

**PENGARUH KEDISIPLINAN DAN PELAYANAN TERHADAP
KEPUASAN NASABAH**

(Studi Kasus Pada PT. Bank Pembiayaan Rakyat Syariah Adeco Langsa)

SKRIPSI

**Diajukan Kepada Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Islam Sebagai Salah Satu
Syarat Untuk Memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi (SE)**



Oleh :

Anggi Yuliana Putri
NIM : 4012013040

**JURUSAN PERBANKAN SYARIAH
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI
LANGSA
1438 H/2017 M**

PERSETUJUAN

Skripsi Berjudul :

**PENGARUH KEDISIPLINAN DAN PELAYANAN TERHADAP
KEPUASAN NASABAH
(Studi Kasus Pada PT. Bank Pembiayaan Rakyat Syariah Adeco Langsa)**

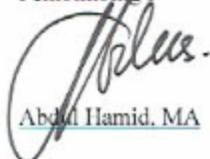
Oleh :

Anggi Yuliana Putri
Nim. 4012013040

Dapat Disetujui Sebagai Salah Satu Persyaratan
Untuk Memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi (SE)
Pada Program Studi Perbankan Syariah

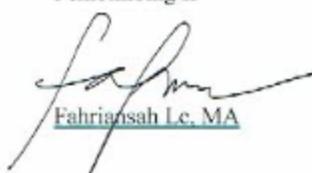
Langsa, 17 Juli 2017

Pembimbing I



Abdul Hamid, MA

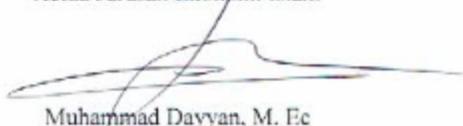
Pembimbing II



Fahriansah Lc, MA

Mengetahui

Ketua Jurusan Ekonomi Islam



Muhammad Dayyan, M. Ec

LEMBAR PENGESAHAN

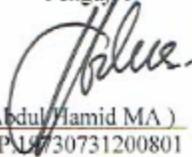
Skripsi berjudul **“PENGARUH KEDISIPLINAN DAN PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN NASABAH (Studi Kasus Pada PT. Bank Pembiayaan Rakyat Syariah Adeco Langsa)”** an. Anggi Yuliana Putri, NIM 4012013040 Program Studi Perbankan Syariah telah dimunaqasyahkan dalam Sidang Munaqasyah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Langsa pada tanggal 16 Agustus 2017. Skripsi ini telah diterima untuk memenuhi syarat memperoleh gelar Sarjana Ekonomi (SE) pada Program Studi Perbankan Syariah.

Langsa, 16 Agustus 2017

Panitia Sidang Munaqasyah Skripsi

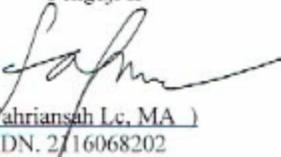
Program Studi Perbankan Syariah IAIN Langsa

Penguji I



(Abdul Hamid MA)
NIP. 19730731200801 1 007

Penguji II



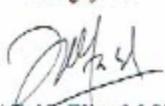
(Fahriansah Lc, MA)
NIDN. 216068202

Penguji III



(Muhammad Dayvan M.F.c)
NUPM. 9920100303

Penguji IV



(Zulfa Eliza M.Si)

Mengetahui

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis
IAIN Langsa



Dr. Iskandar Budiman, M. CL
NIP. 19650616 199503 1 002

SURAT PERNYATAAN

Yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Anggi Yuliana Putri

N i m : 4012013040

Tempat/tgl. Lahir : Aramiyah, 13 Juli 1996

Pekerjaan : Mahasiswa

Alamat : Aramiyah, Kec.Birem Bayeun, Kab.Aceh Timur

Menyatakan dengan sebenarnya bahwa skripsi yang berjudul **“PENGARUH KEDISIPLINAN DAN PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN NASABAH (Studi Kasus Pada PT. Bank Pembiayaan Rakyat Syariah Adeco Langsa)”** benar karya asli saya, kecuali kutipan-kutipan yang disebutkan sumbernya. Apabila terdapat kesalahan dan kekeliruan di dalamnya, sepenuhnya menjadi tanggungjawab saya.

Demikian surat pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya.

Langsa, 17 Juli 2017

Yang membuat pernyataan



Anggi Yuliana Putri

MOTTO DAN PERSEMBAHAN

BAHAGIA ITU SEDERHANA

**SATU SENYUMAN AKAN MENGURANGI SATU
MASALAHMU**

Skripsi ini penulis persembahkan kepada :

- 1. Kedua Orang Tua Tercinta**
- 2. Adik-Adikku Tersayang**
- 3. Sahabat Terkasih**

Abstrak

Bank pembiayaan rakyat syariah (BPRS) merupakan suatu lembaga keuangan yang bergerak dibidang jasa, sehingga penting bagi BPRS untuk meningkatkan kedisiplinan karyawan terhadap kinerjanya, dan mampu memberikan kualitas pelayanan yang diharapkan nasabah. Hal ini menjadi faktor penting dalam menentukan kepuasan nasabah tersebut. Rumusan masalah dalam penelitian ini adalah apakah terdapat pengaruh baik secara parsial maupun simultan antara kedisiplinan dan pelayanan terhadap kepuasan nasabah. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui apakah terdapat pengaruh secara parsial antara kedisiplinan terhadap kepuasan nasabah, untuk mengetahui apakah terdapat pengaruh secara parsial antara pelayanan terhadap kepuasan nasabah, dan untuk mengetahui apakah terdapat pengaruh secara simultan antara kedisiplinan dan pelayanan terhadap kepuasan nasabah. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode kuantitatif, dimana pengujian dilakukan dengan menggunakan uji persyaratan analisis, uji asumsi klasik, uji regresi berganda, uji F dan uji t. Populasi dalam penelitian ini adalah 2112 masyarakat yang menjadi nasabah pada BPRS Adeco, dengan sampel sebanyak 60 nasabah. Hasil yang diperoleh dalam penelitian ini menunjukkan bahwa variabel kedisiplinan secara parsial tidak berpengaruh terhadap kepuasan nasabah, dan variabel pelayanan secara parsial berpengaruh positif signifikan terhadap kepuasan nasabah. Sedangkan variabel kedisiplinan dan pelayanan secara bersama-sama (simultan) memiliki pengaruh positif signifikan terhadap kepuasan nasabah PT. BPRS Adeco Langsa.

Abstract

Sharia financing bank (BPRS) is a financial institution engaged in services, so it is important for the SRB to improve employee discipline to its performance, and able to provide the quality of service expected by customers. This becomes an important factor in determining customer satisfaction. Problem formulation in this research is whether there is influence either partially or simultan between discipline and service to customer satisfaction. The purpose of this study is to determine whether there is partial influence between the discipline on customer satisfaction, to determine whether there is partial influence between service to customer satisfaction, and to determine whether there is a simultaneous influence between discipline and service to customer satisfaction. The method used in this research is quantitative method, where the test is done by using analysis requirements test, classical assumption test, multiple regression test, F test and t test. The population in this study is 2112 people who become customers at BPRS Adeco, with a sample of 60 customers. The results obtained in this study indicate that the variable of discipline partially has no effect on customer satisfaction, and service variables partially have a significant positive effect on customer satisfaction. While the variables of discipline and service together (simultaneous) have a significant positive effect on customer satisfaction PT. Adeco.

KATA PENGANTAR



Alhamdulillah, puji dan syukur penulis ucapkan kehadirat Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat, hidayah dan inayahNya sehingga penulis dapat menyusun sampai selesai skripsi yang berjudul **“Pengaruh Kedisiplinan dan Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah (Studi Kasus PT. BPRS Adeco Langsa)”**. Semoga shalawat dan salam selalu terlimpahkan kepada Nabi Muhammad SAW, para sahabat dan para pengikutnya.

Penulis menyadari bahwa dalam proses sampai dengan selesainya, penulisan skripsi ini tidak terlepas dari bantuan moral dan material baik secara langsung maupun tidak langsung dari berbagai pihak. Oleh karena itu dalam kesempatan ini atas segala bantuan, bimbingan, dan dukungan yang telah diberikan sehingga skripsi ini dapat terselesaikan, dengan segala kerendahan hati penulis ingin menyampaikan ucapan terima kasih kepada :

1. Kedua orang tua tercinta, Bapak Adi Syahputra dan Ibu Rosmini yang selalu mencurahkan doa bagi penulis dalam setiap proses perjalanan hidup, selalu memberikan nasehat, ilmu, semangat dan kasih sayang yang tidak terhingga serta memberikan dukungan materil kepada penulis dalam masa perkuliahan. Sungguh tiada hal yang lebih berarti dalam hidup ini selain bertakwa kepada Allah SWT dan berbakti kepada kedua orang tua. Semoga Allah SWT senantiasa memberikan kesehatan dan kebahagiaan yang hakiki baik di dunia maupun di akhirat.
2. Bapak Dr. H. Zulkarnaini, MA, selaku Rektor IAIN Langsa yang telah memberikan kesempatan bagi penulis untuk memperdalam ilmu pengetahuan di IAIN Langsa.
3. Bapak Dr. Iskandar Budiman, M.CL, selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Langsa yang telah mendukung penulis dengan sepenuh hati dalam menyelesaikan skripsi ini.

4. Bapak Abdul Hamid, MA, selaku Dosen Pembimbing I penulis yang dengan penuh kesabaran membimbing penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.
5. Bapak Fahriansah Lc, MA, selaku Dosen Pembimbing II penulis yang telah memberikan segala pengetahuannya dengan penuh kesabaran dan ketulusan mengarahkan penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.
6. Bapak/ibu dosen program studi S1 Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam prodi Perbankan Syariah IAIN Langsa yang telah memberikan ilmu pengetahuan dan pengalamannya kepada penulis.
7. Sahabat penulis, yaitu Uindara sahabat tersayang yang selalu meluangkan waktu dalam membantu penulis baik membantu dalam segi tenaga dan pikiran, sehingga penulis dapat terus bersemangat dalam menyelesaikan skripsi ini.
8. Pihak-pihak lain, yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu yang telah membantu penulis sehingga terselesaikannya skripsi ini.

Penulis menyadari bahwa dalam penyusunan skripsi ini masih banyak kekurangan yang disebabkan keterbatasan pengetahuan serta pengalaman penulis. Oleh karena itu, penulis mengharapkan adanya kritik dan saran yang membangun dari semua pihak. Penulis berharap semoga skripsi ini bermanfaat bagi berbagai pihak.

Langsa, Oktober 2017

Hormat Saya

Anggi Yuliana Putri

TRANSLITERASI

1. Konsonan

Fonem konsonan bahasa Arab yang dalam sistem tulisan Arab dilambangkan dengan huruf, dalam transliterasi ini sebagian dilambangkan dengan huruf dan sebagian dilambangkan dengan tanda, dan sebagian lain lagi dengan huruf dan tanda sekaligus. Di bawah ini daftar huruf Arab itu dan transliterasinya dengan huruf latin :

Huruf Arab	Nama	Huruf Latin	Nama
ا	Alif	Tidak Dilambangkan	Tidak Dilambangkan
ب	Ba	B	Be
ت	Ta	T	Te
ث	Sa	Ṣ	Es (dengan titik diatas)
ج	Jim	J	Je
ح	Ha	Ḥ	Ha (dengan titik dibawah)
خ	Kha	Kh	Ka dan Ha
د	Dal	D	De
ذ	Zal	Ẓ	Zet (dengan titik diatas)
ر	Ra	R	Er
ز	Zai	Z	Zet
س	Sin	S	Es
ش	Syin	Sy	Es dan Ye
ص	Sad	Ṣ	Es (dengan titik dibawah)
ض	Dad	Ḍ	De (dengan titik dibawah)
ط	Ta	Ṭ	Te (dengan titik dibaah)

ظ	Za	Ẓ	Zet (dengan titik dibawah)
ع	‘Ain	‘	Koma terbalik (diatas)
غ	Gain	G	Ge
ف	Fa	F	Ef
ق	Qaf	Q	Ki
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	’	Apostrop
ي	Ya	Y	Ye

2. Vokal

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

a. Vokal Tunggal

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

Tanda	Nama	Huruf Latin	Nama
ـَ	Fathah	A	a
ـِ	Kasrah	I	i
ـُ	Dammah	U	u

b. Vokal Rangkap

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

Tanda	Nama	Gabungan Huruf	Nama
ـَـي	fathah dan ya	ai	a dan i
ـَـو	fathah dan wau	au	a dan u

Contoh:

Kataba	=	كَتَبَ
Fa'ala	=	فَعَلَ
Žakira	=	ذَكَرَ
Yazhabu	=	يَذْهَبُ
Suila	=	سُئِلَ
Kaifa	=	كَيْفَ
Haula	=	هَوَّلَ

3. Maddah

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

Harakat dan Harakat	Nama	Huruf dan Tanda	Nama
اَ / اِي	fathah dan alif	Ā	A dan garis di atas
إِ	kasrah dan ya	Ī	I dan garis di atas
أُ	dammah dan wau	Ū	U dan garis di atas

Contoh:

Qāla	=	قَالَ
Ramā	=	رَمَى
Qīla	=	قِيلَ
Yaqūlu	=	يَقُولُ

4. Ta Marbutah

Transliterasi ta marbutah ada dua:

- Ta marbutah hidup
Ta marbutah yang hidup atau mendapat harakat fathah, kasrah dan dammah, transliterasinya adalah /t/.
- Ta marbutah mati
Ta marbutah yang mati atau mendapat harakat sukun, transliterasinya adalah /h/.
- Kalau pada kata yang terakhir dengan ta marbutah diikuti oleh kata yang menggunakan kata sandang **al** serta bacaan kedua kata itu terpisah maka ta marbutah itu ditransliterasikan dengan **ha (h)**.

Contoh:

Rauḍah al-Aṭfal	=	رَوْضَةُ الْأَطْفَالِ
Rauḍhatul aṭfal	=	
al-Madīnah al-Munawwarah	=	الْمَدِينَةُ الْمُنَوَّرَةُ
al-Madīnatul-Munawwarah	=	
Talḥah	=	طَلْحَةَ

Contoh:

Kataba	=	كَتَبَ
Fa'ala	=	فَعَلَ
Žakira	=	ذَكَرَ
Yazhabu	=	يَذْهَبُ
Suila	=	سُئِلَ
Kaifa	=	كَيْفَ
Haula	=	هَوَّلَ

5. Maddah

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

Harakat dan Harakat	Nama	Huruf dan Tanda	Nama
اَ / آ	fathah dan alif	Ā	A dan garis di atas
إِ	kasrah dan ya	Ī	I dan garis di atas
أُ	dammah dan wau	Ū	U dan garis di atas

Contoh:

Qāla	=	قَالَ
Ramā	=	رَمَى
Qīla	=	قِيلَ
Yaqūlu	=	يَقُولُ

6. Ta Marbutah

Transliterasi ta marbutah ada dua:

d. Ta marbutah hidup

Ta marbutah yang hidup atau mendapat harakat fathah, kasrah dan dammah, transliterasinya adalah /t/.

e. Ta marbutah mati

Ta marbutah yang mati atau mendapat harakat sukun, transliterasinya adalah /h/.

f. Kalau pada kata yang terakhir dengan ta marbutah diikuti oleh kata yang menggunakan kata sandang **al** serta bacaan kedua kata itu terpisah maka ta marbutah itu ditransliterasikan dengan **ha (h)**.

Contoh:

Rauḍah al-Aṭfal	=	رَوْضَةُ الْأَطْفَالِ
Rauḍhatul aṭfal	=	
al-Madīnah al-Munawwarah	=	الْمَدِينَةُ الْمُنَوَّرَةُ
al-Madīnatul-Munawwarah	=	
Talḥah	=	طَلْحَةَ

7. Penulisan Kata

Pada dasarnya setiap kata, baik *fi'il*, *isim* maupun *harf* ditulis terpisah. Hanya kata-kata tertentu yang penulisannya dengan huruf Arab sudah lazim dirangkaikan dengan kata lain karena ada huruf atau harkat yang dihilangkan sehingga dalam transliterasi, penulisan kata tersebut dirangkaikan juga dengan kata lain yang mengikutinya.

Contoh:

Wa innallāha lahuwa khair ar-rāziqīn Wa innallāha lahuwa khairurrāziqīn	وَإِنَّ اللَّهَ لَهُوَ خَيْرُ الرَّازِقِينَ
Fa aifu al-kaila wa al-mīzān Fa aiful- kaila wa-mīzān	فَأَوْفُوا الْكَيْلَ وَالْمِيزَانَ
Ibrāhīm al-Khalīl Ibrāhīmul-Khalīl	إِبْرَاهِيمَ الْخَلِيلِ
Bismillāhi majrehā wa mursāhā	بِسْمِ اللَّهِ مَجْرَهَا وَمَرْسَاهَا
Walillāhi ‘alan-nāsi ḥijju al-baiti manistatā‘a ilaihi sabīlā Walillāhi ‘alan-nāsi ḥijjul-baiti manistatā‘a ilaihi sabīlā	وَاللَّهُ عَلَى النَّاسِ حَجُّ الْبَيْتِ مَنِ اسْتَطَاعَ إِلَيْهِ سَبِيلًا

8. Huruf Kapital

Meskipun dalam sistem tulisan Arab huruf kapital tidak dikenal, dalam transliterasi ini huruf tersebut digunakan juga. Penggunaan huruf kapital seperti apa yang berlaku dalam EYD, diantaranya: huruf kapital digunakan untuk menuliskan huruf awal nama diri dan permulaan kalimat. Bilamana nama dari itu didahului oleh kata sandang, maka yang ditulis dengan huruf kapital tetap huruf awal nama diri tersebut, bukan huruf awal kata sandangnya.

Contoh:

Wa mā Muhammadun illa rasūl	وَمَا مُحَمَّدٌ إِلَّا رَسُولٌ
Inna awwala baitin wudi‘a linnāsi lallazī biBakkata muḥāḥarakān	إِنَّ أَوَّلَ بَيْتٍ وُضِعَ لِلنَّاسِ لَلَّذِي بِبَكَّةَ مُبَارَكًا
Syahru Ramadān al-lazī unzila fih al-Qur’an Syahru Ramadanal-lazī unzila fihil-Qur’an	شَهْرُ رَمَضَانَ الَّذِي أُنزِلَ فِيهِ الْقُرْآنُ
Wa laqad raāhu bi al-ufuq al-mubīn Wa laqad raāhu bil-ufuqil-mubīn	وَلَقَدْ رَأَاهُ بِالْأَفُقِ الْمُبِينِ
Alhamdu lillāhi rabb al-‘ālamīn Alhamdu lillāhi rabbil-‘ālamīn	الْحَمْدُ لِلَّهِ رَبِّ الْعَالَمِينَ

Penggunaan huruf awal kapital untuk Allah hanya berlaku bila dalam tulisan Arab-nya memang lengkap demikian dan kalau penulisan itu disatukan dengan kata lain sehingga ada huruf atau harkat yang dihilangkan, huruf kapital tidak dipergunakan.

Contoh:

Naṣrun minallāhi wa fathun qarīb

نَصْرٌ مِنَ اللَّهِ وَفَتْحٌ قَرِيبٌ

Lillāhi al-amru jamī'an

لِلَّهِ الْأَمْرُ جَمِيعًا

Lillāhil-amru jamī'an

وَاللَّهُ بِكُلِّ شَيْءٍ عَلِيمٌ

Wallāhu bikulli syaiin 'alīm

9. Tajwid

Bagi mereka yang menginginkan kefasihan dalam bacaan, pedoman transliterasi ini merupakan bagian yang tak terpisahkan dengan Ilmu Tajwid. Karena itu peresmian pedoman transliterasi ini perlu disertai dengan pedoman tajwid.

