

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN KEPUASAN
NASABAH TERHADAP PENGAMBILAN DANA PENSIUNAN
PADA BANK SYARIAH INDONESIA
(Studi Kasus pada Nasabah BSI KCP Ratulangi)**

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 KUALITAS PELAYANAN DAN KEPUASAN
NASABAH TERHADAP PENGAMBILAN DANA PENSIUNAN
PADA BANK SYARIAH INDONESIA
(Studi Kasus pada Nasabah BSI KCP Ratulangi)**

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*



Pembimbing:
Nur Ariani Aqidah, S.E., M.Sc.

**PROGRAM STUDI PERBANKAN SYARIAH
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI PALOPO
2023**

HALAMAN PERNYATAAN KEASLIAN

Saya yang bertandatangan di bawah ini:

Nama : Adelia
NIM : 19.0402.0003
Program Studi : Perbankan Syariah
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam

Menyatakan dengan sebenar-benarnya bahwa:

1. Skripsi ini merupakan hasil karya saya sendiri, bukan plagiasi atau 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. Segala kekeliruan dan kesalahan yang ada di dalamnya adalah tanggung jawab saya.

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

Demikian pernyataan ini di buat untuk dipergunakan sebagaimana mestinya.

Palopo, 10 Agustus 2023

Yang membuat pernyataan,



Adelia
NIM 19.0402.0003

HALAMAN PENGESAHAN

Skripsi berjudul Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Nasabah terhadap Pengambilan Dana Pensiunan pada Bank Syariah Indonesia (Studi Kasus pada Nasabah BSI KCP Ratulangi) yang ditulis oleh Adelia Nomor Induk Mahasiswa (NIM) 19 0402 0003, mahasiswa Program Studi Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Institut Agama Islam Negeri Palopo, yang dimunaqasyahkan pada hari Rabu, tanggal 11 Oktober 2023 Miladiyah bertepatan dengan 25 Rabiul Awal 1445 Hijriyah telah diperbaiki sesuai catatan dan permintaan Tim Penguji, dan diterima sebagai syarat meraih gelar Sarjana Ekonomi (S.E.).

Palopo, 12 Oktober 2023

TIM PENGUJI

- | | | |
|--|-------------------|---|
| 1. Dr. Hj. Anita Marwing, S.H.I., M.H.I. | Ketua Sidang | () |
| 2. Dr. Fasiha, S.E.I., M.E.I. | Sekretaris Sidang | () |
| 3. Hendra Safri, S.E., M.M. | Penguji I | () |
| 4. Hamida, S.E.Sy., M.E.Sy. | Penguji II | () |
| 5. Nur Ariani Aqidah, S.E., M.Sc. | Pembimbing | () |

Mengetahui:


Rektor IAIN Palopo
Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam

Anita Marwing, S.H.I., M.H.I.
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 وَاصْحَابِهِ أَجْمَعِينَ.

Puji syukur penulis panjatkan kepada Allah SWT. Atas segala rahmat dan karunia-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul **“Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Nasabah Terhadap Pengambilan Dana Pensiunan pada Bank Syariah Indonesia”** setelah melalui proses yang panjang.

Salawat serta salam tercurahkan kepada Nabi Muhammad Shalallahu alaihi wasallam, kepada para keluarga, sahabat dan serta para pengikutnya. Skripsi ini disusun sebagai syarat harus diselesaikan, guna memperoleh gelar sarjana Ekonomi dalam program study Perbankan Syariah di institut Agama Islam Negeri (IAIN) Palopo. Penulisan tugas akhir skripsi ini dapat terselesaikan berkat bantuan, bimbingan serta dorongan dari banyak pihak walaupun penulisan skripsi ini masih jauh dari kesempurnaan.

Banyak pihak yang telah membantu dan memberikan dukungan dalam penyusunan skripsi ini, untuk maka dengan segala kerendahan hati peneliti menyampaikan terima kasih dan penghargaan kepada kedua orang tua tercinta Ayahanda Ruslan Tadaruddin dan Ibunda saya ida, yang telah melahirkan ,membesarkan,dan mendoakan ananda hingga seperti sekarang ini dan mengarahkan penelitian dalam penyelesaian tulisan ini. Pada kesempatan ini penulis juga menyampaikan ucapan terima kasih kepada yang terhormat:

1. Rektor IAIN Palopo Dr. Abbas Langaji, M.Ag. Wakil Rektor I Bidang Akademik dan Pengembangan Kelembagaan Dr. Munir Yusuf, M.Pd, Wakil Rektor II Bidang Administrasi Umum, Perencanaan dan Keuangan Dr. Masruddin, S.S., M.Hum. dan Wakil Rektor III Bidang Kemahasiswaan dan Kerjasama, Dr. Mustaming, S.Ag., M. HI yang telah membina dan berupaya meningkatkan mutu perguruan tinggi ini, tempat penulis menimba ilmu pengetahuan.
2. Dr. Hj. Anita Marwing, M.H I, Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam, Dr, Fasiha, M.EI, selaku Wakil Dekan I Bidang Akademik, Muzayyah Jabani, ST., M.M, selaku Wakil Dekan II Bidang Administrasi Umum, Perencanaan dan Keuangan, Muhammad Ilyas, S.Ag., M.A., selaku Wakil Dekan III Bidang Kemahasiswaan dan Kerjasama, yang telah banyak memberikan motivasi serta mencurahkan perhatiannya dalam membimbing dan memberikan petunjuk sehingga skripsi ini dapat terselesaikan.
3. Kepada Edi Indra Setiawan, S.E.M.M, selaku ketua Prodi perbankan syariah, Mursyid S.Pd., M.M. selaku sekretaris Prodi Perbankan Syariah beserta para dosen, asisten dosen prodi perbankan syariah yang selama ini banyak memberikan ilmu pengetahuan khususnya dibidang Perbankan syariah.
4. Kepada Ibu Nur Ariani Aqidah, S.E., M.Sc. selaku pembimbing yang senantiasa memberikan bimbingan, Motivasi dan semangat kepada penulis dalam penyelesaian skripsi ini.

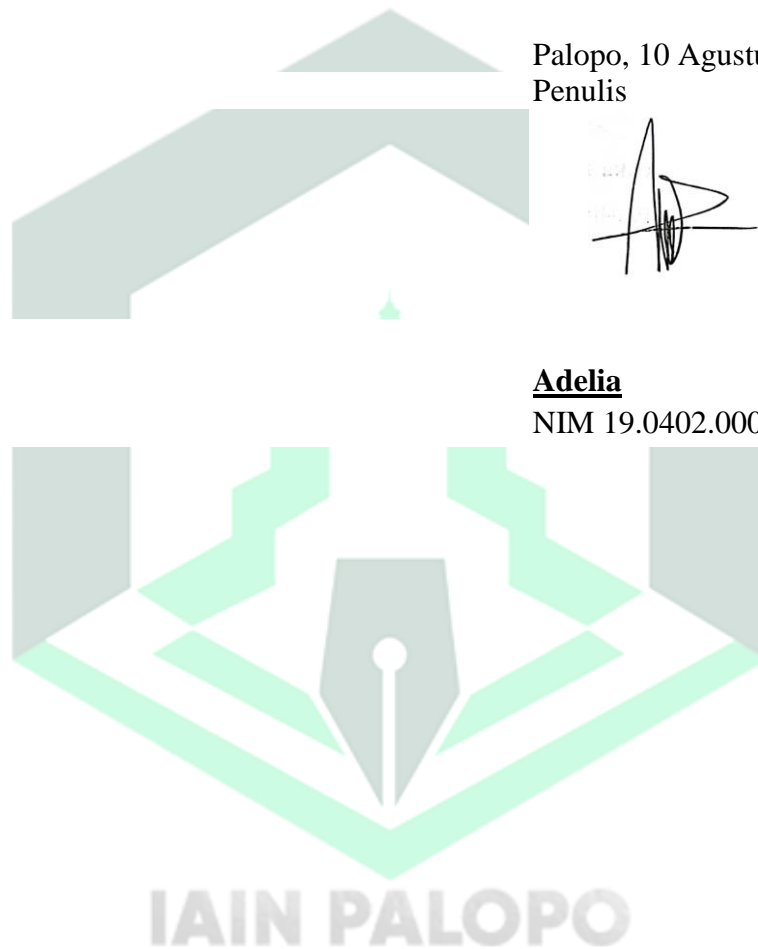
5. Kepada Kepala Perpustakaan IAIN Palopo Abu Bakar, S. Pd, M.Pd dan segenap karyawan dan karyawan dalam ruang lingkup IAIN Palopo, yang telah memberikan peluang untuk penulis dalam mengumpulkan literatur yang berkaitan dengan pembahasan skripsi ini.
6. Kepada semua teman seperjuangan, mahasiswa Program Study Perbankan Syariah Angkatan 2019 yang selama ini memberikan motivasi serta senantiasa memberikan saran sehubungan dengan penyusunan skripsi ini.
7. Kepada seluruh dosen beserta staf pegawai IAIN palopo yang telah mendidik dan mendukung proses penyelesaian penulis selama berada di IAIN Palopo.
8. Kepada teman saya Windi Lestari, Rika,Desi,Atika yang telah memberikan arahan dan semangat serta dukungan sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini.
9. Kepada seseorang yang mempunyai nama, tapi namanya tidak dapat disebutkan disini, terima kasih telah membantu, mendukung, memberikan arahan dan semangat kepada penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.
10. Kepada penulis skripsi terima kasih telah bertahan dan berjuang untuk diri sendiri walaupun tidak ada yang tepuk tangan, kelak di masa depan akan sangat bangga dengan apa yang diperjuangkan hari ini.

Semoga Allah SWT mlimpahkan rahmat dan karunianya kepada kita semua serta membalas semua kebaikan yang telah diberikan kepada penulis. Akhir penulis berharap, semoga skripsi ini bermanfaat.

Palopo, 10 Agustus 2023
Penulis



Adelia
NIM 19.0402.0003



PEDOMAN TRANSLITERASI ARAB-LATIN DAN SINGKATAN

A. *Transliterasi Arab-Latin*

Daftarh uruf Bahasa Arab dan transliterasinya kedalam huruf Latin dapat dilihat pada tabel berikut:

1. Konsonan

Huruf Arab	Nama	Huruf Latin	Nama
ا	Alif	-	-
ب	Ba'	B	Be
ت	Ta'	T	Te
ث	Ša'	Š	Es dengan titik di atas
ج	Jim	J	Je
ح	Ha'	H	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	Esdan ye
ص	Ṣad	Ṣ	Es dengan titik di bawah
ض	Ḍaḍ	Ḍ	De dengan titik di bawah
ط	Ṭa	Ṭ	Te dengan titik di bawah
ظ	Ẓa	Ẓ	Zet dengan titik di bawah
ع	‘Ain	‘	Koma terbalik di atas
غ	Gain	G	Ge
ف	Fa	F	Fa
ق	Qaf	Q	Qi
ك	Kaf	K	Ka
ل	Lam	L	El
م	Mim	M	Em
ن	Nun	N	En
و	Wau	W	We
ه	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 di akhir, 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>damamah</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
هَؤُلَ : haula

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
اَ ... اِ ...	<i>fathah</i> dan <i>alif</i> atau <i>yā'</i>	ā	a dan garis di atas
اِ ...	<i>kasrah</i> dan <i>yā'</i>	ī	i dan garis di atas
اُ ...	<i>ḍammah</i> dan <i>wau</i>	ū	u dan garis di atas

Contoh:

مَاتَ : māta

رَمَى : rāmā

قِيلَ : qīla

يَمُوتُ : yamūtu

4. Tā marbūtah

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

Kalau pada kata yang berakhir dengan tā' marbūtah diikuti oleh kata yang menggunakan kata sandang al- serta bacaan kedua kata itu terpisah, maka tā' marbūtah itu ditransliterasikan dengan ha [h].

Contoh:

رَوْضَةُ الْأَطْفَالِ : raudah al-atfāl
الْمَدِينَةُ الْفَاضِلَةُ
الْحِكْمَةُ

: al-madīnah al-fādilah


: 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
نَجَّيْنَا	: najjainā
الْحَقُّ	: al-haqq
نُوعِم	: nu'ima
عَدُوُّ	: 'aduwwun

Jika huruf  ber-tasydid di akhir sebuah kata dan didahului oleh huruf kasrah, maka ia ditransliterasi seperti huruf maddah menjadi $\bar{\text{a}}$.

Contoh:

عَلِيٌّ	: 'Alī (bukan 'Aliyy atau A'ly)
عَرَبِيٌّ	: 'Arabī (bukan A'rabiyy atau 'Arabiy)

6. Kata sandang

Kata sandang dalam sistem tulisan Arab dilambangkan dengan huruf ل (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'īn 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

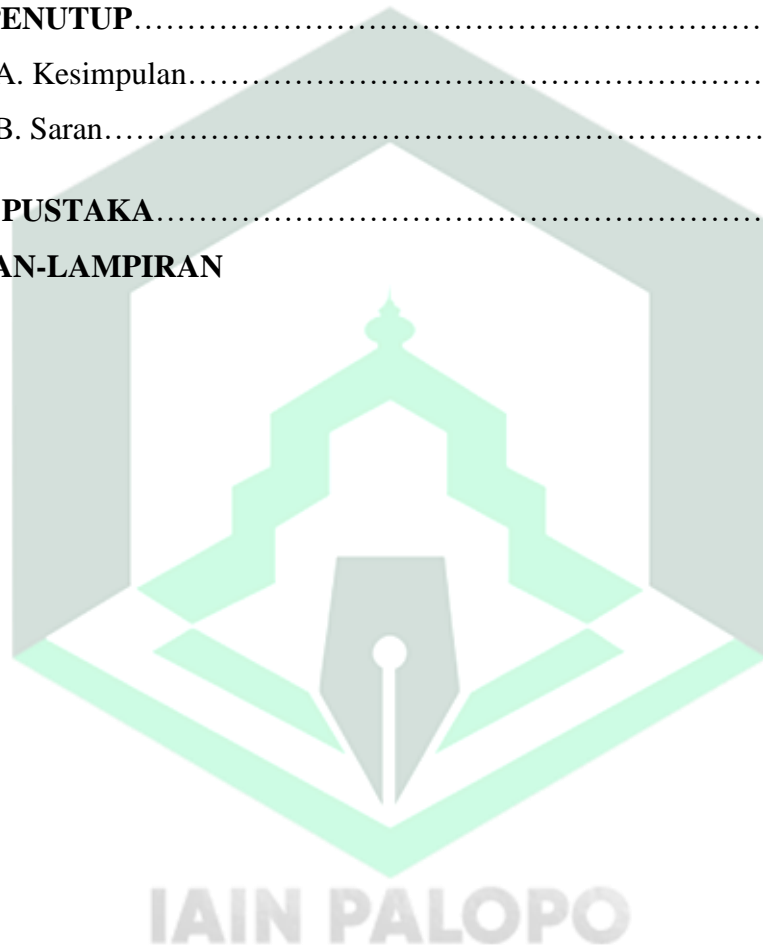
Beberapa singkatan yang dibakukan adalah:

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 SAMPUL	i
HALAMAN JUDUL	ii
HALAMAN PERNYATAAN KEASLIAN	iii
HALAMAN PERSETUJUAN	iii
PRAKATA	iv
PEDOMAN TRANSLITERASI ARAB DAN SINGKATAN	v
DAFTAR ISI	vi
DAFTAR AYAT	vii
DAFTAR HADIS	viii
DAFTAR TABEL	ix
DAFTAR GAMBAR/BAGAN	x
DAFTAR LAMPIRAN	xi
DAFTAR ISTILAH	xii
ABSTRAK	xiii
ABSTRACT	xiv
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang.....	Latar 1
B. Rumusan Masalah.....	5
C. Tujuan Penelitian.....	5
D. Manfaat Penelitian.....	6
BAB II KAJIAN TEORI	7
A. Penelitian Terdahulu yang Relevan.....	7
B. Landasan Teori.....	11
C. Kerangka Pikir.....	31
D. Hipotesis.....	33
BAB III METODE PENELITIAN	34
A. Jenis Penelitian.....	34
B. Lokasi dan Waktu Penelitian.....	34
C. Definisi Operasional Variabel.....	35

D. Populasi dan Sampel.....	35
E. Teknik Pengumpulan Data.....	38
F. Instrument Penelitian.....	39
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	45
A. Hasil Penelitian.....	51
B. Pembahasan.....	59
BAB V PENUTUP.....	62
A. Kesimpulan.....	62
B. Saran.....	63
DAFTAR PUSTAKA.....	64
LAMPIRAN-LAMPIRAN	



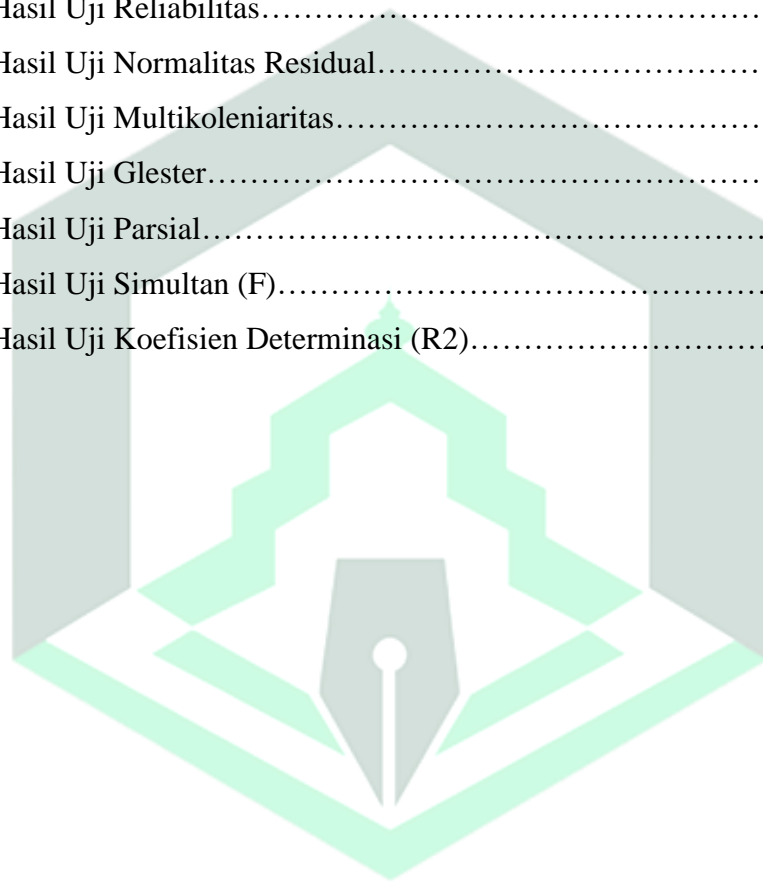
DAFTAR KUTIPAN AYAT

Kutipan Ayat QS. At-Taubah (09) : 59..... 2



DAFTAR TABEL

Tabel 3.1 Definisi Operasional Variabel.....	36
Tabel 3.2 Skala Penilaian.....	38
Tabel 3.3 Hasil Uji Validitas Variabel Kualitas Pelayanan (X1).....	39
Tabel 3.4 Hasil Uji Validitas Variabel Kepuasan Nasabah (X2).....	39
Tabel 3.5 Hasil Uji Validitas Variabel Dana Pensiun (Y).....	40
Tabel 3.6 Hasil Uji Reliabilitas.....	42
Tabel 4.1 Hasil Uji Normalitas Residual.....	53
Tabel 4.2 Hasil Uji Multikoleniaritas.....	54
Tabel 4.3 Hasil Uji Glester.....	55
Tabel 4.4 Hasil Uji Parsial.....	56
Tabel 4.5 Hasil Uji Simultan (F).....	57
Tabel 4.6 Hasil Uji Koefisien Determinasi (R ²).....	58



IAIN PALOPO

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Tabulasi Kualitas Pelayanan (X1).....	65
Lampiran 2 Tabulasi Kepuasan Nasabah (X2).....	68
Lampiran 3 Tabulasi Dana Pensiun (Y).....	68
Lampiran 4 Kuesioner Penelitian (Angket).....	70
Lampiran 5 Olah Data SPSS.....	72
Lampiran 6 Dokumentasi.....	78
Lampiran 7 Daftar Riwayat Penulis.....	78



DAFTAR GAMBAR

Daftar Gambar 2.1 Skema Kerangka Pikir.....	20
Daftar Gambar 4.1 Struktur Organisasi BSI KCP Ratulangi.....	50



ABSTRAK

Adelia, 2023. *“Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Nasabah Terhadap Pengambilan Dana Pensiunan pada Bank Syariah Indonesia (Studi Kasus pada Nasabah Bsi KCP Ratulangi)”*. Skripsi Program Studi Perbankan Syariah, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Institut Agama Islam Negeri Palopo. Dibimbing oleh Nur Ariani Aqidah.

