



**PENGARUH STANDAR LAYANAN *FRONTLINER*  
TERHADAP TINGKAT KEPUASAN NASABAH  
DI PT. BANK SYARIAH MANDIRI  
KANTOR CABANG PEMBANTU  
GUNUNG TUA**

**SKRIPSI**

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

Oleh

**SADDAM HUSEIN RITONGA**  
NIM. 10 220 0072

**JURUSAN PERBANKAN SYARIAH**

**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM  
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI  
PADANGSIDIMPUAN**

2014



**PENGARUH STANDAR LAYANAN *FRONTLINER*  
TERHADAP TINGKAT KEPUASAN NASABAH  
DI PT. BANK SYARIAH MANDIRI  
KANTOR CABANG PEMBANTU  
GUNUNG TUA**

**SKRIPSI**

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

Oleh

**SADDAM HUSEIN RITONGA**  
NIM. 10 220 0072

**JURUSAN PERBANKAN SYARIAH**

**PEMBIMBING I**

**Ahmatnijar, M.Ag**  
NIP. 12680202 200003 1 005

**PEMBIMBING II**

**Rukiah, SE., M.Si**  
NIP. 19760324 200604 2 002

**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM  
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI  
PADANGSIDIMPUAN**

2014

Hal : Skripsi a.n Padangsidimpuan, 03 Juni 2014  
SADDAM HUSEIN RITONGA Kepada Yth.  
Lampiran : 7 (Tujuh) Eksemplar Dekan Fakultas Ekonomi Dan  
Bisnis Islam IAIN  
Padangsidimpuan  
Di-  
Padangsidimpuan

Assalamu'alaikum Wr.Wb.

Setelah membaca, menelaah dan memberikan saran-saran perbaikan seperlunya terhadap skripsi an. **SADDAM HUSEIN RITONGA** yang berjudul **PENGARUH STANDAR LAYANAN FRONTLINER TERHADAP TINGKAT KEPUASAN NASABAH DI PT. BANK SYARIAH MANDIRI KANTOR CABANG PEMBANTU GUNUNG TUA**. Maka kami berpendapat bahwa skripsi ini telah dapat diterima untuk melengkapi tugas dan syarat-syarat mencapai gelar Sarjana Ekonomi Islam (SEI) dalam bidang Perbankan Syariah pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Padangsidimpuan.

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

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

PEMBIMBING I



**Ahmatnihar, M.Ag**  
NIP. 19680202 200003 1 005

PEMBIMBING II



**Rukiah, SE., M.Si**  
NIP. 19760324 200604 2 002

## SURAT PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Dengan Menyebut Nama Allah yang Maha Pengasih lagi Maha Penyayang. Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : SADDAM HUSEIN RITONGA  
NIM : 10 220 0072  
Fakultas/Jurusan : Ekonomi dan Bisnis Islam/PS-2  
Judul skripsi : **PENGARUH STANDAR LAYANAN  
FRONTLINER TERHADAP TINGKAT  
KEPUASAN NASABAH DI  
PT. BANK SYARIAH MANDIRI KANTOR  
CABANG PEMBANTU GUNUNG TUA**

Dengan ini menyatakan menyusun skripsi sendiri tanpa menerima bantuan tidak sah dari pihak lain, kecuali arahan tim pembimbing dan tidak melakukan plagiasi sesuai dengan kode etik mahasiswa pasal 14 ayat 2.

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.

Padangsidempuan, 03 Juni 2014

Saya yang menyatakan,



**SADDAM HUSEIN RITONGA**  
**NIM. 10 220 0072**



**KEMENTERIAN AGAMA  
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI  
(IAIN)**

**PADANGSIDIMPUAN  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM**

Alamat: Jl. H.T. Rizal Nurdin Km, 4.5 Sihitang, Telp. 0634 – 22080, Fax. 0634  
- 24022 Padangsidimpuan 22733

---

**DEWAN PENGUJI  
SIDANG MUNAQASYAH SKRIPSI**

NAMA : SADDAM HUSEIN RITONGA  
NIM : 10 220 0072  
JUDUL SKRIPSI : PENGARUH STANDAR LAYANAN *FRONTLINER*  
TERHADAP TINGKAT KEPUASAN NASABAH DI  
PT. BANK SYARIAH MANDIRI KANTOR CABANG  
PEMBANTU GUNUNG TUA

Ketua

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

Sekretaris

Abdul Nasser Hasibuan, SE., M.Si  
NIP. 19790525 200604 1 004

Anggota

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

Abdul Nasser Hasibuan, SE., M.Si  
NIP. 19790525 200604 1 004

Dr. H. Sumper Mulia Harahap, M.Ag  
NIP. 19720313 200312 1 002

Muhammad Isa, ST., M.M  
NIP. 19800605 201101 1 003

Pelaksanaan Sidang Munaqasyah : Padangsidimpuan  
Tanggal/Pukul : 09 Juni 2014/ 09.00 – 12.00  
Hasil/Nilai : 80.75 (A)  
Indeks Prestasi Kumulatif (IPK) : 3,89  
Predikat : Cum Laude



**KEMENTERIAN AGAMA  
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI  
(IAIN)**

**PADANGSIDIMPUAN  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM**

Alamat: Jl. H.T. Rizal Nurdin Km, 4.5 Sihitang, Telp. 0634 – 22080, Fax. 0634  
- 24022 Padangsidimpuan 22733

---

**PENGESAHAN**

**Judul Skripsi : PENGARUH STANDAR LAYANAN *FRONTLINER*  
TERHADAP TINGKAT KEPUASAN NASABAH DI  
PT. BANK SYARIAH MANDIRI KANTOR CABANG  
PEMBANTU GUNUNG TUA**

**Nama : SADDAM HUSEIN RITONGA**

**Nim : 10 220 0072**

**Fak/Jur : EKONOMI DAN BISNIS ISLAM / PS-2**

Telah dapat diterima untuk memenuhi salah satu tugas  
dan syarat-syarat dalam memperoleh gelar

**Sarjana Ekonomi Islam (SEI)**

dalam Perbankan Syariah

Padangsidimpuan, 16 Juni 2014

Dekan,



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

## ABSTRAK

### PENGARUH STANDAR LAYANAN *FRONTLINER* TERHADAP TINGKAT KEPUASAN NASABAH DI PT. BANK SYARIAH MANDIRI KANTOR CABANG PEMBANTU GUNUNG TUA

Oleh  
SADDAM HUSEIN RITONGA

Kata Kunci: Standar Layanan *Frontliner*, Kepuasan Nasabah

Dunia perbankan saat ini semakin maju begitu juga dengan berbagai jenis bank sudah berdiri secara nasional baik itu konvensional maupun syariah. Setiap bank secara nasional memiliki atau mempunyai berbagai standar layanan untuk bagian *frontliner* yang diberikan kepada nasabah baik itu mulai dari nasabah biasa sampai nasabah yang *priority* tanpa ada diskriminasi antara satu sama lain. Salah satu bank yang terus meningkatkan standar layanan *frontlinernya* adalah PT. Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Pembantu Gunung Tua. Berdasarkan latar belakang tersebut penelitian bertujuan untuk mengetahui (1) Untuk mengetahui apakah ada pengaruh signifikan layanan *frontliner* terhadap kepuasan nasabah atau pelanggan pada PT. Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Pembantu Gunung Tua. (2) Untuk mengetahui seberapa besar pengaruh atas standar layanan yang diberikan bagian *frontliner* di PT. Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Pembantu Gunung Tua terhadap tingkat kepuasan Nasabah.

Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah deskriptif kuantitatif. Teknik pengumpulan data yang digunakan adalah dengan angket (kuisisioner). Untuk mencari pengaruh standar layanan *frontliner* terhadap tingkat kepuasan nasabah dengan menggunakan korelasi *product moment*, metode regresi sederhana dan juga dengan uji - t (t test).

Berdasarkan perhitungan diperoleh nilai Kd (koefisien determinasi) dimana  $r = 0,902$  maka  $Kd = 81,4\%$ , sedangkan  $t_{hitung}$  sebesar 15,939 dan  $t_{tabel}$  1,672 dengan taraf nyata 5%. Ternyata  $t_{hitung} > t_{tabel}$  yaitu  $15,939 > 1,672$ . Hal ini berarti standar layanan *frontliner* berpengaruh tinggi terhadap tingkat kepuasan nasabah di PT. Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Pembantu Gunung Tua. sebesar 81,4%, sehingga hipotesis diterima. Artinya semakin baik standar layanan *frontliner* yang diberikan maka semakin baik pula tingkat kepuasan nasabah.

## KATA PENGANTAR

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

*Assalamu'alaikum Wr. Wb*

Dengan mengucapkan syukur alhamdulillah penulis ucapkan kepada Allah SWT yang melimpahkan rahmat dan hidayah-Nya. Shalawat dan salam senantiasa selalu tercurahkan kepada junjungan kita nabi besar Muhammad SAW beserta keluarga, para sahabat, tabi'in, dan para pengikut setia beliau hingga akhir zaman, sehingga penulis dapat menyelesaikan penulisan dan penyusunan skripsi ini dengan judul “Pengaruh Standar Layanan *Frontliner* Terhadap Tingkat Kepuasan Nasabah Di PT. Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Pembantu Gunung Tua”. Penulisan skripsi ini merupakan persyaratan dalam meraih gelar Sarjana Ekonomi Islam pada Jurusan Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam di Institut Agama Islam Negeri Padangsidempuan.

Di dalam penulisan skripsi ini, penulis tidak sedikit mengalami kesulitan terutama bahan literatur yang dimiliki sesuai dengan ini, demikian juga waktu dan dana yang penulis miliki. Namun berkat ketabahan, keuletan, dorongan, bantuan dan bimbingan yang diberikan oleh orang tua, saudara, dosen pembimbing juga para rekan mahasiswa akhirnya penulisan skripsi dapat diselesaikan penulis walaupun disana sini mungkin masih banyak kekurangan-kekurangan.

Atas segala bantuan dan bimbingan, dengan penuh kerendahan hati perkenankan pada kesempatan ini penulis mengucapkan terima kasih yang tak terhingga kepada yang terhormat:

1. Bapak Dr. H. Ibrahim Siregar, MCL selaku Rektor Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Padangsidempuan beserta Wakil Rektor I, II, dan III.



2. Bapak Fatahuddin Aziz Siregar, M.Ag selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Padangsidempuan beserta Wakil Dekan I, II, dan III.
3. Bapak Abdul Nasser Hasibuan, SE., M.Si selaku Ketua Jurusan Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Padangsidempuan.
4. Bapak Ahmatnijar, M.Ag selaku pembimbing I yang telah memberikan bimbingan, nasehat dalam menyelesaikan penulisan skripsi ini.
5. Ibu Rukiah, SE., M.Si selaku pembimbing II yang dengan sabar telah memberikan bimbingan, masukan, dan pengarahannya kepada penulis dalam menyelesaikan penulisan skripsi ini.
6. Bapak dan Ibu dosen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Padangsidempuan yang memberikan ilmu dan pengetahuan.
7. Bapak Kepala Perpustakaan Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Padangsidempuan dan seluruh staf karyawan perpustakaan Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Padangsidempuan.
8. Bapak Pimpinan dan seluruh karyawan PT. Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Pembantu Gunung Tua yang telah membantu penulis dalam pengumpulan data yang dibutuhkan penulis dan termasuk masa-masa penyebaran kuisioner atau angket berlangsung.
9. Nasabah PT. Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Pembantu Gunung Tua yang telah meluangkan waktunya mengisi kuisioner atau angket.
10. Kepada rekan-rekan mahasiswa seluruhnya termasuk angkatan 2010 yang telah banyak memberi bantuan moral.
11. Salam ta'jim dan teristimewa kepada Orang tua, Bapak: Armen Ritonga (Alm) dan Ibu: Masbuna Harahap (Almh), Kakak (Merihat Evawana Ritonga dan Rosmayanti Ritonga), Abang (Abd. Malik Suoloon Ritonga), dan Adik Saya (Halimatussa'diyah Ritonga) yang telah memberikan semangat dan dukungan moril maupun dukungan materil.

Atas segala bantuan dan bimbingan yang telah penulis terima, kiranya tiada kata yang paling indah selain kata terimakasih dan bersyukur serta berserah

diri kepada Allah SWT, semoga kebaikan dari semua pihak mendapat imbalan yang pantas dari-Nya.

Selanjutnya penulis menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari kesempurnaan, untuk itu diharapkan kritik dan saran dari pembaca akan sangat bermanfaat demi penyempurnaan langkah berikutnya demi hasil yang lebih baik. Kiranya skripsi ini dapat bermanfaat bagi penulis khususnya dan para pembaca umumnya.

Padangsidempuan, 30 Mei 2014  
Penulis

**SADDAM HUSEIN RITONGA**

# DAFTAR ISI

Halaman

<b>Halaman Judul</b>	
<b>Halaman Pengesahan Pembimbing</b>	
<b>Surat Pernyataan Pembimbing</b>	
<b>Surat Pernyataan Keaslian Skripsi</b>	
<b>Berita Acara Ujian Sidang Munaqasyah</b>	
<b>Halaman Pengesahan Dekan Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Islam</b>	
<b>ABSTRAK.....</b>	<b>vii</b>
<b>KATA PENGANTAR.....</b>	<b>viii</b>
<b>DAFTAR ISI.....</b>	<b>xi</b>
<b>DAFTAR TABEL.....</b>	<b>xiii</b>
<b>DAFTAR GAMBAR.....</b>	<b>xiv</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN.....</b>	<b>xv</b>
<b>BAB I : PENDAHULUAN</b>	
A. Latar Belakang Masalah .....	1
B. Identifikasi .....	9
C. Batasan Masalah .....	10
D. Defenisi Operasional Variabel .....	10
E. Rumusan Masalah .....	12
F. Tujuan Penelitian .....	12
G. Kegunaan Penelitian .....	12
H. Sistematika Pembahasan.....	13
<b>BAB II : LANDASAN TEORI</b>	
A. Kerangka Teori .....	15
1. Pengertian Bank Syariah .....	16
2. Perbedaan Bank Syariah dengan Bank Konvensional.....	18
3. Sejarah dan Perkembangan Bank Syariah Mandiri di Indonesia .....	21
4. Kualitas Layanan .....	22
5. Frontliner .....	29
6. Kepuasan Nasabah .....	41
B. Penelitian Terdahulu .....	48
C. Kerangka Berpikir .....	50
D. Hipotesis .....	52
<b>BAB III : METODOLOGI PENELITIAN</b>	
A. Gambaran Umum Lokasi Penelitian .....	53

	B. Lokasi dan Waktu Penelitian .....	56
	C. Jenis Penelitian .....	56
	D. Populasi dan Sampel .....	57
	E. Teknik Pengumpulan Data .....	59
	F. Instrumen Penelitian .....	60
	G. Uji Validitas dan Reliabilitas Instrumen.....	63
	H. Teknik Analisis Data .....	64
<b>BAB IV</b>	<b>: HASIL PENELITIAN</b>	
	A. Deskripsi Data .....	66
	1. Standar Layanan Frontliner .....	68
	2. Tingkat Kepuasan Nasabah .....	71
	B. Pengujian Hipotesis .....	73
	C. Keterbatasan Penelitian .....	82
<b>BAB V</b>	<b>: PENUTUP</b>	
	A. Kesimpulan .....	84
	B. Saran-saran .....	85

**DAFTAR PUSTAKA**  
**LAMPIRAN-LAMPIRAN**

## DAFTAR TABEL

Tabel 1.1	Perkembangan Kelembagaan dan Kinerja Perbankan Syariah di Indonesi	5
Tabel 1.2	Komposisi Dana Pihak Ketiga dan Pembiayaan PT. Bank Syariah Mandiri (dalam jutaan rupiah)	7
Tabel 1.3	Operasional Variabel	11
Tabel 2.1	Perbandingan Bank Syariah dengan Bank Konvensional	20
Tabel 2.2	Hasil Penelitian Terdahulu	49
Tabel 3.1	Data Jumlah Populasi per hari di PT. Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Pembantu Gunung Tua	58
Tabel 3.2	Indikator untuk Standar Layanan Frontliner pada PT. Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Pembantu Gunung Tua	62
Tabel 3.3	Indikator pengukuran kepuasan Nasabah pada PT. Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Pembantu Gunung Tua	62
Tabel 4.1	Data Hasil Angket atau Kuisisioner Standar Layanan <i>Frontliner</i> dan Tingkat Kepuasan Nasabah di PT. Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Pembantu Gunung Tua	66
Tabel 4.2	Distribusi Frekuensi Standar Layanan <i>Frontliner</i> di PT. Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Pembantu Gunung Tua	69
Tabel 4.3	Distribusi Frekuensi Tingkat Kepuasan Nasabah di PT. Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Pembantu Gunung Tua	72
Tabel 4.4	Tabel Perhitungan untuk memperoleh Korelasi Standar Layanan <i>Frontliner</i> (Variabel X) dengan Kepuasan Nasabah (Variabel Y) di PT. Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Pembantu Gunung Tua	73
Tabel 4.5	Nilai Persentil untuk Distribusi t	78

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1	Konsep Kepuasan Konsumen	43
Gambar 2.2	Model Konseptual Loyalitas Pelanggan	51
Gambar 4.1	Posisi Nilai Rata-Rata Standar Layanan <i>Frontliner</i> di PT. Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Pembantu Gunung Tua	69
Gambar 4.2	Histogram Standar Layanan Frontliner di PT. Bank Syariah Mandiri KCP Gunung Tua	70
Gambar 4.3	Posisi Nilai Rata-Rata Tingkat Kepuasan Nasabah di PT. Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Pembantu Gunung Tua	71
Gambar 4.4	Histogram Tingkat Kepuasan Nasabah di PT. Bank Syariah Mandiri KCP Gunung Tua	72
Gambar 4.5	Daerah penolakan dan penerimaan hipotesis	79
Gambar 4.6	Hubungan dua variabel (Korelasi) antara Standar Layanan <i>Frontliner</i> terhadap Tingkat Kepuasan Nasabah di PT. Bank Syariah Mandiri KCP Gunung Tua	81

## DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1 : Pengantar Kuisisioner
- Lampiran 2 : Instrumen Standar Layanan *Frontliner*
- Lampiran 3 : Instrumen Tingkat Kepuasan Nasabah
- Lampiran 4 : Rekapitulasi Jawaban Responden tentang Standar Layanan *Frontliner* Di PT. Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Pembantu Gunung Tua
- Lampiran 5 : Rekapitulasi Jawaban Responden tentang Tingkat Kepuasan Nasabah Di PT. Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Pembantu Gunung Tua
- Lampiran 6 : Tabel I Nilai-Nilai r Product Moment
- Lampiran 7 : Tabel II Nilai-Nilai Dalam Distribusi
- Lampiran 8 : Hasil Uji coba Angket (Kuisisioner) Standar Layanan *Frontliner* di PT. Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Pembantu Gunung Tua
- Lampiran 9 : Data Hasil Uji coba Angket (Kuisisioner) Standar Layanan *Frontliner* di PT. Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Pembantu Gunung Tua
- Lampiran 10 : Hasil Uji coba Angket (Kuisisioner) Tingkat Kepuasan Nasabah di PT. Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Pembantu Gunung Tua
- Lampiran 11 : Data Hasil Uji coba Angket (Kuisisioner) Tingkat Kepuasan Nasabah di PT. Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Pembantu Gunung Tua

# BAB I

## PENDAHULUAN

### A. Latar Belakang Masalah

Perkembangan perekonomian Nasional kita menunjukkan pertumbuhan ekonomi yang bergerak cepat seiring dengan tantangan yang semakin kompleks oleh karena itu, diperlukan berbagai penyesuaian kebijakan di bidang ekonomi termasuk sektor perbankan baik itu perbankan konvensional maupun perbankan syariah sehingga diharapkan akan dapat memperbaiki dan memperkuat perekonomian Nasional. Perbankan menurut UU Perbankan No. 10 Tahun 1998 pada Pasal 1 ayat 1 merupakan segala sesuatu yang menyangkut tentang bank, mencakup kelembagaan, kegiatan usaha, serta cara dan proses dalam melaksanakan kegiatan usahanya.<sup>1</sup> Perkembangan bisnis bank di Indonesia juga tumbuh dengan begitu pesat, hal ini ditandai dengan jumlah bank yang semakin banyak dengan produk yang semakin variatif, disamping itu terjadinya perubahan pola pikir konsumen yang ditandai dengan semakin banyaknya faktor yang menjadi pertimbangan dalam memilih bank, antara lain dengan akses yang mudah, rasa aman, produk yang bersaing, serta pelayanan yang baik dan memuaskan. Dunia perbankan merupakan dunia yang berada di dalam dunia bisnis jasa, dengan salah satu cirinya adalah setiap transaksi yang terjadi memerlukan kontak langsung antara petugas bank dengan konsumen atau nasabah. Perkembangan pelayanan di industri perbankan cukup signifikan, dengan menyadari akan

---

<sup>1</sup> Undang-undang Perbankan, *UU No. 10 Th. 1998 tentang Perubahan Undang-undang Nomor 7 Tahun 1992 tentang Perbankan* (Jakarta: Sinar Grafika, 2007), hlm. 9.



pentingnya mutu pelayanan ini setiap bank dapat mengembangkan dan meningkatkan mutu pelayanan melalui berbagai pendekatan yang ada.

Bank mempunyai peran dalam menghimpun dan menyalurkan dana masyarakat, karena merupakan lembaga yang dipercaya oleh masyarakat dari berbagai macam kalangan dalam menempatkan dananya secara aman. Masyarakat percaya bahwa dana yang ditempatkan di bank keamanannya lebih terjamin dibanding ditempatkan di lembaga lain. Bank juga merupakan lembaga keuangan yang fungsi utamanya adalah menghimpun dana dari masyarakat, menyalurkan dana kepada masyarakat, dan juga memberikan pelayanan dalam bentuk jasa-jasa perbankan lainnya.<sup>2</sup>

Keberadaan lembaga keuangan syariah merupakan sistem yang telah lama diharapkan oleh sebagian besar masyarakat Indonesia, terutama umat Islam Indonesia. Umat Islam Indonesia merindukan layanan jasa keuangan dan perbankan yang sesuai dengan syariat Islam, khususnya berkaitan dengan pelanggaran praktik riba dan yang lainnya. Faktor-faktor yang mendukung untuk diadakan sistem ekonomi dan keuangan syariah di Indonesia, antara lain:

1. Fatwa Majelis Ulama Indonesia mengatakan bahwa riba adalah haram sesuai dengan al-Qur'an.
2. Kesadaran umat Islam yang semakin meningkat khususnya di kalangan masyarakat kelas menengah ke atas.

---

<sup>2</sup> Ismail, *Manajemen Perbankan Dari Teori Menuju Aplikasi* (Jakarta: Kencana Prenada Media Group, 2010), hlm. 2-4.

3. Sistem ekonomi syariah berhasil menunjukkan keunggulannya, dengan terujinya pada saat krisis ekonomi.
4. Undang-undang Perbankan Syariah akan menjadi payung hukum bagi perbankan syariah di Indonesia.
5. Tuntutan integrasi lembaga keuangan syariah yang saling menopang.

Perkembangan Perbankan Syariah tidak terlepas dari perkembangan regulasi yang ada. Dimana sebelumnya undang-undang yang mengatur perbankan syariah secara khusus belum ada dan hanya diselipkan pada satu ayat pada undang-undang No. 10 Tahun 1998 perubahan dari undang-undang No. 7 Tahun 1992 tentang Perbankan. Kemudian setelah terjadinya krisis moneter dan banyaknya Bank Konvensional yang dilikuidasi yang ternyata bank tersebut illikuiditas dan terbukti salah satu Bank yang bertahan hidup adalah Bank pertama yang berlandaskan Syariah yaitu Bank Muamalat. Maka pemerintah merasa bahwa perlu dibuat undang-undang yang khusus untuk mengatur Bank Syariah yang kemudian diresmikan Undang-undang No. 21 Tahun 2008 yang mengatur tentang Perbankan Syariah. Di dalam UU No.21 Tahun 2008 mengatakan bahwa bank konvensional merupakan bank yang menjalankan kegiatan usahanya secara konvensional dan berdasarkan jenisnya terdiri dari bank umum konvensional dan bank perkreditan rakyat.<sup>3</sup> Setelah itu dengan adanya undang-undang tersebut perkembangan Perbankan Syariah di Indonesia semakin tumbuh dan maju dengan pesat sampai sekarang.

---

<sup>3</sup> Tim Manajemen Prides (Pusat Riset Informasi dan Data Ekonomi Syariah), *Kompilasi Perundang-undangan tentang Ekonomi Syariah* (Jakarta: Gaung Persada Press, 2008), hlm. 4.

