

**PENGARUH KUALITAS SUMBER DAYA MANUSIA
TERHADAP MUTU LAYANAN PADA BANK SYARIAH
MANDIRI PAREPARE**



Oleh :

SITTI MUZDALIFAH

NIM: 15.2300.026

Skripsi Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi (S.E)
pada Prodi Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam
Institut Agama Islam Negeri

PAREPARE

**PROGRAM STUDI PERBANKAN SYARIAH
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI (IAIN)
PAREPARE**

2020

**PENGARUH KUALITAS SUMBER DAYA MANUSIA
TERHADAP MUTU LAYANAN PADA BANK SYARIAH
MANDIRI PAREPARE**

SKRIPSI

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

Program Studi

Perbankan Syariah

Disusun dan Diajukan Oleh

SITTI MUZDALIFAH
NIM: 15.2300.026

Kepada

PAREPARE

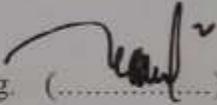
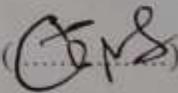
**PROGRAM STUDI PERBANKAN SYARIAH
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI (IAIN)
PAREPARE**

2020

PENGESAHAN SKRIPSI

Nama Mahasiswa : Sitti Muzdalifah
Judul Skripsi : Pengaruh Kualitas Sumber Daya Manusia Terhadap Mutu Layanan Pada Bank Syariah Mandiri Parepare
Nomor Induk Mahasiswa : 15.2300.026
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam
Program Studi : Perbankan Syariah
Dasar Penetapan Pembimbing : Surat Penetapan Pembimbing Skripsi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam B.65/In.39/Febi/02/2019

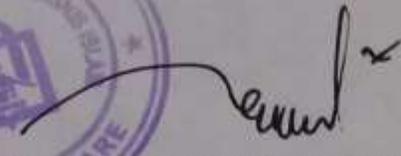
Disetujui Oleh:

Pembimbing Utama : Dr. Muhammad Kamal Zubair, M.Ag. 
NIP : 19730129 200501 1 004
Pembimbing Pendamping : Dr. Agus Muchsin, M.Ag. 
NIP : 19731124 200003 1 002

Mengetahui:

Dekan,
Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam




Dr. Muhammad Kamal Zubair, M.Ag.
NIP. 19730129 200501 1 004

SKRIPSI

PENGARUH KUALITAS SUMBER DAYA MANUSIA TERHADAP MUTU LAYANAN PADA BANK SYARIAH MANDIRI PAREPARE

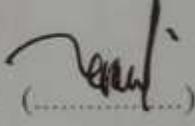
Disusun dan diajukan oleh

SITTI MUZDALIFAH
NIM 15.2300.026

telah dipertahankan di depan sidang ujian munaqasyah
pada tanggal 07 Februari 2020
dinyatakan telah memenuhi syarat

Mengesahkan

Dosen Pembimbing

Pembimbing Utama : Dr. Muhammad Kamal Zubair, M.Ag. 

NIP : 19730129 200501 1 004

Pembimbing Pendamping : Dr. Agus Muchsin, M.Ag. 

NIP : 19731124 200003 1 002

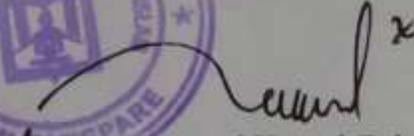
Rektor,
Institut Agama Islam Negeri Parepare

Dekan,
Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam




Dr. Ahmad Sultra Rustan, M.Si
NIP. 19640427 198703 1 002




Dr. Muhammad Kamal Zubair, M.Ag.
NIP. 19730129 200501 1 004

PENGESAHAN KOMISI PENGUJI

Judul Skripsi : Pengaruh Kualitas Sumber Daya Manusia Terhadap Mutu Layanan Pada Bank Syariah Mandiri Parepare

Nama Mahasiswa : Sitti Muzdalifah

Nomor Induk Mahasiswa : 15.2300.026

Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam

Program Studi : Perbankan Syariah

Dasar Penetapan Pembimbing : Surat Penetapan Pembimbing Skripsi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam B.65/In.39/Febi/02/2019

Tanggal Kelulusan : Maret 2020

Disahkan oleh Komisi Penguji

Dr. Muhammad Kamal Zubair, M.Ag. (Ketua)

(.....)

Dr. Agus Muchsin, M.Ag. (Sekretaris)

(.....)

Drs. Moh. Yasin Soumena, M.Pd. (Anggota)

(.....)

Dr. Damirah, S.E., M.M. (Anggota)

(.....)

Mengetahui:

Rektor

Institut Agama Islam Negeri Parepare



Dr. Alimad Sultra Rustan, M.Si

NIP. 19640427 198703 1 002

KATA PENGANTAR

Alhamdulillah, tiada kata yang patut diucapkan selain daripada rasa syukur yang bermuara hanya kepada Allah SWT, atas limpahan rahmat yang tak ternilai serta hidayah-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan penulisan skripsi dengan judul: Pengaruh Kualitas Sumber Daya Manusia Terhadap Mutu Layanan Pada Bank Syariah Mandiri Parepare. Skripsi ini disusun sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan studi program Strata Satu (S1) Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Institut Agama Islam Negeri Parepare.

Skripsi ini penulis persembahkan kepada kedua orang tua (Helmi Pahmi dan Musram Badiu) yang telah tulus ikhlas memberikan kasih sayang, cinta, doa, perhatian, dukungan moral dan materil yang telah diberikan selama ini.

Terima kasih telah meluangkan segenap waktunya untuk mengasuh, mendidik, membimbing, dan mengiringi perjalanan hidup penulis dengan dibarengi alunan doa yang tiada henti agar penulis sukses dalam menggapai cita-cita.

Peneliti telah banyak menerima bimbingan dan bantuan dari Bapak Dr. Muhammad Kamal Zubair, M.Ag. selaku pembimbing utama dan Bapak Dr. Agus Muchsin, M.Ag. selaku pembimbing pendamping atas segala bantuan dan bimbingan yang diberikan penulis ucapkan terima kasih.

Penyusunan skripsi ini tidak akan terwujud tanpa adanya doa, dukungan, dan bantuan dari berbagai pihak, karena itu perkenankanlah penulis mengucapkan terima kasih kepada:

1. Bapak Dr. Ahmad Sultra Rustan, M.Si. sebagai Rektor IAIN Parepare yang telah bekerja keras mengelola pendidikan di IAIN Parepare.

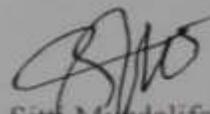
2. Bapak Dr. Muhammad Kamal Zubair, M.Ag. sebagai Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam atas pengabdianya telah menciptakan suasana pendidikan yang positif bagi mahasiswa.
3. Bapak Dr. Muhammad Kamal Zubair, M.Ag. selaku Pembimbing Utama dan Bapak Dr. Agus Muchsin, M.Ag. selaku Pembimbing Pendamping atas segala bantuan dan bimbingan ilmu, motivasi, nasehat dan arahan yang telah diberikan selama mengerjakan skripsi ini.
4. Dr. Zainal Said, M.H selaku Wakil Dekan I Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam dan Penanggung Jawab Sementara Program Studi Perbankan Syariah.
5. Bapak Wahidin, M.HI. selaku Dosen Penasehat Akademik atas arahan dan bimbingan kepada penulis selama kuliah di IAIN Parepare, Seluruh anggota keluarga terutama kakak-kakaku tercinta yang selalu memberikan semangat dan sindiran hingga aku memiliki kekuatan untuk menyelesaikan studi di IAIN Parepare.
6. Bapak/ibu dosen beserta admin/staf Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Parepare yang telah meluangkan waktu mereka mendidik penulis selama kuliah di IAIN Parepare.
7. Keluarga besar Bank Syariah Mandiri Parepare yang telah berpartisipasi dalam penelitian penulis dengan memberikan informasi dan data yang dibutuhkan dalam penelitian.
8. Keluarga besar Angkatan Perbankan Syariah 2015 yang telah berjuang bersama peneliti, saling memberikan semangat dan dukungan. Perjuanganku tanpa kalian bagaikan bakso tanpa lombok, hambar.

9. Keluarga besar Nasi Kanse yang telah memberikan motivasi dan dukungan sehingga penulis lebih bersemangat dalam menyelesaikan studi di IAIN Parepare.
10. Teruntuk ST. Hasma terimakasih karena telah bersedia untuk menjadi *photographer* saya selama penelitian, Lily Nur Indah Sari dan Musdalifah A.S yang bersedia meluangkan waktunya untuk menemani penulis dalam penyelesaiannya. *I Need Girl's Like Them. Yeah, yeah, yeah.*
11. Teman-teman, kerabat dan sahabat-sahabat yang tidak bisa disebutkan namanya satuper satu yang tak hentinya memberikan semangat kepada penulis.

Penulis menyadari bahwa penulisan skripsi ini tentu saja masih terdapat kekurangan dan kelemahan baik yang disadari maupun tidak, oleh karena itu penulis mengharapkan kritikan dan saran penulisan skripsi ini. Dan Akhirnya tiada untaian kata yang pantas dan berharga kecuali ucapan *Alhamdulillahirobbil 'alamin* atas rahmat dan karunia serta ridho Allah swt. Semoga skripsi ini bermanfaat bagi penulis khususnya dan pembaca pada umumnya.

Parepare, 24 Februari 2020

Penulis



Siti Musdalifah

NIM: 15.2300.026

PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

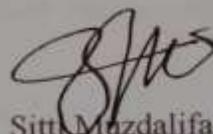
Mahasiswa yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Sitti Muzdalifah
NIM : 15.2300.026
Tempat/Tgl. Lahir : Parepare/17 Mei 1997
Program Studi : Perbankan Syariah
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam
Judul Skripsi : Pengaruh Kualitas Sumber Daya Manusia Terhadap Mutu Layanan Pada Bank Syariah Mandiri Parepare

Menyatakan dengan sesungguhnya dan penuh kesadaran bahwa skripsi ini benar merupakan hasil karya saya sendiri. Apabila kemudian hari terbukti bahwa duplikat, tiruan, plagiat atau dibuat oleh orang lain sebagian atau seluruhnya, maka skripsi dan gelar yang diperoleh karenanya batal demi hukum.

Parepare, 24 Februari 2020

Penulis



Sitti Muzdalifah
NIM: 15.2300.026

ABSTRAK

Sitti Muzdalifah. *Pengaruh Kualitas Sumber Daya Manusia Terhadap Mutu Layanan Pada Bank Syariah Mandiri Parepare.* (Dibimbing Oleh Bapak Muhammad Kamal Zubair dan Agus Muchsin)

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kualitas sumber daya manusia terhadap mutu layanan pada Bank Syariah Mandiri Parepare. Untuk mengetahui seberapa besar pengaruh kualitas sumber daya manusia terhadap mutu layanan pada Bank Syariah Mandiri Parepare.

Penelitian ini merupakan penelitian berjenis kuantitatif dengan metode lapangan (*field research*) dengan pendekatan deskriptif dan korelasi. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh nasabah Bank Syariah Mandiri Parepare dan sampel yang berjumlah 99 responden. Pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah angket.

Penelitian ini menggunakan pengujian alat instrumen validitas dan realibilitas. Uji asumsi klasik yakni uji normalitas dan regresi, yang kemudian dilanjutkan kepada uji t apabila telah memenuhi uji alat instrumen penelitian dan uji asumsi klasik.

Hasil pengujian alat instrumen menunjukkan bahwa pernyataan yang digunakan dalam penelitian ini dinyatakan valid dengan variabel (X) $r_{hitung} 0,192 > r_{tabel} 0,1975$ dan variabel (Y) $r_{hitung} 0,938 > r_{tabel} 0,1975$. Pernyataan yang digunakan juga dinyatakan reliabel dengan nilai *Cronbach's Alpha* $0,848 > 0,60$.

Hasil uji asumsi klasik menyatakan data dalam penelitian ini berdistribusi normal dengan nilai $sig. 0,302 > 0,05$. Uji korelasi menyatakan variabel X dan variabel Y memiliki hubungan dengan nilai $sig. 0,000 < 0,05$ dan termasuk dalam kategori kuat dengan nilai *Pearson Correlation* sebesar $0,739$.

Hasil penelitian menyatakan uji t yang menunjukkan variabel bebas kualitas sumber daya manusia (X) $t_{hitung} 10,796 > 1,661$ t tabel dan nilai signifikan $0,000 < 0,05$ H_0 ditolak. Dari hasil tersebut dapat disimpulkan bahwa kualitas sumber daya manusia berpengaruh terhadap mutu layanan.

Kata Kunci: Sumber Daya Manusia, Mutu Layanan

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL.....	ii
HALAMAN PENGANTAR.....	iii
PENGESAHAN SKRIPSI.....	iv
PENGESAHAN KOMISI PENGUJI.....	vi
KATA PENGANTAR.....	vii
PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI.....	x
ABSTRAK.....	xi
DAFTAR ISI.....	xii
DAFTAR TABEL.....	xiv
DAFTAR GAMBAR.....	xv
DAFTAR LAMPIRAN.....	xvi
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang Masalah.....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	5
1.3 Tujuan Penelitian.....	5
1.4 Kegunaan Penelitian.....	5
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	6
2.1 Deskripsi Teori.....	6
2.1.1 Bank Syariah.....	6
2.1.2 Kualitas Sumber Daya Manusia.....	9
2.1.3 Persepsi.....	15

	2.1.4 Layanan	20
	2.2 Tinjauan Hasil Penelitian	23
	2.3 Kerangka Pikir.....	25
	2.4 Kerangka Konseptial.....	26
	2.5 Hipotesis Penelitian.....	26
	2.6 Definisi Operasional.....	26
BAB III	METODE PENELITIAN.....	29
	3.1 Jenis Penelitian.....	29
	3.2 Lokasi dan Waktu Penelitian.....	29
	3.3 Populasi dan Sampel	30
	3.4 Teknik dan Instrumen Pengumpulan Data	31
	3.5 Teknik Analisi Data	32
BAB IV	HASIL DAN PEMBAHASAN	38
	4.1 Deskripsi Hasil Penelitian	38
	4.2 Pengujian Instrumen Penelitian.....	51
	4.3 Uji Asumsi Klasik	55
	4.4 Pengujian Hipotesis.....	57
	4.5 Pembahasan Hasil Penelitian.....	60
BAB V	PENUTUP.....	66
	5.1 Simpulan.....	66
	5.2 Saran.....	66
	DAFTAR PUSTAKA	67
	LAMPIRAN-LAMPIRAN.....	69

DAFTAR TABEL

NO Tabel	Nama Tabel	Halaman
4.1	Karakteristik Responden Berdasarkan Usia	48
4.2	Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	49
4.3	Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir	49
4.4	Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan	50
4.5	<i>Correlations</i>	52
4.6	Hasil Pengujian Validasi	53
4.7	Hasil Uji Realibilitas	54
4.8	Hasil Uji Normalitas	55
4.9	Hasil Uji Korelasi	56
4.10	Tabel R^2	57
4.11	Hasil Regresi Linear Sederhana	58
4.12	Hasil Uji t	60

DAFTAR GAMBAR

NO Gambar	Nama Gambar	Halaman
2.3	Kerangka Pikir	25
2.4	Kerangka Konseptual	26



DAFTAR LAMPIRAN

No. Lampiran	Judul Lampiran	Halaman
1.	Permohonan Izin Pelaksanaan Penelitian dari Institut Agama Islam Negeri Parepare	72
2.	Izin Meneliti dari Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Parepare	73
3.	Surat Keterangan Telah Melakukan Penelitian dari Bank Syariah Mandiri Parepare	74
4.	Daftar Responden Penelitian	75
5.	Angket /Kuesioner Penelitian	78
6.	Deskripsi Jawaban Responden	80
7.	Output Uji Validitas	86
8.	Output Uji Reliabilitas	87
9.	Output Uji Normalitas	88
10.	Output Uji Korelasi	90
11.	Output Regresi Linear Sederhana	91
12.	Dokumentasi Bersama Responden	93
13.	Riwayat Hidup	103

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Bank Syariah merupakan lembaga perbankan yang dijalankan dengan prinsip syariah. Dalam setiap aktivitas usahanya, bank syariah selalu menggunakan hukum-hukum islam yang tercantum di dalam Al-Qur'an dan Hadist. Berbeda dengan bank konvensional yang mengandalkan sistem bunga, bank syariah lebih mengutamakan sistem bagi hasil, sistem sewa, dan sistem jual beli yang tidak menggunakan sistem riba sama sekali.

Di Indonesia, bank syariah yang pertama didirikan pada tahun 1992 adalah Bank Muamalat. Walaupun perkembangannya agak terlambat bila dibandingkan dengan negara-negara Muslim lainnya, perbankan syariah di Indonesia akan terus berkembang. Sejak mulai dikembangkannya sistem perbankan syariah di Indonesia, dalam dua dekade pengembangan keuangan syariah nasional, sudah banyak pencapaian kemajuan, baik dari aspek kelembagaan dan infrastruktur penunjang, perangkat regulasi dan sistem pengawasan, maupun *awareness* dan literasi masyarakat terhadap layanan jasa keuangan syariah.¹

Perkembangan bank syariah dimulai dengan adanya pembukaan cabang bank syariah di hampir setiap kota/kabupaten, terbukti dengan banyaknya bank umum syariah dan unit usaha syariah oleh bank konvensional di berbagai kota/kabupaten. Perkembangan tersebut sangat menggembarakan, namun kehadiran bank-bank umum syariah dan pembukaan unit usaha syariah oleh bank konvensional, menghadapi sejumlah kendala yang tidak ringan. Salah satu masalah atau kendala yang dihadapi

¹ OJK. "Sejarah Perbankan Syariah". <https://www.ojk.go.id/id/kanal/syariah/tentang-syariah/Pages/Sejarah-Perbankan-Syariah.aspx>. (12 Juni 2018).

adalah terbatasnya Sumber Daya Manusia (SDM). SDM yang memiliki kompetensi dan kualifikasi masih langka.²

Perkembangan perbankan syariah juga harus didukung oleh sumber daya manusia yang berkompeten, karena keberhasilan suatu bank tergantung pada keterampilan dan kualitas orang-orang yang ada didalamnya. Oleh karena itu bank harus memiliki sumber daya manusia yang berkompeten sehingga mampu menerima dengan cepat setiap perubahan yang terjadi.

Perlu diketahui bahwa keberhasilan pengembangan perbankan syariah bukan hanya ditentukan oleh keberhasilan pertumbuhan yang spektakuler atau keberhasilan penyebarluasan informasi, penyusunan atau penyempurnaan perangkat ketentuan hukum, atau banyaknya pembukaan jaringan kantor, tetapi juga sangat ditentukan oleh kualitas sumber daya manusia para pelaku/praktisi perbankan syariah itu sendiri, sehingga bank syariah bisa berjalan sesuai prinsip syariah dan dapat dimanfaatkan masyarakat luas sebagai bagian dari sistem keuangan yang rahmatan lil alamin.³

Salah satu pengelolaan paling penting dalam dunia perbankan adalah pengelolaan terhadap sumber daya manusianya (SDM). Hal ini disebabkan sumber daya manusia merupakan tulang punggung dalam menjalankan roda kegiatan operasional bank. Untuk itu penyediaan sumber daya manusia sebagai motor penggerak operasional suatu bank haruslah disiapkan sedini mungkin. Kualitas sumber daya manusia ini menyangkut dua aspek, yakni aspek fisik (Kualitas Fisik), dan aspek

² Oktaviani, "Pengembangan Sumber Daya Manusia Menurut Manajemen Konvensional dan Manajemen Syariah (Study Komparasi)", (Skripsi Sarjana: Hukum Ekonomi Syariah: Parepare, 2016), h.04

³ Oktaviani, "Pengembangan Sumber Daya Manusia Menurut Manajemen Konvensional dan Manajemen Syariah (Study Komparasi)", H.04

nonfisik (kualitas non fisik yang menyangkut kemampuan bekerja, berfikir, dan keterampilan-keterampilan lainnya).⁴

Banyaknya keunggulan yang dimiliki oleh bank, tidak akan dapat memaksimalkan produktivitas tanpa adanya usaha dan tanpa adanya komunitas karyawan yang berkeahlian, kompeten, dan berdedikasi tinggi terhadap bank. Keunggulan sekaligus kelemahan dari suatu bank bertumpuh pada kualitas dan kuantitas sumber daya manusia yang terdapat dalam bank tersebut. Bank Syariah Mandiri Parepare merupakan salah satu bank syariah yang berada di kota Parepare yang digunakan oleh berbagai kalangan masyarakat dengan menawarkan berbagai macam produk yang dapat digunakan oleh masyarakat dalam bertransaksi. Dalam rangka mewujudkan Visi dan Misi BSM, insan-insan BSM perlu menerapkan nilai-nilai yang relatif seragam. Insan-insan BSM telah menggali dan menyepakati nilai-nilai dimaksud, yang kemudian disebut BSM *Shared Values*. **Excellence** (Bekerja keras, cerdas, tuntas dengan sepenuh hati untuk memberikan hasil terbaik), **Teamwork** (Aktif, bersinergi untuk sukses bersama), **Humanity** (Peduli, ikhlas, memberi maslahat dan mengalirkan berkah bagi negeri), **Integrity** (Jujur, taat, amanah dan bertanggung jawab), **Customer Focus** (Berorientasi kepada kepuasan pelanggan yang berkesinambungan dan saling menguntungkan).⁵

Hal ini dikarenakan nilai etika, moral, susila atau akhlak adalah nilai-nilai yang mendorong sumber daya manusia menjadi pribadi yang utuh seperti kejujuran, kebenaran, keadaan, dan cinta kasih. Apabila nilai etika ini diterapkan dalam suatu individu maka akan menyempurnakan hak kita manusia yang seutuhnya. Dua hal

⁴ Oktaviani, "Pengembangan Sumber Daya Manusia Menurut Manajemen Konvensional dan Manajemen Syariah (Study Komparasi)", h.01

⁵ Mandiri Syariah, "Budaya Perusahaan", <https://www.mandirisyariah.co.id/tentang-kami/budaya-perusahaan>, (01 Oktober 2019).

yang menjadi sumber segala nilai dan pedoman dalam setiap sendi kehidupan termasuk dalam bisnis adalah al-Qur'an dan Hadist.⁶

Berdasarkan hasil pengamatan penulis terhadap kurangnya minat masyarakat di kota Parepare terhadap bank syariah, yaitu karena banyaknya anggapan masyarakat bahwa praktik bank syariah masih belum sesuai dengan teori yang ada, menurutnya hal tersebut diakibatkan orang yang terlibat didalamnya kebanyakan masih berasal dari latar belakang pendidikan konvensional dengan tidak adanya persyaratan khusus bahwa yang boleh bekerja di bank syariah harus merupakan lulusan syariah.

