



**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TELLER TERHADAP
LOYALITAS NASABAH DI PT. BANK MUAMALAT
INDONESIA Tbk, KANTOR CABANG
PADANGSIDIMPUAN**

SKRIPSI

*Diajukan Untuk Melengkapi Tugas Dan Syarat-Syarat Mencapai
Gelar Sarjana Ekonomi Islam (SEI) Dalam Bidang
Ilmu Perbankan Syariah*

Oleh

IDHAM HABIBI HASIBUAN

NIM: 11 220 0061

JURUSAN PERBANKAN SYARIAH

**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI (IAIN)
PADANGSIDIMPUAN**

2015



**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TELLER TERHADAP
LOYALITAS NASABAH DI PT. BANK MUAMALAT
INDONESIA Tbk, KANTOR CABANG
PADANGSIDIMPUAN**

SKRIPSI

*Diajukan Untuk Melengkapi Tugas Dan Syarat-Syarat Mencapai
Gelar Sarjana Ekonomi Islam (SEI) Dalam Bidang
Ilmu Perbankan Syariah*

Oleh

IDHAM HABIBI HASIBUAN

NIM: 11 220 0061



JURUSAN PEBANKAN SYARIAH

FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM

INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI (IAIN)

PADANGSIDIMPUAN

2015



**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TELLER TERHADAP
LOYALITAS NASABAH DI PT. BANK MUAMALAT
INDONESIA Tbk, KANTOR CABANG
PADANGSIDIMPUAN**

SKRIPSI

*Diajukan Untuk Melengkapi Tugas Dan Syarat-Syarat Mencapai
Gelar Sarjana Ekonomi Islam (SEI) Dalam Bidang
Ilmu Perbankan Syariah*

Oleh

IDHAM HABIBI HASIBUAN

NIM: 11 220 0061

Pembimbing I

Ikhwanuddin Harahap, M.Si

NIP: 19750103 200212 1 001

Pen bimbing II

Abdul Nasser Hasibuan, S.E., M.Si

NIP: 19790525 200604 1 004

JURUSAN PERBANKAN SYARIAH

**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI (IAIN)
PADANGSIDIMPUAN**

2015

Hal : Skripsi

Padangsidempuan, 18 Mei 2015

a. n. **IDHAM HABIBI HASIBUAN** Kepada Yth:

Lampiran : -

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam
IAIN Padangsidempuan

Di_

Padangsidempuan

Assalamu'alaikum Wr.Wb.

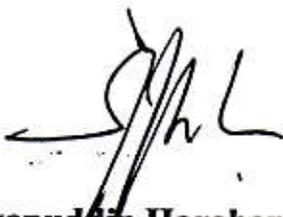
Setelah membaca, meneliti dan memberikan saran-saran untuk perbaikan seperlunya terhadap skripsi a.n. **IDHAM HABIBI HASIBUAN** yang berjudul: **"PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TELLER TERHADAP LOYALITAS NASABAH DI PT. BANK MUAMALAT INDONESIA Tbk, KANTOR CABANG PADANGSIDIMPUAN"**, maka kami berpendapat bahwa skripsi ini sudah dapat diterima untuk melengkapi tugas-tugas dan memenuhi syarat-syarat untuk mencapai gelar Sarjana Ekonomi Islam (SEI) dalam Ilmu Perbankan Syariah pada Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Padangsidempuan.

Seiring dengan hal di atas, maka saudara tersebut sudah dapat menjalani sidang munaqasyah untuk mempertanggungjawabkan skripsinya ini.

Demikian kami sampaikan, semoga dapat dimaklumi dan atas perhatiannya kami ucapkan terima kasih.

Wassalamu'alaikum Wr.Wb.

PEMBIMBING I



Ikhwanuddin Harahap, M.Ag.

NIP. 19750103 200212 1 001

PEMBIMBING II



Abdul Nasser Hasibuan, SE., MSi.

NIP. 19790525 2006604 1 004

SURAT PERNYATAAN MENYUSUN SKRIPSI SENDIRI

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

Nama : IDHAM HABIBI HASIBUAN
NIM : 11 220 0061
Fakultas/Jurusan : EKONOMI DAN BISNIS ISLAM/PERBANKAN SYARIAH
Judul Skripsi : PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TELLER TERHADAP LOYALITAS NASABAH DI PT. BANK MUAMALAT INDONESIA Tbk, KANTOR CABANG PADANGSIDIMPUAN

Menyatakan menyusun skripsi sendiri tanpa meminta bantuan tidak sah dari pihak lain, kecuali arahan tim pembimbing dan tidak melakukan plagiasi sesuai dengan kode etik mahasiswa pasal 14 ayat 11.

Pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya dan apabila di kemudian hari terdapat penyimpangan dan ketidakbenaran pernyataan ini, maka saya bersedia menerima sanksi sebagaimana tercantum dalam pasal 19 ayat 4 tentang kode etik mahasiswa, yaitu pencabutan gelar akademik dengan tidak hormat dan sanksi lainnya sesuai dengan norma dan ketentuan hukum yang berlaku.

Padangsidimpuan, 18 Mei 2015

Pembuat Pernyataan,

METERAI
TEMPEL
PALSU MEMANGGIL ALIENIA
TOL



4D49FAAF000048174

6000

DJP

IDHAM HABIBI HASIBUAN

NIM. 11 220 0061

**DEWAN PENGUJI
UJIAN MUNAQASYAH SARJANA**

NAMA : IDHAM HABIBI
NIM : 11 220 0061
JUDUL SKRIPSI : Pengaruh Kualitas Pelayanan Teller Terhadap Loyalitas Nasabah Di PT. Bank Muamalat Indonesia Tbk, Kantor Cabang Padangsidempuan

Ketua



Ikhwanuddin Harahap, M.Ag
NIP. 19750103 200212 1 001

Sekretaris



Rukiah, SE., MSi
NIP. 19760324 200604 2 002

Anggota



1. Ikhwanuddin Harahap, M.Ag
NIP. 19750103 200212 1 001



2. Rukiah, SE., MSi
NIP. 19760324 200604 2 002



3. Aswadi Lubis, SE., M.Si
NIP. 19630107 199903 002



4. Nofinawati, SEL., MA
NIP. 19821118 201101 2 003

Pelaksanaan Sidang Munaqasyah
Di : Padangsidempuan
Tanggal : 18 Mei 2015
Pukul : 14.00 s/d 16.00 WIB
Hasil/Nilai : 71 (B)
Predikat : Cumlaude
IPK : 3,54



KEMENTERIAN AGAMA
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI PADANGSIDIMPUAN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
Jalan T. Rizal Nurdin Km. 4,5 Sihitang Padangsidempuan 22733
Telp. (0634) 22080 Fax. (0634) 24022

PENGESAHAN

**JUDUL SKRIPSI : PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TELLER
TERHADAP LOYALITAS NASABAH DI PT. BANK
MUAMALAT INDONESIA Tbk, KANTOR CABANG
PADANGSIDIMPUAN**

NAMA : IDHAM HABIBI
NIM : 11 220 0061

Telah dapat diterima untuk memenuhi salah satu tugas
dan syarat-syarat dalam memperoleh gelar
Sarjana Ekonomi Islam (SEI)
Dalam Ilmu Perbankan Syariah

Padangsidempuan, 21 Mei 2015

Dekan,



Fatahuddin Aziz Siregar, M. Ag
NIP. 19731128 200112 1 001

ABSTRAK

Nama : IDHAM HABIBI HASIBUAN
Nim : 11 220 0061
Judul : PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TELLER
TERHADAP LOYALITAS NASABAH DI PT. BANK
MUAMALAT INDONESIA Tbk, KANTOR CABANG
PADANGSIDIMPUAN

Pelayanan teller dalam sebuah bank merupakan hal yang sangat penting, sehingga setiap bank harus mampu memberikan pelayanan yang baik kepada nasabah. Melalui pelayanan teller yang baik, maka nasabah akan terdorong untuk menabung di bank. Oleh karena itu PT. Bank Muamalat Indonesia Tbk, Kantor Cabang Padangsidempuan harus memperhatikan pelayanan teller kepada nasabah. Adapun rumusan masalah dalam penelitian adalah adakah pengaruh yang signifikan antara pelayanan teller terhadap loyalitas nasabah di PT. Bank Muamalat Indonesia Tbk, Kantor Cabang Padangsidempuan dan penelitian ini bertujuan untuk mengetahui ada atau tidak pengaruh yang signifikan antara pelayanan teller terhadap loyalitas nasabah di PT. Bank Muamalat Indonesia Tbk, Kantor Cabang Padangsidempuan.

Penelitian ini membahas tentang pengaruh pelayanan teller terhadap loyalitas nasabah di PT. Bank Muamalat Indonesia Tbk, Kantor Cabang Padangsidempuan, sehingga tinjauan teori disesuaikan dengan ruang lingkup yang dibahas. Jenis penelitian ini adalah penelitian kuantitatif, yaitu penelitian yang disajikan dalam bentuk angka.

Dari hasil perhitungan regresi yang dilakukan diperoleh adanya pengaruh yang positif signifikan antara kualitas pelayanan teller variabel (X) terhadap loyalitas variabel (Y) nasabah di PT. Bank Muamalat Indonesia Tbk, Kantor Cabang Padangsidempuan dengan persamaan: $Y = 10,96 + 0,2973 X$. Dengan kata lain, Setiap ada upaya peningkatan 1 satuan kualitas pelayanan teller variabel (X) maka loyalitas nasabah variabel (Y) akan meningkat sebesar 0,2973 satuan dengan anggapan konstan sebesar 10,96.

Dari hasil uji t H_0 ditolak, H_1 diterima karena $t_{hitung} >$ dari t_{tabel} . Hal ini sesuai dengan hasil uji t_{hitung} yang menunjukkan angka yang lebih besar jika dibandingkan dengan t_{tabel} yaitu $1,1183 > 0,285$.

KATA PENGANTAR

Segala puji bagi Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat dan karunia-Nya kepada penulis sehingga dapat menyelesaikan skripsi ini dengan judul “Pengaruh Pelayanan terhadap Minat Nasabah Menabung di PT. Bank Muamalat Indonesia Cabang Padangsidempuan”.

Shalawat dan salam penulis hadiahkan kepada junjungan kita Nabi Besar Muhammad SAW yang telah membawa kita dari alam kegelapan ke alam yang terang benderang seperti saat ini, karena syafa'at beliau yang kita harapkan di akhirat nanti.

Dalam menyusun skripsi ini penulis memiliki kemampuan yang terbatas, sehingga banyak pihak yang telah membantu dalam penyelesaian skripsi ini. Oleh sebab itu, pada kesempatan ini penulis mengucapkan banyak terimakasih kepada:

1. Bapak Dr. H. Ibrahim Siregar, MCL selaku Rektor Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Padangsidempuan.
2. Bapak Fatahuddin Aziz Siregar, M.Ag selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Padangsidempuan, Bapak Ikhwanuddin Harahap, M.Ag selaku Wakil Dekan Kemahasiswaan dan Kerjasama, Ibu Rosnani Siregar, M.Ag selaku Wakil Dekan Bidang Administrasi Umum, Perencanaan dan Keuangan, dan Bapak Darwis Harahap, MSi selaku Wakil Dekan Bidang Akademik.
3. Bapak Ikhwanuddin Harahap, M.Ag selaku pembimbing I dan Bapak Abdul Nasser Hasibuan, SE.,MSi selaku pembimbing II yang telah meluangkan

waktunya untuk arahan dan bimbingan kepada penulis sehingga dapat menyelesaikan skripsi ini.

4. Ayahanda dan Ibunda tercinta sebagai orang tua penulis yang memberikan dukungan moril dan materil serta memberikan semangat hidup dalam menjalani kehidupan ini.
5. Dan seluruh pihak yang telah membantu penulis dalam menyelesaikan skripsi ini, penulis ucapkan terimakasih.

Akhir kata, dalam penulisan skripsi ini penulis tentunya memiliki kekurangan. Oleh karena itu kritik dan saran yang membangun sangat penulis harapkan dari semua pihak.

Padangsidempuan, 18 Mei 2015

Penulis



IDHAM HABIBI HASIBUAN

NIM. 11 220 0061

PEDOMAN TRANSLITERASI ARAB-LATIN

1. 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 translitasinya 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	ša	š	es (dengan titik di atas)
ج	jim	j	je
ح	□a	□	ha(dengan titik di bawah)
خ	kha	kh	ka dan ha
د	dal	d	de
ذ	žal	ž	zet (dengan titik di atas)
ر	ra	r	er
ز	zai	z	zet
س	sin	s	es
ش	syin	sy	es
ص	□ad	□	es dan ye
ض	□ad	□	de (dengan titik di bawah)
ط	□a	□	te (dengan titik di bawah)
ظ	□a	□	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

2. Vokal

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

a. Vokal Tunggal

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

Tanda	Nama	Huruf Latin	Nama
	fatḥah	a	a
	kasrah	i	i
	ḍammah	u	u

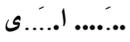
b. Vokal Rangkap

Vokal rangkap bahasa Arab yang lambangnya berupa gabungan antara harkat dan huruf, transliterasinya gabungan huruf.

Tanda dan Huruf	Nama	Gabungan	Nama
	fatḥah dan ya	ai	a dan i
	fatḥah dan wau	au	a dan u

c. Maddah

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

Harkat dan Huruf	Nama	Huruf dan Tanda	Nama
	fatḥah dan alif atau ya	ā	a dan garis atas
	kasrah dan ya	ī	i dan garis di bawah
	ḍammah dan wau	ū	u dan garis di atas

3. Ta Marbutah

Transliterasi untuk ta marbutah ada dua.

a. Ta marbutah hidup

Ta marbutah yang hidup atau mendapat harkat fatḥah, kasrah, dan ḍammah, transliterasinya adalah /t/.

b. Ta marbutah mati

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).

4. Syaddah (Tsaydid)

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.

5. Kata Sandang

Kata sandang dalam system tulisan Arab dilambangkan dengan huruf, yaitu:

ال . Namun dalam tulisan transliterasinya kata sandang itu dibedakan antara kata sandang yang diikuti oleh huruf syamsiah dengan kata sandang yang diikuti oleh huruf qamariah.

a. Kata sandang yang diikuti huruf syamsiah

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.

b. Kata sandang yang diikuti huruf qamariah

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

6. Hamzah

Dinyatakan di depan 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.

7. 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 per kata dan bisa pula dirangkaikan.

8. Huruf Capital

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.

9. 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. 2003. Jakarta: Proyek Pengkajian dan Pengembangan Lektur Pendidikan Agama.