Dalam penilaian *Global Islamic Financial Report (GIFR)* Tahun 2011, Indonesia menduduki urutan keempat negara yang memiliki potensi dan kondusif dalam pengembangan industri keuangan syariah setelah Iran, Malaysia, dan Saudi Arabia. Pengembangan keuangan syariah di Indonesia yang lebih bersifat kepada memenuhi kebutuhan masyarakat sehingga lebih bertumpu pada sektor riil juga menjadi keunggulan tersendiri. Peningkatan peranan industri keuangan syariah Indonesia menuju *global player* juga terlihat meningkatkan ranking total aset keuangan syariah di urutan ke-17 pada tahun 2009 menjadi urutan ke-13 tahun 2010 dengan aset US\$ 7,2 miliar hingga pada tahun 2011 aset keuangan Syariah di Indonesia telah melebihi US\$ 20 miliar.<sup>4</sup>

Sampai dengan bulan Oktober 2013, industri Perbankan Syariah telah memiliki jaringan sebanyak 11 Bank Umum Syariah (BUS) dengan jumlah kantor 1950 dimana indeks kenaikan dari tahun 2012 yaitu sebesar 7,26% , 23 Unit Usaha Syariah (UUS) dengan jumlah kantor 576 dimana indeks kenaikan dari tahun lalu sebesar 6,86%, dan Bank Pembiayaan Rakyat Syariah (BPRS) 160 dengan jumlah kantor 399 dimana indeks kenaikannya hanya sebesar 1,14% dari tahun lalu. Untuk jumlah rekening nasabah pada Bank Umum Syariah (BUS) dan Unit Usaha Syariah (UUS) berjumlah 15.578.587 per oktober 2013 yang meningkat sebesar 11,28% dari tahun lalu. Untuk Bank Pembiayaan Rakyat Syariah (BPRS) berjumlah 1.116.975 per oktober 2013 dengan peningkatan dari tahun lalu sebesar 6,86%. Dan untuk

---

<sup>4</sup><http://6bf00812e40b4d0cb140ea80239c4966PerkembanganProspekPerbankanSyariahIndonesiaMEA201>, diakses Selasa, 25 Februari 2014 Pukul 16:30 WIB.

PT. Bank Syariah Mandiri sendiri untuk per Oktober 2013 memiliki kantor pusat operasional atau kantor cabang sebanyak 136 kantor dengan kantor cabang pembantu 443 dan kantor kas sebanyak 56 unit.<sup>5</sup> Dan untuk secara umum dalam jangka 13 tahun terakhir perkembangan Perbankan Syariah di Indonesia dapat kita lihat dalam table di bawah ini:

**Tabel 1.1**  
**Perkembangan Kelembagaan dan Kinerja**  
**Perbankan Syariah di Indonesia**

Indikator	2001	2002	2003	2004	2005	2006	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013
BUS	2	2	2	3	3	3	3	5	6	11	11	11	11
UUS	3	6	8	15	19	20	26	27	25	23	24	24	24
BPRS	81	83	84	88	92	105	114	131	138	150	155	155	158
Jaringan Kantor	182	229	337	443	550	693	802	1069	1258	1763	2101	2380	2720

\*posisi bulan februari 2013 (Sumber: [www.bi.go.id](http://www.bi.go.id)) Statistik Perbankan Syariah 2013.

Peranan Perbankan Nasional perlu ditingkatkan sesuai dengan fungsinya dalam melayani nasabah baik itu penyimpanan maupun yang ingin melakukan pembiayaan di bank yang bersangkutan secara nasional dengan prioritas kepada koperasi. Dunia perbankan saat ini semakin maju begitu juga dengan berbagai jenis bank sudah berdiri secara nasional baik itu konvensional maupun syariah. Setiap bank secara nasional memiliki atau mempunyai berbagai standar layanan untuk bagian frontliner yang diberikan kepada nasabah baik itu mulai dari nasabah biasa sampai nasabah yang *priority* tanpa ada diskriminasi antara satu sama lain.

Setiap terjadi pelayanan yang diberikan oleh bagian *frontliner* selalu berkaitan dengan seluruh transaksi yang akan dilakukan dan yang paling penting berkaitan dengan kepuasan nasabah tersebut. Istilah yang akan

---

<sup>5</sup><http://www.bi.go.id/web/id/Statistik/Statistik+Perbankan/Statistik+Perbankan+Syariah/>, diakses Selasa 25 Februari 2014 Pukul 16:12 WIB.

digunakan dalam bank bahwa nasabah baik itu calon Nasabah Pembiayaan yang di syariah disebut *shahibul maal* dan calon nasabah penyimpan di syariah disebut *mudharib*.

Dalam penghimpunan dana bahwa nasabah pemilik dana disebut dengan *Shahibul maal*, bank syariah yang berperan sebagai pengelola dana atau biasa disebut dengan *Mudharib*. Tetapi apabila pihak bank yang memiliki dana untuk disalurkan kepada masyarakat, maka pihak bank disebut dengan *Shahibul maal* dan nasabah atau masyarakat yang memperoleh pinjaman atau pembiayaan disebut dengan *Mudharib*.<sup>6</sup>

Pada prinsipnya bahwa pelayanan yang baik harus diberikan oleh semua unsur yang terlibat di dalam. Semua harus dapat dan mampu memberikan pelayanan yang sama. Masing-masing harus saling mendukung sehingga tujuan bank dapat dicapai yaitu memaksimalkan kepuasan pelanggan atau nasabah.

PT. Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Pembantu Gunung Tua merupakan bagian dari seluruh sistem pelayanan yang diolah oleh PT. Bank Syaiah Mandiri Cabang Padangsidimpuan. Kinerja pelayanan dinilai dengan standar yang telah ditetapkan, kinerja layanan Bank Syariah Mandiri dimana pada tahun 2011 menempati peringkat pertama. PT. Bank Syariah Kantor Cabang Pembantu Gunung Tua bagian dari pencapaian ini. Dimana kepuasan nasabah terhadap standar layanan *frontliner* Bank Syariah diambil sebagai objek penelitian ini untuk menjaga dan mempertahankan jumlah nasabah

---

<sup>6</sup> Rizal Yaya, dkk., *Akuntansi Perbankan Syariah: Teori dan Praktik Kontemporer* (Jakarta: Salembah Empat, 2009), hlm. 57.

Bank Syariah Mandiri salah satu caranya adalah meningkatkan atau setidaknya mempertahankan jumlah nasabah dan dana yang ada. Dengan sistem pelayanan yang baik perkembangan layanan bisa dilihat dari peningkatan jumlah dana pihak ketiga (DPK) dan pembiayaan yang disalurkan, yaitu:

**Tabel 1.2**  
**Komposisi Dana Pihak Ketiga dan Pembiayaan**  
**PT. Bank Syariah Mandiri (dalam jutaan rupiah)**

<b>Tahun</b>	<b>2009</b>	<b>2010</b>	<b>2011</b>	<b>2012</b>	<b>2013</b>
<b>Komposisi</b>					
Dana Pihak Ketiga	Rp16.855.217	Rp 24.564.246	Rp 37.823.467	Rp 43.918.084	Rp53.649.161
Pembiayaan	Rp 6.050.688	Rp 7.943.546	Rp 9.479.862	Rp10.035.678	Rp10.551.971

\*posisi per September (Sumber: [www.syariahamandiri.co.id](http://www.syariahamandiri.co.id)) Statistik Perbankan Syariah.<sup>7</sup>

Dari tabel 1.2 diatas bahwa dapat dilihat PT. Bank Syariah Mandiri memiliki dana pihak ketiga mengalami penambahan yang baik sampai dengan per september 2013, begitu juga dengan penyaluran dana pembiayaan yang disalurkan oleh pihak Bank kepada masyarakat terus meningkat dengan baik.

PT. Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Pembantu Gunung Tua yang diresmikan dan mulai beroperasi pada bulan Oktober 2010, bahwa jumlah nasabah di bank tersebut juga bagian dari jumlah dana pihak ketiga dan penyaluran dana di PT. Bank Syariah Mandiri itu sendiri. Dengan beroperasinya PT. Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Pembantu Gunung Tua dimulai di tahun 2010, dengan pertumbuhan jumlah nasabah hingga tahun 2013. Pada tahun 2010 hingga 2011 jumlah nasabah di PT. Bank

<sup>7</sup> [www.syariahamandiri.co.id](http://www.syariahamandiri.co.id), diakses selasa, 04 Februari 2014 Pukul 16:40 WIB.

Syariah Mandiri Kantor Cabang Pembantu Gunung Tua berjumlah 1586 nasabah. Di tahun 2011 hingga 2012 jumlah nasabah naik menjadi 2829 nasabah dimana frekuensinya naik sebesar 78% dari tahun sebelumnya. Untuk tahun 2012 hingga tahun 2013 jumlah nasabah bertambah menjadi 5163 nasabah dengan kenaikan frekuensi sebesar 82,5%. Untuk pertumbuhan dan perkembangan jumlah nasabah dilihat pada posisi per November setiap tahunnya.

Berdasarkan keterangan atau uraian di atas maka penulis melakukan penelitian atau membahas tentang standar layanan *frontliner* terhadap tingkat kepuasan nasabah. Standar Layanan ini dilakukan agar dapat terjalin hubungan yang lebih baik dan kepuasan yang dirasakan nasabah terlihat, serta memberikan sistem layanan yang lebih baik dari bank lainnya. Dan ini disebabkan bahwa setiap bank sudah memiliki standar layanan masing-masing yang dibuat oleh instansi atau lembaga masing-masing. Untuk itu penulis tertarik untuk meneliti atau menganalisis lebih lanjut hal-hal yang berhubungan dengan standar layanan bagian *frontliner* tersebut dan mengungkapkan pada sebuah laporan atau karya tulis atau Skripsi dengan judul **“Pengaruh Standar Layanan Frontliner Terhadap Tingkat Kepuasan Nasabah Di PT. Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Pembantu Gunung Tua”**.

## B. Identifikasi Masalah

Identifikasi masalah yang diteliti berdasarkan latar belakang penelitian adalah berdasarkan fenomena yang terjadi di duga bahwa standar layanan *frontliner* yang diberikan oleh pihak bank untuk mencapai tingkat kepuasan nasabah. Jadi berdasarkan latar belakang masalah di atas, bahwa yang menjadi identifikasi masalah dalam penelitian ini menurut penulis di pengaruhi oleh faktor internal dan juga eksternal, dan untuk identifikasi masalah tersebut yaitu:

1. Bagaimana hubungan antara standar layanan *frontliner* terhadap kepuasan nasabah pada PT. Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Pembantu Gunung Tua.
2. Apakah tingkat standar layanan *frontliner* dapat menyebabkan tinggi rendahnya kepuasan pelanggan atau nasabah pada PT. Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Pembantu Gunung Tua.
3. Apakah pelayanan *frontliner* bisa berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan atau nasabah pada PT. Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Pembantu Gunung Tua.
4. Apakah ada pengaruh yang signifikan layanan *frontliner* terhadap kepuasan nasabah atau pelanggan pada PT. Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Pembantu Gunung Tua.
5. Seberapa besar pengaruh layanan *frontliner* terhadap tingkat kepuasan nasabah pada PT. Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Pembantu Gunung Tua.



6. Seberapa besar pengaruh peningkatan dana pihak ketiga dan penyaluran pembiayaan atas pelayanan *frontliner* terhadap kepuasan nasabah di PT. Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Pembantu Gunung Tua.

### **C. Batasan Masalah**

Sesuai dengan latar belakang masalah dan identifikasi masalah yang telah diuraikan diatas, maka peneliti membatasi masalah yang akan diteliti, yaitu:

1. Pada pengaruh signifikan layanan *frontliner* terhadap kepuasan nasabah atau pelanggan pada PT. Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Pembantu Gunung Tua.
2. Besar pengaruh standar layanan *frontliner* terhadap tingkat kepuasan nasabah pada PT. Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Pembantu Gunung Tua.

### **D. Defenisi Operasional Variabel**

Berdasarkan judul yang di angkat oleh penulis bahwa variabel yang terdiri dari variabel X dan variabel Y yang dijelaskan sesuai dalam tabel dibawah ini:

**Tabel 1.3**  
**Operasional Variabel**

No	Pengertian Variabel X dan Variabel Y	Indikator Variabel	Skala Pengukuran
1.	Standar Layanan (X) merupakan suatu alat organisasi untuk menjabarkan mutu layanan ke dalam operasional sehingga semua orang yang terlibat dalam layanan akan terikat dalam suatu sistem, baik nasabah atau pelanggan, penyedia layanan perusahaan, penunjang layanan, ataupun manajemen organisasi layanan perusahaan dan akan bertanggung jawab dalam menjalankan tugas dan perannya masing-masing. <sup>8</sup>	Menentukan penampilan frontliner sesuai dengan standar layanan yang berlaku pada PT. Bank Syariah Mandiri. Seperti:  a. Akses yang muda b. Rasa aman c. Produk yang bersaing  Menentukan sikap melayani bagian frontliner terhadap nasabah dengan standar layanan yang berlaku.	Skala Guttman
2.	Kepuasan Pelanggan (Y) atau Nasabah merupakan suatu konsep yang telah dikenal dan banyak digunakan dalam berbagai bidang riset pelanggan (menganggap bahwa pelanggan dapat menilai kinerja pelayanan, yang dibandingkan dengan harapan sebelum membeli atau menggunakan atau mengkonsumsi). <sup>9</sup>	Menentukan kepuasan nasabah terhadap layanan frontliner (kehandalan dalam melayani, koresponsifan, keyakinan, dan empati).	

<sup>8</sup> Syeila Rossalia, <http://syeilaross.blogspot.com/2013/04/24-standar-layanan-kebidanan.html>, diakses selasa, 04 Februari 2014 Pukul 14:43 WIB.

<sup>9</sup> Ali Hasan, *Marketing Bank Syariah: Cara Jitu Meningkatkan Pertumbuhan Pasar Bank Syariah* (Jakarta: Ghalia Indonesia, 2010), hlm. 101.

### **E. Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang masalah yang dipaparkan di atas, maka penulis merumuskan masalah penelitian. Adapun yang menjadi rumusan masalah dalam pembahasan ini adalah:

1. Apakah ada pengaruh signifikan layanan *frontliner* terhadap kepuasan nasabah atau pelanggan pada PT. Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Pembantu Gunung Tua?
2. Seberapa besarkah pengaruh standar layanan *frontliner* terhadap tingkat kepuasan nasabah pada PT. Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Pembantu Gunung Tua?

### **F. Tujuan Penelitian**

Tujuan dari Penelitian ini adalah:

1. Untuk mengetahui apakah ada pengaruh signifikan layanan *frontliner* terhadap kepuasan nasabah atau pelanggan pada PT. Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Pembantu Gunung Tua.
2. Untuk mengetahui seberapa besar pengaruh atas standar layanan yang diberikan bagian *frontliner* di PT. Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Pembantu Gunung Tua terhadap tingkat kepuasan Nasabah.

### **G. Kegunaan Penelitian**

Kegunaan Penelitian

1. Sebagai masukan bagi Bank dan bahan pertimbangan dalam usaha Bank untuk melakukan penyempurnaan yang mungkin perlu dilakukan dalam

standar layanan *frontliner*, sehingga dapat meningkatkan rasa kepuasan terhadap nasabah.

2. Bagi mahasiswa IAIN Padangsidimpuan terutama pada Jurusan Perbankan Syariah dan peneliti lainnya, bahwa hasil penelitian ini dapat dijadikan bahan untuk melakukan penelitian baik itu untuk lanjutan maupun ulangan untuk melihat sejauh mana pengaruh standar layanan frontliner terhadap tingkat kepuasan nasabah.
3. Dapat menambah dan memperdalam pengetahuan penulis antara teori yang penulis dapatkan dalam perkuliahan dengan praktek yang berguna untuk masa yang akan datang.
4. Untuk memenuhi syarat-syarat dan melengkapi tugas-tugas untuk memperoleh gelar Sarjana Ekonomi Islam (SEI) pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam di Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Padangsidimpuan.

#### **H. Sistematika Pembahasan**

Sistematika Pembahasan ini dibuat tujuannya untuk memudahkan penulis dalam menyusun Skripsi ini. Adapun sistematika pembahasan yang dibuat yaitu:

Bab I berisi mengenai dasar disebabkan akan dilakukan penelitian dilokasi yang telah ditentukan dan dijelaskan dibagian latar belakang masalah, serta didukung dengan bagian lainnya seperti identifikasi masalah, batasan masalah, rumusan masalah, tujuan penelitian, kegunaan penelitian, dan sistematika pembahasan.

Bab II berisi mengenai penjelasan judul yang akan diteliti sesuai dengan teori.

Bab III merupakan bagian yang berisi mengenai metode yang akan ditentukan peneliti dalam memperoleh data penelitian setelah penjelasan secara teoritis pada bab II.

Bab IV berisi mengenai hasil penelitian atas pengaruh signifikan layanan frontliner terhadap kepuasan nasabah dan besar pengaruh standar layanan frontliner terhadap tingkat kepuasan nasabah di PT. Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Pembantu Gunung Tua dengan metode yang telah dijelaskan pada bab III.

Bab V adalah Penutup yang memuat kesimpulan dan saran-saran.

## **BAB II**

### **LANDASAN TEORI**

#### **A. Kerangka Teori**

Bank Syariah memiliki tantangan yang besar untuk dapat memenuhi kebutuhan dan memuaskan nasabah melalui standar layanan yang sudah ditetapkan. Segala upaya akan dilakukan oleh bank untuk memenuhi hal tersebut. Namun, hal itu belum cukup bagi nasabah apabila nilai manfaat yang diterima tidak sesuai dengan apa yang diharapkan. Nasabah akan memperhitungkan usaha atau biaya yang dikeluarkan dibandingkan dengan manfaat yang diterima. Dengan kata lain nasabah akan merasa puas jika nilai yang diperoleh sesuai atau melebihi harapan nasabah. Dimana harapan pelanggan adalah standar sejati untuk menilai layanan atau jasa.<sup>1</sup> Begitu sebaliknya bahwa ketidakpuasan dirasakan nasabah jika nilai yang diperoleh kurang dari yang diharapkan.

Selain itu bahwa yang membedakan antara Bank Syariah dengan Bank Konvensional adalah bagian-bagian yang khusus yang melekat pada Bank Syariah, seperti tidak ada unsur riba di dalamnya, tidak ada unsur judi, untuk hal yang berkaitan dengan investasi yang halal, dan melakukan aktivitas sesuai dengan Syariah. Atribut-atribut produk Islam ini yang menjadi alasan utama para Nasabah memilih menggunakan Bank Syariah dan menjadi indikator penilaian bagi nasabah. Maka kepuasan akan dirasakan oleh

---

<sup>1</sup> Philips Kotler dan Kevin Lane Keller, *Manajemen Pemasaran* Jilid 2, Diterjemahkan dari "Marketing Management" oleh Benyamin Molan (Jakarta: PT. Indeks, 2008), hlm. 50.

nasabah apabila nilai Syariah yang ada pada bagian atau atribut produk Bank Syariah semakin tinggi.

Dengan demikian Bank Syariah harus memperbaiki kinerja dan kualitas layanan atau standar layanan lebih profesional, menawarkan produk yang lebih inovatif dan menguntungkan dengan memperhatikan nilai yang diperoleh nasabah, serta tetap menjaga kemurnian Syariah dari bagian-bagian produk sesuai dengan al-Qur'an dan Hadits. Dengan perkembangan yang semakin pesat di dalam dunia Perbankan Syariah, perlu dilakukan kembali penelitian yang lebih lanjut mengenai kepuasan Nasabah atau Pelanggan, Kualitas Layanan atau Standar Layanan yang terdapat di Bank Syariah dan yang menjadi objek penelitian di dalam ini adalah Nasabah Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Pembantu Gunung Tua.

## **1. Pengertian Bank Syariah**

Sejak awal kelahirannya, perbankan syariah dilandasi dengan kehadiran dua gerakan *renaissance* Islam modern yaitu *neorevivalis* dan *modernis*. Tujuan utama dari gerakan keuangan berlandaskan etika ini adalah tiada lain sebagai upaya kaum muslimin untuk mendasari segenap aspek kehidupan ekonominya berlandaskan Al-Quran dan As-Sunnah.<sup>2</sup>

Menurut UU RI No. 21 Tahun 2008 Tentang Perbankan Syariah yang terdapat pada Pasal 1 ayat 1 menyatakan bahwa Perbankan Syariah adalah segala sesuatu yang menyangkut tentang Bank Syariah dan Unit Usaha Syariah, mencakup kelembagaan, kegiatan usaha serta cara dan proses

---

<sup>2</sup> Muhammad Syafi'i Antonio, *Bank Syariah Dari Teori Ke Praktek* (Jakarta: Gema Insani, 2011), hlm. 18.

dalam melaksanakan kegiatan usahanya. Pada Pasal 1 ayat 7 menyatakan Bank Syariah adalah Bank yang menjalankan kegiatan usahanya berdasarkan Prinsip Syariah dan menurut jenisnya terdiri atas Bank Umum Syariah dan Bank Pembiayaan Rakyat Syariah.<sup>3</sup>

Pengertian Bank menurut Undang-undang RI Nomor 10 Tahun 1998 tanggal 10 November 1998 tentang Perbankan bahwa Bank adalah Badan usaha yang menghimpun dana dari masyarakat dalam bentuk simpanan dan menyalurkannya kepada masyarakat dalam bentuk kredit dan atau bentuk-bentuk lainnya dalam rangka meningkatkan taraf hidup rakyat banyak.<sup>4</sup> Dari hal tersebut bahwa usaha perbankan selalu berkaitan dengan menghimpun dana, menyalurkan dana, dan memberikan jasa bank lainnya.

Kegiatan menghimpun dan menyalurkan dana merupakan kegiatan pokok perbankan, sedangkan kegiatan memberikan jasa-jasa bank lainnya hanyalah merupakan pendukung dari kedua kegiatan tersebut.<sup>5</sup>

Sedangkan dalam Pasal 1 Undang-undang No. 21 Tahun 2008, disebutkan bahwa bank adalah badan usaha yang menghimpun dana masyarakat dalam bentuk simpanan dan menyalurkannya kepada masyarakat dalam bentuk kredit dan bentuk-bentuk lainnya dalam rangka meningkatkan taraf hidup rakyat banyak. Bank terdiri atas dua jenis yaitu bank konvensional dan bank syariah. Bank Syariah adalah bank yang menjalankan kegiatan usahanya berdasarkan prinsip syariah, dimana

---

<sup>3</sup> Tim Manajemen Prides (Pusat Riset Informasi dan Data Ekonomi Syariah), *Kompilasi Perundang-undangan tentang Ekonomi Syariah* (Jakarta: Gaung Persada Press, 2008), hlm.3-4.

<sup>4</sup> Undang-undang Perbankan, *UU No. 10 Th. 1998 tentang Perubahan Undang-undang Nomor 7 Tahun 1992 tentang Perbankan* (Jakarta: Sinar Grafika, 2007), hlm. 9.

<sup>5</sup> Kasmir, *Manajemen Perbankan* (Jakarta: PT. Grafindo Persada, 2008), hlm. 12.



prinsip syariah adalah prinsip hukum Islam dalam kegiatan perbankan berdasarkan fatwa yang dikeluarkan oleh lembaga yang memiliki kewenangan dalam penetapan fatwa di bidang syariah.<sup>6</sup>

## **2. Perbedaan Bank Syariah dengan Bank Konvensional**

Bank syariah dengan bank konvensional memiliki persamaan, dimana persamaan tersebut dapat kita lihat dalam sisi teknis penerimaan uang, transfer, kemajuan teknologi komputer yang digunakan, serta yang lainnya. Tetapi di balik persamaan tersebut perbedaan antara kedua lembaga keuangan ini terdapat perbedaan yang signifikan, antara lain:

### **a. Akad dan Aspek Legalitas**

Dalam bank syariah bahwa akad yang dilakukan memiliki konsekuensi *duniawi* dan *ukhrawi* karena akad yang dilakukan berdasarkan hukum Islam. Di perbankan syariah setiap akad, baik dalam hal barang, pelaku transaksi, maupun ketentuan lainnya, harus memenuhi ketentuan akad, seperti melaksanakan sesuai dengan rukun dan syarat sesuai dengan hukum Islam.

### **b. Struktur Organisasi**

Bank konvensional dengan bank syariah memiliki struktur yang sama, misalnya dalam hal yang berkaitan dengan komisaris dan direksi, tetapi dalam hal ini yang paling membedakan antara bank konvensional dengan bank syariah adalah adanya Dewan Pengawas Syariah dengan tugas mengawasi operasional bank dan produk-

---

<sup>6</sup> Rizal Yaya, dkk., *Akuntansi Perbankan Syariah: Teori dan Praktik Kontemporer* (Jakarta: Salembah Empat, 2009), hlm. 54.

produknya agar sesuai dengan syariah. Untuk secara nasional dikenal dengan nama Dewan Syariah Nasional.

