

**PENGARUH PENGETAHUAN, *SKILL*, DAN ETIKA PEGAWAI
TERHADAP KUALITAS PELAYANAN DI BANK SYARIAH
INDONESIA KCP JEMBER GAJAH MADA**

SKRIPSI



Oleh:

Junnita Wanda Herawati

NIM: 214105010006

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ
J E M B E R

**UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ JEMBER
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
NOVEMBER 2024**

**PENGARUH PENGETAHUAN, *SKILL*, DAN ETIKA PEGAWAI
TERHADAP KUALITAS PELAYANAN DI BANK SYARIAH
INDONESIA KCP JEMBER GAJAH MADA**

SKRIPSI

diajukan kepada Universitas Islam Negeri
Kiai Haji Achmad Siddiq Jember
untuk memenuhi salah satu persyaratan memperoleh
gelar Sarjana Ekonomi (S.E)
Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam
Program Studi Perbankan Syariah



Oleh:
Junnita Wanda Herawati
NIM: 214105010006

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ
J E M B E R

**UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ JEMBER
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
NOVEMBER 2024**

**PENGARUH PENGETAHUAN, *SKILL*, DAN ETIKA PEGAWAI
TERHADAP KUALITAS PELAYANAN DI BANK SYARIAH
INDONESIA KCP JEMBER GAJAH MADA**

SKRIPSI

diajukan kepada Universitas Islam Negeri
Kiai Haji Achmad Siddiq Jember
untuk memenuhi salah satu persyaratan memperoleh
gelar Sarjana Ekonomi (S.E)
Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam
Program Studi Perbankan Syariah

Oleh:

Junnita Wanda Herawati
NIM: 214105010006

Disetujui Dosen Pembimbing

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ


Dr. Retna Anggitaningsih, S.E, M.M
NIP. 197404201998032001

**PENGARUH PENGETAHUAN, *SKILL*, DAN ETIKA PEGAWAI
TERHADAP KUALITAS PELAYANAN DI BANK SYARIAH
INDONESIA KCP JEMBER GAJAH MADA**

SKRIPSI

telah diuji dan diterima untuk memenuhi salah satu
persyaratan memperoleh gelar Sarjana Ekonomi (S.E)
Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Islam
Program Studi Perbankan Syariah

Hari : Senin
Tanggal : 18 November 2024

Tim Penguji


Ketua

Nadia Azalia Putri, M.M.
NIP. 199403042019032019

Sekretaris

Luluk Musfiroh, M. Ak
NIP. 198804122019032007

Anggota:

1. Dr. M.F. Hidayatullah, S.H.I., M.S.I. ()

2. Dr. Retna Anggitaningsih, S.E., MM. ()

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ
JEMBER

Menyetujui:

Dekan Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Islam



Dr. H. Ubaidillah, M. Ag.
NIP. 196812261996031001

MOTTO

إِنَّ اللَّهَ يَأْمُرُكُمْ أَنْ تُؤَدُّوا الْأَمَانَاتِ إِلَىٰ أَهْلِهَا وَإِذَا حَكَمْتُمْ بَيْنَ النَّاسِ أَنْ تَحْكُمُوا
بِالْعَدْلِ إِنَّ اللَّهَ نِعِمَّا يَعِظُكُمْ بِهِ ۗ إِنَّ اللَّهَ كَانَ سَمِيعًا بَصِيرًا ﴿٥٨﴾

Artinya: Sesungguhnya Allah menyuruh kamu menyampaikan amanah kepada pemiliknya. Apabila kamu menetapkan hukum di antara manusia, hendaklah kamu tetapkan secara adil. Sesungguhnya Allah memberi pengajaran yang paling baik kepadamu. Sesungguhnya Allah Maha Mendengar lagi Maha Melihat. “(QS An-Nisā' [4]:58)¹



UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ
J E M B E R

¹ “NU Online”, diakses pada 20 November 2024, melalui <https://quran.nu.or.id/an-nisa/58>

PERSEMBAHAN

Alhamdulillahirobbilalamin, segala puji syukur peneliti ucapkan kepada Allah Swt, yang telah memberikan Rahmat Karunia serta kemudahan atas apa yang telah peneliti kerjakan selama ini. Dari hati yang paling dalam, peneliti menyampaikan terima kasih yang tiada terhingga tentang pengalaman, inspirasi dan motivasi, serta pengetahuannya dengan penuh keikhlasan. Skripsi ini penulis persembahkan kepada orang-orang terkasih yaitu:

1. Cinta pertama dan panutan ku, Ayahanda Windra Suprpto, terima kasih sudah menjadi orang tua yang baik, terima kasih atas do'a motivasi, dukungan dan perjuangan serta pengorbanan yang telah diberikan. Baik berupa materi maupun non materi. Beliau memang tidak sempat merasakan pendidikan sampai bangku perkuliahan, namun beliau mampu mendidik penulis dan bekerja keras agar penulis mampu menyelesaikan studinya sampai sarjana.
2. Pintu surga ku, Ibunda Waqiatul Laily, Terima kasih sebesar-besarnya penulis berikan kepada beliau atas segala bentuk bantuan, doa, motivasi, kasih sayang dan semangat yang tiada hentinya ketika penulis merasa putus asa dan tidak mampu. Terima kasih atas nasihat yang selalu diberikan meski terkadang pikiran kita tidak sejalan, terima kasih atas kesabaran dan kebesaran hati menghadapi penulis yang keras kepala. Ibu menjadi penguat dan pengingat paling hebat. Terima kasih sudah menjadi tempatku untuk pulang bu.
3. Adik kandung tersayang Moch. Ricko Aditya Tapati, Terima kasih sudah ikut serta dalam proses penulis menempuh pendidikan selama ini, terima kasih atas semangat, doa, dan cinta yang selalu diberikan kepada penulis. Tumbuh lah menjadi versi paling hebat, adikku.
4. Terima kasih untuk keluarga besar yang selalu memberikan dukungan baik secara moral maupun material.
5. Terima Kasih kepada sahabat perjuangan Aprilia Cahya Mutiara, Anis Mubariroh, Septy Diah Ayu Ningtiyas, Rofiqoh Maulidia, Cahya Irani, yang sudah menjadi teman penulis sampai saat ini dan banyak berpartisipasi dalam pembuatan skripsi ini, terima kasih atas segala motivasi, dukungan,

pengalaman yang sangat berkesan serta memberikan semangat yang paling berharga sampai terselesaikan perkuliahan ini.

6. Terima Kasih kepada seluruh teman- temanku Perbankan Syariah khususnya Perbankan Syariah 5 angkatan 2021 yang telah menjadi teman seperjuangan dan saling berbagi ilmu selama perkuliahan di Uin Kiai Haji Achmad Siddiq Jember.
7. Dan yang terakhir, saya ucapkan terima kasih kepada diri sendiri yang telah berjuang untuk menyelesaikan apa yang telah dimulai. Sulit bisa bertahan sampai di titik ini. Terima kasih untuk tetap hidup dan merayakan dirimu sendiri, walaupun sering kali putus asa atas apa yang sedang diusahakan. Tetaplah menjadi manusia yang mau berusaha dan tidak lelah untuk mencoba.



UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ
J E M B E R

KATA PENGANTAR

Alhamdulillah puji syukur penulis panjatkan kepada Allah SWT atas limpahan Rahmat, nikmat dan karunia- Nya sehingga dengan usaha, doa dan kerja keras Penulis dapat menyelesaikan skripsi dengan judul “Pengaruh Pengetahuan, *Skill*, dan Etika Pegawai Terhadap Kualitas Pelayanan di Bank Syariah Indonesia KCP Jember Gajah Mada”. Serta tidak lupa Shalawat beserta salam selalu Penulis haturkan kepada Nabi Muhammad Saw yang telah banyak memberikan ajaran kebaikan kepada seluruh umat muslim.

Keberhasilan ini bisa diperoleh Penulis karena Kerjasama serta support banyak pihak. Oleh sebab itu, penulis menyampaikan terima kasih kepada:

1. Prof. Dr. H. Hepni, S.Ag., M.M., CPEM. selaku Rektor Universitas Islam Negeri Kiai Haji Achmad Siddiq Jember.
2. Dr. H. Ubaidillah, M.Ag. selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Kiai Haji Achmad Siddiq Jember.
3. Dr. M.F. Hidayatullah, S.H.I., M.S.I. selaku Ketua Jurusan Ekonomi Islam Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam.
4. Ana Pratiwi, S.E., A.K., M.S.A. selaku Koordinator Program Studi Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam.
5. Dr. Nurul Widyawati I.R., S.Sos., M.Si. selaku Dosen Pembimbing Akademik (DPA) yang telah memberikan bimbingan, nasehat, serta dukungan terkait akademik.

6. Dr. Retna Anggitaningsih, S.E, M.M, selaku Dosen Pembimbing Skripsi yang telah memberikan berbagai pelajaran dan bimbingan dalam pengerjaan skripsi ini selama program perkuliahan S1.
7. Segenap Dosen dan Staf di lingkungan fakultas Ekonomi Dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Kiai Haji Achmad Siddiq Jember yang telah memberikan ilmu dan pengetahuan selama di bangku perkuliahan.
8. Pihak BSI KCP Jember Gajah Mada yang telah memberi izin dan membantu pelaksanaan penelitian serta Nasabah BSI KCP Jember Gajah Mada yang telah memberikan informasi yang dibutuhkan, sehingga dapat membantu dalam penyelesaian skripsi ini.
9. Semua pihak yang telah membantu penulisan skripsi baik secara langsung ataupun tidak langsung dalam menyelesaikan skripsi ini.

Penulis sangat menyadari banyaknya kekurangan dalam skripsi ini sehingga berharap para pembaca untuk memberikan kritik dan saran yang dapat membangun.

Penulis berharap dengan tulus agar skripsi ini dapat memberikan manfaat serta dapat menjadi sumber pembelajaran khususnya bagi penulis serta pribadi, kepada masyarakat sebagai pembaca dan pihak-pihak lain yang mungkin memiliki ketertarikan terhadap topik yang sama dengan yang dibahas dalam skripsi ini.

Jember, 12 Oktober 2024

Peneliti

Junnita Wanda Herawati
NIM: 214105010006

ABSTRAK

Junnita Wanda Herawati, Retna Anggitaningsih, 2024: Pengaruh Pengetahuan, *Skill*, dan Etika Pegawai Terhadap Kualitas Pelayanan di Bank Syariah Indonesia KCP Jember Gajah Mada.

Kata Kunci: Pengetahuan, *Skill*, Etika Pegawai, Kualitas Pelayanan, Bank Syariah Indonesia

Pengetahuan dan *skill* pegawai merupakan faktor penting yang menentukan kemampuan dalam memberikan pelayanan yang cepat, akurat, dan sesuai dengan kebutuhan nasabah. Sementara itu, etika pegawai menekankan pada sikap jujur, amanah, dan profesional, yang juga berperan penting dalam membangun kepercayaan nasabah terhadap lembaga keuangan syariah. Mengadopsi teori *servqual* bahwa kualitas pelayanan di Bank Syariah Indonesia KCP Jember Gajah Mada dipengaruhi oleh pengetahuan, *skill*, dan etika.

Berdasarkan latar belakang diatas, maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah 1) Apakah pengetahuan berpengaruh terhadap kualitas pelayanan di Bank Syariah Indonesia KCP Jember Gajah Mada? 2) Apakah *skill* berpengaruh terhadap kualitas pelayanan di Bank Syariah Indonesia KCP Jember Gajah Mada? 3) Apakah etika pegawai berpengaruh terhadap kualitas pelayanan di Bank Syariah Indonesia KCP Jember Gajah Mada? 4) Apakah pengetahuan, *skill*, dan etika pegawai secara simultan berpengaruh terhadap kualitas pelayanan di Bank Syariah Indonesia KCP Jember Gajah Mada?

Penelitian ini bertujuan 1) Untuk mengetahui pengaruh pengetahuan terhadap kualitas pelayanan di Bank Syariah Indonesia KCP Jember Gajah Mada, 2) Untuk mengetahui pengaruh *skill* terhadap kualitas pelayanan di Bank Syariah Indonesia KCP Jember Gajah Mada, 3) Untuk mengetahui pengaruh etika terhadap kualitas pelayanan di Bank Syariah Indonesia KCP Jember Gajah Mada, 4) Untuk mengetahui pengaruh pengetahuan, *skill*, dan etika pegawai terhadap kualitas pelayanan di Bank Syariah Indonesia KCP Jember Gajah Mada.

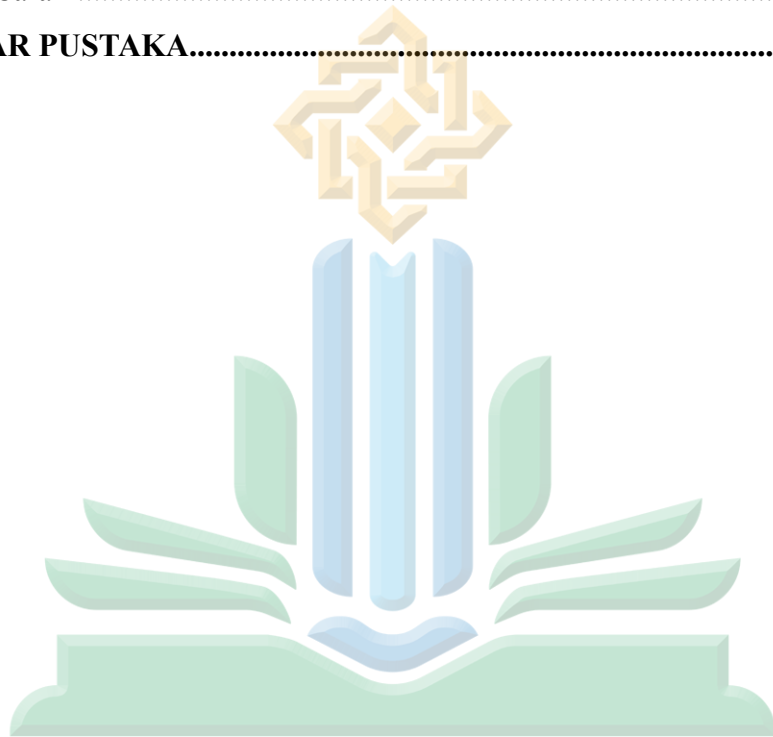
Metode penelitian yang digunakan adalah metode kuantitatif. Teknik pengumpulan data dengan menyebarkan kuesioner. Dalam pengambilan sampel menggunakan *accidental sampling* dan jumlah sampel sebanyak 100 responden menggunakan cara yang dirumuskan oleh slovin. Analisis data yang digunakan adalah uji instrumen data, uji asumsi klasik, uji hipotesis, dan analisis regresi linier berganda.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa pengetahuan (X_1) tidak berpengaruh signifikan secara parsial terhadap kualitas pelayanan Sedangkan *skill* (X_2) dan etika (X_3) memiliki pengaruh yang signifikan secara parsial terhadap kualitas pelayanan. Sedangkan secara simultan variabel pengetahuan, *skill*, dan etika pegawai berpengaruh signifikan terhadap kualitas pelayanan di Bank Syariah Indonesia KCP Jember Gajah Mada.

DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL	i
LEMBAR PERSETUJUAN PEMBIMBING	ii
LEMBAR PENGESAHAN	iii
MOTTO	iv
PERSEMBAHAN	v
KATA PENGANTAR	vii
ABSTRAK	ix
DAFTAR ISI	x
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR GAMBAR	xiii
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Konteks Penelitian.....	1
B. Fokus Penelitian.....	10
C. Tujuan Penelitian.....	11
D. Manfaat Penelitian.....	11
E. Ruang Lingkup Penelitian.....	13
F. Definisi Operasional.....	15
G. Asumsi Penelitian.....	20
H. Hipotesis.....	21
I. Sistematika Pembahasan.....	27
BAB II KAJIAN KEPUSTAKAN	29
A. Penelitian Terdahulu.....	29
B. Kajian Teori.....	39
BAB III METODE PENELITIAN	55
A. Pendekatan dan Jenis Penelitian.....	55
B. Populasi dan Sampel.....	56
C. Teknik dan Instrumen Pengumpulan Data.....	58
D. Analisis Data.....	61
IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	70
A. Gambaran Objek Penelitian.....	70

B. Penyajian Data dan Analisis.....	80
C. Analisis dan Pengujian Hipotesis.....	84
D. Pembahasan Temuan	105
BAB V PENUTUP.....	112
A. Kesimpulan	112
B. Saran	114
DAFTAR PUSTAKA.....	115



UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ
J E M B E R

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1	Data Jumlah Nasabah Tahun 2022-2024	6
Tabel 1.2	Indikator Variabel	14
Tabel 1.3	Definisi Operasional	19
Tabel 2.1	Penelitian Terdahulu	34
Tabel 4.1	Skala Likert	80
Tabel 4.2	Data Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	81
Tabel 4.3	Data Responden Berdasarkan Usia	82
Tabel 4.4	Lama Menjadi Nasabah	82
Tabel 4.5	Pendidikan Terakhir Nasabah	83
Tabel 4.6	Hasil Pengujian Validitas Variabel Pengetahuan (X1)	85
Tabel 4.7	Hasil Pengujian Validitas Variabel Skill (X2)	86
Tabel 4.8	Hasil Pengujian Validitas Variabel Etika (X3)	87
Tabel 4.9	Hasil Pengujian Validitas Kualitas Pelayanan (Y)	88
Tabel 4.10	Hasil Pengujian Variabel X1	89
Tabel 4.11	Hasil Pengujian Variabel X2	90
Tabel 4.12	Hasil Pengujian Variabel X3	90
Tabel 4.13	Hasil Pengujian Variabel Y	91
Tabel 4.14	Hasil Uji Statistik One Sample Kolmogorov Smirnov	92
Tabel 4.15	Hasil Uji Grafik Normal Probability Plot	93
Tabel 4.16	Hasil Pengujian Uji Multikolinearitas	94
Tabel 4.17	Hasil Uji Grafik Scatterplot	96
Tabel 4.18	Uji Hipotesis dengan Uji T (Parsial)	98
Tabel 4.19	Hipotesis dengan Uji F (Simultan)	101
Tabel 4.20	Uji Hipotesis dengan Uji Regresi Linear Berganda	103
Tabel 4.21	Uji Hipotesis dengan Uji Koefisien Determinasi (R ²) Model Summary	105

DAFTAR GAMBAR

Gambar 4.1 Logo Bank Syariah Indonesia	70
Gambar 4.2 Dokurmerntasir Strurktur Bank Syarirah Irndonersira KCP Jember Gajah Mada	75



UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ
J E M B E R

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Di dalam lembaga keuangan perlu menjunjung tinggi etika agar nasabah merasa puas dan menarik minat mereka untuk menabung di bank umum maupun bank syariah. Ada sejumlah aspek umum etika ini yang perlu diperhatikan, yaitu cara sikap, senyum, salam, sopan, santun, perilaku, penampilan, cara berpakaian, cara berbicara, dan gerak gerik. Di samping itu dalam lembaga bank tidak lepas dari *customer service*, dimana seorang *customer service* mempunyai tugas dan fungsi tersendiri yang harus berdasarkan etika dalam suatu tugas dan fungsinya.²

Seiring dengan berkembangnya perbankan di Indonesia, Semakin besarlah persaingan antar bank, baik antar bank konvensional dengan bank konvensional, bank syariah dengan bank konvensional dan bank syariah dengan bank syariah. Berdasarkan krisis ekonomi pada tahun 1998, mengakibatkan banyak bank konvensional yang mengalami pasang surut sehingga di likuidasi karena mengalami bunga negatif (*negative spread*). Kondisi ini tidak terjadi pada bank syariah yang menggunakan sistem bagi hasil).³

Peningkatan jasa pelayanan pada bank dari tahun ke tahun semakin menjadi perhatian Masyarakat. Hal ini dapat dilihat dari adanya persaingan

² Roehanun Dwi Nurannnisa, "Pengaruh Skill, Konowledge dan Attitude Terhadap Kinerja Pegawai Pada BNI Syariah Palangka Raya" (Skripsi Iain Palangka Raya, 2020) 5

³ Izzahtun Wahyuni, "Pengaruh Pengetahuan, Pendidikan, dan Pengalaman Kerja Terhadap Kinerja Karyawan BPRS Muamalat Harkat Sukaraja" (Skripsi Iain Bengkulu, 2020) 4

yang ketat dalam hal kualitas pelayanan dan promosi. Dengan banyaknya jumlah bank syariah yang ada di Indonesia, persaingan antar bank semakin tinggi, maka setiap bank akan berusaha untuk memberikan yang terbaik untuk nasabah dan calon nasabahnya. Dalam kondisi persaingan yang ketat, hal utama yang perlu diutamakan oleh perusahaan yang bergerak dalam bidang pelayanan adalah kepuasan pelanggan agar dapat bertahan yang mengakibatkan peningkatan loyalitas untuk menguasai pasar. Begitu juga dengan kualitas pelayanan yang diberikan oleh bank syariah yang bisa memberikan kepuasan kepada nasabah bank tersebut. Jika nasabah tidak puas dengan pelayanan suatu bank maka nasabah akan beralih ke bank lainnya yang menjanjikan kualitas yang lebih baik, tingkat bagi hasil dari deposito dan berbagai macam produk yang ditawarkan oleh bank syariah.⁴

Masyarakat Indonesia di era globalisasi ini menggunakan jasa perbankan untuk penyimpanan uang, bahkan mereka menggunakan media bank sebagai sarana investasi dan bisnis. Dengan keluarnya peraturan pemerintah yang dilihat secara pakto (*the facto*) tahun 1988 dan keluarnya UU No. 7 Tahun 1992, perbankan di Indonesia tumbuh subur, puluhan bank baru berdiri. Hal ini disebabkan kesempatan yang diberikan oleh pemerintah untuk mendirikan bank begitu mudah. Dalam perbankan, pelayanan juga sangat berpengaruh pada perkembangan suatu bank. Pelayanan yang dimaksudkan yaitu pelayanan nasabah. Pelayanan nasabah adalah suatu pelayanan yang diberikan kepada nasabah sehingga segala keinginan dan kebutuhan nasabah dapat terpenuhi

⁴ Nirmawati Umar, "Penerapan Etika Terhadap Pelayanan Pada BRI Syariah" (Skripsi Iain Palopo 2017), hlm 1

dengan cepat dan tepat dari *customer service*. Dalam menjalankan operasional perusahaan peran pegawai mempunyai kedudukan dan fungsi yang signifikan. Karena diperlukan pelayanan *customer service* sebagai acuan kerja yang sungguh- sungguh untuk menjadikan sumber daya manusia yang professional sehingga dapat mewujudkan visi dan misi perusahaan.⁵

Perusahaan yang ingin berkembang dan mendapatkan keunggulan kompetitif harus mampu memberikan produk berupa barang atau jasa yang berkualitas. Era persaingan bisnis yang begitu kuat seperti yang terjadi pada saat ini, menuntut semua perusahaan untuk lebih agresif dan berani dalam mengambil keputusan serta menerapkan strategi sehingga bisa menjadi lebih unggul dari pesaing. Namun, untuk menjadi perusahaan yang benar- benar unggul dalam persaingan dunia usaha dan bisnis bukanlah sebuah perkara yang mudah. Persaingan yang ketat tidak hanya terjadi pada lembaga keuangan konvensional saja akan tetapi juga pada lembaga keuangan syariah yang juga bersaing sangat ketat dalam bentuk produk maupun jasa yang bertujuan untuk dapat memenuhi kebutuhan nasabah serta memberikan kepuasan kepada nasabah secara maksimal guna menciptakan rasa puas pada nasabah yang berbentuk dari kualitas pelayanan prima.⁶

Bank dikenal sebagai lembaga keuangan yang kegiatan utamanya yaitu menerima simpanan giro, tabungan, dan deposito. Kemudian bank juga dikenal sebagai tempat untuk meminjam uang (kredit) bagi masyarakat yang

⁵ Yunita Lidya Kandou, Pengaruh *Knowledge Management, Skill* dan *Attitude* Terhadap Kinerja Karyawan (Studi Pada PT. Bank Sulutgo Kantor Pusat di Manado, *Jurnal Berkala Ilmiah Efisiensi*, 16 (2016), 148

⁶ Muhammad Adam, *Manajemen Pemasaran Jasa* (Bandung: Alfabeta, 2015) 60-61

membutuhkannya. Menurut Undang-undang No. 10 Tahun 1998 tanggal 10 November, Bank merupakan badan usaha yang menghimpun dana dari masyarakat dalam bentuk simpanan dan menyalurkannya kepada masyarakat.⁷

Pada masa ini dunia perekonomian juga diramaikan oleh lembaga perbankan yang menggunakan prinsip bagi hasil atau dalam operasionalnya menggunakan ketentuan syariat Islam, yang disebut dengan bank syariah. Bank berdasarkan prinsip syariah ini diatur dalam Undang-undang No. 10 Tahun 1998.⁸

Bank Syariah Indonesia (BSI) merupakan bank yang selalu menawarkan pelayanan jasa seperti yang ditawarkan pada sistem konvensional. Namun ada beberapa hal yang tidak dapat disamakan antara sistem syariah dengan sistem konvensional, dikarenakan adanya perbedaan prinsip *profit sharing* (bagi hasil) dengan bunga.⁹ Hal inilah yang menyebabkan Bank Syariah Indonesia terlihat berbeda dengan bank lain yang menggunakan sistem konvensional atau bunga. Bank Syariah Indonesia sudah memberikan pelayanan dan etika yang berkualitas namun tingkat kepuasan nasabah belum maksimal. Karena ini pihak Bank Syariah Indonesia dituntut untuk dapat memenuhi harapan dan keinginan nasabahnya.¹⁰

Bank Syariah Indonesia bergerak di bidang perbankan syariah dan lembaga keuangan syariah. Bank Syariah Indonesia merupakan hasil

⁷ Musdalifa, "Pengaruh wawasan, *skill*, dan etika karyawan terhadap kualitas pelayanan perbankan pada BNI Syariah KCP Belopa" (Skripsi Iain Palopo 2016)

⁸ Malayu S.P Hasibuan, *Dasar-dasar Perbankan*, (Jakarta: Bumi Aksara, 2009), hal. 39

⁹ La Samsu, Bedah Ulang Perbankan Konvensional Versus Perbankan Syariah dalam Realitas Sosiologis, *Jurnal Tahkim* Vol. XII, No. 1, Juni 2016

¹⁰ Pewangsa, Ingg. 2017 *Etika Pemasar dan Kepuasan Konsumen*, Malang UB Press

penggabungan antara Bank Syariah Mandiri, Bank BNI Syariah, dan BRI Syariah yang diresmikan pada 1 Februari 2021.

Bank Syariah Indonesia yang merupakan salah satu lembaga keuangan bank syariah yang mempunyai peranan yang cukup penting demi terwujudnya kesejahteraan masyarakat yang mana layanan finansial syariah yang ditawarkan oleh Bank Syariah Indonesia seperti BSI gadai emas, BSI transfer D.U.I.T (Dana Untuk Indonesia Tercinta), *western union*, BSI *smart agent*, BSI ATM/ CRM. Selain itu, Bank Syariah Indonesia juga menyediakan berbagai jenis layanan digital tambahan seperti BSI *Mobile* atau BSI internet *banking* yang dapat memudahkan nasabah dalam melakukan transaksi perbankan.¹¹

Dari pengertian yang telah dipaparkan diatas bahwa Bank Syariah Indonesia merupakan hasil merger atau penggabungan tiga bank syariah Badan Usaha Milik Negara (BUMN), yaitu PT Bank BRI Syariah (BRIS), PT Bank BNI Syariah (BNIS), dan PT Bank Syariah Mandiri (BSM). Selain itu, Bank Syariah Indonesia memiliki sekitar 1.200 kantor cabang serta lebih dari 1.700 ATM.¹²

Bank Syariah Indonesia KCP Jember Gajah Mada ini juga diukur seberapa taat dan patuh sebuah perusahaan terhadap prosedur dan peraturan yang telah diberlakukan oleh kantor pusat di Bank Syariah Indonesia. Kantor KCP Bank Syariah Indonesia KCP Jember Gajah Mada juga memiliki bagian audit atau

¹¹ “Bank Syariah Indonesia”, Wikipedia bahasa Indonesia, 2023 diakses melalui https://id.m.wikipedia.org/wiki/Bank_Syariah_Indonesia

¹² “Sejarah dan Perkembangan Bank Syariah Indonesia”, 2023 diakses melalui <https://www.bankbsi.co.id/news-update/edukasi/sejarah-dan-perkembangan-bank-syariah-di-indonesia>

pemeriksa yang disebut dengan Dewan Syariah Nasional (DSN) dan Dewan Pengawas Syariah (DPS) yang bertujuan untuk melakukan pengawasan aspek Syariah dari operasional bank syariah.

Bank Syariah Indonesia KCP Jember Gajah Mada memiliki pertumbuhan jumlah nasabah yang baik, yang dijelaskan pada tabel dibawah ini:

Tabel 1.1
Data Jumlah Nasabah
Tahun 2022-2024

No	Periode	Jumlah
1.	2022	2093
2.	2023	2293
3.	2024	2477

Sumber: Laporan portofolio Bank Syariah Indonesia KCP Jember Gajah Mada

Dari tabel yang sudah dipaparkan di atas bahwa Bank Syariah Indonesia KCP Jember Gajah Mada memiliki jumlah pertumbuhan yang baik dimana dari tahun 2022 ke tahun 2023 memiliki jumlah kenaikan data nasabah sebanyak 200 nasabah, dan dari tahun 2023 ke pertengahan tahun 2024 sebanyak 184. Artinya dari tahun ke tahun Bank Syariah Indonesia KCP Jember Gajah Mada mampu menarik minat dan mempertahankan nasabahnya untuk menyimpan dananya dalam bentuk tabungan diantaranya BSI tabungan easy wadiah, BSI tabungan efek syariah, BSI tabungan valas, BSI tabungan simpanan pelajar, BSI tabungan junior, BSI tabungan haji muda dan meminjam dana melalui sistem BSI KUR super mikro, BSI usaha mikro,

gadai emas BSI mobile, dan melakukan pinjam dengan sistem pembiayaan dengan baik.¹³

Dalam upaya membangun hubungan dengan nasabah, Bank Syariah Indonesia diharapkan mampu meningkatkan kualitas sumber daya insani sebagai kekuatan penting dalam mencapai sasaran yang telah ditetapkan. Pengembangan dan peningkatan profesionalisme menjadi hal yang sangat mutlak yang akan berpengaruh dalam memberikan pelayanan prima kepada nasabah yang merupakan salah satu strategi bisnis perusahaan untuk memenangkan persaingan.

Dengan menggunakan pengetahuan (kemampuan), *skill* (keterampilan) yang sudah ada dan etika pegawai dengan menerapkan (5S) Salam, Senyum, Sapa, Sopan, Santun yang telah dikembangkan diharapkan untuk Bank Syariah Indonesia ke depannya mampu bekerja dengan baik dan optimal sesuai dengan *job description* yang sudah ada sehingga dapat meningkatkan minat masyarakat untuk bertransaksi di Bank Syariah Indonesia KCP Jember Gajah Mada.¹⁴

Penelitian yang dilakukan oleh Nurul Akmaliah (2020) yang berjudul “Pengaruh Persepsi Terhadap Kualitas Pelayanan Melalui Digitalisasi Produk Perbankan di Bank BRI Kantor Cabang Manado menemukan bahwa persepsi berpengaruh terhadap kualitas pelayanan yang mana pengaruh variabel independent (Persepsi) terhadap variabel dependen (Kualitas Pelayanan) adalah sebesar 54,0 % sedangkan sisanya 46,0 % dipengaruhi oleh faktor di

¹³ Dini Saraswati Aprilia, *wawancara*, Jember 08 Oktober 2024

¹⁴ Dini Saraswati Aprilia, *wawancara*, Jember 18 Oktober 2024

luar penelitian ini.¹⁵ Begitupun dengan penelitian yang dilakukan oleh Asep Kurniawan, Yupri Hapsari dan Ichi “Pengaruh Pengetahuan (*Knowledge*), Keyakinan (*Confidence*), Keterampilan (*Skill*), dan Religiusitas Intrinsik tentang Perbankan Syariah terhadap Keputusan Pengambilan Kredit” (2020),¹⁶ Ana Fitria Karimatus Sholihah “Pengaruh Pengetahuan, *Skill*, dan Etika Pegawai Terhadap Kualitas Pelayanan di PT. Pegadaian (PERSERO) Syariah Cabang Ahmad Yani Jember” (2017),¹⁷ Musdalifa “Pengaruh Wawasan, *Skill*, dan Etika Karyawan Terhadap Kualitas Pelayanan Perbankan Pada BNI Syariah KCP Belopa” (2016)¹⁸, dan Izzahtun Wahyuni “Pengaruh Pengetahuan, Pendidikan, dan Pengalaman Kerja, Terhadap Kinerja Karyawan BPRS Muamalat Harkat Sukarja” (2020) dengan hasil penelitian pengetahuan, pendidikan, dan pengalaman kerja secara simultan (bersama-sama) berpengaruh terhadap kinerja karyawan.¹⁹ Kemudian penelitian yang dilakukan oleh Jurnal yang ditulis oleh Fenima Halawa, dkk dengan judul “Pengaruh Digitalisasi Terhadap Persepsi Kualitas Layanan Konsumen Bank BRI Unit Karya di Era Revolusi Industri 4.0” Penelitian ini mempunyai 2 variabel yaitu digitalisasi (X) dan Kualitas Pelayanan (Y). Hasil penelitian ini

