

**PENGARUH PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN
NASABAH NON MUSLIM YANG MENABUNG
DI BANK MUAMALAT PALOPO**

Skripsi

*Diajukan untuk Memenuhi Salah Satu Syarat Guna Memperoleh Gelar Sarjana
Ekonomi (S.E) pada Program Studi Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi dan
Bisnis Islam Institut Agama Islam Negeri Palopo*



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

2023

**PENGARUH PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN
NASABAH NON MUSLIM YANG MENABUNG
DI BANK MUAMALAT PALOPO**

Skripsi

*Diajukan untuk Memenuhi Salah Satu Syarat Guna Memperoleh Gelar Sarjana
Ekonomi (S.E) pada Program Studi Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi dan
Bisnis Islam Institut Agama Islam Negeri Palopo*



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

2023

HALAMAN PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Saya yang bertandatangan di bawah ini:

Nama : Derna Sari
Nim : 1904020151
Program Studi : Perbankan Syariah
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam

Menyatakan dengan sebenar-benarnya bahwa:

1. Skripsi ini benar merupakan hasil karya sendiri, bukan plagiasi ataupun duplikat dari tulisan/karya orang lain yang saya akui sebagai hasil tulisan atau pikiran saya sendiri.
2. Seluruh bagian dari skripsi ini adalah karya saya sendiri selain kutipan yang ditunjukkan sumbernya dan segala kekeliruan yang ada di dalamnya adalah tanggung jawab saya.

Bilamana di kemudian hari pernyataan ini tidak benar, maka saya bersedia menerima sanksi administrative atas perbuatan tersebut dan gelar akademik yang saya peroleh karenanya dibatalkan.

Demikian pernyataan ini dibuat untuk dipergunakan sebagaimana mestinya.

Palopo, 21 Juni 2023
Yang membuat pernyataan,



Derna Sari
1904020151

HALAMAN PENGESAHAN

Skripsi berjudul Pengaruh Pelayanan terhadap Kepuasan Nasabah Non Muslim yang Menabung di Bank Muamalat Palopo yang ditulis oleh Derna Sari Nomor Induk Mahasiswa (NIM) 19 0402 0151, mahasiswa Program Studi Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Institut Agama Islam Negeri Palopo, yang dimunaqasyahkan pada hari Senin, tanggal 06 September 2023 Miladiyah bertepatan dengan 20 Shaffar 1445 Hijriyah telah diperbaiki sesuai dengan catatan dan permintaan Tim Penguji, dan diterima sebagai syarat meraih gelar Sarjana Ekonomi (S.E).

Palopo, 14 September 2023

TIM PENGUJI

1. Dr. Hj. Anita Marwing, S.HI., M.HI. Ketua Sidang ()
2. Dr. Fasiha, S.EI., M.EI. Sekretaris Sidang ()
3. Dr. Takdir, S.H., M.H. Penguji I ()
4. Dr. H. Muh. Rasbi, S.E., M.M. Penguji II ()
5. M. Ikhsan Purnama, S.E.Sy., M.M. Pembimbing ()

Mengetahui:

Rektor IAIN Palopo
Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam



Dr. Hj. Anita Marwing, S.HI., M.HI.
NIP. 19820124 200901 2 006

Ketua Program Studi
Perbankan Syariah



Edi Indra Setiawan, S.E., M.M.
NIP. 19891207 201903 1 005

PRAKATA

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ
الْحَمْدُ لِلَّهِ رَبِّ الْعَالَمِينَ، وَالصَّلَاةُ وَالسَّلَامُ عَلَى أَشْرَفِ الْأَنْبِيَاءِ
وَالْمُرْسَلِينَ سَيِّدِنَا مُحَمَّدٍ وَعَلَى آلِهِ وَأَصْحَابِهِ أَجْمَعِينَ.

Puji syukur penulis panjatkan kepada Allah SWT. Yang telah menganugerahkan rahmat, hidayah serta kekuatan lahir dan batin, sehingga penulis dapat menyelesaikan penulisan skripsi ini dengan judul “Pengaruh Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Non Muslim yang Menabung di Bank Muamalat Palopo” setelah melalui proses yang panjang.

Salawat dan salam kepada Nabi Muhammad saw. Kepada keluarga, sahabat dan pengikut-pengikutnya. Skripsi ini disusun dengan syarat yang harus diselesaikan, guna memperoleh gelar sarjana ekonomi dalam program studi perbankan syariah pada Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Palopo. Penulisan skripsi ini dapat terselesaikan berkat bantuan, bimbingan serta dorongan dari banyak pihak walaupun penulisan skripsi ini masih jauh dari kata sempurna. Oleh karena itu, penulis menyampaikan ucapan terima kasih yang tak terhingga kepada kedua orang tua saya tercinta Alm. Dahlan Ismail dan Nurdia yang telah mengasuh dan mendidik penulis dengan penuh kasih sayang sejak kecil hingga sekarang, dan segala yang telah diberikan kepada anak-anaknya. Mudah-mudahan Allah SWT. Mengumpulkan kita semua dalam surganya bersama Ayahku tercinta. Dan dengan penuh ketulusan hati dan keikhlasan saya ucapkan terima kasih, kepada:

1. Prof. Dr. Abbas Langaji, M.Ag. selaku Rektor IAIN Palopo, Dr. Munif Yusuf, M.Pd, selaku wakil rektor I Bidang Akademik dan Pengembangan Kelembagaan, Dr. Masruddin, S.S.,M.Hum, selaku wakil rektor II Administrasi Umum, Dr. Mustaming, S.Ag.,M.HI, selaku wakil rektor III Kemahasiswaan dan Kerjasama yang telah membina dan berupaya meningkatkan mutu perguruan tinggi ini, tempat menulis penimba ilmu pengetahuan.
2. Dr. H. Anita Marwing M.HI selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Palopo, Dr. Fasiha S.E.,M.E.I Wakil Dekan I Bidang Akademik, Muzayyanah Jabani S.T.,M.M selaku wakil dekan II Bidang Administrasi Umum dan Muhammad Ilyas, S.Ag.,M.M selaku wakil Dekan III Kemahasiswaan dan Kerjasama Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Palopo.
3. Edi Indra Setiawan, S.E.,M.M selaku ketua prodi perbankan syariah di IAIN Palopo, Mursyid S.Pd.,M.M selaku wakil ketua prodi perbankan syariah beserta staf yang telah membantu dan mengarahkan dalam proses penyelesaian skripsi.
4. M. Ikhsan Purnama, S.E.Sy.,M.E. selaku dosen pembimbing yang telah memberikan bimbingan, masukan dan mengarahkan dalam rangka penyelesaian skripsi.
5. Dr. Takdir, S.H.,M.H dan Dr. H. Muh. Rasbi, S.E.,M.M. selaku dosen penguji I dan penguji II yang telah banyak memberi arahan untuk menyelesaikan skripsi ini.

6. Hamida, S.E.,Sy.,M.E.Sy. selaku dosen penasehat akademik.
7. Seluruh dosen beserta seluruh staff pegawai IAIN Palopo yang telah mendidik penulis selama berada di IAIN Palopo dan memberikan bantuan dalam penyusunan skripsi ini.
8. Abu Bakar, S.Pd.,M.Pd selaku kepala unit perpustakaan beserta karyawan dan karyawan dalam ruang lingkup IAIN Palopo yang telah banyak membantu, khususnya dalam mengumpulkan literature yang berkaitan dengan pembahasan skripsi ini.
9. Seluruh pihak Bank Muamalat Kota Palopo yang telah memberikan izin dan bantuan dalam melakukan penelitian.
10. Kepada yang tercinta saudara-saudara saya Dewi Dahlan, Darman Dahlan dan Hasanuddin Dahlan yang sudah memberikan suport fisik maupun materi dan telah mendoakan saya hingga bisa sampai pada tahap ini.
11. Kepada sahabat-sahabat tercinta saya yaitu: Amri, Agung Rahmat, Muh. Fadli, Putri, Nabila, Rulyanti Rusmana, Riska, Andini Batara Dewi, Nurain dan Wilda yang telah memberikan semangat dan sangat membantu saya menyelesaikan skripsi saya.
12. Kepada semua teman seperjuangan Mahasiswa Program Studi Perbankan Syariah IAIN Palopo angkatan 2019 (khususnya kelas PBS E), yang selama ini membantu dan selalu memberikan saran dalam penyusunan skripsi ini.
13. Dan yang terspesial untuk diri sendiri yang sudah bertahan menyelesaikan skripsi ini, walaupun banyak lelah, begadang dan sedih yang selama ini dirasakan tapi terbayarkan dengan selesainya skripsi ini.

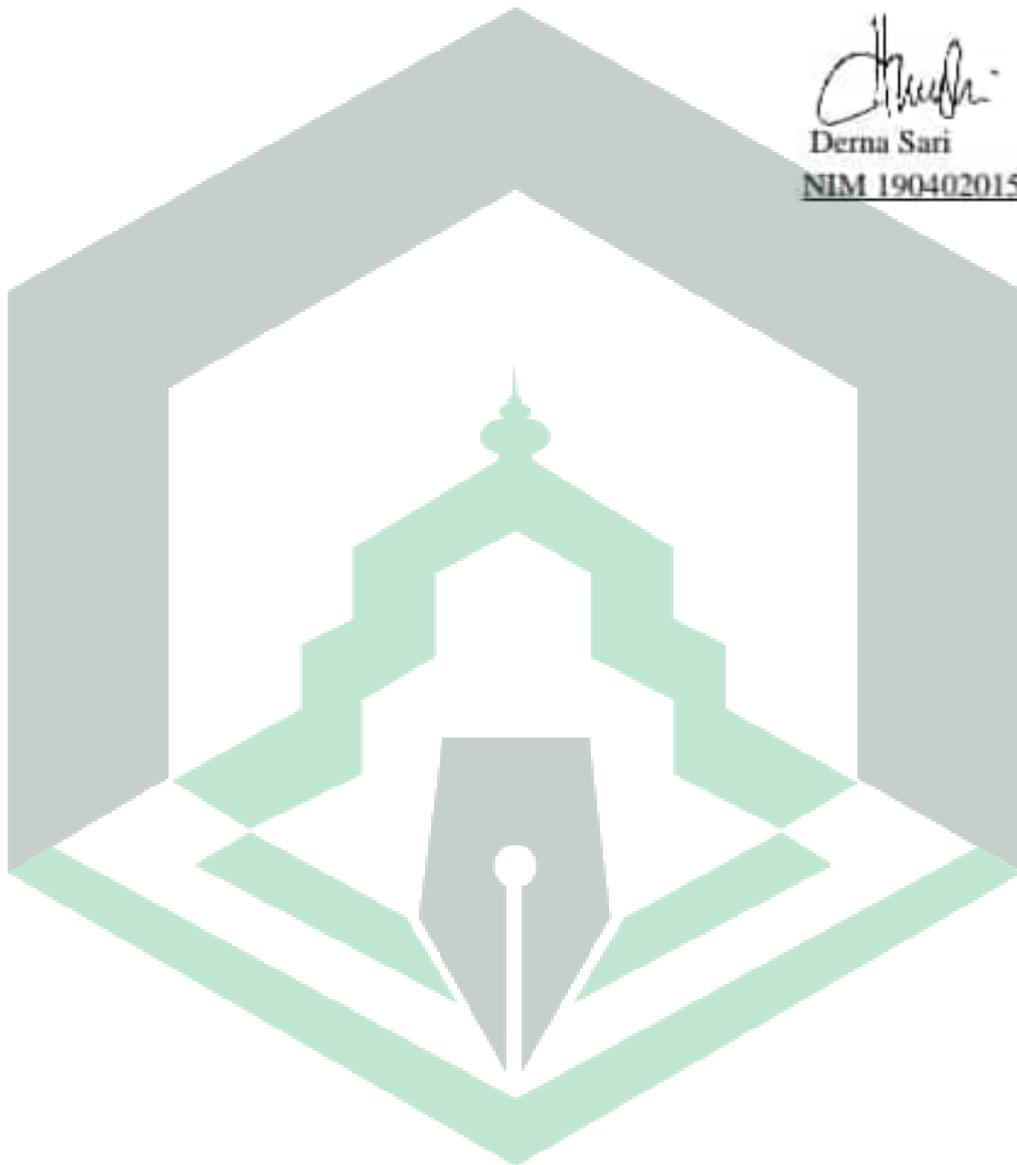
Mudah-mudahan bernilai ibadah dan mendapatkan pahala dari Allah
SWT. Aamiin.

Palopo, 16 Maret 2023
Peneliti



Derna Sari

NIM 1904020151



PEDOMAN TRANSLITERASI ARAB-LATIN DAN SINGKATAN

A. *Transliterasi Arab-Latin*

Daftar huruf bahasa Arab dan transliterasinya ke dalam huruf Latin dapat dilihat pada table berikut:

1. Konsonan

Huruf Arab	Nama	Huruf Latin	Nama
ا	Alif	Tidak dilambangkan	Tidak dilambangkan
ب	Ba	B	Be
ت	Ta	T	Te
ث	ša	š	es (dengan titik di atas)
ج	Jim	J	Je
ح	ħa	ħ	ha (dengan titik di bawah)
خ	Kha	Kh	ka dan ha
د	Dal	D	De
ذ	Žal	Ž	zet (dengan titik di atas)
ر	Ra	R	Er
ز	Zai	Z	Zet
س	Sin	S	Es
ش	Syin	Sy	es dan ye
ص	šad	š	es (dengan titik di bawah)
ض	ḍad	D	de (dengan titik di bawah)
ط	ṭa	ṭ	te (dengan titik di bawah)
ظ	za	z	zet (dengan titik di bawah)
ع	'ain	'	Apostrof terbalik
غ	Gain	G	Ge
ف	Fa	F	Ef
ق	Qaf	Q	Qi
ك	Kaf	K	Ka
ل	Lam	L	El
م	Mim	M	Em
ن	Nun	N	En
و	Wau	W	We

هـ	Ha	H	Ha
ء	Hamzah	'	Apostrof
ي	Ya	Y	Ye

Hamzah (ء) yang terletak di awal kata mengikuti vokalnya tanpa diberi tanda apa pun. Jika ia terletak di tengah atau diakhir, maka ditulis dengan tanda (').

2. Vokal

Vokal bahasa Arab, seperti vokal bahasa Indonesia, terdiri atas vokal tunggal atau monoftong dan vokal rangkap atau diftong.

Vokal tunggal bahasa Arab yang lambangnya berupa tanda atau harakat, transliterasinya sebagai berikut:

Tanda	Nama	Huruf Latin	Nama
اَ	<i>fathah</i>	a	a
اِ	<i>kasrah</i>	i	i
اُ	<i>dammah</i>	u	u

Vokal rangkap bahasa Arab yang lambangnya berupa gabungan antara harakat dan huruf, transliterasinya berupa gabungan huruf, yaitu:

Tanda	Nama	Huruf Latin	Nama
اِي	<i>fathah dan ya</i>	ai	a dan i
اُو	<i>fathah dan wau</i>	au	a dan u

Contoh:

كَيْفَ : *kaifa*

هَوَّلَ : *hauला*

3. Maddah

Maddah atau vokal panjang yang lambangnya berupa harakat dan huruf, transliterasinya berupa huruf dan tanda, yaitu:

Harakat dan huruf	Nama	Huruf dan tanda	Nama
ا... آ...	<i>fathah</i> dan <i>alif</i> atau <i>yā'</i>	ā	a dan garis di atas
ي	<i>Kasrah</i> dan <i>yā'</i>	ī	i dan garis di atas
و	<i>ḍammah</i> dan <i>wau</i>	ū	u dan garis di atas

مَاتَ : *māta*

رَمَى : *ramā*

قِيلَ : *qīla*

يَمُوتُ : *yamūtu*

4. *Tā' marbūṭah*

Transliterasi untuk *tā' marbūṭah* ada dua, yaitu: *tā' marbūṭah* yang hidup atau mendapat harakat *fathah*, *kasrah*, dan *ḍammah*, transliterasinya adalah [t]. Sedangkan *tā' marbūṭah* yang mati atau mendapat harakat sukun, transliterasinya adalah [h].

Kalau pada kata yang berakhir dengan *tā' marbūṭah* diikuti oleh kata yang menggunakan kata sandang *al-* serta bacaan kedua kata itu terpisah, maka *tā' marbūṭah* itu transliterasikan dengan ha (h).

Contoh:

رَوْضَةُ الْأَطْفَالِ : *raudah al-atfāl*

الْمَدِينَةُ الْفَاضِلَةُ : *al-madīnah al-fādilah*

الْحِكْمَةُ : *al-hikmah*

5. Syaddah (Tasydīd)

Syaddah atau tasydīd yang dalam sistem tulisan Arab dilambangkan dengan sebuah tanda tasydīd, dalam transliterasi ini dilambangkan dengan perulangan huruf (konsonan ganda) yang diberi tanda syaddah.

Contoh:

رَبَّنَا	: rabbanā
نَجِينَا	: najjainā
الْحَقِّ	: al-haqq
نُعْم	: nu'ima
عَدُوِّ	: 'aduwwun

Jika huruf **ي** ber-tasydid di akhir sebuah kata dan didahului oleh huruf kasrah, maka ia ditransliterasi seperti huruf maddah menjadi **ī**.

Contoh:

عَلِيٍّ	: 'Alī (bukan 'Aliyy atau A'ly)
عَرَبِيٍّ	: 'Arabī (bukan A'rabiyy atau 'Arabiy)

6. Kata sandang

Kata sandang dalam sistem tulisan Arab dilambangkan dengan huruf **ال** (alif lam ma'rifah). Dalam pedoman transliterasi ini, kata sandang ditransliterasi seperti biasa, **al-**, baik ketika ia diikuti oleh huruf syamsi yah maupun huruf qamariyah. Kata sandang tidak mengikuti bunyi huruf langsung yang mengikutinya. Kata sandang ditulis terpisah dari kata yang mengikutinya dan dihubungkan dengan garis mendatar (-).

Contoh:

الشَّمْسُ	: al-syamsu (bukan asy-syamsu)
الزَّلْزَلَةُ	: al-zalزالah (bukan az-zalزالah)
الفَلْسَفَةُ	: al-falsafah
الْبِلَادُ	: al-bilādu

7. Hamzah

Aturan transliterasi huruf hamzah menjadi apostrof (') hanya berlaku bagi hamzah yang terletak di tengah dan akhir kata. Namun, bila hamzah terletak di awal kata, ia tidak dilambangkan, karena dalam tulisan Arab ia berupa alif.

Contoh:

تَأْمُرُونَ	: ta'murūna
النَّوْعُ	: al-nau'
شَيْءٌ	: syai'un
أُمِرْتُ	: umirtu

8. Penulisan Kata Arab yang Lazim Digunakan dalam Bahasa Indonesia
Kata, istilah atau kalimat Arab yang ditransliterasi adalah kata, istilah atau kalimat yang belum dibakukan dalam bahasa Indonesia. Kata, istilah atau kalimat yang sudah lazim dan menjadi bagian dari perbendaharaan bahasa Indonesia, atau sering ditulis dalam tulisan bahasa Indonesia, atau lazim digunakan dalam dunia akademik tertentu, tidak lagi ditulis menurut cara transliterasi di atas. Misalnya, kata al-Qur'an (dari *al-Qur'ān*), alhamdulillah, dan munaqasyah. Namun, bila kata-kata tersebut menjadi bagian dari satu rangkaian teks Arab, maka harus ditransliterasi secara utuh.

Contoh:

Syarh al-Arba'in al-Nawāwī
Risālah fi Ri'āyah al-Maslahah

9. Lafz al-Jalālah

Kata “Allah” yang didahului partikel seperti huruf jarr dan huruf lainnya atau berkedudukan sebagai mudāfilaih (frasa nominal), ditransliterasi tanpa huruf hamzah.

