

**PENGARUH WAWASAN, *SKILL* DAN ETIKA KARYAWAN TERHADAP
KUALITAS PELAYANAN PERBANKAN PADA BNI SYARIAH KCP
BELOPA**



IAIN PALOPO

Diajukan untuk Memenuhi Salah Satu Syarat Meraih Gelar
Sarjana Ekonomi (SE) pada Jurusan Perbankan Syariah
Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Palopo

Oleh :

MUSDALIFA

NIM : 13.16.15.0065

**PROGRAM STUDI PERBANKAN SYARIAH FAKULTAS
EKONOMI DAN BISNIS ISLAM INSTITUT AGAMA
ISLAM NEGERI (IAIN) PALOPO**

2016

**PENGARUH WAWASAN, *SKILL* DAN ETIKA KARYAWAN TERHADAP
KUALITAS PELAYANAN PERBANKAN PADA BNI SYARIAH KCP
BELOPA**



IAIN PALOPO

Diajukan untuk Memenuhi Salah Satu Syarat Meraih Gelar
Sarjana Ekonomi (SE) pada Jurusan Perbankan Syariah
Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Palopo

Oleh :

MUSDALIFA

NIM : 13.16.15.0065

Dibawah bimbingan :

1. Dr. Rahmawati, M.Ag.
2. Muzayyanah Jabani, ST., MM.

**PROGRAM STUDI PERBANKAN SYARIAH FAKULTAS
EKONOMI DAN BISNIS ISLAM INSTITUT AGAMA
ISLAM NEGERI (IAIN) PALOPO**

2016

ABSTRAK

Musdalifah. 2017. “Pengaruh Wawasan, *Skill* dan Etika Karyawan Terhadap Kualitas Pelayanan Perbankan Pada BNI Syariah Kcp Belopa” Skripsi, Program Studi Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam, Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Palopo, Pembimbing (1) Dr. Rahmawati, M.Ag.,(2) Muzayyanah Jabani ST., MM.

Kata Kunci : Wawasan, *Skill* dan Etika

Permasalahan pokok dalam penelitian skripsi ini adalah tentang (1) Wawasan Karyawan berpengaruh signifikan terhadap kualitas pelayanan perbankan pada BNI Syariah Kcp Belopa Belopa (2) *Skill* Karyawan berpengaruh signifikan terhadap kualitas pelayanan perbankan pada BNI Syariah Kcp Belopa Belopa (3) Etika Karyawan berpengaruh signifikan terhadap kualitas pelayanan perbankan pada BNI Syariah Kcp Belopa Belopa (4) wawasan,*skill* dan etika berpengaruh secara bersama-sama terhadap kualitas pelayanan (5) variabel yang paling berpengaruh di antara variabel wawasan, *skill* dan etika terhadap kualitas pelayanan.

Dalam penelitian ini digunakan metode angket, dan wawancara. Angket digunakan untuk memperoleh data mengenai wawasan, *skill* dan etika karyawan terhadap kualitas pelayanan perbankan BNI Syariah. Sedangkan wawancara, dilakukan melalui penulisan atau pendekatan individu dan bertanya langsung terhadap beberapa informan.

Hasil dari penelitian menunjukkan bahwa wawasan berpengaruh signifikan terhadap kualitas pelayanan, *skill* berpengaruh tidak signifikan terhadap kualitas pelayanan dan etika berpengaruh signifikan terhadap kualitas pelayanan. Wawasan, *skill* dan etika secara bersama-sama berpengaruh signifikan terhadap kualitas pelayanan. Serta variabel yang paling berpengaruh di antara variabel wawasan, *skill* dan etika yaitu variabel etika.

DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL	i
PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI	ii
PERSETUJUAN PEMBIMBING	iii
NOTA DINAS PEMBIMBING	iv
PERSETUJUAN PENGUJI	v
NOTA DINAS PENGUJI	vi
PRAKATA	vii
ABSTRAK	xi
DAFTAR ISI	xii
DAFTAR TABEL	xiii
BAB 1 PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah	6
C. Tujuan Penelitian	7
D. Manfaat Penelitian	7
E. Hipotesis Penelitian.....	7
F. Defenisi Operasional Variabel.....	9
BAB II KAJIAN PUSTAKA	
A. Penelitian Terdahulu Yang Relevan.....	11
B. Kajian Teori.....	13
1. Wawasan	13
2. <i>Skill</i>	16
3. Etika	20
4. Kualitas Pelayanan.....	28
5. Perbankan Syariah.....	32
6. Kerangka Fikir.....	35
BAB III METODE PENELITIAN	
A. Jenis Penelitian.....	37
B. Tempat Penelitian.....	37
C. Populasi	37
D. Sampel.....	38
E. Sumber Data, Variabel dan Skala Pengukurannya.....	38
F. Tehnik Pengumpulan Data.....	40
H. Analisis Data	40
1. Uji Validitas dan Reliabilitas	40
3. Uji Leniaritas/ Normalitas.....	41
4. Uji Hipetosis.....	42
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	
A. Hasil Penelitian	44
1. Diskripsi Data	44

2. Penyajian Data dan Analisis Data.....	48
B. Pembahasan.....	57
1. Pengaruh Wawasan karyawan terhadap kualitas pelayanan pada BNI Syariah Kcp Belopa.....	57
2. Pengaruh <i>Skill</i> karyawan terhadap kualitas pelayanan pada BNI Syariah Kcp Belopa.....	58
3. Pengaruh Etika karyawan terhadap kualitas pelayanan pada BNI Syariah Kcp Belopa.....	59
4. Pengaruh Wawasan, <i>Skill</i> dan Etika karyawan secara bersama-sama terhadap kualitas pelayanan pada BNI Syariah Kcp Belopa	60
5. Pengaruh variabel yang paling berpengaruh di antara Wawasan, <i>Skill</i> dan Etika terhadap kualitas pelayanan pada BNI Syariah Kcp Belopa.....	61
BAB V PENUTUP	
A. Kesimpulan	63
B. Saran.....	64
DAFTAR PUSTAKA	



DAFTAR PUSTAKA

- Enjel, Bony. *Hubungan Antara Penerapan Aturan Etika Dengan Peningkatan Profesionalisme Auditor Internal*, 2006
- Herdiyanti, Mega. *Pengaruh Etika Birokrasi Terhadap Kualitas Pelayanan Administrasi Kependudukan Di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Ketapang*, Jurnal Mahasiswa FISIP Universitas Tanjungpura, Pontianak. t.t
- Hasibuan. Malayu, *Dasar-Dasar Perbankan*, PT Bumi Aksara
-----*Dasar-Dasar Perbankan*, Jakarta: 13220 PT Bumi Aksara
- Islami, Alam Faisal. *Analisis Pengaruh Hard Skill, Soft Skill, dan Motivasi terhadap Kinerja Tenaga Penjualan Studi pada Tenaga Kerja Penjualan PT Bumiputera Wilayah Semarang*, Semarang: Skripsi Tidak Diterbitkan, 2012
- Jiptono. *Strategi Pemasaran*, Ed, I; Yogyakarta: Andi Ofset, 2007
- Kasmis. *Bank dan Lembaga Keuangan Lainnya*, Jakarta: Rajawali Pers, 2011
-----*Bank dan Lembaga Keuangan Lainnya*, Jakarta: PT RajaGrafindo Persada, 2008
- Muhammad. *Manajemen Dana Bank Syariah*, Jakarta: Rajawali Pers, 2015
-----*Manajemen Dana Bank Syariah Ed. 1,-Cet. 2.*, Jakarta: Rajawali Pers, 2015
- Pandia, Frianto. *Lembaga Keuangan*, PT RINEKA CIPTA, Jakarta 2005, h.10
- Ridwan, Muh. “*Pimpinan BRI Syariah KCP Belopa*” wawancara 28 januari September 2017
- Soemitra, Andri. *Bank dan Lembaga Keuangan Syariah*, Jakarta: Kencana 2010, Ed. 1 Cet. 2
-----*Bank dan Lembaga Keuangan Syariah*, Jakarta: Kencana 2010 Ed I.
- Septianawati, Eka. *Pengaruh Wawasan Skill Dan Etika Pegawai Bank Terhadap Kualitas Pelayanan*, 2015

- Supriyanto. *Pengaruh Kemampuan dan Motivasi Kerja Dosen terhadap Kualitas Layanan kepada Mahasiswa, Jurnal Manajemen Bisnis Volume 1 No. 01, Edisi April 2011*, hal.71-72.
- Setiadi, Nugroho J. *Perilaku Konsumen: Konsep dan Implikasi untuk Strategi dan Penelitian Pemasaran*, (Jakarta: Kencznz 2003), h. 28
- Shadily, John M. Echols. dan Hassan, *Kamus Inggris-Indonesia*, Jakarta: Gramedia Pustaka Utama, 1976
- Sugiyono. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif & RND*, Bandung: Alfabeta, 2012
- Triyuwono, Iwan. *Perspektif, Metodologi dan Teori Akuntansi Syariah*,. Jakarta: Ed. 1,-1- PT RajaGrafindo Persada, 2006.
- Yaya. Rizal, Aji Erlangga Martawireja, Ahim Abdurahim. *Akuntansi Perbankan Syariah* Jakarta: Salemba Empat, 2014
- Analisis Pengaruh Etika Kerja Islam Terhadap Komitmen Profesi Internal Auditor, Komitmen Organisasi, dan Sikap Perubahan Organisasi (Studi Empiris Terhadap Internal Auditor Perbankan Syariah di Kota Semarang dan Jakarta), 2010
- BNI Syariah, <https://id.m.wikipedia.org/wiki/Bank-BNI-Syaria>, diakses pada 8 Maret 2017
- Etika Perbankan, <http://infodanpengertian.blogspot.in/2016/02/pengertian-keterampilan-menurut-para.html>, 8 Maret 2017
- Kamus Bahasa Indonesia,
Wawasan,<http://kamusbahasaIndonesia.org/wawasan/mitip#ixzz30blhpcgz> diakses pada 8 Maret 2017
- Pengertian *skill*, <https://lefrandi.wordpress.com/2012/10/12/membedakan-antara-skill-dannowledge>. diakses 28 februari 2017
- Pengaruh Wawasan *Technopreneurship*, Bimbingan Karier, dan Informasi Dunia Kerja Terhadap Kesiapan Berwirausaha Siswa Kelas XII Teknik Intalasi Tenaga Listrik SMK Negeri 3 Yogyakarta (Tugas Akhir Skripsi), 2014

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1. Skema Kerangka Fikir.....	35
Gambar 4.1 Struktur Organisasi BNI Syariah Kcp Belopa	46
Gambar 4.2. One Sample Kolmogorov Smirnov Test.....	52
Gambar 4.3. Hasil Uji Multikolinearitas.....	53
Gambar 4.4. Hasil Uji Regresi Berganda.....	54
Gambar 4.5 Hasil Uji T (Persial)	55
Gambar 4.6 Hasil Uji F (Simultan).....	57

DAFTAR TABEL

Tabel 4.1. Nama Karyawan PT Bank BNI Syariah Kcp Belopa dan Jabatannya	47
Tabel 4.2. Jenis Kelamin Responden	48
Tabel 4.3. Usia Responden.....	48
Tabel 4.4. Frekuensi Jawaban Kuesioner Variabel Wawasan	50
Tabel 4.5. Frekuensi Jawaban Kuesioner Variabel <i>Skill</i>	50
Tabel 4.6. Frekuensi Jawaban Kuesioner Variabel Etika.....	50
Tabel 4.7. Frekuensi Jawaban Kuesioner Variabel Kualitas Pelayanan	50
Tabel 4.8. Hasil Uji Validitas.....	51
Tabel 4.9. Hasil Uji Reliabilitas	52



PRAKATA

الْحَمْدُ لِلَّهِ رَبِّ الْعَالَمِينَ وَالصَّلَاةُ وَالسَّلَامُ عَلَى أَشْرَفِ الْأَنْبِيَاءِ وَالْمُرْسَلِينَ وَعَلَى آلِهِ
وَصَحْبِهِ أَجْمَعِينَ أَمَّا بَعْدُ

Puji syukur penulis senantiasa panjatkan kepada Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat dan hidayahnya sehingga penulis dapat menyusun dan menyelesaikan skripsi ini. Shalawat dan salam salam semoga senantiasa tercurah kepada Nabi Muhammad saw., sebagai *uswatun hasanah* sekaligus sebagai *rahmatan lil'alamin*.

Oleh karena itu, penulis ingin mengucapkan rasa terimakasih yang sedalam-dalamnya terutama kepada ayahanda Kisman dan Ibunda Erni yang telah memberikan dukungan dan mencurahkan kasih sayangnya atas segala pengorbanan baik moril maupun materil yang tidak ada henti-hentinya memanjatkan doa demi kesuksesan ananda serta kakanda Wanti dan Andy yang selalu memberikan semangat. Pada kesempatan ini perkenankanlah penulis menyampaikan ucapan terima kasih dan penghargaan yang setinggi-tingginya kepada :

1. Dr. Abdul Pirol, M.Ag, sebagai Rektor IAIN Palopo, Wakil Rektor I, Dr. Rustan S, M.Hum, Wakil Rektor II, Dr. Ahmad Syarief Iskandar, S.E., M.M, dan Wakil Rektor III, Dr. Kaharuddin, M.Pd.I, yang telah membina dan berupaya dan meningkatkan mutu perguruan tinggi ini, tempat penulis menambah ilmu pengetahuan.

2. Dr. Hj. Ramlah Makkulasse, MM., selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam, Wakil Dekan I Bidang Akademik dan Kelembagaan, Dr. Takdir, SH., MH., Wakil Dekan II Bidang Administrasi, Dr. Rahmawati, M.Ag., dan Wakil Dekan III Bidang Kemahasiswaan, Dr. Muhammad Tahmid Nur, M.Ag.,

3. Zainuddin S. SE., M.Ak., selaku Ketua Prodi Perbankan Syariah dan beserta para dosen, asisten dosen Prodi Perbankan Syariah yang selama ini banyak memberikan ilmu pengetahuan khususnya di bidang Perbankan Syariah.

4. Dr. Rahmawati, M.Ag., selaku pembimbing I dan Muzayyanah Jabani ST., M.M., selaku pembimbing II, penulis mengucapkan terima kasih atas semua ilmu dan bimbingan yang begitu berharga yang telah diberikan kepada penulis, motivasi dan saran serta kritikan akan penulis torehkan dalam menempuh masa depan lebih cemerlang.

