

**PENGARUH SISTEM TA'AWUN SERVICE
EXCELLENT DAN PROFESIONALITAS
TERHADAP CITRA BANK SYARIAH
INDONESIA KC SIBOLGA**



SKRIPSI

*Diajukan Untuk Melengkapi Dan Syarat - Syarat
Mencapai Gelar Sarjana Ekonomi (S.E)
dalam Bidang Perbankan Syariah*

OLEH:

**UMMI HASANAH
NIM. 18 401 00092**

PROGRAM STUDI PERBANKAN SYARIAH

**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
SYEKHALIHASAN AHMAD ADDARY
PADANGSIDIMPUAN**

2025

PENGARUH SISTEM *TA'AWUN*, *SERVICE EXCELLENT* DAN PROFESIONALITAS TERHADAP CITRA BANK SYARIAH INDONESIA KC SIBOLGA



SKRIPSI

*Diajukan Untuk Melengkapi Dan Syarat-Syarat
Mencapai Gelar Sarjana Ekonomi (S.E)
Dalam Bidang Perbankan Syariah*

Oleh

UMMI HASANAH

NIM: 18 401 00092

**PROGRAM STUDI PERBANKAN SYARIAH
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
SYEKH ALI HASAN AHMAD ADDARY
PADANGSIDIMPUAN**

2025

**PENGARUH SISTEM TA'AWUN, SERVICE
EXCELLENT DAN PROFESIONALITAS
TERHADAP CITRA BANK SYARIAH
INDONESIA KC SIBOLGA**



SKRIPSI

*Diajukan Untuk Melengkapi Dan Syarat-Syarat
Mencapai Gelar Sarjana Ekonomi (S.E)
Dalam Bidang Perbankan Syariah*

Oleh

UMMI HASANAH
NIM: 18 401 00092

PEMBIMBING I

Dr. Budi Gautama Siregar, S.Pd., M.M
NIP. 19790720201101 1 005

PEMBIMBING II

Muhammad Wandisyah R Hutagalung, M
NIP. 19930227 201903 1 008

PROGRAM STUDI PERBANKAN SYARIAH

**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
SYEKH ALI HASAN AHMAD ADDARY
PADANGSIDIMPUAN**

2025

Hal : Lampiran Skripsi
a.n. **UMMI HASANAH**
Lampiran : 6 (Enam) Eksemplar

Padangsidempuan, 23 Juni 2025
Kepada Yth:
Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis
Islam Universitas Islam Negeri Syekh
Ali Hasan Ahmad Addary
Padangsidempuan
Di-
Padangsidempuan

Assalāmu'alaikum Warahmatullāhi Wabarakātuh

Setelah membaca, menelaah dan memberikan saran-saran perbaikan seperlunya terhadap skripsi a.n. **UMMI HASANAH** yang berjudul "**Pengaruh Sistem Ta'awun, Service Excellent dan Profesionalitas Terhadap Citra Bank Syariah Indonesia KC Sibolga**", maka kami berpendapat bahwa skripsi ini telah dapat diterima untuk melengkapi tugas dan syarat-syarat mencapai gelar Sarjana Ekonomi (S.E) dalam bidang Perbankan Syariah pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Syekh Ali Hasan Ahmad Addary Padangsidempuan.

Untuk itu, dalam waktu yang tidak berapa lama kami harapkan saudara tersebut dapat dipanggil untuk mempertanggungjawabkan skripsinya dalam sidang munaqasyah.

Demikian kami sampaikan, atas perhatian dan kerjasama dari Bapak/Ibu kami ucapkan terimakasih.

Wassalāmu'alaikum Warahmatullāhi Wabarakātuh

PEMBIMBING I



Dr. Budi Gautama Siregar, S.Pd., M.M.
NIP. 197907202011011005

PEMBIMBING II



Muhammad Wandisyah R Hutagalung M.
NIP. 199302272019031008

SURAT PERNYATAAN MENYUSUN SKRIPSI SENDIRI

Dengan nama Allah Yang Maha Pengasih lagi Maha Penyayang, bahwa saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : UMMI HASANAH
NIM : 18 401 00092
Fakultas/Prodi : Ekonomi dan Bisnis Islam/Perbankan Syariah
Judul Skripsi : Pengaruh Sistem *Ta'awun*, *Service Excellent* dan Profesionalitas Terhadap Citra Bank Syariah Indonesia KC Sibolga

Dengan ini menyatakan bahwa saya telah menyusun skripsi ini sendiri tanpa meminta bantuan yang tidak sah dari pihak lain, kecuali arahan tim pembimbing dan tidak melakukan plagiasi sesuai dengan kode etik mahasiswa Nomor 341 Tahun 2023 pasal 14 ayat 12.

Pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya dan apabila dikemudian hari terdapat penyimpangan dan ketidakbenaran pernyataan ini, maka saya bersedia menerima sanksi sebagaimana tercantum dalam pasal 19 ayat 3 tahun 2023 tentang Kode Etik Mahasiswa Universitas Islam Negeri Syekh Ali Hasan Ahmad Addary Padangsidempuan yaitu pencabutan gelar akademik dengan tidak hormat dan sanksi lainnya sesuai dengan norma dan ketentuan hukum yang berlaku.

Padangsidempuan, 23 Juni 2025
Saya yang Menyatakan,



Ummi Hasanah
NIM. 18 401 00092

**HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI
TUGAS AKHIR UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIK**

Sebagai civitas akademika Universitas Islam Negeri Syekh Ali Hasan Ahmad Addary Padangsidimpuan. Saya yang bertandatangan di bawah ini:

Nama : Ummi Hasanah
NIM : 18 401 00092
Program Studi : Perbankan Syariah
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam
Jenis Karya : Skripsi

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Universitas Islam Negeri Syekh Ali Hasan Ahmad Addary Padangsidimpuan. Hak Bebas Royalti Non-eksklusif (*Non-Exclusive Royalty-Free Right*) atas karya ilmiah saya yang berjudul: **“Pengaruh Sistem *Ta’awun, Service Excellent* dan Profesionalitas Terhadap Citra Bank Syariah Indonesia KC Sibolga”**.

Dengan Hak Bebas Royalti Non-eksklusif ini Universitas Islam Negeri Syekh Ali Hasan Ahmad Addary Padangsidimpuan berhak menyimpan, mengalih media/formatkan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (*data base*), merawat dan mempublikasikan tugas akhir saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis dan sebagai pemilik hak cipta.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Dibuat di : Padangsidimpuan
Pada tanggal 23 Juni 2025
Yang menyatakan,



Ummi Hasanah
NIM. 18 401 00092



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
SYEKH ALI HASAN AHMAD ADDARY PADANGSIDIMPUAN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
Jalan. T. Rizal Nurdin Km. 4,5 Sihitang, Padangsidimpuan 22733
Telepon.(0634) 22080 Faximile. (0634) 24022

**DEWAN PENGUJI
SIDANG MUNAQASYAH SKRIPSI**

NAMA : UMMI HASANAH
NIM : 18 401 00092
Fakultas/Program Studi : Ekonomi dan Bisnis Islam/Perbankan Syariah
Judul Skripsi : Pengaruh Sistem *Ta'awun*, *Service Excellent* dan Profesionalitas Terhadap Citra Bank Syariah Indonesia KC Sibolga

Ketua

Sry Lestari, M.E.I

NIDN. 2005058902

Sekretaris

Dr. Budi Gautama Siregar, M. M

NIP. 197907202011011005

Anggota

Sry Lestari, M.E.I

NIDN. 2005058902

Zulaika Matondang, M.Si

NIDN. 2017058302

Dr. Budi Gautama Siregar, M. M

NIP. 197907202011011005

Arti Damisa, M.E.I

NIDN. 2020128902

Pelaksanaan Sidang Munaqasyah

Di : Padangsidimpuan
Hari/Tanggal : Selasa/23 Juni 2025
Pukul : 10.15 WIB s/d 12.00 WIB
Hasil/Nilai : Lulus / 74,75 (B)
Indeks Prestasi Kumulatif : 3,77
Perdikat : Pujian



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
SYEKH ALI HASAN AHMAD ADDARY PADANGSIDIMPUAN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
Jalan. T. Rizal Nurdin Km. 4,5 Sihitang, Padangsidimpuan 22733
Telepon. (0634) 22080 Faximile. (0634) 24022
Website: www.uinsyahada.co.id

PENGESAHAN

Judul Skripsi : **Pengaruh Sistem *Ta'awun*, *Service Excellent* dan Profesionalitas Terhadap Citra Bank Syariah Indonesia KC Sibolga**

Nama : **Ummi Hasanah**
NIM : **18 401 00092**
Indeks Prestasi Kumulatif : **3.77**
Predikat : **Pujian**

Telah dapat diterima untuk Memenuhi
Syarat dalam Memperoleh Gelar
Sarjana Ekonomi (S.E)
dalam Bidang Perbankan Syariah

Padangsidimpuan, 14 Juli 2025

Dekan,



Prof. Dr. Darwis Harahap, S.H.I., M.Si.
NIP. 19780818 200901 1 015

ABSTRAK

Nama : Ummi Hasanah
NIM : 18 401 00092
Judul : **Pengaruh Sistem *Ta'awun*, *Service Excellent* Dan Profesionalitas Terhadap Citra Bank Syariah Indonesia KC Sibolga**

Citra Bank Syariah dapat dipahami sebagai persepsi positif atau negatif yang terbentuk di kalangan nasabah dan masyarakat mengenai kesesuaian operasional bank dengan prinsip-prinsip syariah (seperti keadilan, larangan riba, transparansi), sekaligus mencerminkan profesionalisme, teknologi, pelayanan dan inovasi yang ditawarkan bank. Namun, masih terdapat beberapa tanggapan atau persepsi yang kurang baik oleh masyarakat dan nasabah terhadap citra Bank Syariah Indonesia KC Sibolga yang disebabkan oleh beberapa faktor tertentu. Teori yang dibahas dalam penelitian ini mengenai citra Bank Syariah Indonesia KC Sibolga dan faktor-faktor apa saja yang mempengaruhinya. Jenis penelitian yang digunakan yaitu penelitian kuantitatif dengan data primer. Pengambilan sampel menggunakan teknik *accidental sampling* dengan jumlah sampel sebanyak 100 responden. Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini menggunakan angket/kuesioner dengan skala ordinal. Metode analisis data yang dilakukan adalah Uji Instrumen dan Teknik Analisis Data dengan bantuan alat analisis data IBM SPSS versi 25. Hasil uji t menunjukkan bahwa secara parsial sistem *ta'awun* tidak berpengaruh signifikan terhadap citra Bank Syariah Indonesia KC Sibolga. Secara parsial *service excellent* dan profesionalitas berpengaruh signifikan terhadap citra Bank Syariah Indonesia KC Sibolga. Hasil uji F menunjukkan bahwa secara simultan sistem *ta'awun*, *service excellent* dan profesionalitas berpengaruh terhadap citra Bank Syariah Indonesia KC Sibolga. Berdasarkan hasil uji koefisien determinasi (R^2) bahwa pengaruh sistem *ta'awun*, *service excellent* dan profesionalitas terhadap citra Bank Syariah Indonesia KC Sibolga sebesar 43,7% sedangkan sisanya dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak dibahas dalam penelitian ini.

Kata Kunci : **Sistem *Ta'awun*, *Service Excellent*, Profesionalitas, Citra BSI**

ABSTRACT

Name : UMMI HASANAH

Reg. Number : 18 401 00092

Thesis Title : *The Effect of Ta'awun System, Service Excellence and Professionalism on the Image of Bank Syariah Indonesia KC Sibolga*

The image of an Islamic Bank can be understood as a positive or negative perception formed among customers and the public regarding the suitability of bank operations with sharia principles (such as justice, prohibition of usury, transparency), as well as reflecting the professionalism, technology, services and innovations offered by the bank. However, there are still some unfavorable responses or perceptions by the public and customers towards the image of Bank Syariah Indonesia KC Sibolga due to certain factors. The theory discussed in this study is about the image of Bank Syariah Indonesia KC Sibolga and the factors that influence it. The type of research used is quantitative research with primary data. Sampling using accidental sampling technique with a sample size of 100 respondents. The data collection technique in this study used a questionnaire with an ordinal scale. The data analysis method used is Instrument Test and Data Analysis Technique with the help of IBM SPSS version 25 data analysis tools. The t test results show that partially the ta'awun system has no significant effect on the image of Bank Syariah Indonesia KC Sibolga. Partially service excellent and professionalism have a significant effect on the image of Bank Syariah Indonesia KC Sibolga. The results of the F test show that simultaneously the ta'awun system, service excellence and professionalism affect the image of Bank Syariah Indonesia KC Sibolga. Based on the results of the coefficient of determination (R²) test, the effect of the ta'awun system, service excellence and professionalism on the image of Bank Syariah Indonesia KC Sibolga is 43.7%, while the rest is influenced by other variables not discussed in this study.

Keywords : *Ta'awun System, Service Excellence and Professionalism on the Image of Bank Syariah Indonesia*

ملخص البحث

الاسم: أمي حسنة
رقم التسجيل: ١٨٤٠١٠٠٠٩٢:
عنوان البحث: تأثير نظام التعاون، الخدمة المتميزة والمهنية على صورة بنك الإسلام الإندونيسي فرع سيبولغا

صورة بنك شريعة يمكن فهمها على أنها تصور إيجابي أو سلبي يتشكل لدى العملاء والمجتمع بشأن مدى توافق عمليات البنك مع مبادئ الشريعة الإسلامية (مثل العدالة، حظر الربا، الشفافية)، كما تعكس الاحترافية والتكنولوجيا والخدمات والابتكار التي يقدمها البنك. ومع ذلك، لا تزال هناك بعض الردود أو التصورات السلبية من قبل المجتمع والعملاء تجاه صورة بنك شريعة إندونيسيا فرع سيبولغا، والتي ترجع إلى بعض العوامل المحددة. تتناول هذه الدراسة النظرية المتعلقة بصورة بنك شريعة إندونيسيا فرع سيبولغا والعوامل المؤثرة عليها. وقد استخدمت في هذه الدراسة طريقة البحث الكمي باستخدام بيانات أولية. تم أخذ العينات باستخدام تقنية أخذ عينات عشوائية مع عدد العينات ١٠٠ مستجيب. تقنية جمع البيانات في هذه الدراسة هي الاستبيان/الاستبيان مع مقياس ترتيبي. طريقة تحليل البيانات المستخدمة هي اختبار الأداة وتقنية تحليل البيانات بمساعدة أداة تحليل البيانات حزمة إحصائية للعلوم الاجتماعية الإصدار ٢٥. أظهرت نتائج الاختبار الجزئي أن نظام التعاون لا يؤثر بشكل جزئي بشكل كبير على صورة بنك شريعة إندونيسيا فرع سيبولغا. بشكل جزئي، تؤثر الخدمة الممتازة والاحترافية بشكل كبير على صورة بنك شريعة إندونيسيا فرع سيبولغا. أظهرت نتائج اختبار متزامن أن نظام التعاون والخدمة الممتازة والاحترافية تؤثر بشكل متزامن على صورة بنك فرع مكتب سيبولغا. بناءً على نتائج اختبار معامل التحديد، فإن تأثير نظام التعاون والخدمة الممتازة والاحترافية على صورة بنك فرع مكتب سيبولغا يبلغ ٤٣,٧٪، بينما يتأثر الباقي بمتغيرات أخرى لم يتم تناولها في هذه الدراسة.

الكلمات المفتاحية: نظام التعاون، الخدمة المتميزة، الاحترافية، صورة البنك الإسلامي الإندونيسي

KATA PENGANTAR



Assalāmu 'alaikum Warahmatullāhi Wabarakātuh

Syukur *Alhamdulillah* peneliti ucapkan kehadiran Allah SWT, yang telah melimpahkan rahmat, nikmat dan hidayah-Nya yang tiada henti sehingga peneliti dapat menyelesaikan penulisan skripsi ini dengan judul penelitian **“Pengaruh Sistem *Ta’awun*, *Service Excellent* dan Profesionalitas Terhadap Citra Bank Syariah Indonesia KC Sibolga.”** Serta tidak lupa juga shalawat dan salam senantiasa dicurahkan kepada Nabi Besar Muhammad SAW, seorang pemimpin umat yang patut dicontoh dan diteladani kepribadiaannya dan yang senantiasa dinantikan syafa’atnya di hari Akhir.

Skripsi ini disusun dengan bekal ilmu pengetahuan yang sangat terbatas dan amat jauh dari kesempurnaan, sehingga tanpa bantuan, bimbingan dan petunjuk dari berbagai pihak, maka sulit bagi peneliti untuk menyelesaikannya. Oleh karena itu, dengan penuh rasa syukur dan kerendahan hati, peneliti mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada seluruh pihak yang telah membantu peneliti dalam menyelesaikan skripsi ini, yaitu:

1. Bapak Prof. Dr. H. Muhammad Darwis Dasopang, M.Ag., selaku Rektor UIN Syekh Ali Hasan Ahmad Addary Padangsidempuan, serta Bapak Prof. Dr. Erawadi, M.Ag., selaku Wakil Rektor Bidang Akademik dan Pengembangan Lembaga, Bapak Dr. Anhar M.A., selaku Wakil Rektor Bidang Administrasi Umum, Perencanaan dan Keuangan, dan Bapak Dr. Ikhwanuddin Harahap, M.Ag., selaku Wakil Rektor Bidang Kemahasiswaan, Alumni dan Kerjasama.

2. Bapak Prof. Dr. Darwis Harahap, S.H.I., M.Si., selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Syekh Ali Hasan Ahmad Addary Padangsidempuan, Bapak Dr. Abdul Nasser Hasibuan, S.E., M.Si., selaku wakil Dekan Bidang Akademik dan Pengembangan Lembaga, Ibu Dr. Rukiah, S.E., M.Si., selaku Wakil Dekan Bidang Administrasi Umum, Perencanaan dan Keuangan dan Ibu Dra. Hj. Replita, M.Si., selaku Wakil Dekan Bidang Kemahasiswaan dan Kerjasama.
3. Ibu Dr. Sarmiana Batubara, M.A., selaku Ketua Program Studi Perbankan Syariah, yang telah banyak memberikan ilmu pengetahuan dan bimbingan dalam proses perkuliahan di UIN Syekh Ali Hasan Ahmad Addary Padangsidempuan.
4. Bapak Dr. Budi Gautama Siregar, S.Pd., M.M., selaku Pembimbing I dan Bapak Muhammad Wandisyah R Hutagalung, M.E., selaku Pembimbing II yang telah menyediakan waktu dan tenaganya untuk memberikan pengarahan, bimbingan dan ilmu yang sangat berharga bagi peneliti dalam menyelesaikan skripsi ini.
5. Bapak Yusri Fahmi, M.Hum selaku Kepala Perpustakaan serta Pegawai Perpustakaan UIN Syekh Ali Hasan Ahmad Addary Padangsidempuan yang telah memberikan kesempatan dan fasilitas bagi peneliti untuk memperoleh buku-buku dalam menyelesaikan skripsi ini.
6. Bapak serta Ibu Dosen UIN Syekh Ali Hasan Ahmad Addary Padangsidempuan yang dengan ikhlas telah memberikan ilmu pengetahuan dan

dorongan yang sangat bermanfaat bagi peneliti dalam proses perkuliahan di UIN Syekh Ali Hasan Ahmad Addary Padangsidempuan.

7. Penghargaan terisistimewa kepada kedua orang tuaku, kepada syurgaku, Ayahanda tercinta Hasan Telaumbanua dan Ibunda tersayang Nursalimah Sitepu. Terima kasih atas segala pengorbanan dan tulus kasih yang diberikan, yang selalu berdoa tanpa henti, yang paling berjasa dalam hidup peneliti, yang telah banyak berkorban. Beliau memang tidak sempat merasakan pendidikan bangku perkuliahan, namun mereka mampu senantiasa memberi dukungan moral dan material, serta berjuang tanpa mengenal lelah dan putus asa demi kesuksesan dan masa depan cerah putra-putrinya, semoga Allah SWT senantiasa melimpahkan rahmat dan kasih sayangNya kepada kedua orang tua tercinta dan diberi balasan atas perjuangan mereka dengan surga Firdaus-Nya.
8. Terimakasih kepada seluruh pihak BSI KC Sibolga yang terkait atas izin yang diberikan pada peneliti sehingga proses penyelesaian skripsi dapat terbantu dan berjalan dengan lancar.
9. Teristimewa kepada kedua adikku tersayang, Ammar Gibran Telaumbanua juga Atar Baihaqi Telaumbanua, terima kasih telah ada di dunia, yang menjadi pengingat serta penyemangat. Terima kasih atas do'a dan kasih sayangNya, dukungan serta semangat yang diberikan sehingga peneliti mampu menyelesaikan penelitiannya.
10. Terima kasih untuk seluruh rekan-rekan Perbankan Syariah (PS-3), dan mahasiswa/i angkatan 2018 Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Syekh Ali Hasan Ahmad Addary Padangsidempuan yang telah berjuang bersama-sama

meraih gelar S.E., semoga setiap asa yang kita langitkan didengar oleh sang khalik dan membawa kita pada kebahagiaan dan kesuksesan.

11. Semua pihak yang tidak dapat disebutkan satu persatu yang telah banyak membantu peneliti dalam menyelesaikan studi dan melakukan penelitian sejak awal hingga selesainya skripsi ini.

Disini peneliti mengucapkan rasa syukur kepada Allah SWT, karena atas karunia-Nya peneliti dapat menyelesaikan skripsi ini dengan baik. Harapan Peneliti menyadari sepenuhnya akan keterbatasan kemampuan dan pengalaman yang ada pada diri peneliti. Peneliti menyadari bahwa skripsi ini jauh dari kata sempurna, untuk itu peneliti sangat mengharapkan kritik dan saran yang sifatnya membangun demi kesempurnaan skripsi ini.

Padangsidempuan, Juni 2025

UMMI HASANAH
NIM. 18 401 00092

PEDOMAN TRANSLITERASI ARAB-LATIN

A. Konsonan

Fonem konsonan bahasa Arab yang dalam sistem tulisan Arab dilambangkan dengan huruf dalam transliterasi ini sebagian dilambangkan dengan huruf, sebagian dilambangkan dengan tanda dan sebagian lain dilambangkan dengan huruf dan tanda sekaligus. Berikut ini daftar huruf Arab dan transliterasinya dengan huruf latin.

Huruf Arab	Nama Huruf Latin	Huruf Latin	Nama
ا	Alif	Tidak dilambangkan	Tidak dilambangkan
ب	Ba	B	Be
ت	Ta	T	Te
ث	Sa	S	Es (dengan titik di atas)
ج	Jim	J	Je
ح	ḥa	ḥ	Ha (dengan titik di bawah)
خ	Kha	Kh	Ka dan Ha
د	Dal	D	De
ذ	Zal	Z	Zet (dengan titik di atas)
ر	Ra	R	Er
ز	Zai	Z	Zet
س	Sin	S	Es
ش	Syin	Sy	Es dan ye
ص	ṣad	ṣ	Es (dengan titik di bawah)
ض	ḍad	ḍ	De (dengan titik di bawah)
ط	ṭa	ṭ	Te (dengan titik di bawah)
ظ	ẓa	ẓ	Zet (dengan titik di bawah)
ع	‘ain	‘.	Koma terbalik di atas
غ	Gain	G	Ge
ف	Fa	F	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	..’..	Apostrof
ي	Ya	Y	Ye

B. Vokal

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

1. Vokal Tunggal adalah vokal tunggal bahasa Arab yang lambangnya berupa tanda atau harkat transliterasinya sebagai berikut:

Tanda	Nama	Huruf Latin	Nama
— /	fathah	A	A
— /	Kasrah	I	I
— ُ	dommah	U	U

2. Vokal Rangkap adalah vokal rangkap bahasa Arab yang lambangnya berupa gabungan antara harkat dan huruf, transliterasinya gabungan huruf.

Tanda dan Huruf	Nama	Gabungan	Nama
.....ئ	fathah dan ya	Ai	a dan i
و.....	fathah dan wau	Au	a dan u

3. Maddah adalah vokal panjang yang lambangnya berupa harkat dan huruf, transliterasinya berupa huruf dan tanda.

Harkat dan Huruf	Nama	Huruf dan Tanda	Nama
.....ا.....	fathah dan alif atau ya	A	a dan garis atas
.....ى.....	Kasrah dan ya	I	i dan garis di bawah

و...	dommah dan wau	U	u dan garis di atas
------	----------------	---	---------------------

C. Ta Marbutah

Transliterasi untuk Ta Marbutah ada dua:

1. *Ta Marbutah* hidup yaitu *Ta Marbutah* yang hidup atau mendapat harkat fathah, kasrah, dan dommah, transliterasinya adalah /t/.
2. *Ta Marbutah* mati yaitu *Ta Marbutah* yang mati atau mendapat harkat sukun, transliterasinya adalah /h/.

Kalau pada suatu kata yang akhir katanya *Ta Marbutah* diikuti oleh kata yang menggunakan kata sandang al, serta bacaan kedua kata itu terpisah maka *Ta Marbutah* itu ditransliterasikan dengan ha (h).

D. Syaddah (*Tasydid*)

Syaddah atau *tasydid* yang dalam sistem tulisan Arab dilambangkan dengan sebuah tanda, tanda *syaddah* atau tanda *tasydid*. Dalam transliterasi ini tanda *syaddah* tersebut dilambangkan dengan huruf, yaitu huruf yang sama dengan huruf yang diberi tanda *syaddah* itu.

E. Kata Sandang

Kata sandang dalam sistem tulisan Arab dilambangkan dengan huruf, yaitu و. Namun dalam tulisan transliterasinya kata sandang itu dibedakan antara kata sandang yang diikuti oleh huruf *syamsiah* dengan kata sandang yang diikuti oleh huruf *qamariah*.

1. Kata sandang yang diikuti huruf *syamsiah* adalah kata sandang yang diikuti oleh huruf *syamsiah* ditransliterasikan sesuai dengan bunyinya, yaitu huruf /l/

diganti dengan huruf yang sama dengan huruf yang langsung diikuti kata sandang itu.

2. Kata sandang yang diikuti huruf *qamariah* adalah kata sandang yang diikuti oleh huruf *qamariah* ditransliterasikan sesuai dengan aturan yang digariskan didepan dan sesuai dengan bunyinya.

F. Hamzah

Dinyatakan didepan daftar transliterasi Arab-Latin bahwa hamzah ditransliterasikan dengan apostrof. Namun, itu hanya terletak di tengah dan diakhir kata. Bila hamzah itu diletakkan diawal kata, ia tidak dilambangkan, karena dalam tulisan Arab berupa alif.

G. Penulisan Kata

Pada dasarnya setiap kata, baik *fi'il*, *isim*, maupun *huruf*, ditulis terpisah. Bagi kata-kata tertentu yang penulisannya dengan huruf Arab yang sudah lazim dirangkaikan dengan kata lain karena ada huruf atau harakat yang dihilangkan maka dalam transliterasi ini penulisan kata tersebut bisa dilakukan dengan dua cara: bisa dipisah perkata dan bisa pula dirangkaikan.

H. Huruf Kapital

Meskipun dalam sistem kata sandang yang diikuti huruf 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. Bila nama diri itu dilalui oleh kata sandang, maka yang ditulis dengan

huruf kapital tetap huruf awal nama diri tersebut, bukan huruf awal kata sandangnya.

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

I. Tajwid

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

Sumber: Tim Puslitbang Lektur Keagamaan. *Pedoman Transliterasi Arab-Latin, Cetakan Kelima*, Jakarta: Proyek Pengkajian dan Pengembangan Lektur Pendidikan Agama.

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	
HALAMAN PENGESAHAN PEMBIMBING	
SURAT PERNYATAAN PEMBIMBING	
SURAT PERNYATAAN MENYUSUN SKRIPSI SENDIRI	
HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI	
BERITA ACARA MUNAQOSYAH	
HALAMAN PENGESAHAN DEKAN	
ABSTRAK	i
KATA PENGANTAR.....	iv
PEDOMAN TRANSLITERASI ARAB-LATIN	viii
DAFTAR ISI.....	xii
DAFTAR TABEL.....	xvi
DAFTAR GAMBAR.....	xvii
BAB I PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Identifikasi Masalah.....	9
C. Batasan Masalah	10
D. Definisi Operasional Variabel	10
E. Rumusan Masalah.....	13
F. Tujuan Penelitian	13
G. Manfaat Penelitian.....	14
BAB II LANDASAN TEORI	
A. Landasan Teori	15
1. Citra Perusahaan	15
a. Definisi Citra Perusahaan.....	15
b. Indikator Citra.....	17
c. Jenis-jenis Citra Perusahaan.....	18
d. Manfaat Citra	21
e. Citra dalam Perspektif Islam.....	22
2. Sistem <i>Ta'awun</i>	24
a. Definisi Sistem <i>Ta'awun</i>	24
b. Indikator <i>Ta'awun</i>	24
c. Prinsip Dasar Kerja Perbankan Syariah	26
d. Manfaat <i>Ta'awun</i> dalam Ekonomi Syariah	27
e. Implementasi <i>Ta'awun</i> dalam Praktik Ekonomi Syariah.....	28
3. <i>Service Excellent</i>	30
a. Definisi <i>Service Excellent</i>	30
b. Indikator <i>Service Excellent</i>	31
c. Tujuan <i>Service Excellent</i>	33
d. Manfaat <i>Service Excellent</i>	33
e. Konsep Pelayanan dalam Islam	35

4. Profesionalitas	37
a. Definisi Profesionalitas	37
b. Indikator Profesionalitas	38
c. Tujuan Profesionalitas Bank Syariah	39
d. Manfaat Profesionalitas Karyawan Bank Syariah	41
e. Konsep Profesionalitas dalam Islam	41
5. Bank Syariah.....	43
a. Definisi Bank Syariah	43
b. Jenis-Jenis Bank Syariah.....	44
c. Landasan Hukum Bank Syariah.....	45
d. Tujuan Bank Syariah.....	49
e. Kegiatan Usaha Bank Syariah.....	49
B. Penelitian Terdahulu	52
1. Hubungan Sistem <i>Ta'awun</i> dengan Citra Bank Syariah	52
2. Hubungan <i>Service Excellent</i> dengan Citra Bank Syariah.....	53
3. Hubungan Profesionalitas dengan Citra Bank Syariah.....	54
C. Kerangka Pikir	63
D. Hipotesis	64
BAB III METODOLOGI PENELITIAN	
A. Lokasi dan Waktu Penelitian.....	65
B. Jenis Penelitian	65
C. Populasi dan Sampel.....	65
1. Populasi	65
2. Sampel	66
D. Instrumen Pengumpulan Data	67
1. Observasi Langsung	67
2. Wawancara	68
3. Angket (Kuesioner)	68
E. Uji Validitas dan Reliabilitas	69
1. Uji Validitas.....	69
2. Uji Reliabilitas	70
F. Analisis Data	70
1. Analisis Deskriptif.....	70
2. Uji Normalitas	71
3. Uji Asumsi Klasik	71
a. Uji Multikolinearitas	71
b. Uji Heterokedastisitas	72
4. Analisis Regresi Berganda.....	72
5. Uji Hipotesis	73
a. Uji Koefisien Determinasi (R^2).....	73
b. Uji Parsial (Uji-t)	74
c. Uji Simultan (Uji F)	75

BAB IV HASIL PENELITIAN

A. Gambaran Umum Objek Penelitian.....	76
1. Sejarah Umum Bank Syariah Indonesia KC Sibolga	76
2. Visi dan Misi Bank Syariah Indonesia KC Sibolga	77
a. Visi Bank Syariah Indonesia.....	77
b. Misi Bank Syariah Indonesia	78
3. Struktur Organisasi Bank Syariah Indonesia KC Sibolga	78
B. Deskripsi Data Penelitian	80
1. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	80
2. Karakteristik Responden Berdasarkan Usia	81
3. Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan.....	81
C. Analisis Data.....	83
1. Uji Validitas.....	83
2. Uji Reliabilitas	85
3. Analisis Deskriptif	86
4. Uji Normalitas	87
5. Uji Asumsi Klasik	88
a. Uji Multikolinearitas	88
b. Uji Heterokedastisitas	89
6. Analisis Regresi Linier Berganda	90
7. Uji Hipotesis	91
a. Uji Koefisien Determinasi (R^2).....	91
b. Uji Parsial (Uji-t)	92
c. Uji Simultan (Uji F)	94
D. Pembahasan Hasil Penelitian.....	95
1. Pengaruh Sistem <i>Ta'awun</i> Terhadap Citra Bank Syariah Indonesia.....	95
2. Pengaruh <i>Service Excellent</i> Terhadap Citra Bank Syariah Indonesia	97
3. Pengaruh Profesionalitas Terhadap Citra Bank Syariah Indonesia	98
4. Pengaruh Sistem <i>Ta'awun</i> , <i>Service Excellent</i> dan Profesionalitas Terhadap Citra Bank Syariah Indonesia	99
E. Keterbatasan Penelitian.....	99

BAB V PENUTUP

A. Kesimpulan.....	101
B. Implikasi Hasil Penelitian.....	101
C. Saran	102

DAFTAR PUSTAKA

DAFTAR RIWAYAT HIDUP

LAMPIRAN-LAMPIRAN

DAFTAR TABEL

Tabel I.1	Definisi Operasional Variabel	11
Tabel II.1	Penelitian Terdahulu.....	56
Tabel III.1	Nilai Indikator Skor Angket	69
Tabel III.2	Kisi-kisi Angket.....	69
Tabel IV.1	Hasil Uji Validitas Sistem <i>Ta'awun</i>	83
Tabel IV.2	Hasil Uji Validitas <i>Service Excellent</i>	83
Tabel IV.3	Hasil Uji Validitas Profesionalitas.....	84
Tabel IV.4	Hasil Uji Validitas Citra Bank Syariah.....	84
Tabel IV.5	Hasil Uji Reliabilitas	85
Tabel IV.6	Hasil Uji Deskriptif.....	86
Tabel IV.7	Hasil Uji Normalitas	87
Tabel IV.8	Hasil Uji Multikolinearitas	88
Tabel IV.9	Hasil Uji Heterokedastisitas.....	89
Tabel IV.10	Hasil Uji Analisis Regresi Linier Berganda	90
Tabel IV.11	Hasil Uji Koefisien Determinasi (R^2)	92
Tabel IV.12	Hasil Uji Parsial (Uji-t)	93
Tabel IV.13	Hasil Uji Simultan (Uji F)	94

DAFTAR GAMBAR

Gambar II. 1	Kerangka Berpikir.....	64
Gambar IV. 1	Struktur Organisasi Bank Syariah Indonesia KC Sibolga.....	78
Gambar IV. 2	Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	80
Gambar IV. 3	Karakteristik Responden Berdasarkan Usia	81
Gambar IV. 4	Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan	82

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Manajemen perbankan merupakan suatu ilmu yang membahas tentang bagaimana suatu lembaga perbankan dengan mempergunakan ilmu dan seni untuk mengelola organisasinya dengan melibatkan berbagai pihak, baik pihak internal dan eksternal yang semuanya dilakukan guna mencapai tujuan organisasi.¹ Manajemen perbankan dapat dilihat sebagai manajemen jasa (*service*) yang bertujuan memberikan kepuasan kepada pengguna jasa tersebut. Perbankan syariah adalah lembaga keuangan yang operasional dan produknya dikembangkan berdasarkan pada Al-Quran dan Hadits Nabi Muhammad Saw yang usaha pokoknya memberikan pembiayaan dan jasa-jasa lainnya dalam lalu lintas pembayaran serta peredaran uang yang pengoperasiannya disesuaikan dengan prinsip syariat.²

Manajemen memiliki kaitan yang erat dengan citra perusahaan. Manajemen yang baik, termasuk dalam hal pengambilan keputusan, komunikasi dan pengelolaan sumber daya manusia akan membantu membangun dan memelihara citra positif perusahaan. Sebaliknya, manajemen yang buruk dapat merusak citra perusahaan dan bahkan mengancam kelangsungan bisnis.³ Citra perusahaan adalah pemikiran pelanggan tentang kesan atau gambaran

¹Irham Fahmi, *Manajemen Perbankan Konvensional dan Syariah*, (Jakarta: Mitra Wacana Media, 2015), hlm.1.