Contoh:

بِاللَّهِ دِينُ اللَّهِ
dīnullāh billāh

adapun tā'marbūtah di akhir kata yang disandarkan kepada lafz al-jalālah, diteransliterasi dengan huruf [t]. Contoh:

هُم فِي رَحْمَةِ اللَّهِ *hum fī rahmatillāh*

10. Huruf kapital

Walau sistem tulisan Arab tidak mengenal huruf kapital (*All Caps*), dalam transliterasinya huruf-huruf tersebut dikenai ketentuan tentang penggunaan huruf kapital berdasarkan pedoman ejaan Bahasa Indonesia yang berlaku (EYD). Huruf kapital, misalnya, digunakan untuk menuliskan huruf awal nama diri (orang, tempat, bulan) dan huruf pertama pada permulaan kalimat. Bila nama diri didahului oleh kata sandang (al-), maka yang ditulis dengan huruf kapital tetap huruf awal nama diri tersebut, bukan huruf awal kata sandangnya. Jika terletak pada awal kalimat, maka huruf A dari kata sandang tersebut menggunakan huruf kapital (al-). Ketentuan yang sama juga berlaku untuk huruf awal dari judul referensi yang didahului oleh kata sandang al-, baik ketika ia ditulis dalam teks maupun dalam catatan rujukan (CK, DP, CDK, dan DR). Contoh:

Wa mā Muhammadun illā rasūl

Inna awwala baitin wudi'a linnāsi lallazī bi Bakkata mubārakan

Syahru Ramadān al-lazī unzila fīhi al-Qurān

Nasīr al-Dīn al-Tūsī

Nasr Hāmid Abū Zayd

Al-Tūfī

Al-Maslahah fī al-Tasyrī' al-Islāmī

Jika nama resmi seseorang menggunakan kata Ibnu (anak dari) dan Abū (bapak dari) sebagai nama kedua terakhirnya, maka kedua nama terakhir harus disebutkan sebagai nama akhir dalam daftar pustaka atau daftar referensi. Contoh:

Abū al-Walīd Muhammad ibn Rusyd, ditulis menjadi: Ibnu Rusyd, Abū al-Walīd Muhammad (bukan: Rusyd, Abū al-Walīd Muhammad Ibnu)

Nasr Hāmid Abū Zaīd, ditulis menjadi: Abū Zaīd, Nasr Hāmid (bukan, Zaīd Nasr Hāmid Abū)

B. Daftar Singkatan

Beberapa singkatan yang dibakukan adalah:

SWT.	= Subhanahu Wa Ta'ala
SAW.	= Sallallahu 'Alaihi Wasallam
AS	= 'Alaihi Al-Salam
H	= Hijrah
M	= Masehi
SM	= Sebelum Masehi
l	= Lahir Tahun (untuk orang yang masih hidup saja)

W = Wafat Tahun

QS .../...: 4 = QS al-Baqarah/2: 4 atau QS Ali 'Imran/3: 4

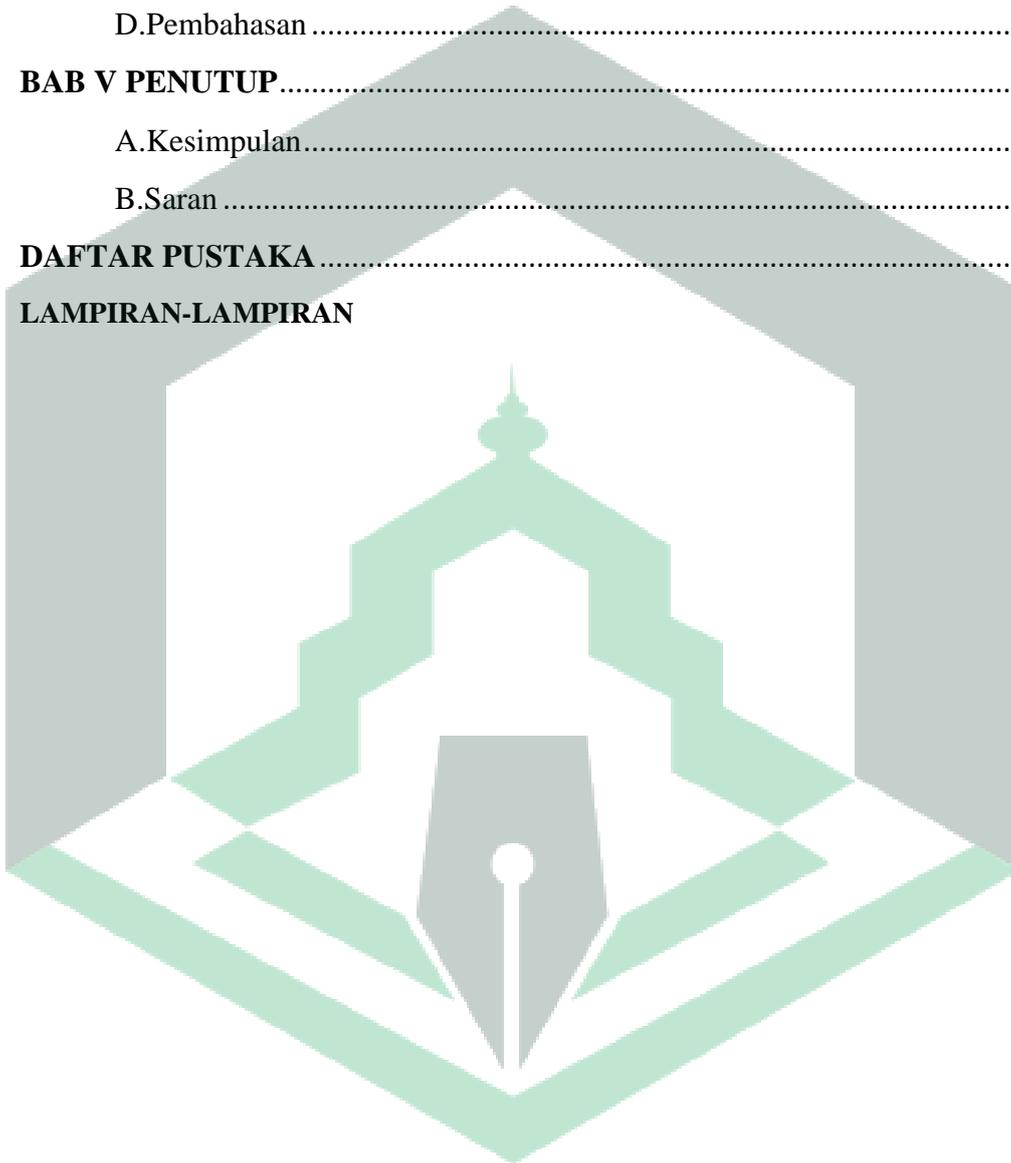
HR = Hadis Riwayat



DAFTAR ISI

HALAMAN PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI	iii
PRAKATA	v
PEDOMAN TRANSLITERASI ARAB-LATIN DAN SINGKATAN	viii
DAFTAR ISI	xvi
DAFTAR AYAT	xviii
DAFTAR TABEL	xix
DAFTAR GAMBAR	xx
DAFTAR LAMPIRAN	xxi
ABSTRAK	xxii
BAB I PENDAHULUAN	1
A.Latar Belakang	1
B.Rumusan Masalah.....	5
C.Tujuan Penulisan	5
D.Manfaat Penulisan	5
BAB II KAJIAN TEORI	7
A. Penelitian Terdahulu Yang Relevan.....	7
B. Landasan Teori	10
C.Kerangka Pikir.....	27
D.Hipotesis	30
BAB III METODE PENELITIAN	31
A.Jenis Penelitian	31
B.Lokasi dan Waktu Penelitian.....	31
C.Operasional Variabel	32
D.Populasi dan Teknik Penentuan Sampel	33
E.Teknik Pengumpulan Data.....	34
F.Teknik Analisis Data.....	35

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	45
A.Gambaran Umum Objek Penelitian	45
B.Karakteristik Data Sampel.....	51
C.Hasil Penelitian.....	51
D.Pembahasan	62
BAB V PENUTUP.....	64
A.Kesimpulan.....	64
B.Saran	65
DAFTAR PUSTAKA	67
LAMPIRAN-LAMPIRAN	



DAFTAR AYAT

Kutipan Ayat Q.S. Al-Baqarah (2:256).....	13
Kutipan Ayar Q.S Yunus (10:42).....	14



DAFTAR TABEL

Tabel 3.1 Operasional Variabel.....	27
Tabel 3.2 Alternative Jawaban.....	29
Tabel 3.3 Klasifikasi Sampel Berdasarkan Usia.....	45
Tabel 3.4 Klasifikasi Sampel Berdasarkan Jenis Kelamin.....	45
Tabel 3.5 Hasil Uji Validitas Variabel X.....	45
Tabel 3.6 Hasil Uji Validitas Variabel Y.....	46
Tabel 3.7 Hasil Uji Reabilitas Variabel X dan Y.....	47
Tabel 3.8 Hasil Uji Normalitas.....	48
Tabel 3.9 Hasil Uji Heteroskedastisitas.....	49
Tabel 3.10 Hasil Uji Analisis Regresi Sederhana.....	51
Tabel 3.11 Hasil Uji T.....	53
Tabel 3.12 Hasil Uji Koefisien Determinasi (R ²).....	57

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka Pikir.....	23
Gambar 2.2 Struktur Organisasi Bank Muamalat Palopo.....	44



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Kuesioner Penelitian

Lampiran 2 Tabulasi Jawaban Sampel Data Kuosioner Penelitian

Lampiran 3 Hasil Uji Validitas dan Uji Reabilitas

Lampiran 4 Surat Keterangan Izin Penelitian

Lampiran 5 Dokumentasi



ABSTRAK

Derna Sari, 2023. *“Pengaruh Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Non Muslim Yang Menabung Di Bank Muamalat Palopo”*. Skripsi Program Studi Perbankan Syariah, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Institut Agama Islam Negeri Palopo. Dibimbing oleh M Ikhsan Purnama.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui apakah pelayanan di Bank Muamalat Palopo (X) berpengaruh terhadap kepuasan nasabah non muslim yang menabung di bank muamalat (Y). sampel dalam penelitian ini yaitu nasabah non muslim yang menabung di bank muamalat yang berjumlah 24 orang. Teknik pengumpulan data yang di gunakan adalah observasi dan penyebaran angket (Kuesioner). Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif yaitu dengan penyajian hasil penelitian dalam bentuk angka-angka atau statistic guna menguji hipotesis dengan bantuan program SPSS versi 26.berdasarkan hasil uji parsial (Uji T), variabel Pelayanan (X) menunjukkan nilai t hitung sebesar $6,359 > 1,717$ dengan nilai probabilitas (sig.) sebesar $0,00 < 0,05$ menunjukkan bahwa pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah non muslim yang menabung di bank muamalat yakni H0 ditolak dan H1 diterima. Sedangkan pada uji koefisien determinasi (R^2) diketahui nilai koefisien determinasi 0,648 atau 64,8% terhadap variabel kepuasan nasabah non muslim yang menabung di bank muamalat sedangkan sisanya sebesar 35,2% di sebabkan oleh faktor lain yang tidak diteliti penulis.

Kata Kunci : Kepuasan, Non Muslim, Pengaruh,

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Hadirnya Bank Syariah di Indonesia hingga saat ini direspon positif oleh Bank Indonesia dalam perkembangannya. Hal ini ditandai dengan dibukanya Biro Perbankan Syariah di Indonesia. Volume usaha perbankan syariah akan terus meningkat, didukung perluasan jaringan kantor dan produk bank syariah yang makin lengkap pula seperti halnya bank umum lainnya. Bank-bank konvensional ramai-ramai membuka unit syariah, bahkan ada bank yang menerapkan konsep syariah. Sehingga hal ini menandai telah diberlakukannya sistem perbankan ganda (*Dual Banking System*) dalam sistem perbankan di Indonesia. Upaya pengembangan bank syariah tidak cukup hanya berlandaskan kepada aspek-aspek legal dan peraturan perundang-undangan, tetapi juga harus berorientasi kepada pasar atau masyarakat sebagai pengguna jasa.

Pesatnya perkembangan perbankan syariah telah diikuti dengan pesatnya kajian dan publikasi mengenai prinsip-prinsip serta praktek-praktek bank syariah. Namun demikian, berbagai kajian dan terbitan tersebut hampir seluruhnya membahas bagaimana strategi sukses mengelola bank syariah dengan memfokuskan pada nasabah muslim sebagai sasaran utamanya. Tetapi yang jadi pertanyaannya adalah: Apakah bank syariah tidak sesuai untuk nasabah non-muslim?.

Dalam konteks Indonesia, hal ini sangat penting untuk dipikirkan, mengingat bahwa non muslim di Indonesia selain jumlahnya cukup signifikan, juga memiliki potensi ekonomi yang besar. Hal ini diperkuat dengan kenyataan pada beberapa wilayah di Indonesia, bahwa penduduk non muslimah yang merupakan mayoritas.¹

Bank Muamalat Indonesia (BMI) adalah bank syariah yang pertama didirikan di Indonesia pada tahun 1992. Meskipun perkembangannya agak terlambat bila dibandingkan dengan Negara-negara muslim lainnya, perbankan syariah di Indonesia akan terus berkembang. Bila pada periode tahun 1992-1998 hanya ada satu unit bank syariah, maka pada tahun 2005, jumlah bank syariah di Indonesia bertambah menjadi 20 unit, yaitu 3 bank umum syariah dan 17 unit usaha syariah.

Otoritas Jasa Keuangan (OJK) mencatat, jumlah Bank Perkreditan Rakyat (BPR) dan Bank Perkreditan Rakyat Syariah (BPRS) terus menurun, tercatat hingga September 2021, jumlah BPR dan BPRS di Indonesia mencapai 1.646 unit, terdiri dari 1.481 BPR dan 165 BPRS.²

Indonesia merupakan Negara yang sebagian besar berpenduduk muslim. Mayoritas penduduk Islam sebanyak 87,62%, Kristen 6,99%, Katolik 2,92%, Hindu 1,70%, Buddha 0,72%, dan Kong Hu Chu 0,05%. Menjadikan

¹Ali Mustawifin, "Menggagas Strategi Pengembangan Perbankan Syariah di Pasar Non Muslim", Jurnal Universitas Paramadina Vol 3 No 1, September 2003, Hlm 25.

² Rully R. Ramli, "Jumlah BPR Terus Menyusut, Ini Penyebabnya", Kompas.com, https://amp-kompas-com.cdn.ampproject.org/v/s/amp.kompas.com/money/read/2021/11/30/110600026/jumlah-bpr-terus-menyusut-inipenyebabnya?amp_gsa=1&_js_v=a9&usqp=mq331AQKKAFQArABIIACA%3d%3d#amp_tf=Dari%20%251%24s&aoh=16756723064628&referrer=https%3A%2F%2Fwww.google.com

Indonesia sebagai pasar yang berpotensi dalam pengembangan keuangan syariah. Salah satu yang saat ini sudah mulai berkembang pesat yaitu adanya bank-bank yang kegiatan operasionalnya menggunakan prinsip syariah. Institusi perbankan syariah ini mulai merata dan menampakkan jati dirinya ditengah-tengah banyaknya bank-bank konvensional yang ada.

Faktor utama sebagai dasar pertimbangan bagi nasabah dalam memilih layanan perbankan adalah kepercayaan atas kinerja profesional perbankan, seperti jaminan keamanan dan nasabah, efektifitas dan efisiensi layanan jasa perbankan. Faktor bunga tidak menjadi alasan utama nasabah dalam memilih jasa perbankan, sebagian masyarakat tidak terlalu memperhatikan masalah atas bunga tersebut dan lebih mengutamakan efektifitas, efisien dan keamanan atas dana yang disimpan oleh lembaga perbankan.

Pada saat ini tidak sedikit masyarakat yang masih menganggap bahwa sistem ekonomi syariah hanya hadir untuk masyarakat muslim saja. Kentalnya paradigma fanatisme dalam menyebabkan timbulnya pandangan bahwa lembaga keuangan syariah khususnya seperti bank yang berbasis syariah hanya terbuka untuk kalangan muslim saja. Seperti layaknya sebuah produk syariah yang mulai diminati oleh semua kalangan konsumen (baik Muslim ataupun Non-Muslim) di Indonesia karena konsumen mempunyai

alasan-alasan tertentu atau faktor-faktor yang mempengaruhi mereka untuk mengambil keputusan dalam menetapkan pilihan pada perbankan.³

Sebagaimana layanan perbankan pada umumnya, Bank Muamalat menyediakan produk untuk individu dan bisnis tanpa bunga dan praktik riba, produk-produk di bank muamalat yaitu: Tabungan iB Muamalat, Tabungan iB Muamalat Rencana, Tabungan iB Muamalat Haji dan Umrah, Tabungan Muamalat Mudharabah Corporate iB, Giro iB Hijrah Muamalat (Personal dan Perusahaan), Deposito iB Hijrah Muamalat (Personal dan Perusahaan), KPR iB Muamalat, Pembiayaan iB Muamalat Modal Kerja, Pembiayaan iB Muamalat Multiguna, Remittance iB Muamalat (International Banking).⁴

Berdasarkan penelitian terdahulu Ditha Kamisahuri AS, dalam Skripsinya yang berjudul “Pengaruh Kualitas Pelayanan, Bagi Hasil, Terhadap Tingkat Kepuasan Nasabah Non Muslim Pada Bank Syariah Indonesia Kota Jambi”. Hasil penelitian ini menunjukkan nilai t hitung pada variable kualitas pelayanan (X1) adalah sebesar 2,383 dengan tingkat signifikan 0,021, karena nilai thitung lebih besar dari ttabel yaitu ($2,383 > 2,001$), dengan nilai signifikan sebesar $0,021 < 0,05$ maka H^0 ditolak dan H_a diterima. Dengan demikian variabel kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah secara persial. Sedangkan, hasil analisis regresi di tunjukkan nilai thitung pada variabel bagi hasil (X2) adalah sebesar -1,527 dengan tingkat signifikan 0,123, karena nilai thitung lebih kecil dari ttabel yaitu ($-1,527 <$

³Sri Hastuti Pasaribu, “Minat Yang Mempengaruhi Nasabah Non Muslim Untuk Menjadi Nasabah Di PT.Bank Sumut Cabang Syariah Sibolga”, Skripsi UIN Sumatera Utara, 2019, Hlm. 3-4.

⁴ Raditya Wardana, “Produk Dan Layanan Syariah Terbaik Dari Bank Muamalat”, Bank Muamalat, 2016, <https://www.bankmuamalat.co.id/index.php/produk-layanan-corporate>

2,001), dengan nilai signifikan sebesar $0,132 > 0,05$ maka H_0 diterima dan H_a ditolak. Dan dapat diketahui nilai F tabel adalah sebesar 3,16, maka nilai F_{hitung} (3,845) sehingga F_{hitung} (3,845) $>$ F_{tabel} (3,16) dan nilai signifikansi (0,027) $<$ α (0,05). Maka dapat disimpulkan bahwa H_0 ditolak dan H_a diterima, artinya secara simultan kualitas pelayanan, bagi hasil berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan nasabah non muslim pada bank syariah Indonesia kota jambi.

Berdasarkan latar belakang yang dikemukakan oleh peneliti, hal tersebut membuat peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul **“Pengaruh Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Non Muslim Yang Menabung Di Bank Muamalat Palopo”**.

B. Rumusan Masalah

Adapun rumusan masalah dalam penelitian ini adalah Bagaimana Pengaruh Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Non Muslim Yang Menabung Di Bank Muamalat Palopo.

C. Tujuan Penulisan

Adapun tujuan yang ingin dicapai dengan dilakukannya penelitian ini adalah untuk mengetahui Bagaimana Pengaruh Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Non Muslim Yang Menabung Di Bank Muamalat Palopo.

D. Manfaat Penulisan

1. Manfaat Teoritis

Secara teoritis di harapkan kita dapat mengetahui pengaruh pelayanan kepuasan nasabah non muslim yang menabung di Bank Muamalat Palopo.

2. Manfaat Praktis

- a. Bagi Bank Muamalat Palopo, penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat untuk pengembangan ilmu pengetahuan di bidang perbankan syariah khususnya pengaruh pelayanan terhadap kepuasan nasabah non muslim yang menabung di Bank Muamalat.
- b. Nasabah non muslim memiliki alternative dalam sistem perbankan jika melakukan hubungan dengan perbankan dan masalah keuangan baik itu berupa bentuk penyimpanan dan pembiayaan.
- c. Dapat memperluas jaringan, cabang, dan unit suatu lembaga keuangan khususnya dalam masalah perbankan Muamalat serta dapat memperbanyak nasabah untuk menabung di Bank Syariah.