5. Zainuddin S., SE., M.Ak., selaku penguji I dan Dr. Muhammad Tahmid Nur, M.Ag., selaku penguji II yang telah meluangkan waktunya dalam menguji dan memberikan masukan kepada penulis.

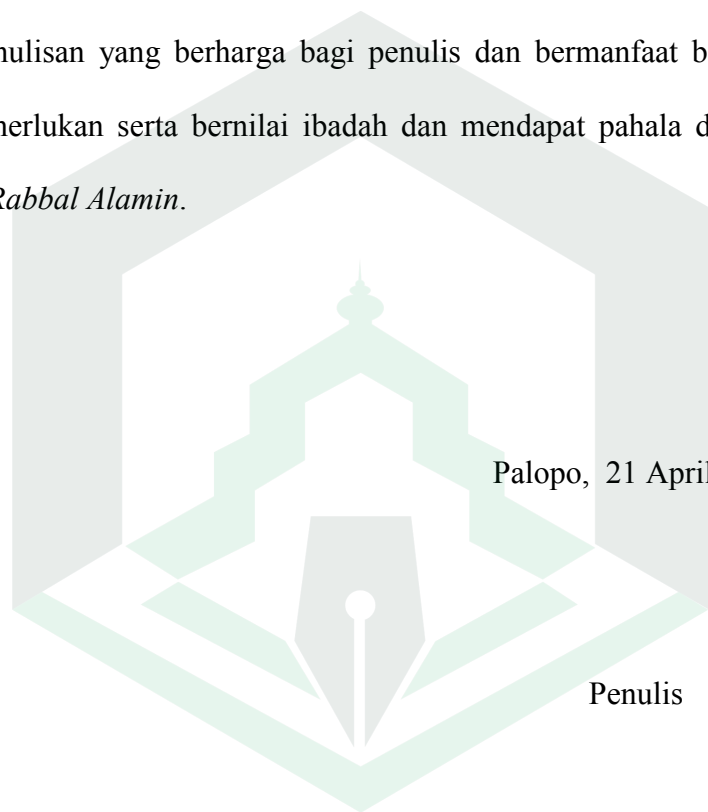
6. Kepala Perpustakaan IAIN Palopo Dr. Masmuddin, M.Ag, beserta staf yang telah menyediakan buku-buku/literatur untuk keperluan studi kepustakaan dalam penyusunan skripsi ini.

7. Bapak dan Ibu dosen IAIN Palopo sejak awal perkuliahan telah membimbing dan memberikan ilmu pengetahuan kepada penulis.

8. Teman-teman angkatan 2013, terkhusus prodi Perbankan Syariah B, Sity Chotijah, Mukrima, Irma, Uphy serta yang tak bisa disebutkan satu persatu yang

selama ini membantu dan senantiasa memberikan saran sehubungan dengan penyusunan skripsi ini.

Akhirnya, penulis menyadari bahwa dalam penulisan skripsi ini masih banyak kekurangan dan kekeliruan serta masih jauh dari kesempurnaan. Oleh karena itu, saran dan kritik yang sifatnya membangun dari semua pihak sangat diharapkan demi kesempurnaan tulisan ini. Semoga skripsi ini menjadi salah satu wujud penulisan yang berharga bagi penulis dan bermanfaat bagi semua pihak yang memerlukan serta bernilai ibadah dan mendapat pahala di sisi Allah swt. *Amin Ya Rabbal Alamin.*



Palopo, 21 April 2017

Penulis

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Bank dikenal sebagai lembaga keuangan yang kegiatan utamanya menerima simpanan giro, tabungan dan deposito. Kemudian bank juga dikenal sebagai tempat untuk meminjam uang (*kredit*) bagi masyarakat yang membutuhkannya.

Menurut Undang-undang No. 10 Tahun 1998 tanggal 10 November, Bank adalah badan usaha yang menghimpun dana dari masyarakat dalam bentuk simpanan dan menyalurkannya kepada masyarakat dalam bentuk kredit dalam rangka meningkatkan taraf hidup rakyat banyak.¹

Pada masa ini dunia perekonomian juga diramaikan oleh lembaga perbankan yang menggunakan prinsip bagi hasil atau dalam operasionalnya menggunakan ketentuan syariat Islam, yang disebut dengan bank syariah. Bank berdasarkan prinsip syariah ini diatur dalam Undang-undang No. 10 Tahun 1998.²

Bank syariah merupakan bank yang berprinsipkan syariah dalam operasionalnya serta tidak menggunakan sistem bunga, tetapi menggunakan sistem bagi hasil. Bank syariah ini berdiri karena adanya kebutuhan masyarakat Islam akan bank yang berlandaskan bukan pada bunga, karena bunga sangat menganiaya masyarakat apalagi masyarakat kurang sejahtera.

¹ Frianto Pandia, S.E. *Lembaga Keuangan*, PT RINEKA CIPTA, Jakarta 2005, h. 10

² Malayu S.P. Hasibuan, *Dasar-dasar Perbankan*, (Jakarta: Bumi Aksara, 2009), hal. 39.

Walaupun jumlah bank syariah tidak sebanyak bank konvensional, namun keberadaannya telah mengguncang dunia ketika terjadi krisis moneter pada tahun 1998. Bank syariah yang pertama berdiri yakni Bank Muamalat Indonesia (BMI) berdiri pada tahun 1992. Pada masa krisis moneter Bank Muamalat Indonesia dapat berdiri dengan tegak walau badai krisis moneter menerjang dunia perekonomian, sementara bank-bank konvensional lain banyak yang bangkrut bahkan ada yang dimerger. Hal ini karena bank syariah tidak menggunakan prinsip bunga sebagaimana yang digunakan oleh bank konvensional. Tetapi bank syariah menggunakan prinsip bagi hasil dalam operasionalnya, sehingga ketika terjadi inflasi bank syariah tidak mendapat dampaknya. Setelah berdiri Bank Muamalat Indonesia, maka muncullah bank umum syariah yang lain seperti Bank Syariah Mandiri. Selain bank umum syariah, bank-bank konvensional juga membuka unit usaha syariah seperti BNI Syariah, Bank Jabar Syariah dan BRI Syariah. Setelah itu juga bermunculan Bank Perkreditan Rakyat Syariah (BPRS).

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

tahun 2001 yang masih rugi sebesar 3,1 Milyar. Dana pihak ketiga meningkat sebesar 88% dari tahun 2001 menjadi Rp. 205 Milyar.³

Selain itu, pembiayaan juga meningkat 163% menjadi 292,9 Milyar. Data di atas menunjukkan bahwa perbankan syariah memiliki prospek yang baik dan akan terus berkembang di masa yang akan datang. Pada akhir tahun 2003 dana pihak ketiga meningkat 97.56% menjadi Rp405 milyar, pembiayaan meningkat sebesar 67.57% menjadi Rp490milyar sedangkan laba mencapai peningkatan sebesar 281.39% menjadi Rp.27.46 milyar. Pada tahun 2004 BNI Syariah mendapatkan penghargaan *The Most Profitable Islamic Bank* untuk yang kedua kalinya, penghargaan ini berdasarkan penilaian oleh *Karim Business Consulting* bekerja sama dengan Majalah Manajemen dan PPM.⁴

Menurut Moskowitz and Warwick dalam buku karya Kuat Ismanto, kecenderungan yang kini berlangsung adalah angkatan kerja dituntut memiliki pengetahuan baru (*knowledge-intensive, high tech-knowledge*) yang sesuai dengan dinamika perubahan yang tengah berlangsung. Tenaga kerja di sektor jasa di negara maju (kini sekitar 70 persen) dari tahun ke tahun semakin meningkat, dan tenaga paruh waktu (*part-timer*) juga semakin meningkat. Pola yang berubah ini menuntut “pengetahuan” baru dan “cara penanganan” (manajemen) yang baru. *Human capital* yang mengacu kepada pengetahuan, pendidikan, latihan, keahlian, ekspertis tenaga kerja perusahaan kini menjadi sangat penting

³ BNI Syariah, *Sejarah Singkat BNI Syariah*, [http://www. Bnisyariah.tripod.com/profil.html](http://www.Bnisyariah.tripod.com/profil.html), diakses pada 11 April 2017

⁴ *Ibid*

dibandingkan dengan waktu-waktu lampau.⁵ Dengan demikian, wawasan dan sumber daya insani atau pegawai bank sangat penting dalam suatu lembaga keuangan syariah. Karena di tangan merekalah kunci keberhasilan pencapaian tujuan suatu lembaga keuangan syariah.

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

Para pegawai bank juga dituntut untuk mengelola banknya secara profesional, di mana menitikberatkan pada aspek pengetahuan, penguasaan keahlian/ teknologi, kemampuan operasional pekerjaan dan wawasan ke depan atau secara sederhana seorang pegawai bank yang profesional harus menguasai ilmu dan teknologi di bidang perbankan. Namun, penguasaan operasional ilmu dan teknologi saja belum cukup menjamin bahwa dalam menjalankan tugasnya para pegawai akan mentaati suatu kaidah atau norma bertingkah laku yang pantas dan perlu dijunjung tinggi yang disebut dengan etika⁶

⁵ Kuat Ismanto, *Manajemen Syari'ah: Implementasi TQM dalam Lembaga Keuangan Syari'ah*, (Yogyakarta: Pustaka Belajar, 2009), hal. 231

⁶ Malayu S.P. Hasibuan, *Dasar-dasar Perbankan...*, hal. 155.

Dalam praktik dunia perbankan saat ini, suatu lembaga keuangan syariah merekrut pegawai bank yang berasal dari jurusan bukan perbankan atau perbankan syariah, misalnya berasal dari jurusan ilmu-ilmu murni, matematika atau kependidikan. Tentunya mereka kurang memiliki wawasan dan skill mengenai perbankan syariah dan operasionalnya. Begitu pula dengan masalah etika pegawai, tentunya mereka kurang mengetahui kode etik pegawai. Padahal etika pegawai tersebut penting untuk diketahui dan dipatuhi oleh pegawai bank, sehingga pegawai tidak menyeleweng atau melakukan tindak pidana perbankan dan bisa memberikan pelayanan yang terbaik untuk keberhasilan lembaga keuangan syariah tersebut. Sikap lembaga keuangan syariah yang masih merekrut pegawai bank bukan dari jurusan perbankan itu pun karena adanya persepsi dari masyarakat yang menganggap bahwa lembaga keuangan syariah sama dengan lembaga keuangan konvensional. Padahal sebenarnya lembaga keuangan syariah dan konvensional itu memiliki karakteristik yang berbeda. Lembaga keuangan konvensional berdasarkan sistem bunga, sedangkan lembaga keuangan syariah tidak mengenal bunga karena bertentangan dengan syariah, tetapi menggunakan sistem bagi hasil. Namun demikian, lembaga keuangan tetap harus memperhatikan kualitas pelayanannya. Dalam hal ini menitikberatkan pada sumber daya insani atau pegawai banknya yang merupakan poros keberhasilan dari suatu lembaga keuangan syariah. Sumber daya insani atau pegawai bank tersebut yang mengelola lembaga keuangan syariah bahkan ada pula yang berhadapan langsung dengan calon nasabah maupun yang telah menjadi nasabah. Dalam hal ini, etika pegawai bank pun perlu diperhatikan agar nasabah tetap loyal

dengan lembaga keuangan syariah. Hal ini sangat diperlukan oleh suatu lembaga keuangan syariah atau perbankan syariah demi ikut andil dalam dunia perbankan pada khususnya dan dalam dunia perekonomian pada umumnya. Maka tidak mengherankan jika para pemain atau lembaga keuangan baik syariah maupun konvensional berlomba-lomba untuk menampilkan yang terbaik atau memberikan pelayanan yang terbaik agar tidak kalah saing dengan para pesaingnya sehingga dapat tetap berdiri dan berlangsung usahanya. Walaupun masih ada pelaku usaha perbankan yang menghalalkan segala cara untuk meraih nomor satu dalam bisnis perbankan. Akan tetapi, hanya yang melakukan usaha perbankan yang mengindahkan etika saja yang mampu menarik nasabahnya. Etika ini yang menjadikan nasabah loyal dan mendapat image positif dari nasabah.⁷

Berdasarkan uraian diatas maka peneliti tertarik untuk mengangkat judul yaitu “pengaruh wawasan, *skill* dan etika karyawan terhadap kualitas pelayanan perbankan pada bank BNI Syariah Kcp Belopa”

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang di atas rumusan masalah yang akan diteliti:

1. Bagaimana variabel Wawasan, *Skill* dan Etika karyawan berpengaruh signifikan terhadap kualitas pelayanan pada BNI Syariah Belopa?
2. Apakah variabel wawasan, *skill* dan etika karyawan secara bersama-sama berpengaruh signifikan terhadap kualitas pelayanan pada BNI Syariah Kcp Belopa?

⁷ Reksa Negara, *Pengaruh Prestasi Belajar Kejuruan, Pengetahuan Kewirausahaan dan Soft Skills Terhadap Kesiapan Bewirausaha Siswa Bidang Keahlian Teknik Pemesinan di SMKN 3 Yogyakarta*, Jurnal, t.t..

3. Variabel apakah yang paling berpengaruh secara signifikan diantara variabel Wawasan, Skill dan Etika karyawan terhadap kualitas pelayanan pada BNI Syariah?

C. Tujuan Penelitian

Adapun tujuan penelitian yaitu:

1. Untuk menguji pengaruh Wawasan, *Skill* dan Etika karyawan terhadap kualitas pelayanan pada BNI Syariah Kcp Belopa.
2. Untuk menguji pengaruh wawasan, *skill* dan etika karyawan secara bersama-sama terhadap kualitas pelayanan pada BNI Syariah Kcp Belopa.
3. Untuk menguji variabel yang paling berpengaruh di antara Wawasan, *Skill* dan Etika karyawan terhadap kualitas pelayanan pada BNI Syariah Kcp Belopa.

D. Manfaat Penelitian

1. Bagi teoritis

Sebagai bahan rujukan mengenai pengaruh wawasan, skill dan etika karyawan terhadap kualitas pelayanan dan sebagai referensi untuk penelitian selanjutnya.

