikut:

²⁶ Kasmir, *Etika Customer Service* (Jakarta: Raja Grafindo Persada, 2011), 180.

²⁷ Suharto Abdul Majid, *Customer Service Dalam Bisnis Jasa Transportasi* (Jakarta: PT Raja Grafindo Persada, 2009), 4–5.

²⁸ Faisal Afif, *Strategi dan Operasional Bank* (Bandung: PT ERESKO, 1996), 29.

- 1) Berperan sebagai *receptionist* atau penerima tamu, dapat dipastikan demikian karena tugas dari *customer service* yaitu melayani nasabah dengan langkah pertama menunjukkan perilaku yang ramah, sopan tenang, memberikan rasa simpati, menarik, menyenangkan, serta dapat berbicara dengan kata-kata yang lembut dan mudah dipahami.
- 2) Sebagai *deskman* atau bisa disebut sebagai orang yang melayani berbagai macam aplikasi dengan memberikan pelayanan mengenai informasi serta melakukan pengisian data dari nasabah.
- 3) Berperan sebagai *counter relation officer* atau disebut sebagai orang yang menjaga hubungan baik dengan semua nasabahnya. Dengan melakukan komunikasi secara bertahap kemudian menunjukkan seluruh promo yang tersedia agar menarik nasabah agar tetap senantiasa menggunakan produk ataupun layanan yang di bank.
- 4) Sebagai komunikator pada bagian yang berperan dalam menghubungi nasabah serta senantiasa membagikan informasi yang lebih mengenai bank tersebut.
- 5) Berperan sebagai *salesman* atau orang yang menawarkan dan menjual produk yang di bank. kemudian sebagai *cross selling* yaitu berkomunikasi dengan nasabah secara baik. Dengan nasabah baru kemudian menjelaskan seluruh kekurangan yang dirasa nasabah mengenai pengetahuan terhadap pelayanan di bank.²⁹

c. Etika Customer Service

Selain beberapa tugas yang wajib dilakukan oleh *customer service*, terdapat etika yang harus dilakukan agar pelayanan menjadi lebih memuaskan bagi nasabah, beberapa etika bagi *customer service* dalam melayani nasabah yaitu sebagai berikut:

²⁹ Kasmir, *Pemasaran Bank* (Jakarta: Prenada Media Group, 2004), 203.

- 1) Mengucapkan salam sesuai dengan kaidah Islam saat bertemu dengan seseorang, yaitu mengucapkan kata *Assalamualaikum warahmatullahi wabarakatuh*.
- 2) Nasabah yang berada di depan *customer service* mempersilahkan untuk duduk ditempat duduk yang telah disediakan.
- 3) Menyapa nasabah dengan memberikan senyuman yang ramah.
- 4) Menanyakan kepada nasabah mengenai keperluan yang dibutuhkan dengan sopan.
- 5) Meminta maaf saat pengisian formulir atau menanyakan sesuatu kepada nasabah.
- 6) Setelah keperluan nasabah selesai harus mengucapkan salam, terimakasih, dan tidak lupa mendo'akan nasabah agar transaksi berikutnya lancar serta selamat sampai tujuan.³⁰

Beberapa penerapan etika lainnya yang dilakukan oleh *customer service*, yaitu sebagai berikut:

- 1) Perilaku dan sikap

Menunjukkan sikap serta perilaku menjadi pribadi yang baik dan ramah.

- 2) Penampilan

Secara keseluruhan menampilkan gerak, berpakaian, serta perilaku yang tidak berdampak negatif bagi nasabah ataupun menyinggung.

- 3) Cara berpakaian

Pada bank syariah, cara berpakaian harus sesuai dengan hukum Islam yang berlaku, menggunakan pakaian seragam tertutup sesuai dengan jadwal yang telah ditetapkan.

- 4) Saat berkomunikasi

Saat berbicara dengan nasabah pegawai berkomunikasi dengan sigap dan tidak bertele-tele.

³⁰ Ibid., 176-177.

5) Perilaku

Pada saat melihat nasabah, pandangan mata serta pergerakan tangan harus tertuju kepada nasabah.

6) Cara bertanya

Pegawai menggunakan intonasi yang lembut kemudian harus kreatif agar konsumen tertarik saat komunikasi berlangsung.³¹

B. Kajian Pustaka

Sebagai penunjang penelitian ini, peneliti memaparkan beberapa kajian pustaka yang ditemukan sesuai judul terkait. Berikut merupakan penelitian terdahulu berupa beberapa skripsi dan jurnal pada tahun 2018 hingga 2023, terkait dengan penelitian yang saya lakukan:

Tabel 2.1

Penelitian Terdahulu

No	Nama, Judul, dan Tahun	Variabel	Hasil	Persamaan dan Perbedaan
1.	Engkar “Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Bank Syariah di DKI Jakarta, 2018 ³² ”	Variabel Independen: Kualitas Pelayanan Variabel Dependen: Kepuasan Nasabah.	Hasil penelitian ini yaitu hanya menggunakan model <i>Carter</i> , model yang dikembangkan dari konsep parasuraman (5 variabel kualitas pelayanan) dengan	Persamaan dari penelitian ini yaitu pada variabel kepuasan nasabah dan perbedaannya tidak membahas mengenai variabel <i>teller</i> dan <i>customer service</i> .

³¹ Kasmir, *Etika Customer Service* (Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada, 2006), 81-83.

³² Engkar, “Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Bank Syariah Di DKI Jakarta,” *Jurnal Akuntansi Dan Manajemen* Volume 14, Nomor. 1 (April 1, 2018): 25.

			tambahan variabel Kepatuhan terhadap Hukum Islam. Dan Penelitian ini juga hanya menggunakan sampel yang terbatas.	
2.	Jefrizal, “Pengaruh Pelayanan <i>Customer Service</i> Terhadap Kepuasan Nasabah pada Bank Muamalat Indonesia (BMI) KCP Payakumbuh (Studi kasus : Bank Muamalat Indonesia (BMI) KCP Payakumbuh), 2018”³³	Variabel Independen: Pelayanan <i>Customer Service</i> Variabel Dependen: Kepuasan Nasabah.	Berdasarkan penelitian yang dilakukan oleh peneliti, maka dapat dihasilkan, bahwasannya variabel Independen pelayanan <i>Customer Service</i> mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap variabel dependen kepuasan	Persamaan ditunjukkan pada variabel kepuasan nasabah dan perbedaannya terletak pada penelitian tersebut tidak membahas mengenai pelayanan berbasis islam pada <i>customer service</i>.

³³ Jefrizal, “Pengaruh Pelayanan *Customer Service* Terhadap Kepuasan Nasabah Pada Bank Muamalat Indonesia (BMI) KCP Payakumbuh (Studi Kasus : Bank Muamalat Indonesia (BMI) KCP Payakumbuh)” (Bukittinggi, IAIN Bukittinggi, 2018), 79.

			nasabah pada Bank Muamalat Indonesia (BMI) KCP Payakumbuh.	
3.	Yulianti, “Pengaruh Pelayanan <i>Teller</i> dan <i>Customer Service</i> Terhadap Kepuasan Nasabah di Bank Muamalat Kantor Cabang Palangka Raya, 2019” ³⁴	Variabel Independen: pelayanan <i>Teller</i> dan <i>Customer Service</i> . Variabel Dependen: Kepuasan Nasabah	Hasil dari penelitian tersebut menunjukkan bahwa variabel independen pelayanan <i>teller</i> dan pelayanan <i>customer service</i> terhadap variabel dependen kepuasan nasabah sama-sama berpengaruh secara signifikan.	Persamaan dari penelitian ini terletak pada variabel independen yaitu <i>teller</i> dan <i>customer service</i> serta variabel dependen kepuasan nasabah. Perbedaan yaitu penelitian ini konteks pembahasannya tidak meneliti mengenai prinsip Islam pada <i>teller</i> dan <i>customer service</i> .
4.	Try Ramdhani Rachmat, “Pengaruh	Variabel Independen:	Hasil dari penelitian tersebut	Persamaan yang ditunjukkan pada penelitian ini

³⁴ Yulianti, “Yulianti, Pengaruh Pelayanan *Teller* Dan *Customer Service* Terhadap Kepuasan Nasabah Di Bank Muamalat Kantor Cabang Palangka Raya, *Skripsi*” (Palangka Raya, IAIN Palangka Raya, 2019), 76.

	Kualitas Pelayanan <i>Frontliner</i> Terhadap Kepuasan Nasabah PT Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk. Cabang Parepare (Analisis Manajemen Syariah), 2019” ³⁵	Pelayanan <i>Frontliner</i> Variabel Dependen: Terhadap Kepuasan.	menunjukkan variabel independen kualitas pelayanan <i>teller</i> dan <i>customer service</i> sangat berpengaruh domain variabel dependen terhadap kepuasan nasabah.	adalah variabel kepuasan nasabah. Kemudian perbedaannya penelitian ini tidak membahas mengenai penelitian pelayanan berbasis islam.
5.	Armawati “Analisis Layanan Terhadap Tingkat Kepuasan Nasabah pada Bank BNI Syariah Cabang Makassar, 2019.” ³⁶	Variabel Independen: Layanan Variabel Dependen: Kepuasan Nasabah.	Hasil penelitian ini yaitu layanan berpengaruh terhadap tingkat kepuasan nasabah pada Bank BNI Syariah cabang Makassar. Dimana layanan memiliki pengaruh positif terhadap	persamaan penelitian ini terletak pada variabel kepuasan nasabah dan perbedaan pada penelitian ini adalah tidak terdapat variabel <i>teller</i> dan <i>customer service</i> .

³⁵ Try Ramdhani Rachmat, “Pengaruh Kualitas Pelayanan Frontliner Terhadap Kepuasan Nasabah PT Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk. Cabang Parepare (Analisis Manajemen Syariah)” (Parepare:, IAIN Parepare, 2019), 75.

³⁶ Armawati, “Analisis Layanan Terhadap Tingkat Kepuasan Nasabah Pada Bank BNI Syariah Cabang Makassar” (Makassar, Universitas Muhammadiyah, 2019), 76.

			kepuasan nasabah sebesar 65% dan sisanya dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini.	
6.	Siti Rokhani, "Pengaruh Kompetensi <i>Teller</i> dan Pelayanan Prima <i>Customer Service</i> Terhadap Kepuasan Mahasiswa FEBI IAIN Ponorogo dalam Menggunakan Tabungan Faedah di BRI Syariah KCP Ponorogo, 2019." ³⁷	Variabel Independen: Kompetensi <i>Teller</i> dan Pelayanan Prima <i>Customer Service</i> Variabel Dependen: Kepuasan Mahasiswa.	Hasil dari penelitian ini yaitu variabel independen kompetensi <i>teller</i> dan pelayanan prima <i>customer service</i> berpengaruh bersamaan secara signifikan terhadap variabel dependen kepuasan mahasiswa dalam menggunakan tabungan faedah di BRI Syariah.	Persamaan pada penelitian ini yaitu terdapat pada variabel kepuasan dan perbedaannya yaitu penelitian ini tertuju pada mahasiswa bukan nasabah.

³⁷ Siti Rokhani, "Pengaruh Kompetensi *Teller* dan Pelayanan Prima *Customer Service* Terhadap Kepuasan Mahasiswa FEBI IAIN Ponorogo Dalam Menggunakan Tabungan Faedah Di BRI Syariah KCP Ponorogo" (Ponorogo, IAIN Ponorogo, 2019), 60.

7.	Maryuni, “Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Prinsip Syariah Terhadap Kepuasan Nasabah (Studi Kasus BNI Syariah Cabang Makassar), 2020,” ³⁸	Variabel Independen: Kualitas Pelayanan dan Prinsip Syariah Variabel Dependen: Kepuasan Nasabah.	Hasil dari penelitian ini yaitu variabel independen Kualitas Pelayanan dan prinsip syariah mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap variabel dependen kepuasan nasabah.	Persamaan penelitian ini terletak pada variabel kepuasan nasabah dan perbedaan pada penelitian ini adalah tidak terdapat variabel <i>teller</i> dan <i>customer service</i> .
8.	Ryan Wahyu Perdana, “Pengaruh Kualitas Pelayanan Islami Terhadap Kepuasan Nasabah Bank Syariah Bukopin KCP Gresik, 2020” ³⁹	Variabel Independen: Kualitas Pelayanan Islami Variabel Dependen: Kepuasan Nasabah.	Analisis data tersebut menunjukkan bahwa kualitas pelayanan Islami mempunyai pengaruh secara signifikan terhadap kepuasan nasabah.	Persamaan dari penelitian ini yaitu pada variabel kepuasan nasabah. Sedangkan perbedaannya pada variabel <i>teller</i> dan <i>customer service</i> .

³⁸ Maryuni, “Pengaruh Kualitas Pelayanan Islami Terhadap Kepuasan Nasabah Bank Syariah Bukopin KCP Gresik” (Makassar, Universitas Muhammadiyah Makkasar, 2020), vii.

³⁹ Ryan Wahyu Perdana, “Pengaruh Kualitas Pelayanan Islami Terhadap Kepuasan Nasabah Bank Syariah Bukopin KCP Gresik,” *Jurnal Ekonomika Dan Bisnis Islam*, Volume 3, Nomor. 3 (2020): 196.

9.	Sefta Kurniawansyah, “Pengaruh Kualitas Pelayanan Islami Terhadap Kepuasan Nasabah Studi pada Bank Umum Syariah di Provinsi Lampung, 2020” ⁴⁰	Variabel Independen: Kualitas Pelayanan Islami Variabel Dependen: Kepuasan Nasabah	Hasil dari penelitian ini yaitu terdapat pengaruh yang positif dan signifikan serta secara bersamaan dari dimensi kualitas pelayanan Islami yang meliputi variabel <i>shariah compliance</i> , <i>assurance</i> , <i>responsiveness</i> , <i>tangible</i> , <i>empathy</i> dan <i>reliability</i> , terhadap kepuasan nasabah perbankan syariah di Provinsi Lampung.	Persamaan pada penelitian ini adalah pada variabel pelayanan Islami dan kepuasan nasabah. Sedangkan perbedaannya tidak terdapat variabel <i>teller</i> dan <i>customer service</i> .
----	--	---	--	--

⁴⁰ Sefta Kurniawansyah, “Pengaruh Kualitas Pelayanan Islami Terhadap Kepuasan Nasabah Studi Pada Bank Umum Syariah Di Provinsi Lampung” Volume 6, Nomor. 2 (Desember 2020): 205.

10.	Nita Sulistiani “Pengaruh Kualitas Pelayanan Teller Terhadap Kepuasan Nasabah Bank Syariah Indonesia KCP Rengat, 2021” ⁴¹	Variabel Independen: Pelayanan Teller Variabel Dependen: Kepuasan Nasabah.	Hasil dari penelitian tersebut menunjukkan bahwa variabel Independen kualitas pelayanan berpengaruh signifikan positif terhadap variabel dependen kepuasan nasabah Bank Syariah Indonesia KCP Rengat.	Persamaan yang sama pada penelitian ini yaitu pada variabel <i>teller</i> dan kepuasan nasabah. Kemudian perbedaannya pada penelitian ini tidak membahas mengenai variabel <i>customer service</i> .
11.	Tiara Ramadhani, “Pengaruh Pelayanan Frontliner Terhadap Kepuasan Nasabah Pada PT Bank Aceh	Variabel Independen: Pelayanan Frontliner Variabel Dependen: Kepuasan dan Loyalitas.	Hasil dari penelitian ini Hasil penelitian yang diperoleh menunjukkan bahwa variabel pelayanan frontliner berpengaruh terhadap tingkat kepuasan	Persamaan pada penelitian ini yaitu pada variabel pelayanan dan kepuasan nasabah. Perbedaannya pada penelitian ini, peneliti tidak meneliti mengenai

⁴¹ Nita Sulistiani, “Pengaruh Kualitas Pelayanan Teller Terhadap Kepuasan Nasabah Bank Syariah Indonesia KCP Rengat” (Pekanbaru, Universitas Islam Riau, 2021), 73.