DAFTAR ISI

LEMBAR PENGESAHAN.....	i
PERSETUJUAN	ii
SURAT PERNYATAAN	iii
MOTTO DAN PERSEMBAHAN	iv
ABSTRAK.....	v
KATA PENGANTAR.....	vii
PEDOMAN TRANSLITERASI	ix
DAFTAR ISI.....	xv
DAFTAR TABEL	xviii
DAFTAR GAMBAR.....	xix
DAFTAR LAMPIRAN	xx
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1. Latar Belakang	1
1.2. Perumusan Masalah.....	4
1.3. Batasan Masalah.....	5
1.4. Penjelasan Istilah.....	5
1.5. Tujuan dan Manfaat Penelitian	7
1.6. Sistematikan Pembahasan	8
BAB II KAJIAN TEORITIS	9
2.1. Perbankan Syariah.....	9
2.1.1. Definisi Bank Syariah	9
2.1.2. Fungsi dan Peranan Bank Syariah	10
2.1.3. Tujuan Bank Syariah	10
2.1.4. Landasan Hukum Bank Syariah	11
2.1.5. Produk-Produk Bank Syariah	13
2.2. Disiplin Kerja	16
2.2.1. Pengertian Disiplin	16
2.2.2. Jenis-Jenis Disiplin	16
2.2.3. Prinsip-Prinsip Disiplin.....	17
2.2.4. Indikator Disiplin.....	18
2.2.5. Kedisiplinan dalam Perspektif Islam	20
2.3. Pelayanan Kerja.....	21
2.3.1. Pengertian Kualitas Pelayanan	21
2.3.2. Jenis-Jenis Pelayanan.....	23
2.3.3. Prinsip-Prinsip Pelayanan	23
2.3.4. Indikator Pelayanan	25
2.3.5. Pelayanan dalam Perspektif Islam	27
2.4. Kepuasan Nasabah	30
2.4.1. Pengertian Kepuasan.....	30
2.4.2. Jenis-Jenis Kepuasan	31
2.4.3. Prinsip-Prinsip Kepuasan	32

2.4.4. Indikator Kepuasan	33
2.4.5. Kepuasan dalam Perspektif Islam.....	34
2.5. Penelitian Terdahulu.....	35
2.6. Hipotesa	37
BAB III METODE PENELITIAN	38
3.1. Pendekatan Penelitian.....	38
3.2. Lokasi dan Waktu Penelitian	38
3.3. Populasi dan Sampel.....	38
3.4. Jenis dan Sumber Data Penelitian	39
3.4.1. Jenis Data	39
3.4.2. Sumber Data	39
3.5. Teknik Pengumpulan Data.....	40
3.6. Definisi Operasional.....	42
3.7. Teknik Analisis Data	44
3.7.1. Uji Persyaratan Analisis	44
3.7.2. Uji Asumsi Klasik	45
3.7.4. Analisis Regresi Berganda.....	46
3.8. Penulisan Skripsi	49
BAB IV TEMUAN PENELITIAN	50
4.1. Gambaran Umum PT. BPRS Adeco	50
4.1.1. Sejarah Singkat PT. BPRS Adeco	50
4.1.2. Visi, Misi dan Motto PT. BPRS Adeco	51
4.1.3. Produk-produk PT. BPRS Adeco	53
4.2. Deskripsi Data Penelitian.....	54
4.3. Uji Persyaratan Analisis	57
4.3.1. Uji Validitas Data Penelitian.....	57
4.3.2. Uji Reliabilitas Data Penelitian	58
4.4. Uji Asumsi Klasik	59
4.3.1. Uji Normalitas	59
4.3.2. Uji Linearitas	60
4.3.3. Uji Autokolerasi	61
4.3.4. Uji Multikolinearitas	62
4.3.5. Uji Heterokedastisitas	63
4.5. Analisis Regresi Berganda.....	64
4.6. Uji Hipotesis	66
4.5.1. Uji Koefisien Determinasi (R^2)	66
4.5.2. Uji Simultan (Uji F).....	67
4.5.3. Uji Parsial (Uji t)	67
4.7. Interpretasi Hasil Penelitian	68
BAB V PENUTUP.....	70
5.1. Simpulan	70
5.2. Saran	70

DAFTAR PUSTAKA	72
LAMPIRAN	75
DAFTAR RIWAYAT HIDUP	

DAFTAR TABEL

Tabel	Hal
1. Karakteristik Responden berdasarkan Jenis Kelamin.....	55
2. Karakteristik Responden berdasarkan Pendidikan	55
3. Karakteristik Responden berdasarkan Pekerjaan.....	55
4. Karakteristik Responden berdasarkan Pendapatan	56
5. Hasil Uji Validitas.....	57
6. Hasil Uji Reliabilitas	58
7. Hasil Uji Linearitas	61
8. Hasil Uji Autokorelasi.....	62
9. Hasil Uji Multikolinearitas	63
10. Uji Regresi Berganda	65
11. Uji R^2	66

DAFTAR GAMBAR

Gambar	Hal
1. Grafik P-Plot.....	60
2. Uji Heterokedastisitas	64

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran	Hal
1 Angket	75
2 Wawancara.....	77
3 Data Angket	79
4 Uji Validitas	80
5 Uji Reliabilitas	84
6 Uji Asumsi Klasik	88
7 Regresi Berganda	91
8 Uji Hipotesis	92

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang Masalah

Perkembangan ekonomi tumbuh sesuai dengan kebutuhan masyarakat terhadap jasa-jasa lembaga keuangan yang meningkat, baik dari segi kualitas maupun kuantitas. Lembaga keuangan meliputi bank maupun non bank. Lembaga perbankan lebih berkembang dengan menganut sistem ekonomi syariah. Islam telah menghalalkan jual beli dan mengharamkan riba. Baik yang mengandung unsur eksploitasi ataupun tidak, yang berakibat menimbulkan ketidakadilan dalam masyarakat.

Kebutuhan masyarakat terhadap lembaga perbankan syariah yang merupakan intermediasi untuk menghimpun dana dan menyalurkan pembiayaan secara syariah. Karakteristik sistem perbankan syariah beroperasi berdasarkan prinsip bagi hasil yang memberikan alternatif saling menguntungkan antara masyarakat dan bank, serta aspek keadilan dalam bertransaksi, investasi yang beretika, dan mengedepankan nilai-nilai kebersamaan dan persaudaraan serta menghindari kegiatan spekulatif dalam bertransaksi keuangan. Faktor berdirinya perbankan syariah didorong oleh alasan adanya pandangan bahwa bunga bank (*interest*) adalah haram karena termasuk dalam unsur riba, serta aspek penyerahan resiko usaha hanya ditanggung oleh peminjam dengan pengembalian sesuai waktu yang telah ditentukan baik untung maupun rugi. Bank dapat disebut *financial intermediary* karena merupakan lembaga yang aktivitasnya berkaitan langsung dengan penghimpunan dan penyaluran dana kepada masyarakat oleh bank.¹

Perbankan syariah masih menjadi perbincangan hangat oleh praktisi perbankan, baik syariah maupun konvensional serta pakar politik, dimana perbankan syariah diharapkan dapat memicu kesejahteraan masyarakat melalui peluang bahwa mayoritas penduduk Indonesia adalah Muslim yang

¹ Sunarto Zulkifli, *Perbankan Syariah*, (Jakarta Timur: Zikrul Hakim, 2007), h. 2

mengutamakan sistem bagi hasil dalam prinsip bisnis sehingga menimbulkan kepercayaan masyarakat secara umum di Indonesia. Untuk mempertahankan kepercayaan tersebut, maka bank syariah harus melakukan pengelolaan dan pelayanan yang dapat memuaskan masyarakat guna untuk perkembangan usaha rakyat dan bagi bank syariah sendiri.

“Dalam Undang-Undang No 21 tahun 2008 tentang perbankan syariah pasal 1 ayat 1 yang menyatakan bahwa, perbankan syariah adalah segala sesuatu yang menyangkut tentang bank syariah dan unit usaha syariah, mencakup kelembagaan, kegiatan usaha, serta cara dan proses dalam melaksanakan kegiatan usahanya.”²

Perbankan syariah terbagi menjadi 2 (dua), yaitu bank umum syariah dan bank pembiayaan rakyat syariah. Bank pembiayaan rakyat syariah tidak jauh berbeda kegiatannya dengan bank umum syariah, dan yang membedakannya adalah bank pembiayaan rakyat syariah tidak menyediakan jasa lalu lintas pembayaran, serta lebih terfokus pada kegiatan pembiayaan. Pembiayaan adalah salah satu produk usaha bank syariah yang mampu menghasilkan keuntungan. Pembiayaan mempunyai dua lingkup arti, di antaranya pembiayaan secara luas berarti *financing*, yaitu pendanaan yang dikeluarkan untuk mendukung investasi yang telah direncanakan, baik dilakukan sendiri maupun dijalankan oleh orang lain. Dalam arti sempit, pembiayaan dipakai untuk mendefinisikan pendanaan yang dilakukan oleh lembaga pembiayaan, seperti bank syariah kepada nasabah.³

“Salah satu bank pembiayaan rakyat syariah yang memiliki predikat 3 (tiga) terbaik dalam kategori aset 10 miliar sampai 25 miliar adalah Bank Pembiayaan Rakyat Syariah (BPRS) Adeco Langsa.”⁴

² *Kitab Undang-Undang Ekonomi Syari'ah*, (Bandung: Fokusmedia, 2011), h.33

³ Muhammad, *Manajemen Bank Syariah*, (Yogyakarta: UPP AMP YKPN, 2005), h. 305

⁴ Edy Setiadi, *Info Bank (Analisis Strategi Perbankan Dan keuangan)*, (Jakarta : Info Bank Institut, 2016), h.17

BPRS Adeco Langsa didirikan pada tanggal 23 Maret 2007 yang berbasis prinsip syariah dengan visi menjadikan perbankan yang prima dalam pengelolaan industri jasa perbankan syariah untuk peningkatan modal wirausaha bagi ekonomi kerakyatan dan Usaha Mikro Kecil Menengah (UMKM). Peningkatan kesejahteraan pegawai dan para pemegang saham, dengan menjaga amanah, kehati-hatian, keterbukaan, berkesinambungan, berwawasan regional, nasional, global serta bermatabat dan ramah lingkungan.

Dalam kegiatan operasional bank, kualitas kedisiplinan dan pelayanan menjadi hal yang sangat penting diperhatikan. Secara teoritis, semakin baik pelayanan yang diberikan maka semakin tinggi tingkat kepuasan nasabah yang akan berujung pada loyalitas nasabah terhadap perbankan, begitu pula dengan kedisiplinan para karyawannya. Sebelum melakukan penelitian ini, dimana saya mempunyai seorang teman dan ia merupakan salah satu nasabah pada BPRS Adeco Langsa. Ia menjelaskan bahwa ia tidak puas dengan pelayanan yang terdapat di BPRS Adeco Langsa. Sehingga saya tertarik untuk melakukan penelitian dengan populasi yang lebih banyak lagi. Saya ingin mengetahui apakah dengan meneliti lebih banyak populasi hasilnya akan sama seperti teman saya yang merasa tidak puas dengan pelayanan di BPRS Adeco Langsa, atau sebaliknya nasabah akan merasa puas dengan pelayanan yang terdapat di BPRS Adeco Langsa. Apabila pelayanan yang diberikan tidak memuaskan nasabah, berarti kinerja karyawan juga tidak memuaskan nasabah yang berujung dengan ketidak disiplin karyawan di BPRS Adeco.

Berdasarkan wawancara kepada salah satu AO (*Account Officer*) BPRS Adeco Langsa, diketahui bahwa pelayanan yang diberikan kepada nasabah sudah sangat baik. Tidak hanya itu terdapat juga pelayanan yang menjadi kelebihan BPRS Adeco Langsa dibandingkan dengan bank-bank pembiayaan rakyat syariah lainnya di Kota Langsa, yaitu dimana nasabah tidak perlu datang ke bank tersebut untuk melakukan pembayaran pembiayaan karena AO akan mengambil pembayaran tersebut kepada nasabah secara langsung. Hal ini sangat memberi kemudahan kepada nasabah, karena sebagian besar nasabah merupakan pelaku usaha mikro kecil menengah. Sehingga nasabah tidak perlu datang ke bank langsung untuk melakukan pembayaran pembiayaan dan dapat lebih fokus pada kegiatan pengembangan usaha.

Berdasarkan uraian di atas, peneliti tertarik untuk meneliti mengenai hubungan kedisiplinan dan pelayanan dengan kepuasan nasabah dengan judul **“Pengaruh Kedisiplinan dan Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah (Studi Kasus Bank Pembiayaan Rakyat Syariah Adeco Langsa)”**.

1.2. Rumusan Masalah

Kedisiplinan dan Pelayanan pada perbankan mempunyai pengaruh terhadap kepuasan nasabah dimana kepuasan tersebut merupakan faktor penting dalam usaha dan pengembangan bank, termasuk BPRS Adeco Langsa. Berdasarkan rumusan masalah tersebut timbul beberapa pertanyaan diantaranya:

- a. Bagaimana pengaruh secara parsial antara kedisiplinan terhadap kepuasan nasabah pada BPRS Adeco Langsa?

- b. Bagaimana pengaruh secara parsial antara pelayanan terhadap kepuasan nasabah pada BPRS Adeco Langsa?
- c. Bagaimana pengaruh secara simultan antara kedisiplinan dan pelayanan terhadap kepuasan nasabah pada BPRS Adeco Langsa?

1.3. Batasan Masalah

Agar penelitian lebih terarah dan mendapatkan hasil yang sesuai harapan, maka perlu dilakukan pembatasan masalah, yaitu hanya membahas tentang pengaruh dalam kedisiplinan dan pelayanan terhadap kepuasan nasabah pada BPRS Adeco Langsa.

1.4. Penjelasan Istilah

Untuk menghindari penafsiran yang berbeda terhadap istilah yang digunakan dalam penelitian ini, diberikan penjelasan istilah sebagai berikut:

- a. Kedisiplinan

“Menurut Hasibuan, kedisiplinan adalah kesadaran dan kesediaan seseorang mentaati semua peraturan perusahaan dan norma-norma sosial yang berlaku. Disiplin yang baik mencerminkan besarnya tanggung jawab seseorang terhadap tugas yang diberikan kepadanya.”⁵

“Kedisiplinan merupakan fungsi operatif sumber daya manusia yang terpenting karena semakin baik disiplin karyawan, semakin tinggi

⁵ Drs H Malayu S P Hasibuan, *Dasar-Dasar Perbankan*, (Jakarta: PT Bumi Aksara, 2015), h. 193

prestasi kerja yang dapat dicapainya. Tanpa disiplin karyawan yang baik, sulit bagi organisasi perusahaan mencapai hasil yang optimal.”⁶

b. Pelayanan

“Menurut Kotler, pelayanan adalah pemberian jasa kepada pelanggan sesuai dengan kebutuhannya. Pelayanan disektor perbankan khususnya di *front liners*. Dalam memberikan pelayanan, keberadaan pelayanan sangat penting bagi suatu bank.”⁷

“Pelayanan yang baik menjadi penting sebagai alat promosi bagi calon nasabah. *Service excellence* di bank bisa dikatakan sebagai pelayanan untuk memberikan kepuasan kepada nasabah agar mereka mendapatkan apa yang mereka inginkan dengan mudah.”⁸

c. Kepuasan

“Kepuasan adalah tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja atau hasil yang dirasakan dengan harapannya. Apabila kinerja di bawah harapan, maka seseorang akan kecewa. Bila kinerja sesuai harapan, seseorang akan puas.”⁹

“Menurut Kotler, kepuasan merupakan perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan antara persepsi/kesannya terhadap kinerja (atau hasil) suatu produk dan harapan-harapannya.”¹⁰

⁶ Drs H Malayu S P Hasibuan, *Dasar-Dasar Perbankan*..... h. 193

⁷ Philip Kotler, *Manajemen Pemasaran, Jilid I, Edisi Milenium* (Jakarta: PT Prenhalindo, 2002) h. 388

⁸ *Ibid.*

⁹ *Ibid.*, h. 42

¹⁰ *Ibid.*

1.5. Tujuan Penelitian dan Manfaat Penelitian

Penelitian ini memiliki beberapa tujuan dan kontribusi:

a. Tujuan Penelitian

- 1) Mengetahui pengaruh secara parsial dalam kedisiplinan terhadap kepuasan nasabah.
- 2) Mengetahui pengaruh secara parsial dalam pelayanan terhadap kepuasan nasabah.
- 3) Mengetahui pengaruh secara simultan dalam kedisiplinan dan pelayanan terhadap kepuasan.

b. Manfaat Penelitian

- 1) Bagi akademik, penelitian ini dapat berguna bagi pengembangan kajian kinerja keuangan pada lembaga keuangan syariah. Hasil penelitian ini sebagai sumbangan pemikiran bagi ilmu pengetahuan maupun bahan kebijakan institusi dalam menghadapi tantangan ilmu pengetahuan dan teknologi.
- 2) Bagi praktisi, penelitian ini dapat berguna untuk membantu pihak bank syariah dalam peningkatan kualitas kedisiplinan karyawan guna menciptakan pelayanan yang baik pada BPRS Adeco Langsa.
- 3) Bagi peneliti selanjutnya, penelitian ini dapat memberikan tambahan pengetahuan, umumnya mengenai dunia perbankan khususnya mengenai kedisiplinan dan pelayanan berpengaruh

terhadap kepuasan nasabah pada BPRS Adeco Langsa, serta bahan referensi untuk penelitian dalam bidang yang sama.

1.6. Sistematika Pembahasan

Penyusunan skripsi ini disajikan dalam sistematika pembahasan yang terdiri atas 5 (lima) bab, yaitu :

Bab I adalah bab pendahuluan yang terdiri dari latar belakang masalah, rumusan masalah, batasan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, definisi operational dan sistematika pembahasan.

Bab II adalah bab kajian teori yang terdiri dari kerangka teoritik, telaah pustaka, dan hipotesis.

Bab III adalah bab metodologi penelitian yang terdiri dari penjelasan mengenai model penelitian, populasi dan sampel penelitian, teknik pengukuran data, sumber data, definisi operasional variable instrumen penelitian, pengujian instrumen penelitian dan teknik analisis data.

Bab VI adalah bab analisis data dan pembahasan yang terdiri dari hasil analisis dari pengolahan data, baik analisis data secara deskriptif maupun analisis hasil pengujian hipotesis yang telah dilakukan.

Bab V adalah bab penutup yang terdiri dari kesimpulan, dan saran dari hasil analisis data yang berkaitan dengan penelitian.

BAB II

KAJIAN TEORITIS

2.1. Perbankan Syariah

2.1.1. Definisi Bank Syariah

“Istilah Bank telah menjadi istilah umum yang banyak dipakai di masyarakat. Kata bank berasal dari *banque* dalam bahasa Perancis dan dari *banco* dalam bahasa Italia, yang dapat berarti peti/lemari atau bangku.”¹¹

“Menurut Undang-Undang No.21 Tahun 2008, bank syariah adalah bank yang menjalankan kegiatan usahanya berdasarkan prinsip syariah dan menurut jenisnya terdiri dari bank umum syariah dan bank pembiayaan rakyat syariah.”¹²

Undang-Undang perbankan syariah sangat diperlukan karena beberapa alasan, yaitu sejalan dengan tujuan pembangunan nasional Indonesia untuk mencapai terciptanya masyarakat adil dan makmur berdasarkan demokrasi ekonomi, perlu dikembangkan sistem ekonomi yang berlandaskan pada nilai keadilan, kebersamaan, pemerataan dan kemanfaatan. Perbankan syariah merupakan satu-satunya institusi yang paling tepat untuk menerjemahkan tujuan pembangunan nasional di atas dalam kehidupan nyata¹³

Perbankan syariah yang menerapkan pola pembiayaan usaha dengan prinsip bagi hasil sebagai salah satu pokok dalam kegiatan perbankan syariah akan menumbuhkan rasa tanggung jawab kepada masing-masing pihak, baik bank maupun debiturnya sehingga dalam menjalankan kegiatannya semua pihak kepada hakikatnya akan memperhatikan prinsip kehati-hatian dan akan memperkecil kemungkinan resiko terjadinya kegagalan usaha. Pada bank syariah, hubungan antara deposan dengan bank, maupun hubungan antara bank dengan nasabah peminjam adalah hubungan mitra usaha, karena itu keuntungan yang diperoleh dibagi sesuai proporsi keikutsertaan sebagai mitra. Demikian sebaliknya apabila terjadi

¹¹ Arifatul Aini, *Pengaruh Pengetahuan Masyarakat terhadap Minat Menjadi Nasabah Bank Muamalat Cabang Kendal*, Skripsi: UIN Walisongo Semarang, 2014, h. 11.

¹² Undang-Undang Republik Indonesia No.21 Tahun 2008 Tentang Perbankan Syariah, (Pasal 1 ayat 7), h.2

¹³ *Ibid.*, h. 12

kerugian maka akan ditanggung bersama pula diantara mitra sesuai dengan proporsinya.¹⁴

2.1.2. Fungsi dan Peranan Bank Syariah

Adapun fungsi dan peranan bank syariah yang diantaranya tercantum dalam pembukaan standar akuntansi yang dikeluarkan oleh AAOIFI (*Accounting and Auditing Organization for Islamic Financial Institution*), sebagai berikut:

- a. Manajer Investasi, Bank Syariah dapat mengelola investasi dana nasabah.
- b. Investor, Bank Syariah dapat menginvestasikan dana yang dimilikinya maupun nasabah yang dipercayakan kepadanya.
- c. Penyedia jasa keuangan dan lalu lintas pembayaran, bank syariah dapat melakukan kegiatan jasa-jasa layanan perbankan sebagaimana lazimnya.

Pelaksanaan kegiatan sosial, sebagai ciri yang melekat pada entitas keuangan syariah, bank Islam juga memiliki kewajiban untuk mengeluarkan dan mengelolah (menghimpun, mengadministrasikan, mendistribusikan) zakat serta dana-dana sosial lainnya.¹⁵

2.1.3. Tujuan Bank Syariah

Bank syariah memiliki tujuan yang lebih luas dibandingkan dengan bank konvensional, berkaitan dengan keberadaannya sebagai institusi komersial dan kewajiban moral yang disandangnya. Selain bertujuan meraih keberuntungan sebagaimana layaknya bank konvensional pada umumnya, bank syariah juga bertujuan sebagai berikut:

- a. Menyediakan lembaga keuangan perbankan sebagai sarana meningkatkan kualitas kehidupan sosial ekonomi masyarakat. Pengumpulan modal dari masyarakat diharapkan dapat mengurangi kesenjangan sosial guna tercipta peningkatan pembangunan nasional yang semakin baik. Metode bagi hasil akan membantu orang yang lemah permodalannya untuk bergabung dengan bank syariah untuk mengembangkan usahanya. Metode bagi hasil ini akan memunculkan usaha-usaha baru dan pengembangan usaha yang telah ada sehingga dapat mengurangi pengangguran.

¹⁴ Dian Ariani, *Persepsi Masyarakat Umum terhadap Bank Syariah Medan*, Tesis: USU, 2007, h.27

¹⁵ *Ibid.*, h. 16

- b. Meningkatnya partisipasi masyarakat banyak dalam proses pembangunan karena keengganan sebagian masyarakat untuk berhubungan dengan bank yang disebabkan oleh sikap menghindari bunga telah terjawab oleh bank syariah. Metode perbankan yang efisien dan adil akan menggalakkan usaha ekonomi kerakyatan.
- c. Membentuk masyarakat agar berfikir secara ekonomis dan berperilaku bisnis untuk meningkatkan kualitas hidupnya.
- d. Berusaha bahwa metode bagi hasil pada bank syariah dapat beroperasi, tumbuh, dan berkembang melalui bank-bank dengan metode lain.¹⁶

2.1.4. Landasan Hukum Bank Syariah

a. Landasan Hukum Islam

الَّذِينَ يَأْكُلُونَ الرِّبَا لَا يَقُومُونَ إِلَّا كَمَا يَقُومُ الَّذِي يَتَخَبَّطُهُ الشَّيْطَانُ مِنَ الْمَسِّ ذَلِكَ بِأَنَّهُمْ قَالُوا إِنَّمَا الْبَيْعُ مِثْلُ الرِّبَا وَأَحَلَّ اللَّهُ الْبَيْعَ وَحَرَّمَ الرِّبَا. (٢٧٥)

Artinya : “Orang-orang yang makan (mengambil) riba tidak dapat berdiri melainkan seperti berdirinya orang yang kemasukan syaitan lantaran (tekanan) penyakit gila. Keadaan mereka yang demikian itu, adalah disebabkan mereka berkata (berpendapat), sesungguhnya jual-beli itu sama dengan riba, padahal Allah telah menghalalkan jual-beli dan mengharamkan riba.” (QS. Al-Baqarah : 275)¹⁷

b. Landasan Hukum Positif

1) UU No. 7 Tahun 1992

Sejak diberlakukannya UU No.7 tahun 1992 yang memosisikan bank Syariah sebagai bank umum dan bank perkreditan rakyat, memberikan angin segar kepada sebagian umat muslim yang anti-riba, yang ditandai dengan mulai beroperasinya Bank Muamalat Indonesia (BMI) pada tanggal 1 Mei 1992 dengan modal awal Rp.106.126.382.000,00. Meskipun UU No.7 Tahun 1992 tersebut tidak secara eksplisit menyebutkan pendirian bank syariah atau bank bagi hasil dalam pasal-pasalannya, kebebasan yang diberikan oleh pemerintah melalui deregulasi tersebut telah memberikan

¹⁶ M. Syafi'i Antonio, *Dasar-dasar Manajemen Bank Syariah*, (Jakarta: Pustaka Alfabeta, 2006), h.2

¹⁷ Departemen Agama Republik Indonesia, *Al-Quran dan Terjemah*, (Jakarta : Lajnah Pentashih Mushaf al-Quran), h. 47

pilihan bebas kepada masyarakat untuk merefleksikan pemahaman mereka atas maksud dan kandungan peraturan tersebut.