2. Bagi praktisi

Diharapkan penelitian ini dapat dijadikan tambahan informasi bagi perbankan syariah terkait dengan pengaruh wawasan, skill dan etika karyawan terhadap kualitas pelayanan.

E. Hipotesis Penelitian

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

Adapun hipotesis untuk penelitian ini adalah:

1. Pengaruh wawasan karyawan terhadap kualitas pelayanan
 - a. $H_0: \rho = 0$, berarti wawasan karyawan berpengaruh tidak signifikan terhadap kualitas pelayanan pada BNI Syariah belopa.
 - b. $H_a: \rho \neq 0$, berarti wawasan karyawan berpengaruh signifikan terhadap kualitas pelayanan pada BNI Syariah Belopa.
2. Pengaruh skill karyawan terhadap kualitas pelayanan
 - a. $H_0: \rho = 0$, berarti skill karyawan berpengaruh tidak signifikan terhadap kualitas pelayanan pada BNI Syariah Belopa.
 - b. $H_a: \rho \neq 0$, berarti skill karyawan berpengaruh signifikan terhadap kualitas pelayanan pada BNI Syariah Belopa.
3. Pengaruh etika karyawan terhadap kualitas pelayanan
 - a. $H_0: \rho = 0$, berarti etika karyawan berpengaruh tidak signifikan terhadap kualitas pelayanan pada BNI Syariah Belopa.

- b. $H_a: \rho \neq 0$, berarti etika karyawan berpengaruh signifikan terhadap kualitas pelayanan pada BNI Syariah Belopa.
4. Pengaruh wawasan, skill dan etika karyawan secara bersama-sama terhadap kualitas pelayanan
- a. $H_0: \rho = 0$, berarti wawasan, skill dan etika karyawan secara bersama-sama berpengaruh tidak signifikan terhadap kualitas pelayanan pada BNI Syariah belopa
- b. $H_a: \rho \neq 0$, berarti wawasan, skill dan etika karyawan secara bersama-sama berpengaruh signifikan terhadap kualitas pelayanan pada BNI Syariah Belopa.

F. Defenisi Operasional Variabel

1. Wawasan, yaitu hasil mewawas, tinjauan, pandangan, konsepsi cara pandang.⁸ Pengetahuan (*knowledge*) adalah informasi yang dimiliki seseorang untuk bidang tertentu.⁹
2. *Skill* berarti kecakapan, kepandaian, keterampilan dan keahlian.¹⁰
3. Etika perbankan ialah suatu kesepakatan para bankir yang merupakan suatu norma sopan santun dalam menjalankan usahanya, dan merupakan prinsip-prinsip moral dan nilai-nilai mengenai hal-hal yang dianggap baik dan hal-hal yang di anggap tidak baik, serta tugas dan tanggung jawab

⁸ Pengaruh Wawasan *Technopreneurship*, Bimbingan Karier, dan Informasi Dunia Kerja Terhadap Kesiapan Berwirausaha Siswa Kelas XII Teknik Intalasi Tenaga Listrik SMK Negeri 3 Yogyakarta (Tugas Akhir Skripsi), 2014

⁹ Ika Septianawati, *Pengaruh Wawasan, Skill dan Etika Pegawai Bank Terhadap Kualitas Pelayanan BNI Syariah Cabang Kediri*, 2015

¹⁰ John M. Echols dan Hassan Shadily, *Kamus Inggris-Indonesia*, (Jakarta: Gramedia Pustaka Utama, 1976), hal. 530.

unsur-unsur untuk mewujudkan hal yang baik dan mencegah hal yang tidak baik.¹¹

4. Kualitas pelayanan merupakan suatu kondisi dinamis yang berpengaruh dengan produk, jasa, manusia, proses dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan. Sehingga definisi kualitas pelayanan dapat diartikan sebagai upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan konsumen serta ketepatan penyampaiannya dalam mengimbangi harapan konsumen.¹²

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

¹¹ Ariffaisal, <http://etikaperbankan.blogspot.com/> diakses pada 9 Maret 2017

¹² Ena Sapitri, *Pengaruh Kompetensi Karyawan Terhadap Kualitas Pelayanan (Studi Pada BNI Syariah Kota Palopo)*, h. 16

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

A. Penelitian Terdahulu yang Relevan

Berdasarkan hasil penelusuran yang dilakukan berikut di kemukakan beberapa penelitian terdahulu yang relevan, yaitu:

Yang pertama, penelitian Faisal Alam Islami tentang *Analisis Pengaruh Hard Skill, Soft Skill, dan Motivasi terhadap Kinerja Tenaga Penjualan (Studi pada Tenaga Kerja Penjualan PT Bumi Putera Wilayah Semarang)*.

Berdasarkan hasil penelitian, secara individu dari masing-masing variabel diperoleh yang paling berpengaruh adalah variabel Soft Skill dengan koefisien regresi sebesar 0,321 sedangkan variabel yang berpengaruh paling rendah adalah Hard Skill dengan koefisien regresi sebesar 0,254.¹³

Perbedaan dengan penelitian penulis yaitu: (1) variabel independennya adalah Hard Skill, Soft Skill, dan motivasi, sedangkan variabel dependennya adalah kinerja tenaga penjualan, (2) penelitian ini dilaksanakan di PT Bumi Putera Wilayah Semarang.

Yang kedua, penelitian Supriyanto tentang *Pengaruh Kemampuan dan Motivasi Kerja Dosen terhadap Kualitas Layanan kepada Mahasiswa*.

Penelitian ini menunjukkan besarnya pengaruh secara simultan antara variabel kemampuan dosen (X1) dan motivasi mengajar (X2) terhadap kualitas

¹³ Faisal Alam Islami, *Analisis Pengaruh Hard Skill, Soft Skill, dan Motivasi terhadap Kinerja Tenaga Penjualan (Studi pada Tenaga Kerja Penjualan PT Bumiputera Wilayah Semarang)*, (Semarang: Skripsi Tidak Diterbitkan, 2012).

pelayanan kepada mahasiswa (Y) tergolong kuat. Sedangkan kontribusi secara bersama-sama (simultan) variabel X1, dan X2 terhadap (Y) = $R^2 \times 100\%$ atau $0,7122 \times 100\% = 50,6\%$ sedangkan sisanya 49,4% ditentukan oleh variabel lain. Informasi ini memberikan keterangan bahwa variabel kemampuan dosen memberikan pengaruh kuat terhadap kualitas layanan kepada mahasiswa.¹⁴

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

Yang ketiga, penelitian Mega Herdiyanti tentang *Pengaruh Etika Birokrasi Terhadap Kualitas Pelayanan Administrasi Kependudukan Di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Ketapang*.

Dari hasil tampak bahwa r hitung (0,681) lebih besar dari pada r tabel (0,2242) sehingga H_a diterima dan korelasi 0,681 itu signifikan. Berdasarkan hal tersebut penelitian ini dapat membuktikan bahwa terdapat hubungan antara etika birokrasi dengan kualitas pelayanan administrasi kependudukan dan pencatatan sipil di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Ketapang.¹⁵

Perbedaannya dengan penelitian penulis yakni, (1) variabel independen penelitian ini adalah etika birokrasi, sedangkan variabel dependennya adalah

¹⁴ Supriyanto, *Pengaruh Kemampuan dan Motivasi Kerja Dosen terhadap Kualitas Layanan kepada Mahasiswa*, *Jurnal Manajemen Bisnis Volume 1 No. 01, Edisi April 2011*, hal.71-72.

¹⁵ Mega Herdiyanti, *Pengaruh Etika Birokrasi Terhadap Kualitas Pelayanan Administrasi Kependudukan Di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Ketapang*, *Jurnal Mahasiswa FISIP Universitas Tanjungpura, Pontianak*. t.t

kualitas pelayanan, (2) penelitian ini dilaksanakan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Ketapang.

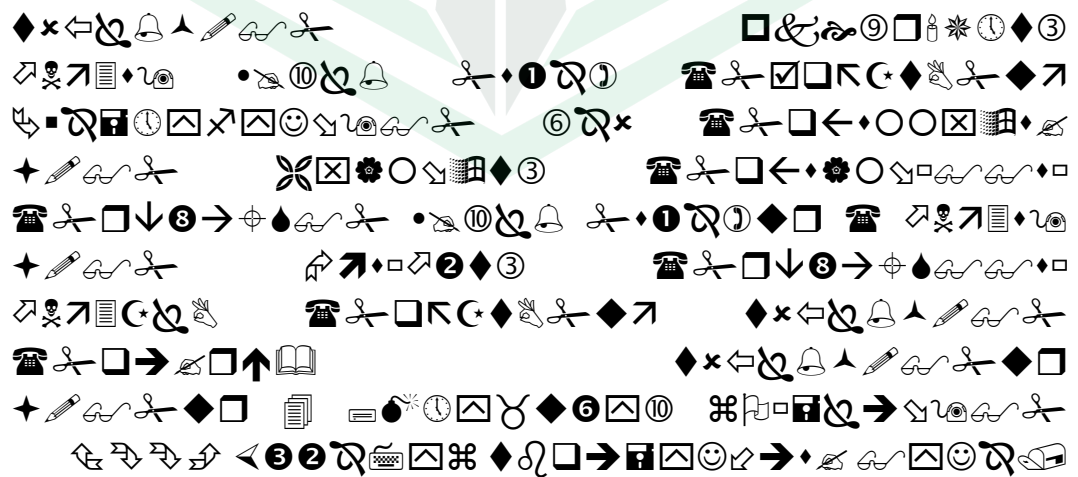
B. Kajian Teori

1. Wawasan

a. Pengertian Wawasan

Menurut kamus besar bahasa Indonesia (2008: 1559), wawasan berasal dari kata mawas atau mewawas yang memiliki arti meneliti, meminjau, mengamati dan memandang. Adanya imbuhan “an” secara harfiah wawasan berarti cara penglihatan, cara tinjau ataupun cara pandang.¹⁶ Wawasan menyangkut masalah pengetahuan (*knowledge*), aspek keterampilan (*skill*) dan sikap mental (*attitude*). Pengetahuan diperoleh dari proses belajar di bangku sekolah, dan lewat berbagai wahana pendidikan yang lain.

Adapun ayat yang menyangkut tentang wawasan atau pengetahuan QS. Al-Mujadaliah [58]: 11 yang berbunyi:



¹⁶ Pengaruh Wawasan Technopreneurship, Bimbingan Karier, dan Informasi Dunia Kerja Terhadap Kesiapan Berwirausaha Siswa Kelas XII Teknik Intalasi Tenaga Listrik SMK Negeri 3 Yogyakarta (Tugas Akhir Skripsi), 2014

Artinya: Hai orang-orang beriman apabila kamu dikatakan kepadamu: "Berlapang-lapanglah dalam majlis", Maka lapangkanlah niscaya Allah akan memberi kelapangan untukmu. dan apabila dikatakan: "Berdirilah kamu", Maka berdirilah, niscaya Allah akan meninggikan orang-orang yang beriman di antaramu dan orang-orang yang diberi ilmu pengetahuan beberapa derajat. dan Allah Maha mengetahui apa yang kamu kerjakan. (QS. Al- Mujadaliah [58]: 11).

b. Wawasan dalam perbankan

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

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

Menurut Sattar, para ulama' sepakat tentang mutlaknya umat Islam memahami dan mengetahui hukum *mu'amalah maaliyah* (ekonomi syari'ah). Belajar fiqh mu'amalah bagi umat Islam menjadi kewajiban (*fardhu 'ain*). Pengertian muamalah pada mulanya memiliki cakupan yang luas, sebagaimana

dirumuskan oleh Muhammad Yusuf Musa, yaitu peraturan-peraturan Allah yang harus diikuti dan ditaati dalam hidup bermasyarakat untuk menjaga kepentingan manusia. Namun belakangan ini pengertian muamalah lebih banyak dipahami sebagai “aturan-aturan Allah yang mengatur hubungan manusia dengan manusia dalam memperoleh dan mengembangkan harta benda” atau lebih tepatnya “aturan Islam tentang kegiatan ekonomi manusia”. Ada banyak tema yang harus dipelajari oleh para pelaku LKS, sehingga mereka betul-betul memahami fiqh mu’amalah.¹⁷

Lembaga keuangan syari’ah khususnya bank syari’ah adalah lembaga yang cukup unik, sebab di dalamnya melibatkan orang-orang yang memiliki kualifikasi dan kompetensi yang bukan saja ahli dalam bidang ekonomi, keuangan dan perbankan, namun mereka harus memiliki kualifikasi dan kompetensi syari’ah. Oleh karena itu, sumber daya insani bank syari’ah harus mengembangkan hal tersebut.¹⁸

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

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

¹⁷ Ika Septianawati, *Pengaruh Wawasan, Skill dan Etika Pegawai Bank Terhadap Kualitas Pelayanan BNI Syariah Cabang Kediri, 2015*

¹⁸ Muhammad, *Manajemen Bank Syariah*, (Yogyakarta: UPP AMP YKPN, 2005), hal. 169.

4) Memahami prinsip syariah dalam jasa bank syariah.¹⁹

2. Skill

a. Pengertian Skill

Menurut Kamus Inggris Indonesia, *skill* berarti kecakapan, kepandaian, keterampilan dan keahlian.²⁰ Keterampilan didapat setelah pengetahuan itu dikonversikan dalam bentuk aplikasi pada pekerjaan sehari-hari. Ilmu tanpa dapat diaplikasikan sama artinya dengan belum memiliki atau menguasai keterampilan.

Kemampuan berasal dari kata dasar mampu yang dalam hubungan dengan tugas/ pekerjaan berarti dapat (kata sifat/ keadaan) melakukan tugas/ pekerjaan sehingga menghasilkan barang atau jasa sesuai dengan yang diharapkan. Kemampuan dengan sendirinya juga kata sifat/ keadaan yang ditujukan pada sifat atau keadaan seseorang yang dapat melaksanakan tugas/ pekerjaan atas dasar ketentuan-ketentuan yang ada.²¹

Adapun ayat yang menyangkut tentang *skill* atau keahlian QS. Az- Zumar [39]: 39 yang berbunyi:



¹⁹ Ika Septianawati, *Pengaruh Wawasan, Skill dan Etika Pegawai Bank Terhadap Kualitas Pelayanan BNI Syariah Cabang Kediri, 2015*

²⁰ John M. Echols dan Hassan Shadily, *Kamus Inggris-Indonesia*, (Jakarta: Gramedia Pustaka Utama, 1976), hal. 530.