Hal tersebut juga didukung oleh layanan yang ada di bank syariah tidak jauh berbeda dengan layanan yang ada di bank konvensional, yang menjadi pembeda hanyalah penampilan karyawan yang diwajibkan menggunakan hijab bagi karyawan perempuan di bank syariah. Sumber daya manusia di bank syariah harusnya memberikan layanan bahwa produk perbankan syariah sesuai dengan prinsip dan etika Islam dan mampu menjelaskan secara rinci keunggulan dari produk-produk yang ditawarkan di bank syariah.

Sehingga dapat disimpulkan bahwa kurangnya minat masyarakat terhadap bank syariah diakibatkan oleh kurangnya kepercayaan masyarakat terhadap sumber daya manusia yang ada didalamnya. Masyarakat menganggap hal tersebut diakibatkan kurangnya pengalaman akademis yang dimiliki sumber daya manusia tersebut dibidang syariah. Hal ini menyebabkan banyak opini yang muncul di masyarakat bahwa sumber daya manusia yang selama ini terlibat di dalam perbankan syariah tidak memiliki pengalaman akademis maupun praktik dalam bank syariah yang berdampak pada kurangnya minat masyarakat untuk beralih dari bank konvensional ke bank syariah sebagai sarana penyimpanan harta kekayaannya. Tentunya kondisi ini cukup mempengaruhi produktivitas dan profesionalisme perbankan itu sendiri. Hal

⁶ Didin Hafidhuddin, Hendri Tanjung, *Manajemen Syariah Dalam Praktik*, (Jakarta: Gema Insani Press, 2003), h.01

inihlah yang harus mendapatkan perhatian dari semua pihak. Inihlah yang menarik perhatian peneliti untuk meneliti pengaruh kualitas sumber daya manusia terhadap mutu layanan pada bank Syariah Mandiri Parepare.

Kualitas dari sumber daya manusia yang dimiliki suatu bank dapat dilihat dari berbagai unsur, salah satunya adalah bagaimana sumber daya manusia tersebut memberikan pelayanan kepada nasabah. Hal itulah yang dapat langsung dirasakan oleh nasabah dan dari pelayanan yang diberikanlah nasabah biasanya sudah dapat memberikan penilaian terhadap kualitas yang dimiliki oleh sumber daya manusia dalam suatu bank.

1.2 Rumusan Masalah

- 1.2.1 Apakah kualitas sumber daya manusia berpengaruh terhadap mutu layanan pada bank Syariah Mandiri Parepare ?
- 1.2.2 Seberapa besar kualitas manusia daya manusia berpengaruh terhadap mutu layanan pada bank Syariah Mandiri Parepare ?

1.3 Tujuan Penulisan

- 1.2.3 Untuk mengetahui pengaruh kualitas sumber daya manusia terhadap mutu layanan pada bank Syariah Mandiri Parepare
- 1.2.4 Untuk mengetahui seberapa besar pengaruh kualitas sumber daya manusia terhadap mutu layanan pada bank Syariah Mandiri Parepare

1.4 Kegunaan Penulisan

- 1.4.1 Hasil penelitian ini diharapkan mampu mengembangkan teori tentang pengaruh kualitas sumber daya manusia terhadap mutu pelayanan.
- 1.4.2 Penelitian ini diharapkan mampu menjadi referensi bagi penelitian sejenis sehingga mampu menghasilkan penelitian-penelitian yang lebih mendalam.
- 1.4.3 Untuk mengembangkan wawasan keilmuan dan sebagai sarana penerapan ilmu pengetahuan yang selama ini penulis peroleh selama di bangku kuliah.

BAB II

TINJAUAN TEORI

2.1 Deskripsi Teori

2.1.1 Bank Syariah

2.1.1.1 Pengertian Bank Syariah

Menurut Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 21 Tahun 2008 Tentang Perbankan Syariah pada Bab 1 pasal 1 dan ayat 7 disebutkan bahwa Bank Syariah adalah Bank yang menjalankan kegiatan usahanya berdasarkan Prinsip Syariah dan menurut jenisnya terdiri atas Bank Umum Syariah dan Bank Pembiayaan Rakyat Syariah.⁷

Dalam pengertian lain disebutkan bahwa yang dimaksud dengan Bank Syariah adalah lembaga keuangan yang usaha pokoknya memberikan kredit dan jasa-jasa lain dalam lalu lintas pembayaran serta peredaran uang yang operasinya disesuaikan dengan prinsip syariat Islam. Dalam pengertian ini, usaha bank akan selalu dikaitkan dengan masalah uang yang merupakan barang utama.

2.1.1.2 Dasar Hukum

1. Dasar Yuridis

Sejak diberlakukannya UU No. 7 Tahun 1992 tentang Perbankan, keberadaan bank syariah dalam sistem perbankan di Indonesia sebenarnya telah diakui dan dikenal. Bahkan dapat dikatakan bahwa UU No. 7 Tahun 1992 ini merupakan pintu gerbang dimulainya perbankan syariah di Indonesia. Namun demikian, UU tersebut belum memberikan landasan hukum yang cukup kuat terhadap pengembangan bank

⁷Irham Fahmi, *Bank dan Lembaga Keuangan Lainnya* (Bandung: ALFABETA, cv, 2014), h. 21.

syariah karena belum secara tegas mengatur mengenai keberadaan bank berdasarkan prinsip syariah, melainkan bagi hasil.

Pada tahun 1998 dengan diberlakukannya UU No. 10 Tahun 1998 tentang perubahan UU No. 7 Tahun 1992 tentang Perbankan yang diikuti dengan dikelurkannya sejumlah ketentuan pelaksanaan dalam bentuk SK direksi BI baru dianggap telah memberikan landasan hukum yang lebih kuat dan kesempatan yang lebih luas bagi petrekembangan perbankan syariah di Indonesia. Perundang-undangan tersebut meberikan kesempatan yang lebih luas untuk pengembangan jaringan perbankan syariah antara lain izin pembukaan kantor cabang syariah oleh bank umum konvensional. Selian itu, UU No 23 Tahun 1999 tentang Bank Indonesia juga menugaskan BI untuk mempersiapkan perangkat peraturan dan fasilitas-fasilitas penunjang yang mendukung operasional bank syariah.

Pada dasarnya UU yang telah dikeluarkan perintah anata lain UU No. 7 Tahun 1992, UU No. 10 Tahun 1998, kemudian UU No. 23 Tahun 1999 sudah menjadi dasar hukum yang kuat bagi terselenggaranya perbankan syariah di Indonesia. Namun demikian, masih ada beberapa hal yang perlu disempurnakan antara lain perlunya penyusunan dan penyempurnaan ketentuan serta undang-undang yang telah ada sesungguhnya dasar hukum bagi penerapan *dual banking system*. Dengan demikian, yang diamankan oleh undang-undang yang didasarkan atas berbagai pertimbangan yang lain.

Setelah berjalannya peraturan perbankan yang terakhir, akhirnya diterbitkan undang-undang yang lebih spesifik menerangkan perbankan syariah yaitu UU No. 21 Tahun 2008. Undang-Undang ini menjadikan perbankan syariah sebagai landasan hukum yang jelas dari sisi kelembagaan dan sistem opetasionalnya. Dengan

kehadiran UU ini memicu peluang yang lebih besar yang diberikan kepada masyarakat untuk mendapatkan pelayanan perbankan sepenuhnya sesuai dengan syariat Islam. Salah satunya adalah perbankan syariah menawarkan transaksi yang tidak berlandaskan pada konsep bunga, dapat diharapkan untuk lebih optimal melayani kelangan masyarakat yang belum dapat tersentuh oleh perbankan konvensional, dan memberikan pembiayaan dalam pengembangan usaha berdasarkan sistem syariat Islam.⁸

2. Dasar Al-qur'an dan Al-hadis

1) Q.S Al-Baqarah/2:275

الَّذِينَ يَأْكُلُونَ الرِّبَا لَا يَتُومُونَ إِلَّا كَمَا يُتُومُ الَّذِي يَتَخَبَّطُهُ الشَّيْطَانُ مِنَ الْمَسِّ ذَلِكَ بِأَنَّهُمْ قَالُوا إِنَّمَا الْبَيْعُ مِثْلُ الرِّبَا وَأَحَلَّ اللَّهُ الْبَيْعَ وَحَرَّمَ الرِّبَا فَمَنْ جَاءَهُ مَوْعِظَةٌ مِنْ رَبِّهِ فَانْتَهَى فَلَهُ مَا سَلَفَ وَأَمْرُهُ إِلَى اللَّهِ وَمَنْ عَادَ فَأُولَئِكَ أَصْحَابُ النَّارِ هُمْ فِيهَا خَالِدُونَ - ٢٧٥ -

Terjemahan:

“Orang-orang yang memakan riba tidak dapat berdiri melainkan seperti berdirinya orang yang kemasukan setan karena gila. Yang demikian itu karena mereka berkata bahwa jual beli sama dengan riba. Padahal Allah telah Menghalalkan jual beli dan Mengharamkan riba. Barangsiapa mendapat peringatan dari Tuhan-nya, lalu dia berhenti, maka apa yang telah diperolehnya dahulu menjadi miliknya dan urusannya (terserah) kepada Allah. Barangsiapa mengulangi, maka mereka itu penghuni neraka, mereka kekal di dalamnya.” (Q.S. Al-Baqarah/2:275).⁹

2) Diriwayatkan dalam Hadist At-Tirmidzi No. 1127

حَدَّثَنَا قُتَيْبَةُ حَدَّثَنَا أَبُو عَوَانَةَ عَنْ سَمِائِكِ بْنِ حَرْبٍ، عَنْ عَبْدِ اللَّهِ بْنِ مَسْعُودٍ، قَالَ: لَعَنَ رَسُولُ اللَّهِ صَلَّى اللَّهُ عَلَيْهِ وَسَلَّمَ أَكِلَ الرِّبَا وَمُوكَّشِلُهُ هِدْيَهُ وَكَاتِبَهُ

⁸Amir Machmud dan Rukmana, *Bank Syari'ah Teori Kebijakan dan Studi Emperis di Indonesia*, (Jakarta: Erlangga, 2010), h. 55.

⁹Departemen Agama RI, *Al-Qur'an dan Terjemahan* (Surabaya: Al Hidayah, 1998), h. 102.

Artinya:

“Qutaibah menceritakan kepada kami, Abu Awanah menceritakan kepada kami dari Simak Bin Harb dari Abdurrahman bin Abdullah bin Mas’ud dari Ibnu Mas’ud berkata: “Rasulullah saw melaknat pemakan riba, orang yang memberi makan riba, dan dua orang yang menyaksikannya dan dua orang yang mencatatnya.” (H.R At-Tirmidzi No. 1127).¹⁰

2.1.2 Kualitas Sumber Daya Manusia

2.1.2.1 Kualitas

1. Perspektif Kualitas

Kualitas adalah tingkat baik buruknya sesuatu kadar, derajat atau taraf (kepandaian, kecakapan, sdb).¹¹ Kualitas adalah sesuatu atau apapun yang dibutuhkan dan diinginkan nasabah.¹² Dapat disimpulkan bahwa definisi kualitas adalah kesesuaian terhadap spesifikasi yang diinginkan seseorang terhadap sesuatu baik jasa maupun produk.

Menurut Garvin, setidaknya ada lima perspektif kualitas yang berkembang saat ini:¹³

1) *Transcendental Approach*

Dalam perspektif ini, kualitas dipandang sebagai *innate excellence*, yaitu sesuatu yang secara intuitif bisa dipahami, namun nyaris tidak mungkin dikomunikasikan, contohnya kecantikan atau cinta. Perspektif ini menegaskan bahwa orang hanya bisa belajar memahami kualitas melalui pengalaman yang didapatkan

¹⁰ Moh Zuhri dipl, TAFL, dkk, *Terjemahan Sunan At-Tirmidzi* (Semarang: Adhi Grafika, 1992), h. 558.

¹¹ Departemen Pendidikan Nasional, *Kamus Besar Bahasa Indonesia Pusat Bahasa* (Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama, 2008), h.744.

¹² Dian Novianti, “Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Produk BTPN WOW! Terhadap Minat Menabung (Studi di PT. Bank Tabungan Pensiunan Nasional Parepare)”, (Skripsi Sarjana : Perbankan Syariah: Parepare, 2018), h. 18.

¹³ Fandy Tjiptono, *Service Management Mewujudkan Layanan Prima* (Yogyakarta: C.V Andi Offset, 2012), h.143

dari *exposur berulang kali (repeated exposure)*. Sudut pandang semacam ini biasanya diterapkan dalam dunia seni.¹⁴

Dalam konteks organisasi bisnis, perspektif ini sulit digunakan sebagai dasar manajemen kualitas atau fungsi perencanaan, produksi/operasi, dan pelayanan. Kendati demikian, organisasi bisnis bisa memanfaatkan sejumlah kriteria *transendental* dalam komunikasi pemasarannya, misalnya pesan-pesan iklan seperti tempat berbelanja yang menyenangkan, elegan, dan kepribadian yang menawan.

2) *Product-based Approach*

Perspektif ini mengasumsikan bahwa kualitas merupakan karakteristik, komponen atau atribut obyektif yang dapat dikuantitatifkan dan dapat diukur. Perbedaan dalam kualitas mencerminkan perbedaan dalam jumlah beberapa unsur atau atribut yang dimiliki produk. Semakin banyak produk atribut yang dimiliki sebuah produk atau merek, semakin berkualitas produk atau merek bersangkutan. Karena perspektif ini sangat obyektif, maka kelemahannya adalah tidak bisa menjelaskan perbedaan dalam selera, kebutuhan, dan preferensi individual (atau bahkan segmen pasar tertentu).

3) *User-Based Approach*

Perspektif ini didasarkan pada pemikiran bahwa kualitas tergantung pada orang yang menilainya (*eyes of the beholder*), sehingga produk yang paling memuaskan preferensi seseorang merupakan produk yang berkualitas paling tinggi. Perspektif yang bersifat subyektif ini juga menyatakan bahwa setiap pelanggan memiliki kebutuhan dan keinginan masing-masing yang berbeda satu sama lain, sehingga kualitas bagi seseorang adalah sama dengan kepuasan maksimum yang dirasakan.

¹⁴ Tjiptono, *Service Management Mewujudkan Layanan Prima*, h.143

4) *Manufacturing-Based Approach*

Perspektif ini lebih berfokus pada perkerjasama dan pamanufaktura, serta mendefinisikan kualitas sebagai kesesuaian atau kecocokan dengan persyaratan. Dalam konteks bisnis jasa, kualitas berdasarkan perspektif ini cenderung bersifat *operations-driven*. Ancaman semacam ini menekankan penyesuaian spesifikasi produksi dan operasi yang disusun secara internal, yang seringkali dipicu oleh keinginan untuk meningkatkan produktivitas dan menekan biaya. Jadi, yang menentukan kualitas adalah standar-standar yang ditetapkan perusahaan, bukan konsumen yang membeli dan menggunakan produk/jasa.

5) *value-based approach*

Perspektif ini memandang kualitas dari aspek nilai (*value*) dan harga (*price*). Perspektif ini juga mendefinisikan kualitas yakni, tingkat kinerja terbaik atau sepadan dengan harga yang dibayarkan. Kualitas dalam perspektif ini bersifat relatif, sehingga produk yang memiliki kualitas tinggi belum tentu produk yang paling bernilai. Akan tetapi, yang paling bernilai adalah barang atau jasa yang paling tepat dibeli.

2.1.2.2 Sumber Daya Manusia

Sumber daya didefinisikan sebagai alat untuk mencapai tujuan atau kemampuan memperoleh keuntungan dari kesempatan-kesempatan yang ada. Sumber daya tidak mengacu pada suatu benda atau substansi, melainkan pada suatu fungsi operasional untuk mencapai tujuan tertentu, seperti memenuhi kebutuhan dan kepuasan. Siapapun yang mengelola organisasi akan mengelola berbagai sumber daya untuk meraih tujuan organisasi tersebut.¹⁵

¹⁵Burhanuddin Yusuf, *Manajemen Sumber Daya Manusia Di Lembaga Keuangan Syariah* (Jakarta: Raja Grafindo Persada, 2015), h.24

Sumber daya organisasi secara umum dapat dibedakan ke dalam dua jenis, yaitu sumber daya manusia dan sumber daya non manusia. Sumber daya manusia meliputi seluruh individu yang terlibat dalam bank dan masing-masing memiliki peran dan fungsi tersendiri dalam pencapaian tujuan organisasi. Sedangkan sumber daya non manusia terdiri dari sumber-sumber dalam alam, modal, mesin, teknologi, materil (bahan baku), dan lain-lain. Dari kedua sumber daya tersebut, aset paling penting yang harus dimiliki oleh organisasi atau perusahaan dan harus diperhatikan dalam manajemen adalah sumber daya manusia.¹⁶

Sumber daya manusia merupakan suatu modal dasar yang paling utama dalam setiap organisasi. Tanpa adanya sumber daya manusia, dapat dipastikan roda organisasi tidak akan bergerak. Sumber daya manusia dapat didefinisikan sebagai individu yang merancang dan memproduksi keluaran dalam rangka pencapaian strategi dan tujuan yang dapat ditetapkan oleh organisasi. Tanpa individu yang memiliki keahlian atau kompeten, maka mustahil bagi organisasi untuk mencapai tujuan.

Banyaknya keunggulan yang dimiliki organisasi atau perusahaan, tidak akan dapat memaksimalkan produktivitas tanpa adanya usaha tanpa adanya komunitas karyawan yang berkeahlian, kompeten, dan berdedikasi tinggi terhadap organisasi atau perusahaan. Keunggulan sekaligus kelemahan dari suatu organisasi bertumpuh pada kualitas dan kuantitas sumber daya manusia yang terdapat dalam organisasi tersebut.

Sumber daya manusia sepuluh tahun terakhir, sejalan dengan hasil survey oleh Universitas Columbia dan Korn Ferry International menyatakan bahwa terdapat

¹⁶ Meldona, *Manajemen Sumber Daya Manusia Perspektif Integratif* (Malang: UIN Malang Pers, 2009), h. 16.

kesadaran baru dari para pemimpin perusahaan, bahwa nasib perusahaan bukanlah ditentukan oleh modal finansial, mesin, teknologi dan modal tetap, tetapi sebenarnya memang berada ditangan “modal/capital *intangible*” yang tidak lain adalah kompetensi sumber daya manusia mereka.¹⁷

1. Sumber Daya Manusia Menurut Para Ahli

Sonny Sumarsono, sumber daya manusia atau *human resources* mengandung dua pengertian. Pertama, adalah usaha kerja atau jasa yang dapat diberikan dalam proses produksi. Dalam hal lain sumber daya manusia mencerminkan kualitas usaha yang diberikan oleh seseorang dalam waktu tertentu untuk menghasilkan barang dan jasa. Pengertian kedua, sumber daya manusia menyangkut manusia yang mampu bekerja untuk memberikan jasa atau usaha kerja tersebut.¹⁸

Menurut Malayu Hasibuan, sumber daya manusia merupakan kemampuan terpadu dari daya pikir dan daya fisik yang dimiliki individu. Kemampuan sumber daya manusia tidak dapat dilihat dari satu sisi saja, namun harus mencakup keseluruhan dari daya pikir dan juga daya fisiknya.

Mathis dan Jackson sumber daya manusia adalah rancangan sistem-sistem formal dalam sebuah organisasi untuk memastikan penggunaan bakat manusia secara efektif dan efisien guna mencapai tujuan organisasi.

Menurut Nawawi, sumber daya manusia merupakan factor vital dari keberlangsungan sebuah organisasi dan yang paling menentukan dalam mengukur keberhasilan pencapaian tujuan organisasi. Sumber daya manusia yang dimaksud

¹⁷ Meldona, *Manajemen Sumber Daya Manusia Perspektif Integratif*, h. 16.

¹⁸ Ummiyanti, “Pengembangan Sumber Daya Manusia Berbasis Komparatif: Perspektif Manajemen Syariah”, (Skripsi Sarjana: Hukum Ekonomi Syariah: Parepare, 2015), h.13

adalah orang-orang yang siap pakai dan memiliki kemampuan dalam pencapaian tujuan organisasi tersebut.¹⁹

2. Langkah-langkah Penyediaan Sumber Daya Manusia

Untuk menyediakan sumber daya manusia yang tepat bagi organisasi ketika berbagai posisi menjadi terbuka atau *lowong*, hendaklah melakukan 4 langkah berikut, yaitu :

- 1) Perekrutan Karyawan
- 2) Seleksi Calon Karyawan
- 3) Pelatihan Karyawan
- 4) Penilaian Hasil Kerja²⁰

Sumber daya manusia yang tepat dengan pemilihan yang baik mampu meningkatkan produktifitas karyawan melalui pelatihan yang disesuaikan dengan posisi kerja.

