

**ANALISIS KUALITAS PELAYANAN BERDASARKAN
MODEL *CARTER* DI KABUPATEN SELUMA
(Studi Pada BPRS Muamalat Harkat Sukaraja)**



SKRIPSI

**Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Memperoleh
Gelar Sarjana Ekonomi (S.E)**

OLEH :

GITA MEILANI
NIM: 1516140057

**PROGRAM STUDI PERBANKAN SYARIAH
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI (IAIN) BENGKULU
BENGKULU, 2019 M/1440 H**

SURAT PERNYATAAN

Nama : Gita Meilani
NIM : 1516140057
Program Studi : Perbankan Syariah
Judul : Analisis Kualitas Pelayanan Berdasarkan Model Carter Di
Kabupaten Seluma (Studi Pada Bpes Muamalat Harkat Kc
Sukaraja)

Dengan ini dinyatakan bahwa, telah dilakukan verifikasi plagiasi melalui <http://smallseotools.com/plagiarism-checker/> Skripsi yang bersangkutan dapat diterima dan tidak memiliki indikasi plagiasi.

Demikian surat pernyataan ini dibuat dengan sebenarnya dan untuk dipergunakan sebagaimana mestinya. Apabila terdapat kekeliruan dalam verifikasi ini maka akan dilakukan tinjau ulang kembali.

Bengkulu, 21 Agustus 2019 M
19 Dzulhijjah 1440 H

Mengetahui Tim Verifikasi

Yang Membuat Pernyataan


Andang Sunarto, Ph.D
NIP. 197611242006041002


Gita Meilani
NIM. 1516140057

SURAT PERNYATAAN

Dengan ini saya menyatakan:

1. Skripsi dengan judul Analisis Kualitas Pelayanan Berdasarkan Model *CARTER* di Kabupaten Seluma (Studi pada BPRS Muamalat Harkat Sukaraja) adalah asli dan belum pernah di ajukan untuk mendapatkan gelar akademik, baik di IAIN Bengkulu maupun di Perguruan Tinggi lainnya.
2. Skripsi ini murni gagasan, pemikiran dan rumusan saya sendiri tanpa bantuan yang tidak sah dari pihak lain kecuali arahan dari tim pembimbing.
3. Di dalam skripsi ini tidak terdapat hasil karya atau pendapat yang telah di tulis atau di publikasikan orang lain, kecuali kutipan secara tertulis dengan jelas dan di cantumkan sebagai acuan di dalam naskah saya dengan di sebutkan nama pengarangnya dan di cantumkan pada daftar pustaka.
4. Pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya, dan apabila di kemudian hari terdapat penyimpangan dan ketidakbenaran pernyataan ini saya bersedia menerima sanksi akademik berupa pencabutan gelar sarjana, serta sanksi lainnya sesuai dengan norma dan ketentuan yang berlaku.

Bengkulu, 21 Agustus 2019 M
19 Dzulhijjah 1440 H

Mahasiswa Yang Menyatakan



Gita Meilani
NIM. 1516140057

PERSETUJUAN PEMBIMBING

Sketsi yang ditulis oleh Gita Meilani, NIM 1516140057 dengan judul

"Analisis Kualitas Pelayanan Berdasarkan Model CARTER di Kabupaten

Seluma (Studi Pada BPRS Muamalat Harkat Sukaraja)", Program Studi

Perbankan Syariah Jurusan Ekonomi Islam telah diperiksa dan diperbaiki sesuai

dengan saran Pembimbing I dan Pembimbing II. Oleh karena itu, skripsi ini

disetujui dan layak untuk diajukan dalam sidang *Munaqasyah* skripsi Fakultas

Ekonomi dan Bisnis Islam Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Bengkulu.

Bengkulu, 15 Agustus 2019 M

Dzulkaedah 1440 H

Pembimbing I

Pembimbing II

Dr. Asnaini, MA

Kustin Hartini, M.M.

NIP: 197304121998032003

NIDN: 2002038102

PERSETUJUAN PEMBIMBING

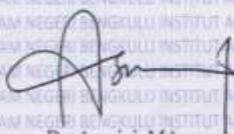
Skripsi yang ditulis oleh Gita Melani, NIM 1516140057 dengan judul "Analisis Kualitas Pelayanan Berdasarkan Model CARTER di Kabupaten Selama (Studi Pada BPRS Muamalat Harkat Sukaraja)", Program Studi Perbankan Syariah Jurusan Ekonomi Islam telah diperiksa dan diperbaiki sesuai dengan saran Pembimbing I dan Pembimbing II. Oleh karena itu, skripsi ini disetujui dan layak untuk diajukan dalam sidang *Munawajah* skripsi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Bengkulu.

Bengkulu, 15 Agustus 2019 M

Dzulkaidah 1440 H

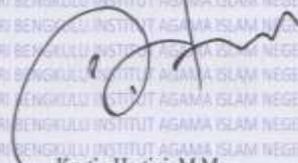
Pembimbing I

Pembimbing II



Dr. Asnani, MA

NIP. 197304121998032003



Kustin Hartini, M.M.

NIDN. 2002038102

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur kehadirat Allah SWT atas segala nikmat dan karunianya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul Analisis Kualitas Pelayanan Berdasarkan Model *CARTER* di Kabupaten Seluma (Studi Pada BPRS Muamalat Harkat Sukaraja). Shalawat serta salam semoga senantiasa di limpahkan pada junjungan Nabi besar Muhammad SAW yang menjadi uswatun hasanah bagi kita semua Aamiin.

Penyusunan skripsi ini untuk memenuhi salah satu syarat guna memperoleh gelar Sarjana Ekonomi (S.E) pada jurusan Ekonomi Islam program studi Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Bengkulu. Dalam penulisan skripsi ini, penulis mendapat bantuan dari berbagai pihak. Dalam kesempatan ini izinkan penulis mengucapkan rasa terimakasih teriring doa semoga menjadi amal ibadah dan mendapat balasan dari Allah SWT, kepada:

1. Prof. Dr. H. Sirajuddin M, M.Ag, M.H, selaku Rektor IAIN Bengkulu yang telah memberi kesempatan kepada penulis untuk menimba ilmu di IAIN Bengkulu.
2. Dr. Asnaini, MA. Selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Bengkulu sekaligus sebagai pembimbing I, yang selalu mendukung, membimbing serta memotivasi demi kesuksesan penulis.
3. Desi Isnaini, MA. Selaku Ketua Jurusan Ekonomi Islam yang telah memberikan saran dan motivasi demi kesuksesan penulis.

4. Yosy Arisandy, MM. Selaku Ketua Prodi Perbankan Syariah Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Bengkulu yang selalu memberikan saran dan motivasi demi kesuksesan penulis.
5. Kustin Hartini, MM. Selaku Pembimbing II yang telah banyak meluangkan waktu, pikiran, dan penuh kesabaran dalam membimbing penulis serta memberikan pengarahan kepada penulis dalam penulisan skripsi ini sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini.
6. Bapak dan Ibu Dosen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Bengkulu beserta staff dan karyawan yang telah mengajar dan memberikan berbagai ilmunya dengan penuh keikhlasan serta pelayanan dengan baik dalam hal administrasi.
7. Pihak BPRS Muamalat Harkat Sukaraja yang telah bersedia memberikan kesempatan kepada penulis untuk mengadakan penelitian dan memberi informasi yang di butuhkan dalam rangka penulisan skripsi ini.
8. Semua pihak yang telah membantu dalam penulisan skripsi ini.

Bengkulu, 20 Agustus 2019 M
19 Dzulhijjah 1440 H

Gita Meilani
NIM: 1516140057

ABSTRAK

Analisis Kualiti Pelayanan Berdasarkan Model *Carter* Di Kabupaten Seluma (Studi Pada BPRS Muamalat Harkat Sukaraja) Oleh Gita meilani, NIM 1516140057

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh model *CARTER* terhadap kualitas pelayanan pada BPRS Muamalat Harkat Sukaraja. Penelitian ini menggunakan jenis penelitian lapangan dengan pendekatan kuantitatif. Jenis data yang digunakan adalah data primer dan data sekunder, teknik pengumpulan data pada penelitian ini dokumentasi dan kuesioner. Populasi pada penelitian ini adalah seluruh nasabah tabungan pada BPRS Muamalat Harkat Sukaraja, dengan sampel 98 orang nasabah. Hasil penelitian menunjukkan bahwa model *CARTER* berpengaruh secara parsial maupun simultan terhadap kualitas pelayanan dengan nilai signifikansi (sig.) $(0,000) < (\alpha) 0,05$.

Kata kunci : Kualitas Pelayanan, Model CARTER.

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
SURAT PERNYATAAN PLAGIASI	ii
SURAT PERNYATAAN KEASLIAN	iii
PERSETUJUAN PEMBIMBING	iv
HALAMAN PENGESAHAN	v
MOTTO	vi
PERSEMBAHAN	vii
KATA PENGANTAR	ix
ABSTRAK	xi
DAFTAR ISI	xii
DAFTAR TABEL	xiv
DAFTAR GAMBAR	xv
DAFTAR GRAFIK	xvi
DAFTAR LAMPIRAN	xvii
BAB I PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Rumusan Masalah	7
C. Tujuan Penelitian	8
D. Kegunaan Penelitian.....	8
E. Penelitian Terdahulu	8
BAB II KAJIAN TEORI dan KERANGKA BERFIKIR	
A. Kajian Teori	11
1. Kualitas Pelayanan	11
a. Pengertian Pelayanan	11
b. Kualitas Pelayanan.....	12
1) Kualitas Internal	14
2) Kualitas Eksternal	14
2. Dimensi Pelayanan	15
B. Kerangka Berfikir	16
C. Hipotesis	17
BAB III METODE PENELITIAN	
A. Jenis dan Pendekatan Penelitian.....	18
B. Waktu dan Lokasi Penelitian	18
C. Populasi dan Semple.....	19
D. Sumber dan Teknik Pengumpulan Data	20
1. Data Primer.....	20
2. Data Skunder	21
E. Variabel dan Definisi Operasional.....	21
F. Instrumen Penelitian	22
G. Teknik Analisis Data	22

1. Pengujian Kualitas Data.....	22
a) Validasi dan Reliabilitas.....	22
b) Normalitas.....	23
c) Asumsi Klasik Multikolinieritas, autokorelasi, dan heteroskedastisitas	24
2. Pengujian Hipotesis.....	24

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Gambaran Umum Objek Penelitian	26
B. Deskripsi Responden Penelitian	43
C. Hasil Penelitian.....	43
D. Pembahasan	61

BAB V PENUTUP

A. Kesimpulan.....	67
B. Saran	67

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

DAFTAR TABEL

Tabel 4.1 Deskripsi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	37
Tabel 4.2 Deskripsi Responden Berdasarkan Usia	37
Tabel 4.3 Deskripsi Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir.....	38
Tabel 4.4 Deskripsi Responden Berdasarkan Pekerjaan.....	38
Tabel 4.5 Deskripsi Responden Berdasarkan Penghasilan	39
Tabel 4.6 Hasil Uji Validitas	40
Tabel 4.7 Hasil Uji Reabilitas <i>Compliance</i>	42
Tabel 4.8 Hasil Uji Reabilitas <i>Assurance</i>	42
Tabel 4.9 Hasil Uji Reabilitas <i>Reability</i>	42
Tabel 4.10 Hasil Uji Reabilitas <i>Tangibility</i>	42
Tabel 4.11 Hasil Uji Reabilitas <i>Empathy</i>	42
Tabel 4.12 Hasil Uji Reabilitas <i>Responsiveness</i>	43
Tabel 4.13 Hasil Uji Reabilitas Kualitas Pelayanan	43
Tabel 4.14 Hasil Uji Reabilitas	43
Tabel 4.15 Hasil Uji Normalitas	44
Tabel 4.16 Hasil Uji Multikolinieritas	45
Tabel 4.17 Hasil Uji Koefisiensi Regresi Berganda	47
Tabel 4.18 Hasil Uji F.....	49
Tabel 4.19 Hasil Uji T	50
Tabel 4.20 Ringkasan Hasil Uji Hipotesis	52
Tabel 4.21 Hasil Uji Determinasi	54

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka Berfikir.....	16
-----------------------------------	----

DAFTAR GRAFIK

Grafik 4.1 Hasil Uji Heteroskedastisitas.....	46
---	----

DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1 : Koesioner
- Lampiran 2 : Tabulasi Data
- Lampiran 3 : Pengolahan Data
- Lampiran 4 : Lembar Pengajuan Judul
- Lampiran 5 : Bukti Menghadiri Seminar Proposal
- Lampiran 6 : Daftar Hadir Seminar Proposal Skripsi
- Lampiran 7 : Catatan Perbaikan Proposal Skripsi
- Lampiran 8 : Plagiarism Scan Report
- Lampiran 9 : Halaman Pengesahan
- Lampiran 10 : Surat Penunjukan Pembimbing
- Lampiran 11 : Halaman Pengesahan
- Lampiran 12 : Permohonan Izin Penelitian
- Lampiran 13 : Rekomendasi Penelitian dari KESBANGPOL
- Lampiran 14 : Lampiran Bimbingan
- Lampiran 15: Dokumentasi

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Kemajuan perekonomian mempengaruhi kehidupan masyarakat meningkatkan status sosial dan ekonomi masyarakat berakibat pada perubahan perilaku dan gaya hidup mereka. Perubahan tersebut pada akhirnya mempengaruhi selera kepuasan terhadap suatu produk. Masyarakat menginginkan produk dan layanan berkualitas yang sesuai dengan kebutuhan mereka.¹

Agar dapat bersaing, bertahan hidup, dan berkembang perusahaan dituntut untuk mampu memberikan pelayanan berkualitas yang dapat memenuhi kebutuhan dan keinginan pelanggan. Produk dan jasa yang tidak memenuhi kualitas pelanggan dengan sangat mudah ditinggalkan dan pada akhirnya pelanggan akan beralih ke perusahaan lain. Untuk mengantisipasi hal tersebut tentunya akan mengutamakan perluasan produk dan pelayanan yang berorientasi pada pelayanan yang mengutamakan kepuasan pelanggan.²