²Muhammad, *Manajemen Dana Bank Syariah*, (Jakarta: Rajawali Pers, 2015), hlm.2.

³Sri Syabanita Elida dan Aulia Berliana Putri, *Citra Perusahaan Sebagai Aset, Prosiding Seminar Akademik Tahunan Ilmu Ekonomi dan Studi Pembangunan 2020*. hlm. 233.

menyeluruh dari perusahaan penyedia jasa berdasarkan pengalaman dan pemahaman pelanggan masing-masing, baik menyangkut jasanya ataupun tingkat reputasi dan kredibilitas yang dicapai perusahaan menurut persepsi pelanggan.⁴ Untuk menciptakan suatu *image* perusahaan yang positif atau baik dapat dilakukan dengan membantu pelanggan melihat keistimewaan perusahaan tersebut dengan cara yang terbaik, baik dari produk maupun jasa dan apapun yang mendukung keistimewaan dari perusahaan tersebut. Tidaklah mudah membuat suatu bank dengan keadaan sempurna tanpa kekurangan dan memiliki citra yang baik bagi masyarakat. Hal tersebut dikarenakan dalam setiap pelayanannya, bank tidak bisa secara keseluruhan melakukan pelayanan tanpa kesalahan. Banyak sekali faktor-faktornya sehingga menimbulkan kesalahan yang memengaruhi dalam melayani para nasabah, seperti kesalahan dari sumber daya manusia, kesalahan produk, maupun kesalahan-kesalahan yang bersifat non-teknis lainnya. Nasabah membutuhkan informasi yang lengkap dan jelas, layanan yang lebih cepat serta kenyamanan dalam pelayanan disamping produk utama yang mereka inginkan.⁵

PT. Bank Syariah Indonesia (BSI) diduga menjadi korban serangan *cyber ransomware* yang mengakibatkan gangguan layanan selama beberapa hari, sejak 08 Mei 2023 hingga 11 Mei 2023 dan harus mengalami *maintanance*. Kelompok *ransomware*, *Lockbit 3.0*, mengklaim sebagai pihak yang telah menyebabkan terjadinya gangguan pada layanan BSI. Tak hanya itu, kelompok peretas atau

⁴Ewi Anggun Syahfitri, Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Citra Perusahaan terhadap Loyalitas Nasabah di BNI Syariah Cabang Kota Bengkulu, *Skripsi*, (Bengkulu: IAIN, 2018), hlm.3.

⁵Risna Nurjanah dan Ade Sofyan Mulazid, "Pengaruh Kualitas Pelayanan dan *Corporate Social Responsibility* terhadap Citra Perusahaan", *Jurnal Muqtasid*, Vol.9, No.1, 2018, hlm.41.

hacker juga mengaku telah mencuri data sebesar 1,5 *terabyte* (TB) yang diklaim memuat 15 juta data nasabah dan karyawan BSI.⁶ Menurut pengamat ekonomi, Yanuar Rizki kejadian kerusakan sistem BSI yang memakan waktu lama, dinyatakan selain mengganggu kenyamanan nasabah juga menurunkan citra Bank Syariah Indonesia.⁷ Pengamat ekonomi Aceh, Rustam Effendi mengatakan, dengan adanya *error system* yang dialami BSI pasti akan berpengaruh kepada tingkat kesehatan bank. Ada tiga risiko yang menurutnya telah dan akan dialami oleh BSI. Pertama, *error system* telah menyebabkan terjadinya risiko operasional yang berdampak pada gangguan jasa layanan keseharian. Nasabah tidak dapat terlayani, ratusan ribu transaksi macet secara material dan finansial, hal tersebut sangat merugikan bagi nasabah dan BSI sendiri.

Kemudian risiko kedua adalah *error system* ini juga menimbulkan risiko reputasi terhadap BSI. Nama baik dan *image* institusi akan tercoreng. Risiko reputasi justru menurut pandangannya jauh lebih mengkhawatirkan. Hal tersebut menyebabkan kepercayaan nasabah terhadap BSI pasti akan menurun apalagi jika terjadi dalam kurun waktu yang relatif berhari-hari. Dikhawatirkan nasabah akan berpindah ke bank-bank lain. Jika itu terjadi akan berpengaruh pada tingkat kesehatan BSI. Ketiga, masih ada kemungkinan terjadi risiko hukum jika memang ada pihak-pihak yang merasa dirugikan, terutama pihak nasabah akibat

⁶<https://www.kompas.tv/article/406346/diduga-jadi-penyebab-gangguan-layanan-bsi-apa-itu-ransomware>, diakses pada 11 Maret 2024.

⁷<https://www.kedaipeda.com/lamanya-perbaikan-sistem-bsi-pengamat-jatuhkan-citra-bsi/>, diakses pada 11 Maret 2024.

terjadinya *error system* ini. Terjadinya potensi risiko pasar dimana nasabah kurang respek pada produk layanan yang disediakan.⁸

Bank Syariah Indonesia KC Sibolga merupakan bank syariah yang terletak di Kota Sibolga yang wilayah kerjanya mencakup sekitaran Kota Sibolga dan Tapanuli Tengah. Berdasarkan observasi awal yang dilakukan oleh peneliti di Bank Syariah Indonesia KC Sibolga citra yang dibangun oleh Bank Syariah tersebut kurang baik. Untuk mengetahui lebih lanjut tentang citra Bank Syariah tersebut peneliti melakukan wawancara dengan beberapa nasabah. Hasil wawancara peneliti dengan Ibu Saryani Nasabah Bank Syariah Indonesia KC Sibolga bahwa :

Salah satu yang menjadi kendala saya adalah kurangnya tempat untuk parkir kendaraan. Saya harus parkir di halaman kantor yang ada di seberang kantor Bank Syariah yang halamannya lebih luas untuk parkir dan itu agak memakan waktu apalagi ketika hari kerja.⁹

Kemudian wawancara yang peneliti lakukan dengan Nasabah Bank Syariah Indonesia KC Sibolga lainnya yaitu Winda Sari menyatakan bahwa :

Sering terjadi kendala saat hendak bertransaksi di atmnya. Mesin atm seringkali tidak bisa digunakan baik sehingga saya harus pergi ke atm lain untuk melakukan transaksi. Belum lagi kalau kartu atm nya tertelan, saat jam kerja mungkin masih dapat ditolong oleh satpamnya, kalau sudah habis waktu kerja nasabah harus menunggu sampai besok dan kembali ke kantor Bank untuk melaporkan kendala yang dihadapi.¹⁰

Jumlah ATM Bank Syariah Indonesia yang masih terbatas di Sibolga juga memungkinkan nasabah menggunakan ATM bank lain yang apabila melakukan transaksi akan dikenakan biaya. Sistem jaringan bank yang sering

⁸<https://aceh.tribunnews.com/2023/05/13/sistem-bsi-error-pengamat-ekonomi-jelaskan-tiga-risiko-ini>, diakses pada 11 Maret 2024.

⁹Saryani, Nasabah, *wawancara* (Sibolga, 25 Maret 2024, Pukul 11.37 WIB).

¹⁰Winda Sari, Nasabah, *wawancara* (Sibolga, 25 Maret 2024, Pukul 14.22 WIB).

error atau bermasalah ketika hendak melakukan transaksi juga menjadi salah satu kendala yang dihadapi. Faktor lainnya seperti pelayanan satpam yang terlalu *oversharing* dan *overservice* justru malah membuat sebagian nasabah merasa kurang nyaman. Hasil wawancara dengan Ibu Siti Hajar Sitepu salah satu Nasabah Bank Syariah Indonesia KC Sibolga menyatakan bahwa :

Kurangnya fasilitas seperti tempat duduk untuk nasabah yang sedang mengantri giliran selanjutnya membuat ketidaknyamanan tersendiri, apalagi ketika nasabah sedang ramai. Lain lagi kalau nasabah membawa anak kecil. Jadi nasabah harus berdiri untuk menunggu giliran selanjutnya.¹

Berdasarkan observasi dan wawancara di atas menurut pengamatan peneliti bahwa banyak faktor yang menjadi penentu baik atau buruknya citra yang dibentuk Bank Syariah Indonesia KC Sibolga terhadap para nasabahnya, tetapi peneliti lebih tertarik pada sistem *ta'awun*, *service excellent* dan profesionalitas yang dibangun Bank Syariah Indonesia KC Sibolga karena peneliti melihat bahwa jika sistem *ta'awun*, *service excellent* dan profesionalitas dari sebuah bank itu baik dan bagus maka akan semakin baik pula pandangan masyarakat terhadap bank syariah tersebut dan akan membentuk citra bank dengan baik. Akan tetapi sebagian nasabah tidak memerhatikan sistem *ta'awun*, *service excellent* dan keprofesionalitasan yang dilakukan oleh bank terhadap nasabahnya dan tidak menjadi sesuatu yang penting dalam menentukan baik atau buruknya citra Bank Syariah tersebut. Kebanyakan dari nasabah hanya mempedulikan apa manfaat yang dirasakan dan keuntungan fasilitas yang didapat ketika menjadi nasabah di Bank Syariah tersebut.

¹Siti Hajar Sitepu, Nasabah, *wawancara* (Sibolga, 25 Maret 2024, Pukul 15.12 WIB).

Ta'awun adalah keinginan untuk membantu orang lain secara suka rela dalam kebaikan dalam kerangka ketaqwaan kepada Tuhannya.¹ Dalam menjalankan aktivitasnya, lembaga keuangan syariah menganut prinsip-prinsip *ta'awun* dalam Islam *ta'awanu' ala al-bir waal-taqwa* (tolong-menolonglah kamu sekalian dalam kebaikan dan takwa).² Kemudian perbankan syariah adalah salah satu lembaga yang berperan untuk memberi fasilitas pinjaman non komersil melalui akad pembiayaan *Qardul Hasan*. Pinjaman ini dikhususkan untuk masyarakat yang benar-benar sangat membutuhkan dan tidak memakai instrumen margin ataupun bagi hasil. Konsep tolong-menolong mengisyaratkan bahwa segala kegiatan yang intinya untuk beribadah dan mencari penghidupan di dunia, manusia dianjurkan agar saling tolong-menolong. Fungsi utama perbankan syariah didirikan adalah untuk membantu pemerintah dalam menunjang pembangunan nasional sebagaimana yang tertuang dalam Undang-undang Nomor 21 tahun 2008 tentang perbankan syariah.³ Bila sistem *ta'awun* diterapkan dengan baik dalam bank syariah tentu akan menciptakan citra yang baik pula dimata masyarakat.

Layanan yang diberikan dengan berfokus kepada kepuasan pengguna disebut dengan *service excellent*. Perusahaan yang ingin tetap mempertahankan status perusahaan mereka dengan citra yang baik harus terus menjaga kualitas layanan. Hal ini menjadi perhatian mutlak bagi perusahaan yang tidak hanya

¹Wasitowati dan Ken Sudarti, "Peningkatan *Service Performance* melalui *Ta'awun*, *Religiosity* dan *Mood*", *Jurnal Ilmiah Ekonomi*, Vol.14, No.1, 2019, hlm.134.

²Afriyanti dan Ulyadi, "Implementasi Dana *Ta'awun* pada KSPPS Kota Padang masa Pandemi Covid-19", *Jurnal Ilmiah Ekonomi Islam*, Vol.8, No.1, 2022, hlm.726.

³Rukiah, "Implementasi Sifat *Ta'awun* dalam Lembaga Keuangan Syariah melalui Akad *Al-Qardh*", *Jurnal Studi Multidisipliner*, Vol.6, Ed.1, 2019, hlm.88-90.

harus menghadapi para pesaingnya, tetapi juga harus mengetahui kebutuhan para pelanggannya yang terus berubah, bervariasi dan sadar akan kebutuhan mereka.¹ Pelayanan merupakan syarat utama bagi kelangsungan hidup suatu bank, khususnya bank syariah. Pelayanan yang baik serta kenyamanan yang diberikan kepada nasabah dapat menentukan laju pertumbuhan suatu bank.²

Profesionalitas adalah keandalan dan keahlian dalam pelaksanaan tugas sehingga terlaksana dengan mutu tinggi, waktu yang tepat, cermat dan dengan prosedur yang mudah dipahami dan diikuti oleh pelanggan. Pertumbuhan perbankan syariah ini tentunya juga harus didukung oleh sumber daya manusia yang memadai, baik dari segi kualitas maupun kuantitasnya. Sistem yang baik tidak mungkin dapat berjalan dengan baik bila tidak didukung oleh sumber daya manusia yang baik pula. Sumber daya manusia mempunyai peranan sentral dalam sebuah organisasi. Tanpa sumber daya manusia yang profesional, sasaran kerja tidak dapat dicapai walaupun alat kerjanya canggih.³

Beberapa bukti empiris terkait citra perusahaan menunjukkan hasil yang berbeda. Penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Nurhayani, Kamilah dan Nur Ahmadi Bi Rahmani dalam penelitiannya menyimpulkan bahwa “*ta’awun* memiliki pengaruh terhadap citra Bank Syariah Indonesia di Kabupaten Langkat.”⁴ Selanjutnya penelitian yang dilakukan oleh Eny Endah Pujiastuti

¹Feti Fatimah Maulyan, dkk., “Pengaruh *Service Excellent* terhadap Citra Perusahaan dan Loyalitas Pelanggan:*Theoretical Review*”, *Jurnal Sains Manajemen*, Vol.4, No.1, 2022, hlm.9.

²Ali Hardana, dkk., “Analisis Pengaruh Kualitas Produk dan Kualitas Pelayanan Terhadap Minat Nasabah Menabung Pada PT. BSI Cabang Padangsidempuan”, *Jurnal Masharif Al-Syariah: Jurnal Ekonomi dan Perbankan Syariah*, Vol. 7, No.2, 2022, hlm.832.

³Nurul Hak, *Manajemen Sumber Daya Insani*, (Bengkulu: Brimedia Global, 2023), hlm.46.

⁴Nurhayani, dkk., Pengaruh Penggunaan Digital Banking, Kualitas Pelayanan dan *Ta’awun* terhadap Citra Bank Syariah Indonesia Kabupaten Langkat, *Edunomika*, Vol.8, No.1, 2021, hlm.10.

memperoleh hasil bahwa “variabel kualitas pelayanan berpengaruh secara parsial dan signifikan terhadap citra perusahaan. Apabila kualitas pelayanan semakin baik, maka akan semakin baik pula citra yang ditimbulkan oleh perusahaan.”¹ Kemudian penelitian yang dilakukan oleh Amrina Rosyada menyatakan bahwa “kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap citra perusahaan. Hal ini menunjukkan bahwa semakin tinggi kualitas pelayanan maka akan semakin positif citra perusahaan.”² Selanjutnya penelitian yang dilakukan oleh Rahayu Aprilia Adhiningsih dalam penelitiannya menyatakan bahwa “profesionalitas berpengaruh secara parsial dan signifikan terhadap citra bank syariah.”³

Beberapa penelitian tentang pengaruh sistem *ta'awun, service excellent* dan profesionalitas telah dilakukan. Akan tetapi terdapat perbedaan hasil dalam penelitian tersebut. Salah satunya pada penelitian yang dilakukan oleh Aniesa Samira Bafadhal, Suharyono dan Srikandi Kumadji dari hasil penelitian menyatakan “bahwa pelayanan syariah berpengaruh tidak signifikan terhadap citra perusahaan. Hal ini menunjukkan bahwa penerapan pelayanan yang syariah dalam perusahaan tidak serta-merta meningkatkan citra positif perusahaan khususnya pada pasar modal jika tidak disertai implementasi yang sungguh-sungguh dan tidak hanya menjual nama syariah. Disamping itu, investor juga

¹Eny Endah Pujiastuti, “Pengaruh Iklan dan Kualitas Pelayanan terhadap Citra Perusahaan (Studi pada Nasabah Bank Mandiri, Cabang Jalan Diponegoro, Yogyakarta)”, *Buletin Ekonomi*, Vol.9, No.1, 2019, hlm.44.

²Amrina Rosyada, “Pengaruh *Rebranding* dan Kualitas Layanan terhadap Citra Perusahaan pada XL Axiata” (Studi pada Pengguna Simcard XL di XL Center Pemuda Surabaya), *Jurnal Ilmu Manajemen*, Vol.6, No.1, 2018, hlm.6.

³Rahayu Aprilia Adhiningsih, “Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kualitas Produk dan Profesionalitas terhadap Citra Bank Mega Syariah Cabang Palu”, *Skripsi*, (Palu: Institut Agama Islam Negeri, 2019), hlm.85.

dinilai masih meragukan perbedaan signifikan pelayanan syariah yang ditawarkan perusahaan dengan perusahaan pesaing konvensional sehingga tidak memengaruhi citra perusahaan.”¹

Alasan peneliti memilih studi kasus pada Bank Syariah Indonesia KC Sibolga karena melihat fenomena-fenomena yang terjadi di Bank tersebut. Bank Syariah tersebut merupakan Bank Syariah Indonesia pertama yang berdiri di Kota Sibolga mencakup wilayah kerja Sibolga dan Tapanuli Tengah dan hasil pemekaran dari bank syariah sebelumnya yaitu Bank Syariah Mandiri Sibolga. Berdasarkan latar belakang yang dikemukakan di atas serta adanya hasil penelitian yang berbeda, maka peneliti tertarik untuk mengangkat sebuah penelitian yang berjudul **“Pengaruh Sistem *Ta’awun*, *Service Excellent* Dan Profesionalitas Terhadap Citra Bank Syariah Indonesia KC Sibolga”**

B. Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah diatas, maka dapat diidentifikasi masalah sebagai berikut:

1. Kurangnya fasilitas parkir yang tersedia untuk nasabah, sehingga nasabah harus parkir di kantor yang berada di seberang Bank Syariah Indonesia KC Sibolga yang memiliki wilayah parkir lebih luas.
2. Mesin ATM Bank Syariah Indonesia KC Sibolga sering mengalami kerusakan dan tidak berfungsi dengan baik.
3. Fasilitas kantor seperti tempat duduk yang kurang memadai untuk nasabah.

¹Aniesa Samira Bafadhal, dkk, “Dampak Merek, Pelayanan dan Proses dalam *Sharia Marketing Value* serta *Socially Responsible Investment* terhadap Citra Perusahaan dan Keputusan Investasi” (Survei pada Investor Divisi Syariah PT XYZ, Jakarta), *Jurnal Aplikasi Manajemen*, Vol.10, No.4, 2020, hlm.827.

4. Pelayanan dari satpam yang berlebihan justru menimbulkan ketidaknyamanan nasabah.
5. Sistem jaringan bank sering mengalami kendala sehingga menimbulkan kepanikan tersendiri bagi nasabah dan menurunkan reputasi bank.
6. Nasabah Bank Syariah Indonesia KC Sibolga melihat baik buruknya citra bank syariah tersebut bukan dari keprofesionalitasan karyawan pada nasabahnya akan tetapi dari ada tidaknya manfaat dan fasilitas yang didapatkan apabila menjadi nasabah Bank Syariah Indonesia KC Sibolga.
7. Terdapat perbedaan hasil penelitian dari peneliti-peneliti yang telah dilakukan sebelumnya.

C. Batasan Masalah

Dari identifikasi masalah yang diuraikan, maka dalam penelitian ini peneliti hanya fokus dalam menganalisis:

1. Penelitian ini dilakukan hanya pada nasabah Bank Syariah Indonesia KC Sibolga.
2. Peneliti membatasi masalah dengan pengaruh sistem *ta'awun*, *service excellent* dan profesionalitas terhadap citra Bank Syariah Indonesia KC Sibolga, alasan penelitian ini dibatasi agar dapat mengungkapkan masalahnya secara cepat, terperinci, tuntas serta mendalam.

D. Definisi Operasional Variabel

Variabel adalah konsep yang mempunyai lebih dari satu nilai, keadaan kategori atau kondisi serta ketertarikan yang bersifat korelasional yang diuji dengan teknik statistika korelasi, maupun ketertarikan yang bersifat sebab-akibat

(kausal) yang dapat diuji dengan uji perbedaan atau teknik statistika analisis varians.¹

Tabel I.1 Definisi Operasional Variabel

No	Variabel	Defenisi	Indikator	Skala
1	Citra Bank Syariah (Y)	Citra adalah tujuan utama dan sekaligus merupakan reputasi dan prestasi yang hendak dicapai bagi dunia hubungan masyarakat (kehumasan) atau <i>public relation</i> . Adapun citra yang dimaksudkan dalam penelitian ini adalah nama baik sekaligus reputasi dan prestasi yang akan dicapai oleh Bank Syariah Indonesia KC Sibolga.	a. Kepribadian b. Reputasi c. Nilai Perusahaan d. Identitas ²	Ordinal
2	Sistem <i>Ta'awun</i> (X ₁)	<i>Ta'awun</i> meliputi tolong-menolong, setia kawan dan gotong royong dalam kebaikan dan takwa. Sikap <i>ta'awun</i> mendorong setiap orang untuk berusaha agar dapat memiliki sesuatu dan dapat disumbangkan kepada kepentingan bersama. ³ Adapun sistem <i>ta'awun</i> yang dimaksud dalam penelitian ini adalah kegiatan yang dilakukan oleh pihak Bank Syariah Indonesia KC Sibolga untuk dapat membantu para nasabahnya sesuai dengan syariat Islam.	a. Musyawarah mufakat b. Keadilan c. Persaudaraan d. Kesejahteraan moril materil ⁴	Ordinal

¹Djaali, *Metodologi Penelitian Kuantitatif*, (Jakarta: Bumi Aksara, 2021), hlm.19.

²M.Fikri Akbar, dkk., *Public Relations*, (Yogyakarta: Penerbit Ikatan Guru Indonesia DIY, 2021), hlm.107.

³Wahyu Egi Widayat, dkk, *Penguatan Aswaja Annahdiah melalui Literasi Kampus*, (Singkawang: CV Pilar Nusantara, 2019), hlm.35.

⁴Ainaul Mardliyyah dan Muhammad Nafik Hadi Ryandono, "Sistem Tanggung Renteng pada Koperasi Assakinah sebagai Bentuk Penerapan *Ta'awun*", *Jurnal Ekonomi Syariah Teori dan Terapan*, Vol.7, No.2, 2020, hlm.258.

3	<i>Service Excellent</i> (X ₂)	<i>Service excellent</i> merupakan serangkaian pelayanan yang diberikan dengan sangat baik sehingga melampaui harapan pelanggan. ¹ Adapun <i>service excellent</i> yang dimaksud dalam penelitian ini adalah pelayanan yang diberikan oleh Bank Syariah Indonesia KC Sibolga kepada para nasabah dengan sangat baik.	a. <i>Compliance/</i> Kepatuhan b. <i>Assurance/</i> Kepastian c. <i>Reliability</i> /keandalan d. <i>Tangibility/</i> berwujud e. <i>Empathy/</i> peduli f. <i>Responsiveness</i> /cepat tanggap ²	Ordinal
4	Profesionalitas (X ₃)	Profesionalitas adalah suatu sebutan terhadap kualitas sikap para anggota suatu profesi terhadap profesinya serta derajat pengetahuan dan keahlian yang dimiliki untuk dapat melakukan tugas-tugasnya dengan sebaik-baiknya. ³ Adapun profesionalitas yang dimaksud dalam penelitian ini adalah sikap para karyawan Bank Syariah Indonesia KC Sibolga dalam melaksanakan tugas dan kewajibannya dengan sebaik-baiknya.	a. Kompetensi b. Efektivitas c. Efisiensi d. Tanggung jawab ⁴	Ordinal

¹I Gede Widya Suputra, *How To Create Service Excellent For Your Guest*, (Bali: Nilacakra, 2021), hlm.29.

²Annisa Dwi Fitria dan Yayuk Sri Rahayu, “Green Marketing dan Kualitas Pelayanan serta Pengaruhnya terhadap Citra Bank Syariah”, *Jurnal Perbankan Syariah*, Vol.10, No.1, 2024, hlm.50.

³Syarwani Ahmad dan Zahrudin Hodsay, *Profesi Pendidikan dan Keguruan*, (Yogyakarta: Deepublish, 2020), hlm.10.

⁴Handri Rahmat Ilahi, dkk., “Pengaruh Fungsi Kepemimpinan Kepala Kantor Cabang Pembantu dan Iklim Organisasi terhadap Profesionalitas Pegawai pada Kcp Bank BJB Syariah”, *Journal of Education and Teaching*, Vol.1, No.2, 2020, hlm.62.

E. Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang masalah diatas, maka dapat dirumuskan permasalahan yang akan dibahas dalam penelitian ini adalah :

1. Apakah terdapat pengaruh sistem *ta'awun* secara parsial terhadap citra Bank Syariah Indonesia KC Sibolga?
2. Apakah terdapat pengaruh *service excellent* secara parsial terhadap citra Bank Syariah Indonesia KC Sibolga?
3. Apakah terdapat pengaruh profesionalitas secara parsial terhadap citra Bank Syariah Indonesia KC Sibolga?
4. Apakah terdapat pengaruh sistem *ta'awun*, *service excellent* dan profesionalitas secara simultan terhadap citra Bank Syariah Indonesia KC Sibolga?

F. Tujuan Penelitian

1. Untuk mengetahui pengaruh sistem *ta'awun* secara parsial terhadap citra Bank Syariah Indonesia KC Sibolga.
2. Untuk mengetahui pengaruh *service excellent* secara parsial terhadap citra Bank Syariah Indonesia KC Sibolga.
3. Untuk mengetahui pengaruh profesionalitas secara parsial terhadap citra Bank Syariah Indonesia KC Sibolga.
4. Untuk mengetahui pengaruh sistem *ta'awun*, *service excellent* dan profesionalitas secara simultan terhadap citra Bank Syariah Indonesia KC Sibolga.

G. Manfaat Penelitian

1. Bagi Peneliti

Penelitian ini diharapkan dapat menambah pengetahuan peneliti dalam bidang perbankan syariah berdasarkan teori yang didapat selama masa perkuliahan, khususnya berkaitan dengan sistem *ta'awun*, *service excellent*, dan profesionalitas terhadap citra Bank Syariah Indonesia KC Sibolga.

2. Bagi Bank Syariah Indonesia KC Sibolga

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan acuan dan masukan untuk pengembangan Bank Syariah Indonesia KC Sibolga agar tercipta citra bank yang lebih baik lagi kedepannya.

3. Bagi Penelitian Selanjutnya

Untuk peneliti selanjutnya, penulisan ini diharapkan dapat digunakan sebagai bahan masukan atau bahan perbandingan serta referensi untuk melakukan penelitian sejenis atau yang lebih luas.

4. Bagi UIN Syahada Padangsidempuan

Penelitian ini dapat menjadi bahan acuan atau pertimbangan sebagai sumber referensi dan dapat memberikan kontribusi pada pengembangan studi baik bagi kalangan mahasiswa maupun pihak lain yang berkepentingan mengenai hal-hal yang memengaruhi citra Bank Syariah Indonesia.

BAB II

LANDASAN TEORI

A. Landasan Teori

1. Citra Perusahaan

a. Definisi Citra Perusahaan

Citra perusahaan adalah pandangan publik atas suatu perusahaan yang dinilai baik atau tidak atas hal-hal seperti keterbukaan, kualitas dan lainnya sehingga dapat dikatakan sebagai pandangan atas gerak langkah sebuah perusahaan. Citra perusahaan merupakan suatu persepsi masyarakat terhadap produk dan jasa yang ditawarkan. Citra perusahaan juga menyampaikan *positioning* yang dirancang perusahaan untuk menyampaikan karakter kualitas pelayanan dari suatu perusahaan. Citra merupakan suatu *intangible asset* atau *good will* perusahaan yang memiliki efek positif pada penilaian pasar atas perusahaan. Citra perusahaan merupakan persepsi yang dibentuk oleh konsumen dan pemangku kepentingan lainnya tentang perusahaan.¹

Citra perusahaan mencakup persepsi tentang nilai, kualitas, keandalan, kesuksesan, inovasi dan tanggung jawab sosial perusahaan. Citra perusahaan dapat dipengaruhi oleh berbagai faktor, termasuk *branding*, iklan, publisitas, pengalaman pelanggan serta kebijakan dan

¹Eva Sundari, *Dinamika Citra dan Pelayanan bank terhadap Loyalitas Nasabah dalam Tinjauan Islam (Studi Kasus Perbankan Syariah di Kota Pekanbaru)*, (Jawa Barat: Adab, 2021), hlm.9.

tindakan perusahaan. Citra perusahaan yang positif dapat membantu perusahaan membangun kepercayaan dan loyalitas pelanggan, meningkatkan citra merek dan meningkatkan nilai merek.³² Pihak-pihak lain yang mendatangkan citra perusahaan bisa berasal dari *stakeholder*, *shareholder* maupun pihak-pihak lainnya yang memiliki pandangan pada perusahaan atau organisasi.³³

Menurut R. Edward Freeman yang dikutip oleh Ghozali dan tertera dalam Jurnal Penelitian Bayu Tri Cahya dkk, *Stakeholder Theory* (Teori Pemangku Kepentingan) adalah teori yang menjelaskan bahwa entitas perusahaan dalam pengoperasiannya tidak untuk kepentingan sendiri melainkan dapat memberikan manfaat bagi *stakeholdernya*, seperti pemegang saham, kreditor, konsumen, *supplier*, pemerintah, masyarakat, analisis dan pihak lainnya. Dukungan dari *stakeholder* dapat memengaruhi kelangsungan hidup perusahaan.³⁴ Sistem *ta'awun* yang diterapkan dapat membantu Bank Syariah memenuhi kepentingan para *stakeholder*, misalnya dengan memberikan bagi hasil yang adil kepada nasabah, menciptakan lingkungan kerja yang harmonis bagi para karyawan serta berkontribusi pada kesejahteraan masyarakat melalui program-program sosial. Dengan memenuhi kepentingan *stakeholder*,

³²Nur Fatma, dkk., *Manajemen Pemasaran Era Industri 4.0*, (Makassar: PT Nas Media Indonesia, 2023), hlm. 97.

³³Soleh Soemirat, Elviarno Dan Ardianto, *Dasar-Dasar Public Relations*, (Bandung: PT Remaja Rosdakarya, 2021), hlm.111.

³⁴Bayu Tri Cahya, dkk., *Intellectual Capital, Performance Index dan Kinerja Keuangan Bank Syariah di Indonesia (Studi Pada Tahun 2015-2020)*, *Jurnal Akuntansi Syariah*, Vol.4, No.2, 2021, hlm. 160.

Bank Syariah akan mendapatkan dukungan dan kepercayaan yang lebih besar yang akhirnya akan meningkatkan citranya.

Menurut Kotler dalam Jurnal Penelitian Nurfazilah dkk, *Brand Image Theory* (Teori Citra Merek) termasuk citra bank, mencerminkan bagaimana pelanggan melihat dan merasakan sebuah merek berdasarkan pengalaman mereka. Citra positif sangat penting untuk membangun kepercayaan, menarik nasabah baru, dan mempertahankan hubungan jangka panjang. Persepsi ini dipengaruhi oleh kualitas layanan, kehandalan produk dan profesionalitas. Kualitas layanan yang baik serta bekerja secara profesionalitas berkontribusi pada pembentukan citra positif bank yang mendukung loyalitas nasabah dan memperkuat posisi bank di pasar.³⁵ *Service excellent* dan profesionalitas membentuk Bank Syariah sebagai lembaga yang ramah, cepat tanggap, fokus pada kepuasan nasabah serta menciptakan citra Bank Syariah sebagai lembaga yang kompeten, amanah dan berintegritas tinggi.

b. Indikator Citra

Beberapa indikator yang mempengaruhi citra perusahaan:

1) Kepribadian

Keseluruhan karakteristik perusahaan yang dipahami publik sasaran seperti perusahaan yang dapat dipercaya, perusahaan yang memiliki tanggung jawab sosial.

³⁵Nurfazilah, dkk., Analisis Hubungan Antara Kualitas Layanan dan Citra Bank terhadap Kepuasan Nasabah Bank Syariah, *Jurnal Ilmiah Manajemen, Ekonomi dan Akuntansi*, Vol.8, No. 5, 2025, hlm. 51.

2) Reputasi

Hak yang telah dilakukan perusahaan dan diyakini publik sasaran berdasarkan pengalaman sendiri maupun pihak lain seperti kinerja keamanan transaksi sebuah bank.

3) Nilai Perusahaan

Nilai-nilai yang dimiliki suatu perusahaan dengan kata lain budaya perusahaan seperti sikap manajemen yang peduli terhadap pelanggan, karyawan yang cepat tanggap terhadap permintaan maupun keluhan pelanggan.