Skripsi ini membahas tentang Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Kepuasan Nasabah Terhadap Pengambilan Dana Pensiunan pada Bank Syariah Indonesia KCP Ratulangi. Penelitian ini untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan dan kepuasan nasabah terhadap pengambilan dana pensiunan pada BSI KCP Ratulangi. Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif yaitu dengan penyajian hasil penelitian dalam bentuk angka-angka atau statistik guna menguji hipotesis. Peneliti menggunakan pengumpulan data melalui angket/kuesioner. Populasi dari penelitian ini adalah nasabah pensiunan. Sampel dalam penelitian ini adalah 89 responden. Data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data primer yang diperoleh dari pengisian kuesioner yang dilakukan oleh responden. Dari hasil penelitian ini ditemukan bahwa hasil analisis menunjukkan bahwa hasil analisis data diketahui variabel kualitas pelayanan berpengaruh dan signifikan terhadap dana pensiun di BSI KCP Ratulangi dengan tingkat signifikan sebesar $0,010 < \alpha = 0,05$ maka H_0 ditolak dan H_1 diterima. variabel kepuasan nasabah berpengaruh positif dan signifikan terhadap Dana Pensiun di BSI KCP Ratulangi dengan nilai signifikan sebesar $0,012 < \alpha = 0,05$ maka H_0 diolak dan H_1 diterima. Secara simultan menunjukkan bahwa besarnya nilai koefisien determinasi ditunjukkan oleh nilai *R Square* yaitu sebesar 84,1%

Kata Kunci: Kualitas Pelayanan, Kepuasan Nasabah, Dana Pensiun.

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Dalam kondisi persaingan yang ketat saat ini, hal utama yang harus diprioritaskan oleh perusahaan yang bergerak dalam bidang pelayanan adalah kepuasan pelanggan agar dapat bertahan, bersaing, dan menguasai pangsa pasar. Dengan menyadari bahwa sebenarnya nilai merupakan sintesa dari sejumlah hal yang diantaranya adalah kualitas dan pelayanan pelanggan, maka kepuasan atau ketidakpuasan pelanggan menjadi topik yang menarik untuk dibicarakan dan dibahas pada setiap kesempatan yang ada.

Kepuasan dan ketidakpuasan nasabah akan mempengaruhi sikap nasabah terhadap produk dan perusahaan. Apabila nasabah merasa puas, maka nasabah akan merasa diuntungkan di perusahaan tersebut dan nasabah akan dikatakan nasabah yang loyal terhadap pemilihan produk yang sesuai dengan apa yang diinginkan. Sebaliknya apabila nasabah yang merasa tidak puas, maka nasabah tersebut tidak akan melakukan pemilihan produk, dan bahkan akan mengatakan hal-hal yang bersifat negatif tentang produk tersebut. Dalam hal ini nasabah tersebut dikatakan nasabah yang tidak loyal atau tidak puas.¹

Salah satu faktor terpenting yang mempengaruhi kepuasan nasabah adalah kualitas pelayanan. Pelayanan pada dasarnya adalah kegiatan yang ditawarkan oleh organisasi atau perorangan kepada masyarakat, yang bersifat tidak terwujud dan tidak dapat dimiliki. Pelayanan nasabah adalah sikap menolong,

¹Thio, S. 2011. *Membangun Service Quality untuk mencapai Kepuasan Konsumen di Industri Hospitality*. Jurnal Manajemen & Kewirausahaan Vol. 3, No. 1, Maret 2011: h. 61 – 71.

bersahabat dan profesional yang memuaskan nasabah dan menyebabkan nasabah seterusnya datang kembali untuk berbisnis dengan bank. Pelayanan nasabah mencerminkan pendekatan seutuhnya dari seorang karyawan bank kepada nasabah.²

Kualitas pelayanan meliputi lima komponen, yaitu pertama, jaminan (*assurance*) kemampuan pegawai bank untuk menumbuhkan rasa percaya para nasabah pada bank. kedua, ketanggapan (*responsiveness*) yaitu kemampuan perusahaan (bank) untuk memberikan pelayanan sesuai yang dijanjikan. ketiga, bukti fisik (*tangibles*) yaitu kemampuan perusahaan (bank) dalam menunjukkan ekstensinya pada pelanggan. Keempat, kepedulian (*empathy*) yaitu memberikan perhatian yang tulus dan bersifat individual yang diberikan kepada para nasabah dengan berupa memahami keinginan nasabah. Sedangkan yang kelima, kehandalan (*reability*) yaitu kemampuan perusahaan (bank) untuk memberikan pelayanan sesuai dengan yang dijanjikan.³

Eksistensi syariah banking, sangat berarti untuk perkembangan perkonomian yang berdasarkan prinsip Islam salah satunya memberikan solusi bagi pertumbuhan usaha menengah atau usaha kecil dan menjadi sumber ketahanan ekonomi dengan berprinsip pada demokrasi atau sumber kekuatan utama ekonomi nasional. Dengan ini membuktikan bahwa kegunaan perbankan syariah bisa bermanfaat untuk masyarakat, karena dengan adanya bank syariah

²Bob Waworuntu, 2007. *Dasar-dasar Keterampilan Melayani Nasabah Bank*, (Jakarta: PT.Gramedia Pustaka Utama), h. 8

³Kotler dan Keller (ed.) 2009. *Manajemen Pemasaran edisi 13*, Jilid 1, Jakarta: Erlangga, h.288.

menjadi suatu lembaga keuangan serta dapat memberikan solusi atas masalah fundamental yang dihadapi bagi pengusaha menengah atau pengusaha kecil khususnya dalam bidang permodalan. Bank syariah tidak hanya berperan sebagai penyaluran modal namun juga berfungsi untuk menangani kegiatan sosial.⁴

Bank syariah yang melakukan penggabungan tiga bank menjadi satu pada tanggal 1 Februari 2021 yang bertepatan 19 Jumadil Akhir 1442 H yang menjadi petanda baik bagi bank syariah dan merupakan sejarah besar bagi ketiga bank yaitu bank BNI Syariah, BRI Syariah dan Bank Mandiri Syariah, dengan gabungannya bank syariah indonesia ini akan bisa menciptakan perubahan pada Bank Syariah dan dapat menghadirkan jangkauan yang lebih luas dan memberikan pelayanan yang lebih baik,serta memiliki kapasitas permodalan yang lebih baik. Didukung sinergi dengan perusahaan induk (Mandiri, BNI, BRI) serta komitmen pemerintah melalui Kementerian BUMN, Bank Syariah Indonesia didorong untuk dapat bersaing di tingkat global dan hal tersebut dapat menarik minat nasabah untuk menggunakan bank syariah.

Penggabungan ketiga bank syariah tersebut merupakan ikhtiar untuk melahirkan bank syariah kebanggaan masyarakat muslim yang diharap menjadi hal yang positif bagi atau menjadi kekuatan baru untuk perkembangan perekonomian Indonesia serta mampu berpartisipasi kepada kemakmuran masyarakat. Bank syariah yang sekarang menjadi Bank syariah Indonesia yaitu lembaga keuangan atau yang kita kenal dengan nama bank yang menjalankan atau bekerja berlandaskan pada prinsip syariah, berpedoman pada ketentuan-ketentuan

⁴Aam Slamet Rusydiana, *Analisis Masalah Pengembangan Perbankan Syariah di Indonesia: Aplikasi Metode Analytic Network Proses*, Jurnal Bisnis dan Manajemen, No.4 Vol. 6, 2016. 238

Al-Qur'an dan Hadist. Tahun Penggabungan bank syariah di Indonesia dapat memberikan manfaat bagi ekonomi syariah untuk mengalami kemajuan yang cepat dan perkembangan ekonomi syariah dapat berkembang keperekonomian nasional. Undang-undang No. 21 Tahun 2008 tentang perbankan syariah yang diterbitkan pada tanggal 16 Juli 2008 merupakan salah satu undang-undang yang mendasari perkembangan perbankan syariah yang telah ditetapkan oleh pemerintah.⁵

Bank syariah adalah perusahaan jasa yang bertumpu pada pelayanan kepada nasabah. Kepuasan nasabah bagi perbankan merupakan tujuan utama agar nasabah tetap setia (loyal), sehingga secara financial menguntungkan bagi bank. Hal ini juga berlaku bagi nasabah dana pensiun yang melakukann pencairan gaji dana pensiun di Bank Syariah Indonesia KCP Ratulangi.

Berdasarkan hasil observasi terdapat beberapa masalah terkait yaitu bahwa setiap awal bulan semua nasabah pensiun diharuskan datang langsung ke Bank BSI KCP Ratulangi untuk keperluan pengisian data-data sebagai syarat kelengkapan pengambilan gaji pensiun. Namun hal tersebut menjadi perhatian khusus nasabah dikarenakan bagian pelayan teller pada Bank BSI KCP Ratulangi memang ada 3 tapi hanya 1 orang yang khusus teller nasabah untuk pengambilan dana pesiunan ,yang dimana hal ini berpengaruh terhadap kualitas pelayannya dikarenakan antrian untuk pengisian data-data memerlukan waktu yang lama sehingga tak banyak juga nasabah pensiun yang jenuh akan hal ini. Dan hal yang paling menonjol juga terlihat dari kurangnya fasilitas kursi bagi para nasabah yang

⁵Hani Werdi Apriyanti, “*Perkembangan Indusrti Perbankan Syariah di Indonesia: Analisis Peluang dan Tantangan*”, Jurnal Maksimum, Vol. 1. No. 1, September 2017. 17.

seharusnya menjadi hal mendasar untuk menjaga kenyamanan para nasabah, yang juga kita ketahui bersama bahwa penerima dana pensiun bukan lagi remaja melainkan lansia yang tentunya membutuhkan tempat duduk.

Bank syariah adalah pribahasa yang digunakan di negara Indonesia untuk menyebutkan suatu hak yang dalam suatu pelaksanaannya berdasarkan aturan syariah dan beroperasi sesuai dengan kaidah Al-Qur'an dan hadis.⁶

Berdasarkan latar belakang tersebut maka dengan ini mengangkat judul **“Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Nasabah Terhadap Pengambilan Dana Pensiunan pada Bank Syariah Indonesia KCP Ratulangi”**

B. Rumusan Masalah

Adapun rumusan masalah yang akan di angkat dalam penelitian ini adalah:

1. Apakah kualitas pelayanan berpengaruh terhadap pengambilan dana pensiunan pada Bank Syariah Indonesia KCP Ratulangi?
2. Apakah kepuasan nasabah berpengaruh terhadap pengambilan dana pensiunan pada Bank Syariah Indonesia KCP Ratulangi?
3. Apakah kualitas pelayanan dan kepuasan nasabah berpengaruh simultan terhadap pengambilan dana pensiunan pada Bank Syariah Indonesia KCP Ratulangi?

⁶ Muh Ruslan Abdullah dan Fasiha, Pengantar Islamic Economics Mengenal Konsep dan Praktek Ekonomi Islam, ed Edhy Rustan, 1 st ed (Makassar: Lumbung Informasi Pendidikan 2013), h . 100

C. Tujuan Penelitian

Berdasarkan pokok permasalahan tersebut yang menjadi objek dalam penelitian ini, maka penelitian ini bertujuan:

1. Untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan terhadap pengambilan dana pensiunan pada Bank Syariah Indonesia KCP Ratulangi.
2. Untuk mengetahui pengaruh kepuasan nasabah terhadap pengambilan dana pensiunan pada Bank Syariah Indonesia KCP Ratulangi.
3. Untuk menganalisis pengaruh simultan kualitas pelayanan dan kepuasan nasabah berpengaruh simultan terhadap pengambilan dana pensiunan pada Bank Syariah Indonesia KCP Ratulangi.

D. Manfaat Penelitian

Hasil dari penelitian ini di harap dapat memberikan manfaat bagi peneliti khususnya bagi masyarakat pada umumnya baik secara teoritis maupun praktis yaitu:

1. Manfaat Teoritis

Penelitian ini di harapkan dapat memberikan informasi bagi Bank Syariah Indonesia KCP Ratulangi mengenai persepsi dan harapan terhadap pelayanan yang diberikan Bank Syariah Indonesia KCP Ratulangi terhadap kepuasan nasabah dan sebagai bahan masukan bagi pihak Bank Syariah Indonesia KCP Ratulangi dalam meningkatkan kualitas pelayanan jasa.

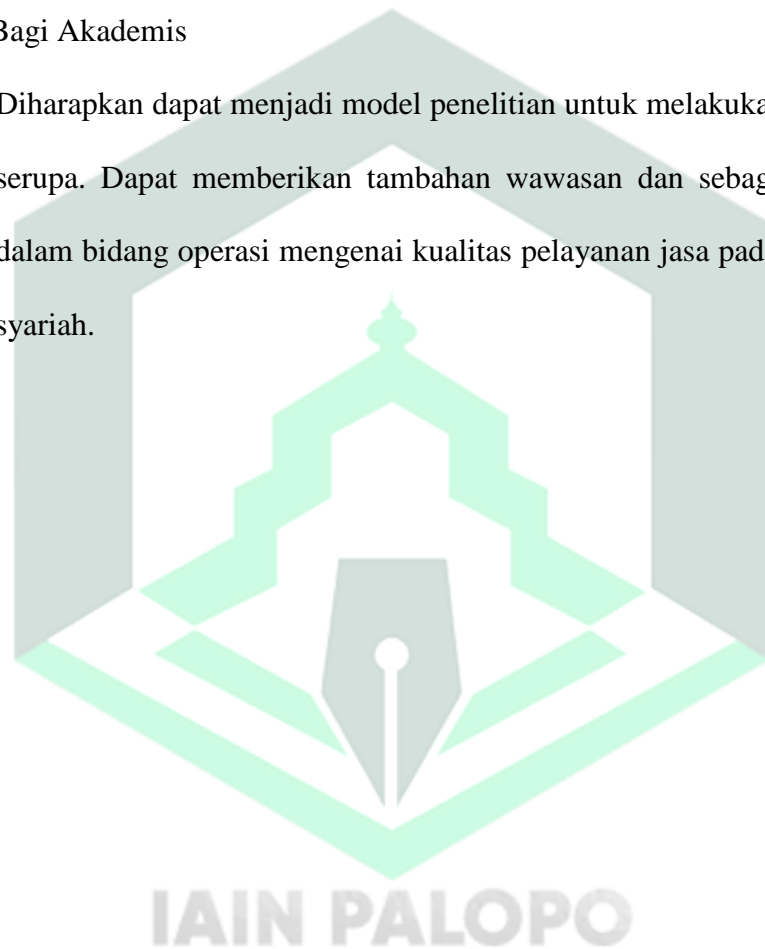
2. Manfaat Praktis

a. Bagi peneliti

Sebagai media untuk mengaplikasikan kemampuan yang dimiliki secara teoritis dan menambah wawasan mengenai kualitas pelayanan jasa perbankan syariah.

b. Bagi Akademis

Diharapkan dapat menjadi model penelitian untuk melakukan penelitian serupa. Dapat memberikan tambahan wawasan dan sebagai referensi dalam bidang operasi mengenai kualitas pelayanan jasa pada perbankan syariah.



BAB II

KAJIAN TEORI

A. Kajian Penelitian Terdahulu yang Relevan

Mengenai pokok masalah yang mempunyai relevansi dengan sejumlah teori yang ada dalam berbagai buku, banyak teori yang mudah didapatkan untuk mudah dijadikan rujukan

1. Dita, Analisis Kualitas Pelayanan Dan Kepuasan Nasabah Terhadap Fitur BRIS Online Pada BSI Kantor Cabang Kediri". Hasil analisis dari penelitian yang dijalankan, dapat disimpulkan bahwa: analisis kualitas pelayanan terhadap fitur BRIS Online adalah fitur-fitur dari BRIS Online sudah memenuhi kebutuhan nasabah bahkan sebelum adanya pandemi covid-19 seperti sekarang ini karena fitur-fitur dari BRIS Online sangat beragam dan sesuai dengan kebutuhan nasabah. Hasil analisis dari data kedua yaitu dapat disimpulkan bahwa analisis kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah adalah nasabah merasa puas dengan adanya layanan BRIS Online karena dengan adanya BRIS Online dengan berbagai fitur-fiturnya dapat memudahkan nasabah dalam hal bertransaksi secara online.⁷

Persamaan penelitian yang dilakukan oleh Fransiska Dita dengan penelitian ini yaitu menggunakan variabel kualitas pelayanan dan kepuasan nasabah. Adapun perbedaannya yaitu penelitian ini meneliti tentang fitur BRIS

⁷Fransiska Dita, 2021. *Analisis Kualitas Pelayanan Dan Kepuasan Nasabah Terhadap Fitur BRIS Online Pada BSI Kantor Cabang Kediri*. Jurusan Perbankan Syariah, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Ponorogo.

Online Pada BSI Kantor Cabang Kediri sedangkan peneliti tentang pengambilan dana pensiunan.

2. Damanik, Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Tingkat Kepuasan Nasabah Pada Bank Syariah (Studi pada Bank Syariah Indonesia KC Arifin Ahmad Pekanbaru)”. Dari hasil penelitian ini diperoleh persamaan regresi sebagai berikut:

$Y = 27,280 + 0,665X$ artinya bahwa variabel kualitas layanan berpengaruh positif terhadap variabel tingkat kepuasan nasabah. Hal ini juga diuji dengan menggunakan uji t dapat dilihat dari nilai thitung ($8,515$) > ttabel ($0,200$) dengan nilai signifikansi sebesar $0,000 < 0,05$ yang berarti H_0 ditolak dan H_a diterima. Untuk Uji Koefisien Determinasi (R^2) hasil pengolahan data menunjukkan bahwa nilai R^2 sebesar $0,435$. Nilai tersebut menggambarkan bahwa sumbangan pengaruh variabel independen (kualitas layanan) terhadap naik turunnya variabel dependen (kepuasan nasabah) adalah sebesar $43,5\%$ dan sisanya $56,5\%$ dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak dimasukkan dalam model yang diajukan dalam penelitian ini. Pada koefisien korelasi diketahui nilai R sebesar $0,660$. Artinya adalah bahwa korelasi antara variabel independen (kualitas layanan) dengan variabel dependen (kepuasan nasabah) memiliki hubungan yang kuat.⁸

Persamaan penelitian yang dilakukan oleh Mia Alfriska Damanik dengan penelitian ini yaitu menggunakan variabel kualitas pelayanan adapun perbedaannya yaitu penelitian ini meneliti tentang tingkat kepuasan nasabah

⁸Mia Alfriska Damanik, (2021) *Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Tingkat Kepuasan Nasabah Pada Bank Syariah (Studi pada Bank Syariah Indonesia KC Arifin Ahmad Pekanbaru* Program S1 Ekonomi Syariah Fakultas Syariah Dan Hukum Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau Pekanbaru.

sedangkan peneliti terhadap pengambilan dana pensiunan.