Kepuasan konsumen akan terpenuhi apabila proses penyampaian jasa dari si pemberi jasa kepada konsumen sesuai dengan apa yang dipersepsikan konsumen. Oleh karena berbagai faktor, seperti subjektivitas yang

¹ M. Nur Rianto Al Arif, *Dasar-Dasar Pemasaran Bank Syariah*, (Bandung: Penerbit Alfabeta, 2012), h. 229

² Fitria Solahika Salma, *Pengaruh Kualitas Jasa Perspektif Islam terhadap Kepuasan dan Loyalitas Pelanggan Hotel Grand Kalimas di Surabaya*, Jurnal Ekonomi Islam, Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Airlangga. JESTT Vol. 2 No. 4 April 2015

dipersepsikan konsumen dan pemberi jasa, maka jasa sering disampaikan dengan cara yang berbeda dengan yang dipersepsikan oleh konsumen. Persepsi mengenai kualitas jasa yang disampaikan pun akan berbeda antara pelanggan dan penyedia jasa. Berdasarkan hal ini, mengetahui seberapa besar penilaian konsumen terhadap kualitas jasa yang disampaikan menjadi sangat perlu.³

Bisnis perbankan merupakan bisnis jasa yang berdasarkan asas kepercayaan sehingga masalah kualitas layanan menjadi faktor yang sangat menentukan dalam keberhasilan usaha. Kualitas layanan merupakan suatu bentuk penilaian konsumen terhadap tingkat layanan yang diterima dengan tingkat layanan yang diharapkan. Hal ini diperkuat dengan pengertian bank menurut UU RI No. 10 tahun 1998 tentang Perbankan.⁴

Bank adalah badan usaha yang menghimpun dana dari masyarakat dalam bentuk simpanan dan menyalurkannya kepada masyarakat dalam bentuk kredit atau bentuk-bentuk lainnya dalam rangka meningkatkan taraf hidup rakyat banyak.⁵

Pada pasal 29 menyebutkan bahwa, mengingat bank terutama bekerja dengan dana dari masyarakat yang disimpan pada bank atas dasar kepercayaan, setiap bank perlu terus menjaga kesehatannya akan memelihara kepercayaan masyarakat kepadanya.⁶

³ Hasan Ali, *Marketing bank Syariah*, (Bogor: Ghalia Indonesia, 2010), h. 91

⁴ Bunga Rampai Strategic, *Manajemen Bisnis*, (Bandung: Alfabeta, 2007), h. 155

⁵ Al Arif M. Nur Rianto, *Dasar-Dasar Pemasaran Bank Syariah*, (Bandung: Alfabeta, 2012), h. 221

⁶ Malayu Hasibuan, *Dasar-Dasar Perbankan*, (Jakarta: Bumi Aksara, 2007), h. 27

Undang-Undang Nomor 10 tahun 1998 tentang Perubahan Undang-Undang Nomor 7 tahun 1992 tentang Perbankan, dengan latar belakang adanya suatu keyakinan dalam agama Islam yang merupakan suatu alternatif atas perbankan dengan kekhususannya pada prinsip syariah, hal ini membawa angin segar bagi dunia perbankan. Sistem perbankan syariah akhirnya dijadikan sebagai salah satu bagian dari sistem perbankan nasional. Oleh karena itu, dengan adanya Undang-Undang tersebut akan membuka peluang bagi setiap lembaga keuangan untuk beroperasi dengan menggunakan dual banking system, yaitu sistem konvensional dan sistem syariah.⁷

Undang-Undang tersebut diikuti dengan ketentuan pelaksanaan di beberapa Surat Keputusan Direksi Bank Indonesia tanggal 12 Mei 1999, yaitu tentang Bank Umum, Bank Umum Berdasarkan Prinsip Syariah, Bank Perkreditan Rakyat (BPR), dan BPR Berdasarkan Prinsip Syariah. Terakhir telah keluar Undang-Undang Nomor 21 tahun 2008 tentang Perbankan Syariah. Ada pula dasar hukum perbankan syariah yang disebutkan dalam Al-Qur'an surat Al Baqarah ayat 278-279:⁸

يٰۤاَيُّهَا الَّذِيْنَ ءَامَنُوْا اتَّقُوا اللّٰهَ وَذَرُوْا مَا بَقِيَ مِنَ الرِّبَاۤ اِنْ كُنْتُمْ مُّؤْمِنِيْنَ
فَاِنْ لَّمْ تَفْعَلُوْا فَاذْنُوْا بِحَرْبٍ مِّنَ اللّٰهِ وَرَسُوْلِهِۦ ۗ وَاِنْ تَبَتُّمۡ فَلَكُمْ رُءُوْسُ
اَمْوَالِكُمْ لَا تَظْلِمُوْنَ وَلَا تُظْلَمُوْنَ

Artinya : “Hai orang-orang yang beriman takutlah kepada Allah dan tinggalkanlah sisa-sisa riba itu jika kamu orang beriman. Kalau kamu tiada

⁷ Kasmir, *Manajemen Perbankan*, (Jakarta: PT. RajaGrafindo Persada, 2006), h. 33

⁸ Muhamad Djumhana, *Hukum Perbankan di Indonesia*, (Bandung: PT. Citra Aditya Bakti, 2003), h. 94

memperbuatnya ketahuilah ada peperangan dari Allah dan RasulNya terhadapmu dan jika kamu bertobat maka untukmu pokok-pokok hartamu kamu tidak menganiaya dan tidak pula teraniaya.”⁹

Dasar hukum ini dapat digunakan sebagai pondasi yang kokoh dan merupakan peluang bagi pengembangan perbankan syariah di Indonesia. Namun demikian, pemahaman dan sosialisasi terhadap masyarakat tentang produk dan sistem perbankan syariah di Indonesia masih sangat terbatas. Meskipun mayoritas penduduk Indonesia adalah kaum muslim, tetapi pengembangan produk syariah berada dalam posisi minoritas jika dibandingkan dengan bank konvensional.¹⁰

Upaya pengembangan bank syariah tidak cukup hanya berlandaskan kepada aspek-aspek legal dan peraturan perundang-undangan tetapi juga harus berorientasi kepada pasar atau masyarakat sebagai pengguna jasa (nasabah) lembaga perbankan. Dengan demikian bank syariah diharapkan tetap dapat menunjukkan konsistensinya dalam mempraktikkan prinsip syariah dan meningkatkannya pada kualitas pelayanan yang berbasis syariah pula.

Perbankan syariah sebagai salah satu lembaga keuangan, tentunya dalam mempertahankan kelembagaannya harus dapat bersaing dengan lembaga keuangan lainnya, salah satu cara untuk dapat bersaing adalah melalui pelayanan, pelayanan ini dilakukan untuk memperhatikan kebutuhan dan keinginan nasabah serta berusaha memenuhi harapan mereka, seorang nasabah tentunya menginginkan pelayanan dengan kualitas terbaik karena

⁹Yayasan Penyelenggara Penerjemah al-Qur'an, *Al Qur'an Al Karim Dan Terjemahannya Departemen Agama RI*, (Semarang: PT. Karya Toha Putra, 2002), h. 37

¹⁰Mervyn K Lewis, *Perbankan Syariah*, (Jakarta: PT. Serambi Ilmu Semesta, 2001), h.29

kualitas pelayanan yang diberikan merupakan kinerja terpenting bagi kepuasan nasabah.¹¹

Selanjutnya, Othman dan Owen menggaris bawahi mengapa bank syariah harus *concern* terhadap kualitas pelayanan. Mereka menyebutkan dua alasan penting. Pertama, produk dan jasa bank syariah dipersepsikan oleh pelanggan memiliki kualitas yang tinggi karena didasarkan pada konsep agama (Islam), dimana praktik bisnis bank syariah diyakini sebagai bagian dari ibadah. Yang kedua, adopsi kualitas pelayanan pada bank syariah menjadi penting karena berkaitan dengan biaya, profitabilitas, kepuasan pelanggan, dan sebagai driver dari pemasaran perusahaan dan kinerja keuangan. Alasan tersebut sepatutnya dipertimbangkan oleh pelaku bisnis perbankan syariah dalam rangka meningkatkan peran dan eksistensinya dalam memperbesar mangsa pasar, baik dalam skala nasional maupun internasional.¹²

Othman dan Owen mengembangkan model pengukuran kualitas jasa untuk mengukur kualitas jasa yang dijalankan dengan prinsip syariah, khususnya bisnis perbankan syariah. Model ini disebut model *CARTER*, yang didasarkan pada tiga hal, yaitu sebagai berikut:

1. Riset-riset sebelumnya yang mencoba untuk membangun dan menguji validitas model pengukuran kualitas jasa.
2. Latar belakang budaya dan agama pelanggan bank syariah.
3. Kesamaan landasan dan alasan pendirian bank syariah.

¹¹ Andri Soemitra, *Bank dan Lembaga Keuangan Syariah*, (Jakarta: Kencana Prenanda media Group, 2012), h. 12

¹² Abdul Qhanawi Otman dan Lyan Owen, "Adopting and Measuring Costomer Service Quality In Islamic Banks: A Case StudyIn Kuawit Finance House, " *Intrnasional Journal Of Islamic Financial Services* Vol. 3:2 (2013), h. 10

Model CARTER yang dikembangkan Othman dan Owen merupakan hasil dari upaya untuk menerapkan pengukuran pencapaian kualitas pelayanan di bisnis perbankan syariah. Model CARTER menambahkan satu dimensi dari lima dimensi yaitu *Compliance*, yang didefinisikan sebagai kemampuan untuk memenuhi prinsip syariah dan beroperasi dengan menjalankan prinsip syariah dan beroperasi dengan menjalankan prinsip perbankan dan ekonomi syariah. Pendekatan pengukuran yang digunakan dalam Model CARTER yaitu membandingkan antara persepsi dan harapan.¹³

Hasil penelitian dari penerapan Model CARTER dapat memberikan beberapa keuntungan kepada bisnis perbankan syariah, antara lain:

1. Model ini merupakan model pertama yang memasukan unsur keyakinan agama dan nilai budaya ke dalam dimensi-dimensi kualitas.
2. Model ini menyediakan analisis kepuasan pelanggan yang multi-faced.
3. Model ini menghubungkan antara kepuasan pelanggan dan service encounter.
4. Model ini menyediakan informasi pada beberapa level perusahaan.
5. Model ini merupakan pendekatan untuk membuktikan hasil dari usaha bank dalam memenuhi kebutuhan pelanggan.
6. Model ini secara empiris membunmi, sistematis, dan terdokumentasi dengan baik.¹⁴

Penelitian ini menyimpulkan bahwa Model CARTER dapat diadopsi oleh bisnis perbankan syariah dalam upaya meningkatkan kualitas pelayanan guna memperbesar mangsa pasar dan keberhasilan bisnis ini. Meskipun demikian, setiap daerah atau wilayah yang memiliki karakteristik masyarakat berbeda. Tentunya persepsi masyarakat tentang sesuatu akan berbeda pula satu sama lain di setiap daerah.

¹³Andri Sulistiyawan, *Kualitas Jasa Pada Bisnis Perbankan Syariah Berdasarkan Model CARTER Di Kabupaten Banyumas*, (Purwokerto: Universitas Jenderal Soedirman, 2008), h. 29-30.

¹⁴Andri Sulistiyawan, *Kualitas Jasa ...*, h. 30-31

Oleh karena itu penulis ingin menguji secara statistic dan menuangkannya kedalam skripsi dengan judul “**Analisis Kualitas Pelayanan Berdasarkan Model CARTER di Kabupaten Seluma (Studi Pada BPRS Muamalat Harkat Sukaraja)**”

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah diatas, maka dapat dirumuskan permasalahan dalam penelitian ini sebagai berikut:

1. Apakah kepatuhan (*compliance*) berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap kualitas pelayanan BPRS Muamalat Harkat Sukaraja?
2. Apakah jaminan (*assurance*) berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap kualitas pelayanan BPRS Muamalat Harkat Sukaraja?
3. Apakah kehandalan (*reability*) berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap kualitas pelayanan BPRS Muamalat Harkat Sukaraja?
4. Apakah bukti fisik (*tangibles*) berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap kualitas pelayanan BPRS Muamalat Harkat Sukaraja?
5. Apakah empaty (*empathy*) berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap kualitas pelayanan BPRS Muamalat Harkat Sukaraja?
6. Apakah ketanggapan (*responsiveness*) berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap kualitas pelayanan BPRS Muamalat Harkat Sukaraja?
7. Apakah secara simultan model CARTER berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap kualitas pelayanan BPRS Muamalat Harkat Sukaraja?

C. Tujuan Penelitian

Adapun tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui besarnya pengaruh faktor-faktor Model CARTER terhadap kualitas pelayanan BPRS Muamalat Harkat Sukaraja.

D. Kegunaan Teoritis

1. Kegunaan Teoritis

Secara teoritis penulisan ini diharapkan berguna sebagai sumbangan pemikiran dalam mengisi *khazanah* ilmu pengetahuan, pengembangan dan penalaran dalam bentuk karya tulis ilmiah

2. Kegunaan Praktis

a. Bagi BPRS Muamalat Harkat Sukaraja

Penelitian ini diharapkan bisa berguna sebagai sumber informasi dan evaluasi dalam mengoptimalkan kualitas pelayanan BPRS Muamalat Harkat.

b. Bagi Pemerintah

Penelitian ini diharapkan agar dapat bermanfaat sebagai bahan pengambilan keputusan dalam pengembangan Perbankan Syariah agar lebih baik lagi.