**c. Lembaga Penyelesai Sengketa**

Di dalam perbankan konvensional bahwa setiap menyelesaikan perselisihan antara bank dengan nasabah maka akan diselesaikan di pengadilan negeri, sedangkan untuk perbankan syariah menyelesaikan suatu perselisihan sesuai dengan tata cara dan hukum materi syariah. Lembaga yang mengatur hal tersebut adalah Badan Arbitrase Muamalah Indonesia atau BAMUI dan juga pihak DSN. Untuk permasalahan yang lebih besar akan diselesaikan di pengadilan agama negeri.<sup>7</sup>

**d. Bisnis dan Usaha yang dibiayai**

Bisnis dan usaha yang dilaksanakan di bank syariah tidak terlepas dari sistem saringan. Untuk bank syariah tidak akan mungkin membiayai usaha yang di dalamnya terkandung hal-hal yang haram. Untuk memastikan hal tersebut, perbankan syariah akan memastikan beberapa pokok, antara lain:

- 1) Apakah objek pembiayaan halal atau haram?
- 2) Apakah proyek menimbulkan kemudharatan untuk masyarakat?
- 3) Apakah proyek berkaitan dengan perbuatan mesum atau asusila?
- 4) Apakah proyek berkaitan dengan perjudian?

---

<sup>7</sup> Muhammad Syafi'i Antonio, *Op. Cit.*, hlm. 29-31.

- 5) Apakah usaha itu berkaitan dengan industri senjata yang ilegal atau berorientasi pada pengembangan senjata pembunuh massal?
- 6) Apakah proyek dapat merugikan syiar Islam, baik secara langsung maupun tidak langsung?

**e. Lingkungan Kerja dan *Corporate Culture***

Dalam sistem kerja bahwa di dalam bank syariah sejalan dengan syariah. Dalam hal etika, harus dapat bersifat *amanah* dan *shiddiq*, dengan integritas muslim yang baik. Selain itu karyawan bank syariah harus *skillful* dan *profesional* serta cara berpakaian dan tingkah laku karyawan cerminan dari nama besar Islam.<sup>8</sup>

Jadi, dari perbedaan diatas dapat dilihat bahwa perbandingan antara bank syariah dengan bank konvensional dapat dilihat dari tabel di bawah ini:

**Tabel 2.1**  
**Perbandingan Bank Syariah dengan Bank Konvensional**

No.	BANK SYARIAH	BANK KONVENSIONAL
1.	Melakukan investasi-investasi yang halal saja.	Investasi yang halal dan haram.
2.	Berdasarkan prinsip bagi hasil, jual beli, dan sewa.	Memakai perangkat bunga.
3.	<i>Profit dan Falah Oriented.</i>	<i>Profit Oriented.</i>
4.	Hubungan dengan nasabah dalam bentuk hubungan kemitraan.	Hubungan dengan nasabah dalam bentuk hubungan debitor-kreditor.
5.	Penghimpunan dan penyaluran dana harus sesuai dengan fatwa Dewan Pengawas Syariah.	Tidak terdapat dewan sejenis.

Sumber: Muhammad Syafi'i Antonio, *Bank Syariah dari Teori ke Praktek* (2011:34)

---

<sup>8</sup> *Ibid.*, hlm. 33-34.

### 3. Sejarah dan Perkembangan Bank Syariah Mandiri di Indonesia

Disaat dewasa ini bahwa berkembangnya bank-bank syariah di negara-negara Islam berpengaruh ke Indonesia yang seluruhnya dimulai pada awal periode 1980-an. Pada masa itu beberapa uji coba pada skala yang relatif terbatas telah diwujudkan, diantaranya adalah *Baitul Tamwil – Salman* di Bandung yang sempat tumbuh mengesankan. Di Jakarta juga dibentuk lembaga serupa dalam bentuk koperasi dengan nama Koperasi Ridho Gusti.

Untuk mendirikan bank Islam di Indonesia baru dilakukan pada tahun 1990. Majelis Ulama Indonesia pada 18-20 Agustus 1990 menyelenggarakan Lokakarya Bunga Bank dan Perbankan di Bogor, berdasarkan dari amanat Munas IV MUI dibentuk kelompok kerja untuk mendirikan bank Islam di Indonesia dan kelompok ini dikenal dengan Tim Perbankan MUI. Bank Muamalat Indonesia lahir dengan ditandatangani Akte Pendirian PT Muamalat Indonesia pada tanggal 1 November 1991 dengan pembelian saham dengan nilai Rp 84 Miliar, dan juga yang menjadi modal awal disetor sebesar Rp 106.126.382.000,00 serta dengan modal tersebut pada tanggal 1 Mei 1992 Bank Muamalat Indonesia mulai beroperasi.<sup>9</sup>

Bank Syariah Mandiri merupakan bank milik pemerintah pertama yang melandaskan operasionalnya pada prinsip syariah. Secara struktural BSM berasal dari Bank Susila Bakti (BSB) sebagai salah satu anak

---

<sup>9</sup> *Ibid.*, hlm. 25

perusahaan di lingkup Bank Mandiri, yang kemudian dikonversikan menjadi Bank Syariah. BSM menjalin kerja sama dengan Tazkia Institute terutama dalam bidang pelatihan dan pendampingan konversi. Bank Syariah Mandiri didirikan pada tanggal 25 Oktober 1999 dengan modal dasar yang dimiliki dengan nilai sebesar Rp 2.500.000.000.000,- dan dengan modal awal yang disetor dengan nilai Rp 1.158.243.565.000,- sehingga dengan modal awal setor tersebut BSM mulai beroperasi pada tanggal 1 November 1999.<sup>10</sup>

#### 4. Kualitas Layanan

Setiap penyelenggaraan pelayanan publik harus memiliki standar pelayanan dan dipublikasikan sebagai jaminan adanya kepastian bagi penerima pelayanan. Dimana Standar Pelayanan merupakan ukuran yang dibakukan dalam menyelenggarakan pelayanan publik yang wajib ditaati oleh pemberi dan atau penerima pelayanan. Menurut MENPAN No. 63 Tahun 2004, standar layanan terdiri dari:

- a. Prosedur Pelayanan
- b. Waktu Penyelesaian
- c. Biaya Pelayanan dan Produk Pelayanan
- d. Sarana dan Prasarana
- e. Kompetensi Petugas Pemberi Pelayanan<sup>11</sup>

Kualitas pelayanan sebagai kemampuan merencanakan, menciptakan, dan menyerahkan produk atau jasa yang bermanfaat luar biasa bagi pelanggan atau nasabah. Kualitas pelayanan karyawan merupakan jaminan

---

<sup>10</sup> *Ibid.*, hlm. 26-27.

<sup>11</sup> Ratminto dan Atik Septi Winarsih, *Manajemen Pelayanan: Pengembangan Model Konseptual, Penerapan Citizen's Charter Dan Standar Pelayanan Minimal* (Jakarta: Pustaka Pelajar, 2009), hlm. 23-24.

atas ketersediaan produk atau jasa, rasa responsivitas, biaya administrasi yang lebih hemat, ketepatan waktu memberikan layanan dan waktu yang lebih pendek, kesempurnaan pelayanan sesuai standar, serta kemampuan menimbulkan kesenangan dan perasaan nyaman pada konsumen atau nasabah.

Kualitas merupakan suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses, dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan pelanggan.<sup>12</sup> Kualitas juga bukan hanya menekankan pada aspek hasil akhir yaitu produk atau jasa tetapi juga menyangkut kualitas manusia, proses, dan lingkungan. Menurut Evert dan Ebert bahwa perusahaan yang berhasil adalah perusahaan yang dapat memberikan kepuasan pada pelanggan atau nasabah dan perusahaan yang dapat memenuhi kebutuhan dan kepuasan pelanggan atau nasabah adalah perusahaan yang berkualitas.

Layanan adalah aktivitas-aktivitas yang tidak dapat didefinisikan tidak berwujud, yang merupakan obyek utama dari transaksi yang dirancang untuk memberikan kepuasan pada pelanggan atau nasabah. Setiap perusahaan dituntut untuk memiliki standar layanan. Perusahaan-perusahaan terkemuka selalu memiliki standar layanan sebagai kunci sukses bersaing. Standar layanan dibuat atas masukan dari pelanggan atau nasabah internal (karyawan) dan pelanggan atau nasabah eksternal (konsumen). Standar layanan harus relevan terhadap pelanggan, dapat

---

<sup>12</sup> Lena Ellitan dan Lina Anatan, *Sistem Informasi Manajemen Konsep dan Praktis* (Bandung: Alfabeta, 2009), hlm. 114.

diukur secara pasti, dapat diawasi oleh organisasi, dan memberikan fokus kepada apa yang dianggap penting untuk pelanggan atau nasabah.

Kualitas Pelayanan merupakan ukuran seberapa baik tingkat jasa yang diberikan sesuai dengan harapan pelanggan. Kualitas Layanan merupakan tingkat keunggulan untuk memenuhi keinginan pelanggan atau nasabah. Kualitas layanan dinilai berdasarkan persepsi konsumen yang membandingkan harapan untuk menerima layanan dan pengalaman sebenarnya atas layanan yang diterima.<sup>13</sup>

Zeithalm et al. (1990) mengemukakan sepuluh faktor yang menentukan kualitas layanan yang ditinjau dari sudut pandang pelanggan, antara lain:

- a. *Tangibles* (bukti fisik), kemampuan suatu perusahaan dalam menunjukkan ekstensinya kepada pihak eksternal, yang meliputi fasilitas fisik dan penampilan karyawan.
- b. *Reliability* (keandalan), kemampuan perusahaan untuk memberikan pelayanan sesuai dengan yang dijanjikan secara akurat.
- c. *Responsiveness* (ketanggapan), kemauan untuk membantu dan memberikan pelayanan yang cepat dan tepat kepada konsumen atau nasabah dengan penyampaian informasi yang jelas.
- d. *Courtesy*, kesopansantunan dan kemauan para karyawan perusahaan untuk menumbuhkan rasa percaya para konsumen pada perusahaan.

---

<sup>13</sup> *Ibid.*, hlm. 115-117.

- e. *Emphaty*, memberikan perhatian yang tulus dan bersifat individual atau pribadi yang diberikan kepada konsumen.
- f. *Competence*, memiliki keterampilan dan pengetahuan yang dibutuhkan pelanggan atau nasabah.
- g. *Credibility*, kejujuran penyedia jasa
- h. *Security*, aman dari bahaya, risiko atau keraguan
- i. *Comunication*, memberika informasi yang data dipahami pelanggan dan mendengarkan pelanggan atau nasabah.
- j. *Acces*, kemudahan untuk dihubungi dan ditemui.<sup>14</sup>

Kualitas pelayanan yang dirasakan nasabah merupakan penilaian global, berhubungan dengan suatu transaksi spesifik, lebih abstrak dan eksklusif karena didasarkan pada presepsi-presepsi kualitas yang berhubungan dengan kepuasan serta komparasi harapan-harapan dengan presepsi-presepsi kinerja produk jasa bank, fleksibilitas respons terhadap perubahan permintaan pasar. Kualitas pelayanan merupakan ciri dan sifat dari pelayanan yang berpengaruh pada kemampuan karyawan untuk memuaskan kebutuhan yang dinyatakan oleh pelanggan atau yang tersirat dalam diri pelanggan.<sup>15</sup> Kualitas merupakan kunci menciptakan nilai dan kepuasan pelanggan dan ini merupakan pekerjaan setiap orang.

Sejumlah atribut kualitas pelayanan yang dapat memuaskan pengguna industri jasa adalah sebagai berikut:

---

<sup>14</sup>*Ibid.*, hlm. 117-118.

<sup>15</sup> Ali Hasan, *Marketing Bank Syariah: Cara Jitu Meningkatkan Pertumbuhan Pasar Bank Syariah* (Jakarta: Ghalia Indonesia, 2010), hlm. 91.



- a. Ketepatan waktu pelayanan, yaitu kemampuan karyawan untuk menyelesaikan pelayanan dengan waktu proses yang lebih cepat sehingga dapat meminimalkan waktu tunggu bagi nasabah.
- b. Akurasi pelayanan, yaitu pelayanan yang berkaitan dengan reliabilitas pelayanan, tanggung jawab dan bebas dari kesalahan-kesalahan.
- c. Kesopanan dan keramahan dalam memberikan pelayanan, terutama bagi karyawan yang berada di garis depan yang secara langsung berinteraksi dan melayani nasabah.
- d. Kelengkapan, yaitu ketersediaan sarana pendukung serta pelayanan komplementer lainnya, seperti buku pedoman, denah dan sebagainya.
- e. Kemudahan mendapatkan pelayanan seperti *outlet*, cukupnya jumlah karyawan yang melayani, administrasi, fasilitas pendukung, seperti komputer untuk memproses data, dan lain-lain.
- f. Variasi model pelayanan, yang berkaitan dengan inovasi untuk memberikan pola-pola baru dalam pelayanan.
- g. Kenyamanan dalam memperoleh pelayanan, berkaitan lokasi, ruangan tempat pelayanan, kemudahan menjangkau tempat parkir kendaraan, ketersediaan informasi, dan sebagainya.
- h. Pelayanan pribadi, yaitu pelayanan yang berkaitan dengan fleksibilitas, penanganan permintaan khusus.
- i. Pendukung pelayanan, seperti lingkungan, kebersihan, ruang tunggu yang sejuk, nyaman, indah, dan yang lainnya.

Karyawan merupakan kunci untuk menentukan kualitas pelayanan, kualitas produk, kualitas operasional maupun kualitas kinerja perusahaan. Kepuasan karyawan dapat ditingkatkan secara terus-menerus, diantaranya melalui kompensasi yang memenuhi kualifikasi, bonus yang proporsional, kepedulian sosial, promosi dan sebagainya.<sup>16</sup> Bank yang berorientasi pelayanan akan membawanya sukses besar, bank yang peka akan melihat sikap emosional nasabah sebagai suatu indikator yang harus ditangani dengan sebaik-baiknya untuk kemudian ditawarkan kepada nasabah. Dimana pelayanan dapat menciptakan kepuasan nasabah, apabila CEO (*chief executive officers*) atau Marketer memusatkan perhatian pada upaya pemuasan keinginan nasabah dengan menentukan nasabah sasaran yang sebenarnya yang akan dilayani, mengidentifikasi keinginan nasabah, mengembangkan produk yang mampu menghasilkan kesesuaian dengan keinginan nasabah dan wujudkan rancangan proses produk tersebut ke dalam kegiatan layanan dan promosi sehari-hari. Industri pelayanan jasa bank yang mengandalkan upaya terbentuknya kepuasan nasabah adalah sebagai berikut:

- a. *Service profit cycle*, pelayanan yang baik diberikan oleh karyawan akan menghasilkan kepuasan nasabah yang pada gilirannya akan membuahkan loyalitas dan darinya dapat diperoleh keuntungan bagi perbankan.

---

<sup>16</sup> *Ibid.*, hlm. 91-93.

- b. *Service leverage*, pemberian pelayanan yang bernilai lebih besar dibandingkan dengan nilai biaya yang digunakan nasabah untuk memperolehnya, oleh karena nasabah mempunyai kesan memperoleh pelayanan ekstra dan perhatian khusus akan mendorong tumbuhnya loyalitas pada nasabah.
- c. *Service ability*, yaitu tingkat kemampuan pelayanan, kecepatan dan kemudahan dalam mendapatkan pelayanan.<sup>17</sup>

Kualitas jasa berpusat pada upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan pelanggan serta ketepatan penyampaiannya untuk mengimbangi harapan pelanggan. Kualitas jasa adalah tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas tingkat keunggulan tersebut untuk memenuhi keinginan pelanggan. Kualitas total suatu jasa terdiri dari tiga komponen utama (Gronroos dalam Hutt dan Speh, 1992), antara lain:

- a. *Technical Quality*, yaitu komponen yang berkaitan dengan kualitas *output* atau keluaran jasa yang diterima pelanggan, dan dapat diperinci menjadi:
  - 1). *Search quality*, yaitu kualitas yang dapat dievaluasi pelanggan sebelum membeli, misalnya harga.
  - 2). *Experience quality*, yaitu kualitas hanya bisa dievaluasi pelanggan setelah membeli atau mengonsumsi jasa. Contohnya ketepatan waktu, kecepatan pelayanan, dan kerapian hasil.

---

<sup>17</sup> *Ibid.*, hlm. 94.

- 3). *Credence quality*, yaitu yang sukar dievaluasi pelanggan, meskipun telah mengkonsumsi suatu jasa. Misalnya kualitas operasi jantung.
- b. *Functional quality*, yaitu komponen yang berkaitan dengan kualitas cara penyampaian suatu jasa.
- c. *Corporate image*, yaitu profit, reputasi, citra umum, dan daya tarik khusus suatu perusahaan.<sup>18</sup>

## 5. Frontliner

*Frontliner* merupakan orang yang langsung berhadapan atau berhubungan dengan pelanggan atau konsumen yang menjadi sebuah kategori dan bukan sebuah jabatan. Tugas dari bagian *frontliner* untuk memberikan informasi yang sejelas-jelasnya kepada pelanggan yang merupakan tugas utama dari pekerjaan jenis ini.<sup>19</sup> Hal tersebut dijelaskan di dalam al-Quran Surah An Nisaa' ayat 58, sebagai berikut:

﴿ إِنَّ اللَّهَ يَأْمُرُكُمْ أَنْ تُؤَدُّوا الْأَمَانَاتِ إِلَىٰ أَهْلِهَا وَإِذَا حَكَمْتُمْ بَيْنَ النَّاسِ أَنْ تَحْكُمُوا بِالْعَدْلِ ۗ ..... ﴾

Artinya: “Sesungguhnya Allah menyuruh kamu menyampaikan amanat kepada yang berhak menerimanya, dan (menyuruh kamu) apabila menetapkan hukum di antara manusia supaya kamu menetapkan dengan adil .....”<sup>20</sup>

<sup>18</sup> M. Nur Nasution, *Manajemen Jasa Terpadu* (Bogor Selatan: Ghalia Indonesia, 2004), hlm. 47-48.

<sup>19</sup> <http://trendingzone.blogspot.com/2012/02/pengertian-frontliner-dan-tugas-dari.html>, diakses selasa, 04 februari 2014 Pukul 14:35 WIB.

<sup>20</sup> Departemen Agama RI, *Al Hidayah al-Quran Tafsir Perkata Tajwid Kode Angka, Surah An Nisaa'* (Jakarta: PT. Kalim, 2010), hlm. 88.

Seorang *frontliner* harus berpenampilan menarik dan sopan, karena mencerminkan dari citra perusahaan tempat dia bekerja. Seorang *frontliner* juga harus memiliki beberapa perilaku seperti memiliki senyum yang tulus, wajah hangat penuh semangat, menganggap pelanggan sebagai orang penting, selalu mendengarkan kebutuhan pelanggan, selalu menyebutkan nama dari pelanggan, memiliki bahasa tubuh yang baik, memiliki pengetahuan produk yang baik, dan berpenampilan rapi.

Dalam lembaga keuangan atau Perbankan bagian yang berinteraksi secara langsung dengan nasabah atau pelanggan adalah *Frontliner* yang terdiri atas 3 jenis pekerjaan yaitu bagian Satpam (*Security*), Teller, dan Customer Service.

#### **a. Teller**

Jasa adalah kegiatan yang dapat diidentifikasi dan tidak berwujud yang merupakan tujuan penting dari suatu transaksi guna memberikan kepuasan pada konsumen atau nasabah. Dimana Sistem *Teller* adalah suatu rangkaian kerja pelayanan kepada nasabah di *counter* yang sebagian besar dari proses kerjanya diselesaikan sendiri oleh *teller* yang bersangkutan tanpa melalui prosedur kerja yang biasa ditempuh dalam sistem kasir.<sup>21</sup> Dan juga rangkaian kegiatan kerja teller untuk menerima setoran dan pembayaran uang tunai pada bagian kas suatu bank.

---

<sup>21</sup> Malayu S. P. Hasibuan, *Dasar-Dasar Perbankan* (Jakarta: PT. Bumi Aksara, 2009) hlm. 161.

*Teller* adalah karyawan kasir bank yang melayani dan mempertanggungjawabkan lalu lintas pembayaran uang tunai atau dapat diartikan sebagai karyawan bank yang bertanggung jawab terhadap lalu lintas uang tunai. *Teller* juga disebut kuasa kas terbatas, karena dalam jumlah uang terbatas karyawan bank tersebut dapat bertindak secara langsung untuk melakukan transaksi.<sup>22</sup>

Adapun jenis-jenis dari *Teller*, antara lain:

- 1) *Corporate Teller* adalah teller yang hanya melaksanakan tugas untuk menerima setoran dan pembayaran dengan uang tunai kepada nasabah bank.
- 2) *Individual Account Teller* adalah teller yang hanya bertugas menerima setoran dan pembayaran uang tunai dari nasabah bank perorangan saja.
- 3) *Local Currency Teller* adalah teller yang hanya bertugas untuk menerima setoran dan pembayaran dengan uang tunai valuta sendiri (rupiah).
- 4) *Foreign Currency Teller* adalah teller yang bertugas untuk menerima setoran dan pembayaran dengan uang tunai valuta asing.
- 5) *Express Teller* adalah teller yang otoritasnya hanya melakukan pembayaran uang tunai di bawah nilai tertentu dan saldo konkret rekening korannya mencukupi.
- 6) *Mixed Transaction Teller* adalah teller yang dapat melaksanakan penerimaan setoran dan pembayaran dengan uang tunai, baik dengan valuta sendiri ataupun valuta asing, dalam semua jenis teller.
- 7) *Special Teller* adalah teller yang bertugas untuk menerima setoran dan pembayaran dengan uang tunai dalam jumlah yang relatif sangat banyak.<sup>23</sup>

Kasir juga disebut dengan *Teller*, dimana dikatakan sebagai kasir penerima. Banyak nasabah yang suka mengunjungi bank secara langsung dan memanfaatkan fasilitas-fasilitas loket kasir penerima dalam melakukan penyetoran-penyetoran. Kasir juga merupakan bagian

---

<sup>22</sup> *Ibid.*

<sup>23</sup> *Ibid.*, hlm. 163-164.

yang memiliki kesempatan yang luar biasa untuk menciptakan *good will* yang berharga untuk banknya. Seorang kasir atau *teller* harus mempunyai pengetahuan yang seksama dan pengetahuan dasar mengenai uang logam, mata uang dan berbagai jenis surat-surat berharga yang dapat diperdagangkan (*negotiable instruments*) yang merupakan tuntutan atau tagihan terhadap uang.<sup>24</sup>

Sebagai *frontliner* yang berhubungan langsung dengan nasabah, bahwa *teller* perlu mempunyai suatu etika untuk memuaskan para nasabah. Etika tersebut, terdiri dari:

- 1) Penampilan dimana *teller* sebaiknya mempunyai penampilan yang menarik, antara lain dengan menggunakan seragam yang mencirikan adanya kesatuan dan ciri khas bank bersangkutan.
- 2) Kepribadian, yaitu para *teller* harus mempunyai sikap yang ramah, bersahabat, dan hormat terhadap nasabah.
- 3) Kecepatan Pelayanan dari *teller* sehingga dapat memuaskan para nasabah.
- 4) Menjaga kerahasiaan, yaitu *teller* harus menjaga kerahasiaan nasabah maupun kerahasiaan bank.<sup>25</sup>

Tujuan dari jabatan atau tugas dari seorang *teller* untuk melayani kegiatan penyetoran dan penarikan uang tunai, pengambilan atau penyetoran non tunai dan surat-surat berharga dan kegiatan kas lainnya serta terselenggaranya layanan di bagian kas secara benar, cepat, dan

---

<sup>24</sup> Hasymi Ali, *Dasar-Dasar Operasi Bank*, Diterjemahkan dari "Principle of Bank Operational" oleh American Institute of Banking (Jakarta: PT. Rineka Cipta, 1995), hlm. 33.