¹⁵ Nurul Akmaliah, “Pengaruh Persepsi Terhadap Kualitas Pelayanan Melalui Digitalisasi Produk Perbankan di Bank BRI Kantor Cabang Manado” (Skripsi IAIN Manado 2020)

¹⁶ Asep Kurniawan, Yupri Hapsari dan Ichi, “Pengaruh Pengetahuan (*Knowledge*), Keyakinan (*Confidence*), Keterampilan (*Skill*), dan Religiusitas Intrinsik tentang Perbankan Syariah terhadap Keputusan Pengambilan Kredit” (Skripsi Universitas Andalas 2020)

¹⁷ Ana Fitria Karimatus Sholihah “Pengaruh Pengetahuan, *Skill*, dan Etika Pegawai Terhadap Kualitas Pelayanan di PT. Pegadaian (PERSERO) Syariah Cabang Ahmad Yani Jember” (Skripsi IAIN Jember, 2017)

¹⁸ Musdalifa “Pengaruh Wawasan, *Skill*, dan Etika Karyawan Terhadap Kualitas Pelayanan Perbankan Pada BNI Syariah KCP Belopa” (Skripsi IAIN Palopo, 2017)

¹⁹ Izzahtun Wahyuni “Pengaruh Pengetahuan, Pendidikan, dan Pengalaman Kerja, Terhadap Kinerja Karyawan BPRS Muamalat Harkat Sukarja” (Skripsi IAIN Bengkulu, 2020)

menunjukkan bahwa efisiensi waktu, kenyamanan, tingkat akurasi tinggi, kemudahan, keamanan/*security*, dan keandalan/*reliability* secara bersama-sama berpengaruh positif signifikan terhadap kualitas pelayanan BRI mo. Hasil uji validitas dihasilkan F-hitung (145,349) lebih besar dari F-tabel sebesar (2,51) dengan signifikansi $0,000 < 0,05$ ²⁰

Penulis tertarik untuk melakukan penelitian di Bank Syariah Indonesia KCP Jember Gajah Mada karena sampai saat ini jumlah nasabah semakin bertambah dari tahun ke tahun hal ini berarti membuktikan bahwa loyalitas pegawai memberikan dampak positif terhadap nasabah dengan kualitas pelayanan yang baik. Bank Syariah Indonesia KCP Jember Gajah Mada mulai ada sekitar tahun 2022 yang berlokasi di Jl. Gajah Mada No. 337, kb. Kidul, Jember Kidul, Kec. Kaliwates, Kabupaten Jember, Jawa Timur. Hal ini membuktikan bahwa minat dan kepercayaan Masyarakat terhadap Bank Syariah Indonesia KCP Jember Gajah Mada tidak hanya fokus untuk memikat nasabah baru dengan cara menyebarkan brosur. Salah satu cara yang dilakukan oleh Bank Syariah Indonesia KCP Jember Gajah Mada untuk mempertahankan nasabahnya dengan aplikasi BSI *Mobile*. Aplikasi BSI *Mobile* merupakan aplikasi yang berfungsi sebagai *financial super app*, aplikasi ini menyediakan berbagai layanan perbankan digital yang memungkinkan nasabah untuk melakukan transaksi keuangan secara mudah dan aman melalui *smartphone*. Melalui program ini, nasabah menjadi lebih puas dan lebih efisien akan kualitas layanan yang diberikan.

²⁰ Fenima Halawa, dkk, "Pengaruh Digitalisasi Terhadap Persepsi Kualitas Layanan Konsumen Bank BRI Unit Karya di Era Revolusi Industri 4.0", *Journal of Social Science and Digital Marketing*, Vol 4 No. 2 Juli 2024

Hal ini menjadi pertimbangan tersendiri sehingga peneliti ingin mengetahui sejauh mana pengetahuan, skill, dan etika yang dimiliki oleh pegawai memberikan pengaruh terhadap kualitas pelayanan yang diberikan kepada nasabah, dan untuk lebih meningkatkan kinerja di Bank Syariah Indonesia KCP Jember Gajah Mada sehingga dapat bersaing dengan lembaga keuangan lainnya (konvensional dan syariah).

Dari latar belakang yang telah dijelaskan di atas maka peneliti mencoba untuk mengulasnya dalam bentuk tulisan berupa skripsi dengan judul **“PENGARUH PENGETAHUAN, *SKILL*, DAN ETIKA PEGAWAI TERHADAP KUALITAS PELAYANAN DI BANK SYARIAH INDONESIA KCP JEMBER GAJAH MADA”**

B. Rumusan Masalah

1. Apakah pengetahuan berpengaruh terhadap kualitas pelayanan di Bank Syariah Indonesia KCP Jember Gajah Mada?
2. Apakah *skill* berpengaruh terhadap kualitas pelayanan di Bank Syariah Indonesia KCP Jember Gajah Mada?
3. Apakah etika pegawai berpengaruh terhadap kualitas pelayanan di Bank Syariah Indonesia KCP Jember Gajah Mada?
4. Apakah pengetahuan, *skill*, dan etika pegawai secara simultan berpengaruh terhadap kualitas pelayanan di Bank Syariah Indonesia KCP Jember Gajah Mada?

C. Tujuan Penelitian

1. Untuk mengetahui pengaruh pengetahuan terhadap kualitas pelayanan di Bank Syariah Indonesia KCP Jember Gajah Mada.
2. Untuk mengetahui pengaruh *skill* terhadap kualitas pelayanan di Bank Syariah Indonesia KCP Jember Gajah Mada.
3. Untuk mengetahui pengaruh etika pegawai terhadap kualitas pelayanan di Bank Syariah Indonesia KCP Jember Gajah Mada.
4. Untuk mengetahui pengaruh pengetahuan, *skill*, dan etika pegawai terhadap kualitas pelayanan di Bank Syariah Indonesia KCP Jember Gajah Mada.

D. Manfaat Penelitian

Manfaat dari hasil penelitian merupakan kontribusi atau dampak positif suatu penelitian dalam ranah keilmuan, masyarakat secara umum, atau kelompok tertentu. Fungsi dari manfaat penelitian adalah untuk memberikan jawaban atau memecahkan masalah yang terjadi selama penelitian, serta meningkatkan pemahaman pembaca.²¹ Adapun manfaat dari hasil penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Manfaat Teoritis

Hasil dari penelitian ini diharapkan bisa memberikan ilmu pengetahuan dan informasi yang bermanfaat mengenai kualitas pelayanan di Bank Syariah Indonesia.

²¹ Dr. Elia Ardyan, SE., MBA dkk, *Metode Penelitian Kualitatif dan Kuantitatif Pendekatan Metode Kualitatif dan Kuantitatif di Berbagai Bidang* (Jambi: PT. Sonpedia Publishing Indonesia, 2023) hlm. 17

2. Manfaat Praktis

a. Bagi Peneliti

Penelitian ini diharapkan bisa menambah pengetahuan baru dan wawasan bagi peneliti khususnya tentang kualitas pelayanan.

b. Bagi Instansi Bank Syariah Indonesia KCP Jember Gajah Mada

Penelitian ini diharapkan mampu digunakan sebagai bahan pertimbangan atau masukan kepada lembaga dalam rangka menentukan strategi yang tepat untuk lebih meningkatkan sumber daya manusia khususnya pengetahuan, *skill*, dan etika pegawai dalam perspektif syariah dan memberikan prospek kepada mahasiswa untuk menjadi nasabah sehingga dapat mengenal dan menggunakan produk atau layanan yang ada di Bank Syariah Indonesia KCP Jember Gajah Mada.

c. Bagi Mahasiswa

Sebagai potensi mahasiswa untuk menjadi nasabah di Bank Syariah Indonesia KCP Jember Gajah Mada.

d. Bagi Universitas Islam Negeri Kiai Haji Achmad Siddiq Jember

Penelitian ini diharapkan bisa menjadi Sebagai pengembangan ilmu dan sebagai referensi kepustakaan terkait dengan pengetahuan, *skill*, dan etika pegawai terhadap kualitas pelayanan di Bank Syariah Indonesia KCP Jember Gajah Mada. Selain itu penelitian ini dapat dijadikan tambahan referensi berupa buku bacaan di perpustakaan

Universitas Islam Negeri Kiai Haji Achmad Siddiq Jember, dan rujukan untuk penelitian selanjutnya.

E. Ruang Lingkup Penelitian

1. Variabel Penelitian

Variabel adalah segala hal yang ditetapkan peneliti untuk dipelajari dan ditarik kesimpulannya.²² Variabel dalam penelitian ini terdiri dari variabel bebas X (independent) dan variabel terikat Y (dependen) dengan uraian sebagai berikut:

a. Variabel Independen (X)

Variabel Independen disebut juga sebagai variabel bebas. Variabel independen merupakan variabel yang mempengaruhi variabel dependen (terikat). Dengan kata lain variabel independen merupakan variabel yang menyebabkan perubahan pada variabel dependen (Y).²³ Pada penelitian ini variabel bebas sebagai berikut:

1. Pengetahuan (X_1)

2. *Skill* (X_2)

3. Etika (X_3)

b. Variabel Dependen (Y)

Variabel dependen sering disebut sebagai variabel terikat.

Variabel terikat merupakan variabel yang dipengaruhi atau yang

²² Sugioyono, *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D Bandung*: (Alfabeta Bandung, 2019)

²³ Dr. Elvera dan Yesita Astarina, *Metodologi Penelitian*, (Yogyakarta: Penerbit Andi, 2021), 43

menjadi akibat karena adanya variabel bebas.²⁴ Pada penelitian ini variabel terikatnya adalah:

Kualitas Pelayanan (Y)

2. Indikator Variabel

Setelah variabel penelitian terpenuhi kemudian dilanjutkan dengan mengemukakan indikator- indikator variabel yang merupakan rujukan empiris dari variabel yang diteliti. Indikator empiris ini nantinya akan dijadikan sebagai dasar dalam membuat butir- butir atau item pertanyaan dalam angket, wawancara dan observasi.²⁵

Tabel 1. 2
Indikator Variabel

Judul	Variabel	Indikator
Pengaruh Pengetahuan, <i>Skill</i> , Dan Etika Pegawai Dalam Perspektif Syariah Terhadap Kualitas Pelayanan di Bank Syariah Indonesia KCP Jember Gajah Mada	Pengetahuan (X_1)	a. Mampu memahami prosedur pelaksanaan tugas atau pekerjaan. b. Mampu menguasai operasional lembaga keuangan. c. Mampu menguasai produk- produk lembaga keuangan. d. Mampu memberikan saran kepada nasabah.
	<i>Skill</i> (X_2)	a. Kemampuan memberikan pelayanan yang cepat dan tepat kepada nasabah. b. Kemampuan menerapkan konsep lembaga keuangan dengan baik. c. Kemampuan menyelesaikan pekerjaan dengan baik dan penuh

²⁴ Sugiyono, hal 39

²⁵ Universitas Islam Negeri Kiai Haji Achmad Siddiq Jember, *Pedoman Penulisan Karya Ilmiah* (Jember: Universitas Islam Negeri Kiai Haji Achmad Siddiq Jember Press, 2021), 81

		loyalitas. d. Kemampuan memberikan solusi yang nasabah butuhkan.
	Etika (X_3)	a. Bertanggung jawab b. Ramah c. Sikap d. Sopan santun
	Kualitas Pelayanan (Y)	a. Empati b. Ketanggapan c. Jaminan d. Reliabilitas

Sumber: Data diolah peneliti

F. Definisi Operasional

Definisi operasional, adalah definisi yang menjadikan variabel yang sedang diteliti menjadi bersifat operasional dalam kaitannya dengan proses pengukuran variabel-variabel tersebut. Definisi operasional memungkinkan sebuah konsep yang bersifat abstrak dijadikan suatu yang operasional sehingga memudahkan peneliti dalam melakukan penelitian.²⁶ Hal ini dimaksudkan agar tidak terjadi kerancuan maupun kesalahpahaman dalam memahami makna istilah yang ada di bawah ini:

1. Pengetahuan (X_1)

Pengetahuan (*Knowledge*) adalah mencakup segala kegiatan dan sarana yang digunakan maupun segala hasil yang diperolehnya.

Pengetahuan ini juga merupakan bagian esensial dari eksistensi manusia,

²⁶ Nikmatur Ridha, "Proses Penelitian, Masalah, Variabel, dan Paradigma Penelitian" *Jurnal Hikmah* Volume 14, No 1 Januari 2017, hlm 63

karena pengetahuan merupakan buah dan aktivitas berpikir yang dilakukan oleh manusia.²⁷

Variabel pengetahuan dalam penelitian ini adalah dimana persepsi seorang pegawai mengenai pemahaman yang mereka miliki terkait tugas dalam memberikan pelayanan kepada nasabah Bank Syariah Indonesia KCP Jember Gajah Mada.

2. *Skill* (X_2)

Skill (Keahlian) merupakan suatu minat atau bakat yang harus dimiliki oleh seseorang, dengan skill yang dimilikinya memungkinkan untuk dapat menjalankan dan menyelesaikan tugas- tugas secara baik dengan hasil yang maksimal keahlian yang dimiliki seseorang dapat diperoleh dari pendidikan formal maupun non formal yang nantinya harus terus ditingkatkan.²⁸

Variabel *skill* dalam penelitian ini adalah persepsi seorang pegawai mengenai kemampuan dalam melaksanakan tugas- tugas terutama dalam konteks pelayanan pada sektor perbankan syariah kepada nasabah di Bank Syariah Indonesia KCP Jember Gajah Mada.

3. Etika (X_3)

Etika berarti mempunyai makna adat, akhlak, perasaan, watak, sikap dan cara berfikir. Etika di dalam perbankan yaitu sistem nilai atau norma

²⁷ Dila Rukmi Octaviana dan Reza Aditya Ramadhani, "Hakikat Manusia Pengetahuan (knowledge), ilmu Pengetahuan (sains), Filsafat dan agama "Jurnal Tawadhu' Vol 5 No 2 2021 hlm 148

²⁸ Mira Yona "Pengaruh Penempatan Kerja, Keahlian (skill), dan kepuasan kerja terhadap peningkatan kinerja karyawan pada PT. Osi Electronics Batam", *Jurnal Bening Prodi Manajemen Universitas Riau Kepulauan Batam* Volume 5 No.1 Tahun 2018 hlm 29

yang digunakan oleh seluruh karyawan perusahaan, termasuk pimpinannya dalam pelaksanaan kerja sehari-hari. Perusahaan dengan etika kerja yang baik akan memiliki dan mengamalkan nilai-nilai diantaranya kejujuran, keterbukaan, loyalitas kepada perusahaan, konsisten pada keputusan, kerja sama yang baik, disiplin, dan bertanggung jawab²⁹.

Variabel etika dalam penelitian ini adalah dimana persepsi mengenai kesesuaian perilaku pegawai dengan nilai-nilai syariah yang mencakup dengan ajaran Islam seperti kejujuran, amanah (kepercayaan), keadilan, dan sikap melayani dengan penuh tanggung jawab kepada nasabah.

4. Kualitas Pelayanan (Y)

Kualitas merupakan segala sesuatu yang mampu memenuhi keinginan atau kebutuhan pelanggan yang harus dikerjakan dengan baik.³⁰

Pelayanan dapat diartikan sebagai aktivitas yang diberikan untuk membantu, menyiapkan, dan mengurus baik itu berupa barang atau jasa dari satu pihak kepada pihak lain dengan cara-cara tertentu agar terciptanya kepuasan dan keberhasilan.³¹

Menurut Kotler dalam jurnal yang ditulis oleh Ahmad Zikri dan Muhammad Ikhsan Harahap Kualitas Pelayanan adalah bentuk penilaian

²⁹ Rida Oktar Yanesti, "Pengaruh Etika Kerja dan Promosi Jabatan Terhadap Kinerja Karyawan pada PT. Tirta Sibayakindo Kabupaten Karo" (Skripsi Universitas Medan Area 2018) hlm 5

³⁰ Zahratul Aini "Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap kepuasan pelanggan" (Skripsi Universitas Muhammadiyah Mataram 2019) hlm 8

³¹ Ratna Esa Kuswati "Kualitas Pelayanan Publik di Kecamatan Tanjungsari Kabupaten Gunung Kidul" (Skripsi Universitas Negeri Yogyakarta 2017), hlm 10

konsumen terhadap tingkat pelayanan yang diterima dengan tingkat pelayanan yang diharapkan.³²

Kualitas pelayanan berarti pemenuhan kebutuhan dan keinginan konsumen serta ketepatan penyampaiannya untuk mengimbangi harapan konsumen dan juga bisa diartikan sebagai suatu hal yang dilakukan untuk memenuhi keinginan yang diharapkan oleh konsumen. Sedangkan dari sisi nasabah, kualitas yang diberikan produsen akan menciptakan kepuasan karena mampu memenuhi kebutuhan dan keinginan nasabah. Akan tetapi untuk mencapai hal tersebut, tentunya harus diketahui dan dipahami secara mendalam tentang apa yang dimaksud dengan suatu pelayanan yang dikatakan berkualitas.