E. Penelitian Terdahulu

Pertama, penelitian Putri Dwi Cahyani yang berjudul “ *Tingkat Kepuasan Nasabah Terhadap Kualitas Layanan Perbankan Syariah di Yogyakarta*”, Tahun 2016, Yogyakarta. Hasil dari penelitian ini menunjukkan kepuasan pelanggan tentang kualitas pelayanan di bank syariah telah di atas

moderat (cukup tinggi). Faktor yang memberikan efek besar bagi kepuasan pelanggan di perbankan syariah adalah faktor responsiveness, compliance, dan empathy. Metode yang dipergunakan oleh peneliti terdahulu adalah *purposive sampling* dan *convenience sampling*.¹⁵

Perbedaannya dengan penulis ialah terletak pada tempat penelitian, peneliti meneliti di provinsi Bengkulu, sedangkan Putri Dwi Cahyani di provinsi Yogyakarta dan teknik sampling yang digunakan yaitu adalah *purposive sampling* dan *convenience sampling*. Sedangkan penulis hanya menggunakan *purposive sampling*. Persamaan penelitian yang dilakukan oleh Putri Dwi Cahyani dengan penulis yaitu sama-sama membahas mengenai kualitas pelayanan.

Kedua, penelitian Dwi Aryani dan Febrina Rosinta yang berjudul “*Pengaruh Kualitas Layanan terhadap Kepuasan Pelanggan dalam Membentuk Loyalitas Pelanggan*”, Tahun 2010, Jakarta. Dwi Aryani dan Febrina Rosinta hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa kelima dimensi pembentuk kualitas layanan terbukti berpengaruh secara signifikan terhadap kualitas layanan. Dimensi terkuat dalam menjelaskan kualitas layanan berturut-turut adalah reliability, responsiveness, assurance, empathy, dan tangibility. Selain itu, hasil penelitian menunjukkan terdapat pengaruh yang kuat dan positif antara variable kualitas layanan KFC terhadap kepuasan pelanggan pada mahasiswa FISIP UI.¹⁶

¹⁵ Putri Dwi Cahyani, *Tingkat Kepuasan Nasabah Terhadap Kualitas Layanan Perbankan Syariah di Yogyakarta*, Vol.6, No.2, Oktober 2016

¹⁶ Dwi Aryani dan Febrina Rosinta, *Pengaruh Kualitas Layanan terhadap Kepuasan Pelanggan dalam Membentuk Loyalitas Pelanggan*, Vol 17, No.2, Mei-Agust 2010

Perbedaan penelitian Dwi Aryani dan Febrina Rosinta dengan penulis ialah dari segi objek penelitian, peneliti meneliti pada BPRS Muamalat Harkat sedangkan penelitian Dwi Aryani dan Febrina Rosinta meneliti KFC. Persamaan penelitian Dwi Aryani dan Febrina Rosinta dengan penulis ialah sama-sama meneliti menggunakan metode penelitian kuantitatif.

Ketiga, penelitian Rachmat Hidayat dengan judul “*Pengaruh Kualitas Layanan, Kualitas Produk dan Nilai Nasabah Terhadap Kepuasan dan Loyalitas Nasabah Bank Mandiri* ”, Tahun 2009, Madura. Rachmat Hidayat membahas tentang kualitas layanan, kualitas produk, dan nilai nasabah.¹⁷

Perbedaan penelitian terdahulu dengan penulis ialah terletak pada lokasi penelitian dan teknik sampling yang digunakan. Penelitian Rachmat Hidayat dilakukan di Madura sedangkan penulis melakukan penelitian di Bengkulu. Serta teknik sampling yang digunakan oleh Rachmat Hidayat adalah *systematic random sampling* sedangkan penulis menggunakan teknik *purposive sampling* . Persamaan penelitian terdahulu dengan penulis sama-sama menggunakan metode penelitian kuantitatif.

¹⁷ Rachmat Hidayat, *Pengaruh Kualitas Layanan, Kualitas Produk dan Nilai Nasabah Terhadap Kepuasan dan Loyalitas Nasabah Bank Mandiri* , Vol. 11, No. 1/2009

BAB II

KAJIAN TEORI DAN KERANGKA BERFIKIR

A. KAJIAN TEORI

1. Kualitas Pelayanan

a. Pengertian Pelayanan

Dikutip Tjiptono kualitas atau mutu dalam industry layanan:

“Suatu penyajian produk atau jasa sesuai ukuran yang berlaku di tempat produk tersebut diadakan dan penyampaian setidaknya sama dengan yang diinginkan dan diharapkan oleh konsumen”.¹

“Kualitas (*quality*) adalah totalitas fitur dan karakteristik produk atau jasa yang bergantung pada kemampuannya untuk memuaskan kebutuhan yang dinyatakan atau tersirat”¹⁸

“pelayanan merupakan suatu yang diberikan oleh pihak lain yang pada dasarnya tidak berwujud dan mengakibatkan terjadinya perpindahan kepemilikan.”²

“Pelayanan pada dasarnya adalah kegiatan yang ditawarkan oleh organisasi atau perorangan kepada konsumen, yang bersifat tidak berwujud dan tidak dapat dimiliki”³ Selain itu menurut Hadi Pranata berpendapat bahwa, pelayanan adalah “aktivitas tambahan diluar tugas pokok (*Job Descriptio*) yang diberikan kepada konsumen, pelanggan,

¹Danang Sunyoto, *Konsep Dasar Riset Pemasaran dan perilaku Konsumen*, (Yogyakarta: CAPS (Center For Academic Publicing Service), 2004), h. 240

¹⁸Pliph Kotlet dan Kevin Lane Kaller, *Manajemen Pemasaran Edisi Ketiga Belas*, (Erlangga: 2008), bab 5

² Bunga Rampai Strategic, *Manajemen Bisnis*, (Bandung: Alfabeta, 2007), h. 115

³ Nurianto, *Dasar-Dasar Pemasaran*, (Bandung: Alfabeta, 2012), h. 211

nasabah, dan sebagainya serta disarankan baik sebagai penghargaan maupun penghormatan”⁴.

Dari pengertian di atas dapat disimpulkan bahwa pelayanan adalah kegiatan yang ditawarkan oleh suatu pihak untuk memenuhi kebutuhan konsumen, yang dipengaruhi oleh kemampuan karyawan, sebagai tingkat mutu yang diharapkan oleh pelanggan.

b. Kualitas Pelayanan

Adapun prinsip-prinsip pelayanan Islami, antara lain sebagai berikut:

1. Melayani itu ibadah, karenanya harus ada rasa cinta dan semangat membara didalam hati pada setiap tindakan pelayanan anda.
2. Member dahulu dan anda akan menerima ROSE (*Return On Service Excellent*).
3. Mengerti orang lain terlebih dahulu sebelum ingin dimengerti.
4. Bahagiakanlah orang lain terlebih dahulu kelak anda akan menerima kebahagiaan melebihi dari apa yang diharapkan.
5. Menghargai sebagaimana diri anda dihargai.⁵

Secara garis besar kualitas pelayanan terdiri dari:

1. menciptakan perhatian calon pembeli
2. menggugah minat calon pembeli
3. menanamkan keyakinan calon pembeli
4. memperlakukan calon pembeli sebagai raja yang harus dihormati, dilayani dan dipuaskan.

⁴ Randi Febdiawan, Pengaruh *Lokasi dan Pelayanan Terhadap Minat Beli Konsumen Pada PT. Pegadaian (Persero) Syariah ups Penurunan Kota Bengkulu*, Skripsi Sarjana, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam, IAIN Bengkulu, 2017.

⁵ Toto Asmara, *Membudayakan Etos Kerja Islam*, (Jakarta: Gema Insani Press, Cet Ke-1, 2014), h. 97

Kualitas pelayanan secara islam menurut siagian sebagai yang dikutip oleh Ridwan, “pelayanan merupakan rasa menyenangkan yang diberikan kepada orang lain disertai kemudahan-kemudahan dan memenuhi segala kebutuhan mereka. Jadi pelayanan itu merupakan rasa menyenangkan yang diberikan karyawan kepada nasabah untuk member kemudahan dan memenuhi segala kebutuhan nasabah tersebut”. Konsep Islam mengajarkan bahwa dalam memberikan pelayanan dari usaha yang dijalankan baik itu berupa barang atau jasa jangan memberikan yang buruk atau tidak berkualitas, melainkan yang berkualitas pada orang laian. Hal ini dijelaskan dalam Al-Qur’an surat Al-Baqarah ayat 267:

يَتَأْتِيهَا الَّذِينَ ءَامَنُوا أَنفِقُوا مِن طَيِّبَاتِ مَا كَسَبْتُمْ وَمِمَّا أَخْرَجْنَا لَكُمْ
 مِنَ الْأَرْضِ ۖ وَلَا تَيَمَّمُوا الْخَبِيثَ مِنْهُ تُنْفِقُونَ وَلَسْتُمْ بِآخِذِيهِ إِلَّا أَن
 تُغْمِضُوا فِيهِ ۚ وَاعْلَمُوا أَنَّ اللَّهَ غَنِيٌّ حَمِيدٌ ﴿٢٦٧﴾

Artinya : “Hai orang-orang yang beriman, nafkahkanlah (di jalan allah) sebagian dari hasil usahamu yang baik-baik dan sebagian dari apa yang Kami keluarkan dari bumi untuk kamu. Dan janganlah kamu memilih yang buruk-buruk lalu kamu menafkahkan dari padanya, padahal kamu sendiri tidak mau mengambilnya melainkan dengan memincingkan mata terhadapnya. Dan ketahuilah, bahwa Allah Maha Kaya lagi Maha Terpuji.” (Q.S. Al-Baqarah/2:267)⁶

Dari definisi di atas bahwa kualitas pelayanan berpusat pada upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan konsumen serta ketetapan penyampaianya untuk menimbangi harapan konsumen, jadi adanya

⁶Yayasan Penyelenggara Penerjemah al-Qur’an, *Al-Qur’an Al Karim Dan Terjemahannya Departemen Agama RI*, (Semarang: PT. Karya Toha Putra, 2002), h. 45

kesesuaian antara persepsi atas harapan konsumen dengan standar kerja karyawan, adanya kesesuaian antara pelayanan yang diberikan dengan pelayanan yang dijanjikan dan adanya kesesuaian antara pelayanan yang diterima dengan yang diharapkan oleh konsumen.⁷

Jadi, terkait dengan kualitas pelayanan, ukurannya bukan hanya ditentukan oleh pihak yang melayani (perusahaan) saja, tetapi lebih banyak ditentukan oleh pihak yang dilayani, karena merekalah yang menikmati layanan sehingga dapat mengukur kualitas pelayanan berdasarkan harapan-harapan mereka dalam memenuhi kepuasannya.

Kualitas pelayanan terbagi atas:

1. Kualitas layanan internal

Kualitas layanan internal berkaitan dengan interaksi jajaran pegawai perusahaan dengan berbagai fasilitas yang tersedia. Factor yang mempengaruhi kualitas pelayanan internal adalah:

- a. Pola manajemen umum perusahaan
- b. Penyediaan fasilitas pendukung
- c. Pengembangan sumber daya manusia
- d. Iklim kerja dan keselarasan hubungan kerja
- e. Pola intensif

2. Kualitas layanan eksternal

Mengenai kualitas layanan kepada pelanggan eksternal, kualitas layanan ditentukan oleh beberapa factor yaitu:

⁷ Danang Sunyoto, *Konsep Dasar Riset Pemasaran dan Perilaku Konsumen ...*, h. 240

- a. Yang berkaitan dengan penyediaan jasa
- b. Yang berkaitan dengan penyediaan barang.

Jika layanan jasa yang diterima melampaui harapan pelanggan, maka kualitas jasa yang dipersepsikan sebagai kualitas yang “ideal” (unggul). Sebaliknya jika layanan jasa yang diterima lebih rendah dari yang diharapkan, maka kualitas jasa yang dipersepsikan sebagai pelayanan buruk. Maka dengan demikian baik-buruknya kualitas jasa tergantung pada kemampuan penyedia layanan suatu jasa dalam upaya untuk memenuhi harapan pelanggan yang konsisten, tepat, dan memuaskan.⁸

2. Dimensi Pelayanan

Abdul Qowi Othman dan Owen mengembangkan model pengukuran kualitas jasa untuk kualitas jasa yang dijalankan dengan prinsip syariah, khususnya pada perbankan syariah. Model ini dinamakan CARTER yang merupakan suatu pengukuran kualitas layanan bank syariah dengan enam dimensi, yaitu:⁹

- a. C (*Compliance* atau Kepatuhan), Adalah tingkat kepatuhan dari Bank dalam memberikan layanan dan menjalankan proses bisnis berdasarkan prinsip syariah.
- b. A (*Assurance* atau Jaminan), Jaminan adalah kemampuan penyediaan jasa dalam hal ini perbankan islam untuk meyakinkan kepada nasabahnya.
- c. R (*Reability* atau Keandalan), Reability yaitu dinilai dari kemampuan perusahaan (Bank) untuk memberikan pelayanan sesuai dengan yang dijanjikan (konsisten).

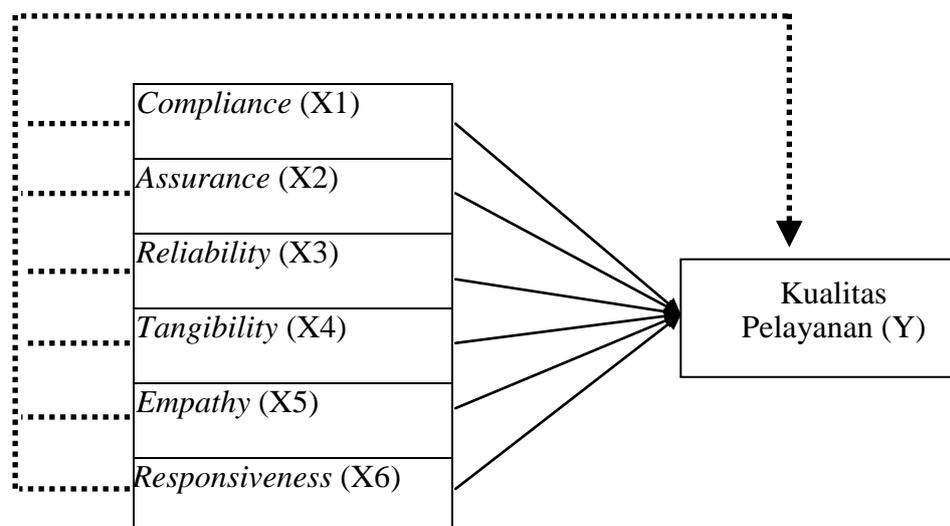
⁸ Rusian dan Risadi, *Manajemen Publik Relations dan Media Komunikasi*,(Jakarta: Rajawali Pers,2016), h. 281

⁹ Abdul Qhawi Othman dan Lyan Owen, *Adopting and Measuring Costumor Service Quality (SQ) In Islamic Bank: A Case Study In Kuawit Finance House*, “International Journal Of Islamic Financial Service”, Vol.3;2, (2013), h. 10

- d. T (*Tangibles* atau Bentuk Fisik), Yaitu kemampuan perusahaan (Bank) dalam menunjukkan ekstensinya pada pelanggan.
- e. E (*Empaty* atau Empati), Yaitu memberikan perhatian yang tulus dan bersifat individual yang diberikan kepada para nasabah dengan berupa memahami keinginan nasabah.
- f. R (*Responsiveness* atau Ketanggapan), Yaitu kemampuan bank untuk menooong pelanggan dan ketersediaan untuk menolong nasabah dengan baik.