DAFTAR ISI

Halaman Judul	
Halaman Pengesahan Pembimbing	
Surat Pernyataan Pembimbing	
Surat Pernyataan Keaslian Skripsi	
Berita Acara Ujian Munaqasyah	
Halaman Pengesahan Dekan	
ABSTRAK.....	i
KATA PENGANTAR.....	ii
DAFTAR ISI.....	iv
BAB I PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Identifikasi Masalah.....	4
C. Batasan Masalah.....	4
D. Defenisi Operasional Variabel.....	5
E. Rumusan Masalah.....	6
F. Tujuan Penelitian.....	6
G. Kegunaan Penelitian.....	6
H. Sistematika Pembahasan.....	7
BAB II KAJIAN TEORI	
A. Bank Syariah.....	8
1. Pengertian Bank Syariah.....	8
a. Fungsi Bank Syariah.....	11
b. Prinsip Perbankan Syariah.....	17
c. Dasar hukum Bank Syariah.....	19
d. Produk Bank Syariah.....	22
2. Teller.....	25
a. Pengertian Teller.....	25
b. Etika Teller.....	26
c. Sikap dan Perilaku.....	27

d. Kualitas Pelayanan.....	30
e. Pelayanan Dalam Islam.....	34
f. Pengertian loyalitas pelanggan	35
g. Perspektif Loyalitas Pelanggan	36
B. Penelitian Terdahulu.....	38
C. Kerangka Berfikir.....	40
D. Hipotesis	41

BAB III METODOLOGI PENELITIAN

A. Jenis Penelitian.....	42
B. Waktu dan Lokasi Penelitian	42
C. Populasi dan Sampel	43
D. Sumber Data.....	45
E. Instrument Pengumpulan Data.....	45
F. Uji Validitas	48
G. Analisis Data.....	49

BAB IV HASIL PENELITIAN

A. Profil PT. Bank Muamalat Indonesia Tbk, Kantor Cabang Padangsidempuan	53
1. Sejarah dan Latar Belakang Berdirinya PT. Bank Muamalat Indonesia Tbk, Kantor Cabang Padangsidempuan	53
2. Visi dan Misi BMI.....	55
3. Kepemimpinan dan manajerial.....	56
B. Deskripsi Data.....	58
1. Deskripsi Data Responden.....	58
2. Deskripsi Variabel Penelitian.....	59
a. Pelaksanaan kualitas pelayanan teller di PT. Bank Muamalat Indonesia Tbk, Kantor Cabang Padangsidempuan	59
b. loyalitas nasabah di PT. Bank Muamalat Indonesia Tbk, Kantor Cabang Padangsidempuan	63

3. Pengaruh kualitas pelayanan teller terhadap loyalitas nasabah di PT. Bank Muamalat Indonesia Tbk, Kantor Cabang Padangsidempuan.....	67
a. Kualitas Pelayanan Teller	67
b. Loyalitas nasabah kepada PT. Bank Muamalat Indonesia Tbk, Kantor Cabang Padangsidempuan	68
C. Hasil Analisis Data dan Uji Hipotesis	68

BAB V PENUTUP

A. Kesimpulan	73
B. Saran	73

DAFTAR PUSTAKA

DAFTAR RIWAYAT HIDUP

LAMPIRAN

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Perbankan merupakan salah satu badan usaha yang berusaha dalam bidang pelayanan jasa keuangan. Perbankan atau biasa disebut dengan bank menyediakan jasa keuangan bagi seluruh lapisan masyarakat. Fungsi bank merupakan perantara di antara masyarakat yang membutuhkan dana dengan masyarakat yang kelebihan dana, di samping menyediakan jasa-jasa perbankan lainnya.¹

Bank syariah memiliki peran sebagai lembaga perantara antara unit-unit ekonomi yang mengalami kelebihan dana dengan unit-unit yang lain yang mengalami kekurangan dana. Melalui bank, kelebihan tersebut dapat disalurkan kepada pihak-pihak yang memerlukan sehingga memberikan manfaat kepada kedua belah pihak. Kualitas bank syariah sebagai lembaga perantara ditentukan oleh kemampuan manajemen untuk melaksanakan perannya.²

Dalam dunia perbankan terdapat manajemen sumber daya manusia yang menjadi sorotan maupun tumpuan bagi sebuah lembaga keuangan untuk tetap dapat bertahan. Sumber daya manusia memiliki peran utama dalam suatu kegiatan organisasi dan sumber daya paling penting untuk memenangkan persaingan, karena merupakan tulang punggung dari seluruh

¹ Kasmir. *Manajemen Perbankan*. (Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada. 2002), hlm .2

² Heri Sudarsono. *Bank dan Lembaga Keuangan Syariah*. (Yogyakarta : Ekonosia. 2004) hlm.56

sistem yang dirancang, metode yang diterapkan dan teknologi yang digunakan.³

Dalam pelayanan merupakan hal yang sangat penting karena pelayanan dianggap mampu mempengaruhi minat masyarakat terhadap bank. Pelayanan merupakan suatu hal yang sangat menentukan loyalitas nasabah, karena pengukuran terhadap kualitas loyalitas nasabah merupakan tolak ukur yang penting dari nasabah itu sendiri, dan hal inilah yang harus menjadikan nilai tambah untuk bank syariah.

loyalitas nasabah merupakan harapan setiap perbankan, loyalitas nasabah sangat menunjang kelangsungan perusahaan untuk perkembangan dalam jangka panjang. Loyalitas nasabah tergantung dari apa yang telah dilihat dan dirasakan oleh nasabah, sehingga nasabah dapat memberikan tanggapan yang positif dan negatif terhadap perbankan. Kualitas pelayanan menjadi faktor pertimbangan bagi nasabah, untuk menentukan apakah nasabah akan loyal terhadap sistem pelayanan yang diberikan oleh perbankan yang berada di Kota Padangsidimpuan.

Setiap bank memiliki masing-masing strategi dalam hal pelayanan nasabah, dengan memberikan pelayanan yang terbaik tentunya nasabah akan merasa puas atas pelayanan yang diberikan sehingga akan tetap setia menggunakan produk-produk yang ditawarkan pihak perbankan dan pada akhirnya menjadi nasabah tetap di bank tersebut.

³ Dermawan Wibisono. *Manajemen Kinerja* (Jakarta : Erlangga. 2006), hlm. 131

Dalam kondisi persaingan yang ketat, hal utama yang harus diprioritaskan adalah loyalitas pelanggan yang pada akhirnya akan meningkatkan pelanggan sehingga perusahaan dapat bertahan, bersaing dan menguasai pasar. Khususnya PT. Bank Muamalat Indonesia Tbk, Kantor Cabang Padangsidimpuan.

Pada dasarnya karyawan PT. Bank Muamalat Indonesia Tbk, Kantor Cabang Padangsidimpuan telah bekerja sesuai dengan aturan yang berlaku sesuai prosedur kinerja atau sistem pelayanan yang berlaku. Salah satu bagian yang bertugas melayani para nasabah ialah teller. Teller merupakan salah satu jabatan yang berfungsi sebagai pelaksana kegiatan transaksi keuangan tunai dengan nasabah di *counter money*.⁴ Dengan kata lain, teller berhubungan langsung dengan para nasabah. Pelayanan yang diberikan oleh bagian ini tentunya akan berpengaruh terhadap kepuasan nasabah. Mengingat persaingan antara perbankan syariah yang berada di Kota Padangsidimpuan.

Akan tetapi, di dalam pelayanan teller yang diberikan belum diketahui kelayakan nasabah, sehingga para nasabah loyal terhadap PT. Bank Muamalat Indonesia Tbk, Kantor Cabang Padangsidimpuan, padahal dengan adanya peningkatan pelayanan teller terhadap nasabah maka akan menumbuhkan loyalitas nasabah yang merupakan tujuan utama PT. Bank Muamalat Indonesia Tbk, Kantor Cabang Padangsidimpuan. Berdasarkan uraian di atas, maka penulis mengambil judul penelitian ini tentang

⁴ Dwi Harayah M. *Kegiatan Kas & Teller*, (Jakarta: Intermedia. 1988), hlm, 40

“Pengaruh kualitas pelayanan teller terhadap loyalitas nasabah di PT. Bank Muamalat Indonesia Tbk, Kantor Cabang Padangsidempuan”.

B. Identifikasi Masalah

1. Apakah ada pengaruh yang signifikan antara kualitas pelayanan teller terhadap loyalitas nasabah di PT. Bank Muamalat Indonesia Tbk, Kantor Cabang Padangsidempuan ?
2. Apakah ada faktor-faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan teller terhadap loyalitas nasabah di PT. Bank Muamalat Indonesia Tbk, Kantor Cabang Padangsidempuan ?
3. Bagaimana kualitas pelayanan teller dan loyalitas nasabah di PT. Bank Muamalat Indonesia Tbk, Kantor Cabang Padangsidempuan ?

C. Batasan Masalah

Pada hakekatnya hubungan antara bank dan nasabah adalah hubungan kemitraan baik dalam memberikan pelayanan dan pembiayaanya. Dalam penelitian ini, peneliti membatasi permasalahan yaitu, melihat pengaruh pelayanan teller terhadap loyalitas nasabah di PT. Bank Muamalat Indonesia Tbk, Kantor Cabang Padangsidempuan.

D. Defenisi Operasional Variabel

1. Kualitas Pelayanan Teller (X)

Kualitas Pelayanan (*Service Quality*) adalah kemampuan perusahaan memenuhi kebutuhan dan keinginan pelanggan sesuai dengan harapan pelanggan.⁵ Kualitas pelayanan diukur dari lima dimensi yaitu Bukti Fisik (*Tangible*), Empati (*Empathy*), Keandalan (*Reliability*), Daya Tanggap (*Responsiveness*), dan Jaminan (*Assurance*).

Teller adalah karyawan bank yang bertanggung jawab terhadap lalu lintas uang tunai. Teller disebut juga kuasa kas terbatas karena dalam jumlah uang terbatas karyawan bank tersebut dapat bertindak secara langsung untuk melakukan transaksi.

2. Loyalitas Nasabah (Y)

Menurut Fandy Tjipto, loyalitas merupakan ukuran kinerja 'produk total' sebuah organisasi dibandingkan serangkaian keperluan pelanggan.⁶

Loyalitas disini dapat diukur dengan 3 indikator, yaitu:

- a) *Repeat*, yaitu apabila nasabah membutuhkan barang atau jasa yang disediakan oleh penyedia jasa yang bersangkutan.
- b) *Retention*, yakni ia tidak terpengaruh jasa yang ditawarkan oleh pihak lain.
- c) *Referral*, apabila jasa yang diterima memuaskan, maka nasabah akan memberitahukan kepada pihak lain, dan sebaliknya ketidakpuasan atas pelayan yang diterima ia tidak akan bicara pada pihak lain, tapi justru

⁵Fandi Tjiptono, *Service Management Mewujudkan Layanan Prima*, (Yogyakarta : Andi Offset,2007), hlm. 85.

⁶ Fandy Tjipto, *Ibid.* Hlm. 175.

akan memberitahukan layanan yang kurang memuaskan tersebut pada pihak penyedia dana.⁷

E. Rumusan Masalah

Dari uraian latar belakang masalah di atas, peneliti merumuskan masalah yang akan diteliti yaitu “apakah ada pengaruh yang signifikan antara kualitas pelayanan teller terhadap loyalitas nasabah di PT. Bank Muamalat Indonesia Tbk, Kantor Cabang Padangsidempuan ?”.

F. Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah yang telah dikemukakan sebelumnya, tujuan penelitian merupakan suatu pernyataan yang hendak dicapai. Adapun tujuan penelitian ini adalah “untuk mengetahui kualitas pelayanan teller terhadap loyalitas nasabah di PT. Bank Muamalat Indonesia Tbk, Kantor Cabang Padangsidempuan”.

G. Kegunaan Penelitian

1. Secara teoritis

Skripsi ini diharapkan dapat menambah ilmu tentang ekonomi Islam, serta memberikan kontribusi khususnya dalam perbankan syariah.

2. Secara praktis

a. Penelitian ini diharapkan dapat menjadi informasi bagi Bank Muamalat Kantor Cabang Padangsidempuan.

b. Kemudian secara khusus memberi masukan kepada teller tentang sejauh mana pelayanan yang sudah diberikan kepada para nasabah.

⁷ Jill Giffin, *Customer Loyalty: Menumbuhkan dan Mempertahankan Kesetiaan Pelanggan*, (Jakarta: Erlangga, 2005), hlm.31.

- c. Selanjutnya berguna bagi peneliti dalam mendapatkan gelar Sarjana Ekonomi Islam (S.E.I).

H. Sistematika Pembahasan

Untuk memberikan gambaran penelitian ini secara sistematis, peneliti membagi susunan skripsi ke dalam lima bab, yaitu:

Bab I merupakan pendahuluan yang menguraikan tentang latar belakang masalah, batasan masalah, rumusan masalah, tujuan penelitian, kegunaan penelitian, definisi operasional dan sistematika pembahasan.

Bab II menguraikan tentang konsep Bank Syariah dan Teller. kemudian mencakup penelitian terdahulu, kerangka berpikir, serta hipotesis.

Bab III merupakan metodologi penelitian yang meliputi: waktu dan lokasi penelitian, jenis penelitian, subjek penelitian, sumber data, teknik pengumpulan data, teknik pengolahan dan analisis data, teknik pengecekan dan keabsahan data.

Bab IV Hasil penelitian dan pembahasan yang menguraikan tentang profil PT. Bank Muamalat Indonesia Tbk, Kantor Cabang Padangsidempuan, deskripsi data, hasil analisis data dan uji hipotesis.

Bab V kesimpulan dan saran-saran yang yang berisikan tentang kesimpulan penelitian serta saran yang diberikan peneliti sehubungan dengan hasil penelitian.

BAB II

KAJIAN TEORI

A. Bank Syariah

1. Pengertian Bank Syariah

Bank syariah atau perbankan syariah adalah suatu sistem perbankan yang dikembangkan berdasarkan syariah (hukum) Islam. Usaha pembentukan sistem ini didasari oleh larangan dalam agama Islam untuk memungut maupun meminjam dengan bunga atau yang disebut dengan riba serta larangan investasi untuk usaha-usaha yang dikategorikan haram (misal: usaha yang berkaitan dengan produksi makanan atau minuman haram, usaha media yang tidak islami dll), dimana hal ini tidak dapat dijamin oleh sistem perbankan konvensional. Bank syariah berarti juga bank yang tatacara pengoprasiannya berdasarkan tata cara bermuamalah secara Islami, yakni mengacu kepada ketentuan Al-Qur'an dan Al-Hadits.¹

Menurut Karnaen Perwatmadja dan M Syafi'i Antonio dalam buku apa dan bagaimana bank Islam, Bank syariah memiliki keistimewaan yang membuatnya berbeda dengan bank-bank konvensional, yaitu:

- 1) Adanya kesamaan ikatan emosional yang kuat antara pemegang saham, pengelola bank dan nasabahnya sehingga timbul rasa kebersamaan dalam menghadapi risiko usaha dan membagi keuntungan secara jujur dan adil.

¹ Muhammad, *Manajemen Dana Bank Syariah*, (Yogyakarta: Ekonisia UII, 2004), hlm.20

- 2) Dengan adanya keterikatan secara religi, maka semua pihak yang terlibat dalam Bank Islam akan berusaha sebaik-baiknya sebagai pengamalan ajaran agamanya sehingga berapapun hasil yang diperoleh diyakini membawa berkah.
- 3) Adanya fasilitas pembiayaan (*Al-mudharabah* dan *Al musyarakah*) yang tidak membebani nasabah sejak awal dengan kewajiban membayar biaya secara tetap. Hal ini akan memberikan kelonggaran *psychologis* yang diperlukan nasabah untuk dapat berusaha secara tenang dan sungguh-sungguh.
- 4) Dengan diterapkannya sistem bagi hasil sebagai pengganti bunga, maka tidak ada diskriminasi terhadap nasabah yang didasarkan atas kemampuan ekonominya sehingga aksesibilitas bank Islam menjadi sangat luas.
- 5) Dengan adanya sistem bagi hasil maka untuk penyimpan dana telah tersedia peringatan dini tentang keadaan bank nya yang bisa diketahui sewaktu-waktu dari naik turunnya jumlah bagi hasil yang diterima.
- 6) Adanya fasilitas pembiayaan pengadaan barang modal dan peralatan produksi (*Al-murabahah* dan *Al-bai bitsaman ajil*) yang lebih mengutamakan kelayakan usaha dari pada jaminan sehingga siapapun baik pengusaha ataupun bukan, mempunyai kesempatan yang luas untuk berusaha.

- 7) Dengan diterapkannya sistem bagi hasil maka *cash push inflation* yang ditimbulkan oleh perbankan sistem bunga dihapuskan sama sekali. Dengan demikian bank Islam akan dapat menjadi pendukung kebijaksanaan moneter yang andal.
- 8) Penerapan sistem bagi hasil dan ditinggalkan nya system bunga menjadikan bank Islam lebih mandiri dari pengaruh gejolak moneter baik dari dalam maupun luar negeri.
- 9) Dengan diterapkannya sistem bagi hasil maka persaingan antar bank Islam berlaku secara wajar yang ditentukan oleh keberhasilan dalam membina nasabah dengan profesionalis medan pelayanan yang terbaik.
- 10) Tersedianya fasilitas kredit kebijakan (*Al-qardul hasan*) yang tidak membebani nasabah dengan biaya apapun kecuali biaya yang dipergunakan sendiri seperti biaya materai, biaya akta notaris, dan biaya studi kelayakan. Dana fasilitas ini diperoleh dari hasil pengumpulan zakat, infaq, shodaqoh para amil zakat yang masih mengendap di bank menunggu saatnya disalurkan kepada yang berhak.²

Bank berdasarkan prinsip syariah belum lama berkembang di Indonesia. Namun, di luar negeri terutama di Negara-negara timur tengah bank yang berdasarkan prinsip syariah sudah berkembang pesat sejak lama. Perbankan syariah atau perbankan Islam adalah suatu sistem

² Karnaen Perwaatmadja dan M syafi'i Antonio, *Apa Dan Bagaimana Bank Islam*, (Yogyakarta: PT. Dana Bhakti Wakaf, 1992), hlm. 47- 49.

perbankan yang pelaksanaannya berdasarkan hukum Islam (syariah). Pembentukan sistem ini berdasarkan adanya larangan dalam agama Islam untuk meminjamkan atau memungut pinjaman dengan mengenakan bunga pinjaman (riba), serta larangan untuk berinvestasi pada usaha-usaha berkategori terlarang (haram).