3. Pranantha, “Pengaruh Kualitas Layanan Dan Fitur Produk Bsi Mobile Terhadap Kepuasan Nasabah Bank Syariah Indonesia Di Kabupaten Sleman”, Perkembangan teknologi yang semakin pesat dimanfaatkan langsung oleh industry perbankan khususnya perbankan syariah dengan memunculkan inovasi produk digital. BSI Mobile merupakan salah satu produk digital dari Bank Syariah Indonesia yang bertujuan untuk mempermudah transaksi nasabah serta memberikan informasi kepada nasabah melalui fitur yang disediakan. Dalam pengembangan produk digital kualitas layanan menjadi hal terpenting karena langsung dirasakan oleh nasabah, sehingga akan membentuk kepuasan nasabah dalam pemakaian suatu produk. Selain kualitas layanan, pengembangan fitur juga menjadi poin terpenting selanjutnya, karena fitur produk menjadi keunggulan dan ciri khas tersendiri bagi suatu produk yang dapat dimanfaatkan langsung oleh nasabah. Dengan adanya merger 3 bank BUMN yaitu BNIS, BSM, dan BRIS yang menjadi satu dengan nama PT. Bank Syariah Indonesia, tentu hal tersebut menjadi momen untuk terus mengembangkan kualitas layanan dan fitur produk guna memberikan kemudahan dan juga menjadi produk digital unggulan bagi Bank Syariah Indonesia, berdasarkan hasil analisis data diketahui bahwa kualitas layanan dan fitur produk BSI Mobile secara simultan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah di Kabupaten Sleman dengan nilai signifikansi sebesar 0,0000.⁹

⁹Elsandro Yoga Pranantha, 2021. “Pengaruh Kualitas Layanan Dan Fitur Produk Bsi Mobile Terhadap Kepuasan Nasabah Bank Syariah Indonesia Di Kabupaten Sleman)” Program Studi Ekonomi Islam Jurusan Studi Islam Fakultas Ilmu Agama Islam Universitas Islam Indonesia Yogyakarta.

Persamaan penelitian yang dilakukan oleh Elsandro Yoga Pranantha dengan penelitian ini yaitu menggunakan variabel kualitas pelayanan adapun perbedaannya yaitu penelitian ini meneliti tentang tingkat kepuasan nasabah sedangkan peneliti terhadap pengambilan dana pensiunan.

4. Devi “Pengaruh Fasilitas dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah bertransaksi di PT. Bank Aceh Syariah KCP Ulee Kareng Banda Aceh. Hasil penelitian ini adalah (1) fasilitas dan kualitas pelayanan secara bersama-sama berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah. (2) fasilitas berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah. (3) Kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah.¹⁰

Persamaan penelitian yang dilakukan oleh Wulan Sri Devi dengan penelitian ini yaitu menggunakan variabel kualitas pelayanan adapun perbedaannya yaitu penelitian ini meneliti tentang tingkat kepuasan nasabah sedangkan peneliti terhadap pengambilan dana pensiunan

5. Harahap, “Pengaruh Pelayanan Jasa Pengambilan Dana Pensiun Terhadap Kepuasan Nasabah pada PT Bank Syariah Mandiri KCP Aek Kanopan”. Berdasarkan analisis data, hasil penelitian menunjukkan bahwa indikator indikator pada penelitian ini bersifat valid dan reliabel. Pada uji asumsi klasik data berdistribusi normal, tidak terjadi heteroskedastisitas dan multi kolinearitas. Pada uji hipotesis Keandalan (*Reliability*), Jaminan (*Assurance*), dan Kepedulian (*Emphaty*) jasa pengambilan dana pensiun tidak memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan Nasabah. Kemudian pada uji hipotesis Daya tanggap

¹⁰Wulan Sri Devi, 2020: “Pengaruh Fasilitas dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah bertransaksi di PT. Bank Aceh Syariah KCP Ulee Kareng Banda Aceh, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Jurusan Ekonomi Islam Program Studi Perbankan Syariah.

(*Responsiveness*) dan Bukti fisik (*Tangible*) jasa pengambilan dana pensiun memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan Nasabah.¹¹

Persamaan penelitian yang dilakukan oleh Fauzi Anshori Harahap dengan penelitian ini yaitu meneliti tentang pengambilan dana pensiun. Adapun perbedaannya penelitian ini meneliti tentang kepuasan nasabah pada PT Bank Syariah Mandiri KCP Aek Kanopan sedangkan peneliti pengambilan dana pensiun pada Bank Syariah Indonesia nasabah BSI KCP Ratulangi.

B. Landasan Teori

1. Kualitas Pelayanan

b. Pengertian Kualitas Pelayanan

Menurut Philip Kotler mendefinisikan “pelayanan” adalah setiap kegiatan yang menguntungkan dalam suatu kumpulan atau kesatuan, dan menawarkan kepuasan meskipun hasilnya tidak terikat pada suatu produk atau fisik.¹²

Kualitas Pelayanan adalah kemampuan merencanakan, menciptakan dan menyerahkan produk yang bermanfaat luar biasa bagi masyarakat. Kualitas pelayanan karyawan sebagai jaminan atas ketersediaan produk, rasa responsivitas, ketepatan memberikan pelayanan, dan waktu tunggu yang lebih pendek. Kesempurnaan pelayanan, serta kemampuan menimbulkan kesenangan dan perasaan nyaman pada konsumen.

Kualitas pelayanan merupakan ciri dan sifat dari pelayanan yang

¹¹Fauzi Anshori Harahap, 2020, “*Pengaruh Pelayanan Jasa Pengambilan Dana Pensiun Terhadap Kepuasan Nasabah Pada Pt Bank Syariah Mandiri Kcp Aek Kanopan*”, Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Sumatera Utara Medan

¹²Ali Hasan, *Marketing Bank Syariah* (Bogor: Ghalia Indonesia, 2010), h. 103. 7Ibid, h.91.

berpengaruh pada kemampuan pegawai untuk memuaskan kebutuhan yang dinyatakan oleh konsumen atau yang tersirat dalam diri konsumen. Karena pegawai merupakan kunci untuk menentukan kualitas pelayanan, kualitas produk, kualitas operasional, maupun kualitas kinerja instansi.

Dari defenisi diatas kita bisa melihat bahwa pelayanan yang baik dari suatu perusahaan sangat berdampak positif guna memberikan kepuasan pada konsumen terhadap pelayanan yang diberikan.¹³

b. Faktor-faktor Kualitas Pelayanan

Kualitas pelayanan yang baik adalah salah satu faktor yang sangat penting dalam keberhasilan suatu bisnis, termasuk dalam bidang jasa pelayanan. Menurut Nangoi, ada empat faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan, yaitu:

1. **Kepemimpinan:** Karyawan membangun kepemimpinan pada dirinya agar memiliki motivasi kerja yang tinggi sehingga dapat memberikan pelayanan yang maksimal. Atasan atau pimpinan diharapkan memiliki kepemimpinan pelayanan, yaitu memiliki visi untuk melayani, standar kerja yang tinggi, gaya kepemimpinan lapangan, dan mempunyai integritas.
2. **Semangat Kerja Tim:** Tanpa semangat kerja tim, akan sulit menciptakan sikap yang berorientasi kepada nasabah. Semangat kerja tim dapat melibatkan partisipasi karyawan melalui pembagian informasi dan pengambilan keputusan sehingga dapat memperkuat komitmen untuk menampilkan yang terbaik.
3. **Teknologi:** Pemanfaatan teknologi dilakukan dalam meningkatkan kualitas

¹³Nangoi, *Pemberdayaan di Era Ekonom Pengetahuan*, (Jakarta: PT. Gramedia, 2014) h. 132-133

pelayanan. Teknologi lunak seperti sistem dan metode kerja yang inovatif sebagai efisiensi arus kerja untuk menunjang keberhasilan pelayanan kepada nasabah.

4. Kepuasan Kerja Karyawan: pelayanan dapat optimal jika para karyawan merasakan kepuasan kerja. Saat karyawan merasakan kepuasan kerja, aktualisasi potensi kerja karyawan dapat terwujud, salah satunya yaitu dalam memberikan pelayanan yang berkualitas kepada nasabah.¹⁴

c. Menentukan Kualitas Pelayanan

Faktor-faktor yang menentukan kualitas jasa dapat dibagi menjadi lima dimensi kualitas jasa, yaitu:

- 1) Bukti fisik (*tangible*): Yaitu tampilan fisik pada tatanan perusahaan yang meliputi penampilan fisik, seperti gedung dan ruangan front office, tersedianya tempat parkir, kebersihan, kerapian dan kenyamanan ruangan, kelengkapan peralatan komunikasi dan penampilan karyawan.
- 2) Keandalan (*reability*) : Yaitu kemampuan perusahaan memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan segera, akurat, dan memuaskan.
- 3) Daya tanggap (*responsiveness*): Yaitu respon atau kesigapan para karyawan dalam membantu pelanggan dan memberikan pelayanan yang cepat dan tanggap, yang meliputi kesigapan para karyawan untuk membantu para pelanggan dan memberikan pelayanan dengan tanggap serta kecepatan karyawan dalam menangani transaksi, dan penanganan keluhan pelanggan.

¹⁴Nangoi, *Pemberdayaan di Era Ekonom Pengetahuan*, (Jakarta: PT. Gramedia, 2004) h. 133-134

- 4) Kepedulian (*emphaty*): Yaitu perhatian secara individual yang diberikan perusahaan karyawan kepada pelanggan seperti kemudahan untuk menghubungi perusahaan, kemampuan karyawan untuk berkomunikasi dengan pelanggan dan usaha perusahaan untuk memahami keinginan dan kebutuhan pelanggan.
- 5) Jaminan (*assurance*): Yaitu mencangkup pada pengetahuan, kemampuan, kesopanan dan sifat yang dapat memberikan jaminan kepercayaan kepada pelanggan, bebas dari bahaya, resiko keraguan.¹⁵

Tingkat kualitas pelayanan tidak dapat dinilai berdasarkan sudut pandang perusahaan, tetapi harus dipandang dari sudut pandang penilaian pelanggan. Karena itu, dalam merumuskan strategi dan program pelayanan, perusahaan harus berorientasi pada kepentingan pelanggan dengan memperhatikan komponen kualitas pelayanan

d. Indikator Kualitas Pelayanan

Untuk mengetahui kualitas pelayanan yang dirasakan secara nyata oleh konsumen, ada indikator kualitas pelayanan yang terletak pada lima dimensi kualitas pelayanan, yaitu:

- 1) *Tangibles* (bentuk fisik): kualitas pelayanan berupa sarana fisik perkantoran, komputerisasi administrasi, ruang tunggu, tempat informasi. Indikatornya adalah:
 - a) Ketersediaan sarana dan prasarana seperti, tempat parkir, tempat duduk, toilet dan prasarana lainnya.

¹⁵Philip Kotler. *Marketing Management*, Diterjemahkan oleh Hendra Teguh, dkk, (Jakarta: Prenhallindo, 2012), h. 499.

- b) Kebersihan yang selalu terjaga.
- c) Mempunyai peralatan yang canggih dan modern.
- d) Lokasi bank yang strategis
- e) Karyawan bank berpenampilan rapi, dan memakai seragam.

2) *Realibility* (keandalan): kemampuan dan kehandalan untuk menyediakan pelayanan yang terpercaya. Indikatornya adalah:

- a) Menyelesaikan pekerjaannya dengan cepat.
- b) Tidak ditemukan kesalahan dalam pencatatan transaksi.
- c) Langsung mengganti dan memperbaiki jika terjadi kesalahan pencatatan.
- d) Rasa percaya diri karyawan yang baik.
- e) Keseriusan dalam memberikan pembiayaan

3) *Responsivess* (daya tanggap): kesanggupan untuk membantu dan menyediakan pelayanan secara cepat dan tepat, serta tanggap terhadap keinginan konsumen. Indikatornya adalah:

- a) Merespon setiap pelanggan pemohon yang ingin mendapatkan pelayanan.
- b) Petugas/aparatur melakukan pelayanan dengan cepat.
- c) Petugas/aparatur memberikan pengarahan saat bertransaksi.
- d) Petugas/aparatur melakukan pelayanan dengan jelas, sopan, dan ramah.
- e) Semua keluhan pelanggan direspon oleh petugas.

4) *Assurance* (jaminan): kemampuan dan keramahan serta sopan santun pegawai dalam meyakinkan kepercayaan konsumen. Indikatornya adalah:

- a) Petugas menjamin kerahasiaan transaksi para nasabah.
- b) Petugas memberikan jaminan keamanan dalam menyimpan dana nasabah.
- c) Petugas mampu meyakinkan nasabah untuk melakukan penyimpanan.
- d) Petugas mampu membina hubungan baik dengan nasabah.
- e) Petugas memberikan jaminan kepastian biaya dalam pelayanan.

5) Kepedulian (*empaty*): Kemampuan karyawan untuk peduli dan memberikan perhatian secara personal. Indikatornya adalah:

- a) Mendahulukan kepentingan pelanggan/pemohon.
- b) Petugas melayani dengan tulus, ramah, sopan santun dan kerendahan hati karyawan.
- c) Petugas melayani dengan tidak diskriminatif (membeda-bedakan).
- d) Petugas melayani dan menghargai setiap pelanggan.
- e) Memberikan solusi pada setiap permasalahan nasabah.¹⁶

e. Kualitas Pelayanan dalam Perspektif Islam

Pelayanan dalam Bahasa Arab dikenal istilah *Khidmah*. Pelayanan merupakan jiwa dalam bisnis syariah. Alquran memerintahkan dengan sangat ekspesif agar kaum muslim bersifat lembut dan sopan santun, manakala berbicara

¹⁶Hardiansyah, *Kualitas Pelayanan Publik*, (Yogyakarta: Gaya Media, 2011), h, 46.

dan melayani pelanggan.

Islam mengajarkan jika ingin menyampaikan akibat usaha yang baik berupa barang juga pelayanan jasa hendaknya menyampaikan yang berkualitas, jangan menyampaikan yang buruk atau yang tidak berkualitas pada orang lain. Seperti yang dijelaskan pada Alqur'an Al-Baqarah (20):267:

لَكُمْ أَخْرَجْنَا وَمِمَّا كَسَبْتُمْ مَا طَيَّبْتُمْ مِنْ أَنْفُسِكُمْ أَمْ أَنْفُسِكُمْ يَأْتِيهَا
بِأَخِيذِهِ وَلَسْتُمْ تُنْفِقُونَ مِنْهُ الْخَبِيثَ تَيَمَّمُوا وَلَا ۗ الْأَرْضِ مِّنْ
حَمِيدٍ غَنِيٍّ اللَّهُ أَنْ وَعَلِمُوا ۗ فِيهِ تُغْمِضُوا أَنْ إِلَّا

Terjemahnya:” Hai orang-orang yang beriman, nafkahkanlah (di jalan Allah) Sebagian dari hasil usahamu yang baik-baik dan Sebagian dari apa yang Kami keluarkan dari bumi untuk kamu. Dan janganlah kamu memilih yang buruk-buruk lalu kamu menafkahkan dari padanya, padahal kamu sendiri tidak mau mengambilnya melainkan dengan memicingkan mata terhadapnya. Dan ketahuilah bahwa Allah Maha Kaya lagi Maha Terpuji”

Menurut ayat diatas penafsirannya Allah menganjurkan kepada hamba-hambanya untuk menginfakkan Sebagian yang mereka dapatkan dalam berniaga, dan Sebagian apa yang mereka panen dari tanaman dari biji-bijian dan buah-buahan, Termasuk dalam leumunan ayat ini ,infak yang wajib maupun sunah. Allah memerintahkan untuk memilih yang baik dari itu semua tidak memilih yang buruk, yaitu yang jelek lagi rendah mutunya lalu mereka sedekahkan karena Allah, yang seandainya mereka memberikan barang yang seperti itu kepada orang-orang yang berhak menerimanya, pastilah mereka pun tidak akan meridhoinya ,mereka tidak menerimanya kecuali dengan kedongkolan dan memicingkan mata. Maka yang seharusnya mengeluarkan yang tengah-

tengah dari semua itu, dan yang paling sempurna adalah meneluarkan yang jelek, karena yang ini tidaklah memenuhi infak yang wajib dan tidak akan memperoleh pahala yang sempurna dalam infak yang sunnah.

Menurut Thorik G. dan Utus H, dalam Dulay .Pentingnya memberikan pelayanan yang berkualitas ditimbulkan pelayanan (service), tidak hanya sebatas mengantarkan atau melayani service berarti mengerti, memahami, serta merasakan sehingga penyampaiannya pun akan mengenai heart share konsumen yang akhirnya memperkokoh posisi dalam mind share tertanam. Loyalitas seorang konsumen terhadap produk atau usaha Perusahaan tidak akan dirugikan¹⁷

2). Kepuasan Nasabah

a. Pengertian Kepuasan Nasabah

Kepuasan (*satisfaction*) adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang timbul karena membandingkan kinerja yang diidepersikan produk (atau hasil) terhadap ekspektasi mereka. Kepuasan konsumen merupakan faktor kunci bagi konsumen dalam melakukan pembelian ulang atau pemakaian jasa ulang. Memberikan kepuasan kepada pelanggan hanya dapat diperoleh kalau perusahaan memperhatikan apa yang diinginkan oleh konsumen. Konsumen memiliki beberapa karakteristik baik pengetahuan, kelas social, pengalaman, pendapatan maupun harapan.¹⁸

Variabel utama yang menentukan kepuasan konsumen yaitu expectations (apa yang diharapkan) dan perceived performance (pelayanan yang diterima).

¹⁷ Sofyan Bachmid, "Konsep Kualitas Layanan dan Implikasi terhadap Kepuasan Mahasiswa", <http://www.acadenliaedu>, diunduh pada 22 Maret 2023

¹⁸ Kotler, P. (2005). *Manajemen Pemasaran*: Jakarta PT Indeks Gramedia h. 80

Ketidak puas akan semakin besar apabila konsumen yang mengeluh tidak diselesaikan dengan cepat. Kondisi ini akan menyebabkan konsumen berprasangka buruk dan sakit hati, yang terpenting bagi konsumen adalah pihak perusahaan harus menunjukkan prihatin dan penyesalannya terhadap kekecewaan konsumen. Oleh karena itu, para karyawan harus dilatih dan diberi wewenang untuk mengambil keputusan dalam rangka menangani situasi-situasi ini.¹⁹

Apabila *perceived performance* melebihi *expectations* maka konsumen akan merasa puas, tetapi apabila sebaliknya maka konsumen akan merasa kurang tidak puas. Seseorang konsumen yang puas adalah konsumen yang merasa mendapatkan nilai dari penyedia jasa, nilai ini bisa berasal dari produk, pelayanan, sistem atau sesuatu yang bersifat emosi jika nilai bagi konsumen adalah kenyamanan maka kepuasan akan datang apabila pelayanan yang diperoleh benar-benar dapat membuat konsumen merasa nyaman.

b. Faktor-Faktor Menentukan Tingkat Kepuasan Nasabah

Dalam menentukan kepuasan nasabah ada lima faktor yang harus diperhatikan oleh perusahaan, yaitu:

1. Kualitas produk: Pelanggan akan merasa puas bila hasil mereka menunjukkan bahwa produk yang mereka gunakan berkualitas baik.

¹⁹Fandy Tjiptono dan Anastasia Diana (ed.) *Total Quality Management* (Yogyakarta: Andi, 2003), h. 104.