B. KERANGKA BERFIKIR

Berdasarkan judul penelitian yang akan penulis teliti yaitu tentang “Analisis Kualitas Pelayanan Berdasarkan Model CARTER (Studi kasus BPRS Muamalat Harkat Seluma)”. Maka dapat dibuat kerangka berfikir sebagai berikut :



Gambar 2.1. Kerangka Berfikir

Keterangan :

—————▶ : Pengaruh secara Parsial variable X terhadap Y

.....▶ : Pengaruh secara Simultan variable X terhadap Y.

C. HIPOTESIS

Berdasarkan kerangka berfikir diatas maka hipotesis dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

H₁ = *Compliance* berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap kualitas pelayanan BPRS Muamalat Harkat Sukaraja.

H₂ = *Assurance* berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap kualitas pelayanan BPRS Muamalat Harkat Sukaraja.

H₃ = *Reliability* berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap kualitas pelayanan BPRS Muamalat Harkat Sukaraja.

H₄ = *Tangibility* berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap kualitas pelayanan BPRS Muamalat Harkat Sukaraja.

H₅ = *Empathy* berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap kualitas pelayanan BPRS Muamalat Harkat Sukaraja.

H₆ = *Responsiveness* berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap kualitas pelayanan BPRS Muamalat Harkat Sukaraja.

H₇ = Secara simultan model CARTER berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap kualitas pelayanan BPRS Muamalat Harkat Sukaraja.

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Jenis dan Pendekatan Penelitian

1. Jenis Penelitian

Jenis penelitian ini adalah penelitian lapangan (*field research*), yaitu penelitian yang dilakukan secara langsung di lokasi penelitian.

2. Pendekatan Penelitian

Jenis penelitian ini adalah penelitian lapangan. Pendekatannya adalah kuantitatif. Penelitian kuantitatif adalah jenis penelitian yang menghasilkan penemuan-penemuan yang dapat dicapai (diperoleh) dengan menggunakan prosedur-prosedur statistic atau cara-cara lain dari kuantifikasi (pengukuran). Dalam penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif karena data penelitian berupa angka-angka dan analisis menggunakan statistik.¹

B. Waktu dan Lokasi Penelitian

1. Waktu penelitian

Penelitian ini dilakukan mulai dari bulan Juli sampai dengan bulan Agustus 2019

2. Lokasi Penelitian

Penelitian ini dilakukan di JL. Raya Bengkulu - Seluma, Km. 32, Kec. Sukaraja, Kabupaten Seluma, Bengkulu 38557, Indonesia. Tempat ini dipilih karena berawal dari studi pendahuluan, peneliti menemukan

¹ Asnaini, dkk. *Pedoman Skripsi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam*, (IAIN Bengkulu: Bengkulu, 2016), h. 27

permasalahan mengenai kurang optimalnya kualitas pelayanan pada BPRS Muamalat Harkat.

C. Populasi dan Sampel

1. Populasi

Populasi dalam penelitian ini adalah nasabah tabungan pada BPRS Muamalat Harkat Seluma berjumlah 4.620 nasabah.

2. Sampel

Pengambilan sampel dalam penelitian ini menggunakan metode *Purposive Sampling*. *Purposive Sampling* merupakan metode penetapan sampel dengan didasarkan pada kriteria-kriteria tertentu. Kriteria-kriteria tersebut bertujuan memberikan informasi yang maksimal.² Kriteria sampel dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

- a. Mereka telah menjadi nasabah BPRS Muamalat Harkat Seluma.
- b. Mereka merupakan nasabah Tabungan Muamalat BPRS Muamalat Harkat Seluma.
- c. Nasabah yang akan teliti yaitu nasabah lima tahun terakhir.

Agar sampel yang telah diambil dapat representatif maka dalam penelitian ini ditentukan dengan menggunakan rumus Slovin yaitu:³

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

$$n = \frac{4620}{1 + 4620(0,1^2)}$$

² Suliyanto, *Metode Riset Bisnis, Edisi ke-1*, (Yogyakarta: ANDI, 2006), h. 125

³ Pugh Suharso, *Metode Penelitian Kuantitatif untuk Bisnis: Pendekatan Filosofis dan Praktis, Cet. Ke-1*, (Jakarta: Indeks, 2009), h. 61

$$n = \frac{4620}{1 + 4620(0,01)}$$

$$n = \frac{4620}{1 + 46,2}$$

$$n = \frac{4620}{47,2}$$

$$n = 97,88$$

$$n = 98$$

Dimana: n : Jumlah sampel penelitian

N : Jumlah populasi penelitian

e^2 : Prosentase kelonggaran ketidak telitian karena kesalahan pengambilan sampel yang masih bisa ditolerir, e dalam rumus di atas adalah 10%.

Jadi, sample yang peneliti ambil yaitu sebanyak 98 orang.

D. Sumber dan Teknik Pengumpulan Data

1. Sumber Data

a. Data Primer

Data primer merupakan sumber data yang diperoleh langsung dari sumber asli, yaitu nasabah yang datang ke BPRS Muamalat Harkat Sukaraja dengan memberikan kuesioner secara langsung kepada responden.

b. Data Sekunder

Data sekunder merupakan sumber data penelitian yang diperoleh peneliti secara tidak langsung melalui media perantara, diperoleh dan dicatat pihak lain.⁴

2. Teknik Pengumpulan Data

a. Dokumentasi

Metode dokumentasi adalah mencari data mengenai hal-hal atau variabel yang berupa catatan, transkrip, buku, surat kabar, majalah, prasasti, notulen rapat, leger dan agenda dan sebagainya. Metode ini penulis gunakan untuk mencari dan memperoleh data tentang hal-hal yang berkaitan dengan penelitian yang sifatnya dokumenter yang meliputi data jumlah nasabah.

b. Kuesioner (angket)

Kuesioner adalah pengumpulan data melalui beberapa pertanyaan yang diajukan kepada responden dalam bentuk angket.

Kuesioner juga merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberi seperangkat pertanyaan atau pernyataan tertulis kepada responden untuk dijawabnya.

E. Variabel dan Definisi Operasional

1. Variabel independen (X)

Variabel independen atau variabel bebas merupakan variabel yang dapat mempengaruhi perubahan dalam variabel terikat dan mempunyai

⁴ Nur Indriantoro, *Metodologi Penelitian Bisnis: untuk Akuntansi dan Manajemen*, Yogyakarta: BPFE, h. 147

hubungan yang positif atau negatif. Penelitian ini menggunakan enam variabel independen, yakni:

$X_1 = \textit{Compliance}$ (C)

$X_2 = \textit{Assurance}$ (A)

$X_3 = \textit{Reliability}$ (R)

$X_4 = \textit{Tangibility}$ (T)

$X_5 = \textit{Empathy}$ (E)

$X_6 = \textit{Responsiveness}$ (R)

2. Variabel dependen (Y)

Variabel dependen atau variabel terikat adalah variabel yang dipengaruhi atau menjadi akibat adanya variabel independen. Variabel dependen dalam penelitian ini yaitu kualitas pelayanan BPRS Muamalat Harkat Seluma.

F. Instrumen Penelitian

Instrumen penelitian merupakan suatu alat yang digunakan untuk mengukur fenomena sosial maupun alam yang diamati. Pada penelitian ini, instrumen yang diukur adalah kuisioner berupa butir-butir pertanyaan untuk diberi tanggapan oleh responden yaitu nasabah BPRS Muamalat Harkat Seluma.

G. Teknik Analisis Data

1. Pengujian Kualitas Data

a. Validitas dan Reliabilitas

Uji validitas adalah sebuah alat yang digunakan untuk mengukur sah atau tidaknya suatu kuesioner. Suatu kuesioner dikatakan valid jika pernyataan pada kuesioner mampu untuk mengungkapkan sesuatu yang akan diukur oleh kuesioner tersebut.⁵

Uji reliabilitas adalah alat untuk mengukur suatu kuesioner yang merupakan indikator dari variabel atau konstruk. Suatu kuesioner dikatakan reliabel atau handal jika jawaban seseorang terhadap pernyataan adalah konsisten atau stabil dari waktu ke waktu. Untuk mengetahui reliabilitas angket, digunakan perhitungan dengan teknik *Alpha Cronbach*.⁶

Perhitungan angket dilakukan dengan cara mengkonsultasikan koefisien reliabilitas hitung nilai kritik atau standar reliabilitas. Adapun nilai kritik untuk reliabilitas angket adalah 0,5. Artinya, apabila nilai kritik untuk reliabilitas lebih besar atau sama dengan 0,5 ($r_i \geq 0,5$), maka angket tersebut dikatakan reliabil.

b. Normalitas

Normalitas adalah pengujian dalam sebuah mode regresi, variabel dependen, variabel independen atau keduanya memiliki distribusi normal ataukah tidak. Metode yang digunakan untuk menguji normalitas adalah dengan menggunakan uji *Kolmogorov Sminov e*" 0,05, maka terdistribusi normal dan sebaliknya terdistribusi tidak normal.

⁵ Mudrajad Kuncoro, *Metode Riset Untuk Bisnis & Ekonomi*, (Jakarta: PT. Gelora Aksara Pratama, 2013), h. 172

⁶ Suharmisi Arikunto, *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek*, (Jakarta: PT. Rineka Cipta, 2002), h. 114

c. Asumsi Klasik Multikolinieritas dan Heteoskedastisitas

1) Multikolinieritas

Uji jenis ini diteapkan untuk analisis regresi berganda yang terdiri atas dua atau lebih variabel bebas atau variabel independen. Multikolinearitas artinya antarvariabel independen yang terdapat dalam model regresi memiliki hubungan linear yang sempurna atau mendekati sempurna.⁷

2) Heteoskedastisitas

Heteroskedastisitas adalah varian residual yang tidak sama pada semua pengamatan di dalam model regresi. Model regresi yang baik adalah yang homoskedastisitas dimana varian dan residual satu pengamatan ke pengamatan yang lain tetap. Gejala heteroskedastisitas diuji dengan metode *Glejser* dengan cara menyusun regresi antara nilai absolut residual dengan variabel bebas. Apabila masing-masing variabel bebas tidak berpengaruh signifikan terhadap absolut residual ($\alpha=0,05$) maka dalam model regresi tidak terjadi gejala heteroskedastisitas.⁸

2. Pengujian Hipotesis

a. Analisis Regresi Berganda

Digunakan untuk mengetahui adanya hubungan antara variable X dan Y. Dalam hal ini adalah pengaruh antara variable *Compliance*,

⁷ Imam Ghozali, *Analisis Multivariate dengan Program IBM SPSS*, Edisi ke-5, (Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro), 2011, h. 90

⁸ Imam Ghozali, *Analisis...*, h. 139

Assurance, Reliability, Tangibility, Empathy, dan Responsiveness secara bersama-sama terhadap variable kualitas pelayanan.

Rumus persamaan regresi :

$$Y = \beta_0 + \beta_1X_1 + \beta_2X_2 + \beta_3X_3 + \beta_4X_4 + \beta_5X_5 + \beta_6X_6 + e$$

Dimana :

Y = Kualitas Pelayanan

X₁ = *Compliance*

X₂ = *Assurance*

X₃ = *Reliability*

X₄ = *Tangibility*

X₅ = *Empathy*

X₆ = *Responsiveness*

β₀ = Konstanta

e = Error Estimasi (Kemungkinan Kesalahan).

b. Uji F (Uji Serempak)

Uji F atau Uji koefisien secara serentak, yaitu untuk mengetahui pengaruh variabel independen (X) secara serentak terhadap variabel dependen (Y), apakah pengaruhnya signifikan atau tidak, adapun cara pengujiannya sebagai berikut :

- 1) Taraf Signifikansi $\alpha = 0,05$
- 2) Sig < α , maka H₀ ditolak dan H_a diterima
- 3) Jika sig > α , H₀ diterima dan H_a ditolak.⁹

⁹ Imam Ghozali, *Analisis ...*, h. 96

c. Uji t (Uji Parsial)

Uji t untuk mengetahui pengaruh variabel independen secara parsial terhadap variabel dependen, apakah pengaruhnya signifikan atau tidak. Adapun cara pengujiannya sebagai berikut:

- 1) Taraf signifikansi $\alpha = 0,05$
- 2) $\text{Sig} < \alpha$, maka H_0 ditolak dan H_a diterima
- 3) Jika $\text{sig} > \alpha$, maka H_0 diterima dan H_a ditolak.¹⁰

d. Uji Koefisien Determinasi (R^2)

Koefisien determinasi (R^2) pada intinya mengukur seberapa jauh kemampuan model dalam menerangkan variasi variabel dependen. Nilai koefisien determinasi adalah antara nol dan satu. Nilai R^2 yang kecil berarti kemampuan variabel-variabel independen dalam menjelaskan variasi variabel dependen amat terbatas. Jika (R^2) yang diperoleh mendekati 1 (satu) maka dapat dikatakan semakin kuat model tersebut menerangkan hubungan variabel bebas terhadap variabel terikat. Sebaliknya jika (R^2) makin mendekati 0 (nol) maka semakin lemah pengaruh variabel-variabel bebas terhadap variabel terikat.¹¹