	Syariah KCP Seutui, 2021” ⁴²		nasabah pada Bank Aceh Syariah KCP Seutui.	pelayanan berbasis Islam pada <i>teller</i> dan <i>customer service</i> .
12.	Fathira Rahmawati, “Pengaruh Kualitas Pelayanan Islam Frontliner Terhadap Loyalitas Nasabah Bank Riau Kepri Cabang Syariah Pekanbaru, 2022” ⁴³	Variabel Independen: Pelayanan Islam Frontliner Variabel Dependen: Loyalitas Nasabah.	Hasil dari penelitian tersebut terdapat pengaruh yang signifikan antara variabel independen kualitas pelayanan islam frontliner terhadap variabel dependen loyalitas nasabah Bank Riau Kepri Cabang Syariah Pekanbaru.	Persamaan dari yang didapati adalah untuk mengetahui variabel kualitas pelayanan Islam, dan perbedaannya berbeda pada variabel loyalitas nasabah.
13.	Safitri Anggraini, “Pengaruh Pelayanan Islami Customer Service	Variabel Independen: Pelayanan Islam Customer Service	Hasil dari penelitian ini yaitu terdapat pengaruh positif dan signifikan pelayanan Islami	Persamaan pada penelitian ini yaitu pada variabel kepuasan nasabah, kemudian

⁴² Tiara Ramadhani, “Pengaruh Pelayanan Frontliner Terhadap Kepuasan Nasabah Pada PT Bank Aceh Syariah KCP Seutui” (Banda Aceh, Universitas Islam Negeri Ar-Raniry, 2021), 17.

⁴³ Fathira Rahmawati, “Pengaruh Kualitas Pelayanan Islam Frontliner Terhadap Loyalitas Nasabah Bank Riau Kepri Cabang Syariah Pekanbaru” (Pekanbaru, 2022), 94.

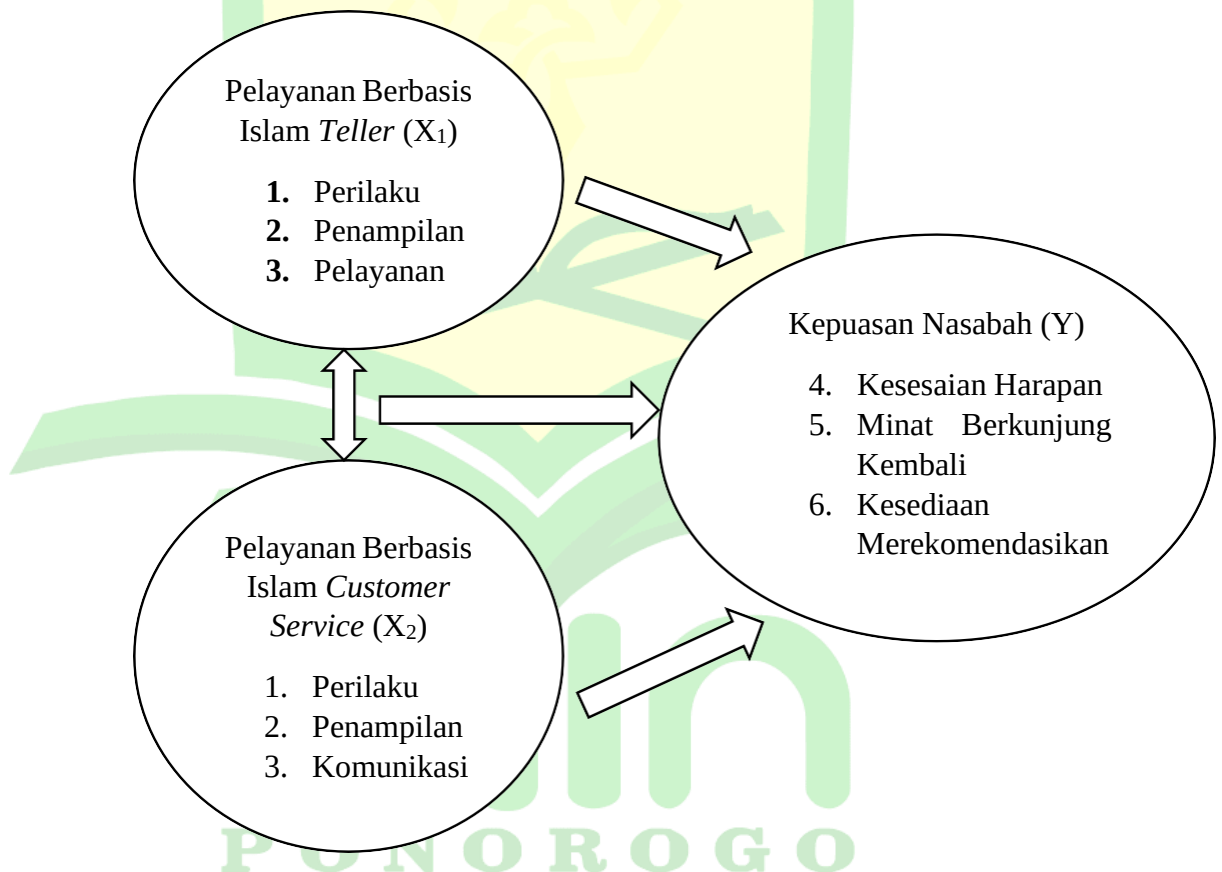
	Terhadap Kepuasan pada Bank Riau Kepri Cabang Syariah Pekanbaru, 2022” ⁴⁴	Variabel Dependen: Kepuasan Nasabah.	terhadap kepuasan nasabah pada Bank Riau Kepri Cabang Syariah Pekanbaru.	perbedaan nya tidak terdapat variabel kepuasan berbasis islam pada <i>teller</i> .
14.	Nur Alfianita “Pengaruh Kemampuan Komunikasi <i>Teller</i> Terhadap Kepuasan Nasabah (Studi Kasus di Bank BRI Cabang Kabupaten Dompu), 2022” ⁴⁵	Variabel Independen: Kemampuan Komunikasi <i>Teller</i> Variabel Dependen: Kepuasan Nasabah.	Hasil penelitian ini menunjukkan pengaruh komunikasi <i>teller</i> terhadap kepuasan nasabah sama-sama berpengaruh signifikan.	Persamaan dengan penelitian ini yaitu pada variabel <i>teller</i> dan kepuasan nasabah, sedangkan perbedaannya pada penelitian ini tidak membahas mengenai variabel Islam <i>customer service</i> .
15.	Sumarno “Pengaruh Kualitas Pelayanan <i>Customer Service</i> Terhadap Kepuasan	Variabel Independen: Kualitas Pelayanan <i>Customer Service</i> Variabel Dependen:	Hasil dari penelitian tersebut menunjukkan bahwa variabel independen kualitas pelayanan	Persamaan dengan penelitian ini yaitu pada variabel pelayanan <i>customer service</i> . Kemudian perbedaannya

⁴⁴ Safitri Anggraini, “Pengaruh Pelayanan Islami Customer Service Terhadap Kepuasan Pada Bank Riau Kepri Cabang Syariah Pekanbaru” (Pekanbaru, Universitas Islam Riau, 2022), 1.

⁴⁵ Nur Alfianita, “Pengaruh Kemampuan Komunikasi Teller Terhadap Kepuasan Nasabah (Studi Kasus Di Bank BRI Cabang Kabupaten Dompu)” (Mataram, Universitas Muhammadiyah Mataram, 2022), 7.

Nasabah pada Bank Syariah (Studi Kasus Bank BJB Syariah KCP Pabuaran), 2022 ⁴⁶	Kepuasan Nasabah.	<i>customer service</i> berpengaruh signifikan terhadap variabel dependen kepuasan nasabah.	penelitian ini tidak membahas mengenai variabel <i>teller</i> .
---	-------------------	---	---

C. Kerangka Pemikiran



Gambar 2.1

Kerangka Pemikiran

⁴⁶ Sumarno, "Pengaruh Kualitas Pelayanan Customer Service Terhadap Kepuasan Nasabah Pada Bank Syariah (Studi Kasus Bank BJB Syariah KCP Pabuaran)" Volume 3, Nomor. 1 (2022): 72.

Kerangka berpikir tersebut menjelaskan mengenai pelayanan berbasis Islam *teller* (X_1), Pelayanan berbasis Islam *customer service* (X_2) mempengaruhi kepuasan nasabah (Y). Dari pelayanan berbasis Islam yang diberikan oleh *teller* dan *customer service* menunjukkan kinerja baik pada proses pelayanan Islam, maka dapat memberikan pengaruh kepuasan kepada nasabah.

D. Hipotesis Penelitian

Hipotesis adalah seluruh jawaban yang bersifat sementara untuk pertanyaan penelitian.⁴⁷ Penyusunan ini bertujuan untuk menjadi patokan dalam mengerjakan penelitian, serta menerapkan batas-batas dari penelitian yang akan di teliti kemudian dijelaskan seluruh hubungannya dengan variabel.⁴⁸

1. Pelayanan Berbasis Islam pada *Teller* Mempengaruhi Kepuasan Nasabah

Sesuai penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Nita Sulistiani dengan judul “Pengaruh Kualitas Pelayanan *Teller* Terhadap Kepuasan Nasabah Bank Syariah Indonesia KCP Rengat”. Kualitas pelayanan merupakan faktor terpenting pada sebuah bank syariah. Dapat dikatakan demikian karena pelayanan yang baik dari *teller* mampu memberikan serta meningkatkan kepuasan atas pelayanan yang dirasakan oleh nasabah. Dalam meningkatkan citra dari sebuah bank peran dari pelayanan merupakan penunjang yang terpenting. Sesuai dengan penelitian yang dilakukan oleh Nita Sulistiani tersebut dihasilkan bahwa kualitas pelayanan *teller* berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan nasabah.⁴⁹ Sehingga pada penelitian kali ini peneliti mengemukakan hipotesis sebagai berikut:

⁴⁷ Saiffudin Azwar, *Metode Penelitian* (Yogyakarta: PT Raja Grafindo Persada, 2008), 49.

⁴⁸ Muhammad, *Metodologi Penelitian Ekonomi Islam* (Jakarta: PT Raja Grafindo Persada, 2008), 76.

⁴⁹ Nita Sulistiani, Pengaruh Kualitas Pelayanan *Teller* Terhadap Kepuasan Nasabah bank Syariah Indonesia KCP Rengat, *Skripsi* (Pekanbaru: Universitas Islam Riau, 2021), 73.

H_{a1}: Ada terdapat pengaruh pelayanan berbasis Islam pada *teller* secara positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah.

H₀₂: Tidak terdapat pengaruh pelayanan berbasis Islam pada *teller* secara positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah.

2. Pelayanan Berbasis Islam pada *Customer Service* Mempengaruhi Kepuasan Nasabah

Sesuai penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Safitri Anggraini, “Pengaruh Pelayanan Islami *Customer Service* Terhadap Kepuasan pada Bank Riau Kepri Cabang Syariah Pekanbaru. Pelayanan Islami merupakan penunjang utama bagi bank syariah dalam meningkatkan kepuasan dari nasabah. Dalam penerapan perilaku yang baik pelayanan Islami merupakan faktor utama. Pelayanan Islami dilakukan oleh petugas khususnya *customer service* yang berhadapan langsung dengan nasabah bertugas untuk memberikan informasi mengenai pelayanan serta produk dari bank syariah, bertujuan untuk memberikan kepuasan nasabah secara lebih. Sesuai dengan penelitian yang dilakukan oleh Safitri Anggraini tersebut dihasilkan bahwa pelayanan Islami *customer service* berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan nasabah.⁵⁰ Sehingga pada penelitian kali ini peneliti mengemukakan hipotesis sebagai berikut:

H_{a2}: Ada pengaruh pelayanan berbasis Islam pada *customer service* secara positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah.

H₀₂: Tidak terdapat pengaruh pelayanan berbasis Islam pada *customer service* secara positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah.

⁵⁰ Safitri Anggraini, Pengaruh Pelayanan Islami *Customer Service* Terhadap Kepuasan pada Bank Riau Kepri Cabang Syariah Pekanbaru, *Skripsi* (Pekanbaru: Universitas Islam Riau, 2022), 87.

3. Pelayanan Berbasis Islam pada *Teller* dan *Customer Service* Mempengaruhi Kepuasan Nasabah

Sesuai penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Yulianti, dengan judul “Pengaruh Pelayanan *Teller* dan *Customer Service* Terhadap Kepuasan Nasabah di Bank Muamalat Kantor Cabang Palangka Raya, 2019”. Pelayanan merupakan langkah-langkah bertujuan untuk memberikan seluruh keinginan dari konsumen secara langsung. Sehingga pelayanan merupakan faktor terpenting serta utama dalam persaingan untuk meningkatkan kepuasan nasabah. Dengan adanya pelayanan yang baik dari petugas *teller* dan *customer service* maka akan meningkatkan kepuasan dari nasabah, karena pegawai tersebut merupakan petugas yang secara langsung berhadapan dengan nasabah. Sesuai dengan penelitian yang dilakukan oleh Nita Sulistiani tersebut dihasilkan bahwa pelayanan *teller* dan *customer service* berpengaruh secara bersama-sama terhadap kepuasan nasabah.⁵¹ Sehingga pada penelitian kali ini peneliti mengemukakan hipotesis sebagai berikut:

H_{a3}: Ada pengaruh pelayanan berbasis Islam pada *teller* dan *customer service* secara positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah.

H₀₃: Tidak terdapat pengaruh pelayanan berbasis Islam pada *teller* dan *customer service* secara positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah.

⁵¹ Yulianti, Pengaruh Pelayanan *Teller* Dan *Customer Service* Terhadap Kepuasan Nasabah Di Bank Muamalat Kantor Cabang Palangka Raya, *Skripsi* (Palangka Raya: IAIN Palangka Raya, 2019), 72.

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Rancangan Penelitian

Jenis dari penelitian ini yaitu jenis penelitian kuantitatif dengan data diolah merupakan data primer. Untuk teknik pengumpulan datanya penelitian ini menggunakan pertanyaan atau kuesioner. Sehingga data yang diolah merupakan data sampel yang ada pada populasi.¹ Dalam pengujian kuesioner pada penelitian ini dibantu dengan menggunakan *software* yang bernama IBM SPSS statistics 22.

Pada penelitian ini, terdapat tiga variabel yang digunakan oleh peneliti, yaitu sebagai berikut:

- X_1 :Pelayanan Berbasis Islam *Teller*
- X_2 :Pelayanan Berbasis Islam *Customer Service*
- Y :Kepuasan Nasabah

B. Variabel Penelitian dan Definisi Operasional

1. Variabel Penelitian

Hubungan antar variabel dapat dibedakan menjadi dua bentuk, yaitu variabel independen atau dapat disebut variabel bebas dan variabel dependen atau bisa disebut variabel terikat.² Pada penelitian ini variabel independen (X) yaitu pelayanan Islam *teller* (X_1) dan pelayanan berbasis Islam *customer service* (X_2). Kemudian variabel dependennya (Y) yaitu kepuasan nasabah.

2. Definisi Operasional

Definisi operasional merupakan bagian dari unsur pada sebuah penelitian yang memaparkan cara dalam mengukur suatu variabel. Pada penelitian ini memakai berbagai definisi variabel, yaitu sebagai berikut:

- 1) Kepuasan nasabah (Y) menunjukkan hasil dari penelitian yang

¹ Andhita Dessy Wulansari, *Aplikasi Statistika Parametrik Dalam Penelitian* (Yogyakarta: Pustaka Felicha, 2016), 150.

² Ibid., 10.

dirasakan oleh nasabah pada saat merasakan pelayanan berbasis Islam di Bank Syariah Indonesia KCP Magetan MT Haryono 1.

- 2) Pelayanan berbasis Islam pada *teller* (X_1) merupakan penerapan dalam kinerja pelayanan yang bersumber hukum Islam.
- 3) Pelayanan berbasis Islam pada *customer service* (X_2) merupakan penerapan dalam kinerja pelayanan yang bersumber hukum Islam bertujuan agar nasabah merasakan kepuasan.

Agar lebih jelas mengenai definisi operasional dari variabel yang akan dilakukan penelitian, berikut disajikan indikator dalam bentuk tabel:

Tabel 3.1
Variabel Penelitian dan Definisi Operasional

No	Variabel Penelitian	Definisi	Indikator	Sumber
1.	Pelayanan Berbasis Islam pada <i>Teller</i> (X_1)	Pelayanan adalah setiap tindakan atau kegiatan yang dapat ditawarkan oleh satu pihak kepada pihak lain, yang pada dasarnya tidak berwujud dan tidak mengakibatkan kepemilikan apapun dilakukan oleh <i>teller</i> secara syariah. Laksana & Fajar (2008:85) dan Muhammad Syakira (1999: 764).	1. Perilaku 2. Penampilan 3. Pelayanan	Afif, Faisal (1996) dan Hafidhuddin (2003).