2. Kualitas pelayanan atau jasa: Pelanggan akan merasa puas bila mereka mendapatkan pelayanan yang baik atau sesuai dengan yang diharapkan.
3. Emosi: Pelanggan akan merasa bangga dan mendapatkan keyakinan bahwa orang lain akan kagum terhadap dia bila menggunakan produk dengan merek tertentu yang cenderung mempunyai tingkat kepuasan yang lebih tinggi. Kepuasan yang diperoleh bukan karena kualitas dari produk tetapi sosial yang membuat pelanggan merasa puas terhadap merek tertentu.
4. Harga: Produk yang mempunyai kualitas yang sama tetapi menetapkan harga yang relatif murah akan memberikan nilai yang lebih tinggi kepada pelanggan.
5. Biaya: Pelanggan yang tidak perlu mengeluarkan biaya tambahan atau tidak perlu membuang waktu untuk mendapatkan suatu produk atau jasa cenderung puas terhadap produk atau jasa tersebut.

c. Manfaat Kepuasan Nasabah

Adanya kepuasan pelanggan dapat memberi manfaat, diantaranya:

1. Hubungan antara perusahaan dan para pelanggan menjadi harmonis.
2. Memberikan dasar yang baik bagi pembelian ulang.
3. Dapat mendorong terciptanya loyalitas pelanggan.
4. Membentuk suatu rekomendasi dari mulut ke mulut yang menguntungkan bagi perusahaan.
5. Reputasi perusahaan menjadi baik dimata pelang.²⁰

²⁰Fandy Tjiptono dan Gregorius Chandra, *Service, Quality & Satisfaction*, (Yogyakarta : Penerbit Andi, 2005), h. 9.

d. Kepuasan Nasabah Dalam Perspektif Islam

Dalam Perspektif Islam, sikap saling tolong menolong yang diajarkan kepada umatnya harus selalu diterapkan guna memberikan kebaikan kepada sesama. Dalam hal muamalah, Muslim harus *qona'ah* mengenai hal-hal yang sudah didapatkan dan tidak diperbolehkan menggunakan prinsip yang tidak *syar'i* dengan alasan ingin mendapatkan harta lebih banyak walaupun untuk menghidupi keluarga.

Dan ketika pelayanan dan produk yang diberikan, seorang pelanggan akan merasakan puas apabila pelayanan dan kualitas produk yang diberikan dapat memberikan rasa kesenangan. Dan ketika pelayanan dan produk yang diberikan sudah maksimal maka bersyukurlah atas nikmat tersebut. Islam pun telah mengatur bagaimana cara untuk menghasilkan layanan yang berkualitas bagi pelanggan. Pencapaian kualitas layanan yang terbaik pada organisasi atau perusahaan memerlukan dasar bangunan manajemen islam yang kokoh.

e. Hubungan antara Kualitas Pelayanan dan Kepuasan

Hubungan antara kualitas pelayanan dan kepuasan nasabah adalah saling terkait karena kepuasan nasabah merupakan anteseden dari kualitas pelayanan. Kepuasan nasabah terbentuk dari kualitas pelayanan, dimana kualitas pelayanan sebagai bahan evaluasi secara keseluruhan untuk menilai kepuasan nasabah setelah melakukan transaksi. Kepuasan nasabah yang timbul setelah memperoleh pelayanan akan menimbulkan harapan nasabah.

Harapan pelanggan adalah elemen penting dimasa yang akan datang karena akan berdampak pada:

- a. Rekomendasi informal, misalnya komunikasi dari mulut ke mulut. Nasabah mempunyai harapan yang besar khususnya pada pelayanan yang diterima sehingga dapat memberikan rekomendasi kepada keluarga, kolega dan temen-temennya.
- b. Rekomendasi formal, misalnya rekomendasi dari biro perjalanan atau publikasi melalui majalah khusus nasabah.
- c. Kebutuhan personal, setiap nasabah berbeda kebutuhan untuk setiap pelayanan sehingga kepuasan antara nasabah satu dengan yang lainnya juga berbeda.
- d. Pengalaman sebelumnya, nasabah memiliki perbedaan pengalaman masa lalu khususnya pelayanan yang telah diterima sehingga berbeda dalam harapan pelayanannya.
- e. Harga yang harus dibayar oleh nasabah atas kualitas pelayanan yang diterima.
- f. Semua *elemen promotional mix*. Seluruh elemen yang disampaikan kepada nasabah yang berpengaruh pada harapan.
- g. *Good corporate image*. Ini sangat penting karena berpengaruh positif pada harapan nasabah.
- h. Komunikasi eksternal. Pengaruh pesan yang dikirim keluar yang memiliki peran penting pada harapan pelanggan.²¹

²¹Adrian Payne, *Pemasaran Jasa (The Essence of Service Marketing)*, Terjemahan Fandy Tjiptono, Edisi 1, Cet.1, (Yogyakarta, Andi, 2010), h. 25

f. Indikator Kepuasan Nasabah

Terdapat enam indikator dalam mengukur kepuasan nasabah, seperti:

1. Kepuasan Pelanggan Keseluruhan (*Overall Customer Satisfaction*)

Kepuasan nasabah keseluruhan dapat diukur dengan cara yang mudah yaitu langsung menanyakan kepada nasabah apakah mereka sudah puas dalam mendapatkan pelayanan di Bank Syariah. Seperti menanyakan apakah nasabah puas terhadap pelayanan keseluruhan di Bank Syariah atau tidak.

2. Dimensi Kualitas Pelanggan/Nasabah

Dimensi kualitas dapat dilakukan dengan memilah–milah kepuasan nasabah ke dalam beberapa komponen. Pertama, melakukan identifikasi terhadap dimensi apa saja yang menjadi kunci kepuasan nasabah. Kedua, meminta kesediaan nasabah untuk menilai jasa Bank Syariah berdasarkan item–item spesifik yang telah disediakan, seperti kecepatan pelayanan, keramahan karyawan, dan fasilitas fisik dari bank syariah tersebut. Ketiga, nasabah diminta untuk menentukan manakah dimensi yang paling penting dan dominan dalam menilai kepuasan nasabah.

3. Niat Beli Ulang (*Repurchase Intention*)

Kepuasan nasabah diukur dengan menanyakan kepada nasabah apakah akan menggunakan jasa atau pelayanan di Bank Syariah tersebut di kemudian hari atau tidak menggunakan lagi.

4. Kesiediaan Untuk Merekomendasi (*Willingness to Recommend*)

Kepuasan nasabah dapat juga diukur dengan melihat kesediaan nasabah untuk merekomendasi kepada orang lain agar mau menjadi nasabah di Bank Syariah tersebut juga.

5. Ketidakpuasan pelanggan/nasabah (*Dissatisfaction Customer*)

Aspek–aspek yang sering dianalisa untuk mengetahui ketidakpuasan nasabah adalah komplain, retur atau pengembalian produk, rekomendasi negatif kepada pihak lain dan nasabah yang beralih ke Bank lain. Oleh karena itu, hendaknya Bank Syariah menyediakan sarana untuk melakukan keluhan (komplain) seperti adanya *customer service*, *call center* dan kotak saran.²²

3). Pensiun

a. Pengertian Pensiunan

Kata pensiun terkait erat dengan apa yang dinikmati oleh pegawai pemerintah, yaitu mendapatkan gaji rutin setiap bulan sejak sampai pensiun meninggal dunia sampai sang anak beranjak dewasa. Umumnya gaji pensiun lebih kecil dibandingkan dengan gaji semasa kerja. Tetapi dengan semakin besarnya peranan swasta dalam sektor perekonomian modern, termasuk di Indonesia. Pensiun merupakan istilah umum untuk menyatakan pemberian jaminan tunai dalam jangka panjang guna menghadapi resiko hari tua, cacat, dan kematian prematur atau kematian dini (kematian muda) dikemudian hari. Dengan demikian, pensiun tersebut tidak hanya menjamin hari tua, yaitu kehidupan setelah mencapai umur tertentu, tetapi cacat tetap total dan meninggal dunia sebelum mencapai

²²Kotler, Philip. (1997). *Manajemen Pemasaran: Analisis Perencanaan Implementasi dan Kontrol*. Jilid I dan Jilid II. Jakarta: PT. Prenhalindo.

batas umur yang ditentukan (55 tahun).²³

Pensiun menurut kamus besar bahasa Indonesia adalah tidak bekerja lagi karena masa tugasnya telah selesai. Pensiun dapat merupakan akhir pola hidup atau masa transisi ke pola hidup baru. Pensiun selalu menyangkut perubahan peran, perubahan keinginan, dan perubahan secara keseluruhan terhadap pola hidup setiap individu. Pembiayaan pensiun merupakan pembiayaan yang diberikan kepada pensiunan atau penyaluran fasilitas pembiayaan konsumen kepada para pensiun, dengan pembayaran angsuran melalui pemotongan uang pensiun langsung diterima oleh Bank setiap bulannya. Akad yang digunakan akad murabahah atau ijarah.²⁴

b. Jenis Pensiun

Dalam pensiunan terdapat beberapa jenis pensiunan yang dapat dikelompokkan yaitu:

a. Pensiun Sukarela

Beberapa pekerjaan menjalani masa pensiun secara sukarela, seringkali sebelum masa pensiun wajib. Hal ini individu lakukan karena alasan kesehatan dan keinginan untuk menghabiskan sisa hidupnya dengan melakukan hal-hal yang lebih berarti buat diri individu dari pekerjaannya.

b. Pensiun wajib yang terjadi secara reguler atau lebih awal

²³Zaeni Asyhadie, *Aspek-aspek Hukum Jaminan Sosial Tenaga Kerja* (Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada, 2008), h. 157.

²⁴Fandy Achmad, *Pengaruh Optimisme Menghadapi Masa Pensiun Terhadap Power Syndrome Pada Anggota Badan Pembina Pensiunan Pegawai (BP3) Pelindo*, *Journal Unnes DCP*, 2.2 (2013), h. 31.

Pensiun dilakukan secara terpaksa atau disebut juga karena wajib pensiun, karena organisasi dimana individu bekerja menetapkan usia tertentu sebagai batas seseorang untuk pensiun tanpa mempertimbangkan apakah mereka senang atau tidak. Bagi individu yang lebih suka sikap bekerja tetapi terpaksa keluar pada usia wajib pensiun seringkali menunjukkan sikap kebencian dan akibatnya motivasi individu untuk melakukan penyesuaian diri baik pada masa pensiun sangat rendah, serta cenderung mengalami kemunduran fisik dan psikologis.

c. Indikator Pengambilan Dana Pensiun

Indikator dana pensiun harus diidentitaskan dengan jelas supaya program tersebut dapat mencapai tujuan yang diharapkan. Terdapat enam indikator dalam pengambilan dana pensiun yaitu:²⁵

a. Tabungan

Himpunan iuran peserta dan iuran pemberi kerja merupakan tabungan untuk nama peserta sendiri. Iuran yang dibayarkan oleh karyawan setiap bulan dapat dilihat sebagai tabungan dari para pesertanya.

b. Asuransi

Peserta yang meninggal dunia atau cacat sebelum mencapai usia pensiun dapat diberikan uang pertanggungan atau beban bersama dari dana pensiun.

²⁵Sigit Triandaru, Toto Budisantoso, *Bank dan Lembaga Keuangan Lainnya* (Jakarta: Salemba Empat, 2006), h. 268.

c. Pensiun

Seluruh himpunan iuran peserta iuran pemberi kerja serta hasil pengelolaannya akan dibayarkan dalam bentuk manfaat pensiun sejak bulan pertama setelah mencapai usia pensiun.

d. Pensiun Dini

Sementara kebanyakan pekerja pensiun pada usia wajib reguler, dewasa ini terdapat juga kecenderungan untuk meminta masa pensiun lebih awal dari usia wajib pensiun. Terkadang pensiun lebih awal terpaksa di ambil kebijakan manajemen yang ingin mengadakan berbagai perubahan dan pembaruan sehingga mendesak pekerja lanjut usia untuk berhenti bekerja, untuk memberikan kesempatan bagi pekerja baru. Tapi terkadang *pension* juga dijalani dengan sukarela. Beberapa mungkin merasa kecewa karena terpaksa untuk keluar dari pekerjaannya atau *pension* sebelum usia wajib *pensiun*. Namun sebagian pekerja justru merasa puas mengalami sebelum waktunya.

Kepuasan individu bergantung tidak sebanyak pada keinginan individu dalam pensiun dan apakah individu mempunyai keinginan lain atau tidak. Seberapa baik pekerja sangat bergantung pada seberapa baik persiapan mereka dalam menghadapinya.

e. Hak Atas Pensiun

Kepada Pegawai Negeri Sipil yang diberhentikan dengan hormat sebagai Pegawai Negeri Sipil, diberikan hak-hak kepegawaian berdasarkan undang-undang yang berlaku, yaitu:

- a. Pegawai Negeri Sipil yang diberhentikan dengan hormat sebagai Pegawai Negeri Sipil karena mencapai batas usia pensiun, berhak mmatas pensiun apabila ia memiliki masa kerja pensiun sekurang kurangnya 10 (sepuluh) tahun.
- b. Pemberian uang tunngu yang diberikan paling lama 1 (satu) tahun dan dapat diperpanjang tiap-tiap paling lama 1 (satu) tahu.
- c. Kepada Pegawai Negeri Sipil yang menerima uang tunngu, diberikan kenaikan gaji berkala, tunjangan keluarga, tunjangan pangan, dan tunjangan lain berdasarkan undang-undang yang berlaku.²⁶

f. Pengertian Dana Pensiun

Dana pensiun merupakan dana yang sengaja di himpun secara khusus dengan tujuan untuk memberikan manfaat kepada karyawan pada saat mereka mencapai usia pensiun, meninggal dunia atau cacat. Dana yang terhimpun ini dikelola dalam suatu lembaga yang disebut *trust* sedangkan pengelolaannya disebut *trustee* dapat juga dilakukan oleh perusahaan asuransi atau badan lainnya yang berbentuk khusus untuk mengelola dana tersebut.²⁷

²⁶Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 32 Tahun 1979 Tentang Pemberhentian Pegawai Negeri Sipil.

²⁷Zainal Asikin dan Wira pria Suharta, *Pengantar Hukum Perusahaan* (Jakarta: Prenamedia Group, 2016), h. 196.

g. Tujuan Penyelenggaraan Program Pensiun

a. Bagi Pemberi Kerja

1) Loyalitas

Jaminan yang diberikan untuk karyawan akan memberikan dampak positif pada perusahaan. Karyawan akan termotivasi untuk bekerja lebih baik dengan loyalitas dan dedikasi yang tinggi.

2) Kewajiban Moral

Perusahaan mempunyai kewajiban untuk memberikan rasa aman kepada karyawan pada saat mencapai usia pensiun.

3) Kompetisi Pasar Tenaga Kerja

Dengan memasukan program pensiun sebagai bagian dari total kompensasi yang diberikan kepada karyawan diharapkan perusahaan akan memiliki daya saing dan nilai lebih dalam usaha mendapatkan karyawan yang berkualitas dan professional di pasaran kerja.

b. Bagi Karyawan

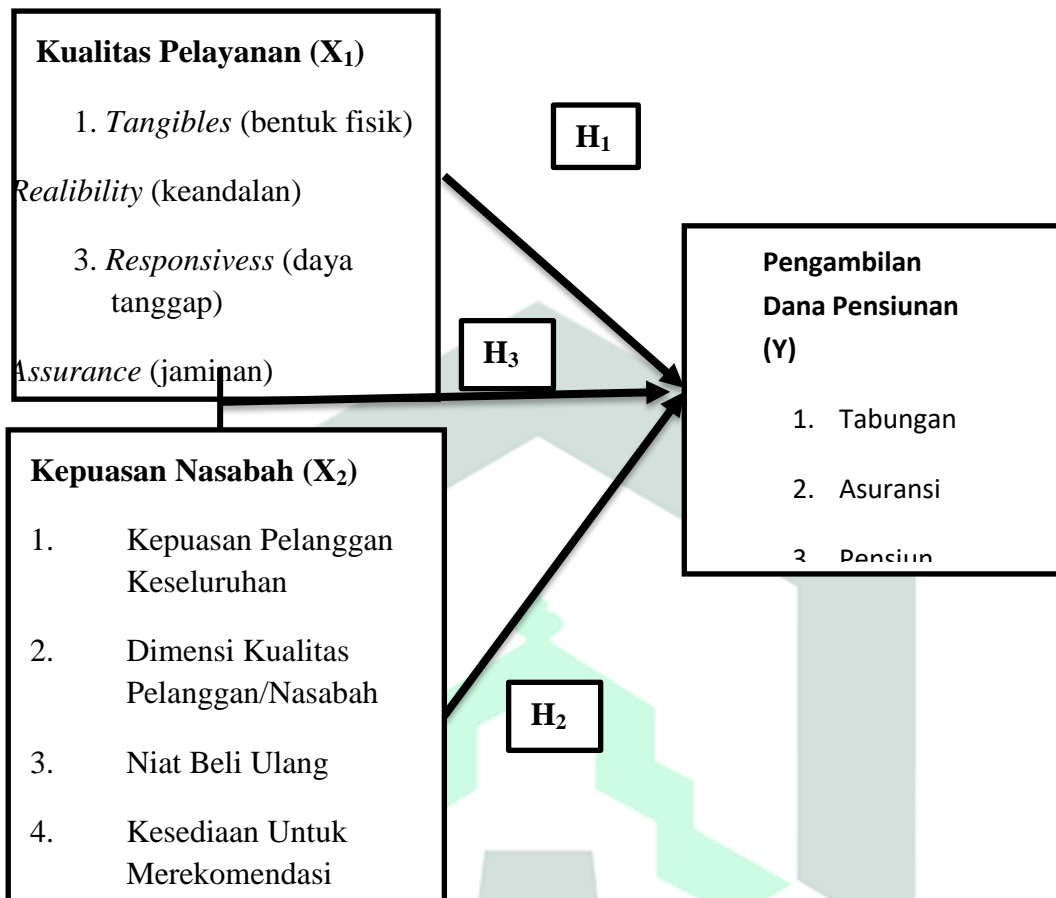
1) Rasa Aman Terhadap Masa yang Akan Datang

Karyawan mengharapkan mendapatkan jaminan ekonomi karena penghasilan yang ia terima memasuki masa pensiun.

2) Kompensasi Yang Lebih Baik

Karyawan mempunyai tambahan kompensasi meskipun baru bisa ia nikamati pada saatn mencapai usia pension.

C. Kerangka Pikir



Gambar 2.1 Skema Kerangka Pikir

Keterangan

H₁=Kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap pengambilan dana pensiun pada Bank Syariah Indonesia KCP Ratulangi

H₂=Kepuasan nasabah berpengaruh signifikan terhadap pengambilan dana pensiun pada Bank Syariah Indonesia KCP Ratulangi

H₃=Pengambilan dana pension berpengaruh secara simultan terhadap pengambilan dana pension pada Bank Syariah Indonesia KCP Ratulangi

Kerangka berpikir merupakan model konseptual tentang bagaimana teori berhubungan dengan berbagai faktor yang telah diidentifikasi sebagai masalah yang penting.

Salah satu alat yang digunakan untuk mengukur kualitas pelayanan dan kepuasan nasabah dalam suatu Bank Syariah Indonesia KCP Ratulangi adalah pelayanan dan kepuasan. Apabila jasa pengambilan dana pensiunan yang diharapkan sesuai harapan atau lebih dari harapan, maka nasabah akan menggunakan kembali penyedia jasa tersebut. Bank harus memiliki strategi dalam menghadapi ketatnya persaingan dalam jasa perbankan, khususnya perbankan syariah yang sedang mengalami perkembangan yang cukup pesat. Mengetahui karakteristik nasabah, memenuhi kebutuhan dan keinginan nasabah serta memberikan layanan yang prima pada nasabah. Bank Syariah Indonesia KCP Ratulangi agar mampu bersaing secara positif untuk menarik perhatian nasabah maupun mempertahankan nasabah. Salah satu dimensi yang digunakan untuk mengukur kualitas pelayanan apakah sesuai dengan harapan nasabah.