¹⁰ Mudrajad Kuncoro, *Metode Riset untuk Bisnis dan Ekonomi*, Jakarta: Erlangga, 2003, h. 218

¹¹ Imam Ghazali, *Analisis ...*, h. 97

BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Gambaran Umum Objek Penelitian

1. Sejarah dan Perkembangan BPRS Muamalat Harkat Bengkulu

Pendirian Bank Syari'ah Pembiayaan Syari'ah (BPRS) Muamalat Harkat Bengkulu dimulai sejak tahun 1994, dimana tahun tersebut adalah tahap awal pendirian bank syari'ah secara nasional. Beberapa BPRS telah berdiri di pulau Jawa dan Bank Umum Syariah pertama yang mulai beroperasi pada tahun 1992.¹

Bank Muamalat Harkat didirikan oleh Drs. H.A Razie Jachya, modal awal Bank Muamalat Harkat pada saat pendirian tahun 1993 ditetapkan sebesar Rp. 3 Miliar dengan jumlah pemegang saham lebih dari 10 orang. Proses pendirian Bank Muamalat Harkat cukup lama dengan beberapa kali perubahan akte RI bernomer: No. C2-7152 HT 101 Tahun 1995, tanggal 8 juni 1995 Berita Negara RI No. 6831, tanggal 15 agustus 1995, pertama No.11 tanggal 15 november 1995 dengan notaries Zulkifli Wildan, S.H dan akte kedua No. 41 tanggal 13 Maret 2009, selain akte pendirian akte juga dikuatkan dengan keputusan Menteri Hukum dan HAM dan keputusan kedua No. AHU-54624.AH 01.02 Tahun 2009. Setelah ada izin pendirian, kemudian barulah keluar No. Izin Prinsip S-171/MK.17/1994. Dan 2 tahun kemudian izin perasional dengan Kep.007/AN.17/1996 tanggal 8 Januari 1996. Namun baru dapat beroperasi pada tanggal 22 januari 1996 setelah seluruh

¹ Profil Bank Pembiayaan Rakyat Syariah Muamalat Bengkulu Tahun 2019

perlengkapan dinyatakan lengkap, pada tanggal 3 februari 1996 Bank Muamalat diresmikan oleh Wakil Gubernur Bengkulu.²

BPRS Muamalat Harkat Bengkulu sejak tahun 2000 terus memperoleh laba dan mendapat predikat sehat dari Bank Indonesia Bengkulu. Tidak hanya itu perkembangan BPRS Muamalat Harkat di ikuti dengan berdirinya kantor kas di beberapa tempat yang strategis untuk mengembangkan ekonomi dengan prinsip syariah antara lain Kantor Kas Pagar Dewa dan Masjid Raya Baitu Izzah di Bengkulu, serta pihak bank tetap mengembangkan ekspansi pembiayaan di wilayah lain sebagai wujud dalam mengembangkan sistem ekonomi islam.³

Memperhatikan perkembangan BPRS Muamalat Harkat Bengkulu yang demikian pesat dan dengan adanya ekonomi daerah, perbankan syariah turut serta dalam melakukan upaya pemberdayaan daerah, hal ini dilakukan dengan cara menghimpun dana dari daerah. Selain itu simpanan nasabah aman dijamin oleh lembaga penjamin simpanan (LPS), serta bank terdaftar diawasi oleh Otoritas Jasa Keuangan (OJK), BPRS Muamalat Harkat Bengkulu melakukan pemetaan terhadap daerah-daerah yang potensial. Kecamatan Sukaraja merupakan salah satu daerah yang menjamin pilihan BPRS Muamalat Harkat Bengkulu dalam menunjang pembangunan ekonomi umat Islam, serta masyarakat yang non Muslim, terutama peningkatan peranan usaha kecil.

² Profil Bank Pembiayaan Rakyat Syariah Muamalat Bengkulu Tahun 2019

³ Profil Bank Pembiayaan Rakyat Syariah Muamalat Bengkulu Tahun 2019

2. Visi dan Misi BPRS Muamalat Harkat

a. Visi BPRS Muamalat Harkat

1. Menjamin bank pembiayaan rakyat syariah terbaik di Provinsi Bengkulu
2. Menjadi pemain dominan *diemotional/etchialmarket*
3. Menjadi pemain yang dikagumi *direlational market*.

b. Misi BPRS Muamalat Harkat

1. Turut berperan dalam menunjang pembangunan ekonomi umat Islam, terutama upaya peningkatan peranan usaha kecil
2. “.... Agar harta itu jangan hanya beredar dilingkungan orang kaya saja diantara kamu” (Q.S Al-Hasyr: 7)
3. Memberikn kontibusi yang positif kepada para pemegang saham
4. Mengusahakan pertumbuhan perusahaan yang optimal.⁴

3. Alamat BPRS Muamalat Harkat

a. Nama:

Bank Pembiayaan Rakyat Syariah Muamalat Harkat

b. Alamat:

1. Kantor Pusat

Jl. Raya Bengkulu Seluma KM. 32 Kec Sukaraja Kab Seluma
Bengkulu 38557. Tlp: 0736 7311330, Fax: 0736 7311407.

⁴ Brosur, Bank Pembiayaan Rakyat Syariah Muamalat Bengkulu Tahun 2019

2. Kantor Cabang Ketahun

Jl. Kemuning RT. 01, Desa Giri Kencana, Kec. Ketahun, Kab. Bengkulu Utara, Telepon: 0737-7524096

3. Kantor Cabang Manna

Jl. Jendral Sudirman No. 39 RT. 02, Kab. Bengkulu Selatan, Telepon: 0739-21007

4. Kantor Kas Masjid Raya

Jl. Asahan No.1 (Komplek Masjid Raya Baitul Izzah) Padang Harapan Bengkulu 38225, Telepon: 0736-343862

c. Tanggal Operasional: 22 Januari 1996

d. No. Akte Pendirian

1. Pertama, No. C2-7151 HT 101 Tahun 1995, tanggal 8 juni 1995

Berita Negara RI No. 6831, tanggal 15 agustus 1995

2. Terakhir, No. AHU-54624. AH 01.02. tahun 2009, tanggal 11 november 2009

3. No. izin Prinsip: S-171/MK.17/1994

4. No. Izin Operasional: Kep. 007/AN,17/1996 tanggal 8 Januari 1996.⁵

4. Kepengurusan BPRS Muamalat Harkat

Pengurus BPRS Muamalat Harkat terdiri dari Cendikiawan, Ulama dan Bankir sehingga diharapkan dapat memberikan rasa aman dan menumbuhkan kepercayaan nasabah, karena dikelola secara professional.⁶

⁵ Profil Bank Pembiayaan Rakyat Syariah Muamalat Bengkulu Tahun 2019

⁶ Brosur, Bank Pembiayaan Rakyat Syariah Muamalat Bengkulu Tahun 2019

a. Dewan Komisaris

Komisaris utama : Yefriza, S.E, MPPE, Ph.D

Komisaris : H. Zulkarnain Hazairin, S.H

b. Dewan Pengawas Syariah

Ketua : H. M. Djufri, M.Si

Anggota : Drs. H. Iskandar Ramis, SIP, M.Si

c. Direksi

Direksi Utama : Dharma Setiawan, SW, M.E, Sy

Direktur : Deri Haspriyanti, S.E

5. Produk-Produk BPRS Muamalat Harkat Bengkulu

a. Produk Penghimpun Dana

Produk Penghimpun Dana merupakan simpanan dana masyarakat yang aman dan sesuai syariah. Diperuntukan bagi perorangan maupun badan hukum. Selain diberikan bagi hasil/bonus yang kompetitif, simpanan ini juga dijamin oleh Lembaga Penjamin Syariah (LPS) sehingga nasabah akan merasa nyaman, aman, dan tenang menyimpan uangnya di Bank Muamalat Harkat.⁷

1. Tabungan *Wadhiah*

- a. Tabungan *Wadhiah* merupakan titipan nasabah yang bisa diambil sewaktu-waktu, tidak dikenakan biaya administrasi dan dapat diberikan bonus oleh bank.

⁷ Brosur, Bank Pembiayaan Rakyat Syariah Muamalat Bengkulu Tahun 2019

- b. Tabunganku, merupakan tabungan untuk umum, tabungan ini tidak dikenakan biaya administrasi, syarat Tabunganku setoran awal hanya Rp. 20.000,- nasabah bisa mendapatkan bonus bila saldo rata-rata Tabunganku minimal Rp. 500.000,- per bulan.

2. Tabungan *Mudharabah*

Simpanan dengan prinsip *Mudharabah* ada tiga macam, yaitu:

- a. Tabungan/Simpanan dengan prinsip *Mudharabah Mutlaqah*, bahwa nasabah (*shohibul maal*) membebaskan kepada siapa tabungan/simpanan tersebut akan disalurkan dan tanpa syarat-syarat tertentu.
- b. Tabungan/Simpanan dengan prinsip *Mudharabah Muqayadah*, bahwa nasabah (*shohibul maal*) menyatakan kepada siapa simpanan tersebut akan disalurkan.
- c. Tabungan *Mudharabah Mutlaqah* di BPRS Muamalat Harkat Bengkulu ada beberapa, yaitu:

1. Tabungan Muamalat Umum

Tabungan yang diperuntukan bagi masyarakat umum baik perorangan, maupun lembaga yang pengambilannya dapat diambil setiap hari (jam kerja), setoran awal Rp. 100.000,- nasabah sudah bisa mendapatkan bagi hasil perbulan, tabungan ini dikenakan biaya administrasi perbulan yang ringan. Pada tabungan ini masyarakat tidak perlu khawatir pada tabungannya akan berkurang, karena bagi hasil yang diterima nasabah dapat

menutupi biaya administrasi perbulan jika tabungannya kurang lebih Rp. 500.000,-.

Persyaratan Tabungan Muamalat Umum:

- a. Foto Copy KTP
 - b. Setoran pertama minimal Rp. 100.000,- dan setoran selanjutnya minimal Rp. 10.000,-
 - c. Penyetoran dan pengambilan dapat dilakukan setiap hari kerja
 - d. Setiap pengambilan simpanan harus menggunakan slip pengambilan yang telah disediakan oleh bank.
 - e. Saldo yang tersisa pada setiap penarikan dana minimal Rp. 10.000,-
2. Tabungan Siswa Muamalat

Tabungan Siswa Muamalat merupakan tabungan yang diperuntukan bagi pelajar dari tingkat TK sampai SLTA. Tabungan ini tidak dikenakan biaya administrasi perbulan, tapi nasabah bisa mendapat bagi hasil setiap bulan.⁸

Persyaratan Tabungan Siswa:

- a. Foto Copy Kartu Pelajar (untuk SMP dan SLTA)
- b. Foto Copy KTP Orang Tua (untuk TK dan SD)
- c. Foto Copy Kartu Keluarga (untuk TK dan SD)
- d. Setoran pertama minimal Rp. 5.000,-

⁸ Brosur, Bank Pembiayaan Rakyat Syariah Muamalat Bengkulu Tahun 2019

- e. Setoran selanjutnya minimal Rp. 2.000,-
- f. Saldo minimal Rp. 20.000,- (akan mendapat bagi hasil)

3. Tabungan Haji dan kurban

Tabungan yang diperuntukan bagi masyarakat yang mempunyai niat untuk ibadah haji atau ibadah kurban.

Persyaratan Tabungan Haji dan Qurban:

- a. Foto Copy KTP
- b. Setoran pertama minimal Rp. 100.000,- dan setoran selanjutnya minimal Rp.10.000,-
- c. Penyetoran dapat dilakukan setiap hari
- d. Pengambilan tabungan hanya bisa diambil pada saat akan melakukan Qurban (untuk tabungan qurban)
- e. Pengambilan tabungan boleh dilakukan pada saat tabungan telah cukup untuk mendaftarkan diri ke Kementrian Agama
- f. Setiap pengambilan simpanan harus menggunakan slip pengambilan yang telah disediakan oleh Bank
- g. Saldo yang tersisa pada setiap penarikan dana minimal Rp. 10.000,-⁹

4. Deposito

Deposito *Mudharabah* merupakan simpanan berjangka dengan sistem bagi hasil yang diperuntukan bagi perorangan atau badan hukum. Bank akan mengelolah setiap rupiah

⁹ Brosur, Bank Pembiayaan Rakyat Syariah Muamalat Bengkulu Tahun 2019

deposito nasabah secara syariah, sehingga keuntungan yang didapat oleh nasabah akan maksimal. Jangka waktu deposito dapat dipilih antara 1, 3, 6, 12, dan 24 bulan sesuai dengan ketentuan yang berlaku dan disepakati nasabah.

Persyaratan Deposito:

- a. Foto Copy KTP
- b. Foto Copy Akte Pendirian (untuk Perusahaan/Badan Hukum dan Koperasi)
- c. Foto Copy Pengurus (untuk Perusahaan/Badan Hukum dan Koperasi)
- d. Foto Copy Perizinan Usaha pemohon yang masih berlaku (NPWP, TDP, SIUP, SITU, dan surat izin lainnya)
- e. Minimal deposito sebedar Rp. 500.000,- dan kelipatan Rp.500.000,-¹⁰

b. Produk Pembiayaan

Bank Muamalat Harkat juga menyediakan layanan pembiayaan untuk modal kerja, investasi dan konsumtif yang dikelola syariah sehingga lebih mudah, fleksibel dan lebih menentramkan karena terbebas dari penetapan bunga.

Keunggulan:

1. Rasa tentram, karena dengan pembiayaan syariah terhindar dari transaksi ribawi.

¹⁰ Brosur, Bank Pembiayaan Rakyat Syariah Muamalat Bengkulu Tahun 2019

2. Rasa aman, karena prinsip syariah akan memberikan pembiayaan yang adil.
3. Rasa tenang, karena tidak ada beban bunga yang ditetapkan di depan.