Variabel kualitas pelayanan dalam penelitian ini adalah variabel yang paling penting dimana nasabah Bank Syariah Indonesia KCP Jember Gajah Mada memandang efektivitas dan kesesuaian pelayanan dengan prinsip syariah serta seberapa baik pelayanan tersebut memenuhi kebutuhan dan harapan mereka sebagai pengguna jasa keuangan syariah.

Adapun maksud dari Pengaruh Pengetahuan, *Skill*, dan Etika Pegawai dalam Perspektif Syariah Terhadap Kualitas Pelayanan di Bank Syariah Indonesia KCP Jember Gajah Mada yaitu meneliti pengaruh dari pemahaman atau pengetahuan pegawai khususnya di BSI mengenai produk- produk yang ada di dalamnya, *skill* (keterampilan), pegawai yakni

³² Ahmad Zikri dan Muhammad Ikhsan Harahap, “Analisis Kualitas Pelayanan Pengiriman Barang terhadap Kepuasan Konsumen pada PT Pos Indonesia (Persero) Regional Sumatra” 2022, *Jurnal Ilmu Komputer, Ekonomi, dan Manajemen (JIKEM)* melalui <file:///C:/Users/hp/Downloads/3280-Article%20Text-5581-1-10-20220420.pdf>

untuk melakukan pekerjaannya dengan baik dan maksimal agar pelaksanaan pekerjaan sesuai dengan etika pegawai yang ada dalam perspektif syariah terhadap kualitas pelayanan yang diberikan Bank Syariah Indonesia KCP Jember Gajah Mada.

Tabel 1.3
Definisi Operasional

Variabel	Definisi Variabel	Indikator	Referensi
Pengetahuan	Pengetahuan mencakup segala kegiatan dan sarana yang digunakan maupun segala hasil yang diperolehnya. Pengetahuan ini juga merupakan bagian esensial dari eksistensi, manusia, karena pengetahuan merupakan buah dan aktivitas berpikir yang dilakukan oleh manusia.	<ol style="list-style-type: none"> 1. Mampu memahami prosedur pelaksanaan tugas atau pekerjaan. 2. Mampu menguasai operasional lembaga keuangan. 3. Mampu menguasai produk- produk lembaga keuangan. 4. Mampu memberikan saran kepada nasabah. 	Dila Rukmi Octaviana dan Reza Aditya Ramadhani, 2021
<i>Skill</i> (Keahlian)	<i>Skill</i> merupakan sesuatu minat atau bakat yang harus dimiliki oleh seseorang, dengan skill yang dimilikinya memungkinkan untuk dapat menjalankan dan menyelesaikan tugas- tugas secara baik dengan hasil yang maksimal	<ol style="list-style-type: none"> 1. Kemampuan memberikan pelayanan yang cepat dan tepat kepada nasabah. 2. Kemampuan menerapkan konsep lembaga keuangan dengan baik. 3. Kemampuan menyelesaikan pekerjaan dengan baik dan penuh 	Mira Yona, 2018

	keahlian yang dimiliki seseorang dapat diperoleh dari pendidikan formal maupun non formal yang nantinya harus terus ditingkatkan.	loyalitas. 4. Kemampuan memberikan solusi yang nasabah butuhkan.	
Etika	Etika merupakan makna adat, akhlak, perasaan, watak, sikap dan cara berfikir. Etika di dalam perbankan yaitu sistem nilai atau norma yang digunakan oleh seluruh karyawan perusahaan, termasuk pimpinannya dalam pelaksanaan kerja sehari-hari	1. Bertanggung jawab 2. Ramah 3. Sikap 4. Sopan santun	Rida Oktar Yanesti, 2018
Kualitas Pelayanan	Kualitas Pelayanan adalah bentuk penilaian konsumen terhadap tingkat pelayanan yang diterima dengan tingkat pelayanan yang diharapkan.	1. Empati 2. Ketanggapan 3. Jaminan 4. Reliabilitas	Ahmad Zikri dan Muhammad Ikhsan Harahap, 2022

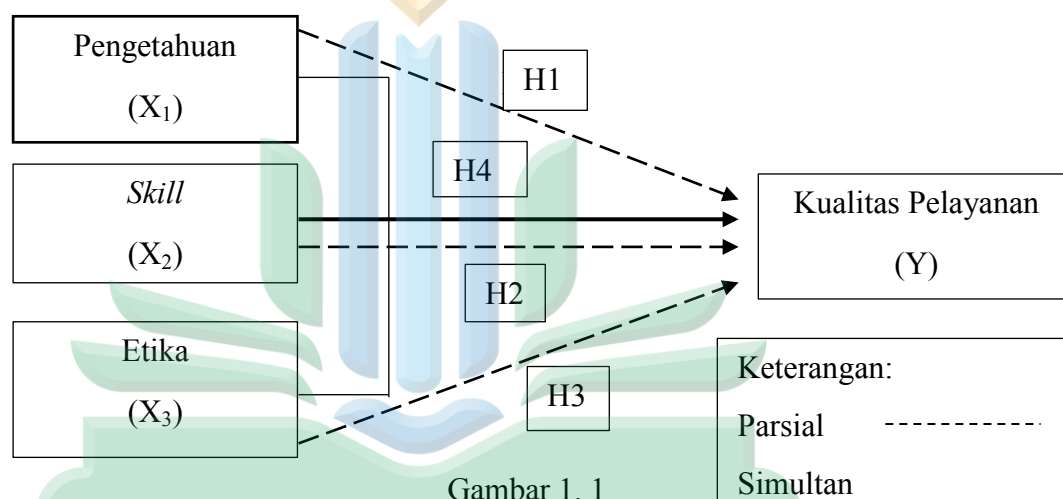
Sumber: Data diolah peneliti

G. Asumsi Penelitian

Asumsi penelitian biasa disebut juga sebagai anggapan dasar yakni sebuah titik tolak pemikiran yang kebenarannya diterima oleh peneliti. Anggapan

dasar harus dirumuskan secara jelas sebelum peneliti melangkah mengumpulkan data³³.

Asumsi ini mengatakan bahwa yang mempengaruhi kepuasan nasabah yaitu kinerja pegawai yang dalam hal ini yaitu pengetahuan, *skill*, dan etika pegawai dalam kualitas pelayanan. Untuk memudahkan penelitian dan menyamakan persepsi antara peneliti dan pembaca terhadap alur pemikiran, maka peneliti merumuskan kerangka penelitian sebagai berikut:



Gambar 1. 1
Kerangka Penelitian

H. Hipotesis

Hipotesis merupakan suatu asumsi, anggapan, atau dugaan teoritis yang dapat ditolak atau tidak ditolak secara empiris. Jadi hipotesis adalah suatu yang masih kurang dari sebuah kesimpulan pendapat akan tetapi kesimpulan itu belum final dan masih harus di uji kebenarannya.³⁴

³³ Universitas Islam Negeri Kiai Haji Achmad Siddiq Jember, *Pedoman Penulisan Karya Ilmiah* (Jember: Universitas Islam Negeri Kiai Haji Achmad Siddiq Jember Press, 2021), 82

³⁴ Dian Kusuma Wardani, *“Pengujian Hipotesis (Deskriptif, Komparatif, dan Asosiatif)”* (Jombang: LPPM Universitas KH. A Wahab Hasbullah), 2020

Berdasarkan kerangka berpikir diatas dapat disimpulkan hipotesis sebagai berikut:

1. Hubungan Pengetahuan dengan Kualitas Pelayanan

Menurut Zeithaml, Bitner, dan Gremler yang menyatakan bahwa keahlian atau pengetahuan pegawai merupakan komponen kunci dalam menciptakan persepsi positif terhadap kualitas pelayanan. Pengetahuan yang memadai memungkinkan penyedia layanan memberikan solusi yang kemudian meningkatkan kepuasan dan kepercayaan pelanggan.³⁵ Dalam penelitian jurnal yang dilakukan oleh Riyan M. Faris, Heti Mulyati dan Elisan Anggraeni tentang “Pengaruh Manajemen Pengetahuan Terhadap Peningkatan Kualitas Pelayanan RSUD Kabupaten Serang” memperoleh hasil bahwa hasil uji hipotesis diperoleh bahwa manajemen pengetahuan (X) tidak berpengaruh secara signifikan terhadap kualitas pelayanan (Y).³⁶ Kemudian dalam penelitian jurnal yang dilakukan oleh Erina Ayu Nurarista dan Rachma Indrarini tentang “Pengaruh *Product Knowledge* Karyawan Terhadap Kualitas Pelayanan Islami di BTN KCS Surabaya”³⁷ memperoleh hasil bahwa hasil uji hipotesis diperoleh bahwa *product knowledge* tidak berpengaruh terhadap kualitas pelayanan Islami di BTN KCS Surabaya. Dan penelitian jurnal yang dilakukan oleh Salma Siti

³⁵ Zeithaml, V.A., Bitner, M.J. & Grenmler D “*Service Marketing Integrating Customer Focus Across the Firm*” 2017

³⁶ Riyan M. Faris, Heti Mulyati dan Elisan Anggraeni, “Pengaruh Manajemen Pengetahuan Terhadap Peningkatan Kualitas Pelayanan RSUD Kabupaten Serang” *Jurnal Ekonomi* Volume 225 No. 01 (Maret 2020)

³⁷ Erina Ayu Nurarista dan Rachma Indrarini tentang “Pengaruh *Product Knowledge* Karyawan Terhadap Kualitas Pelayanan Islami di BTN KCS Surabaya” *Jurnal Ekonomika dan Bisnis Islam* Volume 5 No. 1 (2022)

Ramdhaniah tentang “Pengaruh Manajemen Terhadap Kualitas Pelayanan di SMKN 1 Subang” memperoleh hasil bahwa hasil uji hipotesis diperoleh bahwa manajemen pengetahuan (X) tidak berpengaruh secara signifikan terhadap kualitas pelayanan (Y).³⁸ Kemudian penelitian yang dilakukan oleh Sholeh Abadan dan Robert Kristaung tentang “Pengaruh Pengetahuan Pelanggan Terhadap Kualitas Pelayanan Melalui Manajemen Hubungan” memperoleh hasil bahwa terdapat pengaruh positif pengetahuan pelanggan terhadap kualitas pelayanan.³⁹ Berdasarkan uraian tersebut, maka hipotesis sebagai berikut:

- Ho: Tidak terdapat pengaruh signifikan antara variabel pengetahuan terhadap kualitas pelayanan di Bank Syariah Indonesia KCP Jember Gajah Mada.
- H₁: Pengetahuan berpengaruh signifikan terhadap kualitas pelayanan di Bank Syariah Indonesia KCP Jember Gajah Mada.

2. Hubungan *Skill* dengan Kualitas Pelayanan

Dalam penelitian jurnal yang dilakukan oleh Hamsiati tentang “Pengaruh Hospitality Pendekatan Soft Skill Karyawan Terhadap Peningkatan Kualitas Pelayanan Hotel di Kota Makassar dan Pare-Pare, Sulawesi Selatan” memperoleh hasil bahwa Temuan penelitian ini yaitu hospitality karyawan dengan pendekatan soft skill secara intrapersonal, interpersonal, attitude dan behavior telah diterapkan

³⁸ Salma Siti Ramdhaniah, Pengaruh Manajemen Pengetahuan Terhadap Kualitas Pelayanan Administrasi di SKN 1 Subang” (Skripsi Universitas Pendidikan Indonesia, 2021)

³⁹ Sholeh Abadan dan Robert Kristaung, “Pengaruh Pengetahuan Pelanggan Terhadap Kualitas Pelayanan Melalui Manajemen Hubungan” *Jurnal Media Riset Bisnis & Manajemen* Volume.18 No. 2 (September 2018)

karyawan dan memberikan pengaruh yang positif dan signifikan baik secara simultan maupun parsial terhadap peningkatan kualitas pelayanan hotel di Kota Makassar dan Parepare.⁴⁰ Dalam penelitian jurnal yang dilakukan oleh Anis Setyowati tentang “Pengaruh Pelatihan *Soft Skills* Terhadap Mutu Kalitas Pelayanan Asuhan Kehamilan Bidan Praktik Mandiri” memperoleh hasil bahwa terdapat pengaruh secara signifikan pelatihan modul *soft skill* terhadap mutu kualitas pelayanan asuhan kehamilan bidan praktik mandiri.⁴¹ Dan penelitian skripsi yang dilakukan oleh Nurul Agustina tentang “Pengaruh Soft Skill Pustakawan Terhadap Mutu Kualitas Layanan Perpustakaan di Dinas Perpustakaan Dan Badan Kearsipan Aceh” memperoleh hasil bahwa hipotesis yang menyatakan terhadap pengaruh yang signifikan antara soft skill pustakawan terhadap mutu kualitas layanan Perpustakaan di Dinas Perpustakaan Dan Badan Kearsipan Aceh.⁴² Berdasarkan uraian tersebut, maka hipotesis sebagai berikut:

Ho: Tidak terdapat pengaruh signifikan antara variabel *skill* terhadap kualitas pelayanan di Bank Syariah Indonesia KCP Jember Gajah Mada.

⁴⁰ Hamsiati, “Pengaruh Hospitality Pendekatan Soft Skill Karyawan Terhadap Peningkatan Kualitas Pelayanan Hotel di Kota Makassar dan Pare-Pare, Sulawesi Selatan” *Jurnal Kepariwisata: Destinasi, Hospitalitas dan Perjalanan*, Vol. 4 Nomor 1, (2020) 40-52 diakses melalui <https://journal.stp-bandung.ac.id/index.php/jk>

⁴¹ Anis Setyowati, “Pengaruh Pelatihan *Soft Skills* Terhadap Mutu Kalitas Pelayanan Asuhan Kehamilan Bidan Praktik Mandiri” *Jurnal Ilmu Kesehatan* Vol. 13 Nomor 2 (Desember 2022) diakses melalui <https://doi.org/10.35966/ilkes.v13i2.259>

⁴² Nurul Agustina, “Pengaruh Soft Skill Pustakawan Terhadap Mutu Kualitas Layanan Perpustakaan di Dinas Perpustakaan Dan Badan Kearsipan Aceh” (Skripsi Uin Ar- Raniry, 2020)

H₂: *Skill* berpengaruh signifikan terhadap kualitas pelayanan di Bank Syariah Indonesia KCP Jember Gajah Mada.

3. Hubungan Etika dengan Kualitas Pelayanan

Dalam penelitian terdahulu berupa jurnal yang ditulis oleh Candra Agung Lukito, Putra Petra Dunggair, Toar Romario Siga tentang “Pengaruh Etika Pegawai Terhadap Kualitas Pelayanan di Kelurahan Manembo-Nembo” memperoleh hasil bahwa variabel etika pegawai (X) memiliki pengaruh terhadap variabel kualitas pelayanan (Y), sehingga H1 diterima. Hal ini menunjukkan bahwa semakin tinggi tingkat etika dari pegawai Kelurahan Manembo - nembo, semakin tinggi pula kualitas pelayanan yang diberikan oleh aparatur pemerintah kepada masyarakat luas.⁴³ Dalam penelitian skripsi yang dilakukan oleh Ninda Safitri tentang “Pengaruh Etika Kinerja Pegawai Terhadap Kualitas Pelayanan Publik di Kantor Kecamatan Haruai Kabupaten Tabalong” memperoleh hasil bahwa Etika Kinerja Pegawai berpengaruh signifikan terhadap kualitas pelayanan publik di Kantor Kecamatan Haruai Kabupaten Tabalong.⁴⁴ Dan penelitian jurnal yang dilakukan oleh Venny Fraya Hartin, Jonner Lumban Gaol dan Muhammad Ansori Lubis tentang “Pengaruh Etika Kerja Terhadap Kualitas Pelayanan Melalui Profesionalisme Kerja Pada CV. Sentosa Deli Mandiri Medan” memperoleh hasil bahwa etika kerja berpengaruh

⁴³ Candra Agung Lukito, Putra Petra Dunggair, Toar Romario Siga “Pengaruh Etika Pegawai Terhadap Kualitas Pelayanan di Kelurahan Manembo-Nembo” *Tangkoko Jurnal Akuntansi dan Manajemen*, Vol. 10 No. 1 (2024) diakses melalui <https://ejournal.stiepetrabitung.ac.id/index.php/JT>

⁴⁴ Ninda Safitri, “Pengaruh Etika Kinerja Pegawai Terhadap Kualitas Pelayanan Publik di Kantor Kecamatan Haruai Kabupaten Tabalong” (Skripsi Universitas Islam Kalimantan, 2021)

terhadap kualitas pelayanan melalui profesionalisme kerja pada CV. Sentosa Deli Mandiri Medan.⁴⁵ Berdasarkan uraian tersebut, maka hipotesis sebagai berikut:

Ho: Tidak terdapat pengaruh signifikan antara variabel etika terhadap kualitas pelayanan di Bank Syariah Indonesia KCP Jember Gajah Mada.