Kerangka penelitian ini menjelaskan sebuah model struktural dikembangkan dalam penelitian ini dengan mengambil dimensi kualitas pelayanan dan kepuasan nasabah sebagai inti dari kerangka pemikiran ini yang berpengaruh pada pengambilan dana pensiunan yang terdiri dari kualitas pelayanan (X₁), kepuasan

nasabah (X_2) adalah faktor yang berpengaruh terhadap pengambilan dana pensiun (Y).

D. Hipotesis Penelitian

Berdasarkan kerangka pemikiran di atas, maka dapat dirumuskan suatu hipotesis yang merupakan dugaan sementara dalam menguji suatu penelitian, yaitu:

H_1 = Kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap pengambilan dana pensiunan pada Bank Syariah Indonesia KCP Ratulangi.

H_2 = Kepuasan nasabah berpengaruh signifikan terhadap pengambilan dana pensiunan pada Bank Syariah Indonesia KCP Ratulangi.

H_3 = Pengambilan dana pensiun berpengaruh secara simultan terhadap pengambilan dana pensiun pada Bank Syariah Indonesia KCP Ratulangi.

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Jenis Penelitian

Jenis penelitian yang digunakan adalah dengan metode penelitian kuantitatif. Metode penelitian kuantitatif merupakan metode untuk menguji teori-teori tertentu dengan meneliti hubungan antar variabel. Variabel-variabel ini diukur (biasanya dengan instrumen penelitian) sehingga data yang terdiri dari angka-angka dapat dianalisis berdasarkan prosedur statistik.

B. Lokasi dan Waktu Penelitian

Penelitian ini dilakukan pada BSI KCP Ratulangi, Jl. Ratulangi No.62 A-B, Kota Palopo, Sulawesi Selatan. Penelitian ini ditujukan kepada setiap Nasabah Dana Pensiun Kantor Bank Syariah Indonesia KCP Ratulangi sebagai lokasi pendukung penelitian saat melakukan penarikan Dana Pensiun. Serta Waktu yang digunakan untuk menyelesaikan penelitian ini diperkirakan dimulai pada Maret 2023 dan selesai pada April 2023.

C. Populasi dan Sampel

a. Populasi

Populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas obyek atau subyek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang diterapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya. Adapun populasi dalam penelitian ini adalah nasabah pensiunan Bank Syariah Indonesia KCP Ratulangi yang berjumlah 89 nasabah.

b. Sampel

Sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut. Bila populasi besar, dan peneliti tidak mungkin mempelajari semua yang ada pada populasi, misalnya karena keterbatasan dana, tenaga dan waktu, maka peneliti dapat menggunakan sampel yang diambil dari populasi itu.

Teknik pengambilan sampel yang digunakan pada penelitian ini adalah teknik sampling jenuh. Teknik sampling jenuh ini semua anggota populasi digunakan sebagai sampel. Oleh karena itu sampel dalam penelitian ini adalah 89 nasabah pensiunan Bank Syariah Indonesia KCP Ratulangi.

D. Definisi Operasional Variabel

Variabel penelitian adalah suatu atribut atau sifat atau nilai dari orang, objek atau kegiatan yang mempunyai variasi tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya. Variabel penelitian terbagi menjadi dua, yaitu²⁸:

1. *Variabel independen* (Bebas) adalah variabel yang mempengaruhi variabel terikat (*dependent variable*). Variabel bebas juga diartikan sebagai variabel yang menjadi sebab dan mempunyai kemungkinan berdampak terhadap variabel lain atau variabel terikat. Variabel bebas dinotasikan dengan lambang huruf X. Dalam penelitian ini terdapat dua variabel bebas yaitu kualitas pelayanan (X_1) dan kepuasan nasabah (X_2).
2. *Variabel dependen* (Terikat) adalah variabel yang dipengaruhi oleh variabel lainnya. Variabel terikat atau tak bebas ini di notasikan dengan lambang huruf Y.

²⁸Sugiono, P. D. (2014). *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. CV. Alfabeta.

Variabel terikat menjadi persoalan pokok bagi peneliti untuk melakukan penelitian. Dalam penelitian ini yang menjadi variabel dependen adalah pengambilan dana pensiunan.

Tabel 3.1 Definisi Operasional Variabel

No	Variabel	Definisi	Indikator
1	Kualitas Pelayanan (X_1)	Kualitas pelayanan merupakan usaha untuk mewujudkan kenyamanan bagi pelanggan agar pelanggan merasa mendapat nilai yang lebih dari yang di harapkan dan sebaliknya.	<ol style="list-style-type: none"> 1. <i>Tangibles</i> (bentuk fisik) 2. <i>Realibility</i> (keandalan) 3. <i>Responsives</i> (daya tanggap) 4. <i>Assurance</i> (jaminan)²⁹
2	Kepuasan Nasabah (X_2)	Kepuasan nasabah adalah yaitu dimana saat pelanggan merasa puasa kebutuhannya dan terpenuhi dengan cara baik dan tidak sedikitpun merasa kecewa.	<ol style="list-style-type: none"> 1. Kepuasan pelanggan keseluruhan. 2. Dimensi kualitas pelanggan atau nasabah. 3. Konfirmasi harapan. 4. Niat beli ulang. 5. Kesiediaan untuk merekomendasi. 6. Ketidakpuasan pelanggan atau nasabah.³⁰

²⁹ Philip Kotler. *Marketing Management*, Diterjemahkan oleh Hendra Teguh, dkk, (Jakarta: Prenhallindo,2012), h.499.

³⁰ Adrian Payne. *Pemasaran Jasa (The Essence of Service Marketing)*, Terjemahan Fandy Tjiptono, Edisi 1. Cet. 1, (Yogyakarta, Andi, 2010), h.25

- 3 Pengambilan Dana pensiun merupakan jaminan di 1.Tabungan
 Dana Pensiun hari tua yang di dapatkan oleh 2.Asuransi
 (Y) seseorang yang diperoleh setelah 3.Pensiun³¹
 sekian tahun bekerja dan memasuki
 masa pensiunan.
-

Data yang dibutuhkan dalam penulisan ini secara umum terdiri dari data yang bersumber dari penelitian lapangan. Adapun metode pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Kuesioner

Kuesioner merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberi seperangkat pertanyaan atau pernyataan tertulis kepada responden untuk dijawab. Kuesioner dapat berupa pertanyaan/ pernyataan tertutup atau terbuka, dapat diberikan kepada responden secara langsung.

Untuk menjawab pertanyaan berikut, silahkan sesuaikan dengan pengalaman anda dalam pelayanan dan kepuasan terhadap Bank Syariah Indonesia KCP Ratulangi. Skala yang digunakan dalam penelitian ini adalah skala Likert, dan Skala penilaian ini adalah sebagai berikut:

³¹ Sigit Triandaru, Toto Budisanto, *Bank dan Lembaga Keuangan Lainnya* (Jakarta: Salemba Empat,2006), h.268.

Tabel 3.2 Skala Penilaian

Singkatan	Keterangan	Penilaian
S S	Sangat Setuju	5
S	Setuju	4
KS	Kurang Setuju	3
T S	Tidak Setuju	2
S T S	Sangat Tidak Setuju	1

2. Dokumentasi

Dokumentasi berasal dari kata dokumen yang artinya barang-barang yang tertulis. Dalam melaksanakan metode dokumentasi, peneliti menyelidiki benda-benda tertulis seperti buku-buku, majalah, dokumen, catatan harian, dan sebagainya. Hasil penelitian dari observasi dan wawancara, akan lebih kredibel atau dapat dipercaya bila didukung dengan dokumentasi.

E. Uji Instrumen

1. Uji Validitas

Uji validitas adalah uji yang digunakan untuk mengukur sah atau valid tidaknya suatu pernyataan. Menyatakan suatu kuesioner dikatakan valid jika suatu pertanyaan atau pernyataan pada kuesioner tersebut mampu untuk mengungkap suatu yang diukur oleh kuesioner tersebut³². Teknik yang digunakan untuk validitas adalah teknik korelasi moment dari pearson. Pengujian menggunakan Program SPSS.24 dilakukan dengan mengkorelasikan masing-masing angka kritis dalam tabel korelasi ini menggunakan taraf signifikan 5%,

³²Ghozali, I. (2016c). *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program SPSS*. BP Universitas Diponegoro

apabila $t_{hitung} > t_{tabel}$, atau $P_{value} < \alpha$ maka pertanyaan tersebut dikatakan valid.

a). Uji Validitas Variabel Kualitas Pelayanan (X_1)

Berdasarkan hasil perhitungan yang dilakukan uji coba dari 20 responden, hasil uji validitas dari variabel Kualitas Pelayanan (X_1) adalah sebagai berikut:

Tabel 3.3 Hasil Uji Validitas Variabel Kualitas Pelayanan (X_1)

Variabel	Nilai R_{hitung}	Nilai R_{Tabel}	Keterangan
X1.1	0,670	0,444	Valid
X1.2	0,813	0,444	Valid
X1.3	0,805	0,444	Valid
X1.4	0,548	0,444	Valid
X1.5	0,748	0,444	Valid
X1.6	0,748	0,444	Valid
X1.7	0,623	0,444	Valid
X1.8	0,698	0,444	Valid
X1.9	0,968	0,444	Valid
X1.10	0,698	0,444	Valid

Sumber: Output IBMSPSS 26

Tabel tersebut menunjukkan bahwa ke-10 pertanyaan dinyatakan valid. Hal tersebut dibuktikan dengan nilai r hitung $>$ r tabel, dimana nilai r tabel adalah 0,444 yang diperoleh dari nilai r tabel dengan $n=20$.

b). Uji Validitas Variabel Kepuasan Nasabah (X_2)

Berdasarkan hasil perhitungan yang dilakukan uji coba dari 20 responden, hasil uji validitas dari variabel Kepuasan Nasabah (X_2) adalah sebagai berikut:

Tabel 3.4 Hasil Uji Validitas Variabel Kepuasan Nasabah (X₂)

Variabel	Nilai R _{Hitung}	Nilai R _{Tabel}	Keterangan
X2.1	0,625	0,444	Valid
X2.2	0,772	0,444	Valid
X2.3	0,741	0,444	Valid
X2.4	0,729	0,444	Valid
X2.5	0,642	0,444	Valid
X2.6	0,693	0,444	Valid
X2.7	0,642	0,444	Valid
X2.8	0,654	0,444	Valid
X2.9	0,783	0,444	Valid
X2.10	0,736	0,444	Valid

Sumber: Output IBMSPSS 26

Hasil uji validitas untuk variabel Kepuasan Nasabah dinyatakan valid secara keseluruhan. Hal ini dibuktikan dengan nilai r hitung > r tabel (0,444).

d. Uji Validitas Variabel Dana Pensiun (Y)

Berdasarkan hasil perhitungan yang dilakukan uji coba dari 20 responden, hasil uji validitas dari variabel Dana Pensiun (Y) adalah sebagai berikut:

Tabel 3.5 Hasil Uji Validitas Variabel Dana Pensiun (Y)

Variabel	Nilai R _{Hitung}	Nilai R _{Tabel}	Keterangan
Y.1	0,854	0,444	Valid
Y.2	0,853	0,444	Valid
Y.3	0,731	0,444	Valid
Y.4	0,590	0,444	Valid
Y.5	0,858	0,444	Valid
Y.6	0,713	0,444	Valid

Sumber: Output IBMSPSS 26

Hasil dari uji validitas untuk variabel Dana Pensiun dinyatakan valid. Hal ini dibuktikan dengan nilai r hitung > r tabel. Nilai r tabel adalah 0,207 (N=20).

2. Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas adalah data yang mengukur suatu kuesioner yang merupakan indikator dari variabel. Suatu kuesioner dikatakan reliabel jika jawaban seseorang

terhadap pertanyaan yang diberikan adalah konsisten atau stabil dari waktu ke waktu. Reliabilitas yang menyangkut kekonsistenan jawaban jika diujikan berulang pada sampel yang berbeda. *SPSS.24* memberikan fasilitas untuk mengukur reliabilitas dengan uji statistik *Cronbach Alpha* (α) suatu variabel dikatakan reliabel jika member nilai *Cronbach Alpha* < 0.60 atau lebih besar dari r table. Reliabilitas artinya dapat dipercaya, jadi dapat diandalkan. Dikatakan instrumen tersebut sudah baik apabila dapat dipercaya untuk digunakan sebagai alat pengumpul data. Suatu instrumen dikatakan reliabel jika alat tersebut dalam mengukur suatu gejala pada waktu yang berlainan senantiasa menunjukkan hasil yang sama.

Reliabilitas merupakan konsistensi dan stabilitas suatu skor (skala pengukuran). Sedangkan uji reliabilitas adalah alat untuk mengukur suatu kuesioner yang merupakan indikator dari variabel atau konstruk. Suatu kuesioner dikatakan reliabel atau handal jika jawaban seseorang terhadap pernyataan adalah konsisten atau stabil dari waktu ke waktu. Suatu variabel dikatakan reliabel jika memberikan nilai *Cronbach Alpha* $> 0,70$.

Untuk uji reliabilitas dalam penelitian ini dilakukan dengan menggunakan *SPSS* versi 24 ktiteria pengujian adalah sebagai berikut:

- a. Jika nilai $\alpha > 0,60$ maka instrument dinyatakan reliabel.
- b. Jika nilai $\alpha < 0,60$ maka instrument dinyatakan tidak reliabel.

Untuk uji reliabilitas dari 20 responden dalam penelitian ini dilakukan dengan menggunakan *SPSS* versi 24 ktiteria pengujian adalah sebagai berikut:

- a. Jika nilai $\alpha > 0,60$ maka instrument dinyatakan reliabel.

b. Jika nilai $\alpha < 0,60$ maka instrument dinyatakan tidak reliable

Hasil uji *Alpha Cronbach* dengan SPSS.24 untuk variabel inklusi keuangan dapat disajikan pada tabel sebagai berikut:

Tabel 3.6 Hasil Uji Reliabilitas

No	Variabel	Nilai Cronbach's Alpha	Nilai Alpha	Keterangan
1.	X ₁	0.822	0.60	Reliabel
2.	X ₂	0.876	0.60	Reliabel
3.	Y	0.863	0.60	Reliabel

Sumber: Output IBMSPSS 26

Hasil uji reabilitas tersebut menunjukkan bahwa semua variable mempunyai koefisien Alpha yang cukup besar diatas 0,60 sehingga dapat dikatakan semua konsep pengukur masing-masing variable dari kuesioner adalah reliable sehingga untuk selanjutnya item-item pada masing-masing konsep tersebut layak digunakan sebagai alat ukur.

F. Teknik Analisis Data

1. Uji Asumsi Klasik

Uji asumsi klasik merupakan uji yang digunakan untuk menguji kelayakan suatu data sebelum menguji dengan analisis regresi berganda dalam suatu penelitian. Uji asumsi klasik terdiri dari:³³

a. Uji Normalitas

Uji normalitas untuk menguji apakah model yang diusulkan memiliki kesesuaian dengan data atau tidak. Pada uji ini dapat diketahui apakah model penelitian berjalan normal atau tidak. Dikatakan normal apabila nilai sig

³³Ghozali, I. (2011).*Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program SPSS*. BPUniversitasDiponegoro

(Signifikan) $> 0,05$, dan tidak normal bisa nilai sig (Signifikan) $< 0,05$. Dari uji normalitas diperoleh data sebagai berikut.³⁴

b. Uji Multikolinearitas

Uji multikolinearitas bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi ditemukan adanya korelasi antar variabel bebas (independen). Jika dalam model regresi yang terbentuk terdapat terdapat korelasi yang tinggi atau sempurna diantara variabel bebas maka model regresi tersebut dinyatakan mengandung gejala multikolinear. Cara untuk menentukan apakah model memiliki gejala multikolinearitas atau tidak, salah satunya dengan cara melihat nilai VIF dan Tolerance pada tabel coefficients.

- a. Jika nilai VIF $< 10,00$ dan nilai Tolerance $> 0,1$, maka tidak terjadi multikolinearitas.
- b. Jika nilai VIF $> 10,00$ dan nilai Tolerance $< 0,1$, maka terjadi multikolinearitas

c. Uji Heterokedastisitas

Tujuan dari uji heterokedastisitas adalah untuk menguji apakah dalam model regresi terjadi ketidaksamaan variance dari residual satu penelitian ke penelitian yang lainnya.

Cara yang dapat digunakan untuk mendeteksi adanya heterokedastisitas.

1) Metode Grafik Scatterplot

Jika terdapat pola tertentu pada grafik scatterplot seperti titik-titik yang membentuk pola tertentu (begelombang) maka terjadi heterokedastisitas. Jika

³⁴Ghozali, I. (2016). *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program SPSS*. BP Universitas Diponegoro

tidak terdapat pola yang jelas dan titik-titik menyebar di atas dan di bawah angka 0 pada sumbu Y maka tidak terjadi heterokedastisitas.

2). Uji Glejser

Suatu variabel dikatakan mengalami heterokedastisitas jika nilai signifikan < 0.05 dan jika variabel tersebut tidak mengalami heterokedastisitas apabila nilai signifikan > 0.05 .

2. Uji Hipotesis

a. Uji Parsial (Uji t)

Uji t digunakan untuk menunjukkan seberapa jauh pengaruh satu variabel penjelas/independen secara individual dalam menerangkan variasi variabel dependen. Uji ini dapat dilakukan dengan :

- 1) Jika $t_{tabel} > t_{hitung}$, maka variabel independen tidak berpengaruh terhadap variabel dependen
- 2) Jika $t_{tabel} < t_{hitung}$, maka variabel independen berpengaruh signifikan terhadap variabel dependen

Pengujian ini juga dapat dilakukan dengan cara melihat nilai signifikan t pada tingkat α sebesar 0.05 atau (5%). Analisis ini didasarkan pada perbandingan antara nilai signifikansi t dengan nilai signifikansi 0.05, dimana syarat –syaratnya adalah sebagai berikut:

- 1) Jika signifikan $t < 0.05$ maka variabel independen berpengaruh signifikan terhadap variabel dependen (Ho ditolak, Ha diterima).
- 2) Jika signifikan $t > 0.05$ maka variabel independen tidak berpengaruh signifikan terhadap variabel dependen (Ho diterima, Ha ditolak).

b. Uji Simultan (Uji F)

Uji F digunakan untuk mengetahui pengaruh semua variabel independen yang dimaksudkan dalam regresi secara simultan terhadap variabel dependen yang diuji. Pengujian ini menggunakan uji F yaitu dengan membandingkan F hitung dengan F tabel. Uji ini dilakukan dengan cara:

- 1) Jika $F_{hitung} < F_{tabel}$, maka variabel independen secara simultan tidak berpengaruh terhadap variabel dependen
- 2) Jika $F_{hitung} > F_{tabel}$, maka variabel independen secara simultan berpengaruh terhadap variabel dependen

Adapun uji ini menggunakan suatu variabel tabel ANOVA (Analysis of Variance) dengan melihat nilai signifikan (Sig < 0.05 atau 5%). Jika nilai Sig > 0.05 maka H_0 ditolak. Jika nilai F hitung menggunakan formula berikut:

$$F = \frac{R^2/(k - 1)}{1 - R^2/(n - k)}$$

Keterangan:

F = Nilai F hitung

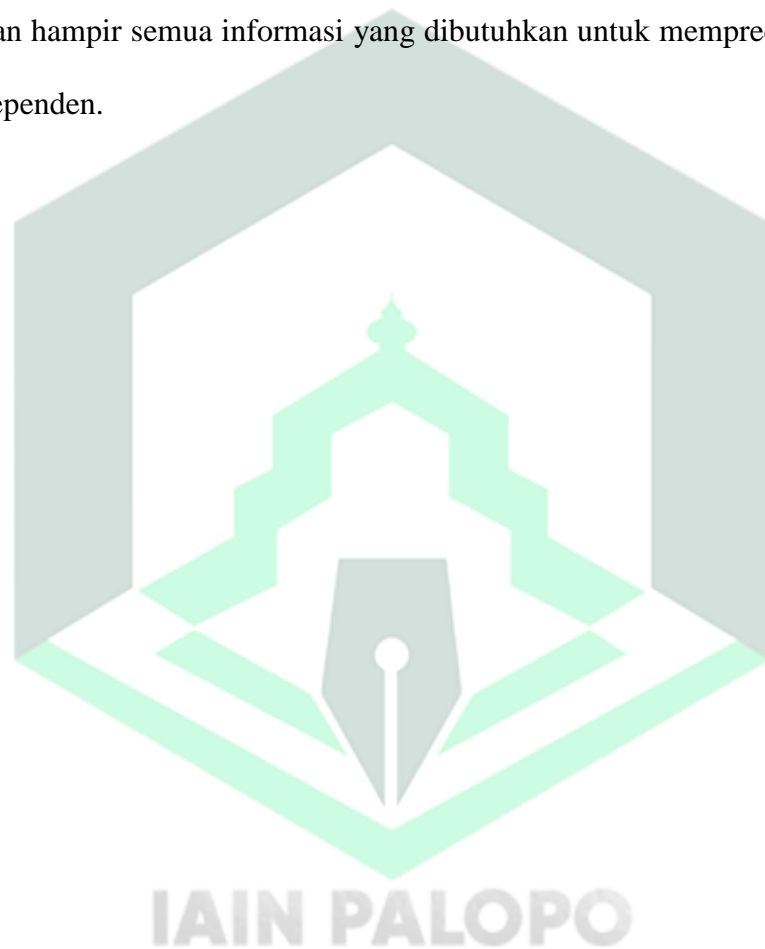
R^2 = Koefisien Determinasi

K = Jumlah Variabel

n = Jumlah pengamatan (ukuran sampel)

c. Uji Koefisien Determinasi (R^2)

Koefisien determinasi (R^2) pada intinya mengukur seberapa jauh kemampuan model dalam menerapkan variasi variabel dependen. Nilai koefisien determinasi adalah antara nol dan satu. Nilai R^2 yang kecil artinya kemampuan variabel-variabel independen dalam menjelaskan variasi variabel dependen amat terbatas. Nilai yang mendekati satu berarti variabel-variabel independen memberikan hampir semua informasi yang dibutuhkan untuk memprediksi variasi variabel dependen.



BAB IV

HASIL DAN PEMBAHASAN

A. Deskripsi Penelitian

1. Gambaran Umum BSI KCP Ratulangi

Pada tahun 2010 merupakan tahun didirikannya bank syariah yang didasarkan pada prinsip syariah dengan tujuan memberi informasi kepada masyarakat untuk mengembangkan bank syariah dengan tujuan memajukan pertumbuhan ekonomi Islam didalam bertransaksi dan mengembangkan usaha-usaha lainnya yang berkaitan dengan prinsip islam namun dibalik didirikannya bank syariah, pihak-pihak bank sudah melakukan evaluasi di kota palopo dalam pembagunan bank syariah, setelah melakukan observasi pihak bank mendiskusikan apakah tempat untuk membangun bank syariah layak untu pembangunan, setelah itu dilakukan uji kelayakan dan hasilnya positif maka hasil keputusannya kota Palopo layak untuk membangun Bank Syariah Mandiri Cabang Palopo. Dan adapun prinsip-prinsipnya yaitu:

- a. Tidak menggunkan sistem bunga dalam transaksinya karena bunga merupakan riba
- b. Melaksanakan perdagangan bisnis sesuai dengan prinsip islam dengan hasil uang yang halal.
- c. Beri zakat

Dengan adanya bank syariah di kota Palopo membuat masyarakat antusias . bank syariah berdiri untuk memperlihatkan kepada masyarakat mengenai produk apa saja dan bagaimana kegiatan bank syariah kerena kebanyakan masyarakat lebih mengetahui kegiatan bank konvesional dari pada bank syariah.

Beberapa tahun terakhir bank syariah mengalami peningkatan dalam produk dan layanan yang berbasis syariah. Hal inilah yang membuat pemerintah menggabungkan tiga bank syariah di Palopo menjadi satu bank yaitu bank BNI Syariah, BRI Syariah dan Bank Mandiri Syariah, yang diberi nama menjadi Bank Syariah Indonesia.

Tanggal 1 Februari 2021 diresmikannya Bank Syariah Indonesia yang diresmikan di Jakarta oleh Presiden Indonesia yaitu Presiden Joko Widodo yang menyatakan bahwa pihak pemerintahan dalam hal ini memantau pengembangan pelayanan yang didasarkan pada prinsip Islam yang bertahap dikondisi saat ini dimana perekonomian saat ini tengah menggelelak, melalui BSI pemerintah dapat membantu perekonomian saat ini yang diharapkan dapat memberikan dorongan dalam perkembangan perekonomian.

BSI yang merupakan gabungan dari tiga bank syariah merupakan hal yang baik yang dapat menghasikan bank syariah yang lebih baik dan menjadi panutan semua bank, bank BSI diharapkan menjadi kekuatan baru bagi perkembangan perekonomian yang dapat membantu kesejahteraan masyarakat secara luas. Dengan adanya BSI dapat menjadi identitas baru bagi perbankan syariah yang universal atau modern serta dapat memberi manfaat bagi masyarakat atau dunia.

2. Visi dan Misi

a) Visi

Visi merupakan sesuatu hal yang kita atau organisasi harapkan dimasa depan. Adapun visi yang dimiliki BSI KCP Ratulangi Palopo yaitu menjadi bank yang dapat mendominasi dibidang industry perbankan, miniature UKM, bisnis

dan area perusahanan dan menjadi bank syariah yang memiliki inovasi dalam penyimpanan uang serta administrasi yang terunggul bagi klien.

b) Misi

Misi merupakan sebuah pernyataan yang dipergunakan untuk mengetahui tujuan dari sebuah organisasi. Misi BSI Kcp Ratulangi Palopo yaitu:

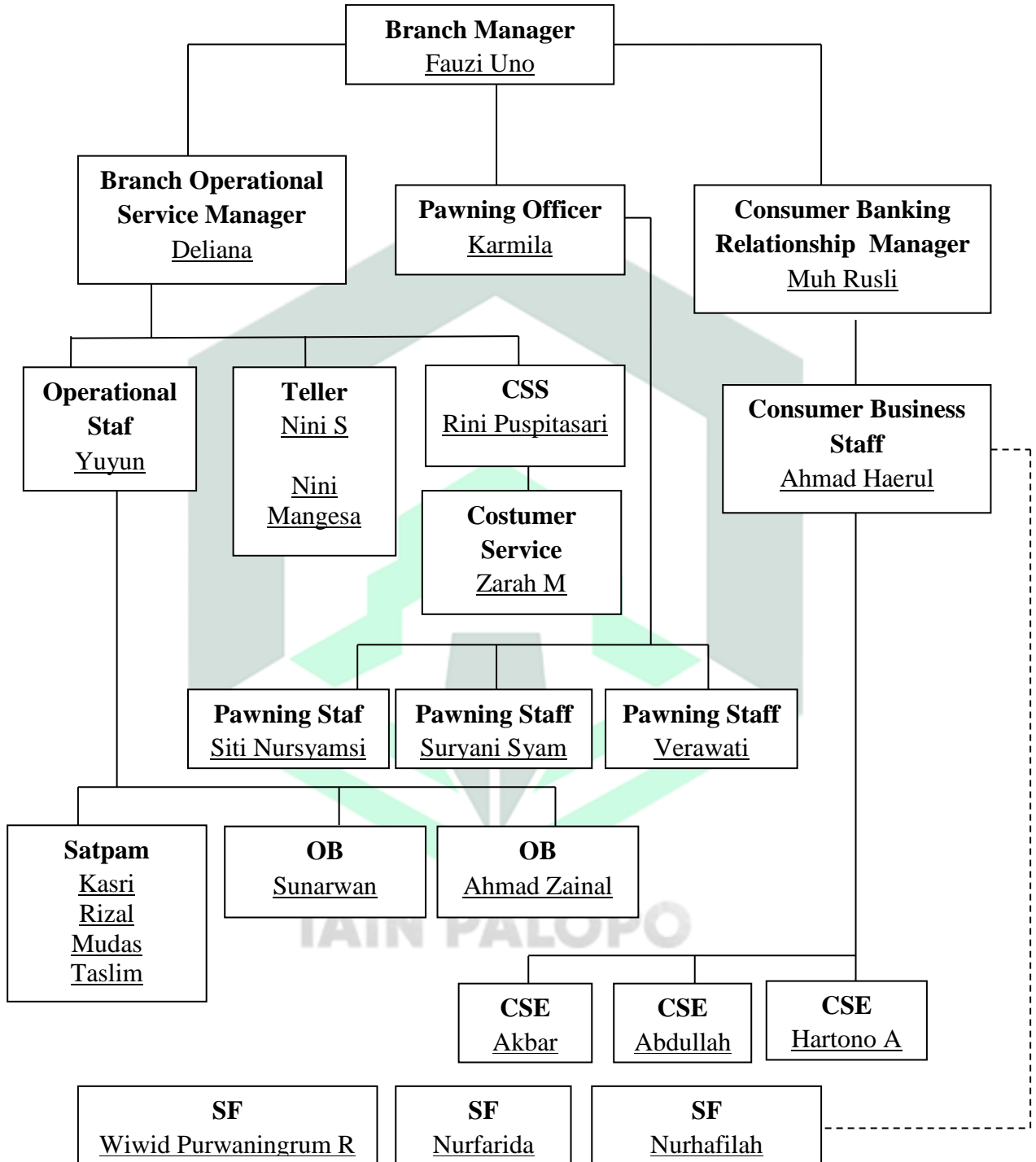
- 1) Memberi perhatian terhadap masyarakat dan daerah
- 2) Melakukan penambahan di industri yang berkaitan dengan profit
- 3) Meningkatkan usaha ke tingkat syariah universal.
- 4) Mengakui manfaat dan perkembangan yang didapat dari normal bisnis
- 5) Menyalurkan pembiayaan kepada segmen ritel dan memprioritaskan penghipunan dana murah.
- 6) Mengembangkan nilai layanan berbasis teknologi sesuai keinginan nasabah.
- 7) Mengembangkan nilai layanan atau barang berlandaskan teknologi.

3. Struktur Organisasi BSI KCP Ratulangi Palopo

Struktur organisasi merupakan suatu sistem yang dipergunakan untuk mendefinisikan setiap pekerjaan dibagi atau dikelompokkan secara teratur.

IAIN PALOPO

Gambar 4.1 Struktur Organisasi BSI KCP Ratulangi



1. Branch Manager

- a. Mengarahkan serta mengawasi dengan langsung para pekerja yang sesuai dengan tuganya masing-masing.
- b. Memastikan sebuah tercapainya target yang telah ditentukan dalam sebuah bisnis.
- c. Memperhatikan kedisiplinan pada semua tingkat prodentialisasi dan keadaan semua cabang.

2. Mikro Banking Manager (BMB) Tanggung jawab serta Tugas:

- a. Memperhatikan implementasi rapihya atau keamanan pengambilan dokumentasi.
- b. Memperhatikan jalannya recoveri pelanggan atau restrukturisasi.
- c. Memastikan pencapaian target dalam bisnis.
- d. Memperhatikan nilai aktiva didalam kondisi Perfoming Financing.

3. Branch Operasional Service Manager (BISM) Tanggung jawab serta Tugas:

- a. Mengesahkan penutup serta pembukaan rekening
- b. Memastikan persediaan likuiditas
- c. Melaksanakan approval atau complaint didalam manajemen sistem.
- d. Melaksanakan permintaan kartu ATM secara regular atau cepat.
- e. Mengambil pelayanan yang sesuai kemauan nasabah yang optimal
- f. Memantau semua aktivitas yang dilaksanakan sesuai administrasi, dokumetasi dan kesiapan sesuai yang telah ditetapkan.
- g. Memastikan operasiona biaya terkedali secara tepat.

4. Consumer banking relationship (CBRM)

- a. Melaksanakan kerja sama dengan pihak ketiga
- b. Menciptkan perkembangan bisnis melalui branch manager dan rancangan kerja.
- c. Membuat perencanaan kerja yang didasarkan identitas calon nasabah dan memastikan adanya dana dan kapasitas pasar
- d. Menjamin telah adanya produk serta penyelenggaranya
- e. Mengembangkan pendanaan pertumbuhan portofolio, fee based dalam konsumen dan pembiayaan
- f. Memperhatikan adanya data untuk laporan monitoring portofolio penyelenggara dan produk keagenan.

5. Mikro finance analist (MFA) Tanggung jawab serta Tugas:

- a. Menjamin kualitas barang
- b. Memastikan proses pencarian pembiayaan
- c. Mengambil tindakan perizinan pembiayaan gadai sesuai telah ditetapkan
- d. Memastikan kelengkapan dokumen aplikasi gadai.

6. Mikro Finance Analist (MFA) Tanngung jawab serta tugas:

- a. Memberikan laporan bulanan kepada unit risk.
- b. Melakukan pengamatan kepada pekerja dalam pembiayaan berdasarkan pekerjaan yang dilakukan.
- c. Melaksanakan pengimputan pada aplikasi FAS sesuai dengan ketentuan yang berlaku.
- d. Menyelenggarakan peninjauan ke lokasi jaminan dan bisnis.

- e. Melakukan penafsiran jaminan berdasarkan aturan yang berlaku
 - f. Melakukan verifikasi kelayakan bisnis dan penilaian jaminan.
7. Customer Service Representative (CSR) Tanggung jawab serta tugas:
- a. Mengelola surat-surat berharga dan kartu ATM.
 - b. Menginput data nasabah dan Loan Fasilitas secara lengkap dan akurat.
 - c. Menginput data secara lebih lengkap.
 - d. Menyerahkan informasi jasa dan barang BSM terhadap nasabah atau pelanggan.
 - e. Menangani surat izin pembukuan deposito, dan penutupan rekening tabungan dan giro.

B. Hasil Analisis Data

- 1) Uji Asumsi Klasik
 - a) Uji Normalitas Residual

Tabel 4.1 Hasil Uji Normalitas Residual

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test		
		Unstandardized Residual
N		89
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	.0000000
	Std. Deviation	2.42719722
Most Extreme Differences	Absolute	.114
	Positive	.114
	Negative	-.110
Test Statistic		.114
Asymp. Sig. (2-tailed)		.067 ^c
a. Test distribution is Normal.		
b. Calculated from data.		
c. Lilliefors Significance Correction.		

Sumber: Output IBMSPSS 26

Berdasarkan uji normalitas residual menggunakan One-Sample Kolmogorov- Smirnov Test, diketahui bahwa nilai sig $0,067 > 0,05$. Menurut pernyataan uji normalitas residual dikatakan normal apabila memenuhi nilai signifikan $> 0,05$, maka dapat disimpulkan bahwa data berasal dari populasi berdistribusi normal.

b) Uji Multikolinieritas

Uji multikolinieritas bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi ditemukan adanya korelasi antar variabel bebas (*Independen*). Cara untuk menentukan apakah model memiliki gejala multikolinieritas atau tidak, salah satunya dengan cara melihat nilai VIF dan *Tolerance* pada tabel *coefficients*. Jika nilai VIF $< 10,00$ dan nilai *Tolerance* $> 0,1$, maka tidak terjadi multikolinieritas. Hasil uji multikolinieritas dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

Tabel 4.2 Hasil Uji Multikoleniaritas

Coefficients ^a							
Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.	Collinearity Statistics	
	B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
(Constant)	4.879	3.232		1.509	.000		
Kualitas Pelayanan	.421	.054	.658	7.766	.135	.952	1.050
Kepuasan Nasabah	.080	.051	.131	1.551	.125	.952	1.050

a. Dependent Variable: Dana Pensiun

Sumber: Output IBMSPSS 26

Hasil uji multikolinieritas table 4.2 menunjukkan bahwa variabel Kualitas Pelayanan memiliki nilai variance inflation factor (VIF) $1.050 < 10$ dan nilai *Tolerance* $0,952 > 0,10$ sehingga dapat diartikan bahwa tidak terdapat masalah multikolinieritas untuk variabel Kualitas Pelayanan sehingga memenuhi syarat analisis regresi. Hasil uji multikolinieritas untuk variabel Kepuasan Nasabah

memiliki nilai VIF $1.050 < 10$ dan nilai *Tolerance* $0,952 > 0,10$ sehingga tidak terdapat gejala multikolinearitas pada variabel Kepuasan Nasabah.

c) Uji Heteroskedastisitas

Tujuan dari uji heterokedastisitas adalah untuk menguji apakah dalam model regresi terjadi ketidaksamaan variance dari residual satu penelitian ke penelitian yang lainya. Dalam model regresi ini, peneliti menggunakan Uji Glejser. Suatu variabel dikatakan mengalami heterokedastisitas jika nilai signifikan $< 0,05$ dan jika variabel tersebut tidak mengalami heterokedastisitas apabila nilai signifikan $> 0,05$

Tabel 4.3 Hasil Uji Glester

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	5.890	2.102		.191	.000
	Kualitas Pelayanan	-.103	.035	-.306	-2.912	.006
	Kepuasan Nasabah	.006	.033	.020	2.802	.849

Sumber: Output IBMSPSS 26

Pada tabel 4.3 hasil output uji heteroskedastisitas menggunakan uji Glejser yaitu variabel Kualitas Pelayanan memiliki nilai signifikan $0,06 > 0,05$ dan variabel Kepuasan Nasabah memiliki nilai signifikan $0,849 > 0,05$. Dimana nilai variabel independen dengan absolut residual lebih besar dari 0,05 maka tidak terjadi masalah heteroskedastisitas.

c) Uji Hipotesis

1) Uji Parsial (Uji t)

Uji t digunakan untuk menunjukkan seberapa jauh pengaruh satu variabel penjelas/independen secara individual dalam menerangkan variasi variabel dependen. Uji ini dapat dilakukan dengan:

- a. Jika $t_{\text{tabel}} > t_{\text{hitung}}$, maka variabel independen tidak berpengaruh terhadap variabel dependen.
- b. Jika $t_{\text{tabel}} < t_{\text{hitung}}$, maka variabel independen berpengaruh signifikan terhadap variabel dependen.

Pengujian ini juga dapat dilakukan dengan cara melihat nilai signifikan t pada tingkat α sebesar 0,05 atau (5%). Analisis ini didasarkan pada perbandingan antara nilai signifikansi t dengan nilai signifikansi 0,05, dimana syarat-syaratnya adalah sebagai berikut:

- a. Jika signifikan $t < 0,05$ maka variabel independen berpengaruh signifikan terhadap variabel dependen (H_0 ditolak, H_a diterima).
- b. Jika signifikan $t > 0,05$ maka variabel independen tidak berpengaruh signifikan terhadap variabel dependen (H_0 diterima, H_a ditolak)

Tabel 4.4 Hasil Uji Parsial

Coefficients ^a						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	20.398	4.391		4.646	.000
	Kualitas Pelayanan (X1)	.263	.100	.266	2.638	.010
	Kepuasan Nasabah (X2)	.022	.048	.046	2.453	.012

a. Dependent Variable: Dana Pensiun (Y)

Hipotesis pertama yang menyatakan bahwa variabel Kualitas Pelayanan berpengaruh secara signifikan terhadap Dana Pensiun. Dari tabel di atas dapat diketahui $t_{hitung} = 2,638 > t_{tabel} = 1,991$ dengan tingkat signifikan sebesar $0,010 < \alpha = 0,05$ maka H_0 ditolak dan H_1 diterima. Sehingga variabel Kualitas Pelayanan berpengaruh terhadap Dana Pensiun.

Hipotesis kedua yang menyatakan bahwa variabel Kepuasan Nasabah berpengaruh secara signifikan terhadap Dana Pensiun. Dari tabel di atas dapat diketahui $t_{hitung} = 2,453 > t_{tabel} = 1,991$ dengan nilai signifikan sebesar $0,012 < \alpha = 0,05$ maka H_0 ditolak dan H_1 diterima. Sehingga variabel Kepuasan Nasabah berpengaruh terhadap Dana Pensiun.

2) Uji Simultan (Uji F)

Uji F digunakan untuk mengetahui pengaruh semua variabel independen yang dimaksudkan dalam regresi secara simultan terhadap variabel dependen yang diuji. Pengujian ini menggunakan uji F yaitu dengan membandingkan F hitung dengan F tabel. Uji ini dilakukan dengan cara:

- a. Jika $F_{hitung} < F_{tabel}$, maka variabel independen secara simultan tidak berpengaruh terhadap variabel dependen.
- b. Jika $F_{hitung} > F_{tabel}$, maka variabel independen secara simultan berpengaruh terhadap variabel dependen.

Adapun uji ini menggunakan suatu variabel tabel ANOVA (Analysis of Variance) dengan melihat nilai signifikan (Sig < 0.05 atau 5%). Jika nilai Sig > 0.05 maka H_0 ditolak.

Tabel 4.5 Hasil Uji Simultan (F)

ANOVA ^a						
Model		Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	58.182	2	29.091	3.520	.034 ^b
	Residual	760.407	92	8.265		
	Total	818.589	94			

a. Dependent Variable: Dana Pensiun (Y)
b. Predictors: (Constant), Kepuasan Nasabah (X2), Kualitas Pelayanan (X1)

Sumber: Output IBMSPSS 26

Berdasarkan data pada tabel di atas, dapat diketahui bahwa hasil uji f hitung sebesar 3,520, sedangkan f tabel adalah sebesar 2,71. Diperoleh dari tabel presentasi distribusi F untuk probabilitas 0,05. Oleh karena $f_{hitung} > f_{tabel}$ ($3,520 > 3,10$), dengan nilai $sig\ p\text{-value} = 0,034 < 0,05$. Hal ini menunjukkan bahwa H_0 ditolak dan H_a diterima. Sehingga semua variabel independen secara simultan ada pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Nasabah terhadap variabel dependen Dana Pensiun.

2. Uji Koefisien Determinasi (R^2)

Koefisien determinasi (R^2) pada intinya mengukur seberapa jauh kemampuan model dalam menerapkan variasi variabel dependen. Nilai koefisien determinasi adalah antara nol dan satu. Nilai R^2 yang kecil artinya kemampuan variabel-variabel independen dalam menjelaskan variasi variabel dependen amat terbatas. Nilai yang mendekati satu berarti variabel-variabel independen memberikan hampir semua informasi yang dibutuhkan untuk memprediksi variasi variabel dependen. Hasil dari uji Koefisien determinasi (R^2) pada penelitian ini adalah:

Tabel 4.6 Hasil Uji Koefisien Determinasi (R^2)

Model Summary				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.642 ^a	.841	.799	2.455
a. Predictors: (Constant), Kepuasan Nasabah (X2), Kualitas Pelayanan (X1)				

Sumber: Output IBMSPSS 26

Dalam tabel di atas diperoleh nilai R Square sebesar 0,841 atau sama dengan 84,1%. Artinya bahwa variabel kualitas pelayanan (X_1), kepuasan nasabah (X_2) secara simultan berpengaruh terhadap pengambilan dana pensiun (Y). Sedangkan sisanya $100 - 84,1 = 15,9\%$ dipengaruhi oleh variabel lain diluar persamaan regresi ini atau variabel yang tidak diteliti.

B. Pembahasan

1. Pengaruh Kualitas Pelayanan (X_1) terhadap Dana Pensiun (Y)

Hasil pengolahan data diketahui bahwa variabel Kualitas Pelayanan (X_1) berpengaruh terhadap Dana Pensiun (Y). Hal ini dibuktikan dengan hasil hipotesis pertama yang menyatakan bahwa variabel Kualitas Pelayanan berpengaruh secara signifikan terhadap Dana Pensiun. Dari tabel di atas dapat diketahui t hitung = $2,638 > t$ tabel = $1,991$ dengan tingkat signifikan sebesar $0,010 < \alpha = 0,05$ maka H_0 ditolak dan H_1 diterima. Sehingga variabel Kualitas Pelayanan berpengaruh terhadap Dana Pensiun. Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian yang telah dilakukan oleh Mia Alfriska Damanik "Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan tentang Pengambilan Dana Pensiun Pada Bank Syariah (Studi pada Bank Syariah Indonesia KC Arifin Ahmad Pekanbaru)". Dari hasil penelitian ini bahwa variabel kualitas layanan berpengaruh positif terhadap variabel tingkat

kepuasan nasabah. Nilai tersebut menggambarkan bahwa sumbangan pengaruh variabel independen (kualitas layanan) terhadap naik turunnya variabel dependen kepuasan tentang pengambilan dana pensiun adalah sebesar 43,5% dan sisanya 56,5% dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak dimasukkan dalam model yang diajukan dalam penelitian ini. Pada koefisien korelasi diketahui nilai R sebesar 0,660. Artinya adalah bahwa korelasi antara variabel independen (kualitas layanan) dengan variabel dependen (kepuasan nasabah) memiliki hubungan yang kuat.

2. Pengaruh Kepuasan Nasabah (X_2) terhadap Dana Pensiun (Y)

Hasil pengolahan data menunjukkan bahwa variabel Kepuasan Nasabah (X_2) berpengaruh secara signifikan terhadap Dana Pensiun. Terbukti dengan hasil uji dengan menggunakan metode analisis regresi linier berganda, dimana hasil pada variabel kepuasan tentang pengambilan dana pensiun (X_2) Diketahui Hipotesis kedua yang menyatakan bahwa variabel kepuasan tentang pengambilan dana pensiun berpengaruh secara signifikan terhadap Dana Pensiun. Dari tabel di atas dapat diketahui $t_{hitung} = 2,453 > t_{tabel} = 1,991$ dengan nilai signifikan sebesar $0,012 < \alpha = 0,05$ maka H_0 diolak dan H_1 diterima. Sehingga variabel kepuasan tentang pengambilan dana pensiun berpengaruh terhadap Dana Pensiun. Sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Wulan Sri Devi “Pengaruh Fasilitas dan Kualitas Pelayanan Terhadap kepuasan tentang pengambilan dana pensiun bertransaksi di PT. Bank Aceh Syariah KCP Ulee Kareng Banda Aceh”. Hasil penelitian ini adalah fasilitas dan kualitas pelayanan secara bersama-sama berpengaruh signifikan terhadap kepuasan tentang pengambilan dana pensiun,

fasilitas berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah, kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah.



BAB V PENUTUP

A. KESIMPULAN

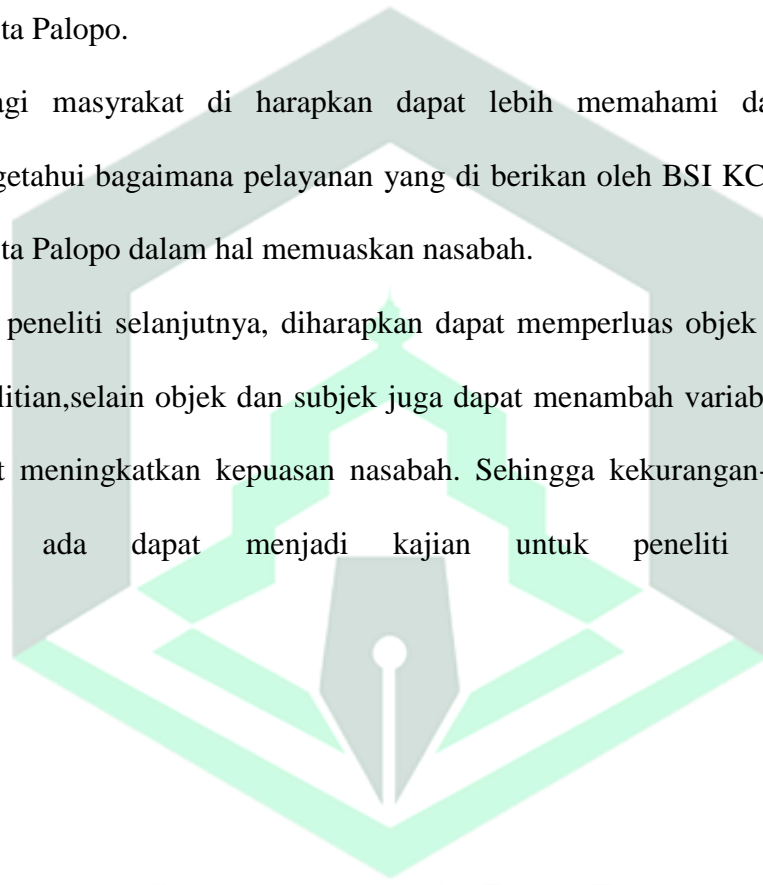
Dari hasil pengujian yang telah dilakukan sebelumnya maka dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut:

1. Variabel Kualitas Pelayanan berpengaruh dan signifikan terhadap Dana Pensiun di BSI KCP Ratulangi. Dapat diketahui nilai t hitung = 2,638 > t tabel = 1,991 dengan tingkat signifikan sebesar $0,010 < \alpha = 0,05$ maka H_0 ditolak dan H_1 diterima. Sehingga variabel Kualitas Pelayanan berpengaruh terhadap Dana Pensiun.
2. Variabel Kepuasan Nasabah berpengaruh positif dan signifikan terhadap Dana Pensiun di BSI KCP Ratulangi. Dapat diketahui t hitung = 2,453 > t tabel = 1,991 dengan nilai signifikan sebesar $0,012 < \alpha = 0,05$ maka H_0 ditolak dan H_1 diterima. Sehingga variabel Kepuasan Nasabah berpengaruh terhadap Dana Pensiun.
3. Secara simultan menunjukkan bahwa besarnya nilai koefisien determinasi ditunjukkan oleh nilai *R Square* yaitu sebesar 84,1% hal ini berarti bahwa dana pensiun di BSI KCP Ratulangi mampu dijelaskan sebesar 84,1% oleh variabel independen dalam penelitian ini dan sisanya 15,9% dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak di libatkan dalam penelitian ini.

B. SARAN

Dari kesimpulan yang telah dikemukakan diatas, maka peneliti memiliki saran kepada peneliti selanjutnya:

1. Bagi Pihak bank BSI KCP Ratulangi lebih banyak sinergitas bekerjasama seperti kampus atau pihak pemerintah, untuk meningkatkan tingkat literasi di kota Palopo.
2. Bagi masyarakat di harapkan dapat lebih memahami dan semakin mengetahui bagaimana pelayanan yang di berikan oleh BSI KCP Ratulangi di kota Palopo dalam hal memuaskan nasabah.
3. Bagi peneliti selanjutnya, diharapkan dapat memperluas objek atau subjek penelitian, selain objek dan subjek juga dapat menambah variabel lain yang dapat meningkatkan kepuasan nasabah. Sehingga kekurangan-kekurangan yang ada dapat menjadi kajian untuk peneliti berikutnya.



IAIN PALOPO

DAFTAR PUSTAKA

- Achmad, Fandy, *Pengaruh Optimisme Menghadapi Masa Pensiun Terhadap Power Syndrome Pada Anggota Badan Pembina Pensiunan Pegawai (BP3) Pelindo*“, Journal Unnes DCP,2.2, 2013.
- Apriyanti, Hani Werdi, “*Perkembangan Indusrti Perbankan Syariah di Indonesia: Analisis Peluang dan Tantangan*”, Jurnal Maksimum, Vol. 1. No. 1, September 2017.
- Asikin, Zainal dan Wira pria Suharta, *Pengantar Hukum Perusahaan* (Jakarta: Prenamedia Group, 2016.
- Asyhadie, Zaeni, *Aspek-aspek Hukum Jaminan Sosial Tenaga Kerja* (Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada), 2008.
- Damanik, Mia Alfriska, *Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Tingkat Kepuasan Nasabah Pada Bank Syariah* (Studi pada Bank Syariah Indonesia KC Arifin Ahmad Pekanbaru Program S1 Ekonomi Syariah Fakultas Syariah Dan Hukum Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau Pekanbaru 2021.
- Devi, Wulan Sri, “*Pengaruh Fasilitas dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah bertransaksi di PT. Bank Aceh Syariah KCP Ulee Kareng Banda Aceh*, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Jurusan Ekonomi Islam Program Studi Perbankan Syariah. 2020.
- Dita, Fransiska, *Analisis Kualitas Pelayanan Dan Kepuasan Nasabah Terhadap Fitur BRIS Online Pada BSI Kantor Cabang Kediri*. Jurusan Perbankan Syariah, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Ponorogo. 2021.
- Ghozali, I. *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program SPSS*. BP Universitas Diponegoro. 2016.
- Harahap, Fauzi Anshori,“*Pengaruh Pelayanan Jasa Pengambilan Dana Pensiun Terhadap Kepuasan Nasabah Pada Pt Bank Syariah Mandiri Kcp Aek Kanopan*, Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Sumatera Utara Medan. 2020.
- Hasan, Ali, *Marketing Bank Syariah* (Bogor: Ghalia Indonesia, 2010.
- Kotler dan Keller (ed.) *Manajemen Pemasaran edisi 13*, Jilid 1, Jakarta: Erlangga, h.288. 2009.

- Kotler, Philip. *Marketing Management*, Diterjemahkan oleh Hendra Teguh, dkk, (Jakarta: Prenhallindo), 2012.
- Nangoi, *Pemberdayaan di Era Ekonom Pengetahuan*, (Jakarta: PT. Gramedia), 2014.
- Payne, Adrian, *Pemasaran Jasa (The Essence of Service Marketing)*, Terjemahan Fandy Tjiptono, Edisi 1, Cet.1, (Yogyakarta, Andi, 2010).
- Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 32 Tahun 1979 Tentang Pemberhentian Pegawai Negeri Sipil.
- Pranatha, Elsandro Yoga, “*Pengaruh Kualitas Layanan Dan Fitur Produk Bsi Mobile Terhadap Kepuasan Nasabah Bank Syariah Indonesia Di Kabupaten Sleman*” Program Studi Ekonomi Islam Jurusan Studi Islam Fakultas Ilmu Agama Islam Universitas Islam Indonesia Yogyakarta. 2021.
- Rusydiana, Aam Slamet, *Analisis Masalah Pengembangan Perbankan Syariah di Indonesia: Aplikasi Metode Analytic Network Proses*, Jurnal Bisnis dan Manajemen, No.4 Vol. 6, 2016.
- Thio, S. *Membangun Service Quality untuk mencapai Kepuasan Konsumen di Industri Hospitaly*. Jurnal Manajemen & Kewirausahaan Vol. 3, No. 1, Maret 2011.
- Tjiptono, Fandy dan Anastasia Diana (ed.) *Total Quality Management* (Yogyakarta:Andi), 2003.
- Tjiptono, Fandy dan Gregodius Chandra, *Service, Quality & Satisfaction*, (Yogyakarta : Penerbit Andi, 2005).
- Triandaru, Sigit dan Toto Budisantoso, *Bank dan Lembaga Keuangan Lainnya* (Jakarta: Salemba Empat), 2006.
- Waworuntu, Bob, *Dasar-dasar Keterampilan Melayani Nasabah Bank*, (Jakarta: PT.Gramedia Pustaka Utama), 2007.



LAMPIRAN

IAIN PALOPO

Lampiran 1. Tabulasi Kualitas Pelayanan (X1)

NO	KUALITAS PELAYANAN (X1)										JUMLA H
	X1. 1	X1. 2	X1. 3	X1. 4	X1. 5	X1. 6	X1. 7	X1. 8	X1. 9	X1.1 0	
1	4	5	4	4	5	4	4	4	5	4	43
2	5	4	5	4	5	5	4	5	5	5	47
3	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	49
4	4	3	2	3	2	4	3	3	2	3	29
5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	49
6	5	5	5	5	5	5	5	4	5	4	48
7	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	39
8	5	5	4	5	4	5	4	4	4	4	44
9	3	3	4	5	4	4	4	4	4	4	39
10	5	4	3	4	5	3	3	4	5	4	40
11	3	4	2	5	4	4	3	4	4	4	37
12	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
13	5	4	4	4	4	5	4	4	4	4	42
14	3	3	4	5	4	4	4	5	4	5	41
15	4	4	4	4	4	4	5	5	4	5	43
16	4	3	4	4	4	3	4	3	4	3	36
17	5	4	5	4	5	4	4	4	5	4	44
18	5	4	4	4	5	4	4	4	5	4	43
19	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50
20	5	5	5	5	5	4	4	4	5	4	46
21	4	5	4	4	5	4	4	4	5	4	43
22	5	4	5	4	5	5	4	5	5	5	47
23	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	49
24	4	3	2	3	2	4	3	3	2	3	29
25	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	49
26	5	5	5	5	5	5	5	4	5	4	48
27	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	39
28	5	5	4	5	4	5	4	4	4	4	44
29	3	3	4	5	4	4	4	4	4	4	39
30	5	4	3	4	5	3	3	4	5	4	40
31	3	4	2	5	4	4	3	4	4	4	37
32	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
33	5	4	4	4	4	5	4	4	4	4	42
34	3	3	4	5	4	4	4	5	4	5	41
35	4	4	4	4	4	4	5	5	4	5	43
36	4	3	4	4	4	3	4	3	4	3	36
37	5	4	5	4	5	4	4	4	5	4	44

38	5	4	4	4	5	4	4	4	5	4	43
39	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50
40	5	5	5	5	5	4	4	4	5	4	46
41	4	5	4	4	5	4	4	4	5	4	43
42	5	4	5	4	5	5	4	5	5	5	47
43	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	49
44	4	3	2	3	2	4	3	3	2	3	29
45	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	49
46	5	5	5	5	5	5	5	4	5	4	48
47	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	39
48	5	5	4	5	4	5	4	4	4	4	44
49	3	3	4	5	4	4	4	4	4	4	39
50	5	4	3	4	5	3	3	4	5	4	40
51	3	4	2	5	4	4	3	4	4	4	37
52	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
53	5	4	4	4	4	5	4	4	4	4	42
54	3	3	4	5	4	4	4	5	4	5	41
55	4	4	4	4	4	4	5	5	4	5	43
56	4	3	4	4	4	3	4	3	4	3	36
57	5	4	5	4	5	4	4	4	5	4	44
58	5	4	4	4	5	4	4	4	5	4	43
59	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50
60	5	5	5	5	5	4	4	4	5	4	46
61	4	5	4	4	5	4	4	4	5	4	43
62	5	4	5	4	5	5	4	5	5	5	47
63	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	49
64	4	3	2	3	2	4	3	3	2	3	29
65	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	49
66	5	5	5	5	5	5	5	4	5	4	48
67	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	39
68	5	5	4	5	4	5	4	4	4	4	44
69	3	3	4	5	4	4	4	4	4	4	39
70	5	4	3	4	5	3	3	4	5	4	40
71	3	4	2	5	4	4	3	4	4	4	37
72	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
73	5	4	4	4	4	5	4	4	4	4	42
74	3	3	4	5	4	4	4	5	4	5	41
75	4	4	4	4	4	4	5	5	4	5	43
76	4	3	4	4	4	3	4	3	4	3	36
77	5	4	5	4	5	4	4	4	5	4	44
78	5	4	4	4	5	4	4	4	5	4	43

79	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50
80	5	5	5	5	5	4	4	4	5	4	46
81	3	4	2	5	4	4	3	4	4	4	37
82	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
83	5	4	4	4	4	5	4	4	4	4	42
84	3	3	4	5	4	4	4	5	4	5	41
85	4	4	4	4	4	4	5	5	4	5	43
86	4	3	4	4	4	3	4	3	4	3	36
87	5	4	5	4	5	4	4	4	5	4	44
88	5	4	4	4	5	4	4	4	5	4	43
89	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50



IAIN PALOPO

Lampiran 2. Tabulasi Kepuasan Nasabah (X2)