3. Indikator Kualitas Sumber Daya Manusia

Indikator kualitas sumber daya manusia menurut Soekidjo Notoatmodjo adalah sebagai berikut:²¹

- 1) Pendidikan

Menurut Hasibuan, menyatakan bahwa Pendidikan adalah sebuah proses untuk meningkatkan atau memperbaiki keahlian secara keseluruhan. Dengan begitu pegawai yang mendapatkan pendidikan secara berencana sesuai dengan prosedur cenderung lebih bekerja secara profesional jika dibandingkan dengan pegawai pada organisasi yang tidak melakukan pelatihan sebelumnya. Oleh karena itu pendidikan

¹⁹ Hadari Nawawi, *Instrumen Penelitian Bidang Sosial*, (Yogyakarta: Gadjah Mada University Press, 1992), h.46

²⁰ Meldona, *Manajemen Sumber Daya Manusia Perspektif Integratif*, h.13

²¹ Soekidjo Notoatmodjo, *Pengembangan Sumber Daya Manusia* (Jakarta: PT Rineka Cipta, 2019), h.16.

dianggap sangat penting dan mempunyai manfaat bukan karena tuntutan pekerjaan dan jabatan akibatnya dari perubahan situasi dan kondisi kerja, kemajuan teknologi yang semakin tahun semakin maju dan semakin ketat persaingannya didalam suatu organisasi atau lembaga.²²

2) Pelatihan.

Menurut Malayu Hasibuan, pelatihan (*training*) karyawan perlu dilakukan untuk meningkatkan efisiensi dan efektivitas kerjanya. Pelatihan ini memerlukan biaya, tetapi biaya-biaya ini menjadi investasi jangka panjang di bidang sumber daya manusia bagi perusahaan bersangkutan. Pelatihan adalah proses peningkatan kemampuan teknis dan moral kerja karyawan operasional sesuai dengan kebutuhan tugas-tugasnya.²³

Menurut Andrew F. Sikula, pelatihan adalah suatu proses pendidikan jangka pendek yang menggunakan prosedur yang sistematis dan terorganisasi, yang dalam kesempatan itu karyawan operasional belajar pengetahuan teknik pengerjaan dan keahlian untuk tujuan tertentu.

2.1.3 Persepsi

2.1.3.1 Pengertian Persepsi

Persepsi merupakan suatu proses yang timbul adanya sensasi, dimana sensasi aktivitas merasakan atau penyebab keadaan emosi yang menggembirakan. Sensasi juga dapat didefinisikan sebagai tanggapan yang cepat dari indra penerima kita

²² Malayu S.P. Hasibuan, *Manajemen Dasar, Pengertian, dan Masalah* (Jakarta: Bumi Aksara, 2007), h.35.

²³ Malayu S.P. Hasibuan, *Manajemen Dasar, Pengertian, dan Masalah*, h.180

terhadap stimulasi dasar seperti cahaya, warna, dan suara. Dengan adanya semua itu persepsi akan timbul.²⁴

Menurut Stanton, persepsi dapat didefinisikan sebagai makna yang kita pertalikan berdasarkan pengalaman masa lalu, stimuli (rangsangan-rangsangan) yang kita terima melalui lima indra.²⁵ Definisi lain menyebutkan bahwa persepsi adalah kemampuan membedakan, mengelompokkan, memfokuskan perhatian terhadap suatu objek rangsangan. Dalam proses pengelompokkan dan membedakan ini persepsi melibatkan proses interpretasi berdasarkan pengalaman terhadap satu objek atau peristiwa.

Persepsi setiap orang terhadap suatu objek akan berbeda-beda. Oleh karena itu persepsi memiliki sifat subjektif. Persepsi yang dibentuk oleh seseorang dipengaruhi oleh pikiran dan lingkungan sekitarnya. Selain itu satu hal yang perlu diperhatikan dari persepsi ialah bahwa persepsi secara substansial bisa sangat berbeda dengan realitas. Menurut Robert S. Feldman persepsi adalah suatu proses konstruktif dimana orang melewati stimulus yang secara fisik ada dan berusaha untuk membentuk suatu interpretasi yang berguna.²⁶ Sedangkan menurut Deddy Mulyana persepsi adalah inti komunikasi, penafsiran (*interpretasi*) adalah inti persepsi, yang identik dengan penyandian- balik (*decoding*) dalam proses komunikasi.²⁷ Persepsilah yang menentukan kita memilih suatu pesan dan mengabaikan pesan lain.

²⁴ Nurmiah, "Persepsi dan Pemahaman Masyarakat Lembaga Kabupaten Pinrang Tentang Zakat Peternakan Sapi", (Skripsi Sarjana: Hukum Ekonomi Syariah: Parepare, 2018, h.10

²⁵ Etta Mamang Sangadji dan Sopiah, *Perilaku Konsumen* (Yogyakarta: Andi, 2013), h.64

²⁶ Robert S. Feldman, *Pengantar Psikologi* (Jakarta: Salemba Humanika, 2012), h. 182.

²⁷ Deddy Mulyana, *Ilmu Komunikasi* (Bandung: Pt. Remaja Rosdakarya, 2000), h. 168.

Menurut Deddy Mulyana persepsi sosial adalah proses penangkapan arti objek- objek sosial dan kejadian- kejadian yang kita alami dalam lingkungan kita. Setiap orang memiliki gambaran yang berbeda mengenai realitas disekelilingnya.

2.1.3.2 Prinsip- prinsip Persepsi Sosial

Beberapa prinsip mengenai persepsi sosial sebagai berikut :

1. Persepsi berdasarkan pengalaman, yaitu persepsi manusi terhadap seseorang, objek atau kejadian dan reaksi mereka terhadap hal- hal itu berdasarkan pengalaman dan pembelajaran masa lalu mereka berkaitan dengan orang, objek, atau kejadian serupa
2. Persepsi bersifat selektif. Setiap manusia sering mendapatkan rangsangan indrawi sekaligus, untuk itu perlu selektif dari rangsangan merupakan faktor utama menentukan selektivitas kita atas rangsangan tersebut.
3. Persepsi bersifat dugaan. Persepsi bersifat dugaan terjadi oleh karena data yang kita peroleh mengenal objek lewat penginderaan tidak pernah lengkap, persepsi merupakan loncatan langsung pada kesimpulan
4. Persepsi bersifat evaluative, persepsi bersifat evaluative maksudnya adalah kadangkala orang menafsirkan pesan sebagai suatu proses kebenaran, akan tetapi terkadang alat indera dan persepsi kita menipu kita, sehingga kita juga ragu seberapa dekat persepsi kita dengan realitas yang sebenarnya. Untuk itu dalam mencapai suatu tingkat kebenaran perlu evaluasi- evaluasi yang seksama
5. Persepsi bersifat kontekstual. Merupakan pengaruh paling kuat dalam mempersepsi suatu objek.²⁸

²⁸Deddy Mulyana, *Ilmu Komunikasi*, h. 75.

2.1.3.3 Faktor- Faktor yang mempengaruhi persepsi

Faktor- faktor yang mempengaruhi persepsi pada dasarnya di bagi menjadi 2 yaitu: faktor internal dan faktor eksternal.²⁹

1. Faktor Internal

Faktor- faktor yang terdapat dalam diri individu, yang mencakup beberapa hal antara lain:

- 1) Fisiologis. Informasi masuk melalui indera, selanjutnya informasi yang diperoleh ini akan mempengaruhi dan melengkapi usaha untuk memberikan arti terhadap lingkungan sekitarnya. Kapasitas indera untuk mempersepsi pada tiap orang berbeda- beda sehingga interpretasi terhadap lingkungan juga dapat berbeda.
- 2) Perhatian. Individu memerlukan sejumlah energi yang dikeluarkan untuk memperhatikan atau memfokuskan pada bentuk fisik dan fasilitas mental yang ada pada suatu objek. Energi tiap orang berbeda- beda sehingga perhatian seseorang terhadap objek juga berbeda dan hal ini akan mempengaruhi persepsi terhadap suatu objek.
- 3) Minat. Persepsi terhadap suatu objek bervariasi tergantung pada seberapa banyak energi atau *perceptual vigilance* merupakan kecenderungan seseorang untuk memperhatikan tipe tertentu dari stimulus atau dikatakan sebagai minat,
- 4) Kebutuhan yang searah. Faktor ini dapat dilihat dari bagaimana kuatnya seseorang individu mencari objek- objek atau pesan yang dapat memberikan jawaban sesuai dengan dirinya.

²⁹ Nurmiah, "Persepsi dan Pemahaman Masyarakat Lembaga Kabupaten Pinrang Tentang Zakat Peternakan Sapi", h.11

- 5) Pengalaman dan ingatan. Pengalaman dapat dikatakan tergantung pada ingatan dalam arti sejauh mana seseorang dapat mengingat kejadian- kejadian lampau untuk mengetahui suatu rangsang dalam arti luas.
- 6) Suasana hati. Keadaan emosi mempengaruhi seseorang, mood ini menunjukkan bagaimana perasaan seseorang pada waktu yang dapat mempengaruhi bagaimana seseorang dalam menerima, bereaksi dan mengingat.

2. Faktor Eksternal

Merupakan karakteristik dari lingkungan dan objek-objek yang terlibat didalamnya. Elemen-elemen tersebut dapat mengubah sudut pandang seseorang terhadap dunia sekitarnya dan mempengaruhi bagaimana seseorang merasakannya atau menerimanya. Sementara itu faktor-faktor eksternal yang mempengaruhi persepsi adalah:³⁰

- 1) Ukuran dan penempatan dari objek atau stimulus. Faktor ini menyatakan bahwa semakin besarnya hubungan suatu objek, maka semakin mudah untuk dipahami. Bentuk ini akan mempengaruhi persepsi individu dan dengan melihat bentuk ukuran suatu objek individu akan mudah untuk perhatian pada gilirannya membentuk persepsi.
- 2) Warna dari objek-objek. Objek-objek yang mempunyai cahaya lebih banyak, akan lebih mudah dipahami di bandingkan dengan yang sedikit.
- 3) Keunikan dan kontrasan stimulus. Stimulus luar yang penampilannya dengan latar belakang dan sekelilingnya yang sama sekali diluar sangkaan individu lain akan banyak menarik perhatian.

³⁰ Nurmiah, "Persepsi dan Pemahaman Masyarakat Lembaga Kabupaten Pinrang Tentang Zakat Peternakan Sapi", h.13

- 4) Intensitas dan kekuatan dari stimulus. Stimulus dari luar akan memberikan makna lebih bila lebih sering diperhatikan dibandingkan dengan yang hanya sekali dilihat. Kekuatan dari stimulus merupakan daya dari suatu objek yang bisa mempengaruhi persepsi.
- 5) Motion dan gerakan. Individu akan banyak memberikan perhatian terhadap objek yang memberikan gerakan dalam jangkauan pandang dibandingkan objek yang diam.³¹

2.1.4 Layanan

2.1.4.1 Definisi Layanan

Istilah layanan berasal dari kata “Layan” yang artinya menolong menyediakan segala apa yang diperlukan oleh orang lain untuk perbuatan melayani. Pada dasarnya setiap manusia membutuhkan pelayanan, bahkan secara ekstrim dapat dikatakan bahwa pelayanan tidak dapat dipisahkan dengan kehidupan manusia.³²

Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia, Layanan memiliki tiga makna, yaitu perihal atau cara melayani, usaha melayani kebutuhan orang lain dengan memperoleh imbalan uang dan kemudahan yang diberikan sehubungan dengan jual beli barang atau jasa.³³

Layanan juga didefinisikan sebagai tindakan atau kegiatan yang dapat ditawarkan oleh suatu pihak kepada pihak lain, yang pada dasarnya tidak berwujud dan tidak mengakibatkan kepemilikan apapun. Produksinya dapat dikaitkan atau tidak dikaitkan pada suatu produk fisik. Layanan dalam hal ini diartikan sebagai jasa atau

³¹Makmun Khaerani, *Psikologi Umum* (Yogyakarta: Aswaja Pressindo, 2016 Cet. Ii), h. 63

³²Lijan Poltak Sinambela, *Reformasi Pelayan Publik Teori, Kebijakan, dan Implementasi* (Jakarta: Bumi Aksara, 2010), h.3

³³Kasmawati, “Implementasi Kualitas Pelayanan Konsumen Pada PDAM, Perspektif Etika Bisnis Islam(Studi di Kota Parepare)”, (Skripsi Sarjana: Hukum Ekonomi Islam: Parepare, 2016), h.22

service yang disampaikan kepada pemilik jasa yang merupakan kemudahan, kecepatan, kemampuan yang ditujukan melalui sikap dan sifat dalam memberikan pelayanan untuk kepuasan konsumen.³⁴

Dari pengertian diatas dapat disimpulkan bahwa layanan adalah segala bentuk tindakan atau kegiatan yang ditawarkan oleh satu pihak untuk menyediakan apa yang diperlukan oleh orang lain.

2.1.4.2 Mutu Layanan

Dari berbagai literatur akan dapat ditemukan banyak kriteria yang ditentukan sebagai ciri adanya layanan berkualitas. Dimensi kualitas layanan dikemukakan oleh Vincent Gosperst meliputi:

- 1) *Realibiliy*, yaitu berkaitan dengan kemampuan penyedia layanan memberikan secara akurat tentang apa yang telah dijanjikan;
- 2) *Asurance*, yaitu berkaitan dengan jaminan yang dapat menimbulkan kepercayaan pengguna layanan atas layanan yang disediakan oleh penyedia layanan;
- 3) *Tangibles*, yaitu berkaitan dengan tampilan fisik yang ditunjukkan oleh penyedia layanan yang dapat memberikan kenyamanan;
- 4) *Emphaty*, yaitu berkaitan dengan perhatian dan kepedulian petugas pemberi pelayanan terhadap kepentingan pengguna layanan;
- 5) *Responsiveness*, yaitu berkaitan dengan sikap tanggap petugas pemberi layanan terhadap kesulitan dan keperluan pengguna layanan.³⁵

Nurdjaman memberikan kriteria tentang layanan berkualitas meliputi:

- 1) Kesederhanaan prosedur,

³⁴ Kotler, *Manajemen Pemasaran di Indonesia (Analisis, Perencanaan, Implementasi dan Pengendalian)*, (Jakarta: Salemba Empat, 2002), h.129

³⁵ Kasmawati, "Implementasi Kualitas Pelayanan Konsumen Pada PDAM, Perspektif Etika Bisnis Islam(Studi di Kota Parepare)", h.24.

- 2) Kemudahan pencapaian (*aksesabilitas*),
- 3) Keamanan,
- 4) Ketertiban,
- 5) Kenyamanan,
- 6) Kecepatanan, dan
- 7) Ketepatan.

Kriteria yang tercantum di atas merupakan langkah-langkah dalam mewujudkan layanan yang berkualitas namun nurdjaman menjelaskan kriteria tersebut disertai dengan beberapa ciri-ciri supaya penerapannya tidak pincang, adapun ciri tersebut adalah

- 1) Ketepatan waktu pelayanan,
- 2) Akurasi pelayanan,
- 3) Kesopanan dan keramahan dalam memberikan pelayanan,
- 4) Kemudahan mendapatkan pelayanan, dan
- 5) Kenyamanan dalam memperoleh pelayanan.³⁶

Layanan dapat memuaskan orang atau kelompok orang yang dilayani, maka petugas yang memberi pelayanan harus dapat menunjukkan perilaku antara lain;

- 1) Bertingkah laku yang sopan,
- 2) Cara menyampaikan sesuatu yang berkaitan dengan apa yang seharusnya diterima oleh orang yang bersangkutan,
- 3) Waktu menyampaikan yang tepat,
- 4) Keramah-tamahan.

Pelayanan yang berkualitas adalah pelaksanaan pelayanan yang bersifat:

- 1) Sederhana,

³⁶ Nurdjaman, *Modul Pelayanan Prima Lembaga Pelayanan Satu Atap, Departemen Dalam Negeri*, (Jakarta: Direktorat Jendral Pemerintahan Umum, 2014), h.17

- 2) Terbuka,
- 3) Lancar
- 4) Tepat,
- 5) Lengkap,
- 6) Wajar, dan
- 7) Terjangkau.³⁷

2.2 Tinjauan Hasil Penelitian Relevan

Terkait dengan pembahasan mengenai kualitas sumber daya manusia (SDM) dan kualitas pelayanan telah ada beberapa peneliti yang membahas hal tersebut di antaranya sebagai berikut:

Peneliti pertama Yuniarta H. Hutabalian dengan judul *Peran Customer Service Dalam Meningkatkan Mutu Pelayanan Di Pt. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk Unit Politeknik*, dalam penelitiannya menguraikan tentang peran *customer service* dalam meningkatkan mutu pelayanan dan pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah.

Hasil penelitian tersebut menunjukkan bahwa *customer service* harus membina hubungan baik terhadap nasabah dengan cara memberikan pelayanan yang terbaik kepada nasabah serta menyapa dengan ramah dan bersahabat, sehingga nasabah betah berada di bank dan tidak pindah ke bank lain. Selain itu, *customer service* juga harus menjelaskan informasi mengenai produk dan program yang baru maupun yang sudah ada, karena sebagian dari nasabah tidak tahu mengenai program yang ditawarkan oleh bank tersebut baik itu yang sudah ada maupun pada saat mengadakan produk ataupun

³⁷ Kasmawati, "Implementasi Kualitas Pelayanan Konsumen Pada PDAM, Perspektif Etika Bisnis Islam(Studi di Kota Parepare)", h.26

program baru. Hal tersebut sangat berperan terhadap kualitas pelayanan dan dapat mempengaruhi kepuasan nasabah.

Persamaan penelitian ini dengan penelitian penulis sama-sama menggunakan metode penelitian kuantitatif dan sama-sama membahas mengenai kualitas pelayanan. Perbedaannya, subjek penelitian ini hanya berfokus pada *customer service* dan nasabah, sedangkan subjek dari penelitian penulis adalah nasabah. Selain itu, penelitian ini juga memiliki perbedaan pada lokasinya.

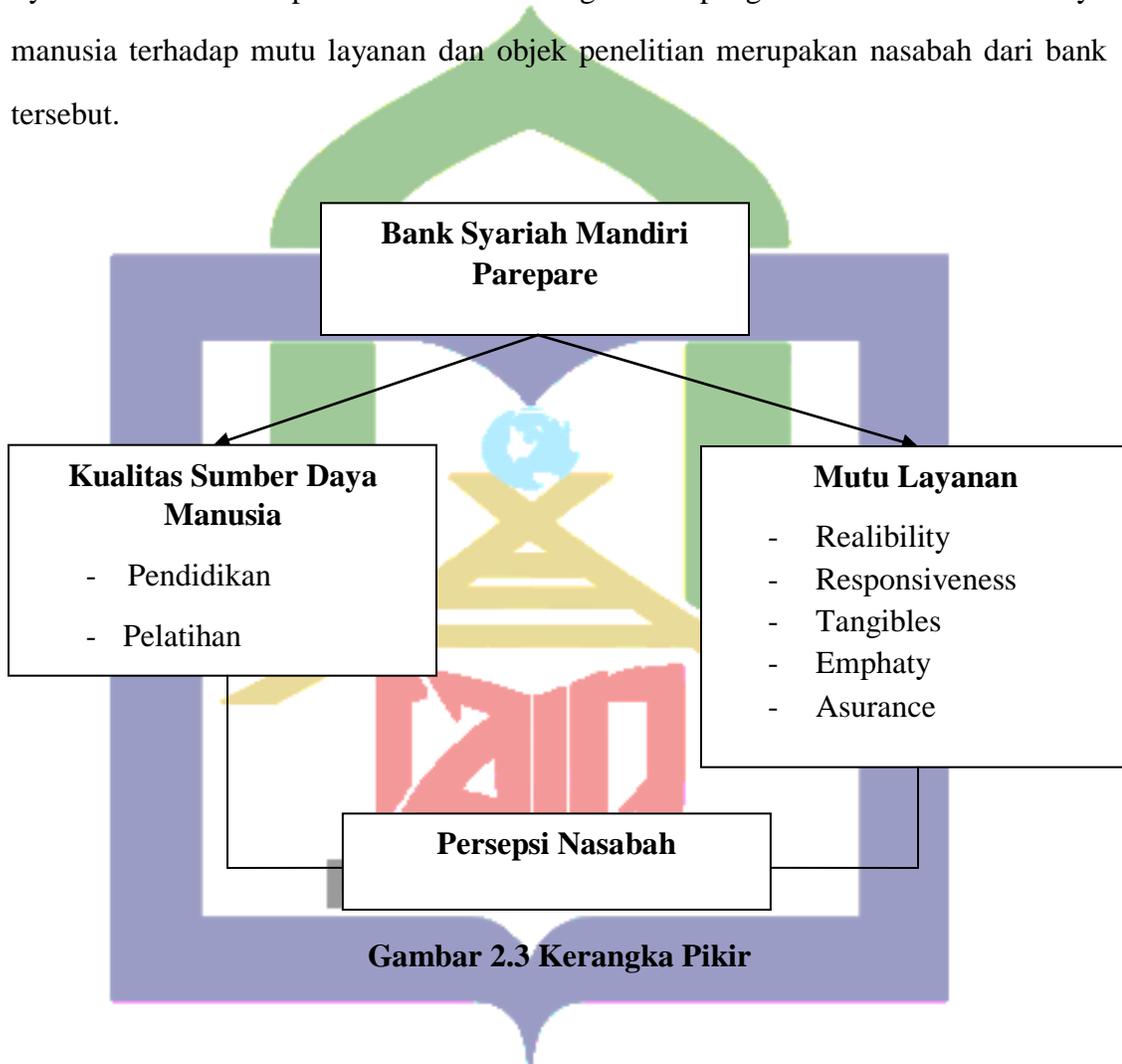
Peneliti kedua Mustaqim dengan judul *Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Bank Muamalat Cabang Palangka Raya*, dalam penelitiannya menguraikan tentang peranan kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah dan faktor-faktor yang menentukan kualitas pelayanan.