<sup>25</sup> Malayu S. P. Hasibuan, *Op. Cit.*, hlm. 167.

sesuai dengan standar pelayanan bank. Untuk tanggung jawab utama yang harus dilaksanakan seorang teller antara lain:

- 1) Melakukan transaksi tunai dan non-tunai sesuai dengan ketentuan SOP.
- 2) Mengelola saldo kas teller sesuai limit yang ditentukan.
- 3) Mengelola uang yang layak dan tidak layak edar atau uang palsu
- 4) Menjaga keamanan dan kerahasiaan kartu *specimen* tanda tangan.
- 5) Melakukan *cash count* akhir hari.
- 6) Mengisi uang tunai di mesin ATM BSM.
- 7) Menyediakan laporan transaksi harian.<sup>26</sup>

Jadi, fungsi pelayanan yang dilakukan oleh seorang *teller* atau kasir secara tidak langsung juga mengemban tugas dari bagian *customer service*. Dimana fungsi pertama adalah sebagai orang yang menerima semua setoran uang secara tunai atau non tunai dari berbagai pihak, fungsi kedua adalah sebagai orang yang melakukan pembayaran uang kepada berbagai pihak yang artinya semua uang yang keluar dari perusahaan harus melewati kasir atau *teller*.<sup>27</sup>

Selain itu teller juga memiliki aturan dan tata tertib yang harus dilaksanakan oleh seorang *teller*, yaitu:

- 1) Pada jam kerja atau operasi bank yang diperkenankan berada di daerah *teller*, adalah:
  - a) Karyawan bagian kas (*head teller* dan *teller*).

---

<sup>26</sup> Buku Panduan Uraian Jabatan Bank Syariah Mandiri.

<sup>27</sup> Kasmir, *Etika Customer Service* (Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada, 2008), hlm. 24-



- b) Pimpinan bank atau auditor di waktu-waktu tertentu.
  - c) Pejabat Bank Indonesia yang telah mendapat izin dari pimpinan.
- 2) Setiap *teller* hanya dapat melayani transaksi di *counter teller*, kecuali telah mendapat izin dari *head teller* atau pimpinan bank.
  - 3) *Teller* tidak diperkenankan makan di *counter teller*, membawa tas ke ruangan *teller* dan menggantungkan baju atau sejenisnya di dalam ruangan *teller*.
  - 4) Pintu masuk ruangan *teller* harus terkunci, ruangan *teller* harus dilengkapi sistem alarm yang baik, dan setiap pengambilan uang tunai ke brankas harus diketahui *teller* kepala atau pimpinan bank.
  - 5) Pada akhir jam kerja, *teller* wajib menghitung uang yang ada pada boks *teller*. Jika terdapat kelebihan, ia wajib menyetorkannya pada *head teller*, dan jika kekurangan, *teller* wajib mengganti kekurangan tersebut.<sup>28</sup>

#### **b. Satpam (*Security*)**

Satpam Merupakan singkatan dari Satuan Pengamanan yaitu satuan kelompok petugas yang dibentuk oleh instansi atau proyek atau badan usaha untuk melakukan keamanan fisik (*physical security*) dalam rangka penyelenggaraan keamanan swakarsa di lingkungan kerjanya. Kepolisian Negara Republik Indonesia menyadari bahwa polisi tidak

---

<sup>28</sup> Malayu S.P. Hasibuan, *Op. Cit.*, hlm. 167.

mungkin bekerja sendiri dalam mengemban fungsi kepolisian. Adapun jenjang pelatihan satpam ada tiga tingkat, antara lain:

- 1) Dasar (Gada Pratama), merupakan pelatihan dasar wajib bagi calon anggota satpam. Lama pelatihan empat minggu dengan pola 232 jam pelajaran. Materi pelatihan terdiri dari Interpersonal Skill, Etika Profesi, Tugas Pokok, Fungsi dan Peranan Satpam, Kemampuan Kepolisian Terbatas, Bela Diri, Pengenalan Bahan Peledak, Barang Berharga dan Latihan Menembak, dll.
- 2) Penyelia (Gada Madya), merupakan pelatihan lanjutan bagi anggota satpam yang telah memiliki kualifikasi Gada Pratama. Lama pelatihan dua minggu dengan pola 160 jam pelajaran.
- 3) Manajer Keamanan (Gada Utama), merupakan pelatihan yang boleh diikuti oleh siapa saja dalam level setingkat manajer, yaitu *chief security officer* atau manajer keamanan dengan pola 100 jam pelajaran.

Dalam pelaksanaan tugasnya, anggota Satpam memiliki peranan yang penting, adapun peran satpam antara lain:

- 1) Unsur Pembantu Pimpinan institusi atau proyek atau badan usaha di bidang keamanan dan ketertiban lingkungan kerja.
- 2) Unsur Pembantu Kepolisian Negara di bidang penegakan hukum dan waspada keamanan di lingkungan kerjanya.

Kegiatan seorang petugas Satpam terdiri dari pengaturan, penjagaan, pengawalan, dan patroli. Sesuai dengan sifat, lingkup tugas

dan ancaman terhadap lingkungan kerjanya, seperti Bank, objek vital, kantor bendahara, dll.<sup>29</sup> Jadi, tugas satpam (satuan pengamanan) dalam pelayanan dilakukan dengan tugas melindungi seluruh aset perusahaan juga berkewajiban melindungi keamanan nasabah. Nasabah akan merasa aman untuk melakukan kegiatan jika dijaga oleh keamanan yang baik. Dimana keamanan tidak hanya dilakukan dengan tindakan yang tegas, akan tetapi juga harus ramah, dan lemah lembut terhadap nasabah yang dihadapi.<sup>30</sup>

### c. *Customer Service*

*Customer Service* secara umum adalah setiap kegiatan yang ditunjukkan untuk memberikan kepuasan pelanggan melalui pelayanan yang dapat memenuhi keinginan dan kebutuhan pelanggan. *Customer Service* memegang peranan sangat penting sebagai ujung tombak perusahaan dalam menghadapi pelanggan. Dalam dunia bisnis tugas utama seorang CS memberikan pelayanan dan membina hubungan dengan masyarakat. *Customer Service* juga harus dapat menjaga pelanggan atau nasabah lama agar tetap menjadi pelanggan perusahaan.<sup>31</sup>

Jadi sekarang dalam suatu perusahaan atau perbankan siapa saja yang menjadi *customer service*. Dan pada prinsipnya semua atau

---

<sup>29</sup> <http://www.totalsecurity.co.id/news/read/10-definisi-satpam.htm>, diakses Rabu, 29 Januari 2014 Pukul 14:33 WIB.

<sup>30</sup> Kasmir, *Etika Customer Service...*, hlm. 25.

<sup>31</sup> Kasmir, *Kewirausahaan* (Jakarta: Rajawali Pers, 2011), hlm. 298-299.

seluruh pegawai, mulai dari *cleaning service*, satpam, sampai pada direktur utama harus menjadi customer service.

Dalam hal lainnya bahwa seorang *customer service* memiliki tujuan yaitu melaksanakan kegiatan operasional dan pelayanan nasabah sesuai dengan ketentuan dan standar pelayanan. Selain itu *customer service* juga memiliki tanggung jawab yang utama, yang terdiri dari:

- 1) Memberikan informasi produk dan jasa bank kepada nasabah.
- 2) Memproses permohonan pembukaan dan penutupan rekening tabungan, giro, dan deposito.
- 3) Memblokir kartu ATM nasabah sesuai dengan permintaan nasabah.
- 4) Melayani permintaan buku cek atau bilyet giro, surat referensi bank atau surat keterangan bank dan sebagainya.
- 5) Mendistribusikan salinan rekening koran kepada nasabah
- 6) Menginput data *customer service* dan *loan facility* yang lengkap dan akurat.
- 7) Memelihara persediaan kartu ATM sesuai dengan kebutuhan.
- 8) Menyampaikan dokumen berharga Bank dan kartu ATM kepada nasabah.
- 9) Membuat laporan pembukaan dan penutupan rekening, keluhan nasabah, serta *stock opname* kartu ATM.
- 10) Memproses transaksi pengiriman dan pembayaran melalui *western union* (jasa pengiriman uang dari dan ke berbagai negara di dunia).
- 11) Memastikan tersedianya media promosi produk dan jasa Bank di capem/ UPS.<sup>32</sup>

Dalam menjalankan fungsi dan tugasnya, seorang *customer service* harus benar-benar memahaminya sehingga dapat menjalankan tugasnya secara prima. Fungsi customer service yang harus dijalankan setiap waktu, antara lain:

- 1) Sebagai *Resepsionis*, CS berfungsi sebagai penerima tamu yang datang ke perusahaan atau bank.
- 2) Sebagai *Deskman*, CS berfungsi sebagai orang yang melayani berbagai macam aplikasi yang diajukan pelanggan atau calon pelanggan.

---

<sup>32</sup> Buku Panduan Uraian Jabatan Bank Syariah Mandiri.

- 3) Sebagai *Salesman*, CS berfungsi sebagai orang yang menjual produk perbankan sekaligus sebagai pelaksana kepada pelanggan atau calon pelanggan.
- 4) Sebagai *Customer Relation Officer*, CS berfungsi sebagai orang yang dapat membina hubungan baik dengan seluruh pelanggan, termasuk merayu atau membujuk agar pelanggan tetap bertahan, tidak lari dari perusahaan yang bersangkutan apabila menghadapi masalah.
- 5) Sebagai Komunikator, CS berfungsi sebagai orang yang menghubungi nasabah atau pelanggan dan memberikan informasi tentang segala sesuatu yang ada hubungannya antara perusahaan dengan pelanggan.<sup>33</sup>

Seorang CS harus memiliki dasar-dasar pelayanan yang kokoh pasti akan mampu mengatasi setiap kebutuhan dan keinginan pelanggan maupun calon pelanggan. Pelayanan yang diberikan akan semakin berkualitas jika setiap CS telah dibekali dasar-dasar pelayanan. Adapun dasar-dasar pelayanan yang harus dipahami dan dimengerti seorang CS, yaitu:

- 1) Berpakaian dan Berpenampilan
- 2) Percaya Diri, Bersikap Akrab, dan Penuh dengan Senyum
- 3) Menyapa dengan Lembut
- 4) Tenang, Sopan, Hormat, dan Tekun
- 5) Berbicara
- 6) Bergairah
- 7) Jangan Menyela
- 8) Mampu Meyakini Pelanggan atau Nasabah
- 9) Jika Tidak Sanggup berikan kerekan yang lain untuk melayani.

---

<sup>33</sup> Kasmir, *Kewirausahaan...*, hlm. 299-300.

10) Bila belum dapat melayani memberitahukan waktu yang tepat untuk dapat melayani nasabah tersebut.<sup>34</sup>

Sikap melayani pelanggan yang dapat diberikan oleh seorang CS tergantung dari kondisi atau situasi pada saat berhadapan dengan pelanggan dari awal sampai akhir. Ada beberapa sikap yang harus diperhatikan yang harus dilakukan oleh seorang CS dalam melayani pelanggan, antara lain:

- 1) Memberi Kesempatan Pelanggan Berbicara
- 2) Mendengarkan Baik-baik
- 3) Tidak Menyela Pembicaraan
- 4) Ajukan Pertanyaan
- 5) Jangan Marah dan Jangan Mudah Tersinggung
- 6) Jangan Mendebet Pelanggan
- 7) Jaga Sikap, Sopan, Ramah, dan Selalu Berlaku Tenang
- 8) Jangan Menangani Hal-hal yang Bukan Weenangnya
- 9) Tunjukkan Sikap Perhatian dan Sikap Ingin Membantu

Jadi di dalam memberikan pelayanan yang terbaik perlu didukung oleh berbagai hal. Adapun beberapa ciri-ciri pelayanan yang harus diikuti dan dipenuhi oleh perusahaan dan dijalankan oleh CS, antara lain:

- 1) Tersedianya Karyawan yang Baik
- 2) Tersedianya Sarana dan Prasarana

---

<sup>34</sup>*Ibid.*, hlm. 302-304.

- 3) Bertanggung Jawab
- 4) Mampu Melayani secara Cepat dan Tepat
- 5) Mampu Berkomunikasi
- 6) Memberikan Jaminan Kerahasiaan
- 7) Memiliki Pengetahuan dan Kemampuan
- 8) Berusaha Memahami Kebutuhan Pelanggan
- 9) Mampu Memberikan Kepercayaan<sup>35</sup>

Di dalam suatu perusahaan yang diperlukan paling utama adalah hal yang berkaitan dengan pelayanan, jadi di dalam hal yang berkaitan dengan memberikan layanan kepada pelanggan adalah tugas yang diemban seorang Customer Service dan juga menjaga citra perusahaan. Adapun syarat-syarat atau standar yang harus dipenuhi oleh seorang CS, antara lain:

- 1) Persyaratan Fisik  
Fisik merupakan tampilan utama yang dilihat pelanggan. Oleh karena itu seorang CS harus memiliki ciri-ciri fisik yang menarik, dengan tinggi 160 cm untuk seorang wanita dan tinggi 165 cm untuk ukuran laki-laki, serta harus sehat jasmani dan rohaninya.
- 2) Persyaratan Mental  
CS harus memiliki perilaku yang baik seperti sabar, ramah, dan murah senyum. Petugas CS hendaknya tidak mudah marah atau emosi dan cepat putus asa. Harus memiliki rasa percaya diri yang tinggi, tidak minder, teliti, rajin, jujur, serius, hati-hati, dan memiliki rasa tanggung jawab.
- 3) Persyaratan Kepribadian  
Seorang CS juga di dalam hal ini dituntut memiliki kepribadian yang baik, seperti murah senyum, sopan, lemah lembut, simpatik, lincah, energik, menyenangkan, berjiwa bisnis, dan rasa humor yang tinggi.

---

<sup>35</sup> *Ibid.*, hlm. 306-310.

4) Persyaratan Sosial

Bahwa seorang CS harus memiliki jiwa sosial yang tinggi dan bijaksana. Disamping itu, seorang CS memiliki budi pekerti yang luhur, pandai bergaul, pandai bicara, fleksibel, cepat menyesuaikan diri, dan mudah bekerja sama dengan berbagai pihak.<sup>36</sup>

## 6. Kepuasan Nasabah

Menurut Kotler (Kasmir: 2010), menyatakan bahwa kepuasan pelanggan merupakan penilaian dari pelanggan atas penggunaan barang ataupun jasa dibandingkan dengan harapan sebelum penggunaannya.

Tenaga kerja merupakan setiap orang yang mampu melakukan pekerjaan guna menghasilkan barang atau jasa, baik untuk memenuhi kebutuhan sendiri maupun untuk masyarakat. Profesional berkaitan dengan profesi dibidang pekerjaan yang dilandasi pendidikan tertentu.<sup>37</sup>

Pelanggan atau Nasabah merupakan aset atau kekayaan utama perusahaan karena tanpa pelanggan perusahaan tidak berarti apa-apa. Bahkan sampai ada istilah yang mengatakan bahwa pelanggan adalah “Raja” yang semua kebutuhan dan keinginannya harus dipenuhi.<sup>38</sup> Di dalam al-Quran juga diperintahkan kepada semua ummat Islam agar bersifat lembut dan sopan disaat melayani siapa saja dan termasuk kepada pelanggan atau nasabah agar nasabah merasa puas atas layanan yang diberikan kepada nasabah. Hal tersebut dijelaskan di dalam al-Quran Surah Ali Imran ayat 159, sebagai berikut:

---

<sup>36</sup> *Ibid.*, hlm. 311-312.

<sup>37</sup> A. Kadir, *Hukum Bisnis Syariah Dalam Al-Quran* (Jakarta: AMZAH, 2010), hlm. 113-114.

<sup>38</sup> Kasmir, *Kewirausahaan...*, hlm. 334.



فِيمَا رَحْمَةٍ مِّنَ اللَّهِ لَئِن لَّمْ يَكُنِ اللَّهُ غَفُورًا رَّحِيمًا  
 وَلَوْ كُنْتَ فَظًا غَلِيظَ الْقَلْبِ لَأَنَّفَضُوا مِنْ حَوْلِكَ  
 فَاعْفُ عَنْهُمْ وَاسْتَغْفِرْ لَهُمْ وَشَاوِرْهُمْ فِي الْأَمْرِ فَإِذَا عَزَمْتَ فَتَوَكَّلْ عَلَى اللَّهِ إِنَّ اللَّهَ  
 يُحِبُّ الْمُتَوَكِّلِينَ

Artinya: “Maka disebabkan rahmat dari Allah-lah kamu berlaku lemah lembut terhadap mereka. Sekiranya kamu bersikap keras lagi berhati kasar, tentulah mereka menjauhkan diri dari sekelilingmu. karena itu ma'afkanlah mereka, mohonkanlah ampun bagi mereka, dan bermusyawaratlah dengan mereka dalam urusan itu. kemudian apabila kamu telah membulatkan tekad, maka bertawakkallah kepada Allah. Sesungguhnya Allah menyukai orang-orang yang bertawakkal kepada-Nya”.<sup>39</sup>

Ayat diatas menjelaskan bahwa setiap karyawan perusahaan terutama bagian *frontliner* harus bersikap lembut dan sopan dalam melayani nasabah, agar nasabah senang untuk menghampiri. Begitu juga dengan sebaliknya apabila tidak memberikan layanan dengan baik maka nasabah pun akan menjauh satu persatu, ketika hal tersebut terjadi orang yang memberikan layanan harus melihat kembali cara pemberian layanan kepada nasabah tersebut.

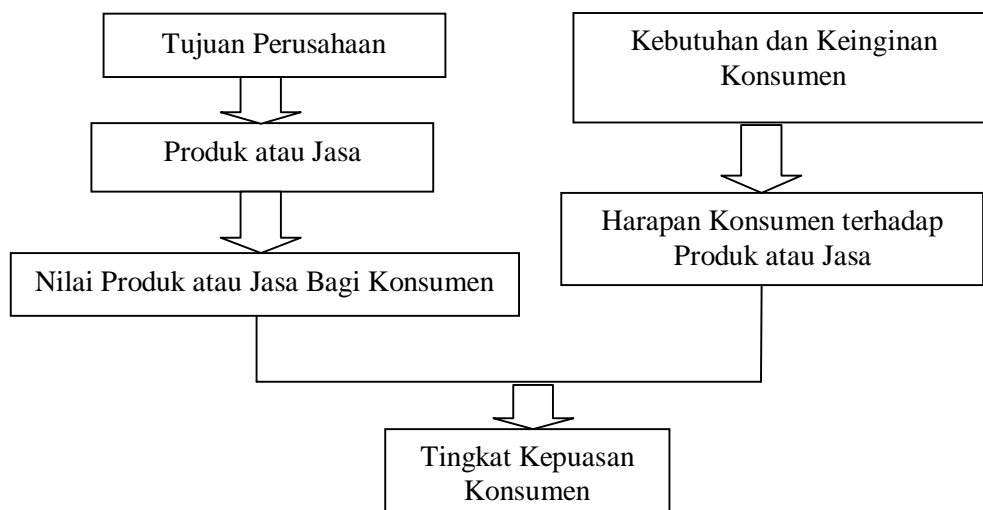
Di dalam memperoleh kepuasan, nasabah atau konsumen memiliki yang dinamakan Loyalitas Konsumen yang dapat dikelompokkan ke dalam dua kelompok, yaitu loyalitas merek (*brand loyalty*) dan loyalitas toko (*store loyalty*). Assael (1997) mengemukakan empat hal yang menunjukkan kecenderungan yang loyal, sebagai berikut:

- a. Konsumen yang loyal terhadap merek cenderung lebih percaya diri terhadap pilihannya.

<sup>39</sup> al-Quran *Surah Ali Imran*, hlm. 72.

- b. Konsumen yang loyal lebih memungkinkan merasakan tingkat risiko yang lebih tinggi dalam pembeliannya.
- c. Konsumen yang loyal terhadap merek juga lebih mungkin loyal terhadap toko atau perusahaan.
- d. Kelompok konsumen yang minoritas cenderung untuk lebih loyal terhadap merek.<sup>40</sup>

Harapan konsumen merupakan keyakinan konsumen sebelum mencoba atau membeli suatu produk, yang akan dijadikan standar atau acuan dalam menilai kinerja produk barang dan jasa tersebut. Dimana harapan konsumen pada dasarnya sama dengan layanan yang diberikan perusahaan dapat memenuhi keinginan konsumen. Konsep kepuasan konsumen dapat dilihat pada gambar di bawah ini:



**Gambar 2.1 Konsep Kepuasan Konsumen**

<sup>40</sup> Nugroho J. Setiadi, *Perilaku Konsumen: Perspektif Kontemporer pada Motif, Tujuan, dan Keinginan Konsumen* (Jakarta: Kencana Prenada Media Group, 2010), hlm. 125-126.

Sesuai dengan gambar diatas bahwa pada dasarnya tujuan dari suatu bisnis adalah untuk menciptakan suatu produk bagi para konsumen dengan harapan konsumen merasa puas setelah menggunakan atau mengkonsumsi produk yang dihasilkan oleh perusahaan tersebut. Konsumen memiliki beranekaragam kebutuhan dan keinginan yang harus dipenuhi dan dinyatakan dalam bentuk produk yaitu barang atau jasa.

Pelanggan yang puas biasanya akan melakukan tindakan sebagai berikut:

- a. Tetap setia lebih lama
- b. Membeli lebih banyak ketika perusahaan memperkenalkan produk baru dan memperbaharui produk-produk yang ada
- c. Membicarakan hal-hal yang baik tentang perusahaan dan produk-produknya
- d. Memberi perhatian lebih sedikit kepada merek-merek atau iklan-iklan pesaing serta kurang peka terhadap yang lainnya.
- e. Menawarkan gagasan jasa atau barang kepada perusahaan

Dalam praktiknya apabila nasabah puas atas pelayanan yang diberikan bank, maka ada dua keuntungan yang akan diterima bank, antara lain:

- a. Nasabah yang lama akan tetap dapat dipertahankan (tidak lari ke bank lain) atau dengan kata lain nasabah loyal kepada bank.
- b. Kepuasan nasabah lama akan menular kepada nasabah baru, dengan berbagai cara, sehingga mampu meningkatkan jumlah nasabah.

Jadi untuk hal yang berkaitan dengan cara agar kita tahu bahwa nasabah puas atau tidak puas berhubungan dengan bank, dimana menurut Kotler pengukuran kepuasan pelanggan atau nasabah dapat dilakukan melalui empat sarana, antara lain:

- a. Sistem keluhan.
- b. Survei kepuasan konsumen.
- c. Konsumen samaran.
- d. Analisis mantan pelanggan atau nasabah.<sup>41</sup>

Dan dari hasil kajian empiris tentang persepsi pelanggan terhadap kualitas jasa berfokus pada lima dimensi, antara lain:

- a. *Tangibles* atau Bukti Fisik merupakan kemampuan dalam menampilkan fasilitas fisik, meningkatkan kondisi gedung yang bersih, nyaman, dengan interior yang menarik, tempat parkir yang aman, keamanan, serta menjaga penampilan keterampilan pegawai.
- b. *Empathy* atau Empati sebagai bentuk perhatian pribadi, memahami kebutuhan pelanggan adalah faktor yang paling dominan dalam hal ini.
- c. *Reliability* atau Keandalan merupakan kemampuan untuk meningkatkan pelayanan dengan segera, tepat waktu, memuaskan, kemudahan proses transaksi di teller atau menggunakan kartu ATM, program promosi sesuai dengan program yang disosialisasikan, penggunaan kartu member dll.

---

<sup>41</sup> Kasmir, *Pemasaran Bank* (Jakarta: Kencana Prenada Media Group, 2010), hlm. 161-164.

- d. *Responsiveness* atau Daya Tanggap merupakan kemampuan untuk meningkatkan kecepatan karyawan yang bertugas dalam menanggapi permintaan pelanggan, selalu bersedia dan siap membantu kesulitan pelanggan, kemampuan menyelesaikan keluhan pelanggan dengan cepat, memberikan informasi dengan jelas sesuai dengan kebutuhan pelanggan.
- e. *Assurance* atau Jaminan (Terjamin) yang mencakup jaminan kompetensi, dapat dipercaya, kejujuran pemberi jasa, pemilikan kecakapan dan pengetahuan yang diperlukan untuk mengerjakan jasa, kredibilitas, dapat dipercaya dalam menangani keluhan pelanggan, kualitas produk sesuai dengan yang dipromosikan.<sup>42</sup>

Pelayanan yang baik adalah kemampuan perusahaan dalam memberikan pelayanan yang dapat memberikan kepuasan kepada pelanggan atau nasabah dengan standar yang telah ditetapkan<sup>43</sup> atau Pelayanan yang baik adalah pelayanan yang dilakukan secara ramah tamah, adil, cepat, tepat, dan dengan etika yang baik sehingga memenuhi kebutuhan dan kepuasan bagi yang menerimanya, dimana:

- a. Ramah tamah dimaksudkan bahwa pelayanan dilakukan dengan wajah ceria, wajar, dan dengan etika yang baik serta tidak menyinggung perasaan.
- b. Adil artinya pelayanan diberikan berdasarkan urutan antrian.

---

<sup>42</sup> Ali Hasan, *Marketing Bank Syariah: Cara Jitu Meningkatkan Pertumbuhan Pasar Bank Syariah...*, hlm. 89-90.