KEPUASAN NASABAH (X2)										JUMLA H
X2. 1	X2. 2	X2. 3	X2. 4	X2. 5	X2. 6	X2. 7	X2. 8	X2. 9	X2.1 0	
4	4	3	4	2	3	2	3	3	3	31
4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	42
4	3	3	3	1	2	3	2	3	3	27
5	5	4	5	4	4	4	4	4	4	43
3	3	4	4	4	4	4	3	4	4	37
5	5	5	5	3	3	3	4	4	4	41
5	4	3	4	3	3	4	4	3	3	36
5	5	5	5	3	3	3	3	3	3	38
3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	36
5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	42
4	4	4	3	4	4	3	4	4	4	38
4	4	4	4	4	3	4	3	4	3	37
5	5	5	5	4	3	3	3	4	3	40
3	3	3	3	3	2	3	1	3	2	26
3	3	3	3	3	3	1	3	3	3	28
3	3	4	3	3	3	3	4	3	3	32
3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	38
3	3	3	3	3	3	1	3	3	3	28
3	3	3	3	4	3	3	4	3	3	32
4	4	3	4	3	4	4	3	3	3	35
4	4	3	4	2	3	2	3	3	3	31
4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	42
4	3	3	3	1	2	3	2	3	3	27
5	5	4	5	4	4	4	4	4	4	43
3	3	4	4	4	4	4	3	4	4	37
5	5	5	5	3	3	3	4	4	4	41
5	4	3	4	3	3	4	4	3	3	36
5	5	5	5	3	3	3	3	3	3	38
3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	36
5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	42
4	4	4	3	4	4	3	4	4	4	38
4	4	4	4	4	3	4	3	4	3	37
5	5	5	5	4	3	3	3	4	3	40
3	3	3	3	3	2	3	1	3	2	26
3	3	3	3	3	3	1	3	3	3	28
3	3	4	3	3	3	3	4	3	3	32

3	3	3	3	3	3	1	3	3	3	28
3	3	3	3	4	3	3	4	3	3	32
4	4	3	4	3	4	4	3	3	3	35
4	4	4	3	4	4	3	4	4	4	38
4	4	4	4	4	3	4	3	4	3	37
5	5	5	5	4	3	3	3	4	3	40
3	3	3	3	3	2	3	1	3	2	26
3	3	3	3	3	3	1	3	3	3	28
3	3	4	3	3	3	3	4	3	3	32
3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	38
3	3	3	3	3	3	1	3	3	3	28
3	3	3	3	4	3	3	4	3	3	32

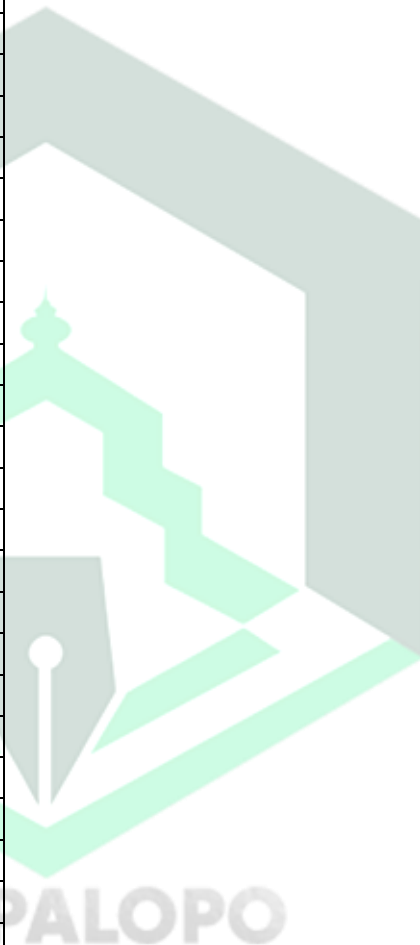


IAIN PALOPO

Lampiran 3. Tabulasi Dana Pensiun (Y)

DANA PENSIUN (Y)						JUMLA H
Y1	Y2	Y3	Y4	Y5	Y6	
4	3	5	4	3	4	D
5	4	5	4	5	4	27
5	5	4	4	4	4	26
3	3	3	3	3	3	18
5	4	4	5	4	5	27
5	5	5	5	5	5	30
4	4	3	4	4	5	24
5	5	5	3	5	5	28
2	2	3	4	3	4	18
4	4	5	4	4	5	26
5	5	5	5	5	5	30
4	4	4	4	4	4	24
4	4	5	4	4	4	25
4	4	4	4	4	5	25
4	4	4	4	4	4	24
4	5	4	4	4	4	25
5	5	4	4	4	4	26
4	4	5	5	3	4	25
5	5	5	5	5	5	30
4	5	5	5	5	5	29
4	3	5	4	3	4	23
5	4	5	4	5	4	27
5	5	4	4	4	4	26
3	3	3	3	3	3	18
5	4	4	5	4	5	27
5	5	5	5	5	5	30
4	4	3	4	4	5	24
5	5	5	3	5	5	28
2	2	3	4	3	4	18
4	4	5	4	4	5	26
5	5	5	5	5	5	30
4	4	4	4	4	4	24
4	4	5	4	4	4	25
4	4	4	4	4	5	25
4	4	4	4	4	4	24
4	5	4	4	4	4	25
5	5	4	4	4	4	26
4	4	5	5	3	4	25

5	5	5	5	5	5	30
4	5	5	5	5	5	29
4	3	5	4	3	4	23
5	4	5	4	5	4	27
5	5	4	4	4	4	26
3	3	3	3	3	3	18
5	4	4	5	4	5	27
5	5	5	5	5	5	30
4	4	3	4	4	5	24
5	5	5	3	5	5	28
2	2	3	4	3	4	18
4	4	5	4	4	5	26
5	5	5	5	5	5	30
4	4	4	4	4	4	24
4	4	5	4	4	4	25
4	4	4	4	4	5	25
4	4	4	4	4	4	24
4	5	4	4	4	4	25
5	5	4	4	4	4	26
4	4	5	5	3	4	25
5	5	5	5	5	5	30
4	5	5	5	5	5	29
4	3	5	4	3	4	23
5	4	5	4	5	4	27
5	5	4	4	4	4	26
3	3	3	3	3	3	18
5	4	4	5	4	5	27
5	5	5	5	5	5	30
4	4	3	4	4	5	24
5	5	5	3	5	5	28
2	2	3	4	3	4	18
4	4	5	4	4	5	26
5	5	5	5	5	5	30
4	4	4	4	4	4	24
4	4	5	4	4	4	25
4	4	4	4	4	5	25
4	4	4	4	4	4	24
4	5	4	4	4	4	25
5	5	4	4	4	4	26
4	4	5	5	3	4	25
5	5	5	5	5	5	30



4	5	5	5	5	5	29
4	4	4	4	4	4	24
4	4	5	4	4	4	25
4	4	4	4	4	5	25
4	4	4	4	4	4	24
4	5	4	4	4	4	25
5	5	4	4	4	4	26
4	4	5	5	3	4	25
5	5	5	5	5	5	30
4	5	5	5	5	5	29



Lampiran 4. Kuesioner Penelitian (Angket)

KUESIONER PENELITIAN (ANGKET)

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN KEPUASAN NASABAH TERHADAP PENGAMBILAN DANA PENSIUNAN PADA BANK SYARIAH INDONESIA

Perihal : Permohonan Pengisian Kuesioner Penelitian

Lampiran : Kuesioner Penelitian

Kepada : Yth. Bapak/Ibu Nasabah pensiun Bank Syariah Indonesia di Kota
Palopo

Di

Tempat

Dengan hormat,

Sehubungan dengan kegiatan penelitian yang saya lakukan dengan judul **“Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Nasabah Terhadap Pengambilan Dana Pensiunan pada Bank Syariah Indonesia”**. 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-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, kami ucapkan terima kasih.

Hormat Saya,

ADELIA
NIM. 19.04020003



PETUNJUK PENGISIAN

1. Angket ini terdiri dari beberapa bagian yaitu: (I) Identitas responden dan (II) Daftar pertanyaan.
2. Setiap butir pertanyaan serta *alternative* jawaban dibaca teliti dan mohon dijawab tanpa ada yang terlewatkan.
3. Untuk bagian (II), daftar pertanyaan diisi dengan cara memberikan tanda *Check List* (√) pada salah satu alternatif 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 RESPONDEN

1. Nama :
2. Jenis Kelamin : Laki-laki Perempuan
3. Usia :Tahun

IAIN PALOPO

II. DAFTAR PERNYATAAN

Berilah tanda *Chek List* (√) pada alternatif jawaban yang menurut Bapak/ibu paling tepat mengenai nasabah pensiunan.

Keterangan STS = Sangat Tidak Setuju

 TS = Tidak Setuju

 S = Setuju

 SS = Sangat Setuju



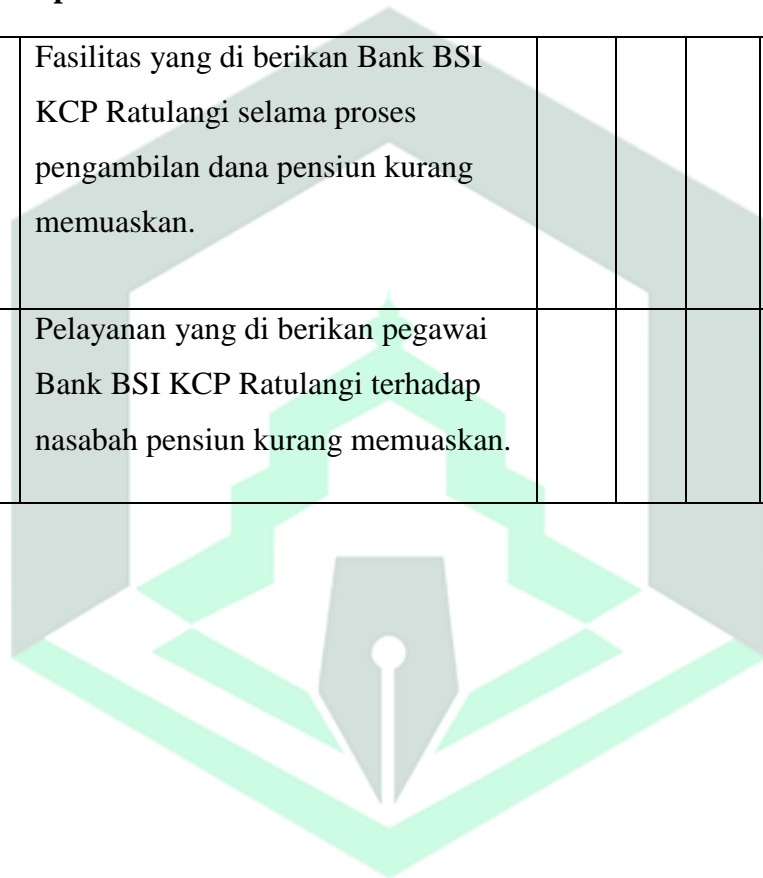
Harap berikan tanda centang dalam opsi yang paling tepat untuk setiap pernyataan dibawah ini:

No	Pertanyaan	SS	S	TS	STS
Variabel Kualitas Pelayanan (X1)					
Bukti Fisik (<i>Tangible</i>)					
1.	BSI KCP Ratulangi menyediakan sarana dan prasarana seperti tempat parkir, tempat duduk, toilet dan prasarana lainnya.				
2.	Pegawai BSI KCP Ratulangi berpenampilan rapi, dan memakai seragam.				
Keandalan (<i>Reliability</i>)					
4.	Petugas BSI KCP Ratulangi mampu menyelesaikan pekerjaanya dengan cepat.				
5.	Petugas BSI KCP Ratulangi langsung mengganti dan memperbaiki jika ditemukan adanya kesalahan dalam pencatatan transaksi.				
Daya Tanggap (<i>Resvonsiveness</i>)					
6.	Petugas BSI KCP Ratulangi merespon setiap nasabah dana pensiun yang ingin mendapatkan pelayanan.				

7.	Petugas BSI KCP Ratulangi memberikan pengarahan saat bertransaksi.				
Jaminan (<i>Assurance</i>)					
8.	Petugas BSI KCP Ratulangi menjamin kerahasiaan transaksi para nasabah dana pension.				
9.	Petugas BSI KCP Ratulangi memberikan jaminan keamanan dalam menyimpan dana nasabah dana pension.				
Kepedulian (<i>Emphaty</i>)					
10.	Petugas BSI KCP Ratulangi mendahulukan kepentingan nasabah dana pension,				
11.	Petugas BSI KCP Ratulangi melayani dengan tulus, ramah, sopan santun dan kerendahan hati karyawan.				
Variabel Kepuasan (X2)					
Kepuasan Pelanggan Keseluruhan					

12.	Karyawan BSI KCP Ratulangi mampu memberikan pemahaman tentang produk Bank Syariah Indonesia kepada nasabah sehingga memudahkan nasabah dalam memilih produk yang di butuhkan.				
13.	Karyawan BSI KCP Ratulangi menawarkan produk Tabungan gaji pensiun sesuai dengan kebutuhan nasabah.				
Dimensi Kualitas Pelanggan/Nasabah					
14.	Kemudahan nasabah dalam penarikan gaji pensiunan.				
15.	Penarikan dapat dilakukan di BSI dimana saja.				
Niat Beli Ulang					
16.	Nasabah dana pensiun merasa puas dengan pelayanan atau kualitas produk dari BSI KCP Ratulangi.				
17.	Nasabah dana pensiun sudah pernah mengambil kredit pensiunan BSI KCP Ratulangi dan ingin melakukan pengambilan kembali.				
Kesediaan Untuk Merekomendasi					

18.	Saya bersedia menawarkan tabungan dana pensiun ke orang lain.				
19.	Saya bersedia merekomendasikan produk BSI ke orang lain.				
Ketidakpuasan Nasabah					
20.	Fasilitas yang di berikan Bank BSI KCP Ratulangi selama proses pengambilan dana pensiun kurang memuaskan.				
21.	Pelayanan yang di berikan pegawai Bank BSI KCP Ratulangi terhadap nasabah pensiun kurang memuaskan.				



IAIN PALOPO

Dana Pensiun (Y)					
Tabungan					
22	Nasabah dana pensiun puas terhadap produk tabungan yang diberikan BSI KCP Ratulangi.				
23	Nasabah dana pensiun puas dalam bertransaksi/menabung di BSI KCP Ratulangi.				
Asuransi					
24	Nasabah dana pensiun puas dalam kemampuan pelayanan pegawai BSI KCP Ratulangi.				
25	Tidak ada complain asuransi yang diberikan nasabah dana pensiun terhadap BSI KCP Ratulangi.				
Pensiun					
26	Kinerja BSI KCP Ratulangi sesuai harapan nasabah pensiunan.				
27	Nasabah pensiunan puas terhadap fasilitas yang diberikan BSI KCP Ratulangi.				

	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000		.048	.028	.000	.079	.000	.007
	N	89	89	89	89	89	89	89	89	89	89
X2.5	Pearson Correlation	-.003	.229	.396**	.210	1	.659**	.444**	.504**	.691**	.487**
	Sig. (2-tailed)	.977	.031	.000	.048		.000	.000	.000	.000	.000
	N	89	89	89	89	89	89	89	89	89	89
X2.6	Pearson Correlation	.078	.267*	.267*	.233	.659**	1	.468**	.692**	.624**	.824**
	Sig. (2-tailed)	.468	.012	.011	.028	.000		.000	.000	.000	.000
	N	89	89	89	89	89	89	89	89	89	89
X2.7	Pearson Correlation	.301**	.304**	.307**	.369**	.444**	.468**	1	.298**	.548**	.421**
	Sig. (2-tailed)	.004	.004	.003	.000	.000	.000		.005	.000	.000
	N	89	89	89	89	89	89	89	89	89	89
X2.8	Pearson Correlation	.191	.275**	.308**	.187	.504**	.692**	.298**	1	.423**	.731**
	Sig. (2-tailed)	.072	.009	.003	.079	.000	.000	.005		.000	.000
	N	89	89	89	89	89	89	89	89	89	89
X2.9	Pearson Correlation	.283**	.436**	.604**	.431**	.691**	.624**	.548**	.423**	1	.767**
	Sig. (2-tailed)	.007	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000		.000
	N	89	89	89	89	89	89	89	89	89	89
X2.10	Pearson Correlation	.194	.312**	.425**	.282**	.487**	.824**	.421**	.731**	.767**	1
	Sig. (2-tailed)	.069	.003	.000	.007	.000	.000	.000	.000	.000	
	N	89	89	89	89	89	89	89	89	89	89
TOTAL	Pearson Correlation	.640**	.772**	.750**	.734**	.635**	.694**	.648**	.640**	.794**	.734**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000
	N	89	89	89	89	89	89	89	89	89	89

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

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

Validitas Dana Pensiun Y

IAIN PALOPO

Correlations

		Y1	Y2	Y3	Y4	Y5	Y6	TOTAL
Y1	Pearson Correlation	1	.791**	.540**	.317**	.681**	.434**	.841**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.002	.000	.000	.000
	N	89	89	89	89	89	89	89
Y2	Pearson Correlation	.791**	1	.459**	.331**	.744**	.450**	.846**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000	.002	.000	.000	.000
	N	89	89	89	89	89	89	89
Y3	Pearson Correlation	.540**	.459**	1	.436**	.503**	.372**	.726**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000		.000	.000	.000	.000
	N	89	89	89	89	89	89	89
Y4	Pearson Correlation	.317**	.331**	.436**	1	.307**	.483**	.598**
	Sig. (2-tailed)	.002	.002	.000		.003	.000	.000
	N	89	89	89	89	89	89	89
Y5	Pearson Correlation	.681**	.744**	.503**	.307**	1	.640**	.852**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.003		.000	.000
	N	89	89	89	89	89	89	89
Y6	Pearson Correlation	.434**	.450**	.372**	.483**	.640**	1	.711**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000		.000
	N	89	89	89	89	89	89	89
TOTAL	Pearson Correlation	.841**	.846**	.726**	.598**	.852**	.711**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000	
	N	89	89	89	89	89	89	89

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

Reabilitas Variabel Kualitas Pelayanan X1

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.898	10



Reabilitas Variabel Kepuasan Nasabah X2

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
.877	10

Reabilitas Dana Pensiun Y

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
.859	6





RIWAYAT HIDUP



Adelia, lahir di Palopo pada tanggal 27 Agustus 2000.

Anak pertama dari 4 bersaudara dari pasangan Ayahanda

Ruslan Tadaruddin dan Ibunda Idawati. Alamat Jln.

Abd.Kadir (Ex Jln. Merdeka) Kota Palopo. Penulis pernah

menempuh pendidikan di taman kanak-kanak TK Negeri

Pembina Palopo pada tahun 2006 dan selesai pada tahun 2007, di tahun yang

sama Penulis melanjutkan Pendidikan Tingkat Sekolah Dasar di SDN 03

Surutanga dan selesai pada tahun 2013, di tahun yang sama juga penulis

melanjutkan tingkat Pendidikan Sekolah Menengah Pertama di MTSN Model

Palopo dan selesai pada tahun 2016, di tahun yang sama Penulis melanjutkan

tingkat Pendidikan Sekolah Menengah Atas di SMAN 3 Palopo dan selesai pada

tahun 2019, di tahun yang sama juga Penulis melanjutkan pendidikan di

perguruan tinggi Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Palopo dengan mengambil

Program Studi Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam.

Dalam Rangka memenuhi kewajiban sebagai salah satu syarat untuk

memperoleh gelar Sarjana Ekonomi (S.E) pada Program Studi Perbankan Syariah

Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam di Institut Agama Islam Negeri (IAIN)

Palopo, penulis pada akhir studinya menulis sebuah skripsi yang berjudul

“Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Nasabah Terhadap Pengambilan

Dana Pensiunan pada Bank Syariah Indonesia (Studi Kasus pada Nasabah BSI KCP Ratulangi)”).