BAB II

KAJIAN TEORI

A. Penelitian Terdahulu Yang Relevan

Untuk melengkapi isi sebagai perbandingan peneliti mendapatkan perbedaan dan persamaan dalam judul yang akan penulis teliti, antara lain:

1. Ditha Kamisahuri AS, dalam Skripsinya yang berjudul “Pengaruh Kualitas Pelayanan, Bagi Hasil, Terhadap Tingkat Kepuasan Nasabah Non Muslim Pada Bank Syariah Indonesia Kota Jambi”.

Hasil penelitian ini menunjukkan nilai t hitung pada variable kualitas pelayanan (X1) adalah sebesar 2,383 dengan tingkat signifikan 0,021, karena nilai thitung lebih besar dari ttabel yaitu ($2,383 > 2,001$), dengan nilai signifikan sebesar $0,021 < 0,05$ maka H_0 ditolak dan H_a diterima. Dengan demikian variabel kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah secara persial. Sedangkan, hasil analisis regresi di tunjukkan nilai thitung pada variabel bagi hasil (X2) adalah sebesar -1,527 dengan tingkat signifikan 0,123, karena nilai thitung lebih kecil dari ttabel yaitu ($-1,527 < 2,001$), dengan nilai signifikan sebesar $0,132 > 0,05$ maka H_0 diterima dan H_a ditolak. Dan dapat diketahui nilai F tabel adalah sebesar 3,16, maka nilai Fhitung (3,845) sehingga Fhitung (3,845) $>$ Ftabel (3,16) dan nilai signifikansi ($0,027 < \alpha$ (0,05)). Maka dapat disimpulkan bahwa H_0 ditolak dan H_a diterima, artinya secara simultan

kualitas pelayanan, bagi hasil berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan nasabah non muslim pada bank syariah Indonesia kota jambi.⁵

2. Lidia Sari, dalam Skripsinya yang berjudul “Pengaruh Pengetahuan dan Fasilitas Layanan Terhadap Keputusan Nasabah Non Muslim Menggunakan Tabungan Bank Syariah Indonesia di Kantor Cabang Kota Pangkalan Bun”. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh pengetahuan dan fasilitas pelayanan terhadap keputusan nasabah non muslim menggunakan tabungan Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Pangkalan Bun Kota.

Hasil penelitian ini adalah (1) variabel pengetahuan (X1) berpengaruh signifikan terhadap keputusan nasabah non muslim (Y) tabungan Kc Bank Syariah Indonesia. Kota Pangkalan bun dan variabel fasilitas (X2) terhadap keputusan nasabah non muslim (Y) tabungan bank syariah Indonesia KC Kota Pangkalan bun dengan nilai signifikansi $< 0,05$. Dan (2). Variabel pengetahuan (X1), dan fasilitas (X2) berpengaruh signifikan terhadap keputusan nasabah non muslim dengan nilai signifikansi 0,000 yang berarti $< 0,05$.⁶

3. Ayu Wahid, dalam skripsinya yang berjudul “Pengaruh Faktor-Faktor Terhadap Minat Nasabah Non Muslim Dalam Menggunakan Produk

⁵ Ditha Kamisahuri AS, “Pengaruh Kualitas Pelayanan, Bagi Hasil, Terhadap Tingkat Kepuasan Nasabah Non Muslim Pada Bank Syariah Indonesia Kota Jambi”, Skripsi UIN Sulthan Thaha Saifuddin Jambi, 2021.

⁶ Lidia Sari, “Pengaruh Pengetahuan Dan Fasilitas Pelayanan Terhadap Keputusan Nasabah Non Muslim Menggunakan Tabungan Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Kota Pangkalan Bun”, Skripsi Ekonomi Dan Bisnis Islam, 2022.

Tabungan Bank Muamalat Di Kota Makassar”, hasil penelitian menunjukkan bahwa:

- a. Variabel kualitas produk berpengaruh positif dan signifikan terhadap minat nasabah non muslim dalam membuka tabungan di bank syariah muamalat dikota Makassar.
 - b. Variabel kualitas layanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap minat nasabah non muslim dalam membuka tabungan di bank syariah muamalat di kota Makassar.
 - c. Variabel factor religious berpengaruh positif dan signifikan terhadap minat nasabah non muslim dalam membuka tabungan di bank syariah muamalat di kota Makassar.
 - d. Variabel faktor reputasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap minat nasabah non muslim dalam membuka tabungan di bank syariah muamalat kota Makassar.
 - e. Variabel factor promosi berpengaruh positif dan signifikan terhadap minat nasabah non muslim dalam membuka tabungan di bank syariah muamalat di kota Makassar.⁷
4. Imam Asngari, dalam skripsinya yang berjudul “Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Masyarakat Non Muslim Menjadi Nasabah Non Muslim Menjadi Nasabah Perbankan Syariah Di Kota Palembang”.

Hasil dari penelitian ini variabel profit income dan variabel pendidikan berpengaruh signifikan terhadap nasabah non muslim,

⁷ Ayu Wahid “Pengaruh Faktor-Faktor Terhadap Minat Nasabah Non Muslim Dalam Menggunakan Produk Tabungan Bank Muamalat Di Kota Makassar”, Skripsi UIN Alauddin Makassar, 2021.

sedangkan variabel pelayanan dan promosi tidak memiliki pengaruh signifikan terhadap nasabah non muslim. Variabel pelayanan memiliki pengaruh negative terhadap probabilitas nasabah non muslim karena nasabah non muslim kurang memahami pelayanan non bunga serta kurang memahami kata-kata yang digunakan di dalam produk, pengenalan, dan sebagainya. Misalnya akad jual beli, riba, nisbah dll. Sedangkan variabel promosi memiliki pengaruh negative terhadap probabilitas nasabah non muslim, karena tingkat promosinya yang terbilang sangat jarang terlihat baik di jam tayang iklan, spanduk, dan brosur dalam menarik minat masyarakat non muslim untuk menabung di bank syari'ah.⁸

Dari hasil penelitian terdahulu di atas maka dapat digambarkan beberapa persamaan dan perbedaannya. Persamaan Proposal ini dengan hasil-hasil penelitian sebelumnya adalah pada salah satu variabel yang digunakan dalam membahas pokok permasalahan, yaitu pelayanan terhadap nasabah non muslim dan sama-sama menggunakan penelitian kuantitatif. Sedangkan, perbedaan antara Proposal ini dengan hasil-hasil penelitian sebelumnya adalah terletak pada tempat penelitian dan pengaruh pelayanan terhadap nasabah non muslim.

B. Landasan Teori

1. Landasan Teori Pelayanan

⁸ Imam Asngari, "*Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Masyarakat Non Muslim Menjadi Nasabah Perbankan Syariah Di Kota Palembang*", Universitas Sriwijaya, 2020.

Menurut Loina dalam bukunya yang bertajuk hubungan masyarakat membina hubungan baik dengan public bahwa pelayanan merupakan suatu proses keseluruhan dari pembentukan citra perusahaan, baik melalui media berita, membentuk budaya perusahaan secara internal, maupun melakukan komunikasi tentang pandangan perusahaan kepada para pemimpin pemerintahan serta publik lainnya yang berkepentingan.⁹

Selain itu pelayanan juga didefinisikan sebagai “Kegiatan yang dilakukan oleh seseorang atau sekelompok orang dengan landasan faktor material melalui system prosedur dan dengan metode tertentu dalam rangka usaha memenuhi kepentingan orang lain sesuai haknya”.¹⁰ Pelayanan adalah aspek yang tidak bisa di sepelekan dalam persaingan bisnis maupun karena dengan pelayanan konsumen akan menilai kemudian menimbang apakah selanjutnya dia akan loyal kepada pemberi layanan tersebut, sehingga tak jarang para pembisnis memaksimalkan layanannya untuk menarik konsumen sebesar-besarnya.

Pelayanan menurut Kotler adalah setiap tindakan atau kegiatan yang dapat ditawarkan oleh suatu pihak kepada pihak lain yang pada dasarnya tidak berwujud dan tidak mengakibatkan kepemilikan apapun, dimana pelayanan merupakan perilaku produsen dalam rangka memenuhi

⁹Noviana Diah Riza, “Analisis Pengaruh E-Banking Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Nasabah Di Perbankan Syariah Dengan Komitmen Keagamaan Sebagai Variable Moderasi”, Skripsi IAIN Salatiga, 2018, Hlm. 28.

¹⁰A.S Moenir, “Manajemen Pelayanan Umum Di Indonesia” (Bandung: PT. Bumi Aksara, 2008), Hlm. 27.

kebutuhan dan keinginan konsumen demi tercapainya kepuasan pada konsumen itu sendiri.¹¹

Ada beberapa aspek pelayanan yang baik yang dapat memberikan kepuasan kepada pelanggan:

- a. Memiliki karyawan yang professional khususnya yang berhadapan langsung dengan pelanggan.
- b. Tersedianya sarana dan prasarana yang baik yang dapat menunjang kelancaran produk ke pelanggan secara cepat dan tepat.
- c. Tersedianya raga produk yang diinginkan. Dalam artian konsumen sekali berhenti dapat membeli beragam produk dengan kualitas produk dan pelayanan yang mereka inginkan.
- d. Bertanggungjawab kepada setiap pelanggan dari awal hingga selesai.
- e. Mampu melayani secara cepat dan tepat, tentunya jika dibandingkan dengan pihak pesaing.
- f. Mampu berkomunikasi dengan jelas, menyenangkan dan mampu menangkap keinginan dan kebutuhan pelanggan.
- g. Memberikan jaminan kerahasiaan setiap transaksi, terutama dalam hal keuangan.
- h. Memiliki pengetahuan dan kemampuan yang baik tentang produk yang dijual dan pengetahuan umum lainnya.

¹¹Philip Kotler, "*Manajemen Pemasaran: Analisis Perencanaan Dan Implementasi Kontrol*" (Jakarta: Salemba Empat, 2001), Hlm. 83.

- i. Mampu memberikan kepercayaan kepada pelanggan, sehingga pelanggan merasa yakin dengan apa yang telah dilakukan perusahaan.¹²

Karakteristik Pelayanan, pelayanan pelanggan taraf internasional sebagai faktor yang penting dalam menciptakan pengalaman positif bagi nasabah terhadap bank. Faktor ini mencakup kesopanan, kompetensi, perhatian, profesionalisme, daya tarik, kepercayaan, kelengkapan produk dan komunikasi yang baik. Jika bank ingin meningkatkan kepuasan nasabah, maka bank harus meningkatkan kualitas dan cakupan layanan kepada nasabah melalui faktor-faktor tersebut. Kotler mengemukakan bahwa jasa atau pelayanan memiliki empat karakteristik yang membedakannya dengan barang, yaitu:

- a. Tidak Berwujud

Jasa berbeda dengan barang karena jasa tidak dapat dilihat, dirasa, diraba, didengar, atau dicium sebelum jasa itu dibeli. Dengan kata lain, konsumen tidak dapat menilai hasil dari jasa atau pelayanan sebelum mereka menikmatinya sendiri.

- b. Tidak Terpisahkan

Biasanya barang diproduksi, disimpan dalam persediaan, didistribukan, dijual, kemudian dikonsumsi. Interaksi antara penyedia jasa dan pelanggan merupakan ciri khusus dalam pemasaran jasa.

¹²Kasmir, "Etika Customer Service" (Jakarta: Raja Grafindo Persada, 2005), Hlm. 15.

c. Bervariasi

Jasa bersifat sangat variabel karena merupakan non baku artinya banyak variasi bentuk, kualitas dan jenis, tergantung pada siapa, kapan, dan dimana jasa tersebut dihasilkan. Para pembeli jasa sangat peduli terhadap variabilitas yang tinggi ini dan seringkali mereka meminta pendapat pada orang lain semua memutuskan untuk memilih penyedia jasa.

d. Tidak Tahan Lama

Jasa merupakan komoditas yang tidak tahan lama dan tidak dapat disimpan. Dengan demikian bila suatu jasa tidak digunakan, maka jasa tersebut akan berlalu begitu saja.¹³

2. Pengertian Non Muslim

Secara fiqih islam klasik, pada zaman Khulafa Rasyidin kemudian zaman Bani Umayyah dan Bani Abbasiyah, Zimmi di sebut sebagai kaum non muslim yang hidup di dalam pemerintahan islam yang dilindungi keamanan hidupnya dan dibebaskan dari kewajiban militer dan zakat namun diwajibkan untuk membayar pajak. Kalangan non muslim pada saat itu diberi penawaran yakni memeluk islam dan tetap memilih dalam agamanya dan rela untuk hidup diatur pemerintahan politik islam yang menaklukkannya. Kafir Dzimmi yaitu panggilan untuk kalangan non muslim yang hidup pada masa Zanam Khulafah Rasyidin

¹³Ratminto dan Atik Septi Winarsih, “*Manajemen Pelayanan*” (Jakarta: Binarupa Aksara, 1994), Hlm. 175.

yang dilindungi akan memilih agamanya dan taat pada pemerintahan Islam.

Kalangan non muslim yang hidup dan tinggal di Negara islam memperoleh hak-haknya yang diterapkan dalam perlindungan hukum syariah hak yang diberikan kepada kalangan non muslim adalah suatu ketetapan yang tidak dapat ditarik kembali.¹⁴

Sesuai faktanya, apabila seorang non muslim menjadi nasabah bank syariah itu diperbolehkan. Hal ini dikarenakan bahwa di dalam Undang-Undang Nomor 21 Tahun 2008 tentang perbankan syariah tidak melarang adanya masyarakat non muslim yang ingin menjadi nasabah dari bank syariah. Bank syariah terbuka bagi semua kalangan, baik yang beragama Islam maupun non muslim. Masyarakat non muslim bisa menabung, meminta pembiayaan bahkan bisa menggunakan jasa dari bank syariah.

Selain itu, perbankan syariah juga menerapkan prinsip-prinsip universal seperti keadilan, kejujuran, transparansi, dll. Di dalam bank syariah terdapat nilai-nilai atau konsep dasar universal yaitu berupa nilai tauhid dan keadilan. Nilai keadilan disini tercermin pada penggunaan akad-akad yang sesuai dengan syariah, seperti *syirkah*/bagi hasil(akad *mudharabah* dan akad *musyarakah*) agar dapat memunculkan kemaslahatan dan mensejahterakan kehidupan masyarakat.

¹⁴Muhammad Arif Nasir, “*Motivasi Nasabah Non Muslim Menjadi Nasabah Di BCA Syariah Cabang Yogyakarta*”, Skripsi Universitas Islam Indonesia, 2020, Hlm. 26.

Di dalam Islam juga tidak diajarkan untuk membeda-bedakan umat. Jadi, bank syariah bisa digunakan untuk semua umat muslim maupun non muslim. Bank syariah juga akan menyediakan layanan yang sama untuk masyarakat non muslim seperti layanan yang diberikan oleh masyarakat muslim. Dengan demikian, layanan perbankan syariah terbuka untuk semua masyarakat yang ada di dunia.¹⁵

Ayat 1.1 Q.S Al-Baqarah (2) 256 :

لَا إِكْرَاهَ فِي الدِّينِ قَدْ تَبَيَّنَ الرُّشْدُ مِنَ الْغَيِّ ۚ فَمَنْ يَكْفُرْ بِالطَّاغُوتِ
وَيُؤْمِنْ بِاللَّهِ فَقَدِ اسْتَمْسَكَ بِالْعُرْوَةِ الْوُثْقَىٰ لَا انفِصَامَ لَهَا وَاللَّهُ سَمِيعٌ عَلِيمٌ

Terjemahan:

“Tidak ada paksaan dalam (menganut) agama (Islam), sesungguhnya telah jelas (perbedaan) antara jalan yang benar dengan jalan yang sesat. Barang siapa ingat kepada tagut dan beriman kepada Allah, maka sungguh dia telah berpegang (teguh) pada tali yang sangat tidak akan putus. Allah maha mendengar, maha mengetahui.”¹⁶

Dari ayat tersebut jelas tidak membutuhkan interpretasi lagi, karena memang lafaz dan terjemahannya sudah jelas. Ayat tersebut dikuatkan pula oleh ayat lain, yaitu

Ayat 1.2 Q.S. Yunus (10) 42 :

¹⁵Fatikha Rizqya Nur, “Bolehkah Non Muslim Menjadi Nasabah Bank Syariah?”, Blog Bisnika.com, 2021, <https://bisnika.hops.id/investasi/pr-3072146609/bolehkah-non-muslim-menjadi-nasabah-bank-syariah>

¹⁶ Kementerian Agama Republic Indonesia, “Al-Quran Dan Terjemahannya”, (Bandung: VC Penerbit Diponegoro, 2010) Hlm. 42.

وَلَوْ شَاءَ رَبُّكَ لَأَمَنَّ مَنْ فِي الْأَرْضِ كُلَّهُمْ جَمِيعًا أَفَأَنْتَ تُكْرِهُ النَّاسَ حَتَّىٰ

يَكُونُوا مُؤْمِنِي

Terjemahan:

“Dan jikalau Tuhanmu menghendaki, tentulah beriman semua orang yang di muka bumi seluruhnya. Maka apakah kamu (hendak) memaksa manusia supaya mereka menjadi orang-orang yang beriman semuanya.”¹⁷

3. Nasabah

Nasabah adalah konsumen-konsumen sebagai penyedia dana. Sedangkan pengertian nasabah menurut kamus besar Indonesia adalah orang yang biasa berhubungan dengan atau menjadi pelanggan bank (dalam hal keuangan).¹⁸

Nasabah adalah pelanggan (*Customer*) yaitu individu atau perusahaan yang mendapatkan manfaat atau produk dan jasa dari sebuah perusahaan perbankan, meliputi kegiatan pembelian, penyewaan serta layanan jasa. Sedangkan nasabah menurut pasal 1 ayat (17) UU No. 10 tahun 1998 adalah “Pihak yang menggunakan jasa bank”. Nasabah mempunyai peran penting dalam industri perbankan, dimana dana yang disimpan nasabah di bank merupakan dana yang terpenting dalam operasional bank untuk menjalankan usahanya.¹⁹

¹⁷ Kementrian Agama Republic Indonesia, “*Al-Quran Dan Terjemahannya*”, (Bandung: VC Penerbit Diponegoro, 2010) Hlm. 220.

¹⁸ Djaslin Saladin, “*Dasar-dasar Manajemen Pemasaran Bank*” (Jakarta: Mandiri Maju, 1997), Hlm. 683.

¹⁹ Mislah Hayati Nasution dan Sutisna, “*Faktor-faktor Yang Mempengaruhi Minat Nasabah Terhadap Internet Banking*”, Jurnal Nisbah Vol 1 No. 1, 2015, Hlm. 65.

Sifat-sifat nasabah agar dalam pelayanan yang diberikan benar-benar primasehingga nasabah merasa terpenuhi segala keinginan dan kebutuhannya, maka seorang nasabah harus mengenal betul perilaku nasabah secara umum. Disamping itu juga seorang *Customer Service* harus memperlakukan nasabah secara benar. Berikut ini adalah perilaku atau sifat-sifat seorang nasabah:

a. Nasabah adalah Raja

Petugas *Customer Service* harus menganggap nasabah adalah raja, artinya seorang raja harus dipenuhi semua keinginan dan kebutuhannya. Pelayanan yang diberikan haruslah seperti melayani seorang raja dalam arti masih dalam batas-batas etika dan moral dengan tidak merendahkan derajat bank atau derajat *Customer Service* itu sendiri.

b. Mau dipenuhi keinginan dan kebutuhannya

Kedatangan nasabah ke bank adalah ingin memenuhi hasrat atau keinginannya agar terpenuhi, baik berupa informasi, pengisian aplikasi atau keluhan-keluhan. Jadi tugas *Customer Service* adalah berusaha memenuhi keinginan dan kebutuhan nasabah.

c. Tidak mau didebat dan tidak mau disinggung

Sudah merupakan hokum alam bahwa nasabah paling tidak suka dibantah atau didebat. Usahakan setiap pelayanan dilakukan melalui diskusi yang santai dan rileks. Pandai-pandailah

mengemukakan pendapat sehingga nasabah tidak mudah tersinggung.

d. Nasabah mau diperhatikan

Nasabah yang datang ke bank pada hakikatnya ingin memperoleh perhatian. Jangan sekali-kali menyepelekan atau membiarkan nasabah, berikan perhatian secara penuh sehingga.