Hasil penelitian tersebut menunjukkan bahwa bank muamalat cabang Palangka Raya telah memberikan kualitas pelayanan yang terbaik kepada nasabah hampir disetiap komponen, kecuali pengadaan fasilitas fisik seperti layanan mesin ATM yang belum cukup memenuhi kebutuhan nasabah. Tentu hal ini akan menambah persepsi negatif bagi kepuasan nasabah terhadap pelayanan yang diberikan bank Muamalat jika tidak segera diatasi.

Persamaan penelitian ini dengan penelitian penulis sama-sama membahas mengenai kualitas pelayanan. Perbedaannya, terletak pada metode penelitian yang digunakan. Penelitian ini menggunakan metode penelitian kualitatif, sedangkan penelitian penulis menggunakan metode kuantitatif. Selain itu, penelitian ini juga memiliki perbedaan pada variabelnya, penelitian ini memiliki variabel kualitas pelayanan dan pengaruhnya terhadap kepuasan nasabah, sedangkan peneliti memiliki variabel pengaruh kualitas sumber daya manusia terhadap mutu pelayanan.

2.3 Kerangka Pikir

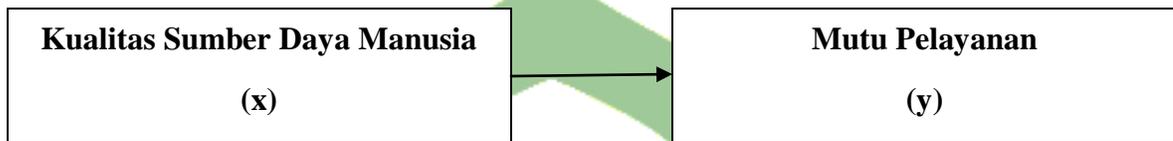
Penelitian ini berjudul “Pengaruh Kualitas Sumber Daya Manusia terhadap Mutu Layanan Bank Syariah Mandiri Parepare”. Penelitian ini dilakukan di Bank Syariah Mandiri Parepare untuk melihat bagaimana pengaruh kualitas sumber daya manusia terhadap mutu layanan dan objek penelitian merupakan nasabah dari bank tersebut.



Gambar 2.3 Kerangka Pikir

2.4 Kerangka Konseptual

Dengan melihat konsep dan teori yang telah dikemukakan sebelumnya. Maka dapat dibuat skema yang dijadikan sebagai kerangka konseptual untuk melakukan penelitian yang teratur dan terarah, yaitu sebagai berikut:



Gambar 2.4 Kerangka Konseptual

Kerangka tersebut mempermudah alur peneliti dalam melakukan penelitian. Pada kerangka tersebut dapat peneliti gambarkan bahwa kualitas sumber daya manusia (SDM) yang dimiliki bank syariah dapat dilihat dari daya fisik dan daya pikir dari karyawannya dan bagaimana pengaruhnya terhadap mutu pelayanannya.

2.5 Hipotesis

Hipotesis adalah dugaan sementara. Dengan adanya penelitian ini maka saya sebagai peneliti dengan membuat dugaan sementara sebagai berikut:

- H_0 : Kualitas sumber daya manusia tidak berpengaruh positif dan signifikan terhadap mutu layanan
- H_1 : Kualitas sumber daya manusia berpengaruh positif dan signifikan terhadap mutu layanan.

2.6 Definisi Oprasional Variabel

Penelitian ini berjudul “Pengaruh Kualitas Sumber Daya Manusia Terhadap Mutu Pelayanan Bank Syariah Mandiri Parepare”. Guna mendapatkan suatu kejelasan

tentang definisi operasional dalam penelitian ini, maka peneliti merasa perlu untuk mengemukakan pengertian dari beberapa istilah yang dianggap penting, yaitu:

- 2.6.1 Menurut Garvin, salah satu teori kualitas yaitu *User-Based Approach*, perspektif ini didasarkan pada pemikiran bahwa kualitas tergantung pada orang yang menilainya (*eyes of the beholder*), sehingga kualitas bagi seseorang adalah sama dengan kepuasan maksimum yang dirasakan.³⁸
- 2.6.2 Menurut Malayu Hasibuan, sumber daya manusia merupakan kemampuan terpadu dari daya pikir dan daya fisik yang dimiliki individu. Kemampuan sumber daya manusia tidak dapat dilihat dari satu sisi saja, namun harus mencakup keseluruhan dari daya pikir dan juga daya fisiknya.³⁹
- 2.6.3 Menurut Soekidjo Notoatmodjo indikator sumber daya manusia menurut ada dua yaitu pendidikan dan pelatihan.⁴⁰ Pendidikan adalah sebuah proses untuk meningkatkan atau memperbaiki keahlian secara keseluruhan dan pelatihan merupakan proses peningkatan kemampuan teknis dan moral kerja karyawan operasional sesuai dengan kebutuhan tugas-tugasnya.
- 2.6.4 Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia, pelayanan memiliki tiga makna, yaitu perihal atau cara melayani, usaha melayani kebutuhan orang lain dengan memperoleh imbalan uang dan kemudahan yang diberikan sehubungan dengan jual beli barang atau jasa.⁴¹
- 2.6.5 Indikator mutu layanan yang dikemukakan oleh Vincent Gosperst meliputi *Realibility* berkaitan dengan kemampuan penyedia layanan memberikan secara

³⁸ Fandy Tjiptono, *Service Management Mewujudkan Layanan Prima*, h. 145

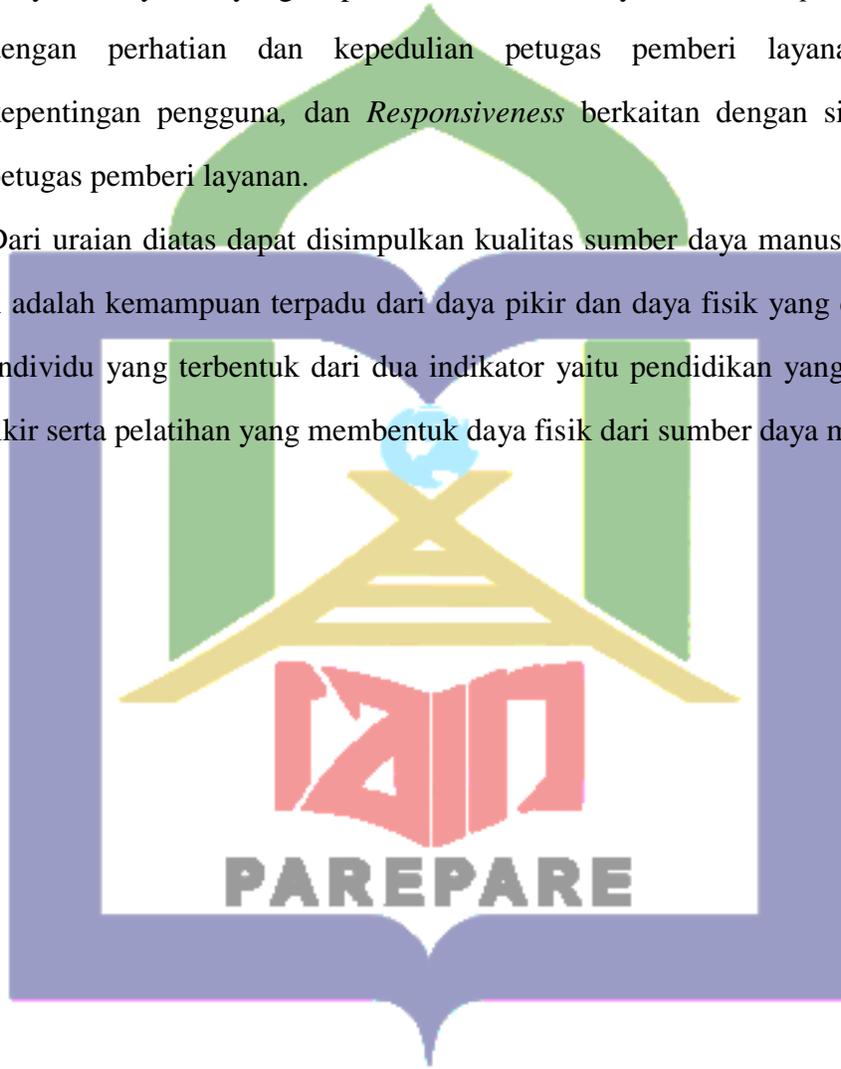
³⁹ Ummiyatnti, "Pengembangan Sumber Daya Manusia Berbasis Komparatif: Perspektif Manajemen Syariah", h.13

⁴⁰ Soekidjo Notoatmodjo, *Pengembangan Sumber Daya Manusia*, h.16.

⁴¹ Kasmawati, "Implementasi Kualitas Pelayanan Konsumen Pada PDAM, Perspektif Etika Bisnis Islam (Studi di Kota Parepare)", h.22

akurat tentang apa yang telah dijanjikan, *Asurance* berkaitan dengan jaminan yang dapat menimbulkan kepercayaan pengguna layanan atas layanan yang disediakan, *Tangibles* berkaitan dengan tampilan fisik yang ditunjukkan oleh penyedia layanan yang dapat memberikan kenyamanan, *Emphaty* berkaitan dengan perhatian dan kepedulian petugas pemberi layanan terhadap kepentingan pengguna, dan *Responsiveness* berkaitan dengan sikap tanggap petugas pemberi layanan.

Dari uraian diatas dapat disimpulkan kualitas sumber daya manusia pada bank syariah adalah kemampuan terpadu dari daya pikir dan daya fisik yang dimiliki oleh suatu individu yang terbentuk dari dua indikator yaitu pendidikan yang membentuk daya pikir serta pelatihan yang membentuk daya fisik dari sumber daya manusia.



BAB III

METODE PENELITIAN

Metode penelitian yang digunakan dalam skripsi ini merujuk pada Pedoman Penulisan Karya Ilmiah (Makalah dan Skripsi) yang diterbitkan STAIN Parepare, tanpa mengabaikan buku-buku metodologi lainnya. Metode penelitian dalam buku tersebut, mencakup beberapa bagian, yakni jenis dan desain penelitian, lokasi dan waktu penelitian, populasi dan sampel, teknik pengumpulan data dan analisis data.⁴²

3.1 Jenis dan Desain Penelitian

Penelitian ini termasuk penelitian lapangan (*field research*) yaitu melakukan kegiatan di lapangan tertentu guna memperoleh berbagai data dan informasi yang diperlukan⁴³. dengan pendekatan kuantitatif dengan metode penelitian korelasi dengan menjelaskan bagaimana hubungan antara kualitas sumber daya manusia (SDM) terhadap mutu layanan pada bank syariah.

3.2 Lokasi dan Waktu Penelitian

Lokasi penelitian ini adalah Bank Syariah Mandiri Parepare. Fokus penelitian ini yaitu nasabah dari bank tersebut. Adapun penelitian ini akan dilaksanakan selama ± 2 bulan.

⁴²Tim Penyusun, Pedoman Penulisan Karya Ilmiah (Makalah Dan Skripsi), Edisi Revisi (Parepare: STAIN Parepare, 2013), H. 22-30.

⁴³ Sugiono, *Metodologi Penelitian Kuantitatif dan Kualitatif* (Bandung: Alfabet, 2013), h 19.

3.3 Populasi dan Sampel

Populasi adalah seluruh data yang menjadi perhatian peneliti dalam suatu ruang lingkup dan waktu yang ditentukan. Pengertian lain menyebutkan bahwa populasi adalah keseluruhan objek manusia yang terdiri dari manusia, benda, hewan, tumbuhan, gejala, nilai, tes atau peristiwa sebagai sumber data yang memiliki karakteristik tertentu di dalam suatu penelitian.⁴⁴ Populasi dalam penelitian ini adalah nasabah Bank Syariah Mandiri Parepare.

Sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi.⁴⁵ Sampel adalah sebagian dari totalitas subjek penelitian atau sebagian populasi yang diharapkan dapat mewakili karakteristik populasi yang penetapannya dengan teknik-teknik tertentu. Untuk menghitung penetapan jumlah sampel dari populasi tertentu, maka digunakan rumus slovin.

Rumus slovin adalah sebuah rumus atau formula untuk menghitung jumlah sampel minimal apabila perilaku dari populasi tidak diketahui secara pasti. Rumus ini pertama kali dikenalkan oleh Slovin pada tahun 1960. Rumus slovin ini biasa digunakan dalam penelitian survey dimana biasanya jumlah sampel besar sekali, sehingga diperlukan sebuah formula untuk mendapatkan sampel yang sedikit tetapi tetap mewakili keseluruhan populasi.⁴⁶

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

⁴⁴ Nurul Zuriah, *Metode Penelitian Sosial dan Pendidikan* (Cet.15; Jakarta: PT Bumi Aksara, 2006), h.116.

⁴⁵ Sugiyono, *Metode Penelitian Pendidikan (Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D)* (Cet, 15; Bandung: Alfabeta, 2012), h. 118

⁴⁶ Anwar Sanusi, *Metodologi Penelitian Bisnis*, (Jakarta: Salemba Empat, 2011), h.101

Keterangan:

n : Jumlah sampel

N : Jumlah populasi

e : *Error level* (tingkat kesalahan) atau batas kesalahan (catatan: umumnya digunakan adalah 1% atau 0,01, 5% atau 0,05 dan 10% atau 0,1). Dapat dipilih oleh peneliti.

Jumlah populasi yang terdapat dalam penelitian ini berjumlah 8.000 orang, dengan menggunakan rumus slovin dengan besar toleransi kesalahan 10%, maka jumlah sampel minimum pada penelitian ini adalah:

$$n = \frac{8.000}{1 + 8.000 \times 0,1^2}$$

$$= 98,76 \text{ dibulatkan menjadi } 99$$

Populasi penelitian ini adalah keseluruhan nasabah Bank Syariah Mandiri Parepare yakni 8.000 orang. Dari populasi tersebut diperoleh sampel penelitian dari hasil rumus slovin di atas adalah sebanyak 98,76 dibulatkan menjadi 99 orang nasabah Bank Syariah Mandiri Parepare.

3.4 Teknik dan Instrumen Pengumpulan Data

Sumber data terdiri dua bagian yaitu data primer dan data sekunder. Data primer adalah data yang pertama kali dicatat dan dikumpulkan oleh peneliti.⁴⁷ Data tersebut merupakan hasil dari pengisian kuesioner/angket yang dibagikan, atau hasil wawancara secara langsung pada pihak yang terkait. Kuesioner merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberi seperangkat pertanyaan atau

⁴⁷ Anwar Sanusi, *Metodologi Penelitian Bisnis*, h.104

pernyataan tertulis kepada responden untuk dijawabnya.⁴⁸ Pengisian kuesioner dilakukan oleh nasabah bank Syariah Mandiri Parepare sebagai objek dari penelitian ini.

Adapun skala pengukuran yang akan digunakan adalah skala likert yaitu skala yang berhubungan dengan pernyataan tentang sikap seseorang terhadap sesuatu dengan kategori penilaian skala likert adalah sebagai berikut:

Diberi Skor 5 Sangat Setuju	= (SS)
Diberi Skor 4 Setuju	= (S)
Diberi Skor 3 Kurang Setuju	= (KS)
Diberi skor 2 Tidak Setuju	= (TS)
Diberi Skor 1 Sangat Tidak Setuju	= (STS)

Pada skala likert dilakukan dengan menghitung respon kesetujuan atau ketidaksetujuan terhadap objek tertentu. Artinya pertanyaan yang disusun peneliti memiliki kategori positif atau negative.⁴⁹ Sedangkan data sekunder adalah data yang sudah tersedia dan dikumpulkan oleh pihak lain.⁵⁰

3.5 Teknik Analisis Data

Analisis data adalah proses mengatur data, mengorganisasikannya kedalam suatu pola, kategoridan satuan uraian dasar. Ia membedakannya dengan penafsiran yaitu memberikan arti yang signifikan terhadap analisis, menjelaskan pola uraian dan mencari hubungan diantara dimensi-dimensi uraian. Analisis data juga dapat

⁴⁸ Sugiyono, *Metode Penelitian Pendidikan*, h. 199.

⁴⁹ Kasmadi dan Nia Siti Sunariah, *Panduan Moderen Penelitian Kuantitatif* (Bandung: Alfabeta, 2014), h.74.

⁵⁰ Anwar Sanusi, *Metodologi Penelitian Bisnis*, h.104

didefinisikan sebagai proses yang merinci usaha formal untuk menemukan tema dan merumuskan hipotesis seperti yang disarankan oleh data dan sebagai usaha untuk memberikan bantuan pada tema dan hipotesis itu. Dengan demikian dapat disintesis menjadi: Analisis data adalah proses mengorganisasikan dan mengurutkan data kedalam pola, kategori dan satuan uraian dasar sehingga dapat ditemukan tema dan dapat dirumuskan hipotesis kerja seperti yang disarankan oleh data.

Teknik analisis yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis kuantitatif dengan alat analisis atau instrumen berupa:

3.5.1 Uji Validitas Data

Validitas dalam penelitian menyatakan derajat ketepatan alat ukur penelitian terhadap isi sebenarnya yang diukur. Uji validitas adalah uji yang digunakan untuk menunjukkan sejauh mana alat ukur yang digunakan dalam suatu mengukur apa yang diukur. Uji validitas digunakan untuk mengukur sah, atau valid tidaknya suatu kuesioner. Suatu kuesioner dikatakan valid jika pertanyaan pada kuesioner mampu untuk mengungkapkan sesuatu yang akan diukur oleh kuesioner tersebut.⁵¹

Untuk mengetahui pertanyaan yang valid dan tidak valid, dilihat dari nilai r_{corr} dan r_{table} . Jika $r_{corr} > r_{table}$ maka H_0 diterima artinya pernyataan tersebut valid dan jika $r_{corr} < r_{table}$ maka H_0 ditolak artinya pernyataan tersebut tidak valid.

Hipotesis

H_0 = Data Valid

H_1 = Data Tidak Valid

⁵¹Turmudi dan Sri Harini, *Metode Statistika* (Malang: UIN-Malang Press, 2008), h. 15.

3.5.2 Uji Realibilitas

Realibilitas instrumen menggambarkan pada kemantapan alat ukur yang digunakan. Suatu alat ukur dinyatakan reliabel yang tinggi atau dapat di percaya, apabila alat ukur itu stabil, sehingga dapat diandalkan dan dapat digunakan dalam peramalan. Dalam perdagangan positivistik (kuantitatif) suatu data dinyatakan reliabel apabila dua atau lebih penelitian dalam objek yang sama menghasilkan data yang sama.⁵²

2.5.3 Uji Normalitas

Uji normalitas bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi, variabel terikat dan variabel bebas keduanya mempunyai distribusi normal ataukah tidak. Uji normalitas data dapat dilakukan dengan menggunakan uji Kolmogrov Smirnov satu arah. Pengambilan kesimpulan untuk menentukan apakah suatu data mengikuti distribusi normal atau tidak adalah dengan menilai signifikannya, jika signifikan > 0,05 maka variabel berdistribusi normal dan sebaliknya jika signifikan < 0,05 maka variabel tidak berdistribusi normal.⁵³

2.5.4 Uji Regresi Linear Sederhana

Pada umumnya, regresi linear sederhana terdiri atas dua variabel. Satu variabel yang berupa variabel terikat diberi simbol Y dan variabel kedua yang berupa variabel bebas diberi simbol X.⁵⁴

$$Y = a + \beta X + e$$

⁵² Nasution, *Metode Research* (Jakarta: Bumi Aksara, 2012), h.77.

⁵³ Wiratna Sujarweni, *Metodologi Penelitian Bisnis dan Ekonomi* (Yogyakarta: Pustakaberupress, 2015), h. 108.

⁵⁴ Turmudi dan Sri Harini, *Metode Statistika*, h. 15.

Dimana:

Y : Kualitas Sumber Daya Manusia

X : Mutu Layanan

a : Konstanta

β : Koefisien regresi

e : Standar Error

3.5.5 Uji Korelasi

Kata korelasi berasal dari bahasa Inggris *correlation*. Dalam bahasa Indonesia sering diterjemahkan dengan hubungan, atau saling terhubung, atau hubungan timbal balik. Dalam Ilmu Statistik istilah korelasi diberikan pengertian sbagai hubungan antar dua variabel atau lebih.⁵⁵

Fungsi utama dari analisis korelasi adalah untuk menentukan seberapa erat hubungan anatra satu variabel dengan variabel lainnya. Ukuran yang menyatakan keeratan hubungan tersebut adalah koefisien korelasi.

Untuk menguji apakah eratnya hubungan antara variabel X dengan variabel Y yang dinyatakan dengan koefisien korelasi sampel yaitu r berlaku untuk semua anggota populasi perlu dilakukan uji hipotesis dengan langkah-langkah sebagai berikut:

Uji hipotesis:

H_0 : Tidak ada hubungan variabel X terhadap variabel Y

H_1 : Ada hubungan variabel X terhadap variabel Y

Pengambilan keputusan jika r hitung $>$ r table maka H_0 diterima.

⁵⁵Anas Sudijono, *Pengantar statistik pendidikan* (Jakarta: PT RajaGrafindo Persada, 2010), h,179.

3.5.6 Uji T

Uji t dikenal dengan uji parsial, yaitu untuk menguji bagaimana pengaruh masing-masing variabel bebasnya secara sendiri-sendiri terhadap variabel terikatnya.⁵⁶ Uji t digunakan untuk melihat signifikan pengaruh dari variabel bebas (X) terhadap variabel terikat (Y).

Uji t adalah suatu tes statistic yang memungkinkan kita membandingkan dua skor rata-rata, untuk menentukan probabilitas (peluang) bahwa perbedaan antara dua skor rata-rata merupakan perbedaan yang nyata bukan perbedaan yang terjadi secara kebetulan.⁵⁷ Pengujian variabel independen secara individual yang dilakukan untuk melihat signifikansi dari pengaruh variabel independen terhadap variabel dependen, maksudnya apabila model regresi variabel independen (X) secara parsial Berpengaruh Signifikan Positif Terhadap Variabel Dependen (Y).

Uji t pada dasarnya menunjukkan seberapa jauh pengaruh satu variabel dependen. Pengujian ini dilakukan dengan menggunakan signifikan level 0,05 ($\alpha = 5\%$).

Hipotesis:

H_0 : Tidak ada hubungan atau pengaruh antara variabel X terhadap variabel Y

H_1 : Ada hubungan atau pengaruh antara variabel X terhadap variabel Y

⁵⁶Nailul Himmi, Makalah Uji T, <https://www.slideshare.net/NailulHimmiJNE/makalah-uji-t> (Diakses pada hari Jumat 12 Januari 2018 pada pukul 13.50).

⁵⁷Punaji Setyosari, *Metode Penelitian Pendidikan Dan Pengembangan* (Jakarta: Kencana, Fajar Intetpratama Offset, 2010), H. 218.

Penerimaan atau penolakan hipotesis dilakukan dengan kriteria:

1. Jika nilai signifikan $> 0,05$ maka hipotesis ditolak (koefisien regresi tidak signifikan), ini berarti secara parsial variabel independen tidak mempunyai pengaruh secara signifikan terhadap variabel dependen.
2. Jika nilai signifikan $< 0,05$ maka hipotesis diterima (koefisien regresi signifikan), ini berarti secara parsial variabel independen tersebut mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap variabel dependen.⁵⁸



⁵⁸Sinta Ardhillatul Jannah, “Pengaruh Promosi Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Minat Investasi Logam Mulia Pada Pegadaian Unit Pembantu Syariah Pasar III Muara Enim”, (Skripsi: Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Islam UIN Raden Fatah: Palembang), h. 62.

BAB IV

HASIL DAN PEMBAHASAN

4.1 Deskripsi Hasil Penelitian

4.1.1 Produk-Produk Bank Syariah Mandiri

Bank Syariah Mandiri memiliki beberapa macam produk. Produk pendanaan yang tersedia di Bank Syariah Mandiri antara lain:⁵⁹

4.1.1.1 Tabungan

1. Tabungan BSM

Tabungan BSM merupakan tabungan dalam mata uang rupiah yang dilakukan berdasarkan prinsip-prinsip syariah dengan akad *mudharabah muthlaqah*. Akad *mudharabah muthlaqah* adalah akad antara nasabah dan bank dimana nasabah memberikan kekuasaan penuh kepada pihak bank untuk mempergunakan dana milik nasabah untuk usaha yang dianggapnya baik dan menguntungkan. Bank Syariah Mandiri menawarkan bagi hasil yang kompetitif bagi nasabah atas hasil usaha tersebut.

2. Tabungan Berencana BSM

Sama dengan tabungan BSM, Tabungan berencana ini juga menggunakan prinsip *mudharabah muthlaqah*. Hanya saja pada berencana ini Bank Syariah Mandiri memberikan nisbah bagi hasil berjenjang serta kepastian pencapaian target dana yang telah ditetapkan.

⁵⁹ <https://www.mandirisyariah.co.id>, (diakses pada 17 Desember 2019 Pukul 12.10)

3. BSM Tabungan Simpatik

Tabungan simpatik ini menggunakan akad *wadiah* (titipan) yang penarikannya dapat dilakukan setiap saat berdasarkan syarat-syarat yang disepakati.

4. BSM Investasi Cendekia

Sebagai orang tua tentu Anda menyadari bahwa pendidikan adalah bekal terpenting bagi si buah hati untuk menghadapi persaingan di era globalisasi. Namun, akhir-akhir ini biaya pendidikan menjadi semakin mahal.

Mempersiapkan dana pendidikan sedini mungkin tentunya merupakan tindakan bijaksana. Melalui tabungan BSM Investasi cendekiawan dari Bank Syariah Mandiri, Anda dapat merencanakan dengan tepat dan cermat, memenuhi kebutuhan dana pendidikan bagi si buah hati hingga jenjang perguruan tinggi. Selain itu, tabungan BSM Investasi cendekiawan juga memberikan perlindungan asuransi, sehingga kelangsungan biaya pendidikan buah hati Anda lebih terjamin.

Digunakan prinsip *mudharabah muthlaqah*, dimana penabung akan mendapatkan bagi hasil sesuai dengan nisbah yang telah disepakati diawal pembukaan tabungan berdasarkan saldo rata-rata tiap bulan.

5. BSM Tabungan Dollar

Tabungan dollar BSM adalah tabungan dalam mata uang dollar Amerika (USD) dimana penarikan dan setorannya dapat dilakukan setiap saat atau sesuai ketentuan BSM. Tabungan dollar BSM ini menggunakan akad *wadi'ah yad dhamanah* (simpan dijamin). Artinya uang yang ditipkan kepada bank dapat dimanfaatkan oleh pihak bank. Apabila dari hasil pemanfaatan tersebut diperoleh keuntungan maka seluruhnya menjadi hak bank.

6. BSM Tabungan Pensiun

Tabungan pensiun BSM ini merupakan tabungan hasil kerjasama pihak Bank Syariah Mandiri dengan PT. Taspen. Tabungan ini dikhususkan untuk pensiunan pegawai negeri di Indonesia dengan menggunakan mata uang rupiah dan akad *mudharabah muthlaqah*.

7. BSM Tabunganku

Tabunganku atau tabunganku iB adalah tabungan untuk perorangan dengan persyaratan mudah dan ringan yang diterbitkan secara bersama oleh bank-bank di Indonesia guna menumbuhkan budaya menabung serta meningkatkan kesejahteraan masyarakat. Tabunganku di BSM menggunakan akad *wadi'ah yad dhamanah*.

8. Tabungan Mabror BSM (Haji)

Tabungan mabrur adalah simpanan investasi yang bertujuan membantu masyarakat untuk merencanakan ibadah haji dan umrah.

Akad:

- a. Akad yang digunakan adalah akad *mudharabah muthlaqah*
- b. *Mudharabah muthlaqah* adalah akad antara pihak pemilik modal (*shahibul maal*) dengan pengelolaan (*mudharib*) untuk memperoleh keuntungan, yang kemudian akan dibagikan sesuai nisbah yang disepakati. Dalam hal ini, *mudharib* (bank) diberikan kekuasaan penuh untuk mengelolah modal atau menentukan arah investasi sesuai syariah.

9. BSM Giro

Giro BSM adalah simpanan yang penarikannya dapat dilakukan setiap saat dengan menggunakan cek, bilyet giro, atau alat perintah bayar lainnya dengan prinsip *wadi'ah yad dhamanah*.

Akad:

- a. Akad yang digunakan adalah *wadi'ah yad dhamanah*.
- b. *Wadi'ah yad dhamanah* adalah akad penitipan uang antara pihak yang mempunyai uang dengan pihak yang diberi kepercayaan dengan tujuan untuk menjaga keutuhan uang, dimana pihak penerima titipan berhak memanfaatkannya berikut tanggungjawab atas pengembalian kepada pihak yang menitipkan.

10. BSM Giro Valas

BSM giro valas merupakan sarana penyimpanan dana dalam mata uang dollar Singapore (SGD) berdasarkan prinsip akad *wadiah yad dhamanah*.

11. BSM Giro Singapore Dollar

BSM Giro Singapore dollar sebagai sarana penyimpanan dana dalam mata uang dollar Singapore (SGD) berdasarkan prinsip akad *wadiah yad dhamanah*.

12. BSM Giro Euro

BSM giro euro sebagai sarana penyimpanan dana dalam bentuk euro melalui akad *wadiah yad dhamanah*.

13. BSM Deposito

Deposito BSM adalah produk investasi berjangka yang penarikannya hanya dapat dilakukan setelah jangka waktu tertentu sesuai kesepakatan.

Akad:

- a. Akad yang digunakan adalah akad *mudharabah muthlaqah*.
- b. *Mudharabah muthlaqah* adalah akad antara pihak pemilik modal (*shahibul maal*) dengan pengelola (*mudharib*) untuk memperoleh keuntungan, yang kemudian akan dibagikan sesuai nisbah yang disepakati. Dalam hal ini, *mudharib* (bank) diberikan kekuasaan penuh untuk mengelola modal atau menentukan arah investasi sesuai syariah.

14. BSM Deposito Valas

BSM deposito valas adalah investasi berjangka waktu tertentu dalam bentuk mata uang dollar (USD) yang sesuai dengan akad *mudharabah muthlaqah*.

Produk Pembiayaan Bank Syariah Mandiri sebagai berikut:

1. BSM Griya (rumah)

Pembiayaan Griya BSM adalah pembiayaan jangka pendek, menengah, atau panjang untuk pembiayaan pembelian rumah tinggal (konsumer), baik baru maupun bekas, dilingkungan *developer* dengan sistem *murabahah*.

- a. Akad yang digunakan adalah akad *murabahah*.
- b. Akad *murabahah* adalah akad jual beli antara bank dan nasabah, dimana bank membeli barang yang dibutuhkan dan menjualnya kepada nasabah sebesar harga pokok ditambah dengan margin keuntungan yang disepakati.

2. Pembiayaan Griya BSM Bersubsidi

Pembiayaan untuk pemilikan atau pembelian rumah sederhana sehat (RS Sehat/RSH) dengan dukungan fasilitas subsidi uang muka dari pemerintah. Pembiayaan ini menggunakan *akad murabahah*.

3. BSM oto (Mobil)

BSM pembiayaan kendaraan bermotor (PKB) merupakan pembiayaan untuk pembelian kendaraan bermotor dengan system *murabahah*. Pembiayaan yang dapat dikategorikan sebagai PKB adalah jenis kendaraan Mobil dan Motor dalam kondisi kendaraan baru ataupun bekas.

4. BSM Implan (PNS)

BSM Implan adalah pembiayaan consumer dalam valuta rupiah yang diberikan oleh bank kepada karyawan tetap perusahaan yang pengajuannya dilakukan secara massal (kelompok). Pembiayaan ini diperuntukkan pada pembelian barang *consumer* (halal) dan pembelian/memperoleh manfaat jasa (seperti biaya dana pendidikan).

5. Pembiayaan Peralatan Kedokteran

Merupakan pembiayaan dibidang kedokteran/kesehatan untuk pembelian peralatan kedokteran dengan akad jual beli antar bank dan nasabah, dimana bank membeli barang yang dibutuhkan dan menjualnya kepada nasabah sebesar harga pokok ditambah dengan keuntungan margin yang disepakati.

6. Pembiayaan Edukasi BSM

Pembiayaan jangka pendek dan menengah yang digunakan untuk memenuhi kebutuhan uang masuk sekolah/ perguruan tinggi/ lembaga pendidikan lainnya atau uang pendidikan pada saat pendaftaran tahun ajaran/semester baru berikutnya dengan akad ijarah.

7. BSM Pensiunan (Pembiayaan Pensiunan)

Pembiayaan kepada pensiunan adalah penyaluran fasilitas pembiayaan konsumen (termasuk untuk pembiayaan multiguna) kepada para pensiunan, dengan pembayaran angsuran dilakukan melalui pemotongan uang pensiunan langsung yang diterima oleh bank setiap bulan (pensiunan bulanan). Akad yang digunakan adalah akad *murabahah* atau *ijarah*.

8. Pembiayaan Kepada Koperasi Karyawan untuk Para Anggotanya

Penyaluran pembiayaan kepada/melalui koperasi karyawan untuk pemenuhan kebutuhan para anggotanya (kolektif) yang mengajukan pembiayaan melalui koperasi karyawan.

9. Pembiayaan Usaha Mikro

Pembiayaan usaha mikro adalah pembiayaan yang ditujukan kepada nasabah wiraswasta atau pedagang.

Produk jasa Bank Syariah Mandiri

1. BSM Card

Merupakan sarana untuk melakukan penarikan, pembayaran, transfer, pemindahbukuan pada semua jaringan yang bekerja sama serta dapat digunakan sebagai kartu debit yang digunakan untuk transaksi berbelanja.

2. BSM Sentra Bayar

BSM Sentra Bayar merupakan layanan bank dalam menerima pembayaran tagihan pelanggan pada pihak ketiga (Telkom, PLN, Telkomsel Speedy, Pembayaran mahasiswa BSI) yang dipergunakan untuk perorangan atau perusahaan.

3. Mandiri Syariah *Mobile*

BSM *sms Banking* merupakan produk layanan perbankan berbasis teknologi selular yang memberikan kemudahan melakukan berbagai transaksi perbankan dengan beberapa jenis layanan seperti layanan informasi dan transaksi yang diperuntukkan bagi perorangan.

4. BSM *Net Banking*

Layanan transaksi perbankan melalui jaringan internet dengan alamat <http://www.syariahamandiri.co.id> yang dapat digunakan oleh nasabah untuk melakukan transaksi cek saldo (tabungan, deposito, giro, pembiayaan), cek mutasi transaksi, transfer antar rekening BSM, transfer *realtime* 83 bank, transfer SKN/RTGS, pembiayaan tagihan dan pembelian isi ulang pulsa seluler serta transaksi lainnya.

5. BSM Jual Beli Valas

Pertukaran mata uang rupiah dengan mata uang asing atau mata uang asing dengan mata uang asing lainnya yang dilakukan oleh Bank Syariah Mandiri dengan nasabah menggunakan akad *sharf*.

6. Transfer Uang Tunai

Layanan BSM transfer uang tunai adalah fasilitas untuk mengirim uang tunai kepada sanak saudara atau rekening bisnis anda diseluruh pelosok negeri dengan mudah dan aman yang bisa digunakan menggunakan BSM *Net Banking* atau BSM *Mobile Banking* GPRS dan uang tetap dapat dikirim meskipun di lokasi tersebut belum tersedia layanan perbankan.

7. BSM *E-Money*

BSM *E-Money* adalah kartu prabayar berbasis *smart card* yang diterbitkan oleh BSM bekerja sama dengan bank Mandiri.

8. BSM *Inkaso*

Penagihan warkat bank lain dimana bank terkait berbedah wilayah kliring atau berada diluar negeri, hasilnya penagihan akan dikredit ke rekening nasabah.

9. BSM *Intercity Clearing*

Layanan transaksi perbankan melalui jaringan internet dengan alamat <http://www.syariahmandiri.co.id> yang dapat digunakan oleh nasabah untuk melakukan transaksi cek saldo (tabungan, deposito, giro, pembiayaan), cek mutasi transaksi, transfer antar rekening BSM, transfer *realtime* 83 bank, transfer SKN/RTGS, pembiayaan tagihan dan pembelian isi ulang pulsa seluler serta transaksi lainnya.

10. BSM RTGS

Jasa transfer uang valuta rupiah antar bank sampai dalam waktu minimal 1-3 jam.

11. BSM Transfer Valas

BSM Transfer Valas adalah layanan transfer valuta asing (valas) antara rekening bank di Indonesia atau luar negeri dalam 130 mata uang. BSM transfer valas menggunakan *payment intruction* berbasis SWIFT yang sangat terjamin keamanannya. Penerima (*beneficiary*) dan atau pengirim (*sender*) dapat mengirim atau menerima

dana dalam mata uang dollar Amerika (USD), dollar Australia (AUD), dollar Singapura, euro, dan yen Jepang yang diperuntukkan perorangan atau badan hukum.

12. BSM Pajak *Online*

Layanan ini memberikan kemudahan kepada wajib pajak yang langsung diterima oleh kantor pajak secara *online*. Pembayaran dapat dilakukan dengan mendebet rekening atau secara tunai.

13. BSM Referensi Bank

Surat keterangan yang diterbitkan oleh Bank Syariah Mandiri atas dasar permintaan dari nasabah untuk tujuan tertentu bahwasanya digunakan untuk memenuhi salah satu persyaratan bagi nasabah yang akan melakukan suatu pengujian pada pihak ketiga.

14. BSM *Payment Point*

Layanan transaksi *payment point* di Bank Syariah Mandiri dapat dilakukan oleh nasabah di setiap *outlet* BSM atau ATM. Pembayaran dapat dilakukan melalui debit rekening atau tunai (*cash*). Layanan yang terkait *payment point* di BSM meliputi pembayaran tagihan listrik, tagihan telpon, pembelian *voucher* listrik, pembelian *voucher* ponsel, pembelian premi asuransi takaful, pembayaran tiket Garuda, dll.

15. Layanan BSM Pembayaran Institusi

Layanan BSM pembayaran institusi (BPI) adalah sistem layanan pembayaran kepada nasabah institusi secara *host to host* dimana pembayaran dapat dilakukan melalui *delivery channel* BSM, ATM Bersama dan ATM Prima. Akad yang digunakan adalah akad *wakalah bil Ujrah*. Akad *wakalah bil ujrah* adalah akad yang

meberikan kewenangan bagi bank untuk mewakili nasabah dalam melakukan pembayaran tagihan-tagihannya, atas jasanya bank diberikan upah (yang disebut *ujrah*).

4.1.2 Deskripsi Data

Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh nasabah Bank Syariah Mandiri Parepare dan sampelnya berjumlah 99 orang yang jumlahnya didapatkan melalui rumus slovin.

4.1.2.1 Karakteristik Responden

Setiap responden memiliki karakteristik yang berbeda oleh karena itu perlu untuk dikelompokkan berdasarkan angket yang disebar oleh peneliti yaitu usia, jenis kelamin, pendidikan terakhir dan pekerjaan.

1. Karakteristik Responden Berdasarkan Usia

Tabel 4.1
Karakteristik Responden Berdasarkan Usia

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
<20 Tahun	5	5,1	5,1	5,1
>40 Tahun	54	54,5	54,5	59,6
Valid 20-30 Tahun	17	17,2	17,2	76,8
31-40 Tahun	23	23,2	23,2	100,0
Total	99	100,0	100,0	

Sumber: Hasil olahan IBM SPSS *statistics* 20

Berdasarkan tabel 4.1 maka dapat diketahui bahwa sebagian besar responden berada pada rentan usia >40 Tahun dengan jumlah 54 orang atau 54,5%, kemudian

usia 31-40 Tahun dengan jumlah 23 orang atau 23,2%, usia 20-30 Tahun dengan jumlah 17 orang atau 17,2%, dan <20 Tahun dengan jumlah 5 orang atau 5,1%.

2. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Tabel 4.2
Jenis Kelamin

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Pria	35	35,4	35,4	35,4
Valid Wanita	64	64,6	64,6	100,0
Total	99	100,0	100,0	

Sumber: Hasil olahan IBM SPSS *statistics 20*

Berdasarkan tabel 4.2 maka dapat diketahui bahwa responden terbanyak adalah perempuan dengan jumlah 64 orang dengan presentase 64,6% dibanding dengan Laki-laki yang hanya berjumlah 35 orang atau 35,4%.

3. Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir

Tabel 4.3
Pendidikan

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Lainnya	77	77,8	77,8	77,8
Valid SMA	21	21,2	21,2	99,0
SMP	1	1,0	1,0	100,0
Total	99	100,0	100,0	

Sumber: Hasil olahan IBM SPSS *statistics 20*

Berdasarkan tabel 4.3 dapat diketahui bahwa sebagian besar responden memiliki latar belakang pendidikan diatas SMA. Dapat dilihat dari banyaknya responden yang memilih pilihan lainnya yaitu sebanyak 77 orang atau 77,8%, dibandingkan dengan SMA sebanyak 21 orang atau 21,2%, dan SMP sebanyak 1 orang atau 1,0%.

4. Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan

Tabel 4.4
Pekerjaan

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
IRT	6	6,1	6,1	6,1
Karyawan Swasta	3	3,0	3,0	9,1
Lainnya	14	14,1	14,1	23,2
Valid Pelajar/Mahasiswa	10	10,1	10,1	33,3
PNS	60	60,6	60,6	93,9
Wiraswasta	6	6,1	6,1	100,0
Total	99	100,0	100,0	

Sumber: Hasil olahan IBM SPSS *statistics* 20

Berdasarkan tabel 4.4 dapat diketahui bahwa sebagian besar responden berprofesi sebagai PNS yaitu sebanyak 60 orang atau 60,6%, responden yang berprofesi sebagai lainnya sebanyak 14 orang atau 14,1%, berprofesi sebagai pelajar/mahasiswa sebanyak 10 orang, berprofesi sebagai wiraswasta dan IRT

sebanyak 6 orang atau 6,1%, dan berprofesi sebagai karyawan swasta sebanyak 3 orang atau 3,0%.

4.1.3 Deskripsi Jawaban Responden

4.1.3.1 Jawaban Responden Terhadap Pernyataan Terkait Kualitas Sumber Daya Manusia (X)

Dapat dilihat bahwa seluruh responden untuk variabel X mengenai kualitas sumber daya manusia terhadap mutu layanan hasil perhitungannya dari jumlah responden 99 orang berdasarkan seluruh skor yang diambil *kuesioner* atau angket yang diberikan memiliki jumlah keseluruhan yaitu 1.872.

4.1.3.1 Jawaban Responden Terhadap Pernyataan Terkait Mutu Layanan (Y)

Dapat dilihat bahwa seluruh responden untuk variabel Y mengenai mutu layanan hasil perhitungannya dari jumlah responden 99 orang berdasarkan seluruh skor yang diambil *kuesioner* atau angket yang diberikan memiliki jumlah keseluruhan yaitu 1.872.

4.2 Pengujian Instrumen Penelitian

4.2.1 Uji Validitas

Uji validitas dilakukan untuk melihat apakah alat ukur yang kita pakai dapat mengukur apa yang kita ukur atau secara sederhana yaitu apakah angket yang dibagikan kepada responden dapat berfungsi untuk menganalisis masalah yang sedang kita analisis. Pengujian ini dilakukan dengan teknik *corrected Item Total Correlation* yaitu jika $r_{hitung} > r_{tabel}$ berarti butir pernyataan dinyatakan valid dan sebaliknya jika $r_{hitung} < r_{tabel}$ berarti butir pernyataan tidak valid.

Uji validitas didasarkan pada rumus r_{tabel} dengan taraf signifikansi pada tabel ini adalah 0,05 atau 5% dengan jumlah sampel 99 responden. Untuk penelitian ini diperoleh r tabel sebagai berikut:

Rumus r tabel:

$$df = n-2$$

$$df = 99-2 = 97$$

Maka hasil r tabel adalah 0,1975

Tabel 4.5
Correlations

		Kualitas_SDM	Mutu_Layanan	total
Kualitas SDM	Pearson Correlation	1	,739**	,927**
	Sig. (2-tailed)		,000	,000
	N	99	99	99
Mutu Layanan	Pearson Correlation	,739**	1	,938**
	Sig. (2-tailed)	,000		,000
	N	99	99	99
Total	Pearson Correlation	,927**	,938**	1
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	
	N	99	99	99

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

Sumber: Hasil olahan IBM SPSS *statistics* 20

Uji ini dilakukan pada *spss statistics 20*. Hasil dapat dilihat pada kolom *pearson correlation* yang merupakan nilai r_{hitung} untuk masing-masing variabel. Dengan demikian jika $r_{hitung} > 0,1975$ berarti pernyataan tersebut valid dan jika $r_{hitung} < 0,1975$ berarti tidak valid. Adapun hasil pengujian validitas adalah sebagai berikut:

Tabel 4.6
Hasil Pengujian Validitas

Variabel	r hitung	r tabel	Keterangan
Kualitas SDM	0,927	0,1975	Valid
Mutu Layanan	0,938	0,1975	Valid

Berdasarkan tabel 4.8 diatas dapat diketahui bahwa seluruh instrumen penelitian baik variabel X maupun Variabel Y dapat dinyatakan valid, dengan hasil pengujian SPSS yaitu:

- 4.2.1.1 Hasil uji validitas dari kelima butir pernyataan variabel X yaitu kualitas sumber daya manusia diperoleh nilai $r_{hitung} 0,927 > 0,1975$ r_{tabel} . Hal ini berarti setiap butir pernyataan dari variabel X dinyatakan valid, oleh karena itu kelima butir pernyataan tersebut digunakan sebagai instrumen dalam menghitung kualitas sumber daya manusia.
- 4.2.1.2 Hasil uji validitas dari kelima butir pernyataan variabel Y yaitu mutu layanan diperoleh nilai $r_{hitung} 0,938 > 0,1975$ r_{tabel} . Hal ini berarti setiap butir pernyataan dari variabel Y dinyatakan valid, oleh karena itu kelima butir pernyataan tersebut digunakan sebagai instrumen dalam menghitung mutu layanan.

4.2.2 Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas adalah untuk menguji konsistensi alat ukur, apakah hasilnya tetap konsisten jika pengukuran diulang. Uji reliabilitas yang banyak digunakan pada penelitian yaitu menggunakan metode *Cronbach Alpha*. Nilai *Cronbach Alpha* pada penelitian ini menggunakan nilai 0,60 dengan asumsi bahwa daftar pernyataan yang ada diangket dikatakan reliabel jika nilai *Cronbach Alpha* $\geq 0,60$. Adapun hasil uji reliabilitas yang diperoleh dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

Tabel 4.7
Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
,848	2

Sumber: Hasil olahan IBM SPSS Statistic 20

Dasar pengambilan keputusannya dalam uji reliabilitas adalah:

Jika $\alpha > r_{table}$ = Konsisten (*reliabel*)

Jika $\alpha < r_{table}$ = Tidak Konsisten

Data pada tabel 4.9 menunjukkan hasil uji reliabilitas, dimana nilai *cronbach's Alpha* atau r_{hitung} dari 10 pernyataan. Dimana nilai r_{hitung} 0,848 $>$ 0,60. Hal ini berarti setiap pernyataan dari variabel yang digunakan dalam penelitian ini adalah reliabel atau dapat dikatakan bahwa instrumen penelitian yang digunakan dalam fungsi ukurnya tidak menimbulkan arti ganda sehingga terjamin konsistensinya dalam mengukur pengaruh kualitas sumber daya manusia terhadap mutu layanan.

Nilai *cronbach's Alpha* dari keseluruhan butir pernyataan dalam instrumen penelitian diperoleh sebesar 0,848 yang menunjukkan tingkat konsistensi (kehandalan) dari instrumen penelitian yang digunakan sebesar 84,8%. Artinya jika kuesioner dalam penelitian ini akan digunakan secara berulang-ulang pada populasi

akan memberikan nilai objektivitas, stabilitas, akurasi, dan konsistensi yang tinggi untuk mengukur pengaruh kualitas sumber daya manusia terhadap mutu layanan.

4.3 Uji Asumsi Klasik

4.3.1 Uji Normalitas

Uji normalitas merupakan salah satu asumsi yang harus dipenuhi sebelum selanjutnya data di analisis menggunakan linier sederhana. Sebuah data penelitian yang baik adalah yang datanya berdistribusi normal. Untuk menguji data apakah berdistribusi normal atau tidak yaitu dengan menggunakan uji *kolmogorov-smirnov*. Dasar pengambilan keputusan dari uji normalitas *kolmogorov-smirnov* yaitu, jika nilai sig. > 0,05 maka data penelitian dinyatakan berdistribusi normal, sedangkan jika nilai sig. < 0,05 maka dinyatakan data penelitian tidak berdistribusi normal, nilai sig. Dapat dilihat pada baris *Asymp. Sig. (2-tailed)*.

4.8

Hasil Uji Normalitas

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

		Unstandardized Residual
N		99
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	0E-7
	Std. Deviation	2,48839227
	Absolute	,098
Most Extreme Differences	Positive	,058
	Negative	-,098
Kolmogorov-Smirnov Z		,971
Asymp. Sig. (2-tailed)		,302

a. Test distribution is Normal.

b. Calculated from data.

Sumber: Hasil olahan IBM SPSS Statistic 20

Berdasarkan hasil *Kolmogorov-Smirnov Test* pada residual yang telah dilakukan menggunakan program pengolah data dan diperoleh nilai *Kolmogorov-Smirnov Z sebesar 0,971* dan nilai signifikansi residual sebesar 0,302.

Berdasarkan tabel 4.10 dapat diketahui bahwa data penelitian berdistribusi normal dengan nilai sig. $0,302 > 0,05$ dan dapat dilanjutkan untuk pengujian linier sederhana menggunakan uji parametrik yaitu uji T (uji parsial).

4.3.2 Uji Korelasi

Fungsi utama dari analisis korelasi adalah untuk melihat apakah ada hubungan antara variabel satu dengan variabel yang lain. Koefisien korelasi person bernilai -1 sampai dengan +1. Interpretasi angka korelasi kategorikan sebagai berikut.

- 0-0,199 : Sangat lemah
- 0,20 – 0,399 : Lemah
- 0,40 – 0,599 : Sedang
- 0,60 – 0,799 : Kuat
- 0,80 – 1,0 : Sangat kuat

4.9

Hasil Uji Korelasi Correlations

		Kualitas_SDM	Mutu_Layanan
Kualitas_SDM	Pearson Correlation	1	,739**
	Sig. (2-tailed)		,000
	N	99	99
Mutu_Layanan	Pearson Correlation	,739**	1
	Sig. (2-tailed)	,000	
	N	99	99

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

Sumber: Hasil olahan IBM SPSS Statistic 20

Berdasarkan Nilai Signifikansi Sig. (2-tailed): Dari tabel output di atas diketahui nilai Sig. (2-tailed) antara kualitas sumber daya manusia (X) dengan mutu layanan (Y) adalah sebesar $0,000 < 0,05$, yang berarti terdapat korelasi yang signifikan antar keduanya.

Ukuran yang menunjukkan nilai keeratan dalam korelasi yaitu *pearson correlation* pada variabel kualitas sumber daya manusia (X) yaitu 0,739 yang apabila dikategorikan menunjukkan bahwa hubungan antara kualitas sumber daya manusia terhadap mutu layanan adalah kuat.

4.4 Pengujian Hipotesis

4.4.1 Analisis Regresi Linear Sederhana

Analisis linear sederhana digunakan untuk mengetahui besarnya pengaruh antara satu variabel independen dengan satu variabel dependen dan memprediksi variabel dependen dengan menggunakan variabel independen. Hubungan antara variabel Y dan variabel X dapat linear atau bukan linear. Berdasarkan hasil olahan program IBM SPSS *Statistics* 20, maka didapatkan hasil regresi linear sederhana sebagai berikut:

Tabel 4.10

Tabel R²

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,739 ^a	,546	,541	2,501

a. Predictors: (Constant), Kualitas_SDM

Sumber: Hasil olahan IBM SPSS Statistisc 20

Berdasarkan tabel di atas diperoleh keofisien determinasi (R Square) sebesar 0,546, artinya pengaruh variabel kualitas sumber daya manusia (X) terhadap mutu

layanan (Y) sebesar 54% dan sisanya dipengaruhi oleh variabel yang lain di luar penelitian ini.

Tabel 4.13
Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
(Constant)	3,264	1,418		2,302	,023
1 Kualitas_SD M	,797	,074	,739	10,796	,000

a. Dependent Variable: Mutu_Layanan

Sumber: Hasil olahan IBM SPSS Statistic 20

Berdasarkan hasil tersebut di atas diperoleh persamaan regresi sebagai berikut:

$$Y = a + \beta X$$

$$Y = 3,264 + 0,797X$$

Keterangan :

Y = Mutu Layanan

a = 3,264

X = 0,797

Dari persamaan tersebut dapat diinterpretasikan sebagai berikut:

4.4.1.1 Nilai konstanta(a) sebesar 3,264, mengandung arti bahwa nilai konsisten variabel mutu layanan adalah sebesar 3,264.

4.4.1.2 Koefisien regresi X sebesar 0,797 menyatakan bahwa setiap penambahan 1% kualitas sumber daya manusia, maka nilai mutu layanan bertambah sebesar 0,797. Koefisien regresi tersebut bernilai positif, sehingga dapat dikatakan bahwa arah pengaruh variabel X terhadap Y adalah positif.

4.4.2 Uji T (Parsial)

Uji T (Parsial) adalah pengujian terhadap data penelitian yang dilakukan untuk melihat hubungan masing-masing variabel bebas terhadap variabel terikat. Dengan ketentuan pengujiannya:

4.4.2.1 Menentukan hipotesis

$H_0: \beta_i = 0,$

Artinya variabel independen tidak berpengaruh terhadap variabel dependen.

$H_1: \beta_i \neq 0,$

Artinya variabel independen berpengaruh terhadap variabel dependen.

4.4.2.2 Menentukan t table

Untuk menentukan t tabel dengan menggunakan tingkat $\alpha = 5\%$ dan derajat kepercayaan.

$dk = n - k.$

ket:

n : jumlah data

k : jumlah variabel

4.4.2.3 Pengambilan keputusan

Jika $t_{hitung} < t_{tabel}$ maka H_0 diterima, artinya tidak ada pengaruh yang signifikan antara variabel independen dengan variabel dependen.

Jika $t_{hitung} \geq t_{tabel}$ maka H_0 ditolak, artinya ada pengaruh yang signifikan antara variabel independen dengan variabel dependen.

Untuk mengetahui besarnya angka t_{tabel} dengan ketentuan $\alpha = 0,05$ dan $dk = (n-2)$ atau $(99-2) = 97$ sehingga diperoleh nilai $t_{table} = 1,661$.



Tabel 4.14

Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	3,264	1,418		2,302	,023
M Kualitas_SD	,797	,074	,739	10,796	,000

a. Dependent Variable: Mutu_Layanan

Sumber: Hasil olahan IBM SPSS Statistisc 20

Dari tabel tabel diatas ditemukan hasil t_{hitung} yang dilihat dari tabel *coefficients* sebesar 10,796 artinya nilai $t_{hitung} (10,796) > t_{tabel} (1,661)$ dengan nilai signifikan $0,000 < 0,05$ maka data dinyatakan signifikan, dengan demikian H_0 ditolak. Artinya kualitas sumber daya manusia berpengaruh positif dan signifikan terhadap mutu layanan.

4.5 Pembahasan Hasil Penelitian

Sebelum peneliti membahas hasil dari penelitian terlebih dahulu akan peneliti jelaskan mengenai variabel penelitian. Penelitian ini dilakukan di salah satu bank

syariah yang ada di kota Parepare yaitu Bank Syariah Mandiri, fokus penelitian ini adalah nasabah dari bank tersebut.

Penelitian yang berjudul “Pengaruh Kualitas Sumber Daya Manusia Terhadap Mutu Layanan Pada Bank Syariah Mandiri Parepare”. Terdapat 1 (satu) variabel bebas yaitu Kualitas Sumber Daya Manusia, sedangkan variabel terikat yaitu Mutu Layanan. Dengan sampel yang berjumlah 99 responden.

Penelitian ini dilakukan menggunakan bantuan IBM SPSS *Statistics* 20. Dari penelitian diatas dapat diketahui seberapa besar pengaruh kualitas sumber daya manusia terhadap mutu layanan pada Bank Syariah Mandiri Parepare. Kuesioner dibagikan kepada responden yang memang menggunakan Bank Syariah Mandiri Parepare dalam bertransaksi untuk mengetahui persepsi mereka terkait kualitas sumber daya manusia dan mutu layanan yang dimiliki oleh Bank Syariah Mandiri Parepare.

Sebelum melakukan analisis data terlebih dahulu peneliti melakukan uji terhadap instrumen penelitian dan uji asumsi klasik yaitu:

4.5.1 Uji validitas

Uji validitas dalam penelitian menyatakan derajat ketepatan alat ukur penelitian terhadap isi sebenarnya yang diukur. Uji validitas adalah uji yang dilakukan untuk mengukur apakah alat ukur yang digunakan sudah tepat dan dapat digunakan untuk mengukur pengaruh kualitas sumber daya manusia terhadap mutu layanan pada Bank Syariah Mandiri Parepare dan untuk mengetahui pernyataan tersebut valid atau tidak valid, dilihat dari nilai r_{corr} (r_{hitung}) dan r_{table} . Jika $r_{hitung} > r_{table}$ maka H_0 diterima artinya pernyataan tersebut valid dan jika $r_{hitung} < r_{table}$ maka H_0 ditolak artinya pernyataan tersebut tidak valid.

Dari hasil pengolahan SPSS dengan menggunakan IBM SPSS *Statistics* 20 menunjukkan nilai r_{hitung} dari variabel kualitas sumber daya manusia (X) yang dilihat dari kolom *pearson correlation* yaitu 0,927 lebih besar daripada r_{tabel} yang diperoleh yaitu 0,1975 ($r_{hitung} 0,927 > r_{tabel} 0,1975$) dan r_{hitung} dari variabel mutu layanan (Y) yang dilihat dari kolom *pearson correlation* yaitu 0,938 lebih besar dari r_{tabel} yang diperoleh yaitu 0,1975 ($r_{hitung} 0,938 > r_{tabel} 0,1975$). Artinya H_0 diterima, berarti pernyataan yang digunakan untuk mengukur pengaruh antara variabel independen terhadap variabel dependen dinyatakan valid, atau dapat digunakan. Dengan melihat nilai r_{hitung} masing-masing variabel lebih besar dari r_{tabel} yang diperoleh.

4.5.2 Uji reliabilitas

Reliabilitas instrumen menggambarkan pada kemantapan alat ukur yang digunakan. Suatu alat ukur dinyatakan reliabel yang tinggi atau dapat dipercaya apabila alat ukur itu stabil, sehingga dapat diandalkan dan dapat digunakan dalam peramalan. Reliabilitas digunakan untuk mengetahui instrumen penelitian yang digunakan konsisten (*reliabel*) atau tidak jika pengukuran diulang.

Uji reliabilitas yang banyak digunakan pada penelitian yaitu menggunakan metode *Cronbach Alpha*. Nilai *Cronbach Alpha* pada penelitian ini menggunakan nilai 0,60 dengan asumsi bahwa daftar pernyataan yang ada diangket dikatakan reliabel jika *Cronbach Alpha* $> 0,60$ maka pernyataan dinyatakan reliabel, jika *Cronbach Alpha* $< 0,60$ maka pernyataan dinyatakan tidak reliabel.

Dari hasil pengolahan SPSS dengan menggunakan IBM SPSS *Statistics* 20 menunjukkan nilai *Cronbach's Alpha* $0,848 > 0,60$ sehingga dapat dinyatakan angket yang digunakan untuk mengukur pengaruh kualitas sumber daya manusia terhadap mutu layanan pada Bank Mandiri Syariah Parepare sudah layak atau memberikan hasil yang konsisten (*reliabel*).

4.5.3 Uji normalitas

Uji normalitas merupakan salah satu uji asumsi yang harus dipenuhi sebelum data dianalisis menggunakan linear sederhana. Sebuah data penelitian yang baik adalah yang datanya berdistribusi normal. Untuk menguji apakah data berdistribusi normal atau tidak yaitu dengan menggunakan uji *kolmogorov-smirnov*. Dasar pengambilan keputusan dari uji normalitas *kolmogorov-smirnov*, jika nilai $\text{sig} > 0,05$ maka data penelitian dinyatakan berdistribusi normal, sedangkan jika nilai $\text{sig} < 0,05$ maka data penelitian dinyatakan tidak berdistribusi normal. Nilai sig dapat dilihat pada baris *Asymp.sig.(2-tailed)*.

Dari hasil pengolahan SPSS dengan menggunakan IBM SPSS *Statistics* 20 diperoleh nilai *Asymp. Sig (2-tailed)* sebesar 0,302. Hasil tersebut menunjukkan bahwa nilai $\text{sig} > 0,05$ yang menyatakan bahwa hasil penelitian ini berdistribusi normal dan dapat selanjutnya dapat dianalisis menggunakan regresi linear sederhana.

4.5.4 Uji korelasi

Uji korelasi merupakan uji yang dilakukan untuk melihat apakah ada hubungan antara variabel X yaitu kualitas sumber daya manusia terhadap variabel Y yaitu mutu layanan yang ada di Bank Syariah Mandiri Parepare. Ukuran yang menyatakan keeratan hubungan antara variabel tersebut adalah koefisien korelasi.

Untuk menguji apakah hubungan antara variabel X dengan variabel Y yang dinyatakan dengan koefisien korelasi sampel yaitu jika nilai $\text{sig} > 0,05$ maka H_0 diterima artinya tidak ada hubungan antara variabel X dengan variabel Y dan sebaliknya, jika nilai $\text{sig} < 0,05$ maka H_0 ditolak artinya terdapat hubungan antara variabel X dengan variabel Y.

Dari hasil uji korelasi menggunakan IBM SPSS *Statistics* 20, diperoleh nilai sig (2-tailed) sebesar $0,000 < 0,05$ artinya ada hubungan yang signifikan antara kualitas

sumber daya manusia dengan mutu layanan. Nilai *pearson correlation* dari variabel X dan Y yang menunjukkan ukuran keeratan dalam korelasi sebesar 0,739 yang apabila dikategorikan menunjukkan hubungan yang kuat.

Dari hasil tersebut dapat disimpulkan bahwa variabel X yaitu kualitas sumber daya manusia memiliki hubungan yang signifikan terhadap variabel Y yaitu mutu layanan dengan kategori keeratan yang kuat.

4.5.5 Regresi Linear Sederhana

Berdasarkan dari hasil uji instrumen penelitian yang meliputi validitas dan reliabilitas serta uji asumsi klasik yang meliputi uji normalita, menunjukkan bahwa pengujian regresi linear sederhana telah memenuhi syarat dari uji instrumen penelitian dan uji asumsi klasik sehingga dapat dilanjutkan pengujian regresi linear sederhana. Analisis linear sederhana digunakan untuk mengetahui besarnya pengaruh variabel independen yaitu kualitas sumber daya manusia terhadap variabel dependen yaitu mutu layanan.

Berdasarkan uji regresi linear sederhana menggunakan IBM SPSS *Statistics* 20 diperoleh hasil:

1. Nilai konstanta(a) sebesar 3,264 mengandung arti bahwa nilai konsistensi variabel mutu layanan sebesar 3,264.
2. Koefisien regresi X sebesar 0,797 menyatakan bahwa setiap penambahan 1% kualitas sumber daya manusia, maka mutu layanan bertambah sebesar 0, 797, koefisien regresi tersebut bernilai positif, sehingga dapat dikatakan bahwa arah pengaruh variabel X terhadap variabel Y adalah positif.

Dari tabel r^2 dari uji SPSS, hasil yang diperoleh dapat dilihat pada *R Square* yang menunjukkan bahwa nilai koefisien determinasi (R^2) yang diperoleh sebesar 0,546. Apabila dijadikan persentase maka hasil persentase nilai tersebut sebesar

54,6%. Hal ini menunjukkan bahwa nilai persentase pengaruh variabel independen terhadap variabel dependen sebesar 54,6%. Jadi dapat dikatakan bahwa pengaruh kualitas sumber daya manusia memiliki pengaruh sebesar 54,6% terhadap mutu layanan dan sisanya sebesar 45,4% dipengaruhi oleh faktor lain diluar penelitian ini.

4.5.6 Uji T

Uji t yang dikenal dengan uji parsial, yaitu pengujian yang dilakukan untuk menguji bagaimana pengaruh variabel bebas secara sendiri terhadap variabel terkait. Uji t digunakan untuk melihat signifikansi pengaruh dari variabel bebas (X) terhadap variabel terikat (Y).

Pengujian ini dilakukan dengan menggunakan signifikan level 0,05 artinya jika nilai $\text{sig.} > 0,05$ maka hipotesis ditolak artinya koefisien regresi tidak signifikan, sebaliknya jika nilai $\text{sig.} < 0,05$ maka hipotesis diterima artinya koefisien regresi signifikan.

Pengambilan keputusan berdasarkan hasil t_{hitung} melalui pengujian SPSS dan besarnya t_{tabel} dengan ketentuan $\alpha = 0,05$ dan $dk = (n-2)$ atau $(99-2) = 97$ sehingga diperoleh nilai t_{tabel} sebesar 1,661. Jika $t_{\text{hitung}} < t_{\text{tabel}}$ maka H_0 diterima artinya tidak ada pengaruh antara variabel independen dengan variabel dependen, sebaliknya jika $t_{\text{hitung}} > t_{\text{tabel}}$ maka H_0 ditolak artinya ada pengaruh antara variabel independen dengan variabel dependen.

Berdasarkan hasil uji t menggunakan IBM SPSS *Statistics* 20 diperoleh nilai $t_{\text{hitung}} 10,796 > t_{\text{tabel}} 1,661$ dengan nilai signifikan $0,000 < 0,05$ dengan demikian H_0 ditolak. Artinya kualitas sumber daya manusia berpengaruh positif dan signifikan terhadap mutu layanan.

BAB V

PENUTUP

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan dari hasil penelitian dan pembahasan yang telah dijelaskan maka dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut:

5.1.1 Variabel X ketika diuji menggunakan uji t menghasilkan nilai t hitung $10,796 > t$ tabel $1,661$ dengan nilai signifikan $0,000 < 0,05$ dengan demikian H_0 ditolak. Artinya kualitas sumber daya manusia berpengaruh positif dan signifikan terhadap mutu layanan pada Bank Syariah Mandiri KCP Parepare.

5.1.2 Hasil uji korelasi, diketahui nilai Sig. (2-tailed) antara kualitas sumber daya manusia (X) dengan mutu layanan (Y) adalah sebesar $0,000 < 0,05$, yang berarti terdapat korelasi yang signifikan antar keduanya dan berdasarkan *pearson correlation* yang menunjukkan nilai keeratan dalam korelasi, variabel kualitas sumber daya manusia (X) yaitu $0,739$ yang apabila dikategorikan menunjukkan bahwa hubungan antara kualitas sumber daya manusia terhadap mutu layanan adalah kuat.

5.2 Saran

Berikut ini adalah berbagai saran yang diajukan oleh peneliti berdasarkan hasil penelitian:

5.2.1 Bagi Bank Syariah Mandiri Parepare, berdasarkan hasil penelitian dapat diketahui bahwa kualitas sumber daya manusia berpengaruh terhadap mutu layanan. Oleh karena itu, diharapkan kepada Bank Syariah Mandiri Parepare meningkatkan kualitas sumber daya manusia yang dimilikinya agar kualitas layanan yang dirasakan nasabah juga dapat lebih meningkat.

5.2.2 Bagi pembaca diharapkan dengan adanya penelitian ini dapat menambah wawasan ilmu pengetahuan tentang kualitas sumber daya manusia. Jika terdapat penelitian yang serupa sebaiknya menambah objek maupun subjeknya, sehingga dapat mewakili kondisi sumber daya manusia yang terjadi di lapangan secara mendetail.



DAFTAR PUSTAKA

- Al-Quran al-karim
- Departemen Agama RI. 1998. *Al-Qur'an dan Terjemahan*. Surabaya: Al Hidayah.
- Departemen Pendidikan Nasional. 2008. *Kamus Besar Bahasa Indonesia Pusat Bahasa*. Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama.
- Fahmi, Irham. 2014. *Bank dan Lembaga Keuangan Lainnya*. Bandung: ALFABETA, cv.
- Feldam, Robert S. 2012. *Pengantar Psikologi*. Jakarta: Salemba Humanika.
- Hafidhuddi, Didin dan Hendri Tanjung. 2003. *Manajemen Syariah Dalam Praktik*. Jakarta: Gema Insani Press.
- Hasibuan, Malayu S.P. 2007. *Manajemen Dasar, Pengertian, dan Masalah*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Himmi, Nailul. Makalah Uji T, <https://www.slideshare.net/NailulHimmiJNE/makalah-uji-t> (Diakses pada hari Jumat 12 Januari 2018).
- Ibrahim, Adzikra. Pengertian Bank Syariah Beserta Fungsinya. <https://pengertiandefinisi.com/pengertian-bank-syariah-beserta-fungsinya/> (12 Juni 2018).
- Jannah, Sinta Ardhillatul. "Pengaruh Promosi Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Minat Investasi Logam Mulia Pada Pegadaian Unit Pembantu Syariah Pasar III Muara Enim". Skripsi: Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Islam UIN Raden Fatah: Palembang.
- Kasmadi dan Nia Siti Sunariah. 2014. *Panduan Moderen Penelitian Kuantitatif*. Bandung: Alfabeta.
- Kasmawati. 2016. "Implementasi Kualitas Pelayanan Konsumen Pada PDAM, Perspektif Etika Bisnis Islam (Studi di Kota Parepare)". Skripsi: Hukum Ekonomi Islam: Parepare.
- Khaerani, Makmun. 2016. *Psikologi Umum*. Cet. II: Yogyakarta: Aswaja Pressindo.
- Kotler. 2002. *Manajemen Pemasaran di Indonesia (Analisis, Perencanaan, Implementasi dan Pengendalian)*. Jakarta: Salemba Empat.
- Machmud, Amir dan Rukmana. 2010. *Bank Syari'ah Teori Kebijakan dan Studi Emperis di Indonesia*. Jakarta: Erlangga.
- Mandiri Syariah. <https://www.mandirisyariah.co.id>. (diakses pada 17 Desember 2019 Pukul 12.10)
- Meldona.2009. *Manajemen Sumber Daya Manusia Perspektif Integratif*. Malang: UIN Malang Pers.

- Mira. 2019. “Analisis Kepuasan Nasabah Terhadap Kualitas Pelayanan Pada Bank Syariah Mandiri Parepare”. Skripsi: Perbankan Syariah: Parepare.
- Moh Zuhri dipl, TAFL, dkk. 1992. *Terjemahan Sunan At-Tirmidzi*. Semarang: Adhi Grafika.
- Mulyana, Deddy. 2000. *Ilmu Komunikasi*. Bandung: Pt. Remaja Rosdakarya.
- Nasution. 2012. *Metode Research*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Nawawi, Hadari. 1992. *Instrumen Penelitian Bidang Sosial*. Yogyakarta: Gadjah Mada University Press.
- Notoatmodjo, Soekidjo. 2019. *Pengembangan Sumber Daya Manusia*. Jakarta: PT Rineka Cipta.
- Novianti, Dian. 2018. “Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Produk BTPN WOW! Terhadap Minat Menabung (Studi di PT. Bank Tabungan Pensiunan Nasional Parepare)”. Skripsi: Perbankan Syariah: Parepare.
- Nurdjaman. 2014. *Modul Pelayanan Prima Lembaga Pelayanan Satu Atap, Departemen Dalam Negeri*. Jakarta: Direktorat Jendral Pemerintahan Umum.
- Nurmiah. 2018. “Persepsi dan Pemahaman Masyarakat Lembaga Kabupaten Pinrang Tentang Zakat Peternakan Sapi”. Skripsi: Hukum Ekonomi Syariah: Parepare.
- OJK. Sejarah Perbankan Syariah. <https://www.ojk.go.id/id/kanal/syariah/tentang-syariah/Pages/Sejarah-Perbankan-Syariah.aspx> (Diakses Pada 12 Juni 2018).
- Oktaviani. 2016. “Pengembangan Sumber Daya Manusia Menurut Manajemen Konvensional dan Manajemen Syariah (Study Komparasi)”. Skripsi: Syariah dan Ekonomi Islam: Parepare.
- Sangadji, Etta dan Sopiiah. 2013. *Perilaku Konsumen*. Yogyakarta.
- Sanusi, Anwar. 2011. *Metodologi Penelitian Bisnis*. Jakarta: Salemba Empat.
- Sinambela, Lijan Poltak. 2010. *Reformasi Pelayan Publik Teori, Kebijakan, dan Implementasi*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Sudijono, Anas. 2010. *Pengantar statistik pendidikan*. Jakarta: PT RajaGrafindo Persada.
- Sugiono. 2013. *Metodologi Penelitian Kuantitatif dan Kualitatif*. Bandung: Alfabet
- Sugiyono. 2012. *Metode Penelitian Pendidikan (Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D)*. Cet, 15; Bandung: Alfabeta.
- Sujarweni, Wiratna. 2015. *Metodologi Penelitian Bisnis dan Ekonomi*. Yogyakarta: Pustakaberupress.
- Tjiptono, Fandy. 2015. *Service Management Mewujudkan Layanan Prima*. Yogyakarta: C.V Andi Offset.
- Turmudi dan Sri Harini. 2008. *Metode Statistika*. Malang: UIN-Malang Press.

- Ummyanti. 2015. “Pengembangan Sumber Daya Manusia Berbasis Komparatif: Perspektif Manajemen Syariah”. Skripsi: Syariah dan Ekonomi Islam: Parepare.
- Yusuf, Burhanuddin. 2015. *Manajemen Sumber Daya Manusia Di Lembaga Keuangan Syariah*. Jakarta: Raja Grafindo Persada.
- Zuriah, Nurul. 2006. *Metode Penelitian Sosial dan Pendidikan*. Cet.15;Jakarta: PT Bumi Aksara.







KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI PAREPARE
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM

Alamat : Jl. Amal Bakti No. 8, Soreang, Kota Parepare 91132 ☎ (0421) 21307 📠 (0421) 24404
PO Box 909 Parepare 9110, website : www.iainpare.ac.id email, mail.iainpare.ac.id

Nomor : B./425-/In.39.8/PP.00.9/11/2019

Lampiran : -

Hal : Permohonan Izin Pelaksanaan Penelitian

Yth. WALIKOTA PAREPARE

Cq. Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPM-PTSP)

di

KOTA PAREPARE

Assalamu Alaikum Wr. Wb.

Dengan ini disampaikan bahwa mahasiswa Institut Agama Islam Negeri Parepare :

Nama : SITI MUZDALIFAH.
Tempat/Tgl. Lahir : PAREPARE, 17 Mei 1997
NIM : 15.2300.026
Fakultas / Program Studi : Ekonomi dan Bisnis Islam / Perbankan Syariah
Semester : IX (Sembilan)
Alamat : BTN PEPABRI E8 / 06, KEC.UJUNG, KOTA PAREPARE

Bermaksud akan mengadakan penelitian di wilayah KOTA PAREPARE dalam rangka penyusunan skripsi yang berjudul :

"PENGARUH KUALITAS SUMBER DAYA MANUSIA TERHADAP MUTU LAYANAN BANK SYARIAH MANDIRI PAREPARE"

Pelaksanaan penelitian ini direncanakan pada bulan Nopember sampai selesai.

Demikian permohonan ini disampaikan atas perkenaan dan kerjasama diucapkan terima kasih.

Wassalamu Alaikum Wr. Wb.

6 Nopember 2019
Dekbr

Mukhammad Kamal Zubair





PEMERINTAH KOTA PAREPARE
DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU

Jalan Veteran Nomor 28, Parepare Telp. (0421) 23594, Fax (0421) 27719, Kode Pos 91111
Email : dpmptsp@pareparekota.go.id, Website : www.dpmptsp.pareparekota.go.id

PAREPARE

Nomor : 891/IPM/DPM-PTSP/11/2019
Lampiran : -
Perihal : Izin Penelitian

Parepare, 6 November 2019
Yth. Pimpinan Bank Syariah Mandiri Kota Parepare

Di - Parepare

DASAR

1. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 18 Tahun 2002 tentang Sistem Nasional Penelitian, Pengembangan dan Penerapan Ilmu Pengetahuan dan Teknologi;
2. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 20 Tahun 2011 tentang Pedoman Penelitian dan Pengembangan di Lingkungan Kementerian Dalam Negeri dan Pemerintah Daerah;
3. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 17 Tahun 2016 tentang Pedoman Penelitian dan Pengembangan di Kementerian Dalam Negeri dan Pemerintah Daerah;
4. Peraturan Daerah Kota Parepare No. 6 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah;
5. Peraturan Walikota Parepare No.39 Tahun 2017 tentang Pelimpahan Wewenang Pelayanan Perizinan dan Non Perizinan Kepada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Parepare;
6. Surat Dekan Ekonomi dan Bisnis Islam Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Parepare, Nomor : B 1625/in. 39.8 /JPP 00.9/11/2019 tanggal 29 Oktober 2019 Perihal Permohonan Izin Pelaksanaan Penelitian

Setelah memperhatikan hal tersebut, Pemerintah Kota Parepare (Kepala Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Parepare) dapat memberikan Izin Penelitian kepada :

N a m a : SITTI MUZDALIFAH
Tempat/Tgl. Lahir : Parepare / 14-05-1997
Jenis Kelamin : Wanita
Pekerjaan / Pendidikan : Mahasiswa / S1
Program Studi : PERBANKAN SYARIAH
A l a m a t : BTN Pepabri
Kec. Ujung, Kel. Lapadda
91113

Bermaksud untuk melakukan **Penelitian/Wawancara** di Kota Parepare dengan judul :

PENGARUH SUMBER DAYA MANUSIA TERHADAP MUTU LAYANAN BANK SYARIAH MANDIRI PAREPARE

Selama : TMT 06/11/2019 S/D 18-12-2019
Pengikut/Peserta : Tidak Ada

Sehubungan dengan hal tersebut pada prinsipnya kami menyetujui kegiatan dimaksud dengan ketentuan yang tertera dibelakang Surat Izin Penelitian ini.

Demikian izin penelitian ini diberikan untuk dilaksanakan sesuai ketentuan berlaku



Kepala Dinas Penanaman Modal
Dan Pelayanan Terpadu Satu
Pintu Kota Parepare



HJ. ANDI RUSIA, SH., MH

Pangkal Pembina Utama Muda
NIP. 19620915 198101 2 001

TEMBUSAN Kepada Yth
1 Gubernur Provinsi Sulawesi Selatan Cq. Kepala BKB Sulsel di Makassar.
2 Walikota Parepare di Parepare
3 Rektor Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Parepare di Parepare
4 Saudara SITTI MUZDALIFAH
5 Arsip

SURAT KETERANGAN

Tanggal: 28 Januari 2020
Nomor: 22/0473/305

Yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Iskandar
Jabatan : *Branch Manager*

Nama : Sri Saniah Nasir
Jabatan : *Branch Operation & Service Manager*

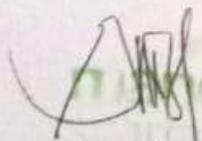
Menyatakan bahwa:

Nama : Sitti Muzdalifah
Nim : 15.2300.026
Institusi/Program Studi : Institut Agama Islam Negeri (IAIN)/ Perbankan Syariah

Benar telah **SELESAI** melakukan **PENELITIAN** yang dimulai dari tanggal 1 November hingga 31 November 2019 di PT Bank Syariah Mandiri *Branch Office* Parepare. Adapun judul penelitian "Pengaruh Kualitas Sumber Daya Manusia Terhadap Mutu Layanan Pada Bank Syariah Mandiri Parepare"

Demikian surat keterangan ini dibuat untuk dapat dipergunakan sebagaimana mestinya tanpa menimbulkan kewajiban dan tanggung jawab apapun bagi PT Bank Syariah Mandiri di kemudian hari.

PT BANK SYARIAH MANDIRI
BRANCH OFFICE PAREPARE 



Iskandar
Branch Manager



DAFTAR RESPONDEN PENELITIAN

NO	NAMA	USIA	JENIS KELAMIN	PENDIDIKAN TERAKHIR	PEKERJAAN
1	HJ. JOHRAH, BA	>40 Tahun	Wanita	Lainnya	Lainnya
2	SUMARTI L	20-30 Tahun	Wanita	Lainnya	Lainnya
3	RUKMAN	31-40 Tahun	Pria	SMA	Wisraswasta
4	SUKMA	20-30 Tahun	Wanita	SMA	Karyawan Swasta
5	MUH. RIZAL B	20-30 Tahun	Pria	Lainnya	PNS
6	ANGGI RIZKY AMALIA	<20 Tahun	Wanita	SMA	Pelajar/Mahasiswa
7	ADRIYANI	20-30 Tahun	Wanita	SMA	IRT
8	DARPIANA	20-30 Tahun	Wanita	Lainnya	Pelajar/Mahasiswa
9	LILY NIRWANA	20-30 Tahun	Wanita	Lainnya	Pelajar/Mahasiswa
10	MUH. ADIL RENALDI	<20 Tahun	Pria	Lainnya	Pelajar/Mahasiswa
11	HARAPI SALAM, S.Pd., M.Pd	>40 Tahun	Pria	Lainnya	PNS
12	FARIDAH	>40 Tahun	Wanita	SMA	PNS
13	HAFIDAH	>40 Tahun	Wanita	Lainnya	PNS
14	NAHIRA	>40 Tahun	Wanita	Lainnya	PNS
15	RAHMAT HIDAYAT SYAM	20-30 Tahun	Pria	SMA	Pelajar/Mahasiswa
16	SYAHRUL	<20 Tahun	Pria	SMA	Pelajar/Mahasiswa
17	AGUNG	20-30 Tahun	Pria	SMA	Pelajar/Mahasiswa
18	RAHMAYANI ARMAN	20-30 Tahun	Wanita	Lainnya	Lainnya
19	IHFAN NURIS	>40 Tahun	Wanita	Lainnya	PNS
20	ENDANG SRI HARTUTI	31-40 Tahun	Wanita	SMA	IRT
21	WAHYU SULDIANSYAH	20-30 Tahun	Pria	Lainnya	Lainnya
22	MARIANNA	20-30 Tahun	Wanita	SMP	IRT
23	RAMLAN	20-30 Tahun	Pria	Lainnya	Karyawan Swasta
24	M. YUNUS	>40 Tahun	Pria	SMA	Karyawan Swasta
25	MUKRIMAH, S.Sd.I	>40 Tahun	Wanita	Lainnya	Lainnya
26	MUSTAMIR	>40 Tahun	Pria	Lainnya	PNS
27	UMMI KALSUM	20-30 Tahun	Wanita	Lainnya	Lainnya
28	DIFTA CAHYANA PUTRA	<20 Tahun	Pria	SMA	Pelajar/Mahasiswa
29	ANDI TANRA HARUN	20-30 Tahun	Pria	SMA	Pelajar/Mahasiswa
30	ARIF	<20 Tahun	Pria	SMA	Pelajar/Mahasiswa
31	ARIDONI	>40 Tahun	Pria	Lainnya	PNS
32	AMAR FAUZY ADNA	20-30 Tahun	Pria	SMA	Wisraswasta
33	DAHLIA	31-40 Tahun	Wanita	Lainnya	IRT