H₃: Etika berpengaruh signifikan terhadap kualitas pelayanan di Bank Syariah Indonesia KCP Jember Gajah Mada.

4. Hubungan Pengetahuan, *Skill*, dan Etika dengan Kualitas Pelayanan

Dalam penelitian skripsi yang dilakukan oleh Ana Fitria Karimatus Sholihah tentang “Pengaruh Pengetahuan, *Skill*, dan Etika Pegawai Terhadap Kualitas Pelayanan di PT. Pegadaian (PERSERO) Syariah Cabang Ahmad Yani Jember” memperoleh hasil bahwa pengaruh pengetahuan, *skill*, dan etika berpengaruh positif dan signifikan terhadap kualitas pelayanan di PT. Pegadaian (PERSERO) Syariah Cabang Ahmad Yani Jember.⁴⁶ Dan penelitian skripsi yang dilakukan oleh Ika

Septianawati tentang “Pengaruh Wawasan (pengetahuan), *skill*, dan etika pegawai terhadap kualitas pelayanan BNI Syariah Cabang Kediri” memperoleh hasil bahwa variabel wawasan, *skill* dan etika pegawai bank berpengaruh signifikan secara bersama-sama terhadap kualitas pelayanan

⁴⁵ Venny Fraya Hartin, Jonner Lumban Gaol dan Muhammad Ansori Lubis, “Pengaruh Etika Kerja Terhadap Kualitas Pelayanan Melalui Profesionalisme Kerja Pada CV. Sentosa Deli Mandiri Medan” *Jurnal Prointegrita* Vol. 6 No. 3 (Desember 2022) <http://dx.doi.org/10.46930/jurnalprointegrita.v6i3.2437>

⁴⁶ Ana Fitria Karimatus Sholihah, “Pengaruh Pengetahuan, *Skill*, dan Etika Pegawai Terhadap Kualitas Pelayanan di PT. Pegadaian (PERSERO) Syariah Cabang Ahmad Yani Jember” (Skripsi Iain Jember, 2017)

BNI Syariah Cabang Kediri.⁴⁷ Dan dalam penelitian skripsi yang dilakukan oleh Musdalifa tentang “Pengaruh Wawasan (pengetahuan), *Skill*, dan Etika Karyawan Terhadap Kualitas Pelayanan Perbankan Pada BNI Syariah KCP Belopa” memperoleh hasil bahwa variabel wawasan, *skill* dan etika karyawan berpengaruh signifikan secara bersama-sama terhadap kualitas pelayanan Perbankan Pada BNI Syariah KCP Belopa⁴⁸. Berdasarkan uraian tersebut maka hipotesis sebagai berikut:

Ho: Tidak terdapat pengaruh signifikan antara variabel pengetahuan, *skill*, dan etika terhadap kualitas pelayanan di Bank Syariah Indonesia KCP Jember Gajah Mada.

H₄: Terdapat pengaruh signifikan antara variabel pengetahuan, *skill*, dan etika terhadap kualitas pelayanan di Bank Syariah Indonesia KCP Jember Gajah Mada.

I. Sistematika Pembahasan

Sistematika pembahasan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

BAB I PENDAHULUAN, berisi latar belakang masalah, rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, ruang lingkup penelitian (variabel penelitian dan indikator penelitian), definisi operasional, asumsi penelitian, hipotesis, dan sistematika pembahasan mengenai pengaruh pengetahuan, *skill*, dan etika pegawai terhadap kualitas pelayanan di Bank Syariah Indonesia KCP Jember Gajah Mada.

⁴⁷ Ika Septianawati, “Pengaruh Wawasan (pengetahuan), *skill*, dan etika pegawai terhadap kualitas pelayanan BNI Syariah Cabang Kediri” (Skripsi Iain Tulungagung, 2019)

⁴⁸ Musdalifa, “Pengaruh Wawasan (pengetahuan), *Skill*, dan Etika Karyawan Terhadap Kualitas Pelayanan Perbankan Pada BNI Syariah KCP Belopa” (Skripsi Iain Palopo 2020)

BAB II KAJIAN KEPUSTAKAAN, berisi penelitian terdahulu dan kajian teori yang berhubungan dengan pengaruh pengetahuan, *skill*, dan etika pegawai terhadap kualitas pelayanan di Bank Syariah Indonesia KCP Jember Gajah Mada.

BAB III METODE PENELITIAN, berisi pendekatan dan jenis penelitian, populasi, dan sampel, teknik, instrumen, pengumpulan data, dan analisis data yang digunakan dalam meneliti pengetahuan, *skill*, dan etika pegawai terhadap kualitas pelayanan di Bank Syariah Indonesia KCP Jember Gajah Mada.

BAB IV PENYAJIAN DATA DAN ANALISIS, berisi gambaran objek penelitian yaitu Bank Syariah Indonesia, penyajian data, analisis, pengujian hipotesis, dan pembahasan mengenai pengaruh pengetahuan, *skill*, dan etika pegawai terhadap kualitas pelayanan di Bank Syariah Indonesia KCP Jember Gajah Mada.

BAB V PENUTUP, berisi kesimpulan dan saran- saran yang bersifat membangun dan memperbaiki bagi semua pihak- pihak dan khususnya bagi lembaga yang diteliti.

BAB II

KAJIAN PUSTAKA

A. Penelitian Terdahulu

1. Jurnal yang ditulis oleh Nadia Azalia Putri, Dwi Sofiyatul Widad, dkk dengan judul “Implementasi Pelayanan Dan Administrasi Dalam Usaha Meningkatkan Kepuasan Nasabah Pada BPR Nusamba Rambipuji Kabupaten Jember”⁴⁹

Hasil penelitian ini bahwa Pelayanan bisa diartikan sebagai usaha melayani kebutuhan orang lain. Pada dasarnya melayani adalah kegiatan yang tidak berwujud yang ditawarkan kepada konsumen atau pelanggan yang dilayani. Dengan demikian *excellent service* adalah kepedulian kepada pelanggan dengan memberikan layanan yang terbaik untuk memfasilitasi kemudahan, pemenuhan kebutuhan dan mewujudkan kepuasannya, agar mereka selalu loyal kepada BPR Nusamba Rambipuji yang bermuara terhadap terbangunnya ikatan emosional antara BPR Nusamba Rambipuji dengan anggota.

2. Jurnal yang ditulis oleh Alfina Nuril Hidayah dengan judul “Pengaruh Kepercayaan, Kualitas Pelayanan Islam, dan Etika Pemasaran Islam Terhadap Kepuasan Nasabah BSI KCP Genteng Banyuwangi.”⁵⁰

⁴⁹ Nadia Azalia Putri, Dwi Sofiyatul Widad, dkk, “Implementasi Pelayanan Dan Administrasi Dalam Usaha Meningkatkan Kepuasan Nasabah Pada BPR Nusamba Rambipuji Kabupaten Jember” *Jurnal Of Indonesian Social Society* Volume 1 Nomer 2 Juni 2023, <https://doi.org/10.59435/jiss.v1i2.67>

⁵⁰ Alfina Nuril Hidayah, “Pengaruh Kepercayaan, Kualitas Pelayanan Islam, dan Etika Pemasaran Islam Terhadap Kepuasan Nasabah BSI KCP Genteng Banyuwangi” *Journal of Islamic Banking* Vol 3 No 2 (2022)

Penelitian ini mempunyai 4 variabel yaitu Kepercayaan (X_1), Kualitas Pelayanan Islam (X_2), Etika pemasaran Islam (X_3), Dan Kepuasan Nasabah (Y). Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa Kepercayaan, Kualitas pelayanan Islam, dan etika pemasaran Islam berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah BSI KCP Genteng Banyuwangi baik secara simultan maupun parsial.

3. Jurnal yang ditulis oleh Asep Kurniawan, Yupri Hapsari dan Ichi dengan judul “Pengaruh Pengetahuan (*Knowledge*), Keyakinan (*Confidence*), Keterampilan (*Skill*), dan Religiusitas Intrinsik tentang Perbankan Syariah terhadap Keputusan Pengambilan Kredit”.⁵¹

Penelitian ini mempunyai 5 variabel yaitu Pengetahuan (X_1), Keyakinan (X_2), Keterampilan (X_3), Religiusitas (X_4), dan Keputusan Pengambilan (Y). Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa variabel Pengetahuan (*Knowledge*), Keyakinan (*Confidence*), Keterampilan (*Skill*), dan Religiusitas Intrinsik secara simultan berpengaruh signifikan terhadap keputusan nasabah dalam mengambil kredit di Bank Mandiri Syariah.

4. Skripsi yang ditulis oleh Nurul Akmaliah, dengan judul Pengaruh Persepsi Terhadap Kualitas Pelayanan Melalui Digitalisasi Produk Perbankan di Bank BRI Kantor Cabang Manado⁵². Penelitian ini mempunyai 2 variabel yaitu Persepsi (X_1), dan Kualitas Pelayanan (Y). Hasil penelitian menunjukkan bahwa determinasi menunjukan nilai sebesar 0.540 atau

⁵¹ Asep Kurniawan, dkk “Pengaruh Pengetahuan (*Knowledge*), Keyakinan (*Confidence*), Keterampilan (*Skill*), dan Religiusitas Intrinsik tentang Perbankan Syariah terhadap Keputusan Pengambilan Kredit” *Jurnal Akuntansi dan Governance* Andalas 2020

⁵² Nurul Akmaliah, “Pengaruh Persepsi Terhadap Kualitas Pelayanan Melalui Digitalisasi Produk Perbankan di Bank BRI Kantor Cabang Manado” (Skripsi IAIN Manado, 2020)

sekitar 54.0%. Hal ini memberikan asumsi bahwa pengaruh variabel X (Persepsi) terhadap variabel Y (Kualitas Pelayanan) adalah sebesar 54.0% sedangkan sisanya adalah 46.0% dipengaruhi oleh faktor di luar penelitian ini.

5. Jurnal yang ditulis oleh Hersa Farida Qoriani, Muhammad Khanifan Abdillah, dkk dengan judul “Analisis Implementasi Aplikasi BSI Mobile Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Di BSI KCP Jember Balung”.⁵³

Hasil penelitian ini bahwa BSI Mobile merupakan super application yang dimiliki oleh BSI karena tidak hanya memiliki fitur transaksi tetapi juga menyediakan fitur syariah yang dapat memudahkan nasabah dalam bertransaksi. Dengan BSI Mobile, nasabah dapat bertransaksi secara mandiri melalui BSI Mobile tanpa harus datang ke cabang bank atau ATM. Selain itu, keberadaan BSI Mobile mengurangi antrian nasabah di banking hall, meningkatkan jumlah transaksi melalui e-channel BSI dan menjadikan kualitas layanan efektif dan efisien.

6. Jurnal yang ditulis oleh Tedi Pitri yang berjudul “Pengaruh Pengetahuan dan Pengalaman Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Pada CV. Ria Busana”⁵⁴

Penelitian ini mempunyai 3 variabel diantaranya Pengetahuan (X_1), Pengalaman Kerja (X_2), Dan Kinerja Karyawan (Y). Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa pengetahuan dan pengalaman kerja terhadap kinerja

⁵³ Hersa Farida Qoriani, Muhammad Khanifan Abdillah, dkk, “Analisis Implementasi Aplikasi BSI Mobile Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Di BSI KCP Jember Balung” *Jurnal Multidisplin Ilmu* Volume2 Nomer 3 (Maret 2024) <https://gudangjurnal.com/index.php/gjmi>

⁵⁴ Tedi Pitri, “Pengaruh Pengetahuan dan Pengalaman Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Pada CV. Ria Busana” *Jurnal Ekonomedia*, Vol 09 No. 02 (Juli- Desember 2020)

karyawan diperoleh hasil sebesar 0,132 atau 13,2%. Hal ini memberikan makna bahwa Pengetahuan dan Pengalaman dan sisanya sebesar 86,8% dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak diteliti seperti motivasi karyawan, kedisiplinan, dan sebagainya.

7. Jurnal yang ditulis oleh Venny Fraya Hartin, Jonner Lumban, dkk dengan judul “Pengaruh Etika Kerja Terhadap Kualitas Pelayanan Melalui Profesionalisme Kerja Pada CV. Sentosa Deli Mandiri Medan”⁵⁵

Penelitian ini mempunyai 4 variabel yaitu Pengetahuan (X_1), Pendidikan (X_2), Pengalaman Kerja (X_3), Dan Kinerja Karyawan (Y). Hasil Penelitian ini menunjukkan bahwa variabel Pengaruh Pengetahuan, Pendidikan, dan Pengalaman Kerja, Terhadap Kinerja Karyawan adalah sebesar 67,8% sedangkan 32,2 % ditentukan oleh faktor lain. Yang berarti bahwa pengetahuan, pendidikan, dan pengalaman kerja secara simultan (bersama- sama) berpengaruh terhadap kinerja karyawan sebesar 67,8%. Maka dapat disimpulkan bahwa H_4 diterima.

8. Jurnal yang ditulis oleh Nikmatul Masruroh, Ilfany Dwi Azalia, Miftahul Jannah, Julia Citra Anggraini yang berjudul “Literasi Sistem Transformasi Digital Dalam Optimalisasi Layanan Nasabah”⁵⁶

Hasil penelitian ini bahwa Pengabdian ini menghasilkan pemahaman nasabah yang komprehensif tentang penggunaan aplikasi Brimo serta

⁵⁵ Venny Fraya Hartin, Jonner Lumban, dkk “Pengaruh Etika Kerja Terhadap Kualitas Pelayanan Melalui Profesionalisme Kerja Pada CV. Sentosa Deli Mandiri Medan” *Jurnal Prointegrita* Vol 6 No. 3 (Desember 2022), <http://dx.doi.org/10.46930/jurnalprointegrita.v6i3.2437>

⁵⁶ Nikmatul Masruroh, Ilfany Dwi Azalia, Miftahul Jannah, Julia Citra Anggraini “Literasi Sistem Transformasi Digital Dalam Optimalisasi Layanan Nasabah” *Jurnal Jamas* Vol. 2 No. 1 (Februari 2024), <https://jurnal.forindpress.com/index.php/jamas/article/view/88/97>

pentingnya aplikasi Brimen. Selain itu juga, pengabdian ini juga membantu entry data ke dalam BRIMEN sehingga data menjadi utuh dan tidak tercerai berai. Transformasi digital yang dilakukan BRI, khususnya BRI Dukuh Dempok memberikan manfaat pada optimalisasi pelayanan bagi nasabah. Keberadaan aplikasi yang didasarkan pada transformasi digital mampu memberikan kemudahan terutama pada layanan nasabah.

9. Jurnal yang ditulis oleh Zulfa Ahmad Kurniawan, Siti Nur Aisyah, dkk yang berjudul “Mengasah Soft Skill dan Profesionalisme melalui Mini Seminar: Program Pengabdian untuk Mahasiswa Bisnis dan Komunitas Lokal”⁵⁷ Penelitian ini mempunyai 3 variabel yaitu soft skill, profesionalisme dan mini seminar. Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa kegiatan Mini Seminar ini sangat baik untuk meningkatkan Kualitas pembelajaran yang terdiri dari beberapa indikator seperti; pemahaman mendalam, membangun rasa percaya diri, mengembangkan skill public speaking, team work, dan memberikan pengalaman otentik. Kegiatan ini juga memotivasi mahasiswa untuk menyusun presentasi se kreatif mungkin, menguasai materi dan tampil secara maksimal.
10. Jurnal yang ditulis oleh Anang Asari, Misbahul Munir, Khamdan Rifa’i yang berjudul “Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kepuasan Nasabah dan Citra

⁵⁷ Zulfa Ahmad Kurniawan, Siti Nur Aisyah, dkk, “Mengasah Soft Skill dan Profesionalisme melalui Mini Seminar: Program Pengabdian untuk Mahasiswa Bisnis dan Komunitas Lokal” *Jurnal Dedikasia: Jurnal Pengabdian Masyarakat*, Vol 4 No. 1 (Januari- Juni 2024) DOI : <http://dx.10.30983/dedikasia.v4i1.8424>

Perusahaan Terhadap Loyalitas Nasabah BMT UGT Sidogiri Cabang Glenmore Kabupaten Banyuwangi”⁵⁸

Penelitian ini mempunyai 4 variabel yaitu Kualitas Pelayanan (X_1), Kepuasan Nasabah (X_2), Citra Perusahaan (X_3), Loyalitas Nasabah (Y). Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan, kepuasan nasabah, dan citra perusahaan secara bersama- sama (simultan) berpengaruh signifikan terhadap loyalitas nasabah pada UGT BMT Sidogiri Cabang Glenmore. Hal ini menunjukkan bahwa hipotesis keempat yang menyatakan kualitas pelayanan, kepuasan nasabah dan citra perusahaan secara bersama- sama (simultan) berpengaruh signifikan terhadap loyalitas nasabah adalah diterima.

Tabel 2. 1
Penelitian Terdahulu

No	Penulis, Judul, Tahun	Hasil	Persamaan	Perbedaan
1.	Asep Kurnirawan, Yurpri Hapsari dan Ichi Pengaruh Pengertahuan (Knowlerdge), Keyakinan (Confirdence), Keterampilan (Skill), dan Religiusitas Intrinsirk tentang Perbankan Syariah terhadap Keputusan	Pengetahuan (X_1), Keyakinan (X_2), Keterampilan (X_3), Religiusitas (X_4), dan Keputusan Pengambilan (Y). Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa variabel Pengetahuan (<i>Knowledge</i>), Keyakinan (<i>Confidence</i>), Keterampilan (<i>Skill</i>), dan Religiusitas Intrinsik secara simultan berpengaruh signifikan	Menggunakan variabel Pengaruh Pengetahuan dan <i>skill</i>	1. Penelitian ini tidak menggunakan variabel etika 2. Variabel Y berbeda yaitu terhadap Keputusan Pengambilan Kredit 3. Menggunakan 4 variabel X dan satu

⁵⁸ Anang Asari, Misbahul Munir, Khamdan Rifa'i, Pengaruh Kualitas Pelayanan, KepuasanNasabah dan Citra Perusahaan Terhadap Loyalitas Nasabah BMT UGT Sidogiri Cabang Glenmore Kabupaten Banyuwangi” *Indonesian Journal of Islamic Economics & Finance* Vol X, No X (Desember 2022), 26-37

	Pengambilan Kredit, 2020	terhadap keputusan nasabah dalam mengambil kredit di Bank Mandiri Syariah.		variabel Y
2.	Nurul Akmaliah, Pengaruh Persepsi Terhadap Kualitas Pelayanan Melalui Digitalisasi Produk Perbankan di Bank BRI Kantor Cabang Manado, 2020	Hasil penelitian menggunakan uji koefisien determinasi yang bertujuan untuk mengetahui seberapa besar kontribusi variabel X terhadap variabel Y. Hasil koefisien determinasi menunjukkan nilai sebesar 0.540 atau sekitar 54.0%. Hal ini memberikan asumsi bahwa pengaruh variabel X (Persepsi) terhadap variabel Y (Kualitas Pelayanan) adalah sebesar 54.0% sedangkan sisanya adalah 46.0% dipengaruhi oleh faktor di luar penelitian ini.	Menggunakan variabel kualitas pelayanan.	1. Objek Penelitian berbeda yaitu BRI Kantor Cabang Manado
3.	Tedi Pitri "Pengaruh Pengetahuan dan Pengalaman Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Pada CV. Ria Busana "2020	Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa pengetahuan dan pengalaman kerja terhadap kinerja karyawan diperoleh hasil sebesar 0,132 atau 13,2%. Hal ini memberikan makna bahwa Pengetahuan dan Pengalaman dan sisanya sebesar 86,8% dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak diteliti seperti motivasi karyawan, kedisiplinan, dan sebagainya.	Menggunakan variabel Pengaruh Pengetahuan	1. Variabel Y berbeda yaitu terhadap Kinerja Karyawan Pada CV. Ria Busana 2. Tidak ada variabel <i>skill</i> , dan etika.

4.	Anang Asari, Misbahul Munir, Khamdan Rifa'i "Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kepuasan Nasabah dan Citra Perusahaan Terhadap Loyalitas Nasabah BMT UGT Sidogiri Cabang Glenmore Kabupaten Banyuwangi, 2022	Kualitas pelayanan, kepuasan nasabah, dan citra perusahaan secara bersama- sama (simultan) berpengaruh signifikan terhadap loyalitas nasabah pada UGT BMT Sidogiri Cabang Glenmore. Hal ini menunjukkan bahwa hipotesis keempat yang menyatakan kualitas pelayanan, kepuasan nasabah dan citra perusahaan secara bersama- sama (simultan) berpengaruh signifikan terhadap loyalitas nasabah adalah diterima dengan nilai F tabel sebesar 3,09 maka H_0 diterima dan H_a ditolak.	Menggunakan variabel kualitas pelayanan	1. Variabel Y berbeda yaitu terhadap loyalitas nasabah. 2. Menggunakan 3 variabel X dan satu variabel Y
5.	Venny Fraya Hartin, Jonner Lumban, dkk "Pengaruh Etika Kerja Terhadap Kualitas Pelayanan Melalui Profesionalisme Kerja Pada CV. Sentosa Deli Mandiri Medan" 2022	Hasil Penelitian ini menunjukkan bahwa variabel Pengaruh Pengetahuan, Pendidikan, dan Pengalaman Kerja, Terhadap Kinerja Karyawan adalah sebesar 67,8% sedangkan 32,2 % ditentukan oleh faktor lain. Yang berarti bahwa pengetahuan, pendidikan, dan pengalaman kerja secara simultan (bersama- sama) berpengaruh terhadap kinerja karyawan sebesar 67,8%. Maka dapat disimpulkan bahwa H_4 diterima.	Penelitian ini menggunakan variabel etika dan kualitas pelayanan	1. Objek Berbeda yaitu pada CV. Sentosa Deli Mandiri Medan 2. Penelitian ini tidak menggunakan variabel pengetahuan dan <i>skill</i>
6.	Alfina Nuril	Kepercayaan (X_1), Kualitas Pelayanan Islam	Menggunakan variabel	1. Variabel Y berbeda yaitu

	Hidayah, Pengaruh Kepercayaan, Kualitas Pelayanan Islam, dan Etika Pemasaran Islam Terhadap Kepuasan Nasabah BSI KCP Genteng Banyuwangi, 2022	(X_2), Etika pemasaran Islam (X_3), Dan Kepuasan Nasabah (Y). Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa Kepercayaan, Kualitas pelayanan Islam, dan etika pemasaran Islam berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah BSI KCP Genteng Banyuwangi baik secara simultan maupun parsial.	kualitas pelayanan dan etika.	terhadap Kepuasan Nasabah BSI KCP Genteng Banyuwangi 2. Penelitian ini tidak menggunakan variabel pengetahuan dan <i>skill</i> .
7.	Nadia Azalia Putri, Dwi Sofiyatul Widad, dkk Implementasi Pelayanan Dan Administrasi Dalam Usaha Meningkatkan Kepuasan Nasabah Pada BPR Nusamba Rambipuji Kabupaten Jember, 2023	Hasil penelitian menunjukkan bahwa Dengan demikian excellent service adalah kepedulian kepada pelanggan dengan memberikan layanan yang terbaik untuk memfasilitasi kemudahan, pemenuhan kebutuhan dan mewujudkan kepuasannya, agar mereka selalu loyal kepada BPR Nusamba Rambipuji yang bermuara terhadap terbangunnya ikatan emosional antara BPR Nusamba Rambipuji dengan anggota.	Menggunakan variabel kualitas pelayanan.	1. Variabel Y berbeda yaitu terhadap kepuasan nasabah BPR Nusamba Rambipuji Jember 2. Menggunakan 2 variabel X dan satu variabel Y
8.	Nikmatul Masruroh, Ilfany Dwi Azalia, Miftahul Jannah, Julia Citra Anggraini “Literasi Sistem Transformasi	Pengabdian ini menghasilkan pemahaman nasabah yang komprehensif tentang penggunaan aplikasi Brimo serta pentingnya aplikasi Brimen. Transformasi	1. Penelitian ini sama-sama meneliti tentang optimalisasi atau kualitas	1. Penelitian ini menggunakan metode kualitatif.

	Digital Dalam Optimalisasi Layanan Nasabah” 2024	digital yang dilakukan BRI, khususnya BRI Dukuh Dempok memberikan manfaat pada optimalisasi pelayanan bagi nasabah. Keberadaan aplikasi yang didasarkan pada transformasi digital mampu memberikan kemudahan terutama pada layanan nasabah.	layanan nasabah.	
9.	Zulfa Ahmad Kurniawan, Siti Nur Aisyah, dkk “Mengasah Soft Skill dan Profesionalisme melalui Mini Seminar: Program Pengabdian untuk Mahasiswa Bisnis dan Komunitas Lokal 2024	Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa kegiatan Mini Seminar ini sangat baik untuk meningkatkan Kualitas pembelajaran yang terdiri dari beberapa indikator seperti; pemahaman mendalam, membangun rasa percaya diri, mengembangkan skill public speaking, team work, dan memberikan pengalaman otentik. Kegiatan ini juga memotivasi mahasiswa untuk menyusun presentasi se kreatif mungkin, menguasai materi dan tampil secara maksimal.	1. Menggunakan variabel skill	1. Menggunakan 2 variabel X dan satu variabel Y
10.	Hersa Farida Qoriani, Muhammad Khanifan Abdillah, dkk dengan judul “Analisis Implementasi Aplikasi BSI Mobile Dalam	Hasil penelitian ini bahwa BSI Mobile merupakan super application yang dimiliki oleh BSI karena tidak hanya memiliki fitur transaksi tetapi juga menyediakan fitur syariah yang dapat memudahkan nasabah dalam	Menggunakan variabel kualitas layanan	1. Penelitian ini menggunakan metode kualitatif.

	Meningkatkan Kualitas Pelayanan Di BSI KCP Jember Balung, 2024	bertransaksi. Dengan BSI Mobile, nasabah dapat bertransaksi secara mandiri melalui BSI Mobile tanpa harus datang ke cabang bank atau ATM. Selain itu, keberadaan BSI Mobile mengurangi antrian nasabah di banking hall, meningkatkan jumlah transaksi melalui e-channel BSI dan menjadikan kualitas layanan efektif dan efisien.		
--	----------------------------------------------------------------	----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	--	--

Sumber: Diolah oleh Peneliti

B. Kajian Teori

1. Pengetahuan

Pengetahuan merupakan kemampuan yang dimiliki oleh seorang individu sumber daya manusia berdasarkan jenjang pendidikan yang dimiliki, latar belakang pendidikan, dan disiplin ilmu yang ditekuni, yang membentuk suatu wawasan pengetahuan yang komprehensif dalam membentuk sikap dan karakter dalam mencapai tujuan⁵⁹. Pengetahuan mencerminkan kemampuan kognitif seorang pegawai berupa kemampuan untuk mengenal, memahami, menyadari, dan menghayati, suatu tugas atau pekerjaan. Karena itu, pengetahuan seorang pegawai dapat dikembangkan melalui pendidikan, baik formal maupun non formal serta pengalaman. Pendidikan membekali seseorang dengan dasar- dasar pengetahuan, teori,

⁵⁹ Purwanta, al., *Strategi Peningkatan Kinerja Pegawai Melalui Inovasi Teknologi*, (Jejak Pustaka, 2022), 28

logika, pengetahuan umum, kemampuan, analisis serta pengembangan watak dan kepribadian.⁶⁰

Adapun ayat yang menyangkut tentang pengetahuan QS. Al-Mujadaliah [58]: 11 yang berbunyi:

يَا أَيُّهَا الَّذِينَ آمَنُوا إِذَا قِيلَ لَكُمْ تَفَسَّحُوا فِي الْمَجَالِسِ فَافْسَحُوا يَفْسَحِ اللَّهُ لَكُمْ وَإِذَا قِيلَ
 أَنْشُرُوا فَأَنْشُرُوا يَرْفَعِ اللَّهُ الَّذِينَ آمَنُوا مِنْكُمْ وَالَّذِينَ أُوتُوا الْعِلْمَ دَرَجَاتٍ وَاللَّهُ بِمَا تَعْمَلُونَ
 خَبِيرٌ

Artinya: Wahai orang-orang yang beriman, apabila dikatakan kepadamu “Berilah kelapangan di dalam majelis-majelis,” lapangkanlah, niscaya Allah akan memberi kelapangan untukmu. Apabila dikatakan, “Berdirilah,” (kamu) berdirilah. Allah niscaya akan mengangkat orang-orang yang beriman di antaramu dan orang-orang yang diberi ilmu beberapa derajat. Allah Maha mengetahui terhadap apa yang kamu kerjakan. (QS. Al-Mujadaliah [58]: 11)

Ada beberapa faktor yang berpengaruh pada pengetahuan diantaranya:

a. Pendidikan

Dalam hal ini, merupakan salah satu upaya sepanjang hayat dalam meningkatkan kepribadian serta keterampilan di dalam maupun di luar sekolah. Semakin tinggi pendidikan, semakin juga mudah seseorang menerima informasi. Begitu juga dengan pengetahuan yang sangat berkaitan erat dengan pendidikan. Semakin tinggi pendidikan diharapkan semakin banyak pula pengetahuannya. Dan perlu digaris bawahi bahwa individu yang tidak berpendidikan rendah belum tentu kurang berpengetahuan. Sumber pengetahuan bukan hanya di dapat

⁶⁰ Ria Puspita, “Pengaruh Pengetahuan Kerja, Kemampuan Kerja dan Pengalaman Kerja Terhadap Kinerja Karyawan PT. Muslim Nusantara Utama Kabupaten Malang” *Management and Business Review*, 2 no. 1 (2018): 64

dari pengetahuan formal saja, pendidikan non formal pun juga memberikan pengetahuan yang memadai.

b. Informasi / Media Massa

Pengetahuan yang di dapat baik secara formal atau non formal hanya menciptakan efek jangka pendek. Hal ini meningkatkan pengetahuan kerja. Teknologi yang kian berkembang menyuguhkan informasi akan inovasi seperti media masa televisi maupun koran akan tetapi sekarang juga bisa diakses melalui *smartphone* yang berpengaruh dalam membentuk opini serta keyakinan masyarakat sebagai sarana komunikasi. Kehadiran sumber pengetahuan mutakhir menyuguhkan pengetahuan baru untuk membentuk pengetahuan kerja.⁶¹

c. Lingkungan

Hal ini merupakan unsur yang ada di sekitar individu. Unsur lingkungan mencakup fisik, biologis, serta sosial. Keberadaannya mempengaruhi bagaimana pengetahuan kerja yang diperoleh individu dalam lingkungan tersebut.

d. Pengalaman

Pengalaman kerja merupakan ukuran tentang lama waktu atau masa kerja yang telah ditempuh seseorang dapat memahami tugas- tugas yang diberikan dalam suatu pekerjaan dan telah melaksanakan dengan baik. Hal ini merupakan awal pengetahuan berasal untuk membuktikan

⁶¹ Roehanun Dwi Nurannisa, "Pengaruh Skill, Knowledge, dan Attitude Terhadap Kinerja Pegawai Pada BNI Syariah Palangka Raya (Skripsi IAIN Palangka Raya 2020)

keabsahan pengetahuan dapat dilakukan dengan mengaplikasikan pengetahuan tersebut yang telah digunakan dalam mengatasi permasalahan terdahulu. Pengalaman yaitu suatu dasar atau acuan seorang karyawan dapat menempatkan diri secara tepat kondisi, berani mengambil risiko, mampu menghadapi tantangan dengan penuh tanggungjawab serta mampu berkomunikasi dengan baik terhadap berbagai pihak.

e. Usia

Dalam hal ini memengaruhi pemahaman dan pemikiran. Seiring bertambahnya usia, pengetahuan yang kita peroleh meningkat seiring dengan berkembangnya pemahaman dan pemikiran kita sehingga pengetahuan yang diperolehnya semakin membaik. Pada usia madya, individu akan lebih berperan aktif dalam masyarakat dan kehidupan sosial serta lebih banyak melakukan persiapan demi suksesnya upaya menyesuaikan diri menuju usia tua.⁶²

Pengetahuan dalam perbankan merupakan pemahaman terhadap konsep keuangan syariah yang menentukan eksistensi dari jati diri perbankan syariah di hadapan perbankan konvensional. Maka para praktisi dituntut memiliki pengetahuan perihal instrumen finansial dalam lembaga keuangan syariah, seperti dalam proses pembiayaan antara lain konsep *mudharabah*, *musyarakah*, *murabahah*, dan *qardh*. Dalam proses penghimpunan dana, digunakan prinsip tabungan

⁶² Nurul Janah, "Pengaruh Tingkat Pengetahuan dan Kepercayaan Nasabah Terhadap Minat Menabung di Bank Syariah" (Skripsi IAIN Metro 2020)

wadiah, tabungan *mudharabah*, dan lain- lain. Praktisi lembaga keuangan dituntut untuk mengerti dan memahami, terutama beberapa konsep operasional yang menjadi produk- produk lembaga keuangan syariah di tempat dia bekerja.

Lembaga keuangan syariah khususnya bank syariah merupakan lembaga yang cukup unik, sebab di dalamnya melibatkan orang- orang yang memiliki kualifikasi dan kompetensi yang bukan saja ahli dalam bidang ekonomi, keuangan dan perbankan, namun mereka harus memiliki kualifikasi dan kompetensi syariah. Oleh karena itu, sumber daya insani bank syariah harus mengembangkan hal tersebut.⁶³

2. *Skill*

Keterampilan atau *skill* merupakan sesuatu untuk melaksanakan tugas atau pekerjaan yang dibebankan pada pekerja, seperti standar perilaku pekerja dalam memilih metode kerja yang dianggap lebih efektif dan efisien.⁶⁴

Adapun salah satu para ahli mendefinisikan bahwa *skill* sebagai kapasitas yang dibutuhkan seseorang untuk melaksanakan beberapa tugas yang merupakan pengembangan dari hasil *training* dan pengalaman yang didapat.⁶⁵

Keterampilan kerja memiliki manfaat yang besar bagi individu, perusahaan dan masyarakat. Bagi individu keterampilan kerja dapat

⁶³ Muhammad, *Manajemen Bank Syariah*, (Yogyakarta: UPP AMP YKPN, 2005), hal 169

⁶⁴ Wahyu Adi Surya, Endang Siti Astuti, Heru Susilo "Pengaruh Employe, Knowledge, Skill, dan ability (KSA) Terhadap Penggunaan Sistem informasi Sumber daya manusia dan kinerja karyawan" *Jurnal Administrasi bisnis* Vol. 8 No 1 (Februari 2014)

⁶⁵ Dunnet, dalam <http://hakikat.keterampilan.blogspot.com>, (online) diunduh Maret 2018

meningkatkan prestasinya sehingga memperoleh balsa jasa yang sesuai dengan prestasinya. Dan keterampilan setiap orang sebaiknya terus dikembangkan melalui program pelatihan ataupun bimbingan sehingga menghasilkan sesuatu yang lebih bermanfaat dan bernilai tambah bagi dirinya.⁶⁶

Adapun ayat yang menyangkut tentang *skill* atau keahlian QS Az-Zumar [39]: 39 yang berbunyi:

قُلْ يَا قَوْمِ اعْمَلُوا عَلَىٰ مَكَانَتِكُمْ إِنِّي عَامِلٌ فَسَوْفَ تَعْلَمُونَ

Artinya: Katakanlah: "Hai kaumku, bekerjalah sesuai dengan keadaanmu, sesungguhnya aku akan bekerja (pula), maka kelak kamu akan mengetahui. (QS Az- Zumar [39]: 39)

Adapun ada beberapa jenis keterampilan menurut salah satu ahli diantaranya:

a. Keterampilan Konseptual (*Conceptual Skill*)

Keterampilan konseptual merupakan kemampuan manajer untuk melihat keseluruhan organisasi sebagai suatu entitas yang lengkap. Adapun keterampilan konseptual ini mencakup pemahaman tentang kerja sama setiap unit kerja dalam organisasi beserta pemahaman tentang ketergantungan satu unit kerja dengan unit kerja lainnya.

b. Keterampilan berhubungan dengan orang lain (*Humanity Skill*)

Maksudnya yaitu kemampuan manajer untuk berinteraksi secara efektif dengan anggota organisasinya serta membangun pemahaman

⁶⁶ Neni Marlina, "Pengaruh Keterampilan Terhadap Kinerja Karyawan PT. Bank Sumsel Syariah Palembang" (Skripsi UIN Raden Fatah Palembang, 2018)

dan kooperatif dalam tim yang di pimpinannya. Keterampilan berhubungan dengan orang lain ini penting bagi semua tingkatan manajemen di suatu organisasi maupun perusahaan.

c. Keterampilan tenis (*Technical skill*)

Dalam hal ini keterampilan teknis merupakan kemampuan atau pengetahuan untuk menggunakan teknik tertentu dalam melaksanakan atau pekerjaan tertentu. Contoh dari keterampilan teknis yaitu membuat program computer, menyiapkan pembukuan, dan laporan keuangan.

Keterampilan seorang karyawan saat bekerja sangat berpengaruh oleh pengembangan suatu perusahaan. Karena seorang pegawai mempunyai potensi keterampilan yang memiliki hasil nilai positif kinerjanya yang baik dalam meningkatkan kualitas pelayanan saat bekerja. Keterampilan yang dimiliki seorang karyawan adalah salah satu faktor utama dalam proses pencapaian bagi suatu target yang telah ditetapkan oleh perusahaan ataupun organisasi tersebut.

Untuk memberikan suatu pelayanan yang terbaik dari seorang pegawai kepada nasabah, maka keterampilan sebagai kecakapan yang berhubungan dengan tugas yang dimiliki oleh seorang pegawai dalam waktu yang tepat. Kemudian untuk mendukung efektivitas kerja perusahaan atau organisasi, maka dibutuhkan pegawai yang memiliki

keterampilan dalam bekerja sehingga mampu memberikan hasil pekerjaan yang baik sesuai dengan tujuan perusahaan.⁶⁷

Menurut Mu'allim dan Abidin dalam buku karya Kuat Ismanto, profesionalitas praktisi lembaga keuangan syariah meliputi hal-hal sebagai berikut:⁶⁸

- 1) Kemampuan memberikan pelayanan yang bagus, cepat, dan tepat kepada nasabah, serta bersikap empati.
- 2) Bertindak sesuai dengan tanggung jawab, bidangnya prosedur, dan atau sesuai *job desk*. Ciri utamanya, memberikan pelayanan sesuai syariah.
- 3) Kemampuan menerapkan konsep lembaga keuangan syariah dengan baik.

Berdasarkan pandangan-pandangan di atas, ada kecenderungan praktis dalam memaknai profesionalitas seorang praktisi lembaga keuangan syariah, seperti kemampuan memberikan pelayanan dengan baik, sistematis dan sesuai dengan syariah, mampu menarik perhatian dan partisipasi masyarakat untuk menabung dan mengakses lembaga keuangan syariah dan meningkatkan *performance* lembaga keuangan syariah.

⁶⁷ Dr. I Komang Gede Sanjaya, SE., MM, dkk, *Manajemen Sumber Daya Manusia Membangun tim dan Organisasi Berkinerja Unggul*, (Jambi PT. Sonpedia Publishing Indonesia) 2024

⁶⁸ Kuat Ismanto, *Manajemen Syariah*, hal 235-237

3. Etika Dalam Perspektif Syariah

Etika merupakan istilah yang berasal dari bahasa Yunani *ethos* yang berarti adat istiadat, watak, cara berpikir dan akhlak⁶⁹. Jika dalam bentuk jamak *ta etha* yang berarti kebiasaan.

Sebagai cabang dari filsafat, maka etika dalam Islam merupakan suatu prinsip-prinsip, sistem nilai, ataupun orientasi yang dipegang suatu organisasi dalam menentukan perilaku kerja ataupun pengambilan keputusan bisnis yang benar dan yang salah berdasarkan Syariah yaitu Al-Qur'an dan Hadis Nabi Muhammad Saw⁷⁰.

Sebagaimana yang tercantum dalam QS. Asy- Syam [91]: 7-8 yang berbunyi:

وَنَفْسٍ وَمَا سَوَّاهَا فَأَلْهَمَهَا فُجُورَهَا وَتَقْوَاهَا

Artinya: Dan demi jiwa serta penyempurnaan (ciptaan)-nya, lalu Dia mengilhamkan kepadanya (jalan) kejahatan dan ketakwaannya. (QS. Asy- Syam [91]: 7-8)

Etika yang diberlakukan oleh bank terhadap seluruh pegawainya tentu memiliki tujuan-tujuan tertentu. Yang jelas tujuan ini sejalan dengan tujuan perbankan bahkan sangat menguntungkan bank sebagai lembaga kepercayaan. Di samping memiliki tujuan etika juga memberikan manfaat yang cukup banyak bagi bank apabila dilakukan dengan sungguh-sungguh.⁷¹

⁶⁹ Sugiyono dan Tamsil, *Filsafat Pendidikan*, (Bandung: PT Remaja Rosdakarya)2012 hlm 61

⁷⁰ Ahmad Mudlor, *Etika dalam Islam* (Surabaya: Al- Ikhlas) di akses 12 September 2018 <https://www.anekamakalah.com/2012/02/etikadalam-kajian-filsafat-islam-dan.html>Di

⁷¹ Rita Sri Silvia Pamuji dan Yanneri Elfa Kiswara “Penerapan Etika Bisnis dan Tanggung Jawab Pemberi Kerja dan Hak Karyawan Terhadap Kinerja Karyawan (Study Kasus Pada

Sikap dan perilaku yang harus dijalankan oleh setiap pegawai adalah sebagai berikut:

a. Jujur (*Shiddiq*) dalam bertindak dan bersikap

Kejujuran adalah prinsip utama dalam Islam yang mendasari hubungan kerja yang sehat yang harus dilakukan oleh seorang pegawai dalam melayani nasabah. Kejujuran itulah yang akan menimbulkan kepercayaan nasabah atas layanan yang diberikan. Jujur juga memiliki arti sebagai sikap setia pada profesinya, mengakui kelemahan yang harus diperbaiki dan untuk mengembangkan diri untuk mencapai kesempurnaan dalam profesi.

b. Dapat dipercaya (*Amanah*)

Dalam hal ini pegawai harus menjaga kepercayaan yang diberikan oleh nasabah, termasuk dalam menjaga kerahasiaan data dan informasi pribadi nasabah serta menjalankan tugas dengan penuh tanggung jawab.

c. Adil (*Keadilan*)

Menjadi seorang pegawai perlakuan terhadap nasabah harus bersikap adil, tanpa adanya diskriminasi berdasarkan status sosial, agama, dan ras, atau hal lainnya. dan perlakuan kepada nasabah ini harus diperlakukan dengan setara.

d. Kepedulian (Ihsan)

Pegawai harus bersikap ramah, santun, dan peduli terhadap kebutuhan nasabah. Memberikan pelayanan terbaik sebagai wujud profesionalisme dan tanggung jawab sosial.

e. Sikap Profesional dan Sabar

Dalam hal ini pegawai harus tetap profesional dalam menghadapi keluhan atau masalah dari nasabah dengan sikap sabar dan bijaksana, selalu berusaha mencari solusi yang terbaik.

f. Lemah lembut dan ramah

Dalam bersikap, berbicara dan melayani nasabah harus selalu lemah lembut dan ramah sehingga dapat menarik minat tamu dan membuat nasabah betah berhubungan dengan baik

g. Memiliki rasa tanggung jawab

Bertanggung jawab terhadap pekerjaannya sampai nasabah merasa puas terhadap pelayanan yang diberikan.

Kualitas keberhasilan bagi seorang pegawai bank agar mempunyai nilai yang tinggi, di samping diukur dari kemampuan juga kemauan memahami dan melaksanakan etika luhur yang berlaku dan diterima sebagai norma atau nilai kepantasan dalam menjalankan profesinya di masyarakat.⁷²

⁷² Ana Fitria Karimatus Sholihah, “Pengaruh Pengetahuan, Skill, dan Etika Pegawai Terhadap Kualitas Pelayanan di PT. Pegadaian Persero TBK Cabang Ahmad Yani Jember” (Skripsi Iain Jember, 2017)

4. Kualitas Pelayanan

Menurut Garvis dan Davis dalam jurnal yang ditulis oleh Januar Ida Wibowati Kualitas merupakan standar yang diinginkan oleh konsumen, jika suatu perusahaan dikatakan sudah berkualitas berarti sudah memenuhi standar keinginan konsumen bahkan melebihi harapan dari konsumen. Sedangkan pelayanan adalah setiap tindakan atau keinginan yang dapat ditawarkan oleh satu pihak kepada pihak lain, yang pada dasarnya tidak terwujud dan tidak mengakibatkan kepemilikan apapun. Jadi dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan yaitu suatu upaya untuk memenuhi kebutuhan, keinginan, dan harapan, dari konsumen.⁷³

Kualitas Pelayanan merupakan ukuran seberapa bagus tingkat layanan yang diberikan mampu sesuai dengan ekspektasi pelanggan. Pada dasarnya terdapat tiga orientasi kualitas yang seharusnya konsisten satu sama lain yaitu persepsi pelanggan, produk atau jasa, dan proses. Salah satu pendekatan atau teori kualitas pelayanan yang banyak dijadikan acuan dalam riset pemasaran adalah model *SERVQUAL* atau *service quality* yang dikembangkan oleh Parasuraman, Zeithmal, dan Berry. *Servqual* dibangun atas dasar adanya perbandingan dua faktor utama, yaitu persepsi pelanggan atas layanan yang sesungguhnya diharapkan. Harapan para pelanggan pada dasarnya sama dengan layanan seperti apakah yang seharusnya diberikan perusahaan kepada pelanggan.

⁷³ Januar Ida Wibowati, "Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan Pada PT. Muarakati Baru Satu Palembang", *Jurnal Manajemen* 2021, <https://doi.org/10.36546/jm.v8i2.348>

Lima metode yang telah dikembangkan oleh Parasuraman, yaitu.⁷⁴

a. Bukti Fisik (*Tangibles*).

Kemampuan suatu perusahaan dalam menunjukkan eksistensinya kepada pihak eksternal. Penampilan dan kemampuan sarana dan prasarana fisik perusahaan dan keadaan lingkungan fisik sekitarnya adalah bukti nyata dari pelayanan yang diberikan oleh pemberi jasa, yang meliputi fasilitas fisik (gedung, gudang dan lain sebagainya), perlengkapan dan peralatan yang dipergunakan (teknologi) serta penampilan pegawainya. Penampilan fisik perusahaan akan berpengaruh pada evaluasi pelanggan terhadap kualitas pelayanan yang diberikan perusahaan. Faktor-faktor yang meliputi *tangibles* diantaranya:

1) Penampakan fasilitas fisik dari bangunan yang menarik dan kenyamanan fasilitas yang mampu mendukung proses pelayanan terhadap nasabah.

2) Penampilan yang digunakan oleh pegawai termasuk sikap, seragam, kebersihan, dan sopan dalam memberikan pelayanan.

b. Keandalan (*Reliability*)

Dalam hal ini, kemampuan perusahaan untuk memberikan pelayanan sesuai yang dijanjikan secara akurat dan terpercaya. Kinerja harus sesuai dengan harapan pelanggan yang berarti ketepatan waktu, pelayanan yang sama untuk semua pelanggan tanpa kesalahan, sikap

⁷⁴ Sinollah dan Masruro, "Pengukuran kualitas pelayanan (Servqual – Parasuraman) dalam Membentuk Kepuasan Pelanggan Sehingga Tercipta Loyalitas Pelanggan (Studi Kasus pada Toko Mayang Collection Cabang Kepanjen) *Jurnal Dialektika*, Volume 4 No. 1 (Februari 2019)

yang simpatik dan dengan akurasi yang tinggi. Keandalan ini tidak hanya penting untuk masalah- masalah yang besar, karena masalah kecil juga menjadi hal penting untuk pelanggan dalam memberikan evaluasi tentang perusahaan. Faktor= faktor yang meliputi *reliability* antara lain:

- 1) Kemampuan perusahaan penyedia jasa untuk memberikan bagaimana perusahaan menangani keluhan atau masalah yang dihadapi oleh pelanggan secara cepat dan tepat.
- 2) Kemampuan perusahaan untuk memenuhi janji- janji atau komitmen yang telah dibuat kepada pelanggan dengan pelayanan tertentu yang telah dijanjikan.

c. Daya Tanggap (*Responsiveness*)

Ketanggapan ini bisa diartikan sebagai suatu kemampuan untuk membantu dan memberikan pelayanan yan cepat (*responsive*) dan tepat kepada pelanggan, dengan penyampaian informasi yang jelas. Daya

tanggap tidak hanya mengenai cepatnya pelayanan yang diberikan akan tetapi juga kemauan dari perusahaan atau karyawan dalam membantu pelanggan. Kemudian membiarkan konsumen menunggu tanpa adanya alasan yang jelas juga menyebabkan persepsi yang negative dalam kualitas pelayanan. Faktor- faktor yang meliputi *responsiveness* antara lain:

- 1) Kemampuan perusahaan penyedia jasa untuk melakukan pelayanan dengan cepat dan tepat dengan merespons permintaan atau keluhan pelanggan.
- 2) Kesiediaan membantu nasabah yaitu kemampuan dan niat pegawai untuk membantu pelanggan ketika diperlukan, termasuk proaktif dalam menawarkan solusi.

d. Jaminan (*Assurance*)

Kemampuan untuk melahirkan pengetahuan, kesopansantunan, dan kemampuan para pegawai perusahaan untuk menumbuhkan rasa percaya para nasabah kepada perusahaan untuk menumbuhkan rasa percaya para pelanggan kepada perusahaan. Terdiri dari beberapa komponen antara lain komunikasi, kredibilitas, keamanan, kompetensi, dan sopan santun. Faktor-faktor yang meliputi *assurance* diantaranya:

- 1) Kemampuan untuk menjelaskan informasi dengan jelas dan memberikan jawaban yang memadai terhadap pertanyaan pelanggan dengan baik dan benar berdasarkan pengetahuan yang dimiliki perusahaan.
- 2) Kemampuan perusahaan penyedia jasa untuk memberikan pelayanan dengan sopan, jujur, dan ramah.