Pendapatan utama bank adalah dari transaksi yang dilakukan oleh nasabahnya. Oleh karena itu, jika membiarkan nasabah berarti menghilangkan pendapatan. Nasabah merupakan sumber pendapatan yang harus dijaga.²⁰

4. Menabung

Menabung adalah kegiatan menyimpan uang untuk kebutuhan yang sewaktu-waktu diperlukan. Oleh karena itu, simpanan bias any bersifat jangka pendek dan tidak menargetkan imbal hasil. Sementara, investasi diartikan sebagai penanaman uang atau modal dengan tujuan memperoleh keuntungan.²¹

“Menyisihkan Uang” atau “Menyimpan Uang” merupakan istilah lain yang familiar dari menabung. Kebanyakan orang beranggapan bahwa menabung merupakan aktivitas yang dilakukan untuk menyimpan sebagian uangnya di suatu tempat. Tempat yang dimaksud umumnya adalah berupa bank dan celengan. Tujuan dari aktivitas ini agar suatu saat uang yang disisihkan itu terkumpul dalam jumlah banyak. Jika sudah

²⁰Fiki Yulanda, “*Strategi Customers Relations Management Dalam Meningkatkan Nasabah Loyalitas Di BPRS Haji Miskin Batusangkar*”, Skripsi IAIN Batusangkar, 2021, Hlm. 31.

²¹Aqidah Shohihah, “*Investapedia*” (Yogyakarta: Laksana, 2020), Hlm. 77.

banyak, uang itu bisa dibelanjakan sesuka hati, lebih tepatnya, dimanfaatkan sesuai kebutuhan.

Pengertian menabung dapat dipahami sebagai suatu kegiatan yang bersifat positif, yang jika diajarkan sejak dini pada seorang anak, maka dapat menjadi sarana pembelajaran sehingga si anak bisa mengatur pengeluaran berdasarkan pemasukan yang dimiliki, serta bisa mengatur agar jangan sampai pengeluarannya lebih besar dari pada pemasukan.²²

5. Kepuasan

Menurut Kotler dimensi kualitas pelayanan merupakan gambaran atas seberapa jauh perbedaan antara kenyataan pelayanan (*perceived service*), dengan harapan para nasabah atas pelayanan yang seharusnya mereka terima (*expected service*). Kualitas layanan adalah suatu daya tanggap dan realitas dari jasa yang diberikan perusahaan. Kualitas pelayanan harus dimulai dari kebutuhan nasabah dan berakhir pada persepsi nasabah. Parasuraman, Zeithaml, dan Berry menentukan lima dimensi kualitas pelayanan meliputi: *tangibles*, (bukti langsung), *reliability* (kehandalan), *responsiveness* (daya tanggap), *assurance* (jaminan) dan *empathy* (empati). Menurut Kotler, kepuasan nasabah (customer) adalah tingkat perasaan seorang setelah membandingkan kinerja atau hasil yang dia rasakan dibandingkan dengan harapannya.²³

6. Bank Muamalat

²²Hasna Wijayati, “Kenapa Sih Kita Harus Nabung?” (Jakarta: Anak Hebat Indonesia, 2020), Hlm. 6-7.

²³Asti Marlina dan Widhi Ariyo Bimo, “Digitalisasi Bank Terhadap Peningkatan Pelayanan dan Kepuasan Nasabah Bank”, Jurnal Ilmiah Inovator.

Bank Muamalat Indonesia lahir sebagai hasil kerja tim perbankan MUI tersebut di atas. Akte pendirian PT Bank Muamalat Indonesia ditandatangani pada tanggal 1 November 1991. Pada saat penandatanganan akte pendirian ini terkumpul komitmen pembelian saham sebanyak Rp 84 Miliar.

Pada tanggal 3 November 1991, dalam acara silaturahmi presiden di istana bogor, dapat dipenuhi dengan total komitmen modal disetor awal sebesar Rp 106.126.382.000,00. Dengan modal awal tersebut, pada tanggal 1 Mei 1992, bank muamalat Indonesia mulai beroperasi. Hingga September 1999, bank muamalat Indonesia telah memiliki lebih 45 outlet yang terbesa di Jakarta, Bandung, Semarang, Surabaya, Balikpapan, dan Makassar.

Pada awal pendirian Bank Muamalat Indonesia, keberadaan bank syariah ini belum mendapat perhatian yang optimal dalam tatanan industry perbankan nasional. Landasan hukum operasi bank yang menggunakan sistem syariah ini hanya dikategorikan sebagai “ bank dengan sistem bagi hasil”; tidak terdapat rincian landasan hukum syariah serta jenis-jenis usaha yang diperbolehkan. Hal ini sangat jelas tercermin dari UU No. 7 Tahun 1992, di mana pembahasan perbankan dengan sistem bagi hasil diuraikan hanya sepintas lalu dan merupakan “sisipan” belaka.²⁴

²⁴Muhammad Syafi, I Antonio, “*Bank Syariah Dari Teori Ke Praktik* “ (Jakarta: Gema Insani, 2001), Hlm. 25-26.

PT Bank Muamalat Indonesia Tbk “Bank Muamalat Indonesia” memulai perjalanan bisnisnya sebagai bank syariah pertama di Indonesia pada 1 November 1991 atau 24 Rabi’us Tsani 1412 H.

Gagasan pendiri bank muamalat berawal dari lokarnya bunga bank dan perbankan dan diselenggarakan Majelis Ulama Indonesia pada 18-20 Agustus 1990 di Cisarua, Bogor. Itu ini berlanjut dalam Musyawarah Nasional IV Majelis Ulama Indonesia di Hotel Sahid Jaya, pada 25 Agustus 1990 yang diteruskan dengan pembentukan kelompok kerja untuk mendirikan bank murni syariah pertama di Indonesia.

Lahirnya Bank Muamalat Indonesia dilatar belakangi oleh berkembangnya bank-bank syariah di Negara-negara Islam, sehingga berpengaruh sampai ke Indonesia. Bank Muamalat Indonesia, adalah bank umum pertama di Indonesia yang menerapkan prinsip syariah Islam dalam menjalankan operasionalnya. Didirikan pada tahun 1991, yang diprakasai oleh Majelis Ulama Indonesia (MUI) dan pemerintah Indonesia mulai beroperasi pada tahun 1992, yang dilakukan oleh cendekiawan Muslim dan pengusaha, serta masyarakat luas.²⁵ Pada tahun 1994, telah menjadi devisa. Produk pendanaan yang ada menggunakan prinsip wadiah (titipan) dan mudharabah (bagi hasil). Sedangkan penanaman dananya menggunakan jual beli, bagi hasil, dan sewa.

Sejak resmi beroperasi pada 1 Mei 1992 atau 27 Syawal 1412 H, Bank Muamalat Indonesia terus berinovasi dan mengeluarkan produk-

²⁵<http://www.bankmuamalat.co.id/profil-bank-muamalat>

produk keuangan syariah seperti Asuransi Syariah (Asuransi Takaful), Dana Pensiun Lembaga Keuangan Muamalat (DPLK Muamalat), dan Multifinance Syariah (Al-Ijarah Indonesia Finance) yang seluruhnya menjadi terobosan di Indonesia. Selain itu produk Bank yaitu shar-e yang diluncurkan pada tahun 2004 juga merupakan tabungan instan pertama di Indonesia.

Produk Shar-e Gold Debit Visa yang diluncurkan pada tahun 2011 tersebut mendapatkan penghargaan dari Museum Rekor Indonesia (MURI) sebagai Kartu Debit Syariah dengan teknologi chip pertama Indonesia serta layanan e-channel seperti internet banking, mobile banking, ATM, dan cash management. Seluruh produk-produk tersebut menjadi pionir produk syariah di Indonesia dan menjadi tonggak sejarah penting industri perbankan syariah.

Pada 27 Oktober 1994, Bank Muamalat Indonesia mendapatkan izin sebagai Bank Devisa dan terdaftar sebagai perusahaan publik yang tidak listing di Bursa Efek Indonesia (BEI). Pada tahun 2003, bank dengan percaya diri melakukan penawaran umum terbatas (PUT) dengan Hak Memesan Efek Terlebih Dahulu (HMETD) sebanyak 5 (lima) kali dan merupakan lembaga perbankan pertama di Indonesia yang mengeluarkan Sukuk Subordinasi Mudharabah. Aksi korporasi tersebut semakin menegaskan posisi Bank Muamalat Indonesia di peta industri perbankan syariah.²⁶

²⁶<http://www.bankmuamalat.co.id/profil-bank-muamalat>

Seiring kapasitas bank yang semakin di akui, babak semakin melebarkan sayap dengan terus menambah jaringan kantor cabangnya di seluruh Indonesia. Pada tahun 2009, Bank Mendapatkan izin untuk membuka kantor cabang di Kuala Lumpur Malaysia, dan Menjadi Bank pertama di Indonesia serta satu-satunya yang mewujudkan ekspansi bismis di Malaysia. Hingga saat ini, bank telah memiliki 325 kantor layanan termasuk 1 (satu) kantor cabang di Malaysia.

Operasional Bank juga didukung oleh jaringan layanan yang luas berupa 710 Unit ATM Muamalat, 120.000 jaringan ATM bersama dan ATM Prima, serta lebih dari 11.000 jaringan ATM di Malaysia melalui Malaysia Electronic Payment (MEPS).

Menginjak usianya yang ke-20 pada tahun 2012, bank Muamalat Indonesia melakukan rebranding pada logo bank untuk semakin meningkatkan awareness terhadap image sebagai Bank Syariah Islami, modern dan professional. Bank pun terus mewujudkan berbagai pencapaian serta prestasi yang di akui baik secara nasional maupun internasional. Hingga saat ini, bank beroperasi bersama beberapa entitas anaknya dalam memberikan layanan dana pensiun melalui dana pensiun lembaga keuangan, dan Baitulmaal Muamalat yang memberikan layanan untuk menyalurkan dana zakat, infak, dan sedekah (ZIS).

Sejak tahun 2015, Bank Muamalat Indonesia bermetamorfosa untuk menjadi entitas yang semakin baik dan meraih pertumbuhan jangka panjang. Dengan strategi bisnis yang terarah Bank Muamalat

Indonesia akan terus melaju melanjutkan visi menjadi “The Best Islamic Bank dan Top 10 Bank in Indonesia With Strong Regional Presence”.

Perbankan syariah harus mampu menerapkan nilai-nilai ke-Islaman di dalam prosedur dan mekanisme kerjanya. Sehingga perbankan syariah dapat senantiasa berada dalam koridor nilai-nilai Islam guna mencapai pengembangan ke arah yang lebih baik lagi. Penerapan nilai-nilai Islam pada bank syariah secara baik dan benar tentu saja akan mempengaruhi keputusan masyarakat untuk menjadi nasabah bank syariah. Penerapan nilai-nilai Islam perlu menjadi perhatian penting bagi setiap bank syariah. Dengan penerapan nilai-nilai Islam, akan meningkatkan kepercayaan masyarakat untuk menempatkan dananya ataupun menggunakan pembiayaan dari perbankan syariah. Semakin banyak masyarakat menempatkan dananya atau menggunakan pembiayaan dari bank syariah, itu menunjukkan masyarakat telah menjadi nasabah yang loyal pada bank syariah.²⁷

7. Bermuamalah Dengan Non Muslim

Dalam kehidupan yang majemuk tentu tidak bisa dilepaskan dari hubungan antar kelompok. Termasuk di dalamnya kelompok muslim berhubungan dengan non muslim, baik dalam urusan bisnis, keluarga, hubungan kerja, ketetanggaan, dan lain-lain. Satu hal yang tidak dapat dihindari adalah hubungan dalam muamalah (bisnis atau pekerjaan) di tengah keragaman keyakinan dalam masyarakat.

²⁷Adzan Noor Bakri, “Penerapan Nilai-Nilai Islam Dalam Bank Berbasis Syariah Dan Pengaruhnya Terhadap Loyalitas Nasabah”, *Journal of Islamic Management And Bussines*, Vol. 1, No. 1 April 2018.

Di dalam hidupnya, Rasulullah saw banyak sekali berhubungan secara sosial (bermuamalah) dengan non muslim, baik dengan orang kafir, musyrik, Yahudi, Nasrani, Majusi, dan lainnya dalam berbisnis, hidup bertetangga atau usaha-usaha tertentu. Hubungan tersebut lebih karena ada keterkaitan sosial sebagai makhluk sosial. Dalam konteks ini, muamalah Rasulullah SAW yang tidak berhubungan dengan urusan agama (*ritual*).

Salah satu contoh adalah ketika Nabi SAW masih berjuang pada awal dakwah di Makkah, orang-orang kafir Quraisy yang memusuhinya justru banyak yang menitipkan harta mereka di tangan Rasulullah SAW karena dianggap orang yang jujur dan amanah (*al-Amin*) sejak kecil. Posisinya sebagai orang yang dikenal sangat jujur, gelar sejak kecil tidak pernah dicabut meski Rasulullah saw. diangkat menjadi utusan Allah SWT. dan mendapat tantangan dan dimusuhi oleh masyarakatnya sendiri. Ketika Rasulullah SAW hijrah ke Madinah, di tangan beliau masih banyak harta titipan milik orang-orang kafir yang harus dikembalikan terlebih dahulu. Suatu sikap yang mungkin sulit terjadi bagi orang biasa, dimusuhi oleh mereka yang titip harta, tetapi Rasulullah SAW tetpi memegang amanah.

Demikian juga dalam perjalanan hijrah pun, Rasulullah SAW tetap berhubungan dengan orang non-muslim yang dipercayainya. Rasulullah SAW dan Abu Bakar menyewa seorang guide profesional untuk mengantarkan mereka berdua hingga tiba ke arah Madinah,

Abdullah bin Uraiqidz, yang nota bene bukan muslim. Terkait dengan ini, keputusan Rasulullah yang mempercayakan penunjuk jalan kepada orang non muslim sebenarnya sangat beresiko, tetapi apa yang dilakukan oleh Rasulullah adalah mempercayai seseorang yang amanah, tanpa melihat latar belakang agama.

Hal lain juga Rasulullah SAW di Madinah bertetangga dengan orang yang beragama Yahudi. Satu hal yang pernah dicatat oleh sejarah adalah peristiwa Nabi pernah menggadaikan baju besinya kepada tetangga Yahudi ketika kehabisan makanan untuk mendapatkan pinjaman. Dan masih banyak lagi bagaimana contoh muamalah Rasulullah SAW secara ekonomi dengan pihak non muslim, yang tidak terkait dengan urusan agama. Mencermati data-data sejarah tersebut memperlihatkan sikap dan tindakan Rasulullah SAW telah mempraktikkan bermuamalah dengan non muslim. Artinya tidak ada larangan apapun berhubungan secara sosial selama dalam koridor mampu menjaga agama, jiwa, akal, keturunan, dan harta. Hanya saja prinsip-prinsip hubungan (muamalah) harus terpenuhi, seperti kesetaraan, kejujuran, kepercayaan, keadilan, transaksi pada hal yang di bolehkan dalam Islam, dan lain-lain.²⁸

C. Kerangka Pikir

Kerangka Pikir adalah dasar pemikiran dan penelitian yang disusun dari dasar fakta-fakta, observasi, dan kajian peerpustakaan. Itulah sebabnya, saat

²⁸ Muamalah, "Bagaimanakah Hukum Bermuamalah Dengan Non Muslim?", Blog MUI Digital, 2020.

menulis dan membuat penelitian, seseorang harus menyiapkan kerangka pemikiran.

Purnomo, dkk turut mengemukakan bahwa melalui kerangka pemikiran, seseorang dapat memaparkan penjelasan sementara terhadap gejala-gejala permasalahan yang sedang diteliti. Penyusunan kerangka pikir dibuat berdasarkan hasil penelitian dan tinjauan pustaka yang relevan.

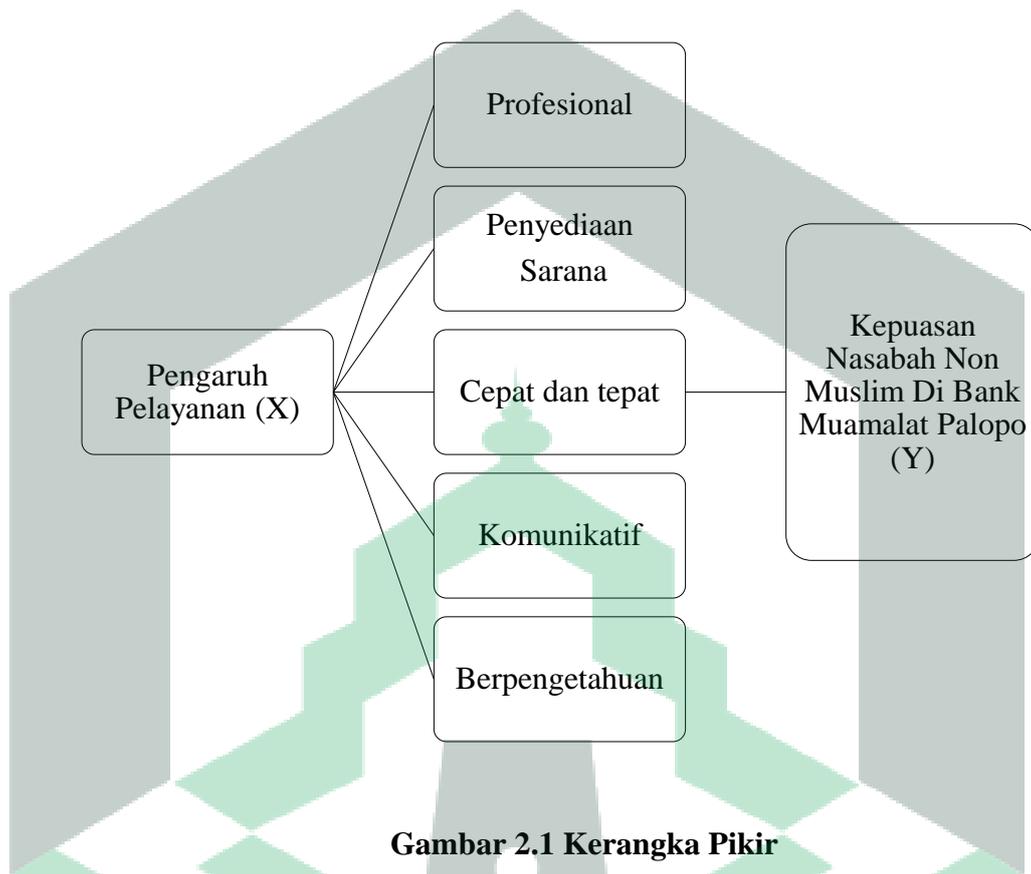
Sehingga dapat disimpulkan bahwa kerangka pemikiran adalah proses berhasilnya pembelajaran. Selain itu, kerangka pemikiran juga melampirkan berbagai permasalahan objek yang nantinya akan diteliti.

Berdasarkan tinjauan pustaka atau studi terdahulu bahwa kualitas pelayanan sebagai sarana yang mendorong efisiensi dan kinerja perusahaan. Dalam penelitian ini peneliti tertarik untuk mengetahui pengaruh pelayanan terhadap nasabah non muslim yang menabung di bank Muamalat.

Jadi sesuai dengan judul Pengaruh Pelayanan Nasabah Non Muslim Yang Menabung di Bank Muamalat Palopo, untuk melihat pengaruhnya itu kita perlu melihat apakah nasabahnya puas atau tidak dengan pelayanannya. Nah untuk mencapai kepuasan nasabah non muslim itu dilihat dari pelayanannya. disini ada namanya standard pelayanan yang baik, yaitu ada 5 profesional, penyediaan sarana, cepat dan tepat, komunikatif, dan berpengetahuan. Ketika seluruh aspek tersebut sudah tercapai maka akan mendapatkan kepuasan nasabah non muslim di Bank Muamalat jika ada salah satunya tidak tercapai maka akan mempengaruhi pelayanan kepada nasabah non muslim. Jadi peneliti disini ingin meneliti tentang pengaruh pelayanan

terhadap nasabah non muslim dengan melihat pelayanannya apakah telah memenuhi 5 aspek tersebut.

Adapun kerangka berfikir dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:



Gambar 2.1 Kerangka Pikir

Menurut data yang telah diuji melalui kuesioner dari 5 aspek di atas aspek cepat dan tepat lebih banyak diberi alternative jawaban sangat baik hal itu dikarenakan pihak bank muamalat memberikan pelayanan dengan cepat dan menjawab pertanyaan dengan tepat kepada nasabah seperti cepat menangani keluhan yang timbul dari nasabah yang sesuai dengan yang nasabah inginkan.