4) Identitas

Komponen-komponen yang mempermudah pengenalan publik sasaran terhadap perusahaan seperti logo, warna dan slogan.³⁶

c. Jenis-jenis Citra Perusahaan³⁷

1) Citra bayangan (*Mirror image*)

Citra yang dianut oleh orang dalam mengenai pandangan luar terhadap organisasinya.

2) Citra yang berlaku (*Current image*)

Citra atau pandangan yang melekat pada pihak-pihak luar mengenai suatu organisasi atau perusahaan.

³⁶M.Fikri Akbar, dkk., hlm.109.

³⁷Debi Eka Putri, dkk., *Brand Marketing*, (Bandung: Widina Bhakti Persada, 2021), hlm.219.

3) Citra yang diharapkan (*Wish image*)

Citra yang diinginkan oleh pihak manajemen. Biasanya citra yang diharapkan lebih baik atau lebih menyenangkan daripada citra yang ada.

4) Citra perusahaan (*Coorporate image*)

Citra dari suatu organisasi atau perusahaan secara keseluruhan. Jadi bukan citra atas produk atau pelayanannya saja. Citra perusahaan ini terbentuk oleh banyak hal. Hal yang positif dapat meningkatkan citra suatu perusahaan antara lain sejarah atau riwayat hidup perusahaan yang gemilang dan lain sebagainya.

5) Citra majemuk (*Multiple image*)

Citra ini diterapkan pada semua jenis organisasi atau perusahaan yang memiliki banyak unit dan pegawai. Masing-masing unit dan individu memiliki perangai dan perilaku tersendiri sehingga secara sengaja maupun tidak mereka pasti memunculkan suatu citra yang belum tentu sama dengan citra organisasi atau perusahaan secara keseluruhan.³⁸

Sedangkan menurut Siswanto Sutojo yang dikutip oleh Anang Firmansyah, ada tiga jenis citra yang dapat ditonjolkan perusahaan :

- 1) Citra Eksklusif, yaitu citra yang dapat ditonjolkan pada perusahaan-perusahaan besar. Yang dimaksud eksklusif adalah kemampuan

³⁸Debi Eka Putri, dkk.

menyajikan berbagai macam manfaat terbaik kepada konsumen dan pelanggan.

- 2) Citra Inovatif, yaitu citra yang menonjol karena perusahaan tersebut menyajikan produk baru yang model dan desainnya tidak sama dengan produk sejenis yang beredar di pasaran.
- 3) Citra Murah Meriah, yaitu citra yang ditonjolkan oleh perusahaan yang mampu menyajikan produk dengan mutu yang baik dengan harga yang murah.³⁹

Cara membangun citra yang baik menurut Charles J. Fombrun yang dikutip oleh Silvana Aprilia Atin adalah sebagai berikut:

- 1) Kredibilitas, pada sisi reputasi ini terdapat karakteristik seperti memperlihatkan profitabilitas, mempertahankan stabilitas, sebagai prospek pertumbuhan yang baik. Pihak yang terkait disini adalah investor perusahaan.
- 2) Terpercaya, pada sisi reputasi ini perusahaan dapat memunculkan kepercayaan pihak-pihak yang terkait terhadap perusahaan, pemberdayaan karyawan, rasa memiliki dan kebanggaan yang tinggi bagi pihak-pihak yang terkait. Pihak yang terkait adalah karyawan perusahaan.
- 3) Keterandalan, karakteristik reputasi yang muncul adalah perusahaan perlu menjaga mutu dan produk atau jasa serta dapat menjamin

³⁹Anang Firmansyah, *Manajemen Pemasaran*, (Surabaya: UM Surabaya Publishing, 2023), hlm. 155.

pelayanan prima untuk masyarakat. Pihak yang terkait dalam meningkatkan reliabilitas perusahaan adalah konsumen.

- 4) Tanggung jawab, dalam tanggung jawab perusahaan perlu membantu pengembangan masyarakat sekitar dan dapat menjadi perusahaan yang ramah lingkungan. Pihak yang terkait adalah masyarakat sekitar.⁴⁰

d. Manfaat Citra

Manfaat citra yang baik antara lain:⁴¹

- 1) Daya saing jangka menengah dan panjang

Citra yang baik dapat melindungi perusahaan dari serangan perusahaan saingan baru. Citra yang baik juga dapat melindungi perusahaan saingan lama yang memasarkan barang atau jasa baru.

- 2) Proteksi selama krisis

Sebagian besar masyarakat dapat memahami atau memaafkan kesalahan yang dibuat perusahaan dengan citra yang baik, yang menyebabkan mereka mengalami krisis.

- 3) Daya tarik bagi eksekutif handal

Bagi perusahaan yang memiliki citra yang baik, mereka tidak akan pernah mendapat kesulitan yang berarti dalam merekrut dan mempertahankan eksekutif handal.

⁴⁰Silvana Aprilia Atin, "Strategi Public Relations Dalam Mempertahankan Citra Perusahaan Perspektif Manajemen Islam (Studi Kasus BNI Syariah Kantor Cabang Kota Kediri)", *skripsi*, (Kediri: Institut Agama Islam Negeri, 2021), hlm.27.

⁴¹Hery Erdi Andrat, *Mengoptimalkan Interaksi untuk Membangun Ekuitas Merek yang Berkelanjutan*, (Jawa Barat: Adab, 2024), hlm.56.

4) Meningkatkan efektifitas strategi pemasaran

Dalam banyak kejadian, citra baik perusahaan menunjang efektifitas strategi pemasaran produk.

5) Penghematan biaya operasional (*cost saving*)

Perusahaan dengan citra yang baik lebih mudah menarik eksekutif handal yang dapat berarti penghematan biaya merekrut dan melatih eksekutif. Eksekutif handal tidak banyak membutuhkan pelatihan untuk meningkatkan atau menyesuaikan kualifikasi mereka dengan yang diinginkan perusahaan.⁴²

e. Citra dalam Perspektif Islam

Citra adalah nama baik yang menjadi identitas seseorang atau perusahaan. Citra yang baik adalah citra yang mempunyai karakter yang kuat. Citra harus mencerminkan karakter-karakter yang tidak bertentangan dengan prinsip etika bisnis Islam atau nilai-nilai spiritual. Pada zaman Rasulullah SAW yang telah diterapkan pada saat beliau sedang berdagang beliau selalu memperhatikan penampilan, dengan cara tidak membohongi pelanggan baik yang menyangkut kualitas maupun kuantitas. Misalnya salah satu keberhasilan Rasulullah SAW sebagai seorang pedagang adalah karena sifat jujur dan adil dalam mengadakan hubungan dagang dengan para pelangganya. Sifat-sifat ini tumbuh melekat dalam diri beliau sehingga dikenal dengan sebutan *Al-Amin*.⁴³

⁴²Hery Erdi Andrat, hlm.57.

⁴³Sudarsono, *Bank dan Lembaga Keuangan Syariah*, (Yogyakarta: Ekosoria, 2017), hlm. 46.

Salah satu ayat yang menekankan tentang citra yaitu firman Allah SWT dalam QS Az-Zalzalah ayat 7-8 yang berbunyi:

﴿۷﴾ وَمَنْ يَعْمَلْ مِثْقَالَ ذَرَّةٍ خَيْرًا يَرَهُ ﴿۸﴾ فَمَنْ يَعْمَلْ مِثْقَالَ ذَرَّةٍ شَرًّا يَرَهُ ﴿۸﴾

Fa may ya'mal misqāla zarratin khairay yarah. Wa may ya'mal misqāla zarratin syarray yarah.

Artinya: 7. Siapa yang mengerjakan kebaikan seberat zarah, dia akan melihat (balasan)-nya.

8. Siapa yang mengerjakan kejahatan seberat zarah, dia akan melihat (balasan)-nya.⁴⁴

Berdasarkan Tafsir Tahlili dalam ayat ini Allah merincikan balasan amal masing-masing. Barang siapa beramal baik, walaupun hanya seberat atom niscaya akan menerima balasannya dan begitu pula yang beramal jahat walaupun hanya seberat atom akan merasakan balasannya. Ayat ini juga menjelaskan tentang pentingnya *muraqabah* yaitu percaya bahwa Allah Maha Melihat sehingga manusia selalu berhati-hati.⁴⁵ Ini mencerminkan kesadaran bahwa tiap transaksi dicatat layaknya amal dihadapan Allah SWT dan sesuai prinsip Bank Syariah yakni Prinsip Keadilan. Bank Syariah beroperasi berdasarkan akad dan sistem bagi hasil yang jelas, tanpa membebankan biaya tersembunyi atau bunga. Ketika masyarakat percaya bahwa Bank Syariah adil sampai ke zarah terkecil

⁴⁴QS, Az-Zalzalah (99), 7-8.

⁴⁵<https://quran.nu.or.id/> diakses pada 20 Juni 2025.

dalam pengelolaan dana, maka akan membentuk citra bank yang baik sesuai dengan integritas, kejelasan dan tanggung jawab.

2. Sistem *Ta'awun*

a. Definisi Sistem *Ta'awun*

Saling tolong-menolong dalam ajaran Islam dikenal dengan istilah *at-Ta'awun*. Kata ini berasal dari akar kata *ta'awana yata'awanu* yang diartikan sebagai sikap saling tolong-menolong. Prinsip saling tolong-menolong dalam bermasyarakat harus seirama dengan prinsip tauhid yaitu sebagai sarana meningkatkan ketakwaan kepada Allah SWT.⁴⁶ Prinsip *ta'awun* merupakan prinsip untuk saling membantu dan bekerja sama. Dalam hal ini Allah SWT telah memerintahkan kepada manusia untuk saling tolong-menolong dalam berbuat kebaikan dan takwa. Sebaliknya Allah SWT melarang manusia untuk tolong-menolong dalam hal perbuatan dosa dan pelanggaran.⁴⁷

b. Indikator *Ta'awun*

1) Musyawarah/Mufakat

Musyawarah berasal dari bahasa Arab *syuwara* yang berarti berunding, urun rembuk atau mengatakan dan mengajukan sesuatu. Musyawarah adalah suatu upaya bersama dengan sikap rendah hati untuk memecahkan persoalan (mencari jalan keluar) guna mengambil

⁴⁶Budi Pramono dan Agung Pramono, *Perbandingan Sistem Hukum dalam Konteks Global Civil Law, Common Law, Socialist Law, Islamic Law, Customary Law, Indonesian Law*, (Surabaya: Scopindo Media Pustaka, 2023), hlm.218.

⁴⁷Reza Rian Saputra, *Teori Dasar Manajemen Perbankan Syariah*, (Bengkulu: CV Brimedia Global, 2024), hlm. 49.

keputusan bersama dalam penyelesaian atau pemecahan permasalahan.

Dalam hal ini mufakat akan terjadi setelah dilakukan musyawarah.

2) Keadilan

Keadilan dapat diartikan sebagai suatu nilai untuk menciptakan hubungan yang ideal antara manusia yang satu dengan manusia yang lain sebagai sesama anggota masyarakat dengan memberikan kepada manusia tersebut apa yang menjadi haknya sesuai dengan prestasinya dan membebaskan kewajiban menurut hukum dan moral.⁴⁸

3) Persaudaraan

Persaudaraan dalam Islam maksudnya adalah bersekutu untuk selalu taat pada Allah SWT, saling membantu dalam urusan agama, saling menolong dalam kebajikan serta ketakwaan dan bekerjasama menegakkan kebenaran.

4) Kesejahteraan moril materil

Kesejahteraan moril adalah kesejahteraan yang kita miliki dimana kesejahteraan tersebut tidak berbentuk barang atau sejenisnya misalnya adalah kesehatan, batiniah, kenikmatan dalam beribadah dan lain sebagainya. Sedangkan kesejahteraan materil meliputi berapa jumlah harta yang kita miliki, berapa pendapatan yang didapatkan dan apa saja yang sifatnya bisa dimaterialkan.⁴⁹

⁴⁸Ainaul Mardliyyah dan Muhammad Nafik Hadi Ryandono, "Sistem Tanggung Renteng pada Koperasi *Assakinah* sebagai Bentuk Penerapan *Ta'awun*", *Jurnal Ekonomi Syariah Teori dan Terapan*, Vol.7, No.2, 2020, hlm.258.

⁴⁹Ainaul Mardliyyah dan Muhammad Nafik Hadi Ryandono, hlm.258.

c. Prinsip Dasar Kerja Perbankan Syariah

Prinsip dasar kerja perbankan syariah dalam penerapan *ta'awun* adalah sebagai berikut:

- 1) Membuang jauh segala bentuk, macam dan jenis praktik yang mengandung unsur riba, menyingkirkan praktik transaksi-transaksi kotor yang mengandung unsur *gharar* (penipuan/spekulasi).
- 2) Melarang bentuk transaksi jual beli barang yang belum ada di tangan dan belum diserahkan (belum *diqabadh*), *bai ma'dum*, (transaksi jual beli yang barangnya tidak ada), *ma'juz taslim* (objek transaksi atau barangnya tidak dapat diserahkan) dan *buyu 'ajilah* dan *mustaqbaliyah* yang lepas dari prinsip dasar syariah Islam.
- 3) Pembagian seluruh jumlah profit yang berdasarkan pada kesepakatan.
- 4) Tidak menghambat kebutuhan orang yang sedang membutuhkan (*mudhthar*) dengan cara eksploitasi atau mengambil *'iwadh* (ganti rugi) tanpa dibarengi usaha.
- 6) Membantu mereka yang dalam kesusahan dengan cara memberikan pinjaman (*qardh hasan*) dengan cara yang tepat.
- 7) Mengajak pengaplikasian dan realisasi syariah dalam bidang ekonomi, sosial, dan budaya yang mengantarkan pada pembaharuan dan gerakan fikih Islam dengan cara berijtihad yang tidak terpaku pada satu madzhab saja.⁵⁰

⁵⁰Hendra dan Muhammad Zuhirsyah, *Perbankan Syariah dalam Perspektif Praktis dan Legalitas*, (Medan: Merdeka Kreasi group, 2022), hlm.5.

d. Manfaat *Ta'awun* dalam Ekonomi Syariah

1) Pemberdayaan Ekonomi

Melalui koperasi syariah dan program-program pemberdayaan ekonomi lainnya, masyarakat dapat meningkatkan kemampuan untuk menciptakan mata pencaharian dan meningkatkan taraf hidup.

2) Redistribusi Kekayaan

Prinsip distribusi kekayaan yang adil dalam *ta'awun* menghasilkan redistribusi kekayaan yang lebih merata. Hal ini membantu mengurangi kesenjangan sosial dan ekonomi, sehingga lebih banyak orang dapat merasakan manfaat dari kekayaan yang dihasilkan oleh masyarakat.

3) Penguatan Lembaga Keuangan Syariah

Dengan bekerja sama antara Bank Syariah dan lembaga keuangan mikro syariah dalam kerangka ekonomi syariah, lembaga-lembaga ini dapat menyediakan layanan keuangan yang sesuai dengan prinsip syariah kepada masyarakat.

4) Pertumbuhan Ekonomi Berkelanjutan

Adanya solidaritas dan kemanfaatan bersama masyarakat dalam menciptakan lingkungan ekonomi yang stabil dan berkelanjutan, yang pada akhirnya akan memberikan manfaat jangka panjang bagi semua anggota masyarakat.⁵¹

⁵¹Lutfi Avianto, *Prinsip Ta'awun untuk Meraih Kesuksesan*, (Jakarta: Bima Sarana Perpustakaan, 2015), hlm.10.

e. Implementasi *Ta'awun* dalam Praktik Ekonomi Syariah

1) Lembaga Zakat, Infaq dan Sedekah

Lembaga zakat, infaq dan sedekah adalah salah satu wujud nyata *ta'awun* dalam ekonomi syariah. Instrumen ini memainkan peran penting dalam mengumpulkan dana dari individu dan perusahaan untuk mendistribusikannya kepada yang membutuhkan.

2) Koperasi Syariah

Koperasi Syariah adalah bentuk kerja sama ekonomi dimana anggota berbagi sumber daya dan manfaat bersama.

3) Proyek-proyek Sosial dan Infrastruktur

Ta'awun juga terwujud dalam proyek-proyek sosial dan infrastruktur yang dibiayai oleh dana komunitas. Seperti pada pembangunan sekolah, pembangunan rumah sakit, infrastruktur publik dan bantuan pada korban bencana.

4) Keuangan Mikro Syariah

Keuangan Mikro Syariah adalah instrumen yang membantu individu dengan modal terbatas untuk meminjam uang dengan syarat-syarat yang sesuai dengan prinsip syariah. Implementasi *ta'awun* dalam keuangan mikro syariah mencakup pembiayaan usaha kecil, pengembangan kemampuan keuangan dan pencegahan riba.⁵²

⁵²Shafique S. Hassan, *Perbankan Islam: Panduan Praktis Tentang Prinsip dan Praktik Perbankan Islam*, (Jakarta: Prenadamedia Group, 2018), hlm.37.

Salah satu ayat yang menyatakan tentang *ta'awun* dalam QS Al-Maidah ayat 2 yang berbunyi:

وَتَعَاوَنُوا عَلَى الْبِرِّ وَالتَّقْوَىٰ وَلَا تَعَاوَنُوا عَلَى الْإِثْمِ وَالْعُدْوَانِ ﴿٢﴾

Wa ta'āwanu 'alal-birri wat-taqwā wa lā ta'āwanu 'alal-iṣmi wal 'udwāni
Artinya: Tolong-menolonglah kamu dalam (mengerjakan) kebajikan dan takwa, dan jangan tolong-menolong dalam berbuat dosa dan permusuhan.⁵³

Berdasarkan Tafsir Tahlili ayat ini mewajibkan orang-orang mukmin tolong-menolong dalam berbuat kebaikan dan bertakwa, untuk kepentingan dan kebahagiaan mereka dan tidak tolong-menolong dalam dosa dan pelanggaran. Bank Syariah menerapkan prinsip kerjasama mutlak berdasarkan akad syariah misalnya *mudharabah* atau *musyarakah* yang sejalan dengan konsep *ta'awanu al-birr wa al-taqwa* yaitu tolong-menolong dalam hal kebaikan dan keadilan.⁵⁴ Bank Syariah juga dalam fungsi sosial dan kemashlahatan memiliki dana zakat, pemberdayaan masyarakat dan produk inklusif. Hal ini mencerminkan bentuk kerjasama dalam manfaat sosial, sesuai ajaran *ta'awun* mendorong solidaritas dan kemashlahatan kolektif.

⁵³QS, Al-Maidah (5), 2.

⁵⁴<https://quran.nu.or.id/> diakses pada 20 Juni 2025.

3. *Service Excellent*

a. Definisi *Service Excellent*

Service excellent berasal dari bahasa Inggris, *service* yang artinya jasa, pelayanan dan tugas sedangkan *excellent* yang artinya adalah unggul, ulung, terbaik. Pengertian *service excellent* adalah upaya memberikan pelayanan terbaik yang berorientasi pada kepentingan pelanggan yang memungkinkan kita mampu memberikan dan terciptanya kepuasan yang optimal.⁵⁵ *Service excellent* adalah setiap tindakan atau kegiatan dan kemampuan yang dapat ditawarkan oleh satu pihak kepada pihak lain yang pada dasarnya tidak berwujud dan tidak mengakibatkan kepemilikan apapun dengan kemampuan untuk mengantisipasi, mengenali, dan memenuhi harapan-harapan pelanggan serta berhasrat dan peduli untuk melampaui harapan-harapan pelanggan.⁵⁶ Pelayanan prima islami adalah keseluruhan fitur dan karakteristik dari sebuah produk atau jasa yang bergantung pada kemampuannya untuk memuaskan kebutuhan yang dinyatakan atau tersirat dan sesuai dengan nilai-nilai Islam. Adapun karakteristik tentang pelayanan agar menjadi dasar bagaimana memberikan pelayanan yang terbaik yaitu :

⁵⁵Rahmayati, Siti Mujiatun dan Novien Rialdy, *Mini Banking and Service Excellent*, (Medan: Umsu Press, 2024), hlm.177.

⁵⁶Wika Rinawati Prihatuti, *Manajemen Pelayanan Makanan dan Minuman*, (Yogyakarta: UNY Press, 2020), hlm.5.

- 1) Pelayanan bersifat tidak dapat diraba, pelayanan sangat berlawanan sifatnya dengan barang jadi.
- 2) Pelayanan itu kenyataannya terdiri dari tindakan nyata dan merupakan pengaruh yang sifatnya adalah tindakan sosial.
- 3) Produksi dan konsumsi dari pelayanan tidak dapat dipisahkan secara nyata, karena pada umumnya kejadiannya bersamaan dan terjadi di tempat yang sama.⁵⁷

b. Indikator *Service Excellent*

1) *Compliance/Kepatuhan*

Compliance/kepatuhan adalah prinsip dasar yang ada pada entitas lembaga keuangan syariah dalam menjalankan operasional perusahaannya secara benar dan sesuai dengan prinsip-prinsip syariah yang sudah ditentukan. Dengan kata lain, *compliance/kepatuhan* suatu sikap dan tindakan untuk memastikan agar prinsip syariah tersebut bisa menjadi panduan dasar dalam kegiatan operasional perusahaannya.

2) *Assurance/Kepastian*

Assurance/kepastian yaitu lebih tepatnya kepastian keamanan yang didapatkan pelanggan dari perilaku pelaku usaha. *Assurance* ini bisa didapat misalnya dari komunikasi yang baik, pengetahuan yang luas hingga sikap sopan dan santun terhadap pelanggan.

⁵⁷Mujito, Dwi Oktiana Irawati dan Tika Kartika Asri, *Manajemen Pelayanan Prima*, (Jawa Barat: Edu Publisher, 2024), hlm.58.

3) *Reliability*/Keandalan

Reliability/keandalan merupakan kemampuan memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan segera, akurat dan memuaskan. *Reliability*/keandalan juga dapat diartikan bahwa perusahaan menyampaikan janji-janjinya mengenai penyampaian jasa, prosedur pelayanan, pemecahan masalah dan penentuan harga.⁵⁸

4) *Tangibility*/Berwujud

Tangibility/berwujud adalah kemampuan suatu organisasi atau bisnis untuk memberikan layanan pelanggan yang sangat baik yang terdiri dari komponen fisik yang melibatkan fasilitas dan perlengkapan fisik perusahaan yang memperhatikan kondisi lingkungan yang dapat diandalkan untuk menampilkan layanan yang diberikan oleh pembeli layanan.

5) *Empathy*/Peduli

Empathy/peduli yaitu memberikan perhatian yang bersifat tulus kepada para pelanggan dengan berupaya memahami keinginan pelanggan, memahami kebutuhan pelanggan secara spesifik serta memiliki waktu pengoperasian yang nyaman bagi pelanggan.

6) *Responsiveness*/Cepat Tanggap

Responsiveness/cepat tanggap merupakan kesediaan atau kemampuan para karyawan untuk membantu para pelanggan dan

⁵⁸Kuryahadi dan Deden Hadi Kushendar, *Kebijakan dan Pelayanan Publik*, (Jawa Barat: Adab, 2023), hlm.174.

merespon permintaan mereka serta menginformasikan kapan jasa akan diberikan dan memberikan jasa dengan cepat.⁵⁹

c. Tujuan *Service Excellent*

Tujuan *service excellent* adalah untuk mencegah pembelotan dan membangun kesetiaan pelanggan. Pembelotan pelanggan atau berpalingnya pelanggan disebabkan karena kesalahan pemberian pelayanan maupun sistem yang digunakan oleh perusahaan dalam melayani pelanggan. Selain itu, *service excellent* juga dapat memberikan rasa puas dan kepercayaan kepada konsumennya. Dalam pelaksanaannya, *service excellent* merupakan pelayanan yang sangat baik dan melampaui harapan pelanggan dan pelayanan yang memiliki ciri khas kualitas. Kualitas memberikan suatu dorongan kepada pelanggan untuk menjalin hubungan yang kuat dengan perusahaan.⁶⁰

d. Manfaat *Service Excellent*

1) Membangun Reputasi Bisnis

Jika masyarakat memiliki pengalaman yang positif selama menggunakan pelayanan dan produk dari perusahaan seperti layanan yang optimal, layanan yang berkualitas tinggi, penjelasan mengenai produk yang baik, maka reputasi perusahaan akan dipandang baik oleh masyarakat. Begitu pun sebaliknya, jika masyarakat mendapat pengalaman yang negatif selama menggunakan pelayanan dan produk

⁵⁹Kuryahadi dan Deden Hadi Kushendar, hlm.174.

⁶⁰Nina Rahmayanti, *Manajemen Pelayanan Prima*, (Yogyakarta: Graha Ilmu, 2018), hlm.13.

dari perusahaan maka akan menciptakan reputasi yang buruk di mata masyarakat.

2) Dapat meningkatkan Persaingan

Perusahaan yang terkenal dan dipercaya lebih mudah menarik pelanggan dibandingkan perusahaan lain yang kurang di publik. Konsumen lebih mudah tertarik pada perusahaan yang menawarkan kualitas pelayanan yang terjamin dan sudah terbukti oleh banyak orang. Oleh karena itu dengan menerapkan layanan yang baik perusahaan dapat membedakan diri dari perusahaan pesaing lainnya jadi lebih unggul.

3) Menghemat Biaya Promosi

Konsumen yang senang dengan perusahaan cenderung merekomendasikan perusahaan kepada teman atau kerabatnya. Dengan begitu reputasi perusahaan akan menyebar dari mulut ke mulut sehingga tidak perlu khawatir tentang promosi. Strategi promosi dari mulut ke mulut jadi cara paling efektif untuk menarik pelanggan karena termasuk *soft selling* yang tidak terlalu melibatkan perusahaan.

4) Menghindari Keluhan di Masa Depan

Masalah keluhan pelanggan ada dibagian komunikasi yang perlu diperhatikan. Itu artinya pelayanan yang baik sangat mengedepankan komunikasi yang efektif dan efisien kepada konsumen. Layanan yang baik semakin mempertinggi tingkat kepuasan pelanggan

dan meminimalisir keluhan yang terjadi pada produk atau jasa perusahaan.

5) Mendorong konsumen untuk membeli produk

Keuntungan utama dari pelayanan yang baik adalah dapat mendorong konsumen untuk membeli produk. Hal ini sering terjadi ketika konsumen membutuhkan bantuan atau pertimbangan tentang suatu produk sebelum melakukan pembelian. Cepatnya layanan memungkinkan konsumen untuk segera membeli produk.⁶¹

e. Konsep Pelayanan dalam Islam

1) Keikhlasan

Keikhlasan adalah suatu hal yang harus diterapkan dalam melakukan amal perbuatan, begitu halnya dengan memberikan pelayanan untuk nasabah. Karyawan setiap memberikan pelayanan harus didasari dengan keikhlasan pada Allah SWT. Pelayanan yang tidak didasari dengan keikhlasan walaupun terlihat baik tapi tidak memiliki arti dihadapan Allah SWT.

2) Sesuai dengan Syariat

Syariat adalah aturan Allah SWT yang mengatur seluruh kehidupan manusia. Syariat berisi tentang panduan mengenai masalah ibadah dan berisi tentang panduan permasalahan kehidupan manusia. Dalam memberikan pelayanan terhadap nasabah juga harus sesuai dengan syariat termasuk produk yang dijual.

⁶¹Rahmayati, Siti Mujiatun dan Novien Rialdy, hlm 183.

3) Melakukan yang Terbaik

Setiap melakukan aktivitas/pekerjaan harus dilakukan dengan totalitas. Begitu halnya dalam memberikan pelayanan, karyawan harus memberikan pelayanan dengan totalitas. Totalitas karyawan yang sesuai dengan standar operasional prosedur (SOP) yang ada di bank, juga harus memberikan kemampuan yang terbaik sepenuh hati.⁶²

Ayat yang membahas mengenai *service excellent* terdapat dalam QS Al-Ahzab ayat 21, Allah SWT berfirman:

لَقَدْ كَانَ لَكُمْ فِي رَسُولِ اللَّهِ أُسْوَةٌ حَسَنَةٌ لِّمَن كَانَ يَرْجُوا اللَّهَ وَالْيَوْمَ الْآخِرَ وَذَكَرَ
اللَّهَ كَثِيرًا ﴿٢١﴾

*Laqad kāna lakum fī rasūlillāhi uswatun ḥasanatul liman kana
yarjullāha wal-yaumal-ākhirā wa zakarallāha kasīrā.*

Artinya: Sungguh, pada (diri) Rasulullah benar-benar ada suri teladan yang baik bagimu, (yaitu) bagi orang yang mengharap (rahmat) Allah dan (kedatangan) hari Kiamat serta yang banyak mengingat Allah.⁶³

Berdasarkan Tafsir Ibnu Katsir menjelaskan bahwa ayat ini merupakan dasar paten dalam menjadikan Nabi SAW sebagai suri teladan, baik dalam ucapan, perbuatan maupun keadaannya yang akhlaknya menjadi dasar untuk membentuk karakter dan moral umat muslim.⁶⁴ Nilai-

⁶²Arif Sulfiyanto, *Al-Qur'an dan Kepuasan Pelanggan Bank Syariah*, (Yogyakarta: UIN Sunan Kalijaga, 2016), hlm. 89.

⁶³QS, Al- Ahzab (33): 21.

⁶⁴<https://quran.nu.or.id/> diakses pada 20 Juni 2025.

nilai seperti jujur, dapat dipercaya, cerdas dan komunikatif langsung relevan untuk mewujudkan *service excellent* di Bank Syariah. Sebagai praktik Bank Syariah idealnya menanamkan nilai-nilai tersebut ke dalam budaya organisasi, pelatihan, standar operasional prosedur (SOP) dan layanan kepada nasabah.

4. Profesionalitas

a. Definisi Profesionalitas

Profesionalitas merupakan sikap para anggota profesi benar-benar menguasai, sungguh-sungguh terhadap profesinya. Profesionalitas adalah suatu sebutan terhadap sikap para anggota suatu profesi terhadap profesinya serta derajat pengetahuan dan keahlian yang mereka miliki untuk dapat melaksanakan tugas-tugasnya secara profesional. Profesionalitas itu sendiri dapat berarti mutu, kualitas dan tindak tanduk yang merupakan ciri suatu profesi atau orang yang profesional.⁶⁵ Dengan semakin tumbuh dan berkembangnya dampak globalisasi maka profesionalitas dalam industri perbankan termasuk perbankan syariah memerlukan sumber daya manusia yang kompeten yaitu yang memiliki *attitude, skill* dan *knowledge*. Sumber daya manusia yang seperti itu hanya dapat dicapai melalui upaya yang berkesinambungan, terarah dan efektif yang sebaiknya dikelola oleh suatu wadah yang profesional. Wadah ini

⁶⁵Titi Suwarni, *Profesi Kependidikan*, (Cirebon: PT Arr Rad Pratama, 2023), hlm.23.

tentunya didukung dan dikembangkan oleh masyarakat bankir itu sendiri.⁶⁶

b. Indikator Profesionalitas⁶⁷

1) Kompetensi

Kompetensi adalah suatu kemampuan untuk melaksanakan atau melakukan suatu pekerjaan atau tugas yang dilandasi atas keterampilan dan pengetahuan serta didukung oleh sikap kerja yang dituntut oleh pekerjaan tersebut. Dengan demikian, kompetensi menunjukkan keterampilan atau pengetahuan yang dicirikan oleh profesionalisme dalam suatu bidang tertentu sebagai sesuatu yang terpenting dalam sebuah bidang.

2) Efektivitas

Efektivitas adalah keaktifan, daya guna atau dampak adanya kesesuaian dalam suatu kegiatan orang yang melaksanakan tugas dengan sasaran yang dituju. Efektivitas pada dasarnya menunjukkan pada taraf tercapainya hasil atau senantiasa dikaitkan dengan pencapaian tujuan dan sasaran dari yang diterapkan. Efektivitas berarti tujuan yang telah direncanakan dapat tercapai dan kata sasaran tercapai karena adanya cara dan proses kegiatan yang tepat.

⁶⁶Ikatan Bankir Indonesia, *Mengelola Bank Syariah*, (Jakarta: Gramedia Pustaka Utama, 2018), hlm. 13.

⁶⁷Handri Rahmat Ilahi, dkk., “Pengaruh Fungsi Kepemimpinan Kepala Kantor Cabang Pembantu dan Iklim Organisasi terhadap Profesionalitas Pegawai pada Kcp Bank BJB Syariah”, *Journal of Education and Teaching*, Vol.1, No.2, 2020, hlm.62.

3) Efisiensi

Efisiensi adalah perbandingan terbaik antara suatu pekerjaan yang dilakukan menggunakan hasil yang dicapai oleh pekerjaan tersebut sesuai dengan yang ditargetkan baik pada hal mutu maupun hasilnya. Efisiensi adalah suatu kondisi atau keadaan dimana penyelesaian suatu pekerjaan dilaksanakan dengan benar dan dengan kemampuan penuh yang dimiliki.

4) Tanggung jawab

Tanggung jawab merupakan perbedaan antara benar dan yang salah, yang boleh dan yang dilarang, yang dianjurkan dan yang dicegah, yang baik dan yang buruk, dan sadar bahwa harus menjauhi segala yang bersifat negatif dan mencoba diri untuk selalu menggunakan hal-hal yang positif. Tanggung jawab adalah kemampuan untuk membuat keputusan yang pantas dan efektif.⁶⁸

c. Tujuan Profesionalitas Bank Syariah

1) Kepatuhan Syariah

- a) Memastikan seluruh kegiatan operasional bank termasuk produk, layanan dan transaksi sesuai dengan prinsip-prinsip syariah.
- b) Menghindari unsur-unsur yang diharamkan dalam Islam seperti riba (bunga), *gharar* dan *maysir*.

⁶⁸Handri Rahmat Ilahi, dkk., hlm. 62.

2) Manajemen Resiko

- a) Menerapkan sistem manajemen resiko yang efektif untuk mengidentifikasi, mengukur dan mengendalikan berbagai resiko yang mungkin timbul.
- b) Menjaga stabilitas keuangan bank dan melindungi kepentingan nasabah.
- c) Membangun kepercayaan nasabah melalui pengelolaan yang transparan dan akuntabel.