Ada 2 produk pembiayaan, yaitu:

a. Pembiayaan *Mudharabah*

Pembiayaan *Mudharabah* ialah pembiayaan dengan prinsip jual beli, yaitu pembiayaan yang diperuntukan untuk pembelian barang atau aset berwujud. Pembiayaan dilakukan secara angsuran sesuai kesepakatan bersama. Pembiayaan ini cocok untuk nasabah yang membutuhkan tahapan aset namun kekurangan dana untuk membeli secara tunai.

b. Bagi pembiayaan *Musyarakah*

Pembiayaan *Musyarakah* merupakan pembiayaan dengan prinsip bagi hasil. Pembiayaan ini cocok untuk nasabah yang telah memiliki usaha dan bermaksud mengembangkan namun masih kekurangan dana.¹¹

c. Jasa Lainnya

Bank Muamalat Harkat juga melayani beberapa jasa yaitu:

1. Transfer ke semua Bank Tujuan.
2. Pembayaran Rekening Listrik.
3. Pembayaran Rekening Telepon.
4. Pembayaran Air PDAM.

¹¹ Brosur, Bank Pembiayaan Rakyat Syariah Muamalat Bengkulu Tahun 2019

5. Pembayaran Speedy Instan.
6. Pembayaran Angsuran Kredit Motor. Dan lain-lainnya.¹²

B. Deskripsi Pada Responden Penelitian

1. Deskripsi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Table 4.1

Deskripsi responden berdasarkan jenis kelamin

Gender	Frekuensi	Persentase
Pria	20 Orang	20%
Wanita	78 Orang	80%
Total	98 Orang	100%

Sumber : Data Primer (2019)

Dari 98 responden tabel tersebut dapat diketahui mayoritas lebih banyak berjenis kelamin wanita. Responden yang berjenis kelamin pria dengan persentase 20% dan wanita dengan persentase sebesar 80%.

2. Deskripsi Responden Berdasarkan Usia

Tabel 4.2

Deskripsi responden berdasarkan usia

Umur	Jumlah	Persentase
≤ 20 tahun	10 orang	10%
21-40 tahun	68 orang	70%
41-50 tahun	15 orang	15%
> 51 tahun	5 orang	5%
Total	98 orang	100%

Sumber : Data Primer (2019)

Pada tabel diatas dapat diketahui bahwa dari 98 responden mayoritas lebih banyak usia pada penelitian ini adalah 21 sampai 40 tahun dengan jumlah responden sebanyak 68 orang nasabah dan besar persentasenya yaitu

¹² Brosur, Bank Pembiayaan Rakyat Syariah Muamalat Bengkulu , 2019

70%. Responden berusia ≤ 20 tahun sebanyak 10 orang dengan persentase 10%. sementara usia 41 sampai 50 tahun dengan jumlah 15 orang nasabah dan besar persentasenya yaitu 15%. Untuk usia lebih dari 51 tahun dengan jumlah 5 orang dan besar persentasenya yaitu 5%.

3. Deskripsi Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir

Table 4.3

Deskripsi responden berdasarkan pendidikan terakhir

Pendidikan Terakhir	Jumlah	Persentase
SMP Ke Bawah	5 orang	5%
SMA	57 orang	59%
Diploma	14 orang	14%
Sarjana (S1/S2/S3)	22 orang	22%
Total	98 orang	100%

Sumber : Data Primer (2019)

Pada tabel diatas bahwa mayoritas pendidikan dengan jumlah responden yang paling banyak yaitu responden dengan tingkat pendidikan SMA dengan jumlah responden 57 orang dengan persentase 59%. sementara itu untuk tingkat pendidikan SMP ke bawah dengan jumlah responden sebanyak 5 orang dengan jumlah persentase 5%. Untuk tingkat pendidikan Diploma dengan jumlah responden sebanyak 14 orang dengan persentase sebesar 14% . untuk responden dengan tingkat pendidikan sarjana sebanyak 22 orang dengan persentase sebesar 22%.

4. Deskripsi Responden Berdasarkan Pekerjaan

Tabel 4.4

Deskripsi responden berdasarkan pekerjaan

Pekerjaan	Jumlah	Persentase
PNS	12 orang	12%
Pegawai Swasta	40 orang	40%

Pelajar/Mahasiswa	10 orang	10%
Lain-lain	36 orang	38%
Total	98 orang	100%

Sumber : Data Primer (2019)

Pada tabel diatas dapat diketahui bahwa mayoritas responden banyak bekerja pada tingkatan pegawai swasta dengan jumlah responden 40 orang dengan persentase yaitu 40%, tingkatan pekerjaan lain-lain 36 responden dengan persentasi yaitu 38% , tingkatan pekerjaan pelajar/mahasiswa 10 responden dengan persentase 10%, sementara tingkatan pekerjaan PNS dengan 12 responden dengan persentase yaitu 12%.

5. Deskripsi Responden Berdasarkan Penghasilan

Table 4.5
Deskripsi responden berdasarkan penghasilan

Penghasilan	Jumlah	Persentase
≤ Rp. 500.000	4 orang	4%
Rp. 1.000.000 – Rp. 2.000.000	28 orang	29%
Rp. 2.000.000 – Rp. 3.000.000	45 orang	46%
Rp. 3.000.000 – Rp. 4.000.000	8 orang	8%
> Rp. 4.000.000	13 orang	13%
Total	98 orang	100%

Sumber : Data Primer (2019)

Pada tabel diatas dapat diketahui bahwa mayoritas responden banyak memiliki penghasilan Rp. 2.000.000 – Rp. 3.000.000 dengan jumlah responden 45 orang dengan persentase sebesar 46%, sementara dengan penghasilan Rp. 1.000.00 – Rp. 2.000.000 sebanyak 28 responden dengan persentase sebesar 29%, untuk penghasilan > Rp.4.000.000 sebanyak 13

responden dengan persentase sebesar 13%, untuk penghasilan Rp. 3.000.000 – Rp. 4.000.000 sebanyak 8 responden dengan persentase sebesar 8%, dan untuk penghasilan Rp. \leq 500.000 sebanyak 4 responden dengan persentase sebesar 4%.

C. Hasil Penelitian

1. Uji Validitas

Kriteria validitas dapat ditentukan dengan melihat nilai *Pearson Correlation* dan *Sig. (2-tailed)*. Jika nilai *pearson correlation* lebih besar daripada nilai pembanding berupa *r- kritis*, jika nilai *Sig. (2-tailed)* kurang dari 0,05 berarti item tersebut valid dengan derajat kepercayaan 95%. Berikut merupakan tabel hasil uji validitas:

Tabel 4.6
Hasil Uji Validitas

Variabel		Person Correlation	Significant (2-Tailed)	Kesimpulan
X1	Instrumen1	.666 ^{**}	.000	Valid
	Instrumen2	.745 ^{**}	.000	Valid
	Instrumen3	.760 ^{**}	.000	Valid
	Instrumen4	.468 ^{**}	.000	Valid
	Instrumen5	.542 ^{**}	.000	Valid
X2	Instrumen1	.699 ^{**}	.000	Valid
	Instrumen2	.729 ^{**}	.000	Valid
	Instrumen3	.636 ^{**}	.000	Valid
	Instrumen4	.555 ^{**}	.000	Valid
	Instrumen5	.696 ^{**}	.000	Valid
X3	Instrumen1	.867 ^{**}	.000	Valid
	Instrumen2	.818 ^{**}	.000	Valid
	Instrumen3	.803 ^{**}	.000	Valid
	Instrumen4	.877 ^{**}	.000	Valid
	Instrumen5	.790 ^{**}	.000	Valid
X4	Instrumen1	.841 ^{**}	.000	Valid
	Instrumen2	.638 ^{**}	.000	Valid
	Instrumen3	.444 ^{**}	.000	Valid

	Instrumen4	.594 ^{**}	.000	Valid
	Instrumen5	.585 ^{**}	.000	Valid
	Instrumen6	.395 ^{**}	.000	Valid
X5	Instrumen1	.612 ^{**}	.000	Valid
	Instrumen2	.817 ^{**}	.000	Valid
	Instrumen3	.388 ^{**}	.000	Valid
	Instrumen4	.669 ^{**}	.000	Valid
X6	Instrumen1	.555 ^{**}	.000	Valid
	Instrumen2	.782 ^{**}	.000	Valid
	Instrumen3	.842 ^{**}	.000	Valid
Y	Instrumen1	.944 ^{**}	.000	Valid
	Instrumen2	.935 ^{**}	.000	Valid

Sumber : Data Primer (2019)

Berdasarkan table 4.6, diketahui bahwa semua pertanyaan yang digunakan dalam kuesioner adalah valid, semua item pertanyaan dalam variable *compliance* (X1), *assurance* (X2), *reliability* (X3), *tangibility* (X4), *empathy* (X5), *responsiveness* (X6), dan kualitas pelayanan (Y) menunjukkan bahwa nilai person correlation lebih besar dari pada nilai *r-kritis*. Dan semua item pertanyaan dalam variable X1, X2, X3, X4, X5, X6, dan Y menunjukkan signifikansi pada level 5%, sehingga tidak ada item yang dihapus dan semua item pertanyaan dapat digunakan pada keseluruhan model pengujian.

2. Uji Reliabilitas

Reliabilitas suatu pengukuran menunjukkan sejauh mana pengukuran tersebut bias (bebas kesalahan) dan karena itu menjamin pengukuran yang konsisten lintas waktu dan lintas beragam item dalam instrumen. Pada program SPSS, metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode *croanbach"s alpha* yang dimana suatu keusioner dianggap reliabel apabila *croanbach alpha* > 0,600

Table 4.7 Hasil Uji Reabilitas***Compliance (X1)*****Reliability Statistics**

Cronbach's Alpha	N of Items
,752	6

*Sumber : Data Primer (2019)***Table 4.8 Hasil Uji Reabilitas*****Assurance (X2)*****Reliability Statistics**

Cronbach's Alpha	N of Items
,760	6

*Sumber : Data Primer (2019)***Table 4.9 Hasil Uji Reabilitas*****Reliability (X3)*****Reliability Statistics**

Cronbach's Alpha	N of Items
,813	6

*Sumber : Data Primer (2019)***Table 4.10 Hasil Uji Reabilitas*****Tangibility (X4)*****Reliability Statistics**

Cronbach's Alpha	N of Items
,733	7

*Sumber : Data Primer (2019)***Table 4.11 Hasil Uji Reabilitas*****Empathy (X5)*****Reliability Statistics**

Cronbach's Alpha	N of Items
,730	5

Sumber : Data Primer (2019)

Table 4.12 Hasil Uji Reabilitas**Responsiveness (X6)****Reliability Statistics**

Cronbach's Alpha	N of Items
,795	4

Sumber : Data Primer (2019)

Table 4.13 Hasil Uji Reabilitas**Kualitas Pelayanan (Y)****Reliability Statistics**

Cronbach's Alpha	N of Items
,913	3

Sumber : Data Primer (2019)

Table 4.14**Hasil Uji Reabilitas**

No	Variabel	Croancbach's Alpha	Kesimpulan
1.	X_1 (<i>Compliance</i>)	0,752	Reliabel
2.	X_2 (<i>Assurance</i>)	0,760	Reliabel
3.	X_3 (<i>Reability</i>)	0,813	Reliabel
4.	X_4 (<i>Tangibility</i>)	0,733	Reliabel
5.	X_5 (<i>Empathy</i>)	0,730	Reliabel
6.	X_6 (<i>Reliability</i>)	0,795	Reliabel
7.	Y (<i>Kualitas Pelayanan</i>)	0,913	Reliabel

Sumber : Data Primer (2019)

Hasil uji reliabilitas pada Tabel 4.14 menunjukkan bahwa masing-masing variable memiliki Croancbach's Alpha $> 0,600$, sehingga dapat disimpulkan bahwa semua item pada variable *Compliance*, *Assurance*, *Reability*, *Tangibility*, *Empathy*, *Reliability*, dan Kualitas Pelayanan adalah reliable dan layak digunakan sebagai alat ukur.

3. Uji Normalitas

Uji normalitas digunakan untuk untuk menguji apakah nilai residual yang dihasilkan dari regresi terdistribusikan secara normal atau tidak. Untuk menguji normal atau tidaknya menggunakan *Uji Kolmogorov Smirnov*. Berikut ini disajikan hasil uji normalitas data dari penelitian yang sudah dilakukan.

Table 4.15
Hasil Uji Normalitas

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test		Unstandardized Residual
N		98
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	,0000000
	Std. Deviation	,85039868
Most Extreme Differences	Absolute	,083
	Positive	,074
	Negative	-,083
Test Statistic		,083
Asymp. Sig. (2-tailed)		,937 ^a

a. Test distribution is Normal.

Sumber : *Data Primer (2019)*

Hasil ujian berdasarkan tabel 4.15 diatas hasil uji normalitas menunjukkan bahwa nilai signifikan Asymp. Sig. (2-tailed) sebesar 0,937 yang lebih besar dari 0,05, artinya data residual tersebut terdistribusi dengan normal.

4. Uji Asumsi Klasik

a) Uji Multikolinearitas

Besaran VIF (Variance Inflation Factor) dan Tolerance, pedoman suatu model regresi yang bebas Multiko adalah mempunyai nilai VIF disekitar angka yang tidak lebih dari 10 dan nilai tolerance tidak kurang dari 0,1 maka model regresi ini dapat dikatakan bebas dari masalah multikolineritas.

Tabel 4.16
Hasil Uji Multikolinearitas
coefficients^a

Model		Collinearity Statistics	
		Tolerance	VIF
1	(Constant)		
	compliance	,339	2,947
	assurance	,340	2,945
	reliability	,346	2,891
	Tangibility	,313	3,191
	Empathy	,550	1,820
	responsivennes	,458	2,184

a. Dependent Variabel: kualitas pelayanan

Sumber : Data Primer (2019)

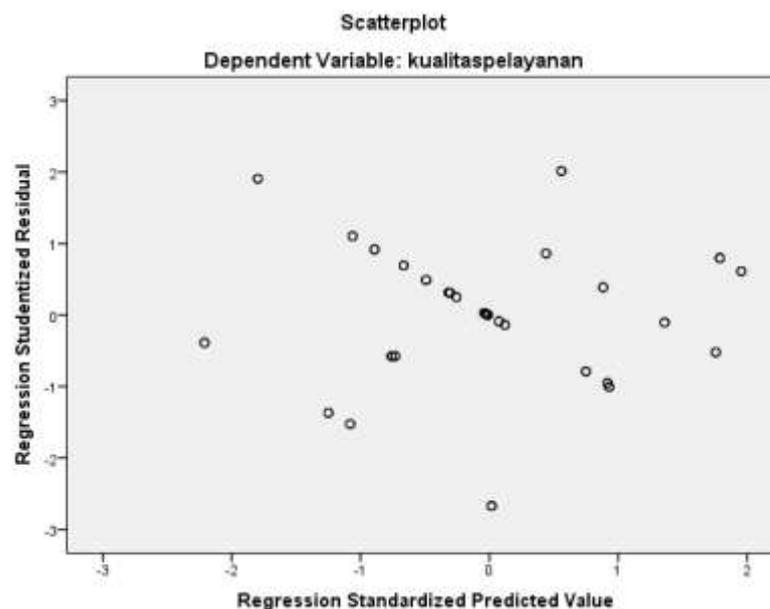
Berdasarkan tabel 4.16 di atas, pada bagian Coefficients terlihat untuk keenam variabel Indevendent, angka Variance Inflation Factor (VIF) ada pada 2,947, 2,945, 2,891, 3,191, 1,820, dan 2,184. berarti angka VIF kurang dari 10, dan keenam variabel independen memiliki nilai Tolerance lebih besar dari 0,1 Maka dapat disimpulkan bahwa tidak terdapat problem multikolinearitas pada variable *Compliance, Assurance, Reliability, Tangibility, Empathy, Responsivennes*.

b) Uji Heteroskedastisitas

Uji Heteroskedastisitas untuk mengetahui ada tidaknya heteroskedastisitas dengan cara memilih pola titik-titik pada scatterplots regresi. Jika titik-titik menyebar dengan pola yang tidak jelas diatas dan dibawah angka 0 pada sumbu Y maka tidak terjadi masalah heteroskedastisitas. Uji ini bertujuan untuk menguji apakah dalam sebuah model regresi, terjadi ketidaksamaan varians dari residual dari satu pengamatan ke pengamatan yang lain.

Grafik 4.1

Hasil Uji Heteroskedastisitas



Sumber : Data Primer 2019

Dari gambar diatas terlihat titik-titik menyebar secara acak serta tersebar baik diatas maupun dibawah angka 0 pada sumbu Y, tidak ada pola tertentu yang teratur. Oleh karena itu, dapat disimpulkan bahwa tidak terjadi heteroskedastisitas pada model regresi ini, sehingga regresi ini layak dipakai

untuk prediksi *Compliance, Assurance, Reliability, Tangibility, Empathy, Responsivennes* sebagai variabel independennya.

5. Pengujian Hipotesis

a. Analisis Regresi Berganda

Penelitian ini menggunakan model regresi berganda karena penelitian ini dilakukan untuk mengetahui pengaruh beberapa variabel independen dengan satu variabel dependen, dan juga untuk mendeskripsikan nilai dari variabel dependen apabila nilai variabel independen mengalami kenaikan atau penurunan, serta untuk mengetahui arah hubungan pengaruh variabel independen terhadap variabel dependen. Seperti yang ditunjukkan pada tabel berikut :

Tabel 4.17
Hasil Uji Koefisiensi Regresi Berganda
coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.	
	B	Std. Error	Beta			
1	(Constant)	1,189	,996		1,193	,236
	compliance	,129	,060	,268	2,146	,000
	assurance	,115	,064	,224	1,800	,003
	reliability	,113	,049	,283	2,291	,004
	tangibility	,271	,064	,549	4,234	,001
	empathy	,021	,070	,029	,293	,070
	responsivennes	,247	,089	,300	2,794	,002

a. Dependent Variabel: kualitas pelayanan

Sumber : Data Primer (2019)

Berdasarkan tabel koefisien regresi yang diperoleh dari analisis regresi pada tabel maka dapat disusun persamaan regresi berganda sebagai berikut :

$$Y = 1,189 + 0,129X_1 + 0,115X_2 + 0,113X_3 + 0,271X_4 + 0,021X_5 + 0,247X_6 + e$$

- 1) Nilai konstanta (β_0) sebesar 1,189 membuktikan bahwa dengan adanya pengaruh dari variabel *compliance* (X_1), *assurance* (X_2), *reliability* (X_3), *tangibility* (X_4), *empathy* (X_5), *responsiveness* (X_6) maka kualitas pelayanan BPRS Muamalat Harkat Sukaraja meningkat.
- 2) β_1 (koefisien regresi X_1) sebesar 0,129 artinya setiap kenaikan variabel *compliance* (X_1) maka kualitas pelayanan (Y) akan naik sebesar 0,129 dengan asumsi bahwa variabel bebas yang lain dari model regresi adalah tetap.
- 3) β_2 (koefisien regresi X_2) sebesar 0,115 artinya setiap kenaikan satu variabel *assurance* (X_2), maka kualitas pelayanan (Y) akan naik sebesar 0,115 dengan asumsi variabel bebas yang lain dari model regresi adalah tetap.
- 4) β_3 (koefisien regresi X_3) sebesar 0,113 artinya setiap kenaikan satu variabel *reliability* (X_3), maka kualitas pelayanan (Y) akan naik sebesar 0,113 dengan asumsi variabel bebas yang lain dari model regresi adalah tetap.
- 5) β_4 (koefisien regresi X_4) sebesar 0,271 artinya setiap kenaikan satu variabel *tangibility* (X_4), maka kualitas pelayanan (Y) akan naik sebesar

0,271 dengan asumsi variabel bebas yang lain dari model regresi adalah tetap.

6) β_5 (koefisien regresi X_5) sebesar 0,021 artinya setiap kenaikan satu variabel *empathy* (X_5), maka kualitas pelayanan (Y) akan naik sebesar 0,021 dengan asumsi variabel bebas yang lain dari model regresi adalah tetap.

7) β_6 (koefisien regresi X_6) sebesar 0,247 artinya setiap kenaikan satu variabel *responsiveness* (X_6), maka kualitas pelayanan (Y) akan naik sebesar 0,247 dengan asumsi variabel bebas yang lain dari model regresi adalah tetap.

b. Uji F

Uji F digunakan untuk mengetahui apakah variabel *compliance* (X_1), *assurance* (X_2), *reliability* (X_3), *tangibility* (X_4), *empathy* (X_5), *responsiveness* (X_6) berpengaruh terhadap kualitas pelayanan BPRS Muamalat Harkat Sukaraja (Y). Hasil penelitian dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel 4.18

Hasil Uji F

ANOVA ^a						
Model		Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	59,767	6	9,961	16,415	,000 ^b
	Residual	55,222	91	,607		
	Total	114,990	97			

a. Dependent Variable: kualitas pelayanan

b. Predictors: (Constant), *responsiveness*, *tangibility*, *compliance*, *empathy*, *reliability*, *assurance*

Sumber : Data Primer (2019)

Berdasarkan hasil uji F pada tabel diatas dapat diketahui bahwa nilai signifikansi $(0,000) < (\alpha) 0,05$, maka disimpulkan bahwa *compliance*, *assurance*, *reliability*, *tangibility*, *empathy*, *responsiveness* secara simultan berpengaruh signifikan terhadap kualitas pelayanan BPRS Muamalat Harkat Sukaraja.

c. Uji t

Uji t bertujuan untuk mengetahui apakah *compliance* (X1), *assurance* (X2), *reliability* (X3), *tangibility* (X4), *empathy* (X5), *responsiveness* (X6) secara persial berpengaruh signifikan terhadap kualitas pelayanan BPRS Muamalat Harkat Sukaraja. Hasil pengujian dapat dilihat pada tabel berikut :

Tabel 4.19
Hasil Uji t
Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	1,189	,996		1,193	,236
compliance	,129	,060	,268	2,146	,000
assurance	,115	,064	,224	1,800	,003
reliability	,113	,049	,283	2,291	,004
tangibility	,271	,064	,549	4,234	,001
empathy	,021	,070	,029	,293	,070
Responsiveness	,247	,089	,300	2,794	,002

a. Dependent Variable: kualitas pelayanan

b. Predictors: (Constant), responsiveness, tangibility, compliance, empathy, reliability, assurance

Uji t dilakukan untuk mengetahui pengaruh variabel independen secara parsial terhadap variabel dependen apakah pengaruhnya signifikan atau tidak. Berdasarkan hasil uji t diatas dapat diuraikan:

a. Pengujian hipotesis *Compliance*

Berdasarkan hasil regresi yang dilihat dari tabel diatas dapat diketahui nilai signifikan (sig) adalah 0,000. Berarti nilai signifikan (sig) $(0,000) < (\alpha) 0,05$, maka dapat disimpulkan bahwa H_1 yang menyatakan *Compliance* berpengaruh signifikan terhadap kualitas pelayanan BPRS Muamalat Harkat Seluma di terima.

b. Pengujian hipotesis *Assurance*

Berdasarkan hasil regresi yang dilihat dari tabel diatas dapat diketahui nilai signifikan (sig) (0,003). Berarti nilai signifikan (sig) $(0,003) < (\alpha) 0,05$, maka dapat disimpulkan bahwa H_2 yang menyatakan *Assurance* berpengaruh signifikan terhadap kualitas pelayanan BPRS Muamalat Harkat Seluma di terima.

c. Pengujian hipotesis *Reability*

Berdasarkan hasil regresi yang dilihat dari tabel diatas dapat diketahui nilai signifikan (sig) 0,004. Berarti nilai signifikan (sig) $(0,004) < (\alpha) 0,05$, maka dapat disimpulkan bahwa H_3 yang menyatakan *Reability* berpengaruh signifikan terhadap kualitas pelayanan BPRS Muamalat Harkat Seluma di terima.

d. Pengujian hipotesis *Tangibility*

Berdasarkan hasil regresi yang dilihat dari tabel diatas dapat diketahui nilai signifikan (sig) 0,001. Berarti nilai signifikan (sig) (0,001) < (α) 0,05, maka dapat disimpulkan bahwa H_4 yang menyatakan *Tangibility* berpengaruh signifikan terhadap kualitas pelayanan BPRS Muamalat Harkat Seluma di terima.

e. Pengujian hipotesis *Empathy*

Berdasarkan hasil regresi yang dilihat dari tabel diatas dapat diketahui nilai signifikan (sig) 0,070. Berarti nilai signifikan (sig) (0,070) > (α) 0,05, maka dapat disimpulkan bahwa H_5 yang menyatakan *Empathy* berpengaruh signifikan terhadap kualitas pelayanan BPRS Muamalat Harkat Seluma di tolak.

f. Pengujian hipotesis *Responsiveness*

Berdasarkan hasil regresi yang dilihat dari tabel diatas dapat diketahui nilai signifikan (sig) 0,002. Berarti nilai signifikan (sig) (0,002) < (α) 0,05, maka dapat disimpulkan bahwa H_6 yang menyatakan *Responsiveness* berpengaruh signifikan terhadap kualitas pelayanan BPRS Muamalat Harkat Seluma di terima.

Tabel 4.20
Ringkasan Hasil Uji Hipotesis

No	Hipotesis	Keterangan
1	<i>Compliance</i> berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap kualitas pelayanan BPRS Muamalat	H_1 diterima

	Harkat Sukaraja.	
2	<i>Assurance</i> berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap kualitas pelayanan BPRS Muamalat Harkat Sukaraja.	H ₂ diterima
3	<i>Reliability</i> berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap kualitas pelayanan BPRS Muamalat Harkat Sukaraja.	H ₃ diterima
4	<i>Tangibility</i> berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap kualitas pelayanan BPRS Muamalat Harkat Sukaraja.	H ₄ diterima
5	<i>Empathy</i> berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap kualitas pelayanan BPRS Muamalat Harkat Sukaraja.	H ₅ ditolak
6	<i>Reliability</i> berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap kualitas pelayanan BPRS Muamalat Harkat Sukaraja.	H ₆ diterima

Sumber : Data Primer (2019)

6. Koefisien Determinasi

Koefisien determinasi (R²) menunjukkan sejauh mana kontribusi variabel-variabel independen (X₁, X₂, X₃, X₄, X₅, dan X₆) terhadap variabel dependen (Y). Analisis koefisien determinasi (R²) digunakan untuk mengetahui seberapa besar prosentase (%) pengaruh seluruh variabel independen yang digunakan terhadap variabel dependen. Hasil uji R² dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel 4.21
Koefisien Determinasi
Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,721 ^a	,604	,595	,77900

a.predictor : (Constant), responsiveness, tangibility, compliance, empathy, reliability, assurance.

b.Dependent Variabel: Kualitas Pelayanan.

Sumber : Data Primer (2019)

Berdasarkan table 4.21 dapat diketahui bahwa koefisien kolerasi (R) sebesar 0,721 yang artinya terdapat hubungan yang kuat antara variabel independen terhadap variabel dependen kerana nilai R mendekati angka 1. Hal itu menunjukkan semakin besar nilai X maka semakin besar pula nilai Y. Nilai R² sebesar 0,604 yang berarti bahwa 60,4% variabel kepuasan nasabah dipengaruhi oleh variabel *compliance, assurance, reliability, tangibility, empathy, responsiveness*, sisanya sebesar 39,6% dipengaruhi oleh variabel lain diluar model persamaan penelitian. Berdasarkan nilai Adjusted R² yaitu 0,595 dapat disimpulkan bahwa variabel *compliance, assurance, reliability, tangibility, empathy, responsiveness* dapat menjelaskan variabel kualitas pelayanan sebesar 59,5% sedangkan yang 40,5% dijelaskan oleh variabel lain diluar model persamaan penelitian ini.

D. Pembahasan

1. *Compliance* berpengaruh terhadap kualitas pelayanan di BPRS Muamalat Harkat Sukaraja.

Semakin tinggi indikator *Compliance* maka akan semakin tinggi atau baik pula kualitas pelayanan dalam perbankan tersebut. Hasil

penelitian ini menunjukkan bahwa indikator *Compliance* berpengaruh positif dan signifikan terhadap kualitas pelayanan. Hal ini menunjukkan bahwa hipotesis 1 (H_1) yang menyatakan bahwa *Compliance* berpengaruh positif dan signifikan terhadap kualitas pelayanan di BPRS Muamalat Harkat Sukaraja diterima.