2.	Pelayanan Berbasis Islam pada <i>Customer Service</i> (X ₂)	Pelayanan adalah setiap tindakan atau kegiatan yang dapat ditawarkan oleh satu pihak kepada pihak lain, yang pada dasarnya tidak berwujud dan tidak mengakibatkan kepemilikan apapun dilakukan oleh <i>customer service</i> secara syariah. Laksana & Fajar (2008:85) dan Muhammad Syakira (1999: 764).	1. Perilaku 2. Penampilan 3. Komunikasi	Kasmir (2006) dan Rafidah (2014)
3.	Kepuasan Nasabah (Y)	Kepuasan nasabah yaitu sebuah perasaan kecewa ataupun bahagia dari seseorang yang timbul setelah merasakan proses kinerja yang diharapkan. Philip Kotler (1997:77)	1. Kesesuaian harapan 2. Minat berkunjung kembali 3. Kesiediaan merekomen dasikan	Fandy Tjiptono (2014)

C. Lokasi dan Periode Penelitian

1. Lokasi

Lokasi yang dilakukan untuk penelitian ini, berlokasi di BSI KCP Magetan MT Haryono 1 berada di Jl MT Haryono Permai IX No.5, Dusun Karanganyar, Kepolorejo, Kecamatan Magetan, Kabupaten Magetan, kode pos 63311. Tepatnya di barat terminal lama magetan. Peneliti mengambil lokasi tersebut dikarenakan jumlah nasabah yang begitu banyak. Tujuan peneliti mengambil tempat tersebut dikarenakan ingin menguji seberapa besar nasabah yang mengetahui dan merasakan pelayanan berbasis Islam pada BSI tersebut mengingat jumlah nasabah yang cukup banyak, sehingga penelitian ini tepat dilakukan di lokasi yang dipilih.

2. Periode Penelitian

Penelitian ini dimulai pada tanggal 31 Oktober 2022 hingga 7 Maret tahun 2023. Dalam kurun waktu 5 bulan tersebut seluruh proses penelitian serta jumlah target sudah terpenuhi seluruhnya.

D. Populasi dan Sampel

1. Populasi

Populasi yaitu seluruh jumlah yang didalamnya terdapat beberapa subjek ataupun objek yang memiliki ciri khusus serta bentuk berbeda yang dipilih oleh peneliti untuk diteliti lebih dalam dan mengambil kesimpulannya.³ Populasi yang digunakan dalam penelitian ini adalah nasabah BSI KCP Magetan MT Haryono 1 pada tahun 2022 hingga awal tahun 2023 yang berjumlah 15.824.

2. Sampel

Sampel adalah bagian dari sejumlah karakteristik yang dimiliki oleh populasi yang digunakan untuk penelitian.⁴ Teknik pengambilan sampel

³ Sugiyono, *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif Dan R&D* (Bandung: Alfabeta, 2011), 119.

⁴ V. Wiratna Sujarweni, *Metodologi Penelitian Bisnis Ekonomi* (Yogyakarta: Pustaka Baru, 2015), 80–81.

menurut Slovin adalah sebagai berikut:

$$n = \frac{N}{1 + N \cdot 0,10^2}$$

Keterangan :

n = ukuran sampel

N = ukuran populasi

e = persen kelonggaran ketidaktelitian karena kesalahan pengambilan sampel yang masih dapat ditolerir atau diinginkan (10%).⁵

$$n = \frac{15.824}{1 + 15.764 \cdot 0,10^2}$$

$$n = \frac{15.824}{1 + 157.64}$$

$$n = 99,3 \text{ orang}$$

Jadi, berdasarkan rumus Slovin diatas dapat diketahui jumlah responden dengan taraf kesalahan 10% adalah 99,3. Untuk mengantisipasi sesuatu yang tidak diinginkan apabila terdapat kuesioner yang cacat atau hilang maka dibulatkan menjadi 100 responden dan jumlah tersebut dianggap telah representatif dikarenakan lebih besar dari batas minimum dari pengambilan jumlah sampel.

Dalam pengambilan sampel, peneliti menggunakan teknik *purposive sampling*. *Purposive sampling* yaitu teknik *sampling non random sampling* dengan peneliti memastikan secara jelas pengambilan hasil sampel melalui teknik penentuan identitas yang relevan dengan tujuan peneliti, dengan demikian hasil yang keluar dapat memenuhi penelitian yang telah direncanakan.⁶ Tujuan peneliti menggunakan teknik *purposive sampling* yaitu untuk mengetahui mengenai pengujian serta analisis dari

⁵ Muhammad, *Metodologi Penelitian Ekonomi Islam* (Jakarta: PT Raja Grafindo Persada, 2008), 180.

⁶ Eka Lenaini, "Historis : Jurnal Kajian, Penelitian Dan Pengembangan Pendidikan Sejarah," *Historis : Jurnal Kajian, Penelitian Dan Pengembangan Pendidikan Sejarah* 6, no. 1 (June 2021): 34.

pelayanan berbasis Islam pada *teller* dan *customer service* terhadap kepuasan nasabah, namun adanya beberapa kebijakan yang harus diikuti dari tempat penelitian sehingga menggunakan teknik tersebut. Kebijakan yang harus diikuti yaitu peneliti melakukan penelitian kepada beberapa nasabah yang berada diluar ruangan Bank Syariah Indonesia Magetan MT Haryono 1, peneliti hanya diperbolehkan memberikan angket kuesioner setelah nasabah keluar dari ruangan Bank Syariah Indonesia.

E. Jenis dan Sumber Data

Peneliti menggunakan jenis dan sumber data yaitu data primer, data didapat dari sumber aslinya. Data primer merupakan hasil observasi atau penelitian yang dilakukan secara langsung, dengan cara seseorang diberikan lembar yang didalamnya berisikan beberapa daftar pertanyaan untuk diisi, dan pertanyaan tersebut yang dianjurkan untuk responden.⁷ Sumber data yaitu dari penyebaran pertanyaan atau kuisisioner terhadap nasabah Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Pembantu Magetan MT Haryono 1. Pengumpulan data diperoleh dari kuesioner yang diambil secara langsung oleh peneliti untuk mendapatkan gambaran yang jelas dari responden. Pengambilan kuesioner dilakukan dengan membagikan lembar kuesioner secara manual untuk diisi perorangan oleh nasabah.

F. Metode Pengumpulan Data

Untuk metode pengumpulan data diselaraskan sesuai dengan kondisi objek yang akan diteliti, sesuai dengan waktu serta tenaga. Data tersebut didapatkan dengan cara berikut:

1. Wawancara

Wawancara merupakan langkah-langkah dalam mengumpulkan data yang akurat atau dipercaya bertujuan sebagai syarat untuk proses pencarian jawaban pada masalah tertentu, serta sama dengan data yang

⁷ Suharsimi Arikunto, *Manajemen Penelitian* (Jakarta: PT Rineka Citra, 2016), 84.

diperoleh. Cara yang dilakukan pada langkah ini yaitu dengan tanya jawab secara langsung dan lisan pada seseorang yang bersangkutan di penelitian ini.⁸

Pengumpulan data yang dilakukan oleh peneliti secara langsung diperoleh dengan wawancara pada pihak bank yang terkait serta sesuai dengan lokasi penelitian. Tujuan dari agar mendapatkan data sesuai gambaran umum dari Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Pembantu Magetan MT Haryono 1.

2. Kuesioner

Cara dalam mengumpulkan seluruh data dengan memberikan beberapa pertanyaan secara tertulis kepada responden untuk dijawab disebut kuesioner. Terdapat dua pertanyaan pada kuesioner, untuk yang pertama menggunakan pertanyaan yang terbuka, yaitu terdapat beberapa pertanyaan yang menanyakan identitas dari responden, berikutnya pada pertanyaan tertutup dengan responden memilih beberapa jawaban yang telah disediakan oleh peneliti. Jawaban yang telah responden pilih selanjutnya diberi skor sesuai pengukuran skala interval, dengan maksud menggunakan langkah *agree-disagree scale* kemudian memperluas seluruh pernyataan yang terdapat hasil jawaban setuju, tidak setuju pada macam-macam rentang nilai 1-4.⁹

Peneliti menggunakan metode dari skala *Likert* dengan maksud pengukuran bertujuan untuk mengukur sikap dan persepsi dari individu atau kelompok mengenai fenomena sosial yang terjadi. Pada suatu penelitian, fenomena sosial yang terjadi sudah ditentukan secara khusus oleh peneliti, kemudian dikatakan sebagai variabel penelitian. Pada saat menggunakan metode dari *Likert*, dapat dikatakan bahwa variabel yang akan diukur dan diteliti di perlihatkan menjadi indikator variabel. selanjutnya indikator yang digunakan untuk tolak ukur dalam penyusunan butir-butir instrumen

⁸ Muhammad, *Metodologi Penelitian Ekonomi Islam* (Jakarta: PT Raja Grafindo Persada, 2008), 151.

⁹ V. Wiratna Sujarweni, *Metodologi Penelitian Bisnis Ekonomi* (Yogyakarta: 2015), 156-157.

berupa pertanyaan

Untuk jawaban pada setiap butir dari instrumen menggunakan skala *Likert* sesuai urutan dari sangat positif hingga sangat negatif, yaitu sebagai berikut:

- a. Sangat Setuju diberi skor 4
- b. Setuju diberi skor 3
- c. Tidak Setuju diberi skor 2
- d. Sangat Tidak Setuju diberi skor 1

Pengisian yang dilakukan oleh responden dianjurkan untuk mengisi pernyataan sesuai dengan skala. Hasil dari jawaban tersebut diinginkan agar mengetahui respon dari responden agar mempermudah saat menganalisis bahan penelitian.

G. Instrumen Penelitian

Peneliti menggunakan alat dalam mengumpulkan seluruh data bertujuan untuk mengukur fenomena sosial yang diteliti agar lebih sistematis, mudah dan lengkap saat diolah dinamakan instrumen penelitian.¹⁰

Instrumen yang digunakan pada penelitian ini yaitu untuk mengukur variabel kualitas pelayanan berbasis Islam pada *teller* dan *customer service*. Dengan sasaran responde adalah nasabah dari Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Pembantu Magetan MT Haryono 1. Berikut merupakan instrumen penelitian yang digunakan peneliti dalam mengumpulkan jawaban dari responden:

Tabel 3.2
Instrumen Penelitian

Variabel Penelitian	Indikator	Kuesioner	Nomor Butir
Pelayanan	Perilaku	Pengucapan salam.	1,2,3,4,5,6,7,

¹⁰ Suharsimi Arikunto, *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik* (Jakarta: Rineka Cipta, 2010), 203.

Berbasis Islam pada <i>Teller</i> (X ₁)		Bersikap <i>shiddiq</i> (jujur), sopan, serta ramah.	8,9
		Komunikasi secara <i>Tabligh</i> (sabar).	
	Penampilan	Berhijab menutup dada.	
		Riasan wajah secara sederhana.	
		Berpakaian dengan sopan.	
	Pelayanan	Pelayanan secara <i>istiqomah</i> (bersungguh-sungguh).	
		Pelayanan secara <i>amanah</i> atau tanggung jawab.	
		Teliti dan <i>fathonanh</i> (cerdas) dalam pelayanannya.	
Pelayanan Berbasis Islam pada <i>Customer Service</i> (X ₂)	Perilaku	Pengucapan salam, sapa, dan mempersilahkan duduk.	1,2,3,4,5,6,7, 8,9
		Bersikap <i>tasyir</i> (tanpa hambatan).	
		Bersikap <i>itqan</i> (sempurna, rapi dan tuntas.)	
	Penampilan	Berpakaian secara rapi serta tertutup.	
		Menghindari <i>syuro</i> (perhiasan berlebih).	
		Perempuan tidak berpakaian menyerupai pakaian laki-laki.	
	Komunikasi	Bersifat <i>Ihsan</i> (berkomunikasi dengan baik).	

		Bersifat <i>Ash-Shadiq</i> yaitu jujur dan dapat dipercaya.	
		Menjelaskan produk dengan jelas.	
Kepuasan Nasabah (Y)	Kesesuaian harapan	Merasakan kepuasan pelayanan berbasis Islam.	1,2,3,4,5,6,7,8,9
		Mengharapkan pelayanan Islam lebih dibanding bank lain.	
		Pelayanan berbasis Islam sesuai dengan harapan.	
	Minat berkunjung kembali	Tidak berpindah ke bank lain.	
		Merasakan kenyamanan.	
		Menjadi nasabah dalam jangka waktu yang lama.	
	Kesediaan merekomendasikan	Merekomendasikan kepada orang lain.	
		Memberikan informasi yang baik kepada orang lain.	
		Mengajak orang lain untuk menjadi nasabah di Bank Syariah Indonesia.	

H. Validitas dan Reliabilitas Instrumen

1. Uji Validitas

Validitas merupakan proses dalam mengukur pada pengujian kebenaran untuk butir yang terdapat di daftar pertanyaan untuk sesuai

funksinya.¹¹ Peneliti bertujuan untuk menguji kevalidan data sehingga pada menggunakan rumus *korelasi product moment* dalam uji validitas. Menurut Ghazali pada langkah pengujian validitas ini perlu menggunakan aplikasi IBM SPSS versi 22, cara penerapannya yaitu mengkorelasikan pada setiap pertanyaan dengan total score. Metode ini bertujuan untuk membandingkan nilai antara r_{hitung} dengan r_{tabel} .

Dengan jumlah sampel (n) adalah 100 dan tingkat signifikansi 0,05. Maka nilai r_{tabel} dalam penelitian ini adalah $r(0,05; 100 - 2 = 0,05; 98)$ diperoleh nilai 0,196. Jika r_{hitung} lebih besar daripada r_{tabel} dan berkorelasi positif maka pertanyaan tersebut valid.

Apabila $r_{hitung} > r_{tabel}$ maka pernyataan dan indikator tersebut pada penelitian ini memberikan pengaruh valid. Sedangkan, apabila $r_{hitung} < r_{tabel}$ maka disimpulkan bahwa pernyataan tersebut dalam penelitian ini mendapatkan hasil tidak valid. Dikatakan valid apabila dapat mengukur keinginan seluruhnya secara tepat. Pada uji validitas ini digunakan tingkat nilai signifikansi sebesar 5%.

2. Reliabilitas

Uji Reliabilitas adalah pengukuran butir kuesioner dengan suatu alat berupa indikator dari variabel. Kuesioner dapat memberikan kesimpulan yang tepat apabila jawaban dari responden pada setiap pernyataan yang konsisten dari setiap waktu. Peneliti pada penelitian menggunakan program SPSS versi 22, dengan menggunakan taraf signifikan sebesar 5%, dan *Cronbach Alpha* $> 0,6$ maka instrument tersebut memberikan hasil yang reliable.¹²

I. Teknik Pengolahan dan Analisis Data

Teknik dalam menganalisis data pada penelitian ini dengan statistika. Analisis data memiliki pengertian yaitu proses dalam pengolahan data untuk diubah menjadi suatu informasi, dengan demikian sifat dari data mudah untuk

¹¹ Saifudin Azwar, *Reliabilitas dan Validitas* (Yogyakarta: Pustaka Pelajar, 2000), 5.

¹² V. Wiratna Sujarweni, *Metodologi Penelitian Bisnis Ekonomi* (Yogyakarta: 2015), 108.

dipahami serta dapat dijadikan jawaban untuk masalah yang sesuai dengan penelitian yang diambil.¹³

Peneliti menggunakan analisis regresi linier, dengan tujuan agar mendapatkan hasil uji apakah terdapat pengaruh ataupun tidak disetiap variabel. Untuk mengetahui hubungan disetiap variabel antara satu variabel dependen dengan variabel independen lebih dari satu merupakan regresi linier berganda.¹⁴ Dalam penelitian ini terdapat beberapa tahapan dalam menganalisis data, yaitu sebagai berikut:

1. Analisis Korelasi

Analisis korelasi bertujuan untuk menganalisis hubungan pada satu variabel dengan variabel lainnya. Korelasi *product moment* merupakan analisis yang digunakan pada penelitian ini, untuk mengetahui kenaikan atau penurunan pada setiap variabel serta apakah terjadi hubungan yang positif atau negatif, dengan tanda yang muncul pada saat pengujian. Langkah yang digunakan untuk hasil dari hubungan variabel signifikan ataupun tidak yaitu pada besar nilai r hitung serta r tabel. Apabila terjadi $r_{hitung} > r_{tabel}$ maka dapat dikatakan bahwa hubungan antara kedua variabel X dan Y signifikan.