3) Peningkatan Kinerja

- a) Meningkatkan efisiensi operasional bank melalui penerapan sistem dan prosedur yang modern.
- b) Mengembangkan produk dan layanan yang inovatif dan sesuai dengan kebutuhan nasabah.
- c) Membangun Keunggulan Kompetitif di pasar perbankan.⁶⁹

4) Pemberdayaan Ekonomi Umat

- a) Mendukung pertumbuhan ekonomi yang produktif dan berorientasi pada kesejahteraan umat.
- b) Mendorong terciptanya keadilan sosial dan pemerataan kesejahteraan.
- c) Membantu masyarakat dalam mengakses layanan keuangan yang halal dan terpercaya.

⁶⁹Ascrarya, *Akad dan Produk Bank Syariah*, (Jakarta: PT Raja Grafindo Persada, 2015), hlm. 122.

5) Peningkatan SDM

- a) Membangun SDM yang profesional, kompeten dan berakhlak mulia di bidang perbankan syariah.
- b) Memberikan pelatihan dan pengembangan berkelanjutan kepada karyawan.
- c) Menciptakan lingkungan kerja yang kondusif dan memotivasi karyawan.

d. Manfaat Profesionalitas Karyawan Bank Syariah

- 1) Peningkatan Kualitas Pelayanan
- 2) Peningkatan Kepercayaan Nasabah
- 3) Pertumbuhan Ekonomi Berkelanjutan
- 4) Pengembangan Produk Dan Layanan Inovatif
- 5) Peningkatan Reputasi Bank
- 6) Peningkatan Kesejahteraan Karyawan
- 7) Peningkatan Citra Perbankan Syariah⁷⁰

e. Konsep Profesionalitas dalam Islam

1) Ihsan dan *Itqon*

Islam menganjurkan berbuat Ihsan (berbuat baik) dan *Itqon* (menyempurnakan pekerjaan) dalam segala aspek kehidupan termasuk bekerja.

⁷⁰Jusmaliani, Pengelolaan Sumber Daya Insani, (Jakarta: Bumi Aksara, 2014), hlm 141.

2) Etika Kerja

Menghormati waktu, menjaga rahasia, dan menyelesaikan konflik secara profesional.

3) Penguasaan Diri

Mengembangkan diri dan terus belajar untuk meningkatkan kualitas pekerjaan.

4) Keseimbangan

Menjaga keseimbangan antara kehidupan dunia dan akhirat serta pekerjaan dan keluarga.⁷¹

Ayat yang membahas mengenai profesionalitas dalam beraktivitas terdapat dalam QS An-Nisa' ayat 29:

يَا أَيُّهَا الَّذِينَ آمَنُوا لَا تَأْكُلُوا أَمْوَالَكُم بَيْنَكُم بِالْبَاطِلِ إِلَّا أَنْ تَكُونَ تِجَارَةً عَنْ تَرَاضٍ
مِّنْكُمْ وَلَا تَقْتُلُوا أَنْفُسَكُمْ إِنَّ اللَّهَ كَانَ بِكُمْ رَحِيمًا ﴿٢٩﴾

*Yā ayyuhal-lazīna āmanū lā ta'kulū amwālakum bainakum bil-bāṭili illā
an takūna tijāratan 'an tarādīm minkum, wa lā taqtulū anfusakum,
innallāha kāna bikum raḥīmā(n).*

Artinya: Wahai orang-orang yang beriman, janganlah kamu memakan harta sesamamu dengan cara yang batil (tidak benar), kecuali berupa perniagaan atas dasar suka sama suka di antara kamu. Janganlah kamu membunuh dirimu. Sesungguhnya Allah adalah Maha Penyayang kepadamu.⁷²

⁷¹Muhammad Ilmie Amiruddin & Gemala, *Metodologi Penelitian Ekonomi Islam*, (Jakarta: PT Raja Grafindo, 2022), hlm. 87.

⁷²QS, An-Nisa' (4), 29.

Berdasarkan Tafsir Tahlili ayat ini menjelaskan tentang larangan pengambilan harta secara batil, melalui penipuan, korupsi atau praktik tidak adil dan menganjurkan perdagangan berdasarkan kesepakatan yang tulus dan kejujuran mutual dalam bisnis. menekankan pentingnya integritas, keikhlasan dan saling menghormati dalam bertransaksi.⁷³ Ayat ini mencerninkan prinsip dasar transaksi syariah dan menjadi landasan bagi Bank Syariah dalam memperkuat kepatuhan moral dan legal, menghindari praktik riba dan *gharar* sehingga membangun kepercayaan nasabah.

5. Bank Syariah

a. Definisi Bank Syariah

Menurut Zaki, Ahmad dan Mahfud Sholihin yang dikutip oleh Muhammad Nafik Hadi Ryandono dan Rofiul Wahyudi, Bank Syariah merupakan lembaga keuangan yang beroperasi dengan tujuan untuk mengimplementasikan sistem perekonomian dan prinsip keuangan Islam (*economic and financial principle of Islam*) disektor perbankan. Walaupun sektor keuangan lain non perbankan seperti Asuransi Syariah, *Baitul Māl Wa Tamwil* (BMT), Pasar Modal Syariah, Reksadana Syariah dan Pegadaian Syariah juga telah beroperasi melayani kebutuhan masyarakat.⁷⁴ Bank Syariah merupakan bank yang kegiatannya mengacu pada hukum Islam dan dalam kegiatannya tidak membebankan bunga maupun tidak

⁷³<https://quran.nu.or.id/> diakses pada 20 Juni 2025.

⁷⁴Muhammad Nafik Hadi Ryandono dan Rofiul Wahyudi, *Manajemen Bank Islam: Pendekatan Syariah dan Praktek*, (Yogyakarta: UAD Press, 2021), hlm. 29.

membayar bunga kepada nasabah. Imbalan yang diterima oleh Bank Syariah maupun yang dibayarkan kepada nasabah tergantung dari akad dan perjanjian antara nasabah dan bank. Perjanjian (akad) yang terdapat di Bank Syariah harus tunduk pada syarat dan rukun akad sebagaimana diatur dalam syariah Islam.⁷⁵ Undang-Undang Perbankan Syariah No. 21 Tahun 2008 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. Bank Syariah adalah bank yang menjalankan kegiatan usahanya berdasarkan prinsip syariah dan menurut jenisnya terdiri atas Bank Umum Syariah (BUS), Bank Pembiayaan Rakyat Syariah (BPRS) dan Unit Usaha Syariah (UUS).

b. Jenis-Jenis Bank Syariah

- 1) Bank Umum Syariah (BUS) adalah Bank Syariah yang dalam kegiatannya memberikan jasa dalam lalu lintas pembayaran.
- 2) Bank Pembiayaan Rakyat Syariah (BPRS) adalah Bank Syariah yang dalam kegiatannya tidak memberikan jasa dalam lalu lintas pembayaran.
- 3) Unit Usaha Syariah (UUS) adalah unit kerja dari kantor pusat Bank Umum Konvensional yang berfungsi sebagai induk dari kantor atau unit yang melaksanakan kegiatan usaha berdasarkan prinsip syariah atau unit kerja di kantor cabang dari suatu bank yang berkedudukan di

⁷⁵Ismail, *Perbankan Syariah*, (Jakarta: Prenamedia Group, 2016), hlm. 25.

luar negeri yang melaksanakan kegiatan usaha secara konvensional yang berfungsi sebagai kantor induk dari kantor cabang pembantu syariah dan/atau unit syariah.⁷⁶

c. Landasan Hukum Bank Syariah

1) Al-Qur'an

a) QS Al-Baqarah (2): 275.

Allah SWT berfirman dalam QS Al-Baqarah ayat 275:

الَّذِينَ يَأْكُلُونَ الرِّبَا لَا يَقُومُونَ إِلَّا كَمَا يَقُومُ الَّذِي يَتَخَبَّطُهُ
الشَّيْطَانُ مِنَ الْمَسِّ ۚ ذَٰلِكَ بِأَنَّهُمْ قَالُوا إِنَّمَا الْبَيْعُ مِثْلُ الرِّبَا ۗ
وَأَحَلَّ اللَّهُ الْبَيْعَ وَحَرَّمَ الرِّبَا ۗ فَمَنْ جَاءَهُ مَوْعِظَةٌ مِّن رَّبِّهِ
فَأَنْتَهَىٰ فَلَهُ مَا سَلَفَ وَأَمْرُهُ إِلَى اللَّهِ ۗ وَمَنْ عَادَ فَأُولَٰئِكَ أَصْحَابُ
النَّارِ ۗ هُمْ فِيهَا خَالِدُونَ ﴿٢٧٥﴾

*Allazīna ya`kulunar-ribā lā yaqumūna illā kamā yaqumullazī
yatakhabbatuhusy-syaitānu minal-mass, zālika bi`annahum qālū
innamal-bai'u mişlur-ribā, wa aḥallallāhul-bai'a wa ḥarramar-ribā,
fa man jā`ahū mau'izatūmir rabbihī fantahā fa lahu mā salaf, wa
amruhū ilallāh, wa man 'āda fa ulā`ika aṣ-ḥābun-nār, hum fiḥā
khālidūn.*

Artinya: Orang-orang yang memakan (bertransaksi dengan) riba tidak dapat berdiri, kecuali seperti orang yang berdiri sempoyongan karena kesurupan setan. Demikian itu terjadi karena mereka berkata bahwa jual beli itu sama dengan riba. Padahal Allah telah menghalalkan jual beli dan mengharamkan riba. Siapapun yang telah sampai kepadanya peringatan dari Tuhannya (menyangkut riba) lalu dia berhenti sehingga apa yang telah diperolehnya dahulu menjadi miliknya dan urusannya (terserah) kepada Allah. Siapa yang mengulangi (transaksi riba) mereka itulah penghuni neraka. Mereka kekal di dalamnya.⁷⁷

⁷⁶Undang-Undang (UU) Nomor 21 Tahun 2008, tentang Perbankan Syariah.

⁷⁷QS Al-Baqarah (2), 275.

b) QS Ar-Rum (30): 39.

Allah SWT berfirman dalam QS Ar-Rum ayat 39:

وَمَا آتَيْتُمْ مِّن رَّبًّا لِّيَرْبُوَا فِي أَمْوَالِ النَّاسِ فَلَا يَرْبُوَا عِندَ
 اللَّهُ وَمَا آتَيْتُمْ مِّن زَكَاةٍ تُرِيدُونَ وَجْهَ اللَّهِ فَأُولَٰئِكَ هُمُ
 الْمُضْعِفُونَ ﴿٣٩﴾

*Wa mā ātāitum mir ribal liyarbuwa fi amwālin-nāsi fa lā yarbu
 'indallāh, wa mā ātāitum min zakātin turīduna waj-hallāhi fa ulā`ika
 humul-muḍ'ifun.*

Artinya: Dan sesuatu riba (tambahan) yang kamu berikan agar harta manusia bertambah, maka tidak bertambah dalam pandangan Allah. Dan apa yang kamu berikan berupa zakat yang kamu maksudkan untuk memperoleh keridhaan Allah maka itulah orang-orang yang melipat gandakan (pahalanya).⁷⁸

2) Hadits

Hadits tidak secara eksplisit membahas perbankan syariah karena perbankan syariah adalah konsep modern. Namun, prinsip-prinsip dasar perbankan syariah, seperti larangan riba, keadilan dan transparansi berakar pada ajaran Islam yang terdapat dalam Al-Quran dan hadits. Dalam hadits Nabi SAW yang artinya: “Kaum Muslimin terikat dengan syarat-syarat yang telah disepakati selama berada dalam ruang lingkup kebenaran” (HR. Bukhari). Hadits lainnya yang artinya: “Dan segala bentuk persyaratan yang tidak terdapat dalam kitab Allah adalah

⁷⁸QS Ar-Rum (30): 39.

bathil sekalipun dari seratus syarat”(Muttafaq ‘Alaih). “Kaum muslimin itu setia pada syarat-syarat yang mereka buat, kecuali syarat yang mengharamkan yang halal dan menghalalkan yang haram” (HR Tirmidzi, Tabrani dan Baihaqi).⁷⁹

3) Ijma’ (Kesepakatan Ulama)

Ijma’ merupakan kesepakatan para ulama dalam menetapkan hukum terkait aktivitas ekonomi Islam yang tidak disebutkan secara eksplisit dalam Al-Qur’an dan Hadits.

4) Qiyas (Analogi Hukum)

Qiyas digunakan untuk menganalogikan hukum suatu transaksi modern dengan transaksi yang sudah ada pada masa Rasulullah SAW, maka dengan demikian hukum Islam tetap relevan dalam mengatur perbankan syariah di era modern ini.⁸⁰

5) Hukum Positif

a) Undang-Undang Nomor 21 Tahun 2008 tentang Perbankan Syariah⁸¹

b) Undang-Undang Nomor 10 Tahun 1998 tentang Perubahan atas Undang-Undang Nomor 7 Tahun 1992 tentang Perbankan.⁸²

6) Peraturan Jasa Otoritas Keuangan (POJK)

Otoritas Jasa Keuangan (OJK) sebagai otoritas pengawas sektor jasa keuangan juga mengeluarkan berbagai peraturan jasa otoritas

⁷⁹Nur Wahid, *Tinjauan Hukum Normatif dan Hukum Positif*, (Jakarta: Kencana, 2021), hlm. 56

⁸⁰Efendi Sugianto, *Perbankan Syariah: Konsep Dasar, Prinsip Syariah dan Implementasinya*, (Banjarnegara: PT Penerbit Qriset Indonesia, 2025), hlm. 12.

⁸¹Undang-Undang (UU) Nomor 21 Tahun 2008, tentang Perbankan Syariah.

⁸²Undang-Undang (UU) Nomor 10 Tahun 1998, tentang Perbankan.

keuangan (PJOK) yang terkait dengan Bank Syariah termasuk peraturan mengenai manajemen risiko, tata kelola dan pengawasan Bank Syariah.⁸³

7) Peraturan Bank Indonesia (PBI)

a) PBI No. 9/19/PBI 2007 tentang pelaksanaan prinsip syariah dalam kegiatan penghimpunan dana dan penyaluran dana serta pelayanan jasa Bank Syariah.

b) PBI No.7/35/PBI/2005 tentang perubahan atas peraturan bank Indonesia No.6/24/PBI/2004 tentang bank umum yang melaksanakan kegiatan usaha berdasarkan prinsip syariah.

c) PBI No.2/24/PBI/2004 tentang bank umum yang melaksanakan kegiatan usaha berdasarkan prinsip syariah.⁸⁴

8) Fatwa Dewan Syariah Nasional Majelis Ulama Indonesia (DSN-MUI)

a) Fatwa No. 17/DSN-MUI/IX/2000 tentang denda keterlambatan pembayaran dalam akad *murabahah*.

b) Fatwa No. 118/DSN-MUI/II/2018 tentang pedoman penjaminan simpanan nasabah Bank Syariah.

c) Fatwa No. 64/DSN-MUI/XII/2007 tentang penempatan dana Bank Syariah pada Bank Indonesia melalui Sertifikat Bank Indonesia Syariah (SBIS) ju'alah.

d) Fatwa No. 02/DSN-MUI/IV/2000 tentang tabungan.

⁸³Yuli Wrnida dan Herlina Yustati, *Lembaga Keuangan Syariah*, (Bengkulu: CV Brimedia Global, 2024), hlm. 28.

⁸⁴Azwar Hamid, M. Yarham dan M. Fauzan, *Hukum Perbankan Syariah*, (Medan: CV Medan Kreasi Group, 2021), hlm. 52.

e) Fatwa No. 21/DSN-MUI/IV/2001 tentang asuransi syariah.⁸⁵

d. Tujuan Bank Syariah

Menurut Kazarian yang dikutip oleh Sutan Remy Sjahdeini tujuan dasar dari Bank Syariah ialah menyediakan fasilitas keuangan dengan cara mengupayakan instrumen-instrumen keuangan (*financial instrument*) yang sesuai dengan ketentuan-ketentuan dan norma-norma syariah. Bank Syariah berbeda dengan bank tradisional dilihat dari segi partisipasinya yang aktif didalam proses pengembangan sosio-ekonomis dari negara-negara Islam. Tujuan utama dari Bank Syariah bukan untuk memaksimalkan keuntungannya sebagaimana halnya dengan sistem perbankan yang berdasarkan bunga tetapi lebih kepada memberikan keuntungan-keuntungan sosio-ekonomis bagi orang muslim.⁸⁶

e. Kegiatan Usaha Bank Syariah

1) Menghimpun Dana (*Funding*)

- a) Menghimpun dana dalam bentuk simpanan berupa giro, tabungan atau bentuk lainnya yang dipersamakan dengan itu berdasarkan akad *wadi'ah* atau akad lain yang tidak bertentangan dengan prinsip syariah.
- b) Menghimpun dana dalam bentuk investasi berupa deposito, tabungan atau bentuk lainnya yang dipersamakan dengan itu

⁸⁵<http://dsnmuininstituteweb.com/> diakses pada 29 Juni 2025.

⁸⁶Sutan Remy Sjahdeini, *Perbankan Syariah: Produk-Produk dan Aspek-Aspek Hukumnya*, (Jakarta: Kencana, 2018), hlm. 33.

berdasarkan akad mudharabah atau akad lain yang tidak bertentangan dengan prinsip syariah.

- 2) Menyalurkan Dana (*Financing*)
 - a) Menyalurkan pembiayaan bagi hasil berdasarkan akad *mudharabah dan musyarakah* atau akad lain yang tidak bertentangan dengan prinsip syariah.
 - b) Menyalurkan pembiayaan berdasarkan akad *murabahah, salam, istishna'* atau akad lain yang tidak bertentangan dengan prinsip syariah.
 - c) Menyalurkan pembiayaan berdasarkan akad *qardh* atau akad lain yang tidak bertentangan dengan prinsip syariah.
 - d) Menyalurkan pembiayaan penyewaan barang bergerak atau tidak bergerak kepada nasabah berdasarkan akad *ijarah* dan/atau sewa beli dalam bentuk *ijarah muntahiya bittamlik* atau akad lain yang tidak bertentangan dengan prinsip syariah.⁸⁷
- 3) Melakukan pengambilalihan utang berdasarkan akad *hawalah* atau akad lain yang tidak bertentangan dengan prinsip syariah.
- 4) Melakukan usaha kartu debit dan/atau kartu pembiayaan berdasarkan prinsip syariah.
- 5) Membeli, menjual dan menjamin atas risiko sendiri surat berharga pihak ketiga yang diterbitkan atas dasar transaksi nyata berdasarkan

⁸⁷Ikit, *Akuntansi Penghimpunan Dana Bank Syariah*, (Yogyakarta: Deepublish, 2015), hlm. 52.

- prinsip syariah antara lain seperti akad *ijarah*, *musyarakah*, *mudharabah*, *murabahah*, *kafalah* atau *hawalah*.
- 6) Membeli surat berharga berdasarkan prinsip syariah yang diterbitkan oleh pemerintah dan atau Bank Indonesia.
 - 7) Menerima pembayaran dari tagihan atas surat berharga dan melakukan perhitungan dengan pihak ketiga atau antarpihak ketiga berdasarkan prinsip syariah.
 - 8) Melakukan penitipan untuk kepentingan pihak lain berdasarkan suatu akad yang berlandaskan prinsip syariah.
 - 9) Menyediakan tempat untuk menyimpan barang dan surat berharga berdasarkan prinsip syariah.
 - 10) Memindahkan uang baik untuk kepentingan sendiri maupun kepentingan nasabah berdasarkan prinsip syariah.
 - 11) Melakukan fungsi wali amanat berdasarkan akad *wakalah*.
 - 12) Memberikan fasilitas *letter of credit* atau bank garansi berdasarkan prinsip syariah.
 - 13) Melakukan kegiatan lain yang lazim dilakukan dibidang perbankan dan dibidang sosial sepanjang tidak bertentangan dengan prinsip syariah dan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.⁸⁸

⁸⁸Ikit, hlm. 53.

B. Penelitian Terdahulu

1. Hubungan Sistem *Ta'awun* dengan Citra Bank Syariah

Konsep *ta'awun* bisa diartikan dengan bertemunya setiap individu yang memiliki kemampuan dan keahlian yang berbeda, untuk bekerjasama saling bahu-membahu mencapai tujuan yang ingin diwujudkan bersama. Sebuah sistem ekonomi yang bertujuan untuk meningkatkan taraf hidup, sistem sosial yang dibentuk untuk menyebarkan ilmu diantara orang yang bergabung dan masyarakat pada umumnya, saling mempersaudarakan satu sama lainnya dan berkorban demi kepentingan bersama.⁸⁹ Sistem *ta'awun* dapat memiliki pengaruh terhadap baik buruknya suatu citra bank dimata nasabah.

Nurhayani, Kamilah dan Nur Ahmadi Bi Rahmani dalam penelitiannya menyimpulkan bahwa “*ta'awun* memiliki pengaruh terhadap citra Bank Syariah Indonesia di Kabupaten Langkat.”⁹⁰ Nana Putrawardana dalam penelitiannya menyatakan bahwa “sistem *ta'awun* berpengaruh positif dan signifikan terhadap citra Bank Syariah Indonesia.”⁹¹ Dodi Mustajab dalam penelitiannya menyatakan bahwa “*ta'awun* memiliki pengaruh terhadap citra Bank Muamalat Purwokerto.”⁹² Berdasarkan dari penjelasan

⁸⁹Ahmad Hudzairi, “Implementasi Prinsip *Ta'awun* dalam Akad Pembiayaan *Musyarakah*”, *Tesis*, (Program Pascasarjana Fakultas Hukum Universitas Islam Indonesia, 2018), hlm.26.

⁹⁰Nurhayani, dkk., “Pengaruh Penggunaan Digital Banking, Kualitas Pelayanan dan *Ta'awun* terhadap Citra Bank Syariah Indonesia Kabupaten Langkat”, *Edunomika*, Vol.8, No.1, 2021, hlm.10.

⁹¹Nana Putrawardana, “Pengaruh Tingkat Religiusitas, Jaminan Rasa Aman dan Sistem *Ta'awun* terhadap Citra Bank Syariah Aceh”, *Skripsi*, (Banda Aceh: UIN Ar-Raniry, 2020), hlm.78.

⁹²Dodi Mustajab, “Pengaruh *Person-Organization Fit*, Etos Kerja Islami dan *Ta'awun* terhadap Citra Bank Muamalat di Purwokerto”, *Skripsi*, (Purwokerto: UIN Prof. K.H Saifuddin Zuhri Purwokerto, 2022), hlm.80.

tersebut dapat disimpulkan bahwa sistem *ta'awun* akan memberikan pengaruh terhadap citra Bank Syariah Indonesia.

2. Hubungan *Service Excellent* dengan Citra Bank Syariah

Service excellent adalah pelayanan yang baik atau kemampuan perusahaan dalam memberikan kepuasan kepada pelanggan dengan standar yang telah ditetapkan. Yang dikatakan kemampuan didalamnya dapat dilihat dari sumber daya manusia dan sarana serta prasarana yang dimiliki. dengan memenuhi standar kualitas yang sesuai dengan harapan dan kepuasan pelanggan.⁹³ Risna Nurjanah dan Ade Sofyan Mulazid, dalam penelitiannya menyimpulkan bahwa “variabel kualitas layanan secara parsial berpengaruh signifikan terhadap citra perusahaan BNI Syariah Pusat Jakarta.”⁹⁴

Eny Endah Pujiastuti, dalam penelitiannya menyimpulkan bahwa “variabel kualitas pelayanan berpengaruh secara parsial dan signifikan terhadap citra perusahaan. Apabila kualitas pelayanan semakin baik, maka akan semakin baik pula citra yang ditimbulkan oleh perusahaan.”⁹⁵ Annisa Dwi Fitria dan Yayuk Sri dalam penelitiannya menyimpulkan bahwa “kualitas pelayanan perbankan syariah memiliki pengaruh terhadap citra perusahaan pada Bank Syariah di Kota Malang.”⁹⁶

⁹³Muhammad Isa, dkk., “Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Penumpang Menggunakan Jasa Angkutan Penyeberangan PT. ASDP Indonesia Ferry (Persero) Cabang Sibolga”, *Jurnal Ekonomi & Ekonomi Syariah*, Vol.2, No.2, 2019, hlm.167.

⁹⁴ Risna Nurjanah dan Ade Sofyan Mulazid, “Pengaruh Kualitas Pelayanan dan *Corporate Social Responsibility* terhadap Citra Perusahaan”, *Jurnal Muqtasid*, Vol.9, No.1, 2018, hlm.50.

⁹⁵Eny Endah Pujiastuti, “Pengaruh Iklan dan Kualitas Pelayanan terhadap Citra Perusahaan (Studi pada Nasabah Bank Mandiri, Cabang Jalan Diponegoro, Yogyakarta)”, *Buletin Ekonomi*, Vol.9, No.1, 2019, hlm.44.

⁹⁶Annisa Dwi Fitria dan Yayuk Sri, “*Green Marketing* dan Kualitas Pelayanan serta Pengaruhnya terhadap Citra Bank Syariah”, *Jurnal Perbankan Syariah*, Vol.10, No.1, 2024, hlm.56.

Alifia Rahmadhanty dalam penelitiannya menyimpulkan bahwa “kualitas layanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap citra Bank Syariah Indonesia KC Kudus.”⁹⁷ Dwi Wahyuni Putri dalam penelitiannya menyimpulkan bahwa “*service excellent* berpengaruh terhadap citra BPRS Muamalat Harkat Sukaraja.”⁹⁸ Berdasarkan dari penjelasan tersebut dapat disimpulkan bahwa *service excellent* akan memberikan pengaruh terhadap citra Bank Syariah Indonesia.

3. Hubungan Profesionalitas dengan Citra Bank Syariah

Profesionalitas dapat diartikan suatu watak yang diwujudkan dalam suatu tingkah laku, suatu tujuan dalam menjalankan profesi yang akan menghasilkan kualitas terbaik dari pekerjaannya. Profesional adalah orang yang mempunyai profesi atau pekerjaan purna waktu dan hidup dari pekerjaan itu dengan mengandalkan suatu keahlian yang tinggi.⁹⁹ Apabila seorang karyawan bersikap profesional dan menerapkannya dalam memberikan pelayanan pada nasabah, hal yang demikian akan mempengaruhi penilaian atau bagaimana pandangan nasabah atau konsumen terhadap Bank Syariah.

Rahmi Anggraini Putri dan Nurma Sari, dalam penelitiannya menyatakan bahwa “profesionalitas berpengaruh signifikan terhadap citra

⁹⁷Alifia Rahmadhanty, “Pengaruh Kualitas Layanan dan Penanganan Pengaduan Nasabah terhadap Citra Bank Syariah Indonesia KC Kudus A Yani 1”, *Skripsi*, (Yogyakarta: Universitas Islam Indonesia, 2024), hlm.66.

⁹⁸Dwi Wahyuni Putri, “Pengaruh *Service Excellent* dan *Performance* terhadap Citra Bank Pembiayaan Syariah (BPRS) Muamalat Harkat Sukaraja”, *Skripsi*, (Bengkulu: Institut Agama Islam Negeri Bengkulu, 2019), hlm.81.

⁹⁹Erwina Safitri, dkk, “Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Citra Perusahaan terhadap Kepuasan Pelanggan dan Loyalitas Pelanggan *Service Center*” (*Studi pada Pelanggan Samsung Service Center di Kota Malang*), *Jurnal Ekonomi Bisnis*, Vol.21, No. 1, Maret 2016, hlm.93.

Bank Syariah Mandiri Kota Sabang.”¹⁰⁰ Rahayu Aprilia Adhiningsih dalam penelitiannya menyatakan bahwa “profesionalitas berpengaruh secara parsial dan signifikan terhadap citra Bank Syariah.”¹⁰¹

Tiara Anindya Virana dalam penelitiannya menyatakan bahwa “profesionalitas memiliki pengaruh yang signifikan terhadap citra Bank Mu’amalat Surabaya.”¹⁰² Glenn Avior Tasijam, Muhammad Rafi Rahmatullah dan Robert Kristaung dalam penelitiannya menyatakan bahwa “profesionalitas berpengaruh terhadap citra Bank Muamalat Indonesia.”¹⁰³ Fithrotul Imanurrovi dan Risdiana Himmati dalam penelitiannya menyimpulkan bahwa “profesionalitas memiliki pengaruh terhadap citra Bank Mu’amalat.”¹⁰⁴

Berdasarkan dari penjelasan tersebut dapat disimpulkan bahwa profesionalitas akan memberikan pengaruh terhadap citra Bank Syariah Indonesia. Berdasarkan penelitian yang didapatkan oleh peneliti, peneliti menyajikan penelitian terdahulu sebagai berikut:

¹⁰⁰Rahmi Anggraini Putri dan Nurma Sari, “Pengaruh Merek Syariah, Kepatuhan Syariah dan Profesionalitas terhadap Citra Bank Syariah Mandiri Kota Sabang”, *Jurnal Ilmiah Mahasiswa Ekonomi Islam*, Vol.3, No.1, 2021, hlm.44.

¹⁰¹Rahayu Aprilia Adhiningsih, “Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kualitas Produk dan Profesionalitas terhadap Citra Bank Mega Syariah Cabang Palu”, *Skripsi*, (Palu: Institut Agama Islam Negeri, 2019), hlm.85.

¹⁰²Tiara Anindya Virana, “Pengaruh *Corporate Social Responsibility* dan Profesionalitas terhadap Citra Bank Muamalat Surabaya”, *Jurnal Masharif al-Syariah: Jurnal Ekonomi dan Perbankan Syariah*, Vol.4, No.1, 2020, hlm.166.

¹⁰³Glenn Avior Tasijam, dkk., “Pengaruh *Brand Image*, *Service Quality* dan Profesionalitas terhadap Citra Bank Muamalat Indonesia”, *Jurnal Pendidikan Tambusai*, Vol.8, No.2, 2024, hlm.11.

¹⁰⁴Fithrotul Imanurrovi dan Risdiana Himmati, “Pengaruh *Relationship Marketing* dan Profesionalitas terhadap Citra Bank Muamalat Indonesia Kantor Cabang Pembantu Madiun”, *Jurnal Ekonomi Syariah dan Bisnis Perbankan*, Vol.7, No.2, 2023, hlm.221.

Tabel II.1 Penelitian Terdahulu

No	Nama Peneliti	Judul Penelitian	Hasil Penelitian
1	Risna Nurjanah dan Ade Sofyan Mulazid <i>Jurnal Muqtasid</i> , Vol.9, No.1, 2018. ¹⁰⁵	Pengaruh Kualitas Pelayanan dan <i>Corporate Social Responsibility</i> terhadap Citra Perusahaan.	Kualitas pelayanan dan <i>corporate social responsibility</i> secara parsial berpengaruh signifikan terhadap citra perusahaan di Bank Syariah. Secara simultan variabel kualitas pelayanan dan <i>corporate social responsibility</i> berpengaruh secara signifikan terhadap citra perusahaan di Bank Syariah pada tingkat signifikan kurang dari 0,05 atau 5%.
2	Eny Endah Pujiastuti dan Antariksa Adi Ferdiantanto <i>Buletin Ekonomi</i> , Vol.9. No.1, 2019. ¹⁰⁶	Pengaruh Iklan dan Kualitas Pelayanan terhadap Citra Perusahaan (Studi pada Nasabah Bank Mandiri, Cabang Jalan Diponegoro, Yogyakarta).	Adanya pengaruh yang signifikan secara parsial dan simultan antara iklan dan kualitas pelayanan terhadap citra perusahaan.
3	Rahayu Aprilia Adhiningsih, <i>Skripsi</i> , lain Palu, 2019. ¹⁰⁷	Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kualitas Produk dan Profesionalitas terhadap Citra Bank Mega Syariah Cabang Palu.	Kualitas pelayanan secara parsial tidak berpengaruh signifikan terhadap citra Bank Mega Syariah, sementara kualitas produk dan profesionalitas secara parsial berpengaruh signifikan terhadap citra Bank Mega Syariah. Sedangkan secara serempak atau simultan kualitas

¹⁰⁵Risna Nurjanah dan Ade Sofyan Mulazi, "Pengaruh Kualitas Pelayanan dan *Corporate Social Responsibility* terhadap Citra Perusahaan", *Jurnal Muqtasid*, Vol.9, No. 1, 2018.

¹⁰⁶Eny Endah Pujiastuti dan Antariksa Adi Ferdiantanto, "Pengaruh Iklan dan Kualitas Pelayanan terhadap Citra Perusahaan" (Studi pada Nasabah Bank Mandiri, Cabang Jalan Diponegoro, Yogyakarta), *Buletin Ekonomi*, Vol.9. 2019.

¹⁰⁷Rahayu Aprilia Adhiningsih, "Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kualitas Produk dan Profesionalitas terhadap Citra Bank Mega Syariah Cabang Palu", *Skripsi*, (Palu: Institut Agama Islam Negeri, 2019).

			pelayanan, kualitas produk dan profesionalitas berpengaruh terhadap citra Bank Mega Syariah.
4	Aniesa Samira Bafadhal, Suharyono dan Srikandi Kumadji <i>Jurnal Aplikasi Manajemen</i> , Vol.10, 2020. ¹⁰⁸	Dampak Merek, Pelayanan dan Proses dalam <i>Sharia Marketing Value</i> serta <i>Socially Responsible Investment</i> terhadap Citra Perusahaan dan Keputusan Investasi (Survei pada Investor Divisi Syariah PT XYZ, Jakarta).	-Merek syariah, proses syariah dan <i>socially responsible investment</i> secara parsial berpengaruh signifikan terhadap citra perusahaan. -Merek syariah, pelayanan syariah dan <i>socially responsible investment</i> secara parsial berpengaruh signifikan terhadap keputusan investasi. -Pelayanan syariah berpengaruh tidak signifikan terhadap citra perusahaan dan proses syariah berpengaruh tidak signifikan terhadap keputusan investasi.
5	Nana Putrawardana <i>Skripsi</i> , Uin Ar-Raniry, 2020. ¹⁰⁹	Pengaruh Tingkat Religiusitas, Jaminan Rasa Aman dan Sistem <i>Ta'awun</i> terhadap Citra Bank Syariah Indonesia di Aceh.	Tingkat Religiusitas, Jaminan Rasa Aman dan Sistem <i>Ta'awun</i> berpengaruh positif dan signifikan terhadap citra Bank Syariah di Aceh.
6	Tiara Anindya Virana, <i>Jurnal Masharif al-Syariah: Jurnal Ekonomi dan</i>	Pengaruh <i>Corporate Social Responsibility</i> dan Profesionalitas terhadap Citra	<i>Corporate Social Responsibility</i> & Profesionalitas memiliki pengaruh terhadap citra Bank Muamalat Surabaya.