<sup>43</sup> Kasmir, *Etika Customer Service...*, hlm. 31.

- c. Cepat dan tepat dimaksudkan pelayanan yang diberikan tidak bertele-tele dan harus baik dan benar.
- d. Etika adalah suatu sistem moral perilaku yang berdasarkan peraturan dan norma-norma sosial, budaya dan agama yang berlaku dalam suatu masyarakat.<sup>44</sup>

Kepuasan pelanggan juga dapat diartikan sebagai suatu konsep yang telah dikenal dan banyak digunakan dalam berbagai bidang riset pelanggan (menganggap bahwa pelanggan dapat menilai kinerja pelayanan, yang dibandingkan dengan harapan sebelum membeli atau mengkonsumsi). Untuk memudahkan mengenali kepuasan pelanggan, digunakan ukuran sebagai berikut<sup>45</sup>:

Apabila kinerja > harapan	—————→	pelanggan sangat puas
Apabila kinerja = harapan	—————→	pelanggan puas
Apabila kinerja < harapan	—————→	pelanggan kecewa

Di dalam dunia Perbankan sangat diperlukan yang namanya Etika dalam menjalani pekerjaannya. Etika berasal dari bahasa Yunani yaitu *Ethos* yang artinya adat, akhlak, watak perasaan, sikap, dan cara berfikir. Pelayanan di dalam Perbankan disebut juga dengan *Service* yang merupakan setiap kegiatan pemberian jasa dari satu pihak ke pihak lainnya. Pelayanan dan Etika Bank sangat penting karena dengan pelayanan dan etika yang baik dan benar akan menciptakan simpati, baik dari masyarakat maupun dari perusahaan pesaing. Pelayanan dan Etika

---

<sup>44</sup> Malayu S. P. Hasibuan, *Dasar-Dasar Perbankan...*, hlm. 152-153.

<sup>45</sup> Ali Hasan, *Marketing Bank Syariah: Cara Jitu Meningkatkan Pertumbuhan Pasar Bank Syariah...*, hlm. 101.

merupakan daya penarik bagi calon nasabah untuk menjadi nasabah dan juga mempertahankan nasabah lama serta tidak menimbulkan persaingan yang tidak sehat antara perusahaan perbankan yang ada. Jadi fungsi-fungsi Kode Etik Perbankan terdiri dari:

- a. Menjaga keselarasan dan konsistensi antara gaya manajemen, strategi, dan kebijakan dalam mengembangkan usaha perbankan.
- b. Menciptakan iklim usaha perbankan yang sehat.
- c. Mewujudkan integritas bank terhadap lingkungan, masyarakat, dan pemerintah.
- d. Menciptakan ketenangan, keamanan, dan kenyamanan para pemilik dana, pemegang saham, dan karyawan untuk mendapatkan hak-haknya.
- e. Meningkatkan harkat perbankan nasional di mata internasional.

## **B. Penelitian Terdahulu**

Pada bagian ini penulis mencantumkan beberapa hasil kajian atau penelitian dari orang lain yang relevan dengan penelitian yang akan dilakukan. Dalam hal ini peneliti tidak hanya menuliskan nama dan judul penelitiannya, tetapi juga kesimpulannya yang cenderung menjadi sebuah teori dan latar belakang penelitian. Untuk penelitian terdahulu yang berkaitan dengan judul peneliti dapat dilihat pada tabel di bawah ini, yaitu:

**Tabel 2.2**  
**Hasil Penelitian Terdahulu**

No	Nama Penulis	Judul	Hasil Penelitian atau Kesimpulan
1.	Ariyanti Sunarno (Skripsi Tahun 2011, Universitas Islam Bandung).	Pengaruh Kualitas Pelayanan <i>Frontliner</i> Terhadap Loyalitas Nasabah Pada Bank BTN Syariah Cabang Bandung.	Bahwa kesimpulan dari penulisan skripsi ini menunjukkan adanya pengaruh kualitas pelayanan <i>frontliner</i> terhadap loyalitas nasabah pada Bank BTN Syariah Cabang Bandung tinggi dengan hasil penelitiannya yaitu dengan nilai $r_{xy} = 0,8876$ untuk nilai $t_{hitung} = 18,994$ dan Kd bernilai = 78,8%. Dan untuk penelitiannya penulis menggunakan program SPSS dengan sistem <i>cluster sampling</i> dan dengan <i>skala Likert</i> .
2.	Agung Purwo Atmojo (Skripsi 2010, Universitas Diponegoro Semarang).	Analisis Pengaruh Kualitas Layanan, Nilai Nasabah, dan Atribut Produk Islam Terhadap Kepuasan Nasabah (Studi Kasus Pada BNI Syariah Cabang Semarang).	Bahwa kesimpulan dari penulisan skripsi ini menunjukkan adanya pengaruh kualitas layanan, nilai nasabah, dan atribut produk Islam terhadap kepuasan nasabah cukup tinggi dengan hasil penelitian dengan $r_{xy} = 0,754$ untuk nilai Kd = 56,8% dan untuk nilai $t_{hitung}$ memiliki nilai positif yang baik. Dalam penelitian ini penulis menggunakan kualitas layanan, nilai nasabah, dan atribut produk Islam sebagai variabel independen yang akan diteliti bagaimana pengaruhnya terhadap kepuasan nasabah menggunakan <i>purposive sampling</i>
3.	Diki Hermawan (Tesis 2010, Sekolah Pascasarjana Institut Pertanian Bogor).	Kajian Kepuasan Nasabah Terhadap Pelayanan <i>Frontliner</i> Bank Negara Indonesia (Persero), Tbk. (Studi Kasus Kantor Layanan Wisma Bumiputera, Jakarta Pusat).	Bahwa kesimpulannya pada Tesis ini adalah adanya hubungan yang penting antara kepuasan nasabah terhadap pelayanan petugas <i>frontliner</i> tersebut. Peneliti menggunakan program SPSS untuk mengelola data dan dengan <i>skala Likert</i> serta dengan <i>cluster sampling</i> .
4.	Ratih Hardiyatih (Skripsi 2010, Universitas Diponegoro)	Ananlisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Menggunakan Jasa Penginapan (Villa) Agrowisata Kebun Teh Pagilaran.	Bahwa seluruh variabel memiliki pengaruh yang berkaitan satu sama lain, dan program yang digunakan dalam mengelola data adalah SPSS dengan skala Likert. Dengan hasil penelitian yang mempengaruhi variabel dependen kepuasan nasabah sebesar 51,7%



Dalam penelitian ini peneliti memiliki variabel. Dinamakan variabel karena ada variasinya. Variabel juga dapat diartikan sebagai konstrak atau sifat yang akan dipelajari. Variabel dalam penelitian ini ada dua yaitu variabel *independen* dan *dependen*. Variabel *independen* merupakan variabel bebas dan dalam penelitian ini yang menjadi variabel bebas adalah standar layanan *frontliner*, sedangkan untuk variabel *dependen* merupakan variabel terikat di dalam penelitian ini adalah tingkat kepuasan nasabah. Dalam penelitian terdahulu menggunakan lebih dari dua variabel, sehingga yang dapat membedakan penelitian terdahulu dengan penelitian yang dilakukan oleh peneliti atau penulis.

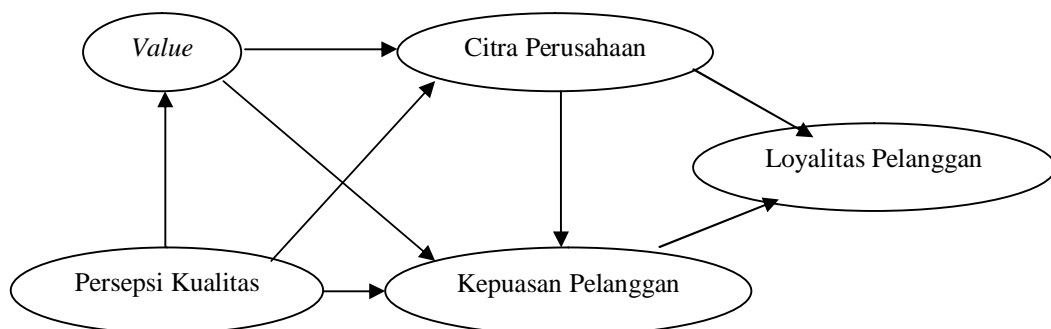
### **C. Kerangka Berpikir**

Berawal dari standar layanan merupakan suatu ukuran yang ditetapkan dalam suatu lembaga dalam memberikan layanan aktivitas kepada nasabah atau pelanggan. Dalam melaksanakan pelayanan yang baik tidak hanya datang dari standar yang berlaku saja, tetapi juga dari masing-masing karyawan yang akan berinteraksi secara langsung dengan nasabah atau pelanggan dihadapannya. Untuk hal ini seluruh karyawan ikut dalam memberikan layanan yang baik, tetapi yang paling utama bahwa bagian *frontliner* yang akan secara langsung berinteraksi dengan nasabah atau pelanggan dalam hal melayani sesuai dengan standar layanan yang ditetapkan lembaga tersebut.

*Frontliner* adalah bagian garis depan dimana orang atau karyawan yang akan langsung berhadapan dan berinteraksi dengan nasabah atau pelanggan.

Berinteraksi maupun berhadapan dengan nasabah tersebut disebut proses dalam memberikan layanan yang baik kepada nasabah sesuai dengan kebutuhan nasabah tersebut sehingga merasa puas dengan pelayanan yang diberikan bagian frontliner.

Oleh karena itu kemampuan atau keahlian karyawan bagian frontliner dalam melayani dan menghadapi nasabah atau pelanggan yang sesuai dengan standar layanan lembaga masing-masing sangat menentukan keberhasilan karyawan dalam memberikan rasa kepuasan atas layanan yang diberikan kepada nasabah atau pelanggan tersebut. Seperti halnya, bahwa dalam melayani nasabah atau pelanggan memiliki tahapan untuk memberikan rasa puas terhadap nasabah bersangkutan. Untuk memberikan rasa kepuasan kepada nasabah atau pelanggan yang sesuai dengan standar layanan yang berlaku harus mampu mengerti dan menguasai keadaan nasabah atau pelanggan yang dihadapi. Seperti halnya yang terlihat pada gambar model konseptual Loyalitas Pelanggan atau Nasabah,<sup>46</sup> yaitu:



**Gambar 2.2 Model Konseptual Loyalitas Pelanggan**

<sup>46</sup> Ali Hasan, *Marketing Bank Syariah: Cara Jitu Meningkatkan Pertumbuhan Pasar Bank Syariah...*, hlm. 100.

Dengan demikian, diduga: “ada pengaruh yang signifikan standar layanan frontliner terhadap tingkat kepuasan nasabah di PT. Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Pembantu Gunung Tua”.

#### **D. Hipotesis**

Hipotesis merupakan jawaban sementara terhadap rumusan masalah penelitian, dimana rumusan masalah penelitian telah dinyatakan dalam bentuk kalimat pertanyaan. Hipotesis juga dapat dikatakan sebagai jawaban teoritis terhadap rumusan masalah penelitian, belum jawaban yang empirik dengan data.<sup>47</sup> Berdasarkan kerangka berpikir yang ada di atas, maka penulis disini memberikan suatu jawaban sementara atau hipotesis, sebagai berikut:

1. Terdapat pengaruh yang signifikan antara layanan frontliner terhadap tingkat kepuasan nasabah dan,
2. Adanya besar pengaruh standar layanan *frontliner* terhadap tingkat kepuasan nasabah di PT. Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Pembantu Gunung Tua.

---

<sup>47</sup> Sugiyono, *Metode Penelitian Pendidikan : Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R & D* (Bandung: Alfabeta, 2012), hlm. 96

## **BAB III**

### **METODOLOGI PENELITIAN**

#### **A. Gambaran Umum Lokasi Penelitian**

PT. Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Pembantu Gunung Tua merupakan salah satu kantor cabang pembantu dari Kantor Cabang PT. Bank Syariah Mandiri Padangsidimpuan yang beralamat di Jalan SM. Raja No. 234 Kelurahan Pasar Gunung Tua, Kecamatan Padang Bolak, Kabupaten Padang Lawas Utara.

Adapun batas-batasnya adalah sebagai berikut:

1. Sebelah Utara berbatasan dengan Cabang PT. Bank BRI Tbk.
2. Sebelah Selatan berbatasan dengan Toko Columbus.
3. Sebelah Barat berbatasan dengan Persawahan Masyarakat
4. Sebelah Timur berbatasan dengan jalan Raya atau jalan lintas sumatera.

Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Pembantu Gunung Tua memiliki beberapa produk dan jasa yang ditawarkan kepada masyarakat tau nasabah, yang terdiri dari:

1. Produk Dana
  - a. Giro adalah simpanan yang penarikannya dapat dilakukan setiap saat dengan menggunakan cek, bilyet giro, sarana perintah pembayaran lainnya, atau dengan pemindahbukuan.<sup>1</sup> Produk giro yang ditawarkan di PT. Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Pembantu Gunung Tua adalah BSM Giro yang merupakan sarana penyimpanan dana dalam

---

<sup>1</sup> Undang-undang Perbankan, *UU No. 10 Th. 1998 tentang Perubahan Undang-undang Nomor 7 Tahun 1992 tentang Perbankan* (Jakarta: Sinar Grafika, 2007), hlm. 9.

mata uang rupiah untuk kemudahan transaksi dengan pengelolaan berdasarkan *wadiah yad dhamanah*.

- b. Deposito adalah simpanan yang penarikannya hanya dapat dilakukan pada waktu tertentu berdasarkan perjanjian nasabah penyimpan dengan bank.<sup>2</sup> Produk deposito yang ditawarkan oleh BSM KCP Gunung Tua adalah BSM Deposito yang merupakan investasi berjangka waktu tertentu dalam mata uang rupiah yang dikelola berdasarkan prinsip *mudharabah muthlaqah*.
  - c. Tabungan adalah simpanan yang penarikannya hanya dapat dilakukan menurut syarat tertentu yang disepakati, tetapi tidak dapat ditarik dengan cek, bilyet giro, dan/atau alat lainnya yang dipersamakan dengan itu.<sup>3</sup> Adapun produk tabungan yang ditawarkan BSM KCP Gunung Tua, terdiri dari:
    - 1) Tabungan BSM
    - 2) BSM Tabungan Berencana
    - 3) BSM Tabungan Simpatik
    - 4) BSM Tabungan Investa Cendekia
    - 5) BSM Tabunganku
2. Produk Pembiayaan, adapun produk pembiayaan yang ditawarkan oleh BSM KCP Gunung Tua, terdiri dari:

---

<sup>2</sup> Undang-undang Perbankan, *UU No. 10 Th. 1998 tentang Perubahan Undang-undang Nomor 7 Tahun 1992 tentang Perbankan...*, hlm. 9.

<sup>3</sup> Undang-undang Perbankan, *UU No. 10 Th. 1998 tentang Perubahan Undang-undang Nomor 7 Tahun 1992 tentang Perbankan...*, hlm. 10.

- a. BSM Implan adalah pembiayaan dalam mata uang rupiah yang diberikan oleh bank kepada karyawan tetap perusahaan yang pengajuannya dilakukan secara kelompok.
  - b. Pembiayaan Kepada Koperasi Karyawan untuk para Anggotanya melalui koperasi karyawan.
  - c. Pembiayaan Griya BSM adalah pembiayaan jangka pendek, menengah, atau panjang untuk membiayai pembelian rumah tinggal, baik baru maupun bekas dengan sistem *murabahah*.
  - d. Pembiayaan Kendaraan Bermotor adalah pembiayaan untuk pembelian kendaraan bermotor dengan sistem *Murabahah*.
  - e. Pembiayaan Talangan Haji adalah pinjaman dana talangan dari bank kepada nasabah khusus untuk menutupi kekurangan dana untuk memperoleh kursi/seat haji dan pada saat pelunasan.
  - f. BSM Gadai Emas merupakan produk pembiayaan atas dasar jaminan berupa emas sebagai salah satu alternatif memperoleh uang tunai dengan cepat.
3. Jasa Bank Lainnya yang ditawarkan di BSM KCP Gunung Tua antara lain BSM Card, SMS Banking, Net Banking, BSM Electronic Payroll, Transfer Uang Tunai, BSM Kliring, BSM RTGS (Real Time Gross Settlement), Transfer dalam Kota, dan BSM Payment Point.

## **B. Lokasi dan Waktu Penelitian**

Penelitian ini dilaksanakan di PT. Bank Syariah Mandiri KCP Gunung Tua yaitu kepada Nasabah Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Pembantu Gunung Tua. Penetapan lokasi penelitian ini didasarkan atas pertimbangan bahwa masalah yang berhubungan dengan Pengaruh Standar Layanan Frontliner Terhadap Tingkat Kepuasan Nasabah di PT. Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Pembantu Gunung Tua.

Alasan lain adalah bahwa lokasi tersebut merupakan lokasi yang bertepatan dengan tempat dilaksanakan lokasi Praktek Kerja Lapangan atau Magang, sehingga penulis merasa terpanggil dan memiliki keinginan kuat untuk meneliti lebih dekat mengenai Standar Layanan Frontliner terhadap Tingkat Kepuasan Nasabah yang menjadi nasabah Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Pembantu Gunung Tua. Pelaksanaan penelitian ini dimulai dari bulan Februari sampai bulan Mei 2014.

## **C. Jenis Penelitian**

Jenis penelitian yang dilaksanakan adalah metode Kuantitatif, dimana dikatakan juga dengan metode tradisional. Metode Penelitian Kuantitatif dapat diartikan sebagai metode penelitian kuantitatif yang berlandaskan pada filsafat positivisme, digunakan untuk meneliti pada populasi atau sampel tertentu, teknik pengambilan sampel pada umumnya dilakukan secara random, pengumpulan data menggunakan instrumen penelitian, analisis data

bersifat deskriptif kuantitatif atau statistik dengan tujuan untuk menguji hipotesis yang telah ditetapkan.<sup>4</sup>

Untuk penelitian ini penulis melakukan dengan bentuk pendekatan pada bentuk masalah Deskriptif, yang merupakan suatu rumusan masalah yang berkenaan dengan pertanyaan terhadap keberadaan variabel, baik hanya pada satu variabel maupun lebih. Disini peneliti tidak membuat perbandingan variabel itu pada sampel yang lain, dan mencari hubungan variabel tersebut dengan variabel yang lain.<sup>5</sup>

Berdasarkan pendapat di atas penulis memilih menggunakan metode deskriptif yang merupakan hal untuk menggambarkan pengaruh Standar Layanan Frontliner (variabel X) terhadap tingkat kepuasan Nasabah (variabel Y).

## **D. Populasi dan Sampel**

### **1. Populasi**

Populasi penelitian ialah keseluruhan objek yang diteliti baik berupa manusia, benda, peristiwa maupun gejala yang terjadi. Populasi ini sangat penting karena hal ini merupakan variabel yang diperlukan untuk memecahkan masalah sehingga tujuan penelitian dapat tercapai. Sugiyono menjelaskan bahwa Populasi penelitian (2012:389) adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas: objek atau subjek yang mempunyai kualitas

---

<sup>4</sup> Sugiyono, *Metode Penelitian Pendidikan (Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D)* (Bandung: Alfabeta, 2012), hlm. 14.

<sup>5</sup> Sugiyono, *Metode Penelitian Pendidikan (Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D)*..., hlm. 56.



dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya.<sup>6</sup>

Adapun jumlah data per hari populasi di PT. Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Pembantu Gunung Tua, penulis membagi menjadi 2 bagian yaitu:

**Tabel 3.1**  
**Data Jumlah Populasi per hari di PT. Bank Syariah Mandiri**  
**Kantor Cabang Pembantu**  
**Gunung Tua.**

No.	Subjek	Jumlah
1.	Nasabah Pembiayaan	30
2.	Nasabah Menabung/bertransaksi di bagian frontliner	120
Jumlah		150

Sumber: Hasil wawancara dengan Karyawan PT. BSM KCP Gunung Tua

## 2. Sampel

Sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut. Bila populasi besar, dan peneliti tidak mungkin mempelajari semua yang ada pada populasi, misalnya karena keterbatasan dana, tenaga dan waktu, maka peneliti dapat menggunakan sampel yang diambil dari populasi tersebut.<sup>7</sup>

Berdasarkan dari jumlah populasi yang ditargetkan oleh penulis untuk dilakukannya penelitian terhadap nasabah PT. Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Pembantu Gunung Tua yang, maka penarikan sampel penelitian dilakukan dengan teknik *Probability Sampling* yaitu *simple random sampling* (sampel sederhana)<sup>8</sup> dengan cara undi. Karena jumlah

<sup>6</sup> Sugiyono, *Metode penelitian Bisnis* (Bandung: Alfabeta, 2012), hlm. 389.

<sup>7</sup> Sugiyono, *Metode penelitian Bisnis...*, hlm, 116.

<sup>8</sup> Sugiyono, *Metode penelitian Bisnis...*, hlm. 119.

populasi yang akan digunakan penulis berjumlah di atas 100 orang, maka dapat diambil antara 10-15% atau 20-25% atau lebih tergantung kepada kemampuan peneliti dilihat dari waktu, tenaga, dan dana serta yang lainnya.<sup>9</sup> Jadi besar sampel yang digunakan oleh peneliti diambil sesuai dengan pendekatan statistik menurut Slovin<sup>10</sup>, yaitu:

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

Dimana: n = Ukuran Sampel

N = Ukuran Populasi

e = Persentase kesalahan pengambilan sampel yang masih dapat diinginkan sekitar 10%

maka peneliti mengambil sampel sebanyak:  $n = \frac{150}{1 + 150 (0,1^2)}$

n = 60 Nasabah.

#### E. Teknik Pengumpulan Data

Dalam melakukan pengumpulan data, peneliti mendapatkan sumber data baik itu melalui sumber primer dan juga sumber sekunder. Dimana Sumber Primer adalah sumber data yang langsung memberikan data kepada pengumpul data. Sumber Sekunder adalah sumber yang tidak langsung memberikan data kepada pengumpul data, misalnya lewat orang lain atau lewat dokumen.<sup>11</sup> Apabila dilihat dari segi cara atau teknik pengumpulan data, maka teknik pengumpulan data dapat dilakukan dengan observasi

<sup>9</sup> Suharsimi Arikunto, *Prosedur Penelitian: Suatu Pendekatan Praktek* (Jakarta: Rineka Cipta, 2006), hlm. 134.

<sup>10</sup> Rosady Ruslan, *Metode Penelitian: Public Relation dan Komunikasi* (Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada, 2004), hlm. 150.

<sup>11</sup> Sugiyono, *Metode Penelitian Pendidikan (Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D)...*, hlm. 308-309.

(pengamatan), interview (wawancara), kuesioner (angket), dan dokumentasi atau gabungan keempatnya.

Untuk teknik pengumpulan data, penulis atau peneliti melakukan dengan sistem:

Angket (Kuesioner) adalah sejumlah pertanyaan yang tertulis yang digunakan untuk memperoleh informasi dari responden dalam arti laporan tentang pribadinya atau hal-hal yang ia ketahui.<sup>12</sup> Hal ini dipergunakan untuk menjaring data yang berkaitan dengan tingkat kepuasan Nasabah terhadap layanan yang diberikan oleh Bank Syariah Mandiri KCP Gunung Tua dengan cara memberi seperangkat pertanyaan atau pernyataan tertulis kepada responden untuk dijawabnya.

Adapun tujuan penulis menggunakan angket atau kuesioner dalam bentuk pilihan tanda (X) atau (√) dengan memilih jawaban “Ya” atau “Tidak” dan juga dokumentasi dalam mengumpulkan data, untuk mempermudah menganalisis data tentang kepuasan nasabah dan standar layanan frontliner yang diberikan oleh bank yang diteliti.

## **F. Instrumen Penelitian**

Instrumen merupakan alat bantu yang dipilih dan digunakan oleh peneliti dalam kegiatannya mengumpulkan agar kegiatan tersebut menjadi sistematis dan dipermudah olehnya, atau alat bantu bagi peneliti di dalam menggunakan metode pengumpulan data.<sup>13</sup> Penyusunan instrumen didasarkan

---

<sup>12</sup>Sugiyono, *Metode Penelitian Pendidikan (Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D)*..., hlm. 151.

<sup>13</sup> Suharsimi Arikunto, *Manajemen Penelitian* (Jakarta: Rineka Cipta, 2009), hlm. 101.

kepada kedua variabel, yaitu variabel standar layanan frontliner sebagai variabel bebas (X) dan variabel tingkat kepuasan nasabah sebagai variabel terikat (Y).