2. Uji Asumsi Klasik

Adanya pengujian pada uji asumsi klasik terlebih dulu pada variabel yang akan diteliti ini, bertujuan untuk mendapatkan hasil mengenai hubungan pada setiap variabel berlawanan dari asumsi klasik atau tidak. Asumsi klasik pada penelitian ini, yaitu uji normalitas, uji literasi, uji heteroskedastisitas, uji multikolinearitas dan uji autokorelasi.

a. Uji Normalitas

Uji normalitas merupakan pengujian pada model regresi dengan, variabel independen serta dependen memiliki hasil distribusi yang normal maupun tidak normal. Untuk hasil tersebut dilakukan dengan

¹³ Mamam Abdurahman Sambas Ali Muhidin, *Analisis Korelasi, Regresi, Dan Jalur Dalam Penelitian* (Bandung: Pustaka Setia, 2007), 52.

¹⁴ Andhita Dessy Wulansari, *Aplikasi Statistika Parametrik dalam Penelitian* (Yogyakarta: Pustaka Felicha, 2016), 122.

cara pengujian uji statistik.¹⁵ Uji *Kolmogorov-Smirnov* ini dilakukan pada pengujian normalitas sehingga hipotesis yang digunakan yaitu sebagai berikut:

H_0 :Data berdistribusi normal

H_1 :Data tidak berdistribusi normal

Apabila nilai sig (*p-value*) > 0,05, dapat dikatakan terima H_0 sehingga variabel residual memiliki distribusi normal.¹⁶

b. Uji Linieritas

Pengujian uji linieritas merupakan tahap yang digunakan seluruh uji hipotesis pada suatu hubungan, dengan tujuan memperlihatkan hasil dua variabel dapat membentuk garis lurus ataupun tidak. Membandingkan adanya data yang empiris dengan data ideal merupakan cara yang dilakukan. Uji linieritas ini dapat melihat apakah garis yang ada menyimpang pada garis berhubungan diantara data jauh ataupun dekat dengan garis linier. Tujuan dari uji linieritas yaitu apakah linier atau tidak pada setiap hubungan variabel penelitian.¹⁷

c. Uji Heteroskedastisitas

Uji heteroskedastisitas merupakan langkah yang digunakan untuk mengetahui pada model regresi apakah terjadi perbedaan dengan *variance* dari residual pada suatu pengamatan dengan pengamatan lainnya. Apabila terdapat jenis residual satu pengamatan ke pengamatan lain tidak berubah, dapat dikatakan bahwa homoskedastisitas serta apabila tidak sama disebut heteroskedastisitas. Homoskedastisitas merupakan model terbaik yang digunakan pada model regresi.¹⁸ Apabila nilai dari $t_{hitung} < t_{tabel}$ maka tidak terjadi heteroskedastisitas ataupun sebaliknya, sehingga hal tersebut dijadikan

¹⁵ Andhita Dessy Wulansari, *Aplikasi Statistika Parametrik dalam Penelitian* (Yogyakarta: Pustaka Felicha, 2016), 38.

¹⁶ Ibid., 55.

¹⁷ Imam Gunawan, *Pengantar Statistika Inferensial* (Jakarta: Grafindo Persada, 2017), 98-99.

¹⁸ H. Imam Ghazali, *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program IBM SPSS 19* (Semarang: UNDIP, 2011), 139.

jadikan patokan hasilnya. Sesuai dengan nilai sig yang ada, juga dapat dijadikan cara dalam menguji terjadi ataupun tidak dalam heteroskedastisitas. Pembanding antara *level of signifikan* (α) merupakan cara yang dilakukan. Jika terdapat nilai sig $>$ *level of signifikan* (α) dapat dikatakan bahwa tidak terjadi heteroskedastisitas begitu juga sebaliknya. Hipotesis yang digunakan:

H_0 :Tidak terjadi heteroskedastisitas atau varian residual yang homogen

H_1 :Terjadi heteroskedastisitas atau varian residual tidak homogen

Dengan hasil apabila nilai dari sig (*p-value*) $>$ 0,05, maka terima H_0 dengan artian bahwa variabel residual homogen atau tidak terjadi heteroskedastisitas.

d. Uji Autokorelasi

Langkah pengujian untuk menguji data dikatakan terdapat hubungan ataupun tidak diantara kesalahan pada penghambat disaat periode tertentu dengan sebelum kesalahan variabel sebelumnya di dalam model regresi. Apabila terjadi korerasi maka terdapat masalah autokorerasi.¹⁹

Jika tidak adanya autokorelasi di dalam model regresi tersebut, maka harus dipenuhi. Durbin Watson atau uji DW merupakan metode pengujian yang sering dilakukan, dengan hipotesis sebagai berikut:

H_0 : Tidak terjadi autokorerasi dan positif atau negatif

H_1 : Terjadi Autokorerasi dan positif atau negatif

Dengan ketentuan di bawah ini:

$$dU < d < 4 - dU$$

Keterangan:

dU = batas atas

dL = batas bawah

d = nilai Durbin Watson

¹⁹ Wijaya, *Analisis Data Penelitian Menggunakan SPSS* (Yogyakarta, 2009), 119.

Cara yang dilakukan pada penentuan dU serta dL, yaitu melihat pada tabel DW sehingga dapat terlihat jumlah dari variabel independen serta jumlah sampel yang telah diambil. Atau sesuai ciri-ciri berikut ini:

- 1) Apabila angka D-W dibawah -2 diartikan terjadi autokorelasi positif
- 2) Apabila angka D-W diantara -2 dan +2 diartikan tidak terjadi autokorelasi
- 3) Apabila angka D-W diatas +2 di artikan terdapat autokorelasi negatif.²⁰

e. Uji Multikolinearitas

Untuk melihat serta melakukan pengecekan pada perhitungan koefisien korelasi ganda serta melakukan banding dengan besar koefisien korelasi setiap variabel independen. Kemudian uji ini bertujuan untuk mengetahui standar estimasi model yang salah pada suatu penelitian.²¹ Berikut merupakan kriterianya :

- 1) Nilai Tolerance > 0,1 (tidak terjadi multikolinieritas)
- 2) Nilai VIF < 10 (tidak terjadi multikolinieritas)²²

f. Analisis Regresi Linier Ganda

Bertujuan agar memperoleh suatu hubungan dengan fungsional di antara dua variabel ataupun lebih. Regresi merupakan cara analisis statistik yang dapat mempermudah dalam melakukan pengujian pada variabel independen dengan keadaan variabel dependen. Berikut merupakan beberapa persamaan secara umum pada regresi dengan penggunaan lebih dari dua variabel independen:

1) Uji Regresi Ganda

Analisis pada regresi linier berganda bertujuan untuk melihat pengaruh dari pelayanan berbasis Islam pada *teller* dan *customer service* terhadap kepuasan nasabah. Berikut merupakan hipotesis

²⁰ V. Wiratna Sujarweni, *Metodologi Penelitian Bisnis Ekonomi* (Yogyakarta: 2015), 177.

²¹ Imam Gunawan, *Pengantar Statistika Inferensial* (Jakarta: Grafindo Persada, 2017),

²² V. Wiratna Sujarweni, *Metodologi Penelitian Bisnis Ekonomi* (Yogyakarta: 2015), 158.

yang digunakan:

a) Persamaan regresi linier berganda:

$$y = \beta_0 + \beta_1 x_1 + \beta_2 x_2 + \varepsilon$$

Keterangan: :

Y = Kepuasan Nasabah

X₁ = Pelayanan Berbasis Islam *Teller*

X₂ = Pelayanan Berbasis Islam *Customer Service*

β₀ = intercept (titik potong populasi)

β₁ = koefisien Pelayanan Berbasis Islam *Teller*

β₂ = koefisien Pelayanan Berbasis Islam *Customer Service*

ε = Residual (*error*)

b) Uji Parsial (t)

Uji t merupakan uji pada koefisien regresi parsial secara individual digunakan untuk memperlihatkan tentang variabel independen atau X secara individual mempengaruhi ataupun tidak terhadap variabel dependen atau Y.²³ Berikut merupakan langkah untuk pengujiannya:

1) Perumusan H₀ dan H₁

Hipotesis pertama

H₀ : Tidak terdapat pengaruh pelayanan berbasis Islam *teller* terhadap kepuasan nasabah.

H₁ : Terdapat pengaruh pelayanan berbasis Islam *teller* terhadap kepuasan nasabah.

Hipotesis kedua

H₀ : Tidak terdapat pengaruh pelayanan berbasis Islam *customer service* terhadap kepuasan nasabah.

H₂ : terdapat pengaruh pelayanan berbasis Islam *customer service* terhadap kepuasan nasabah.

²³ Sugiono, *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D* (Bandung: Alfabeta, 2010), 223.

Cara pertama

Apabila Signifikansi $< 0,05$, maka tolak H_0

Apabila Signifikansi $> 0,05$, maka terima H_0

Cara kedua

$t_{hitung} > t_{tabel}$ maka tolak H_0

$t_{hitung} < t_{tabel}$ maka terima H_0

c) Uji F atau Simultan

Uji F merupakan uji pada signifikansi pada persamaan bertujuan untuk melihat banyaknya pengaruh variabel independen (X_1, X_2) secara bersama-sama atau simultan terhadap variabel dependen (Y).²⁴ Berikut merupakan langkah dalam pengujiannya:

1) Hipotesis perumusan H_0 dan H_1

H_0 : Tidak terdapat pengaruh secara simultan antara pelayanan berbasis Islam pada *teller* dan *customer service* terhadap kepuasan nasabah.

H_1 : Terdapat pengaruh secara simultan antara pelayanan berbasis Islam pada *teller* dan *customer service* terhadap kepuasan nasabah.

Cara pertama

Apabila besar signifikansi $< 0,05$, maka tolak H_0

Apabila besar signifikansi $> 0,05$, maka terima H_0

Cara kedua

$F_{hitung} > F_{tabel}$ sehingga tolak H_0

$F_{hitung} < F_{tabel}$ sehingga terima H_0

d) Koefisien determinasi

Koefisien determinasi (R^2) bertujuan untuk melihat presentase berubahnya variabel dependen (Y) yang dipengaruhi

²⁴ Ibid., 161-162.

dari variabel independen (X). Apabila R^2 menunjukkan besar secara bertahap, dapat dikatakan prosentase dari akan otomatis mengikuti perubahan semakin besar atau tinggi. Apabila R^2 mengalami sebaliknya yaitu semakin kecil, maka presentase perubahan variabel semakin kecil atau rendah.²⁵



²⁵ Ibid., 163-164.

BAB IV

PEMBAHASAN DAN ANALISA DATA

A. Gambaran Umum BSI KCP Magetan MT Haryono 1

1. Sejarah BSI

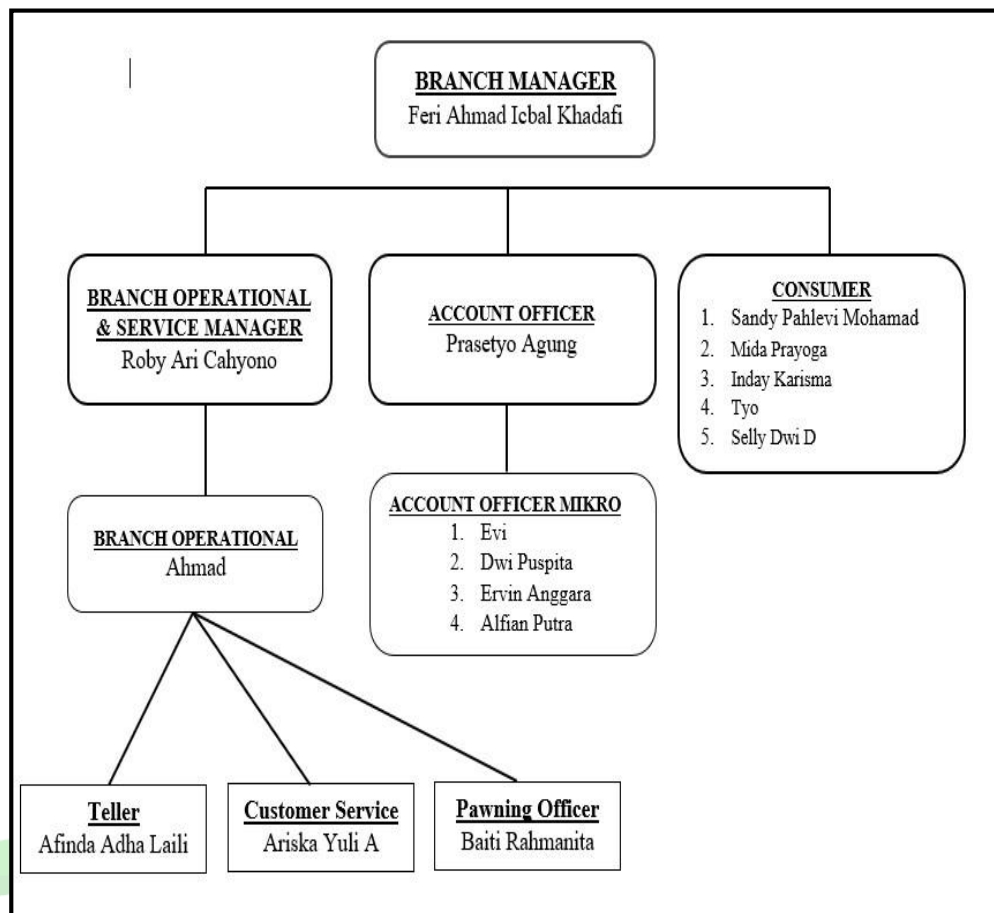
Bank Syariah Indonesia merupakan penggabungan antara BNI Syariah (BNIS), BRISyariah (BRIS), dan Bank Syariah Mandiri (BSM). Penggabungan antara tiga bank tersebut telah disetujui oleh Otoritas Jasa Keuangan (OJK) sesuai dengan keputusan Dewan Komisiner OJK Nomor 4/KDK.02/2021 pada tanggal 27 Januari yang berisikan pemberian izin penggabungan izin usaha tiga bank tersebut menjadi Bank Syariah Indonesia. Persetujuan yang dilakukan oleh Dewan Komisiner OJK tersebut telah di mulai serta diberlakukan pada tanggal 1 Februari 2021 oleh Menteri Hukum dan Hak Asasi Manusia Republik Indonesia nomor AHU-0006268.AH.01.02.¹

Lahirnya Bank Syariah Indonesia merupakan pengusulan dari Menteri BUMN yang bernama Erick Thohir dengan tujuan penggabungan antara 3 bank syariah ini melahirkan pusat keuangan syariah dan ekonomi. Bank Syariah Indonesia saat ini telah memiliki 1.1365 cabang di seluruh Indonesia. Salah satu kantor cabang pembantu di Indonesia tersebut yaitu Bank Syariah Indonesia KCP Magetan berdiri pada tahun 2021 yang beralamatkan di Jl MT. Haryono Permai IX No.5, Dusun Karanganyar, Kepolorejo, Kecamatan Magetan, Kabupaten Magetan, kode pos 63311. Tepatnya di barat terminal lama magetan. Bank Syariah Indonesia KCP Magetan 1 berada di lokasi yang strategis dimana lokasi kantor berada di jalan utama kota, berdekatan dengan pertokoan, dekat dengan pusat perbelanjaan, dan juga dekat dengan perumahan warga, sehingga mudah dijangkau nasabah maupun calon nasabah.²

¹ PT Bank Syariah Indonesia Tbk, *Laporan Pelaksanaan GCG Periode Tahun 2020*.