¹⁰⁸Aniesa Samira Bafadhal, dkk., "Dampak Merek, Pelayanan dan Proses dalam *Sharia Marketing Values*serta *Socially Responsible Investment* terhadap Citra Perusahaan dan Keputusan Investasi" (Survei pada Investor Divisi Syariah PT XYZ, Jakarta), *Jurnal Aplikasi Manajemen*, Vol.10, 2020.

¹⁰⁹Nana Putrawardana, "Pengaruh Tingkat Religiusitas, Jaminan Rasa Aman dan Sistem *Ta'awun* terhadap Citra Bank Syariah Indonesia di Aceh", *Skripsi*, (Banda Aceh: Uin Ar-Raniry, 2020).

	<i>Perbankan Syariah</i> , Vol.4, No.1, 2020. ¹¹⁰	Bank Muamalat Surabaya.	
7	Nurhayani, Kamilah, dan Nur Ahmadi Bi Rahmani, <i>Edunomika</i> , Vol.8, No.1, 2021. ¹¹¹	Pengaruh Penggunaan Digital Banking, Kualitas Pelayanan dan <i>Ta'awun</i> terhadap Citra Bank Syariah Indonesia Kabupaten Langkat.	Penggunaan Digital Banking, Kualitas Pelayanan dan <i>Ta'awun</i> berpengaruh positif dan signifikan terhadap citra BSI kab. Langkat.
8	Rahmi Anggraini Putri dan Nurma Sari <i>Jurnal Ilmiah Mahasiswa Ekonomi Islam</i> Vol.3, No.1, 2021. ¹¹²	Pengaruh Merek Syariah, Kepatuhan Syariah dan Profesionalitas Terhadap Citra Bank Syariah Mandiri Kota Sabang.	Pengaruh Merek Syariah, Kepatuhan Syariah dan Profesionalitas memiliki pengaruh yang positif terhadap citra Bank Syariah Mandiri Kota Sabang.
9	Feti Fatimah Maulyan, Devi Yuniati Drajat, Ria Yuli Angliawati dan Dwi Sandini <i>Jurnal Sains Manajemen</i> ,	Pengaruh <i>Service Excellent</i> terhadap Citra Perusahaan dan Loyalitas Pelanggan: <i>Theoretical Review</i> .	<i>Service excellent</i> dapat meningkatkan citra perusahaan dan berpengaruh terhadap loyalitas pelanggan.

¹¹⁰Tiara Anindya Virana, "Pengaruh *Corporate Social Responsibility* dan Profesionalitas terhadap Citra Bank Muamalat Surabaya", *Jurnal Masharif al-Syariah: Jurnal Ekonomi dan Perbankan Syariah*, Vol.4, No.1, 2020.

¹¹¹Nurhayani, dkk., "Pengaruh Penggunaan Digital Banking, Kualitas Pelayanan dan *Ta'awun* terhadap Citra Bank Syariah Indonesia Kabupaten Langkat", *Edunomika*, Vol.8, No.1, 2021.

¹¹²Rahmi Anggraini Putri dan Nurma Sari, "Pengaruh Merek Syariah, Kepatuhan Syariah dan Profesionalitas terhadap Citra Bank Syariah Mandiri Kota Sabang", *Jurnal Ilmiah Mahasiswa Ekonomi Islam* Vol.3, No.1, 2021.

	Vol.4, No.1 2022. ¹¹³		
10	Muchammad Ichan Kurniawan, Muhammad Irhan Arya Fatasyah, Muhammad Imam Syafa'at, Ade Akhmad Saputra <i>Jurnal Ekonomi dan Bisnis</i> , Vol.6, No.2, 2022. ¹¹⁴	Pengaruh Sistem <i>Ta'awun</i> , <i>Service Excellent</i> dan Profesionalitas Terhadap Citra Lembaga Keuangan Syariah	<i>Sistem Ta'awun</i> , <i>Service Excellent</i> dan Profesionalitas berpengaruh terhadap Lembaga Keuangan Syariah.
11	Fithrotul Imanurrovi dan Risdiana Himmati, <i>Jurnal Ekonomi Syariah dan Bisnis Perbankan</i> , Vol.7, No.2, 2023. ¹¹⁵	Pengaruh <i>Relationship Marketing</i> dan Profesionalitas terhadap citra Bank Muamalat Indonesia Kantor Cabang Pembantu Madiun.	<i>Relationship Marketing</i> dan Profesionalitas memiliki pengaruh yang signifikan terhadap citra Bank Muamalat Indonesia Kantor Cabang Pembantu Madiun.
12	Annisa Dwi Fitria dan Yayuk Sri, <i>Jurnal Perbankan Syariah</i> , Vol.10, No.1, 2024. ¹¹⁶	<i>Green Marketing</i> , Kualitas Pelayanan serta Pengaruhnya terhadap Citra Bank Syariah.	<i>Green marketing</i> secara parsial tidak memiliki pengaruh terhadap citra Bank Syariah. Sebaliknya, secara parsial kualitas pelayanan memiliki pengaruh terhadap citra Bank Syariah. Sedangkan secara

¹¹³Feti Fatimah Maulyan, dkk., "Pengaruh *Service Excellent* terhadap Citra Perusahaan dan Loyalitas Pelanggan: *Theoretical Review*", *Jurnal Sains Manajemen*, Vol.4, No.1 2022.

¹¹⁴Muchammad Ichan Kurniawan, dkk., "Pengaruh Sistem *Ta'awun*, *Service Excellent* dan Profesionalitas Terhadap Citra Lembaga Keuangan Syariah", *Jurnal Ekonomi dan Bisnis*, Vol.6, No.2, 2022, hlm. 808.

¹¹⁵Fithrotul Imanurrovi dan Risdiana Himmati, "Pengaruh *Relationship Marketing* dan Profesionalitas terhadap Citra Bank Muamalat Indonesia Kantor Cabang Pembantu Madiun", *Jurnal Ekonomi Syariah dan Bisnis Perbankan*, Vol.7, No.2, 2023.

¹¹⁶Annisa Dwi Fitria dan Yayuk Sri, "*Green Marketing*, Kualitas Pelayanan serta Pengaruhnya terhadap Citra Bank Syariah", *Jurnal Perbankan Syariah*, Vol. 10, No.1, 2024.

			simultan kedua variabel memiliki pengaruh terhadap citra Bank Syariah.
13	Glenn Avior Tasijam, Muhammad Rafi Rahmatullah dan Robert Kristaung, <i>Jurnal Pendidikan Tambusai</i> , Vol.8, No.2, 2024. ¹¹⁷	Pengaruh <i>Brand Image</i> , <i>Service Quality</i> dan Profesionalitas terhadap citra Bank Muamalat Indonesia.	<i>Brand Image</i> , <i>Service Quality</i> dan Profesionalitas berpengaruh positif terhadap citra Bank Muamalat Indonesia.

Persamaan dan perbedaan penelitian ini dengan penelitian terdahulu:

- a. Persamaan penelitian ini dengan penelitian yang dilakukan oleh Risna Nurjanah dan Ade Sofyan Mulazid terletak pada variabel dependen yaitu sama-sama menggunakan variabel citra perusahaan dan sama-sama mengambil sampel sebanyak 100 responden. Adapun perbedaannya terletak pada lokasi penelitian serta variabel independen yang digunakan.
- b. Persamaan penelitian ini dengan penelitian yang dilakukan oleh Eny Endah Pujiastuti dan Antariksa Adi Ferdiantanto terletak pada variabel dependen yaitu citra perusahaan. Sedangkan perbedaannya terletak pada variabel independen yang digunakan, jumlah sampel serta lokasi penelitian.
- c. Persamaan penelitian ini dengan penelitian yang dilakukan oleh Rahayu Aprilia Adhiningsih yaitu sama-sama menggunakan variabel dependen

¹¹⁷Glenn Avior Tasijam, dkk., "Pengaruh *Brand Image*, *Service Quality* dan Profesionalitas terhadap citra Bank Muamalat Indonesia", *Jurnal Pendidikan Tambusai*, Vol.8, No.2, 2024.

yaitu citra perusahaan. Sedangkan perbedaannya terdapat pada variabel independen, jumlah sampel dan lokasi penelitiannya.

- d. Persamaan penelitian ini dengan penelitian yang dilakukan oleh Anies Samira Bafadhal, Suharyono dan Srikandi Kumadji yaitu sama-sama menggunakan variabel citra perusahaan. Sedangkan perbedaannya terletak pada variabel independen serta lokasi penelitian.
- e. Persamaan penelitian ini dengan penelitian yang dilakukan oleh Nana Putrawardana yaitu sama-sama menggunakan variabel dependen citra perusahaan. Adapun perbedaannya terdapat pada lokasi penelitian serta jumlah sampel yang digunakan.
- f. Persamaan penelitian ini dengan penelitian yang dilakukan oleh Tiara Anindya Virana, yaitu sama-sama menggunakan variabel dependen citra perusahaan. Sedangkan perbedaannya terletak pada jumlah variabel independen yang digunakan, jumlah sampel yang diambil serta lokasi penelitian.
- g. Persamaan penelitian ini dengan penelitian yang dilakukan oleh Nurhayani, Kamilah dan Nur Ahmadi Bi Rahmani yaitu sama sama menggunakan variabel dependen yaitu citra perusahaan. Sedangkan perbedaannya terletak pada variabel independen, jumlah sampel yang diambil serta lokasi penelitian.
- h. Persamaan penelitian ini dengan penelitian yang dilakukan oleh Rahmi Anggraini Putri dan Nurma Sari yaitu sama-sama menggunakan variabel dependen citra perusahaan. Sedangkan perbedaannya

- i. Persamaan penelitian ini dengan penelitian yang dilakukan oleh Feti Fatimah Maulyan, Devi Yuniati Drajat, Ria Yuli Angliawati dan Dwi Sandini terletak pada variabel independen yaitu sama-sama menggunakan variabel *service excellent*. Adapun perbedaannya terdapat pada variabel dependen yang digunakan. Pada penelitian ini menggunakan variabel dependen citra bank sedangkan pada penelitian yang dilakukan oleh Feti Fatimah Maulyan, Devi Yuniati Drajat, Ria Yuli Angliawati dan Dwi Sandini menggunakan variabel citra perusahaan dan loyalitas pelanggan.
- j. Persamaan penelitian ini dengan penelitian yang dilakukan oleh Muchammad Ichan Kurniawan, Muhammad Irhan Arya Fatasyah, Muhammad Imam Syafa'at, Ade Akhmad Saputra terletak pada variabel independen yaitu sistem *ta'awun*, *service excellent* dan profesionalitas. Adapun perbedaannya pada penelitian ini menggunakan variabel citra Bank Syariah sedangkan pada penelitian Muchammad Ichan Kurniawan, Muhammad Irhan Arya Fatasyah, Muhammad Imam Syafa'at, Ade Akhmad Saputra menggunakan variabel citra Lembaga Keuangan Syariah.
- k. Persamaan penelitian ini dengan penelitian yang dilakukan oleh Fithrotul Imanurrovi dan Risdiana Himmati, terletak pada variabel dependen yaitu citra perusahaan. Adapun perbedaannya terletak pada variabel independen dan lokasi penelitian.
- l. Persamaan penelitian ini dengan penelitian yang dilakukan oleh Annisa Dwi Fitria dan Yayuk Sri terletak pada variabel dependen yaitu citra perusahaan. Adapun perbedaannya terletak pada jumlah variabel

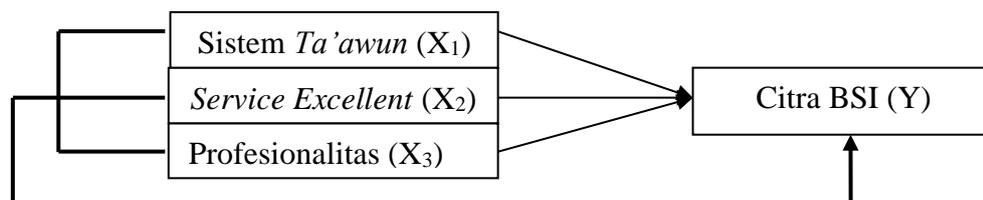
independen yang digunakan, jumlah sampel yang digunakan serta lokasi penelitian.

m. Persamaan penelitian ini dengan penelitian yang dilakukan oleh Glenn Avior Tasijam, Muhammad Rafi Rahmatullah dan Robert Kristaung, yaitu sama sama menggunakan variabel dependen citra perusahaan. Adapun perbedaannya terletak pada variabel independen yang digunakan, lokasi penelitian serta banyaknya sampel yang digunakan.

C. Kerangka Pikir

Kerangka berfikir merupakan narasi yang harus bersifat analitis, sistematis serta menggunakan teori yang relevan dengan penelitian.¹¹⁸ Berdasarkan uraian di atas hubungan masing-masing variabel independen (X) terhadap variabel dependen (Y) dapat digambarkan sebagai berikut:

Gambar II. 1 Kerangka Berpikir



Berdasarkan gambar di atas dapat disimpulkan bahwa, secara parsial Sistem *Ta'awun* (X_1) dapat memengaruhi Citra Bank Syariah Indonesia (Y), secara parsial *Service Excellent* (X_2) dapat memengaruhi Citra Bank Syariah Indonesia (Y) dan secara parsial Profesionalitas (X_3) dapat memengaruhi Citra Bank Syariah Indonesia (Y). Secara simultan Sistem *Ta'awun* (X_1), *Service*

¹¹⁸Tarjo, *Metode Penelitian Administrasi*, (Aceh: Syiah Kuala University Press, 2021), hlm.22.

Excellent (X_2) dan Profesionalitas (X_3) dapat memengaruhi Citra Bank Syariah Indonesia (Y).

D. Hipotesis

Hipotesis atau hipotesa merupakan jawaban sementara terhadap masalah yang masih bersifat praduga karena masih dibuktikan kebenarannya.¹¹⁹ Dikatakan jawaban sementara karena jawaban yang diberikan baru didasarkan pada teori yang relevan, belum didasarkan pada fakta-fakta yang empiris yang diperoleh pengumpulan data.¹²⁰

H₁ : Terdapat pengaruh sistem *ta'awun* secara parsial terhadap citra Bank Syariah Indonesia KC Sibolga.

H₂ : Terdapat pengaruh *service excellent* secara parsial terhadap citra Bank Syariah Indonesia KC Sibolga.

H₃ : Terdapat pengaruh profesionalitas secara parsial terhadap citra Bank Syariah Indonesia KC Sibolga.

H₄ : Terdapat pengaruh sistem *ta'awun*, *service excellent* dan profesionalitas secara simultan terhadap citra Bank Syariah Indonesia KC Sibolga.

¹¹⁹Budi Gautama Siregar dan Ali Hardana, *Metode Penelitian Ekonomi dan Bisnis*, (Medan: CV. Merdeka Kreasi Group, 2021), hlm.49.

¹²⁰Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*, (Bandung: Alfabeta, 2019), hlm.63.

BAB III

METODOLOGI PENELITIAN

A. Lokasi dan Waktu Penelitian

Lokasi dalam penelitian ini dilakukan di Bank Syariah Indonesia KC Sibolga yang beralamat Jl. Sutoyo Siswomiharjo No.22, Kota Beringin, Sibolga Kota, Sumatera Utara. Adapun waktu pelaksanaan penelitian dilakukan mulai Maret s.d. Mei 2025.

B. Jenis Penelitian

Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian kuantitatif. Penelitian kuantitatif adalah jenis penelitian yang memperoleh penemuan-penemuan yang dapat dicapai dengan menerapkan prosedur-prosedur statistik atau cara-cara lain dari kuantitatif. Penelitian kuantitatif merupakan penelitian yang memerlukan data serta jawaban dari responden.¹²¹

C. Populasi dan Sampel

1. Populasi

Populasi merupakan jumlah keseluruhan objek dari penelitian.¹²² Populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas objek/subjek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya.¹²³ Populasi adalah kumpulan dari keseluruhan pengukuran, objek, atau individu yang sedang

¹²¹V. Wiratna Sujarweni, *Metode Penelitian Bisnis dan Ekonomi*, (Yogyakarta: Pustaka Baru Press, 2015), hlm.12.

¹²²Dodiet Aditya Setiawan, dkk, *Buku Ajar Statistik*, (Jawa Barat: Adab, 2020), hlm.48.

¹²³Budi Gautama Siregar dan Ali Hardana, hlm.97.

dikaji. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh nasabah aktif Bank Syariah Indonesia KC Sibolga yang berjumlah kurang lebih 19.000 nasabah.¹²⁴

2. Sampel

Sampel adalah bagian dari populasi yang dipilih sedemikian rupa sehingga hasilnya dapat menyimpulkan populasi. Informasi dari sampel harus memenuhi bagian dari populasi.¹²⁵ Untuk menentukan ukuran sampel peneliti menggunakan rumus Slovin.

Rumus slovin adalah sebagai berikut:

$$n = \frac{N}{1 + (N, e^2)}$$

Keterangan:

n : Jumlah nasabah sampel

N : Jumlah nasabah populasi

e : *error level* (tingkat kesalahan senilai 10%)

Berdasarkan rumus di atas, dapat diuraikan perhitungan sampel penelitian sebagai berikut:

N : 19000 nasabah

e : tingkat kesalahan 10%

$$n = \frac{19000}{1+(19000,0.1^2)}$$

$$n = \frac{19000}{191}$$

¹²⁴Nilma Sari, Karyawan BSI KC Sibolga, *wawancara* (Sibolga, 28 Maret 2024, Pukul 15.42 WIB).

¹²⁵Bagus Sumargo, *Teknik Sampling*, (Jakarta: UNJ Press, 2020), hlm.25.

$n = 99,47$ digenapkan menjadi 100

Berdasarkan rumus di atas maka sampel pada penelitian ini berjumlah 100 nasabah dengan karakteristik yang bisa dijadikan sampel pada penelitian ini adalah nasabah aktif Bank Syariah Indonesia KC Sibolga. Teknik pengambilan sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah *accidental sampling* yaitu teknik pengambilan sampel yang dilakukan tanpa sengaja atau kebetulan yang berarti bahwa siapa saja yang secara tidak sengaja bertemu dengan peneliti dan sesuai dengan karakteristik maka orang tersebut dapat dijadikan sebagai sampel (responden).¹²⁶

D. Instrumen Pengumpulan Data

Instrumen pengumpulan data yaitu alat yang digunakan untuk mengumpulkan data penelitian. Adapun instrumen pengumpulan data pada penelitian ini yaitu:

1. Observasi Langsung

Pengumpulan data dengan observasi langsung adalah instrumen pengumpulan data dengan cara menghimpun bahan dan keterangan, yang dilakukan melalui pengamatan dan pencatatan secara sistematis terhadap berbagai fenomena yang menjadi objek pengamatan, atau terhadap indikator-indikator dari variabel penelitian.¹²⁷ Adapun teknik observasi langsung yang

¹²⁶Henny Sanulita, dkk., *Panduan Praktis Penulisan Karya Tulis Ilmiah*, (Yogyakarta: PT Green Pustaka Indonesia, 2024), hlm.79.

¹²⁷Djaali, *Metodologi Penelitian Kuantitatif*, (Jakarta: Bumi Aksara, 2020), hlm.53.

dilakukan penelitian ini adalah peneliti mendatangi langsung tempat penelitian.

2. Wawancara

Wawancara adalah salah satu teknik yang dapat digunakan untuk mendapatkan data yang mendalam serta dapat dipergunakan dalam jumlah responden yang terbatas.¹²⁸ Adapun subjek yang diwawancarai terdiri dari beberapa nasabah aktif BSI KC Sibolga dan karyawan bank tersebut.

3. Angket (Kuesioner)

Angket merupakan alat teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberikan seperangkat pertanyaan atau pernyataan tertulis kepada responden untuk dijawab.¹²⁹ Angket/kuesioner yang digunakan sebagai instrumen dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

Tabel III.1 Nilai Indikator Skor Angket

Kategori Jawaban	Skor Pernyataan
Sangat Setuju (SS)	5
Setuju (S)	4
Kurang Setuju (KS)	3
Tidak Setuju (TS)	2
Sangat Tidak Setuju (STS)	1

Tabel III.2 Kisi-kisi Angket

No	Variabel	Indikator	Nomor Soal
1	Citra Bank Syariah Indonesia (Y)	a. Kepribadian	1,2
		b. Reputasi	3,4
		c. Nilai Perusahaan	5,6
		d. Identitas	7,8
2	Sistem <i>Ta'awun</i> (X ₁)	a. Musyawarah mufakat	1,2

¹²⁸Syamsir Torang, *Organisasi dan Manajemen*, (Bandung: CV. Alfabeta, 2014), hlm.296.

¹²⁹Beni Ahmad Saebani dan Yana Sutisna, *Metode Penelitian*, (Bandung: CV. Pustaka Setia, 2018), hlm.159.

		b. Persaudaraan	3,4
		c. Keadilan	5,6
		d. Kesejahteraan Moril dan Materil	7,8
3	<i>Service Excellent (X₂)</i>	a. <i>Compliance/</i> Kepatuhan	1,2
		b. <i>Assurance/</i> Kepastian	3,4
		c. <i>Reliability/</i> Keandalan	5,6
		d. <i>Tangibility/</i> Keberwujudan	7,8
		e. <i>Empathy/Peduli</i>	9
		f. <i>Responsiveness/</i> Cepat Tanggap	10
4	Profesionalitas (X ₃)	a. Kompetensi	1,2
		b. Efektivitas	3,4
		c. Efisiensi	5,6
		d. Tanggung Jawab	7,8

E. Uji Validitas dan Reliabilitas

1. Uji Validitas

Uji validitas merupakan alat ukur sebuah instrumen yang akan dilakukan peneliti untuk menjadi alat ukur yang bisa diterima atau alat ukur tersebut harus melalui uji validitas. Sebuah instrumen dikatakan valid jika instrumen dapat mengukur sesuatu dengan tepat apa yang hendak diukur dengan kriteria jika signifikan $> 0,1$ maka, pernyataan tersebut dinyatakan valid dan jika signifikan $< 0,1$ maka, pernyataan tersebut dinyatakan tidak valid.¹³⁰

¹³⁰Aziz Akimul Hidayat, *Menyusun Instrumen Penelitian dan Uji Reliabilitas*, (Surabaya: Health Books Publishing, 2021), hlm.12.

2. Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas adalah indikator tingkat keandalan atau kepercayaan terhadap suatu hasil pengukuran. Suatu pengukuran disebut reliabel atau handal jika jawaban seseorang terhadap pertanyaan dan pernyataan adalah konsisten atau stabil dari waktu ke waktu. Pengukuran reliabilitas dalam penelitian ini adalah dengan menggunakan uji statistik *cronbach alpha*. Variabel dapat dikatakan reliabel jika memberikan nilai *cronbach alpha* > 0,6. Jika reliabilitas kurang dari 0,6 adalah kurang baik, sedangkan 0,7 dapat diterima dan diatas 0,8 adalah baik.¹³¹

F. Analisis Data

Data belum dapat dikategorikan informasi sebelum data tersebut diolah. Oleh sebab itu, data harus dikelompokkan dalam kategori sesuai dengan kebutuhan analisis. Setiap desain riset kuantitatif membutuhkan pengukuran dan pengujian statistik. Statistik dapat menolong peneliti menarik kesimpulan dalam kondisi yang tidak pasti, sehingga kesimpulan yang diambil mendekati tingkat kebenaran ilmiah (kepastian).

1. Analisis Deskriptif

Analisis adalah ilmu dan seni pengembangan dan penerapan metode yang paling efektif untuk mengumpulkan, mentabulasi, serta menginterpretasikan data kuantitatif sedemikian rupa sehingga kemungkinan

¹³¹Albert Kurniawan Purnomo, *Pengelolaan Riset Ekonomi Jadi Mudah Dengan IBM Spss*, (Surabaya: CV. Jakad Publishing, 2019), hlm.19.

salah dalam kesimpulan dan estimasi dapat diperkirakan dengan menggunakan penalaran induktif berdasarkan matematika probabilitas.¹³²

2. Uji Normalitas

Uji normalitas adalah uji yang dilakukan untuk mengetahui apakah variabel dependen, independen atau keduanya berdistribusi normal, mendekati normal atau tidak. Model regresi yang baik adalah distribusi data normal atau mendekati normal. Untuk mendeteksi apakah data berdistribusi normal atau tidak dapat diketahui dengan menggambarkan penyebaran data melalui sebuah grafik. Jika data menyebar di sekitar garis diagonalnya, model regresi memenuhi asumsi normalitas. Data dinyatakan berdistribusi normal jika signifikan lebih besar dari 10% atau 0,1 dan dinyatakan berdistribusi tidak normal jika signifikan lebih kecil dari 10% atau 0,1.¹³³

3. Uji Asumsi Klasik

a. Uji Multikolinearitas

Multikolinearitas artinya antarvariabel independen yang terdapat dalam model regresi memiliki hubungan linier yang sempurna (koefisien korelasinya tinggi atau bahkan 1). Model regresi yang baik seharusnya tidak terjadi korelasi sempurna diantara variabel independen.¹³⁴ Untuk mendeteksi ada tidaknya multikolinieritas di dalam model regresi dapat dilihat dari besaran VIF (*Variance Inflation Factor*) dan *Tolerance*.

¹³²Hikmayanti Huwaida, *Statistika Deskriptif*, (Banjarmasin: Poliban Press, 2019), hlm.23.

¹³³Astuti Prihatiningsih Yuliana, dkk., *Statistik*, (Pasaman Barat: Azka Pustaka, 2023), hlm.77.

¹³⁴Rochmat Aldy Purnomo, *Analisis Statistik Ekonomi dan Bisnis Dengan SPSS*, (Yogyakarta: CV Wade Group, 2016), hlm.116.

Apabila nilai VIF kurang dari 10 dan *tolerance* lebih dari 0,1 maka dinyatakan tidak terjadi multikolinearitas.¹³⁵

b. Uji Heterokedastisitas

Uji heterokedastisitas adalah untuk melihat apakah terdapat ketidaksamaan varians dari residual satu ke pengamatan yang lain. Jika kesamaan varians dari pengamatan yang lain tetap maka disebut homokedastisitas dan jika berbeda disebut heterokedastisitas. Jika nilai signifikansi lebih dari 0,1 maka tidak terjadi heterokedastisitas dan jika nilai heterokedastisitas kurang dari 0,1 maka terjadi heterokedastisitas.¹³⁶

4. Analisis Regresi Berganda

Analisis regresi berganda dimaksudkan untuk menjelaskan hubungan statistik antara dua variabel atau lebih. Regresi berganda adalah model regresi atau prediksi yang melibatkan lebih dari satu variabel bebas atau prediktor. Analisis regresi linier berganda adalah hubungan secara linier antara dua variabel atau lebih variabel independen dengan variabel dependen.¹³⁷ Persamaan regresi linier berganda dalam penelitian ini dengan variabel dependen citra Bank Syariah KC Sibolga dan variabel independennya yaitu sistem *ta'awun*, *service excellent* dan profesionalitas. Bentuk persamaannya dapat dirumuskan sebagai berikut:

¹³⁵Timotous dan Teofilus, *SPSS Aplikasi Pada Penelitian Manajemen Bisnis*, (Bandung: Media Sains Indonesia, 2020), hlm.55.

¹³⁶Nikolaus Duli, *Metodologi Penelitian Kuantitatif: Beberapa Konsep Dasar untuk Penulisan Skripsi dan Analisis Data dengan SPSS*, (Yogyakarta: CV Budi Utama, 2019), hlm.122-123.

¹³⁷Zulaikha Matondang dan Hamni Fadlillah Nasution, *Praktek Analisis Data: pengolahan Ekonometrika dengan Eviews dan SPSS*, (Medan: CV Merdeka Kreasi Group, 2021), hlm.16-17.

$$Y : \alpha + \beta_1 X_1 + \beta_2 X_2 + \beta_3 X_3 + e \dots \dots \dots (3.1)$$

Keterangan:

Y : Variabel Dependen

α : Konstanta

$\beta_1, \beta_2, \beta_3$: Koefisien Regresi

X_1, X_2, X_3 : Variabel Independen

e : Error

Berdasarkan persamaan tersebut maka persamaan regresi berganda untuk penelitian ini adalah:

$$CBS : \alpha + \beta_1 ST + \beta_2 SE + \beta_3 Pr + e \dots \dots \dots (3.2)$$

Keterangan:

CBS : Citra Bank Syariah

ST : Sistem *Ta'awun*

SE : *Service Excellent*

Pr : Profesionalitas

e : Error

5. Uji Hipotesis

Untuk membuktikan hipotesis dalam penelitian apakah variabel independen berpengaruh terhadap variabel dependen, maka digunakan beberapa pengujian yaitu uji-t dan uji F.

a. Uji Koefisien Determinasi (R^2)

Koefisien determinasi adalah suatu nilai statistik yang dapat digunakan untuk mengukur seberapa jauh kemampuan variabel X dalam

menerangkan variasi variabel Y atau koefisien determinasi bertujuan untuk mengetahui kekuatan variabel-variabel X dalam menjelaskan variabel Y dalam persamaan regresi yang dihasilkan.¹³⁸ Jika nilai koefisien determinasi (R^2) = 0, artinya kemampuan variabel-variabel X dalam menjelaskan variasi variabel Y sangat terbatas. Sedangkan nilai koefisien determinasi (R^2) = 1 atau mendekati, artinya ada hubungan antara variabel Y dan X atau variasi dari Y dapat diterangkan oleh X secara keseluruhan.¹³⁹

b. Uji Parsial (Uji-t)

Uji-t digunakan untuk mengetahui pengaruh masing-masing variabel bebas dan variabel dependen. Uji-t pada dasarnya digunakan untuk mengetahui apakah secara parsial variabel independen berpengaruh atau tidak terhadap variabel dependen. Pengujian menggunakan tingkat signifikansi 0,1. Kriteria pengujian uji-t:¹⁴⁰

- 1) Jika nilai signifikansi $> 0,1$ maka H_0 diterima dan H_a ditolak
- 2) Jika nilai signifikansi $< 0,1$ maka H_0 ditolak dan H_a diterima

¹³⁸Dani Iskandar & Roswita Hafni, *Statistik Ekonomi & Bisnis di Perguruan Tinggi*, (Jakarta: Mitra Wacana Media, 2015), hlm.172.

¹³⁹Suci Haryanti, *Pengantar Statistka 2*, (Bandung: CV.Media Sains Indonesia, 2022), hlm.48.

¹⁴⁰Mochammad Ilyas Junjuran dan Ajeng Tita Nawangsari, *Pengolahan Data Statistik dengan Menggunakan Eviews dalam Penelitian Bisnis*, (Solok: Insan Cendikia Mandiri, 2021), hlm.5.

c. Uji Simultan (Uji F)

Uji F bertujuan untuk mengetahui apakah variabel independen memiliki pengaruh terhadap variabel dependen secara simultan (bersama-sama). Dengan kriteria pengujian adalah:¹⁴¹

- 1) Jika nilai signifikansi $< 0,1$ maka variabel bebas secara bersama-sama berpengaruh terhadap variabel dependen.
- 2) Jika nilai signifikansi $> 0,1$ maka variabel bebas secara bersama-sama tidak berpengaruh terhadap variabel dependen.

¹⁴¹Budi Darma, *Statistika Penelitian Menggunakan SPSS (Uji Validitas, Uji Reliabilitas, Regresi Linier Sederhana, Regresi Linier Berganda, Uji T, Uji F, R2)*, (Bogor: Guepedia, 2021), hlm.48.

BAB IV

HASIL PENELITIAN

A. Gambaran Umum Objek Penelitian

1. Sejarah Umum Bank Syariah Indonesia KC Sibolga

Indonesia sebagai negara dengan penduduk muslim terbesar di dunia, memiliki potensi untuk menjadi yang terdepan dalam industri keuangan Syariah. Meningkatnya kesadaran masyarakat terhadap halal *matter* serta dukungan *stakeholder* yang kuat, merupakan faktor penting dalam pengembangan ekosistem industri halal di Indonesia. Termasuk didalamnya adalah Bank Syariah. Bank Syariah memainkan peranan penting sebagai fasilitator pada seluruh aktivitas ekonomi dalam ekosistem industri halal. Keberadaan industri perbankan Syariah di Indonesia sendiri telah mengalami peningkatan dan pengembangan yang signifikan dalam kurun tiga dekade ini.

Inovasi produk, peningkatan layanan, serta pengembangan jaringan menunjukkan trend yang positif dari tahun ke tahun. Bahkan, semangat untuk melakukan percepatan juga tercermin dari banyaknya Bank Syariah yang melakukan aksi korporasi. Tidak terkecuali dengan Bank Syariah yang dimiliki Bank BUMN, yaitu Bank Syariah Mandiri, BNI Syariah, dan BRI Syariah. Bank Syariah Indonesia (BSI) KC Sibolga adalah hasil dari merger tiga bank syariah terbesar di Indonesia, yaitu Bank Syariah Mandiri, BNI Syariah dan BRI Syariah yang resmi diizinkan oleh Otoritas Jasa Keuangan (OJK) pada 27 Januari 2021 melalui surat Nomor SR-3/PB.1/2021.

BSI kemudian resmi beroperasi pada 01 Februari 2021 atau 19 Jumadil Akhir 1442 H.

Penggabungan ketiga bank syariah tersebut merupakan ikhtiar untuk melahirkan bank syariah kebanggaan umat yang diharapkan menjadi sinergi baru pembangunan ekonomi nasional serta berkontribusi terhadap kesejahteraan masyarakat luas. Keberadaan Bank Syariah Indonesia juga menjadi cerminan wajah perbankan syariah di Indonesia yang modern, universal dan memberikan kebaikan bagi segenap alam (Rahmatan Lil'alam). BSI KC Sibolga merupakan salah satu kantor cabang dari BSI yang terletak di Jl. Sutoyo Siswomiharjo No.22, Kota Beringin, Sibolga Kota, Sumatera Utara yang dipimpin oleh seorang *Branch Manager* yaitu Bapak Chairul Anwar. Sebelum berganti nama menjadi Bank Syariah Indonesia KC Sibolga, dulunya bank ini bernama Bank Syariah Mandiri KC Sibolga yang didirikan pertama kali pada tahun 2010 yang dipimpin oleh Bapak Budiman Rosyadi Nasution. BSI KC Sibolga memberikan layanan keuangan syariah di wilayah Sibolga yang menyediakan berbagai produk dan layanan keuangan sesuai dengan prinsip-prinsip Islam, seperti pembiayaan syariah termasuk BSI Gadai Emas, BSI Cicil Emas, BSI Griya, BSI KPR dan BSI KUR.