- 2) UU No. 10 Tahun 1998
 UU No.10 Tahun 1998 tentang perubahan atas undang- undang No.7 Tahun 1992 hadir untuk memberikan kesempatan meningkatkan peranan bank syariah untuk menampung aspirasi dan kebutuhan masyarakat. Arah kebijakan regulasi ini dimaksudkan agar ada peningkatan peranan bank nasional sesuai fungsinya dalam menghimpun dan menyalurkan dana masyarakat dengan prioritas koperasi, pengusaha kecil, dan menengah serta seluruh lapisan masyarakat tanpa diskriminasi.

- 3) UU No. 3 Tahun 2003
 UU No.23 Tahun 1999 tentang Bank Indonesia telah menugaskan kepada BI untuk mempersiapkan perangkat aturan dan fasilitas-fasilitas penunjang lainnya yang mendukung kelancaran operasional bank berbasis Syariah serta penerapan *dual bank system*.

- 4) UU No. 21 Tahun 2008
 Beberapa aspek penting dalam UU No.21 Tahun 2008 :
 - a) *Pertama*, adanya kewajiban mencantumkan kata “syariah” bagi bank syariah, kecuali bagi bank-bank syariah yang telah beroperasi sebelum berlakunya UU No.21 Tahun 2008 (pasal 5 no 4). Bagi bank umum konvensional (BUK) yang memiliki unit usaha syariah (UUS) diwajibkan mencantumkan nama syariah setelah nama bank (pasal 5 no 5).
 - b) *Kedua*, adanya sanksi bagi pemegang saham pengendali yang tidak lulus *fit and proper test* dari BI (pasal 27).¹⁸
 - c) *Ketiga*, satu-satunya pemegang fatwa syariah adalah MUI. Karena fatwa MUI harus diterjemahkan menjadi produk perundang-undangan (dalam hal ini Peraturan Bank Indonesia / PBI), dalam rangka penyusunan PBI, BI membentuk komite perbankan syariah yang beranggotakan unsur-unsur dari BI, Departemen agama, dan unsur masyarakat dengan komposisi yang berimbang dan memiliki keahlian di bidang syariah (pasal 26).¹⁹
 - d) *Keempat*, adanya definisi baru mengenai transaksi murabahah. Dalam definisi lama disebutkan bahwa murabahah adalah jual beli barang sebesar harga pokok barang ditambah dengan *margin* keuntungan yang disepakati. Menurut UU No.21 Tahun 2008 disebutkan akad *murabahah* adalah akad

¹⁸ *Ibid.*, h. 17

¹⁹ *Ibid.*

pembiayaan suatu barang dengan menegaskan harga belinya kepada pembeli dan pembeli membayarnya dengan harga yang lebih sebagai keuntungan yang disepakati. Diubahnya kata “jual beli” dengan kata “pembiayaan”, secara implisit UU No.21 Tahun 2008 ini ingin mengatakan bahwa transaksi murabahah tidak termasuk transaksi yang dikenakan pajak sebagaimana yang kini menjadi masalah bagi bank syariah.²⁰

2.1.5. Produk-produk Bank Syariah

Produk umum perbankan syariah merupakan penabungan berkenaan cara penghimpunan dana dan penyaluran dana yang dilakukan oleh bank syariah seperti yang diuraikan. Dalam sistem perbankan syariah, terdapat beberapa produk yang telah dioperasikan atau diaplikasikan dalam kehidupan sosial ekonomi masyarakat.²¹

Produk-produk perbankan syariah dapat dibagi menjadi tiga bagian, yaitu Produk penyaluran Dana, Produk Penghimpunan Dana, dan Produk Jasa yang diberikan perbankan kepada nasabahnya.

a. Produk Penyaluran Dana

Dalam menyalurkan dananya pada nasabah, produk pembiayaan syariah terbagi ke dalam empat kategori, yaitu :

1) Prinsip Jual Beli (*Bay'*)

Prinsip jual beli dilaksanakan sehubungan dengan adanya perpindahan kepemilikan barang atau benda (*transfer of property*). Prinsip ini dapat dibagi sebagai berikut :

a) Pembiayaan *Murabahah*

Menurut Muhammad Ibn Ahmad Ibnu Muhammad Ibnu Rusyd bahwa pengertian *murabahah*, yaitu bahwa pada dasarnya *murabahah* tersebut adalah jual beli dengan kesepakatan pemberian keuntungan bagi penjual dengan memahami dan memperhitungkan dari modal awal si penjual.²²

b) Pembiayaan *Salam*

Salam adalah transaksi jual beli di mana barang yang diperjual belikan belum ada.

²⁰ *Ibid.*, h.36

²¹ *Ibid.*, h. 15

²² Adiwarmanto A. Karim, *Bank Islam Analisis Fiqh dan Keuangan*, (Jakarta : Raja Grafindo, 2004), h. 98

c) *Pembiayaan Istishna*

Produk *Istisna* menyerupai produk *salam*, tapi dalam *Istisna* pembayarannya dapat dilakukan oleh bank dalam beberapa kali pembayaran. Skim *Istisna* dalam Bank Syariah umumnya diaplikasikan pada pembiayaan manufaktur dan konstruksi.

2) Prinsip Sewa (*Ijarah*)

Transaksi *Ijarah* dilandasi adanya perpindahan manfaat. Jadi pada dasarnya prinsip *Ijarah* sama saja dengan prinsip jual beli. Namun perbedaannya terletak pada objek transaksinya. Bila pada jual beli objek transaksinya adalah barang, maka pada *Ijarah* objek transaksinya adalah jasa.²³

3) Prinsip Bagi Hasil (*Syirkah*)

a) *Pembiayaan Musyarakah*

Bentuk umum dari usaha bagi hasil adalah *Musyarakah* (*syirkah* atau *sharikah* atau serikat atau kongsi). Dalam artian semua modal disatukan untuk dijadikan modal proyek *Musyarakah* dan dikelola bersama-sama.

b) *Pembiayaan Mudharabah*

Mudharabah adalah bentuk kerjasama antara dua atau lebih pihak dimana pemilik modal (*shahibul maal*) mempercayakan sejumlah modal kepada pengelola (*mudharib*) dengan suatu perjanjian pembagian keuntungan.

4) Akad Pelengkap

a) *Hiwalah* (Alih Hutang-Piutang)

Tujuan fasilitas *Hiwalah* adalah untuk membantu *supplier* mendapatkan modal tunai agar dapat melanjutkan produksinya.

b) *Rahn* (Gadai)

Tujuan akad *rahn* adalah untuk memberikan jaminan pembayaran kembali kepada bank dalam memberikan pembiayaan.

c) *Qard* (Pinjaman Uang)

Qard adalah pinjaman uang. Aplikasi *qard* dalam perbankan biasanya dalam empat hal, yaitu *pertama*, sebagai pinjaman talangan haji, *kedua*, sebagai pinjaman tunai (*cash advanced*),

²³ Pusat Komunikasi Ekonomi Syariah, *Perbankan Syariah*, (Jakarta : PKES Publishing, 2008), h. 36

ketiga, sebagai pinjaman kepada pengusaha kecil, *keempat*, sebagai pinjaman kepada pengurus bank.

d) *Wakalah* (Perwakilan)

Wakalah dalam aplikasi perbankan terjadi apabila nasabah memberikan kuasa kepada bank untuk mewakili dirinya melakukan pekerjaan jasa tertentu, seperti inkasi dan transfer uang.

e) *Kafalah* (Garansi Bank)

“Garansi bank dapat diberikan dengan tujuan untuk menjamin pembayaran suatu kewajiban pembayaran²⁴

b. Produk Penghimpunan Dana

Prinsip operasional syariah yang diterapkan dalam penghimpunan dana masyarakat adalah prinsip *Wadiah* dan *Mudharabah*.

c. Produk Jasa

1) *Sharf* (Jual Beli Valuta Asing)

Jual beli mata uang yang tidak sejenis, penyerahannya harus dilakukan pada waktu yang sama (*spot*).

2) *Ijarah* (Sewa)

Menurut bahasa *ijarah* adalah (menjual mafaat). Sedangkan menurut istilah syarak menurut pendapat ulama Hanafiyah *Ijarah* adalah akad atas suatu kemanfaatan dengan pengganti.²⁵

2.2 Disiplin Kerja

2.2.1. Pengertian Disiplin

“Manusia sebagai individu terkadang ingin hidup bebas, sehingga ia ingin melepaskan diri dari segala ikatan dan peraturan yang membatasi kegiatannya. Namun manusia juga merupakan makhluk sosial yang hidup di antara individu lain, dimana ia mempunyai kebutuhan akan perasaan diterima orang lain.”²⁶

²⁴ *Ibid.*, h. 37

²⁵ *Ibid.*, h. 89

²⁶ Sutrisno Edy, *Manajemen Sumber Daya Manusia*, (Jakarta: Kencana Prenada Media Group, 2013). h. 85

Penyesuaian diri dari tiap individu terhadap segala sesuatu yang ditetapkan kepadanya, akan menciptakan suatu masyarakat yang tertib dan bebas dari kekacauan-kekacauan. Demikian juga kehidupan dalam suatu perusahaan akan sangat membutuhkan ketaatan dari anggota-anggotanya pada peraturan dan ketentuan yang berlaku pada perusahaan tersebut. Dengan kata lain, disiplin kerja pada karyawan sangat dibutuhkan, karena apa yang menjadi tujuan perusahaan akan sukar dicapai bila tidak ada disiplin kerja.²⁷

“Menurut Hasibuan, kedisiplinan adalah kesadaran dan kesediaan seseorang mentaati semua peraturan perusahaan dan norma-norma sosial yang berlaku. Disiplin yang baik mencerminkan besarnya tanggung jawab seseorang terhadap tugas-tugas yang diberikan kepadanya.”²⁸

2.2.2. Jenis-Jenis Disiplin

“Mangkunegara mengatakan ada dua jenis disiplin, jenis jenis disiplin diantaranya yaitu:”²⁹

a. Disiplin Preventif

Disiplin Preventif adalah suatu upaya untuk menggerakkan pegawai mengikuti dan mematuhi pedoman kerja, aturan-aturan yang telah digariskan oleh perusahaan. Dengan cara *preventife*, pegawai dapat memelihara dirinya terhadap peraturan-peraturan perusahaan. Pemimpin perusahaan mempunyai tanggung jawab dalam membangun iklim organisasi dengan disiplin preventif. Begitu juga pegawai harus dan wajib mengetahui, memahami semua pedoman kerja serta peraturan-peraturan yang ada dalam organisasi. Disiplin preventif suatu sistim yang berhubungan dengan kebutuhan untuk semua bagian sistim yang ada di dalam organisasi. Jika sistem organisasi baik, maka diharapkan akan lebih mudah menegakkan disiplin kerja.³⁰

b. Disiplin Korektif

Disiplin Korektif adalah suatu upaya menggerakkan pegawai dalam menyatakan suatu peraturan dan menggerakkan untuk tetap mematuhi peraturan sesuai dengan pedoman yang berlaku pada perusahaan. Pada

²⁷ *Ibid.*

²⁸ Drs H Malayu S P Hasibuan, *Dasar-Dasar Perbankan*, (Jakarta: PT Bumi Aksara, 2015), h. 193

²⁹ Mangkunegara Anwar Prabu, *Manajemen Sumber Daya Perusahaan*, (Bandung: PT. Remaja Rosdakarya, 2004), h. 129

³⁰ *Ibid.*, h. 129

disiplin korektif, pegawai yang melanggar disiplin perlu diberikan sanksi sesuai dengan peraturan yang berlaku. Tujuan pemberian sanksi adalah untuk memperbaiki pegawai pelanggar, memelihara peraturan yang berlaku, dan memberikan pelajaran kepada pelanggar.³¹

2.2.3. Prinsip-Prinsip Disiplin

a. Memperbaiki Pelanggaran-Pelanggaran

Peringatan dilakukan dengan mengkomunikasikan peraturan-peraturan kepada semua karyawan pegawai. Disiplin hendaknya juga diterapkan segera atau secepat mungkin agar karyawan dapat memahami hubungan dua peristiwa yang dialaminya. Perbaikan pelanggaran-pelanggaran dilakukan dengan cara penerapan aturan yang tegas.

b. Menghalangi Tindakan-Tindakan yang Serupa dari Pegawai

“Disiplin yang efektif yaitu melakukan peringatan pada kemungkinan pelanggaran-pelanggaran sejenis yang dilakukan pada masa yang akan datang dengan menghindari kejadian-kejadian pelanggaran serupa.”³²

c. Menjaga berbagai Standar Kelompok tetap Konsisten dan Aktif

“Disiplin diterapkan dengan konsisten, karena konsistensi adalah bagian penting keadilan. Jika karyawan melakukan kesalahan hendaknya diberikan hukuman. Kurangnya konsistensi akan menyebabkan para karyawan merasa diperlakukan tidak adil atau didiskriminasi.”³³

³¹ *Ibid.*, h. 129

³² *Ibid.*, h. 133

³³ *Ibid.*

2.2.4. Indikator Disiplin

“Hasibuan menyatakan bahwa pada dasarnya banyak indikator yang mempengaruhi tingkat kedisiplinan karyawan, diantaranya adalah:”³⁴

a. Tugas dan Kemampuan

Tujuan dan kemampuan ikut mempengaruhi tingkat kedisiplinan karyawan. Tujuan yang akan dicapai harus jelas ditetapkan secara ideal serta cukup menantang bagi kemampuan karyawan. Hal ini berarti bahwa tujuan pekerjaan yang dibebankan kepada karyawan harus sesuai dengan kemampuan karyawan bersangkutan, agar dia bekerja sungguh-sungguh dan disiplin dalam mengerjakannya.³⁵

b. Teladan Pimpinan

“Teladan pimpinan sangat berperan penting dalam menentukan kedisiplinan karyawan, karena pimpinan dijadikan teladan dan panutan oleh para bawahannya. Pimpinan harus memberi contoh yang baik, berdisiplin yang baik, jujur, adil, serta sesuai kata dengan perbuatan.”³⁶

c. Balas Jasa

“Balas jasa ikut mempengaruhi kedisiplinan karyawan karena balas jasa akan memberikan kepuasan dan kecintaan karyawan terhadap perusahaannya. Jika kecintaan karyawan semakin baik terhadap pekerjaan, kedisiplinan mereka juga akan semakin baik.”³⁷

³⁴ Malayu S P Hasibuan, *Dasar-Dasar Perbankan* (Jakarta: PT Bumi Aksara, 2015), h.

³⁵ *Ibid.*, h.206

³⁶ *Ibid.*

³⁷ *Ibid.*, h.206

d. Keadilan

“Keadilan ikut mendorong terwujudnya kedisiplinan karyawan, karena ego dan sifat manusia yang selalu merasa dirinya penting dan ingin diperlakukan sama dengan manusia lainnya.”

e. Waskat

Waskat (pengawasan melekat) adalah tindakan nyata dan paling efektif dalam mewujudkan kedisiplinan karyawan perusahaan. Dengan waskat berarti atasan harus aktif dan langsung mengawasi perilaku, moral, sikap, gairah kerja, dan prestasi kerja bawahannya. Hal ini mengharuskan atasan harus selalu ada/hadir di tempat kerja agar dapat mengawasi dan memberikan petunjuk, jika ada bawahannya yang mengalami kesulitan dalam menyelesaikan pekerjaannya.

f. Sanksi Hukuman

“Sanksi hukuman berperan penting dalam memelihara kedisiplinan karyawan. Dengan sanksi hukuman yang semakin besar, karyawan akan takut melanggar peraturan-peraturan perusahaan, sikap, dan perilaku indisipliner karyawan akan berkurang.”

g. Ketegasan

Ketegasan pimpinan dalam melakukan tindakan akan mempengaruhi keidisiplinan karyawan. Pimpinan harus berani dan tegas, bertindak untuk menghukum setiap karyawan yang indisipliner sesuai dengan sanksi hukuman yang telah ditetapkan. Pimpinan yang berani bertindak tegas menerapkan hukuman bagi karyawan yang indisipliner akan disegani dan diakui kepemimpinannya oleh bawahannya. Dengan demikian, pimpinan akan dapat memelihara kedisiplinana karyawan.³⁸

³⁸ *Ibid.*, h.209

h. Hubungan Kemanusiaan

“Hubungan kemanusiaan yang harmonis diantara sesama karyawan ikut menciptakan kedisiplinan yang baik pada suatu perusahaan.”³⁹

2.2.5. Kedisiplinan dalam Perspektif Islam

Dalam Al-Qur'an terdapat beberapa konsep yang berkaitan dengan kerja antara lain “*kasaba*”, “*shana'a*” dan “*amala*” dan lain-lain. Hal itu semua mengindikasikan bahwa Islam adalah agama yang mengutamakan kerja. Bahwa kesempurnaan iman seseorang antara lain adalah karena kerja, dengan kata lain bahwa setiap Muslim wajib bekerja /beramal. Sesuai dengan firman Allah SWT dalam Q.S An-Nahl : 97.

مَنْ عَمِلَ صَالِحًا مِّنْ ذَكَرٍ أَوْ أُنْثَىٰ وَهُوَ مُؤْمِنٌ فَلَنُحْيِيَنَّهٗ حَيٰوةً طَيِّبَةً ۖ وَلَنَجْزِيَنَّهُمْ أَجْرَهُم بِأَحْسَنِ مَا كَانُوا يَعْمَلُونَ ﴿٩٧﴾

Artinya : “Barangsiapa yang mengerjakan amal saleh, baik laki-laki maupun perempuan dalam keadaan beriman, Maka sesungguhnya akan Kami berikan kepadanya kehidupan yang baik dan Sesungguhnya akan Kami beri balasan kepada mereka dengan pahala yang lebih baik dari apa yang telah mereka kerjakan.”

Ini merupakan janji Allah Ta'ala bagi orang yang mengerjakan amal shalih, yaitu amal yang mengikuti kitab Allah Ta'ala (al-Qur'an) dan Sunnah Nabi-Nya Muhammad SAW, baik laki-laki maupun perempuan yang hatinya beriman kepada Allah dan Rasul-Nya. Amal yang diperintahkan itu telah disyariatkan dari sisi Allah, yaitu Dia akan memberinya kehidupan yang baik di dunia dan akan memberikan balasan di akhirat kelak dengan balasan yang lebih baik dari pada amalnya. Kehidupan yang baik itu mencakup seluruh bentuk ketenangan, bagaimanapun wujudnya. Sebagaimana yang disebutkan dalam hadits yang diriwayatkan oleh Imam Ahmad dari Abdullah bin 'Umar r.a, bahwa Rasulullah SAW bersabda:

“Sungguh beruntung orang yang berserah diri, yang diberi rizki dengan rasa cukup dan diberikan perasaan cukup oleh Allah SWT atas apa yang Dia berikan kepadanya.” (H.R. Muslim).⁴⁰

³⁹ *Ibid.*

⁴⁰ Abdullah Bin Muhammad bin Abdurahman bin Ishaq Al-Sheikh, *Tafsir Ibnu Katsir*, (Bogor: Pustaka Imam asy-Syafi'i, 2003) h., 103

2.3 Pelayanan Kerja

2.3.1. Pengertian Kualitas Pelayanan

“Kata kualitas mengandung banyak definisi dan makna karena orang yang berbeda akan mengartikannya secara berlainan, seperti kesesuaian dengan persyaratan atau tuntutan, kecocokan untuk pemakaian perbaikan berkelanjutan, bebas dari kerusakan, dan pemenuhan kebutuhan pelanggan.”⁴¹

“Kualitas merupakan suatu kondisi dinamis yang berpengaruh dengan produk, jasa, manusia, proses, dan lingkungan yang memenuhi harapan. Kualitas didefinisikan sebagai tingkat mutu yang diharapkan dan pengendalian keragaman dalam mencapai mutu tersebut untuk memenuhi kebutuhan konsumen.”⁴²

“Pelayanan adalah kegiatan pemberian jasa dari satu pihak kepada pihak lainnya. Pelayanan yang baik adalah pelayanan yang dilakukan secara ramah tamah, adil, cepat, tepat, dan etika yang baik sehingga memenuhi kebutuhan dan kepuasan bagi yang menerimanya.”⁴³

“Pelayanan diberikan sebagai tindakan atau perbuatan seseorang atau organisasi untuk memberikan kepuasan kepada pelanggan. Tindakan tersebut dapat dilakukan melalui cara langsung melayani pelanggan.”⁴⁴

Pelayanan merupakan perilaku produsen dalam rangka memenuhi kebutuhan dan keinginan konsumen demi tercapainya kepuasan pada konsumen itu sendiri. Pada umumnya pelayanan yang tinggi akan menghasilkan kepuasan yang tinggi, serta pembelian ulang yang lebih sering. Jadi, dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan adalah segala bentuk aktivitas yang dilakukan oleh perusahaan guna memenuhi harapan konsumen.⁴⁵

⁴¹ Philip Kotler, *Manajemen Pemasaran, Jilid I, Edisi Milenium*h.2.