²¹ Ika Septianawati, *Pengaruh Wawasan, Skill dan Etika Pegawai Bank Terhadap Kualitas Pelayanan BNI Syariah Cabang Kediri, 2015*

Artinya: Katakanlah: "Hai kaumku, Bekerjalah sesuai dengan keadaanmu, Sesungguhnya Aku akan bekerja (pula), Maka kelak kamu akan mengetahui, (QS. Az- Zumar [39]: 39).

Kualitas menyangkut mutu sumber daya manusia yang di dalamnya memuat kemampuan, baik kemampuan fisik maupun nonfisik (kecerdasan dan mental).²² Kemampuan merupakan suatu kapasitas individu untuk melaksanakan berbagai tugas dalam suatu pekerjaan. Seluruh kemampuan individu pada hakikatnya tersusun dari dua perangkat faktor, antara lain:

1) Kemampuan intelektual

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

2) Kemampuan fisik

Kemampuan fisik yang khusus memiliki makna penting untuk melakukan pekerjaan pekerjaan yang kurang menuntut keterampilan dan yang lebih terbakukan dengan sukses. Misalnya pekerjaan yang keberhasilannya menuntut stamina, kecepatan tangan, kekuatan tungkai atau bakat-bakat serupa menuntut manajemen untuk mengenali kapabilitas fisik seorang karyawan.²³

b. Skill dalam perbankan

²² Kuat Ismanto, *Manajemen Syariah....*, hal. 228.

²³ Siswanto dan Agus Sucipto, *Teori dan Perilaku Organisasi: Sebuah Tinjauan Integratif*, (Malang: UIN-Malang Press, 2008), hal. 166-167.

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

1. Kemampuan memberikan pelayanan yang bagus, cepat dan tepat kepada nasabah, serta bersikap empati.
2. Kemampuan yang mendalam dalam menjalankan fungsi-fungsi LKS, seperti, melakukan penagihan, survey, dan bahkan menjadi kasir, dan sebagainya.
3. Bertindak sesuai dengan tanggung jawab, bidangnya, prosedur, dan atau sesuai *job desk*. Ciri utamanya, memberikan pelayanan sesuai syari'ah.
4. Kemampuan menarik nasabah untuk menabung di lembaga keuangan syari'ah.
5. Kemampuan menimbulkan image positif di masyarakat, bahwa lembaga keuangan syari'ah seperti bank, hanya saja berprinsip syari'ah.
6. Kemampuan memberikan pelayanan secara sistematis menurut nomor urut yang jelas.
7. Kemampuan menerapkan konsep lembaga keuangan syari'ah dengan baik.

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

Pengertian profesional sendiri memiliki tiga unsur, antara lain: pertama, upah. Artinya seorang profesional mendapatkan penghasilan dari aktivitas profesinya sebagai tumpuan untuk hidup. Kedua, pengetahuan dan keterampilan khusus. Ketiga, etika profesi. Etika adalah nilai-nilai profesi yang harus dijaga sungguh-sungguh oleh kaum profesional, agar masyarakat tetap percaya pada profesi tersebut. Tuntutan terbesar seorang praktisi lembaga keuangan syari'ah yang profesional adalah kemampuan memiliki pengetahuan yang mendalam mengenai konsep keuangan syari'ah, dan juga kemampuan mengamalkannya dengan sangat baik.²⁴

Adapun indikator yang penulis gunakan bersumber dari pendapat Mu'allim dan Abidin yakni sebagai berikut:

- a. Kemampuan memberikan pelayanan yang bagus, cepat dan tepat kepada nasabah, serta bersikap empati.
- b. Kemampuan yang mendalam dalam menjalankan fungsi-fungsi LKS, seperti, melakukan penagihan, survey, dan bahkan menjadi kasir, dan sebagainya.
- c. Bertindak sesuai dengan tanggung jawab, bidangnya, prosedur, dan atau sesuai *job desk*. Ciri utamanya, memberikan pelayanan sesuai syari'ah.
- d. Kemampuan menarik nasabah untuk menabung di lembaga keuangan syari'ah. Selama ini, orang yang menabung di lembaga keuangan syari'ah ternyata lebih sedikit daripada orang yang mengajukan pembiayaan.

²⁴ Kwat Ismanto, *Manajemen Syariah...*, hal. 235-237.

- e. Kemampuan menimbulkan image positif di masyarakat, bahwa lembaga keuangan syari'ah seperti bank, hanya saja berprinsip syari'ah.
- f. Kemampuan memberikan pelayanan secara sistematis menurut nomor urut yang jelas.
- g. Kemampuan menerapkan konsep lembaga keuangan syari'ah dengan baik.

3. Etika

1. Pengertian Etika

Etika berasal dari bahasa Yunani yaitu *ethos* yang mempunyai arti adat, akhlak, watak, perasaan, sikap, cara berfikir. Kalau dalam bentuk jamak (*Mores*) berarti adat kebiasaan atau cara hidup.²⁵

Dalam arti luas etika merupakan tindakan mengatur tingkah laku atau perilaku manusia dengan masyarakat. Tingkah laku ini perlu diatur agar tidak melanggar norma-norma atau kebiasaan yang berlaku di masyarakat. Hal ini disebabkan norma-norma atau kebiasaan masyarakat berbeda sesuai dengan masing-masing daerah atau negara. Etika bertujuan agar norma-norma yang berlaku dihargai sehingga setiap undangan merasa dihargai. Di harga disini dapat pula diartikan saling menghormati satu sama lainnya. Dengan adanya etika akan dapat menimbulkan suasana keakraban.²⁶

2. Etika dalam perbankan

Etika perbankan ialah suatu kesepakatan para bankir yang merupakan suatu norma sopan santun dalam menjalankan usahanya, dan merupakan prinsip-

²⁵ <http://erniritonga123.blogspot.com/2010/01/defenisi-etika.html>, diakses pada 18 April 2017

²⁶ Kasmir, SE., MM., *Pemasaran Bank*, (Jakarta: Kencana 2008), h. 168.

prinsip moral dan nilai-nilai mengenai hal-hal yang dianggap baik dan hal-hal yang di anggap tidak baik, serta tugas dan tanggung jawab unsure-unsur untuk mewujudkan hal yang baik dan mencegah hal yang tidak baik.²⁷

Sebagaimana yang tercantun dalam Qs. Asy- Syam [91]: 7-8 yang berbunyi:



Artinya: Dan serta penyempurnaannya (ciptaanannya), maka Allah mengilhamkan kepada jiwa itu (jalan) kefasikan dan ketakwaannya. (QS. Asy – Syam [91]: 7-8).

Etika yang diberlakukan oleh bank terhadap seluruh keryawannya tentu memiliki tujuan-tujuan tertentu. Yang jelas tujuan ini sejalan dengan tujuan perbankan dan justru sangat menguntungkan bank sebagai lembaga kepercayaan. Di samping memiliki tujuan etika juga memberikan manfaat yang cukup banyak bagi bank apabila dilakukan secara sungguh-sungguh.

Berikut ini beberapa tujuan etika yang selalu ingin di capai oleh perbankan khususnya, yaitu:

a. Untuk persahabatan dan pergaulan

Artinya, etika dapat meningkatkan keakraban dengan nasabah atau tamu. Artinya, etika dapat meningkatkan keakraban dengan nasabah atau tamu. Dengan menjadi akrab otomatis akan meningkatkan menjadi persahabatan dan menambah lingkungan pergaulan baik di bank maupun di luar bank.

b. Menyenangkan orang lain

²⁷ Ariffaisal, <http://etikaperbankan.blogspot.com/> diakses pada 9 April 2017

Maksudnya adalah dengan salah satu cara melalui memuaskan orang lain atau nasabah. Dengan adanya etika nasabah akan merasa puas terhadap pelayanan yang diberikan.

c. Membujuk nasabah

Terkadang seorang nasabah perlu dibujuk agar mampu menjadi nasabah bank. Salah satu cara membujuk nasabah adalah melalui etika, karena mereka merasa tersanjung akibat etika yang diberikan oleh karyawan bank.

d. Mempertahankan nasabah

Khusus untuk nasabah yang lama tidak akan pindah kepada bank lain karena sudah merasa puas atas layanan yang diberikan bank.

e. Membina dan menjaga hubungan

Dalam etika juga akan menimbulkan rasa ketertarikan, sehingga terbina hubungan yang lebih baik dan akrab. Kemudian manfaat yang akan diperoleh dengan adanya etika antara lain:

- a. Dapat meningkatkan rasa percaya diri bagi seluruh karyawan bank, karena karyawan bank merasa memiliki nilai lebih baik di bandingkan nasabah, baik penampilan, cara berbicara, maupun perilaku.
- b. Dengan berlaku sopan, ramah tamah, murah senyum, dan berperilaku yang menyenangkan nasabah akan merasa dihormati dan dihargai.
- c. Petugas bank juga sangat disegani dan disenangi oleh nasabah karena etika yang dimilikinya.

Sikap dan perilaku merupakan bagian penting dalam etika perbankan. Oleh karena itu dalam praktiknya sikap dan perilaku yang harus ditunjukkan

seluruh karyawan bank. Adapun sikap dan perilaku yang harus dijalankan oleh setiap karyawan bank adalah sebagai berikut:

a. Jujur dalam bertindak dan bersikap

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

b. Rajin, tepat waktu dan tidak pemalas

Pagawai bank dituntut untuk cepat dan tepat dalam bekerja, pantang menyerah, selalu ingin tahu, tidak mudah putus asa dan tidak pemalas.

c. Selalu murah senyum

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

d. Lemah lembut dan ramah tamah

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

e. Sopan santun, tutur kata dan hormat

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

f. Periang dan selalu ceria dan pandai bergaul

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

g. Simpatik

Simpatik maksudnya memberikan pelayanan yang dapat menyenangkan dan tidak menjengkelkan.

h. Fleksibel

Dalam menghadapi nasabah, selalu memberikan pengertian dan suka mengalah kepada nasabah.

i. Serius

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

j. Memiliki rasa tanggung jawab

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

k. Suka menolong nasabah

Maksudnya suka menolong nasabah yang belum mengerti atau sedang mengalami kesulitan sampai memenuhi jalan keluarnya. Kemudian karyawan bank suka mengalah dan selalu bersikap tenang.²⁸

Kualitas keberhasilan bagi seorang bankir agar mempunyai nilai yang tinggi, di samping diukur dari kemampuan juga kemauan memahami dan melaksanakan etika luhur yang berlaku dan diterima sebagai norma atau nilai kepantasan dalam menjalankan profesinya di masyarakat.

²⁸ Kasmir, SE., MM., *Pemasaran Bank*, (Jakarta: Kencana 2008), h. 168-172

Menyadari pentingnya etika bagi setiap profesi khususnya di bidang perbankan telah dikeluarkan *Kode Etik Bankir* sebagai alat penuntun profesi berisi nilai-nilai dan norma-norma untuk bertingkah laku secara baik dan pantas yang terdiri dari 9 (Sembilan) prinsip yang maknanya dapat dijabarkan sebagai berikut:

- a. Seorang bankir patuh dan taat pada ketentuan perundang-undangan dan peraturan yang berlaku

Prinsip ini maknanya tidak membenarkan seorang bankir untuk melakukan suatu tindakan yang diketahui, melanggar peraturan, undang-undang atau hukum yang berlaku. Lebih lanjut juga diperlukan perhatian bahwa perbuatan melanggar hukum tidak terbatas pada ketentuan tertulis saja melainkan juga atas ketentuan yang tidak tertulis. Oleh karena itu, apabila terdapat hal-hal yang meragukan sebaiknya bankir membicarakan dengan atasannya untuk memperoleh kepastian mengenai hal-hal yang berkaitan.

- b. Seorang bankir melakukan pencatatan yang benar mengenai segala transaksi yang bertalian dengan kegiatan banknya

Prinsip ini sangat penting karena tingkat kepercayaan atas informasi dan pencatatan transaksi bank sangat tergantung pada kebenaran data, informasi, dan pencatatan transaksi, serta konsistensi dalam menggunakan standar akuntansi yang berlaku. Wujud nyata pelaksanaan prinsip ini adalah seorang bankir harus menghindari pencatatan transaksi secara tidak benar, melapor kepada atasannya apabila mengetahui terjadinya pencatatan yang tidak benar.

- c. Seorang bankir menghindarkan diri dari persaingan yang tidak sehat

Persaingan yang bebas dan jujur merupakan landasan bagi sistem ekonomi pasaran yang bebas. Namun demikian, para bankir pada suatu bank atau bersama dengan bankir lainnya tidak dibenarkan melakukan kerja sama berupa kesepakatan atau perjanjian yang curang atau tidak sehat, dengan tujuan untuk memenangkan persaingan atau menjatuhkan bank lainnya secara tidak jujur dan sehat. Misalnya kesepakatan/perjanjian untuk melarang nasabahnya untuk menjadi nasabah bank lain.

- d. Seorang bankir tidak menyalahgunakan wewenangnya untuk kepentingan pribadi

Integritas dan kepercayaan merupakan dua pilar utama bank yang dijadikan pegangan masyarakat sehingga mereka merasa aman menyimpan dananya di bank atau melakukan transaksi lainnya. Oleh karena itu, bankir dalam mengelola dana bank yang sebagian besar merupakan amanat nasabahnya tidak dibenarkan mengambil manfaat, kesempatan, atau menyalahgunakan untuk kepentingan orang lain yang akan merugikan kepentingan bank dan masyarakat.

- e. Seorang bankir menghindarkan diri dari keterlibatan pengambilan keputusan jika terdapat pertentangan kepentingan

Loyalitas bankir sebagai pegawai bank idealnya adalah terhadap kepentingan banknya sehingga tidak dibenarkan mengambil suatu keputusan atas nama bank terhadap suatu urusan yang didalamnya terdapat kepentingan pribadi. Di samping itu, seorang bankir juga tidak dibenarkan mempunyai kepentingan, misalnya saham disuatu perusahaan atau ikut serta dalam kegiatan di luar bank yang menyita waktu dan perhatiannya sehingga

mengabaikan kepentingan bank atau mengurangi kebebasannya dalam mengambil keputusan yang menguntungkan bank.

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

Salah satu tujuan pendirian bank adalah untuk memenuhi keperluan masyarakat, termasuk pegawai bank, pemegang saham, nasabah, dan perekonomian secara nasional.

- g. Seorang bankir tidak menerima hadiah atau imbalan yang memperkaya diri pribadi maupun keluarganya

Makna prinsip ini adalah seorang bankir bersama-sama dengan bankir lainnya dalam membuat suatu keputusan harus objektif dan menguntungkan bank sehingga tidak dibenarkan menggunakan kedudukannya untuk mencari keuntungan pribadi dari pihak-pihak yang akan atau telah mengadakan hubungan dengan bank, di samping itu tidak menerima pemberian, hadiah, atau imbalan dari mereka baik uang, barang, jasa, *fee*.

- h. Seorang bankir tidak melakukan perbuatan tercela yang dapat merugikan profesinya

Setiap bankir harus menjaga citradiri dan banknya sehingga tidak dibenarkan di dalam atau diluar bank melakukan perbuatan atau tindakan dan

sikap tercela yang dapat merugikan profesinya yang secara langsung atau tidak langsung akan menurunkan citra banknya.²⁹

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

- a. Jujur dalam bertindak dan bersikap
- b. Rajin, tepat waktu dan tidak pemalas
- c. Selalu murah senyum
- d. Lemah lembut dan ramah tamah
- e. Sopan santun, tutur kata dan hormat
- f. Periang dan selalu ceria dan pandai bergaul
- g. Simpatik
- h. Fleksibel
- i. Serius
- j. Memiliki rasa tanggung jawab
- k. Suka menolong nasabah.

4. Kualitas pelayanan

a. Kualitas

Kualitas adalah karakteristik produk atau jasa yang kemampuannya dapat memuaskan kebutuhan, baik yang dinyatakan secara tegas maupun tersamar.

Adapun tujuan kualitas yaitu untuk memenuhi kebutuhan pelanggan yang sekarang dan di masa depan.³⁰

²⁹ Drs. H. Malayu S.P. Hasibuan, *Dasar-Dasar Perbankan*, (Jakarta: PT Bumi Aksara), h. 156-160

b. Pelayanan

Pelayanan adalah setiap tindakan atau kegiatan yang dapat di tawarkan oleh suatu pihak kepada pihak yang lain, yang pada dasarnya tidak terwujud dan tidak mengakibatkan kepemilikan apapun produksinyan dapat dikaitkan atau tidak dikaitkan pada satu produk fisik.³¹

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

Dengan pelayanan dan etika bank sangat penting karena dengan pelayanan dan etika yang baik dan benar akan menciptakan simpati, baik dari masyarakat maupun dari bank-bank saingan. Jika masyarakat simpati, akan menimbulkan kepercayaan sehingga pemasaran produk jasa bank itu akan lebih lancar. Pelayanan dan etika juga merupakan daya penarik bagi calon nasabah untuk

³⁰ <http://www.pengertianpakar.com/2015/05/pengertian-kualitas-menurut-pakar.html>, di akses pada 1 Mei 2017

³¹ Ena Sapitri, *Pengaruh Kompetensi Karyawan Terhadap Kualitas Pelayanan (Studi Pada BNI Syariah Kota Palopo)*, h. 16-20.

menjadi nasabah, serta tidak menimbulkan persaingan yang tidak sehat antar sesama bank.³²

Dalam pelayanan telah kita ketahui bahwa dalam memberikan pelayanan karyawan bank selalu dituntut agar dapat memuaskan nasabah tanpa melanggar harga diri atau etika. Dalam memberikan pelayanan juga diperlukan etika, sehingga kedua belah pihak baik tamu maupun karyawan bank dapat saling menghargai.

Secara umum pelayanan yang dapat diberikan oleh karyawan bank dalam pelayanan adalah sebagai berikut:

- a. Mengucapkan salam pada saat bertemu dengan nasabah
- b. Mempersilahkan tamu atau nasabah untuk masuk atau duduk dengan sopan
- c. Dalam mengucapkan salam atau mempersilahkan tamu masuk dan duduk selalu dengan ramah dan murah senyum
- d. Bertanya keperluan nasabah secara ramah, sopan, dan lemah lembut
- e. Ucapkan kata terima kasih apabila nasabah memberikan saran atau hendak pamit setelah menyelesaikan masalahnya.

Dalam melayani nasabah karyawan bank juga dituntut untuk berpenampilan semenarik mungkin. Hal ini disebabkan penampilan merupakan hal yang pertama dilihat oleh nasabah. Dengan penampilan awal yang baik akan

³² Drs. H. Malayu S.P. Hasibuan, *Dasar-Dasar Perbankan*, (Jakarta: 13220 PT Bumi Aksara), h. 152-153.

memberikan kesan yang baik terhadap nasabah, sehingga timbul rasa kagum, simpatik dan hormat terhadap nasabah.³³

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

- a. Tersedia sarana dan prasarana yang baik
- b. Tersedia karyawan yang baik
- c. Bertanggung jawab kepada setiap nasabah sejak awal hingga selesai
- d. Mampu melayani secara cepat dan tepat
- e. Mampu berkomunikasi
- f. Memberikan jaminan kerahasiaan setiap transaksi
- g. Memiliki pengetahuan dan kemampuan yang baik
- h. Berusaha memahami kebutuhan nasabah
- i. Mampu memberikan kepercayaan kepada nasabah³⁴

c. Kualitas pelayanan

Kualitas pelayanan merupakan suatu kondisi dinamis yang berpengaruh dengan produk, jasa, manusia, proses dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan. Sehingga definisi kualitas pelayanan dapat diartikan sebagai upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan konsumen serta ketepatan penyampaiannya dalam mengimbangi harapan konsumen.³⁵

³³ Kasmir, SE., MM., *Pemasaran Bank*, (Jakarta: Kencana, 2008), h. 176-177.

³⁴ *Ibid.*, hal 186-187

³⁵ Ena Sapitri, *Pengaruh Kompetensi Karyawan Terhadap Kualitas Pelayanan (Studi Pada BNI Syariah Kota Palopo)*, h. 16

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

- a. Bukti langsung (*tangibles*), meliputi fasilitas fisik, perlengkapan, pegawai, dan sarana komunikasi.
- b. Keandalan (*reliability*), yakni kemampuan memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan segera dan memuaskan.
- c. Daya tanggap (*responsiveness*) yaitu keinginan para staff untuk membantu para pelanggan dan memberikan pelayanan dengan tanggap.
- d. Jaminan (*assurance*) mencakup kemampuan, kesopanan, dan sifat dapat dipercaya yang dimiliki para staf, bebas dari bahaya, risiko atau keraguan.
- e. Empati, meliputi kemudahan dalam melakukan hubungan, komunikasi yang baik, dan memahami kebutuhan para pelanggan.³⁶

Untuk mengukur kualitas pelayanan dalam penelitian ini, penulis akan menggunakan landasan teori lima karakteristik kualitas jasa dari Zeithaml, Berry dan Parasuraman yang meliputi bukti langsung (*tangibles*), keandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), dan empati.

5. Perbankan Syariah

Berdasarkan Undang-Undang Perbankan Syariah Indonesia No. 21 Tahun 2008, disebutkan bahwa bank terdiri atas dua jenis yaitu bank Konvensional dan bank syariah. Bank konvensional adalah bank yang menjalankan kegiatan

³⁶ Ika Septianawati, *Pengaruh Wawasan, Skill dan Etika Pegawai Bank Terhadap Kualitas Pelayanan BNI Syariah Cabang Kediri, 2015*

usahanya secara konvensional yang terdiri atas bank Umum Konvensional dan Bank Perkreditan Rakyat. Adapun Bank Syariah adalah bank yang menjalankan kegiatan usahanya berdasarkan prinsip syariah yang terdiri atas Bank Umum Syariah (BUS) dan Bank Pembiayaan Rakyat Syariah-BPRS (dahulu disebut dengan nama Bank Perkreditan Rakyat Syariah). BUS adalah bank syariah yang kegiatannya memberikan jasa dalam lalu lintas pembayaran. Sementara itu, BPRS adalah bank syariah yang menjalankan kegiatannya usahanya tidak memberikan jasa lalu dalam lintas pembayaran. Berdasarkan Undang-Undang perbankan syariah No. 21 Tahun 2008 tersebut, disebutkan bahwa bank konvensional yang hendak melaksanakan usaha syariah harus membentuk Unit Usaha Syariah (UUS) yang khusus beroperasi dengan menggunakan sistem syariah.³⁷

Sudarsono yang dikutip oleh Irham Fahmi berpendapat bahwa yang dimaksud dengan bank syariah adalah lembaga keuangan yang usaha pokoknya memberikan kredit dan jasa-jasa lain dalam lalu-lintas pembayaran serta peredaran uang yang beroperasi pada prinsip-prinsip syariah.³⁸

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

a. Prinsip Simpanan Murni (*al-Wadiah*)

³⁷ Rizal Yahya, Aji Erlangga Martawireja, Ahim Abdurahim, *Akuntansi Perbankan Syariah*, (Jakarta: Salemba Empat, Ed-2, 2014), h. 20.

³⁸ Irham Fahmi, *Bank dan Lembaga Keuangan Lainnya....*, hal. 21.

Prinsip simpanan murni merupakan fasilitas yang diberikan oleh bank islam untuk memberikan kesempatan kepada pihak yang kelebihan dana untuk menyimpan dananya dalam bentuk *al-Wadiah*. Fasilitas *al-Wadiah* biasa diberikan untuk tujuan investasi guna mendapatkan keuntungan seperti halnya tabungan dan deposito.

b. Bagi Hasil (*Syirkah*)

System ini adalah suatu system yang meliputi tata cara pengambilan hasil usaha antara penyedia dana dengan pengelola dana. Pengambilan hasil usaha ini dapat terjadi antara bank dengan penyimpanan dana, maupun antara bank dengan nasabah penerima dana. Bentuk produk yang berdasarkan prinsip ini adalah *mudharabah* dan *musyarakah*. Lebih jauh prinsip *mudharabah* dapat digunakan sebagai dasar baik untuk produk pendanaan (tabungan dan deposito) maupun pembiayaan, sedangkan *musyarakah* lebih banyak untuk pembiayaan.

c. Prinsip Jual Beli (*at-Tijarah*)

Prinsip ini merupakan suatu system yang menerapkan tata cara jual beli, dimana bank akan membelikan terlebih dahulu barang yang dibutuhkan atau mengangkat nasabah sebagai agen bank melakukan pembelian barang atas nama bank, kemudian bank menjual barang tersebut kepada nasabah dengan harga sejumlah harga beli ditambah keuntungan (*margin*)

d. Prinsip Sewa (*al-Ijarah*)

Prinsip ini secara garis besar terbagi menjadi dua jenis: (1) *Ijarah*, sewa murni, seperti halnya penyewaan traktor dan alat-alat produk lainnya (*operating lease*). Dalam teknis perbankan, bank dapat membeli dahulu *equitment* yang

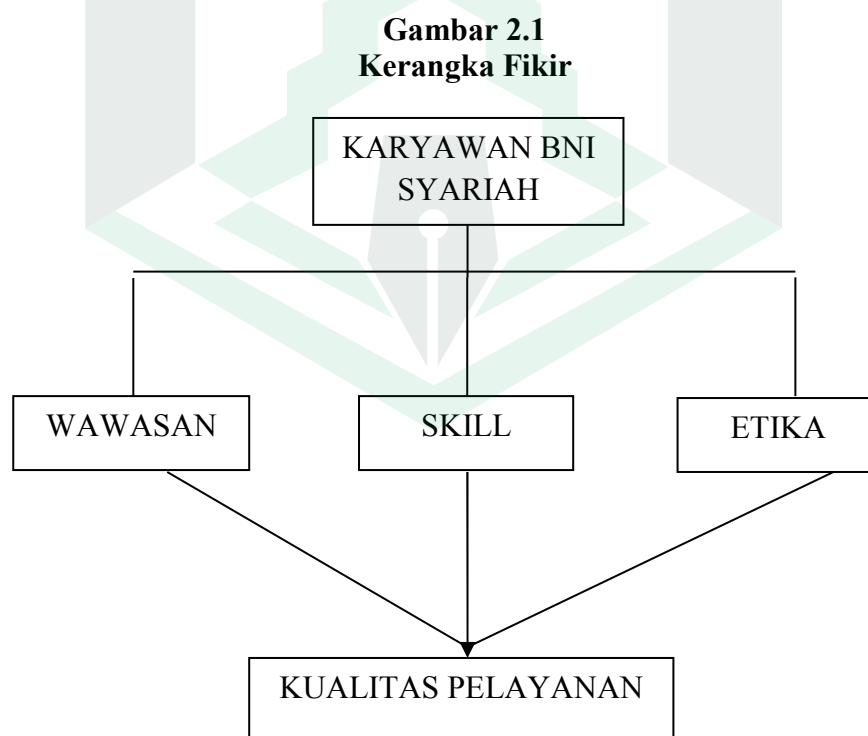
dibutuhkan nasabah kemudian menyewakan dalam waktu dan hanya yang telah disepakati kepada nasabah. (2) *bai al takjiri* atau *ijarah al muntahiyabit tamlik* merupakan penggabungan sewa dan beli, di mana si penyewa mempunyai hak untuk memiliki barang pada akhir masa sewa (*finansial lease*).

e. Prinsip Fee/Jasa (*al-Ajr walumullah*)

Prinsip ini meliputi seluruh layanan non-pembiayaan yang diberikan bank. Bentuk produk yang berdasarkan prinsip ini antara lain Bank Garansi, jasa transfer dll.³⁹

6. Kerangka Fikir

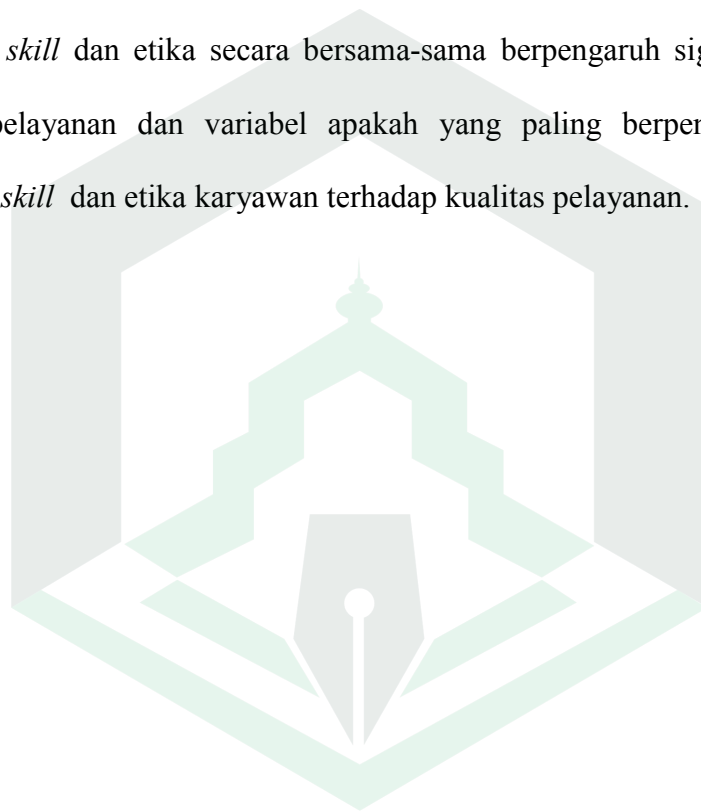
Berikut ini dikemukakan kerangka kerangka fikir dengan judul pengaruh wawasan, *skill* dan etika karyawan terhadap kualitas pelayanan perbankan pada BNI Syariah Kcp Belopa.



³⁹ Muhammad, *Manajemen Dana Bank Syariah Ed. 1,-cCet. 2.*, (Jakarta: Rajawali Pers, 2015), h. 26-28

Dalam penelitian ini akan dilakukan pembahasan tentang pengaruh wawasan, *skill* dan etika karyawan terhadap kualitas pelayanan perbankan pada BNI Syariah Kcp Belopa.

Dimana karyawan BNI Syariah dalam kualitas pelayanannya terdapat beberapa variabel yang akan di uji dan di jelaskan tentang bagaimana wawasan, *skill* dan etika berpengaruh terhadap kualitas pelayanan, apakah variabel wawasan, *skill* dan etika secara bersama-sama berpengaruh signifikan terhadap kualitas pelayanan dan variabel apakah yang paling berpengaruh di antara wawasan, *skill* dan etika karyawan terhadap kualitas pelayanan.



BAB III

METODE PENELITIAN

A. Jenis dan Pendekatan Penelitian

Dalam penelitian ini, penulis menggunakan jenis penelitian kuantitatif. Jenis penelitian kuantitatif dapat diartikan sebagai jenis penelitian yang berlandaskan pada filsafat positivisme, digunakan untuk meneliti pada populasi atau sampel tertentu, pengumpulan data menggunakan instrument penelitian, analisis data bersifat kuantitatif/ statistik, dengan tujuan untuk menguji hipotesis yang telah ditetapkan.⁴⁰

Sedangkan pendekatan yang digunakan penulis yakni pendekatan sosiologi. Penelitian sosiologi merupakan penelitian yang bertujuan untuk mengetahui hubungan antara dua variabel atau lebih.⁴¹ Dimana penelitian ini untuk mengetahui hubungan antara variabel wawasan, *skill*, etika karyawan dengan kualitas pelayanan BNI Syariah Kcp Belopa.

B. Tempat Penelitian

Penelitian ini dilakukan di kantor BNI Syariah Kcp Belopa yang terletak di Jl. Topoka No.4, Kel. Tampunia Radda, Kec. Belopa.

C. Populasi

Populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri dari obyek/ subyek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya. Populasi penelitian ini adalah

⁴⁰ Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D....*, hal. 8.

⁴¹ Sugiyono, *Metode Penelitian Bisnis*, (Bandung: Alfabeta, 2007), hal. 11.

seluruh karyawan BNI Syariah Kcp Belopa sebanyak 15 orang, adapun yang dijadikan sampel dalam penelitian ini sebanyak 15 orang.

D. Sampel

Sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut.⁴²

E. Sumber Data, Variabel dan Skala Pengukurannya

Dalam penelitian ini, data penelitiannya bersumber dari sumber data primer dan sumber data sekunder. Sumber primer adalah sumber data yang langsung memberikan data kepada pengumpul data, dan sumber sekunder merupakan sumber yang tidak langsung memberikan data kepada pengumpul data misalnya lewat orang lain atau lewat dokumen.⁴³ Data primer dapat dikumpulkan melalui observasi, eksperimen maupun kuesioner (daftar pertanyaan). Sedangkan data sekunder dapat diperoleh dari sumber internal maupun eksternal. Sumber data primer dari penelitian ini bersumber dari data-data penelitian di lapangan yang dikumpulkan melalui kuesioner dan wawancara, sedangkan sumber data sekunder berasal dari internal yakni dokumentasi terkait bank misalnya profil, struktur kepengurusan bank maupun eksternal meliputi literatur, buku, jurnal, skripsi maupun internet.

Variabel penelitian adalah sesuatu hal yang berbentuk apa saja yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari sehingga diperoleh informasi tentang hal

⁴² Sugiyono, *Metode Penelitian Bisnis....*, hal. 72-73.

⁴³ Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D....*, hal. 137.

tersebut, kemudian ditarik kesimpulannya.⁴⁴ Dalam penelitian ini, variabel yang digunakan antara lain:

1. Variabel independen

Variabel ini sering disebut variabel stimulus, prediktor, antecedent atau variabel bebas. Variabel bebas adalah variabel yang mempengaruhi atau yang menjadi sebab perubahannya atau timbulnya variabel dependen (terikat).⁴⁵ Dalam penelitian ini, variabel independen atau variabel bebasnya yaitu wawasan, *skill* dan etika karyawan bank.

2. Variabel dependen

Variabel ini sering disebut variabel output, kriteria, konsekuen atau variabel terikat. Variabel terikat merupakan variabel yang dipengaruhi atau yang menjadi akibat, karena adanya variabel bebas.⁴⁶ Variabel terikat ini menjadi perhatian utama (sebagai faktor yang berlaku dalam pengamatan) dan sekaligus menjadi sasaran dalam penelitian. Melalui analisis terhadap variabel terikat (mencari variabel yang mempengaruhinya) akan menemukan solusi atas pemecahan masalah yang diangkat.⁴⁷ Dalam penelitian ini, variabel dependennya yaitu kualitas pelayanan.

⁴⁴ Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D.....*, hal. 38.

⁴⁵ Sugiyono, *Metode Penelitian Bisnis.....*, hal. 33.

⁴⁶ *Ibid*

⁴⁷ Puguh Suharso, *Metode Penelitian Kuantitatif untuk Bisnis.....*, hal. 37.

Skala yang digunakan dalam penelitian ini yaitu skala likert. Skala likert digunakan untuk mengukur sikap, pendapat, dan persepsi seseorang atau sekelompok orang tentang fenomena social.⁴⁸

F. Teknik Pengumpulan Data

Adapun metode atau teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini, antara lain:

1. Kuesioner (angket)

Kuesioner merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberi seperangkat pertanyaan atau pernyataan tertulis kepada responden untuk dijawabnya.⁴⁹

2. Dokumentasi

Dokumentasi adalah data sekunder yang disimpan dalam bentuk dokumen atau *file* (catatan konvensional maupun elektronik), buku, tulisan, laporan, notulen rapat, majalah, surat kabar, dan lain sebagainya. Metode pengumpulan data dokumentasi digunakan dalam rangka memenuhi data atau informasi yang diperlukan untuk kepentingan variabel penelitian yang telah didesain sebelumnya.⁵⁰

G. Analisis Data

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

⁴⁸ Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D....*, hal. 92-93.

⁴⁹ uharsimi Arikunto, *Manajemen Penelitian*, (Jakarta: Rineka Cipta, 2010), hal. 100-101.

⁵⁰ Puguh Suharso, *Metode Penelitian Kuantitatif untuk Bisnis....*, hal. 104.

1. Uji validitas dan reliabilitas

Uji validitas ini digunakan untuk menguji kevalidan instrumen penelitian. Valid berarti instrumen tersebut dapat digunakan untuk mengukur apa yang ingin diukur. Metode yang digunakan yaitu dengan korelasi produk momen. Jika nilai *corrected item-total correlation* $> 0,3$ maka seluruh item merupakan valid.⁵¹

Uji reliabilitas digunakan untuk menguji instrumen yang reliable. Instrumen yang reliable adalah kuisioner memberikan hasil pengukuran yang konsisten. Pada penelitian ini, uji reliabilitas digunakan dengan menggunakan metode *Alpha Cronbach's*, jika nilai *Alpha Cronbach's* $> 0,60$ maka reabilitas dikatakan baik, dan sebaliknya.⁵²

2. Uji linearitas

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

Uji normalitas adalah uji untuk mengukur apakah data kita memiliki distribusi normal sehingga dapat dipakai dalam statistik parametrik. Dalam penelitian ini untuk mendeteksi normalitas data menggunakan pendekatan *Kolmogorov-Smirnov* yang dipadukan dengan kurva *Normal P-P Plots*.⁵³

Multikolinearitas timbul sebagai akibat adanya hubungan kausal antara dua variabel bebas atau lebih atau adanya kenyataan bahwa dua

⁵¹ Agus Eko Sujianto, *Aplikasi Statistik dengan SPSS 16.0*, (Jakarta: Prestasi Pustaka, 2009), hal. 94-96.

⁵² Agus Eko Sujianto, *Aplikasi Statistik dengan SPSS 16.0....*, hal. 97.

⁵³ *Ibid.*, hal. 77-78.

variabel penjelas atau lebih bersama-sama dipengaruhi oleh variabel ketiga yang berada di luar model. Untuk mendeteksi adanya multikolinearitas, Nugroho menyatakan jika nilai *Variance Inflation Factor (VIF)* tidak lebih dari 10 maka model terbebas dari multikolinearitas.

3. Uji Hipotesis

a. Uji regresi berganda

Uji regresi dimaksud untuk menguji bagaimana pengaruh variabel X (X_1, X_2, X_3) terhadap variabel Y. Rancangan (model) ini juga digunakan untuk melihat perbedaan besar kecil pengaruh variabel X (X_1, X_2, X_3) terhadap Y.⁵⁴ Persamaan regresi untuk tiga predictor adalah:

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

Keterangan:

- Y adalah kualitas pelayanan
- a adalah konstanta
- X_1 adalah variabel wawasan
- X_2 adalah variabel *skill*
- X_3 adalah variabel etika
- b_1 adalah koefisien regresi variabel wawasan
- b_2 adalah koefisien regresi variabel *skill*
- b_3 adalah koefisien regresi variabel etika

b. Uji t (*t-test*)

⁵⁴ Burhan Bungin, *Metodologi Penelitian Kuantitatif*...., hal. 222.

Uji ini digunakan untuk menguji hubungan antara variabel independen dengan variabel dependen secara parsial. Jika $t\text{-hitung} > t\text{-tabel}$, maka menerima hipotesis alternatif (H_a), dan sebaliknya $t\text{-hitung} < t\text{-tabel}$, maka menolak hipotesis alternatif (H_a). Atau dapat juga menggunakan nilai $p\text{-value}$ pada kolom $\text{sig.}(2\text{-tailed}) < \text{level of significant } (\alpha)$ maka H_a diterima, dan sebaliknya nilai $p\text{-value}$ pada kolom $\text{sig.}(2\text{-tailed}) > \text{level of significant } (\alpha)$ maka H_0 diterima.

c. Uji F (*F-test*)

Uji ini digunakan untuk menguji hubungan antara variabel independen dengan variabel dependen secara bersama-sama. Bila $F\text{-hitung} > F\text{-tabel}$ maka koefisien korelasi ganda yang diuji adalah signifikan atau menerima H_a , dimana hubungan variabel independen bersama-sama dengan variabel dependen adalah linear, dan sebaliknya.⁵⁵

⁵⁵ Ika Septianawati, *Pengaruh Wawasan, Skill dan Etika Pegawai Bank Terhadap Kualitas Pelayanan BNI Syariah Cabang Kediri, 2015*

BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Hasil Penelitian

1. Deskripsi Data

a. Sejarah Berdirinya BNI Syariah

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

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

Berdasarkan keputusan Gubernur Bank Indonesia Nomor 12/41/KEP.GBI/2010 tanggal 21 Mei 2010 mengenai pemberian izin usaha kepada PT Bank BNI Syariah. Dan di dalam *Corporate Plan* UUS BNI tahun

2000 ditetapkan bahwa status UUS bersifat temporer dan akan dilakukan *spin off* tahun 2009. Rencana tersebut terlaksana pada tanggal 19 Juni 2010 dengan beroperasinya BNI Syariah sebagai Bank Umum Syariah (BUS). Realisasi waktu *Spin off* bulan Juni 2010 tidak terlepas dari faktor eksternal berupa aspek regulasi yang kondusif yaitu dengan diterbitkannya UU No. 19 tahun 2008 tentang perbankan syariah. Negara (SBSN) dan UU No. 21 tahun 2008 tentang perbankan Syariah. Disamping itu, komitmen Pemerintah terhadap pengembangan perbankan syariah semakin kuat dan kesadaran terhadap keunggulan produk perbankan syariah juga semakin meningkat. Juni 2014 jumlah cabang BNI Syariah mencapai 65 Kantor Cabang, 161 Kantor Cabang Pembantu, 17 Kantor Kas, 22 Mobil Layanan Gerak dan 20 Payment Point.⁵⁶

Unit Usaha Syariah BNI KCP Belopa berdiri tahun 2014 yang beralamat di Jl. Topoka No 4. Kel. Tampumia Radda, Kec. Belopa, Kab. Luwu.

b. Visi dan Misi BNI Syariah Kcp Belopa

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

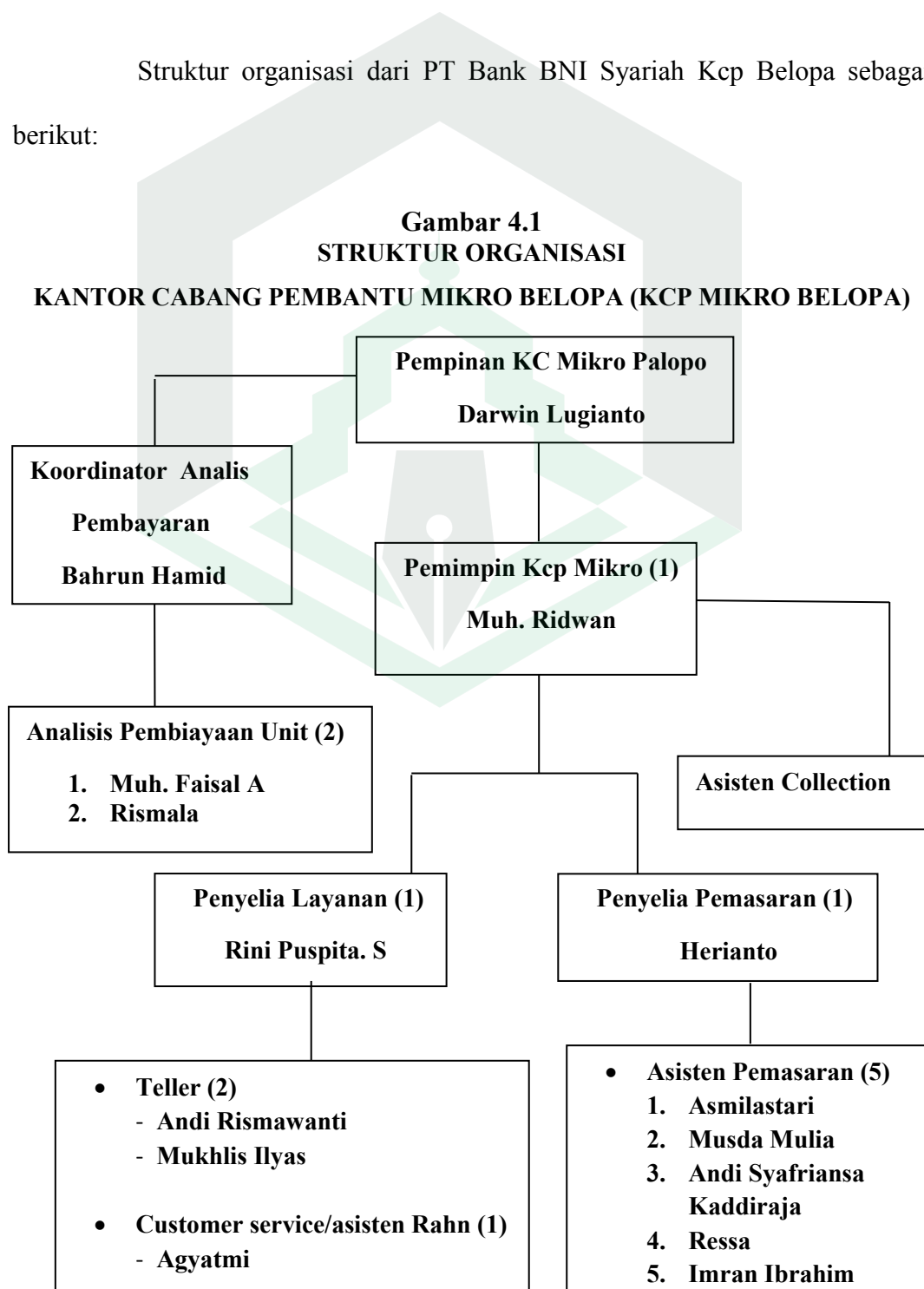
1. Memberikan solusi bagi masyarakat untuk kebutuhan jasa perbankan syariah.
2. Memberikan nilai investasi yang optimal bagi investor.

⁵⁶ BNI Syariah, *Sejarah BNI Syariah*, <http://www.bnisyariah.co.id/sejarah-bni-syariah>, diakses pada 19 Maret 2017.

3. Memberikan kontribusi positif kepada masyarakat dan peduli pada kelestarian lingkungan.
4. Menciptakan wahana terbaik sebagai tempat kebanggaan untuk berkarya dan berprestasi bagi pegawai sebagai perwujudan ibadah.
5. Menjadi acuan kata kelola perusahaan yang amanah.

c. Struktur Organisasi

Struktur organisasi dari PT Bank BNI Syariah Kcp Belopa sebagai berikut:



d. Keadaan Pegawai BNI Syariah Kcp Belopa

Jumlah Karyawan BNI Syariah Kcp Belopa sebanyak 12 orang. Adapun daftar nama karyawan BNI Syariah Kcp Belopa beserta jabatannya sebagaimana terdapat pada tabel berikut ini:

Tabel 4.1
Nama Karyawan PT Bank BNI Syariah Kcp Belopa dan Jabatannya

No.	Nama	L/P	Jabatan
1	Darwin Lugianto	L	Pimpinan KC Mikro Palopo
2	Muh. Ridwan	L	Pimpinan Kcp Mikro Belopa
3	Bahrin Hamid	L	Koordinator Analis Pembayaran
4	Muh. Faisal Alwi	L	Analysis Pembiayaan Mikro
5	Rismala	P	Analysis Pembiayaan mikro (APM)
6	Rini Puspita Sari	P	Penyelia Layanan
7	Herianto	L	Penyelia Pemasaran (PPM)
8	Andi Rismawanti	P	Teller
9	Mukhlis Ilyas	L	Teller
10	Agyatmi	P	Costumer Service
11	Asmilastari	P	Asisten Pemasaran
12	Musda Mulia	P	Asisten Pemasaran
13	Andi Syafriansa Kaddiraja	L	Asisten Pemasaran
14	Imran Ibrahim	L	Penyelia Layanan mikro
15	Ressa	L	Asisten Pemasaran

Sumber: Data angket yang telah diolah, 2017

e. Produk dan Layanan BNI Syariah Kcp Belopa

- 1) Deposito
 - a) Mutlaqah 1 Bulan
 - b) Mutlaqah 3 Bulan
 - c) Mutlaqah 6 Bulan
 - d) Mutlaqah 12 Bulan
- 2) Tabungan
 - a) IB Hasanah Wadiah

b) IB Hasanah Mudharabah

3) Pembiayaan

a) Pembiayaan Mikro

b) Pembiayaan Emas

2. Penyajian Data dan Analisis Data

a. Karakteristik Responden

Sebelum melakukan analisis, terlebih dahulu penulis memaparkan data-data terkait responden dalam penelitian ini, yakni karyawan BNI Syariah Kcp Belopa sebagaimana berikut ini:

1) Jenis Kelamin Responden

Adapun data mengenai jenis kelamin responden karyawan BNI Syariah Kcp Belopa adalah sebagai berikut:

Tabel 4.2
Jenis Kelamin Responden

	Jumlah	Presentase (%)
Laki-laki	9	60
Perempuan	6	40
Total	15	100

Sumber: Data angket yang telah diolah, 2017

2) Usia Responden

Adapun data mengenai usia responden karyawan BNI Syariah Kcp Belopa adalah sebagai berikut:

Tabel 4.3
Usia Responden

No	Usia Responden	Jumlah	Presentase (%)
1	25	3	20
2	26	4	26,7
3	27	8	53,3
	Jumlah	15	100

Sumber: Data angket yang telah diolah, 2017

b. Hasil Penelitian

1) Deskripsi Variabel Penelitian

Peneliti telah menyebarkan kuesioner kepada 14 responden, yang terdiri dari pernyataan dan terbagi atas 4 bagian sebagai berikut:

- a) Tiga pernyataan digunakan untuk mengukur variabel wawasan (X_1)
- b) Tiga pernyataan digunakan untuk mengukur variabel *skill* (X_2)
- c) Tiga pernyataan digunakan untuk mengukur variabel etika (X_3)
- d) Lima pernyataan digunakan untuk mengukur variabel kualitas pelayanan (Y)

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

- a) Sangat setuju (SS)
- b) Setuju (S)
- c) Netral (N)
- d) Tidak setuju (ST)
- e) Sangat tidak setuju (STS)

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

Tabel 4.4
Frekuensi Jawaban Kkuesioner Variabel Wawasan

No Item	Skor Jawaban									
	1		2		3		4		5	
	F	%	f	%	F	%	f	%	F	%
1	0	0	0	0	0	0	7	46,7	8	53,3
2	0	0	0	0	0	0	8	53,3	7	46,7
3	0	0	0	0	1	6,7	7	46,7	5	33,3

Sumber: Data angket yang telah diolah, 2017

Tabel 4.5
Frekuensi Jawaban Kkuesioner Variabel Skill

No Item	Skor Jawaban									
	1		2		3		4		5	
	F	%	f	%	f	%	f	%	F	%
1	0	0	0	0	0	0	7	46,7	7	46,7
2	0	0	0	0	3	20	9	60	6	40
3	0	0	0	0	3	20	6	40	3	20

Sumber: Data angket yang telah diolah, 2017

Tabel 4.6
Frekuensi Jawaban Kuesioner Variabel Etika

No Item	Skor Jawaban									
	1		2		3		4		5	
	F	%	f	%	F	%	f	%	F	%
1	0	0	0	0	1	6,7	10	66,7	4	26,7
2	0	0	0	0	2	13,3	7	46,7	6	40
3	0	0	0	0	2	13,3	9	60	4	26,7

Sumber: Data angket yang telah diolah, 2017

Tabel 4.7
Frekuensi Jawaban Kuesioner Variabel Kualitas Pelayanan

No Item	Skor Jawaban									
	1		2		3		4		5	
	F	%	f	%	F	%	f	%	F	%
1	0	0	0	0	3	20	9	60	4	26,7
2	0	0	0	0	0	0	10	66,7	4	26,7
3	0	0	0	0	0	0	12	80	3	20
4	0	0	0	0	0	0	9	60	3	20
5	0	0	0	0	3	20	8	53,3	4	26,7

Sumber: Data angket yang telah diolah, 2017

2) Analisis Data

i. Uji Validitas

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

Tabel 4.4
Hasil Uji Validitas

Item-Total Statistics				
	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item- Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
item_1	55.20	25.600	.312	.886
item_2	55.33	24.381	.571	.876
item_3	55.93	24.495	.313	.892
item_4	55.53	23.124	.752	.867
item_5	55.47	23.410	.527	.878
item_6	55.60	22.829	.696	.869
item_7	55.27	24.210	.594	.875
item_8	55.27	24.210	.594	.875
item_9	55.27	24.924	.338	.887
item_10	55.67	22.381	.694	.869
item_11	55.53	23.552	.667	.871
item_12	55.53	23.552	.938	.864
item_13	55.33	25.095	.422	.881
item_14	55.60	23.114	.645	.871

Sumber: Data angket yang telah diolah, 2017

Berdasarkan tabel di atas, dapat diketahui bahwa masing-masing item memiliki nilai *Corrected Item-Total Correlation* yang melebihi 0,3 maka dapat dinyatakan valid karena nilai *corrected itemtotal correlatioan* lebih besar daripada nilai r standar (0,3).

ii. Uji Reliabilitas

Untuk mengetahui apakah instrument memiliki kemampuan memberikan hasil yang konsisten (reliable), maka diperlukan uji reliabilitas dengan menggunakan metode *Alpha Cronbach's*. Hasil pengujian reliabilitas instrumen dapat diketahui pada tabel di bawah ini:

Tabel 4.5
Hasil Uji Reliabilitas

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
.884	14

Sumber: Data angket yang telah diolah, 2017

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

iii. Uji Normalitas Data

Uji normalitas merupakan uji yang digunakan untuk mengukur apakah data memiliki distribusi normal atau tidak. Dalam penelitian ini uji normalitas data menggunakan pendekatan Kolmogorov-Smirnov, hasil pengujiannya dapat diketahui dari gambar dibawah ini:

Gambar 4.2
Hasil uji Normalitas

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test		Unstandardized Residual
N		15
Normal Parameters(a,b)	Mean	.0000000
	Std. Deviation	.88731190
Most Extreme Differences	Absolute	.260
	Positive	.123
	Negative	-.260
Kolmogorov-Smirnov Z		1.008
Asymp. Sig. (2-tailed)		.261

a Test distribution is Normal.

b Calculated from data.

Berdasarkan output di atas, diketahui bahwa nilai signifikansi sebesar 0,261 lebih besar dari 0,05, sehingga dapat disimpulkan bahwa data telah di uji berdistribusi normal.

iv. Uji Multikolinearitas

Multikolinearitas timbul karena adanya hubungan kausal antara dua variabel bebas atau lebih. Untuk mengetahui apakah terjadi multikolinearitas atau tidak maka berpedoman pada nilai *Variance Inflation Factor (VIF)*. Jika nilai *VIF* tidak lebih dari 10 maka model terbebas dari multikolinearitas. Hasil pengujian multikolinearitas dapat diketahui pada gambar di bawah ini:

Gambar 4.3
Hasil Uji Multikolinearitas

Coefficients(a)

Model		Collinearity Statistics	
		Tolerance	VIF
1	Wawasan	.578	1.730
	Skill	.664	1.505
	Etika	.816	1.225

a Dependent Variable: kualitas pelayanan

berdasarkan output di atas diketahui bahwa nilai tolerance variabel Wawasan, *Skill* dan Etika yakni 0,816 lebih besar dari 0,10. Sementara itu, nilai VIF variabel Wawasan, *Skill* dan Etika yakni 1,730 lebih kecil dari 10,00 sehingga disimpulkan tidak terjadi multikolonieritas.

3) Uji Hipotesis

i. Uji Regresi Berganda

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

Gambar 4.4
Hasil Uji Regresi Bergana

		Coefficients(a)				
		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
Model		B	Std. Error	Beta	B	Std. Error
1	(Constant)	-.860	3.307		-.260	.800
	Wawasan	.396	.219	.273	1.803	.099
	Skill	.450	.197	.311	2.281	.043
	Etika	.859	.234	.595	3.668	.004

a Dependent Variable: kualitas pelayanan
Sumber: Data angket yang telah diolah, 2017

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

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

$$Y = (-0,860) + 0,396 + 0,450 + 0,859X_3$$

$$Y = - 0,860 + 0,396 + 0,450 + 0,859X_3$$

$$\text{Kualitas Pelayanan} = - 0,860 + 0,396 (\text{Wawasan}) + 0,450 (\text{Skill}) + 0,859 (\text{Etika}).$$

Berdasarkan persamaan regresi diatas, maka dapat diuraikan sebagai berikut:

1. Nilai konstanta (α) sebesar (-0,860) menunjukkan bahwa ketika variabel wawasan, *skill* dan etika dianggap tetap, dan kualitas pelayanan bernilai negatif (-). Yang berarti jika karyawan BRI Kcp

Belopa menurunkan wawasan, *skill* dan etika maka kualitas pelayanan menurun.