2. Visi dan Misi Bank Syariah Indonesia KC Sibolga

a. Visi Bank Syariah Indonesia

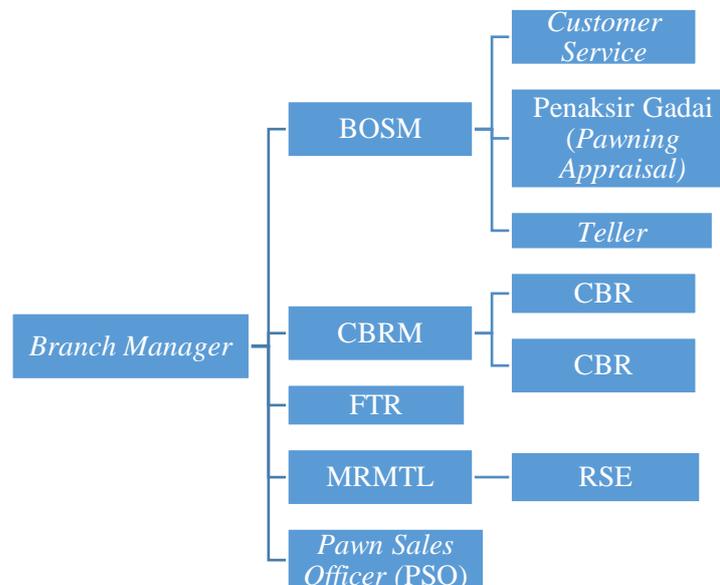
Menjadi Top 10 Global *Islamic Banking* berdasarkan *Market Capitalization* pada tahun 2025.

b. Misi Bank Syariah Indonesia

- 1) Memberikan akses solusi keuangan syariah di Indonesia. Melayani >20 juta nasabah dan menjadi top 5 bank berdasarkan aset (500+T) dan nilai buku 50 T di tahun 2025.
- 2) Menjadi bank besar yang memberikan nilai terbaik bagi para pemegang saham. Top 5 bank yang paling profitable di Indonesia (ROE 18%) dan valuasi kuat (PB>2).
- 3) Menjadi perusahaan pilihan dan kebanggaan para talenta terbaik Indonesia. Perusahaan dengan nilai kuat dan memberdayakan masyarakat serta berkomitmen pada pengembangan karyawan dengan budaya berbasis kinerja.

3. Struktur Organisasi Bank Syariah Indonesia KC Sibolga

Gambar IV. 1 Struktur Organisasi Bank Syariah Indonesia KC Sibolga



Sumber : Bank Syariah Indonesia KC Sibolga

Setiap bidang pada struktur organisasi BSI KC Sibolga memiliki tugas masing-masing, yaitu:

- a. *Branch Manager* : Memiliki tugas utama untuk memimpin dan mengelola seluruh kegiatan operasional di kantor cabang serta memastikan pencapaian target dan kinerja yang optimal. Bertanggung jawab atas segala aspek, mulai dari pengawasan dan koordinasi operasional hingga pengembangan SDM dan peningkatan layanan nasabah.
- b. *BOSM (Branch Operational & Service Manager)* : Memastikan operasional cabang berjalan lancar sesuai standar, menjaga kualitas pelayanan nasabah, mengontrol biaya operasional serta memastikan transaksi harian sesuai prosedur. BOSM membawahi beberapa unit kerja seperti, *Customer Service*, *Penaksir Gadai* dan *Teller*.
- c. *CBRM (Customer Banking Retail Manager)* : Membangun dan mempertahankan hubungan dengan nasabah, khususnya nasabah ritel serta memasarkan dan menganalisis produk pembiayaan ritel BSI. CBRM juga bertanggung jawab atas pencapaian target penjualan dan pembiayaan ritel. CBRM membawahi unit kerja *CBR (Consumer Business Resentative)* & *CBR (Consumer Business Representative)*.
- d. *FTR (Front Teller Representative)* : Mengelola penghimpunan dana dari nasabah (perorangan dan koperasi) melalui produk simpanan syariah. Mereka juga bertanggung jawab untuk memberikan solusi keuangan syariah yang sesuai dengan kebutuhan nasabah serta memastikan kelancaran proses administrasi tabungan, deposito dan pembiayaan.

- e. MRMTL (*Manager Regional Marketing & Training Leader*) : Memimpin dan mengelola tim pemasaran dan pelatihan di wilayah tertentu, memastikan terlaksananya strategi pemasaran dan pelatihan yang efektif serta mencapai target yang telah ditetapkan. Mereka juga bertanggung jawab untuk memberikan pelatihan dan pengembangan bagi tim pemasaran serta memastikan pelayanan nasabah sesuai dengan standar BSI. MRMTL membawahi unit kerja RSE (*Retail Sales Executive*).
- f. PSO (*Pawn Sales Officer*) : Mengelola kegiatan gadai emas di cabang, termasuk mengamankan target pembiayaan gadai dan *fee-based income*. PSO juga bertanggung jawab atas taksiran barang jaminan yang akurat.

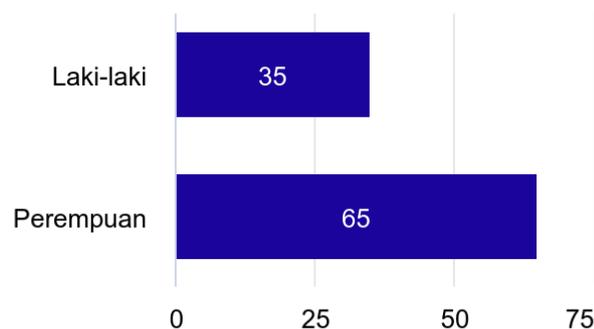
B. Deskripsi Data Penelitian

Dari data yang diperoleh telah diklasifikasikan mengenai data responden sebagai berikut:

1. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Responden penelitian berdasarkan jenis kelamin dapat dilihat pada gambar berikut:

Gambar IV. 2 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin



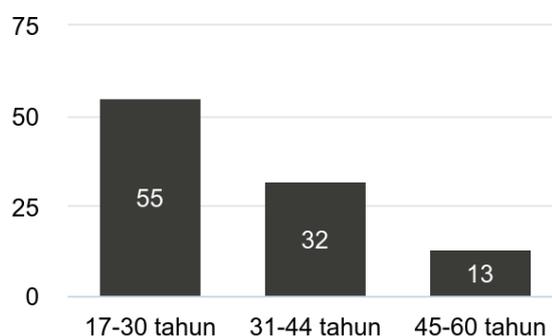
Sumber : Data Primer Diolah 2025

Berdasarkan gambar IV. 2 di atas, hasil pengolahan data menunjukkan bahwa jumlah responden terbanyak adalah berjenis kelamin perempuan yaitu sebanyak 65 atau 65% nasabah. Sedangkan responden berjenis kelamin laki-laki berjumlah 35 atau 35% nasabah.

2. Karakteristik Responden Berdasarkan Usia

Responden penelitian berdasarkan usia dapat dilihat pada gambar berikut:

Gambar IV. 3 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia



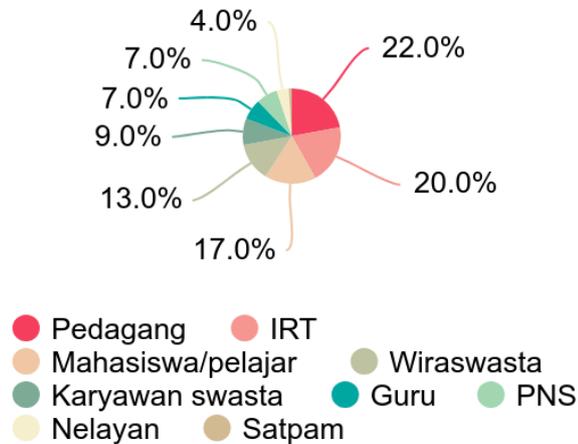
Sumber : Data Primer Diolah 2025

Berdasarkan gambar IV. 3 di atas, hasil pengolahan data menunjukkan bahwa jumlah responden dengan rentang usia 17-30 tahun sebanyak 55 atau 55% nasabah. Responden dengan rentang usia 31-44 tahun berjumlah 32 atau 32% nasabah. Kemudian jumlah responden yang berusia antara 45-60 tahun sebanyak 13 atau 13% nasabah. Sehingga diperoleh total nasabah secara keseluruhan yaitu sebanyak 100 nasabah.

3. Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan

Responden penelitian berdasarkan pekerjaan dapat dilihat pada gambar berikut:

Gambar IV. 4 Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan



Sumber : Data Primer Diolah 2025

Berdasarkan gambar IV. 4 di atas, hasil pengolahan data menunjukkan bahwa jumlah responden terbanyak berprofesi sebagai pedagang dengan total 22 atau 22% nasabah, kemudian disusul dengan ibu rumah tangga berjumlah 20 atau 20% nasabah. Selanjutnya responden mahasiswa/pelajar berjumlah 17 atau 17% nasabah. Kemudian responden dengan total 13 atau 13% nasabah yang berprofesi sebagai wiraswasta. Selanjutnya responden yang berprofesi sebagai karyawan swasta dengan total perolehan 9 atau 9% nasabah. Ada guru sebanyak 7 atau 7% nasabah begitu pula responden yang berprofesi sebagai PNS sebanyak 7 atau 7% nasabah. Selanjutnya ada nelayan dengan jumlah 4 atau 4% nasabah dan satpam sebanyak 1 atau 1% nasabah. Sehingga didapat total responden secara keseluruhan berjumlah 100 nasabah.

C. Analisis Data

1. Uji Validitas

Uji validitas dilakukan untuk melihat apakah data yang diteliti valid atau tidak. Uji validitas dilakukan dengan membandingkan nilai r_{hitung} dengan nilai r_{tabel} . Dimana untuk menentukan r_{tabel} adalah dengan penentuan $df = n-2$ berarti $df = 100-2 = 98$, dengan taraf signifikansi 10% atau 0,1 maka diperoleh sebesar 0,165. Sedangkan r_{hitung} dapat dilihat pada kolom *pearson correlation*. Jika $r_{hitung} > r_{tabel}$ maka butir pernyataan tersebut dinyatakan valid.

Tabel IV.1 Hasil Uji Validitas Sistem *Ta'awun*

Pernyataan	r_{hitung}	r_{tabel}	Keterangan
ST1	0,606	Instrumen valid jika $r_{hitung} > r_{tabel}$ dengan $df = 98$. Pada taraf signifikansi 10% sehingga diperoleh = 0,165	Valid
ST2	0,491		Valid
ST3	0,482		Valid
ST4	0,496		Valid
ST5	0,504		Valid
ST6	0,427		Valid
ST7	0,544		Valid
ST8	0,614		Valid

Sumber : Data Diolah SPSS 25

Hasil uji validitas sistem *ta'awun* pada tabel di atas menunjukkan bahwa masing-masing pernyataan menunjukkan angka $r_{hitung} > r_{tabel}$. Maka dapat disimpulkan bahwa seluruh item pernyataan untuk variabel sistem *ta'awun* dinyatakan valid.

Tabel IV.2 Hasil Uji Validitas *Service Excellent*

Pernyataan	r_{hitung}	r_{tabel}	Keterangan
SE1	0,366	Instrumen valid jika $r_{hitung} > r_{tabel}$ dengan $df = 98$. Pada taraf	Valid
SE2	0,390		Valid
SE3	0,479		Valid
SE4	0,514		Valid

SE5	0,531	signifikansi 10% sehingga diperoleh = 0,165	Valid
SE6	0,508		Valid
SE7	0,506		Valid
SE8	0,525		Valid
SE9	0,510		Valid
SE10	0,405		Valid

Sumber : Data Diolah SPSS 25

Hasil uji validitas *service excellent* pada tabel di atas menunjukkan bahwa masing-masing pernyataan menunjukkan angka $r_{hitung} > r_{tabel}$. Maka dapat disimpulkan bahwa seluruh item pernyataan untuk variabel *service excellent* dinyatakan valid.

Tabel IV.3 Hasil Uji Validitas Profesionalitas

Pernyataan	r_{hitung}	r_{tabel}	Keterangan
Pr1	0,530	Instrumen valid jika $r_{hitung} > r_{tabel}$ dengan $df = 98$. Pada taraf signifikansi 10% sehingga diperoleh = 0,165	Valid
Pr2	0,513		Valid
Pr3	0,536		Valid
Pr4	0,569		Valid
Pr5	0,486		Valid
Pr6	0,605		Valid
Pr7	0,607		Valid
Pr8	0,383		Valid

Sumber : Data Diolah SPSS 25

Hasil uji validitas profesionalitas pada tabel di atas menunjukkan bahwa masing-masing pernyataan menunjukkan angka $r_{hitung} > r_{tabel}$. Maka dapat disimpulkan bahwa seluruh item pernyataan untuk variabel profesionalitas dinyatakan valid.

Tabel IV.4 Hasil Uji Validitas Citra Bank Syariah

Pernyataan	r_{hitung}	r_{tabel}	Keterangan
CBS1	0,340	Instrumen valid jika $r_{hitung} > r_{tabel}$ dengan $df = 98$. Pada taraf	Valid
CBS2	0,335		Valid
CBS3	0,612		Valid
CBS4	0,648		Valid

CBS5	0,678	signifikansi 10% sehingga diperoleh = 0,165	Valid
CBS6	0,602		Valid
CBS7	0,493		Valid
CBS8	0,583		Valid

Sumber : Data Diolah SPSS 25

Hasil uji validitas citra bank syariah pada tabel di atas menunjukkan bahwa masing-masing pernyataan menunjukkan angka $r_{hitung} > r_{tabel}$. Maka dapat disimpulkan bahwa seluruh item pernyataan untuk variabel citra bank syariah dinyatakan valid.

2. Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas digunakan untuk melihat apakah data dalam penelitian reliabel atau tidak. Jika *cronbach alpha* $> 0,6$ maka pernyataan tersebut dinyatakan reliabel. Nilai reliabilitas dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

Tabel IV.5 Hasil Uji Reliabilitas

Variabel	<i>Cronbach Alpha</i>	N Of Items
ST	0,608	8
SE	0,619	10
Pr	0,632	8
CBS	0,656	8

Sumber : Data Diolah SPSS 25

Hasil uji reliabilitas pada tabel di atas menunjukkan bahwa untuk variabel sistem *ta'awun* diperoleh *cronbach alpha* $0,608 > 0,6$, dengan demikian variabel sistem *ta'awun* dapat dinyatakan reliabel. Selanjutnya, *cronbach alpha* untuk variabel *service excellent* $0,619 > 0,6$ sehingga variabel *service excellent* dapat dinyatakan reliabel. *Cronbach alpha* untuk variabel profesionalitas menunjukkan hasil $0,632 > 0,6$ dan variabel profesionalitas tersebut dapat dinyatakan reliabel. Terakhir untuk variabel

citra bank syariah menunjukkan hasil *cronbach alpha* sebesar $0,656 > 0,6$ yang berarti bahwa variabel citra bank syariah dapat dinyatakan reliabel.

3. Analisis Deskriptif

Analisis deskriptif adalah analisis dasar dalam perhitungan statistik yang bertujuan untuk mengetahui nilai rata-rata (*mean*), standar deviasi atau simpangan baku (*standard deviation*), nilai tertinggi (*maximum*) dan nilai terendah (*minimum*). Adapun analisis deskriptif pada penelitian ini adalah sebagai berikut:

**Tabel IV.6 Hasil Uji Deskriptif
Descriptive Statistics**

	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
Sistem	100	29	40	34,06	2,164
<i>ta'awun</i>	100	35	47	41,89	2,745
<i>Service</i>	100	29	40	34,18	2,320
<i>Excellent</i>	100	27	40	32,64	2,607
Profesionalitas	100				
Citra Bank					
Syariah					
Valid N					
(listwise)					

Sumber : Data Diolah SPSS 25

Hasil uji analisis deskriptif pada tabel di atas menjelaskan bahwa variabel sistem *ta'awun* dengan jumlah data (N) sebanyak 100, nilai minimum 29, nilai maksimum 40 dengan nilai rata-ratanya sebesar 34,06 serta simpangan baku/standar deviasi 2,164. Variabel *service excellent* dengan jumlah data (N) sebanyak 100, nilai minimum 35, nilai maksimum 47 dengan nilai rata-ratanya sebesar 41,89 dan simpangan baku/standar deviasi 2,745. Variabel profesionalitas dengan jumlah data (N) sebanyak 100, memiliki nilai minimum 29, nilai maksimum 40 dengan nilai rata-ratanya

sebesar 34,18 dan simpangan baku/standar deviasi 2,320. Variabel citra bank syariah dengan jumlah data (N) sebanyak 100, memiliki nilai minimum 27, nilai maksimum 40 dengan nilai rata-ratanya sebesar 32,64 serta simpangan baku/standar deviasi 2,607.

4. Uji Normalitas

Uji normalitas bertujuan untuk menguji data penelitian baik variabel dependen maupun variabel independen terdistribusi normal atau tidak. Uji normalitas ini menggunakan metode Kolmogrov-Smirnov dengan ketentuan jika nilai signifikansi (Asymp. Sig. (2-tailed)) > 0,1 maka data tersebut terdistribusi dengan normal.

**Tabel IV.7 Hasil Uji Normalitas
One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test**

		Unstandardized Residual
N		100
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	.0000000
	Std. Deviation	2.56505357
Most Extreme Differences	Absolute	.072
	Positive	.072
	Negative	-.034
Test Statistic		.072
Asymp. Sig. (2-tailed)		.200 ^{c,d}

a. Test distribution is Normal.

b. Calculated from data.

c. Lilliefors Significance Correction.

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

Sumber : Data Diolah SPSS 25

Berdasarkan tabel di atas dapat dilihat hasil uji normalitas bahwa nilai signifikansi (Asymp. Sig. (2-tailed)) sebesar 0,200. Nilai signifikansi 0,200 > 0,1, maka dapat disimpulkan bahwa nilai residual tersebut dinyatakan berdistribusi normal dan memenuhi syarat untuk uji parametrik.

5. Uji Asumsi Klasik

a. Uji Multikolinearitas

Uji multikolinearitas bertujuan untuk menguji apakah model regresi ditemukan adanya korelasi antar variabel bebas (independen). Uji multikolinearitas dilakukan dengan ketentuan apabila nilai VIF < 10 dan *tolerance* > 0,1 maka dapat dinyatakan tidak terjadi multikolinearitas.

Tabel IV.8 Hasil Uji Multikolinearitas Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
	B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1 (Constant)	23.622	1.191		19.839	.000		
Sistem <i>Ta'awun</i>	-.026	.026	-.082	-1.204	.308	.896	1.116
<i>Service Excellent</i>	.112	.020	.444	5.718	.000	.943	1.061
Profesionalitas	.152	.023	.509	6.562	.000	.946	1.057

a. Dependent Variable: Citra BSI

Sumber : Data Diolah SPSS 25

Berdasarkan pada tabel di atas dapat diketahui bahwa nilai *tolerance* untuk variabel sistem *ta'awun* (X_1) adalah $0,896 > 0,1$. Nilai *tolerance* untuk variabel *service excellent* (X_2) adalah $0,943 > 0,1$ dan nilai *tolerance* untuk variabel profesionalitas (X_3) sebesar $0,946 > 0,1$. Sehingga dapat disimpulkan nilai *tolerance* dari ketiga variabel tersebut adalah lebih besar dari 0,1.

Nilai VIF dari variabel sistem *ta'awun* (X_1) adalah sebesar $1,116 < 10$, nilai VIF dari variabel *service excellent* (X_2) sebesar $1,061 < 10$ dan nilai VIF dari variabel profesionalitas (X_3) yakni sebesar $1,057 < 10$. Jadi,

dapat disimpulkan bahwa VIF variabel sistem *ta'awun*, *service excellent* dan profesionalitas di atas lebih kecil dari 10 sehingga tidak terjadi multikolinearitas antara variabel bebas dalam penelitian ini.

b. Uji Heterokedastisitas

Uji heterokedastisitas bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi terjadi ketidaksamaan varians dari residual satu pengamatan ke pengamatan lain. Jika varians dari residual satu pengamatan kepengamatan lain tetap, maka disebut homokedastisitas dan jika berbeda disebut heterokedastisitas. Model regresi yang baik adalah yang homokedastisitas atau tidak terjadi heterokedastisitas.

Tabel IV.9 Hasil Uji Heterokedastisitas Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	23.622	5.953		3.968	.000
Sistem <i>Ta'awun</i>	-.026	.128	-.022	-.205	.838
<i>Service Excellent</i>	.112	.098	.118	1.144	.256
Profesionalitas	.152	.116	.135	1.312	.192

a. Dependent Variable: ABS_RES

Sumber : Data Diolah SPSS 25

Berdasarkan hasil uji heterokedastisitas pada tabel di atas diketahui bahwa nilai signifikansi antara variabel independen dengan absolut residual $> 0,1$ dimana nilai signifikan variabel sistem *ta'awun* $0,838 > 0,1$ variabel *service excellent* $0,256 > 0,1$ dan nilai signifikan variabel

profesionalitas $0,192 > 0,1$. Jadi dapat disimpulkan bahwa tidak terjadi heterokedastisitas pada penelitian ini.

6. Analisis Regresi Linier Berganda

Analisis regresi linier berganda digunakan untuk mengetahui arah hubungan antara variabel independen (X) dengan variabel dependen (Y) apakah masing-masing variabel independen berhubungan positif atau negatif dan untuk memprediksi nilai variabel dependen apabila nilai variabel independen mengalami kenaikan atau penurunan.

Tabel IV.10 Hasil Uji Analisis regresi linier berganda Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	23.622	1.191		19.839	.000
Sistem <i>Ta'awun</i>	-.026	.026	-.082	-1.204	.308
<i>Service Excellent</i>	.112	.020	.444	5.718	.000
Profesionalitas	.152	.023	.509	6.562	.000

a. Dependent Variable: Citra BSI
Sumber : Data Diolah SPSS 25

Persamaan regresi linier berganda pada penelitian ini adalah sebagai berikut:

$$CBS = \alpha + \beta_1ST + \beta_2SE + \beta_3Pr + e$$

Sehingga rumus yang digunakan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

$$CBS = 23,622 - 0,026ST + 0,112SE + 0,152Pr + 1,191$$

a. Nilai konstanta (α) memiliki nilai positif sebesar 23,622. Tanda positif artinya menunjukkan pengaruh yang searah antara variabel independen dengan variabel dependen. Hal ini menunjukkan bahwa jika sistem

ta'awun (X_1), *service excellent* (X_2), dan profesionalitas (X_3) bernilai 0 persen atau tidak mengalami perubahan, maka nilai citra Bank Syariah Indonesia adalah 23,622.

- b. Nilai koefisien regresi variabel sistem *ta'awun* (β_1) bernilai negatif yaitu -0,026 artinya bahwa setiap peningkatan sistem *ta'awun* sebesar 1 satuan, maka citra Bank Syariah Indonesia akan mengalami penurunan sebesar 0,026 dengan asumsi variabel independen lain nilainya tetap (konstan).
- c. Nilai koefisien regresi variabel *service excellent* (β_2) bernilai positif yaitu 0,112 artinya bahwa setiap peningkatan *service excellent* sebesar 1 satuan, maka citra Bank Syariah Indonesia akan naik sebesar 0,112 dengan asumsi variabel independen lain nilainya tetap (konstan).
- d. Nilai koefisien regresi variabel profesionalitas (β_3) bernilai positif yaitu 0,152 artinya bahwa setiap peningkatan profesionalitas sebesar 1 satuan, maka citra Bank Syariah Indonesia akan naik sebesar 0,152 dengan asumsi variabel independen lain nilainya tetap (konstan).

7. Uji Hipotesis

- a. Uji Koefisien Determinasi (R^2)

Koefisien determinasi (R^2) digunakan untuk mengetahui besarnya sumbangan atau kontribusi dari variabel independen terhadap variabel dependen yang akan diubah ke dalam bentuk persen, sedangkan sisanya dipengaruhi oleh variabel independen yang tidak dimasukkan ke dalam model.

**Tabel IV.11 Hasil Uji Koefisien Determinasi (R^2)
Model Summary^b**

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.674 ^a	.454	.437	.521

a. Predictors: (Constant), Profesionalitas, *Service Excellent*, Sistem *Ta'awun*

b. Dependent Variable: Y

Sumber : Data Diolah SPSS 25

Berdasarkan tabel hasil uji koefisien determinasi (R^2) di atas diperoleh nilai *R square* sebesar 0,454 artinya korelasi antara variabel sistem *ta'awun*, *service excellent* dan profesionalitas terhadap citra Bank Syariah Indonesia adalah sebesar 0,454. Sementara itu nilai R^2 (*Adjusted R Square*) sebesar 0,437 atau 43,7% artinya variabel sistem *ta'awun*, *service excellent* dan profesionalitas mampu menjelaskan variabel citra Bank Syariah Indonesia sebesar 43,7%. Sedangkan 56,3% dijelaskan oleh variabel lain yang tidak dibahas dalam penelitian ini.

b. Uji Parsial (Uji-t)

Uji-t pada dasarnya digunakan untuk mengetahui apakah secara individu (parsial) variabel independen berpengaruh atau tidak terhadap variabel dependen dengan derajat keabsahan sebesar 10%. Dengan ketentuan $t_{hitung} > t_{tabel}$.

- 1) Jika nilai signifikansi $< 0,1$ maka H_0 ditolak dan H_a diterima, artinya ada pengaruh yang signifikan antara masing-masing variabel independen terhadap variabel dependen.

- 2) Jika nilai signifikansi $> 0,1$ maka H_0 diterima dan H_a ditolak, artinya tidak ada pengaruh yang signifikan antara masing-masing variabel independen terhadap variabel dependen.

**Tabel IV.12 Hasil Uji Parsial (Uji-t)
Coefficients^a**

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	23.622	1.191		19.839	.000
Sistem <i>Ta'awun</i>	-.026	.026	-.082	-1.204	.308
<i>Service Excellent</i>	.112	.020	.444	5.718	.000
Profesionalitas	.152	.023	.509	6.562	.000

a. Dependent Variable: Citra BSI
Sumber : Data Diolah SPSS 25

Berdasarkan hasil uji parsial (uji-t) pada tabel di atas diperoleh kesimpulan bahwa nilai untuk t_{tabel} dicari pada $\alpha = 10\%$ dengan derajat kebebasan (df) = $n-k-1$, dimana n = jumlah sampel dan k = banyaknya variabel independen, jadi $df = 100-3-1 = 96$. Dengan pengujian dua sisi (signifikansi 0,1) maka diperoleh t_{tabel} sebesar 1,661.

Pada variabel sistem *ta'awun* diperoleh $t_{hitung} < t_{tabel}$ yaitu $-1,204 < 1,661$ dengan nilai signifikansinya $0,308 > 0,1$ yang berarti H_1 ditolak sehingga tidak ada pengaruh yang signifikan antara variabel sistem *ta'awun* terhadap citra Bank Syariah Indonesia KC Sibolga.

Pada variabel *service excellent* diperoleh $t_{hitung} > t_{tabel}$ yaitu $5.718 > 1,661$ dengan nilai signifikansinya $0,000 < 0,1$ yang berarti H_2 diterima

sehingga ada pengaruh yang signifikan antara variabel *service excellent* terhadap citra Bank Syariah Indonesia KC Sibolga.

Pada variabel profesionalitas diperoleh $t_{hitung} > t_{tabel}$ yaitu $6,562 > 1,661$ dengan nilai signifikansinya $0,000 < 0,1$ yang berarti H_3 diterima sehingga ada pengaruh yang signifikan antara variabel profesionalitas terhadap citra Bank Syariah Indonesia KC Sibolga.

c. Uji Simultan (Uji F)

Uji F bertujuan untuk mengetahui apakah variabel independen memiliki pengaruh terhadap variabel dependen secara simultan (bersama-sama). Dengan ketentuan $F_{hitung} > F_{tabel}$ dan nilai signifikansi $< 0,1$ artinya adanya pengaruh secara simultan antara variabel independen terhadap variabel dependen.

**Tabel IV.13 Hasil Uji Simultan (Uji F)
ANOVA^a**

Model	Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
Regression	21.670	3	7.223	26.614	.000 ^b
Residual	26.055	96	.271		
Total	47.724	99			

a. Dependent Variable: Y

b. Predictors: (Constant), Profesionalitas, *Service Excellent*, Sistem *Ta'awun*

Sumber : Data Diolah SPSS 25

Berdasarkan hasil uji F pada tabel di atas menunjukkan nilai $F_{tabel} = df1 = k-1$ atau $3-1$ ($k =$ jumlah variabel) dan $df2 = n-k-1$ atau $100-3-1 = 96$ ($n =$ jumlah responden, $k =$ variabel independen) maka hasil yang diperoleh untuk F_{tabel} sebesar 2,37. Hasil uji F adalah nilai F_{hitung} sebesar 26.614. $F_{hitung} > F_{tabel}$ ($26.614 > 2,37$) dengan tingkat signifikansi $< 0,1$ artinya variabel sistem *ta'awun*, *service excellent* dan profesionalitas

berpengaruh secara simultan terhadap variabel citra Bank Syariah Indonesia KC Sibolga.

D. Pembahasan Hasil Penelitian

Berdasarkan hasil analisis data, maka pembahasan tentang hasil penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Pengaruh Sistem *Ta'awun* Terhadap Citra Bank Syariah Indonesia

Saling tolong-menolong dalam ajaran Islam dikenal dengan istilah *at-Ta'awun*. Kata ini berasal dari akar kata *ta'awana yata'awanu* yang diartikan sebagai sikap saling tolong-menolong. Prinsip saling tolong-menolong dalam bermasyarakat harus seirama dengan prinsip tauhid yaitu sebagai sarana meningkatkan ketakwaan kepada Allah SWT. Dalam konteks perbankan syariah, sistem *ta'awun* adalah konsep kerja sama dan solidaritas antar sesama, terutama dalam hal keuangan dan pembiayaan yang sesuai dengan prinsip Islam.¹⁴² Berdasarkan hasil uji parsial (uji-t) dapat dilihat bahwa tidak ada pengaruh yang signifikan antara variabel sistem *ta'awun* terhadap citra Bank Syariah Indonesia KC Sibolga.

Hasil penelitian ini tidak menolak teori yang dikemukakan oleh R. Edward Freeman yaitu *Stakeholder Theory* (Teori Pemangku Kepentingan) tetapi menunjukkan bahwa sistem *ta'awun* bukanlah satu-satunya faktor yang dapat memengaruhi citra Bank Syariah.¹⁴³ Menurut *Stakeholder Theory*

¹⁴²Budi Pramono dan Agung Pramono, *Perbandingan Sistem Hukum dalam Konteks Global Civil Law, Common Law, Socialist Law, Islamic Law, Customary Law, Indonesian Law*, (Surabaya: Scopindo Media Pustaka, 2023), hlm.218.

¹⁴³Bayu Tri Cahya, dkk., *Intellectual Capital, Performance Index dan Kinerja Keuangan Bank Syariah di Indonesia (Studi Pada Tahun 2015-2020)*, *Jurnal Akuntansi Syariah*, Vol.4, No.2, 2021, hlm. 160.

faktor lain yang dapat memengaruhi citra Bank Syariah yaitu kepatuhan syariah, CSR dan inovasi produk. Apabila Bank Syariah benar-benar dapat menerapkan faktor-faktor tersebut maka akan berpengaruh terhadap peningkatan reputasi Bank Syariah dimata pemangku kepentingan lainnya.¹⁴⁴

Penelitian ini sejalan dengan penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Chandra Kartika dkk, yang menunjukkan bahwa meskipun sistem *ta'awun* mendukung minat menabung, tetapi tidak meningkatkan citra atau loyalitas nasabah.¹⁴⁵ Hasil penelitian ini tidak sejalan dengan penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Nurhayani, Kamilah dan Rahmani yang menunjukkan bahwa sistem *ta'awun* berpengaruh terhadap citra Bank Syariah Indonesia.¹⁴⁶ Meskipun sistem *ta'awun* (tolong-menolong) merupakan prinsip penting dalam perbankan syariah, dalam kenyataannya memang tidak selalu memberikan pengaruh besar terhadap citra bank.

Berdasarkan wawancara dengan nasabah bank ada beberapa hal yang menyebabkan itu bisa terjadi antara lain karena kurangnya pemahaman masyarakat mengenai apa itu sistem *ta'awun* dan bagaimana cara kerjanya di Bank.¹⁴⁷ Akibatnya walaupun BSI menerapkan prinsip tersebut masyarakat tidak menyadari hal itu sebagai bagian dari citra positif bank. Minimnya sosialisasi dan promosi sehingga orang hanya melihat layanan umum seperti

¹⁴⁴Ranti Tri Rahyani Bouty, Perspektif *Stakeholder* Terhadap Praktik Syariah Bank Syariah di Indonesia, *Tesis*, (Yogyakarta: Universitas Islam Yogyakarta, 2021), hlm. 63.

¹⁴⁵Chandra Kartika dkk, Pengaruh Religiusitas, Kepercayaan, Citra Perusahaan dan Sistem Bagi Hasil Terhadap Minat Menabung dan Loyalitas Nasabah di BSM Jawa Timur, *Jurnal Riset Manajemen dan Akuntansi*, Vol.4, No1, hlm. 46.

¹⁴⁶Bayu Tri Cahya, dkk., *Intellectual Capital, Performance Index* dan Kinerja Keuangan Bank Syariah di Indonesia (Studi Pada Tahun 2015-2020), *Jurnal Akuntansi Syariah*, Vol.4, No.2, 2021, hlm. 160.

¹⁴⁷Nasabah BSI Kc Sibolga, *wawancara*, Sibolga, 22 Mei 2025

kecepatan bertransaksi bukan hal-hal syariahnya. Selain itu nasabah juga lebih fokus pada pelayanan teknis, misalnya nasabah lebih peduli apakah mereka bisa bertransaksi secara cepat lewat *m-banking* dibanding memahami apakah akad yang digunakan sesuai dengan prinsip *ta'awun*. Terakhir kurangnya penerapan nyata, seperti program *qardhul hasan* atau bantuan sosial yang tersedia dalam jumlah yang terbatas sehingga masyarakat luas kurang melihat kontribusinya.