D. Hipotesis

Hipotesis merupakan jawaban sementara terhadap rumusan masalah penelitian, oleh karena itu rumusan masalah penelitian biasanya disusun dalam bentuk kalimat pertanyaan. Penelitian yang merumuskan hipotesis adalah penelitian yang menggunakan pendekatan kuantitatif. Pada kualitatif tidak merumuskan hipotesis. Selanjutnya hipotesis, tersebut akan diuji oleh peneliti dengan menggunakan pendekatan kuantitatif.²⁹

Adapun hipotesis dalam penelitian ini dideskripsikan sebagai berikut:

H_0 = Tidak terdapat pengaruh pelayanan terhadap kepuasan nasabah non muslim yang menabung di bank muamalat.

H_1 = Terdapat pengaruh pelayanan terhadap kepuasan nasabah non muslim yang Menabung di bank muamalat.

²⁹H. Elfrianto dan Gusman Lesmana, “*Metodologi Penelitian Pendidikan*” (Medan: Umsu Press, 2022), Hlm. 46.

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Jenis Penelitian

Jenis penelitian yang digunakan adalah penelitian Kuantitatif. Penelitian kuantitatif merupakan jenis penelitian dengan populasi dan sampel tertentu, menggunakan instrument, serta analisis data berupa angka untuk pengujian hipotesis penelitian.³⁰

Menurut Sugiyono (metode penelitian kuantitatif dapat diartikan sebagai metode penelitian yang berlandaskan pada filsafat *Positivisme*, digunakan untuk meneliti pada populasi atau sampel tertentu, teknik pengambilan sampel pada umumnya dilakukan secara random, pengumpulan data menggunakan instrument penelitian, analisis data bersifat kuantitatif/statistic dengan tujuan untuk menguji hipotesis yang telah ditetapkan. Penelitian ini menggunakan pendekatan dekriptif dengan tujuan untuk mendeskripsikan objek penelitian ataupun hasil penelitian.

B. Lokasi dan Waktu Penelitian

Penelitian ini telah dilaksanakan di Bank Muamalat kota Palopo, Jl. Andi Djemma No. 53 Kelurahan Ammassangan, Wara, Kota Palopo. Waktu yang telah dilakukan untuk penelitian ini yaitu selama kurang lebih 4 bulan mulai dari bulan Februari – Mei tahun 2023.

³⁰Sugiyono, “*Metode Penelitian Manajemen*” (Bandung: Alfabeta, 2018), Hlm. 35-36.

C. Operasional Variabel

Definisi operasional dalam suatu penelitian mempunyai peranan yang sangat penting, karena akan memberikan pemahaman kepada pembaca tentang bagaimana suatu variabel dioperasionalkan dan sebagai dasar untuk menyusun indikator pengukurannya.

Menurut Sugiyono, definisi operasional variabel adalah seperangkat petunjuk yang lengkap tentang apa yang harus diamati dan mengukur suatu variabel atau konsep untuk menguji kesempurnaan. Definisi operasional variabel ditemukan item-item yang dituangkan dalam instrument penelitian (dalam Sugiarto, 2016:38).³¹

Variabel	Definisi	Indikator	Skala
Pengaruh Pelayanan (X)	Pengaruh pelayanan adalah mutu dari pelayanan yang diberikan kepada pelanggan, baik pelanggan internal maupun pelanggan eksternal berdasarkan standard prosedur pelayanan.	<ol style="list-style-type: none"> 1. Memiliki jiwa professional 2. Tersedianya sarana dan prasarana yang baik. 3. Mampu melayani secara cepat dan tepat. 4. Mampu berkomunikasi dengan jelas. 5. Memiliki pengetahuan dan kemampuan yang baik. 	Likert
Kepuasan Nasabah Non Muslim Bank Muamalat	Kepuasan pelanggan adalah penilaian pelanggan terhadap produk atau pelayanan yang telah	<ol style="list-style-type: none"> 1. Sistem keluhan dan sasaran. 2. Ghost shopping (<i>Mystery Shopping</i>). 	Likert

³¹Rahmawati, "Apa Saja Variabel Penelitian Dalam Bidang Marketing?" (Samarinda: Mulawarman University, 2022), Hlm. 4.

palopo (Y)	memberikan tingkat	3. Lost customer analysis.
	kenikmatan seperti yang	4. Survey kepuasan
	diharapkan	pelanggan.

Tabel 3.1 Operasional Variabel

D. Populasi dan Teknik Penentuan Sampel

1. Populasi

Menurut Sugiyono mengartikan populasi sebagai generalisasi yang terdiri atas: obyek/subyek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya.³² 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. Dalam penelitian ini yang menjadi populasi adalah nasabah non muslim yang terdapat di Bank Muamalat. Populasi sebanyak 24 orang.

Sampel merupakan bagian dari anggota populasi yang diambil berdasarkan jumlah serta karakteristik tertentu dengan prosedur tertentu, sampel adalah subkelompok dari suatu populasi yang akan diteliti, oleh karena itu suatu sampel harus mewakili dan juga memberikan gambaran yang benar tentang populasi.³³

Sampel penelitian sendiri merupakan gambaran umum mengenai populasi yang mampu mewakili populasi yang diamati. Dikutip dari buku

³²Martinis Yamin, “*Metodologi Penelitian Pendidikan dan Sosial Kualitatif dan Kuantitatif*” (Jakarta: Komplek Kejaksaan Agung, 2009), Hlm. 177.

³³Gulo W, “*Metodologi Penelitian*” (Jakarta: Gramedia Widiasarana Indonesia, 2002), Hlm. 56.

Riset Penelitian Kuantitatif Penelitian di Bidang Manajemen, Teknik, Pendidikan, Dan Eksperimen oleh Slamet Riyanto dan Andhita Hatmawa, penelitian dengan populasi besar dapat mempersulit peneliti untuk mengambil data.

2. Sample Jenuh (Sample Sensus)

Pengertian sample sensus menurut Sugiyono (2012:73) adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut sample yang diambil dari populasi tersebut harus betul-betul *representative* (mewakili). Ukuran sample merupakan banyaknya sample yang akan diambil dari suatu populasi.

Berdasarkan penelitian ini karena jumlah populasinya kurang dari 100 orang responden, maka penulis mengambil 100% jumlah populasi yang ada pada nasabah non muslim di bank muamalat palopo yaitu sebanyak 24 orang reponden. Dengan demikian penggunaan seluruh populasi tanpa harus menarik sample penelitian sebagai unit observasi disebut disebut sebagai teknik sensus.

E. Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data adalah alat yang digunakan untuk mengumpulkan data dan fakta penelitian.³⁴

1. Angket (Kuesioner)

Kuesioner adalah teknik pengumpulan data yang dengan cara member pertanyaan tertulis kepada responden untuk dijawab. Kuosioner

³⁴Sayuti Una, "Pedoman Penulisan Skripsi" (Jambi: Syariah Press Fakultas Syariah IAIN STS Jambi, 2014), Hlm. 37.

dapat berupa pertanyaan tertutup atau terbuka, dapat diberikan kepada responden secara langsung atau dikirim melalui pos atau internet. Adapun skala yang digunakan skala likert mempunyai gradasi yang sangat positive sampai negative, dan untuk keperluan analisis kuantitatif maka jawaban itu dapat diberi skor diantaranya:

Simbol	Alternative Jawaban	Nilai
SS	Sangat Setuju	5
S	Setuju	4
KS	Kurang Setuju	3
TS	Tidak Setuju	2
STS	Sangat Tidak Setuju	1

Tabel 3.2 Alternative Jawaban

2. Observasi

Observasi dapat diartikan sebagai pengamatan dan pencatatan secara sistematis terhadap gejala yang tampak pada penelitian. Teknik observasi ini dapat dilakukan secara langsung maupun tidak langsung. Observasi awal dilakukan pada hari senin, 1 Agustus 2022, di Bank Muamalat.

F. Teknik Analisis Data

Analisis kuantitatif menekankan pada pengujian teori-teori melalui pengukuran variabel-variabel dalam penelitian dengan angka dan melakukan analisis data dengan prosedur statistic. Analisis terdiri dari uji kualitas data dan uji asumsi klasik.

1. Uji Kualitas Data

Uji kualitas data dimaksudkan mengetahui seberapa besar tingkat konsistensi dan akurasi data yang dikumpulkan dari penggunaan instrument penelitian berupa kuesioner. Pengujian terhadap kualitas data penelitian ini dapat dilakukan dengan uji validitas dan uji realibilitas.

a. *Uji Validitas*

Uji validitas adalah ukuran yang menunjukkan tingkat-tingkat kevalidan dan kesalahan suatu instrument, serta seberapa jauh instrumen itu benar-benar mengukur objek yang hendak diukur. Uji validitas dapat dihitung dengan melakukan perbandingan antara nilai r_{hitung} dengan nilai r_{tabel} . Apabila r_{hitung} lebih besar dari r_{tabel} dan memiliki nilai positif, maka pernyataan yang diuji dikatakan valid.

Untuk mengetahui tingkat validitas instrument dari masing-masing variabel, maka dengan *degree of freedom* (df) = $n-k$, dalam hal ini adalah jumlah dan k adalah konstruk dengan alpha 5%. Apabila nilai $r_{hitung} > r_{tabel}$ dan nilai r positif, maka variabel tersebut valid. Suatu instrument jika sudah dikatakan valid, berarti alat ukur yang digunakan dalam suatu penelitian untuk mendapatkan data itu valid sehingga dapat digunakan. Uji validitas dilakukan menggunakan program SPSS versi 26. Pada penelitian ini besarnya r_{tabel} diketahui 0,404. Jika r_{hitung} lebih besar dari r_{tabel} dan nilai r positif, maka item tersebut dikatakan valid. Jadi yang memiliki nilai koefisien di bawah 0.404 dianggap tidak valid.

Pengujian ini dimaksudkan untuk mengetahui seberapa besar ketepatan dan kecepatan suatu alat ukur melakukan fungsinya. Alat ukur yang valid berarti alat ukur tersebut dapat digunakan untuk mengukur apa yang hendak diukur. Tinggi rendahnya validitas ditentukan oleh satu angka yang disebut dengan koefisien validitas.³⁵ Validitas dilakukan dengan cara membandingkan r-hitung dan r-tabel dengan ketentuan:

- 1) Jika $r\text{-hitung} > r\text{-tabel}$, maka data valid;
- 2) Jika $r\text{-hitung} < r\text{-tabel}$, maka data tidak valid.

b. *Uji Reliabilitas*

Uji reabilitas data adalah suatu uji yang dilakukan untuk mengukur suatu kuesioner yang merupakan indikator dari suatu variabel atau konstruk. Suatu kuosioner dikatakan reliable atau handal jika jawaban seseorang dalam kuesioner konsisten atau stabil dari waktu ke waktu. Suatu kuesioner dikatakan reliable atau handal jika memberikan nilai *Cronbach Alpha* di atas 0,6. Pengujian alpha akan dilakukan pada tia[bagian variabel independen dan variabel dependen.

Uji reliabilitas dimaksudkan untuk mengukur apakah alat yang digunakan cukup akurat, stabil atau konsisten dalam mengukur apa yang ingindiukur. Koefisien reliabilitas berkisar antara 0,0 sampai 1,0 semakin kecil reliabilitas maka semakin besar error,

³⁵Yaya Jakaria, “*Mengelola Data Penelitian Kuantitatif Dengan SPSS*” (Bandung: Alfabeta, 2015), Hlm. 104.

koefisien reliabilitas tidak mungkin 1,0 namun tetap dimungkinkan koefisien negative.³⁶

Namun dalam hal ini, tingkat kepercayaan yang dilihat yaitu pada butir kuesioner sehingga uji reliabilitas ini diolah dengan menggunakan SPSS yaitu dengan melihat nilai *Cronbach's Alpha* yang merupakan sebuah ukuran keadaan yang memiliki nilai berkisar dari nol sampai satu. Pada penelitian ini, instrument dikatakan reliable apabila semua variabel memiliki nilai koefisien. *Cronbach's Alpha* lebih dari 0,60. Reliabilitas kurang dari 0,6 kurang baik, reliabilitas 0,7 dapat diterima dan reliabilitas 0,8 dikatakan baik.

2. Uji Asumsi Klasik

Uji asumsi klasik dilakukan untuk memenuhi asumsi refresi linear berganda yang digunakan untuk menjawab hipotesisyang diajukan dalam penelitian ini. Uji asumsi klasik dalam penelitian ini heterokedastisitas. Adapun uji autokorelasi tidak dilakukan dalam penelitian ini, karena data akan dikumpulkan dan diolah merupakan data *cross section* (data lintas individu) bukan data *time series* (data lintas waktu).

a. Uji Normalitas

Uji normalitas dilakukan untuk menguji apakah dalam sebuah model regresi variabel terikat, variabel bebas atau keduanya mempunyai distribusi normal atau tidak. Model regresi yang baik adalah jika distribusi datanya normal atau mendekati normal.

³⁶Bahri S & Zamzam F, “*Metode Penelitian Kuantitatif Berbasis Sem-Amos*”, (Yogyakarta: Budi Utama,2014) Hlm.57.

Pengujian normalitas dilakukan dengan melihat grafik normal P-Plot dan Kolmogorov Smirnov. Grafik histogram membandingkan antara data observasi dengan distribusi yang mendekati normal. Distribusi normal akan membentuk satu garis lurus diagonal dan plotting data residual akan dibandingkan dengan garis diagonal. Jika distribusi data residual normal, maka garis yang menggambarkan data sesungguhnya akan mengikuti garis diagonalnya.

Metode pengujian normal tidaknya distribusi data dilakukan dengan melihat nilai signifikansi variabel, jika signifikan lebih besar dari $\alpha = 5\%$ (0,05), maka menunjukkan distribusi data normal dan hipotesis diterima. Sebaliknya hipotesis ditolak jika signifikansi lebih kecil dari $\alpha = 5\%$ (0,05).

Uji normalitas pada model regresi digunakan untuk menguji apakah nilai residual yang dihasilkan dari regresi berdistribusi secara normal atau tidak. Model regresi yang baik adalah yang memiliki nilai residual yang berdistribusi secara normal. Berapa metode uji normalitas yaitu dengan melihat penyebaran data pada sumbu diagonal pada grafik *Normal Probability Plot of Regression standardized residual* atau *Skewness & Kurtosis*. Uji normalitas yang digunakan dalam penelitian ini adalah dengan menggunakan grafik *Normal Probability Plot of Regression standardized residual*. Distribusi normal akan membentuk garis lurus diagonal dan plotting data residual akan dibandingkan dengan garis diagonalnya. Menurut

Yaya Jakaria bahwa dasar pengambilan keputusan untuk uji normalitas dengan *ProbabilityPlot* yaitu sebagai berikut:

- 1) Jika data menyebar di sekitar garis diagonal dan mengikuti arah diagonal atau grafik histogramnya menunjukkan distribusi normal, maka model regresi memenuhi asumsi normalitas.
- b. Jika data menyebar jauh dari garis diagonal dan tidak mengikuti arah diagonal atau grafik histogramnya tidak menunjukkan distribusi normal, maka model regresi tidak memenuhi asumsi normalitas.
- c. *Uji Heteroskedastisitas*

Uji heteroskedastisitas bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi terjadi ketidaksamaan *variance* dari residual satu pengamatan ke pengamatan lain.³⁷ Jika *variance* dari residual satu pengamatan ke pengamatan lain tetap, maka disebut homoskedastisitas dan jika berbeda disebut heteroskedastisitas. Model regresi yang baik adalah yang homoskedastisitas atau tidak terjadi heteroskedastisitas.

³⁷Supranto, "*Statistik Teori dan Aplikasi*", (Jakarta: Penerbit Erlangga, 2009), Hlm.80.

Pengujian dilakukan dengan uji glejser yaitu meregresi masing-masing variabel independen dengan *absolute residual* terhadap variabel dependen. kriteria yang digunakan untuk menyatakan apakah terjadi heteroskedastisitas atau tidak diantara data pengamatan dapat dijelaskan dengan menggunakan koefisien signifikansi. Koefisien signifikan harus dibandingkan dengan tingkat signifikansi 5%. Apabila koefisien signifikansi lebih besar dari tingkat signifikansi yang ditetapkan, maka dapat disimpulkan tidak terjadi heteroskedastisitas (homoskedastisitas). Jika koefisien signifikansi lebih kecil dari tingkat signifikansi yang ditetapkan, maka dapat disimpulkan terjadi heteroskedastisitas.

Uji heteroskedastisitas bertujuan untuk menguji apakah model regresi terjadi ketidaksamaan varian dari residual satu pengamatan ke pengamatan lain. Menurut Ghozali sebagaimana yang dikutip oleh Yaya Jakaria bahwa jika varian data residual satu pengamatan ke pengamatan lain tetap, maka disebut homokedastisitas dan jika berbeda disebut heteroskedastisitas. Model regresi yang baik adalah yang homokedastisitas atau tidak terjadi heteroskedastisitas.

Dalam penelitian ini, untuk mendeteksi ada atau tidaknya heteroskedastisitas dengan cara melihat grafik *Scatter Plot*. Adapun dasar pengambilan keputusan yaitu sebagai berikut:

- 1) Jika ada pola tertentu, seperti titik-titik yang ada membentuk suatu pola tertentu yang teratur (bergelombang, melebar kemudian menyempit), maka terjadi heteroskedastisitas.
- 2) Jika tidak ada pola yang jelas, seperti titik-titik menyebar di atas dan di bawah angka 0 pada sumbu Y, maka tidak terjadi heteroskedastisitas.

3. Analisis Regresi Linier Sederhana

Adapun model statistik yang digunakan adalah Regresi Linear Sederhana. Metode analisis data ini digunakan karena terdiri dari satu variable dependen dan beberapa variable independen. Persamaan regresi dirumuskan sebagai berikut :

$$Y = a + \beta X + e$$

Di mana :

Y : Kepuasan Nasabah Non Muslim

X : Kualitas Pelayanan

B : Koefisien Regresi

E : Error

5. Uji Hipotesis

a. Koefisien Determinasi

Uji ini digunakan untuk mengetahui besarnya pengaruh variabel independen terhadap variabel dependen, jika $R^2 = 100\%$ berarti variabel independen berpengaruh sempurna terhadap variabel dependen, demikian sebaliknya jika $R^2 = 0$ berarti variabel

independen tidak berpengaruh terhadap variabel dependen. Nilai R^2 yang semakin tinggi menjelaskan bahwa semakin cocok variabel independen menjelaskan variabel dependen. Semakin kecil nilai R^2 berarti semakin sedikit kemampuan variabel-variabel independen untuk menjelaskan variabel dependen. Hal-hal yang perlu diperhatikan mengenai koefisien determinasi adalah sebagai berikut:

- 1) Nilai R^2 harus berkisar 0 sampai 1 ($0 < R^2 < 1$)
- 2) Bila $R^2 = 1$ berarti terjadi kecocokan sempurna dari variabel independen menjelaskan variabel dependen.
- 3) Bila $R^2 = 0$ berarti tidak ada hubungan sama sekali antara variabel independen terhadap variabel dependen.

Oleh karena dalam analisis regresi berganda menggunakan lebih dari satu variabel independen, maka nilai yang diambil adalah nilai *Adjusted R-Square*.

b. Uji t (*Uji Parsial*)

Selain uji F perlu juga dilakukan uji t yang digunakan untuk mengetahui pengaruh secara signifikan antara kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah non muslim. Pengujian pada penelitian ini digunakan dengan tingkat kepercayaan sebesar 0,05. Langkah-langkah pengujiannya adalah sebagai berikut:

- 1) Perumusan hipotesis

H_0 = Kualitas pelayanan tidak berpengaruh terhadap kepuasan nasabah non muslim

H_a = Kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan nasabah non muslim

- 2) Menentukan tingkat signifikansi (α) sebesar 5% atau 0,05 untuk menguji apakah hipotesis yang diajukan dalam penelitian ini diterima atau ditolak.
- 3) Menentukan kriteria penerimaan atau penolakan hipotesis:
Jika $P\text{-Value} > 0,05$ = menerima H_0 dan menolak H_a
Jika $P\text{-Value} < 0,05$ = menolak H_0 dan menerima H_a
- 4) Pengambilan keputusan.



BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Gambaran Umum Objek Penelitian

1. Gambaran Lokasi Penelitian

PT Bank Muamalat Indonesia Tbk “Bank Muamalat Indonesia” memulai perjalanannya sebagai bank syariah pertama di Indonesia pada 1 November 1991 atau 24 Rabi’us Tsani 1412 H.

Gagasan pendiri bank muamalat berawal dari lokarnya bunga bank dan perbankan dan diselenggarakan Majelis Ulama Indonesia pada 18-20 Agustus 1990 di Cisarua, Bogor. Ini berlanjut dalam Musyawarah Nasional IV Majelis Ulama Indonesia di Hotel Sahid Jaya, pada 25 Agustus 1990 yang diteruskan dengan pembentukan kelompok kerja untuk mendirikan bank murni syariah pertama di Indonesia.

Lahirnya Bank Muamalat Indonesia dilatarbelakangi oleh berkembangnya bank-bank syariah di Negara-negara Islam, sehingga berpengaruh sampai ke Indonesia. Bank Muamalat Indonesia, adalah bank umum pertama di Indonesia yang menerapkan prinsip syariah Islam dalam menjalankan operasionalnya. Didirikan pada tahun 1991, yang diprakasai oleh Majelis Ulama Indonesia (MUI) dan pemerintah Indonesia mulai beroperasi pada tahun 1992, yang dilakukan oleh cendekiawan Muslim dan pengusaha, serta masyarakat luas.³⁸ Pada tahun 1994, telah

³⁸<http://www.bankmuamalat.co.id/profil-bank-muamalat>

menjadi devisa. Produk pendanaan yang ada menggunakan prinsip wadiah (titipan) dan mudharabah (bagi hasil). Sedangkan penanaman dananya menggunakan jual beli, bagi hasil, dan sewa.

Sejak resmi beroperasi pada 1 Mei 1992 atau 27 Syawal 1412 H, Bank Muamalat Indonesia terus berinovasi dan mengeluarkan produk-produk keuangan syariah seperti Asuransi Syariah (Asuransi Takaful), Dana Pensiun Lembaga Keuangan Muamalat (DPLK Muamalat), dan Multifinance Syariah (Al-Ijarah Indonesia Finance) yang seluruhnya menjadi terobosan di Indonesia. Selain itu produk Bank yaitu shar-e yang diluncurkan pada tahun 2004 juga merupakan tabungan instan pertama di Indonesia.

Produk Shar-e Gold Debit Visa yang diluncurkan pada tahun 2011 tersebut mendapatkan penghargaan dari Museum Rekor Indonesia (MURI) sebagai Kartu Debit Syariah dengan teknologi chip pertama Indonesia serta layanan e-channel seperti internet banking, mobile banking, ATM, dan cash management. Seluruh produk-produk tersebut menjadi pionir produk syariah di Indonesia dan menjadi tonggak sejarah penting industry perbankan syariah.

Pada 27 Oktober 1994, Bank Muamalat Indonesia mendapatkan izin sebagai Bank Devisa dan terdaftar sebagai perusahaan public yang tidak listing di Bursa Efek Indonesia (BEI). Pada tahun 2003, bank dengan percaya diri melakukan penawaran umum terbatas (PUT) dengan Hak Memesan Efek Terlebih Dahulu (HMETD) sebanyak 5 (lima) kali

dan merupakan lembaga perbankan pertama di Indonesia yang mengeluarkan Sukuk Subordinasi Mudharabah. Aksi Korporasi tersebut semakin menegaskan posisi Bank Muamalat Indonesia di peta industri perbankan syariah.³⁹

Seiring kapasitas bank yang semakin diakui, babak semakin melebarkan sayap dengan terus menambah jaringan kantor cabangnya di seluruh Indonesia. Pada tahun 2009, Bank mendapatkan izin untuk membuka kantor cabang di Kuala Lumpur Malaysia, dan menjadi Bank pertama di Indonesia serta satu-satunya yang mewujudkan ekspansi bisnis di Malaysia. Hingga saat ini, bank telah memiliki 325 kantor layanan termasuk 1 (satu) kantor cabang di Malaysia.

Operasional Bank juga didukung oleh jaringan layanan yang luas berupa 710 Unit ATM Muamalat, 120.000 jaringan ATM bersama dan ATM Prima, serta lebih dari 11.000 jaringan ATM di Malaysia melalui Malaysia Electronic Payment (MEPS).

Menginjak usianya yang ke-20 pada tahun 2012, bank Muamalat Indonesia melakukan rebranding pada logo bank untuk semakin meningkatkan awareness terhadap image sebagai Bank Syariah Islami, modern dan profesional. Bank pun terus mewujudkan berbagai pencapaian serta prestasi yang diakui baik secara nasional maupun internasional. Hingga saat ini, bank beroperasi bersama beberapa entitas anaknya dalam memberikan layanan dana pensiun melalui dana

³⁹<http://www.bankmuamalat.co.id/profil-bank-muamalat>

pensiun lembaga keuangan, dan Baitulmaal Muamalat yang memberikan layanan untuk menyalurkan dana zakat, infak, dan sedekah (ZIS).

Sejak tahun 2015, Bank Muamalat Indonesia bernetamorfosa untuk menjadi entitas yang semakin baik dan meraih pertumbuhan jangka panjang. Dengan strategi bisnis yang terarah Bank Muamalat Indonesia akan terus melaju melanjutkan visi menjadi “The Best Islamic Bank dan Top 10 Bank in Indonesia With Strong Regional Presence”.

2. Sejarah Bank Muamalat Kota Palopo

Bank muamalat yang berada di kota Palopo adalah bank yang masih berstatus sebagai cabang pembantu dari bank muamalat cabang Makassar. Sebelum mendirikan Bank Muamalat di kota palopo, jauh sebelumnya oleh pihak Bank Muamalat melakukan pengamatan dan observasi tentang kelayakan tersebut, sehingga diputuskan tersebut bahwa kota palopo ini layak untuk didirikan bank muamalat cabang pembantu. Setelah dibangunnya bank muamalat cabang palopo maka bank ini mulai beroperasi pada tanggal 25 Oktober 2005 dengan dana awal yang dipinjam dari bank muamalat yang ada di Makassar. Dan pada tahun 2006 dana dapat dilunasi sehingga saat ini bank muamalat kota palopo dapat berdiri sendiri tanpa tergantung lagi pada dana-dana pinjaman.

Bank muamalat yang ada di Sulawesi selatan hanya ada dua yaitu kota Makassar dan di kota palopo. Kota palopo merupakan kota kedua setelah Makassar yang menjadi prioritas pendirian bank muamalat. Bank

muamalat didirikan dengan aturan perjanjian berdasarkan hukum islam, di dalam menjalankan fungsinya sebagai pelayanan system perbankan syariah. Bank muamalat menjalankan fungsinya yang sama dengan perbankan konvensional, yaitu sebagai lembaga intermediasi (penyaluran) dari nasabah pemilik dana (sahibul mal) dengan nasabah yang membutuhkan dana.

Kehadiran bank muamalat cabang palopo merupakan salah satu solusi untuk menambah nasabah dan kepercayaan terhadap kegiatan perbankan khususnya kota palopo. Bank muamalat merupakan salah satu perbankan yang berlandaskan system perekonomian islam. Lembaga-lembaga keuangan yang berbasis syariah sebagai salah satu tonggak penting dalam pengembangan ekonomi islam. Tujuan utama keberadaan bank muamalat cabang palopo adalah sebagai lembaga dakwah dan sebagai lembaga penghimpun dana dan meningkatkan kualitas kehidupan social ekonomi masyarakat kota palopo, sehingga semakin berkurang kesenjangan social ekonomi dengan demikian akan melestarikan pembangunan nasional, meningkatkan kualitas dan kuantitas kegiatan usaha, meningkatkan kesempatan kerja, mengembangkan lembaga bank dan system perbankan yang sehat berdasarkan efisiensi dan keadilan. Bank muamalat cabang palopo tidak hanya menerima nasabah kaum muslim saja tetapi juga mendapat kepercayaan dari pihak non muslim untuk menjadi nasabah bank muamalat. Bank muamalat ini mudah dengan jasa angkutan umum

seperti ojek, becak, dan angkutan lainnya dapat membantu masyarakat untuk sampai ke bank muamalat palopo, kondisi bank muamalat palopo ini berada diokasi yang sangat strategis.

a. Visi

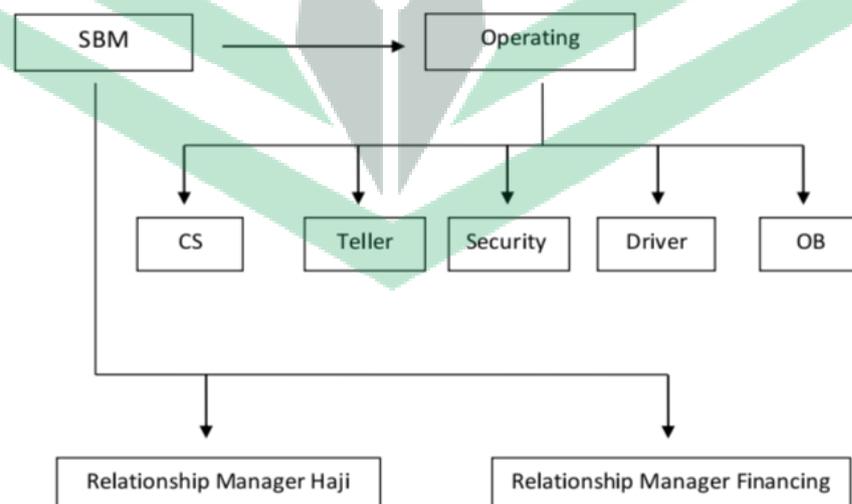
Menjadi bank syariah terbaik termasuk dalam 10 besar bank di indonesia dengan eksistensi yang diakui di tingkat regional.

b. Misi

Membangun lembaga keuangan syariah yang unggul dan berkesinambungan dengan penekanan pada semangat kewirausahaan berdasarkan prinsip kehati-hatian, keunggulan sumber daya manusia yang islami dan professional serta orientasi investasi yang inovatif, untuk memaksimalkan nilai kepada seluruh pemangku kepentingan.

3. Struktur Organisasi

Struktur organisasi kepengurusan Bank Muamalat Kota Palopo:



Gambar 2.2 Struktur Organisasi Bank Muamalat Palopo

B. Karakteristik Data Sampel

1. Karakteristik Sampel

Pada penelitian ini sampelnya ialah nasabah non muslim di Bank Muamalat Palopo. Penelitian ini dilakukan kepada nasabah yang ada di Bank Muamalat Palopo berjumlah 24 nasabah.

2. Berdasarkan Usia

Usia	Jumlah	Persentase
<20	2	8%
21-30	17	71%
31-40	4	17%
>41	1	4%
Total	24	100%

Tabel 3.3 Klasifikasi Sampel Berdasarkan Usia

Table 3.3 menunjukkan bahwa sampel penelitian yang usia <20 berjumlah 2 orang dengan presentase 8%, 21-30 tahun berjumlah 17 orang dengan presentase 71%, usia 31-40 berjumlah 4 orang dengan presentase 17%, usia >41 sebanyak 1 orang dengan presentase 4%.

3. Berdasarkan jenis kelamin

Jenis Kelamin	Jumlah	Persentase
Laki-laki	9	38%
Perempuan	15	63%
Total	24	100%

Tabel 3.4 Klasifikasi Sampel Berdasarkan Jenis Kelamin

C. Hasil Penelitian

1. Uji Validitas

a. Uji pengaruh pelayanan (X)

Berdasarkan hasil perhitungan yang dilakukan, hasil uji validitas dari variabel pengaruh pelayanan (X) adalah sebagai berikut:

Tabel 3.5 Hasil Uji Validitas Variabel Pelayanan (X)

Variabel	Nilai R Hitung	Nilai R Tabel	Keterangan
X.1	0,792	0,3882	Valid
X.2	0,790	0,3882	Valid
X.3	0,714	0,3882	Valid
X.4	0,761	0,3882	Valid
X.5	0,776	0,3882	Valid
X.5	0,616	0,3882	Valid
X.7	0,665	0,3882	Valid
X.8	0,704	0,3882	Valid
X.9	0,599	0,3882	Valid
X.10	0,720	0,3882	Valid
X.11	0,735	0,3882	Valid
X.12	0,760	0,3882	Valid
X.13	0,705	0,3882	Valid
X.14	0,663	0,3882	Valid
X.15	0,630	0,3882	Valid

Tabel tersebut menunjukkan bahwa ke-15 pernyataan dinyatakan valid. Hal tersebut dibuktikan dengan nilai r hitung $>$ r table, dimana nilai r table adalah 0,3882 yang diperoleh dari nilai r table dengan $n = 24$.

b. Uji Validitas Variabel Kepuasan Nasabah Non Muslim (Y)

Berdasarkan hasil perhitungan yang dilakukan, hasil uji validitas dari variabel kepuasan nasabah non muslim (Y) adalah sebagai berikut:

Tabel 3.6 Hasil Uji Validitas Variabel Kepuasan Nasabah Non Muslim (Y)

Variabel	Nilai R Hitung	Nilai R Tabel	Keterangan
Y.1	0,797	0,3882	Valid

Y.2	0,921	0,3882	<i>Valid</i>
Y.3	0,920	0,3882	<i>Valid</i>
Y.4	0,838	0,3882	<i>Valid</i>
Y.5	0,845	0,3882	<i>Valid</i>

Tabel tersebut menunjukkan bahwa ke-5 pernyataan dinyatakan valid. Hal tersebut dibuktikan dengan nilai r hitung $>$ r table adalah 0,3882 yang diperoleh dari nilai r table dengan $n = 24$.

2. Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas dimaksudkan untuk mengukur apakah alat yang digunakan cukup akurat, stabil atau konsisten dalam mengukur apa yang ingindiukur. Koefisien reliabilitas berkisar antara 0,0 sampai 1,0 semakin kecil reliabilitas maka semakin besar error, koefisien reliabilitas tidak mungkin 1,0 namun tetap dimungkinkan koefisien negative.⁴⁰

Namun dalam hal ini, tingkat kepercayaan yang dilihat yaitu pada butir kuesioner sehingga uji reliabilitas ini diolah dengan menggunakan SPSS yaitu dengan melihat nilai *Cronbach's Alpha* yang merupakan sebuah ukuran keadaan yang memiliki nilai berkisar dari nol sampai satu. Pada penelitian ini, instrument dikatakan reliable apabila semua variabel memiliki nilai koefisien. *Cronbach's Alpha* lebih dari 0,60. Reliabilitas kurang dari 0,6 kurang baik, reliabilitas 0,7 dapat diterima dan reliabilitas 0,8 dikatakan baik.

Tabel 3.7 Hasil Uji Reliabilitas Variabel Pengaruh Pelayanan (X) Dan Kepuasan Nasabah Non Muslim Yang Menabung Di Bank Muamalat (Y)

⁴⁰Bahri S & Zamzam F, “*Metode Penelitian Kuantitatif Berbasis Sem-Amos*”, (Yogyakarta: Budi Utama,2014) Hlm.57.

Variabel	Minimal <i>Cronbach Alpha</i>	<i>Cronbach Alpha</i>	Keterangan
Pengaruh pelayanan (X)	0,60	0,698	Reliabel
Kepuasan nasabah non muslim (Y)		0,911	Reliabel

Berdasarkan table 2.8 data hasil pengujian reliabilitas variabel pengaruh pelayanan (X) terhadap kepuasan nasabah non muslim yang menabung di bank muamalat palopo (Y) di atas, semua indicator memiliki *cronbach's alpha* lebih besar dari 0,60. Berdasarkan ketentuan di atas, maka indicator-indikator dalam penelitian ini dikatakan reliable.

3. Uji Asumsi Klasik

1. Uji Normalitas

Uji normalitas dilakukan untuk menguji apakah dalam sebuah model regresi variabel terikat, variabel bebas atau keduanya mempunyai distribusi normal atau tidak. Model regresi yang baik adalah jika distribusi datanya normal atau mendekati normal. Pengujian normalitas dilakukan dengan melihat grafik normal P-PPlot dan Kolmogorov Smirnov. Grafik histogram membandingkan antara data observasi dengan distribusi yang mendekati normal. Distribusi normal akan membentuk satu garis lurus diagonal dan plotting data residual akan dibandingkan dengan garis diagonal. Jika distribusi data residual normal, maka garis yang menggambarkan data sesungguhnya akan mengikuti garis diagonalnya.

Metode pengujian normal tidaknya distribusi data dilakukan dengan melihat nilai signifikansi variabel, jika signifikan lebih besar

dari $\alpha = 5\%$ (0,05), maka menunjukkan distribusi data normal dan hipotesis diterima. Sebaliknya hipotesis ditolak jika signifikansi lebih kecil dari $\alpha = 5\%$ (0,05).

Tabel 3.8 Hasil Uji Normalitas

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

		Unstandardized Residual
N		24
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	.0000000
	Std. Deviation	2.32658785
Most Extreme Differences	Absolute	.088
	Positive	.088
	Negative	-.075
Test Statistic		.088
Asymp. Sig. (2-tailed)		.200 ^{c,d}

a. Test distribution is Normal.

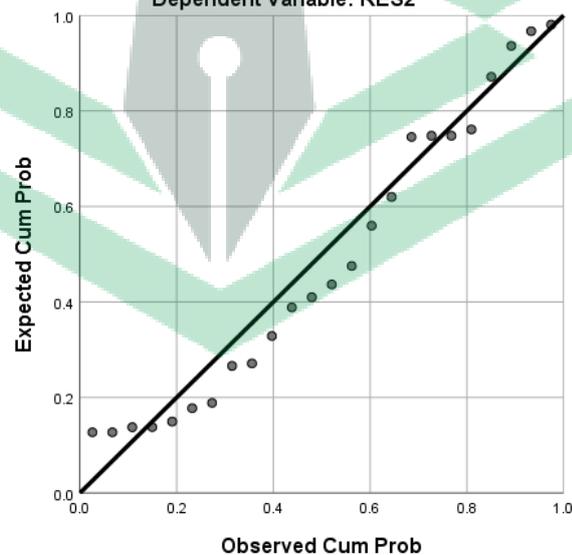
b. Calculated from data.

c. Lilliefors Significance Correction.

d. This is a lower bound of the true significance.

Normal P-P Plot of Regression Standardized Residual

Dependent Variable: RES2



Dari input data di atas diketahui bahwa nilai signifikansi sebesar 0,200. Karena lebih besar dari 0.05, maka nilai residual berdistribusi normal. Kemudian pada Grafik Histogram diatas, diketahui membentuk satu garis lurus diagonal dengan titik penyebaran mengikuti garis diagonal tersebut, maka hal tersebut dikatakan normal.

2. Uji Heteroskedastisitas

Uji heteroskedastisitas bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi terjadi ketidaksamaan *variance* dari residual satu pengamatan ke pengamatan lain.⁴¹ Jika *variance* dari residual satu pengamatan ke pengamatan lain tetap, maka disebut homoskedastisitas dan jika berbeda disebut heteroskedastisitas. Model regresi yang baik adalah yang homoskedastisitas atau tidak terjadi heteroskedastisitas.

Pengujian dilakukan dengan uji glejser yaitu meregresi masing-masing variabel independen dengan *absolute residual* terhadap variabel dependen. kriteria yang digunakan untuk menyatakan apakah terjadi heteroskedastisitas atau tidak diantara data pengamatan dapat dijelaskan dengan menggunakan koefisien signifikansi. Koefisien signifikan harus dibandingkan dengan tingkat signifikansi 5%. Apabila koefisien signifikansi lebih besar dari tingkat signifikansi yang ditetapkan, maka dapat disimpulkan tidak

⁴¹Supranto, “*Statistik Teori dan Aplikasi*”, (Jakarta: Penerbit Erlangga, 2009), Hlm.80.

terjadi heteroskedastisitas (homoskedastisitas). Jika koefisien signifikansi lebih kecil dari tingkat signifikansi yang ditetapkan, maka dapat disimpulkan terjadi heteroskedastisitas.