² PT Bank Syariah Indonesia Tbk, *Peran Operasional Dalam Mengelola Sumber Daya Manusia Bagi Karyawan Di Kantor Cabang Pt. Bank Syariah Indonesia Tbk..*

2. Struktur Organisasi Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Pembantu Magetan MT Haryono 1



Gambar 4.1

Struktur Organisasi BSI KCP Magetan MT Haryono 1

- a. Visi Bank Syariah Indonesia
 - 1) Top 10 Global Islamic Bank
 - 2) Menciptakan Bank Syariah yang masuk ke dalam 10 besar menurut kapitalisasi pasar secara global dalam waktu 5 tahun ke depan.
 - 3) Memberikan akses solusi keuangan syariah di Indonesia.³

³ BSI, *Energi Baru Untuk Indonesia 2021 Laporan Tahunan BSI*, 76.

b. Misi BSI

- 1) Melayani >20 juta nasabah dan menjadi top 5 bank berdasarkan aset (500+T) dan nilai buku 50 T di tahun 2025.
- 2) Menjadi bank besar yang memberikan nilai terbaik bagi para pemegang saham. Top 5 bank yang paling profitable di Indonesia (ROE 18%) dan valuasi kuat (PB>2)
- 3) Menjadi perusahaan pilihan dan kebanggaan para talenta terbaik Indonesia.

3. Manajemen Karyawan Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Pembantu Magetan MT Haryono 1

a. Kode Etik Karyawan

Kode etik atau *code of conduct* yaitu aturan yang dijadikan acuan internal pada perusahaan didalamnya berisikan mengenai nilai, sistem, etika dalam bisnis, serta komitmen, dan aturan untuk perusahaan bagi seseorang dengan tujuan untuk alur aktivitas bisnis lainnya sesuai *stakeholder*. Kode etik juga menjadi standarisasi dalam perilaku dan etika yang wajib dilaksanakan oleh semua jajaran karyawan bank dalam melaksanakan tugas serta wewenangnya setiap hari yang berhubungan dengan masalah nasabah ataupun dengan rekan kerja.⁴

Berikut merupakan kode etik sesuai dengan *code of conduct*:

- 1) Benturan kepentingan (*conflict interest*)
 - a) Seluruh karyawan pada bank harus terhindar dari seluruh kegiatan yang mengakibatkan benturan.
 - b) Seluruh karyawan bank tidak diperbolehkan memberikan persetujuan dengan sengaja pada seluruh fasilitas pembiayaan.
 - c) Hubungan keluarga dengan seluruh karyawan hingga derajat kedua.

⁴ Ibid, 496.

- d) Memberikan seluruh fasilitas pada pembiayaan kepada pejabat eksekutif bank termasuk seluruh kerabat harus sesuai dengan persetujuan dari Dewan Komisaris.
 - e) Seluruh karyawan harus menghindari dari semua kegiatan yang memiliki hubungan dengan satu organisasi.
 - f) Seluruh karyawan tidak diperbolehkan memanfaatkan seluruh fasilitas di bank untuk kepentingan pribadi.
 - g) Karyawan hanya diperbolehkan melaksanakan proses transaksi perdagangan, sekuritas, logam mulia, perdagangan valuta asing, serta lainnya di luar jam kerja.
- 2) Dilarang untuk *risywah*
- Seluruh karyawan bank harus melarang secara keras dalam memberikan hadiah ataupun bentuk bingkisan dari seluruh rekan kerja, nasabah ataupun dari pihak ketiga.
- 3) Kerahasiaan
- Seluruh karyawan bank wajib menjaga rahasia seluruh data yang berada di bank, terutama sesuatu yang berhubungan dengan data dari nasabah.
- 4) Penyalahgunaan jabatan
- Seluruh karyawan bank tidak diperbolehkan secara jelas menyalahgunakan wewenangnya serta memutuskan keuntungan sendiri secara langsung ataupun tidak langsung.
- 5) Perilaku *insides*
- Insides* yaitu memiliki seluruh informasi yang sangat rahasia serta tidak diperbolehkan memanfaatkan data informasi tersebut demi kepentingan pribadinya.⁵
- Berikutnya mengenai etika pegawai *teller* dan *customer service* wanita saat berpenampilan:
- 1) Menggunakan ID *card* ketika jam kerja dan disekitar kantor.

⁵ Ibid, 497.

- 2) Memakai pakaian kerja yang sopan serta tidak menggunakan bawahan ataupun atasan ketat.
- 3) Menggunakan jas serta dapat menggunakan celana ataupun rok sesuai seragam.
- 4) Diharuskan menggunakan hijab.
- 5) Harus menggunakan celana panjang ataupun rok panjang.
- 6) Menggunakan atasan dan bawahan celana yang formal setiap hari Kamis dan Jum'at.
- 7) Tidak diperbolehkan menggunakan sandal saat sedang bekerja.
- 8) Menggunakan sepatu pantofel dengan tinggi maksimal 5 cm, berwarna hitam polos.⁶

b. Pelayanan *Teller* dan *Customer Service*

1) *Teller*

Teller yaitu petugas yang berada di bank memiliki tanggung jawab untuk mecairkan cek, menerima simpanan, serta memberikan jasa layanan kepada nasabah. Kemudian tugas lainnya yaitu melayani transfer uang, kliring, penyetoran, pengambilan uang, dan pelayanan lainnya. Berikut merupakan tugas dari seorang *teller*:

- a) Melakukan pemeriksaan seluruh identitas dari nasabah.
- b) Mengamati tanda tangan dari nasabah.
- c) Sesuai wewenangnya, memberikan tanda sah atas setoran tunai yang dilakukan oleh nasabah.
- d) Setor tunai dan penarikan uang.
- e) Mencatat seluruh transaksi dari penarikan dan pengeluaran tunai ataupun non tunai.⁷

2) *Customer Service*

Customer Service merupakan pelayanan secara tulus dan sopan dengan memberikan pelayanan berupa mendengarkan

⁶ Ariska dan Afinda, *Wawancara*, 24 Januari, 2023.

⁷ Afinda Adha Laili, *Wawancara*, 24, Januari, 2022.

seluruh masalah dan keluhan nasabah. Berikut merupakan tugas yang harus dilaksanakan oleh seorang *customer service*:

- a) Melayani serta mengatasi setiap masalah yang terjadi pada nasabah.
 - b) Melayani proses pembukaan serta penutupan pada rekening giro, deposito, dan tabungan.
 - c) Memperkenalkan suatu produk baru kepada nasabah.
 - d) Melayani pembuatan ATM.
 - e) Melayani nasabah untuk ATM yang hilang ataupun lupa pin *password*.⁸
- c. Prosedur Pelayanan Berbasis Islam
- 1) *Teller*
 - a) Datang menuju *teller* sesuai dengan antrian nomor yang telah tersedia.
 - b) Petugas *teller* mengucapkan salam dengan lembut
 - c) Menanyakan keperluan nasabah atau kebutuhan yang diinginkan dengan sopan.
 - d) Pegawai melakukan transaksi dengan jujur dan tanggung jawab.
 - e) Setelah transaksi selesai petugas harus kembali mengucapkan salam serta mendo'akan untuk selalu hati-hati di jalan dan lancar bertransaksi selanjutnya.
 - 2) *Customer Service*
 - a) Mengucapkan salam, sapa, dan senyum.
 - b) Mempersilahkan nasabah untuk duduk.
 - c) Menawarkan keperluan yang dibutuhkan oleh nasabah.
 - d) Memproses keperluan nasabah dengan tanggung jawab dan jujur.

⁸ Ariska Yuli A, Wawancara, 24 Januari 2023.

- e) Setelah transaksi selesai petugas harus kembali mengucapkan salam serta mendo'akan untuk selalu hati-hati di jalan dan lancar bertransaksi selanjutnya.

B. Hasil Pengujian Instrumen (Validitas dan Reliabilitas)

1. Uji Validitas

Hasil dari kuesioner memiliki hasil valid apabila pertanyaan dapat memberikan hasil pengukuran dari kuesioner tersebut. Peneliti melakukan pengujian dari data yang dikumpulkan dari 100 responden. Responden merupakan nasabah Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Pembantu Magetan MT Haryono 1 yang merasakan pelayanan berbasis Islam.

Unsur-unsur pengukuran dikatakan valid ataupun tidak pada butir pertanyaan, cara yang dilakukan yaitu membandingkan r_{hitung} dan r_{tabel} dengan $df=n-2$ serta sig 5%. Kuesioner memberikan hasil yang valid ketika $r_{tabel} < r_{hitung}$. Dikarenakan penggunaan data $(n)=100$, sehingga besarnya $df=100-2$, dan hasil r_{tabel} 0,195 nilai tersebut merupakan *R product moment*. Berikut merupakan pengujian dari uji validitas di setiap variabel:

a. Pelayanan Berbasis Islam Teller (X_1)

Tabel 4.1

Hasil Pengujian Validitas Variabel X_1

No	r_{hitung}	r_{tabel}	Keterangan
1	0,528	0,195	Valid
2	0,534	0,195	Valid
3	0,506	0,195	Valid
4	0,431	0,195	Valid
5	0,617	0,195	Valid
6	0,578	0,195	Valid
7	0,436	0,195	Valid
8	0,605	0,195	Valid
9	0,464	0,195	Valid

Sumber: Pengolahan Data Kuesioner SPSS 22, 2023.

Pada tabel berikut diketahui bahwa masing-masing pada setiap pertanyaan didapatkan $> r_{\text{tabel}}$ sebesar 0,195, sehingga di setiap butir pertanyaan pada variabel pelayanan berbasis Islam *teller* (X_1) dapat dikatakan bahwa penelitian pantas diteliti.

b. Pelayanan Berbasis Islam *Customer Service*

Tabel 4.2
Hasil Pengujian Validitas Variabel X_2

No	r_{hitung}	r_{tabel}	Keterangan
1	0,542	0,195	Valid
2	0,637	0,195	Valid
3	0,539	0,195	Valid
4	0,565	0,195	Valid
5	0,507	0,195	Valid
6	0,604	0,195	Valid
7	0,588	0,195	Valid
8	0,524	0,195	Valid
9	0,576	0,195	Valid

Sumber: Pengolahan Data Kuesioner SPSS 22, 2023.

Pada tabel 4.2 diketahui bahwa masing-masing pada setiap pertanyaan didapatkan $> r_{\text{tabel}}$ sebesar 0,195, sehingga disetiap butir pertanyaan pada variabel pelayanan berbasis Islam *customer service* (X_2) dapat dikatakan bahwa penelitian pantas diteliti.

c. Kepuasan Nasabah (Y)

Tabel 4.3
Hasil Pengujian Validitas Variabel Y

No	r_{hitung}	r_{tabel}	Keterangan
1	0,573	0,195	Valid
2	0,416	0,195	Valid
3	0,502	0,195	Valid

4	0,596	0,195	Valid
5	0,520	0,195	Valid
6	0,509	0,195	Valid
7	0,514	0,195	Valid
8	0,559	0,195	Valid
9	0,543	0,195	Valid

Sumber: Pengolahan Data Kuesioner SPSS 22, 2023.

Pada tabel 4.3 diketahui bahwa masing-masing pada setiap pertanyaan didapatkan $> r_{\text{tabel}}$ sebesar 0,195, sehingga disetiap butir pertanyaan pada variabel Kepuasan Nasabah (Y) dapat dikatakan bahwa penelitian pantas diteliti.

2. Uji Reliabilitas

Pada uji reliabilitas bertujuan untuk menguji butir kuesioner dari seluruh indikator pada variabel. Kuesioner dikatakan valid setelah dilakukan pengujian maka dapat berlanjut pada uji reliabilitas. Reliabel pada kuesioner terjadi jika jawaban pada responden selalu konsisten di setiap waktu. Apabila *Cronbach's Alpha* $> 0,60$ dapat dikatakan reliabel. Berikut merupakan hasil pengujian dari uji reliabilitas:

Tabel 4.4

Hasil Pengujian Reliabilitas

No	Variabel	<i>Cronbach's Alpha</i>	Batasan	Keterangan
1	X ₁	0,658	0,60	Reliabel
2	X ₂	0,722	0,60	Reliabel
3	Y	0,675	0,60	Reliabel

Sumber: Pengolahan Data Kuesioner SPSS 22, 2023.

Berdasarkan tabel tersebut dapat dikatakan bahwa *Cronbach's Alpha* memiliki hasil yang lebih besar dari 0,60 sehingga hasil tersebut pada variabel X₁, X₂, serta Y dinyatakan reliabel. Dengan hasil yang didapat dari setiap variabel X₁, X₂, Y pada butir kuesioner memiliki hasil valid serta

reliabel, sehingga seluruh kuesioner dapat dijadikan instrumen dalam pengumpulan data.

3. Analisis Korelasi

Pengertian analisis korelasi yaitu suatu yang digunakan untuk menganalisis dengan tujuan agar dapat mengetahui hubungan pada setiap variabel. Peneliti menggunakan korelasi *product moment* pada penelitian ini dengan tujuan memperlihatkan hubungan antara derajat serta dua variabel. Cara melihat suatu hubungan di antara dua variabel dinyatakan signifikan atau tidak yaitu pada nilai r_{hitung} serta r_{tabel} . Apabila terdapat nilai $r_{hitung} > r_{tabel}$ sehingga dikatakan hubungan kedua variabel tidak signifikan. r_{tabel} ditentukan menggunakan tabel dari nilai r *product moment*. Peneliti pada penelitian ini menggunakan 100 responden, maka r_{tabel} ($\alpha=5\%$) yaitu 0,139. Berikut merupakan tabel pengujian korelasi yang terjadi antara variabel X dan Y:

Tabel 4.5
Hasil Korelasi Variabel X dan Y

No	Korelasi	r_{hitung}	r_{tabel}	Keterangan
1	X_1 dan Y	0,253	0,139	Signifikan
2	X_2 dan Y	0,250	0,139	Signifikan

Sumber: Pengolahan Data Kuesioner SPSS 22, 2023.

Dari tabel tersebut dapat disimpulkan bahwa korelasi yang terjadi antara X_1 dan Y yaitu signifikan, dikarenakan pada nilai r_{hitung} adalah 0,253 $>$ 0,139. Kemudian korelasi yang terjadi antara X_2 dan Y yaitu signifikan, dikarenakan pada nilai r_{hitung} adalah 0,250 $>$ 0,139.

C. Hasil Pengujian Deskriptif

1. Gambaran Umum Responden

Subjek dalam penelitian ini merupakan nasabah Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Pembantu Magetan MT Haryono 1 pada tahun 2023. Nasabah yang merasakan pelayanan berbasis Islam saat bertransaksi

di *teller* serta *customer service*. Kuesioner yang digunakan peneliti untuk penelitian ini yaitu sebanyak 100 nasabah. Dengan seluruhnya tanpa ada kerusakan dalam kuesioner.

Berikut merupakan data dari nasabah Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Pembantu Magetan MT Haryono 1 berdasarkan dengan jumlah pada jenis kelamin, usia dan pendidikan terakhir dari responden:

a. Jenis Kelamin Nasabah Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Pembantu Magetan MT Haryono 1

Tabel 4.6
Jenis kelamin

Jenis Kelamin	Jumlah	Persentase
Laki-laki	18 Responden	18 %
Perempuan	82 Responden	82 %
Jumlah	100 %	100 %

Sumber: Pengolahan Data Primer, 2023.

Berdasarkan tabel diatas dapat diketahui bahwa jumlah dari responden yang merupakan laki-laki sebanyak 18 nasabah atau 18 % serta untuk perempuan sebanyak 82 atau 82 %. Dapat diketahui bahwa banyak dari nasabah Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Pembantu Magetan MT Haryono 1 merupakan perempuan yang merasakan pelayanan berbasis Islam pada *teller* dan *customer service*.

b. Usia Nasabah Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Pembantu Magetan MT Haryono 1

Tabel 4.7
Usia

Usia	Jumlah	Persentase
17 s/d 25 tahun	8	8 %
26 s/d 30 tahun	32	32 %
31 s/d 35 tahun	28	28 %
36 s/d 40 tahun	14	14 %

45 s/d 50 tahun	12	12 %
>50 tahun	6	6 %
Jumlah	100	100 %

Sumber: Pengolahan Data Primer, 2023.

Berdasarkan tabel diatas dapat diketahui bahwa jumlah dari responden yang merupakan usia 17 sampai 25 tahun sebanyak 8 nasabah atau 8%, usia 26 sampai 30 tahun sebanyak 32 nasabah atau 32%, usia 31 sampai 35 tahun sebanyak 28 nasabah atau 28%, usia 36 sampai 40 tahun sebanyak 14 nasabah atau 14%, usia 45 sampai 50 tahun sebanyak 12 nasabah atau 12 % dan lebih dari 50 tahun sebanyak 6 nasabah atau 6%. Dapat diketahui bahwa banyak dari nasabah Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Pembantu Magetan MT Haryono 1 yang merasakan pelayanan berbasis Islam pada *teller* dan *customer service* paling banyak di usia 26 sampai 30 tahun.

c. Pendidikan Terakhir Nasabah Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Pembantu Magetan MT Haryono 1

Tabel 4.8

Pendidikan Terakhir

Pendidikan Terakhir	Jumlah	Persentase
SD	0	0 %
SMP	5	5 %
SMA	47	47 %
D III	22	22 %
S1/S2	25	25 %
Jumlah	100	100 %

Sumber: Pengolahan Data Primer, 2023.

Berdasarkan tabel diatas dapat diketahui bahwa jumlah dari responden yang tingkat pendidikan SD sebanyak 0 nasabah atau 0%, SMP sebanyak 5 nasabah atau 5%, SMA sebanyak 47 nasabah atau 47%, D III sebanyak 22 nasabah atau 22%, dan S1/S2 sebanyak 25 nasabah atau 25%. Dapat diketahui bahwa banyak dari nasabah Bank Syariah

Indonesia Kantor Cabang Pembantu Magetan MT Haryono 1 yang merasakan pelayanan berbasis Islam pada *teller* dan *customer service* paling banyak pada tingkat pendidikan SMA sebanyak 47 nasabah.

2. Gambaran Distribusi Jawaban Responden

a. Pelayanan Berbasis Islam pada *Teller*

Tabel 4.9

**Distribusi Jawaban Responden Pelayanan Berbasis Islam
pada *Teller* (X₁)**

Item	SS		S		TS		STS		Total	
	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%
X1.1	55	50	42	42	2	2	1	1	100	100
X1.2	56	56	38	38	5	5	1	1	100	100
X1.3	57	57	41	41	2	2	0	0	100	100
X1.4	63	63	35	35	2	2	0	0	100	100
X1.5	59	59	40	40	1	1	0	0	100	100
X1.6	62	62	33	33	5	5	0	0	100	100
X1.7	59	59	32	32	9	9	0	0	100	100
X1.8	67	67	32	32	1	1	0	0	100	100
X1.9	53	53	43	43	4	4	0	0	100	100

Sumber: Pengolahan Data Kuesioner SPSS 22, 2023.

Sesuai dengan tabel diatas terlihat bahwa banyak responden dari nasabah yang memilih jawaban “sangat setuju” pada item pertanyaan nomor 8. Sebanyak 67 % yaitu mengenai “pegawai *teller* melayani nasabah saat bertransaksi dengan sifat *amanah* atau tanggung jawab”. Sehingga rasa ataupun sikap tanggung jawab (*amanah*) sangat memberikan pengaruh terhadap kepuasan nasabah Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Pembantu Magetan MT Haryono 1 saat proses pelayanan berbasis Islam.

b. Pelayanan berbasis Islam pada *Customer Service*

Tabel 4.10

**Distribusi Jawaban Responden Pelayanan Berbasis Islam
pada *Customer Service* (X₂)**

Item	SS		S		TS		STS		Total	
	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%
X2.1	70	70	24	24	6	6	0	0	100	100
X2.2	73	73	24	24	0	0	0	0	100	100
X2.3	70	70	28	28	2	2	0	0	100	100
X2.4	71	71	28	28	1	1	0	0	100	100
X2.5	66	66	30	30	4	4	0	0	100	100
X2.6	69	69	28	28	3	3	0	0	100	100
X2.7	72	72	23	23	5	5	0	0	100	100
X2.8	67	67	29	29	1	1	3	3	100	100
X2.9	66	66	29	29	1	1	4	4	100	100

Sumber: Pengolahan Data Kuesioner SPSS 22, 2023.

Sesuai dengan tabel di atas terlihat bahwa banyak responden dari nasabah yang memilih jawaban “sangat setuju” pada item pertanyaan nomor 2. Sebanyak 73 % yaitu mengenai “Pegawai *customer service* menerapkan sifat *tasyir* yaitu memberikan pelayanan tanpa memberikan hambatan kepada nasabah”. Sehingga rasa ataupun sikap tanpa hambatan (*tasyir*) sangat memberikan pengaruh terhadap kepuasan nasabah Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Pembantu Magetan MT Haryono 1 saat proses pelayanan berbasis Islam.

c. Kepuasan Nasabah

Tabel 4.11

Distribusi Jawaban Kepuasan Nasabah (Y)

Item	SS		S		TS		STS		Total	
	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%
Y.1	51	51	42	42	6	6	1	1	100	100

Y.2	69	69	30	30	1	1	0	0	100	100
Y.3	67	67	27	27	6	6	0	0	100	100
Y.4	60	60	32	32	7	7	1	1	100	100
Y.5	63	63	31	31	5	5	1	1	100	100
Y.6	62	62	30	30	8	8	0	0	100	100
Y.7	66	66	32	32	2	2	0	0	100	100
Y.8	65	65	31	31	3	3	1	1	100	100
Y.9	70	70	22	22	7	7	1	1	100	100

Sumber: Pengolahan Data Kuesioner SPSS 22, 2023.

Sesuai dengan tabel di atas terlihat bahwa banyak responden dari nasabah yang memilih jawaban “sangat setuju” pada item pertanyaan nomor 7. Sebanyak 70% yaitu mengenai “Nasabah akan merekomendasikan kepada orang lain seperti keluarga, teman ataupun tetangga bahwa pelayanan Islam pada BSI baik”. Sehingga nasabah berkenan merekomendasikan kepada lainnya sangat memberikan pengaruh terhadap kepuasan nasabah Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Pembantu Magetan MT Haryono 1 saat proses pelayanan berbasis Islam.

D. Hasil Pengujian Hipotesis

1. Uji Asumsi Klasik

a. Uji Normalitas

Pengujian normalitas digunakan sebagai pengujian pada residual, yaitu, residual dikatakan berdistribusi normal ataupun tidak pada suatu penelitian. Cara pengujian dalam normalitas menggunakan uji *Kolmogorov Smirnov*. Dengan hipotesis berikut ini:

H_0 : Residual berdistribusi normal

H_1 : Residual berdistribusi tidak normal

Apabila nilai dari signifikansi atau p-value $> 0,05$, sehingga terima H_0 dengan artian residual tersebut berdistribusi normal.

Tabel 4.12
Hasil Pengujian Normalitas Residual

	<i>Kolmogorov Smirnov</i>		
	Statistik	N	Signifikansi
<i>Unstandardized Residual</i>	0,088	100	0,056

Sumber: Pengolahan Data Kuesioner SPSS 22, 2023.

Pada tabel tersebut memiliki hasil nilai sigifikansi dari uji normalitas residual yaitu $0,056 > 0,05$. Sehingga terima H_0 dan residual memiliki distribusi normal.

b. Uji Linieritas

Tujuan dari pengujian linieritas yaitu suatu korelasi dikatakan baik apabila terdapat hubungan yang linier diantara variabel independen atau X dan dependen atau Y. Dengan taraf sig $> 0,05$.

Tabel 4.13
Hasil Pengujian Linieritas

Variabel	Sig	Keterangan
X1	0,311	Linier
X2	0,205	Linier

Sumber: Pengolahan Data Kuesioner SPSS 22, 2023.

Berdasarkan tabel tersebut nilai dari variabel pelayanan berbasis Islam *teller* yaitu sebesar $0,311 > 0,05$, dan pada variabel pelayanan berbasis Islam *customer service* yaitu sebesar $0,205 > 0,05$, sehingga memiliki dapat dikatakan linier terhadap kepuasan nasabah.

c. Uji Heteroskedastisitas

Tujuan dari pengujian heteroskedastisitas yaitu untuk melakukan pengujian pada *variance residual* disuatu waktu pengamatan ke waktu pengamatan lainnya. Cara dalam apakah perhitungan ini terdapat gejala ataupun tidak, yaitu melakukan penentuan perumusan dari regresi linier berganda dengan harga mutlak residual yang digunakan untuk variabel dependen serta independen yaitu X (Pelayanan Islam *Teller*) dan

(Pelayanan Islam *Customer Service*). Berikut merupakan hipotesis yang peneliti gunakan:

- H_0 : tidak terjadi heteroskedastisitas
 H_1 : terjadi heteroskedastisitas

Tabel 4.14
Hasil Pengujian Heteroskedastisitas

Variabel	T	Sig	Keterangan
X_1	0,033	0,974	Tidak berpengaruh
X_2	1,119	0,266	Tidak berpengaruh

Sumber: Pengolahan Data Kuesioner SPSS 22, 2023.

Dari tabel pengujian heteroskedastisitas nilai dari sig pada variabel X_1 atau Pelayanan Islam *Teller* memiliki nilai $0,974 > 0,05$ (alpha 5%) serta nilai dari sig pada variabel X_2 atau Pelayanan Islam *Customer Service* memiliki nilai $0,266 > 0,05$ (alpha 5%).

d. Uji Autokorelasi

Pengujian autokorelasi bertujuan untuk menguji apakah terdapat korelasi antara variabel pengganggu di waktu tertentu serta variabel sebelumnya. Hipotesis yang digunakan yaitu sebagai berikut :

- H_0 : Tidak terjadi autokorelasi dan positif atau negatif
 H_1 : Terjadi Autokorelasi dan positif atau negatif

Cara dalam penentuan autokorelasi yaitu memakai standar dari *Durbin Watson*, apabila $dU < d < dU$ maka terima H_0 , dengan artian tidak terjadi autokorelasi dan positif atau negatif.

Tabel 4.15
Hasil Pengujian Autokorelasi

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Durbin-Watson
1	0,317	0,101	0,082	2,789	2,218

Sumber: Pengolahan Data Kuesioner SPSS 22, 2023.

Sesuai dengan tabel berikut terdapat hasil dari pengujian *Durbin Watson* yaitu sebesar 2,218. Terlihat hasil dari tabel *Durbin Watson* dengan tingkat sigfikansi 0,05, sehingga $n=100$, $k=2$ hasil nilai $dU=1,7152$ kemudian $dU < d < 4 - dU = 1,7152 < 2,218 < 2,2848$. Sehingga terima H_0 ,dengan artian tidak terdapat autokorelasi serta positif ataupun negatif.

e. Uji Multikolinearitas

Pengujian multikolinearitas bertujuan untuk mengukur mengenai ada atau tidak korelasi dengan variabel independen. Model tersebut dapat dikatakan baik apabila tidak terjadi korelasi di setiap variabel independen. Berikut merupakan standar yang digunakan dalam mengetahui apakah terdapat multikolinieritas:

- 1) Nilai Tolerance $> 0,1$ yaitu tidak terjadi multikolinieritas
- 2) Nilai VIF < 10 yaitu tidak terjadi multikolinieritas

Tabel 4.16
Hasil Pengujian Multikolinieritas

Variabel Bebas	Tolerance	VIF	Keterangan
X1	0,934	1,071	Tidak terjadi multikolinieritas
X2	0,934	1,071	Tidak terjadi multikolinieritas

Sumber: Pengolahan Data Kuesioner SPSS 22, 2023.

Pada tabel tersebut diketahui bahwa hasil dari pengujian multikolinieritas yaitu sebagai berikut:

a) Nilai Tolerance

- (1) Nilai tolerance pada variabel Pelayanan Berbasis Islam *Teller* yaitu $0,934 > 0,1$ sehingga tidak terjadi multikolinieritas.
- (2) Nilai tolerance pada variabel Pelayanan Berbasis Islam *Customer Service* yaitu $0,934 > 0,1$ sehingga tidak terjadi multikolinieritas.

b) Nilai VIF

- (1) Nilai VIF pada variabel Pelayanan Berbasis Islam *Teller* yaitu $1,071 < 10$ sehingga tidak terjadi multikolinieritas.
- (2) Nilai VIF pada variabel Pelayanan Berbasis Islam *Customer Service* yaitu $1,071 < 10$ sehingga tidak terjadi multikolinieritas.

Dari pengujian data tersebut dapat ditarik hasil bahwa tidak terjadi multikolinieritas.

2. Analisis Regresi Linier Berganda

Analisis regresi linier berganda bertujuan untuk membaca nilai dari variabel dependen, dapat mengalami kenaikan ataupun sebaliknya, dan memahami indikasi pada hubungan antara variabel independen serta dependen.

Tabel 4.17
Hasil Pengujian Regresi Linier Berganda

Variabel Independen	B atau Koefisien
Constant	18,517
X1	0,220
X2	0,202

Sumber: Pengolahan Data Kuesioner SPSS 22, 2023.

Sesuai dengan tabel tersebut, ditarik hasil sebagai berikut:

$$Y = 18,517 + 0,220_1 + 0,202_2 + error$$

Keterangan :

Y : Kepuasan Nasabah

X₁ : Pelayanan Berbasis Islam *Teller*

X₂ : Pelayanan Berbasis Islam *Customer Service*

Berikut merupakan penyajian bentuk dari persamaan untuk model regresi linier berganda:

- a. Nilai dari konstanta memberikan hasil positif 18,517. Dengan artian yaitu apabila pelayanan berbasis Islam *teller* atau X_1 serta pelayanan berbasis Islam *customer service* atau X_2 memiliki nilai sebesar 0, sehingga kepuasan nasabah atau Y memiliki nilai sebesar 18,517.
- b. Nilai dari koefisien regresi pada variabel pelayanan berbasis Islam *teller* atau X_1 yaitu positif 0,220. Dengan artian bahwa jika terdapat variabel independen yang lain diakui konstan serta nilai dari pelayanan berbasis Islam *teller* atau X_1 akan terjadi peningkatan, sehingga kepuasan nasabah pada saat merasakan pelayanan berbasis Islam tentu akan mengalami peningkatan sebesar 0,220.
- c. Nilai dari koefisien regresi pada variabel pelayanan berbasis Islam *customer service* atau X_2 yaitu positif 0,202. Dengan artian bahwa jika terdapat variabel independen yang lain diakui konstan serta nilai dari pelayanan berbasis Islam *customer service* atau X_2 akan terjadi peningkatan, sehingga kepuasan nasabah pada saat merasakan pelayanan berbasis Islam tentu akan mengalami peningkatan sebesar 0,202.

Regresi linier berganda ini bisa dijadikan bayangan untuk lain waktu yang akan datang sesuai dengan perumusan dari penelitian pada variabel pelayanan berbasis Islam pada *teller* dan *customer service* terhadap variabel dari kepuasan nasabah. Hasil dari model tersebut memiliki nilai konstanta pada semua variabel independen ataupun dependen dengan sifat positif, sehingga apabila nilai konstanta pada variabel independen mengalami peningkatan secara individu atau bersama-sama variabel dependenden akan mengalami peningkatan.

3. Uji t dan Uji F

Pada pengujian ini bertujuan untuk mencari pengaruh pada variabel independen terhadap variabel dependen secara individu ataupun secara simultan, dengan pengujian sebagai berikut:

a. Uji t atau uji parsial

Uji t merupakan proses dari uji koefisien pada regresi parsial individu agar mengetahui hasil variabel indenpenden atau X secara individu terdapat pengaruh pada variabel dependen atau Y. Berikut merupakan hipotesisnya:

$H_{0.1}$: X_1 tidak terdapat pengaruh secara signifikan terhadap Y

$H_{1.1}$: X_1 terdapat pengaruh secara signifikan terhadap Y

$H_{0.2}$: X_2 tidak terdapat pengaruh secara signifikan terhadap Y

$H_{1.2}$: X_2 terdapat pengaruh secara signifikan terhadap Y

Nilai dari $\text{sig} < 0,05$ (α) dikatakan bahwa memiliki pengaruh secara signifikan atau nilai dari $t_{\text{hitung}} > t_{\text{tabel}}$ ($\alpha/2; n-k-1$ atau df residual= 0,025; 97 menghasilkan nilai 1,985), sehingga terdapat pengaruh variabel X terhadap Y.

Tabel 4.18
Hasil Pengujian Uji t

Variabel Independen	Unstandardized Coefficients		T	Sig	Keterangan
	B	Std. Error			
Pelayanan Islam Teller (X1)	0,220	0,108	2,024	0,046	Terdapat pengaruh
Pelayanan Islam Customer Service (X2)	0,202	0,101	1,994	0,049	Terdapat pengaruh

Sumber: Pengolahan Data Kuesioner SPSS 22, 2023.