2. Pengaruh *Service Excellent* Terhadap Citra Bank Syariah Indonesia

Service excellent atau pelayanan prima adalah pelayanan terbaik yang diberikan kepada nasabah dengan tujuan memberikan kepuasan dan kenyamanan. Dalam dunia perbankan, khususnya di Bank Syariah Indonesia *service excellent* sangat penting karena berpengaruh langsung terhadap citra atau pandangan masyarakat terhadap bank.¹⁴⁸ Berdasarkan hasil uji parsial (uji-t) *service excellent* berpengaruh terhadap citra Bank Syariah Indonesia KC Sibolga. Hasil penelitian ini didukung oleh teori citra merek yang dikemukakan oleh Kotler yang menyatakan bahwa pelayanan prima berpengaruh terhadap citra bank.¹⁴⁹ Penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Risna Nurjanah dan Ade Sofyan Mulazid yang menyatakan bahwa kualitas pelayanan secara parsial berpengaruh terhadap

¹⁴⁸Rahmayati, Siti Mujiatun dan Novien Rialdy, *Mini Banking and Service Excellent*, (Medan: Umsu Press, 2024), hlm.177.

¹⁴⁹Nurfazilah, dkk., Analisis Hubungan Antara Kualitas Layanan dan Citra Bank terhadap Kepuasan Nasabah Bank Syariah, *Jurnal Ilmiah Manajemen, Ekonomi dan Akuntansi*, Vol.8, No. 5, 2025, hlm. 51.

citra perusahaan BNI Syariah Pusat Jakarta.¹⁵⁰ Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa *service excellent* memiliki pengaruh terhadap citra Bank Syariah Indonesia karena pelayanan yang baik akan menciptakan kepuasan, rasa percaya dan loyalitas dari nasabah. Inilah yang membentuk citra positif BSI sebagai bank syariah modern dan terpercaya.

3. Pengaruh Profesionalitas Terhadap Citra Bank Syariah Indonesia

Profesionalitas merupakan sikap para anggota profesi benar-benar menguasai, sungguh-sungguh terhadap profesinya. Profesionalitas adalah suatu sebutan terhadap sikap para anggota suatu profesi terhadap profesinya serta derajat pengetahuan dan keahlian yang mereka miliki untuk dapat melaksanakan tugas-tugasnya secara profesional. Profesionalitas itu sendiri dapat berarti mutu, kualitas dan tindak tanduk yang merupakan ciri suatu profesi atau orang yang profesional.¹⁵¹ Berdasarkan hasil analisis uji t yang telah dilakukan bahwasanya profesionalitas memiliki pengaruh yang terhadap citra Bank Syariah Indonesia KC Sibolga. Hasil penelitian ini didukung oleh teori citra merek yang dikemukakan oleh Kotler yang menyatakan bahwa profesionalitas memiliki pengaruh terhadap citra bank.¹⁵²

Penelitian ini sejalan dengan penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Rahmi Anggraini Putri dan Nurma Sari yang menyatakan bahwa profesionalitas berpengaruh terhadap citra Bank Syariah Mandiri Kota

¹⁵⁰Risna Nurjanah dan Ade Sofyan Mulazid, "Pengaruh Kualitas Pelayanan dan *Corporate Social Responsibility* terhadap Citra Perusahaan", *Jurnal Muqtasid*, Vol.9, No.1, 2018, hlm.50.

¹⁵¹Titi Suwarni, *Profesi Kependidikan*, (Cirebon: PT Arr Rad Pratama, 2023), hlm.23.

¹⁵²Nurfazilah, dkk., Analisis Hubungan Antara Kualitas Layanan dan Citra Bank terhadap Kepuasan Nasabah Bank Syariah, *Jurnal Ilmiah Manajemen, Ekonomi dan Akuntansi*, Vol.8, No. 5, 2025, hlm. 51.

Sabang.¹⁵³ Profesionalitas berpengaruh terhadap citra BSI. Pelayanan yang dilakukan secara kompeten, jujur, disiplin dan sesuai nilai-nilai Islami akan meningkatkan kepercayaan nasabah dan masyarakat. Dengan begitu BSI akan dikenal sebagai bank syariah yang tidak hanya mengedepankan prinsip keuangan Islami tetapi juga unggul dalam kualitas dan pelayanan.

4. Pengaruh Sistem *Ta'awun*, *Service Excellent* dan Profesionalitas Terhadap Citra Bank Syariah Indonesia

Berdasarkan hasil uji F yang telah dilakukan diperoleh sistem *ta'awun*, *service excellent* dan profesionalitas berpengaruh secara simultan atau bersama-sama terhadap citra Bank Syariah Indonesia KC Sibolga. Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Muchammad Ichan Kurniawan dkk, yang menyatakan bahwa ketiga variabel independen di atas secara bersama-sama atau simultan berpengaruh terhadap citra Lembaga Keuangan Syariah.¹⁵⁴ Hal ini dikarenakan ketika sistem *ta'awun*, *service excellent* dan profesionalitas berjalan bersamaan, akan memberikan sinyal tidak hanya religius, tetapi juga unggul dan terpercaya sehingga memperkuat citra bank syariah secara menyeluruh.

E. Keterbatasan Penelitian

Seluruh rangkaian kegiatan dalam penelitian ini telah dilaksanakan sesuai dengan langkah-langkah yang sudah ditetapkan dalam metodologi

¹⁵³Rahmi Anggraini Putri dan Nurma Sari, "Pengaruh Merek Syariah, Kepatuhan Syariah dan Profesionalitas terhadap Citra Bank Syariah Mandiri Kota Sabang", *Jurnal Ilmiah Mahasiswa Ekonomi Islam*, Vol.3, No.1, 2021, hlm.44.

¹⁵⁴Muchammad Ichan Kurniawan, dkk., "Pengaruh Sistem *Ta'awun*, *Service Excellent* dan Profesionalitas Terhadap Citra Lembaga Keuangan Syariah", *Jurnal Ekonomi dan Bisnis*, Vol.6, No.2, 2022, hlm. 808.

penelitian. Hal ini dimaksudkan agar hasil yang diperoleh benar-benar objektif dan sistematis. Namun, dalam prosesnya untuk mendapatkan hasil yang baik ada kesulitan yang dialami, sebab dalam pelaksanaan penelitian ini terdapat keterbatasan, diantaranya sebagai berikut:

1. Keterbatasan bahan materi berupa buku-buku referensi yang dibutuhkan dalam penulisan skripsi sehingga membuat peneliti terkendala dalam telaah teori keputakaannya.
2. Keterbatasan ilmu pengetahuan dan wawasan peneliti, keterbatasan waktu serta biaya peneliti untuk melakukan penelitian lebih lanjut.
3. Keterbatasan dalam menyebar angket penelitian karena tidak menjamin ketelitian responden dalam menjawab setiap pernyataan yang diberikan karena terkendala waktu dan banyak hal lainnya.
4. Keterbatasan kemampuan peneliti dalam menganalisis data yang diperoleh
5. Keterbatasan variabel independen yang digunakan hanya tiga variabel sementara masih ada variabel lain yang dapat memengaruhi variabel dependen.

Meskipun demikian, peneliti tetap berusaha agar keterbatasan yang dihadapi tidak mengurangi makna dari penelitian ini. Akhirnya dengan segala kerja keras serta usaha dan bantuan dari semua pihak skripsi ini dapat terselesaikan.

BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil pengolahan data yang dilakukan pada penelitian dengan judul “Pengaruh Sistem *Ta’awun*, *Service Excellent* dan Profesionalitas Terhadap Citra Bank Syariah Indonesia KC Sibolga”, maka dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut:

1. Sistem *ta’awun* tidak berpengaruh signifikan terhadap citra Bank Syariah Indonesia KC Sibolga.
2. *Service excellent* memiliki pengaruh yang signifikan terhadap citra Bank Syariah Indonesia KC Sibolga.
3. Profesionalitas berpengaruh signifikan terhadap citra Bank Syariah Indonesia KC Sibolga.
4. Sistem *ta’awun*, *service excellent* dan profesionalitas berpengaruh secara simultan terhadap citra Bank Syariah Indonesia KC Sibolga.

B. Implikasi Hasil Penelitian

Penelitian ini memperkuat teori bahwa faktor-faktor non-material seperti nilai sosial (*ta’awun*), kualitas pelayanan dan sikap profesional berkontribusi besar dalam membentuk citra lembaga keuangan syariah. Hasil ini memberikan kontribusi terhadap pengembangan literatur dibidang pemasaran jasa perbankan syariah dan manajemen reputasi, khususnya dalam konteks budaya dan nilai Islam. Bank Syariah Indonesia perlu terus memperkuat nilai-nilai kebersamaan dan tolong-menolong (*ta’awun*) dalam semua lini pelayanan. Hal ini dapat

diwujudkan dalam bentuk program-program sosial, pembiayaan berbasis komunitas dan pendekatan nasabah yang lebih humanis. Kualitas pelayanan juga harus ditingkatkan secara konsisten melalui pelatihan berkelanjutan kepada seluruh *frontliner* dan staf pendukung. Kepuasan nasabah yang tinggi terbukti mampu membentuk persepsi positif terhadap bank secara keseluruhan.

Keprofesionalitasan pegawai termasuk dalam komunikasi, etika kerja serta kompetensi teknis sangat penting untuk menjaga dan meningkatkan citra bank. Manajemen perlu membangun budaya kerja yang disiplin, akuntabel dan berorientasi pada pelayanan prima. Bank Syariah Indonesia dapat menjadikan ketiga variabel ini sebagai fokus *branding* dan diferensiasi terhadap bank konvensional. Dengan mengedepankan nilai-nilai Islami (*ta'awun*), layanan yang unggul dan SDM yang profesional, bank dapat memperkuat posisi dipasar dan meningkatkan citra perusahaannya serta loyalitas nasabah.

C. Saran

Berdasarkan hasil penelitian mengenai pengaruh sistem *ta'awun*, *service excellent* dan profesionalitas terhadap citra Bank Syariah Indonesia KC Sibolga, peneliti memberikan beberapa saran sebagai berikut:

1. Bagi Bank Syariah Indonesia KC Sibolga
 - a. Bank disarankan untuk lebih menginternalisasi nilai *ta'awun* (tolong-menolong) dalam seluruh layanan, program sosial dan relasi dengan nasabah. Nilai ini bukan hanya menjadi ciri khas bank syariah tetapi juga memperkuat citra positif dimasyarakat.

- b. Bank perlu melakukan evaluasi rutin terhadap kualitas layanan, termasuk waktu pelayanan, keramahan staf dan penyelesaian keluhan nasabah. Pelatihan dan pembinaan bagi karyawan harus terus dilakukan agar tercipta pelayanan prima secara konsisten.
- c. Profesionalitas merupakan faktor penting yang memengaruhi persepsi nasabah terhadap bank. Oleh karena itu, bank perlu meningkatkan kompetensi SDM melalui pendidikan berkelanjutan, pelatihan etika kerja dan pengawasan kinerja yang objektif.

2. Bagi Penelitian Selanjutnya

- a. Peneliti selanjutnya disarankan untuk menambahkan variabel lain yang mungkin berpengaruh terhadap citra bank, seperti inovasi digital, kepuasan nasabah, kepercayaan atau nilai-nilai religius nasabah.
- b. Penelitian ini dapat dikembangkan dengan memperluas wilayah penelitian ke berbagai cabang Bank Syariah Indonesia di daerah yang berbeda, untuk memperoleh hasil yang lebih general dan mencerminkan kondisi nasional.
- c. Selain pendekatan kuantitatif, penelitian selanjutnya dapat menggunakan pendekatan kualitatif atau *mix methods* untuk menggali lebih dalam persepsi nasabah dan staf mengenai nilai-nilai syariah dalam pelayanan perbankan.

DAFTAR PUSTAKA

- ' Al-Umur, A.D. (2022). *Seleksi Sirah Nabawiyah*. Jakarta: Darul Falah.
- Adhiningsih, R.A. (2019). *Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kualitas Produk dan Profesionalitas terhadap Citra Bank Mega Syariah Cabang Palu*. Skripsi, IAIN Palu, Palu.
- Afriyanti & Ulyadi. (2022). *Implementasi Dana Ta'awun pada KSPPS Kota Padang masa Pandemi Covid-19*. Jurnal Ilmiah Ekonomi Islam, Vol.8, No.1.
- Ahmad, S. & Hodsay, Z. (2020). *Profesi Pendidikan dan Keguruan*. Yogyakarta: Deepublish.
- Akbar, M.F, et.al. (2021). *Public Relations*. Yogyakarta: Penerbit Ikatan Guru Indonesia DIY.
- Andrat, H.E. (2024). *Mengoptimalkan Interaksi untuk Membangun Ekuitas Merek yang Berkelanjutan*. Jawa Barat: Adab.
- Bafadhal, A.S, Suharyono & Srikandi. (2020). *Dampak Merek, Pelayanan dan Proses dalam Sharia Marketing Value serta Socially Responsible Investment terhadap Citra Perusahaan dan Keputusan Investasi (Survei pada Investor Divisi Syariah PT XYZ, Jakarta)*. Jurnal Aplikasi Manajemen. Vol.10, No.4.
- Darma, B. (2016). *Statistika Penelitian Menggunakan SPSS*. Jakarta: Guepedia.
- Darma, B. (2021). *Statistika Penelitian Menggunakan SPSS (Uji Validitas, Uji Reliabilitas, Regresi Linier Sederhana, Regresi Linier Berganda, Uji T, Uji F, R2)*. Bogor: Guepedia.
- Djaali. (2020). *Metodologi Penelitian Kuantitatif*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Djaali. (2021). *Metodologi Penelitian Kuantitatif*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Duli, N. (2019). *Metodologi Penelitian Kuantitatif: Beberapa Konsep Dasar untuk Penulisan Skripsi dan Analisis Data dengan SPSS*. Yogyakarta: CV Budi Utama.
- Efendi Sugianto. (2025). *Perbankan Syariah: Konsep Dasar, Prinsip Syariah dan Implementasinya*. Banjarnegara: PT Penerbit Qriset Indonesia.
- Elida, S.S & Putri, A.B. (2020). *Citra Perusahaan Sebagai Aset*. Prosiding Seminar Akademik Tahunan Ilmu Ekonomi dan Studi Pembangunan 2020.

- Fahmi, I. (2015). *Manajemen Perbankan Konvensional dan Syariah*. Jakarta: Mitra Wacana Media.
- Fatma, N. dkk. (2023). *Manajemen Pemasaran Era Industri 4.0*. Makassar: PT Nas Media Indonesia.
- Fitria, A.D & Rahayu, Y.S. (2024). *Green Marketing dan Kualitas Pelayanan serta Pengaruhnya Terhadap Citra Bank Syariah*. *Jurnal Perbankan Syariah*. Vol. 10, No.1.
- Hak, N. (2023). *Manajemen Sumber Daya Insani*. Bengkulu: Brimedia Global.
- Hamid, A, Yarham, M & Fauzan, M. (2021). *Hukum Perbankan Syariah*. Medan: CV Medan Kreasi Group.
- Hardana, A. et.al. (2022). *Analisis Pengaruh Kualitas Produk dan Kualitas Pelayanan Terhadap Minat Nasabah Menabung Pada PT. BSI Cabang Padangsidempuan*, *Jurnal Masharif Al-Syariah: Jurnal Ekonomi dan Perbankan Syariah*, Vol. 7, No.2.
- Haryanti, S. (2022). *Pengantar Statistka 2*. Bandung: CV.Media Sains Indonesia.
- Hasil wawancara dengan Nilma Sari, karyawan BSI KC Sibolga, pada 28 Maret 2024.
- Hasil wawancara dengan Saryani, nasabah BSI KC Sibolga, pada 27 Maret 2024.
- Hasil wawancara dengan Siti Hajar Sitepu, nasabah BSI KC Sibolga, pada 27 Maret 2024.
- Hasil wawancara dengan Winda Sari, nasabah BSI KC Sibolga, pada 27 Maret 2024.
- Hendra & Zuhirsyan, M. (2022). *Perbankan Syariah dalam Perspektif Praktis dan Legalitas*. Medan: Merdeka Kreasi group.
- Hidayat, A.A. (2021). *Menyusun Instrumen Penelitian dan Uji Reliabilitas*. Surabaya: Health Books Publishing.
- <http://dsnmuinstituteweb.com/> diakses pada 29 Juni 2025.
- <https://aceh.tribunnews.com/2023/05/13/sistem-bsi-error-pengamat-ekonomi-jelaskan-tiga-risiko-ini>, diakses pada 11 Maret 2024.
- <https://quran.nu.or.id/> diakses pada 20 Juni 2025.
- <https://www.kedaipeda.com/lamanya-perbaiki-sistem-bsi-pengamat-jatuhkan-citra-bsi/>, diakses pada 11 Maret 2024.

<https://www.kompas.tv/article/406346/diduga-jadi-penyebab-gangguan-layanan-bsi-apa-itu-ransomware>, diakses pada 11 Maret 2024.

Hudzairi, A. (2018). *Implementasi Prinsip Ta'awun dalam Akad Pembiayaan Musyarakah*. Tesis, Program Pascasarjana Fakultas Hukum Universitas Islam Indonesia, Yogyakarta.

Huwaida, H. (2019). *Statistika Deskriptif*. Banjarmasin: PolibanPress.

Ikit. (2015). *Akuntansi Penghimpunan Dana Bank Syariah*. Yogyakarta: Deepublish.

Imanurrovi, F & Himmati, R. (2023). *Pengaruh Relationship Marketing dan Profesionalitas terhadap Citra Bank Muamalat Indonesia Kantor Cabang Pembantu Madiun*". *Jurnal Ekonomi Syariah dan Bisnis Perbankan*, Vol.7, No.2.

Indonesia, I. B. (2018). *Mengelola Bank Syariah*. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama.

Isa, M. et.al. (2019). *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Penumpang Menggunakan Jasa Angkutan Penyeberangan PT. ASDP Indonesia Ferry (Persero) Cabang Sibolga*, *Jurnal Ekonomi & Ekonomi Syariah*, Vol.2, No.2.

Iskandar, D. & Hafni, R. (2015). *Statistik Ekonomi & Bisnis di Perguruan Tinggi*. Jakarta: Mitra Wacana Media.

Ismail. (2016). *Perbankan Syariah*. Jakarta: Prenamedia Group.

Junjuran, M.I & Nawangsari, A.T. (2021). *Pengolahan Data Statistik dengan Menggunakan Eviews dalam Penelitian Bisnis*. Solok: Insan Cendikia Mandiri.

Kuryahadi & Kushendar, D.H. (2023). *Kebijakan dan Pelayanan Publik*. Jawa Barat: Adab.

Mardliyyah, A & Ryandono, M.N.H. (2020). *Sistem Tanggung Renteng pada Koperasi Assakinah sebagai Bentuk Penerapan Ta'awun*. *Jurnal Ekonomi Syariah Teori dan Terapan*, Vol. 7, No.2.

Matondang, Z. & Nasution, H.F. (2021). *Praktek Analisis Data: pengolahan Ekonometrika dengan Eviews dan SPSS*. Medan: CV Merdeka Keasi Group.

Maulyan, F.F, Drajat, D.Y, Angliawati, R.Y & Sandini, D. (2022). *Pengaruh Service Excellent terhadap Citra Perusahaan dan Loyalitas Pelanggan: Theoretical Review*. *Jurnal Sains Manajemen*. Vol.4, No.1.

- Muhammad. (2015). *Manajemen Dana Bank Syariah*. Jakarta: Rajawali Pers.
- Mujito, et.al. (2024). *Manajemen Pelayanan Prima*. Jawa Barat: Edu Publisher.
- Mustajab, D. (2022). *Ta'awun terhadap Citra Bank Muamalat di Purwokerto*. Skripsi, UIN Prof. K.H Saifuddin Zuhri Purwokerto, Purwokerto.
- Noor, J. (2016). *Metodologi Penelitian: Skripsi, Tesis, Disertasi & Karya Ilmiah*. Jakarta: Kencana Prenada Media Group.
- Nurhayani, Kamilah & Rahmani, N.A.B. (2021). *Pengaruh Penggunaan Digital Banking, Kualitas Pelayanan Dan Ta'awun terhadap Citra Bank Syariah Indonesia Kabupaten Langkat*. *Edunomika*, Vol.08, No.1.
- Nurjanah, R. & Mulazid, A.S. (2018). *Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Corporate Social Responsibility terhadap Citra Perusahaan*. *Jurnal Muqtasid*. Vol.9, No.1.
- Pramono, B. & Pramono A. (2023). *Perbandingan Sistem Hukum dalam Konteks Global Civil Law, Common Law, Socialist Law, Islamic Law, Customary Law, Indonesian Law*. Surabaya: Scopindo Media Pustaka.
- Pujiastuti, E.E. (2019). *Pengaruh Iklan dan Kualitas Pelayanan terhadap Citra Perusahaan (Studi pada Nasabah Bank Mandiri, Cabang Jalan Diponegoro, Yogyakarta)*. *Buletin Ekonomi*. Vol.9, No.1.
- Purnomo, R.A. (2016). *Analisis Statistik Ekonomi dan Bisnis Dengan SPSS*. Yogyakarta: CV Wade Group.
- Purnomo. A.K. (2019). *Pengelolaan Riset Ekonomi Jadi Mudah Dengan IBM Spss*. Surabaya: CV. Jakad Publishing.
- Putrawardana, N. (2020). *Pengaruh Tingkat Religiusitas, Jaminan Rasa Aman dan Sistem Ta'awun Terhadap Citra Bank Syariah Aceh*. Skripsi, UIN Ar-Raniry, Aceh.
- Putri, D.E. et.al. (2021). *Brand Marketing*. Bandung: Widina Bhakti Persada.
- Putri, D.W. (2019). *Pengaruh Service excellent dan performance Terhadap Citra Bank Pembiayaan Syariah (BPRS) Muamalat Harkat Sukaraja*. Skripsi, IAIN Bengkulu, Bengkulu.
- Putri, R.A & Sari, N. (2021). *Pengaruh Merek Syariah, Kepatuhan Syariah dan Profesionalitas Terhadap Citra Bank Syariah Mandiri Kota Sabang*. *Jurnal Ilmiah Mahasiswa Ekonomi Islam*, Vol.3, No.1.
- QS Al-Baqarah (2), 275.
- QS Ar-Rum (30), 39.

QS, Al- Ahzab (33), 21.

QS, Al-Maidah (5), 2.

QS, An-Nisa' (4), 29.

QS, Az-Zalzalah (99), 7-8.

Rachmawati, I. (2015). *Analisis Implementasi Tabarru' dan Ta'awun dalam Pelayanan Kesehatan ditinjau dari Perspektif Ekonomi Islam*. Jurnal Ekonomi Dan Hukum Islam, Vol.5, No.2.

Rahmadhanty, A. (2024). *Pengaruh Kualitas Layanan dan Penanganan Pengaduan Nasabah Terhadap Citra Bank Syariah Indonesia KC Kudus A Yani 1*. Skripsi, UIN Yogyakarta.

Rahmayati, Mujiatun, S & Rialdy, N. (2024). *Mini Banking and Service Excellent*. Medan: Umsu Press.

Rosyada, A. (2018). *Pengaruh Rebranding dan Kualitas Layanan terhadap Citra Perusahaan pada XL Axiata (Studi pada Pengguna Simcard XL di XL Center Pemuda Surabaya)*. Jurnal Ilmu Manajemen. Vol.6, No.1.

Rukiah. (2019). *Implementasi Sifat Ta'awun dalam Lembaga Keuangan Syariah melalui Akad Al –Qardh*. Jurnal Studi Multidisipliner, Vol.6, Ed.1.

Ruslan, R. (2016). *Manajemen Public Relations dan Media Komunikasi*. Jakarta: Raja Grafindo Persada.

Ryandono, M.N.H & Wahyudi, R. (2021). *Manajemen Bank Islam: Pendekatan Syariah dan Praktek*. Yogyakarta: UAD Press.

Saebani, B.A & Sutisna, Y. (2018). *Metode Penelitian*. Bandung: CV. Pustaka Setia.

Saputra, R. R. (2024). *Teori Dasar Manajemen Perbankan Syariah*. Bengkulu: CV Brimedia Global.

Setiawan, D.A. et.al. (2020). *Buku Ajar Statistik*. Jawa Barat: Adab.

Siregar, B.G & Hardana, A. (2021). *Metode Penelitian Ekonomi dan Bisnis*. Medan: CV. Merdeka Kreasi Group.

Sjahdeini, S.R. (2018). *Perbankan Syariah: Produk-Produk dan Aspek-Aspek Hukumnya*. Jakarta: Kencana.

Sugiyono. (2019). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.

- Sujarweni, V.W. (2015). *Metode Penelitian Bisnis dan Ekonomi*. Yogyakarta: Pustaka Baru Press.
- Suputra, I.G.W. (2020). *How To Create Service Excellent For Your Guest*. Bali: Nilacakra.
- Suwarni, T. (2023). *Profesi Kependidikan*. Cirebon: PT Arr Rad Pratama.
- Syahfutri, E.A. (2018). *Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Citra Perusahaan terhadap Loyalitas Nasabah di BNI Syariah Cabang Kota Bengkulu*, Skripsi, IAIN Bengkulu.
- Tarjo. (2021). *Metode Penelitian Administrasi*. Aceh: Syiah Kuala University Press.
- Tasijam, G.A, Rahmatullah, M.R & Kristaung, R. (2024). *Pengaruh Brand Image, Service Quality dan Profesionalitas terhadap Citra Bank Muamalat Indonesia*. Jurnal Pendidikan Tambusai, Vol.8, No.2.
- Torang, S. (2014). *Organisasi dan Manajemen*. Bandung: CV. Alfabeta.
- Undang-Undang (UU) Nomor 10 Tahun 1998, tentang Perbankan.
- Undang-Undang (UU) Nomor 21 Tahun 2008, tentang Perbankan Syariah.
- Virana, T.A. (2020). *Pengaruh Corporate Social Responsibility dan Profesionalitas terhadap Citra Perusahaan dan Loyalitas Nasabah Bank Muamalat di Surabaya*. Jurnal Masharif al-Syariah: Jurnal Ekonomi dan Perbankan Syariah, Vol.4, No.1.
- Warnida, Y. & Yustati, H. (2024). *Lembaga Keuangan Syariah*. Bengkulu: CV Brimedia Global.
- Wasitowati & Sudarti, K. (2019). *Peningkatan Service Performance Melalui Ta'awun, Religiosity dan Mood*. Jurnal Ilmiah Ekonomi, Vol.14, No.1.
- Widayat, W.E. et.al. (2019). *Penguatan Aswaja Annahdiyah melalui Literasi Kampus*. Singkawang: CV Pilar Nusantara.
- Yuliana, A.P. et.al. (2023). *Statistik*. Pasaman Barat: Azka Pustaka.

DAFTAR RIWAYAT HIDUP

I. IDENTITAS PRIBADI

Nama : Ummi Hasanah
Nim : 18 401 00092
Jenis Kelamin : Perempuan
Agama : Islam
Tempat,Tgl lahir : Sibolga, 07 Desember 1999
Anak ke- : 1 dari 3 bersaudara
Kewarganegaraan : Indonesia
Status : Mahasiswa
Alamat : Jl Padangsidimpuan, Dusun IV, Lubuk Tukko, Gang
Sari Dewa
Tapanuli Tengah
Telp/ HP : 083125541716
Alamat Email : ummi80469@gmail.com

II. ORANG TUA

1. Ayah

a. Nama Ayah : Hasan telaumbanua
b. Pekerjaan : Buruh
c. Alamat : Jl Padangsidimpuan, Dusun IV, Lubuk
Tukko, Gang
Sari Dewa, Tapanuli Tengah
d. Telp/HP : 082367636550

2. Ibu

a. Nama Ibu : Nursalimah Sitepu
b. Pekerjaan : Ibu Rumah Tangga
c. Alamat : Jl Padangsidimpuan, Dusun IV, Lubuk
Tukko, Gang
Sari Dewa, Tapanuli Tengah
d. Telp/HP : 085372979914

III. RIWAYAT PENDIDIKAN

1. SD/MI : SD NEGERI 158466 Sibuluan 1 B (2006-2011) SD NEGERI 158309 Pandan 3 (2011-2012)

2. SMP : SMP NEGERI 2 PANDAN NAULI (2012-2015)
3. SMA : SMA NEGERI 1 MATAULI PANDAN (2015-2018)
4. PERGURUAN TINGGI : UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SYEKH ALI HASAN AHMAD ADDARY PADANGSIDIMPUAN (2018-2025)

SURAT VALIDASI ANKET

Menerangkan bahwa yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Muhammad Wandisyah R Hutagalung, M. E.

NIP : 199302272019031008

Telah memberikan pengamatan dan masukan terhadap angket untuk kelengkapan penelitian yang berjudul “**Pengaruh Sistem *Ta’awun, Service Excellent* dan Profesionalitas Terhadap Citra Bank Syariah Indonesia KC Sibolga**”.

Yang disusun oleh :

Nama : Ummi Hasanah

Nim : 18 401 00092

Fakultas/Prodi : Ekonomi dan Bisnis Islam/ Perbankan Syariah

Adapun masukan saya adalah sebagai berikut:

- 1.
- 2.
- 3.

Dengan demikian masukan dan penilain yang saya berikan dapat dipergunakan untuk menyempurnakan dan memperoleh kualitas angket yang baik.

Padangsidimpuan, 05 Mei 2025

Validator

Muhammad Wandisyah R Hutagalung, M. E.
NIP. 199302272019031008

LEMBAR VALIDASI
CITRA BANK SYARIAH (Y)

Petunjuk:

1. Kami mohon kiranya Bapak/Ibu memberikan penilaian ditinjau dari aspek soal-soal yang kami susun
2. Beri tanda checklist (√) pada kolom V (Valid), VR (Valid Revisi), dan TV (Tidak Valid) pada tiap butir soal.
3. Untuk revisi Bapak/Ibu dapat langsung menuliskannya pada naskah yang perlu direvisi atau menuliskannya pada kolom saran yang kami lampirkan.
4. Lembar soal terlampir

Indikator	No.soal	V	VR	TV
Kepribadian	1,2	√		
Reputasi	3,4	√		
Nilai Perusahaan	5,6	√		
Identitas	7,8	√		

Catatan

.....

.....

.....

Padangsidimpuan, 05 Mei 2025

Validator

Muhammad Wandisyah R Hutagalung, M. E.
NIP. 199302272019031008

LEMBAR VALIDASI
SISTEM TA'AWUN (X₁)

Petunjuk:

1. Kami mohon kiranya Bapak/Ibu memberikan penilaian ditinjau dari aspek soal-soal yang kami susun
2. Beri tanda checklist (√) pada kolom V (Valid), VR (Valid Revisi), dan TV (Tidak Valid) pada tiap butir soal.
3. Untuk revisi Bapak/Ibu dapat langsung menuliskannya pada naskah yang perlu direvisi atau menuliskannya pada kolom saran yang kami lampirkan.
4. Lembar soal terlampir

Indikator	No.soal	V	VR	TV
Musyawaharah mufakat	1,2	√		
Persaudaraan	3,4	√		
Keadilan	5,6	√		
Kesejahteraan Moril dan Materil	7,8	√		

Catatan

.....

.....

.....

Padangsidimpuan, 05 Mei 2025

Validator

Muhammad Wandisyah R Hutagalung, M. E.
NIP. 199302272019031008

LEMBAR VALIDASI
SERVICE EXCELLENT (X₂)

Petunjuk:

1. Kami mohon kiranya Bapak/Ibu memberikan penilaian ditinjau dari aspek soal-soal yang kami susun
2. Beri tanda checklist (√) pada kolom V (Valid), VR (Valid Revisi), dan TV (Tidak Valid) pada tiap butir soal.
3. Untuk revisi Bapak/Ibu dapat langsung menuliskannya pada naskah yang perlu direvisi atau menuliskannya pada kolom saran yang kami lampirkan.
4. Lembar soal terlampir

Indikator	No.soal	V	VR	TV
<i>Compliance/Kepatuhan</i>	1,2	√		
<i>Assurance/Kepastian</i>	3,4	√		
<i>Reliability/Keandalan</i>	5,6	√		
<i>Tangibility/Keberwujudan</i>	7,8	√		
<i>Empathy/Peduli</i>	9	√		
<i>Responsiveness/Cepat Tanggap</i>	10	√		

Catatan

.....

.....

.....

Padangsidempuan, 05 Mei 2025

Validator

Muhammad Wandisyah R Hutagalung, M. E.
NIP. 199302272019031008

LEMBAR VALIDASI
PROFESIONALITAS (X₃)

Petunjuk:

1. Kami mohon kiranya Bapak/Ibu memberikan penilaian ditinjau dari aspek soal-soal yang kami susun
2. Beri tanda checklist (√) pada kolom V (Valid), VR (Valid Revisi), dan TV (Tidak Valid) pada tiap butir soal.
3. Untuk revisi Bapak/Ibu dapat langsung menuliskannya pada naskah yang perlu direvisi atau menuliskannya pada kolom saran yang kami lampirkan.
4. Lembar soal terlampir

Indikator	No.soal	V	VR	TV
Kompetensi	1,2	√		
Efektivitas	3,4	√		
Efisiensi	5,6	√		
Tanggung Jawab	7,8	√		

Catatan

.....

.....

.....

Padangsidimpun, 05 Mei 2025

Validator

Muhammad Wandisyah R Hutagalung, M. E.
NIP. 199302272019031008

ANGKET PENELITIAN

Kepada Yth

Bapak/Ibu/Saudara/i Responden

Assalamu'alaikum wr.wb

Dalam rangka penelitian tugas akhir/skripsi pada program studi Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Ali Hasan Ahmad Addary Padangsidempuan, saya :

Nama : Ummi Hasanah

Nim : 18 401 00092

Bermaksud untuk mengadakan penelitian dengan judul **“Pengaruh Sistem Ta’awun, Service Excellent dan Profesionalitas Terhadap Citra Bank Syariah Indonesia KC Sibolga”** Sehubungan dengan itu saya mohon kesediaan Bapak/Ibu/Saudara/i untuk meluangkan waktunya mengisi kuesioner penelitian ini dengan lengkap sesuai dengan kondisi yang sebenarnya. Informasi yang Bapak/Ibu/Saudara/i berikan hanya digunakan untuk penelitian ini, dan kerahasiaannya akan saya jaga dengan sungguh-sungguh.