Tabel 3.9 Hasil Uji Glejser

		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients		
Model		B	Std. Error	Beta	t	Sig.
1	(Constant)	2.173	1.912		1.136	.268
	Pelayanan (X)	-.007	.031	-.045	-.210	.835

a. Dependent Variable: RES2

Dari hasil uji heteroskedastisitas menggunakan uji glejser hasil signifikansi dari variabel bebas (X) menunjukkan sebesar 0,835 diatas dari nilai standar signifikansi 0,05 sehingga dapat disimpulkan bahwa tidak terjadi masalah heteroskedastisitas atau terjadi homoskedastisitas.

3. Analisis Regresi Linear Sederhana

Adapun model statistik yang digunakan adalah Regresi Linear Sederhana. Metode analisis data ini digunakan karena terdiri dari satu variable dependen dan beberapa variable independen. Persamaan regresi dirumuskan sebagai berikut :

$$Y = a + \beta X + e$$

Di mana :

Y : Kepuasan Nasabah Non Muslim

X : Kualitas Pelayanan

B : Koefisien Regresi

E : Error

Adapun analisis regresi sederhana dengan bantuan SPSS dapat dilihat pada table berikut:

Tabel 3.10 Hasil Analisis Regresi Sederhana

Coefficients ^a						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	.975	3.057		.319	.753
	Pelayanan	.314	.049	.805	6.359	.000

a. Dependent Variable: Kepuasan

$$Y = a + bX + e$$

$$Y = 0,975 + 0,314X + e$$

Dimana X = Pelayanan

Y = Kepuasan Nasabah Non Muslim

a = Konstanta

e = Error

Berdasarkan model rumus di atas maka penjelasan mengenai hubungan antara variabel dependen dengan variabel independen adalah:

- Konstanta (a) yang di dapat 0,975
- Nilai koefisien variabel Pengaruh Pelayanan (X) = 0,314 yang berarti jika Pelayanan Di Bank Muamalat mengalami kenaikan satu satuan akan menyebabkan Kepuasan Nasabah Non Muslim Yang Menabung Di Bank Muamalat Palopo meningkat sebesar 0,314 (31,4%) dengan asumsi variabel lain dianggap tetap. Hal ini juga

menunjukkan bahwa variabel Pelayanan Bank Muamlat Palopo (X) berpengaruh positif terhadap Kepuasan Nasabah Non Muslim Yang Menabung Di Bank Muamalat Palopo.

4. Uji Hipotesis

a. Uji T (Parsial)

Uji ini digunakan untuk secara parsial antara variabel bebas yaitu variabel Pelayanan (X) mempunyai pengaruh signifikansi terhadap variabel terikat yaitu Kepuasan Nasabah yang menabung di Bank Muamalat Palopo (Y) dengan membandingkan nilai t_{hitung} dengan t_{tabel} pada taraf 5%. Selain itu berdasarkan nilai t, maka dapat diketahui variabel yang mempunyai pengaruh paling dominan terhadap variabel berikut.

Uji t ini bertujuan untuk mengetahui apakah variabel bebas (X) secara parsial berpengaruh signifikan terhadap variabel (Y).

1. Jika nilai $t_{hitung} > t_{tabel}$ maka variabel bebas berpengaruh variabel terikat
2. Jika nilai $t_{hitung} < t_{tabel}$ maka variabel bebas tidak berpengaruh terhadap variabel terikat

Berdasarkan nilai signifikansi hasil output SPSS:

1. Jika nilai signifikansi $> 0,05$ maka variabel bebas berpengaruh signifikan terhadap variabel terikat.

2. Jika nilai signifikan > 0,05 maka variabel bebas tidak signifikan terhadap variabel terikat.⁴²

Tabel 3.11 Hasil Uji T

Coefficients ^a						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	.975	3.057		.319	.753
	Pelayanan	.314	.049	.805	6.359	.000

a. Dependent Variable: Kepuasan

Sebelum menyimpulkan hipotesis yang diterima atau ditolak, maka terlebih dahulu menentukan t_{tabel} dengan tingkat sig. 5%. Adapun rumus untuk mencari t_{tabel} dalam buku singgih santoso yang dikutip sahid raharjo dalam artikelnya yakni:

$$T_{\text{tabel}} = (\alpha / 2; \text{df} (n - k - 1))$$

Dimana :

α = alpha cronbach (5% = 0,05)

df = degree of freedom

n = jumlah responden

k = jumlah variabel X

Berdasarkan table di atas, variabel Pelayanan (X) menunjukkan nilai t hitung sebesar $6,359 > 1,717$ dengan nilai probabilitas (sig.) sebesar $0,00 < 0,05$ menunjukkan bahwa pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah non

⁴²Sahid Raharjo, "SPSS Indonesia Cara Melakukan Uji F Dalam Analisis Regresi", <https://www.spssindonesia.com/2014/02/cara-mudah-melakukan-uji-t-dengan-spss.html?m=1>, 13 Mei 2015.

muslim yang menabung di bank muamalat yakni H0 ditolak dan H1 diterima.

b. Analisis Koefisien Determinasi (R^2)

Uji ini digunakan untuk mengetahui besarnya pengaruh variabel independen terhadap variabel dependen, jika $R^2 = 100\%$ berarti variabel independen berpengaruh sempurna terhadap variabel dependen, demikian sebaliknya jika $R^2 = 0$ berarti variabel independen tidak berpengaruh terhadap variabel dependen. Nilai R^2 yang semakin tinggi menjelaskan bahwa semakin cocok variabel independen menjelaskan variabel dependen. Semakin kecil nilai R^2 berarti semakin sedikit kemampuan variabel-variabel independen untuk menjelaskan variabel dependen. Hal-hal yang perlu diperhatikan mengenai koefisien determinasi adalah sebagai berikut:

- 4) Nilai R^2 harus berkisar 0 sampai 1 ($0 < R^2 < 1$)
- 5) Bila $R^2 = 1$ berarti terjadi kecocokan sempurna dari variabel independen menjelaskan variabel dependen.
- 6) Bila $R^2 = 0$ berarti tidak ada hubungan sama sekali antara variabel independen terhadap variabel dependen.

Oleh karena dalam analisis regresi berganda menggunakan lebih dari satu variabel independen, maka nilai yang diambil adalah nilai *Adjusted R-Square*.

Tabel 3.12 Hasil Uji Koefisien Determinasi (R^2)

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.805 ^a	.648	.632	2.379

a. Predictors: (Constant), Pelayanan

Berdasarkan tabel di atas diketahui nilai koefisien determinasi sebesar 0,648 yang artinya variabel pelayanan memberikan kontribusi sebesar 64,8% terhadap variabel kepuasan nasabah non muslim yang menabung di bank muamalat sedangkan sisanya sebesar 35,2% disebabkan oleh faktor lain yang tidak diteliti oleh penulis.

D. Pembahasan

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kepuasan nasabah non muslim yang menabung di bank muamalat. Berdasarkan hipotesis yang sudah di bahas di BAB II, maka akan dilakukan pengujian untuk membuktikan kebenaran dari hipotesis tersebut.

H_0 = Tidak terdapat pengaruh pelayanan terhadap kepuasan nasabah non muslim yang menabung di bank muamalat.

H_1 = Terdapat pengaruh pelayanan terhadap kepuasan nasabah non muslim yang menabung di bank muamalat.

Peneliti melakukan pengujian data dengan menggunakan program SPSS versi 26. Dari hasil uji parsial (Uji T) variabel Pelayanan (X) menunjukkan nilai t hitung sebesar $6,359 > 1,717$ dengan nilai probabilitas (sig.) sebesar $0,00 < 0,05$ menunjukkan bahwa pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah non muslim yang menabung di bank muamalat yakni H_0 ditolak dan H_1 diterima. Berdasarkan hasil penelitian

yang dikaji, ditemukan bahwa pelayanan pada bank muamalat kota palopo berpengaruh positif terhadap pertumbuhan usahanya. Hasil penelitian ini sesuai dengan penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Ditha Kamisahuri (2021) menunjukkan nilai t hitung pada variable kualitas pelayanan (X1) adalah sebesar 2,383 dengan tingkat signifikan 0,021, karena nilai thitung lebih besar dari ttabel yaitu ($2,383 > 2,001$), dengan nilai signifikan sebesar $0,021 < 0,05$ maka H_0 ditolak dan H_a diterima. Dengan demikian variabel kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah secara persial. Sedangkan, hasil analisis regresi di tunjukkan nilai thitung pada variabel bagi hasil (X2) adalah sebesar -1,527 dengan tingkat signifikan 0,123, karena nilai thitung lebih kecil dari ttabel yaitu ($-1,527 < 2,001$), dengan nilai signifikan sebesar $0,132 > 0,05$ maka H_0 diterima dan H_a ditolak. Dan dapat diketahui nilai F tabel adalah sebesar 3,16, maka nilai Fhitung (3,845) sehingga Fhitung ($3,845 > F_{tabel} (3,16)$) dan nilai signifikansi ($0,027 < \alpha (0,05)$). Maka dapat disimpulkan bahwa H_0 ditolak dan H_a diterima, artinya secara simultan kualitas pelayanan, bagi hasil berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan nasabah non muslim pada bank syariah Indonesia kota jambi.

BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan pada data yang telah dikumpulkan dari hasil pengujian yang telah dilakukan secara statistic mengenai pengaruh pelayanan terhadap kepuasan nasabah non muslim yang menabung di bank muamalat kota palopo, dapat disimpulkan bahwa hasil pengujian secara parsial (Uji T) diketahui bahwa variabel pelayanan (X) berpengaruh secara parsial terhadap kepuasan nasabah non muslim yang menabung di bank muamalat kota palopo (Y). dengan meningkatkan pelayanan dapat memberikan kepuasan terhadap nasabah non muslim yang menabung di bank muamalat kota palopo.

Dari hasil uji parsial (Uji T) variabel Pelayanan (X) menunjukkan nilai t hitung sebesar $6,359 > 1,717$ dengan nilai probabilitas (sig.) sebesar $0,00 < 0,05$ menunjukkan bahwa pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah non muslim yang menabung di bank muamalat yakni H_0 ditolak dan H_1 diterima. Berdasarkan hasil penelitian yang dikaji, ditemukan bahwa pelayanan pada bank muamalat kota palopo berpengaruh positif terhadap pertumbuhan usahanya. Hasil penelitian ini sesuai dengan penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Ditha Kamisahuri (2021) menunjukkan nilai t hitung pada variable kualitas pelayanan (X1) adalah sebesar 2,383 dengan tingkat signifikan 0,021, karena nilai thitung lebih besar dari ttabel yaitu ($2,383 > 2,001$), dengan nilai signifikan sebesar $0,021 < 0,05$ maka H^0 ditolak dan H_a diterima. Dengan demikian variabel kualitas pelayanan terhadap

kepuasan nasabah secara persial. Sedangkan, hasil analisis regresi di tunjukkan nilai thitung pada variabel bagi hasil (X2) adalah sebesar -1,527 dengan tingkat signifikan 0,123, karena nilai thitung lebih kecil dari ttabel yaitu $(-1,527 < 2,001)$, dengan nilai signifikan sebesar $0,132 > 0,05$ maka H_0 diterima dan H_a ditolak. Dan dapat diketahui nilai F tabel adalah sebesar 3,16, maka nilai Fhitung (3,845) sehingga $F_{hitung} (3,845) > F_{tabel} (3,16)$ dan nilai signifikansi $(0,027) < \alpha (0,05)$. Maka dapat disimpulkan bahwa H_0 ditolak dan H_a diterima, artinya secara simultan kualitas pelayanan, bagi hasil berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan nasabah non muslim pada bank syariah Indonesia kota jambi.

B. Saran

Berdasarkan hasil analisis dari kesimpulan dan data diatas maka berikut ini adalah saran yang diajukan peneliti:

1. Untuk Bank Muamalat kota palopo, kedepannya disarankan kualitas pelayanan kepada nasabah muslim maupun non muslim di pertahankan dan terus ditingkatkan agar nasabah selalu mendapatkan kepuasan untuk tetap menabung di bank muamalat kota palopo.
2. Untuk peneliti selanjutnya, penelitian ini diharapkan menjadi dasar penelitian selanjutnya dan peneliti selanjutnya dapat menambahkan variabel-variabel terikat dengan pengaruh pelayanan terhadap kepuasan nasabah non muslim yang menabung di bank muamalat kota palopo dan lebih banyak menambah referensi serta dapat menggunakan metode baru selain koesioner agar bias dapat mendapatkan hasil yang lebih objektif,

musalnya dengan cara wawancara dan juga menambah sampel agar semakin objektif. Hal ini perlu dilakukan agar penelitian ini berkembang bagi dunia akademis selanjutnya.



DAFTAR PUSTAKA

- Arif Nasir, Muhammad, 2020, "*Motivasi Nasabah Non Muslim Menjadi Nasabah Di BCA Syariah Cabang Yogyakarta*", Skripsi Universitas Islam Indonesia.
- Asngari, Imam, 2020, "*Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Masyarakat Non Muslim Menjadi Nasabah Perbankan Syariah Di Kota Palembang*", Universitas Sriwijaya.
- Bahri S & Zamzam F, 2014, "*Metode Penelitian Kuantitatif Berbasis Sem-Amos*", Yogyakarta: Budi Utama.
- Diah Riza, Noviana, 2018, "*Analisis Pengaruh E-Banking Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Nasabah Di Perbankan Syariah Dengan Komitmen Keagamaan Sebagai Variable Moderasi*", Skripsi IAIN Salatiga.
- Fatikha Rizqya, Nur, 2021, "*Bolehkah Non Muslim Menjadi Nasabah Bank Syariah?*", Blog Bisnika.com, <https://bisnika.hops.id/investasi/pr-3072146609/bolehkah-non-muslim-menjadi-nasabah-bank-syariah>
- Gulo W, "*Metodologi Penelitian*" Jakarta: Gramedia Widiasarana Indonesia.
- H. Elfrianto dan Gusman Lesmana, 2020, "*Metodologi Penelitian Pendidikan*" Medan: Umsu Press.
- Hastuti Pasaribu, Sri, 2019, "*Minat Yang Mempengaruhi Nasabah Non Muslim Untuk Menjadi Nasabah Di PT.Bank Sumut Cabang Syariah Sibolga*", Skripsi UIN Sumatera Utara.
- Hayati Nasution, Mislah dan Sutisna, 2015, "*Faktor-faktor Yang Mempengaruhi Minat Nasabah Terhadap Internet Banking*", Jurnal Nisbah Vol 1 No. 1.
<http://www.bankmuamalat.co.id/profil-bank-muamalat>
- Jakaria, Yaya, 2015, "*Mengelola Data Penelitian Kuantitatif Dengan SPSS*" Bandung: Alfabeta.
- Kamisahuri AS, Ditha, 2021, "*Pengaruh Kualitas Pelayanan, Bagi Hasil, Terhadap Tingkat Kepuasan Nasabah Non Muslim Pada Bank Syariah Indonesia Kota Jambi*", Skripsi UIN Sulthan Thaha Saifuddin Jambi.
- Kasmir, 2005, "*Etika Customer Setvice*" Jakarta: Raja Grafindo Persada.

- Kementrian Agama Republic Indonesia, “*Al-Quran Dan Terjemahannya*”, Bandung: VC Penerbit Diponegoro.
- Kotler, Philip, 2001, “*Manajemen Pemasaran: Analisis Perencanaan Dan Implementasi Kontrol*”, Jakarta: Salemba Empat
- Marlina, Asti dan Widhi Ariyo Bimo, 2018, “Digitalisasi Bank Terhadap Peningkatan Pelayanan dan Kepuasan Nasabah Bank”, Jurnal Ilmiah Inovator.
- Moenir, A.S, 2008, “*Manajemen Pelayanan Umum Di Indonesia*” Bandung: PT. Bumi Aksara.
- Muamalah, 2020, “*Bagaimanakah Hukum Bermuamalah Dengan Non Muslim?*”, Blog MUI Digital.
- Mustasowifin, Ali, 2003, “*Menggagas Strategi Pengembangan Perbankan Syariah di Pasar Non Muslim*”, Jurnal Universitas Paramadina Vol 3 No 1.
- Noor Bakri, Adzan, 2018, “*Penerapan Nilai-Nilai Islam Dalam Bank Berbasis Syariah Dan Pengaruhnya Terhadap Loyalitas Nasabah*”, Journal of Islamic Management And Bussines, Vol. 1, No. 1.
- R. Ramli, Rully, “*Jumlah BPR Terus Menyusut, Ini Penyebabnya*”, Kompas.com, https://amp-kompas-com.cdn.ampproject.org/v/s/amp.kompas.com/money/read/2021/11/30/110600026/jumlah-bpr-terus-menyusut-inipenyebabnya?amp_gsa=1&_js_v=a9&usqp=mq331AQKKAFQArABIICAw%3d%3d#amp_tf=Dari%20%251%24s&aoh=16756723064628&referrer=https%3A%2F%2Fwww.google.com
- Raharjo, Sahid, 2015, “*SPSS Indonesia Cara Melakukan Uji F Dalam Analisis Regresi*”, <https://www.spssindonesia.com/2014/02/cara-mudah-melakukan-uji-t-dengan-spss.html?m=1>,.
- Rahmawati, 2022, “*Apa Saja Variabel Penelitian Dala, Bidang Marketing?*” Samarinda: Mulawarman University.
- Ratminto dan Atik Septi Winarsih, “*Manajemen Pelayanan*” Jakarta: Binarupa Aksara.
- Saladin, Djaslin, 1997, “*Dasar-dasar Manajemen Pemasaran Bank*” Jakarta: Mandiri Maju.
- Sari, Lidia, 2022, “*Pengaruh Pengetahuan Dan Fasilitas Pelayanan Terhadap Keputusan Nasabah Non Muslim Menggunakan Tabungan Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Kota Pangkalan Bun*”, Skripsi Ekonomi Dan Bisnis Islam.

- Shohihah, Aqidah, 2020, "*Investapedia*" Yogyakarta: Laksana.
- Sugiyono, 2018, "*Metode Penelitian Manajemen*" Bandung: Alfabeta.
- Supranto, 2009, "*Statistik Teori dan Aplikasi*", (Jakarta: Penerbit Erlangga.
- Syafi,I Antonio, Muhammad, 2001, "*Bank Syariah Dari Teori Ke Praktik* " Jakarta: Gema Insani.
- Una, Sayuti, 2014, "*Pedoman Penulisan Skripsi*" (Jambi: Syariah Press Fakultas Syariah IAIN STS Jambi.
- Wahid, Ayu, 2021, "*Pengaruh Faktor-Faktor Terhadap Minat Nasabah Non Muslim Dalam Menggunakan Produk Tabungan Bank Muamalat Di Kota Makassar*", Skripsi UIN Alauddin Makassar.
- Wardana, Raditya, 2016, "*Produk Dan Layanan Syariah Terbaik Dari Bank Muamalat*", Bank Muamalat,<https://www.bankmuamalat.co.id/index.php/produk-layanan-corporate>
- Wijayati, Hasna, 2020, "*Kenapa Sih Kita Harus Nabung?*" Jakarta: Anak Hebat Indonesia.
- Yamin, Martinis, 2009, "*Metodologi Penelitian Pendidikan dan Sosial Kualitatif dan Kuantitatif*" Jakarta: Komplek Kejaksaan Agung.
- Yulanda, Fiki, 2021, "*Strategi Customers Relations Management Dalam Meningkatkan Nasabah Loyalitas Di BPRS Haji Miskin Batusangkar*", Skripsi IAIN Batusangkar.