Adapun pengertian standar atau kualitas layanan dari bagian frontliner (variabel X) adalah skor persentase tingkat kinerja bagian frontliner dalam memberikan pelayanan kepada nasabah sesuai dengan standar yang ada. Untuk mengumpulkan data tentang layanan tersebut dilakukan dengan diberikan dalam bentuk angket, dengan indikator dari variabel bebas (X) adalah sebagai berikut:

1. Menentukan penampilan frontliner sesuai dengan standar layanan yang berlaku pada PT. Bank Syariah Mandiri.
2. Menentukan sikap melayani bagian frontliner terhadap nasabah dengan standar layanan yang berlaku.

Dari kedua indikator tersebut di atas disusun angket sebanyak 10 butir pertanyaan dalam bentuk pilihan yang tegas dan jelas. Di dalam skala pengukuran dengan jenis ini, diperoleh jawaban yang tegas yaitu “Ya” dan “Tidak” atau “Benar” dan “Salah”. Data yang diperoleh dapat berupa data interval atau rasio dikhotomi (dua alternatif). Dengan jawaban tegas yang diperoleh penulis dalam penelitian ini menggunakan skala Guttman. Untuk jawaban dapat dibuat skor tertinggi satu dan terendah nol. Misalnya untuk setuju atau Ya diberi skor 1 dan untuk kata Tidak diberi skor 0.<sup>14</sup> Adapun

---

<sup>14</sup> Sugiyono, *Metode penelitian Bisnis...*, hlm. 137.

indikator yang berupa pertanyaan mengenai standar layanan frontliner dapat dilihat pada tabel berikut ini:

**Tabel 3.2**  
**Indikator untuk Standar Layanan Frontliner pada**  
**PT. Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Pembantu**  
**Gunung Tua**

No	Indikator	Jumlah Pertanyaan
1.	Menentukan penampilan frontliner sesuai dengan standar layanan yang berlaku pada PT. Bank Syariah Mandiri.	3
2.	Menentukan sikap melayani bagian frontliner terhadap nasabah dengan standar layanan yang berlaku.	7

Sumber: Data Sekunder yang diolah, 2014

Sedangkan variabel tingkat kepuasan nasabah (variabel Y) adalah skor yang dicapai oleh bagian frontliner dalam memberikan layanan kepada nasabah sehingga mencapai kepuasan terhadap nasabah itu sendiri. Untuk hal tersebut digunakan indikator sebagai berikut:

Menentukan kepuasan nasabah terhadap layanan frontliner (kehandalan, koresponsifan, keyakinan, dan empati).

Dari indikator tersebut di atas disusun angket sebanyak 10 butir pertanyaan dalam bentuk pilihan “Puas” dan “Tidak Puas”. Adapun indikator yang berupa pertanyaan mengenai standar layanan frontliner dapat dilihat pada tabel berikut ini:

**Tabel 3.3**  
**Indikator pengukuran kepuasan Nasabah pada PT. Bank Syariah Mandiri**  
**Kantor Cabang Pembantu Gunung Tua**

No	Indikator	Jumlah Pertanyaan
1.	Menentukan kepuasan nasabah terhadap layanan frontliner (kehandalan, koresponsifan, keyakinan, dan empati).	10

Sumber: Data Sekunder yang diolah, 2014

## **G. Uji Validitas dan Reliabilitas Instrumen**

### **1. Uji Validitas**

Di dalam pengujian keabsahan data dalam penelitian untuk dapat memperkuat jawaban yang diperoleh dengan baik dan benar, maka digunakan dengan uji validitas dan juga uji reliabilitas. Dikatakan dengan hasil penelitian yang valid bila terdapat kesamaan antara data yang terkumpul dengan data yang sesungguhnya terjadi pada obyek yang diteliti. Dimana instrumen yang valid berarti alat ukur yang digunakan untuk mendapatkan data (mengukur) itu valid. Validitas atau valid adalah instrumen yang dapat digunakan untuk mengukur apa yang seharusnya diukur.<sup>15</sup>

### **2. Uji Reliabilitas**

Penelitian yang reliabel dapat dikatakan bila terdapat kesamaan data dalam waktu yang berbeda. Jadi, penelitian yang reliabel belum tentu valid, tetapi penelitian yang valid sudah pasti penelitian yang reliabel atau reliabilitas, sehingga reliabilitas instrumen merupakan syarat untuk pengujian validitas instrumen.

Dalam melakukan pengujian reliabilitas instrumen dilakukan dengan cara *test-retest* (stability). *Test-retest* merupakan penelitian yang reliabilitasnya di uji dengan cara mencobakan instrumen beberapa kali pada responden.<sup>16</sup> Dengan instrumen yang sama, dan waktunya yang berbeda.

---

<sup>15</sup> Sugiyono, *Metode penelitian Bisnis...*, hlm. 172.

<sup>16</sup> Sugiyono, *Metode penelitian Bisnis...*, hlm. 184.

## H. Teknik Analisis Data

Untuk melakukan analisis terhadap data yang telah dikumpulkan, maka ada dua tahap yang dilakukan, yaitu:

- a. Analisis secara deskriptif yang berguna memberikan gambaran umum tentang keadaan kedua variabel penelitian, yakni: Tingkat Kepuasan Nasabah (Variabel X) dan Standar Layanan Frontliner (Variabel Y) yang terdiri dari *customer service*, *teller*, dan *satpam*.
- b. Analisis statistik dipergunakan untuk menguji kebenaran hipotesis yang ditegakkan dalam penelitian ini, apa hipotesis tersebut dapat diterima atau ditolak pada taraf signifikan 5%. Adapun rumus yang dipergunakan untuk menguji atau menganalisis hipotesis yang dimaksud adalah analisis Korelasi “r” *Product Moment*. Dan dapat kita tuliskan dengan rumus:

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

Dimana:

$r_{xy}$	= Angka Indeks Korelasi “r” Product Moment
$N$	= <i>Number of Cases</i>
$\Sigma XY$	= Jumlah hasil perkalian antara skor X dan skor Y
$\Sigma X$	= jumlah seluruh skor X
$\Sigma Y$	= jumlah seluruh skor Y <sup>17</sup>

---

<sup>17</sup> Anas Sudijono, *Pengantar Statistik Pendidikan* (Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada, 2008), hlm. 206.

Untuk mengetahui besar kecilnya kenaikan maupun penurunan rata-rata atas standar layanan *frontliner* terhadap kepuasan nasabah atau pelanggan dapat dijelaskan dengan model regresi sederhana dengan rumus, yaitu:

$$Y = a + bX^{18}$$

Dimana:

Y = Kepuasan Nasabah

X = Standar Layanan *Frontliner*

a = konstanta (pemotongan Y terhadap garis regresi)

b = konstanta (koefisien X)

Setelah mendapatkan hasil dari nilai korelasi dan hubungan linier tersebut dapat dilanjutkan dengan menghitung koefisien determinasi, dengan cara mengkuadratkan koefisien yang ditemukan tersebut, yaitu:

$$\text{Koefisien Determinasi (Kd)} = r^2 \times 100\%$$

Sedangkan untuk pengujian mengenai hal yang berkaitan dengan menguji sebesar apa pengaruh yang ada diantara kedua variabel ini digunakan dengan uji t-test dengan rumus, yaitu:

$$t = \frac{r\sqrt{n-2}}{\sqrt{1-r^2}}^{19}$$

Dimana:

t = Distribusi Students

r = Indeks Korelasi Product Moment

n = Jumlah Sampel

---

<sup>18</sup> Sudjana, *Metoda Statistika* (Bandung: PT. Tarsito Bandung, 2002), hlm. 312.

<sup>19</sup> Sugiyono, *Metode Penelitian Pendidikan (Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D)*..., hlm. 259.



## BAB IV

### HASIL PENELITIAN

#### A. Deskripsi Data

Berdasarkan data yang telah dikumpulkan di lapangan dari angket atau kuisisioner yang disebarakan kepada responden atau nasabah di lokasi penelitian, tentang pengaruh standar layanan *frontliner* terhadap tingkat kepuasan nasabah di PT. Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Pembantu Gunung Tua. Maka pada bab ini penulis akan menyajikan hasil dan pembahasannya, seperti hasil yang dapat dilihat pada tabel berikut:

**Tabel 4.1**  
**Data Hasil Angket atau Kuisisioner Standar Layanan *Frontliner* dan Tingkat Kepuasan Nasabah di PT. Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Pembantu Gunung Tua**

No. Subjek	X	Y
1	10	10
2	10	10
3	10	10
4	10	10
5	10	10
6	10	10
7	8	7
8	8	7
9	8	7
10	9	8
11	10	10
12	10	10
13	10	10
14	7	8
15	8	8
16	10	10
17	10	10
18	10	10
19	10	10
20	10	10

21	10	10
22	10	10
23	10	10
24	9	8
25	7	8
26	10	10
27	10	10
28	10	10
29	10	10
30	10	10
31	10	10
32	10	10
33	10	10
34	10	10
35	10	10
36	10	10
37	10	10
38	10	10
39	10	10
40	10	10
41	10	10
42	7	8
43	7	8
44	8	7
45	10	10
46	10	10
47	10	10
48	10	10
49	10	10
50	10	10
51	8	7
52	10	10
53	10	10
54	8	7
55	10	10
56	10	10
57	10	10
58	8	8
59	7	8
60	10	10
<b>Jumlah</b>	<b>567</b>	<b>564</b>
<b>Rata-Rata</b>	<b>9,45</b>	<b>9,4</b>

Sumber: Data Hasil Penelitian diolah : 2014

Sesuai dengan tabel 4.1 Penelitian ini memiliki 2 tujuan yaitu untuk mengetahui: (1) apakah ada pengaruh signifikan layanan *frontliner* terhadap kepuasan nasabah atau pelanggan pada PT. Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Pembantu Gunung Tua, (2) seberapa besar pengaruh atas standar layanan yang diberikan bagian *frontliner* di PT. Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Pembantu Gunung Tua terhadap tingkat kepuasan Nasabah.

Penelitian ini dilakukan dengan menguji secara matematis atau dilakukan penelitian untuk menguji kebenaran suatu hipotesis yang diberikan penulis, dimana dalam penelitian ini yang akan diuji adalah pengaruh standar layanan *frontliner* terhadap tingkat kepuasan nasabah di PT. Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Pembantu Gunung Tua.

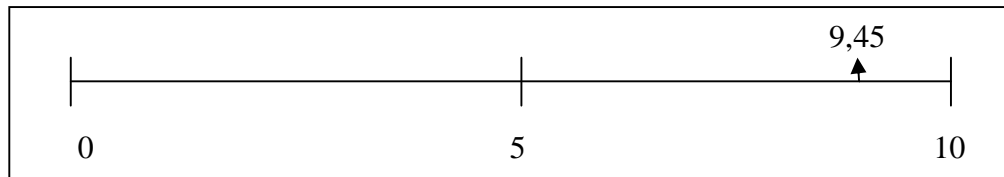
### **1. Standar Layanan *Frontliner***

Dari hasil analisis data diperoleh gambaran tentang standar layanan *frontliner*, maka diperoleh nilai terendah adalah 7 dan nilai tertinggi adalah 10. Setelah dilakukan perhitungan atau pengolahan data, maka diperoleh rata-rata (mean) adalah 9,45, nilai tengah (median) adalah 10, dan nilai yang paling sering muncul (modus) adalah 10.

Apabila nilai rata-rata yang diperoleh responde atau nasabah atas angket atau kuisisioner tersebut berada pada posisi yang sangat baik. Artinya bahwa standar layanan *frontliner* sudah sesuai dengan standar layanan yang berlaku atau memuaskan. Jika dibandingkan dengan nilai teoritiknya yaitu 5 maka dapat disimpulkan bahwa nilai rata-rata standar

layanan *frontliner* berada di atas nilai tengah teoritiknya. Hal ini dapat dilihat pada gambar berikut:

**Gambar 4.1 Posisi Nilai Rata-Rata Standar Layanan *Frontliner* di PT. Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Pembantu Gunung Tua**



Dari gambar 4.1 diatas menunjukkan posisi rata-rata dari responden atau nasabah berada diantara nilai teoritik dengan nilai sangat baik atau nilai sempurna.

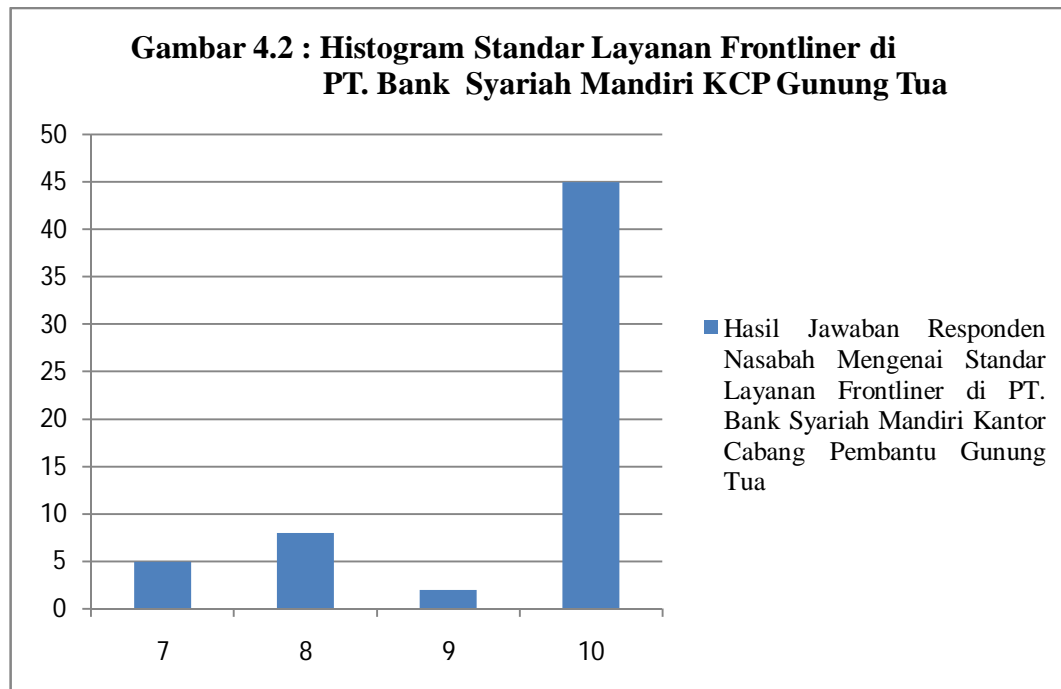
Selanjutnya untuk melihat skor yang sering muncul dapat dilihat pada tabel distribusi frekuensi berikut ini:

**Tabel 4.2**  
**Distribusi Frekuensi Standar Layanan *Frontliner* di**  
**PT. Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Pembantu Gunung Tua**

Nilai	Frekuensi	Frekuensi Relatif (%)
7	5	8,3%
8	8	13,4%
9	2	3,3%
10	45	75%
<b>Jumlah</b>	<b>60</b>	<b>100%</b>

Sumber: Data Hasil Penelitian diolah : 2014

Dari tabel 4.2 distribusi frekuensi diatas, maka dapat digambarkan ke dalam histogram berikut ini:



Sumber: Hasil Penelitian diolah : 2014

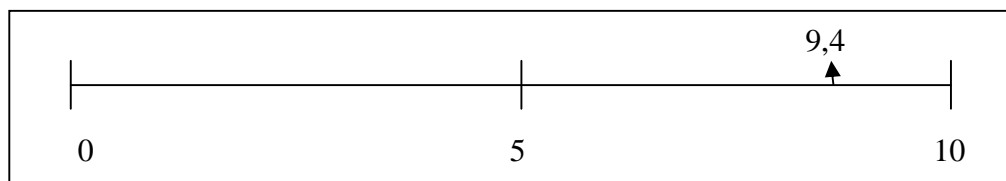
Pada tabel 4.2 diatas dan histogram atau gambar 4.2 diatas menggambarkan bahwa tanggapan responden atau nasabah mengenai pernyataan Standar Layanan *Frontliner*. Dari tabel dan histogram dapat dilihat bahwa nilai 7 sebanyak 5 orang (8,3%) yang menyatakan standar layanan *frontliner* cukup baik, nilai 8 sebanyak 8 orang (13,4%) menyatakan baik, nilai 9 sebanyak 2 orang (3,3%) menyatakan lumayan baik, dan nilai 10 sebanyak 45 orang (75%) menyatakan sangat baik. Maka, dapat dikatakan standar layanan *frontliner* yang dijalankan oleh pihak PT. Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Pembantu Gunung Tua sudah sangat baik.

## 2. Tingkat Kepuasan Nasabah

Dari hasil analisis data diperoleh gambaran tentang tingkat kepuasan nasabah, maka diperoleh nilai terendah adalah 7 dan nilai tertinggi adalah 10. Setelah dilakukan perhitungan atau pengolahan data, maka diperoleh rata-rata (mean) adalah 9,4, nilai tengah (median) adalah 10, dan nilai yang paling sering muncul (modus) adalah 10.

Apabila nilai rata-rata yang diperoleh responde atau nasabah atas angket atau kuisisioner tersebut berada pada posisi yang sangat baik. Artinya bahwa standar layanan *frontliner* sudah sesuai dengan standar layanan yang berlaku atau memuaskan. Jika dibandingkan dengan nilai teoritikny yaitu 5 maka dapat disimpulkan bahwa nilai rata-rata standar layanan *frontliner* berada di atas nilai tengah teoritikny. Hal ini dapat dilihat pada gambar berikut:

**Gambar 4.3 Posisi Nilai Rata-Rata Tingkat Kepuasan Nasabah di PT. Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Pembantu Gunung Tua**



Untuk gambar 4.3 diatas menunjukkan posisi rata-rata dari responden atau nasabah berada diantara nilai teoritik dengan nilai sangat baik atau nilai sempurna.

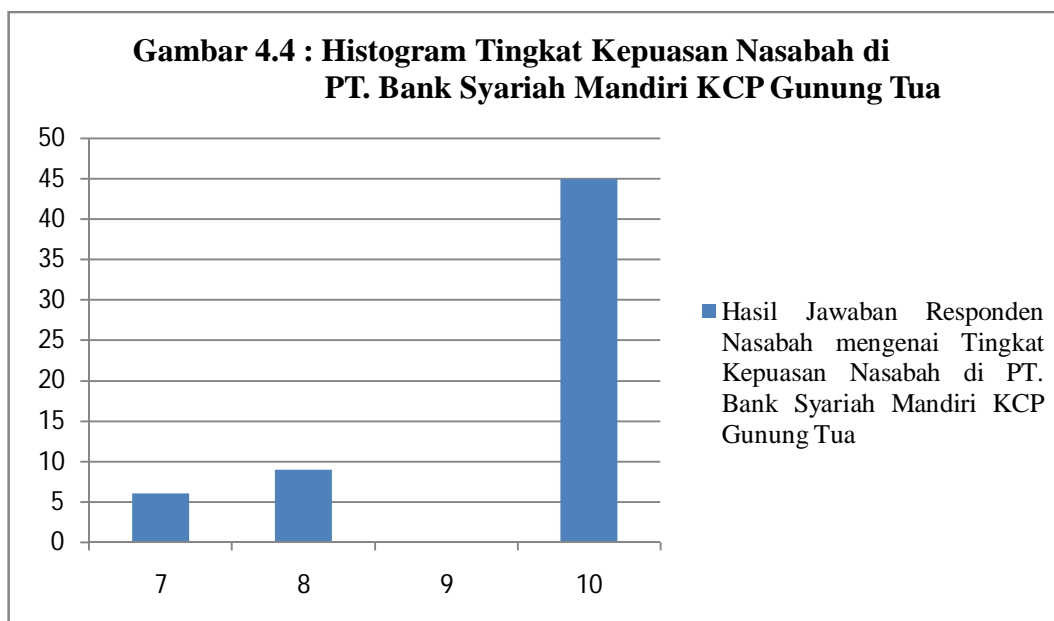
Selanjutnya untuk melihat skor yang sering muncul dapat dilihat pada tabel distribusi frekuensi berikut ini:

**Tabel 4.3**  
**Distribusi Frekuensi Tingkat Kepuasan Nasabah di**  
**PT. Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Pembantu Gunung Tua**

Nilai	Frekuensi	Frekuensi Relatif (%)
7	6	10%
8	9	15%
9	-	-
10	45	75%
<b>Jumlah</b>	<b>60</b>	<b>100%</b>

Sumber: Data Hasil Penelitian diolah : 2014

Dari data distribusi frekuensi di atas, maka dapat digambarkan ke dalam histogram berikut ini:



Sumber: Data Hasil Penelitian diolah : 2014

Pada tabel 4.3 diatas dan histogram atau gambar 4.4 diatas menggambarkan bahwa tanggapan responden atau nasabah mengenai pernyataan Tingkat Kepuasan Nasabah. Dari tabel dan histogram dapat dilihat bahwa nilai 7 sebanyak 6 orang (10%) yang menyatakan standar layanan *frontliner* cukup baik, nilai 8 sebanyak 9 orang (15%) menyatakan

baik, untuk nilai 9 tidak memiliki jumlah dan nilai 10 sebanyak 45 orang (75%) menyatakan sangat baik. Maka, dapat dikatakan Tingkat Kepuasan Nasabah yang diberikan oleh pihak PT. Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Pembantu Gunung Tua sudah dijalani dengan baik.

## B. Pengujian Hipotesis

Untuk mengetahui hipotesis yang telah dikumpulkan, terlebih dahulu dilakukan perhitungan dengan menggunakan rumus yang telah ditetapkan pada Bab III. Sebelum menguji hipotesis terlebih dahulu dilihat kenormalan data dengan uji Chi Kuadrat ( $X^2$ ) yang terdapat di lampiran. Setelah hasil Chi Kuadrat diperoleh maka langkah-langkah selanjutnya adalah sebagai berikut:

1. Membuat tabel kerja atau tabel perhitungan yang berisi tentang variabel ( $\sum X^2$ ,  $\sum Y^2$ ,  $\sum XY$ ).
2. Mencari indeks Korelasi Productt Moment antara variabel X dan variabel Y.
3. Memberikan interpretasi terhadap  $r_{hitung}$  dan  $t_{hitung}$  serta menarik kesimpulan.