NO	NAMA	USIA	JENIS KELAMIN	PENDIDIKAN TERAKHIR	PEKERJAAN
34	DALIMANG, S.Pd.I	>40 Tahun	Wanita	Lainnya	PNS
35	HJ. HASMUPIAH	>40 Tahun	Wanita	Lainnya	PNS
36	HJ. RABIAH, S.Pd.I	>40 Tahun	Wanita	Lainnya	PNS
37	SUMARNI. B, S.Pd.I	>40 Tahun	Wanita	Lainnya	PNS
38	SALMIAH, S.Pd.I	31-40 Tahun	Wanita	Lainnya	PNS
39	ROSMIATI WATIHელიუW	31-40 Tahun	Wanita	Lainnya	PNS
40	ADRIANA	31-40 Tahun	Wanita	Lainnya	Lainnya
41	M. BUSTAN	31-40 Tahun	Pria	Lainnya	Lainnya
42	HAMKA	31-40 Tahun	Pria	Lainnya	PNS
43	SATRIANI	>40 Tahun	Wanita	Lainnya	PNS
44	Dra. SANUBARIAH	>40 Tahun	Wanita	Lainnya	Lainnya
45	MUHAMMAD JAWWAD, S.Pd.I	31-40 Tahun	Pria	Lainnya	PNS
46	HJ. HARMINAH, S.Pd.I	>40 Tahun	Wanita	Lainnya	PNS
47	HJ. MASTURA HAFID, S.Ag	>40 Tahun	Wanita	Lainnya	PNS
48	HJ. RAMLAH IDAWATI, S.Ag	>40 Tahun	Wanita	Lainnya	PNS
49	SUKIANA, S.Ag	>40 Tahun	Wanita	Lainnya	PNS
50	FATIMAH, S.Ag	31-40 Tahun	Wanita	Lainnya	PNS
51	FATMAWATI, S.Pd.I	31-40 Tahun	Wanita	Lainnya	PNS
52	MARTI, S.Pd.I	>40 Tahun	Wanita	Lainnya	PNS
53	MURSIDA, S.Ag	>40 Tahun	Wanita	Lainnya	PNS
54	NURHAYATI, S.Pd.I	>40 Tahun	Wanita	Lainnya	PNS
55	NUSRATULLAH	>40 Tahun	Wanita	Lainnya	IRT
56	ONGGA	>40 Tahun	Pria	Lainnya	PNS
57	HAWA	>40 Tahun	Wanita	Lainnya	PNS
58	ZAINAL ABIDIN	>40 Tahun	Pria	Lainnya	PNS
59	MUH. SYARIPUDDIN, S.Ag., M.Pd.I	>40 Tahun	Pria	Lainnya	PNS
60	MUHAMMAD JUFRI	>40 Tahun	Pria	Lainnya	PNS
61	NURIDA	>40 Tahun	Wanita	Lainnya	Lainnya
62	H. MUH. DAHLAN	>40 Tahun	Pria	Lainnya	PNS
63	HAIZAH	>40 Tahun	Wanita	Lainnya	PNS
64	ANITA MUSTAFA	31-40 Tahun	Wanita	Lainnya	PNS
65	HALWIYAH	31-40 Tahun	Wanita	SMA	Wisraswasta
66	SRI HASLINAWATI	>40 Tahun	Wanita	Lainnya	IRT
67	BULKIS, S.Pd.I	>40 Tahun	Wanita	Lainnya	PNS

NO	NAMA	USIA	JENIS KELAMIN	PENDIDIKAN TERAKHIR	PEKERJAAN
68	PAIZA	>40 Tahun	Pria	SMA	PNS
69	HJ. HASNAH	>40 Tahun	Wanita	Lainnya	PNS
70	EKA PERAWATI	31-40 Tahun	Wanita	Lainnya	PNS
71	M. IRFAN DJAFAR	>40 Tahun	Pria	Lainnya	PNS
72	RUKMAN, S.Sos	>40 Tahun	Pria	Lainnya	PNS
73	SITTI RAMLAH, S.Sos	>40 Tahun	Wanita	Lainnya	PNS
74	S. UMAR	>40 Tahun	Pria	SMA	PNS
75	ANDI NURAENI	>40 Tahun	Wanita	SMA	PNS
76	SYAHRUDDIN SAINUR	>40 Tahun	Pria	Lainnya	PNS
77	NASRULLAH, S.Pd.I	31-40 Tahun	Pria	Lainnya	PNS
78	MURSALIM RAHMAN, S.Kom	20-30 Tahun	Pria	Lainnya	Lainnya
79	GUSNIAR	20-30 Tahun	Wanita	Lainnya	Lainnya
80	SURIAYADI	>40 Tahun	Pria	SMA	Wisraswasta
81	ABDULLAH	>40 Tahun	Wanita	SMA	Wisraswasta
82	FAJAR	>40 Tahun	Pria	SMA	Wisraswasta
83	RUSMAN MADINA	31-40 Tahun	Pria	Lainnya	PNS
84	NURWINA BUSRAH	31-40 Tahun	Wanita	Lainnya	PNS
85	FAISAL	>40 Tahun	Pria	Lainnya	PNS
86	Dra. IHSANA	>40 Tahun	Wanita	Lainnya	PNS
87	SYUWARNI	>40 Tahun	Wanita	Lainnya	PNS
88	ST. AMINAH, S.Pd.I	31-40 Tahun	Wanita	Lainnya	PNS
89	HJ. NIRWANA, S.Hi	>40 Tahun	Wanita	Lainnya	Lainnya
90	KAMRISAL	>40 Tahun	Wanita	Lainnya	PNS
91	Dra. NAHARIAH	>40 Tahun	Wanita	Lainnya	PNS
92	ST. RAHMAH, S.Ag	>40 Tahun	Wanita	Lainnya	PNS
93	NASRI NASA, S.Ag	31-40 Tahun	Wanita	Lainnya	PNS
94	HJ. HASNAWIAH, S.Pd.I	>40 Tahun	Wanita	Lainnya	PNS
95	MUKARRAMAH MAHBUB	31-40 Tahun	Wanita	Lainnya	PNS
96	NASNA HAYYONG	31-40 Tahun	Wanita	Lainnya	Lainnya
97	DINAR, S.Ag	31-40 Tahun	Wanita	Lainnya	PNS
98	NURHAYATI	>40 Tahun	Wanita	Lainnya	PNS
99	NUR ANA, S.Pd.I	31-40 Tahun	Wanita	Lainnya	PNS

KUESIONER PENELITIAN

Penelitian ini bertujuan untuk mendapatkan bukti empiris tentang “**Pengaruh Kualitas Sumber Daya Manusia Terhadap Mutu Layanan Bank Syariah Mandiri Parepare**”. Demi tercapainya tujuan tersebut, diharapkan kesediaan Bapak/Ibu/Saudara/i untuk dapat mengisi daftar pernyataan dengan keadaan yang sebenarnya. Hasil penelitian ini akan menjadi bahan masukan bagi semua pihak dalam meningkatkan kualitas sumber daya manusia an mutu layanan.

Identitas Responden	
Nama	:
Usia	: a. < 20 Tahun c. 20-30 Tahun b. 31-40 Tahun d. >40 Tahun
Jenis Kelamin	: a. Pria b. Wanita
Pendidikan Terakhir	: a. SD c. SMA b. SMP d. Lainnya
Pekerjaan	: a. PNS d. Ibu Rumah Tangga b. Karyawan Swasta e. Wiraswasta c. Pelajar/Mahasiswa f. Lainnya

Petunjuk Pengisian

Bapak/Ibu cukup memberikan tanda centang (√) pada pilihan jawaban yang tersedia sesuai dengan pendapat Bapak/Ibu. Setiap pernyataan diharapkan hanya satu jawaban dengan keterangan:

STS : Sangat Tidak Setuju

S : Setuju

TS : Tidak Setuju

SS : Sangat Setuju

KS : Kurang Setuju

Kualitas Sumber Daya Manusia						
No	Pernyataan	Jawaban				
		STS	TS	KS	S	SS
1	Karyawan BSM Parepare melakukan pekerjaannya dengan baik dan cepat					
2	Karyawan BSM Parepare dapat memberikan penjelasan dengan jelas dan tepat					
3	Karyawan BSM Parepare berpengalaman dalam melakukan tugas dan pekerjaannya					
4	Karyawan BSM Parepare menguasai tugas dan pekerjaannya dengan kemampuan yang dimiliki					
5	Karyawan BSM Parepare melakukan pekerjaannya sesuai dengan fungsi dan peran masing-masing					

Mutu Layanan						
No	Pernyataan	Jawaban				
		STS	TS	KS	S	SS
1	BSM Parepare memiliki karyawan yang memberikan perhatian kepada nasabah					
2	Karyawan BSM Parepare bersikap ramah dan sopan kepada nasabah					
3	Karyawan BSM Parepare memberikan pelayanan secara cepat kepada nasabah					
4	BSM Parepare memberikan pelayanan tepat waktu sesuai dengan yang dijanjikan					
5	Saya tidak pernah komplain dengan pelayanan yang diberikan karyawan BSM Parepare					

DESKRIPSI JAWABAN RESPONDEN

Deskripsi Jawaban Responden Terhadap Pernyataan Variabel Kualitas SDM

RESPONDEN	JAWABAN					TOTAL
	KUALITAS SDM					
	1	2	3	4	5	
1	2	3	3	4	5	17
2	4	2	5	3	2	16
3	2	4	3	4	2	15
4	2	3	1	5	4	15
5	5	4	5	4	4	22
6	4	5	4	3	4	20
7	3	4	5	4	5	21
8	3	2	5	4	3	17
9	5	2	2	3	4	16
10	5	4	3	4	4	20
11	2	3	3	4	4	16
12	2	3	4	4	5	18
13	5	4	5	4	4	22
14	4	3	2	3	3	15
15	4	5	5	4	5	23
16	4	4	5	4	4	21
17	5	2	4	3	2	16
18	2	4	3	4	3	16
19	4	4	5	4	5	22
20	4	5	4	4	4	21
21	4	4	3	3	2	16
22	4	5	3	4	2	18
23	5	5	4	4	4	22
24	4	5	4	4	5	22
25	5	4	4	4	5	22
26	5	5	4	4	2	20
27	5	4	4	5	3	21
28	5	5	4	5	4	23
29	3	4	4	4	4	19
30	2	4	4	4	4	18
31	4	5	3	4	4	20
32	2	3	5	3	5	18

RESPONDEN	JAWABAN					TOTAL
	KUALITAS SDM					
	1	2	3	4	5	
33	5	5	4	5	4	23
34	5	5	4	4	4	22
35	3	2	4	5	3	17
36	4	4	5	3	4	20
37	5	4	5	4	3	21
38	5	4	5	4	4	22
39	3	2	4	5	3	17
40	4	5	4	5	5	23
41	4	4	4	4	4	20
42	4	3	4	4	4	19
43	4	3	4	4	2	17
44	5	3	4	4	3	19
45	4	1	3	4	2	14
46	5	5	5	5	5	25
47	2	3	3	4	4	16
48	3	4	2	5	5	19
49	4	5	4	5	4	22
50	5	4	5	5	4	23
51	4	5	4	5	5	23
52	2	4	5	3	2	16
53	3	4	5	2	3	17
54	4	2	3	3	2	14
55	3	1	4	3	2	13
56	5	5	5	4	4	23
57	4	5	3	4	1	17
58	5	3	4	3	2	17
59	4	4	4	4	5	21
60	4	5	3	2	4	18
61	5	4	4	3	1	17
62	4	5	4	3	2	18
63	4	3	4	4	5	20
64	3	4	3	2	1	13
65	4	4	4	2	1	15
66	4	4	4	3	2	17
67	4	4	4	5	5	22
68	5	5	5	5	5	25
69	5	5	4	4	5	23
70	1	3	3	4	4	15

RESPONDEN	JAWABAN					TOTAL
	KUALITAS SDM					
	1	2	3	4	5	
71	4	4	5	4	5	22
72	3	2	4	3	4	16
73	5	4	4	5	5	23
74	5	4	4	4	5	22
75	5	5	4	5	5	24
76	5	5	4	5	5	24
77	3	4	3	2	1	13
78	1	2	3	3	1	10
79	5	1	3	4	4	17
80	5	4	4	5	5	23
81	5	4	4	4	5	22
82	4	4	5	5	5	23
83	4	5	4	5	5	23
84	1	3	4	4	5	17
85	5	4	5	5	4	23
86	3	3	4	4	2	16
87	2	3	3	4	3	15
88	4	4	5	5	3	21
89	5	4	5	4	4	22
90	4	5	1	3	3	16
91	3	4	1	3	4	15
92	4	4	3	2	1	14
93	1	3	4	2	3	13
94	2	3	4	5	5	19
95	1	2	3	3	4	13
96	2	4	4	3	2	15
97	5	2	4	3	1	15
98	4	5	5	4	4	22
99	5	5	5	4	4	23
TOTAL						1872

Deskripsi Jawaban Responden Terhadap Pernyataan Variabel Mutu Layanan

RESPONDEN	JAWABAN					TOTAL
	MUTU LAYANAN					
	1	2	3	4	5	
1	3	5	4	3	4	19
2	5	4	4	2	1	16
3	2	3	4	5	1	15
4	5	2	3	3	3	16
5	4	5	5	4	4	22
6	4	5	4	3	3	19
7	4	5	4	2	1	16
8	5	4	2	3	1	15
9	3	4	2	4	3	16
10	4	3	4	2	1	14
11	5	4	3	1	3	16
12	5	3	3	2	4	17
13	5	5	5	5	4	24
14	4	5	3	2	1	15
15	5	5	4	4	5	23
16	4	5	5	4	5	23
17	5	4	5	2	3	19
18	5	4	3	3	1	16
19	4	5	4	5	4	22
20	5	5	4	4	4	22
21	5	3	2	2	1	13
22	4	5	3	3	2	17
23	5	5	4	4	4	22
24	5	5	4	4	5	23
25	5	5	5	5	4	24
26	4	4	3	2	2	15
27	4	5	3	2	2	16
28	4	5	5	4	4	22
29	4	4	3	3	4	18
30	2	4	4	4	2	16
31	3	4	4	3	1	15
32	2	3	2	4	5	16
33	5	5	4	4	5	23
34	4	5	4	4	5	22
35	4	5	2	3	1	15

RESPONDEN	JAWABAN					TOTAL
	MUTU LAYANAN					
	1	2	3	4	5	
36	3	4	3	5	1	16
37	3	4	5	2	1	15
38	5	5	5	5	4	24
39	4	5	3	2	2	16
40	4	5	4	4	4	21
41	5	5	4	4	4	22
42	4	5	4	4	5	22
43	4	5	2	3	1	15
44	5	4	3	2	3	17
45	4	5	3	3	2	17
46	4	5	4	4	5	22
47	3	4	4	5	5	21
48	4	5	2	2	1	14
49	4	5	4	4	4	21
50	4	5	4	5	5	23
51	4	5	4	5	5	23
52	3	4	2	4	3	16
53	5	4	4	2	3	18
54	4	5	2	2	1	14
55	5	4	3	2	3	17
56	5	5	4	3	4	21
57	4	3	3	4	4	18
58	1	3	4	4	3	15
59	4	5	4	5	4	22
60	5	4	3	3	2	17
61	5	4	3	4	3	19
62	4	4	2	2	1	13
63	3	3	4	4	5	19
64	2	3	3	2	1	11
65	4	3	3	2	1	13
66	4	3	3	2	1	13
67	5	4	5	4	5	23
68	5	5	5	5	5	25
69	5	5	4	4	5	23
70	4	2	3	3	1	13
71	5	4	4	5	4	22
72	2	3	3	4	1	13
73	5	5	4	5	4	23

RESPONDEN	JAWABAN					TOTAL
	MUTU LAYANAN					
	1	2	3	4	5	
74	5	5	4	5	5	24
75	5	5	4	4	5	23
76	5	5	4	4	5	23
77	5	2	2	4	5	18
78	1	4	5	3	1	14
79	5	4	4	3	3	19
80	5	5	4	4	5	23
81	5	5	4	4	5	23
82	4	4	5	5	4	22
83	5	5	4	4	5	23
84	4	3	4	4	1	16
85	3	5	3	2	2	15
86	4	4	3	2	2	15
87	3	4	2	1	2	12
88	4	5	3	2	2	16
89	5	5	4	4	5	23
90	2	4	4	3	1	14
91	2	4	3	2	4	15
92	3	5	3	3	1	15
93	5	2	4	3	5	19
94	3	3	4	2	2	14
95	2	3	5	4	3	17
96	5	3	1	3	4	16
97	4	5	3	1	2	15
98	4	5	4	4	5	22
99	4	5	4	3	4	20
TOTAL						1815

OUTPUT UJI VALIDITAS

CORRELATIONS

```

/VARIABLES=Kualitas_SDM Mutu_Layanan total
/PRINT=TWOTAIL NOSIG
/MISSING=PAIRWISE.

```

Correlations

[DataSet1] D:\Proposal\SPSS\jawaban responden.sav

Correlations

		Kualitas SDM	Mutu Layanan	total
Kualitas_SDM	Pearson Correlation	1	,739**	,927**
	Sig. (2-tailed)		,000	,000
	N	99	99	99
Mutu_Layanan	Pearson Correlation	,739**	1	,938**
	Sig. (2-tailed)	,000		,000
	N	99	99	99
total	Pearson Correlation	,927**	,938**	1
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	
	N	99	99	99

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

OUTPUT UJI RELIABILITY

RELIABILITY

```
/VARIABLES=Kualitas_SDM Mutu_Layanan
/SCALE('ALL VARIABLES') ALL
/MODEL=ALPHA.
```

Reliability

[DataSet1] D:\Proposal\SPSS\jawaban responden.sav

Scale: ALL VARIABLES

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	99	100,0
	Excluded ^a	0	,0
	Total	99	100,0

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

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
,848	2

OUTPUT UJI NORMALITAS

```

REGRESSION
  /MISSING LISTWISE
  /STATISTICS COEFF OUTS R ANOVA
  /CRITERIA=PIN(.05) POUT(.10)
  /NOORIGIN
  /DEPENDENT Mutu_Layanan
  /METHOD=ENTER Kualitas_SDM
  /SAVE RESID.
  
```

Regression

[DataSet0]

Variables Entered/Removed^a

Model	Variables Entered	Variables Removed	Method
1	Kualitas_SDM ^b	.	Enter

a. Dependent Variable: Mutu_Layanan

b. All requested variables entered.

Model Summary^b

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,739 ^a	,546	,541	2,501

a. Predictors: (Constant), Kualitas_SDM

b. Dependent Variable: Mutu_Layanan

ANOVA^a

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	729,175	1	729,175	116,557	,000 ^b
	Residual	606,825	97	6,256		
	Total	1336,000	98			

a. Dependent Variable: Mutu_Layanan

b. Predictors: (Constant), Kualitas_SDM

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	3,264	1,418		2,302	,023
	Kualitas_SDM	,797	,074	,739	10,796	,000

a. Dependent Variable: Mutu_Layanan

Residuals Statistics^a

	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation	N
Predicted Value	11,23	23,19	18,33	2,728	99
Residual	-6,593	5,376	,000	2,488	99
Std. Predicted Value	-2,603	1,779	,000	1,000	99
Std. Residual	-2,636	2,149	,000	,995	99

a. Dependent Variable: Mutu_Layanan

NPART TESTS
/K-S (NORMAL) =RES_1
/MISSING ANALYSIS.

NPART Tests

[DataSet0]

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

		Unstandardized Residual
N		99
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	0E-7
	Std. Deviation	2,48839227
	Absolute	,098
Most Extreme Differences	Positive	,058
	Negative	-,098
Kolmogorov-Smirnov Z		,971
Asymp. Sig. (2-tailed)		,302

a. Test distribution is Normal.

b. Calculated from data.

OUTPUT UJI KORELASI

```

CORRELATIONS
/VARIABLES=Kualitas_SDM Mutu_Layanan
/PRINT=TWOTAIL NOSIG
/MISSING=PAIRWISE.

```

Correlations

[DataSet1] D:\Proposal\SPSS\jawaban responden.sav

Correlations

		Kualitas_SDM	Mutu_Layanan
Kualitas_SDM	Pearson Correlation	1	,739**
	Sig. (2-tailed)		,000
	N	99	99
Mutu_Layanan	Pearson Correlation	,739**	1
	Sig. (2-tailed)	,000	
	N	99	99

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



OUTPUT UJI REGRESI LINEAR SEDERHANA

```
REGRESSION
  /MISSING LISTWISE
  /STATISTICS COEFF OUTS R ANOVA
  /CRITERIA=PIN(.05) POUT(.10)
  /NOORIGIN
  /DEPENDENT Mutu_Layanan
  /METHOD=ENTER Kualitas_SDM.
```

Regression

[DataSet1] D:\Proposal\SPSS\jawaban responden.sav

Variables Entered/Removed^a

Model	Variables Entered	Variables Removed	Method
1	Kualitas_SDM ^b	.	Enter

a. Dependent Variable: Mutu_Layanan

b. All requested variables entered.

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,739 ^a	,546	,541	2,501

a. Predictors: (Constant), Kualitas_SDM

ANOVA^a

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	729,175	1	729,175	116,557	,000 ^b
	Residual	606,825	97	6,256		
	Total	1336,000	98			

a. Dependent Variable: Mutu_Layanan

b. Predictors: (Constant), Kualitas_SDM

Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.		
	B	Std. Error	Beta				
1	(Constant)	3,264	1,418		2,302	,023	
	Kualitas_SDM	,797	,074		,739	10,796	,000

a. Dependent Variable: Mutu_Layanan



RIWAYAT HIDUP



Sitti Muzdalifah, salah satu mahasiswa di Institut Agama Islam Parepare Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam prodi Perbankan Syariah. Merupakan anak dari pasangan Helmi Pahmi dan Musram Badiu yang lahir di Parepare pada tanggal 17 Mei 1997, anak kedua dari dua bersaudara.

Penulis memulai pendidikannya di SDN 20 Parepare pada tahun 2003, Madrasah Tsanawiyah Negeri Parepare pada tahun 2008, Madrasah Aliyah Negeri 2 Parepare pada tahun 2011, dan melanjutkan pendidikan dengan memilih kuliah di Institut Agama Islam Negeri Parepare pada tahun 2015.

Penulis melaksanakan Kuliah Pengabdian Masyarakat (KPM) di kelurahan Maccorawalie kecamatan Panca Rijang kabupaten Sidrap pada tahun 2018 selama empat puluh lima hari, dilanjutkan dengan Praktik Kerja Lapangan (PPL) pada tahun 2018 di BNI Syariah KCP Tamalanrea Makassar selama sebulan. Untuk memperoleh gelar sarjana ekonomi (S.E) penulis menyelesaikan pendidikan sebagaimana tugas akhir berupa skripsi berjudul “Pengaruh Kualitas Sumber Daya Manusia Terhadap Mutu Layanan Pada Bank Syariah Mandiri Parepare”.