Sistem perbankan konvensional tidak dapat menjamin absennya hal-hal tersebut dalam investasinya, misalnya dalam usaha yang berkaitan dengan produksi makanan atau minuman haram, usaha media atau hiburan yang tidak Islami, dan lain-lain. Meskipun prinsip-prinsip tersebut mungkin saja telah diterapkan dalam sejarah perekonomian Islam, namun baru pada akhir abad ke-20 mulai berdiri bank-bank Islam yang menerapkannya bagi lembaga-lembaga komersial swasta atau semi-swasta dalam komunitas muslim di dunia.

a. Fungsi Bank Syariah

Para ahli mengatakan bahwa fungsi perbankan adalah mediasi bidang keuangan atau penghubung pihak yang kelebihan dana dengan pihak yang kekurangan dana, karena secara umum bank menghimpun dana dari masyarakat dan menyalurkan dana masyarakat kepada yang membutuhkan. Disamping sebagai mediasi keuangan, bank memiliki fungsi penyedia jasa layanan, seperti transfer, inkaso, kliring dan sebagainya.³

³ Wiroso, *Produk Perbankan Syariah*, (Jakarta: PT. Sardo Sarana Media, 2009), hlm. 81.

Dalam undang-undang nomor 21 tahun 2008 tentang perbankan syariah, pasal 4 dijelaskan fungsi bank syariah sebagai berikut:

- 1) Bank syariah dalam UUS wajib menjalankan fungsi menghimpun dan menyalurkan dana masyarakat.
- 2) Bank syariah dan UUS dapat menjalankan fungsi social dalam bentuk lembaga *baitul mal*, yaitu menerima dana yang berasal dari zakat, infak, sedekah, hibah, atau dana social lainnya dan menyalurkannya kepada organisasi pengelola zakat.
- 3) Bank syariah dan UUS dapat menghimpun dana sosial yang berasal dari wakaf uang dan menyalurkannya kepada pengelola wakaf sesuai kehendak pemberi wakaf.
- 4) Pelaksanaan fungsi social sebagaimana dimaksud pada ayat (2) dan ayat (3) sesuai dengan peraturan perundang-undangan.

Jika memperhatikan ketentuan tersebut, bank syariah dalam melaksanakan kegiatan usaha komersilnya memiliki fungsi yang tidak berbeda dengan fungsi bank konvensional, yaitu bidang keuangan saja. Seharusnya bank syariah memiliki kegiatan usaha yang lebih luas dari bank konvensional, bank syariah tidak membedakan bergerak dibidang sektor keuangan atau sektor riil. Maka bank syariah memiliki fungsi sebagai berikut:

1. Fungsi *Manager* Investasi

Bank syariah merupakan *manager* investasi dari pemilik dana (*shahibul maal*) dari dana yang dihimpun (dalam perbankan lazim disebut deposit atau penabung), karena besar kecilnya pendapatan (bagi hasil) yang diterima pemilik dana tersebut sangat tergantung pada hasil usaha yang diterima bank syariah dalam mengelola dana *mudharabah* sehingga sangat tergantung pada keahlian, kehati-hatian, dan profesionalisme bank syariah sebagai *manager investasi* (pihak yang mengelola dana).⁴

Bank syariah dapat menghimpun dana yang besar, kemudian dalam penyaluran dana dilakukan tidak efektif, kurang memperhatikan prinsip kehati-hatian, sembarangan sehingga banyak yang macet atau banyak yang dikategorikan bermasalah, banyaknya penyaluran dana yang tidak melakukan pembayaran angsuran, maka membawa dampak hasil usaha yang diikuti aliran kas masuk (*cash basis*) hanya kecil atau sedikit yang diterima. Dengan adanya hasil usaha yang *cash basis* maka pendapatan yang akan dibagi antara bank syariah dan *shahibul maal* juga kecil, yang akhirnya membawa dampak, kecilnya bagi hasil yang diterima oleh *shahibul maal*. Begitu sebaliknya penyaluran dana yang tidak besar, namun dilakukan dengan *efektif*, *efisien* dan *produktif*, dan kualitas penyaluran dana yang baik sehingga banyak *debitur* yang melakukan pembayaran angsuran atau pembayaran bagi hasil yang diterima dari nasabah pengelola dana banyak, akan membawa dampak pada hasil usaha

⁴ *Ibid.*, hlm. 82.

yang akan dibagi antara bank syariah sebagai pengelola dana dan pemilik dana juga besar, yang akan mengakibatkan pendapatan bagi hasil diterima pemilik dana besar juga.

Dana yang dihimpun bank syariah, hendaknya ditanamkan pada sektor yang *produktif* dan tidak melanggar syariah, karena sesuai konsep syariah apa yang dilakukan oleh bank syariah, khususnya yang berkaitan dengan penyaluran dana akan membawa dampak atau resiko kepada pemilik dana (*shahibul maal*) dari dana yang dihimpun (deposan atau penabung *mudhabah*). Hal ini sangat berbeda dengan bank konvensional, begitu deposan memberikan dana kepada bank konvensional dan dijanjikan bunga tertentu, deposan tidak menanggung resiko. Bank konvensional bisa menyalurkan dana atau tidak, mendapatkan pendapatan besar atau tidak, deposan akan menerima bunga tetap yang diperjanjikan. Dengan kata lain pemodal dalam aliran kapitalis tidak bersedia untuk menanggung resiko.

Secara umum dikatakan bahwa indikasi keberhasilan bank syariah sebagai *manajer investasi* adalah adanya *trend* kenaikan *return* bagi hasil dari waktu ke waktu dan adanya *trend* penurunan pembiayaan bermasalah dari waktu ke waktu. Kedua hal ini pemodal berhak untuk memperoleh informasinya sebagai salah satu bentuk *transparansi* bank syariah.

2. Fungsi Investor

Dalam penyaluran dana baik dalam prinsip bagi hasil (*mudharabah* dan *musyarakah*), prinsip *ujroh* (*ijarah* dan *ijarah muntahia bittamlik*)

maupun prinsip jual beli (*murabahah, salam, dan salam ,istishna.*) bank syariah berfungsi sebagai investor sebagai pemilik dana.⁵ Oleh karena sebagai pemilik dana maka dalam menanamkan dana dilakukan dengan prinsip-prinsip yang telah ditetapkan dan tidak melanggar syariah, ditanamkan pada sektor-sektor produktif dan mempunyai risiko yang sangat minim. Penerimaan pendapatan dan kualitas aktiva produktif yang sangat baik menjadi tujuan yang penting dalam penyaluran dana, karena pendapatan yang diterima dalam penyaluran dana inilah yang akan dibagikan kepada pemilik dana (deposan atau penabung *mudharabah*). Jadi fungsi ini sangat terkait dengan fungsi bank syariah sebagai manajer investasi.

Bank-bank Islam menginvestasikan dana yang disimpan pada bank tersebut (dana pemilik bank maupun dana rekening investasi) dengan menggunakan alat investasi yang sesuai dengan syariah. Investasi yang sesuai dengan syariah tersebut meliputi akad *murabahah*, sewa-menyewa, musyarakah, akad *mudharabah*, akad *salam* atau *istishna'*, pembentukan perusahaan atau akuisisi, pengendalian atau kepentingan lain dalam rangka mendirikan perusahaan, memperdagangkan produk. Keuntungan dibagikan kepada pihak yang memberikan kontribusi dana setelah bank menerima bagian keuntungan *mudharibnya* yang sudah disepakati antara pemilik rekening investasi dan bank sebelum pelaksanaan akad. Fungsi ini dapat dilihat dalam hal penyaluran dana yang dilakukan bank syariah, baik yang

⁵*Ibid* ,.hlm. 84.

dilakukan dengan mempergunakan prinsip jual beli maupun dengan prinsip bagi hasil.

3. Fungsi Jasa Perbankan

Dalam menjalankan fungsi ini, bank syariah tidak jauh beda dengan bank non syariah, seperti misalnya memberikan layanan *kliring*, *transfer*, *inkaso*, pembayaran gaji dan sebagainya, hanya saja yang sangat adalah prinsip-prinsip syariah yang tidak boleh di langgar. Bank syariah memberikan jasa transfer, inkaso, kliring dengan prinsip *wakalah*, menyediakan tempat untuk menyimpan barang dan surat-surat berharga berdasarkan prinsip *wadi'ah yad amanah*, memberikan layanan *letter of credit* (L/C) dengan prinsip *wakalah*, memberikan layanan bank garansi dengan prinsip *kafalah*, melakukan kegiatan wali amanat dengan prinsip *wakalah*, memberikan layanan penukaran uang asing dengan prinsip *sharf* dan sebagainya. Bank-bank syariah juga menawarkan berbagai jenis jasa keuangan untuk memperoleh imbalan atas dasar *agency contract* atau sewa dan pendapatan yang diperoleh atas jasa keuangan tersebut merupakan pendapatan operasi lainnya dan tidak termasuk dalam perhitungan pembagian hasil usaha.

4. Fungsi Sosial

Dalam konsep perbankan Islam mengharuskan bank Islam melaksanakan jasa sosial, bisa melalui dana *qardh* (pinjaman kebajikan), zakat, atau dana sosial yang sesuai dengan ajaran Islam.⁶ Lebih jauh lagi,

⁶ *Ibid.*, hlm. 86.

konsep perbankan Islam juga mengharuskan bank Islam memainkan peran dalam pengembangan sumber daya insani dan menyumbang dana bagi pemeliharaan serta pengembangan lingkungan hidup.

Dalam konsep perbankan syariah mewajibkan bank syariah memberikan layanan sosial melalui dana *Qard*, zakat, dan dana sumbangan lainnya yang sesuai dengan prinsip-prinsip Islam. Konsep perbankan syariah juga mengharuskan bank-bank syariah untuk memainkan dan memberikan kontribusi bagi perlindungan dan pengembangan lingkungan. Fungsi ini juga merupakan yang membedakan bank syariah dengan bank konvensional, dalam bank syariah fungsi sosial tidak dapat dipisahkan dari fungsi-fungsi lainnya. Bank syariah harus memegang *amanah* dalam menerima ZIS atau dana kebajikan lainnya dan menyalurkan kepada pihak-pihak yang berhak untuk menerimanya dan atas semua itu haruslah dibuatkan laporan sebagai pertanggungjawaban dalam pemegang amanah tersebut.⁷

b. Prinsip Perbankan Syariah

Prinsip perbankan syariah adalah aturan perjanjian berdasarkan hukum Islam antara bank dan pihak lain untuk penyimpanan dana dan pembiayaan kegiatan usaha atau kegiatan lainnya yang sesuai dengan syariah. Dalam menjalankan usahanya, bank syariah harus tetap berpedoman pada nilai-nilai syariah. Prinsip itu berpedoman pada Al-Quran dan hadits. Prinsip yang diterapkan bank syariah meliputi:

⁷ *Ibid.*, hlm. 87.

1) Prinsip pengharaman riba

Prinsip ini tercermin dari praktek pengelolaan dana nasabah. Dana yang berasal dari nasabah penyimpan harus jelas asal usulnya. Sedangkan penyalurannya harus dalam usaha-usaha yang tidak bertentangan dengan syariah.

2) Prinsip keadilan

Prinsip ini tercermin dari penerapan sistem bagi hasil dan pengambilan keuntungan berdasarkan hasil kesepakatan dua belah pihak.

3) Prinsip kesamaan

Prinsip ini tercermin dengan menempatkan posisi nasabah serta bank pada posisi yang sederajat. Kesamaan ini terwujud dalam hak, kewajiban, risiko dan keuntungan yang berimbang di antara nasabah penyimpan dana, nasabah pengguna dana maupun bank.⁸

Kemudian beberapa prinsip hukum yang dianut oleh sistem perbankan syariah antara lain:

- 1) Pembayaran terhadap pinjaman dengan nilai yang berbeda dari nilai pinjaman dengan nilai ditentukan sebelumnya tidak diperbolehkan.
- 2) Pemberi dana harus turut berbagi keuntungan dan kerugian sebagai akibat hasil usaha institusi yang meminjam dana.
- 3) Islam tidak memperbolehkan "menghasilkan uang dari uang".
- 4) Uang hanya merupakan media pertukaran dan bukan komoditas karena tidak memiliki nilai intrinsik.

⁸ Didin Hafidhuddin, *Implementasi Ekonomi Islam Dibidang Perbankan Syariah*, (Jakarta: Renaisan, 2003), hlm.44.

- 5) Unsur gharar (ketidak pastian, spekulasi) tidak diperkenankan.
- 6) Kedua belah pihak harus mengetahui dengan baik hasil yang akan mereka peroleh dari sebuah transaksi.
- 7) Investasi hanya boleh diberikan pada usaha-usaha yang tidak diharamkan dalam Islam.
- 8) Usaha minuman keras misalnya tidak boleh didanai oleh perbankan syariah.⁹

c. Dasar Hukum Bank Syariah

Islam mengajak kepada para pemilik harta untuk mengembangkan harta mereka dan menginvestasikannya, sebaliknya melarang mereka untuk membekukan dan tidak memfungsikannya. Demikian juga tidak diperbolehkan bagi pemilik uang untuk menimbun dan menahannya dari peredaran, sedangkan ummat dalam keadaan membutuhkan untuk memfungsikan uang itu untuk proyek-proyek yang bermanfaat dan dapat membawa dampak berupa terbukanya lapangan kerja bagi para pengangguran dan menggairahkan aktivitas perekonomian. Tidak heran jika Al Qur'an memberi peringatan kepada orang-orang yang menyimpan harta dan yang bersikap egois dengan ancaman yang berat. Allah SWT berfirman:

الَّذِينَ يَأْكُلُونَ الرِّبَا لَا يَقُومُونَ إِلَّا كَمَا يَقُومُ الَّذِي يَتَخَبَّطُهُ الشَّيْطَانُ مِنَ الْمَسِّ
ذَلِكَ بِأَنَّهُمْ قَالُوا إِنَّمَا الْبَيْعُ مِثْلُ الرِّبَا وَأَحَلَّ اللَّهُ الْبَيْعَ وَحَرَّمَ الرِّبَا فَمَنْ جَاءَهُ مَوْعِظَةٌ

⁹ Sofiniyah Ghufron, *Konsep dan Implementasi Bank Syariah*, (Jakarta: Renaisan. 2000), hlm.34.

مِنْ رَبِّهِ فَانْتَهَى فَلَهُ مَا سَلَفَ وَأَمْرُهُ إِلَى اللَّهِ وَمَنْ عَادَ فَأُولَئِكَ أَصْحَابُ النَّارِ هُمْ فِيهَا خَالِدُونَ

Artinya:

Orang-orang yang makan riba tidak dapat berdiri melainkan seperti berdirinya orang yang kemasukan syaitan lantaran penyakit gila. Keadaan mereka yang demikian itu, adalah disebabkan mereka berkata (berpendapat), Sesungguhnya jual beli itu sama dengan riba, Padahal Allah telah menghalalkan jual beli dan mengharamkan riba. orang-orang yang telah sampai kepadanya larangan dari Tuhannya, lalu terus berhenti (dari mengambil riba), Maka baginya apa yang telah diambilnya dahulu (sebelum datang larangan); dan urusannya (terserah) kepada Allah. orang yang kembali (mengambil riba), Maka orang itu adalah penghuni-penghuni neraka; mereka kekal di dalamnya.(Al-Baqarah-275)¹⁰

وَأَخَذَهُمُ الرِّبَا وَقَدْ بُوئُوا عَنْهُ وَأَكْلِهِمْ أَمْوَالَ النَّاسِ بِالْبَاطِلِ وَأَعْتَدْنَا لِلْكَافِرِينَ مِنْهُمْ عَذَابًا أَلِيمًا

Artinya :

Dan disebabkan mereka memakan riba, Padahal Sesungguhnya mereka telah dilarang daripadanya, dan karena mereka memakan harta benda orang dengan jalan yang batil. Kami telah menyediakan untuk orang-orang yang kafir di antara mereka itu siksa yang pedih. (An-Nisa 161)¹¹

Allah menegaskan bahwa telah dihalalkan jual-beli dan diharamkan riba. Orang-orang yang membolehkan riba dapat ditafsirkan sebagai pembantahan hukum-hukum yang telah ditetapkan oleh Allah Yang Maha Mengetahui lagi Maha Bijaksana. Riba yang dahulu telah dimakan sebelum turunnya firman Allah ini, apabila pelakunya bertobat, tidak ada kewajiban untuk mengembalikannya dan dimaafkan oleh Allah. Sedangkan bagi siapa saja yang kembali lagi kepada riba setelah menerima

¹⁰ Departemen RI, *Al-qur'an dan Terjemahnya*, (Jakarta: Syamil, 2002), hlm.10

¹¹ *Ibid.*, 43

larangan dari Allah, maka mereka adalah penghuni neraka dan mereka kekal di dalamnya. Masalah riba merupakan masalah yang pelik bagi mayoritas ulama. Berhubung penerapannya dalam jaman modern ini akan bervariasi, maka perlu diperhatikan untuk selalu menjaga dari praktek riba, termasuk dalam perbankan, agar terhindar dari hal-hal yang diharamkan maupun yang syubhat (perkara yang hukumnya berada di antara halal dan haram).

Bank Syariah di tanah air mendapatkan pijakan yang kokoh setelah adanya deregulasi sektor perbankan pada tahun 1983. Hal ini karena sejak saat itu diberikan keleluasaan penentuan tingkat suku bunga, termasuk nol persen. Dengan demikian kesempatan ini belum dimanfaatkan karena tidak diperkenalkannya pembukaan kantor baru. Hal ini berlangsung sampai tahun 1988 dimana pemerintah mengeluarkan Pakto 1988 yang memperkenankan berdirinya bank-bank baru. Kemudian posisi perbankan syariah semakin pasti setelah disahkan UU perbankan No.7 tahun 1992 dimana bank diberikan kebebasan untuk menentukan jenis imbalan yang akan diambil dari nasabahnya baik bunga ataupun keuntungan-keuntungan bagi hasil.¹²

¹² Muhammad, *Manajemen Dana Bank Syari'ah*, (Yogyakarta: Ekonisia, 2004), hlm. 4

d. Produk Bank Syariah

Produk-produk perbankan syariah yang termasuk kedalam produk penghimpunan dana, yakni giro syariah, tabungan syariah, dan deposito syariah.¹³

1) Giro Syariah

Yang dimaksud dengan giro syariah adalah giro yang dijalankan berdasarkan prinsip-prinsip syariah ada dua yaitu:

- a) Giro *Wadiah* yang dimaksud dengan giro *wadiah* adalah giro yang dijalankan berdasarkan akad *wadiah*, yaitu titipan murni yang setiap saat dapat diambil jika pemiliknya menghendaki.
- b) Giro *Mudharabah* yang dimaksud dengan giro *mudharabah* adalah giro yang dijalankan berdasarkan akad *mudharabah*.

2) Tabungan Syariah

Tabungan syariah adalah tabungan yang dijalankan berdasarkan prinsip-prinsip syariah, yang mana tabungan yang dibenarkan adalah tabungan yang berdasarkan ada dua yaitu:

- a) Tabungan *Wadiah*. Tabungan *wadiah* merupakan tabungan yang dijalankan berdasarkan akad *wadiah*, yakni titipan murni yang harus dijaga dan dikembalikan setiap saat sesuai dengan kehendak pemiliknya.

¹³ Kasmir, *Bank dan Lembaga Keuangan Lainnya*. cet ketujuh, (Jakarta: PT. Grafindo Persada, 2003), hlm.123

b) Tabungan *Mudharabah*. Tabungan mudharabah adalah tabungan yang dijalankan berdasarkan akad mudharabah.

3) Deposito Syariah

Deposito syariah yang dibenarkan adalah deposito yang berdasarkan prinsip *mudharabah* ada dua yaitu:

a) *Mudharabah Mutlaqah*. Dalam *mudharabah* ini pemilik dana tidak memberikan batasan atau persyaratan tertentu kepada Bank Syariah dalam mengelola investasinya, baik yang berkaitan dengan tempat, cara maupun objek investasinya.

b) *Mudharabah Muqayyadah*. Berbeda halnya dengan deposito *mudharabah mutlaqah*, dalam *mudharabah muqayyadah*, pemilik dana memberikan batasan atau persyaratan tertentu kepada bank Syariah dalam mengelola investasinya, baik yang berkaitan dengan tempat, cara, maupun objek investasinya.

Dan untuk aplikasi *mudharabah* dalam dunia perbankan khususnya pada produk tabungan yaitu sebagai berikut:

1) Tabungan *Mudharabah*

Tabungan *mudharabah* adalah tabungan yang berdasarkan prinsip *mudharabah muthlaqah*. Dalam hal ini bank syariah mengelola dana yang diinvestasikan oleh penabung secara produktif, menguntungkan dan memenuhi prinsip-prinsip syariah Islam. Hasil keuntungannya akan dibagikan kepada

penabung dan bank sesuai perbandingan bagi hasil atau nisbah yang disepakati bersama.¹⁴

2) Jenis-jenis *Mudharabah*

Secara umum *mudharabah* terbagi menjadi dua jenis, yaitu :
mudharabah mutlaqah dan *mudharabah muqayyadah*

- a. *Mudharabah Mutlaqah* Adalah bentuk kerjasama antara *shahibul maal* dan *mudharib* yang cakupannya sangat luas dan tidak dibatasi spesifikasi jenis usaha, waktu dan daerah bisnis.
- b. *Mudarabah Muqayyadah* Adalah kebalikan dari *mudharabah mutlaqah*, si *mudharib* dibatasi dengan batasan jenis usaha, waktu dan tempat usaha. Adanya pembatasan ini seringkali mencerminkan kecenderungan umum si *shahibul maal* dalam memasuki dunia usaha.

3) Syarat-syarat *Mudharabah*

- a. Modal harus dinyatakan dengan jelas jumlahnya, seandainya modal berbentuk barang maka barang tersebut harus dihargakan dengan harga semasa dalam uang yang beredar (atau sejenisnya).
- b. Modal harus dalam bentuk tunai bukan piutang
- c. Modal harus diserahkan pada *mudharib*, untuk memungkinkan melakukan usaha.

¹⁴ Adiwarmanto A. Karim, *Bank Islam Analisis Fiqih dan Keuangan*, (Jakarta: Raja Grafindo Persada, 2005), hlm203.

2. Teller

a. Pengertian Teller

Teller adalah karyawan bank yang bertanggung jawab terhadap lalu lintas uang tunai. Teller disebut juga kuasa kas terbatas karena dalam jumlah uang terbatas karyawan bank tersebut dapat bertindak secara langsung untuk melakukan transaksi.¹⁵

Teller juga merupakan pekerjaan yang bergerak di bidang perbankan yang memerlukan sikap profesionalisme dalam melaksanakan tugas untuk melayani transaksi terhadap nasabah. Dalam melaksanakan pekerjaannya, teller diharuskan bersikap sopan, teliti, dan jujur dalam melakukan setiap transaksi karena berhubungan dengan uang dan nasabah.

Pekerjaan sebagai seorang teller di sebuah bank merupakan profesi yang banyak diinginkan oleh sebagian masyarakat, namun banyak juga masyarakat yang enggan bekerja sebagai teller karena resiko yang akan ditanggung cukup besar. Dalam melayani setiap transaksi tidak sedikit teller yang melakukan kesalahan, untuk itu dibutuhkan ketelitian yang ekstra dalam melakukan pekerjaan dibidang ini.

¹⁵ Muhammad Syafi'i Antonio, *Op. Cit.*, hlm. 173.

b. Etika Teller

Etika merupakan tata cara berhubungan dengan manusia lainnya. Khusus untuk dunia perbankan masalah etika sangat perlu untuk diketahui dan dijalankan. Nasabah yang datang ke bank sekalipun tanpa diundang merupakan tamu penting, tamu kehormatan yang harus diberikan pelayanan yang maksimal. Agar nasabah merasa dihargai, dihormati dan diselesaikan masalahnya, setiap karyawan bank perlu memahami etika perbankan. Tanpa etika perbankan yang benar maka kemungkinan bank akan kehilangan nasabahnya.¹⁶

Dalam praktiknya secara garis besar dasar-dasar dalam etika perbankan yang harus dijalankan oleh setiap karyawan adalah sebagai berikut :

- a) Ingin membantu setiap keinginan dan kebutuhan nasabah sampai tuntas.
- b) Selalu memberi perhatian terhadap permasalahan yang dihadapi nasabah.
- c) Sopan dan ramah dalam melayani nasabah tanpa melakukan diskriminasi dalam bentuk apapun.
- d) Memiliki rasa toleransi yang tinggi dalam menghadapi setiap tindakan para nasabah.
- e) Menjaga perasaan nasabah agar tetap merasa tenang, nyaman dan menimbulkan kepercayaan.
- f) Dapat menahan emosi dari setiap kasus yang dihadapi terutama dalam melayani nasabah yang berperilaku kurang baik.

¹⁶ Djaslim Buchori dan Saladin, *Dasar-Dasar Pemasaran Bank*, (Bandung: Linda Karya, 2006), hlm. 33.

- g) Menyenangkan orang lain merupakan sikap yang harus selalu ditunjukkan oleh setiap karyawan bank.

c. Sikap dan Perilaku

Sikap dan perilaku merupakan bagian penting dalam etika perbankan.¹⁷ Adapun sikap dan perilaku yang harus dijalankan oleh setiap pegawai bank adalah jujur dalam bertindak dan bersikap, rajin, tepat waktu dan tidak pemalas, selalu murah senyum, lemah lembut dan ramah tamah, sopan santun tutur kata dan hormat, simpatik, bertanggung jawab dan suka menolong nasabah. Sikap melayani merupakan sikap utama dari seorang pemasar khususnya pegawai bank.

Sebagai karyawan bank maka sudah sepantasnya berlaku sopan dan baik kepada nasabah supaya nasabah tersebut merasa senang dan akhirnya mempertahankan diri untuk tetap menjadi nasabah bank tersebut dan menjadi nasabah yang loyal yang akhirnya dapat memberikan keuntungan yang besar bagi bank tersebut.

1) Penampilan

Dalam melayani nasabah, karyawan bank dituntut untuk berpenampilan semenarik mungkin, karena penampilan adalah hal pertama yang dilihat oleh nasabah. Secara umum penampilan yang prima yang ditampilkan oleh setiap pegawai bank adalah :

¹⁷ Ali Hasan, *Marketing Bank Syariah: Cara Jitu Meningkatkan Pertumbuhan Pasar Bank Syariah*, (Bogor: Ghalia Indonesia, 2010), hlm.23.

- a. Wajar maksudnya sikap dan tindakan setiap karyawan bank tidak dibuat-buat.
- b. Dalam hal berpakaian harus selalu rapi, serasi dan bersih, dan tidak menggunakan aksesoris dan make-up yang berlebihan.
- c. Selalu mengucapkan salam ketika bertemu atau berpisah dengan nasabah, termasuk ucapan terima kasih.
- d. Selalu bersikap optimis dan tidak pesimis serta tidak ragu-ragu dalam bertindak, sehingga mampu memberikan kepada nasabah atas layanan yang diberikan.
- e. Berprilaku yang baik lincah, gesit, mudah bergaul, dan cepat tanggap namun tidak *over acting* didepan nasabah atau tamu yang pada akhirnya dapat membuat nasabah jengkel.
- f. Lemah lembut dan sopan santun dalam melayani tamu atau nasabah, membuat nasabah merasa dihargai oleh karyawan bank.
- g. Selalu memberikan perhatian, tidak cuek dalam menghadapi tamu atau nasabah, dalam hal ini nasabah merasa memperoleh perhatian serius.
- h. Selalu suka membantu sehingga nasabah merasa ringan dalam menghadapi urusannya.¹⁸

2) Cara **Berpakaian**

Cara berpakaian merupakan salah satu bagian dari penampilan. Pakaian menunjukkan kepribadian seseorang. Dalam hal memberikan pelayanan cara berpakaian mendapat perhatian khusus. Dalam praktiknya

¹⁸ Handi Irawan, *Prinsip Kepuasan Pelanggan*, (Jakarta: Salemba Empat, 2004), hlm.73.

cara berpakaian yang baik adalah menggunakan pakaian dinas yang sudah ditentukan pada hari-hari tertentu, gunakan pakaian yang necis dan rapi, gunakan tanda pengenal yang telah diwajibkan, gunakan sepatu dan kaus kaki yang serasi dengan pakaian dan tidak diperkenankan memakai sandal dikantor, masukkan baju ke dalam celana sehingga terlihat rapi dan janganlah sesekali menggunakan baju yang keluar

Sebagai petugas yang duduk di barisan *front office*, teller perlu memahami dan mendalami etika yang merupakan aturan tak tertulis yang berhubungan dengan moral, sikap dan tingkah laku. Beberapa hal yang menyangkut etika teller, antara lain dapat dijabarkan sebagai berikut:

1. Penampilan teller sebaiknya menggunakan seragam sehingga ada kesan satu kesatuan dan dapat merupakan ciri khas dari bank yang bersangkutan.
2. Kepribadian sikap atau pembawaan yang ramah, hormat dan bersahabat terhadap nasabah merupakan keharusan bagi teller, dengan tetap mengingat martabat pribadi maupun martabat bank.
3. Pelayanan yang cepat dan tepat, menghindarkan nasabah menunggu terlalu lama.
4. Menjaga kerahasiaan bank dan kerahasiaan nasabah.
5. Jika merangkap sebagai customer service, teller dituntut untuk dapat menjelaskan kepada nasabah tentang jasa-jasa yang ditawarkan bank dengan sistematis dan logis.¹⁹

¹⁹ Kasmir, *Etika Customer Service*, (Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada, 2006), hlm.45

d. Kualitas Pelayanan

Pengertian kualitas adalah derajat yang di capai oleh karakteristik yang inheren dalam memenuhi persyaratan. Persyaratan dalam hal ini yaitu kebutuhan atau harapan yang dinyatakan biasanya tersirat atau wajib.²⁰ Sedangkan pelayanan adalah suatu aktivitas atau serangkaian aktivitas yang bersifat tidak kasat mata (tidak dapat di raba) yang terjadi sebagai akibat adanya interaksi antara konsumen dengan karyawan atau hal-hal yang disediakan oleh perusahaan pemberi pelayanan yang dimaksud untuk memecahkan permasalahan konsumen atau pelanggan.²¹

Kualitas pelayanan merupakan tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas tingkat keunggulan tersebut untuk memenuhi keinginan pelanggan. Ada dua faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan, yaitu persepsi pelanggan atas layanan nyata yang mereka terima (*perceived service*) dan layanan yang sesungguhnya yang diharapkan atau diinginkan (*expected service*). Kepuasan nasabah dipengaruhi oleh kualitas pelayanan, dalam hal ini kualitas pelayanan terdiri dari wujud fisik, empati, keandalan, daya tanggap dan jaminan.²²

Pemberian pelayanan secara *excellent* atau *superior* selalu difokuskan pada harapan konsumen. Apabila jasa yang diterima oleh

²⁰ Rambat Lumpiyadi dan Hamdani, *Manajemen Pemasaran Jasa*, (Jakarta: Salemba Empat, 2001), hlm. 5.

²¹ Ratmino dan Atik Septi Winarsih, *Manajemen pelayanan*, (Yogyakarta: Pustaka Pelajar, 2005), hlm. 2.

²² Handi Irawan, *Op.Cit.*, hlm.77.

nasabah sesuai dengan yang diharapkan, maka kualitas pelayanan dipersepsikan baik atau memuaskan. Jika pelayanan yang diterima melampaui harapan pelanggan, maka kualitas pelayanan dipersepsikan sebagai kualitas yang ideal (*excellence service*). Sebaliknya jika kualitas pelayanan yang diterima oleh nasabah lebih rendah dari yang diharapkan maka kualitas pelayanan dipersepsikan buruk atau tidak memuaskan. Jika kenyataan lebih dari yang diharapkan, maka layanan dapat dikatakan bermutu, sedang jika kenyataan kurang dari yang diharapkan, maka layanan dikatakan tidak bermutu. Apabila kenyataan sama dengan harapan, maka layanan dikatakan memuaskan.

Untuk mencapai kualitas layanan ada beberapa dimensi yang harus dimiliki Yaitu:

1. Wujud fisik (*Tangible*)

Dimensi ini merupakan aspek perusahaan jasa yang mudah terlihat dan ditemui pelanggan. Dimensi ini berkaitan dengan fasilitas fisik, peralatan, teknologi dan penampilan karyawan.

2. Empati (*Empathy*)

Meliputi kemudahan dalam melakukan hubungan dengan konsumen, komunikasi yang baik, perhatian dan memahami pelanggan.

3. Keandalan (*Reliability*)

Merupakan kemampuan perusahaan menyampaikan jasa yang akurat dan konsisten. Dimensi ini berkaitan dengan kemampuan menyediakan

pelayanan sesuai dengan yang disajikan, sikap simpatik, ketepatan waktu pelayanan, sistem pencatatan yang akurat.

4. Daya tanggap (*Responsiveness*)

Merupakan kemauan untuk memberikan pelayanan dan membantu pelanggan dengan segera. Dimensi ini terlihat pada kecepatan pelayanan yang diberikan kepada pelanggan, keinginan karyawan untuk membantu para pelanggan.

5. Jaminan (*Assurance*)

Jaminan Adalah kompetensi, sopan santun, kredibilitas, dan keamanan yang akan membantu keyakinan pelanggan bahwa ia akan mendapatkan jasa yang diharapkan. Dimensi ini berkaitan dengan kemampuan karyawan untuk menanamkan kepercayaan kepada pelanggan, sikap sopan dan kemampuan karyawan dalam menjawab pertanyaan pelanggan.²³

Kualitas memiliki hubungan yang erat dengan kepuasan nasabah. Kualitas memberikan suatu dorongan kepada pelanggan untuk menjalin ikatan hubungan yang kuat dengan perusahaan. Dalam jangka panjang ikatan seperti ini memungkinkan perusahaan untuk memahami dengan seksama harapan pelanggan serta kebutuhan mereka. Dengan demikian, perusahaan dapat meningkatkan kepuasan pelanggan dimana perusahaan

²³ Bayu Wisnawa, *Prinsip-Prinsip Kualitas Pelayanan*, (Yogyakarta, Galia Ilmu, 2008), hlm. 45.

memaksimumkan pengalaman pelanggan yang menyenangkan dan meminimumkan pengalaman pelanggan yang kurang menyenangkan.²⁴

Tabel I Indikator Pelayanan Yang Berkualitas:

No	Indikator	Item
1	Prosedur pelayanan	Kemudahan tahapan pelayanan yang diberikan kepada masyarakat dilihat dari sisi kesederhanaan alur pelayanan
2	Persyaratan pelayanan	Persyaratan teknis dan administratif yang diperlukan untuk mendapatkan pelayanan sesuai dengan jenis pelayanannya.
3	Kedisiplinan petugas pelayanan	Kesungguhan petugas dalam memberikan pelayanan terutam terhadap konsistensi waktu kerja sesuai ketentuan yang berlaku.
4	Kemampuan petugas pelayanan	Tingkat keahlian dan keterampilan yang dimiliki petugas dalam memberikan dan menyelesaikan pelayanan kepada msyarakat.
5	Kecepatan pelayanan	Target waktu pelayanan dapt diselesaikan dalam waktu yang telah ditentukan oleh unit penyelenggara pelayanan
6	Kesopanan dan keramahan petugas	Sikap dan perilaku petugas dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat secara sopan dan ramah serta saling menghargai dan menghormati

²⁴ Fandy Tjiptono., *Manajemen Jasa*, (Yogyakarta: Gema Insan, 2002), hlm 67.

7	Kewajaran biaya pelayanan	Keterjangkauan masyarakat terhadap besarnya biaya yang ditetapkan oleh unit pelayanan.
8	Kenyamanan lingkungan	Kondisi sarana dan prasarana pelayanan yang bersih, rapi, dan teratur sehingga dapat memberikan rasa nyaman kepada penerima pelayanan.
9	Keamanan pelayanan	Terjaminnya tingkat keamanan lingkungan unit penyelenggara pelayanan ataupun sarana yang digunakan sehingga masyarakat merasa tenang untuk mendapatkan pelayanan terhadap resiko-resiko yang diakibatkan dari pelaksanaan pelayanan.

e. Pelayanan Dalam Islam

Dalam berbisnis dilandasi oleh dua hal pokok yaitu kepribadian yang amanah dan terpercaya, serta mengetahui dan keterampilan yang bagus. Dua hal ini amanah dan ilmu.²⁵ Kedua hal tersebut merupakan pesan moral yang bersifat universal. Adapun prinsip-prinsip pelayanan dalam Islam yaitu:

- 1) *Shidiq* yaitu benar dan jujur, tidak pernah berdusta dalam melakukan berbagai macam transaksi bisnis. Larangan berdusta, menipu, mengurangi takaran timbangan dan mempermainkan kualitas akan menyebabkan kerugian yang sesungguhnya. Nilai *shidiq* disamping bermakna tahan uji, ikhlas serta memiliki kesinambungan emosional.

²⁵ Didin Hafidudin dan Hendri Tanjung, *Manajemen Syari'ah Dalam Praktik*, (Jakarta: Gema Insani, 2003), hlm. 56.

- 2) *Kreatif*, berani, dan percaya diri. Ketiga hal itu mencerminkan kemauan berusaha untuk mencari dan menemukan peluang-peluang bisnis yang baru, prospektif, dan berwawasan masa depan, namun tidak mengabaikan prinsip sekarang. Hal ini hanya mungkin dapat dilakukan bila seorang pebisnis memiliki kepercayaan diri dan keberanian untuk berbuat sekaligus siap menanggung berbagai macam resiko.
- 3) *Amanah* dan *fathonah* yang sering diterjemahkan dalam nilai-nilai bisnis dan manajemen dan bertanggung jawab, transparan, tepat waktu, memiliki manajemen bervisi, manajer dan pemimpin yang cerdas, sadar produk dan jasa, secara berkelanjutan.
- 4) *Tablig*, yaitu mampu berkomunikasi dengan baik, istilah ini juga diterjemahkan dalam bahasa manajemen sebagai cerdas, delegasi wewenang, kerja tim, cepat tanggap, koordinasi, kendali, dan supervise.
- 5) *Istiqomah*, yaitu secara konsisten menampilkan dan mengimplementasikan nilai-nilai diatas walau mendapatkan godaan dan tantangan. Hanya dengan *Istiqomah* dan *mujahadah*, peluang-peluang bisnis yang prospektif dan menguntungkan akan selalu terbuka lebar.

f. Pengertian loyalitas pelanggan

Pemahaman loyalitas pelanggan sebenarnya tidak hanya dilihat dari transaksinya saja atau pembelian berulang (*repeat customer*). Ada beberapa ciri seorang pelanggan bisa dianggap loyal. Antara lain :

- 1) Pelanggan yang melakukan pembelian ulang secara teratur
- 2) Pelanggan yang membeli untuk produk yang lain di tempat yang sama
- 3) Pelanggan yang mereferensikan kepada orang lain
- 4) Pelanggan yang tidak dapat dipengaruhi oleh pesaing untuk pindah

Customer merupakan *invisible advocate* bagi kita.²⁶

Loyalitas pelanggan merupakan kekuatan kita dalam menciptakan *barrier to new entrants* (menghalangi pemain baru masuk). Dalam rangka menciptakan *customer loyalty* maka perusahaan harus berpikir untuk dapat menciptakan *customer satisfaction* terlebih dahulu. Salah satunya yaitu melalui *Relationship Marketing* yang tidak hanya mengutamakan pada bagaimana menciptakan penjualan saja tetapi bagaimana mempertahankan pelanggan dengan dasar hubungan kerjasama dan kepercayaan supaya tercipta kepuasan pelanggan yang maksimal dan *sustainability marketing*.

g. Perspektif Loyalitas Pelanggan

Selama ini loyalitas pelanggan kerap sekali dikaitkan dengan perilaku pembelian ulang. Keduanya memang berhubungan, namun sesungguhnya berbeda. Dalam konteks merek, misalnya, loyalitas mencerminkan komitmen psikologi terhadap merek tertentu, sedangkan perilaku pembelian ulang semata-mata menyangkut

²⁶ Fandy Tjiptono, *Strategi Pemasaran*, (Yogyakarta: Andi edisi tiga, 2008) , hlm. 24.

pembelian merek tertentu yang sama secara berulang kali (bisa dikarenakan memang hanya satu-satunya merek yang tersedia, merek termurah, dan sebagainya).

Pembelian ulang dapat merupakan hasil dominasi pasar oleh perusahaan yang berhasil membuat produknya menjadi satu-satunya alternatif yang tersedia. Konsekuensinya, pelanggan tidak memiliki peluang untuk memilih. Selain itu, pembelian ulang dapat pula merupakan hasil upaya promosi terus-menerus dalam rangka memikat dan membujuk pelanggan untuk membeli kembali merek yang sama.

Bila tidak ada dominasi pasar dan upaya promosi intensif tersebut, pelanggan sangat mungkin beralih merek, sebaiknya, pelanggan yang loyal pada merek tertentu cenderung “terikat” pada merek tersebut dan bakal membeli produk yang sama lagi sekalipun tersedia banyak *alternative* lainnya.

Pada prinsipnya, konsep loyalitas pelanggan berlaku untuk merek, jasa, organisasi, (toko, pemasok, penyedia jasa, klub olahraga), kategori produk contohnya (rokok), dan aktifitas (misalnya, berenang dan bermain sepak bola). Secara garis besar, literatur loyalitas pelanggan di dominasi dua aliran utama: Aliran stokastik (*behavioral*) dan aliran Deterministic (sikap). Dengan kata lain, loyalitas merek dapat ditinjau dari merek apa yang dibeli konsumen dan bagaimana peranan atau sikap konsumen terhadap merek tertentu. Dalam

perkembangan terakhir, muncul pula aliran *integrative* yang berusaha menggabungkan perspektif sikap dan behavioral.²⁷

Loyalitas nasabah merupakan kesetiaan nasabah terhadap penyedia jasa yang telah memberikan pelayanan kepadanya. Loyalitas disini dapat diukur dengan 3 indikator, yaitu: *Repeat*, *Retention*, dan *Referral*.²⁸

B. Penelitian Terdahulu

Penelitian yang dijadikan studi terdahulu adalah penelitian yang di susun oleh:

Tabel II Penelitian Terdahulu

NO	NAMA NIM	JURUSAN	JUDUL	HASIL
1	Irsan Andri Siregar Nim: 10 220	Jurusan Perbankan Syariah. Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Institut	PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN NASABAH (Studi Kasus	Dari hasil perhitungan regresi yang dilakukan ternyata diperoleh adanya pengaruh yang positif signifikan antara variabel X dan Y dengan persamaan $Y = 9,448 + 0,142 X$, dengan kata lain, kualitas pelayanan memiliki pengaruh positif terhadap kepuasan nasabah pada PT. Bank Syariah Mandiri Cabang

²⁷ Ratti Hurriyati, *Bauran Pemasaran dan Loyalitas Konsumen*, (Bandung: Alfa Beta, 2005), hlm.78.

²⁸ Jill Giffin, *Costomer Loyalty, Op.Cit*, hlm.31.

	0018	Agama Islam Negeri (IAIN) Padangsidimpuan 2014	pada PT. Bank Syariah Mandiri Cabang Padangsidimpuan)	Padangsidimpuan.
2	FITRI YANTI LUBIS NIM: 10 220 0052	Jurusan Perbankan Syariah. Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Padangsidimpuan 2014	PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN NASABAH (Studi Kasus Pada PT. Pegadaian Syariah Cabang Alaman Bolak Padangsidimpuan.	Hasil yang diperoleh dalam penelitian ini menunjukkan bahwa ada pengaruh antar variabel X (Kualitas Pelayanan) terhadap variabel Y (Kepuasan Nasabah). Hal ini dibuktikan berdasarkan perhitungan hasil koefisien korelasi yang diperoleh 0,623, dengan hubungan antara kedua variabel "kuat". Dan pada uji t yang menghasilkan t sebesar 6,798. Hasil analisis data menunjukkan bahwa $t_{hitung} > t_{tabel}$ atau $6,798 > 1,671$ dan $P_{value} (0,00) < \alpha (0,05)$, artinya H_a diterima dan H_0 ditolak. Nilai koefisien determinasi (r^2) sebesar 0,388 atau 38,8%, artinya bahwa variabel kepuasan nasabah dapat diterangkan oleh variabel kualitas pelayanan sebesar 38,8% sedangkan sisanya (61,2%) diterangkan oleh variabel lain diluar penelitian. Dari hasil perhitungan regresi diperoleh persamaan regresinya $Y = 9,903 + 0,950 X$, yang artinya usaha meningkatkan kualitas pelayanan sebesar 1 satuan akan meningkatkan kepuasan nsabah sebesar 0,950 satuan.

3	Rini Eriska Siregar NIM 10 220 0071	Jurusan Perbankan Syariah. Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Padangsidimpuan 2014	PENGARUH PEMBERIAN MOTIVASI TERHADAP KINERJA KARYAWAN PADA PT. BANK MUAMALAT INDONESIA Tbk KCP PANYABUNGAN	Berdasarkan hasil penelitian tersebut, dapat disimpulkan bahwa berdasarkan pengolahan data terlihat bahwa pemberian motivasi berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan pada PT. Bank Muamalat Indonesia Tbk. KCP Panyabungan. Hal tersebut dapat dilihat dari uji hipotesis dimana koefisien determinasi (R^2) menunjukkan sebesar 0.599 atau 59.9%, artinya bahwa variabel kinerja dapat diterangkan oleh variabel motivasi sebesar 59,9% sedangkan sisanya (40,1%) diterangkan oleh variabel lain diluar penelitian. Dan pada uji t diperoleh t_{hitung} sebesar 4.056. artinya t_{hitung} (4.056) > t_{tabel} (1.771) dan P_{value} (0.02) < α (0.05), artinya H_a diterima dan H_0 ditolak. Sedangkan model regresi yang terbentuk menyatakan bahwa motivasi memberikan pengaruh yang signifikan terhadap kinerja dengan koefisien 1.109 yang berarti bahwa jika motivasi yang diberikan sebanyak 1 kali maka kinerja akan naik sebesar 1.109.
---	---	---	--	--

Tabel III Penelitian Lanjutan

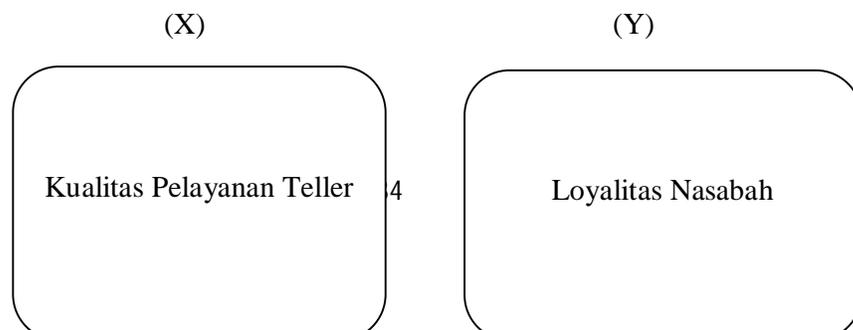
No	Nama/NIM	Variabel	Hipotesa
----	----------	----------	----------

1	Idham Habibi Hasibuan 11.220.0061	Judul Skripsi: Pengaruh kualitas pelayanan teller terhadap loyalitas nasabah di PT. Bank Muamalat Tbk, Kantor Cabang Padangsidempuan. Terdiri dari dua variabel yaitu: a. Variabel bebas kualitas pelayanan teller (X) b. Variabel terikat loyalitas nasabah (Y)	Variabel bebas berpengaruh secara signifikan terhadap variabel terikat .
---	---	---	--

C. Kerangka Berfikir

Pengukuran kualitas pelayanan suatu perusahaan dapat di lihat dari tingkat kelayakan nasabahnya terhadap suatu layanan jasa yang diberikan oleh perusahaan tersebut. Maka dari itu perusahaan dituntut untuk membuat nasabah loyal dengan penawaran dan pelayanan yang lebih baik. Apabila nasabah loyal terhadap lembaga tersebut, maka dapat menimbulkan keuntungan bagi badan usaha tersebut. Untuk lebih jelasnya dapat di lihat bagan sebagai berikut :

Bagan 1V Hubungan Kualitas Pelayanan Teller Terhadap Loyalitas Nasabah





Pengukuran kualitas pelayanan suatu perusahaan dapat dilihat dari tingkat kelayakan nasabah, maka perusahaan harus menilai faktor apa saja yang mempengaruhi kelayakan nasabahnya. Loyalitas nasabah dapat diukur dengan 3 indikator yaitu: *Repeat, Retention, Referral*.²⁹

D. Hipotesis

Hipotesis merupakan dugaan sementara yang masih dibuktikan kebenarannya melalui suatu penelitian.³⁰ Atas dasar rumusan masalah dan tujuan pembahasan dalam skripsi ini, maka hipotesis yang dikemukakan adalah ada pengaruh yang signifikan antara kualitas pelayanan teller dengan loyalitas nasabah di PT. Bank Muamalat Indonesia Tbk, Kantor Cabang Padangsidempuan.

²⁹Jill Giffin, *Customer Loyalty, Op.Cit*, hlm.31

³⁰Cholid Narbuko dan Abu Achmad, *Metodologi Penelitian*, (Jakarta: Bumi Aksara, 1997), hal. 141.

BAB III

METODOLOGI PENELITIAN

A. Jenis Penelitian

Adapun jenis penelitian ini adalah penelitian kuantitatif. Penelitian ini mengambil langkah-langkah dengan menggunakan teknik Lexy J Moleong yaitu :

1. Tahapan sebelum kelapangan.
2. Tahapan pekerjaan dilapangan.
3. Tahapan setelah dari lapangan.
4. Tahapan penulisan dan pengeditan.¹

Alasan peneliti menggunakan metode kuantitatif, karena metode ini dapat digunakan untuk menemukan dan mengukur pengaruh kualitas layanan teller terhadap loyalitas nasabah di PT. Bank Muamalat Indonesia Tbk, Kantor Cabang Padangsidimpuan.

B. Waktu dan Lokasi Penelitian

Penelitian ini dilaksanakan di PT. Bank Muamalat Indonesia Tbk, Kantor Cabang Padangsidimpuan. Lokasi penelitian tepat di pusat Kota Padangsidimpuan. Daerah ini memiliki batas batas daerah yaitu:

1. Sebelah Barat berbatas dengan Kantin
2. Sebelah Selatan berbatasan dengan Sitamiang
3. Sebelah Timur berbatas dengan Kamcar

¹ Lexy J Moleong, *Metode Penelitian Kualitatif*, (Bandung: Remaja Rosdakarya, 2004), hlm. 85.

4. Sebelah Utara berbatas dengan Kayuhombun

Adapun waktu penelitian ini dilaksanakan pada 10 Nov 2014 sampai 8 Mei 2015.

C. Populasi dan Sampel

Populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri dari 43.327 jumlah nasabah PT. Bank Muamalat Indonesia Tbk, Kantor Cabang Padangsidimpuan, atas objek atau subjek yang mempunyai kuantitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya.²

Sampel adalah bagian dari karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut dimana sampel yang diambil dari populasi harus betul-betul *representatif* (mewakili) Pengertian lain, sampel merupakan kumpulan objek atau orang yang mewakili populasi.

Teknik pengambilan sampel dalam penelitian ini adalah teknik *nonprobability sampling* yaitu teknik pengambilan sampel yang memberikan peluang atas kesempatan yang tidak sama bagi setiap unsur atau anggota populasi untuk dipilih menjadi anggota sampel. Teknik *nonprobability sampling* yang digunakan adalah *purposive sampling* yaitu teknik pengambilan sampel dengan pertimbangan tertentu.

Adapun yang menjadi sampel penelitian ini yaitu nasabah PT. Bank Muamalat Indonesia Tbk, Kantor Cabang Padangsidimpuan. Mengingat

²Zakiah Khoiriah, *Hasil Wawancara dengan Personalia PT Bank Muamalat Indonesia, Tbk Cabang Padangsidimpuan*, (Padangsidimpuan: 20 Mei 2015).

sampel yang terbatas, maka peneliti mengambil sampel yang mampu memberikan informasi tentang data yang diperlukan.

Menurut Cholid Arbuko dan Abu Achmadi³ sampel adalah sebagian individu yang diselidiki dari keseluruhan individu penelitian. Sampel yang baik yaitu sampel yang menggambarkan keadaan populasi secara maksimal.

Dalam penelitian ini sampel diambil 50 nasabah PT. Bank Muamalat Indonesia Tbk, Kantor Cabang Padangsidempuan yang berjumlah 43.327. Penetapan sampel diambil berdasarkan jumlah item pertanyaan pada angket.

Hair, Anderson, Tatham, dan Black dalam bukunya *Variate Data Analisis (1998)* menyatakan bahwa para peneliti di Amerika Serikat setuju untuk menentukan jumlah sampel melalui *alternative* lain, yaitu melalui item-item pertanyaan pada angket. Penetapannya adalah bahwa jumlah sampel yang dibutuhkan dapat ditentukan dengan cara mengalikan jumlah pertanyaan pada angket dengan 5. Dengan kata lain, jumlah sampel yang dibutuhkan adalah 5 kali jumlah item pertanyaan pada angket.⁴

³ Cholid Narbuko dan Abu Achmadi, *Metodologi Penelitian* (Jakarta : PT Bumi Aksara, 2003), hlm. 107.

⁴Hair, dkk., *Desain Penelitian MSDM dan Perilaku Karyawan*, (Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada), hlm.69.

TABEL V
SAMPEL PENELITIAN

No	Nama Sampel	Jumlah pertanyaan (5)	Jumlah sampel
1.	Nasabah	Variabel (X) : 5 x 5	25
		Variabel (Y) : 5 x 5	25
Jumlah			50

D. Sumber Data

Adapun sumber data dalam penelitian ini ada 2 (dua) yaitu: Primer dan Sekunder.

- a. Data primer yaitu data pokok penelitian yang diperoleh secara langsung dari teller yang memiliki informasi loyalitas nasabah terhadap PT. Bank Muamalat Indonesia Tbk, Kantor Cabang Padangsidimpuan.
- b. Data skunder diambil dari para nasabah PT. Bank Muamalat Indonesia Tbk, Kantor Cabang Padangsidimpuan.

E. Instrument Pengumpulan Data

Instrumen pengumpulan data dalam penelitian ini menggunakan kuisisioner. Pertanyaan pada angket berpedoman pada indikator-indikator variabel. Responden memilih salah satu jawaban yang telah disediakan. Pengukuran kuisisioner digunakan dengan menggunakan Skala Likert (*Likert Scarle*), dimana variabel yang diukur dijabarkan menjadi indikator variabel. Metode ini digunakan untuk mengukur sikap, pendapat, persepsi seseorang

atau kelompok tentang fenomena sosial.⁵ Instrumen pertanyaan ini akan menghasilkan total skor bagi tiap-tiap anggota sampel yang diwakili oleh setiap nilai skor seperti yang tercantum pada skala likert dibawah ini.

Tabel VI Penilaian untuk Angket Positif dan Negatif

Nilai untuk jawaban positif variabel (X)		Nilai untuk jawaban negative		Nilai untuk jawaban positif variabel (Y)		Nilai untuk jawaban negative	
Sangat baik	4	Kurang baik	1	Selalu	4	Selalu	1
Baik	3	Cukup baik	2	Sering	3	Sering	2
Cukup baik	2	Baik	3	Jarang	2	Jarang	3
Kurang baik	1	Sangat baik	4	Tidak pernah	1	Tidak pernah	4

V

II Kisi-kisi Angket Kualitas Pelayanan Teller

(Variabel X)

No	Indikator	Nomor Soal
1	Tangibles	1
2	Empathy	2
3	Reliability	3

⁵ Sugiyono. *Statistika untuk Penelitian*, (Bandung: Alfabeta, 2007), hlm. 228.

4	Responsiveness	4
5	Assurance	5
Jumlah		5

**Tabel VIII Kisi-kisi Angket Loyalitas Nasabah
(Variabel Y)**

No	Indikatornya	Nomor Soal
1	Transaksi berulang-ulang	1
2	Melakukan transaksi pembiayaan	2
3	Melakukan transaksi jasa	3
4	Melakukan transaksi tabungan	4
5	Menganjurkan org laen	5
Jumlah		5

F. Uji Validitas

Uji Validitas data adalah uji keabsahan data. Validitas merupakan derajat ketepatan antara data yang dilaporkan peneliti. Dengan demikian data yang valid adalah data yang tidak berubah antara data yang dilaporkan dengan data yang didapatkan dilapangan.⁶

Untuk menguji validitas instrument dilakukan dengan cara mengkorelasikan sekor jawaban yang diperoleh pada setiap item dengan

⁶ Jagiyanto, *Metodologi Penelitian Bisnis*, (Yogyakarta: BPFE, 2006), hlm.455.

sekor total dari keseluruhan item instrument. Untuk menghitung Korelasi digunakan teknik *Product Moment*, yang rumusnya dapat ditulis sebagai berikut:

Rumus Korelasi Product Moment/Pearson Correlation ada 2 macam, yaitu:

1. Korelasi Product Moment dengan *simpangan*:

$$r_{xy} = \frac{\sum xy}{\sqrt{(\sum x^2)(\sum y^2)}}$$

Keterangan:

r_{xy} = Koefisiensi korelasi antara variabel X dan variabel Y: dua variabel yang dikorelasikan

($x = X - M$) dan ($y = Y - M$).

$\sum xy$ = Jumlah perkalian x dengan y

x^2 = Kuadrat dari x (deviasi x)

y^2 = Kuadrat dari y (deviasi y)

2. Korelasi Product Moment dengan Angka Kasar:

$$r_{xy} = \frac{N \sum xy - (\sum x)(\sum y)}{\sqrt{(N \sum x^2 - (\sum x)^2)(N \sum y^2 - (\sum y)^2)}}$$

Keterangan:

r_{xy} = Koefisien korelasi antara variabel X dan variabel Y

$\sum xy$ = Jumlah perkalian antara variabel x dan Y

$\sum x^2$ = Jumlah dari kuadrat nilai X

$\sum y^2$ = Jumlah dari kuadrat nilai Y

$(\sum x)^2$ = Jumlah nilai X kemudian dikuadratkan

$(\sum y)^2$ = Jumlah nilai Y kemudian dikuadratkan

G. Analisis Data

Untuk menguji hipotesis yang diajukan, dilakukan pengujian secara kuantitatif guna menghitung apakah terdapat pengaruh kualitas pelayanan teller terhadap loyalitas nasabah. Pengujian hipotesis tersebut dilakukan dengan menggunakan perhitungan statistik sebagai alat hitung antara lain:

1. Analisis Regresi

Merupakan suatu teknik yang digunakan untuk membangun suatu persamaan yang menghubungkan antara variabel tidak bebas (Y) dengan variabel bebas (X) dan sekaligus untuk menentukan nilai ramalan atau dugaannya.⁷

Persamaannya adalah:

$$Y = a + bX$$

Dengan rumusan:

$$b = \frac{n(\sum xy) - (\sum x)(\sum y)}{n(\sum x^2) - (\sum x)^2}$$

$$a = \frac{(\sum y)(\sum x^2) - (\sum x)(\sum xy)}{n\sum x^2 - (\sum x)^2} \quad \text{atau} \quad a = \frac{\sum y}{n} - \frac{b\sum x}{n}$$

dimana: b = Koefisien regresi

 a = Koefisien *intercept*

⁷Agus Irianto. *Statistik: Konsep Dasar, Aplikasi dan Pengembangannya*, (Jakarta: Kencana, 2008), hlm. 158-159.

$\sum X$ = Jumlah pengamatan variabel X

$\sum Y$ = Jumlah pengamatan variabel Y

$\sum XY$ = Jumlah hasil perkalian variabel X dan Y

$(\sum X^2)$ = Jumlah kuadrat dari pengamatan variabel X

$(\sum X)^2$ = Jumlah kuadrat dari jumlah pengamatan variabel X

n = Jumlah pengamatan X dan Y

2. Analisis Korelasi (r)

Merupakan teknik yang digunakan untuk mengukur keeratan hubungan atau korelasi antara dua variabel, rumusnya adalah:⁸

$$r_{xy} = \frac{n(\sum xy) - (\sum x)(\sum y)}{\sqrt{(n(\sum x^2) - (\sum x)^2)(n(\sum y^2) - (\sum y)^2)}}$$

Dimana: r = Koefisien korelasi

$\sum X$ = Jumlah pengamatan variabel X

$\sum Y$ = Jumlah pengamatan variabel Y

$\sum XY$ = Jumlah hasil perkalian variabel X dan Y

$(\sum X^2)$ = Jumlah kuadrat dari pengamatan variabel X

$(\sum X)^2$ = Jumlah kuadrat dari jumlah pengamatan variabel X

$(\sum Y^2)$ = Jumlah kuadrat dari pengamatan variabel Y

$(\sum Y)^2$ = Jumlah kuadrat dari jumlah pengamatan variabel Y

n = Jumlah pengamatan X dan Y:⁹

⁸ Sigiyono, Op.Cit., hlm. 228

⁹ Sugiyono, *Metode Penelitian Bisnis...*, hlm. 250.

Tabel IX

Interpretasi Nilai r Kualitas Pelayanan Teller di PT. Bank Muamalat Indonesia Tbk, Kantor Cabang Padangsidempuan

No	Skor	Inter Pretasi Penilaian
1.	0%-20%	Tidak Baik
2.	21%-40%	Kurang Baik
3.	41%-60%	Cukup Baik
4.	61%-80%	Baik
5.	81%-100%	Sangat Baik

Tabel X

Interpretasi Nilai r loyalitas nasabah kepada PT. Bank Muamalat Indonesia Tbk, Kantor Cabang Padangsidempuan

No	Skor	Inter Pretasi Penilaian
1.	0%-20%	Tidak Baik
2.	21%-40%	Kurang Baik
3.	41%-60%	Cukup Baik
4.	61%-80%	Baik
5.	81%-100%	Sangat Baik

Sumber: Sugiyono (2005 : 250)

a. Penetapan Tingkat Signifikansi atau Taraf Nyata (α)

Selama pengujian dilakukan, maka terlebih dahulu harus ditentukan taraf signifikan atau taraf nyata. Hal ini dilakukan untuk membuat suatu rencana pengujian agar dapat diketahui batas-batas untuk menentukan pilihan antara H_0 dan H_a . Taraf nyata yang dipilih adalah α

= 5% (0,05). Angka ini dipilih karena sudah sering digunakan dalam penelitian.

b. Uji Hipotesis

Uji signifikansi dilakukan untuk menguji apakah besar atau kuatnya hubungan antar variabel yang diuji sama dengan nol. Uji signifikansi dilakukan dengan taraf nyata $\alpha = 5\%$ (0,05) dan derajat bebas (df = n-2). Rumusnya adalah:

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

dimana: t = Nilai t_{hitung}

r = Nilai koefisien korelasi

r^2 = Jumlah kuadrat dari koefisien korelasi

n = Jumlah data pengamatan

Adapun kriteria penerimaan dan penolakan hipotesis dilakukan dengan cara membandingkan hasil perhitungan uji-t (t_{hitung}) dengan t_{tabel} dengan keputusan yang dapat diambil adalah:

- 1) H_0 ditolak, H_1 diterima jika $t_{hitung} >$ dari t_{tabel}
- 2) H_0 diterima, H_1 ditolak jika $t_{hitung} \leq$ dari t_{tabel}

Maksudnya, jika statistik t hitung lebih besar daripada statistik t tabel maka H_0 ditolak dan H_1 diterima. Sebaliknya jika statistik t hitung lebih kecil daripada statistik t tabel maka H_1 ditolak dan H_0 diterima.

BAB IV

HASIL PENELITIAN

A. Profil PT. Bank Muamalat Indonesia Tbk, Kantor Cabang Padangsidimpuan

1. Sejarah dan Latar Belakang Berdirinya PT. Bank Muamalat Indonesia Tbk, Kantor Cabang Padangsidimpuan

PT. Bank Muamalat Indonesia Tbk, Cabang Padangsidimpuan merupakan bank umum syariah yang pertama kali berdiri di Kota Padangsidimpuan, yang telah beroperasi sejak 3 juli 2003, sedangkan untuk peresmiannya pada hari itu juga yang dibuka secara resmi oleh Dewan Komisaris dari kantor pusat Jakarta beserta rombongan bersama bpk Andi Bukhori Kepala Cabang Medan dan disaksikan oleh Muspida, MUI, Kementerian Agama dan Pejabat setempat dan karyawannya pada waktu itu berjumlah 16 orang, selanjutnya terus mengalami penambahan jumlah karyawan berjumlah 38 orang dan jumlah karyawan Kantor Cabang dan KCP seluruhnya sebanyak 72 orang.

PT. Bank Muamalat Indonesia Tbk, Cabang Padangsidimpuan merupakan Cabang PT. Bank Muamalat Indonesia Pusat, yang terletak di Jl. Baginda Oloan/Gatot Subroto No. 08 Kota Padangsidimpuan. Awalnya gedung ini digunakan untuk tempat bioskop, tetapi kemudian dialih fungsikan oleh pengelolanya dan dikontrakkan untuk kantor Bank Muamalat Indonesia Cabang Padangsidimpuan. Lokasi PT. Bank

Muamalat Indonesia Cabang Padangsidimpuan sangat strategis karena terletak tidak jauh dari Jl. Protokol disamping Horas *bakery* dan dekat dengan Perkantoran Polres, Pengadilan Negeri Kota Padangsidimpuan, gedung ini disewa selama masa waktu tertentu.

Melihat letak geografis Kota Padangsidimpuan yang mudah dijangkau dari segala arah, baik itu dari Tapsel, Kota Sibolga, Panyabungan, Paluta, Palas dan satu-satunya Kota di Tapanuli Bagian Selatan yang menjadikan Kota Padangsidimpuan sebagai titik temu dari Kota-kota lainnya, dengan Iklim yang sejuk karena dikelilingi oleh perbukitan yang indah, menjadikan Kota ini sangat berpotensi untuk pertumbuhan daerah Industri, Perdagangan, dan Jasa. Kota Padangsidimpuan dikenal dengan Kota Salak dan sebagai pusat perdagangan yang dikunjungi oleh para Pedagang dari beberapa daerah di Tapanuli Bagian Selatan.

Berdasarkan hasil survei penentuan daerah-daerah yang mempunyai potensi bisnis yang baik, maka disimpulkan bahwa Kota Padangsidimpuan layak bagi peta persaingan Perbankan, serta pusat lokasi bisnis dan pencairan alternatif pertumbuhan dan perkembangan Perbankan khususnya prospek perkembangan Bank Muamalat Indonesia di tengah-tengah kehidupan masyarakat.¹

¹ Zakiyah Khoiriah, *Hasil Wawancara dengan Personalia PT Bank Muamalat Indonesia, Tbk Cabang Padangsidimpuan*, (Padangsidimpuan: 11 Nov 2014).

2. Visi dan Misi BMI

a. Visi BMI

Menjadi bank syariah utama di Indonesia, dominan di pasar spritual, dan dikagumi di pasar rasional.

b. Misi BMI

Menjadi *role model* lembaga keuangan-keuangan syariah dunia dengan penekanan pada semangat kewirausahaan, keunggulan manajemen, dan orientasi investasi yang inovatif untuk memaksimalkan nilai kepada *stakeholder*.

Adapun tujuan pendirian PT. Bank Muamalat Indonesia Tbk, Cabang Padangsidempuan adalah untuk merealisasikan visi dan misi BMI di atas yang secara umum dapat disimpulkan yaitu melayani kebutuhan masyarakat yang menginginkan transaksi keuangan yang berdasarkan asas-asas Islam serta untuk tujuan komersil yang sesuai dengan syari'at Islam.

Untuk mencapai visi dan misi tersebut, PT. Bank Muamalat Indonesia Tbk, Cabang Padangsidempuan harus berusaha meningkatkan pelayanannya untuk memberikan kontribusi laba yang besar baik bagi nasabah maupun bagi Bank Muamalat Indonesia sendiri. Usaha PT. Bank Muamalat Indonesia Tbk, Cabang Padangsidempuan dalam rangka meningkatkan usaha pelayanannya adalah dengan membuka Kantor Cabang Pembantu (KCP) di antaranya: KCP Panyabungan didirikan pada tanggal 8 Oktober 2003 pada waktu itu masih Kantor

Kas dan pada tanggal 8 Desember 2010 berubah menjadi KCP Panyabungan, KCP Rantau Parapat didirikan pada tanggal 21 Juni 2010, KCP Sibuhuan didirikan pada tanggal 30 November 2010 pada waktu itu masih Kantor Kas dan pada tanggal 1 Februari 2013 berubah menjadi KCP Sibuhuan, KCP Sibolga didirikan pada tanggal 19 Agustus 2011, dan rencananya 2 KCP akan didirikan lagi. Dan jumlah ATM seluruhnya sebanyak 15 ATM yang tersebar di daerah Tapanuli Bagian Selatan, Sibolga, dan Rantau Parapat.

Seiring dengan perkembangan zaman dan keadaan Kota Padangsidempuan yang serba majemuk dan juga perkembangan bisnis ekonomi yang semakin pesat serta dengan pendapatan daerah yang lumayan tinggi setelah Kota lainnya di Tapanuli Bagian Selatan, maka kehadiran PT. Bank Muamalat Indonesia Cabang Padangsidempuan di pandang merupakan suatu hal yang amat dibutuhkan dan mampu bersaing di tengah-tengah masyarakat untuk membantu perekonomian mereka, khususnya masyarakat Kota Padangsidempuan dan sekitarnya.

3. Kepemimpinan dan Manajerial

Dari mulai beroperasinya BMI Pusat menempatkan Hasmal Sunadi sebagai pimpinan PT. Bank Muamalat Indonesia Tbk, Cabang Padangsidempuan yang bertugas sebagai Kepala Cabang (*Branch Manager*) sekaligus penanggung jawab pelaksanaan operasional perbankan syariah dari tahun 2003-2004, setelah itu roda kepemimpinan terus mengalami pergantian, selanjutnya dari tahun

2004-2008 di pimpin oleh Dedi Mulya, dari tahun 2008-2009 di pimpin oleh Armansyah Mirza, kemudian pada tanggal 1 Januari 2010 s/d 30 September 2010 di pimpin oleh Arif Subianto, kemudian dipimpin oleh Pak Fauzi dari tanggal 1 Oktober s/d 30 April 2015 dan yang terakhir dipimpin oleh Pak Muhammad Helmi dari tanggal 1 Mei 2015 sampai dengan sekarang. Di bawah kepemimpinan beliau diharapkan PT. Bank Muamalat Indonesia Tbk, Cabang Padangsidempuan semakin berkembang dan mampu bersaing dengan perbankan syariah lainnya yang baru berdiri di Kota Padangsidempuan.

Dalam melaksanakan kerjasama, BMI Cabang Padangsidempuan sistem manajemen yang dipakai adalah manajemen *top down* yaitu kebijakan atasan pada bawahan dalam artian pimpinan memberikan instruksi kepada bawahan tentang tugas dan tanggung jawab mereka. Di samping manajemen tersebut, BMI Cabang Padangsidempuan juga menerapkan sistem *down top* dimana pimpinan dalam mengambil setiap keputusan yang akan dijalankan, dengan mengikutsertakan bawahannya dalam bentuk ide maupun pendapat demi kelancaran usaha bank.

Dalam operasionalnya BMI Cabang Padangsidempuan juga menerapkan sistem manajemen syariah, sistem ini terlihat dengan adanya budaya perusahaan (*corporate culture*) untuk mewujudkan Sumber Daya Insani (SDI) yang memiliki *akhlakul karimah* yang terangkum dalam lima pilar yang di singkat dengan SIFAT, yaitu *Siddiq*

(integritas yang tinggi), *Istiqomah* (konsisten), *Fathanah* (professional),
Amanah (tanggung jawab), dan *Tabligh* (kepemimpinan).

B. Deskripsi Data

1. Deskripsi Data Responden

- a. Berdasarkan Jenis Kelamin

Tabel XI
Deskripsi Data Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Keterangan	Nasabah	Persentase
Laki-laki	28	56%
Perempuan	22	44%
Jumlah	50	100%

- b. Berdasarkan Usia

Tabel XII
Deskripsi Data Responden Berdasarkan Usia

Keterangan	Nasabah	Persentase
< 20 tahun	3	6%
20 s/d 35 tahun	17	34%
35 s/d 50 tahun	26	52%
>50 tahun	4	8%
Jumlah	50	100%

- c. Berdasarkan Pekerjaan

Tabel XIII
Deskripsi Data Responden Berdasarkan Pekerjaan

Keterangan	Nasabah	Persentase
PNS	15	30%
Wiraswasta	14	28%

Mahasiswa	16	32%
Lain-lain	5	10%
Jumlah	50	100%

2. Deskripsi Variabel Penelitian

Agar lebih memudahkan pemahaman terhadap hasil penelitian ini, maka peneliti mendeskripsikan data penelitian berdasarkan variabel. Deskripsi yang peneliti paparkan dalam hasil penelitian ini dimulai dari variabel kualitas pelayanan teller (X), kemudian loyalitas nasabah (Y), setelah itu dilanjutkan dengan pengujian hipotesis.

a. Pelaksanaan kualitas pelayanan teller di PT. Bank Muamalat Indonesia Tbk, Kantor Cabang Padangsidimpuan

Pelayanan teller yang dilaksanakan dalam kegiatan perbankan merupakan sebagai salah satu kegiatan yang sangat perlu dikelola dengan baik dan benar agar nantinya dapat menimbulkan kelayaitasan para nasabah terhadap PT. Bank Muamalat Indonesia Tbk, Kantor cabang Padangsidimpuan. Hal ini sangat penting sekali dilakukan karena mengingat persaingan antara lembaga keuangan yang semakin banyak di Kota Padangsidimpuan.

Adapun keadaan kualitas pelayanan teller terhadap loyalitas nasabah di PT. Bank Muamalat Indonesia Tbk, Kantor Cabang Padangsidempuan sesuai dengan hasil perolehan angket yang disebarakan dapat dilihat pada tabel berikut ini:

Tabel XIV
Pemahaman Teller tentang Perbankan Syariah
PT. Bank Muamalat Indonesia Tbk,
Kantor Cabang Padangsidempuan

No	Alternatif jawaban	Jumlah	Persentase
1	Sangat Baik	30	60%
2	Baik	20	40%
3	Cukup Baik	-	-
4	Tidak Baik	-	-
	Jumlah	50	100%

Dari data tabel di atas menunjukkan bahwa teller PT. Bank Muamalat Indonesia Tbk, Cabang Padangsidempuan melayani dengan komunikasi yang baik. Hal ini menunjukkan bahwa teller PT. Bank Muamalat Tbk, Cabang Padangsidempuan bertanggung jawab kepada setiap nasabah sejak awal hingga selesai tergolong sangat baik.

Tabel XV
Keramahan Teller PT. Bank Muamalat Indonesia Tbk,
Kantor Cabang Padangsidempuan

No	Alternatif jawaban	Jumlah	Persentase
1	Sangat Baik	45	90%

2	Baik	5	10%
3	Cukup Baik	-	-
4	Tidak Baik	-	-
	Jumlah	50	100%

Dari data tabel di atas menunjukkan bahwa Teller PT. Bank Muamalat Indonesia Tbk, Cabang Padangsidempuan melayani sesuai dengan sepenuh hati, penuh keramahan sopan serta tulus menyapa para nasabah ketika datang maupun sudah melakukan transaksi bersama teller. Hal ini terlihat dari 90% teller tulus dari hati mengucapkan salam kepada para nasabah sejak awal hingga selesai tergolong sangat baik.

Tabel XVI
Kehandalan Teller Menangani Transaksi
PT. Bank Muamalat Indonesia Tbk,
Kantor Cabang Padangsidempuan

No	Alternatif jawaban	Jumlah	Persentase
1	Sangat Baik	20	40%
2	Baik	30	60%
3	Cukup Baik	-	-
4	Tidak Baik	-	-
	Jumlah	50	100%

Dari data tabel di atas menunjukkan butir pernyataan bahwa teller PT. Bank Muamalat Indonesia Tbk, Cabang Padangsidempuan mempunyai kehandalan 60%. Hal ini menunjukkan bahwa teller PT. Bank Muamalat

Indonesia Tbk, Cabang Padangsidempuan bertanggungjawab kepada setiap nasabah dan tergolong baik.

Tabel XVII
Kemampuan Teller Berkomunikasi Menghadapi Nasabah
PT. Bank Muamalat Indonesia Tbk,
Kantor Cabang Padangsidempuan

No	Alternatif jawaban	Jumlah	Persentase
1	Sangat Baik	45	90%
2	Baik	5	10%
3	Cukup Baik	-	-
4	Tidak Baik	-	-
	Jumlah	50	100%

Dari data tabel di atas menunjukkan bahwa Teller PT. Bank Muamalat Indonesia Tbk, Cabang Padangsidempuan melayani sesuai dengan sepenuh hati, penuh keramahan sopan serta tulus menyapa para nasabah ketika datang maupun sudah melakukan transaksi bersama teller. Hal ini terlihat dari 90% teller tulus dari hati mengucapkan salam kepada para nasabah sejak awal hingga selesai tergolong sangat baik.

Tabel XVIII
Kemampuan Teller Dalam Menghadapi Keluhan Nasabah
PT. Bank Muamalat Indonesia Tbk,
Kantor Cabang Padangsidempuan

No	Alternatif jawaban	Jumlah	Persentase
1	Sangat Baik	35	70%
2	Baik	15	30%
3	Cukup Baik	-	-
4	Tidak Baik	-	-
	Jumlah	50	100%

Dari data tabel di atas menunjukkan butir pernyataan bahwa teller PT. Bank Muamalat Indonesia Tbk, Cabang Padangsidempuan mempunyai kehandalan 70% mampu memahami para nasabah baik yang mempunyai keluhan dan yang ingin mendapatkan jasa dan pembiayaan.

b. Loyalitas nasabah di PT. Bank Muamalat Indonesia Tbk, Kantor Cabang Padangsidempuan

Keloyalitasan nasabah tidak mungkin dapat dicapai apabila tidak ada yang memberikan rangsangan. Dengan kata lain, kelayalitan nasabah akan bertambah jika ada sarana dan kecakapan karyawan yang memberikan rangsangan seperti teller yang memberikan pelayanan yang baik.

Adapun keadaan kelayalitan nasabah di PT. Bank Muamalat Indonesia Tbk, Kantor Cabang Padangsidempuan sesuai dengan hasil perolehan angket yang disebarkan dapat dilihat pada tabel berikut ini:

Tabel XIX
Selalu Berinteraksi Dengan PT. Bank Muamalat
Indonesia Tbk, Kantor Cabang Padangsidimpuan

No	Alternatif jawaban	Jumlah	Persentase
1	Selalu	35	70%
2	Sering	15	30%
3	Jarang	-	-
4	Tidak Pernah	-	-
	Jumlah	50	100%

Dari data tabel di atas menunjukkan bahwa 70% nasabah selalu berinteraksi dengan PT. Bank Muamalat Indonesia Tbk, Cabang Padangsidimpuan.

Tabel XX
Menggunakan produk pembiayaan pada
PT. Bank Muamalat Indonesia Tbk,
Kantor Cabang Padangsidimpuan

No	Alternatif jawaban	Jumlah	Persentase
1	Selalu	5	10%
2	Sering	40	80%
3	Jarang	5	10%
4	Tidak Pernah	-	-
	Jumlah	50	100%

Dari data tabel di atas menunjukkan bahwa 80% nasabah sering menggunakan produk pembiayaan PT. Bank Muamalat Indonesia Tbk, Cabang Padangsidempuan.

Tabel XXI
Menggunakan Produk Jasa PT. Bank Muamalat Indonesia Tbk,
Kantor Cabang Padangsidempuan

No	Alternatif jawaban	Jumlah	Persentase
1	Selalu	15	30%
2	Sering	30	60%
3	Jarang	5	10%
4	Tidak Pernah	-	-
	Jumlah	50	100%

Dari data tabel di atas menunjukkan bahwa 60% nasabah menggunakan produk jasa kepada PT. Bank Muamalat Indonesia Tbk, Cabang Padangsidempuan.

Tabel XXII
Menggunakan Produk Tabungan PT. Bank Muamalat Indonesia
Tbk, Kantor Cabang Padangsidimpuan

No	Alternatif jawaban	Jumlah	Persentase
1	Selalu	35	70%
2	Sering	15	30%
3	Jarang	-	-
4	Tidak Pernah	-	-
	Jumlah	50	100%

Dari data tabel menunjukkan bahwa nasabah PT. Bank Muamalat Indonesia Tbk, Cabang Padangsidimpuan selalu menggunakan produk tabungan sebesar 70%.

Tabel XXIII
Merekomendasikan Orang Lain Menjadi Nasabah di
PT. Bank Muamalat Indonesia Tbk, Kantor Cabang Padangsidimpuan

No	Alternatif jawaban	Jumlah	Persentase
1	Selalu	9	18%
2	Sering	26	52%
3	Jarang	14	28%
4	Tidak Pernah	1	2%
	Jumlah	50	100%

Dari data tabel diatas menunjukkan butir pernyataan bahwa nasabah sering merekomendasikan orang lain agar menjadi nasabah PT. Bank Muamalat Indonesia Tbk, Cabang Padangsidimpuan yang mencapai

52%. Hal ini menunjukkan bahwa nasabah PT. Bank Muamalat Indonesia Tbk, Cabang Padangsidempuan loyal terhadap Bank Muamalat Padangsidempuan.

3. Pengaruh kualitas pelayanan teller terhadap loyalitas nasabah di PT. Bank Muamalat Indonesia Tbk, Kantor Cabang Padangsidempuan

a. Kualitas Pelayanan Teller

Untuk mendapatkan skor kualitas pelayanan teller secara kumulatif maka peneliti menggunakan rumus skor perolehan dibagi skor maksimal dikali dengan 100%. Maka, dapat diperoleh nilai, yaitu:

$$\begin{aligned}\text{Pelayanan Teler} &= \frac{\text{skor perolehan}}{\text{skor maksimal}} \times 100\% \\ &= \frac{925}{1250} \times 100\% \\ &= 74\%\end{aligned}$$

Dari perhitungan ini dapat diperoleh bahwa skor kualitas pelayanan teller di PT. Bank Muamalat Indonesia Tbk, Cabang Padangsidempuan adalah 74%. Berdasarkan kriteria penilaian yang ditetapkan pada bab III, maka kualitas pelayanan teller di PT. Bank Muamalat Indonesia Tbk, Kantor Cabang padangsidempuan adalah tergolong baik, hal ini diperoleh dari skor 74% yang berarti berada pada interval 61%-80%.

**b. Loyalitas nasabah kepada PT. Bank Muamalat Indonesia Tbk,
Kantor Cabang Padangsidempuan**

Untuk memperoleh skor loyalitas nasabah kepada PT. Bank Muamalat Indonesia Tbk, Kantor Cabang Padangsidempuan secara kumulatif maka digunakan rumus:

$$\begin{aligned}\text{Loyalitas nasabah} &= \frac{\text{skor perolehan}}{\text{skor maksimal}} \times 100\% \\ &= \frac{823}{1250} \times 100\% \\ &= 65,84\%\end{aligned}$$

Dari perhitungan ini dapat diperoleh bahwa skor loyalitas nasabah kepada PT. Bank Muamalat Indonesia Tbk, Kantor Cabang Padangsidempuan adalah 65,84%. Berdasarkan kriteria penilaian yang ditetapkan pada bab III, maka kualitas loyalitas nasabah kepada PT. Bank Muamalat Indonesia Tbk, Kantor Cabang Padangsidempuan tergolong baik, hal ini diperoleh dari skor 65,84% yang berarti berada pada interval 61%-80%.

C. Hasil Analisis Data dan Uji Hipotesis

1. Uji Korelasi Antar Variabel

Untuk mengetahui apakah ada korelasi antara variabel x dan variabel y, maka dilakukan uji koefisien korelasi dengan rumus *Product Moment*. Berikut disajikan tabel bantu *r product moment* dari variabel x dan variabel y.

Tabel XXIV
Tabel Bantu r Produc Moment Variabel X dan Variabel Y

Kode Responden	X	Y	XY	X²	Y²
R. 01	19	17	323	361	289
R. 02	18	18	324	324	324
R. 03	19	15	285	361	225
R. 04	18	18	324	324	324
R. 05	18	17	306	324	289
R. 06	19	17	323	361	289
R. 07	18	16	288	324	256
R. 08	18	15	270	324	225
R. 09	19	18	342	361	324
R. 10	18	15	270	324	225
R. 11	20	18	360	400	324
R. 12	18	15	270	324	225
R. 13	19	16	304	361	256
R. 14	18	17	306	324	289
R. 15	19	17	323	361	289
R. 16	18	13	234	324	169
R. 17	20	16	320	400	256
R. 18	18	15	270	324	225
R. 19	18	18	324	324	324
R. 20	18	16	288	324	256
R. 21	18	18	324	324	324
R. 22	19	17	323	361	289
R. 23	19	17	323	361	289
R. 24	19	16	304	361	256
R. 25	18	18	324	324	324
R. 26	18	17	306	324	289
R. 27	19	17	323	361	289
R. 28	19	17	323	361	289
R. 29	18	17	306	324	289
R. 30	17	18	306	289	324
R. 31	19	16	304	361	256
R. 32	18	16	288	324	256
R. 33	19	17	323	361	289
R. 34	18	16	288	324	256
R. 35	18	16	288	324	256
R. 36	19	18	342	361	324

R. 37	19	16	304	361	256
R. 38	18	16	288	324	256
R. 39	19	17	323	361	289
R. 40	18	16	288	324	256
R. 41	19	18	342	361	324
R. 42	18	15	270	324	225
R. 43	19	17	323	361	289
R. 44	18	16	288	324	256
R. 45	18	16	288	324	256
R. 46	18	14	252	324	196
R. 47	19	17	323	361	289
R. 48	19	16	304	361	256
R. 49	19	15	285	361	225
R. 50	19	16	304	361	256
ΣX	925	823	15231	17131	13611

Berdasarkan tabel di atas diperoleh nilai-nilai sebagai berikut :

$$\begin{aligned} \Sigma X &= 925 & \Sigma X^2 &= 17131 \\ \Sigma Y &= 823 & \Sigma Y^2 &= 13611 \\ \Sigma XY &= 15231 & N &= 50 \end{aligned}$$

Setelah diketahui nilai dari masing-masing variabel, maka langkah selanjutnya adalah melakukan perhitungan dengan rumus *Product Moment*, berikut ini:

$$r_{xy} = \frac{N \sum XY - (\sum X)(\sum Y)}{\sqrt{\{N \sum X^2 - (\sum X)^2\} \{N \sum Y^2 - (\sum Y)^2\}}}$$

$$r_{xy} = \frac{50 \cdot 15231 - (925)(823)}{\sqrt{\{(50 \cdot 17131 - (925)^2)(50 \cdot 13611 - (823)^2)\}}}$$

$$r_{xy} = \frac{761550 - 761275}{\sqrt{\{(856550 - 855625)(680550 - 677329)\}}}$$

$$r_{xy} = \frac{275}{\sqrt{(925)(3221)}}$$

$$r_{xy} = \frac{275}{\sqrt{2979425}}$$

$$r_{xy} = \frac{275}{1726,1}$$

$$r_{xy} = \mathbf{0,1593}$$

2. Persamaan Regresi Sederhana

$$b = \frac{n \sum XY - \sum X \sum Y}{n \sum X^2 - (\sum X)^2}$$

$$b = \frac{50 \cdot 15231 - (925)(823)}{50 \cdot 17131 - (925)^2}$$

$$b = \frac{761550 - 761275}{(856550 - 855625)}$$

$$b = \frac{275}{925}$$

$$b = \mathbf{0,2973}$$

$$a = \frac{\sum Y - b \sum X}{n}$$

$$a = \frac{823 - (0,2973)(925)}{50}$$

$$a = \frac{823 - 275,0025}{50}$$

$$a = \frac{547,9975}{50}$$

$$a = \mathbf{10,96}$$

Dari hasil perhitungan regresi yg dilakukandiperoleh ada pengaruh yang positif signifikan antara variabel (X) dengan variable (Y) dengan persamaan yang diperoleh adalah:

$$\mathbf{Y = 10,96 + 0,2973 X}$$

Dimana:

X =variabel terikat (kualitas pelayanan teller)

Y =variabel bebas (loyalitas nasabah)

Keterangan:

Setiap ada upaya peningkatan 1 satuan kualitas pelayanan teller (X) maka loyalitas nasabah (Y) akan meningkat sebesar 0,2973 satuan dengan anggapan konstan sebesar 10,96.

3. Uji Hipotesis

Untuk mengetahui apakah pelayanan memiliki pengaruh yang signifikan terhadap minat nasabah menabung, maka dilakukan pengujian dengan uji t.

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

$$t = \frac{0,1593\sqrt{50-2}}{\sqrt{1-0,0254}}$$

$$t = \frac{0,1593 \times 6,93}{0,9841}$$

$$t = \frac{1,103949}{0,9872}$$

$$t = \mathbf{1,1183}$$

Dari hasil uji t H_0 ditolak, H_1 diterima karena $t_{hitung} >$ dari t_{tabel} . Hal ini sesuai dengan hasil uji t_{hitung} yang menunjukkan angka yang lebih besar jika dibandingkan dengan t_{tabel} yaitu: $1,1183 > 0,285$.

BAB V

PENUTUP

A. KESIMPULAN

Dari hasil perhitungan regresi yang dilakukan diperoleh adanya pengaruh yang positif signifikan antara kualitas pelayanan teller (variabel X) terhadap loyalitas (variabel Y) nasabah di PT. Bank Muamalat Indonesia Tbk, Kantor Cabang Padangsidimpuan dengan persamaan: $Y = 10,96 + 0,2973 X$. Dengan kata lain, Setiap ada upaya peningkatan 1 satuan kualitas pelayanan teller variabel (X) maka loyalitas nasabah variabel (Y) akan meningkat sebesar 0,2973 satuan dengan anggapan konstan sebesar 10,96.

Dari hasil uji t H_0 ditolak, H_1 diterima karena $t_{hitung} >$ dari t_{tabel} . Hal ini sesuai dengan hasil uji t_{hitung} yang menunjukkan angka yang lebih besar jika dibandingkan dengan t_{tabel} yaitu $1,1183 > 0,285$.

B. SARAN

1. Kepada pihak PT. Bank Muamalat Indonesia Tbk, Kantor Cabang Padangsidimpuan: dengan hasil penelitian ini peneliti mengharapkan untuk lebih memperhatikan kualitas pelayanan teller yang diberikan kepada nasabah, karena dengan pelayanan yang baik maka loyalitas nasabah akan semakin meningkat.
2. Kepada Peneliti Lain: untuk meneliti faktor lain yang mempengaruhi loyalitas nasabah di luar penelitian ini, karena dalam penelitian ini hanya

membahas variabel pelayanan teller, di PT. Bank Muamalat Indonesia
Tbk, Kantor Cabang Padangsidempuan.

DAFTAR PUSTAKA

- Adiwarman A. Karim, *Bank Islam Analisis Fiqih dan Keuangan*, Jakarta: Raja Grafindo Persada, 2005.
- Ali Hasan, *Marketing Bank Syariah: Cara Jitu Meningkatkan Pertumbuhan Pasar Bank Syariah*, Bogor: Ghalia Indonesia, 2010.
- Bayu Wisnawa, *Prinsip-Prinsip Kualitas Pelayanan*, Yogyakarta, Galia Ilmu, 2008.
- Dapartemen RI, *Al-qur'an dan Terjemahnya*, Jakarta: Syamil, 2002.
- Dermawan Wibisono. *Manajemen Kinerja* Jakarta : Erlangga. 2006.
- Didin Hafidhuddin, *Implementasi Ekonomi Islam Dibidang Perbankan Syariah*, Jakarta: Renaisan, 2003.
- Didin Hafidudin dan Hendri Tanjung, *Manajemen Syari'ah Dalam Praktik*, Jakarta: Gema Insani, 2003.
- Djaslim Buchori dan Saladin,. *Dasar-Dasar Pemasaran Bank*, Bandung: Linda Karya, 2006.
- Dwi Harayah M. *Kegiatan Kas & Teller*, Jakarta: Intermedia. 1988.
- Fandy Tjiptono, *Strategi Pemasaran*, Yogyakarta: Andi edisi tiga, 2008.
- , *Manajemen Jasa*, Yogyakarta: Gema Insan, 2002.
- Handi Irawan, *Prinsip Kepuasan Pelanggan*, Jakarta: Salemba Empat, 2004.
- Heri Sudarsono. *Bank dan Lembaga Keuangan Syariah*. Yogyakarta : Ekonosia. 2004.
- Jagiyanto, *Metodologi Penelitian Bisnis*, Yogyakarta: BPFE, 2006.
- Jill Giffin, *Costomer Loyalty: Menumbuhkan dan Mempertahankan Kesetiaan Pelanggan*, Jakarta: Erlangga, 2005.
- Karnaen Perwaatmadja dan M syafi'i Antonio, *Apa Dan Bagaimana Bank Islam*, Yogyakarta: PT. Dana Bhakti Wakaf, 1992.

- Kasmir, *Bank dan Lembaga Keuangan Lainnya*. cet ketujuh, Jakarta: PT. Grafindo Persada, 2003.
- , *Etika Customer Service*, Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada, 2006.
- , *Manajemen Perbankan*. Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada. 2002.
- Lexy J Moleong, *Metode Penelitian Kualitatif*, Bandung: Remaja Rosdakarya, 2004.
- M. Sholahuddin, *Lembaga Ekonomi Dan Keuangan Islam*, Surakarta: UMS Press. 2006.
- Muhammad Syafi'I Antonio, *Bank Syariah dari Teori ke Praktek*, Jakarta: Gema Insani, 2001.
- Muhammad, *Manajemen Dana Bank Syari'ah*, Yogyakarta: Ekonisia, 2004.
- Rambat Lumpiyadi dan Hamdani, *Manajemen Pemasaran Jasa*, Jakarta: Salemba Empat, 2001.
- Ratmino dan Atik Septi Winarsih, *Manajemen pelayanan*, Yogyakarta: Pustaka Pelajar, 2005.
- Ratti Hurriyati, *Bauran Pemasaran dan Loyalitas Konnsumen*, Bandung: Alfa Beta, 2005.
- S. Margono, *Metodologi Penelitian Pendidikan*, Jakarta: Rineka Cipta, 2003.
- Sofiniyah Ghufron, *Konsep dan Implementasi Bank Syariah*, Jakarta: Renaisan, 2000.
- Sugiono, *Metode Penelitian Bisnis*, Bandung: Alfabeta, 2004.
- Wiroso, *Produk Perbankan Syariah*, Jakarta: PT. Sardo Sarana Media, 2009.

RIWAYAT HIDUP

Nama : Idham Habibi Hasibuan
Nim : 11 220 0061
Tempat/Tanggal Lahir : Padangsidimpuan 12 February 1993
Alamat : Jl. Zubeir Ahmad No. 58 Padangsidimpuan

Nama Orang Tua

Ayah : Drs. H. Syafi'i Hasibuan
Ibu : Dra. Hj. Tikholija Harahap
Alamat : Jl. Zubeir Ahmad No. 58 Padangsidimpuan

Pekerjaan : -

Pendidikan

- a. SD Negeri 200117 (26) Sadabuan (1999-2005)
- b. Madrasah Tsanawiyah Negeri (MTsN) Model Padangsidimpuan (2005-2008)
- c. MAN 1 Padangsidimpuan (2008-2011)

**PETUNJUK
PENGISIAN ANGGKET**

1. Cobalah Bapak/Ibu/Saudara/i baca pertanyaan yang tertulis dengan seksama, sehingga Bapak/Ibu/Saudara/i mengerti betul maksud masing-masing dari pertanyaan.
2. Isilah pertanyaan dibawah ini dengan memberikan tanda silang (X) pada salah satu jawaban yang Bapak/Ibu/Saudara/i anggap benar.
3. Apabila Bapak/Ibu/Saudara/i salah dalam memberikan jawaban, maka berilah tanda lingkaran (O) pada jawaban yang salah kemudian tandai kembali tanda silang (X) pada jawaban yang benar menurut Bapak/Ibu/Saudara/i.

ANGKET VARIABEL X

1. Bagaimana menurut Bapak/Ibu/Saudara/i pemahaman Teller PT. Bank Muamalat Indonesia Tbk, Kantor Cabang Padangsidempuan tentang perbankan syariah ?
 - a. Sangat baik
 - b. Baik
 - c. Cukup baik
 - d. Kurang baik
2. Bagaimana menurut Bapak/Ibu/Saudara/i keramahan Teller PT. Bank Muamalat Indonesia Tbk, Kantor Cabang Padangsidempuan kepada nasabah ?
 - a. Sangat baik
 - b. Baik
 - c. Cukup baik
 - d. Kurang baik
3. Bagaimana menurut Bapak/Ibu/Saudara/i kehandalan Teller PT. Bank Muamalat Indonesia Tbk, Kantor Cabang Padangsidempuan menangani transaksi nasabah ?
 - a. Sangat baik
 - b. Baik
 - c. Cukup baik
 - d. Kurang baik

4. Bagaimana menurut Bapak/Ibu/Saudara/i kemampuan Teller PT. Bank Muamalat Indonesia Tbk, Kantor Cabang Padangsidempuan dalam berkomunikasi menghadapi nasabah ?

- a. Sangat baik
- b. Baik
- c. Cukup baik
- d. Kurang baik

5. Bagaimana menurut Bapak/Ibu/Saudara/i kesediaan Teller PT. Bank Muamalat Indonesia Tbk, Kantor Cabang Padangsidempuan dalam menghadaapi keluhan nasabah ?

- a. Sangat baik
- b. Baik
- c. Cukup baik
- d. Kurang baik

ANGKET VARIABEL Y

1. Apakah Bapak/Ibu/Saudara/i selalu berinteraksi dengan PT. Bank Muamalat Indonesia Tbk, Kantor Cabang Padangsidimpuan ?
 - a. Selalu
 - b. Sering
 - c. Jarang
 - d. Tidak pernah
2. Apakah Bapak/Ibu/Saudara/i menggunakan produk pembiayaan PT. Bank Muamalat Indonesia Tbk, Kantor Cabang Padangsidimpuan ?
 - a. Selalu
 - b. Sering
 - c. Jarang
 - d. Tidak pernah
3. Apakah Bapak/Ibu/Saudara/i menggunakan produk jasa PT. Bank Muamalat Indonesia Tbk, Kantor Cabang Padangsidimpuan ?
 - a. Selalu
 - b. Sering
 - c. Jarang
 - d. Tidak pernah
4. Apakah Bapak/Ibu/Saudara/i menggunakan produk tabungan PT. Bank Muamalat Indonesia Tbk, Kantor Cabang Padangsidimpuan ?
 - a. Selalu
 - b. Sering
 - c. Jarang
 - d. Tidak pernah
5. Apakah Bapak/Ibu/Saudara/i merekomendasikan orang lain untuk menjadi nasabah PT. Bank Muamalat Indonesia Tbk, Kantor Cabang Padangsidimpuan ?
 - a. Selalu
 - b. Sering
 - c. Jarang
 - d. Tidak pernah

**DOKUMENTASI MAGANG DI BANK MUAMALAT KANTOR CABANG
PADANGSIDIMPUAN**