L

A

M

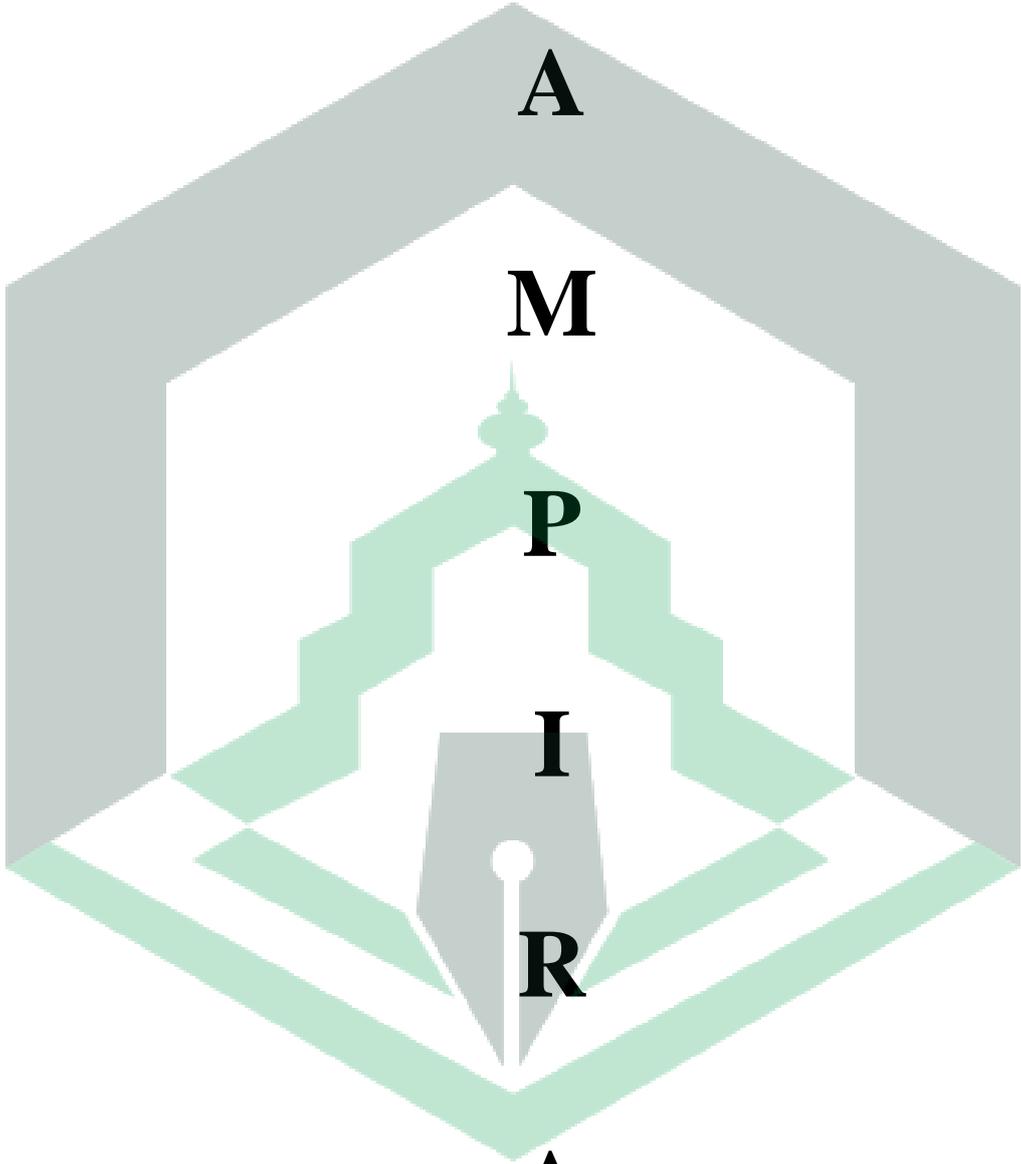
P

I

R

A

N



Lampiran 1

KUESIONER PENELITIAN



IAIN PALOPO

**PENGARUH PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN
NASABAH NON MUSLIM YANG MENABUNG
DI BANK MUAMALAT PALOPO**

Dengan hormat,

Sehubungan dengan kegiatan penelitian yang saya lakukan dengan judul "**Pengaruh Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Non Muslim Yang Menabung Di Bank Muamalat Palopo**". Saya bermaksud mengajukan permohonan pengisian kuesioner. Adapun tujuan dari kuesioner ini adalah sebagai bahan masukan untuk memperoleh data yang akurat dalam penyusunan skripsi. Oleh karena itu, mohon kiranya bapak/ibu berkenan mengisi kuesioner dengan sebenar-benarnya. Jawaban yang bapak/ibu berikan dalam kuesioner akan saya jamin kerahasiaannya karena kuesioner ini hanya digunakan untuk kegiatan penelitian.

Demikian surat permohonan ini saya ajukan, atas partisipasi dan kesediaan bapak/ibu, saya ucapkan terima kasih.

Hormat saya,

Derna Sari

PETUNJUK PENGISIAN

1. Angket ini terdiri dari beberapa bagian yaitu: (I) Identitas sampel dan (II) daftar pernyataan.
2. Setiap butir pernyataan disertai *alternative* jawaban dibaca teliti dan mohon dijawab tanpa ada yang terlewatkan.
3. Daftar pernyataan diisi dengan cara memberikan tanda *check list* (✓) pada salah satu alternative jawaban sesuai dengan pendapat bapak/ibu. Jika jawaban yang tersedia ada yang tidak sesuai dimohon untuk memilih yang paling mendekati sesuai dengan pendapat bapak/ibu.

I. IDENTITAS SAMPEL

1. Nama :
2. Jenis Kelamin : Laki-laki Perempuan
3. Usia :Tahun
4. Pendidikan Terakhir :
 SD/MI
 SMP/MTS
 MA/SMA
 PERGURUAN TINGGI

II. DAFTAR PERNYATAAN

Berilah tanda *check list* (✓) pada alternative jawaban yang menurut bapak/ibu paling tepat.

Keterangan:

- SS : Sangat Setuju
- S : Setuju
- KS : Kurang Setuju
- TS : Tidak Setuju
- STS : Sangat Tidak Setuju

1. Pernyataan pengaruh pelayanan Bank Muamalat

NO	PERNYATAAN	ALTERNATIF JAWABAN				
		SS	S	KS	TS	STS
		5	4	3	2	1
Memiliki Jiwa Profesional						
1.	Bank Muamalat memberikan pelayanan ramah serta selalu siap menolong.					
2.	Karyawan Bank Muamalat yang memahami kebutuhan nasabah.					
3.	Produk dan jasa yang ditawarkan oleh Bank Muamalat sesuai dengan peraturan yang ada.					
Tersedianya Sarana dan Prasarana						
1.	Memiliki ruangan yang nyaman dan aman untuk nasabah.					
2.	Tersedia tempat duduk untuk nasabah yang nyaman saat menunggu.					
3.	Memiliki ruangan yang dingin ber AC agar membuat nasabah nyaman.					
Melayani Secara Cepat dan Tepat						
1.	Bank Muamalat memberikan pelayanan dengan tepat sesuai dengan yang saya inginkan.					

2.	Bank Muamalat memberikan pelayanan kepada nasabah secara cepat dan tepat.					
3.	Bank Muamalat selalu cepat menangani keluhan yang timbul dari nasabah.					
Berkomunikasi Dengan Jelas						
1.	Karyawan Bank Muamalat mampu berkomunikasi dengan baik dan jelas.					
2.	Karyawan mampu memberikan informasi produk Bank Muamalat sehingga dapat mudah dipahami.					
3.	Selalu siap untuk berkomunikasi dengan nasabah					
Pengetahuan dan Kemampuan yang Baik						
1.	Karyawan Bank Muamalat dapat menjawab semua pertanyaan dengan baik.					
2.	Mampu menjelaskan produk Bank Muamalat dengan baik sehingga dipahami oleh nasabah					
3.	Mampu menarik minat nasabah untuk menabung di Bank Muamalat.					

2. Pernyataan kepuasan nasabah non muslim yang menabung di bank muamalat

NO	PERNYATAAN	ALTERNATIF JAWABAN				
		SS	S	KS	TS	STS
		5	4	3	2	1
1.	Bagi hasil yang diberikan sesuai atau melebihi dengan yang diharapkan.					
2.	Berminat berkunjung kembali karena pelayanan karyawan memuaskan.					
3.	Berminat berkunjung kembali karena bagi hasil yang diberikan memuaskan					
4.	Merekomendasikan kepada teman atau kerabat untuk membuka rekening.					
5.	Menyarankan teman atau kerabat untuk menggunakan tabungan mudharabah karena bagi hasil yang diberikan menguntungkan.					

Lampiran 2

Tabulasi Jawaban Sampel Data Kuosioner Penelitian

	Pelayanan (X)						
Responden	item1	item2	item3	Item4	item5	item6	item7
1	5	3	5	4	3	5	5
2	1	1	1	1	1	1	1
3	3	4	4	3	4	5	4
4	4	4	3	4	4	4	3
5	5	5	3	5	5	5	3
6	3	4	5	3	4	3	5
7	5	5	3	5	5	4	3
8	5	5	5	5	5	4	5
9	4	4	4	4	4	5	4
10	4	4	4	3	4	4	5
11	4	4	4	4	4	4	4
12	5	5	4	5	5	5	3
13	5	5	4	5	5	4	4
14	4	5	5	4	4	5	5
15	5	5	5	5	5	4	5
16	5	5	3	5	5	3	3
17	3	4	4	3	4	5	4
18	3	4	4	3	4	4	4
19	5	5	5	5	5	3	5
20	4	4	5	4	4	2	3
21	5	5	5	5	5	3	5
22	3	3	5	3	3	4	4
23	4	4	5	4	5	3	5
24	4	4	5	5	4	4	5

item8	item9	item10	item11	item12	item13	item14	item15	Total
5	5	3	5	5	5	5	5	68
2	2	1	1	1	2	1	1	18
4	5	4	4	4	4	3	5	60
3	4	5	4	4	3	4	4	57
5	5	5	5	3	4	4	5	67
3	5	4	5	3	3	4	4	58
3	3	4	3	3	3	5	4	58
4	4	4	4	5	4	4	4	67
4	4	4	4	4	4	4	4	61
4	4	4	4	4	4	4	4	60
4	4	3	4	4	4	4	4	59
5	5	4	5	5	5	4	5	70
4	3	4	3	5	4	4	4	63
4	3	5	3	4	4	5	5	65
5	5	5	5	5	5	4	4	72
4	5	4	5	4	5	4	3	63
5	4	3	4	4	5	4	5	61
4	5	4	5	3	4	4	4	59
5	4	4	5	4	5	3	3	66
4	5	4	5	5	4	4	2	59
4	5	5	5	5	4	3	3	67
5	5	5	5	5	4	3	4	61
4	4	4	4	5	4	4	3	62
3	5	4	5	4	3	5	4	64

KEPUASAN (Y)					
P1	P2	P3	P4	P5	Total
4	5	5	4	4	22
1	1	1	1	1	5
3	3	3	4	4	17
5	4	3	3	3	18
4	5	5	4	4	22
5	5	4	4	4	22
5	4	5	4	4	22
4	5	5	5	5	24
4	4	4	4	4	20
4	4	4	4	4	20
4	4	4	4	4	20
4	3	4	4	4	19
3	5	5	4	4	21
4	4	4	4	4	20
5	5	4	4	4	22
5	5	5	4	4	23
3	4	4	5	5	21
5	5	5	4	4	23
4	4	4	3	4	19
2	3	3	3	4	15
5	5	4	4	4	22
5	5	5	5	5	25
5	5	5	3	4	22
4	4	4	4	4	20

Lampiran 3

Uji Validitas Variabel X

Correlations

		Item1	item2	item3	item4	item5	item6
Item1	Pearson Correlation	1	.806**	.368	.940**	.806**	.341
	Sig. (2-tailed)		.000	.077	.000	.000	.103
	N	24	24	24	24	24	24
item2	Pearson Correlation	.806**	1	.378	.842**	.950**	.389
	Sig. (2-tailed)	.000		.068	.000	.000	.060
	N	24	24	24	24	24	24
item3	Pearson Correlation	.368	.378	1	.366	.378	.229
	Sig. (2-tailed)	.077	.068		.079	.068	.281
	N	24	24	24	24	24	24
item4	Pearson Correlation	.940**	.842**	.366	1	.842**	.287
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.079		.000	.173
	N	24	24	24	24	24	24
item5	Pearson Correlation	.806**	.950**	.378	.842**	1	.299
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.068	.000		.156
	N	24	24	24	24	24	24
item6	Pearson Correlation	.341	.389	.229	.287	.299	1
	Sig. (2-tailed)	.103	.060	.281	.173	.156	
	N	24	24	24	24	24	24
item7	Pearson Correlation	.366	.394	.863**	.319	.394	.328
	Sig. (2-tailed)	.079	.057	.000	.129	.057	.118
	N	24	24	24	24	24	24
item8	Pearson Correlation	.472*	.393	.473*	.360	.393	.528**
	Sig. (2-tailed)	.020	.057	.020	.084	.057	.008
	N	24	24	24	24	24	24

item9	Pearson Correlation	.269	.247	.494*	.277	.301	.239
	Sig. (2-tailed)	.203	.245	.014	.189	.153	.262
	N	24	24	24	24	24	24
item10	Pearson Correlation	.531**	.686**	.488*	.566**	.633**	.380
	Sig. (2-tailed)	.008	.000	.016	.004	.001	.067
	N	24	24	24	24	24	24
item11	Pearson Correlation	.453*	.413*	.611**	.454*	.460*	.244
	Sig. (2-tailed)	.026	.045	.002	.026	.024	.250
	N	24	24	24	24	24	24
item12	Pearson Correlation	.606**	.459*	.738**	.553**	.507*	.313
	Sig. (2-tailed)	.002	.024	.000	.005	.011	.137
	N	24	24	24	24	24	24
item13	Pearson Correlation	.547**	.479*	.443*	.428*	.479*	.431*
	Sig. (2-tailed)	.006	.018	.030	.037	.018	.036
	N	24	24	24	24	24	24
item14	Pearson Correlation	.565**	.528**	.432*	.546**	.473*	.575**
	Sig. (2-tailed)	.004	.008	.035	.006	.019	.003
	N	24	24	24	24	24	24
item15	Pearson Correlation	.312	.406*	.283	.258	.312	.959**
	Sig. (2-tailed)	.137	.049	.180	.224	.138	.000
	N	24	24	24	24	24	24
totalx	Pearson Correlation	.792**	.790**	.714**	.761**	.776**	.616**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.001
	N	24	24	24	24	24	24

.374	.898**	.454*	.252	.563**	.629**	1	.262	.393	.705**
.071	.000	.026	.235	.004	.001		.216	.057	.000
24	24	24	24	24	24	24	24	24	24
.448*	.198	.231	.405*	.349	.381	.262	1	.599**	.663**
.028	.353	.278	.050	.095	.067	.216		.002	.000
24	24	24	24	24	24	24	24	24	24
.384	.496*	.300	.396	.299	.281	.393	.599**	1	.630**
.064	.014	.154	.055	.156	.183	.057	.002		.001
24	24	24	24	24	24	24	24	24	24
.665**	.704**	.599**	.720**	.735**	.760**	.705**	.663**	.630**	1
.000	.000	.002	.000	.000	.000	.000	.000	.001	
24	24	24	24	24	24	24	24	24	24

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

* . Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

Uji Reabilitas Variabel X

Reliability Statistics

Cronbach's	
Alpha	N of Items
.928	15

SPSS Uji Validitas Variabel Y

Correlations

		Item1	item2	item3	item4	item5	totally
Item 1	Pearson Correlation	1	.760**	.656**	.469*	.447*	.797**
	Sig. (2-tailed)		.000	.001	.021	.028	.000
	N	24	24	24	24	24	24
item2	Pearson Correlation	.760**	1	.863**	.645**	.664**	.921**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000	.001	.000	.000
	N	24	24	24	24	24	24
item3	Pearson Correlation	.656**	.863**	1	.703**	.742**	.920**
	Sig. (2-tailed)	.001	.000		.000	.000	.000
	N	24	24	24	24	24	24
item4	Pearson Correlation	.469*	.645**	.703**	1	.910**	.838**
	Sig. (2-tailed)	.021	.001	.000		.000	.000
	N	24	24	24	24	24	24
item5	Pearson Correlation	.447*	.664**	.742**	.910**	1	.845**
	Sig. (2-tailed)	.028	.000	.000	.000		.000
	N	24	24	24	24	24	24
totally	Pearson Correlation	.797**	.921**	.920**	.838**	.845**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	
	N	24	24	24	24	24	24

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

* . Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

Uji Reabilitas Variabel Y

Reliability Statistics

Cronbach's	
Alpha	N of Items
.911	5

Lampiran 4

Surat Keterangan Izin Penelitian



PEMERINTAH PROVINSI SULAWESI SELATAN
DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU

Jl. Bougainville No.5 Telp. (0411) 441077 Fax. (0411) 448936
Website : <http://simap-new.sulselprov.go.id> Email : ptsp@sulselprov.go.id
Makassar 90231

Nomor : 17932/S.01/PTSP/2023 Kepada Yth.
Lampiran : - Walikota Makassar
Perihal : izin penelitian

di-
Tempat

Berdasarkan surat Dekan Fak. Ekonomi dan Bisnis Islam Institut Agama Islam Negeri Palopo Nomor : B 191/In.19/FEBI.04/KS.02/03/2023 tanggal 30 Maret 2023 perihal tersebut diatas, mahasiswa/peneliti dibawah ini:

Nama : DERNA SARI
Nomor Pokok : 1904020151
Program Studi : Perbankan Syariah
Pekerjaan/Lembaga : Mahasiswa (S1)
Alamat : Jl. Bitti Kota Palopo

PROVINSI SULAWESI SELATAN

Bermaksud untuk melakukan penelitian di daerah/kantor saudara dalam rangka menyusun SKRIPSI, dengan judul :

" PENGARUH PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN NASABAH NON MUSLIM YANG MENABUNG DI BANK MUAMALAT PALOPO"

Yang akan dilaksanakan dari : Tgl. 29 Mei s/d 26 Juli 2023

Sehubungan dengan hal tersebut diatas, pada prinsipnya kami *menyetujui* kegiatan dimaksud dengan ketentuan yang tertera di belakang surat izin penelitian.

Demikian Surat Keterangan ini diberikan agar dipergunakan sebagaimana mestinya.

Diterbitkan di Makassar
Pada Tanggal 29 Mei 2023

A.n. GUBERNUR SULAWESI SELATAN
PLT. KEPALA DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU
SATU PINTU PROVINSI SULAWESI SELATAN



Drs. MUH SALEH, M.Si.
Pangkat : PEMBINA UTAMA MUDA
Nip : 19690717 199112 1002

Tembusan Yth

1. Dekan Fak. Ekonomi dan Bisnis Islam Institut Agama Islam Negeri Palopo;
2. *Pertinggal.*

KETENTUAN PEMEGANG IZIN PENELITIAN :

1. Sebelum dan sesudah melaksanakan kegiatan, kepada yang bersangkutan melapor kepada Bupati/Walikota C q. Kepala Bappelitbangda Prov. Sulsel, apabila kegiatan dilaksanakan di Kab/Kota
2. Penelitian tidak menyimpang dari izin yang diberikan
3. Mentaati semua peraturan perundang-undangan yang berlaku dan mengindahkan adat istiadat setempat
4. Menyerahkan 1 (satu) eksamplar hardcopy dan softcopy kepada Gubernur Sulsel. Cq. Kepala Badan Perencanaan Pembangunan Penelitian dan Pengembangan Daerah Prov. Sulsel
5. Surat izin akan dicabut kembali dan dinyatakan tidak berlaku apabila ternyata pemegang surat izin ini tidak mentaati ketentuan tersebut diatas.

REGISTRASI ONLINE IZIN PENELITIAN DI WEBSITE : <https://izin-penelitian.sulselprov.go.id>



NOMOR REGISTRASI 20230529023244



Catatan :

- UU ITE No. 11 Tahun 2008 Pasal 5 ayat 1 'Informasi Elektronik dan/atau hasil cetaknya merupakan alat bukti yang sah'
- Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik yang diterbitkan BSR E
- Surat ini dapat dibuktikan keasliannya dengan melakukan scan pada QR Code



Lampiran 5

Dokumentasi



RIWAYAT HIDUP



DERNA SARI lahir di Cappalete, 17 Januari 2001. Peneliti merupakan anak ke 4 dari 4 bersaudara dari pasangan seorang ayah bernama Alm. Dahlan Ismail dan Nurdia. Saat ini peneliti bertempat tinggal di Cappalete, Kelurahan Tadokkong, Kecamatan Lembang, Kabupaten Pinrang. Pendidikan dasar peneliti diselesaikan pada tahun 2013 di SDN 225 Lambalumama, kemudian di tahun yang sama lanjut menempuh pendidikan di MTS DDI Tuppu pada tahun 2016 dan di tahun yang sama peneliti lanjut menempuh pendidikan di SMAN 8 Pinrang. Setelah lulus SMA di tahun 2019, peneliti melanjutkan pendidikan di perguruan tinggi yaitu Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Palopo pada jurusan Perbankan Syariah, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam.