

Pengaruh Kompetensi Karyawan, Etika Bisnis Islam Terhadap Kualitas Pelayanan Nasabah Bank Syariah Indonesia Di Kecamatan Rimbo Bujang Kab.Tebo Provinsi Jambi

Dea Sriutami

Universitas Islam Negeri Sulthan Thaha Saifuddin Jambi

Mohammad Orinaldi

Universitas Islam Negeri Sulthan Thaha Saifuddin Jambi

Victor Diwantara

Universitas Islam Negeri Sulthan Thaha Saifuddin Jambi

Corresponding author : dea.sri.utami2002@gmail.com

Abstract. *The thesis entitled "The Influence of Employee Competency and Islamic Business Ethics on Customer Service Quality at Indonesia Syariah Bank Rimbo Bujang Branch" was written by Dea Sriutami, NIM 501190265, Department of Syariah Economics, Sulthan Thaha Saifuddin State Islamic University, Jambi 2023.*

The background of the research in this thesis is the quality of service provided by the Bank to customers. There are many influences that make BSI Rimbo Bujang Branch services of high quality, including in terms of employee competence and Islamic business ethics owned by the Bank. The purpose of this study was to determine how much influence the competence of employees and Islamic business ethics has on the quality of customer service at BSI Rimbo Bujang Branch.

The research method used is a quantitative method. The population used in this study were active customers at BSI Rimbo Bujang Branch using the slovin theory with an error limit of 5%, a sample of 164 respondents was obtained with a trial of 30 respondents through random sampling technique and the remaining 134 respondents were used again as a research instrument test. Data collection techniques used by researchers are literature studies, observations, interviews and questionnaires.

Based on the results of the study, it shows: the effect of employee competence on service quality is 34.2%, the influence of Islamic business ethics on service quality is 65.4%, and simultaneously employee competence and Islamic business ethics have an effect on service quality of 81.1%.

Keywords: *Employee Competence, Islamic Business Ethics, Service Quality*

Abstrak. Skripsi dengan judul “Pengaruh Kompetensi Karyawan dan Etika Bisnis Islam terhadap Kualitas Pelayanan Nasabah di Bank Syariah Indonesia Cabang Rimbo Bujang” ini ditulis oleh Dea Sriutami, NIM 501190265, Jurusan Ekonomi Syari’ah Universitas Islam Negeri Sulthan Thaha Saifuddin Jambi 2023.

Penelitian dalam skripsi ini dilatarbelakangi dari kualitas pelayanan yang diberikan Bank kepada nasabah. Ada banyak pengaruh yang menjadikan pelayanan BSI Cabang Rimbo Bujang dapat berkualitas, diantaranya dari segi kompetensi karyawan dan etika bisnis Islam yang dimiliki oleh Bank. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui

seberapa besar pengaruh antara kompetensi karyawan dan etika bisnis Islam terhadap kualitas pelayanan nasabah BSI Cabang Rimbo Bujang.

Metode penelitian yang digunakan adalah metode kuantitatif. Populasi yang digunakan dalam penelitian ini adalah nasabah aktif di BSI Cabang Rimbo Bujang dengan menggunakan teori slovin dengan batas kesalahan 5% didapatkan sampel sebesar 164 responden dengan uji coba sebanyak 30 responden melalui teknik *random sampling* dan sisanya 134 responden digunakan lagi sebagai uji instrumen penelitian. Teknik pengumpulan data yang digunakan peneliti adalah studi pustaka, observasi, wawancara dan angket.

Berdasarkan hasil penelitian menunjukkan: pengaruh kompetensi karyawan terhadap kualitas pelayanan sebesar 34,2%, pengaruh etika bisnis Islam terhadap kualitas pelayanan sebesar 65,4%, dan secara simultan kompetensi karyawan dan etika bisnis Islam terhadap kualitas pelayanan berpengaruh sebesar 81,1%.

Kata kunci: Kompetensi Karyawan, Etika Bisnis Islam, Kualitas Pelayanan

LATAR BELAKANG

Menurut Phillip Kotler dalam Malayu S.P Hasibuan Pelayanan atau *Service* adalah setiap kegiatan atau manfaat yang dapat diberikan suatu pihak kepada pihak lainnya yang pada dasarnya tidak berwujud dan tidak pula berakibat pemilikan sesuatu dan produksinya dapat atau tidak dapat dikaitkan dengan suatu produk fisik. Pelayanan adalah kegiatan pemberian jasa dari satu pihak kepada pihak lainnya. Pelayanan yang baik adalah pelayanan yang dilakukan secara ramah tamah, adil, cepat, tepat dan dengan etika yang baik sehingga memenuhi kebutuhan dan kepuasan bagi yang menerimanya. Ramah tamah dimaksudkan bahwa pelayanan dilakukan dengan wajah ceria, wajar dan dengan etika yang baik serta tidak menyinggung perasaan.¹

Tjiptono mengungkapkan ada beberapa faktor yang dapat memperlancar dan menghambat pelayanan yang berkualitas, salah satunya adalah SDM. Sumber daya manusia merupakan salah satu hal penting dalam kemajuan suatu perusahaan. SDM sangat berpengaruh bagi kualitas pelayanan suatu perusahaan, sebab jika suatu SDM tidak memiliki kompetensi dan pengetahuan yang tinggi, dapat menyebabkan buruknya kualitas pelayanan dan sebaliknya. Jika SDM atau karyawan memiliki kompetensi dan pengetahuan yang tinggi, hal tersebut dapat meningkatkan kualitas pelayanan asalkan pekerjaan yang mereka lakukan sesuai dengan tugas yang diberikan. Karyawan harus memiliki keterampilan dan pengetahuan teknis yang diperlukan untuk menjalankan tugas sesuai posisi atau jabatannya.²

Selain kompetensi, salah satu aspek yang terkait dengan kualitas pelayanan adalah Etika. Etika merupakan suatu sistem moral perilaku yang berdasarkan peraturan dan norma-norma sosial, budaya dan agama yang berlaku dengan dalam suatu masyarakat. Menurut Aten Gumilar dan Bandi Soebandi etika adalah cabang filsafat yang membicarakan manusia dalam menjalankan kegiatan perbankan, terutama tingkah laku dan perbuatannya, yang dilakukan dengan sadar dari kacamata baik atau tidak. Etika ini mutlak penting baik dalam pergaulan manusia maupun dalam pemasaran bank. Karena pemasaran bank yang tidak dilandasi dengan pelayanan dan etika yang baik akan menimbulkan persaingan yang tidak sehat.³

Adapun kaitan Etika Bisnis Islam dengan kualitas pelayanan adalah menjadi sangat penting karena dengan pelayanan dan etika yang baik dan benar akan menciptakan simpati, baik dari

¹ Malayu S.P. Hasibuan, *Dasar-Dasar Perbankan* (Jakarta : PT Bumi Aksara, 2009), hal. 152

² Maya Shella Andhiny, *Analisis Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kualitas Pelayanan pada Pusat Pelayanan Satu Atap (PPSA) PT. Pelabuhan Indonesia II (Persero) Cabang Panjang*, Skripsi Universitas Lampung, 2017

³ Malayu S.P. Hasibuan, *Op. Cit.*, hal.153

masyarakat maupun dari bank-bank lain. Jika masyarakat simpati, akan menimbulkan kepercayaan sehingga pemasaran produk jasa bank akan lebih lancar. Pelayanan dan etika juga merupakan daya penarik bagi (calon) nasabah untuk menjadi nasabah, serta tidak menimbulkan persaingan yang tidak sehat antarsesama bank. Hakikat moral dari etika publik menuntut lebih dari sekedar kompetensi teknis karena harus mampu mengidentifikasi masalah-masalah dan konsep etika yang khas dalam pelayanan publik. Secara lebih konkret lagi, pejabat publik dituntut bisa menetapkan kode etik yang relevan, perilaku profesional dan petunjuk pelaksanaan akreditasi organisasi. Karena menurut E. Kolthoff dengan menekankan pada sekumpulan nilai dan norma, serta prinsip moral, etika publik membentuk dasar integritas pelayanan publik.⁴

Bank Syariah Indonesia merupakan satu-satunya bank syariah yang ada diwilayah Tebo. Terdapat banyak Bank pesaing lain diantaranya BRI, Bank 9 Jambi, Mandiri Mitra Usaha dan BPR. Setiap bank memiliki keunggulan dan strategi masing-masing dalam meningkatkan jumlah nasabah serta menjalankan kegiatan pelayanannya, baik dari kompetensi para karyawan maupun etika bisnis yang dijalankan oleh Bank tersebut. Tentu ini menjadi tantangan bagi Bank Syariah Indonesia untuk menarik minat nasabah sehingga jumlah nasabah akan meningkat. Berikut ini data jumlah nasabah BSI Cabang Rimbo Bujang.

Tabel 2. Data Jumlah Nasabah di BSI Cabang Rimbo Bujang Tahun 2021 - 2022 Per Triwulan⁵

Bulan	Tahun	
	2021	2022
Maret	298	208
Juni	338	228
September	424	338
Desember	472	367
Total	1532	1141

Berdasarkan tabel diatas dapat diketahui bahwa jumlah nasabah ditahun 2021 meningkat setiap per triwulannya begitu pula ditahun 2022. Namun jika dilihat dari jumlah pertahun yaitu 2021 - 2022 jumlah nasabah cenderung mengalami penurunan. Hal ini kemungkinan disebabkan karena masih sedikitnya minat masyarakat terhadap bank syariah, seperti sosialisasi bank syariah yang minim sehingga kurangnya minat masyarakat, selain itu banyaknya anggapan bahwa bank syariah sama saja seperti bank konvensional dan umur bank syariah yang masih cukup muda sehingga belum sepenuhnya menumbuhkan kepercayaan masyarakat untuk menggunakan bank syariah. Selain itu, keberadaan kantor BSI yang masih sedikit mengakibatkan susah untuk dijangkau. Sehingga membuat masyarakat lebih memilih yang lebih dekat dan terjangkau.

KAJIAN TEORITIS

1. Kualitas Pelayanan

Pelayanan pada dasarnya berasal dari kata layanan, hal ini memberikan manfaat kepada orang lain. Hal ini dijelaskan oleh Simamora dalam bukunya yang berjudul Memenangkan Pasar dengan Pemasaran Efektif dan Profesional, bahwa yang dimaksud dengan layanan yaitu setiap kegiatan atau manfaat dalam hal ini ditawarkan suatu pihak kepada pihak lain. Terdiri dari berbagai pihak-pihak yang pada dasarnya tidak berwujud dan tidak mengakibatkan kepemilikan apapun. Pendapat tersebut pada dasarnya mengemukakan bahwa pelayanan memiliki ciri-ciri, yaitu kasat mata dan tidak ada wujudnya (*intangible*) serta dari sisi hasil akan bermanfaat bagi masyarakat.

⁴ Haryatmoko, *Etika Publik* (Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama, 2011), hal. 11

⁵ Dokumentasi, Bank Syariah Indonesia, Tahun 2022

Ketidakterwujudan adalah salah satu aspek yang ada dalam pelayanan, oleh karena itu mesti diketahui.⁶

Allah memberikan isyarat dalam Alquran, tentang kualitas pelayanan, sebagaimana tercantum dalam QS. Al Imran ayat 159:

فِيمَا رَحْمَةٍ مِنَ اللَّهِ لَنْتَ لَهُمْ وَّلَوْ كُنْتَ فَظًّا غَلِيظَ
الْقَلْبِ لَآنْفَضُّوا مِنْ حَوْلِكَ فَاعْفُ عَنْهُمْ وَاسْتَغْفِرْ لَهُمْ
وَشَاوِرْهُمْ فِي الْأَمْرِ فَإِذَا عَزَمْتَ فَتَوَكَّلْ عَلَى اللَّهِ إِنَّ
اللَّهَ يُحِبُّ الْمُتَوَكِّلِينَ

Artinya : ”Maka disebabkan rahmat dari Allah-lah kamu Berlaku lemah lembut terhadap mereka. Sekiranya kamu bersikap keras lagi berhati kasar, tentulah mereka menjauhkan diri dari sekelilingmu. karena itu maafkanlah mereka, mohonkanlah ampun bagi mereka, dan bermusyawarahlah dengan mereka dalam urusan itu, kemudian apabila kamu telah membulatkan tekad, Maka bertawakkallah kepada Allah. Sesungguhnya Allah menyukai orang-orang yang bertawakkal kepada-Nya”.⁷

2. Kompetensi Karyawan

Kompetensi merupakan perpaduan dari pengetahuan, keterampilan, nilai dan sikap yang direfleksikan dalam kebiasaan berpikir dan bertindak. McAshan dalam Mulyasa mengemukakan kompetensi sebagai pengetahuan, keterampilan dan kemampuan yang dikuasai oleh seseorang yang telah menjadi bagian dari dirinya, sehingga dia dapat melakukan perilaku-perilaku kognitif, afektif dan psikomotorik dengan sebaik-baiknya. Sejalan dengan itu, Finch dan Crunkilton masih dikutip dari Mulyasa mengartikan kompetensi sebagai penguasaan terhadap suatu tugas, keterampilan, sikap dan apresiasi yang diperlukan sebagai penunjang keberhasilan. Menurut Kamus Kompetensi LOMA, Kompetensi didefinisikan sebagai aspek-aspek pribadi dari seorang pekerja yang memungkinkan dia untuk mencapai kinerja yang superior. Aspek-aspek pribadi ini termasuk sifat, motif-motif, sistem, nilai, sikap, pengetahuan dan keterampilan. Kompetensi-kompetensi akan mengarahkan tingkah laku. Adapun tingkah laku akan menghasilkan kinerja. Armstrong dan Baron dalam Wibowo, mendefinisikan bahwa kompetensi merupakan dimensi perilaku yang berada dibelakang kinerja kompeten. Sering dinamakan kompetensi perilaku karena dimaksudkan untuk menjelaskan bagaimana orang berperilaku ketika mereka menjalankan perannya dengan baik. Secara garis besar, mengidentifikasi karakteristik pengetahuan dan keterampilan yang diperlukan individual yang memungkinkan menjalankan tugas dan tanggung jawab secara afektif sehingga mencapai standar kualitas profesional dalam bekerja.⁸

3. Etika Bisnis Islam

⁶ Ibid., hal. 157

⁷ Anonim, *Al Qur'an Terjemah, Op. Cit.*, hal. 72

⁸ Kompri, *Standardisasi Kompetensi Kepala Sekolah Pendekatan Teori untuk Praktik Profesional* (Jakarta: Kencana, 2017), hal. 1

Secara etimologis, Etika berasal dari bahasa Yunani “*ethos*” yang berarti jiwa atau roh yang mendasari tindakan. Etika kemudian berkembang menjadi aturan. Etika adalah studi tentang ukuran tingkah laku serta pertimbangan moral dan sistem moral dari perorangan, agama, kelompok dan lain sebagainya. Sedangkan bisnis adalah profesi, pekerjaan, jabatan dan pendirian perdagangan atau perindustrian. Dalam ajaran Islam etika disebut sebagai akhlak yang berarti penciptaan. Dengan demikian dapat dipahami bahwa manusia harus berperilaku sesuai dengan ketentuan yang telah diperintahkan Allah sang pencipta. Seperti pada firman Allah dalam QS. Al-Qalam ayat 4:

وَإِنَّكَ لَعَلَىٰ خُلُقٍ عَظِيمٍ

Artinya : “*dan Sesungguhnya engkau (Muhammad) benar-benar berbudi pekerti yang agung*”.⁹

Etika adalah tata cara berhubungan dengan manusia lainnya. Secara luas etika disebut sebagai tindakan mengatur tingkah laku atau perilaku manusia dengan masyarakat. Tingkah laku ini perlu diatur agar tidak melanggar norma-norma yang berlaku dimasyarakat, karena norma-norma atau kebiasaan masyarakat disetiap daerah atau negara berbeda-beda.¹⁰

METODE PENELITIAN

Jenis Penelitian

Penelitian ini adalah penelitian kuantitatif dengan jenis pendekatan survei. Penelitian survei dilakukan melalui pengamatan langsung terhadap suatu gejala atau pengumpulan informasi dari populasi besar maupun kecil, tetapi data yang dipelajari adalah data dari sampel sebagai mewakili data populasi tersebut.¹¹

Lokasi dan Objek Penelitian

Lokasi penelitian adalah tempat atau objek untuk diadakan suatu penelitian. Lokasi penelitian ada di Rimbo Bujang di jalan Pahlawan No.91 Kelurahan Wirotho Agung Kecamatan Rimbo Bujang Kabupaten Tebo.

Jenis dan Sumber Data

Jenis penelitian ini kuantitatif menggunakan perhitungan angka-angka menganalisis hipotesis. Data primer dan data sekunder. Data primer bersumber individu atau peserongan, requirement atau hasil pengisian kuesioner data primer penelitian terdiri dari hasil survey nasabah menggunakan kuesioner yang dibagikan ke responden yang dianggap mampu memberikan penilaian tentang kriteria yang mempengaruhi nasabah dalam melakukan transaksi dan penilaian kepuasan layanan yang diterima nasabah Bank Syariah Indonesia. Responden dari penelitian ini adalah nasabah yang melakukan transaksi perbankan, baik yang menyimpan dananya dan meminjam dana di Bank Syariah Indonesia

Data sekunder diperoleh secara tidak langsung dari orang lain, kantor yang berupa laporan, buku pedoman, atau pustaka.

⁹Anonim, *Al Qur'an Terjemah, Op. Cit.*, hal. 565

¹⁰Arif Yusuf Hamali, *Pemahaman Strategi Bisnis dan Kewirausahaan* (Jakarta: Prenadamedia Group, 2016), hal.14

¹¹ Iskandar, *Metodologi Penelitian Pendidikan dan Sosial* (Jakarta: Gaung Persada Press, 2009), hal. 66

Populasi dan Sampel

Populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas objek/ subjek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya. Jadi populasi bukan hanya orang, tetapi bisa juga berupa obyek benda yang lainnya. Ditinjau dari banyaknya anggota populasi, terdiri dari populasi terbatas dan populasi tak terbatas. Ditinjau dari sifatnya, populasi bersifat homogen dan heterogen.¹²

Uraian pendapat di atas dapat dipahami bahwa populasi adalah keseluruhan subyek penelitian yang dapat dijadikan sebagai sumber data dalam artian responden dalam penelitian. Adapun populasi dalam penelitian ini adalah jumlah nasabah Bank Syariah Indonesia Cabang Rimbo Bujang tahun 2020 yaitu 1116 nasabah.

Teknik penarikan sampel menggunakan *Random Sampling* dimana semua individu dalam populasi diberi kesempatan yang sama untuk dipilih menjadi anggota sampel.¹³ Berdasarkan pendapat di atas dapat dipahami bahwa sampel adalah sebagian dari populasi yang diambil sebagai sumber data dan dapat mewakili seluruh populasi. Sampel dalam penelitian ini ditentukan berdasarkan pendapat dari Slovin, dengan rumus berikut ini:

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

Keterangan:

n : ukuran sampel N : ukuran populasi

d : tingkat kesalahan yang dipilih (1%, 5% dan 10%).¹⁴

Dalam penelitian ini rata-rata jumlah nasabah pertriwulan tahun 2022 adalah 285 nasabah. Sehingga dapat dirumuskan sebagai berikut:

$$n = \frac{285}{1+285(0.05)^2} = \frac{285}{1+285(0.0025)} = \frac{285}{1+0.7125} = \frac{285}{1.7125}$$

$n = 166.42$ dibulatkan menjadi 166

Batas kesalahan yang dapat ditolerir dalam penelitian ini sebesar 5%, sehingga didapat jumlah 166 nasabah. Untuk mendapatkan jumlah sampel 164 nasabah tersebut, peneliti menggunakan teknik *Accidental Sampling* yaitu teknik pengambilan sampel yang berdasarkan suatu kebetulan, yaitu siapa saja anggota populasi yang kebetulan ditemui peneliti atau pengumpul data maka anggota populasi tersebut dijadikan sebagai sampel penelitian.¹⁵ Menurut Sambas Ali Muhidin langkah untuk mengukur validitas instrumen penelitian adalah menyebarkan instrumen yang akan diuji validitasnya kepada responden yang bukan responden sesungguhnya. Banyaknya responden untuk uji coba instrumen disarankan sekitar 20-30 orang responden.¹⁶

Untuk uji coba instrumen diambil dari sampel penelitian sebanyak 30 orang dan tidak digunakan lagi sebagai sampel penelitian. Jadi sisa dari 30 orang yang dijadikan sampel uji coba instrumen akan dijadikan sebagai sampel penelitian yaitu berjumlah sebanyak 136 nasabah. Seluruh sampel penelitian (responden) akan mengisi 3 macam instrumen dari variabel Kompetensi Karyawan, Etika Bisnis Islam, dan Kualitas Pelayanan Nasabah.

¹² Mukhtazar, *Prosedur Penelitian Pendidikan* (Yogyakarta : Absolute Media, 2020), hal. 67

¹³ Slamet Riyanto dan Aglis Andhita Hatman, *Metode Riset Penelitian Kuantitatif* (Yogyakarta: DEEPUBLISH, 2020), hal. 16

¹⁴ Setyo Tri Wahyudi, *Statistika Ekonomi* (Malang: UB Press, 2017), hal. 15

¹⁵ Anna Armeini Rangkuti, *Statistika Inferensial untuk Psikologi dan Pendidikan* (Yogyakarta: Prenada Media, 2017), hal. 6

¹⁶ Sambas Ali Muhidin dan Maman Abdurahman, *Analisis Korelasi, Regresi dan Jalur dalam Penelitian* (Bandung: CV Pustaka Setia, 2007), hal. 31

HASIL DAN PEMBAHASAN

Tabel 7.
Ukuran Tendensi Sentral.¹⁷

		Statistics		
		Kompetensi_Karyawan	Etika_Bisnis_Islam	Kualitas_Pelayanan
N	Valid	134	134	134
	Missing	0	0	0
Mean		45,0597	54,2164	74,8358
Std. Error of Mean		,81568	1,00556	1,15294
Median		46,0000	54,0000	74,0000
Mode		47,00 ^a	54,00 ^a	73,00
Std. Deviation		9,44216	11,64020	13,34628
Variance		89,154	135,494	178,123
Range		39,00	45,00	55,00
Minimum		25,00	30,00	45,00
Maximum		64,00	75,00	100,00
Sum		6038,00	7265,00	10028,00

a. Multiple modes exist. The smallest value is shown

Berdasarkan hasil pengolahan data dengan program SPSS versi 20 di atas dapat diuraikan sebagai berikut.

1. Kompetensi Karyawan (X1)

Variabel kompetensi karyawan diukur melalui kuesioner yang terdiri dari 13 pernyataan. Berdasarkan data yang diperoleh kemudian diolah secara statistik ke dalam daftar distribusi frekuensi dengan banyaknya kelas yang dihitung menurut aturan Sturges ($K = 1 + 3,3 \log n$) diperoleh 8 kelas dengan nilai skor terendah 25 dan skor tertinggi 64, nilai modus untuk variabel kompetensi karyawan sebesar 47, median 46, mean (rata-rata) 45,059. Standar deviasi atau simpangan baku yang didapat yaitu 9,442 dan varians 89,154.

Tabel 8.. Distribusi Frekuensi Variabel Kompetensi Karyawan (X₁).¹⁸

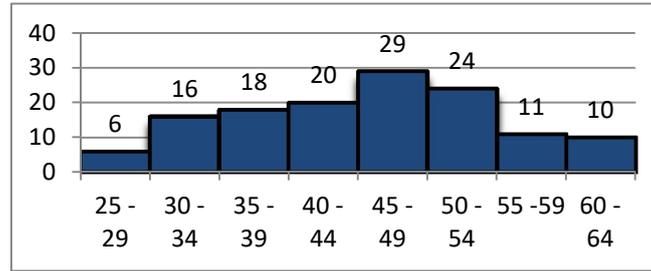
No	Kelas Interval	Frekuensi	Frekuensi Relatif (%)	Frekuensi Kumulatif
1	25 – 29	6	4,47761194	6
2	30 – 34	16	11,94029851	22
3	35 – 39	18	13,43283582	40
4	40 – 44	20	14,92537313	60
5	45 – 49	29	21,64179104	89
6	50 – 54	24	17,91044776	113
7	55 -59	11	8,208955224	124
8	60 – 64	10	7,462686567	134
Jumlah		134	100	

Berdasarkan tabel di atas nilai modus, median dan mean terletak pada kelas interval ke lima 45 – 49. Jumlah responden yang memperoleh skor tertinggi dan terendah jumlahnya berimbang sehingga data berdistribusi normal. Tabel di atas juga menggambarkan bahwa penyebaran frekuensi variabel kompetensi karyawan merupakan kurva simetris. Secara grafis

¹⁷ Perhitungan lengkap dapat dilihat pada lampiran 5, hal. 175

¹⁸ Perhitungan lengkap dapat dilihat pada lampiran 5, hal. 175

penyebaran distribusi skor variabel kompetensi karyawan dapat dilihat lebih jelas melalui histogram berikut ini.



Gambar 5. Histogram kompetensi karyawan (X₁).

2. Etika Bisnis Islam (X₂)

Variabel etika bisnis Islam diukur melalui kuesioner yang terdiri dari 15 pernyataan. Berdasarkan data yang diperoleh kemudian diolah secara statistik ke dalam daftar distribusi frekuensi dengan banyaknya kelas yang dihitung menurut aturan Sturges ($K = 1 + 3,3 \log n$) diperoleh 8 kelas dengan nilai skor terendah 30 dan skor tertinggi 75, nilai modus untuk variabel etika bisnis Islam sebesar 54, median 54, mean (rata-rata) 54,216. Standar deviasi atau simpangan baku yang didapat yaitu 11,640 dan varians 135,494.

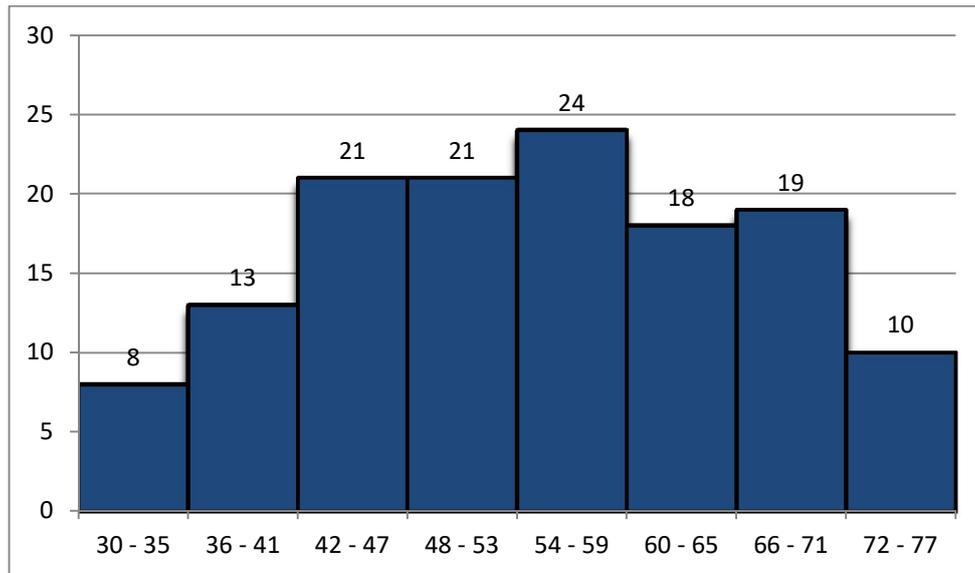
Tabel 9.

Distribusi Frekuensi Variabel etika bisnis islam (X₂).¹⁹

No	Kelas Interval	Frekuensi	Frekuensi Relatif (%)	Frekuensi Kumulatif
1	30 - 35	8	5,970149254	8
2	36 - 41	13	9,701492537	21
3	42 - 47	21	15,67164179	42
4	48 - 53	21	15,67164179	63
5	54 - 59	24	17,91044776	87
6	60 - 65	18	13,43283582	105
7	66 - 71	19	14,17910448	124
8	72 - 77	10	7,462686567	134
Jumlah		134	100	

Berdasarkan tabel di atas nilai modus, median dan mean terletak pada kelas interval kelima 54 – 59. Jumlah responden yang memperoleh skor tertinggi dan terendah jumlahnya berimbang sehingga data memiliki kecenderungan berdistribusi normal. Tabel di atas juga menggambarkan bahwa penyebaran frekuensi variabel etika bisnis islam merupakan kurva simetris. Secara grafis penyebaran distribusi skor variabel etika bisnis islam dapat dilihat lebih jelas melalui histogram pada gambar berikut ini.

¹⁹ Perhitungan lengkap dapat dilihat pada lampiran 5, hal. 176



Gambar 6. Histogrametika bisnis islam (X₂).

3. Kualitas Pelayanan (Y)

Variabel kualitas pelayanan diukur melalui kuesioner yang terdiri dari 20 pernyataan. Berdasarkan data yang diperoleh kemudian diolah secara statistik ke dalam daftar distribusi frekuensi dengan banyaknya kelas yang dihitung menurut aturan Sturges ($K = 1 + 3,3 \log n$) diperoleh 8 kelas dengan nilai skor terendah 45 dan skor tertinggi 100, nilai modus untuk variabel kualitas pelayanan sebesar 73, median 74, mean (rata-rata) 13,346. Standar deviasi atau simpangan baku yang didapat yaitu 13,351 dan varians 178,123.

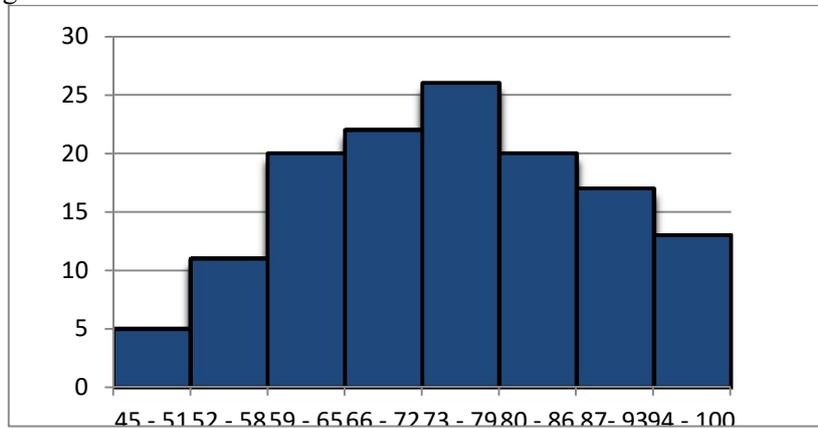
Tabel 10.

Distribusi Frekuensi Variabel kualitas pelayanan (Y).²⁰

No	Kelas Interval	Frekuensi	Frekuensi Relatif (%)	Frekuensi Kumulatif
1	45 - 51	5	3,731343284	5
2	52 - 58	11	8,208955224	16
3	59 - 65	20	14,92537313	36
4	66 - 72	22	16,41791045	58
5	73 - 79	26	19,40298507	84
6	80 - 86	20	14,92537313	104
7	87- 93	17	12,68656716	121
8	94 - 100	13	9,701492537	134
Jumlah		134	100	

²⁰ Perhitungan lengkap dapat dilihat pada lampiran 5, hal. 176

Berdasarkan tabel di atas nilai modus, median dan mean terletak pada kelas interval kelima 73 - 79. Jumlah responden yang memperoleh skor tertinggi dan terendah jumlahnya berimbang sehingga data memiliki kecenderungan berdistribusi normal. Tabel di atas juga menggambarkan bahwa penyebaran frekuensi variabel motivasi merupakan kurva simetris. Secara grafis penyebaran distribusi skor variabel kualitas pelayanan dapat dilihat lebih jelas melalui histogram berikut ini.



Gambar 7. Histogram kualitas pelayanan (Y)

PEMBAHASAN HASIL PENELITIAN

1. Pengujian Persyarat Analisis

a. Uji Normalitas

1) Normalitas Data Kompetensi Karyawan (X_1)

Hasil perhitungan data dengan menggunakan aplikasi SPSS versi 20, seperti dalam tabel berikut ini:

	Tests of Normality					
	Kolmogorov-Smirnov ^a			Shapiro-Wilk		
	Statistic	Df	Sig.	Statistic	Df	Sig.
Kompetensi Karyawan	,072	134	,085	,982	134	,079

a. Lilliefors Significance Correction

Berdasarkan tabel di atas, diperoleh nilai Sig = 0,085 (uji Kolmogorov-Smirnov). Nilai 0,085 lebih besar dari nilai α (alpha) 0,05 atau $0,085 > 0,05$, maka data kompetensi karyawan (X_1) berasal dari populasi yang berdistribusi normal.²¹

2) Normalitas Data Etika Bisnis Islam (X_2)

Hasil perhitungan data dengan menggunakan aplikasi SPSS versi 20, seperti dalam tabel berikut ini:

	Tests of Normality					
	Kolmogorov-Smirnov ^a			Shapiro-Wilk		
	Statistic	Df	Sig.	Statistic	Df	Sig.
Etika Bisnis Islam	,062	134	,200*	,974	134	,010

*. This is a lower bound of the true significance.
a. Lilliefors Significance Correction

Berdasarkan tabel di atas, diperoleh nilai Sig = 0,200 (uji Kolmogorov-Smirnov). Nilai 0,200 lebih besar dari nilai α (alpha) 0,05 atau $0,200 > 0,05$, maka data etika bisnis Islam (X_2) berasal dari populasi yang berdistribusi normal.²²

3) Normalitas Data Kualitas Pelayanan (Y)

²¹ Hasil perhitungan pada lampiran 6, hal. 176

²² Hasil perhitungan pada lampiran 6, hal. 176

Hasil perhitungan data dengan menggunakan aplikasi SPSS versi 20, seperti dalam tabel berikut ini:

Tests of Normality						
	Kolmogorov-Smirnov ^a			Shapiro-Wilk		
	Statistic	Df	Sig.	Statistic	Df	Sig.
Kualitas Pelayanan	,047	134	,200 [*]	,983	134	,093

*. This is a lower bound of the true significance.
 a. Lilliefors Significance Correction

Berdasarkan tabel di atas, diperoleh nilai Sig = 0,200 (uji Kolmogorov-Smirnov). Nilai 0,200 lebih besar dari nilai α (alpha) 0,05 atau $0,200 > 0,05$, maka data kualitas pelayanan (Y) berasal dari populasi yang berdistribusi normal.²³

Adapun hasil uji normalitas di atas dirangkum dalam tabel berikut.

Tabel 11.
Hasil Uji Normalitas Kolmogorov-Smirnov.

No	Variabel	L_{hitung}	L_{tabel} $\alpha_{0,05}$	Keterangan
1	Kompetensi Karyawan (X_1)	0,085	0,05	Berdistribusi Normal
2	Etika Bisnis Islam (X_2)	0,200	0,05	Berdistribusi Normal
4	Kualitas Pelayanan (Y)	0,200	0,05	Berdistribusi Normal

b. Uji Homogenitas Varians

1) Kompetensi karyawan (X_1) atas kualitas pelayanan (Y)

Uji homogenitas dengan bantuan program SPSS, didapat hasil sebagai berikut:

ANOVA					
Kompetensi Karyawan					
	Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
Between Groups	9291,606	53	175,313	5,466	,000
Within Groups	2565,917	80	32,074		
Total	11857,522	133			

Berdasarkan hasil perhitungan dengan SPSS di atas, diperoleh nilai r (*sig*) lebih kecil dari pada tingkat α (alpha) yang ditentukan (yaitu 0,05) atau $0,000 < 0,05$ sehingga skor-skor pada variabel kompetensi karyawan dan skor-skor pada variabel kualitas pelayanan menyebar secara homogen.²⁴

2) Etika bisnis islam (X_2) atas kualitas pelayanan (Y)

Uji homogenitas dengan bantuan program SPSS, didapat hasil sebagai berikut:

ANOVA					
Etika_Bisnis_Islam					
	Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
Between Groups	15593,176	53	294,211	9,696	,000
Within Groups	2427,548	80	30,344		
Total	18020,724	133			

Berdasarkan hasil perhitungan dengan SPSS di atas, diperoleh nilai r (*sig*) lebih kecil dari pada tingkat α (alpha) yang ditentukan (yaitu 0,05) atau $0,000 < 0,05$ sehingga skor-skor pada variabel etika bisnis islam dan skor-skor pada variabel kualitas pelayanan menyebar secara homogen.²⁵

c. Uji Linearitas dan Signifikan Koefisien Regresi

1) Kualitas Pelayanan (Y) atas Kompetensi Karyawan (X_1)

²³ Hasil perhitungan pada lampiran 6, hal. 176

²⁴ Hasil perhitungan pada lampiran 6, hal. 177

²⁵ Hasil perhitungan pada lampiran 6, hal. 177

Uji linearitas dengan bantuan program SPSS, didapat hasil sebagai berikut:

ANOVA Table							
			Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
Kualitas Pelayanan * Kompetensi Karyawan	Between Groups	(Combined)	18036,829	37	487,482	8,278	,000
		Linearity	12641,656	1	12641,656	214,661	,000
		Deviation from Linearity	5395,172	36	149,866	2,545	,000
	Within Groups		5653,560	96	58,891		
	Total		23690,388	133			

Berdasarkan hasil pengolahan data dengan SPSS di atas, tampak nilai r lebih kecil daripada tingkat α (alpha) yang digunakan (0,05) atau $0,000 < 0,05$, sehingga variabel kompetensi karyawan atas variabel kualitas pelayanan berpola linear.

2) Kualitas Pelayanan (Y) atas Etika Bisnis Islam (X_2)

Hasil Uji linearitas dengan bantuan program SPSS, sebagai berikut:

ANOVA Table							
			Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
Kualitas Pelayanan * Etika Bisnis Islam	Between Groups	(Combined)	20064,671	44	456,015	11,194	,000
		Linearity	17412,027	1	17412,027	427,411	,000
		Deviation from Linearity	2652,644	43	61,689	1,514	,051
	Within Groups		3625,717	89	40,738		
	Total		23690,388	133			

Berdasarkan hasil pengolahan data dengan SPSS di atas, tampak nilai r lebih kecil daripada tingkat α (alpha) yang digunakan (0,05) atau $0,000 < 0,05$, sehingga variabel etika bisnis Islam atas variabel kualitas pelayanan berpola linear.²⁶

1. Pengujian Hipotesis

Tabel 12.
**Hasil Analisis Persamaan Kompetensi Karyawan (X_1) dan Etika Bisnis Islam (X_2)
terhadap Kualitas Pelayanan (Y) dengan menggunakan SPSS Versi 20.²⁷**

Coefficients ^a						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	12,368	2,727		4,536	,000
	Kompetensi Karyawan	,484	,067	,342	7,251	,000
	Etika Bisnis Islam	,750	,054	,654	13,859	,000

a. Dependent Variable: Kualitas Pelayanan

Berdasarkan tabel di atas, diperoleh persamaan hasil koefisien regresi berganda sebagai berikut:

$$Y = a + b_1 X_1 + b_2 X_2$$

$$= 12,368 + 0,342 X_1 + 0,654 X_2.$$

Keterangan:

- Y = Kualitas Pelayanan
- a = Konstanta
- b_1 = Koefisien regresi variabel kompetensi karyawan
- b_2 = Koefisien regresi variabel etika bisnis Islam
- X_1 = Kompetensi Karyawan
- X_2 = Etika Bisnis Islam.

²⁶ Perhitungan lengkap dapat dilihat pada lampiran 6, hal. 178

²⁷ Perhitungan lengkap dapat dilihat pada lampiran 7, hal. 178

Dari persamaan ini dapat diinterpretasikan:

- 1) Variabel kompetensi karyawan dan etika bisnis islam mempunyai arah koefisien yang bertanda positif terhadap kualitas pelayanan;
- 2) Nilai konstanta menunjukkan pengaruh variabel X (kompetensi karyawan dan etika bisnis islam), bila kompetensi karyawan naik satu satuan maka akan berpengaruh sebesar satu satuan pada variabel kualitas pelayanan. Artinya variabel kualitas pelayanan akan naik atau terpenuhi sebesar satu-satuan variabel kompetensi karyawan dan etika bisnis islam;
- 3) Nilai koefisien regresi variabel kompetensi karyawan terhadap variabel kualitas pelayanan adalah sebesar 0,342 artinya jika kompetensi karyawan mengalami kenaikan 1 satuan, maka kualitas pelayanan akan mengalami peningkatan sebesar konstanta= 12,368. Koefisien regresi bernilai positif artinya antara kompetensi karyawan dan kualitas pelayanan berpengaruh positif.

Berdasarkan perhitungan di atas dapat diketahui bahwa pengaruh kompetensi karyawan (X_1) terhadap kualitas pelayanan (Y), atau kualitas pelayanan ditentukan oleh kompetensi karyawan adalah sebesar 0,342 atau 34,2%.

- 4) Nilai koefisien regresi variabel etika bisnis islam terhadap variabel kualitas pelayanan adalah sebesar 0.654 artinya jika etika bisnis islam mengalami kenaikan 1 satuan, maka kualitas pelayanan mengalami peningkatan sebesar konstanta= 12,368. Koefisien bernilai positif artinya etika bisnis islam berpengaruh positif terhadap kualitas pelayanan.

Berdasarkan perhitungan di atas dapat diketahui bahwa pengaruh etika bisnis islam (X_2) terhadap kualitas pelayanan (Y), atau kualitas pelayanan ditentukan oleh etika bisnis islam adalah sebesar 0,654 atau 65,4%.

Tabel 13.
Hasil Koefisien Regresi Ganda dan Koefisien Determinasi
Kompetensi karyawan dan Etika Bisnis Islam
terhadap Kualitas Pelayanan.²⁸

Model Summary				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.900 ^a	.811	.808	5,84801

a. Predictors: (Constant), Etika Bisnis Islam, Kompetensi Karyawan

Nilai R sebesar 0,900 menunjukkan korelasi ganda (kompetensi karyawan dan etika bisnis Islam) dengan kualitas pelayanan. Dengan mempertimbangkan variasi Nilai R Square sebesar 0,811, memiliki makna besarnya peran atau kontribusi variabel kompetensi karyawan dan etika bisnis Islam mampu menjelaskan variabel kualitas pelayanan sebesar 81,1%. Sedangkan sisanya sebesar 0,189 atau 18,9% dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak termasuk dalam model ini.

Berdasarkan hasil pengujian hipotesis di atas yang menggunakan uji parsial (uji-t), diolah dengan menggunakan program SPSS versi 20, dimana untuk melihat pengaruh variabel kompetensi karyawan (X_1) terhadap variabel kualitas pelayanan (Y). Dari hasil pengujian pada tabel di atas diperoleh angka nilai t_{hitung} variabel X_1 sebesar 7,251, dikarenakan nilai $t_{hitung} > t_{tabel}$ ($7,251 > 1.656$), maka secara parsial kompetensi karyawan memiliki pengaruh terhadap kualitas pelayanan. Oleh karena itu maka H_0 ditolak, artinya secara parsial terdapat pengaruh signifikan antara kompetensi karyawan dengan kualitas pelayanan. Dengan demikian hipotesis pertama diterima.

1. Terdapat pengaruh langsung etika bisnis islam (X_2) terhadap kualitas pelayanan (Y).
 Hipotesis kedua menyatakan bahwa etika bisnis islam (X_2) berpengaruh langsung terhadap kualitas pelayanan (Y). Hipotesis statistik yang diuji adalah :
 $H_0 : \rho_{y.2} \leq 0$

²⁸Perhitungan lengkap dapat dilihat pada lampiran 7, hal. 178

$$H_i : \rho_{y.2} > 0$$

Dengan kriteria pengujian hipotesis:

H_0 ditolak jika nilai $t_{hitung} > t_{tabel}$

H_0 diterima jika nilai $t_{hitung} < t_{tabel}$.

Berdasarkan hasil pengujian hipotesis diatas yang menggunakan uji parsial (uji-t), diolah dengan cara manual dan dengan menggunakan program SPSS versi 20, dimana untuk melihat pengaruh secara parsial antara variabel etika bisnis islam (X_2) terhadap variabel kualitas pelayanan (Y). Dari hasil pengujian pada tabel di atas diperoleh angka nilai t_{hitung} variabel X_2 sebesar 13,859, dikarenakan nilai t hitung $>$ t tabel ($13,859 > 1.656$), maka secara parsial etika bisnis islam memiliki pengaruh terhadap kualitas pelayanan. Oleh karena itu maka H_0 ditolak, artinya secara parsial terdapat pengaruh signifikan antara etika bisnis islam dengan kualitas pelayanan. Dengan demikian hipotesis kedua diterima.

2. Terdapat pengaruh langsung kompetensi karyawan (X_1) dan etika bisnis islam (X_2) terhadap kualitas pelayanan (Y).

Hipotesis ketiga menyatakan bahwa kompetensi karyawan (X_1) dan etika bisnis islam (X_2) berpengaruh secara langsung terhadap kualitas pelayanan (Y). Hipotesis statistik yang diuji adalah :

$$H_0 : \rho_{y.1.2} \leq 0$$

$$H_i : \rho_{y.1.2} > 0$$

Dengan kriteria pengujian hipotesis:

H_0 ditolak jika nilai $f_{hitung} > f_{tabel}$

H_0 diterima jika nilai $f_{hitung} < f_{tabel}$.

Tabel 14.. Hasil Uji Simultan Kompetensi Karyawan dan Etika Bisnis Islam terhadap Kualitas Pelayanan.²⁹

ANOVA ^a						
Model		Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	19210,297	2	9605,149	280,859	,000 ^b
	Residual	4480,091	131	34,199		
	Total	23690,388	133			
a. Dependent Variable: Kualitas Pelayanan						
b. Predictors: (Constant), Etika Bisnis Islam, Kompetensi Karyawan						

Rangkuman:

Berdasarkan hasil analisis di atas, dapat dibuat rangkuman hasil pengujian untuk setiap koefisien jalur variabel eksogen terhadap variabel endogen dan hasil pengujian hipotesis dengan uji t (secara parsial) dan uji f (secara simultan) dalam tabel berikut ini:

Tabel 15. Rangkuman Hasil Uji antar Variabel Eksogen terhadap Variabel Endogen

No	Variabel	Hasil Pengujian antar Jalur			Ket
		Langsung	Tidak Langsung	Total	
1.	$X_1 - Y$	34,2%	-	34,2%	Berpengaruh signifikan
2.	$X_2 - Y$	65,4%	-	65,4%	Berpengaruh signifikan
3.	$X_1, X_2 - Y$	-	-	81,1%	Berpengaruh signifikan

Berdasarkan tabel di atas, dapat dilihat bahwa secara parsial variabel yang sangat berpengaruh adalah variabel etika bisnis Islam terhadap kualitas pelayanan yaitu sebesar 65,4%. Selanjutnya berdasarkan hasil pengujian hipotesis baik secara parsial (uji t) maupun simultan (uji f), dapat dilihat dalam tabel di bawah ini:

²⁹ Perhitungan lengkap dapat dilihat pada lampiran 7, hal. 178

Tabel 16. Rangkuman Uji t (Parsial) dan Uji f (Simultan)

No	Hipotesis	t_{hitung}	$t_{tabel, 0.05\%}$	F_{hitung}	$f_{tabel, 0.05\%}$	Sig	Keputusan
1.	$H_0: pyx_1 = 0$ $H_1: pyx_1 \neq 0$	7,251	1.656		-	0,000	Terima H_1
2.	$H_0: pyx_2 = 0$ $H_1: pyx_2 \neq 0$	13,859	1,656		-	0,000	Terima H_1
3.	$H_0: pyx_2x_1 = 0$ $H_1: pyx_2x_1 \neq 0$	-	-	280,859	3.06	0,000	Terima H_1

2. Pembahasan Hasil Penelitian

a. Kompetensi karyawan berpengaruh secara signifikan terhadap kualitas pelayanan

Kompetensi karyawan berpengaruh terhadap kualitas pelayanan, hal ini menginterpretasikan bahwa semakin baik kompetensi yang dimiliki oleh karyawan maka akan semakin baik pula pelayanan yang diberikan kepada nasabah dalam melakukan transaksi di bank. Kompetensi karyawan merupakan hal penting dalam melakukan pelayanan, sehingga bisa dinilai bagus tidaknya pelayanan dalam suatu instansi atau lembaga. Menurut Gordon dalam Sutiah ada beberapa aspek yang terkandung dalam konsep kompetensi, yaitu: 1) pengetahuan, 2) pemahaman, 3) kemampuan atau keterampilan 4) nilai, 5) sikap, 6) minat.³⁰

Hal ini dapat dibuktikan dengan hasil analisis statistik inferensial dengan menggunakan analisis regresi berganda, menyatakan bahwa besarnya pengaruh total kompetensi karyawan terhadap kualitas pelayanan nasabah sebesar 34,2%. Selanjutnya hasil perhitungan t_{hitung} dengan t_{tabel} didapat $t_{hitung} = 7.251$ $t_{tabel} = 1.656$ hal ini menunjukkan tolak H_0 dan terima H_1 . Ini artinya terdapat pengaruh yang signifikan antara kompetensi karyawan terhadap kualitas pelayanan nasabah. Semakin baik kompetensi karyawan, maka akan semakin baik pula kualitasnya dalam pelayanan kepada nasabah BSi Cabang Rimbo Bujang.

Salah satu aset paling penting yang dimiliki oleh perusahaan dimata karyawan adalah tingkat kompensasi yang dibayarkan. Pada umumnya, karyawan dibayarkan kompensasinya setara dengan kualifikasi yang relevan dengan pekerjaannya, dan tingkat kompensasi ditentukan dari keahlian dan jumlah karyawan lainnya yang memiliki keahlian ditingkat yang sama. Islam menekankan bahwa karyawan harus diberikan gaji yang memadai dan rasional atas pekerjaan yang mereka lakukan, berdasarkan pada kualitas dan kuantitas pekerjaan yang diembannya, juga berdasarkan kebutuhan dan permintaan, juga kondisi ekonomi di masyarakat. Islam secara eksplisit melarang kekejaman dan paksaan yang dilakukan kepada para pekerja.³¹

b. Etika Bisnis Islam berpengaruh secara signifikan terhadap kualitas pelayanan

Etika bisnis Islam berpengaruh terhadap kualitas pelayanan, hal ini menginterpretasikan bahwa semakin baik etika bisnis islam yang dijalankan di BSI Cabang Rimbo Bujang maka akan semakin baik pula kualitas pelayanan nasabah. Etika bisnis Islam merupakan aktivitas bisnis yang berbasis pada aturan-aturan ilahiah dan bertujuan untuk selalu mengingat Allah dalam rangka beribadah dan menghasilkan maslahat tidak hanya bagi dirinya sendiri maupun orang lain, serta terjauhi berbagai tindakan-tindakan yang merugikan orang lain. Etika bisnis Islam menjunjung tinggi semangat saling percaya, kejujuran dan keadilan. Sedangkan antara pemilik perusahaan dan karyawan berkembang semangat kekeluargaan.³²

³⁰ Sutiah, *Optimalisasi fuzzy topsis* (Sidoarjo: Nizamia Learning center, 2016), hal. 55

³¹ Yulfrianti Hartoko, Sri Pudjiastuti dan Nur Izzati, "Manajemen Sumber Daya Islami dan Implikasinya terhadap Komitmen Karyawan", *Jurnal Ekonomi Syariah dan Bisnis*, Vol. 3 No.1 Tahun 2020, hal. 68

³² Fakhry Zamzam dan Havis Aravik, *Etika Bisnis Islam Seni Berbisnis Keberkahan* (Yogyakarta: DEEPUBLISH, 2020), hal. 16

Hal ini dapat dapat dibuktikan dengan hasil analisis statistik inferensial dengan menggunakan analisis regresi berganda, menyatakan bahwa besarnya pengaruh total etika bisnis Islam terhadap kualitas pelayanan nasabah sebesar 65,4%. Selanjutnya hasil perhitungan t_{hitung} dengan t_{tabel} didapat $t_{hitung}=13,859$ $t_{tabel}= 1.656$ hal ini menunjukkan tolak H_0 dan terima H_1 . Ini artinya terdapat pengaruh yang signifikan variabel etika bisnis Islam terhadap kualitas pelayanan nasabah.

c. Kompetensi karyawan dan etika bisnis Islam berkontribusi positif secara simultan terhadap kualitas pelayanan

Kompetensi karyawan dan etika bisnis Islam berpengaruh secara bersama-sama terhadap kualitas pelayanan nasabah. Dimana apabila kompetensi karyawan dan etika bisnis Islam semakin baik maka akan semakin baik pula kualitas pelayanan nasabah pada BSI Cabang Rimbo Bujang.

Hal ini dapat dibuktikan dengan hasil analisis statistik inferensial dengan menggunakan analisis regresi berganda, menyatakan bahwa besarnya pengaruh kompetensi karyawan dan etika bisnis Islam secara simultan terhadap kualitas pelayanan sebesar 81,1%. Selanjutnya hasil perhitungan f_{hitung} dengan f_{tabel} didapat $f_{hitung}=280,859$ $f_{tabel}= 3.06$ hal ini menunjukkan tolak H_0 dan terima H_1 . Ini artinya terdapat pengaruh yang signifikan antara kompetensi karyawan dan etika bisnis Islam secara simultan terhadap kualitas pelayanan nasabah. Hal ini perlu dipertahankan dan sangat perlu untuk ditingkatkan, karena jika kompetensi karyawan dan etika bisnis Islam baik maka sangat jelas dapat meningkatkan kualitas pelayanan nasabah sebagaimana hasil temuan tersebut, dan 18,9% adalah variabel sisa (residu) yang belum diteliti dalam penelitian ini.

Sumber Daya Manusia (SDM) yang berkualitas dan unggul merupakan salah satu determinan yang sangat penting dalam pembangunan. SDM yang optimal memerlukan dua jenis kualitas, yaitu *professional quality* dan *moral quality*. *professional quality* mengacu kepada kualitas kemampuan dan efisiensi kerja. Adapun *moral quality* mengacu kepada kemampuan SDM dalam meletakkan diri dalam menjalankan tugas kesehariannya sesuai dengan aturan-aturan yang telah digariskan oleh Allah SWT. Secara jelas Islam melihat bahwa manakala seseorang bekerja untuk orang lain atau perusahaan ia telah memasuki sesuatu yang dipegang teguh dan tidak dapat diabaikan begitu saja. Allah SWT mencela mereka yang manakala menerima, ingin mendapat takaran penuh tetapi manakala memberi, ingin menguranginya. Bila kita aplikasikan kedalam SDM tepat bagi mereka yang tidak efisien dan bermalas-malasan tetapi mereka meminta gaji dengan penuh.³³

3. Keterbatasan penelitian

Sebagai sebuah penelitian, telah dilakukan dengan sebaik mungkin sesuai dengan prosedur ilmiah. Namun disadari bahwa hasil yang diperoleh tidak luput dari kekurangan atau kelemahan akibat keterbatasan yang ada, sehingga menimbulkan hasil yang kurang sesuai dengan yang diharapkan. Keterbatasan yang terjadi selama berlangsungnya penelitian ini adalah:

Pertama, tidak ada kontrol terhadap variabel lain selain kompetensi karyawan, etika bisnis Islam dan kualitas pelayanan, sehingga sangat memungkinkan masih ada variabel lain yang dapat mempengaruhi variabel kualitas pelayanan tersebut.

Kedua, pendekatan penelitian ini menggunakan metode kuantitatif yang dapat menggunakan alat bantu statistik sesuai dengan teori, terhadap variabel yang bersifat kualitatif, di mana dari aspek-aspek variabel kompetensi karyawan, etika bisnis Islam dan kualitas pelayanan nasabah terdapat hal-hal yang tidak dapat didekati secara kuantitatif, karena pada

³³ Daharmi Astuti dan Deswita Maharani, *Kompetensi Lulusan Sarjana Ekonomi Syariah dalam Dunia Kerja (Urgensi dan Harapan)*, Jurnal Al-Hikmah Vol. 12 No. 2 Tahun 2015, hal. 142

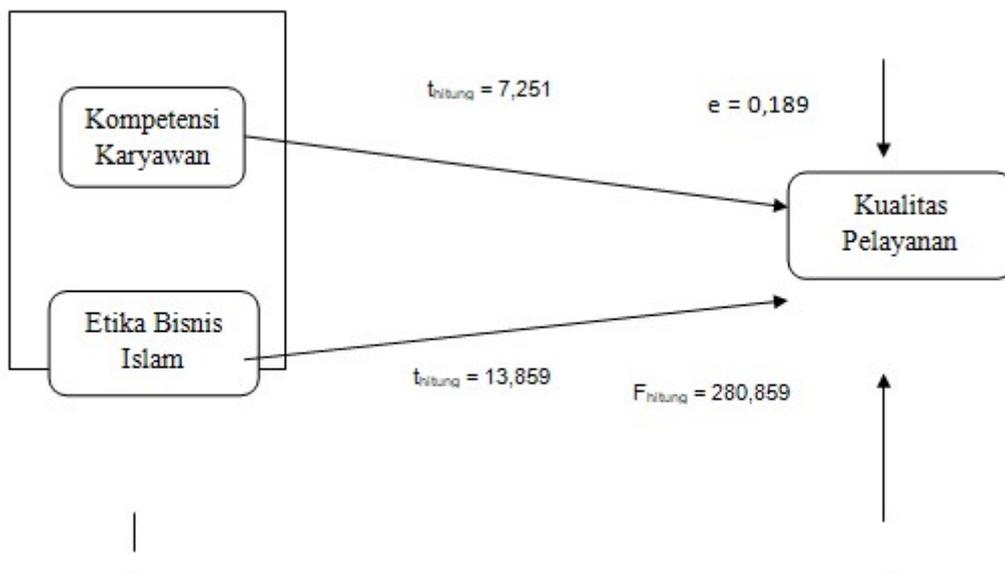
metode kuantitatif tidak dapat digali informasi secara mendalam, sehingga banyak terdapat kelemahan.

Ketiga, instrumen pengumpulan data yang dilakukan belum dapat mengungkapkan seluruh aspek yang diteliti, meskipun sudah dilakukan uji validitas dan perhitungan reliabilitas instrumen.