**Tabel 4.4**  
**Tabel Perhitungan untuk memperoleh Korelasi Standar Layanan *Frontliner* (Variabel X) dengan Kepuasan Nasabah (Variabel Y) di PT. Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Pembantu Gunung Tua**

No	X	Y	X <sup>2</sup>	Y <sup>2</sup>	XY
1	10	10	100	100	100
2	10	10	100	100	100
3	10	10	100	100	100
4	10	10	100	100	100
5	10	10	100	100	100
6	10	10	100	100	100



7	8	7	64	49	56
8	8	7	64	49	56
9	8	7	64	49	56
10	9	8	81	64	72
11	10	10	100	100	100
12	10	10	100	100	100
13	10	10	100	100	100
14	7	8	49	64	56
15	8	8	64	64	64
16	10	10	100	100	100
17	10	10	100	100	100
18	10	10	100	100	100
19	10	10	100	100	100
20	10	10	100	100	100
21	10	10	100	100	100
22	10	10	100	100	100
23	10	10	100	100	100
24	9	8	81	64	72
25	7	8	49	64	56
26	10	10	100	100	100
27	10	10	100	100	100
28	10	10	100	100	100
29	10	10	100	100	100
30	10	10	100	100	100
31	10	10	100	100	100
32	10	10	100	100	100
33	10	10	100	100	100
34	10	10	100	100	100
35	10	10	100	100	100
36	10	10	100	100	100
37	10	10	100	100	100
38	10	10	100	100	100
39	10	10	100	100	100
40	10	10	100	100	100
41	10	10	100	100	100
42	7	8	49	64	56
43	7	8	49	64	56
44	8	7	64	49	56
45	10	10	100	100	100
46	10	10	100	100	100
47	10	10	100	100	100
48	10	10	100	100	100
49	10	10	100	100	100
50	10	10	100	100	100

51	8	7	64	49	56
52	10	10	100	100	100
53	10	10	100	100	100
54	8	7	64	49	56
55	10	10	100	100	100
56	10	10	100	100	100
57	10	10	100	100	100
58	8	8	64	64	64
59	7	8	49	64	56
60	10	10	100	100	100
<b>Jumlah</b>	<b>567</b>	<b>564</b>	<b>5419</b>	<b>5370</b>	<b>5388</b>
<b>Rata-Rata</b>	<b>9,45</b>	<b>9,4</b>			

Sumber: Data Hasil Penelitian diolah : 2014

$$\sum X = 567, \sum Y = 564, \sum X^2 = 5419, \sum Y^2 = 5370, \sum XY = 5388$$

Indeks Korelasi Product Moment antara Variabel X dan Variabel Y

adalah

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

$$r_{xy} = \frac{60 \times 5388 - (567)(564)}{\sqrt{[60 \times 5419 - (567)^2] [60 \times 5370 - (564)^2]}}$$

$$r_{xy} = \frac{323280 - 319788}{\sqrt{[325140 - 321489] [322200 - 318096]}}$$

$$r_{xy} = \frac{3492}{\sqrt{(3651)(4104)}}$$

$$r_{xy} = \frac{3492}{\sqrt{14983704}}$$

$$r_{xy} = \frac{3492}{3870,88} = 0,902120448$$

$$r_{xy} = 0,902$$

Untuk mengetahui besar kecilnya kenaikan maupun penurunan rata-rata atas standar layanan *frontliner* terhadap kepuasan nasabah atau pelanggan dapat dijelaskan dengan model regresi sederhana, yaitu:

$$Y = a + bX$$

untuk mencari nilai a dan nilai b dapat dihitung dengan rumus:

$$a = \frac{(\Sigma Y)(\Sigma X^2) - (\Sigma X)(\Sigma XY)}{n \Sigma X^2 - (\Sigma X)^2}$$

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

maka dapat diperoleh nilai a sebagai berikut:

$$a = \frac{(564)(5419) - (567)(5388)}{60(5419) - (567)^2}$$

$$a = \frac{3056316 - 3054996}{325140 - 321489}$$

$$a = \frac{1320}{3651}$$

$$a = 0,362$$

untuk nilai b diperoleh, yaitu:

$$b = \frac{60(5388) - (567)(564)}{60(5419) - (567)^2}$$

$$b = \frac{323280 - 319788}{325140 - 321489}$$

$$b = \frac{3492}{3651}$$

$$b = 0,957$$

Dari hasil yang diperoleh di atas menerangkan bahwa nilai koefisien regresi atau  $b = 0,957$  bertanda positif, sehingga penulis dapat mengatakan

bahwa untuk setiap X (standar layanan *frontliner*) bertambah untuk melayani nasabah, maka rata-rata untuk Y (kepuasan nasabah) akan bertambah sebesar 0,957 dan begitu juga sebaliknya, semakin turun jumlah nasabah yang diberikan layanan sesuai standar layanan *frontliner* maka rata-rata untuk Y juga akan menurun. Singkatnya semakin baik standar layanan maka semakin bertambah kepuasan nasabah. Hal ini dapat kita masukkan ke dalam persamaan berikut ini:

$$Y = a + bX$$

$$Y = 0,362 + 0,957 (X)$$

kemudian untuk mengetahui apakah pengaruhnya signifikan digunakan dengan rumus uji t-test, yaitu:

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

$$t = \frac{0,902\sqrt{60-2}}{\sqrt{1-(0,902)^2}}$$

$$t = \frac{0,902\sqrt{58}}{\sqrt{1-0,814}}$$

$$t = \frac{(0,902)(7,616)}{\sqrt{0,186}}$$

$$t = \frac{6,869632}{0,431} = 15,93882135$$

$$t = 15,939$$

**Tabel 4.5**  
**Nilai Persentil untuk Distribusi t**

N	$t_{0,95}$ atau $t_{5\%}$
40	1,684
60	1,671

Sumber: Sugiyono (2012:454)

Maka diperoleh nilai  $t_{\text{tabel}}$  dengan rumus:

$$\frac{Y - Y_1}{Y_2 - Y_1} = \frac{X - X_1}{X_2 - X_1}$$

$$\frac{58 - 40}{60 - 40} = \frac{X - 1,684}{1,671 - 1,684}$$

$$(X - 1,684)(60 - 40) = (58 - 40)(1,671 - 1,684)$$

$$20 \cdot (X - 1,684) = 18 \cdot (-0,013)$$

$$20X - (33,68) = -0,234$$

$$20X = -0,234 + 33,68$$

$$20X = 33,446$$

$$X = \frac{33,446}{20}$$

$$X = 1,6723$$

$$X = 1,672$$

Maka nilai  $t_{\text{tabel}}$  diketahui tingkat kepercayaan 95% atau tingkat kesalahan 5% dengan derajat kebebasan ( $dk$ ) =  $N - 2 = 60 - 2 = 58$  diperoleh  $t_{\text{tabel}}$  sebesar 1,672. Berdasarkan perbandingan t-hitung dengan t-tabel, yaitu:

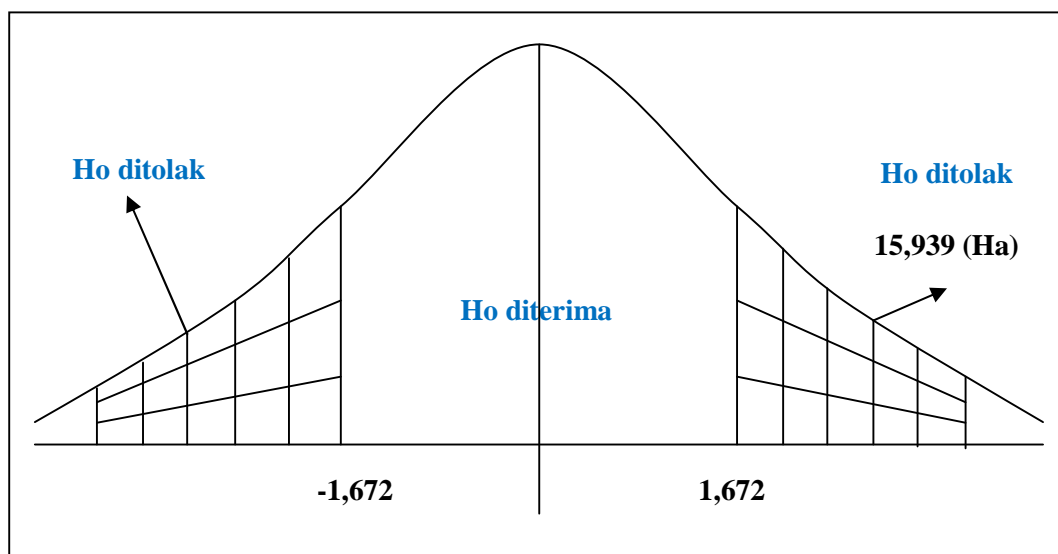
- a. Jika  $t\text{-hitung} > t\text{-tabel}$  atau  $t\text{-hitung} < t\text{-tabel}$ , maka  $H_0$  ditolak.
- b. Jika  $t\text{-tabel} \leq t\text{-hitung} \leq t\text{-tabel}$ ,  $H_0$  diterima.

Untuk nilai t-tabel dengan derajat kebebasan ( $dk$ ) =  $N - 2 = 60 - 2 = 58$  diperoleh dengan hasil  $\pm 1,672$ .

- c. Dengan hasil bahwa  $t_{hitung} (15,939) > t_{tabel} (1,672)$ , maka  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima.

Hasil ini dapat dilihat dari gambar, yaitu:

**Gambar 4.5 Daerah penolakan dan penerimaan hipotesis.**



Sumber: Data Hasil Penelitian diolah : 2014

Dari gambar 4.5 diatas bahwa nilai  $t_{hitung} > t_{tabel}$  atau  $15,939 > 1,672$ , sehingga pengaruh kedua nilai tersebut menunjukkan bahwa hipotesis alternatif ( $H_a$ ) yang ditegakkan dalam penelitian ini diterima kebenarannya. Hal ini berarti terdapat pengaruh yang signifikan layanan *frontliner* terhadap kepuasan nasabah atau pelanggan di PT. Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Pembantu Gunung Tua.

Untuk koefisien Korelasi dan koefisien Determinasi merupakan bukti untuk melihat kekuatan hubungan variabel bebas dengan variabel terikat,

dimana koefisien korelasi ( $r$ ) pengaruh terhadap variabel bebas terhadap variabel terikat yang ditunjukkan dengan koefisien determinasi. Dimana hasil untuk koefisien korelasi ( $r$ ) = 0,902. Dimana  $r_{hitung} > r_{tabel}$  yaitu  $0,902 > 0,254$ , maka hasil untuk koefisien determinasi (Kd) yaitu:

$$Kd = r^2 \times 100\%$$

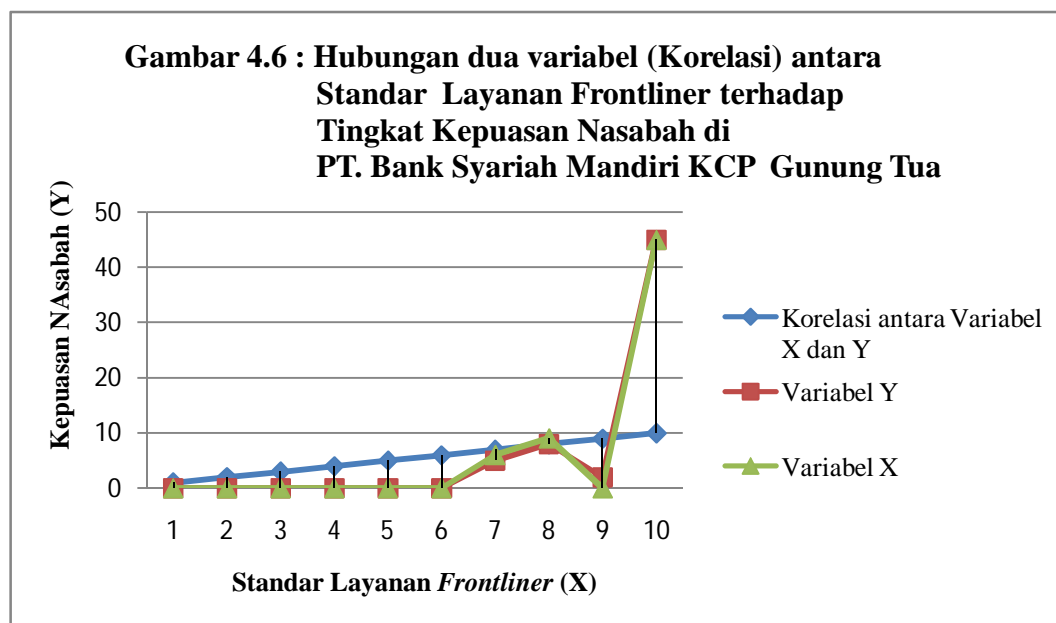
$$Kd = (0,902)^2 \times 100\%$$

$$Kd = (0,814) \times 100\%$$

$$Kd = 81,4\%$$

Dengan demikian keeratan hubungan antara variabel X Standar Layanan *Frontliner* dengan variabel Y Kepuasan Nasabah bernilai sebesar 0,902. Untuk hubungan dengan nilai tersebut menunjukkan dalam kategori hubungan yang sangat kuat dan membuktikan bahwa hasil yang diperoleh penulis valid dan reliabilitas.

Koefisien Determinasi merupakan hasil yang menunjukkan besar pengaruh variabel X (Standar Layanan *Frontliner*) terhadap variabel Y (Kepuasan Nasabah) dengan nilai 0,814 atau 81,4%. Hal ini menunjukkan bahwa besar pengaruh atas standar layanan yang diberikan bagian *frontliner* di PT. Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Pembantu Gunung Tua terhadap tingkat kepuasan Nasabah sebesar 81,4%. Untuk 18,6% lainnya dapat dipengaruhi bagian lain yang tidak diteliti penulis seperti pengetahuan nasabah, kinerja karyawan maupun faktor-faktor lainnya.



Sumber: Data Hasil Penelitian diolah : 2014

Gambar 4.6 diatas merupakan bukti yang menunjukkan bahwa titik-titik garis lurus yang mengarah ke arah kanan atas dengan menunjukkan adanya korelasi tinggi yang positif, dimana artinya adanya pengaruh dan hubungan yang erat antara Standar Layanan *Frontliner* terhadap tingkat Kepuasan Nasabah di PT. Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Pembantu Gunung Tua.

Dari hasil seluruh perhitungan bahwa hipotesis alternatif ( $H_a$ ) dalam penelitian ini diterima kebenarannya dengan dibuktikan nilai  $t_{hitung} > t_{tabel}$  yaitu  $15,939 > 1,672$ . Hal ini membenarkan bahwa terdapat pengaruh yang signifikan layanan *frontliner* terhadap kepuasan nasabah di PT. Bank Syariah Mandiri KCP Gunung Tua. Untuk besar pengaruh atas standar layanan yang diberikan bagian *frontliner* di PT. Bank Syariah Mandiri KCP Gunung Tua terhadap tingkat kepuasan Nasabah sebesar 81,4% atau 0,814. Jadi hipotesis yang menyatakan bahwa:



1. Terdapat pengaruh yang signifikan antara layanan frontliner terhadap tingkat kepuasan nasabah dan,
2. Adanya besar pengaruh standar layanan *frontliner* terhadap tingkat kepuasan nasabah di PT. Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Pembantu Gunung Tua.

Hipotesis di atas dapat diterima dengan hasil yang telah penulis jelaskan dengan sesuai langkah-langkah yang telah digunakan penulis.

### **C. Keterbatasan Penelitian**

Pelaksanaan proses penelitian ini telah dilakukan dengan langkah-langkah yang terdapat dalam penelitian dengan bahan penelitian yang disiapkan. Hal ini dilakukan agar yang diperoleh seobjektif mungkin. Namun untuk mendapatkan nilai yang sempurna dari penelitian ini sangatlah sulit, sebab dalam pelaksanaan penelitian ini dirasakan adanya keterbatasan. Keterbatasan tersebut antara lain:

1. Data yang diperoleh dalam penelitian ini diperoleh melalui responden dari angket atau kuisisioner yang disebarkan kepada nasabah. Tentu hal ini menimbulkan peluang atau kesempatan terhadap subjektivitas nasabah atau responden dalam memberikan jawaban angket yang mengakibatkan objektivitas data yang diperoleh kurang terjamin. Nasabah atau responden dapat bersifat terkaan, asal tebak, yang bukan jawaban yang sebenarnya atau adanya kurang kejujuran yang diberikan nasabah dalam memberikan jawaban atas angket atau kuisisioner yang disebarkan.

2. Adanya keterbatasan penulis dalam memperoleh data keuangan bank karena menyangkut kerahasiaan bank yang tidak dapat dipublikasikan ke pihak luar.
3. Adanya variabel lain yang tidak dimasukkan ke penelitian karena adanya keterbatasan dana dan waktu sehingga penulis melakukan penelitian hanya dengan dua variabel yaitu variabel dependen (variabel X) dan variabel independen (variabel Y), dimana variabel X dijadikan secara umum menjadi bagian *frontliner* yang mungkin dapat dikembangkan lagi menjadi beberapa bagian. Untuk hal tersebut akan menjadi bahan kajian bagi peneliti lanjutan.

## BAB V

### PENUTUP

#### A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang dipaparkan di atas, maka penelitian ini dapat disimpulkan sebagai berikut:

1. Standar layanan *frontliner* di PT. Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Pembantu Gunung Tua berada pada kategori “sangat baik”. Adapun jawaban responden yang diperoleh dari pengumpulan data menerangkan bahwa nilai rata-rata dari standar layanan *frontliner* adalah 9,45. Tingkat kepuasan nasabah di PT. Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Pembantu Gunung Tua ada pada kategori “sangat baik”. Hal ini terlihat dari nilai rata-rata yang diperoleh yaitu 9,4. Jadi dari Hasil perhitungan Uji-t yang diperoleh dengan  $t_{hitung}$  sebesar 15,939, sedangkan  $t_{tabel}$  pada taraf nyata 5% dengan derajat kebebasan  $(dk) = N - 2 = 60 - 2 = 58$  diperoleh sebesar 1,672. Jadi harga  $t_{hitung}$  lebih besar dari  $t_{tabel}$  yaitu  $15,939 > 1,672$ . Hal ini berarti hipotesis nol ( $H_0$ ) ditolak, sebaliknya hipotesis alternatif ( $H_a$ ) diterima. Dengan kata lain, bahwa terdapat pengaruh yang signifikan antara standar layanan *frontliner* terhadap tingkat kepuasan nasabah di PT. Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Pembantu Gunung Tua.
2. Berdasarkan hasil perhitungan yang diperoleh  $r_{xy}$  sebesar 0,902, sedangkan  $r_{tabel}$  pada taraf nyata 5% sebesar 0,254. Untuk hasil koefisien determinasi diperoleh nilai sebesar 81,4% yang menunjukkan besar pengaruh standar layanan tersebut.

## B. Saran - Saran

Dari kesimpulan yang ditarik melalui hasil penelitian dan implikasi yang dikemukakan di atas, maka penulis menyarankan hal-hal berikut:

1. Diharapkan kepada nasabah agar dalam proses pelayanan yang diberikan pihak yang memberikan layanan dapat memberikan masukan atau saran atas layanan yang masih belum sesuai atau yang tidak memberikan kepuasan atas layanan tersebut.
2. Kepada karyawan bagian *frontliner* dan juga karyawan lainnya lebih meningkatkan kemampuannya dalam memberikan layanan kepada nasabah sesuai dengan standar layanan yang berlaku dan selalu memperhatikan keinginan nasabah.
3. Kepada Pimpinan Bank atau Lembaga agar selalu memperhatikan, membimbing, dan mengarahkan karyawan terutama bagian depan (*frontliner*) dalam upaya untuk meningkatkan kepuasan nasabah atas layanan yang diberikan sesuai standar layanan yang berlaku.
4. Kepada rekan-rekan mungkin dalam penelitian ini masih terdapat kelemahan-kelemahan, maka disarankan untuk dapat melanjutkan objek penelitian ini disarankan untuk menambah variabel X atau variabel independen lainnya selain bagian *frontliner* yang dijadikan satu variabel X saja yang tentunya dapat mempengaruhi variabel Y atau dependennya misalnya, pengaruh layanan *costumer service*, *teller*, satpam, dan layanan etika telepon, kinerja karyawannya, maupun yang lainnya yang dapat mempengaruhi variabel Y tersebut.

## DAFTAR PUSTAKA

### SUMBER BUKU

- A. Kadir, *Hukum Bisnis Syariah Dalam Al-Quran*, Jakarta: AMZAH, 2010.
- Ali Hasymi, *Dasar-Dasar Operasi Bank*, Diterjemahkan dari “Principle of Bank Operational” oleh American Institute of Banking, Jakarta: PT. Rineka Cipta, 1995.
- Antonio, Muhammad Syafi’i, *Bank Syariah Dari Teori Ke Praktek*, Jakarta: Gema Insani, 2011.
- Arikunto Suharsimi, *Prosedur Penelitian: Suatu Pendekatan Praktek*, Jakarta: Rineka Cipta, 2006.
- , *Manajemen Penelitian*, Jakarta: Rineka Cipta, 2009.
- Departemen Agama RI *Al Hidayah al-Quran Tafsir Perkata Tajwid Kode Angka*, Jakarta: PT. Kalim, 2010.
- Ellitan Lena dan Lina Anatan, *Sistem Informasi Manajemen Konsep dan Praktis*, Bandung: Alfabeta, 2009.
- Hasan Ali, *Marketing Bank Syariah Cara Jitu Meningkatkan Pertumbuhan Pasar Bank Syariah*, Jakarta: Ghalia Indonesia, 2010.
- Hasibuan, Malayu S. P., *Dasar- Dasar Perbankan*, Jakarta: PT. Bumi Aksara, 2009.
- Ismail, *Manajemen Perbankan: Dari Teori Menuju Aplikasi*, Jakarta: Kencana, 2010.
- Kasmir, *Etika Customer Service*, Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada, 2008.
- , *Manajemen Perbankan*, Jakarta: PT. Grafindo Persada, 2008.
- , *Pemasaran Bank*, Jakarta: Kencana Prenada Media Group, 2010.
- , *Kewirausahaan*, Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada, 2011.
- Kotler, Philips dan Kevin Lane Keller, *Manajemen Pemasaran Jilid 2*, Diterjemahkan dari “Marketing Management” oleh Benyamin Molan Jakarta: PT. Indeks, 2008, hlm. 50.
- Nasution, M. Nur, *Manajemen Jasa Terpadu*, Bogor Selatan: Ghalia Indonesia, 2004.

Ratminto dan Atik Septi Winarsih, *Manajemen Pelayanan: Pengembangan Model Konseptual, Penerapan Citizen's Charter Dan Standar Pelayanan Minimal* Jakarta: Pustaka Pelajar, 2009.

Ruslan Rosady, *Metode Penelitian: Public Relations dan Komunikasi*, Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada, 2004.

Setiadi, Nugroho J., *Perilaku Konsumen: Perspektif Kontemporer pada Motif, Tujuan, dan Keinginan Konsumen*, Jakarta: Kencana Prenada Media Group, 2010.

Sudijono Anas, *Pengantar Statistik Pendidikan* (Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada, 2008), hlm. 206.

Sudjana, *Metoda Statistika*, Bandung: PT. Tarsito Bandung, 2002.

Sugiyono, *Metode Penelitian Bisnis*, Bandung: Alfabeta, 2012.

-----, *Metode Penelitian Pendidikan : Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R & D*, Bandung: Alfabeta, 2012.

Tim Manajemen Prides (Pusat Riset Informasi dan Data Ekonomi Syariah), *Kompilasi Perundang-undangan tentang Ekonomi Syariah*, Jakarta: Gaung Persada Press, 2008.

Undang-undang Perbankan, *UU No. 10 Th. 1998 tentang Perubahan Undang-undang Nomor 7 Tahun 1992 tentang Perbankan*, Jakarta: Sinar Grafika, 2007.

Yaya Rizal, dkk, *Akuntansi Perbankan Syariah Teori dan Prsktik Kontemporer*, Jakarta: Salembah Empat, 2009.

## **SUMBER PENDUKUNG**

Buku Panduan Customer Service dalam Buku *Peningkatan Skill Customer Service Bank Syariah Mandiri*.

Buku Panduan Uraian Jabatan Bank Syariah Mandiri.

<http://trendingzone.blogspot.com/2012/02/pengertian-frontliner-dan-tugas-dari.html>, diakses selasa, 04 Februari 2014 Pukul 14:35 WIB.

<http://www.bi.go.id/web/id/Statistik/Statistik+Perbankan/Statittik+Perbankan+Syariah/>, diakses selasa 25 Februari 2014 Pukul 16:12 WIB.

<http://www.totalsecurity.co.id/news/read/10-definisi-satpam.htm>, diakses Rabu, 29 Januari 2014 Pukul 14:33 WIB.

<http://6bf00812e40b4d0cb140ea80239c4966PerkembanganProspekPerbankanSyariahIndonesiaMEA201>, diakses selasa, 25 Februari 2014 Pukul 16:30 WIB.

Syeila Rossalia, <http://syelaross.blogspot.com/2013/04/24-standar-layanan-kebidanan.html>, diakses selasa, 04 Februari 2014 Pukul 14:43 WIB.

[www.syariahmandiri.co.id](http://www.syariahmandiri.co.id), diakses selasa, 04 Februari 2014 Pukul 16:40 WIB.





## DAFTAR RIWAYAT HIDUP

Nama Lengkap : SADDAM HUSEIN RITONGA

Tempat/Tgl. Lahir : Rantau Prapat, 24 April 1991

Jenis Kelamin : Laki-Laki

Agama : Islam

Alamat : Jalan Silandit Lingkungan II  
Kelurahan Silandit Kecamatan  
Padangsidimpuan Selatan

Nama Orang Tua :

Nama Ayah : Armen Ritonga (Alm)

Nama Ibu : Masbuna Harahap (Almh)

Alamat : Jalan Silandit Lingkungan II  
Kelurahan Silandit Kecamatan  
Padangsidimpuan Selatan

Latar Belakang Pendidikan :

1. Tahun 2003 tamat dari SD Negeri 12 No. 142428 Padangsidimpuan
2. Tahun 2006 tamat dari SMP Negeri 1 Padangsidimpuan
3. Tahun 2009 tamat dari SMA Negeri 5 Padangsidimpuan
4. Tahun 2010 melanjutkan Pendidikan Program S-1 di IAIN Padangsidimpuan  
Jurusan Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam.

Lampiran 1

## **Pengantar Kuisisioner**

Dengan hormat,

Saya adalah mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Jurusan Perbankan Syariah Institut Agama Islam Negeri Padangsidempuan. Saat ini sedang melakukan penelitian dalam rangka penulisan skripsi mengenai “Pengaruh Standar Layanan Frontliner Terhadap Tingkat Kepuasan Nasabah Di PT. Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Pembantu Gunung Tua”.

Berkaitan dengan hal tersebut, saya memohon kesediaan Bapak/Ibu dan saudara/saudari, meluangkan waktu untuk mengisi kuisisioner ini. Kuisisioner ini adalah salah satu sarana untuk memperoleh data yang diperlukan untuk penulisan skripsi. Jawaban yang saudara/saudari berikan tidak akan dinilai benar atau salah. Semua informasi yang anda berikan dijamin kerahasiaannya.

Atas kesediaan saudara/saudari saya ucapkan terima kasih.