Atas bantuan dan kerjasama Bapak/Ibu/Saudara/i dalam menjawab pernyataan pada kuesioner ini, saya mengucapkan terimakasih.

Wassalamu'alaikum wr.wb

Padangsidempuan, 30 April 2025

Hormat Saya

Ummi Hasanah
NIM. 18 401 00092

ANGKET/KUESIONER PENELITIAN

Pengaruh Sistem *Ta'awun*, *Service Excellent* dan Profesionalitas Terhadap Citra Bank Syariah Indonesia KC Sibolga

A. Identitas Responden

1. Nama :
2. Usia :
3. Jenis Kelamin :
4. Pekerjaan :

B. Petunjuk Pengisian

1. Bacalah dengan seksama setiap pernyataan dan jawaban yang tersedia.
2. Berilah tanda centang (\surd) pada salah satu pilihan jawaban pada setiap pernyataan.
3. Jawablah dengan memilih jawaban secara objektif. Tersedia lima pilihan jawaban dengan keterangan sebagai berikut:
 - SS = Sangat Setuju, diberi nilai 5**
 - S = Setuju, diberi nilai 4**
 - KS = Kurang Setuju, diberi nilai 3**
 - TS = Tidak Setuju, diberi nilai 2**
 - STS = Sangat Tidak Setuju, diberi nilai 1**
4. semua jawaban Bapak/Ibu dijamin kerahasiaannya.
5. pernyataan ini semata untuk tujuan penelitian.

C. Isi Kuisisioner

1. Citra Bank Syariah Indonesia (Y)

NO	PERNYATAAN	Tanggapan Responden				
		SS	S	KS	TS	STS
a. Kepribadian						
1.	Bank Syariah merupakan lembaga keuangan yang dipercaya oleh masyarakat.					
2.	Keamanan dalam bertransaksi.					
b. Reputasi						
3.	Bank Syariah memiliki nama yang baik dilingkungan masyarakat.					
4.	Bank Syariah memiliki ciri khas tersendiri dibanding bank lainnya.					
c. Nilai Perusahaan						
5.	Bank Syariah memberikan nilai tambah kepada nasabah, seperti diskon atau program loyalitas.					
6.	Bank syariah melakukan pelayanan yang berkualitas kepada nasabah.					
d. Identitas						
7.	Memiliki akun media sosial sebagai sarana informasi tambahan.					
8.	Komponen-komponen yang ada di Bank Syariah seperti logo, warna dan slogan mempermudah dalam mengenali Bank Syariah.					

2. Sistem Ta'awun (X₁)

NO	PERNYATAAN	Tanggapan Responden				
		SS	S	KS	TS	STS
a. Musyawarah mufakat						
1.	Pihak karyawan maupun pihak nasabah selalu menyelesaikan masalah dengan dua arah.					
2.	Akad/kontrak yang dilakukan selalu diputuskan sesuai dengan peraturan dan kesepakatan.					
b. Persaudaraan						

3.	Karyawan bank selalu membina hubungan yang baik dengan nasabah.					
4.	Karyawan bank bersikap komunikatif dan menunjukkan rasa hormat pada nasabah.					
c. Keadilan						
5.	Karyawan bank memberikan pelayanan yang sama kepada semua nasabah tanpa membedakan status dan latar belakang nasabah.					
6.	Karyawan bersama-sama dengan nasabah mampu bekerjasama secara kooperatif.					
d. Kesejahteraan Moril dan Materil						
7.	Bank Syariah melakukan penyaluran dana yang halal dan menguntungkan bagi kemaslahatan umat.					
8.	Nasabah Bank Syariah mendapatkan keuntungan dari sistem bagi hasil dan terhindar dari risiko bunga yang menjadi riba.					

3. Service Excellent (X₂)

NO	PERNYATAAN	Tanggapan Responden				
		SS	S	KS	TS	STS
a. Compliance/Kepatuhan						
1.	Semua akad (kontrak) dalam produk pembiayaan yang ditawarkan oleh Bank Syariah Indonesia adalah jelas dan pasti.					
2.	Produk dan jasa yang ditawarkan di Bank Syariah Indonesia bersifat halal					
b. Assurance/Kepastian						
3.	Memberikan rasa aman dan kepercayaan atas kerahasiaan informasi data pribadi dan keuangan nasabah					
4.	Kredibilitas karyawan dalam memberikan pelayanan sangat baik.					
c. Reliability/Keandalan						
5.	Mampu memberikan pelayanan kepada nasabah secara akurat.					
6.	Memberikan pelayanan yang dapat dipercaya.					
d. Tangibility/Keberwujudan						
7.	Sarana, prasarana seta personil kantor yang memadai.					
8.	Kondisi lingkungan bank yang nyaman.					
e. Responsiveness/Cepat Tanggap						

9.	Memberikan perhatian secara individu kepada nasabah.					
10.	Cepat tanggap terhadap keinginan dan keluhan nasabah.					

4. Profesionalitas (X₃)

NO	PERNYATAAN	Tanggapan Responden				
		SS	S	KS	TS	STS
a. Kompetensi						
1.	Karyawan bank mampu menjelaskan dengan baik dan bijak mengenai produk dan jasa yang ada di bank tersebut.					
2.	Karyawan bank mampu melakukan pelayanan dengan kondusif dan mengambil inisiatif dalam mengatasi masalah.					
b. Efektivitas						
3.	Solusi yang ditawarkan oleh karyawan sesuai dengan masalah yang tengah dihadapi.					
4.	Karyawan bank menjalankan tugas sesuai dengan prosedur pelayanan.					
c. Efisiensi						
5.	Karyawan bank mampu melayani dan menyelesaikan keluhan dengan cepat dan tepat.					
6.	Nasabah merasa puas dengan layanan informasi yang diberikan.					
d. Tanggung Jawab						
7.	Karyawan bank selalu bersikap ramah dan sopan dalam melayani nasabah.					
8.	Karyawan bank selalu menepati janji yang sudah didiskusikan sebelumnya.					

Sibolga, 2025

Responden

()

Tabulasi Pernyataan Variabel X₁

No	Pernyataan Sistem <i>Ta'awun</i> (X ₁)								Jumlah
	1	2	3	4	5	6	7	8	
1	4	5	4	5	4	4	4	4	34
2	4	4	4	4	5	4	5	4	34
3	4	4	3	4	3	4	4	4	30
4	4	4	4	4	4	4	4	4	32
5	4	4	4	4	4	4	4	4	32
6	4	5	4	5	4	4	4	4	34
7	4	5	4	4	4	4	4	5	34
8	4	4	5	5	4	4	5	5	36
9	3	4	4	4	4	3	4	4	30
10	4	5	4	5	4	5	4	5	36
11	4	5	4	5	4	4	4	4	34
12	4	4	5	4	4	4	4	5	34
13	4	4	4	4	4	4	4	5	33
14	4	4	4	4	5	4	4	4	33
15	4	5	5	4	4	4	5	5	36
16	4	4	4	4	5	4	4	3	32
17	3	4	4	4	4	4	4	3	30
18	4	5	4	4	4	4	4	4	33
19	4	4	5	5	4	4	4	4	34
20	5	5	5	5	5	4	4	5	38
21	5	4	4	5	4	4	5	5	36
22	4	4	4	5	4	4	4	3	32
23	5	5	4	4	5	4	4	4	35
24	4	4	4	4	4	4	4	4	32
25	4	5	4	4	3	5	5	5	35
26	4	5	4	4	3	4	4	5	33
27	4	4	4	4	5	5	4	4	34
28	4	4	4	4	3	4	4	4	31
29	4	4	3	4	5	5	4	4	33
30	4	5	5	5	5	3	5	4	36
31	4	4	5	4	3	5	4	4	33
32	5	4	4	4	5	3	5	4	34
33	4	4	4	4	4	5	5	5	35
34	4	4	5	4	4	5	5	4	35
35	5	5	5	5	4	3	4	4	35
36	4	3	2	4	4	5	5	4	31
37	4	5	5	4	4	4	4	4	34
38	5	5	4	5	5	5	4	4	37
39	4	4	4	4	4	5	4	4	33

40	4	4	4	4	4	5	4	4	33
41	4	4	4	4	5	4	4	5	34
42	4	4	4	4	4	5	4	4	33
43	4	4	4	4	4	4	5	5	34
44	4	4	4	4	3	4	4	4	31
45	4	4	5	4	4	5	4	4	34
46	4	5	4	4	5	4	4	3	33
47	4	4	4	4	4	4	4	4	32
48	5	5	4	4	5	4	4	4	35
49	4	4	4	4	4	4	4	4	32
50	4	5	5	5	4	4	4	4	35
51	4	4	4	4	4	4	4	4	32
52	4	4	5	5	5	5	4	4	36
53	4	4	4	4	3	4	4	4	31
54	4	4	4	4	4	4	4	4	32
55	4	4	4	4	4	4	4	4	32
56	3	4	4	4	4	3	4	3	29
57	4	4	4	4	4	4	4	4	32
58	5	5	4	4	5	5	5	5	38
59	3	4	4	4	4	3	4	4	30
60	4	5	4	4	5	4	4	4	34
61	4	5	5	5	5	4	4	4	36
62	4	4	4	4	4	4	4	4	32
63	4	4	3	4	4	4	4	4	31
64	4	4	3	3	4	5	4	5	32
65	5	4	4	5	5	5	4	5	37
66	4	5	4	5	4	4	5	5	36
67	4	4	5	4	3	4	4	4	32
68	4	5	4	4	4	4	4	4	33
69	4	4	4	4	4	5	5	4	34
70	4	5	4	4	5	4	5	4	35
71	3	5	4	4	4	5	5	5	35
72	5	4	4	5	4	4	5	4	35
73	4	5	4	4	5	4	4	4	34
74	4	4	4	5	4	4	3	4	32
75	4	4	5	4	4	5	5	5	36
76	4	4	5	4	4	4	4	4	33
77	4	4	5	4	4	5	5	5	36
78	4	5	4	4	5	4	5	4	35
79	4	4	5	5	5	4	4	4	35
80	5	4	5	5	4	4	5	5	37
81	4	5	4	4	5	5	4	4	35
82	4	5	4	4	4	4	5	4	34
83	4	4	5	4	4	4	4	4	33

84	4	4	4	5	5	4	4	4	34
85	5	4	4	5	5	5	5	5	38
86	4	4	5	4	4	5	5	5	36
87	5	5	4	4	5	4	4	4	35
88	4	5	4	5	4	4	4	4	34
89	5	5	4	4	4	4	4	4	34
90	4	5	5	4	5	4	5	5	37
91	4	5	4	4	5	5	4	4	35
92	4	5	5	4	5	4	4	4	35
93	4	5	4	4	5	5	4	4	35
94	4	4	4	4	4	5	5	5	35
95	5	5	4	4	5	4	5	4	36
96	5	5	4	4	5	4	5	4	36
97	4	5	5	5	4	4	4	5	36
98	4	5	4	4	5	5	5	5	37
99	4	4	5	5	4	5	5	5	37
100	5	4	4	5	4	5	4	5	36

Tabulasi Pernyataan Variabel X₂

No	Pernyataan <i>Service Excellent</i> (X ₂)										Jumlah
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	
1	3	3	4	4	4	4	4	4	3	4	37
2	4	4	4	5	4	5	4	5	5	4	44
3	5	4	4	5	4	4	5	4	5	4	44
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
5	4	4	5	5	4	4	3	4	4	4	41
6	4	5	5	5	5	5	5	4	4	4	46
7	4	4	5	4	4	5	4	5	4	5	44
8	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	42
9	4	4	3	3	4	4	3	4	4	4	37
10	4	4	4	5	4	4	4	5	4	4	42
11	3	4	4	4	3	4	5	5	4	5	41
12	4	4	4	4	5	4	4	5	4	5	43
13	5	5	4	4	4	4	4	5	5	5	45
14	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
15	4	4	5	3	4	3	2	3	4	5	37
16	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	39
17	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	41
18	5	5	4	5	4	4	4	4	4	4	43
19	5	5	4	4	4	4	4	4	4	5	43
20	4	5	4	5	3	4	3	4	5	5	42
21	3	4	2	4	3	4	5	3	3	4	35
22	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	41
23	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	44
24	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	41
25	4	5	4	4	4	4	4	5	3	5	42
26	4	4	3	4	4	4	4	4	3	4	38
27	4	4	5	5	5	5	4	5	5	4	46
28	4	4	4	4	3	4	4	4	5	4	40
29	5	4	4	5	3	5	4	4	5	4	43
30	4	4	5	5	4	5	5	5	4	5	46
31	5	5	4	5	4	4	5	4	4	5	45
32	4	5	4	4	5	5	5	4	5	4	45
33	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	39
34	4	4	4	4	3	3	4	5	5	5	41
35	4	4	5	5	4	4	5	5	4	3	43
36	4	3	4	4	4	5	5	5	5	5	44
37	5	4	4	3	3	4	3	3	4	5	38
38	4	4	3	4	2	4	4	4	5	5	39
39	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	39
40	5	5	4	4	5	5	4	4	5	5	46

41	4	4	5	5	4	4	5	4	4	4	43
42	5	4	5	5	5	4	4	4	5	5	46
43	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	42
44	5	4	4	3	3	4	4	3	4	4	38
45	4	4	4	3	4	4	4	5	5	5	42
46	4	4	3	4	5	4	4	4	3	5	40
47	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
48	4	4	5	5	4	4	5	5	4	4	44
49	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
50	5	5	4	3	3	4	4	4	3	4	39
51	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	42
52	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	42
53	5	5	4	5	4	4	4	5	4	5	45
54	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	42
55	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	39
56	4	4	4	4	5	5	5	5	4	5	45
57	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	38
58	4	4	5	5	5	4	5	4	5	5	46
59	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4	38
60	4	4	4	4	4	5	4	4	5	4	42
61	4	5	4	4	5	5	5	5	4	5	46
62	4	4	4	4	3	4	3	4	4	3	37
63	3	4	4	4	4	3	4	3	4	4	37
64	4	5	4	4	4	5	3	4	5	4	42
65	5	5	4	4	4	5	5	4	4	5	45
66	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	39
67	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	38
68	5	4	2	3	4	5	4	5	4	4	40
69	3	4	3	4	4	4	4	5	4	5	40
70	4	5	4	5	4	4	4	3	2	4	39
71	4	4	4	4	4	5	5	4	5	5	44
72	4	4	5	4	4	5	4	5	4	5	44
73	4	5	4	4	4	5	4	5	4	4	43
74	4	4	3	4	4	4	5	4	4	5	41
75	4	4	4	4	3	4	4	3	4	5	39
76	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4	38
77	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	38
78	4	5	4	4	5	4	4	4	4	5	43
79	4	4	5	4	5	5	4	3	5	4	43
80	4	4	4	4	5	5	5	5	4	4	44
81	4	4	4	5	4	4	5	4	4	5	43
82	4	5	4	5	4	4	4	4	4	4	42
83	5	5	5	5	4	4	5	5	4	5	47
84	4	4	3	3	4	4	5	4	4	5	40

85	4	4	5	4	4	4	4	4	5	4	42
86	4	4	5	5	4	4	2	4	4	4	40
87	4	4	4	4	5	5	4	5	4	4	43
88	4	4	5	5	4	5	4	4	5	5	45
89	4	4	4	4	4	4	5	5	5	4	43
90	4	5	4	4	4	5	4	4	5	5	44
91	4	4	5	5	4	4	4	4	5	5	44
92	4	4	5	5	4	4	5	5	4	5	45
93	4	4	4	4	5	5	4	4	4	5	43
94	4	4	4	5	5	5	4	4	5	4	44
95	4	4	5	5	4	4	4	4	5	4	43
96	5	5	4	5	5	4	4	4	5	5	46
97	4	4	4	4	5	5	4	5	5	4	44
98	4	4	4	4	5	5	4	4	3	4	41
99	5	5	4	4	5	5	5	4	4	4	45
100	4	5	4	5	5	4	5	5	4	5	46

Tabulasi Pernyataan Variabel X₃

No	Pernyataan Profesionalitas (X ₃)								Jumlah
	1	2	3	4	5	6	7	8	
1	4	4	4	4	5	5	5	4	35
2	4	4	5	5	4	4	4	4	34
3	4	4	5	4	5	4	4	4	34
4	5	5	4	4	5	4	4	4	35
5	4	4	4	4	4	5	5	5	35
6	4	5	4	4	4	5	4	4	34
7	4	4	4	3	4	4	4	4	31
8	4	4	4	4	4	5	5	5	35
9	4	4	3	4	4	4	4	4	31
10	4	4	5	4	4	5	5	5	36
11	2	4	4	5	5	4	5	4	33
12	4	4	4	5	4	5	5	5	36
13	4	4	5	5	4	4	4	4	34
14	4	4	3	4	4	4	4	4	31
15	4	5	5	4	4	5	5	4	36
16	4	4	4	4	4	4	4	4	32
17	4	4	3	4	4	5	5	5	34
18	4	4	3	3	4	4	5	5	32
19	4	4	5	5	4	4	5	5	36
20	4	4	4	5	5	5	4	4	35
21	4	4	4	5	5	5	4	5	36
22	5	4	5	4	3	3	4	4	32
23	3	4	3	4	4	5	4	4	31
24	5	5	4	5	5	4	5	5	38
25	5	5	4	4	5	5	5	4	37
26	4	5	5	4	5	4	4	4	35
27	3	4	4	4	3	2	4	5	29
28	5	5	4	4	4	4	4	4	34
29	4	5	4	4	5	4	5	5	36
30	4	4	4	5	5	5	5	4	36
31	4	4	5	5	4	4	5	4	35
32	4	4	5	4	4	5	5	5	36
33	4	3	4	4	5	5	4	4	33
34	4	5	4	4	5	5	4	4	35
35	3	4	4	5	4	5	5	5	35
36	4	5	4	4	4	5	5	4	35
37	5	4	5	5	4	4	3	4	34
38	4	4	3	4	4	4	5	5	33
39	5	4	5	5	4	4	5	5	37
40	4	4	5	5	4	4	5	5	36

41	4	4	4	5	4	4	4	5	34
42	4	4	5	5	4	5	5	5	37
43	4	4	4	4	4	4	4	4	32
44	4	4	3	4	3	4	4	5	31
45	5	5	4	4	5	5	4	5	37
46	4	4	5	4	4	3	3	4	31
47	4	4	4	4	4	4	4	4	32
48	4	4	4	5	5	4	4	4	34
49	4	4	4	4	4	4	4	4	32
50	4	4	3	4	4	4	3	4	30
51	4	4	4	4	4	4	4	4	32
52	4	4	4	4	4	4	4	4	32
53	3	4	4	4	4	5	5	5	34
54	4	4	4	4	4	4	4	4	32
55	4	4	4	4	4	4	4	4	32
56	4	4	4	4	5	5	4	5	35
57	4	4	4	4	4	4	4	4	32
58	5	5	4	4	5	5	5	4	37
59	4	4	4	4	4	4	4	4	32
60	4	4	3	4	4	4	4	4	31
61	4	5	4	4	5	5	4	4	35
62	5	5	5	5	4	5	5	4	38
63	4	4	4	4	4	4	4	3	31
64	4	4	5	4	4	5	4	4	34
65	4	4	4	4	4	4	5	4	33
66	4	5	4	4	5	5	5	4	36
67	4	4	4	3	3	3	4	4	29
68	4	5	5	4	5	5	4	4	36
69	4	4	4	4	3	4	4	5	32
70	4	5	4	4	5	5	4	3	34
71	4	4	4	4	5	5	4	5	35
72	4	4	5	4	4	5	4	4	34
73	4	3	4	4	5	4	5	4	33
74	4	5	5	5	4	5	5	4	37
75	5	5	4	3	4	5	5	4	35
76	5	4	4	5	5	4	5	5	37
77	4	5	4	5	4	4	4	5	35
78	4	4	5	4	4	4	4	4	33
79	4	4	5	5	4	5	4	4	35
80	2	4	3	4	4	5	5	4	31
81	4	4	4	4	4	4	4	4	32
82	3	4	4	4	5	4	4	4	32
83	4	4	4	4	5	4	4	4	33
84	4	4	5	5	4	4	5	4	35

85	4	4	4	4	4	4	4	5	33
86	5	5	4	4	4	4	5	5	36
87	4	4	5	5	4	5	5	4	36
88	4	4	5	5	4	5	5	4	36
89	4	4	3	4	4	4	4	4	31
90	5	5	4	4	3	4	4	5	34
91	4	5	4	4	5	5	4	3	34
92	4	4	4	5	5	4	4	5	35
93	4	4	4	5	4	3	4	3	31
94	4	4	5	4	4	5	5	5	36
95	4	4	5	5	4	4	5	4	35
96	5	5	4	5	5	4	4	4	36
97	4	4	4	4	5	5	5	4	35
98	5	4	5	5	4	5	5	5	38
99	5	5	4	5	4	4	4	5	36
100	4	4	5	4	4	5	5	4	35

Tabulasi Pernyataan Variabel Y

No	Pernyataan Variabel Citra BSI (Y)								Jumlah
	1	2	3	4	5	6	7	8	
1	4	4	4	4	4	4	3	3	30
2	3	4	5	5	4	4	4	5	34
3	4	5	4	4	4	5	4	4	34
4	4	4	5	4	4	4	4	4	33
5	4	4	4	4	4	4	4	5	33
6	4	4	4	4	3	3	4	3	29
7	4	4	4	4	5	5	4	4	34
8	4	4	4	4	4	4	4	4	32
9	4	4	4	4	4	4	4	4	32
10	4	4	4	4	4	5	4	4	33
11	3	3	4	3	3	4	4	3	27
12	5	5	4	4	5	5	4	5	37
13	4	4	4	4	3	4	3	4	30
14	4	4	4	4	3	4	3	4	30
15	5	4	3	4	4	3	3	4	30
16	5	5	5	5	5	4	4	4	37
17	4	5	4	3	4	4	3	4	31
18	5	5	4	4	3	4	3	3	31
19	4	4	4	4	4	4	4	5	33
20	4	4	4	4	4	5	5	5	35
21	4	3	4	3	4	5	5	4	32
22	4	5	4	4	3	4	4	5	33
23	4	4	4	4	4	4	4	4	32
24	5	5	4	4	3	4	4	4	33
25	3	4	3	4	4	4	5	5	32
26	4	4	5	5	4	5	5	4	36
27	4	5	5	5	3	4	2	5	33
28	4	4	3	3	4	4	3	4	29
29	4	4	5	4	4	5	4	4	34
30	4	4	4	4	3	3	4	4	30
31	4	5	4	4	4	4	5	5	35
32	3	3	4	4	5	4	4	5	32
33	4	4	4	4	3	4	3	4	30
34	4	5	4	4	4	4	3	3	31
35	4	5	5	5	5	5	4	5	38
36	5	5	4	4	5	5	5	4	37
37	4	5	4	3	3	4	2	3	28
38	4	3	4	3	3	4	4	4	29
39	4	4	4	4	3	4	4	4	31
40	4	4	4	4	4	4	5	5	34

85	5	5	3	3	4	4	2	3	29
86	4	4	3	4	4	3	4	4	30
87	4	4	4	4	5	5	4	4	34
88	4	4	4	3	4	4	3	4	30
89	4	4	4	3	3	4	4	4	30
90	5	4	4	3	4	4	5	5	34
91	4	4	4	3	4	4	3	4	30
92	4	4	5	5	4	4	4	5	35
93	4	5	4	3	3	4	4	4	31
94	5	4	5	5	4	4	3	4	34
95	4	4	4	3	4	4	4	4	31
96	4	5	5	4	5	5	4	5	37
97	5	5	5	3	3	4	4	4	33
98	5	5	4	4	5	5	3	4	35
99	4	4	5	4	5	5	4	4	35
100	4	4	5	5	4	5	5	4	36

Model	Coefficients ^a						Collinearity Statistics	
	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Tolerance	VIF	
	B	Std. Error	Beta					
1 (Constant)	23.622	5.953		3.968	.000			
Sistem <i>Ta'awun</i>	-.026	.128	-.022	-.205	.838	.896	1.116	
<i>Service Excellent</i>	.112	.098	.118	1.144	.256	.943	1.061	
Profesionalitas	.152	.116	.135	1.312	.192	.946	1.057	

a. Dependent Variable: ABS_RES

Variables Entered/Removed ^a			
Model	Variables Entered	Variables Removed	Method
1	Profesionalitas, <i>Service Excellent</i> , Sistem <i>Ta'awun</i> ^b		Enter

a. Dependent Variable: Citra BSI

b. All requested variables entered.

Model Summary ^b				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.179 ^a	.032	.002	2.605

a. Predictors: (Constant), Profesionalitas, *Service Excellent*, Sistem *Ta'awun*

b. Dependent Variable: Y

Collinearity Diagnostics ^a							
Model	Dimension	Eigenvalue	Condition Index	Variance Proportions			
				(Constant)	Sistem <i>Ta'awun</i>	<i>Service Excellent</i>	Profesionalitas
1	1	3.992	1.000	.00	.00	.00	.00
	2	.004	31.117	.00	.00	.43	.57
	3	.003	37.139	.00	.85	.27	.17

4	.001	52.775	1.00	.15	.30	.25
---	------	--------	------	-----	-----	-----

a. Dependent Variable: Citra BSI

Model		Coefficients ^a					Collinearity Statistics	
		Unstandardized Coefficients B	Std. Error	Standardized Coefficients Beta	t	Sig.	Tolerance	VIF
1	(Constant)	23.622	1.191		19.839	.000		
	Sistem <i>ta'awun</i>	-.026	.026	-.082	-1.024	.308	.896	1.116
	<i>Service Excellent</i>	.112	.020	.444	5.718	.000	.943	1.061
	Profesionalitas	.152	.023	.509	6.562	.000	.946	1.057

a. Dependent Variable: Y

Model		ANOVA ^a				
		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	21.670	3	7.223	26.614	.000 ^b
	Residual	26.055	96	271		
	Total	47.724	99			

a. Dependent Variable: Y

b. Predictors: (Constant), Profesionalitas, *Service Excellent*, Sistem *Ta'awun*

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

		Unstandardized Residual
N		100
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	.0000000
	Std. Deviation	2.56505357
Most Extreme Differences	Absolute	.072
	Positive	.072
	Negative	-.034
Test Statistic		.072

Asymp. Sig. (2-tailed)

.200^{c,d}

- a. Test distribution is Normal.
- b. Calculated from data.
- c. Lilliefors Significance Correction.
- d. This is a lower bound of the true significance.

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	100	100,0
	Excluded ^a	0	0,0
	Total	100	100,0
a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.			
		N	%
Cases	Valid	100	100,0
	Excluded ^a	0	0,0
	Total	100	100,0
a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.			

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
0,608	8

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	10
0,619	10

Case Processing Summary			
		N	%
Cases	Valid	100	100,0
	Excluded ^a	0	0,0
	Total	100	100,0

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

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
0,632	8

Case Processing Summary			
		N	%
Cases	Valid	100	100,0
	Excluded ^a	0	0,0
	Total	100	100,0

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

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
0,656	8

Lampiran

Dokumentasi Penyebaran Angket Penelitian



Dokumentasi Penyebaran Angket Penelitian Dengan Ibu Eva Susanti Selaku Nasabah Bank Syariah Indonesia KC Sibolga Pada Tanggal 22 Mei 2025



Dokumentasi Penyebaran Angket Penelitian Dengan Ibu Nur Asia Siregar Selaku Nasabah Bank Syariah Indonesia KC Sibolga Pada Tanggal 22 Mei 2025



Dokumentasi Penyebaran Angket Penelitian Dengan Ibu Ami Nurhammi Selaku Nasabah Bank Syariah Indonesia KC Sibolga Pada Tanggal 22 Mei 2025



Dokumentasi Penyebaran Angket Penelitian Dengan Ibu Yuyun Armida Selaku Nasabah Bank Syariah Indonesia KC Sibolga Pada Tanggal 22 Mei 2025



Dokumentasi Penyebaran Angket Penelitian Dengan Bapak Chairil Anwar Selaku Nasabah Bank Syariah Indonesia KC Sibolga Pada Tanggal 22 Mei 2025



Dokumentasi Penyebaran Angket Penelitian Dengan Bapak Adipati Ajiputra Selaku Nasabah Bank Syariah Indonesia KC Sibolga Pada Tanggal 22 Mei 2025



Dokumentasi Penyebaran Angket Penelitian Dengan Ibu Tasya Nabila Selaku Nasabah Bank Syariah Indonesia KC Sibolga Pada Tanggal 22 Mei 2025



Dokumentasi Penyebaran Angket Penelitian Dengan Ibu Sulastri Selaku Nasabah Bank Syariah Indonesia KC Sibolga Pada Tanggal 22 Mei 2025



Dokumentasi Penyebaran Angket Penelitian Dengan Bapak Afdal Rayhan Selaku Nasabah Bank Syariah Indonesia KC Sibolga Pada Tanggal 26 Mei 2025



Dokumentasi Penyebaran Angket Penelitian Dengan Bapak Muhammad Fikri Selaku Nasabah Bank Syariah Indonesia KC Sibolga Pada Tanggal 26 Mei 2025



Dokumentasi Penyebaran Angket Penelitian Dengan Ibu Ivo Srihardianty Pasaribu Selaku Nasabah Bank Syariah Indonesia KC Sibolga Pada Tanggal 26 Mei 2025



Dokumentasi Penyebaran Angket Penelitian Dengan Ibu Nadiyah Anggraini Selaku Nasabah Bank Syariah Indonesia KC Sibolga Pada Tanggal 26 Mei 2025



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
SYEKH ALI HASAN AHMAD ADDARY PADANGSIDIMPUAN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
Jalan T. Rizal Nurdin Km 4,5 Sihitang Kota Padang Sidempuan 22733
Telepon (0634) 22080 Faximili (0634) 24022
Website: uinsyahada.ac.id

Nomor : 1069/Un.28/G.1/G.4c/TL.00.9/04/2025
Sifat : Biasa
Lampiran :-
Hal : Mohon Izin Riset

28 April 2025

Yth; Pimpinan Bank Syariah Indonesia KC Sibolga.
Di Tempat

Dengan hormat, bersama ini kami sampaikan kepada Bapak/Ibu bahwa nama yang tersebut dibawah ini:

Nama : Ummi Hasanah
NIM : 1840100092
Program Studi : Perbankan Syariah
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam

Adalah benar Mahasiswa UIN Syekh Ali Hasan Ahmad Addary Padangsidimpuan yang sedang menyelesaikan Skripsi dengan Judul "**Pengaruh Sistem Ta'awun, Service Excellent dan Profesionalitas Terhadap Citra Bank Syariah Indonesia KC Sibolga**". Dengan ini kami mohon kepada Bapak/Ibu untuk memberi izin riset dan data pendukung sesuai dengan judul di atas.

Demikian disampaikan, atas perhatiannya diucapkan terima kasih.

an. Dekan,
Wakil Dekan Bidang Akademik
dan Kelembagaan

Dr. Abdul Nasser Hasibuan, M.Si
NIP. 197905252006041004

Tembusan :
Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Isla

21 Mei 2025
No.04/0106B-3/RO II

Kepada
Universitas Islam Negeri Syekh Ali Hasan Ahmad Addary Padangsidempuan
Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Islam
Jl. T. Rizal Nurdin Km 4,5 Sihitang Kota Padang Sidempuan

Up. Yth. Bapak Dr. Abdul Nasser Hasibuan, M.Si., Wakil Dekan

Perihal: **PERSETUJUAN PENELITIAN (RISET)**

Assalamu'alaikum Wr. Wb.

Semoga Bapak beserta seluruh staff selalu dalam keadaan sehat walafiat dan senantiasa dalam lindungan dan rahmat dari Allah SWT.

Menunjuk perihal tersebut di atas, bersama ini disampaikan bahwa pelaksanaan riset dalam rangka penyusunan skripsi mahasiswa Bapak dapat dilaksanakan dengan keterangan sebagai berikut:

No	Nama	NIM	Judul Penelitian	Tempat Riset
1	Dinda Friskila Rambe	2140100021	Persepsi Nasabah Terhadap Layanan Digital PT Bank Syariah Indonesia	KC Rantauprapat
2	Umni Hasanah	1840100092	Pengaruh Sistem Tabung, Service Excellent dan Profesionalisme Terhadap Citra Lembaga Keuangan BSI KC Sibolga	KC Sibolga

Kami sampaikan bahwa selama pelaksanaan penelitian tersebut agar memperhatikan dan mematuhi ketentuan sebagai berikut:

1. Peserta riset wajib dan terikat kepada ketentuan Bank (SPO Human Capital PT Bank Syariah Indonesia, Tbk.);
2. Hasil riset atau penelitian diharapkan dapat membantu perbaikan, penyempurnaan kinerja, sistem dan prosedur kerja yang ada;
3. Peserta riset hanya dapat memperoleh data untuk kepentingan ilmiah dan yang bersangkutan tidak diperkenankan menyebarkannya kepada pihak lain;
4. Peserta riset tidak diperkenankan mengcopy atau meminjam data yang berkaitan dengan kerahasiaan Bank maupun strategi bisnis yang bersifat rahasia dan membuat salinan dokumen nasabah untuk kepentingan pribadi;
5. Peserta melaksanakan riset selama \pm 2 (dua) minggu, dan bila diperlukan, dapat diperpanjang dengan jangka waktu maksimal 1 (satu) bulan;
6. Peserta riset di bawah bimbingan dan pengawasan seorang pejabat bank;
7. Peserta riset menyerahkan 1 (satu) buah *copy* hasil riset yang telah diperiksa/disetujui oleh pembimbing dan pejabat PT Bank Syariah Indonesia Tbk.;
8. Peserta wajib menandatangani **Surat Pernyataan** bermaterai, untuk tunduk kepada ketentuan Bank dan ketentuan tentang kerahasiaan Bank sesuai perundangan yang berlaku dan surat pernyataan yang dimaksud harus disetujui oleh perguruan tinggi/lembaga pendidikan yang bersangkutan. (terlampir).

Demikian kami sampaikan atas kerjasama Bapak kami mengucapkan terima kasih.

Wassalamu'alaikum Wr. Wb.

PT BANK SYARIAH INDONESIA Tbk.
REGION II MEDAN


Ismul Fakhri Lubis
FTB Deputy


Nina Moetia
Operational Deputy