Keempat, pada waktu uji coba instrumen terdapat kelemahan-kelemahan atas tanggapan responden terhadap faktor-faktor internal dan eksternal yang berkaitan dengan ketiga variabel yang diujicobakan, sehingga kemungkinan masih terdapat faktor-faktor lain yang dapat mempengaruhi variabel-variabel tersebut. Selain itu, pada waktu pengisian instrumen jawaban yang diberikan responden masih banyak yang kurang cermat dan kurang teliti sehingga dapat mempengaruhi analisis data dalam penelitian ini.

Kelima, kekurangan Peneliti dalam menyusun pernyataan instrumen, sehingga kemungkinan masih terdapat pernyataan yang kurang mengungkapkan indikator penelitian.

Keenam, perhitungan dengan menggunakan statistik banyak dilakukan dengan pembulatan angka untuk menyederhanakan dan memudahkan perhitungan, sehingga dapat mengakibatkan berkurangnya ketelitian data perhitungan



Rangkuman:

Berdasarkan hasil analisis di atas, dapat dibuat rangkuman hasil pengujian untuk setiap koefisien jalur variabel eksogen terhadap variabel endogen dan hasil pengujian hipotesis dengan uji t (secara parsial) dan uji f (secara simultan) dalam tabel berikut ini:

Tabel 15. Rangkuman Hasil Uji antar Variabel Eksogen terhadap Variabel Endogen

No	Variabel	Hasil Pengujian antar Jalur			Ket
		Langsung	Tidak Langsung	Total	
	X ₁ -Y	34,2%	-		Berpengaruh signifikan

				34,2%	
	$X_2 - Y$	65,4%	-	65,4%	Berpengaruh signifikan
	$X_1, X_2 - Y$	-	-	81,1%	Berpengaruh signifikan

Berdasarkan tabel di atas, dapat dilihat bahwa secara parsial variabel yang sangat berpengaruh adalah variabel etika bisnis Islam terhadap kualitas pelayanan yaitu sebesar 65,4%. Selanjutnya berdasarkan hasil pengujian hipotesis baik secara parsial (uji t) maupun simultan (uji f), dapat dilihat dalam tabel di bawah ini:

Tabel 16. Rangkuman Uji t (Parsial) dan Uji f (Simultan)

No	Hipotesis	t_{hitung}	$t_{tabel, 0,05\%}$	F_{hitung}	$f_{tabel, 0,05\%}$	Sig	Keputusan
	$H_0: pyx_1 = 0$ $H_1: pyx_1 \neq 0$	7,251	1.656		-	0,000	Terima H_1
	$H_0: pyx_2 = 0$ $H_1: pyx_2 \neq 0$	13,859	1,656		-	0,000	Terima H_1
	$H_0: pyx_1x_2 = 0$ $H_1: pyx_1x_2 \neq 0$	-	-	280,859	3.06	0,000	Terima H_1

4. Pembahasan Hasil Penelitian

d. Kompetensi karyawan berpengaruh secara signifikan terhadap kualitas pelayanan

Kompetensi karyawan berpengaruh terhadap kualitas pelayanan, hal ini menginterpretasikan bahwa semakin baik kompetensi yang dimiliki oleh karyawan maka akan semakin baik pula pelayanan yang diberikan kepada nasabah dalam melakukan transaksi di bank. Kompetensi karyawan merupakan hal penting dalam melakukan pelayanan, sehingga bisa dinilai bagus tidaknya pelayanan dalam suatu instansi atau lembaga. Menurut Gordon dalam Sutiah ada beberapa aspek yang terkandung dalam konsep kompetensi, yaitu: 1) pengetahuan, 2) pemahaman, 3) kemampuan atau keterampilan 4) nilai, 5) sikap, 6) minat.³⁴

Hal ini dapat dibuktikan dengan hasil analisis statistik inferensial dengan menggunakan analisis regresi berganda, menyatakan bahwa besarnya pengaruh total kompetensi karyawan terhadap kualitas pelayanan nasabah sebesar 34,2%. Selanjutnya hasil perhitungan t_{hitung} dengan t_{tabel} didapat $t_{hitung} = 7,251$ $t_{tabel} = 1,656$ hal ini menunjukkan tolak H_0 dan terima H_1 . Ini artinya terdapat pengaruh yang signifikan antara kompetensi karyawan terhadap kualitas pelayanan nasabah. Semakin baik kompetensi karyawan, maka akan semakin baik pula kualitasnya dalam pelayanan kepada nasabah BSi Cabang Rimbo Bujang.

Salah satu aset paling penting yang dimiliki oleh perusahaan dimata karyawan adalah tingkat kompensasi yang dibayarkan. Pada umumnya, karyawan dibayarkan kompensasinya setara dengan kualifikasi yang relevan dengan pekerjaannya, dan tingkat kompensasi ditentukan dari keahlian dan jumlah karyawan lainnya yang memiliki keahlian ditingkat yang sama. Islam menekankan bahwa karyawan harus diberikan gaji yang memadai dan rasional atas pekerjaan yang mereka lakukan, berdasarkan pada kualitas dan kuantitas pekerjaan yang diembannya, juga berdasarkan kebutuhan dan permintaan, juga kondisi ekonomi di masyarakat. Islam secara eksplisit melarang kekejaman dan paksaan yang dilakukan kepada para pekerja.³⁵

e. Etika Bisnis Islam berpengaruh secara signifikan terhadap kualitas pelayanan

Etika bisnis Islam berpengaruh terhadap kualitas pelayanan, hal ini menginterpretasikan bahwa semakin baik etika bisnis Islam yang dijalankan di BSI Cabang Rimbo Bujang maka akan semakin baik pula kualitas pelayanan nasabah. Etika bisnis Islam merupakan aktivitas bisnis yang berbasis pada aturan-aturan ilahiah dan bertujuan untuk selalu

³⁴ Sutiah, *Optimalisasi fuzzy topsis* (Sidoarjo: Nizamia Learning center, 2016), hal. 55

³⁵ Yulfrianti Hartoko, Sri Pudjiastuti dan Nur Izzati, "Manajemen Sumber Daya Islami dan Implikasinya terhadap Komitmen Karyawan", *Jurnal Ekonomi Syariah dan Bisnis*, Vol. 3 No.1 Tahun 2020, hal. 68

mengingat Allah dalam rangka beribadah dan menghasilkan maslahat tidak hanya bagi dirinya sendiri maupun orang lain, serta terjauhkan berbagai tindakan-tindakan yang merugikan orang lain. Etika bisnis Islam menjunjung tinggi semangat saling percaya, kejujuran dan keadilan. Sedangkan antara pemilik perusahaan dan karyawan berkembang semangat kekeluargaan.³⁶

Hal ini dapat dibuktikan dengan hasil analisis statistik inferensial dengan menggunakan analisis regresi berganda, menyatakan bahwa besarnya pengaruh total etika bisnis Islam terhadap kualitas pelayanan nasabah sebesar 65,4%. Selanjutnya hasil perhitungan t_{hitung} dengan t_{tabel} didapat $t_{hitung} = 13,859$ $t_{tabel} = 1.656$ hal ini menunjukkan tolak H_0 dan terima H_1 . Ini artinya terdapat pengaruh yang signifikan variabel etika bisnis Islam terhadap kualitas pelayanan nasabah.

- f. Kompetensi karyawan dan etika bisnis Islam berkontribusi positif secara simultan terhadap kualitas pelayanan

Kompetensi karyawan dan etika bisnis Islam berpengaruh secara bersama-sama terhadap kualitas pelayanan nasabah. Dimana apabila kompetensi karyawan dan etika bisnis Islam semakin baik maka akan semakin baik pula kualitas pelayanan nasabah pada BSI Cabang Rimbo Bujang.

Hal ini dapat dibuktikan dengan hasil analisis statistik inferensial dengan menggunakan analisis regresi berganda, menyatakan bahwa besarnya pengaruh kompetensi karyawan dan etika bisnis Islam secara simultan terhadap kualitas pelayanan sebesar 81,1%. Selanjutnya hasil perhitungan f_{hitung} dengan f_{tabel} didapat $f_{hitung} = 280,859$ $f_{tabel} = 3.06$ hal ini menunjukkan tolak H_0 dan terima H_1 . Ini artinya terdapat pengaruh yang signifikan antara kompetensi karyawan dan etika bisnis Islam secara simultan terhadap kualitas pelayanan nasabah. Hal ini perlu dipertahankan dan sangat perlu untuk ditingkatkan, karena jika kompetensi karyawan dan etika bisnis Islam baik maka sangat jelas dapat meningkatkan kualitas pelayanan nasabah sebagaimana hasil temuan tersebut, dan 18,9% adalah variabel sisa (residu) yang belum diteliti dalam penelitian ini.

Sumber Daya Manusia (SDM) yang berkualitas dan unggul merupakan salah satu determinan yang sangat penting dalam pembangunan. SDM yang optimal memerlukan dua jenis kualitas, yaitu *professional quality* dan *moral quality*. *professional quality* mengacu kepada kualitas kemampuan dan efisiensi kerja. Adapun *moral quality* mengacu kepada kemampuan SDM dalam meletakkan diri dalam menjalankan tugas kesehariannya sesuai dengan aturan-aturan yang telah digariskan oleh Allah SWT. Secara jelas Islam melihat bahwa manakala seseorang bekerja untuk orang lain atau perusahaan ia telah memasuki sesuatu yang dipegang teguh dan tidak dapat diabaikan begitu saja. Allah SWT mencela mereka yang manakala menerima, ingin mendapat takaran penuh tetapi manakala memberi, ingin mengurangnya. Bila kita aplikasikan kedalam SDM tepat bagi mereka yang tidak efisien dan bermalasan tetapi mereka meminta gaji dengan penuh.³⁷

5. Keterbatasan penelitian

Sebagai sebuah penelitian, telah dilakukan dengan sebaik mungkin sesuai dengan prosedur ilmiah. Namun disadari bahwa hasil yang diperoleh tidak luput dari kekurangan atau kelemahan akibat keterbatasan yang ada, sehingga menimbulkan hasil yang kurang sesuai dengan yang diharapkan. Keterbatasan yang terjadi selama berlangsungnya penelitian ini adalah:

Pertama, tidak ada kontrol terhadap variabel lain selain kompetensi karyawan, etika bisnis Islam dan kualitas pelayanan, sehingga sangat memungkinkan masih ada variabel lain yang dapat mempengaruhi variabel kualitas pelayanan tersebut.