⁴² Fandi Tjiptono, *Strategi Pemasaran*, Edisi ketiga (Jakarta: Offset, 2001), h. 141

⁴³ *Ibid.*, h. 152

⁴⁴ Kasmir, *Etika Customer Service*, (Jakarta: PT Raja Grafindo Persada, 2005), h. 15

⁴⁵ *Ibid.*

Kualitas pelayanan berpusat pada suatu kenyataan yang ditentukan oleh pelanggan. Interaksi strategi pelayanan, sistem pelayanan dan sumber daya manusia serta pelanggan akan sangat menentukan keberhasilan dari manajemen perusahaan. Oleh karena itu perlu menerapkan strategi untuk membentuk kualitas pelayanan yang terbaik, maka Tjiptono menerangkan strategi kualitas pelayanan sebagai berikut:⁴⁶

- a. Atribut layanan pelanggan, yaitu bahwa penyampaian jasa harus tepat waktu, akurat dengan perhatian dan keramahan.
- b. Pendekatan untuk penyempurnaan kualitas jasa merupakan aspek penting dalam mewujudkan kepuasan pelanggan. Ini disebabkan oleh faktor biaya, waktu penerapan program dan pengaruh layanan pelanggan. Ketiga faktor ini merupakan pemahaman dan penerapan suatu sistem yang responsif terhadap pelanggan dan organisasi guna mencapai kepuasan yang optimum.
- c. Sistem umpan balik dan kualitas layanan pelanggan, yaitu dengan memahami persepsi pelanggan terhadap perusahaan dan para pesaing. Mengukur dan memperbaiki kinerja perusahaan, mengubah bidang-bidang terkuat perusahaan menjadi faktor pembeda pasar, menunjukkan komitmen perusahaan pada kualitas dan pelanggan.
- d. Implementasi, adalah strategi yang paling penting sebagai bagian dari proses implementasi, pihak manajemen perusahaan harus menentukan cakupan-cakupan jasa dan level pelayanan.⁴⁷

Berdasarkan definisi di atas, dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan adalah segala bentuk pelayanan yang dilakukan oleh seseorang secara maksimal dengan segala keunggulan dalam rangka memenuhi kebutuhan dan harapan pelanggan. Kualitas pelayanan juga merupakan ukuran seberapa baik pelayanan yang diberikan dan diwujudkan melalui pemenuhan kebutuhan dan keinginan pelanggan, serta memberikan pelayanan yang prima.

⁴⁶ Fandi Tjiptono, *Strategi Pemasaran*,h.141

⁴⁷ *Ibid.*

2.3.2. Jenis-Jenis Pelayanan

a. Pelayanan Sebelum Transaksi

“Pelayanan dalam konteks ini meliputi sistem struktur dan lingkungan operasional yang ditetapkan sebuah organisasi sebelum terjadi transaksi.”

b. Pelayanan Saat Transaksi

“Pelayanan dalam konteks ini adalah pelayanan yang dirasakan oleh pelanggan selama proses transaksi.”

c. Pelayanan Setelah Transaksi

“Pelayanan yang dinikmati pelanggan setelah transaksi berlangsung, pelayanan pada konteks ini menurut keakuratan dan ketepatan waktu dalam penyelesaian produk layanan.”⁴⁸

2.3.3. Prinsip-Prinsip Pelayanan

“Untuk menciptakan suatu gaya manajemen dan lingkungan yang kondusif bagi perusahaan jasa untuk memperbaiki kualitas, perusahaan harus mampu memenuhi enam prinsip utama yang berlaku baik perusahaan manufaktur maupun perusahaan jasa.”⁴⁹

“Keenam prinsip tersebut sangat bermanfaat untuk membentuk dan mempertahankan lingkungan yang tepat untuk melaksanakan penyempurnaan kualitas secara berkesinambungan dengan didukung oleh pemasok, karyawan dan pelanggan.” Enam pokok meliputi:

⁴⁸ *Ibid.*, h. 54

⁴⁹ *Ibid.*, h. 57

a. Kepemimpinan

“Strategi kualitas perusahaan merupakan komitmen dari manajemen puncak. Manajemen puncak harus memimpin perusahaan untuk meningkatkan kinerjanya. Tanpa adanya kepemimpinan manajemen puncak, maka untuk meningkatkan kualitas berdampak dari perusahaan.”

b. Pendidikan

Semua anggota perusahaan dari manajer puncak sampai karyawan operasional harus memperoleh pendidikan mengenai kualitas. Aspek-aspek yang perlu mendapatkan penekanan dalam pendidikan tersebut meliputi konsep kualitas sebagai strategi bisnis, alat dan teknik implementasi strategi kualitas, dan peranan eksekutif dalam implementasi strategi kualitas.

c. Perencanaan

“Proses perencanaan strategi harus mencakup pengukuran dan tujuan kualitas yang dipergunakan dalam mengarahkan perusahaan untuk mencapai visinya.”⁵⁰

d. *Review*

“Proses *review* merupakan satu-satunya alat yang paling efektif bagi manajemen untuk mengubah perilaku organisasional. Proses ini merupakan suatu mekanisme yang menjamin adanya perhatian yang konsisten dan terus menerus untuk mencapai tujuan kualitas.”⁵¹

e. Komunikasi

“Implementasi strategi kualitas dalam organisasi dipengaruhi oleh proses komunikasi dalam perusahaan. Komunikasi harus dilakukan dengan

⁵⁰ *Ibid.*, h. 59

⁵¹ *Ibid.*

karyawan, pelanggan dan *stake holder* perusahaan lainnya. Seperti pemasok, pemegang saham, pemerintah, masyarakat umum dan lainnya.”

f. Penghargaan dan Pengakuan (*total human reward*)

Penghargaan dan pengakuan merupakan aspek yang penting dalam implementasi strategi kualitas. Setiap karyawan yang berprestasi baik perlu diberi penghargaan dan prestasinya tersebut diakui. Dengan demikian dapat meningkatkan motivasi, moral kerja, rasa bangga, dan rasa kepemilikan setiap orang dalam organisasi, yang pada gilirannya dapat memberikan kontribusi besar bagi perusahaan dan bagi pelanggan yang dilayani.

“Prinsip-prinsip kualitas pelayanan dapat disimpulkan bahwa terdapat enam prinsip yang harus dimiliki oleh perusahaan untuk menciptakan suatu lingkungan kondusif diantaranya adalah adanya pemimpin dalam suatu perusahaan.”

“Semua perusahaan mempunyai suatu perencanaan dalam mencapai visi perusahaan tentang kualitas pelayanan, adanya proses *review* dalam setiap rencana yang dilakukan, adanya komunikasi yang baik antar semua perusahaan dan orang-orang yang bersangkutan.”⁵²

2.3.4. Indikator Pelayanan

Terdapat lima dimensi kualitas pelayanan yang dijadikan acuan, yaitu sebagai berikut :

a. *Reliability* (Reliabilitas)

Berkaitan dengan kemampuan instansi untuk memberikan pelayanan yang akurat sejak pertama kali tanpa membuat kesalahan apapun dan menyampaikan pelayanannya sesuai dengan waktu yang disepakati.

Indikatornya terdiri dari:

1) Konsistensi Kinerja (*Performance*)

Petugas mampu menyampaikan pelayanan secara benar sejak awal (*right the first time*).

2) Sifat dapat Dipercaya (*dependability*)

⁵² *Ibid.*, h. 61

Petugas mampu memenuhi janjinya secara akurat, misalnya memberikan pelayanan yang sesuai dengan jadwal yang disepakati dan menyimpan data secara tepat.⁵³

b. *Responsiveness* (Daya Tanggap)

Berkenaan dengan kesediaan dan kesiapan para petugas untuk membentuk para penerima layanan dan memberikan pelayanan secara cepat. Indikatornya terdiri dari:

1) Kesediaan dan Kesiapan Tugas

Petugas bersedia dan memiliki kesiapan untuk membantu para penerima layanan dan merespon permintaan mereka.

2) Kecepatan Petugas

Petugas selalu menginformasikan kapan pelayanan akan diberikan dan kemudian memberikan pelayanan secara cepat.⁵⁴

c. *Assurance* (Jaminan)

Perilaku para petugas yang ampu menumbuhkan kepercayaan para penerima layanan terhadap instansi dan menciptakan rasa aman bagi penerima layanan. Jaminan juga berarti bahwa para petugas selalu bersikap sopan, menguasai pengetahuan dan keterampilan yang dibutuhkan untuk menangani setiap pertanyaan atau masalah penerimaan pelayanan. Indikatornya terdiri dari:

1) Kompetensi petugas

Petugas menguasai keterampilan dan pengetahuan yang dibutuhkan agar dapat memberikan pelayanan sesuai dengan penerima layanan.

2) Kesopanan petugas

Petugas yang berhubungan langsung dengan penerima layanan bersikap sopan dan ramah.

3) Kredibilitas petugas

Petugas memiliki sifat jujur dan dapat dipercaya, yaitu mencakup citra instansi, karakter pribadi petugas dan interaksi dengan penerima layanan.

4) Keamanan

Petugas dapat menumbuhkan perasaan bebas bahaya, risiko, atau keragu-raguan kepada para penerima layanan. Termasuk di dalamnya adalah keamanan fisik, keamanan finansial, dan kerahasiaan.⁵⁵

d. *Emphaty* (Empati)

Petugas memahami masalah para penerima layanan dan bertindak demi kepentingan penerima layanan, serta memberikan perhatian

⁵³ Badi'u Rajab, *Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Nasabah pada Bank DKI Syariah* (Skripsi, UIN Syarif Hidayatullah, 2013), h. 20

⁵⁴ *Ibid.*, h. 21

⁵⁵ *Ibid.*

personal kepada para penerima layanan dan memiliki jam operasi yang nyaman. Indikatornya terdiri dari:

- 1) Akses petugas
Penerima layanan memperoleh kemudahan untuk mengetahui atau menemui petugas. Hal ini berarti lokasi instansi mudah dijangkau, waktu mengantri atau menunggu tidak terlalu lama, dan saluran komunikasi instansi mudah dihubungi (contohnya telepon, surat, *email*, *fax*, dan seterusnya).
- 2) Komunikasi petugas
Petugas mampu menyampaikan informasi kepada penerima layanan dalam bahasa yang mudah dipahami, serta selalu mendengarkan saran dan keluhan penerima layanan.
- 3) Kemampuan memahami penerima layanan
Petugas berupaya memahami penerima layanan dan kebutuhan spesifik mereka dan memberikan perhatian individual.⁵⁶

e. *Tangibles* (Bukti Fisik)

Berkenaan dengan daya tarik fasilitas fisik, perlengkapan, dan material yang digunakan perusahaan, serta penampilan petugas. Indikatornya terdiri dari:

- 1) Fasilitas fisik
Berkaitan dengan letak instansi dan fasilitas gedung yang memadai dalam hal menunjang pelayanan yang diberikan oleh instansi.
- 2) Perlengkapan prosedur pelayanan
Tersedianya peralatan komputer dan perlengkapan lainnya yang layak dan memadai untuk menunjang pelayanan.
- 3) Penampilan petugas
Berkenaan dengan penampilan para petugas yang sopan dan rapi dalam memberikan pelayanan.⁵⁷

2.3.5. Pelayanan dalam Perspektif Islam

Islam mengajarkan bila ingin memberikan hasil usaha yang baik berupa barang atau barang/jasa hendaknya memberikan yang berkualitas, jangan memberikan yang buruk atau tidak berkualitas kepada orang lain.

Seperti dijelaskan dalam Al Qur'an Surat Ali Imran ayat 159

⁵⁶ *Ibid.*, h. 22

⁵⁷ *Ibid.*, h. 23

فِيمَا رَحْمَةٍ مِّنَ اللَّهِ لِنْتَ لَهُمْ وَلَوْ كُنْتَ فَظًّا غَلِيظَ الْقَلْبِ لَانْفَضُّوا مِنْ حَوْلِكَ فَاعْفُ عَنْهُمْ
وَاسْتَغْفِرْ لَهُمْ وَشَاوِرْهُمْ فِي الْأَمْرِ فَإِذَا عَزَمْتَ فَتَوَكَّلْ عَلَى اللَّهِ إِنَّ اللَّهَ يُحِبُّ الْمُتَوَكِّلِينَ ﴿١٥٨﴾

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

Allah SWT berfirman ditujukan kepada Rasulullah SAW, mengingatkan atas karunia yang telah diberikan kepadanya dan kepada orang-orang yang beriman, tatkala Allah menjadikan hati beliau lembut kepada umatnya yang mengikuti perintah dan meninggalkan larangannya serta menjadikan beliau bertutur kata baik kepada mereka, “*Maka disebabkan rahmat dari Allah kamu berlaku lemah lembut kepada mereka*”. Artinya dan tidak ada sesuatu yang menjadikan kamu bersikap lemah lembut kepada mereka kalau bukan rahmat Allah yang diberikan kepadamu dan kepada mereka.

Mengenai firmanNya “*Maka disebabkan rahmat dari Allah kamu berlaku lemah lembut kepada mereka*” Qatadah berkata, “Karena rahmat Allah engkau (Muhammad) bersikap lemah lembut kepada mereka.”

Setelah itu Allah berfirman “*Sekiranya kamu bersikap keras lagi berhati kasar, tentulah mereka menjauhkan diri dari sekelilingmu.*” Yang dimaksud disini adalah ucapan kasar. Artinya jika kamu berkata-kata buruk dan berhati kasar kepada mereka, niscaya mereka akan menjauh dan meninggalkanmu, tetapi Allah menyatukan mereka semua kepadamu. Dan Allah menjadikan sikap lemah lembut kepada mereka dimaksudkan untuk menarik hati mereka, sebagaimana yang dikatakan Abdullah bin Amr “Aku melihat sifat Rasulullah SAW dalam kitab-kitab terdahulu seperti itu, dimana beliau tidak bertutur kata kasar dan tidak juga berhati keras, tidak suka berteriak-teriak di pasar, tidak pernah membalas kejahatan dengan kejahatan, tetapi beliau senantiasa memberikan maaf.”⁵⁸

Dalam pandangan Islam yang dijadikan tolak ukur untuk menilai kualitas pelayanan terhadap konsumen yaitu standariasasi syariah. Islam mensyariatkan kepada manusia agar selalu terikat dengan hukum syara dalam menjalankan setiap aktivitas ataupun memecahkan setiap

⁵⁸ Abdullah Bin Muhammad bin Abdurahman bin Ishaq Al-Sheikh, *Tafsir Ibnu Katsir*,..... h., 173

permasalahan. Di dalam Islam tidak mengenal kebebasan beraqidah ataupun kebebasan beribadah, apabila seseorang telah memeluk Islam sebagai keyakinan aqidahnya, maka baginya wajib untuk terikat dengan seluruh syariah Islam dan diwajibkan untuk menyembah Allah SWT sesuai dengan cara yang sudah ditetapkan.

“Oleh karena itu, variabel-variabel yang diuji tidaklah murni menggunakan teori konvensional saja. Namun menjadikan syariah sebagai standar penilaian atas teori tersebut.”

- a. *Responsiveness* (daya tanggap) adalah suatu respon/kesigapan karyawan dalam membantu konsumen dan memberikan pelayanan yang cepat dan tanggap. Dalam Islam kita harus selalu menepati komitmen seiring dengan promosi yang dilakukan oleh perusahaan. Apabila perusahaan tidak bisa menepati komitmen dalam memberikan pelayanan yang baik, maka resiko yang akan terjadi yaitu ditinggalkan pelanggan. Demikian pula Allah SWT telah mengingatkan kita tentang profesionalisme dalam menunaikan pekerjaan.
- b. “*Realibility* (keandalan) adalah suatu kemampuan untuk memberikan jasa yang dijanjikan dengan akurat dan terpercaya. Artinya pelayanan yang diberikan handal, bertanggung jawab, dan karyawan sopan. Bila ini dijalankan dengan baik maka konsumen merasa sangat dihargai.”
- c. *Assurance* (jaminan) adalah kemampuan karyawan atas pengetahuan terhadap produk secara tepat, kualitas, keramah tamahan, perkataan atau kesopanan dalam memberikan pelayanan, keterampilan dalam memberikan informasi dan kemampuan dalam menanamkan kepercayaan konsumen hendaklah selalu memperhatikan etika berkomunikasi, supaya tidak melakukan manipulasi pada waktu menawarkan produk maupun berbicara kebohongan. Sehingga perusahaan tetap mendapatkan kepercayaan dari konsumen, dan yang terpenting tidak melanggar syariat dalam bermuamalah.
- d. “*Emphaty* adalah kemampuan perusahaan dalam memberikan perhatian yang bersifat individual kepada para konsumennya.

Perhatian diberikan oleh perusahaan kepada konsumen dilandasi dengan aspek keimanan agar selalu berbuat baik kepada orang lain.⁵⁹

- e. *Tangibles* (kemampuan fisik) adalah suatu bentuk penampilan fisik, peralatan personal, media komunikasi dan hal-hal yang lainnya yang bersifat fisik. Salah satu catatan penting bagi pelaku lembaga keuangan syariah, bahwa dalam menjalankan operasional perusahaan harus memperhatikan sisi penampilan fisik para pengelola maupun karyawannya dalam hal berbusana yang santun, beretika dan syar'i.⁶⁰

2.4. Kepuasan Nasabah

2.4.1. Pengertian Kepuasan

“Kata kepuasan (*satisfaction*) berasal dari bahasa latin “*satis*” yang artinya cukup baik, memadai. Dan “*facio*” yang artinya melakukan atau membuat. Kepuasan bisa diartikan sebagai upaya pemenuhan sesuatu atau membuat sesuatu menjadi memadai.”⁶¹ “Kepuasan dapat diartikan sebagai perasaan senang yang diperoleh melalui pengorbanan.”⁶²

“Menurut Kotler, kepuasan pelanggan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan kinerja (hasil) produk yang dipikirkan terhadap kinerja yang diharapkan. Jika kinerja berada di bawah harapan, pelanggan tidak puas. Jika kinerja memenuhi harapan pelanggan puas.”⁶³

Pelanggan akan merasa puas bila keinginan pelanggan telah terpenuhi oleh perusahaan sesuai dengan yang diharapkan. Dengan adanya nilai tambah dari suatu produk, maka pelanggan menjadi lebih puas dan kemungkinan

⁵⁹ Badi’u Rajab, *Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Nasabah pada Bank DKI Syariah*h. 56

⁶⁰ *Ibid.*, h. 59

⁶¹ Philip Kotler, *Manajemen Pemasaran, Jilid I, Edisi Milenium*h. h.76

⁶² W.J.S. Poerwadarminta, *Kamus Besar Bahasa Indonesia*, (Jakarta: Balai Pustaka, 2003), h.1001

⁶³ Philip Kotler dan Kevin Lane Keller, *Manajemen Pemasaran*, (Jakarta : Erlangga, 2010), h. 42

untuk menjadi pelanggan suatu produk tersebut dalam waktu lama akan sangat besar.⁶⁴

Untuk menghadapi persaingan dan perubahan perilaku konsumen tersebut, maka banyak perusahaan yang berpusat pada pelangganlah yang dapat memberikan nilai *superior* kepada mereka, dan memenangkan persaingan. Perusahaan akan terus berusaha dengan sekuat tenaga untuk mempertahankan pelanggannya karena biaya yang dikeluarkan untuk menarik pelanggan baru akan lebih tinggi dibandingkan biaya untuk mempertahankan pelanggan yang ada.⁶⁵

“Kunci untuk mempertahankan pelanggan adalah dengan memberikan kepuasan pelanggan yang tinggi. Pelanggan yang merasa puas akan bersedia datang kembali mengulangi pembeliannya dan merekomendasikan kepada orang lain untuk membeli.”⁶⁶

2.4.2. Jenis-Jenis Kepuasan

Jenis-jenis kepuasan terbagi menjadi dua:

a. Kepuasan Fungsional

“Kepuasan fungsional merupakan suatu kepuasan yang diperoleh dari fungsi atau pemakaian suatu produk. Contoh : karena makan, perut menjadi kenyang.”⁶⁷

b. Kepuasan Psikologikal

“Kepuasan psikologikal merupakan kepuasan yang diperoleh dari atribut yang bersifat tidak berwujud. Contoh : Perasaan bangga karena mendapat pelayanan yang sangat istimewa dari sebuah rumah makan yang mewah.”⁶⁸

⁶⁴ *Ibid.*, h. 45

⁶⁵ *Ibid.*, h. 49

⁶⁶ *Ibid.*

⁶⁷ Denny Bagus, “*Manajemen*”, Jurnal Manajemen, 2009, h. 6

⁶⁸ *Ibid.*, h. 7

2.4.3. Prinsip-Prinsip Kepuasan

“Ada lima yang harus dijalankan agar *costumer* menjadi sangat puas atau setidaknya terpenuhi ekspektasinya.”⁶⁹

a. Memahami *Costumer*

“*Costumer* adalah manusia yang harus dikelola keinginannya. Memahami *costumer* merupakan langkah pertama yang terpenting. Apabila anda berhasil memahami kebutuhannya maka langkah selanjutnya akan merasa mudah dan membuat anda senang.”⁷⁰

b. Membuat *costumer* mengerti semua layanan yang anda buat

“*Costumer* yang datang telah memiliki kepercayaan dengan produk/ layanan yang disediakan. Atau mereka telah mendengar berita positif tentang perusahaan anda.”⁷¹

c. Menciptakan kesan positif

“Kesan positif yang didapat oleh *costumer* akan selalu diingat. Hal sederhana yang bisa dilakukan adalah dengan memberikan senyum atau salam yang ramah, menjaga kebersihan, mau mendengar dan membantu mereka dengan tulus, serta cepat tanggap.”

d. Senantiasa menggunakan kata positif

“Kata-kata positif dianggap *costumer* sebagai kesan yang positif juga. Sebaiknya jangan pernah menggunakan kata-kata negatif karena

⁶⁹ Nurul Qomariah, *Pengaruh Kualitas Layanan dan Citra Institusi terhadap Kepuasan dan Loyalitas pelanggan*, Jurnal Ekonomi, Universitas Muhammadiyah Jember, 2013, h. 28.

⁷⁰ *Ibid.*

⁷¹ *Ibid.*, h. 30

akan memberikan kesan negatif terhadap perusahaan. Jangan pernah menyalahkan *costumer* dan membuat mereka marah.”

e. Mempertahankan yang sudah baik dan terus melakukan perbaikan.

“Apabila selama ini *costumer* sudah merasa puas dengan produk/layanan yang ada, maka perusahaan wajib mempertahankan. Buatlah sesuatu yang sudah baik menjadi standar baku dan ciptakan perbaikan secara terus menerus agar menjadi lebih baik.”⁷²

2.4.4. Indikator Kepuasan

Kepuasan pelanggan dalam kaitannya dengan beberapa faktor yang berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan, Tjiptono mengatakan bahwa ketidakpuasan pelanggan disebabkan oleh faktor internal dan faktor eksternal. Faktor internal yang relatif dapat dikendalikan perusahaan, misalnya karyawan yang kasar, kesalahan dalam pencatatan transaksi. Sebaliknya, faktor eksternal yang diluar kendali perusahaan, seperti cuaca, gangguan pada infrastruktur umum, aktivitas umum kriminal, dan masalah pribadi pelanggan.⁷³

Ada beberapa faktor yang mempengaruhi apakah seseorang pelanggan yang tidak puas akan melakukan komplain atau tidak, yaitu:

- a. Derajat kepentingan konsumsi yang dilakukan.
- b. Tingkat ketidakpuasan pelanggan.
- c. Manfaat yang diperoleh.
- d. Pengetahuan dan pengalaman.
- e. Sikap pelanggan terhadap keluhan.
- f. Tingkat kesulitan dalam mendapatkan ganti rugi.
- g. Peluang keberhasilan.⁷⁴

“Sehubungan dengan hal tersebut di atas, kepuasan pelanggan juga sangat dipengaruhi oleh tingkat layanan. Layanan dapat memuaskan pelanggan, yaitu

⁷² Nurul Qomariah, *Pengaruh Kualitas Layanan dan Citra Institusi terhadap Kepuasan dan Loyalitas pelanggan*, , h. 29

⁷³ Fandi Tjiptono, *Strategi Pemasaran*, Edisi ketiga, (Jakarta: Offset, 2001), h. 150

⁷⁴ *Ibid.*, h.197

tingkah laku yang sopan, cara menyampaikan sesuatu yang berkaitan dengan apa yang seharusnya diterima oleh orang yang bersangkutan.”⁷⁵

Untuk menentukan tingkat kepuasan pelanggan, terdapat lima faktor utama yang harus diperhatikan oleh perusahaan:

a. Kualitas Produk

Konsumen akan merasa puas bila hasil evaluasi mereka menunjukkan bahwa produk yang mereka gunakan berkualitas.

b. Kualitas Pelayanan

Konsumen akan merasa puas bila mereka mendapatkan pelayanan yang baik atau yang sesuai dengan yang diharapkan.

c. Emosional

Konsumen akan merasa bangga dan mendapat keyakinan bahwa orang lain akan kagum terhadapnya bila menggunakan produk atau jasa dengan merek tertentu yang cenderung mempunyai tingkat kepuasan yang lebih tinggi.

d. Harga

Produk atau jasa mempunyai kualitas yang sama tetapi menetapkan harga yang relatif murah akan memberikan nilai yang lebih tinggi kepada konsumennya.

e. Biaya

Konsumen yang tidak perlu mengeluarkan biaya tambahan atau tidak perlu membuang waktu untuk mendapatkan suatu produk dan jasa cenderung puas terhadap produk atau jasa itu.⁷⁶

2.4.5. Kepuasan dalam Perspektif Islam

“Dalam pandangan Islam, yang menjadi tolak ukur dalam menilai kepuasan pelanggan adalah standar syariah. Kepuasan pelanggan dalam pandangan syariah adalah tingkat perbandingan antara harapan terhadap produk atau jasa yang seharusnya sesuai syariah dengan kenyataan yang diterima.”⁷⁷

“Sebagai pedoman untuk mengetahui tingkat kepuasan yang dirasakan oleh konsumen, maka sebuah perusahaan barang maupun jasa harus melihat kinerja perusahaannya yang berkaitan dengan:”

⁷⁵ Nurul Qomariah, *Pengaruh Kualitas Layanan dan Citra Institusi terhadap Kepuasan dan Loyalitas pelanggan*, h. 29

⁷⁶ *Ibid.*, h. 36

⁷⁷ Yusuf Qardhawi, *Norma dan Etika Ekonomi Islam*, (Jakarta : GIP, 1997), h.178

a. Sifat Jujur

Sebuah perusahaan harus menanamkan sifat jujur kepada seluruh personel yang terlibat dalam perusahaan tersebut. Hal ini berdasarkan pada sabda Rasulullah SAW: Artinya: *“Muslim itu adalah saudara muslim. Tidak boleh bagi seorang muslim, apabila ia berdagang dengan saudaranya dan menemukan cacat, kecuali diterangkannya.”* (HR. Ahmad dan Thabrani).⁷⁸

b. Sifat Amanah

Amanah adalah mengembalikan hak apa saja kepada pemiliknya, tidak mengambil sesuatu melebihi haknya dan tidak mengurangi hak orang lain, baik berupa harga ataupun yang lainnya. Dalam berdagang dikenal istilah “menjual dengan amanah”, artinya penjual menjelaskan ciri-ciri, kualitas dan harga barang dagangan kepada pembeli tanpa melebih-lebihkannya.

c. Benar

Berdusta dalam berdagang sangat dikecam dalam Islam, terlebih lagi jika disertai dengan sumpah palsu atas nama Allah. Dalam hadist *mutafaq’alaih* dari hakim bin Hazm disebutkan bahwa: Artinya: *“Penjual dan pembeli bebas memilih selama belum putus transaksi, jika keduanya bersikap benar dan menjelaskan kekurangan barang yang diperdagangkan maka keduanya mendapatkan berkah dari jual belinya. Namun, jika keduanya saling menutupi aib barang dagangan itu dan berbohong maka jika mereka mendapatkan laba, hilanglah berkah jual beli itu.”*⁷⁹

2.5. Penelitian Terdahulu

Dalam penelitian ini, peneliti menggali informasi dari penelitian-penelitian sebelumnya sebagai bahan perbandingan, baik mengenai kekurangan ataupun kelebihan yang sudah ada. Adapun penelitian terdahulu yang relevan dengan penelitian ini adalah sebagai berikut:

“Penelitian yang dilakukan oleh Badi’u Rajab, mahasiswa UIN Syarif Hidayatullah dengan judul Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan

⁷⁸ *Ibid.*, h. 59

⁷⁹ *Ibid.*, h.60

Nasabah pada Bank DKI Syariah, diperoleh hasil penelitian bahwa pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah pada Bank DKI Syariah.”⁸⁰

Berdasarkan penelitian Rizki Ramadhan, dengan judul Analisis Hubungan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Nasabah. Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan hubungan kualitas pelayanan Bank Muamalat terhadap kepuasan nasabah dengan melalui penyebaran kuisioner kepada nasabah maka dapat disimpulkan bahwa hasil pengujian dengan analisis kolerasi pearson menunjukkan semua variabel independent yaitu daya tanggap, keandalan, jaminan, empati dan bukti langsung memiliki hubungan yang moderat/cukup dengan variabel kepuasan nasabah.⁸¹

Berdasarkan penelitian Nurul Qamariah, dengan judul Pengaruh Kualitas Layanan dan Citra Institusi terhadap Kepuasan dan Loyalitas Pelanggan. Hasil penelitian menyatakan bahwa kualitas layanan tidak berpengaruh terhadap kepuasan dan loyalitas mahasiswa. Dan hasil penelitian citra institusi berpengaruh signifikan terhadap kepuasan mahasiswa.⁸²

Berdasarkan penelitian Utari, dengan judul Pengaruh Motivasi, Kepemimpinan dan Kedisiplinan terhadap Kinerja Pegawai. Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif dengan menggunakan data primer yang diperoleh dari kuisioner. Hasil penelitian menyatakan bahwa variabel motivasi berpengaruh signifikan terhadap kinerja pegawai. Sedangkan variabel kepemimpinan tidak berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan. Dan variabel kedisiplinan tidak berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan.⁸³

2.6. Hipotesa

H₁ : Terdapat pengaruh positif signifikan antara kedisiplinan terhadap kepuasan nasabah.

H₂ : Terdapat pengaruh positif signifikan antara pelayanan terhadap kepuasan nasabah.

⁸⁰ Badi’u Rajab, *Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Nasabah pada Bank DKI Syariah*h. 74

⁸¹ Rizki Ramadhan, *Analisis Hubungan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Nasabah* (Skripsi, UIN Syarif Hidayatullah), h. 56

⁸² Nurul Qomariah, *Pengaruh Kualitas Layanan dan Citra Institusi terhadap Kepuasan dan Loyalitas pelanggan*,....., h. 186-188

⁸³ Utari, *Pengaruh Motivasi, Kepemimpinan dan Kedisiplinan terhadap Kinerja Pegawai*, dalam Jurnal Ekonomi, Universitas Muhammadiyah Surakarta, 2013, h.7.

H₃ : Terdapat pengaruh positif signifikan antara kedisiplinan dan pelayanan terhadap kepuasan nasabah.

BAB III

METODE PENELITIAN

3.1. Pendekatan Penelitian

Penelitian ini merupakan penelitian survei dengan menggunakan pendekatan kuantitatif. Menurut Kelinger, survei adalah penelitian yang dilakukan pada populasi besar maupun kecil, tetapi data yang dipelajari adalah data sampel yang diambil dari populasi tersebut. Sehingga ditemukan kejadian-kejadian relatif, dan hubungan antar variabel⁸⁴

Penelitian kuantitatif merupakan salah satu jenis kegiatan penelitian yang spesifikasinya adalah sistematis, terencana dan terstruktur dengan jelas sejak awal hingga pembuatan desain penelitian, baik tentang tujuan penelitian, subjek penelitian, objek penelitian, sampel data, sumber data maupun metodologinya. Variabel penelitian terukur dengan berbagai bentuk skala pengukuran, yaitu skala nominal, ordinal, interval, maupun rasio.⁸⁵

3.2. Lokasi dan Waktu Penelitian

Penelitian ini dilaksanakan selama 2 bulan penelitian ini dilakukan pada Bank Pembiayaan Rakyat Syariah Adeco Langsa, Jl. Ahmad Yani No 88-90, Langsa.

3.3. Populasi dan Sampel

3.3.1. Populasi Penelitian

Populasi sasaran dalam penelitian ini adalah 2112 nasabah yang terdapat pada BPRS Adeco Langsa.

⁸⁴ Safwan Kamal, *Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Nasabah menggunakan Dana Talangan Haji dari Bank Muamalat* (Skripsi, Universitas Negeri Kalijaga, Yogyakarta), h. 45

⁸⁵ Pugh Suharso, *Metode Penelitian Kuantitatif Untuk Bisnis : Pendekatan Filosofis dan Praktis*, (Jakarta : Indeks, 2009), h. 3

3.3.2. Sampel Penelitian

Dalam penelitian ini, sampel 60 nasabah yang ada di BPRS Adeco Langsa. Teknik penarikan sampel dengan menggunakan *random sampling*. “*Random sampling/Probability sampling* adalah cara pengambilan sampel yang memberikan kesempatan yang sama untuk diambil kepada populasi.”⁸⁶

“Metode sampling ini hampir sama dengan sistem lotre, yang namanya ditempatkan dalam satu wadah, dan wadah tersebut dikocok-kocok. Nama dari pemenangnya diambil dengan cara yang tidak mengandung bias. Sampel dari metode ini diperoleh dengan random dari kerangka sampling.”⁸⁷

3.4. Jenis dan Sumber Data Penelitian

3.4.1. Jenis Data

Dalam penelitian ini, jenis data yang digunakan adalah data kuantitatif, yaitu data yang dapat dihitung atau berupa angka-angka.

3.4.2. Sumber Data

Dalam penelitian ini, sumber data yang digunakan adalah data primer, yaitu penyusun mengumpulkan data dengan cara membagikan kuesioner. Kuesioner diberikan kepada nasabah BPRS Adeco Langsa.

⁸⁶ Sri Rahayu, *SPSS VERSI 12.00*, (Bandung: Alfabeta, 2005) h. 44

⁸⁷ *Ibid.*

3.5. Teknik Pengumpulan Data

3.5.1. *Interview* (wawancara)

Interview (wawancara) adalah sebuah interaksi secara langsung antara peneliti responden. Dalam penelitian ini wawancara termasuk dalam wawancara langsung yang dilakukan berdialog dengan Direktur Operasional dan Kepala Bagian Operasional di BPRS Adeco Langsa. Hasil wawancara akan digunakan sebagai bahan pekungap bagi analisa hasil penelitian.

3.5.2. *Questioner* (Angket)

“*Questioner* (Angket) adalah tehnik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberi seperangkat pertanyaan atau pernyataan tertulis kepada responden untuk dijawab.”⁸⁸

“Sering pula metode angket disebut pula sebagai metode kuesioner atau dalam bahasa Inggris disebut *questionnaire* (daftar pertanyaan). Metode angket merupakan serangkaian atau daftar pertanyaan yang disusun secara sistematis, kemudian dikirim untuk diisi oleh responden.”⁸⁹

Dua alasan utama mengapa metode kuesioner ini digunakan adalah

- a. “Memberi motivasi yang tinggi kepada responden untuk memberikan jawaban yang jujur dan menghindarkan kejenuhan, kebosanan, serta katidakpekaan dari responden.”⁹⁰

⁸⁸ Sugiono, *Metodologi Penelitian Bisnis*, (Bandung: Alfabeta, 2001), h. 135

⁸⁹ Burhan Bungin, *Metodologi Penelitian Kuantitatif*, (Jakarta: Kencana Prenada Media Group, 2005), h. 133

⁹⁰ Sugiono, *Metodologi Penelitian*,.....h. 136

- b. “Memperkecil kesalahan tanggapan, seperti jawaban tidak akurat, jawaban salah dicatat dan juga salah analisa.”⁹¹

“Dalam istilah lain kuesioner adalah daftar pertanyaan atau pernyataan yang dikirimkan kepada responden baik secara langsung atau tidak langsung untuk memperoleh informasi yang dibutuhkan.”⁹²

“Hasil dari kuesioner yang terkumpul, kemudian dijadikan bahan untuk dianalisa secara kuantitatif. Pengukuran dari pernyataan/pertanyaan kuesioner yang telah dijawab oleh responden menggunakan skala *likert*.”

Skala *likert* digunakan untuk mengungkap sikap, pendapat, dan persepsi seseorang atau sekelompok orang tentang fenomena sosial. Dengan skala *likert*, maka variabel yang akan diukur dijabarkan menjadi indikator variabel. Kemudian indikator tersebut menjadi titik tolak untuk menyusun item-item instrument yang dapat berupa pernyataan maupun pertanyaan.⁹³

Responden menanggapi lima alternatif jawaban yaitu, Sangat Setuju (SS), Setuju (S), Netral (N), Tidak Setuju (TS), Sangat Tidak Setuju (STS) terhadap pertanyaan mengenai item pada variabel bebas dan variabel terikat.

Adapun skor tiap jawaban dari setiap item pertanyaan atau pernyataan mempunyai gradasi dari sangat positif sampai sangat negatif adalah sebagai berikut :

Sangat Setuju	skor nilai = 5
Setuju	skor nilai = 4
Netral	skor nilai = 3
Tidak Setuju	skor nilai = 2
Sangat Tidak Setuju	skor nilai = 1

⁹¹ Sugiono, *Metodologi Penelitian*,.....h. 139

⁹² *Ibid.*

⁹³ *Ibid.*, h. 143

3.6. Definisi Operasional

3.6.1. Variabel Independen

Variabel dalam penelitian ini dikelompokkan dalam variabel independen adalah:

a. Kedisiplinan

“Kedisiplinan adalah kesadaran dan kesediaan seseorang mentaati semua peraturan perusahaan dan norma-norma sosial yang berlaku. Disiplin mencerminkan besarnya tanggung jawab seseorang terhadap tugas-tugas yang diberikan kepadanya.”⁹⁴

“Dalam penelitian ini, kedisiplinan merupakan fungsi operatif sumber daya manusia yang terpenting, semakin baik disiplin karyawan, semakin tinggi prestasi kerja yang dicapainya. Tanpa disiplin karyawan yang baik, sulit bagi perusahaan mencapai hasil yang optimal.”⁹⁵

b. Pelayanan

“Pelayanan adalah kegiatan pemberian jasa dari satu pihak kepada pihak lainnya. Pelayanan yang baik adalah pelayanan yang dilakukan secara ramah tamah, adil, cepat, tepat dan etika yang baik sehingga memenuhi kebutuhan dan kepuasan bagi yang menerimanya.”⁹⁶

“Pelayanan diberikan sebagai tindakan atau perbuatan seseorang untuk memberikan kepuasan kepada pelanggan. Tindakan tersebut dapat

⁹⁴ Drs H Malayu S P Hasibuan, *Dasar-Dasar Perbankan*,....., h. 193

⁹⁵ *Ibid.*

⁹⁶ Fandi Tjiptono, *Strategi Pemasaran*, Edisi ketigah. 152

dilakukan melalui cara langsung melayani pelanggan. Kualitas pelayanan berpusat pada suatu kenyataan yang ditentukan oleh pelanggan.”⁹⁷

Dalam penelitian ini, pelayanan yang dimaksud adalah pelayanan yang berkaitan dengan nasabah.

3.6.2. Variabel Dependen

Variabel dependen merupakan variabel yang dipengaruhi atau yang menjadi akibat, karena adanya variabel independen. Adapun variabelnya adalah :

“Kepuasan Nasabah yang diberikan bank akan berimbas sangat luas bagi peningkatan keuntungan bank. Untuk mencapai tujuan tersebut, dapat dilakukan berbagai cara dan salah satunya adalah memberikan kepuasan nasabah. Kepuasan nasabah menjadi sangat bernilai bagi bank, karena itu harus dilayani dengan sebaik-baiknya.”⁹⁸

Dalam penelitian ini pengukuran kepuasan nasabah didasarkan faktor-faktor sebagai berikut. Pertama, pelayanan yang diberikan lebih baik dibandingkan bank yang lainnya, sehingga nasabah merasa puas dengan layanan yang diberikan. Kedua, apabila karyawan disiplin, maka kinerja yang dihasilkan akan semakin baik. Sehingga nasabah puas dengan kinerja karyawan.

⁹⁷ Kasmir, *Etika Customer Service*,h. 15

⁹⁸ *Ibid.*, h. 175

3.7. Teknik Analisis Data

3.7.1. Uji Persyaratan Analisis

Sebelum dilakukan analisis data, terlebih dahulu akan dilakukan uji instrumen yang digunakan sebagai alat ukur. Uji ini meliputi uji validitas dan reliabilitas. Setelah uji instrumen kemudian dilakukan teknik analisis data.⁹⁹

a. Uji Validitas Data Penelitian

Validitas kuesioner adalah kemampuan pertanyaan dalam mengungkapkan sesuatu yang akan diukur. Dalam hal ini digunakan rumus korelasi *Pearson Product-Moment*. Yaitu dengan membandingkan hasil koefisiensi korelasi r_{hitung} dengan nilai kritis r_{tabel} .

Berdasarkan taraf signifikan 5% dengan menggunakan bantuan komputer program SPSS *for windows release*. Suatu pengujian dikatakan valid atau shahih apabila:

- 1) Jika r hasil positif, setara $r_{hitung} > r_{tabel}$, maka variabel valid.
- 2) Jika r hasil negatif, setara $r_{hitung} < r_{tabel}$, maka variabel tidak valid.¹⁰⁰

b. Uji Reliabilitas Data Penelitian

“Reliabilitas adalah alat untuk mengukur suatu kuesioner yang merupakan indikator dari variabel. Suatu kuesioner dikatakan reliabel atau handal jika jawaban seseorang terhadap pernyataan adalah konsisten atau stabil dari waktu ke waktu. SPSS memberikan fasilitas untuk mengukur reliabilitas dengan uji statistik *Cronbach Alpha*.”¹⁰¹

⁹⁹ *Ibid.*, h. 182

¹⁰⁰ Singgih Santoso, *Buku Latihan SPSS Statistik Parametrik* (Jakarta: PT. Elex Media Computindo, 2000), h. 277

¹⁰¹ Imam Ghozali, *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program SPSS* (Semarang, Badan Penerbit UNDIP, 2005), h. 48

“Untuk mengetahui hasil uji reliabilitas, maka dilakukan dengan cara membandingkan antara nilai alpha (α) dengan nilai r_{tabel} . Jika nilai alpha (α) lebih besar dari r_{tabel} , maka hasilnya adalah reliabel.”¹⁰²

3.7.2. Uji Asumsi Klasik

a. Uji Normalitas

“Uji normalitas bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi, variabel pengganggu atau residual berdistribusi normal.”¹⁰³

b. Uji Linearitas

Uji ini digunakan untuk melihat apakah spesifikasi model yang digunakan sudah benar atau tidak. Apakah fungsi yang digunakan dalam suatu studi empiris sebaiknya berbentuk linear, kuadrat atau kubik. Dalam hal ini pengujian linearitas dilakukan dengan pendekatan atau analisis tabel ANOVA. Kriteria yang diterapkan untuk menentukan kelinearitasan garis regresi adalah nilai koefisien signifikansi. Jika koefisien signifikansi lebih besar dari alpha yang ditentukan, yaitu 5%, maka dapat dinyatakan bahwa garis berbentuk linear.

c. Uji Multikolinearitas

Istilah multikolinearitas digunakan untuk menunjukkan adanya hubungan linear di antara variabel-variabel bebas dalam model regresi. Bila variabel-variabel bebas berkorelasi dengan sempurna, maka disebut multikolinearitas sempurna (*Perfet Multicollinearity*). Penggunaan kata multikolinearitas dimaksudkan untuk menunjukkan adanya derajat kolinearitas yang tinggi di antara variabel-variabel bebas. Bila variabel-variabel bebas berkorelasi secara sempurna, maka metode kuadrat terkecil tidak bisa digunakan. Variabel-variabel dikatakan *othogonal* jika variabel-variabel tersebut tidak berkorelasi. Hal ini merupakan salah satu kasus tidak adanya masalah multikolinearitas.

¹⁰² *Ibid.*

¹⁰³ Sugiyono, *Metodologi Penelitian Bisnis*, (Bandung: Alfabeta 2001), h. 160

“Pengujian ini bertujuan untuk mengetahui apakah tiap-tiap variabel saling berhubungan secara linear. Uji multikolinearitas dapat dilihat dari *Variance Inflation Factor* (VIF) dan nilai *Tolerance*.”¹⁰⁴

“Multikolinearitas terjadi jika nilai *tolerance* < 0.10 atau sama dengan VIF > 10. Jika nilai VIF tidak ada yang melebihi 10, maka dapat dikatakan bahwa multikolinearitas yang terjadi tidak berbahaya (lulus uji multikolinearitas).”¹⁰⁵

d. Uji Autokolerasi

Uji autokorelasi bertujuan menguji apakah dalam model regresi terdapat korelasi antara kesalahan pengganggu pada periode t dengan kesalahan pengganggu pada periode t-1. Cara untuk mendeteksi ada atau tidaknya autokorelasi adalah dengan uji *Durbin-Watson* (*DW-test*). Hasil perhitungan uji *Durbin-Watson* yang ada akan dibandingkan dengan nilai tabel dari *Durbin-Watson*.

e. Uji Heterokedastisitas

Uji heterokedastisitas bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi terjadi ketidaksamaan varian dari residual satu pengamatan kepengamatan yang lainnya. Asumsi mengenai faktor-faktor gangguan adalah distribusi probabilitas gangguan dianggap tetap sama untuk seluruh pengamatan-pengamatan atas X; yaitu setiap U_i adalah sama untuk nilai-nilai variabel bebas.¹⁰⁶

3.7.3. Analisis Regresi Berganda

“Analisis data yang digunakan adalah regresi linear berganda. Analisis regresi linear berganda adalah sebuah tehnik yang bertujuan untuk mengetahui hubungan dari satu atau dua variabel bebas (independen) dan variabel terikat.

¹⁰⁴ *Ibid.*, h. 281

¹⁰⁵ Sugiyono, *Metodologi Penelitian Bisnis*,h. 281

¹⁰⁶ Gunawan Sumodiningrat, *Ekonometrika Pengantar*, (Yogyakarta: BPFE, 2002), h.

Analisis regresi berganda digunakan untuk mengerahui bagaimana variabel dependen atau prediktor, secara pasrial maupun simultan.”¹⁰⁷

Adapun rumusnya adalah:

$$Y = \alpha + b_1 x_1 + b_2 x_2$$

dimana:

- 1) Y : Kepuasan Nasabah
- 2) α : Konstanta
- 3) $b_1 b_2$: Koefisien korelasi ganda
- 4) x_1 : Kedisiplinan
- 5) x_2 : Pelayanan

a. Koefisien Determinasi

“Koefisien Determinasi (R^2) pada intinya mengukur kemampuan seberapa jauh kemampuan model dalam menerangkan variasi variabel dependen.”¹⁰⁸

Namun penggunaan koefisien determinasi R^2 memiliki kelaahan yaitu terhadap jumlah variabel independen yang dimasukkan ke dalam model setiap tambahan satu variabel, maka R^2 meningkat tidak peduli apakah variabel tersebut berpengaruh signifikan terhadap variabel dependen atau tidak. Oleh karena itu dianjurkan untuk menggunakan nilai *Adjusted R²*.¹⁰⁹

¹⁰⁷ *Ibid.*, h. 58.

¹⁰⁸ Gunawan Sumodiningrat, *Ekonometrika Pengantar*, , h. 59

¹⁰⁹ *Ibid.*

b. Uji F (Uji Model)

“Uji statistik F pada dasarnya menunjukkan apakah semua variabel independen atau bebas yang dimasukkan dalam model mempunyai pengaruh secara bersama-sama terhadap variabel dependen atau terikat.”¹¹⁰

Nilai uji F dapat dicari dengan rumus sebagai berikut :

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

Dimana :

F : Nilai Uji F

R² : Koefisien Korelasi

k : Jumlah Variabel Independen

n : Jumlah Anggota Sampel

c. Uji t (Uji Parsial)

“Uji statistik t pada dasarnya menunjukkan seberapa besar pengaruh satu variabel penjelas/ independen secara individual dalam menerangkan variasi variabel dependen.”¹¹¹

¹¹⁰ *Ibid.*, h. 62

Uji statistik t pada dasarnya menunjukkan seberapa besar pengaruh satu variabel penjelas/ independen secara individual dalam menerangkan variasi variabel dependen. Nilai uji t dapat dicari dengan rumus sebagai berikut :

$$t = \frac{r\sqrt{n-2}}{r\sqrt{1-r^2}}$$

Dimana :

t : Nilai Uji t

r : Koefisien Korelasi

r^2 : Koefisien Determinasi

$n-2$: Derajat Kebebasan Distribusi

“Pengambilan kesimpulannya adalah dengan melihat nilai signifikansi yang dibandingkan dengan nilai α (5 %) dengan ketentuan sebagai berikut:

- 1) Jika nilai Sig < α maka H_0 ditolak.
- 2) Jika nilai Sig > α maka H_0 diterima.”¹¹²

3.8 Penulisan Skripsi

Penulisan skripsi ini telah mengikuti buku panduan skripsi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Langsa Tahun 2017.

¹¹¹ *Ibid.*, h. 62

¹¹² *Ibid.*, h. 63

BAB IV

TEMUAN PENELITIAN

4.1. Gambaran Umum Bank Pembiayaan Rakyat Syariah Adeco Langsa

4.1.1. Sejarah Singkat PT. BPRS Adeco

Pertumbuhan perekonomian industri kreatif berbasis kerakyatan, merupakan landasan pengembangan kemajuan suatu daerah. Indonesia masih mengalami berbagai krisis, diantaranya yang paling terasakan : *krisis ekonomi global*, dan dampaknya seluruh lapisan masyarakat perkotaan hingga pedesaan, termasuk di daerah Provinsi Aceh.

Provinsi Aceh, selain dampak *krisis ekonomi global pada 1997*, juga mengalami musibah bencana alam, gempa bumi, dan tsunami pada tgl. 26 Desember 2004, serta berbagai musibah akibat konflik, yang merupakan faktor lambannya pertumbuhan perekonomiannya. Fobia terhadap kenyamanan juga merupakan faktor para investor sangat hati-hati untuk menanamkan modal di Aceh.

Pada masa krisis ekonomi gobal telah membuktikan bahwa usaha industri kreatif dan produktif milik rakyat kecil lebih bertahan, dan berkembang. Pertumbuhan pengembangan ekonomi kerakyatan di Aceh membutuhkan perhatian khusus, baik tingkat usaha skala makro maupun mikro. Skala usaha makro dipacu pembangunan sektor riil, berupa berbagai industri menengah keatas. Sedangkan skala mikro ditumbuh kembangkan perekonomian yang berbasis kerakyatan, termasuk Koperasi, Usaha Mikro, Kecil dan Menengah (KUMKM).

Bentuk usaha yang paling layak ditumbuh kembangkan di Aceh adalah wirausaha industri kreatif dan produktif, terutama bagi Koperasi, Usaha Mikro, Kecil dan Menengah (KUMKM). Ditumbuh-kembangkan UMKM, akan dapat terciptakan berbagai kesempatan lapangan kerja yang dapat meningkatkan kesejahteraan bagi masyarakat. Dukungan Pemda dan Pemkot serta Dinas terkait untuk pengadaan peningkatan pendidikan dan pelatihan keterampilan bagi Sumber Daya Manusia (SDM)nya. Hal ini penting, bila di daerah setempat terdapat SDM berkualitas, akan menjadikan lahan yang subur dalam menumbuh kembangkan wirausaha industri kreatif dan produktif.

Untuk kebersamaan dan kepedulian demi masyarakat di Aceh, didirikan Bank Pembiayaan Rakyat : “BPR Syariah Adeco” (*ADECO singkatan dari Aceh Development Corporation*) yang berkantor pusatnya : Jl. A. Yani No. 88 - 90 Kota Langsa, Provinsi Aceh.

Bank BPR Syariah Adeco beroperasi berlandaskan prinsip syariah dalam rangka memenuhi kebutuhan masyarakat setempat, dan juga sesuai dengan diberlakukannya Syariah Islam di Provinsi Aceh. Bank ini tidaklah eksklusif, dikarenakan dapat melayani seluruh elemen masyarakat, dengan fokus utamanya pada pertumbuhan dan pengembangan Wirausaha Industri Kreatif dan Produktif bagi Koperasi, Usaha Mikro, Kecil dan Menengah (KUMKM).

4.1.2. Visi, Misi dan Moto PT. BPRS Adeco

Bank BPR Syariah Adeco memiliki visi dan misi serta motto yang jelas dalam upaya membangun ekonomi kerakyatan masa depan rakyat Aceh secara

kuantitatif dan kualitatif, demi peningkatan keadilan, kebersamaan, kemaslahatan, bermartabat dan Islami serta menjangkau semua elemen masyarakat secara proporsional.

- a. Visi : Menjadikan perbankan yang prima dalam pengelolaan industri jasa perbankan syariah untuk peningkatan modal wirausaha bagi ekonomi kerakyatan dan UMKM. Peningkatan kesejahteraan pegawai dan para pemegang saham, dengan menjaga amanah, kehati-hatian, keterbukaan, berkesinambungan, berwawasan regional, nasional, global serta bermartabat dan ramah lingkungan.
- b. Misi : Untuk mencapai Visi tersebut, Misi yang dilakukan, adalah : 4 P, yaitu :
 - 1) Prima dalam kinerja, meningkatkan mutu Sumber Daya Insani (SDI) yang unggul dalam penguasaan Ilmu Pengetahuan dan Teknologi (IPTEK), serta Iman dan Taqwa (IMTAQ), serta profesional, kompeten pada perbankan syariah.
 - 2) Prima dalam pertumbuhan wirausaha perbankan syariah, membangun perekonomian daerah yang unggul dengan memfokus pada Usaha Mikro, Kecil, dan Menengah (UMKM) yang kreatif dan produktif.
 - 3) Prima dalam pelayanan yang ramah, bertartabat dan terpercaya, kepada kemitraan.

- 4) Prima dalam pengelolaan usaha perbankan syariah, kehati-hatian, menjaga amanah, efisiensi, efektif, transparan, dan akuntabel serta berkesinambungan.

c. Motto : *“Lebih Adil dan Terpercaya Bersama Mitra”*.

4.1.3. Produk-produk PT. BPRS Adeco

a. Produk Pendanaan (Penghimpunan Dana).

- 1) Tabungan Syariah (TAS) Adeco iB, Fleksibel : Titipan/ Penyertaan modal.
- 2) Tabungan Syariah Pendidikan (TASDIK) Adeco iB, penyertaan modal.
- 3) Tabungan Arisan iB, Penyertaan Modal.
- 4) Deposito iB, Penyertaan modal.
- 5) Deposito Spesial Investasi iB, Penyertaan modal untuk proyek tertentu sesuai keinginan Nasabah/ Investor.

b. Produk Pembiayaan (Penyaluran Dana)

- 1) Pembiayaan Multijasa iB (KTA) untuk Pendidikan, Pernikahan, Kesehatan.
- 2) Pembiayaan Kepemilikan Mobil iB.
- 3) Pembiayaan Kepemilikan Logam Mulia iB.
- 4) Pembiayaan Kepemilikan Alat Eletronik iB.
- 5) Pembiayaan Dana Berputar iB, Kemitraan.
- 6) Pembiayaan Kepemilikan Rumah iB.

- 7) Pembiayaan Menengah dan Korporasi iB, Fleksibel : Kemitraan/
Penyertaan Modal.
- 8) Pembiayaan Mikro dan Kecil iB, Fleksibel : Kemitraan/
Penyertaan Modal.
- 9) Pembiayaan Modal Kerja iB, Fleksibel : Kemitraan/ Penyertaan
Modal.
- 10) Pembiayaan Dana Talangan iB, dalam pinjam uang.
- 11) Pembiayaan Sindikasi iB, dalam kemitraan.
- c. Produk Pengelolaan Dana Zakat, Infaq dan Shadaqah (ZIS).
- d. Produk Pengelolaan Dana Qardhul Hasan.

Semua produk yang dijalankan atas persetujuan dan pengawasan dari Dewan Komisaris, Dewan Pengawas Syariah (DPS), dan dibawah pengawasan Otoritas Jasa Keuangan (OJK), dan Pembinaan Bank Indonesia (BI), serta Dewan Syariah Nasional (DSN) di Jakarta. Dana tabungan dan deposito nasabah seluruhnya dijamin oleh Pemerintah melalui Lembaga Penjamin Simpanan (LPS) maksimum Rp. 2 milyar, dan juga terhindar dari berbagai riba bunga perbankan.

4.2. Deskripsi Data Penelitian

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kedisiplinan dan pelayanan terhadap kepuasan nasabah di BPRS Adeco Langsa. Jumlah keseluruhan responden dalam penelitian ini adalah sebanyak 60 orang. Dalam penelitian ini, tehnik analisis yang digunakan meliputi analisis deskriptif dan statistik.

“Analisis statistik yaitu analisis yang mengacu pada analisa data-data dari jawaban *questioner* yang telah dijawab responden yang kemudian diolah menggunakan program SPSS. Sedangkan analisa deksriptif menjelaskan gejala yang terjadi pada variabel penelitian untuk mendukung hasil analisis statistik.”

“Analisis statistik deskriptif merupakan statistik yang digunakan untuk menganalisis data dengan cara mendeskripsikan atau menggambarkan data yang telah terkumpul sebagaimana adanya tanpa bermaksud membuat kesimpulan yang berlaku untuk umum dan generalisasi.”

“Analisis ini hanya berupa akumulasi data dasar dalam bentuk deskripsi semata dalam arti tidak mencari atau menerangkan saling hubungan, menguji hipotesis, membuat ramalan, atau melakukan penarikan kesimpulan. Biasanya tehnik statistik yang digunakan adalah statistik deskriptif.”

Tekhnik analisis statistik deskriptif yang dapat digunakan antara lain:

- a. Penyajian data dalam bentuk tabel atau distribusi frekuensi dan tabulasi silang (*crosstab*). Dengan analisis ini diketahui kecenderungan hasil temuan penelitian, apakah masuk kategori rendah, sedang atau tinggi.
- b. Penyajian dat dalam bentuk visual seperti histogram, poligon, olive, diagram batang, diagram lingkaran, diagram pastel (*pie chart*), dan diagram lambang.
- c. Penghitungan ukuran tendensi sentral (*mean*, median, dan modus.)
- d. Penghitungan ukuran letak (kuartil, desil, dan persentil)
- e. Penghitungan ukuran penyebaran (standar deviasi , *varians*, *range*, deviasi kuartil, *mean deviasi* , dan sebagainya).¹¹³

¹¹³ Gunawan Sumodiningrat, *Ekonometrika Pengantar*, h. 61

4.2.1. Responden berdasarkan jenis kelamin

Jumlah responden dalam penelitian ini adalah 60 orang. Berikut ini merupakan data responden berdasarkan jenis kelamin:

Tabel 4.1

Karakteristik Responden berdasarkan Jenis Kelamin

Jenis Kelamin	Jumlah Responden (Orang)	Persentase%
Laki-Laki	42	70 %
Perempuan	18	30%
Total	60	100%

Sumber : Data Primer diolah, 2017

4.2.2. Responden berdasarkan pendidikan

Klasifikasi responden berdasarkan latar belakang pendidikan yang ditempuh adalah sebagai berikut :

Tabel 4.2

Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan

Pendidikan	Jumlah Responden (Orang)	Persentase%
SLTP	6	10
SLTA	24	40
Sarjana S1	30	50
Total	60	100

Sumber : Data Primer diolah, 2017

4.2.3. Responden berdasarkan pekerjaan

Klasifikasi responden berikutnya adalah berdasarkan atas pekerjaan.

Berikut ini merupakan data responden berdasarkan pekerjaan:

Tabel 4.3

Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan

Pekerjaan	Jumlah Responden (Orang)	Persentase%
TNI/POLRI	3	5
PNS	9	15
Pegawai Swasta	12	20

Wiraswasta/Pengusaha	24	40
Petani	6	10
Lain-lain	3	5
Total	60	100

Sumber : Data Primer diolah, 2017

Dari tabel 4.1, 4.2, dan 4.3 menunjukkan bahwa dari 60 responden yang menjadi nasabah adalah 70% laki-laki dan 30% perempuan, dengan tingkat pendidikan mayoritas (50%) merupakan Sarjana S1, dan 40% mayoritas berprofesi sebagai wiraswasta/pengusaha.

4.2.4. Responden berdasarkan Pendapatan

Klasifikasi yang terakhir adalah berdasarkan jumlah pendapatan responden dalam setiap bulannya, yaitu sebagai berikut :

Tabel 4.4

Responden Berdasarkan Pendapatan

Keterangan	Jumlah	Presentase
Kurang dari Rp 1.500.000	2	3%
Rp 1.500.000 - Rp 3.000.000	27	45%
Rp 3.000.000 – Rp 5.000.000	21	35%
Lebih dari Rp. 5.000.0000	10	17%
Total Responden	60	100%

Sumber : Data primer yang diolah, 2017

Berdasarkan data di atas dapat diketahui bahwa klasifikasi responden yang memiliki pendapatan sebesar kurang dari Rp 1.500.000 sebanyak 2 orang (3% dari total responden), antara Rp 1.500.000 – Rp 3.000.000 sebanyak 27 orang (45% dari total responden), antara Rp 3.000.000 – Rp 5.000.000

sebanyak 21 orang (35% dari total responden), dan lebih dari Rp 5.000.000 sebanyak 10 orang (17% dari total responden).

4.3. Uji Persyaratan Analisis

4.3.1. Uji Validitasi Data Penelitian

Uji validitas dilakukan dengan bantuan SPSS Versi 17 yang bertujuan untuk mengetahui bahwa setiap butir pertanyaan dan pernyataan yang diajukan kepada responden telah dinyatakan valid atau tidak. “Teknik yang digunakan dalam penelitian ini adalah dengan teknik korelasi, yaitu dengan membandingkan hasil koefisien korelasi r_{hitung} dengan r_{tabel} .”¹¹⁴

Jika koefisien korelasi r hitung lebih besar dari r tabel maka butir-butir penelitian ini dikatakan valid. Dengan menggunakan $N = 60$ didapatkan r tabel = 0,2564. Dari hasil uji validitas diperoleh tabel sebagai berikut:

Tabel 4.5
Hasil Uji Validitas

No. Butir	r hitung	Nilai Kritis (r tabel)	Keterangan
Persepsi Kedisiplinan (X_1)			
X1.1	0,865	0,2564	Valid
X1.2	0,829	0,2564	Valid
X1.3	0,898	0,2564	Valid
X1.4	0,924	0,2564	Valid
X1.5	0,425	0,2564	Valid
Persepsi Pelayanan (X_2)			
X2.1	0,869	0,2564	Valid
X2.2	0,691	0,2564	Valid
X2.3	0,869	0,2564	Valid
X2.4	0,668	0,2564	Valid
X2.5	0,719	0,2564	Valid
Kepuasan Nasabah (Y)			
Y1	0,756	0,2564	Valid
Y2	0,852	0,2564	Valid
Y3	0,830	0,2564	Valid

¹¹⁴ *Ibid.*, h. 67

Y4	0,503	0,2564	Valid
Y5	0,412	0,2564	Valid

Sumber : Data Primer diolah, 2017

Dari hasil perhitungan koefisien korelasi seluruhnya mempunyai r_{hitung} yang lebih besar dari r_{tabel} ($r_{tabel} = 0,2564$). Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa seluruh butir pertanyaan dan pernyataan pada instrumen baik dari pertanyaan dan pernyataan variabel kedisiplinan dan pelayanan terhadap kepuasan nasabah dapat dinyatakan layak sebagai instrumen untuk mengukur penelitian. Artinya semua pertanyaan dan pernyataan yang dicantumkan dalam kuesioner mampu untuk mengungkapkan variabel kedisiplinan dan pelayanan.

4.3.2. Uji Reliabilitas Data Penelitian

“Suatu kuesioner dikatakan reliabel atau handal jika jawaban seseorang terhadap pertanyaan dan pernyataan adalah konsisten atau stabil dari waktu ke waktu. SPSS memberikan fasilitas untuk mengukur reliabilitas dengan uji statistik *Cronbach Alpha* (α).”¹¹⁵

Tabel 4.6

Hasil Uji Reliabilitas

Variabel	Koef. Alpha	r tabel	Keterangan
Kedisiplinan(X_1)	0,806	0,2564	Reliabel
Pelayanan(X_2)	0,797	0,2564	Reliabel
Kepuasan Nasabah (Y)	0,772	0,2564	Reliabel

Sumber : Data Primer diolah, 2017

Dari hasil uji reliabilitas dapat diketahui seluruh koefisien alpha lebih besar dari nilai kritisnya yaitu 0,2564, maka dapat disimpulkan bahwa jawaban dari butir-butir pertanyaan dan pernyataan mengenai kedisiplinan dan pelayanan terhadap kepuasan nasabah merupakan jawaban pertanyaan dan pernyataan yang

¹¹⁵ Sugiyono, *Metodologi Penelitian Bisnis*,h. 48

reliabel atau handal. Artinya jawaban pertanyaan dan pernyataan kedisiplinan dan pelayanan terhadap kepuasan nasabah konsisten dan stabil.