Hasil ini didukung oleh penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Fuad Bayu Irawan dengan judul “Kualitas Jasa Pada Asuransi Syariah Berdasarkan Model *Carter* Di Kabupaten Banyumas” yang menyatakan bahwa variabel *Compliance* berpengaruh positif dan signifikan terhadap kualitas pelayanan perusahaan.

2. Assurance berpengaruh terhadap kualitas pelayanan di BPRS Muamalat Harkat Sukaraja.

Assurance, merupakan kemampuan penyediaan jasa dalam meyakinkan keamanan nasabah dengan sikap karyawan yang ramah dan sopan. Hal tersebut dapat menarik perhatian dan membentuk hubungan baik kedua belah pihak. Bagian tersebut merupakan bagian dari etika perdagangan yang harus dijalankan oleh setiap muslim.

Semakin tinggi indikator *Assurance* tersebut maka akan semakin tinggi atau baik pula kualitas pelayanan dalam perbankan tersebut. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa indikator *Assurance* berpengaruh positif dan signifikan terhadap kualitas pelayanan. Hal ini menunjukkan bahwa hipotesis 2 (H_2) yang menyatakan bahwa *Assurance*

berpengaruh positif dan signifikan terhadap kualitas pelayanan di BPRS Muamalat Harkat Sukaraja diterima.

Hasil ini didukung oleh penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Fuad Bayu Irawan dengan judul “Kualitas Jasa Pada Asuransi Syariah Berdasarkan Model *Carter* Di Kabupaten Banyumas” yang menyatakan bahwa variabel *Assurance* berpengaruh positif dan signifikan terhadap kualitas pelayanan perusahaan.

3. *Reability* berpengaruh terhadap kualitas pelayanan di BPRS Muamalat Harkat Sukaraja.

Reability merupakan kemampuan perusahaan (bank) untuk memberikan pelayanan sesuai dengan yang dijanjikan. Seperti visi dan misi, ketepatan waktu, serta ketepatan janji.

Semakin tinggi indikator *Reability* tersebut maka akan semakin tinggi atau baik pula kualitas pelayanan dalam perbankan tersebut. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa indikator *Reability* berpengaruh positif dan signifikan terhadap kualitas pelayanan. Hal ini menunjukkan bahwa hipotesis 3 (H_3) yang menyatakan bahwa *Reability* berpengaruh positif dan signifikan terhadap kualitas pelayanan di BPRS Muamalat Harkat Sukaraja diterima.

Hasil ini didukung oleh penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Fuad Bayu Irawan dengan judul “Kualitas Jasa Pada Asuransi Syariah Berdasarkan Model *Carter* Di Kabupaten Banyumas” yang menyatakan

bahwa variabel *Reability* berpengaruh positif dan signifikan terhadap kualitas pelayanan perusahaan.

4. *Tangibility* berpengaruh terhadap kualitas pelayanan di BPRS Muamalat Harkat Sukaraja.

Tangibility merupakan kemampuan perusahaan (bank) dalam menunjukkan eksistensinya pada pelanggan. Penampilan dan kemampuan sarana dan prsarana fisik perusahaan (bank) dan lingkungan sekitarnya.

Semakin tinggi indikator *Tangibility* tersebut maka akan semakin tinggi atau baik pula kualitas pelayanan dalam perbankan tersebut. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa indikator *Tangibility* berpengaruh positif dan signifikan terhadap kualitas pelayanan. Hal ini menunjukkan bahwa hipotesis 4 (H_4) yang menyatakan bahwa *Tangibility* berpengaruh positif dan signifikan terhadap kualitas pelayanan di BPRS Muamalat Harkat Sukaraja diterima.

Hasil ini didukung oleh penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Fuad Bayu Irawan dengan judul “Kualitas Jasa Pada Asuransi Syariah Berdasarkan Model *Carter* Di Kabupaten Banyumas” yang menyatakan bahwa variabel *Reability* berpengaruh positif dan signifikan terhadap kualitas pelayanan perusahaan.

5. *Empathy* berpengaruh terhadap kualitas pelayanan di BPRS Muamalat Harkat Sukaraja.

Empathy merupakan sikap yang diberikan oleh perusahaan (bank) dalam bentuk perhatian yang tulus dan bersifat individual yang diberikan pada para nasabah dengan memahami keinginan nasabah.

Semakin tinggi indikator *Empathy* tersebut maka akan semakin tinggi atau baik pula kualitas pelayanan dalam perbankan tersebut. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa indikator *Empathy* tidak berpengaruh signifikan terhadap kualitas pelayanan. Hal ini menunjukkan bahwa hipotesis 5 (H_5) yang menyatakan *Empathy* berpengaruh positif dan signifikan terhadap kualitas pelayanan di BPRS Muamalat Harkat Sukaraja ditolak.

Hasil ini berbeda oleh penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Fuad Bayu Irawan dengan judul “Kualitas Jasa Pada Asuransi Syariah Berdasarkan Model *Carter* Di Kabupaten Banyumas” yang menyatakan bahwa variabel *Empathy* berpengaruh positif dan signifikan terhadap kualitas pelayanan perusahaan. Perbedaan tersebut terletak pada hasil regresi yang dilihat dari uji *T* yang dilakukan peneliti dapat diketahui nilai signifikan (sig) 0,070. Berarti nilai signifikan (sig) (0,070) > (α) 0,05, maka dapat disimpulkan bahwa variabel *Empathy* tidak berpengaruh positif dan signifikan terhadap kualitas pelayanan pada BPRS Muamalat Harkat Sukaraja.

6. *Responsiveness* berpengaruh terhadap kualitas pelayanan di BPRS Muamalat Harkat Sukaraja.

Responsiveness yaitu kemampuan bank untuk menolong nasabah dan ketersediaan untuk melayani nasabah dengan baik.

Semakin tinggi indikator *Responsiveness* tersebut maka akan semakin tinggi atau baik pula kualitas pelayanan dalam perbankan tersebut. Hasil penelitian yang dilakukan menunjukkan bahwa indikator *Responsiveness* berpengaruh positif dan signifikan terhadap kualitas pelayanan. Hal ini menunjukkan bahwa hipotesis 6 (H_6) yang menyatakan bahwa *Responsiveness* berpengaruh positif dan signifikan terhadap kualitas pelayanan di BPRS Muamalat Harkat Sukaraja diterima.

Hasil ini didukung oleh penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Fuad Bayu Irawan dengan judul “Kualitas Jasa Pada Asuransi Syariah Berdasarkan Model *Carter* Di Kabupaten Banyumas” yang menyatakan bahwa variabel *Responsiveness* berpengaruh positif dan signifikan terhadap kualitas pelayanan perusahaan.

7. Model *CARTER* berpengaruh terhadap kualitas pelayanan di BPRS Muamalat Harkat Sukaraja.

Sesuai dengan uji Koefisien Determinasi yang menunjukkan nilai koefisien korelasi (R) sebesar 0,721 yang artinya terdapat hubungan yang kuat antara variabel independen terhadap variabel dependen karena nilai R mendekati angka 1. Nilai R^2 sebesar 0,604 yang berarti bahwa 60,4% variabel kualitas pelayanan dipengaruhi oleh variabel *Compliance*, *Assurance*, *Reability*, *Tangibility*, *Empathy*, dan *Reliability*. Hal ini menunjukkan bahwa *Compliance*, *Assurance*, *Reability*, *Tangibility*,

Empathy, dan *Reliability* mempunyai pengaruh yang kuat terhadap kualitas pelayanan pada BPRS Muamalat Harkat Sukaraja

BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil dari pengolahan data dan pembahasan tentang analisis dan pengujian yang telah diuraikan sebelumnya, maka dapat diambil kesimpulan bahwa terdapat pengaruh faktor-faktor model *CARTER* yang terdiri dari variable *compliance* (X1), *assurance* (X2), *reliability* (X3), *tangibility* (X4), *empathy* (X5), *responsiveness* (X6) terhadap kualitas pelayanan pada BPRS Muamalat Harkat Sukaraja, dengan penjelasan sebagai berikut:

1. Uji signifikan persial (Uji T) membuktikan variable *compliance* (X1), *assurance* (X2), *reliability* (X3), *tangibility* (X4), *empathy* (X5), *responsiveness* (X6) berpengaruh secara persial terhadap kualitas pelayanan pada BPRS Muamalat Harkat Sukaraja.
2. Uji signifikan silmultan (Uji F) membuktikan bahwa variable *compliance* (X1), *assurance* (X2), *reliability* (X3), *tangibility* (X4), *empathy* (X5), *responsiveness* (X6) secara bersamaan berpengaruh signifikan terhadap kualitas pelayanan pada BPRS Muamalat Harat Sukaraja.

B. Saran

Berdasarkan hasil penelitian yang telah diperoleh dan keterbatasan yang ada dalam penelitian ini, maka mengharuskan peneliti untuk memberikan sarannya sebagai berikut:

1. Penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat sebagai bahan evaluasi dan bahan pengembangan pengetahuan dalam mengambil keputusan terkait dengan kualitas pelayanan. Dan setelah mengetahui kurangnya *Empathy* dari pihak bank kepada nasabah maka penulis memberikan saran kepada pihak bank agar dapat mengatasi hal tersebut dengan melakukan pendekatan kepada nasabah dengan cara memahami keinginan nasabah, pimpinan harus melakukan pengawasan yang optimal, dan mampu bersaing dengan bank lain.
2. Bagi peneliti selanjutnya yang akan meneliti mengenai kualitas pelayanan pada perbankan syariah, untuk lebih dapat menambah variabel-variabel yang berbeda dengan variabel sebelumnya atau menggunakan model perhitungan kualitas pelayanan yang lainnya untuk memperkaya dan memperbanyak pengetahuan tentang faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan nasabah dan melibatkan jumlah responden yang lebih besar sehingga mendapatkan hasil yang lebih akurat.

DAFTAR PUSTAKA

- Asmara, Toto. *Membudayakan Etos Kerja Islam*. Jakarta: Gema Insani. 2014
- Boediono. Wayan Koster. *Teori dan Aplikasi Statistik dan Probabilitas*. Bandung: PT. Remaja Rosdakarya. 2004
- Djumhana, Muhamad. *Hukum Perbankan di Indonesia*. Bandung: PT. Citra Aditya Bakti. 2006
- Ghozali, Imam. *Analisis Multivariate dengan Program IBM SPSS*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro. 2011
- Ghozali, Imam. *Analisis Multivariate dengan Program SPSS*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro. 2005
- Hasibuan, Malayu. *Dasar-Dasar Perbankan*. Jakarta: Bumi Aksara. 2007
- Indriantoro, Nur. *Metodologi Penelitian Bisnis: untuk Akuntansi dan Manajemen*. Yogyakarta: BPF. 2010
- Kasmi. *Manajemen Perbankan*. Jakarta: PT. RajaGrafindo Persada. 2006
- Kotlet, Pliph dan Kevin Lane Kaller. *Manajemen Pemasaran Edisi Ketiga Belas*, Erlangga. 2008
- Kuncoro, Mudrajad. *Metode Riset untuk Bisnis dan Ekonomi*. Jakarta: Erlangga. 2003
- Lewis, Mervyn K. *Perbankan Syariah*. Jakarta: PT. Serambi Ilmu Semesta. 2001
- Rampai, Bunga. *Manajemen Bisnis*. Bandung: Alfabeta. 2007
- Rianto, Nur. *Dasar-Dasar Pemasaran*. Bandung: Alfabeta. 2012
- Ruslan. Risadi. *Manajemen Publik Relations dan Media Komunikasi*. Jakarta: Rajawali Pers. 2016

- Sugiyono. *Statistika Untuk Penelitian*. Bandung: Alfabeta. 2007
- Suharso, Puguh. *Metode Penelitian Kuantitatif untuk Bisnis: Pendekatan Filosofis dan Praktis*. Jakarta: Indeks. 2009
- Sulistiyawan, Andri. *Kualitas Jasa Pada Bisnis Perbankan Syariah Berdasarkan Model CARTER Di Kabupaten Banyumas*. Purwokerto: Universitas Jenderal Soedirman. 2008
- Suliyanto. *Metode Riset Bisnis*. Yogyakarta: ANDI. 2006
- Sunyoto, Danang. *Konsep Dasar Riset Pemasaran dan perilaku Konsumen*. Yogyakarta: CAPS (Center For Academic Publicing Service). 2004
- Yayasan Penyelenggara Penerjemah al-Qur'an. *Al Qur'an Al Karim Dan Terjemahannya Departemen Agama Republik Indonesia*. Semarang: PT. Karya Toha Putra. 2002.

DAFTAR SUMBER DARI JURNAL DAN INTERNET

- Aryani, Dwi. Febrina Rosinta. “*Pengaruh Kualitas Layanan terhadap Kepuasan Pelanggan dalam Membentuk Loyalitas Pelanggan*”. Vol 17, No.2, Mei-Agust 2010
- Cahyani, Putri Dwi. “*Tingkat Kepuasan Nasabah Terhadap Kualitas Layanan Perbankan Syariah di Yogyakarta*”. Vol.6, No.2. Oktober 2016
- Febdiawan,Randi. Skripsi: ” *Pengaruh Lokasi dan Pelayanan Terhadap Minat Beli Konsumen Pada PT. Pegadaian (Persero) Syariah ups Penurunan Kota Bengkulu*. Bengkulu. IAIN Bengkulu. 2017

Hidayat, Rachmat “*Pengaruh Kualitas Layanan, Kualitas Produk dan Nilai Nasabah Terhadap Kepuasan dan Loyalitas Nasabah Bank Mandiri*”.

Vol.11, No.1. 2009

Othman, Abdul Qhawi. Lyan Owen. Adopting and Measuring Costumor Service Quality (SQ) In Islamic Bank: A Case Study In Kuawit Finance House,

“International Journal Of Islamic Financial Service”. Vol.3;2. 2013