Pada tabel tersebut dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut:

- 1) Sesuai dengan nilai banding t_{hitung} dengan t_{tabel} , sehingga didapat $t_{\text{hitung}} 2,024 > 1,985$ (t_{tabel}) serta nilai sig pada variabel pelayanan berbasis Islam teller yaitu $0,046 < 0,05$. Dengan artian, $H_{0.1}$ ditolak serta terima $H_{1.1}$. Yaitu pada variabel pelayanan berbasis

Islam *teller* atau X_1 berpengaruh secara signifikan terhadap variabel Y atau kepuasan nasabah. Dilihat dari nilai koefisien pada regresi yaitu menunjukkan positif 0,220, sehingga diartikan pelayanan berbasis Islam *teller* atau X_1 berpengaruh secara positif terhadap variabel Y atau kepuasan nasabah.

- 2) Sesuai dengan nilai banding t_{hitung} dengan t_{tabel} , sehingga didapat $t_{hitung} 1,994 > 1,985 (t_{tabel})$ serta nilai sig pada variabel pelayanan berbasis Islam *customer service* yaitu $0,049 < 0,05$. Dengan artian, $H_{0.2}$ ditolak serta terima $H_{1.2}$. Yaitu pada variabel pelayanan berbasis Islam *customer service* atau X_1 berpengaruh secara signifikan terhadap variabel Y atau kepuasan nasabah. Dilihat dari nilai koefisien pada regresi yaitu menunjukkan positif 0,220, sehingga diartikan pelayanan berbasis Islam *teller* atau X_1 berpengaruh secara positif terhadap variabel Y atau kepuasan nasabah.

b. Uji F atau Uji Simultan

Pengujian uji simultan bertujuan untuk menghitung antara variabel independen secara simultan terhadap variabel dependen sesuai dengan nilai sig (probabilitas). Berikut merupakan hipotesis dari penelitian ini:

H_0 : Tidak terdapat pengaruh secara simultan antara pelayanan berbasis Islam *teller* dan *customer service* terhadap kepuasan nasabah.

H_1 : Terdapat pengaruh secara simultan antara pelayanan berbasis Islam *teller* dan *customer service* terhadap kepuasan nasabah.

Apabila nilai sig $< 0,05$, dapat dikatakan bahwa tolak H serta terima H . Dengan artian pada model regresi yang memperoleh signifikansi nilai $F > F(k;n-k = 2 : 100-2 = 2 ; 98)$ di dapat nilai 3,09), dapat disimpulkan bahwa hasil yang diperoleh terdapat pengaruh pada variabel independen (X) terhadap variabel dependen (Y).

Tabel 4.19

Hasil Pengujian Uji Simultan atau Uji F

Model	Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
1	84,470	2	42,235	5,431	0,006
	754,290	97	7,776		
	838,760	99			

Sumber: Pengolahan Data Kuesioner SPSS 22, 2023.

Pada tabel tersebut dapat dilihat bahwa besar nilai F_{hitung} dengan F_{tabel} , sehingga di menghasilkan $F_{hitung} = 5,431 > 3,09 = F_{tabel}$ serta nilai dari sig $0,006 < 0,05$. Dengan kesimpulan bahwa tolak H_0 serta terima H_1 , sehingga pada model regresi yang didapat adalah signifikan. Sebagai artian variabel X_1 dan X_2 atau pelayanan berbasis Islam *teller* dan *customer service* berpengaruh secara simultan terhadap variabel Y atau kepuasan nasabah.

4. Koefisien Determinasi

Koefisien determinan (*R Square*) bertujuan untuk memperlihatkan dari berubahnya variabel dependen (Y) yang dipengaruhi oleh variabel independen (X).

Tabel 4.20

Uji Pengujian Koefisien Determinasi (*R Square*)

R	R Square
0,317	0,101

Sumber: Pengolahan Data Kuesioner SPSS 22, 2023.

Pada tabel tersebut terlihat bahwa hasil dari nilai R yaitu 0,317, dengan artian bahwa hubungan yang terjadi antara X_1 dan X_2 , merupakan tipe yang rendah dikarenakan nilai *R square* menunjukkan besar nilai lebih banyak kurang dari angka 1. *R square* mendapatkan nilai sebesar 0,101, yaitu pengaruh dari X_1 dan X_2 terhadap Y yaitu 10,1% kemudian

sisanya menunjukkan nilai 89,9% yang dipengaruhi oleh faktor lain selain variabel X_1 dan X_2 .

E. Pembahasan

Sesuai dengan pengujian yang telah dilakukan dari beberapa uji, sehingga dapat ditarik hasil pada setiap rumusan masalah. Dapat diketahui bahwa pelayanan berbasis Islam pada *teller* dan *customer service* berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Pembantu Magetan MT Haryono 1. Sehingga diuraikan penjelasan sebagai berikut:

1. Pengaruh Pelayanan Berbasis Islam pada *Teller* Terhadap Kepuasan Nasabah Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Pembantu Magetan MT Haryono 1

Sesuai pengujian yang telah dilakukan pada uji t menunjukkan hasil nilai sig yaitu $0,046 < 0,05$ sehingga tolak H_0 . Dengan artian bahwa pelayanan berbasis Islam *teller* terdapat pengaruh secara signifikan. Dari hasil tersebut dinyatakan bahwa, apabila pelayanan berbasis Islam *teller* dilakukan terus dengan baik, maka kepuasan nasabah Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Pembantu Magetan MT Haryono 1 akan mengalami peningkatan.

Sesuai dengan hasil tersebut dapat diketahui bahwa pelayanan berbasis Islam pada *teller* telah mempengaruhi proses dari pelayanan dengan baik saat nasabah melakukan transaksi di Bank Syariah Indonesia. Serta nasabah dapat menciptakan rasa puas atas pelayanan yang diberikan.

Dari hasil pengujian analisis data yang telah dilakukan, hasil yang diperoleh telah sesuai pada teori pelayanan menurut Kotler merupakan setiap perlakuan oleh seseorang dengan tujuan menawarkan suatu kegiatan kepada orang lain, kemudian pengertian dari berbasis Islam secara luas menurut Muhammad Syakira yaitu pelayanan pada suatu perusahaan di bidang bisnis dengan penerapan proses pelayanan wajib

menerapkan secara terstruktur dan sesuai dengan muamalah Islam atau syariat Islam. Dari pengertian tersebut dapat ditarik pengertian yaitu pelayanan berbasis Islam pada *teller* merupakan perlakuan yang timbul dari seorang *teller* dengan maksud untuk menawarkan suatu kegiatan yang berstruktur tanpa meninggalkan aturan muamalah Islam atau syariat Islam.

Hal tersebut telah sejalan sesuai dengan penelitian yang dilakukan oleh Nita Sulistiani pada tahun 2021 dengan judul pengaruh kualitas pelayanan *teller* terhadap kepuasan nasabah Bank Syariah Indonesia KCP Rengat, memberikan hasil bahwa kualitas pelayanan *teller* mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan nasabah.

2. Pengaruh Pelayanan Berbasis Islam pada *Customer Service* Terhadap Kepuasan Nasabah Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Pembantu Magetan MT Haryono 1

Sesuai pengujian yang telah dilakukan pada uji t menunjukkan nilai sig yaitu $0,049 < 0,05$, sehingga tolak H_0 . Dengan artian bahwa pelayanan berbasis Islam *customer service* terdapat pengaruh secara signifikan. Dari hasil tersebut dinyatakan bahwa, apabila pelayanan berbasis Islam *customer service* dilakukan terus dengan baik, maka kepuasan nasabah Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Pembantu Magetan MT Haryono 1 akan mengalami peningkatan. Sesuai dengan hasil tersebut dapat diketahui bahwa pelayanan berbasis Islam pada *customer service* telah mempengaruhi proses dari pelayanan dengan baik saat nasabah melakukan transaksi di Bank Syariah Indonesia. Serta nasabah dapat menciptakan rasa puas atas pelayanan yang diberikan.

Pelayanan Islam merupakan hal yang sangat berpengaruh dalam menunjang kualitas serta citra dari Bank Syariah Indonesia. Sesuai dengan teori dari pelayanan menurut Kotler merupakan setiap perlakuan oleh seseorang dengan tujuan menawarkan suatu kegiatan kepada orang lain, kemudian pengertian dari berbasis Islam secara luas menurut Muhammad Syakira yaitu pelayanan pada suatu perusahaan di bidang

bisnis dengan penerapan proses pelayanan wajib menerapkan secara terstruktur dan sesuai dengan muamalah Islam atau syariat Islam. Dari pengertian tersebut dapat ditarik pengertian yaitu pelayanan berbasis Islam pada *customer service* merupakan perlakuan yang timbul dari seorang *customer service* dengan maksud untuk menawarkan suatu kegiatan yang berstruktur tanpa meninggalkan aturan muamalah Islam atau syariat Islam.

Dari hal tersebut maka pelayanan berbasis Islam pada *customer service* yang diterapkan pada Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Pembantu Magetan MT Haryono 1 akan memberikan dampak serta pengaruh yang muncul sesuai harapan yaitu rasa puas dari nasabah.

3. Pengaruh Pelayanan Berbasis Islam pada *Teller* dan *Customer Service* Terhadap Kepuasan Nasabah Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Pembantu Magetan MT Haryono 1

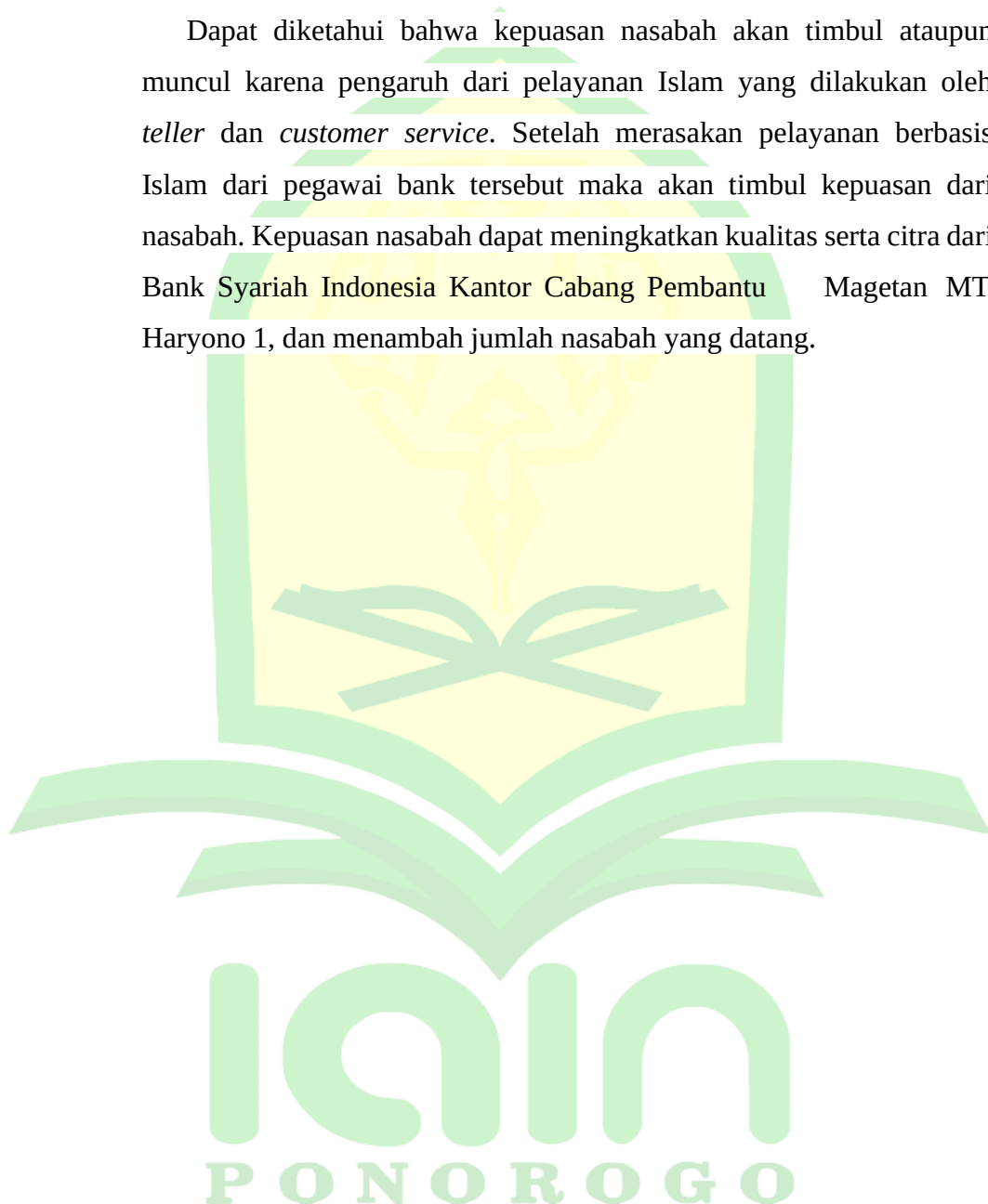
Sesuai pengujian yang telah dilakukan pada uji F menunjukkan nilai sig yaitu $0,006 < 0,05$. Sehingga tolak H_0 terima H_1 , dengan artian bahwa pelayanan berbasis Islam *teller* (X_1) serta pelayanan berbasis Islam *customer service* (X_2) terhadap kepuasan nasabah Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Pembantu Magetan MT Haryono 1 (Y) terdapat pengaruh secara signifikan.

Sesuai dengan hasil tersebut dapat diketahui bahwa pelayanan berbasis Islam pada *teller* dan *customer service* secara bersama-sama telah mempengaruhi proses dari pelayanan dengan baik saat nasabah melakukan transaksi di BSI. Serta nasabah dapat menciptakan rasa puas atas pelayanan yang diberikan.

Dari hasil pengujian analisis data yang telah dilakukan, hasil yang diperoleh telah sesuai pada teori dari Philip Kotler mengenai kepuasan nasabah merupakan suatu perasaan yang muncul pada seseorang dengan rasa bahagia ataupun kecewa setelah merasakan proses pelayanan yang diharapkan. Sehingga hal ini telah sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Ryan Wahyu perdana pada judul skripsinya pengaruh

kualitas pelayanan Islami terhadap kepuasan nasabah Bank Syariah Bukopin KCP Gresik tahun 2020, dengan hasil yang diperoleh pengaruh kualitas pelayanan Islami berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan nasabah.

Dapat diketahui bahwa kepuasan nasabah akan timbul ataupun muncul karena pengaruh dari pelayanan Islam yang dilakukan oleh *teller* dan *customer service*. Setelah merasakan pelayanan berbasis Islam dari pegawai bank tersebut maka akan timbul kepuasan dari nasabah. Kepuasan nasabah dapat meningkatkan kualitas serta citra dari Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Pembantu Magetan MT Haryono 1, dan menambah jumlah nasabah yang datang.



BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

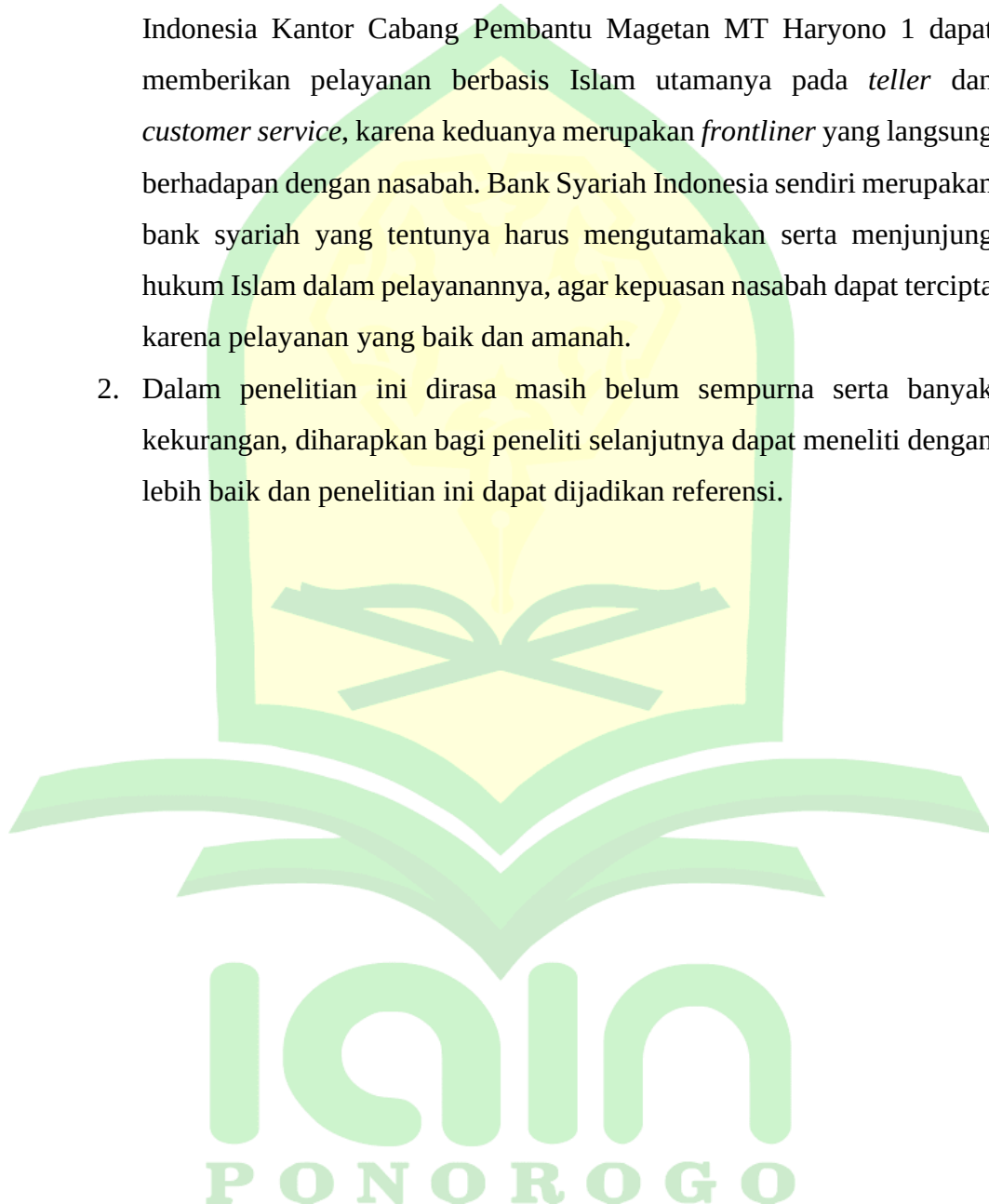
Peneliti mengambil judul pada penelitian ini yaitu “Pengaruh Pelayanan Berbasis Islam pada *Teller* dan *Customer Service* Terhadap Kepuasan Nasabah Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Pembantu Magetan MT Haryono 1”. Pengambilan responden sebanyak 100 nasabah yang merasakan pelayanan Islam di Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Pembantu Magetan MT Haryono 1, kemudian melakukan pengumpulan data, menganalisis data dan sebagainya, sehingga dapat disimpulkan sebagai berikut ini:

1. Pada pengujian yang dilakukan pada uji t dihasilkan bahwa terdapat pengaruh X_1 terhadap Y secara signifikan. Hasil yang didapat pada pengujian X_1 terhadap Y yaitu signifikan dengan nilai 0,046 lebih kecil 0,05, sehingga hal tersebut artinya tolak H_0 . Dengan artian terdapat pengaruh pelayanan berbasis Islam pada *teller* secara signifikan dan positif terhadap kepuasan nasabah Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Pembantu Magetan MT Haryono 1.
2. Pada pengujian yang dilakukan pada uji t dihasilkan bahwa terdapat pengaruh X_2 terhadap Y secara signifikan. Hasil yang didapat pada pengujian X_2 terhadap Y yaitu signifikan dengan nilai 0,049 lebih kecil 0,05, sehingga hal tersebut artinya tolak H_0 . Dengan artian terdapat pengaruh pelayanan berbasis Islam pada *customer service* secara signifikan dan positif terhadap kepuasan nasabah Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Pembantu Magetan MT Haryono 1.
3. Pada pengujian yang dilakukan pada uji F dihasilkan nilai signifikan dengan nilai 0,006 lebih kecil dari 0,05, sehingga hal tersebut artinya tolak H_0 . Dengan artian pelayanan berbasis Islam pada *customer service* terdapat pengaruh signifikan secara bersama-sama terhadap kepuasan nasabah Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Pembantu Magetan MT Haryono 1.

B. Saran

Berdasarkan hasil pengujian data kuesioner yang telah dilakukan oleh peneliti, maka terdapat beberapa saran yang diberikan:

1. Dengan adanya penelitian ini, diharapkan kepada Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Pembantu Magetan MT Haryono 1 dapat memberikan pelayanan berbasis Islam utamanya pada *teller* dan *customer service*, karena keduanya merupakan *frontliner* yang langsung berhadapan dengan nasabah. Bank Syariah Indonesia sendiri merupakan bank syariah yang tentunya harus mengutamakan serta menjunjung hukum Islam dalam pelayanannya, agar kepuasan nasabah dapat tercipta karena pelayanan yang baik dan amanah.
2. Dalam penelitian ini dirasa masih belum sempurna serta banyak kekurangan, diharapkan bagi peneliti selanjutnya dapat meneliti dengan lebih baik dan penelitian ini dapat dijadikan referensi.



DAFTAR PUSTAKA

- Afinda Adha Laili. Wawancara, January 24, 2022.
- Afinda, Ariska. Wawancara, January 24, 2023.
- Andhita Dessy Wulansari. *Aplikasi Statistika Parametrik Dalam Penelitian*. Yogyakarta: Pustaka Felicha, 2016.
- Andri Soemitra. *Bank Dan Lembaga Keuangan Syariah*. Jakarta: Kencana, 2009.
- Arifin, Johan. *Etika Bisnis Islam*. Semarang: Walisongo, 2009.
- Armawati. “Analisis Layanan Terhadap Tingkat Kepuasan Nasabah Pada Bank BNI Syariah Cabang Makassar.” Universitas Muhammadiyah, 2019.
- A.V Feigenbaum. *Kendali Mutu Terpadu*. Jakarta: Erlangga, 1992.
- Bekti, Panji Sudono, and Amin Wahyudi. “Utilitas Konsumen Muslim.” *Al-Kharaj : Jurnal Ekonomi, Keuangan & Bisnis Syariah* 4, no. 3 (January 15, 2022): 853–66.
- BSI. *Energi Baru Untuk Indonesia 2021 Laporan Tahunan BSI*, n.d.
- Denis Walker. *Mendahulukan Kepuasan Pelanggan*. Pondok Cabe Pamulang: Bimapura Aksara Publisher kelompok KARISMA Publishing, 2011.
- Departemen Agama RI. *Al-Qur'an Dan Terjemahnya*. Bandung: PT. Sygma Examedia Arkanleema, 2010.
- Drs. Muhammad Alim, M. Ag. *Pendidikan Agama Islam Upaya Pembentukan Pemikiran Dan Kepribadian Muslim*. Bandung: PT Remaja Rosdakarya, 2011.
- Eka Lenaini. “Historis : Jurnal Kajian, Penelitian Dan Pengembangan Pendidikan Sejarah.” *Historis : Jurnal Kajian, Penelitian Dan Pengembangan Pendidikan Sejarah* 6, no. 1 (Juni 2021): 33–39.
- Engkar. “Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Bank Syariah Di DKI Jakarta.” *Jurnal Akuntansi Dan Manajemen* 14, no. 1 (April 1, 2018): 23–35.
- Erdina Pangestika. Wawancara, Oktober 2022.
- Faisal Afif. *Strategi Dan Operasional Bank*. Bandung: PT ERESKO, 1996.
- Fathira Rahmawati. “Pengaruh Kualitas Pelayanan Islam Frontliner Terhadap Loyalitas Nasabah Bank Riau Kepri Cabang Syariah Pekanbaru.” 2022.

- H. Imam Ghozali. *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program IBM SPSS 19*. Semarang: UNDIP, 2011.
- Hafidhuddin. *Manajemen Syariah Dalam Praktik*. Jakarta: Gema Insani, 2003.
- Harits, Muhammad, and Ely Masykuroh. "Facility and Service Analysis Kepatuhan Prinsip-Prinsip Syariah Hotel Asia Jaya Syariah Sarangan," n.d.
- Hendy Irawan. *Kepuasan Pelayanan Jasa*. Jakarta: Erlangga, 2004.
- Ikatan Bankir Indonesia. *Mengelola Kualitas Layanan Perbankan*. Jakarta Pusat: Gramedia Pustaka Utama, 2014.
- Imam Gunawan. *Pengantar Statistika Inferensial*. Jakarta: Grafindo Persada, 2017.
- Irham Fahmi. *Manajemen Sumber Daya Manusia Teori Dan Aplikasi*. Bandung: Alfabeta, 2016.
- Ivonne Wood. *Layanan Pelanggan*,. Yogyakarta: Graha Ilmu, 2009.
- JDIH BPK RI DATABASE PERATURAN. "Perubahan Atas Undang-Undang Nomor 7 Tahun 1992 Tentang Perbankan," November 29, 2022. <https://peraturan.bpk.go.id>.
- Jefrizal. "Pengaruh Pelayanan Customer Service Terhadap Kepuasan Nasabah Pada Bank Muamalat Indonesia (BMI) KCP Payakumbuh (Studi Kasus : Bank Muamalat Indonesia (BMI) KCP Payakumbuh." IAIN Bukittinggi, 2018.
- Karmaen Perwataatmadja, M.Syafi'i Antonio. *Apa Dan Bagaimana Bank Islam*. Yogyakarta: Dana Bhakti Wakaf, 1992.
- Kasmir. *Etika Customer Service*. Jakarta: Raja Grafindo Persada, 2011.
- . *Pemasaran Bank*. Jakarta: Prenada Media Group, 2004.
- . *Pemasaran Bank*. Jakarta: Kencana, 2005.
- Laksana, Fajar. *Manajemen Pemasaran*. Yogyakarta: Graha Ilmu, 2018.
- Leni. Wawancara, Oktober 2022.
- Lovelock. *Pemasaran Jasa*,. Jakarta: Erlangga, 2010.
- Malayu Hasibuan. *Dasar-Dasar Perbankan*. Jakarta: PT.Bumi Aksara, 2005.
- Malayu S.P. Hasibuan. *Dasar-Dasar Perbankan*. Jakarta: Bumi Aksara, 2005.
- Maryuni,. "Pengaruh Kualitas Pelayanan Islami Terhadap Kepuasan Nasabah Bank Syariah Bukopin KCP Gresik." Universitas Muhammadiyah Makkasar, 2020.

- Muhammad. *Metodologi Penelitian Ekonomi Islam*. Jakarta: PT Raja Grafindo Persada, 2008.
- . *Pengantar Akutansi Syria'ah*. PT.Gramedia Pustaka, 1999.
- Muhammad Syakira Sula. *Asuransi Syariah*. Jakarta: Gema Insani, 2010.
- Murti Sumarni. *Manajemen Pemasaran Bank*. Yogyakarta: Liberty, 2002.
- Nasarudin Umar. *Ketika Fikih Membela Perempuan*. Jakarta: Kompas, 2014.
- Nita Sulistiani. “Pengaruh Kualitas Pelayanan Teller Terhadap Kepuasan Nasabah Bank Syariah Indonesia KCP Rengat.” Universitas Islam Riau, 2021.
- Nur Alfianita. “Pengaruh Kemampuan Komunikasi Teller Terhadap Kepuasan Nasabah (Studi Kasus Di Bank BRI Cabang Kabupaten Dompu).” Universitas Muhammadiyah Mataram, 2022.
- Nur Nasution. *Manajemen Mutu Terpadu (Total Quality Manajemen)*. Bojongkerta: Ghulia Indonesia, 2005.
- Philip Kotler. *Manajemen Pemasaran: Analisis, Perencanaan, Implementasi Dari Kontrol*. Jakarta: Prenhallindo, 1997.
- Prawiro Sentono. *Manajemen Operasi Analisis Dan Studi Kasus*. Jakarta: Bumi Aksara, 2007.
- PT Bank Syariah Indonesia Tbk. *Laporan Pelaksanaan GCG Periode Tahun 2020*, n.d.
- . *Peran Operasional Dalam Mengelola Sumber Daya Manusia Bagi Karyawan Di Kantor Cabang Pt. Bank Syariah Indonesia Tbk.*, n.d.
- R.A Supriyono. *Manajemen Strategi Dan Kebijakan Bisnis*. Yogyakarta: BPFEUGM, 1999.
- Rafidah. “Kualitas Pelayanan Islami Pada Perbankan Syariah.” *In Nalar Fiqh: Forum Kajian Hukum Keluarga* 10, no. 2 (2014): 113–26.
- Ryan Wahyu Perdana. “Pengaruh Kualitas Pelayanan Islami Terhadap Kepuasan Nasabah Bank Syariah Bukopin KCP Gresik.” *Jurnal Ekonomika Dan Bisnis Islam* 3, no. 3 (2020): 188–97.
- Safitri Anggraini. “Pengaruh Pelayanan Islami Customer Service Terhadap Kepuasan Nasabah Pada Bank Riau KEPRI Cabang Syariah Pekanbaru.” 2022.

- Saiffudin Azwar. *Metode Penelitian*. Yogyakarta: PT Raja Grafindo Persada, 2008.
- Sambas Ali Muhidin, Mamamn Abdurahman. *Analisis Korelasi, Regresi, Dan Jalur Dalam Penelitian*. Bandung: Pustaka Setia, 2007.
- Sefta Kurniawansyah. “Pengaruh Kualitas Pelayanan Islami Terhadap Kepuasan Nasabah Studi Pada Bank Umum Syariah Di Provinsi Lampung” 6, no. 2 (Desember 2020): 93–206.
- Siti Rokhani. “Pengaruh Kompetensi Teller Dan Pelayanan Prima Customer Service Terhadap Kepuasan Mahasiswa FEBI IAIN Ponorogo Dalam Menggunakan Tabungan Faedah Di BRI Syariah KCP Ponorogo.” IAIN Ponorogo, 2019.
- Sugiyono. *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif Dan R&D*. Bandung: Alfabeta, 2011.
- Suharsimi Arikunto. *Manajemen Penelitian*. Jakarta: PT Rineka Citra, 2016.
- . *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*. Jakarta: Rineka Cipta, 2010.
- Suharto Abdul Majid. *Customer Service Dalam Bisnis Jasa Transporatasi*. Jakarta: PT Raja Grafindo Persada, 2009.
- Sumarno. “Pengaruh Kualitas Pelayanan Customer Service Terhadap Kepuasan Nasabah Pada Bank Syariah (Studi Kasus Bank BJB Syariah KCP Pabuaran” 3, no. 1 (2022).
- Tiara Ramadhani. “Pengaruh Pelayanan Frontliner Terhadap Kepuasan Nasabah Pada PT Bank Aceh Syariah KCP Seutui.” Universitas Islam Negeri Ar-Raniry, 2021.
- Tjiptono. *Pemasaran Jasa*. Yogyakarta: Andi, 2014.
- Try Ramdhani Rachmat. “Pengaruh Kualitas Pelayanan Frontliner Terhadap Kepuasan Nasabah PT Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk. Cabang Parepare (Analisis Manajemen Syariah).” IAIN Parepare, 2019.
- V. Wiratna Sujarweni. *Metodologi Penelitian Bisnis Ekonomi*. Yogyakarta: Pustaka Baru, 2015.
- Widodo. *Metodologi Penelitian Populer & Praktis*. Jakarta: PT Raja Grafindo Persada, 2017.

- Wijaya. *Analisis Data Penelitian Menggunakan SPSS*. Yogyakarta, 2009.
- Wiwik. “Pengaruh Kualitas Pelayanan Frontliner (Customer Service, Teller, Dan Security) Terhadap Kepuasan Nasabah Bertransaksi Di Perbankan.” Universitas negeri Islam Sumatera Utara, 2017.
- Yulianti. “Yulianti, Pengaruh Pelayanan Teller Dan Customer Service Terhadap Kepuasan Nasabah Di Bank Muamalat Kantor Cabang Palangka Raya, Skripsi.” IAIN Palangka Raya, 2019.
- Zulkifli Zaini, Ikatan Bankir Indonesia. *Mengelola Kualitas Layanan Perbankan*. Plaza Bapindo: Menara Mandiri, 2014.