2. Koefisien regresi untuk ketiga variabel Wawasan 0,396 (X_1), *Skill* 0,450 (X_2) dan Etika 0,859 (X_3) bernilai positif (+). Nilai positif menunjukkan bahwa wawasan, skill dan etika karyawan terhadap kualitas pelayanan berpengaruh positif, artinya setiap peningkatan wawasan, *skill* dan etika akan mempengaruhi peningkatan kualitas pelayanan.

Hasil analisis regresi di atas menunjukkan bahwa ketiga variabel tersebut memiliki hubungan yang positif (+) terhadap kualitas pelayanan.

ii. Uji T (Persial)

Pengujian ini dilakukan untuk menguji dan mengetahui apakah variabel independen (Wawasan, *Skill* dan Etika) secara individu berpengaruh terhadap variabel dependen (Kualitas pelayanan).

Adapun dasar pengambilan keputusan berdasarkan nilai signifikansi:

- Jika Sig. < 0,05 maka variabel independent berpengaruh signifikan terhadap variabel dependent.
- Jika Sig. > 0,05 maka variabel independent tidak berpengaruh signifikan terhadap variabel dependen.

Gambar 4.5
Hasil Uji T (Persial)

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta	B	Std. Error
1	(Constant)	-.860	3.307		-.260	.800
	Wawasan	.396	.219	.273	1.803	.099
	Skill	.450	.197	.311	2.281	.043
	Etika	.859	.197	.311	3.668	.004

a Dependent Variable: Kualitas Pelayanan
Sumber: Data angket yang telah diolah, 2017

Keterangan:

- 1) Berdasarkan output SPSS Coefficients^a di atas, variabel wawasan diperoleh nilai Sig. sebesar 0,099 dibandingkan dengan nilai taraf signifikansinya ($\alpha = 0,05$) maka $0,099 > 0,05$. Karena nilai Sig. lebih besar dari 0,05 maka dapat disimpulkan untuk menolak H_a dan menerima H_0 yang berarti variabel wawasan karyawan berpengaruh tidak signifikan terhadap kualitas pelayanan.
- 2) Berdasarkan output SPSS Coefficients^a di atas, variabel *skill* menunjukkan bahwa nilai Sig. sebesar 0,043 dibandingkan dengan taraf signifikansi ($\alpha = 0,05$) maka $0,043 < 0,05$. Karena nilai Sig. lebih besar dari 0,05 maka dapat disimpulkan untuk menerima H_a dan menolak H_0 yang berarti koefisien regresi *skill* karyawan berpengaruh signifikan terhadap kualitas pelayanan.
- 3) Berdasarkan output SPSS Coefficients^a di atas, variabel etika menunjukkan bahwa nilai Sig. sebesar 0,004 dibandingkan dengan taraf signifikansi ($\alpha = 0,05$) maka $0,004 < 0,05$. Karena nilai Sig. lebih

kecil dari 0,05 maka dapat disimpulkan untuk menerima H_a dan menolak H_0 yang berarti koefisien regresi etika karyawan berpengaruh signifikan terhadap kualitas pelayanan.

iii. Uji F (Simultan)

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

Gambar 4.6
Hasil Uji F (Simultan)

ANOVA(b)						
Model		Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	54.977	3	18.326	18.288	.000(a)
	Residual	11.023	11	1.002		
	Total	66.000	14			

a Predictors: (Constant), etika, skill, wawasan

b Dependent Variable: kualitas pelayanan

sumber: Data angket yang telah diolah, 2017

Berdasarkan hasil uji F di atas, diperoleh nilai F sebesar 18,288 dengan tingkat signifikansi 0,000. Oleh karena probabilitas (0,000) lebih kecil dari 0,05 maka dapat disimpulkan menerima H_a dan menolak H_0 , yang berarti variabel wawasan, *skill* dan etika karyawan secara bersama-sama berpengaruh signifikan terhadap kualitas pelayanan.

B. Pembahasan

1. Pengaruh wawasan karyawan terhadap kualitas pelayanan perbankan pada BNI Syariah Kcp Belopa

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

- a. $H_0: \rho = 0$, berarti wawasan karyawan tidak berpengaruh signifikan terhadap kualitas pelayanan BNI Syariah Kcp Belopa
- b. $H_a: \rho \neq 0$, berarti wawasan karyawan berpengaruh signifikan terhadap kualitas pelayanan

Setelah dilakukan uji t diketahui bahwa nilai koefisien regresi antara variabel wawasan dengan kualitas pelayanan dengan nilai Sig. sebesar 0,099 yang dibandingkan dengan taraf signifikansi 0,05. Karena nilai Sig. $0,099 > 0,05$ maka disimpulkan untuk menerima H_0 dan menolak H_a yang berarti variabel wawasan karyawan bank berpengaruh tidak signifikan terhadap kualitas pelayanan pada BNI Syariah Kcp Belopa.

Hal ini menunjukkan bahwa wawasan berpengaruh tidak signifikan terhadap kualitas pelayanan atau bahkan memiliki pengaruh namun sangat kecil terhadap kualitas pelayanan. Dalam hal ini, disebabkan oleh tingkat penguasaan karyawan terhadap beberapa indikator penguasaan wawasan masih banyak yang tergolong kurang seperti memahami prinsip-prinsip operasional bank syariah, memahami prinsip syariah dalam produk pendanaan bank syariah dan memahami prinsip syariah dalam produk pembiayaan bank syariah. Sebagaimana angket responden yang menyatakan nilai skor pada poin tersebut masih rendah.

Sebagaimana disebutkan dalam teori yang mengemukakan bahwa pemahaman terhadap konsep keuangan syariah menempati faktor yang menentukan eksistensi dan jati diri perbankan syariah dihadapan perbankan konvensional. Maka para praktisi dituntut memiliki pengetahuan dalam

perbankan islam. Praktisi lembaga keuangan dituntut untuk mengerti dan memahami, terutama beberapa konsep operasional yang menjadi produk-produk lembaga keuangan syariah ditempat dia bekerja.

2. Pengaruh *skill* karyawan terhadap kualitas pelayanan perbankan pada BNI Syariah Kcp Belopa

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

- a. $H_0: \rho = 0$, berarti *skill* karyawan bank tidak berpengaruh signifikan terhadap kualitas pelayanan BNI Syariah Kcp Belopa
- b. $H_a: \rho \neq 0$, berarti wawasan karyawan bank berpengaruh signifikan terhadap kualitas pelayanan BNI Syariah Kcp Belopa

Setelah dilakukan uji t diketahui bahwa nilai Sig. sebesar 0,043 yang kemudian dibandingkan dengan taraf signifikansi ($\alpha = 5\%$) 0,05. Karena nilai Sig. $0,043 < 0,05$ maka dapat disimpulkan untuk menerima H_a dan menolak H_0 yang berarti *skill* berpengaruh signifikan terhadap kualitas pelayanan.

Dari hasil di atas menunjukkan bahwa *skill* berpengaruh signifikan terhadap kualitas pelayanan dan merupakan hal yang penting dalam kualitas pelayanan. Sebagaimana disebutkan dalam teori yang mengemukakan bahwa dengan kemampuan memberikan pelayanan yang baik, bagus, cepat dan tepat kepada nasabah, sistematis dan sesuai dengan syariah mampu menarik perhatian dan partisipasi masyarakat untuk

menabung, mengakses lembaga keuangan syariah dan meningkatkan *performance* lembaga keuangan syariah.

3. Pengaruh etika karyawan terhadap kualitas pelayanan BNI Syariah Kcp Belopa.

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

- a. $H_0: \rho = 0$, berarti etika karyawan berpengaruh tidak signifikan terhadap kualitas pelayanan BNI Syariah Kcp Belopa.
- b. $H_a: \rho \neq 0$, berarti etika karyawan berpengaruh signifikan terhadap kualitas pelayanan BNI Syariah Kcp Belopa.

Setelah dilakukan uji t diketahui bahwa nilai Sig. sebesar 0,004 dibandingkan dengan taraf signifikansi ($\alpha = 5\%$) 0,05. Karena nilai Sig. 0,004 < 0,05 maka dapat disimpulkan untuk menolak H_0 dan menerima H_a . Yang berarti, variabel etika berpengaruh signifikan terhadap kualitas pelayanan.

Hasil pengujian ini menunjukkan bahwa etika karyawan bank merupakan hal yang sangat penting dalam kualitas pelayanan, karena dengan memiliki etika yang baik dapat menimbulkan etika yang baik dan dapat meningkatkan kualitas pelayanan yang baik pula.

Hal ini sejalan dengan teori yang menyatakan bahwa kualitas keberhasilan sebagai seorang bankir agar mempunyai nilai yang tinggi, di samping diukur dari kemampuan juga kemauan memahami dan melaksanakan etika luhur yang berlaku dan diterima sebagai norma atau

nilai kepantasan dalam menjalankan profesinya di masyarakat. Kasmir pun menguraikan sikap dan perilaku yang harus dijalankan oleh setiap pegawai bank adalah jujur, tepat waktu, selalu murah senyum, ramah tamah, sopan santun, periang, impatik, fleksibel, serius, memiliki rasa tanggung jawab, rasa memiliki perusahaan yang tinggi, suka menolong nasabah.

4. Pengaruh wawasan, *skill* dan etika karyawan secara bersama-sama terhadap kualitas pelayanan BNI Syariah Kcp Belopa.

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

- a. $H_0: \rho = 0$, berarti wawasan, *skill* dan etika karyawan secara bersama-sama berpengaruh tidak signifikan terhadap kualitas pelayanan pada BNI Syariah Kcp Belopa.
- b. $H_a: \rho \neq 0$, berarti wawasan, *skill* dan etika karyawan berpengaruh signifikan terhadap kualitas pelayanan pada BNI Syariah Kcp Belopa.

Berdasarkan hasil uji F statistik, diperoleh nilai F sebesar 18,882 dengan tingkat signifikansi 0,000. Karena probabilitas (0,000) lebih kecil dari 0,05 maka dapat disimpulkan menerima H_a dan menolak H_0 , yang berarti variabel wawasan, *skill* dan etika karyawan secara bersama-sama berpengaruh signifikan terhadap kualitas pelayanan.

5. Dari hasil penelitian diketahui bahwa variabel yang paling dominan atau yang paling berpengaruh di antara wawasan (0,099) *skill* (0,043) dan etika

(0,004) yaitu variabel etika dimana nilai Sig.nya lebih kecil atau lebih rendah dari nilai variabel wawasan dan *skill*.

Menurut peneliti etika pegawai bank merupakan hal yang penting dalam kualitas pelayanan, semakin tinggi pelaksanaan etika karyawan maka semakin tinggi pula kualitas pelayanan, dan sebaliknya. Etika ini juga yang membuat nasabah loyal dan mendapatkan image positif dari nasabah.

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

BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

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

1. Dari ke tiga variabel wawasan, *skill* dan etika ada yang berpengaruh dan adapula yang tidak berpengaruh. Dikatakan berpengaruh apabila nilai Sig. lebih kecil dari (0,05) dan dikatakan tidak berpengaruh apabila nilai Sig. lebih besar dari (0,05). Karyawan berpengaruh tidak signifikan terhadap kualitas pelayanan, dimana nilai Sig. 0,099 lebih besar dari 0,05. Karena nilai Sig. $0,099 > 0,05$ maka dapat disimpulkan untuk menerima H_0 dan menolak H_a yang berarti koefisien regresi wawasan berpengaruh tidak signifikan. *Skill* berpengaruh signifikan terhadap kualitas pelayanan, dimana nilai Sig. 0,043 lebih kecil dari 0,05. Karena nilai Sig. $0,043 < 0,05$ maka dapat disimpulkan untuk menerima H_a dan menolak H_0 yang berarti koefisien regresi *skill* berpengaruh signifikan. Dan etika berpengaruh signifikan terhadap kualitas pelayanan, dimana nilai Sig. 0,004 lebih kecil dari 0,05. Karena nilai Sig. $0,004 < 0,05$ maka dapat disimpulkan untuk menerima H_a dan menolak H_0 yang berarti koefisien regresi etika berpengaruh signifikan.
2. Variabel wawasan, *skill* dan etika karyawan bank secara bersama-sama berpengaruh signifikan terhadap kualitas pelayanan, dimana besar f hitung adalah 2,494 dengan tingkat signifikansi 0,000. Oleh karena itu

probabilitas (0,000) lebih kecil dari 0,05 maka disimpulkan menerima H_a dan menolak H_0 yang berarti wawasan, *skill* dan etika secara bersama-sama berpengaruh signifikan terhadap kualitas pelayanan.

3. Variabel yang paling berpengaruh di antara wawasan, *skill* dan etika adalah variabel etika dengan nilai Sig.nya 0,004.

B. Saran

Berdasarkan kesimpulan maka saran yang dapat di sampaikan peneliti adalah:

1. Bagi BNI Syariah Kcp Belopa

Bank dapat menggunakan hasil peneliti ini sebagai sumber informasi untuk menetapkan kebijakan-kebijakan dalam BNI Syariah. Hendaknya BNI Syariah meningkatkan wawasan pegawai bank tentang syariah, *skill* karyawan bank dalam melaksanakan tugas pokok dan fungsinya, dan pelaksanaan etika karyawan bank dengan baik agar dapat mempengaruhi kualitas pelayanan dari BNI Syariah, karena dari hasil uji F statistik wawasan, *skill* dan etika karyawan bank secara bersama-sama berpengaruh tidak signifikan terhadap kualitas pelayanan. Dengan demikian untuk mencapai kualitas pelayanan yang baik perlu meningkatkan wawasan, *skill* dan etika secara bersama-sama karena ketiga variabel berpengaruh tidak signifikan terhadap kualitas pelayanan.

2. Bagi Akademik

Hendaknya pihak fakultas terus membenahi kurikulum yang ada terutama terkait wawasan, *skill* dan etika karena hal ini sangat penting

untuk dunia kerja kelak. Untuk itu, selain melakukan ujian atau diskusi materi di ruang kelas, hendaknya pihak fakultas atau bagian akademik beserta jajarannya menembah alokasi waktu untuk pelaksanaan praktik di bank agar mahasiswa mendapat bekal atau pengalaman di dunia praktis mengenai perbankan. Selain itu, mahasiswa pun dapat menerapkan teori atau materi yang di kaji dalam dunia praktis.

3. Bagi Peneliti Selanjutnya

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