Kedua, pendekatan penelitian ini menggunakan metode kuantitatif yang dapat menggunakan alat bantu statistik sesuai dengan teori, terhadap variabel yang bersifat kualitatif,

³⁶ Fakhry Zamzam dan Havis Aravik, *Etika Bisnis Islam Seni Berbisnis Keberkahan* (Yogyakarta: DEEPUBLISH, 2020), hal. 16

³⁷ Daharmi Astuti dan Deswita Maharani, *Kompetensi Lulusan Sarjana Ekonomi Syariah dalam Dunia Kerja (Urgensi dan Harapan)*, Jurnal Al-Hikmah Vol. 12 No. 2 Tahun 2015, hal. 142

di mana dari aspek-aspek variabel kompetensi karyawan, etika bisnis Islam dan kualitas pelayanan nasabah terdapat hal-hal yang tidak dapat didekati secara kuantitatif, karena pada metode kuantitatif tidak dapat digali informasi secara mendalam, sehingga banyak terdapat kelemahan.

Ketiga, instrumen pengumpulan data yang dilakukan belum dapat mengungkapkan seluruh aspek yang diteliti, meskipun sudah dilakukan uji validitas dan perhitungan reliabilitas instrumen.

Keempat, pada waktu uji coba instrumen terdapat kelemahan-kelemahan atas tanggapan responden terhadap faktor-faktor internal dan eksternal yang berkaitan dengan ketiga variabel yang diujicobakan, sehingga kemungkinan masih terdapat faktor-faktor lain yang dapat mempengaruhi variabel-variabel tersebut. Selain itu, pada waktu pengisian instrumen jawaban yang diberikan responden masih banyak yang kurang cermat dan kurang teliti sehingga dapat mempengaruhi analisis data dalam penelitian ini.

Kelima, kekurangan Peneliti dalam menyusun pernyataan instrumen, sehingga kemungkinan masih terdapat pernyataan yang kurang mengungkapkan indikator penelitian. Keenam, perhitungan dengan menggunakan statistik banyak dilakukan dengan pembulatan angka untuk menyederhanakan dan memudahkan perhitungan, sehingga dapat mengakibatkan berkurangnya ketelitian data perhitungan

KESIMPULAN DAN SARAN

Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian mengenai Pengaruh Kompetensi Karyawan, Etika Bisnis Islam Terhadap Kepuasan Nasabah Bank Syariah Indonesia di Kecamatan Rimbo Bujang Kab. Tebo Provinsi Jambi, sebagaimana yang telah diuraikan dalam bab sebelumnya, maka penelitian ini dapat disimpulkan sebagai berikut: Variabel Kompetensi karyawan terhadap variabel kualitas pelayanan menunjukkan H_0 menolak dan H_1 diterima, yakni ada pengaruh yang signifikan antara kompetensi karyawan terhadap kualitas pelayanan di BSI Cabang Rimbo Bujang.

Berdasarkan regresi menunjukkan besarnya pengaruh kompetensi karyawan dan etika bisnis Islam secara simultan terhadap kualitas pelayanan di BSI Cabang rimbo Bujang sebesar 81,1%, terdapat pengaruh yang signifikan antara kompetensi karyawan dan etika bisnis Islam secara simultan X_1 terhadap kualitas pelayanan di BSI Cabang Rimbo Bujang.

Berdasarkan kesimpulan diatas, penulis menemukan hal baru dari penelitian ini yaitu: etika bisnis Islam memberikan pengaruh yang cukup besar terhadap kualitas pelayanan nasabah. Dimana penelitian sebelumnya belum ada ditemukan yang secara langsung membahas tentang ketiga variabel tersebut. Sehingga dapat diambil benang merahnya, jika kompetensi karyawan dan etika bisnis Islam dijalankan dengan baik, maka terwujud kualitas pelayanan nasabah di BSI Cabang Rimbo Bujang

Saran

Berdasarkan hasil penelitian skripsi, kesimpulan, dan implikasinya maka peneliti memberikan rekomendasi atau saran-saran pada pihak-pihak yang terkait sebagai berikut:

1. Bagi BSM
 - a. Untuk meningkatkan kompetensi karyawan, penulis menyarankan pemimpin lebih ditingkatkan lagi pengawasan dan pembinaan agar dapat mempertahankan dan mengoptimalkan kompetensi karyawan baik yang sekarang maupun yang akan datang. Sehingga kualitas kerja akan meningkat dan membawa dampak yang positif bagi bank terlebih mengingat berkembang pesatnya perbankan syariah di Indonesia.
 - b. Sebaiknya dalam rangka pemenuhan karyawan melalui rekrutmen lebih diperketat lagi dengan menjadikan lulusan perguruan tinggi syariah sebagai salah satu kriteria yang dipertimbangkan.

Sehingga BSM Cabang Muara Bulian mendapatkan SDM yang berkompeten dalam ekonomi syariah, khususnya dibidang perbankan syariah.

- c. Akan lebih baik jika dilakukan pelatihan perbankan syariah kepada karyawan BSM Cabang Muara Bulian yang tidak memiliki latar belakang pendidikan ekonomi syariah, agar lebih menguasai tentang sistem perbankan syariah. Sehingga dapat memberikan pelayanan kepada nasabah sesuai dengan prinsip-prinsip syariah.

2. Bagi peneliti selanjutnya

Penelitian selanjutnya diharapkan dapat mengembangkan dari penelitian ini lebih mendalam lagi mengenai kompetensi karyawan dan etika bisnis Islam dengan menambahkan variabel lain yang memiliki keterkaitan untuk meningkatkan kualitas pelayanan.

DAFTAR REFERENSI

- [1] A.Wangsawidjaja Z. Pembiayaan Bank Syariah. Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama. 2012.
- [2] Abd. Haris. Etika Hamka Konstruksi Etik Berbasis Rasional-Religius. Yogyakarta: LkiS. 2010.
- [3] Afrida Putritama. Penerapan Etika Bisnis Islam dalam Industri Perbankan Syariah. Jurnal Pendidikan Akuntansi. Universitas Negeri Yogyakarta. 2018.
- [4] Agus Ariyanto. Etika Bisnis bagi Perilaku Bisnis. Jakarta: Rajawali Pers. 2017.
- [5] Ahmad rajafi. Masa Depan Hukum Bisnis Islam di Indonesia Telaan Kritisberdasarkan Metode Ijtihad Yusuf Al-Qaradawi. Yogyakarta: LkiS. 2013.
- [6] Ajat Rukajat. Pendekatan Penelitian Kuantitatif. Yogyakarta: DEEPUBLISH. 2018.
- [7] Ameilia Zuliyanti Siregar dan Nurliana Harahap. Strategi Teknik Penulisan Karya Ilmiah dan Publikasi. Yogyakarta: DEEPUBLISH. 2019.
- [8] Andriasan Sudarso. Manajemen Pemasaran Jasa Perhotelan. Yogyakarta: DEEPUBLISH. 2016.
- [9] Anna Armeini Rangkuti. Statistika Inferensial untuk Psikologi dan Pendidikan. Yogyakarta: Prenada Media. 2017.
- [10] Aprilliantoni. Etika Perbankan Studi Perfoma Bank Syariah dan Bank Sosial.Disertasi. Jakarta: UIN Syarif Hidayatullah Jakarta. 2015.
- [11] Arif Yusuf Hamali. Pemahaman Strategi Bisnis dan Kewirausahaan. Jakarta: Prenadamedia Group. 2016.
- [12] Cut Mutiawati dkk. Kinerja Pelayanan Angkutan Umum Jalan Raya. Yogyakarta: DEEPUBLISH. 2019.
- [13] Daharmi Astuti dan Deswita Maharani. Kompetensi Lulusan Sarjana Ekonomi Syariah dalam Dunia Kerja (Urgensi dan Harapan). Jurnal Al-Hikmah Vol. 12 No. 2 Tahun 2015.
- [14] Darmidi. Manajemen Sumber Daya Manusia ke Kepala Sekolah. Yogyakarta: DEEPUBLISH. 2018.

- [15] Devan Firmansyah dan Febby Soesilo. Sejarah Daerah Malang Jawa Timur. Malang: Inteligencia Media. 2020.
- [16] Didin Fatihudin dan M. Anang Firmansyah. Pemasaran Jasa. Yogyakarta: DEEPUBLISH. 2019.
- [17] Edy Sutrisno. Manajemen Sumber Daya Manusia. Jakarta: KENCANA. 2009.
- [18] Endang Tri K. Sukarno. Agent Of Change. Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama. 2012.
- [19] Fakhry Zamzam dan Havis Aravik. Etika Bisnis Islam Seni Berbisnis Keberkahan. Yogyakarta: DEEPUBLISH. 2020.
- [20] Freddy Rangkuti. Customer Care Excellence. Jakarta: PT Gramedia. 2016.
- [21] Hamdi Agustin. Analisis Penerapan Nilai-nilai Islam pada Bank Syariah di Pekanbaru. Jurnal tabarru'. Vol. 2 No. 2 Tahun 2019.
- [22] Harun. Nuria Siswi Enggarani dan Galang Taufani. Hukum Negara Administrasi di Era Citizen Friendly. Surakarta: Muhammadiyah University Press. 2018.
- [23] Haryatmoko. Etika Publik. Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama. 2011.
- [24] Husaini Usman dan Purnomo Setiady Akbar. Metodologi Penelitian Sosial. Jakarta: PT. Bumi Aksara. 2009.
- [25] Imam Ghozali. Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program IBM SPSS 21. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro. 2013.