4.4. Uji Asumsi Klasik

4.4.1. Uji Normalitas

“Uji normalitas bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi, variabel pengganggu atau residual berdistribusi normal.”¹¹⁶

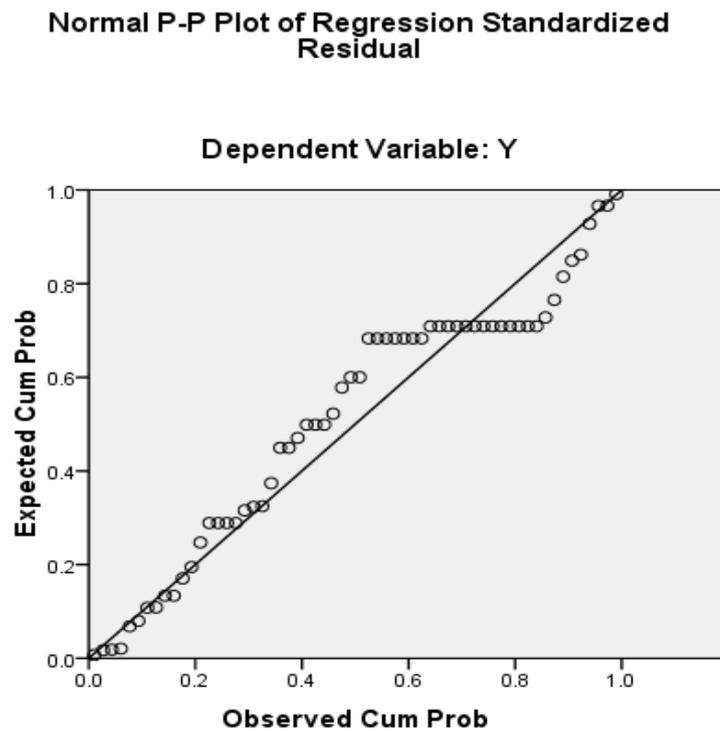
“Uji normalitas dengan grafik normal P-P Plot akan membentuk satu garis lurus diagonal kemudian *plotting* data akan dibandingkan dengan garis diagonal. Jika distribusi normal maka garis yang menggambarkan data sesungguhnya akan mengikuti garis diagonal.”¹¹⁷

Adapun grafik normal uji normalitas dapat dilihat pada gambar 4.1 berikut:

¹¹⁶ Sugiyono, *Metodologi Penelitian Bisnis*, h. 160

¹¹⁷ Ibid.

Gambar 4.1
Grafik P-Plot



Berdasarkan gambar 4.1 di atas, grafik normal *probability plot* terlihat persebaran data mengikuti garis diagonal yang ada. Sehingga dapat disimpulkan bahwa residual terdistribusi normal.

4.4.2. Uji Linearitas

“Uji linearitas garis regresi merupakan suatu pembuktian apakah model garis linear yang diterapkan benar-benar sesuai keadaannya atau tidak. Pengujian ini dilakukan dengan menggunakan pendekatan atau analisis tabel ANOVA.

Kriteria yang ditetapkan untuk menentukan kelinearitasan garis regresi adalah nilai koefisien signifikansi.”¹¹⁸

“Jika koefisien signifikansi lebih besar dari *alpha* yang ditentukan, yaitu 5% maka dapat dinyatakan bahwa garis regresi bentuk linear.”¹¹⁹ *Out put* analisis tabel ANOVA adalah :

Tabel 4.7

Hasil Uji Linearitas

ANOVA Table

			<i>Sum of Squares</i>	Df	<i>Mean Square</i>	F	Sig.
Y *	<i>Between</i>	<i>(Combined)</i>	179.183	7	25.598	7.845	.000
X2	<i>Groups</i>	<i>Linearity</i>	156.180	1	156.180	47.866	.000
		<i>Deviation from Linearity</i>	23.004	6	3.834	1.175	.334
	<i>Within Groups</i>		169.667	52	3.263		
	<i>Total</i>		348.850	59			

Sumber : Data Primer diolah SPSS, 2017

Hasil Uji linearitas menunjukkan nilai koefisien signifikansi (0,334) artinya lebih besar dari alpa yang ditentukan, yaitu 0,05. Ini berarti bahwa garis regresi berbentuk linear.

4.4.3. Uji Autokolerasi

Uji autokorelasi bertujuan menguji apakah dalam model regresi terdapat korelasi antara kesalahan pengganggu pada periode t dengan kesalahan pengganggu pada periode $t-1$. Cara untuk mendeteksi ada atau tidaknya autokorelasi adalah dengan uji *Durbin-Watson (DW-test)*. Hasil perhitungan uji *Durbin-Watson* yang ada akan dibandingkan dengan nilai tabel dari *Durbin-Watson*.¹²⁰

¹¹⁸ *Ibid.*, h. 70

¹¹⁹ *Ibid.*

¹²⁰ Gunawan Sumodiningrat, *Ekonometrika Pengantar*,h. 281

Untuk penelitian ini, hasil uji autokorelasi adalah sebagai berikut :

Tabel 4.8

Uji Autokorelasi

Model Summary^b

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Durbin-Watson
1	.683 ^a	.466	.448	1.807	1.264

Sumber : Data Primer diolah SPSS, 2017

Hasil perhitungan uji *Durbin-Watson* yang diperoleh adalah 1,264, dimana nilai tersebut berada di antara -2 dan +2. Maka dapat dinyatakan bahwa data penelitian ini tidak terdapat masalah autokorelasi.

4.4.4. Uji Multikolinearitas

“Penguujian ini bertujuan untuk mengetahui apakah setiap variabel saling berhubungan secara linear atau tidak. Uji multikolinearitas dapat dilihat dari *Variance Inflation Faktor* (VIF) dan nilai *tolerance*.”¹²¹

“Kedua ukuran ini menunjukkan sikap variabel independen manakah yang dijelaskan variabel independen lainnya. Multikolinearitas terjadi jika nilai *tolerance* <0.10 atau sama dengan *VIF* > 0.10 tidak ada yang melebihi 10, maka dapat dikatakan bahwa multikolinearitas yang terjadi tidak berbahaya.”¹²² Adapun hasil dari pengujiannya adalah sebagai berikut:

¹²¹ *Ibid.*, h. 69

¹²² *Ibid.*

Tabel 4.9

Hasil Uji Multikolinearitas

Variabel independen	<i>Tolerance</i>	VIF
Kedisiplinan(X_1)	0,597	1,675
Pelayanan (X_2)	0,597	1,675

Sumber : Data Primer diolah, 2017

Hasil uji multikolinearitas (uji VIF) Pada Tabel 4.9 menunjukkan bahwa nilai VIF kurang dari 10 dan *tolerance* lebih dari 0.1, yang berarti bahwa model regresi tidak mengandung multikolinearitas. Artinya tidak terjadi korelasi antar variabel independen.

“Model regresi yang baik seharusnya tidak terjadi korelasi di antara variabel independen. Jika variabel independen saling berkorelasi, maka variabel ini tidak ortogonal. Variabel ortogonal adalah variabel independen yang nilai korelasi antar sesama variabel independen sama dengan nol.”¹²³

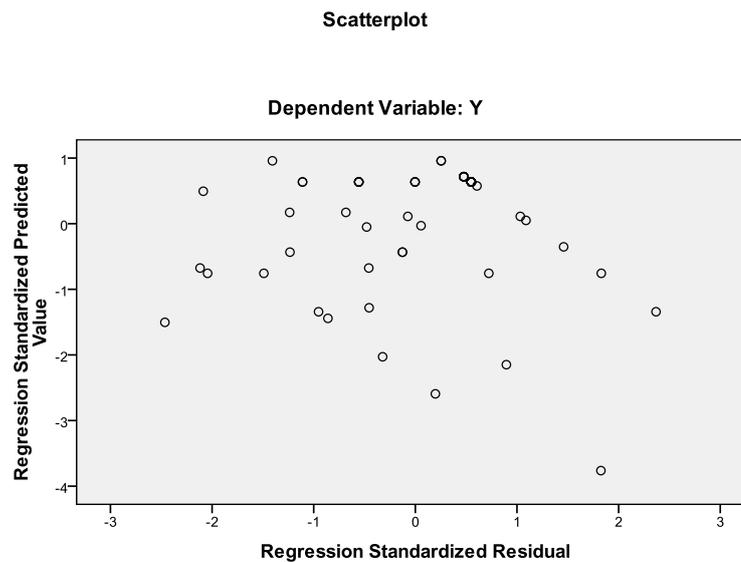
4.4.5. Uji Heterokedastisitas

Uji heterokedastisitas bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi terjadi ketidaksamaan varian dari residual satu pengamatan kepengamatan yang lainnya. Asumsi mengenai faktor-faktor gangguan adalah distribusi probabilitas gangguan dianggap tetap sama untuk seluruh pengamatan-pengamatan atas X ; yaitu setiap U_i adalah sama untuk nilai-nilai variabel bebas.¹²⁴

¹²³ *Ibid.*, h. 70

¹²⁴ Gunawan Sumodiningrat, *Ekonometrika Pengantar*, (Yogyakarta: BPFE, 2002), h. 261

Gambar 4.2
Uji Heterokedastisitas



Berdasarkan gambar di atas terlihat titik-titik pada grafik plot menyebar atau tidak membentuk pola tertentu. Artinya tidak terjadi heteroskedastisitas pada model regresi yang digunakan.

4.5. Analisis Regresi Berganda

Hasil analisis regresi berganda pengaruh kedisiplinan dan pelayanan terhadap kepuasan nasabah di BPRS Adeco Langsa adalah sebagai berikut:

$$Y' = 8,087\text{constant} - 0,134(x_1) + 0,771 (x_2)$$

Keterangan:

Y' = Kepuasan Nasabah

X_1 = Persepsi Kedisiplinan

X2 = Persepsi Pelayanan

Tabel 4.10
Uji Regresi Berganda

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
		B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1	(Constant)	8.087	2.253		3.589	.001		
	X1	-.134	.095	-.177	-1.415	.163	.597	1.675
	X2	.771	.123	.782	6.242	.000	.597	1.675

Sumber : Data Primer diolah, 2017

Berdasarkan tabel di atas diperoleh nilai konstanta pada kolom B.

Sehingga dapat diperoleh persamaan regresi sederhana sebagai berikut:

$$Y = \alpha + b_1 x_1 + b_2 x_2$$

$$Y = 8,087 + (-0,134)x_1 + 0,771 x_2$$

Dengan persamaan regresi di atas, dapat diinterpretasikan beberapa hal antara lain sebagai berikut:

- Nilai konstanta persamaan di atas adalah 8,087. Angka tersebut menunjukkan Kepuasan Nasabah apabila variabel kedisiplinan (X₁) dan pelayanan (X₂) bernilai nol.
- Variabel Kedisiplinan memiliki nilai koefisien regresi, yaitu sebesar -0,134. Nilai koefisien negatif menunjukkan bahwa kedisiplinan terhadap kepuasan berpengaruh negatif. Hal ini menggambarkan bahwa jika terjadi kenaikan tingkat kedisiplinan sebesar 1 satuan, maka variabel kepuasan

mengalami penurunan sebesar 0,134 satuan dengan asumsi bahwa variabel independen yang lain dianggap konstan.

- c. Variabel Pelayanan memiliki nilai koefisien regresi yang positif, yaitu sebesar 0,771. Nilai koefisien positif menunjukkan bahwa variabel Pelayanan terhadap Kepuasan Nasabah berpengaruh positif. Hal ini menggambarkan bahwa jika terjadi kenaikan tingkat Pelayanan sebesar 1 satuan, maka Kepuasan Nasabah akan mengalami kenaikan sebesar 0,771 satuan dengan asumsi bahwa variabel independen yang lain dianggap konstan.

4.6. Uji Hipotesis

4.6.1. Uji Model R^2

“Koefisien Determinasi (R^2) pada intinya mengukur seberapa jauh kemampuan model dalam menerangkan variasi variabel dependen. Koefisien determinasi dalam penelitian ini menggunakan nilai R^2 .”¹²⁵ Hasil uji R^2 dapat dilihat pada Tabel 4.11.

Tabel 4.11

Uji R^2

Model Summary^b

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.683 ^a	.466	.448	1.807

Sumber : Data Primer diolah SPSS, 2017

¹²⁵ Sugiyono, *Metodologi Penelitian Bisnis*, , h. 72

Dari tabel di atas, dapat diketahui bahwa nilai R^2 adalah 0,448. Hal ini menunjukkan bahwa sebesar 44,8% Kepuasan Nasabah dipengaruhi oleh kedua variabel, yaitu Kedisiplinan dan Pelayanan sedangkan sisanya sebesar 55,2% dipengaruhi oleh variabel lainnya yang tidak diteliti dalam penelitian ini.

4.6.2. Uji F

Pengujian hipotesis yang menyatakan ada pengaruh secara simultan (keseluruhan) kedisiplinan dan pelayanan terhadap kepuasan nasabah dapat dilihat dari hasil uji F. Kriteria pengujiannya apabila nilai $p \text{ value} < 0,05$, dapat disimpulkan bahwa H_0 ditolak.

Hasil uji F pada perhitungan yang menggunakan SPSS diperoleh $F_{hitung} = 24,914$ dengan nilai $p \text{ value} = 0.000$ ($\alpha < 0.05$) sehingga dapat disimpulkan bahwa hipotesis diterima, yang berarti ada pengaruh secara simultan (keseluruhan) kedisiplinan dan pelayanan terhadap kepuasan nasabah secara signifikan.

4.6.3. Uji t

Pengujian hipotesis yang menyatakan ada pengaruh secara parsial kedisiplinan dan pelayanan terhadap kepuasan nasabah dapat dilihat dari hasil uji t. Kriteria pengujiannya apabila nilai $p \text{ value} < 0,05$, dapat disimpulkan bahwa H_a tidak ditolak. Hasil uji t dapat dilihat pada Tabel 4.9.

a. Pengaruh kedisiplinan terhadap kepuasan nasabah.

H1 : Kedisiplinan tidak mempunyai pengaruh terhadap kepuasan nasabah BPRS Adeco Langsa.

Berdasarkan hasil pengujian secara parsial pengaruh kedisiplinan terhadap kepuasan nasabah dengan menggunakan program SPSS diperoleh $t_{hitung} (-1,415) < t_{tabel} (2,00247)$ maka H_0 ditolak. Berdasarkan ketentuannya jika $p\ value < 0,05$ maka signifikan, $p\ value (0,163) > 0,05$ yang berarti tidak signifikan. Ini berarti variabel independen kedisiplinan secara parsial tidak berpengaruh terhadap variabel dependen kepuasan nasabah.

b. Pengaruh pelayanan terhadap kepuasan nasabah.

H2 : Pelayanan mempunyai pengaruh positif signifikan terhadap kepuasan nasabah BPRS Adeco Langsa.

Berdasarkan hasil pengujian secara parsial pengaruh pelayanan terhadap kepuasan nasabah dengan menggunakan program SPSS diperoleh $t_{hitung} (6,242) > t_{tabel} (2,00247)$ maka H_0 diterima. Berdasarkan ketentuannya jika $p\ value > 0,05$ maka signifikan, $p\ value (0,000) > 0,05$ yang berarti signifikan. Ini berarti variabel independen pelayanan secara parsial berpengaruh positif signifikan terhadap variabel dependen kepuasan nasabah.

4.7. Interpretasi Hasil Penelitian

4.7.1. Pengaruh kedisiplinan terhadap kepuasan nasabah BPRS Adeco Langsa.

Kedisiplinan adalah kesadaran dan kesediaan seseorang mentaati semua peraturan perusahaan dan norma-norma sosial yang berlaku. Disiplin mencerminkan besarnya tanggung jawab seseorang terhadap tugas-tugas yang diberikan kepadanya. Hal ini akan mendorong gairah kerja, semangat kerja, dan terwujudnya tujuan perusahaan. kedisiplinan merupakan fungsi operatif sumber daya manusia yang terpenting karena semakin baik disiplin karyawan, semakin tinggi prestasi kerja yang dapat dicapainya. Tanpa disiplin karyawan yang baik, sulit bagi perusahaan mencapai hasil yang optimal.

Dalam penelitian ini pengaruh kedisiplinan tidak berpengaruh terhadap kepuasan nasabah BPRS Adeco Langsa. Dikarenakan $F_{hitung} < F_{tabel}$ dan $\alpha > 0,05$.

4.7.2. Pengaruh pelayanan terhadap kepuasan nasabah BPRS Adeco Langsa

Pelayanan adalah kegiatan pemberian jasa dari satu pihak kepada pihak lainnya. Pelayanan yang baik adalah pelayanan yang ramah tamah, adil, cepat, tepat dan etika yang baik sehingga memenuhi kebutuhan dan kepuasan bagi yang menerimanya.

Dalam penelitian ini pengaruh pelayanan berpengaruh positif signifikan terhadap kepuasan nasabah. Dikarenakan $F_{hitung} > F_{Tabel}$ dan $\alpha < 0,05$. Pelayanan yang signifikan dalam penelitian ini dikarenakan nasabah merasa puas dengan pelayanan yang diberikan. BPRS Adeco Langsa memberikan kemudahan bagi nasabah dalam mengurus administrasi dan juga bagi nasabah yang menggunakan beberapa produk bank, sesuai dengan keinginan nasabah.

BAB V

PENUTUP

5.1. Simpulan

Berdasarkan hasil analisis penelitian dan pembahasan yang telah diuraikan pada bab sebelumnya, maka dapat disimpulkan beberapa hal antara lain:

- a. Setelah dilakukan uji t, telah diketahui bahwa variabel kedisiplinan secara parsial tidak memiliki pengaruh terhadap kepuasan nasabah. Dimana $t_{hitung} (-1,415) < t_{tabel} (2,00247)$ dengan nilai signifikansi $0,163 > 0,05$ artinya tidak signifikan.
- b. Setelah dilakukan uji t, telah diketahui bahwa variabel pelayanan berpengaruh positif signifikan terhadap kepuasan nasabah. Dimana $t_{hitung} (6,242) > t_{tabel} (2,00247)$ dengan nilai signifikansi $0,000 > 0,05$ artinya signifikan.
- c. Kedisiplinan dan pelayanan secara bersama-sama (simultan) memiliki pengaruh positif signifikan PT.BPRS Adeco Langsa. Hal tersebut dibuktikan dengan hasil uji F, dimana $F_{Hitung} (8,599) > F_{Tabel} (3,16)$ dengan nilai signifikansi $0,000 < 0,005$ yang berarti signifikan.

5.2. Saran

- a. Bagi Perusahaan

PT.BPRS Adeco diharapkan dapat terus meningkatkan kedisiplinan serta mutu pelayanan agar nasabah dapat merasa puas dan terus loyal terhadap perusahaan.

b. Bagi Peneliti Selanjutnya

Penelitian selanjutnya disarankan menambah variabel independen yang dapat mempengaruhi kepuasan nasabah. Dengan demikian, hasil yang didapat akan memperkuat penelitian yang ada. Selanjutnya akan lebih baik jika menambah sampel dengan melibatkan banyak nasabah yang ada di BPRS Adeco Langsa.

c. Bagi Pembaca

Pembaca diharapkan dapat menjadikan penelitian ini sebagai suatu referensi dan dapat menambah wawasan mengenai manajemen operasional.

DAFTAR PUSTAKA

- Aini Arifatul, *Pengaruh Pengetahuan Masyarakat terhadap Minat Menjadi Nasabah Bank Muamalat Cabang kendal*, Skripsi: UIN Walisongo Semarang, 2014.
- Antonio M. Syafi'i, *Dasar-dasar Manajemen Bank Syariah*, Jakarta : Pustaka Alfabeta, 2006.
- Ariani Dian, *Persepsi Masyarakat Umum terhadap Bank Syariah Medan*, Tesis: USU, 2007.
- Ash-Shiddieqy T.M. Hasbi , *Pengantar Fiqh Mu'amalah, cet. II* , Jakarta: Bulan Bintang, 1984.
- Bagus Denny , "*Manajemen*", Jurnal Manajemen, 2009.
- Bungin Burhan, *Metodologi Penelitian Kuantitatif*, Jakarta: Kencana Prenada Media Group, 2005.
- Departemen Agama Republik Indonesia, *Al-Quran dan Terjemah*, Jakarta : Lajnah Pentashih Mushaf *al-Quran*.
- Edy Sutrisno, *Manajemen Sumber Daya Manusia* , Jakarta: Kencana Prenada Media Group, 2013.
- Ghozali Imam, *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program SPSS*, Semarang, Badan Penerbit UNDIP, 2005.
- Hasibuan Malayu S P, *Dasar-Dasar Perbankan*, Jakarta: PT Bumi Aksara, 2015.
- Kamal Safwan, *Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Nasabah menggunakan Dana Talangan Haji dari Bank Muamalat*, Skripsi, Universitas Negeri Kalijaga, Yogyakarta, 2012.
- Karim Adiwarmanto A., *Bank Islam Analisis Fiqh dan Keuangan*, Jakarta : Raja Grafindo, 2004.
- Kasmir, , *Etika Customer Service*, Jakarta: PT Raja Grafindo Persada, 2005.
- Kitab Undang-Undang Ekonomi Syari'ah*, Bandung: Fokusmedia, 2011.
- Kotler Philip dan Kevin Lane Keller, *Manajemen Pemasaran*, Jakarta : Erlangga, 2010.

- Kotler Philip, *Manajemen Pemasaran, Jilid I, Edisi Milenium*, Jakarta: PT Prenhalindo, 2002.
- Muhammad, *Manajemen Bank Syariah*, Yogyakarta: UPP AMP YKPN, 2005.
- Poerwadarminta W.J.S., *Kamus Besar Bahasa Indonesia*, Jakarta: Balai Pustaka, 2003.
- Prabu Mangkunegara Anwar, *Manajemen Sumber Daya Perusahaan*, Bandung: PT. Remaja Rosdakarya, 2004.
- Pusat Komunikasi Ekonomi Syariah, *Perbankan Syariah*, Jakarta : PKES Publishing, 2008.
- Qomariah Nurul, *Pengaruh Kualitas Layanan dan Citra Institusi terhadap Kepuasan dan Loyalitas pelanggan*, Jurnal Ekonomi, Universitas Muhammadiyah Jember, 2013.
- Qardhawi Yusuf, *Norma dan Etika Ekonomi Islam*, Jakarta : GIP, 1997.
- Rahayu Sri, *SPSS VERSI 12.00*, Bandung: Alfabeta, 2005.
- Rajab Badi'u, *Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Nasabah pada Bank DKI Syariah*, Skripsi, UIN Syarif Hidayatullah, 2013.
- Ramadhan, *Analisis Hubungan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Nasabah*, Skripsi, UIN Syarif Hidayatullah, 2015.
- Santoso Singgih, *Buku Latihan SPSS Statistik Parametrik* Jakarta: PT. Elex Media Computindo, 2000.
- Sugiyono, *Metodologi Penelitian Bisnis*, Bandung: Alfabeta, 2001.
- Suharso Puguh, *Metode Penelitian Kuantitatif Untuk Bisnis : Pendekatan Filosofis dan Praktis*, Jakarta : Indeks, 2009.
- Sumodiningrat Gunawan, *Ekonometrika Pengantar*, Yogyakarta: BPFE, 2002.
- Setiadi Edy, *Info Bank (Analisis Strategi Perbankan Dan keuangan)*, Jakarta : Info Bank Institut, 2016.
- Tjiptono Fandi, *Strategi Pemasaran*, Edisi ketiga, Jakarta: Offset, 2001.
- Undang-undang Republik Indonesia No. 21 Tahun 2008 Tentang Perbankan Syariah, Pasal 1 ayat 7.