Hormat Saya,

**Saddam Husein Ritonga**

Mahasiswa IAIN Padangsidempuan

Lampiran 2

### Petunjuk Pengisian

Dalam mengisi kuisioner ini, berikan tanda ceklist atau tanda silang pada jawaban yang dipilih. Dibawah ini adalah petunjuk pengisian dalam mengisi kuisioner. Keterangan untuk skala dalam kuisioner, yaitu:

1. Ya
2. Tidak

Dimohon kepada Bapak/Ibu untuk dapat memberikan jawaban atas pertanyaan dibawah ini mengenai Persepsi Anda atas sistem kerja atau kinerja yang diberikan kepada anda di PT. Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Pembantu Gunung Tua, dengan memberi tanda silang (X) atau tanda (√) pada kolom jawaban yang telah tersedia.

Nama:
-------

No.	Indikator	Daftar Pertanyaan	YA	TIDAK
1.	Menentukan penampilan frontliner sesuai dengan standar layanan yang berlaku pada PT. Bank Syariah Mandiri.	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Ruang Pelayan bagian frontliner Bersih dan nyaman</li><li>2. Penampilan karyawan Bagian Frontliner (Satpam, Customer Service, dan Teller yang Rapi dan enak dilihat</li><li>3. Ketersediaan peralatan di PT. BSM KPC Gunung Tua yang ada sudah modern dan baik.</li></ol>		
2.	Menentukan sikap melayani bagian frontliner terhadap nasabah dengan standar layanan yang berlaku.	<ol style="list-style-type: none"><li>4. Bagian frontliner menyambut nasabah dengan ramah, senyuman dan juga mengucapkan salam serta menawarkan bantuan kepada nasabah.</li><li>5. Customer Service dan juga Teller saat menyambut nasabah dalam posisi berdiri dan tersenyum.</li><li>6. Bagian Satpam atau Security selalu mengawasi atau mengatur antrian nasabah, merapikan brosur, dan</li></ol>		

		<p>mengarahkan nasabah dalam mengisi formulir transaksi sesuai dengan contoh.</p> <p>7. Bagian Customer service selalu mempersilahkan nasabah duduk disertai dengan gerakan tangan dan anggukan kepala, serta duduk setelah nasabah duduk.</p> <p>8. Bagian frontliner mendengarkan setiap complain nasabah dengan penuh perhatian dan tanpa menyela pembicaraan nasabah. Dalam menyebutkan nama nasabah konsisten dan meminta maaf atas ketidaknyamanan serta ketika meninggalkan nasabah saat dilayani.</p> <p>9. Bagian Frontliner menawarkan bantuan kepada nasabah, mengucapkan salam dan terima kasih dan berjabat tangan. Dan untuk posisi satpam dan Teller dalam posisi berdiri saat mengakhiri layanan.</p>		
--	--	---	--	--

Lampiran 3

### Petunjuk Pengisian

Dalam mengisi kuisioner ini, berikan tanda ceklist atau tanda silang pada jawaban yang dipilih. Dibawah ini adalah petunjuk pengisian dalam mengisi kuisioner. Keterangan untuk skala dalam kuisioner, yaitu:

- 3. Ya
- 4. Tidak

Dimohon kepada Bapak/Ibu untuk dapat memberikan jawaban atas pertanyaan dibawah ini mengenai Persepsi Anda atas sistem kerja atau kinerja yang diberikan kepada anda di PT. Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Pembantu Gunung Tua, dengan memberi tanda silang (X) atau tanda (√) pada kolom jawaban yang telah tersedia.

Nama:
-------

No	Indikator	Pertanyaan	Puas	Tidak Puas
1.	Menentukan kepuasan nasabah terhadap layanan frontliner (kehandalan dalam melayani, koresponsifan, keyakinan, dan empati).	1. Bagaimana prosedur pelayanan bagian frontliner, apakah berjalan dengan akurat dan ketelitian saat melakukan transaksi atau dalam pengoperasian. 2. Apakah pengoperasian transaksi mudah dan tidak berbelit-belit 3. Apakah kemampuan petugas frontliner dalam menguasai produk yang ditawarkan disampaikan dengan baik. 4. Bagaimana pemberian solusi dan saran dengan baik kepada nasabah yang di berikan ketika pengoperasian 5. adakah rasa aman dan percaya ketika anda		

		<p>bertransaksi di PT. Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Pembantu Gunung Tua</p> <p>6. Petugas memberikan pelayanan maksimal kepada nasabah tanpa memandang status sosial dan Agama</p> <p>7. Bagaimana kebersihan dan kerapian penampilan petugas frontliner dan juga ruangan banking hall</p> <p>8. Adakah petugas frontliner yang bersedia memberikan penjelasan dan memberikan bantuan ketika nasabah mengalami kesulitan</p> <p>9. Petugas Costumer Service selalu dapat menyelesaikan masalah perbankan dengan cepat dan tepat</p> <p>10. Apakah keberadaan petugas frontliner membuat lebih mudah nasabah mendapatkan informasi yang dibutuhkan.</p>		
--	--	--	--	--



39	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	10
40	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	10
41	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	10
42	1	1	0	1	0	1	1	1	0	1	7
43	1	1	0	1	0	1	1	1	1	0	7
44	1	1	0	1	0	1	1	1	1	1	8
45	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	10
46	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	10
47	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	10
48	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	10
49	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	10
50	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	10
51	1	1	0	1	1	1	0	1	1	1	8
52	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	10
53	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	10
54	1	1	0	1	1	1	1	1	1	0	8
55	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	10
56	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	10
57	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	10
58	1	1	0	1	1	1	0	1	1	1	8
59	1	1	0	1	1	1	0	1	0	1	7
60	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	10
<b>Jumlah</b>											<b>567</b>
<b>Rata-Rata</b>											<b>9,45</b>





39	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	10
40	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	10
41	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	10
42	1	0	1	1	1	1	0	1	1	1	8
43	1	0	1	1	1	1	1	1	1	0	8
44	1	0	1	0	1	1	0	1	1	1	7
45	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	10
46	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	10
47	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	10
48	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	10
49	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	10
50	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	10
51	1	0	1	1	1	1	0	1	0	1	7
52	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	10
53	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	10
54	1	0	1	1	1	1	0	1	1	0	7
55	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	10
56	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	10
57	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	10
58	1	0	1	1	1	1	1	1	0	1	8
59	1	0	1	1	1	1	1	1	0	1	8
60	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	10
<b>Jumlah</b>											<b>564</b>
<b>Rata-Rata</b>											<b>9,4</b>

**TABEL I**  
**NILAI-NILAI  $r$  PRODUCT MOMENT**

N	Taraf Signifikan		N	Taraf Signifikan		N	Taraf Signifikan	
	5 %	1 %		5 %	1 %		5 %	1 %
<b>3</b>	0,997	0,999	<b>27</b>	0,381	0,487	<b>55</b>	0,266	0,345
<b>4</b>	0,950	0,990	<b>28</b>	0,374	0,478	<b>60</b>	0,254	0,330
<b>5</b>	0,878	0,959	<b>29</b>	0,367	0,470	<b>65</b>	0,244	0,317
<b>6</b>	0,811	0,917	<b>30</b>	0,361	0,463	<b>70</b>	0,235	0,306
<b>7</b>	0,754	0,874	<b>31</b>	0,355	0,456	<b>75</b>	0,227	0,296
<b>8</b>	0,707	0,834	<b>32</b>	0,349	0,449	<b>80</b>	0,220	0,286
<b>9</b>	0,666	0,798	<b>33</b>	0,344	0,442	<b>85</b>	0,213	0,278
<b>10</b>	0,632	0,765	<b>34</b>	0,339	0,436	<b>90</b>	0,207	0,270
<b>11</b>	0,602	0,735	<b>35</b>	0,334	0,430	<b>95</b>	0,202	0,263
<b>12</b>	0,576	0,708	<b>36</b>	0,329	0,424	<b>100</b>	0,195	0,256
<b>13</b>	0,553	0,684	<b>37</b>	0,325	0,418	<b>125</b>	0,176	0,230
<b>14</b>	0,532	0,661	<b>38</b>	0,320	0,413	<b>150</b>	0,159	0,210
<b>15</b>	0,514	0,641	<b>39</b>	0,316	0,408	<b>175</b>	0,148	0,194
<b>16</b>	0,497	0,623	<b>40</b>	0,312	0,403	<b>200</b>	0,138	0,181
<b>17</b>	0,482	0,606	<b>41</b>	0,308	0,398	<b>300</b>	0,113	0,148
<b>18</b>	0,468	0,590	<b>42</b>	0,304	0,393	<b>400</b>	0,098	0,128
<b>19</b>	0,456	0,575	<b>43</b>	0,301	0,389	<b>500</b>	0,088	0,115
<b>20</b>	0,444	0,561	<b>44</b>	0,297	0,384	<b>600</b>	0,080	0,105
<b>21</b>	0,433	0,549	<b>45</b>	0,294	0,380	<b>700</b>	0,074	0,097
<b>22</b>	0,423	0,537	<b>46</b>	0,291	0,376	<b>800</b>	0,070	0,091
<b>23</b>	0,413	0,526	<b>47</b>	0,288	0,372	<b>900</b>	0,065	0,086
<b>24</b>	0,404	0,515	<b>48</b>	0,284	0,368	<b>1000</b>	0,062	0,081
<b>25</b>	0,396	0,505	<b>48</b>	0,281	0,364			
<b>26</b>	0,388	0,496	<b>50</b>	0,279	0,361			

**TABEL II**  
**NILAI-NILAI DALAM DISTRIBUSI t**

<b><math>\alpha</math> untuk uji dua pihak (two tail test)</b>						
	<b>0,50</b>	<b>0,20</b>	<b>0,10</b>	<b>0,05</b>	<b>0,02</b>	<b>0,01</b>
<b><math>\alpha</math> untuk uji satu pihak (one tail test)</b>						
<b>dk</b>	<b>0,25</b>	<b>0,10</b>	<b>0,05</b>	<b>0,025</b>	<b>0,01</b>	<b>0,005</b>
<b>1</b>	1,000	3,078	6,314	12,706	31,821	63,657
<b>2</b>	0,816	1,886	2,920	4,303	6,965	9,925
<b>3</b>	0,765	1,638	2,353	3,182	4,541	5,841
<b>4</b>	0,741	1,533	2,132	2,776	3,747	4,604
<b>5</b>	0,727	1,476	2,015	2,571	3,365	4,032
<b>6</b>	0,718	1,440	1,943	2,447	3,143	3,707
<b>7</b>	0,711	1,415	1,895	2,365	2,998	3,499
<b>8</b>	0,706	1,397	1,860	2,306	2,896	3,355
<b>9</b>	0,703	1,383	1,833	2,262	2,821	3,250
<b>10</b>	0,7000	1,372	1,812	2,228	2,764	3,169
<b>11</b>	0,697	1,363	1,796	2,201	2,718	3,106
<b>12</b>	0,695	1,356	1,782	2,179	2,681	3,055
<b>13</b>	0,692	1,350	1,771	2,160	2,650	3,012
<b>14</b>	0,691	1,345	1,761	2,145	2,624	2,977
<b>15</b>	0,690	1,341	1,753	2,131	2,602	2,947
<b>16</b>	0,689	1,337	1,746	2,120	2,583	2,921
<b>17</b>	0,688	1,333	1,740	2,110	2,567	2,898
<b>18</b>	0,688	1,330	1,734	2,101	2,552	2,878
<b>19</b>	0,687	1,328	1,729	2,093	2,539	2,861
<b>20</b>	0,687	1,325	1,725	2,086	2,528	2,845
<b>21</b>	0,686	1,323	1,721	2,080	2,518	2,831
<b>22</b>	0,686	1,321	1,717	2,074	2,508	2,819
<b>23</b>	0,685	1,319	1,714	2,069	2,500	2,807
<b>24</b>	0,685	1,318	1,711	2,064	2,492	2,797
<b>25</b>	0,684	1,316	1,708	2,060	2,485	2,787
<b>26</b>	0,684	1,315	1,706	2,056	2,479	2,779
<b>27</b>	0,684	1,314	1,703	2,052	2,473	2,771
<b>28</b>	0,683	1,313	1,701	2,048	2,467	2,763
<b>29</b>	0,683	1,311	1,699	2,045	2,462	2,756
<b>30</b>	0,683	1,310	1,697	2,042	2,457	2,750
<b>40</b>	0,681	1,303	1,684	2,021	2,423	2,704
<b>60</b>	0,679	1,296	1,671	2,000	2,390	2,660
<b>120</b>	0,677	1,289	1,658	1,980	2,358	2,617
$\infty$	0,674	1,282	1,645	1,960	2,326	2,576

Lampiran 8

**Hasil Uji coba Angket (Kuisisioner) Standar Layanan *Frontliner* di  
PT. Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Pembantu  
Gunung Tua**

Di dalam percobaan untuk uji Validitas dilakukan pada responden atau nasabah sebanyak 20 responden atau nasabah. Apabila nilai  $r_{hitung}$  lebih besar dari nilai  $r_{tabel}$  maka item tersebut valid. Jadi, dari data yang diperoleh hasil kevaliditasan item pertanyaan dari 20 responden sebagai berikut:

No. Item Pertanyaan Angket	Nilai $r_{hitung}$	Nilai $r_{tabel}$	Data Validitas
1	0,819535	$dk = n - 2$ $dk = 20 - 2 =$ 18, nilai $r_{tabel} =$ 0,468	Valid
2	0,699935		Valid
3	0,826519		Valid
4	0,327629		Tidak Valid
5	0,694415		Valid
6	0,774396		Valid
7	0,819535		Valid
8	0,551013		Valid
9	0,569295		Valid
10	0,551013		Valid

Untuk pertanyaan yang tidak valid terdapat pada pertanyaan keempat, peneliti tidak mengurangi jumlah item pertanyaan tersebut, tetapi pertanyaan yang tidak valid peneliti mengubah pertanyaan tersebut dengan pertanyaan yang baru. Pada uji reliabilitas peneliti tidak melakukan perhitungan, karena data yang valid sudah tentu menjadi data yang reliabilitas. hal ini terdapat pada Bab 3 halaman 63.

Lampiran 9

**Data Hasil Uji coba Angket (Kuisisioner) Standar Layanan *Frontliner* di  
PT. Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Pembantu Gunung Tua**

<b>No. Subjek</b>	<b>Item Kuisisioner (Standar Layanan)</b>										<b>Jumlah</b>
<b>1</b>	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	<b>10</b>
<b>2</b>	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	<b>10</b>
<b>3</b>	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	<b>10</b>
<b>4</b>	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	<b>10</b>
<b>5</b>	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	<b>10</b>
<b>6</b>	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	<b>10</b>
<b>7</b>	1	1	0	0	0	1	1	1	1	1	<b>7</b>
<b>8</b>	0	0	0	1	1	1	1	1	0	1	<b>6</b>
<b>9</b>	1	1	1	0	0	1	0	1	0	1	<b>6</b>
<b>10</b>	1	1	1	1	1	1	1	0	1	0	<b>8</b>
<b>11</b>	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	<b>10</b>
<b>12</b>	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	<b>10</b>
<b>13</b>	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	<b>10</b>
<b>14</b>	0	0	0	1	0	0	0	0	1	0	<b>2</b>
<b>15</b>	0	1	0	1	1	0	0	1	0	1	<b>5</b>
<b>16</b>	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	<b>10</b>
<b>17</b>	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	<b>10</b>
<b>18</b>	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	<b>10</b>
<b>19</b>	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	<b>10</b>
<b>20</b>	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	<b>10</b>
	<b>17</b>	<b>18</b>	<b>16</b>	<b>18</b>	<b>17</b>	<b>18</b>	<b>17</b>	<b>18</b>	<b>17</b>	<b>18</b>	<b>174</b>

Lampiran 10

**Hasil Uji coba Angket (Kuisisioner) Tingkat Kepuasan Nasabah di  
PT. Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Pembantu  
Gunung Tua**

Di dalam percobaan untuk uji Validitas dilakukan pada responden atau nasabah sebanyak 20 responden atau nasabah. Apabila nilai  $r_{hitung}$  lebih besar dari nilai  $r_{tabel}$  maka item tersebut valid. Jadi, dari data yang diperoleh hasil kevaliditasan item pertanyaan dari 20 responden sebagai berikut:

No. Item Pertanyaan Angket	Nilai $r_{hitung}$	Nilai $r_{tabel}$	Data Validitas
1	0,741027	$dk = n - 2$ $dk = 20 - 2 =$ 18, nilai $r_{tabel} =$ 0,468	Valid
2	0,602084		Valid
3	0,463142		Tidak Valid
4	0,563665		Valid
5	0,267474		Tidak Valid
6	0,55577		Valid
7	0,583655		Valid
8	0,612679		Valid
9	0,51465		Valid
10	0,530595		Valid

Untuk pertanyaan yang tidak valid terdapat pada pertanyaan ketiga dan kelima, peneliti tidak mengurangi jumlah item pertanyaan tersebut, tetapi pertanyaan yang tidak valid peneliti mengubah pertanyaan tersebut dengan pertanyaan yang baru. Pada uji reliabilitas peneliti tidak melakukan perhitungan, karena data yang valid sudah tentu menjadi data yang reliabilitas. hal ini terdapat pada Bab 3 halaman 63.

Lampiran 11

**Data Hasil Uji coba Angket (Kuisisioner) Tingkat Kepuasan Nasabah di  
PT. Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Pembantu Gunung Tua**

<b>No. Subjek</b>	<b>Item Kuisisioner (Kepuasan Nasabah)</b>										<b>Jumlah</b>
<b>1</b>	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	<b>10</b>
<b>2</b>	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	<b>10</b>
<b>3</b>	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	<b>10</b>
<b>4</b>	0	1	0	1	0	0	0	1	1	1	<b>5</b>
<b>5</b>	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	<b>10</b>
<b>6</b>	1	1	0	1	0	1	1	0	0	1	<b>6</b>
<b>7</b>	0	0	1	0	1	1	0	0	1	0	<b>4</b>
<b>8</b>	0	0	1	0	1	1	0	0	1	1	<b>5</b>
<b>9</b>	1	0	0	0	1	1	1	0	1	0	<b>5</b>
<b>10</b>	1	0	0	0	1	1	1	1	1	1	<b>7</b>
<b>11</b>	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	<b>10</b>
<b>12</b>	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	<b>10</b>
<b>13</b>	1	1	0	1	0	0	1	1	1	1	<b>7</b>
<b>14</b>	1	0	1	1	1	0	1	1	0	0	<b>6</b>
<b>15</b>	0	0	1	0	1	0	1	1	0	1	<b>5</b>
<b>16</b>	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	<b>10</b>
<b>17</b>	0	1	0	1	1	0	0	1	0	1	<b>5</b>
<b>18</b>	0	1	1	1	1	0	1	0	0	0	<b>5</b>
<b>19</b>	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	<b>10</b>
<b>20</b>	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	<b>10</b>
	<b>14</b>	<b>14</b>	<b>14</b>	<b>15</b>	<b>17</b>	<b>14</b>	<b>16</b>	<b>15</b>	<b>15</b>	<b>16</b>	<b>150</b>





KEMENTERIAN AGAMA  
SEKOLAH TINGGI AGAMA ISLAM NEGERI  
PADANGSIDIMPUAN

Jurusan Syariah

Jl. Imam Bonjol Km. 4,5 Sihitang. Telp. (0634) 22080 Fax 0634 24022 Padangsidimpuan 22733

Nomor : Sti.14/I.D2/PP.00.9/108/2014  
Lampiran : -  
Perihal : *Pembimbing Skripsi*

Padangsidimpuan, 21 Januari 2014  
Kepada Yth.  
Bapak/Ibu :  
1. Ahmatnizar, M. Ag  
2. Rukiah, SE., M. Si  
Di  
Padangsidimpuan

*Assalamu'alaikum Wr. Wb.*

Dengan hormat, disampaikan kepada Bapak/Ibu bahwa berdasarkan hasil sidang Tim Pengkajian Kelayakan Judul Skripsi, telah ditetapkan judul skripsi mahasiswa tersebut di bawah ini sebagai berikut :

Nama : Saddam Husein Ritonga  
NIM : 10 220 0072  
Sem/Thn. Akademik : VII / 2013-2014  
Alamat : Jl. Silandit LK II  
Judul : *Pengaruh Standar Layanan Frontliner terhadap Tingkat Kepuasan Nasabah di PT. Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Pembantu Gunung Tua*

Seiring dengan hal tersebut, kami mengharapkan kesediaan Bapak/Ibu menjadi Pembimbing I dan Pembimbing II penelitian penulisan Skripsi mahasiswa dimaksud.

Demikian kami sampaikan, atas kesediaan dan kerjasama yang baik dari Bapak/Ibu, kami ucapkan terima kasih.

*Wassalamu'alaikum Wr. Wb.*

Ketua Jurusan Syariah

Dr. H. Sumper Mulia Harahap, M. Ag  
NIP. 19720313 200312 1 002

Ketua Prodi

Rosnani Siregar, M. Ag  
NIP. 19740626 200312 2 001

**PERNYATAAN KESEDIAAN SEBAGAI PEMBIMBING**

~~BERSEDIA/TIDAK BERSEDIA~~  
**PEMBIMBING I**

Ahmatnizar, M. Ag  
NIP. 19680202 200003 1 005

~~BERSEDIA/TIDAK BERSEDIA~~  
**PEMBIMBING II**

Rukiah, SE., M. Si  
NIP. 19760324 200604 2 002



KEMENTERIAN AGAMA  
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI PADANGSIDIMPUAN  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM  
Jl. HT. Rijal Nurdin Km.5 Telp.( 0634) 22080 Fax. 24022 Sihitang 22733

Padangsidempuan, 8 April 2014

Nomor : In.19/G/7.B/PP.00.9/ 36/2014  
Lamp. : -  
Hal : **Mohon Bantuan Informasi  
Penyelesaian Skripsi**

Kepada  
Yth ; Bapak Pemimpin PT. Bank Syari'ah Mandiri  
Kantor Cabang Pembantu Gunung Tua  
di-  
Gunung Tua - Padang Bolak

Assalamu'alaikum Wr.Wb.

Dengan hormat, Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Padangsidempuan menerangkan bahwa :

Nama : Saddam Husein Ritonga  
NIM : 10. 220 0072  
Semeter : VIII (delapan)  
Fakultas/Jurusan : Ekonomi dan Bisnis Islam/Perbankan Syari'ah

adalah benar Mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Jurusan Perbankan Syari'ah IAIN Padangsidempuan yang sedang menyelesaikan Skripsi dengan Judul "**Pengaruh Standar Layanan Frontliner Terhadap Tingkat Kepuasan Nasabah di PT.Bank Syari'ah Mandiri Kantor Cabang Pembantu Gunung Tua**".

Sehubungan dengan itu, dimohon bantuan Bapak/Ibu untuk memberikan data dan informasi sesuai dengan maksud judul di atas.

Demikian disampaikan, atas kerja sama yang baik diucapkan terima kasih.

Wassalamu'alaikum Wr.Wb.

Padangsidempuan, 8 April 2014



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

**Embusan :**

. Ka.Jur Perbankan Syari'ah  
. Ka.Sub.Bag Akademik dan Kemahasiswaan



PT Bank Syariah Mandiri  
Kantor Cabang Pembantu Gunung Tua  
Jl. SM. Raja No. 234  
Kel. Pasar Gunung Tua  
Kec. Padangbolak, Kab. Paluta 22753  
Telp. (0635) 510919  
Faks. (0635) 510920  
www.syariahmandiri.co.id

**SURAT KETERANGAN**

**Nomor: 16 / 38 – 3 / 362**

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : NAULI HASAN BASRI LUBIS  
NIP : 088273418  
Jabatan : Kepala Cabang Pembantu

Dengan ini menerangkan bahwa:

Nama : SADDAM HUSEIN RITONGA  
NIM : 10.220.0072  
Fakultas/Jurusan : Ekonomi dan Bisnis Islam/Perbankan Syariah  
Alamat : Jl. Silandit Lk. II Padangsidimpuan

Bahwa nama tersebut di atas benar-benar telah melaksanakan penelitian di PT. Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Pembantu Gunung Tua mulai dari tanggal 21 Maret s/d 17 April 2014 dengan judul Skripsi “ *Pengaruh Standar Layanan Frontliner Terhadap Tingkat Kepuasan Nasabah Di PT. Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Pembantu Gunung Tua*”.

Demikianlah surat keterangan pelaksanaan penelitian ini kami perbuat dengan sebenar-benarnya untuk dapat dipergunakan sebagaimana mestinya.

Gunung Tua, 17 April 2014  
Pimpinan PT.BSM KCP Gunung Tua

  
**mandiri**  
**syariah**  
KCP Gunung Tua  
**NAULI HASAN BASRI LUBIS**  
NIP. 088273418