Utari, *Pengaruh Motivasi, Kepemimpinan dan Kedisiplinan terhadap Kinerja Pegawai*, dalam Jurnal Ekonomi, Universitas Muhammadiyah Surakarta, 2013.

Zulkifli Sunarto, *Perbankan Syariah*, Jakarta Timur: Zikrul Hakim, 2007.

LAMPIRAN 1 : Quesioner

**PENGARUH KEDISIPLINAN DAN PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN
NASABAH
(Studi Kasus BPRS Adeco Langsa)**

PETUNJUK PENGISIAN

I. Berilah tanda (√) pada salah satu pilihan jawaban dan isilah pertanyaan di bawah ini dengan sebenar-benarnya.

1. Jenis kelamin : Laki-Laki Perempuan
2. Umur :

PETUNJUK PENGISIAN

II. Berilah tanda silang (X) pada salah satu alternatif jawaban yang paling tepat.

1. Pendidikan Terakhir :

	Pendidikan Responden (anda)
a)	SD/ MI/ Paket A
b)	SLTP/ MTS/ Paket B
c)	SLTA/ MA/Paket C
d)	Diploma D1/D2/D3
e)	Sarjana S1/S2/S3

PETUNJUK PENGISIAN

III. Berilah tanda centang (√) dibawah ini pada salah satu alternatif jawaban yang paling tepat dengan kriteria jawaban:

- SS** : Sangat Setuju **TS** : Tidak Setuju
S : Setuju **STS** : Sangat Tidak Setuju

No	Pernyataan	Jawaban				
		SS	S	N	TS	STS
1.	Karyawan BPRS Adeco Langsa datang tepat waktu.					
2.	Karyawan BPRS Adeco Langsa selalu patuh dengan peraturan.					
3.	Karyawan BPRS Adeco Langsa selalu menyelesaikan pekerjaan tepat waktu.					
4.	Pimpinan selalu melakukan pengawasan terhadap bawahannya.					
5.	Adanya konsekuensi untuk meningkatkan kedisiplinan karyawan BPRS Adeco Langsa.					
6.	Karyawan BPRS Adeco Langsa sangat ramah.					
7.	Pelayanan yang diberikan cepat dan tanggap.					
8.	Mengutamakan kepentingan nasabah.					
9.	Menyelesaikan masalah/keinginan tepat dengan waktu yang dijanjikan.					
10.	Ruangan pelayanan yang bersih.					
11.	Nasabah merasa puas dengan kedisiplinan tepat waktu dan sifat ramah karyawan BPRS Adeco Langsa.					
12.	Nasabah merasa puas terhadap kepatuhan dan pelayanan cepat					

	tanggap karyawan BPRS Adeco Langsa.					
13.	Nasabah merasa puas atas penyelesaian pekerjaan tepat waktu dan mementingkan kepentingan nasabah.					
14.	Nasabah merasa puas dengan penyelesaian masalah tepat dengan waktu yang dijanjikan dan pimpinan yang selalu melakukan pengawasan terhadap bawahannya.					
15.	Nasabah merasa puas dengan adanya konsekuensi untuk meningkatkan kedisiplinan dan ruangan pelayanan yang bersih.					

Data Kuisisioner

No	Kedisiplinan (X1)						Pelayanan (X2)						Kepuasan (Y)					
	X1.1	X1.2	X1.3	X1.4	X1.5	Total	X2.1	X2.2	X2.3	X2.4	X2.5	Total	Y.1	Y.2	Y.3	Y.4	Y.5	Total
1	5	5	4	4	5	23	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	5	25
2	5	5	5	5	5	25	2	3	3	2	5	15	3	3	3	5	5	19
3	4	4	4	4	5	21	5	4	5	5	5	24	5	3	5	5	4	22
4	5	5	5	5	5	25	4	4	4	4	4	20	5	5	5	5	4	24
5	4	2	4	5	5	20	4	4	5	5	3	21	5	4	5	5	5	24
6	3	3	3	5	5	19	5	4	4	4	5	22	5	3	5	3	4	20
7	3	3	3	5	5	19	3	2	3	2	5	15	3	5	3	5	3	19
8	5	5	5	5	5	25	3	4	5	4	5	21	5	5	5	5	5	25
9	5	5	5	4	4	23	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	5	25
10	3	2	4	5	5	19	5	5	3	3	3	19	4	4	4	2	3	17
11	5	5	4	5	5	24	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	5	25
12	4	2	4	5	5	20	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20
13	4	4	4	5	5	22	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	5	25
14	5	5	5	4	4	23	3	4	3	2	4	16	5	4	5	4	4	22
15	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	5	25
16	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	5	25
17	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	5	25
18	5	5	5	5	5	25	5	5	5	4	5	24	5	5	5	5	5	25
19	5	5	5	5	5	25	3	3	2	2	5	15	4	4	4	5	5	22
20	3	5	5	5	5	23	5	5	5	5	5	25	4	4	4	5	5	22
21	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	5	25
22	5	2	3	5	4	19	5	5	5	5	5	25	4	4	4	5	5	22
23	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	4	24	5	5	5	5	5	25
24	5	5	5	3	3	21	5	5	5	5	5	25	5	4	5	5	5	24
25	5	5	5	5	3	23	5	2	4	4	5	20	5	4	5	4	5	23
26	5	5	4	5	5	24	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	5	25
27	5	5	5	3	3	21	5	5	5	5	5	25	3	3	3	5	5	19
28	5	5	5	5	5	25	5	4	3	3	5	20	5	3	5	5	5	23
29	4	4	4	5	5	22	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	5	25
30	4	4	4	5	5	22	5	5	5	5	5	25	5	4	5	5	5	24
31	4	4	4	5	5	22	5	4	4	4	5	22	5	3	5	5	5	23
32	3	3	3	5	5	19	2	3	3	2	2	12	3	5	3	3	3	17
33	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	4	24	5	5	5	5	5	25
34	5	5	5	4	4	23	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	5	25
35	5	5	5	5	5	25	5	3	3	4	5	20	4	4	4	5	5	22
36	3	3	4	3	5	18	5	5	5	5	5	25	4	4	4	5	5	22
37	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	5	25
38	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	5	25
39	3	3	4	4	4	18	5	4	5	5	5	24	4	4	4	5	5	22
40	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	5	25
41	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	5	25	4	4	4	5	5	22
42	5	5	5	5	5	25	5	5	3	3	5	21	5	5	5	5	5	25

43	4	3	3	5	5	20	5	5	5	5	2	22	3	3	3	3	3	15
44	4	4	4	5	5	22	4	4	4	4	5	21	5	5	5	5	5	25
45	4	4	4	5	5	22	4	4	4	4	5	21	4	4	4	5	5	22
46	5	4	5	5	5	24	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	5	25
47	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	5	25
48	4	4	4	5	5	22	4	4	4	4	5	21	4	4	4	5	5	22
49	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	5	25
50	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	5	21	4	4	4	5	5	22
51	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	5	25
52	4	3	3	3	3	16	3	3	3	3	5	17	3	3	3	5	5	19
53	3	5	5	5	5	23	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	5	25
54	5	5	5	5	5	25	5	5	5	4	5	24	5	5	5	5	5	25
55	5	5	5	5	5	25	5	5	5	4	5	24	5	5	5	5	5	25
56	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	5	25
57	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	5	25
58	5	5	5	5	5	25	5	5	5	4	5	24	5	5	5	5	5	25
59	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	5	25
60	5	5	5	5	5	25	5	5	5	4	5	24	5	5	5	5	5	25

VALIDITAS

a. Variabel Y

Correlations

		Y.1	Y.2	Y.3	Y.4	Y.5	Y
Y.1	Pearson Correlation	1	.685**	.657**	.113	-.073	.756**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.392	.578	.000
	N	60	60	60	60	60	60
Y.2	Pearson Correlation	.685**	1	.814**	.094	.051	.852**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000	.473	.698	.000
	N	60	60	60	60	60	60
Y.3	Pearson Correlation	.657**	.814**	1	.121	.055	.830**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000		.358	.677	.000
	N	60	60	60	60	60	60
Y.4	Pearson Correlation	.113	.094	.121	1	.711**	.503**
	Sig. (2-tailed)	.392	.473	.358		.000	.000
	N	60	60	60	60	60	60
Y.5	Pearson Correlation	-.073	.051	.055	.711**	1	.412**
	Sig. (2-tailed)	.578	.698	.677	.000		.001
	N	60	60	60	60	60	60
Y	Pearson Correlation	.756**	.852**	.830**	.503**	.412**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.001	
	N	60	60	60	60	60	60

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

b. Variabel X1

Correlations

		X.1.1	X.1.2	X.1.3	X.1.4	X.1.5	X1
X.1.1	Pearson Correlation	1	.697**	.652**	.765**	.295*	.865**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.000	.022	.000
	N	60	60	60	60	60	60
X.1.2	Pearson Correlation	.697**	1	.737**	.698**	.110	.829**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000	.000	.402	.000
	N	60	60	60	60	60	60
X.1.3	Pearson Correlation	.652**	.737**	1	.902**	.199	.898**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000		.000	.127	.000
	N	60	60	60	60	60	60
X.1.4	Pearson Correlation	.765**	.698**	.902**	1	.220	.924**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000		.091	.000
	N	60	60	60	60	60	60
X.1.5	Pearson Correlation	.295*	.110	.199	.220	1	.425**
	Sig. (2-tailed)	.022	.402	.127	.091		.001
	N	60	60	60	60	60	60
X1	Pearson Correlation	.865**	.829**	.898**	.924**	.425**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.001	
	N	60	60	60	60	60	60

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

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

c. Variabel X2

Correlations

		X.2.1	X.2.2	X.2.3	X.2.4	X.2.5	X2
X.2.1	Pearson Correlation	1	.519**	1.000**	.302*	.447**	.869**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.019	.000	.000
	N	60	60	60	60	60	60
X.2.2	Pearson Correlation	.519**	1	.519**	.287*	.205	.691**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000	.026	.117	.000
	N	60	60	60	60	60	60
X.2.3	Pearson Correlation	1.000**	.519**	1	.302*	.447**	.869**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000		.019	.000	.000
	N	60	60	60	60	60	60
X.2.4	Pearson Correlation	.302*	.287*	.302*	1	.777**	.668**
	Sig. (2-tailed)	.019	.026	.019		.000	.000
	N	60	60	60	60	60	60
X.2.5	Pearson Correlation	.447**	.205	.447**	.777**	1	.719**
	Sig. (2-tailed)	.000	.117	.000	.000		.000
	N	60	60	60	60	60	60
X2	Pearson Correlation	.869**	.691**	.869**	.668**	.719**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	
	N	60	60	60	60	60	60

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

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

RELIABILITAS

a. Variabel Y

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	60	100.0
	Excluded ^a	0	.0
	Total	60	100.0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.772	6

Item Statistics

	Mean	Std. Deviation	N
Y.1	4.52	.725	60
Y.2	4.40	.942	60
Y.3	4.52	.676	60
Y.4	4.75	.571	60
Y.5	4.77	.563	60
Y	22.95	2.432	60

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
Y.1	41.38	18.851	.679	.726
Y.2	41.50	16.729	.783	.687
Y.3	41.38	18.647	.778	.716
Y.4	41.15	21.181	.408	.772
Y.5	41.13	21.711	.309	.783
Y	22.95	5.913	1.000	.718

Scale Statistics

Mean	Variance	Std. Deviation	N of Items
45.90	23.651	4.863	6

b. Variabel X1

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	60	100.0
	Excluded ^a	0	.0
	Total	60	100.0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.806	6

Item Statistics

	Mean	Std. Deviation	N
X.1.1	4.62	.783	60
X.1.2	4.50	.792	60
X.1.3	4.50	.813	60
X.1.4	4.35	.936	60
X.1.5	4.75	.680	60
X1	22.72	3.216	60

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
X.1.1	40.82	33.271	.828	.763
X.1.2	40.93	33.555	.783	.767
X.1.3	40.93	32.640	.868	.755
X.1.4	41.08	31.129	.897	.740
X.1.5	40.68	38.118	.332	.820
X1	22.72	10.342	1.000	.859

Scale Statistics

Mean	Variance	Std. Deviation	N of Items
45.43	41.368	6.432	6

c. Variabel X2

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	60	100.0
	Excluded ^a	0	.0
	Total	60	100.0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.797	6

Item Statistics

	Mean	Std. Deviation	N
X.2.1	4.60	.669	60
X.2.2	4.45	.723	60
X.2.3	4.60	.669	60
X.2.4	4.80	.605	60
X.2.5	4.78	.555	60
X2	23.23	2.466	60

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
X.2.1	41.87	19.033	.829	.743
X.2.2	42.02	19.915	.602	.770
X.2.3	41.87	19.033	.829	.743
X.2.4	41.67	20.701	.591	.779
X.2.5	41.68	20.695	.657	.775
X2	23.23	6.080	1.000	.820

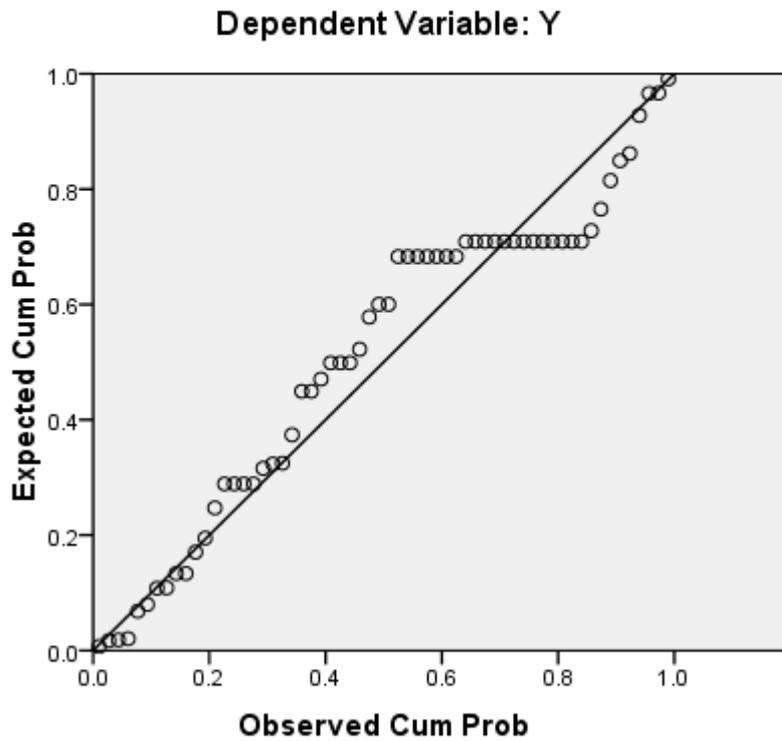
Scale Statistics

Mean	Variance	Std. Deviation	N of Items
46.47	24.321	4.932	6

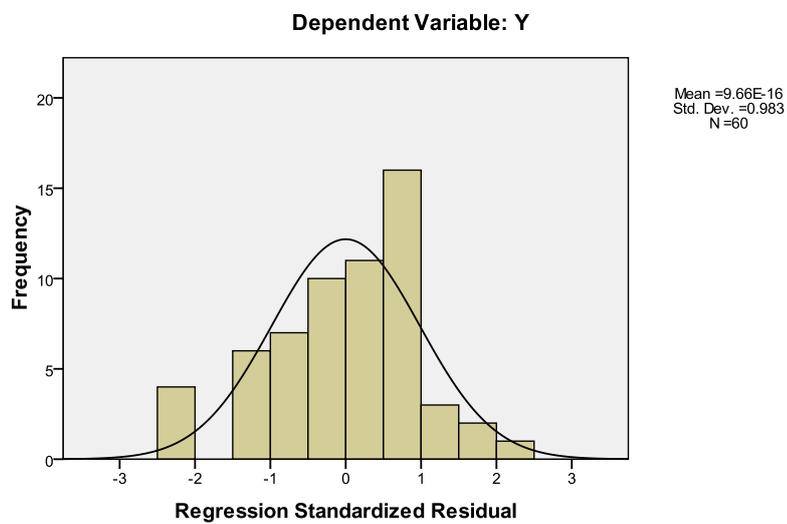
Uji Asumsi Klasik

a. Uji Normalitas

Normal P-P Plot of Regression Standardized Residual



Histogram



b. Uji multikolinieritas

Coefficients^a

Model		Collinearity Statistics	
		Tolerance	VIF
1	(Constant)		
	X1	.597	1.675
	X2	.597	1.675

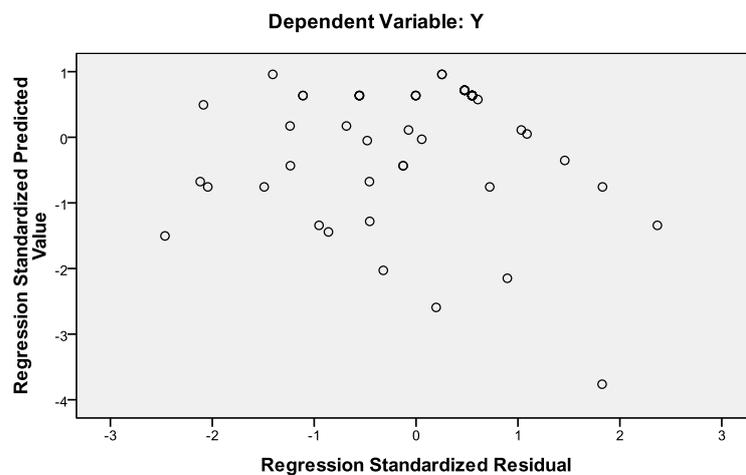
c. Uji linieritas

ANOVA Table

			Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Y * X2	Between Groups	(Combined)	179.183	7	25.598	7.845	.000
		Linearity	156.180	1	156.180	47.866	.000
		Deviation from Linearity	23.004	6	3.834	1.175	.334
	Within Groups		169.667	52	3.263		
	Total		348.850	59			

d. Uji Heterokedastisitas

Scatterplot



e. Uji autokorelasi

Model Summary^b

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Durbin-Watson
1	.683 ^a	.466	.448	1.807	1.264

Uji regresi berganda

Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
	B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1 (Constant)	8.087	2.253		3.589	.001		
X1	-.134	.095	-.177	-1.415	.163	.597	1.675
X2	.771	.123	.782	6.242	.000	.597	1.675

Uji Hipotesis

a. Uji Determinasi (R^2)

Model Summary^b

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.683 ^a	.466	.448	1.807

b. Uji F

ANOVA^b

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	162.715	2	81.357	24.914	.000 ^a
	Residual	186.135	57	3.266		
	Total	348.850	59			

c. Uji t

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	8.087	2.253		3.589	.001
	X1	-.134	.095	-.177	-1.415	.163
	X2	.771	.123	.782	6.242	.000

WAWANCARA

1. Bagaimana pelayanan yang ada di Bank Pembiayaan Rakyat Syariah (BPRS) Adeco Langsa?

Jawab: Pelayanan yang ada di BPRS BAdeco Langsa saat ini sudah cukup baik.

2. Apakah nasabah pernah complain dengan pelayanan yang ada di BPRS Adeco Langsa?

Jawab: Selama ini nasabah tidak pernah complain dengan pelayanan yang ada di BPRS Adeco Langsa.

3. Layanan apa saja yang diberikan untuk memudahkan nasabah?

Jawab: Untuk memudahkan nasabah, di BPRS Adeco terdapat AO (Account Officer) yang akan mendatangi nasabah untuk mengambil uang cicilan pembiayaan setiap harinya. Sehingga nasabah tidak perlu lagi datang ke bank dan kegiatan seperti ini sangat efisien.

4. Bagaimana strategi BPRS Adeco Langsa dalam menjaga kualitas pelayanan yang baik dalam melayani nasabah?

Jawab: Dalam menjaga kualitas pelayanan, BPRS Adeco Langsa akan selalu berusaha untuk melayani nasabah dengan semaksimal mungkin. Sehingga nasabah akan merasa puas dengan pelayanan yang diberikan.

5. Apakah karyawan di BPRS Adeco Langsa selalu taat akan peraturan yang telah ditetapkan?

Jawab: Sudah Pasti.

6. Apakah terdapat sanksi yang diberikan apabila karyawan melanggar peraturan yang telah ditetapkan BPRS Adeco Langsa?

Jawab: apabila karyawan melanggar peraturan akan diberikan sanksi yang telah ditetapkan di BPRS Adeco Langsa.

7. Sanksi apa yang diberikan apabila karyawan melanggar peraturan di BPRS Adeco Langsa?

Jawab: Sanksi yang diberikan berupa penurunan jabatan.

8. Apa reward yang diberikan kepada karyawan?

Jawab: Setiap karyawan yang berprestasi akan diberikan reward berupa bonus dan juga kenaikan jabatan.

DAFTAR RIWAYAT HIDUP

I. IDENTITAS PRIBADI

1. Nama Lengkap : Anggi Yuliana Putri
2. Nim : 4012013040
3. Tempat/Tanggal Lahir : Aramiah/13 Juli 1996
4. Pekerjaan : Mahasiswi
5. Alamat : Aramiah, Bireum Bayeun, Kab.
Aceh Timur

II. RIWAYAT PENDIDIKAN

1. Tamatan SD Negeri 2 Aramiah Berijazah Tahun 2007
2. Tamatan SMP Negeri 6 Langsa Berijazah Tahun 2010
3. Tamatan SMK Negeri 1 Langsa Berijazah Tahun 2013
4. Tamatan Institut Agama Islam Negeri Langsa Berijazah Tahun 2017

III. RIWAYAT ORGANISASI

1. Remaja Mesjid (2015)
2. Anggota Himpunan Mahasiswa Prodi IAIN Langsa (2014)
3. Anggota HIPMI PT Kota Langsa