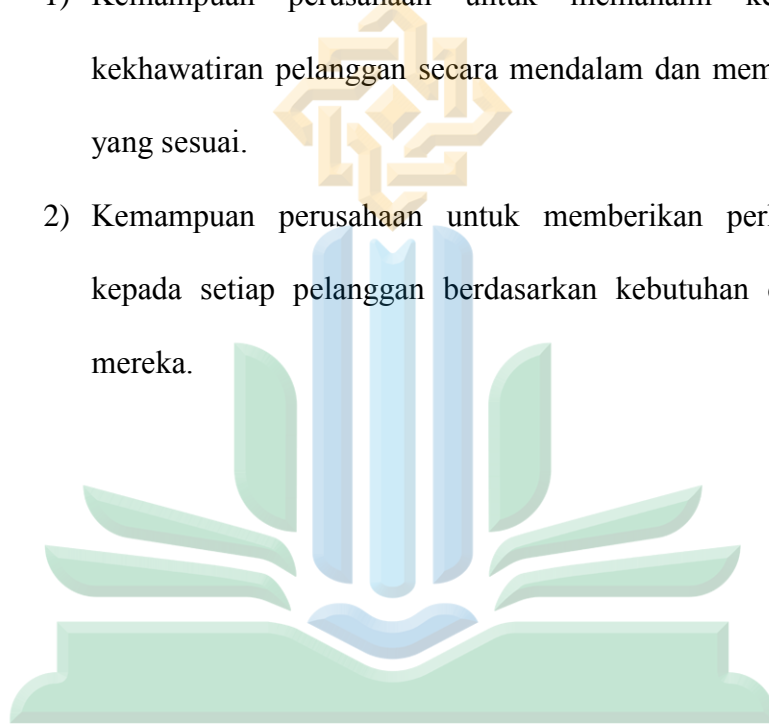
e. Empati (*Empathy*)

Dalam hal ini empati diartikan sebagai memberikan perhatian yang tulus dan bersifat individual atau pribadi yang diberikan kepada para pelanggan dengan berupa memahami keinginan konsumen. Dimana

suatu perusahaan diharapkan memiliki pengertian dan pengetahuan tentang pelanggan, memahami kebutuhan pelanggan secara spesifik, serta memiliki waktu pengoperasian yang nyaman bagi pelanggan.⁷⁵

Faktor- faktor yang meliputi *emphaty* diantaranya:

- 1) Kemampuan perusahaan untuk memahami kebutuhan dan kekhawatiran pelanggan secara mendalam dan memberikan solusi yang sesuai.
- 2) Kemampuan perusahaan untuk memberikan perhatian khusus kepada setiap pelanggan berdasarkan kebutuhan dan keinginan mereka.



UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ
J E M B E R

⁷⁵ Lupiyoadi, 2014. *Strategi Pemasaran* Yogyakarta: Andi

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Pendekatan dan Jenis Penelitian

Pendekatan yang digunakan dalam penelitian ini adalah pendekatan kuantitatif, menurut Sugiyono penelitian dengan pendekatan kuantitatif adalah penelitian yang berlandaskan pada filsafat positivisme, digunakan untuk meneliti pada populasi atau sampel tertentu, pengumpulan data menggunakan instrumen penelitian, analisis data bersifat kuantitatif/ statistik, dengan tujuan untuk menggambarkan dan menguji hipotesis yang telah ditetapkan.⁷⁶

Jenis penelitian pada penelitian ini adalah jenis penelitian deskriptif yang mana penelitian yang bertujuan untuk menyelidiki situasi, kondisi, atau elemen lain yang telah disebutkan, dan hasilnya ungkapan melalui penyusunan laporan penelitian. Metode pengumpulan data primer dalam penelitian ini adalah kuesioner, Adapun penelitian kuantitatif diartikan sebagai penelitian yang menghasilkan data berupa nilai numerik.⁷⁷

Tujuan penelitian ini adalah untuk meningkatkan pemahaman dan kemampuan peneliti dalam mengkonstruksi konsep sesuai dengan keadaan di lapangan. Kuesioner digunakan untuk mengumpulkan data hipotesis yang telah ditentukan diperiksa untuk penjelasan potensial menggunakan analisis kuantitatif dan statistic deskriptif yang berasal dari sampel nasabah Bank Syariah Indonesia KCP Jember Gajah Mada yang diminta menjawab atas

⁷⁶ Sugiyono, *Metode Pendekatan Bisnis Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, Kombinasi, dan R&D* (Bandung: Alfabeta, 2022), 23

⁷⁷ Yoseb Boari, *“Metode Penelitian Kualitatif dan Kuantitatif Pendekatan Metode Kuantitatif dan Kualitatif di Berbagai Bidang”* (Jambi: PT Sonpedia Publishing Indonesia, 2023)

sejumlah pertanyaan tentang *survey* untuk menentukan frekuensi dan presentase tanggapan mereka. Sedangkan jenis penelitian ini adalah *field research* (penelitian lapangan). Dalam penelitian ini variabel yang mempengaruhi yaitu pengetahuan, *skill*, dan etika. Sedangkan variabel yang dipengaruhi yaitu kualitas pelayanan di Bank Syariah Indonesia KCP Jember Gajah Mada.

B. Populasi dan Sampel

1. Populasi

Menurut Sugiyono populasi merupakan wilayah generalisasi yang terdiri atas objek dan subjek yang mempunyai kuantitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya. Populasi bukan hanya orang, tetapi juga objek dan benda- benda alam yang lain. Populasi juga bukan sekedar jumlah yang ada pada objek atau subjek yang dipelajari, tetapi meliputi seluruh karakteristik atau sifat yang dimiliki oleh subjek atau objek itu.⁷⁸ Populasi dalam penelitian ini adalah nasabah Bank Syariah Indonesia KCP Jember

Gajah Mada yang berjumlah 2477 orang.

2. Sampel

Sampel merupakan bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi. Karena keterbatasan waktu, biaya dan tenaga peneliti tidak mungkin bisa mempelajari semua yang ada pada populasi. Oleh karena itu peneliti bisa menggunakan sampel yang diambil dari populasi itu. Sampel

⁷⁸ Sugiyono, *Metode Penelitian Bisnis Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, Kombinasi, dan R&D* (Bandung: Alfabeta, 2022), 136

yang diambil harus representatif (mewakili).⁷⁹ Pengambilan sampel pada penelitian ini dilakukan dengan teknik *non probability sampling* yakni teknik pengambilan sampel yang tidak memberi peluang atau kesempatan sama bagi setiap unsur atau anggota populasi untuk dipilih menjadi sampel. Sedangkan penentuan sampel menggunakan *accidental sampling* yakni teknik penentuan sampel berdasarkan kebetulan, yaitu siapa saja yang secara kebetulan bertemu dengan peneliti dapat digunakan sebagai sampel, bila dipandang orang yang kebetulan ditemui itu cocok sebagai sumber data atau *by accident* pada tempat, waktu, dan cara yang telah ditentukan⁸⁰.

Dari penelitian ini, peneliti menggunakan sampel karena seluruh populasi tidak mungkin diteliti. Dalam mengetahui jumlah sampel dari suatu populasi maka dapat diketahui dengan rumus slovin.

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

Keterangan:

n = besaran sampel

N = jumlah populasi

E = tingkat kesalahan/ standart eror (ditentukan sebesar 0,1)

Semakin besar nilai e atau tingkat kesalahan maka semakin kecil jumlah sampel yang diperlukan. Sebaliknya, semakin kecil tingkat

⁷⁹ Sugiyono, 137

⁸⁰ Sugiyono, 143-144

kesalahan, maka akan semakin besar jumlah anggota sampel yang diperlukan. Jadi perhitungan jumlah sampel dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

$$n = \frac{2477}{1+2477 (10\%)^2}$$

$$n = \frac{2477}{1+2477 (0,01)}$$

$$n = \frac{2477}{25,77}$$

$$n = 96,12$$

Dari hasil perhitungan di atas yaitu menggunakan Rumus Slovin dengan tingkat kesalahan 10%, maka yang akan menjadi sampel pada penelitian ini adalah sebesar 96,12 yang dibulatkan menjadi 100 sampel.

C. Teknik dan Instrumen Pengumpulan Data

1. Teknik Pengumpulan Data

Metode pengumpulan data merupakan prosedur yang sistematis dan

standar untuk memperoleh data yang diperlukan. Oleh karena itu

diperlukan pengambilan data yang benar. Maka digunakan beberapa teknik pengumpulan data diantaranya:

a. Observasi

Merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan melalui suatu pengamatan dengan disertai pencatatan- pencatatan terhadap keadaan atas perilaku objek sasaran⁸¹

⁸¹ Sugiyono, 139

Observasi atau yang disebut juga dengan pengamatan, meliputi kegiatan pemuatan perhatian terhadap suatu objek dengan menggunakan seluruh alat indra. Jadi, mengobservasi dapat dilakukan dengan melalui penglihatan, penciuman, pendengaran, peraba, dan pengecap. Dalam arti penelitian observasi dapat dilakukan dengan kuesioner, rekaman suara, dan gambar.⁸²

Dalam penelitian ini data- data yang akan diperoleh dari hasil observasi adalah sebagai berikut:

- 1) Teknis pemberian pelayanan yang diterapkan oleh Bank Syariah Indonesia KCP Jember Gajah Mada.
- 2) Tanggapan nasabah mengenai kualitas pelayanan yang diberikan oleh Bank Syariah Indonesia KCP Jember Gajah Mada.
- 3) Kegiatan operasional Bank Syariah Indonesia KCP Jember Gajah Mada.

b. Dokumentasi

Dokumentasi berasal dari kata dokumen yang berarti barang-barang tertulis. Di dalam melaksanakan metode dokumentasi, penelitian menyelidiki benda- benda tertulis seperti buku- buku, majalah, dokumentasi, notulen rapat, catatan harian dan lain sebagainya.

⁸² Arikanto. *Prosedur Penelitian*, 199-200

Metode pengumpulan dokumentasi digunakan dalam rangka memenuhi data atau informasi yang diperlukan untuk kepentingan variabel penelitian yang telah didesain sebelumnya.

Adapun dalam penelitian ini data- data yang diperoleh dari dokumentasi:

- 1) Sejarah berdirinya Bank Syariah Indonesia KCP Jember Gajah Mada.
- 2) Jumlah populasi keseluruhan Bank Syariah Indonesia KCP Jember Gajah Mada.
- 3) Lokasi Bank Syariah Indonesia KCP Jember Gajah Mada.
- 4) Visi dan Misi Bank Syariah Indonesia KCP Jember Gajah Mada.
- 5) Struktur Organisasi Bank Syariah Indonesia KCP Jember Gajah Mada.
- 6) Data- data yang dibutuhkan yaitu data jumlah nasabah dari tahun 2022-2024.

c. Angket/ Kuesioner

Merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan memberikan seperangkat pertanyaan atau pernyataan tertulis kepada responden untuk dijawab.

Teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara mengajukan daftar pernyataan langsung kepada nasabah yang ada di Bank Syariah Indonesia KCP Jember Gajah Mada, dengan tujuan untuk menentukan frekuensi dan presentase atas tanggapan mereka.

Dalam penelitian ini, setiap pernyataan dikembangkan dari indikator dalam kuesioner penelitian, untuk memberikan skor pada angket dalam penelitian ini menggunakan *Skala Likert*. Skala *likert* digunakan untuk mengukur sikap, pendapat, dan persepsi seseorang atau kelompok tentang fenomena sosial. Dengan skala *likert* maka variabel yang akan diukur dijabarkan menjadi indikator variabel. Kemudian indikator tersebut dijadikan sebagai acuan untuk menyusun item- item instrument yang dapat berupa pertanyaan atau pernyataan.⁸³

Jawaban setiap instrument yang menggunakan skala likert mempunyai gradasi dari sangat positif sampai sangat negative, dalam penelitian ini peneliti menggunakan lima alternatif jawaban sebagai berikut:

Tabel 3.1
Tingkat Penilaian dan Jawaban

Skala Likert		Nilai
SS	Sangat Setuju	5
S	Setuju	4
N	Netral	3
TS	Tidak Setuju	2
STS	Sangat Tidak Setuju	1

D. Analisis Data

Analisis data adalah bagian terpenting dalam penelitian karena dari analisis ini akan menemukan temuan baik temuan substantif dan formal. Analisis data merupakan upaya mencari dan menata secara sistematis hasil observasi, wawancara dan hasil lainnya untuk meningkatkan pemahaman

⁸³ Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif f Kualitatif dan R&D* (Bandung: Alfabeta, 2013), 93

peneliti tentang kasus yang diteliti dan menyajikannya dalam temuan bagi orang lain. Analisis yang digunakan adalah analisis data kuantitatif, dimana peneliti tidak perlu mengetahui fenomena secara mendalam, sehingga data yang dibutuhkan hanya berbentuk angka yang valid⁸⁴ terkait Pengaruh Pengetahuan, *Skill*, dan Etika Pegawai dalam Perspektif Syariah Terhadap Kualitas Pelayanan di Bank Syariah Indonesia KCP Jember Gajah Mada.

Analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah

1. Uji Instrumen Data

a. Uji Validitas

Uji validitas digunakan untuk mengukur sah atau valid tidaknya suatu kuesioner. Suatu kuesioner dikatakan valid jika pertanyaan pada kuesioner mampu untuk mengungkapkan suatu yang diukur oleh kuesioner tersebut. Tujuan uji validitas untuk mengetahui sejauh mana ketepatan antara data yang sesungguhnya terjadi pada objek dengan data yang dilaporkan oleh peneliti. Keputusan suatu item valid atau tidak valid dapat diketahui dengan cara mengkorelasikan antara skor butir dengan skor total, bila korelasi r di atas 0,05 maka dapat disimpulkan bahwa butir instrumen tersebut valid. Perhitungan rumus tersebut menggunakan bantuan SPSS (*Statistical Service Solutions*). Untuk mengukur valid atau tidaknya sebuah instrumen dapat menggunakan perbandingan r hitung dan r tabel dengan pengambilan keputusan berdasarkan taraf signifikan menggunakan

⁸⁴ Sugiyono, *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif dan R&D* (Bandung: CV Alfabeta, 2015), 177.

degree of freedom (df). Adapun rumusnya yaitu $df = n-2$ dengan tingkat signifikansi besarnya 5%. Sebuah instrumen dikatakan valid jika $r_{hitung} > r_{tabel}$.

b. Uji Reliabilitas

Reliabilitas adalah indeks yang menunjukkan sejauh mana suatu alat ukur dapat dipercaya atau diandalkan (konsisten). Untuk melihat andal tidaknya suatu alat ukur digunakan pendekatan secara statistika, yaitu melalui koefisien reliabilitas dan apabila koefisien reliabilitasnya lebih besar dari 0,06 maka secara keseluruhan pernyataan tersebut dinyatakan andal atau reliable.⁸⁵ Pengukuran dapat dianggap mempunyai tingkat reliabilitas yang baik, bila hasil temuan suatu pengukuran dicoba secara berulang relatif sama, rumus yang digunakan adalah rumus *Cronbach Alpha*. Dengan Kriteria jika: *Cronbach Alpha* > 0,60 maka reliable dan *Cronbach Alpha* < 0,60 maka tidak reliable.

2. Uji Asumsi Klasik

Pengujian terhadap asumsi-asumsi regresi linear bertujuan untuk menghindari munculnya bias dalam analisis data serta untuk menghindari kesalahan spesifikasi model regresi linear yang digunakan⁸⁶. Adapun pengujian terhadap asumsi-asumsi regresi linear atau disebut juga dengan

⁸⁵ Sugiyono, *Metodologi Penelitian Kuantitatif dan Kualitatif Dan R&D*. (Bandung: Alfabeta, 2019)

⁸⁶ Hengky Latan dan Selva Temalagi, *Analisis Multivariate Teknik dan Aplikasi Menggunakan Program IBM SPSS 20.0* (Bandung: Penerbit Alfabeta, 2014), 46

pengujian asumsi klasik diantaranya uji normalitas, uji multikolinearitas, dan uji heteroskedastisitas.

a. Uji Normalitas

Uji normalitas merupakan uji yang digunakan untuk mengetahui dan mengukur apakah data yang didapatkan memiliki distribusi normal atau tidak, dan apakah data yang diperoleh berasal dari populasi yang berdistribusi normal. Model regresi yang berdistribusi normal atau mendekati normal adalah model regresi yang baik.⁸⁷ Uji normalitas data yang digunakan dalam penelitian ini yaitu menggunakan dua metode diantaranya uji grafik normal probability plot dan uji statistik *One-Sample Kolmogorov Smirnov Test*.

b. Uji Multikolinearitas

Pengujian terhadap asumsi klasik multikolinearitas bertujuan untuk menguji apakah model regresi ditemukan adanya korelasi antara variabel bebas (independent) dalam model regresi. Uji asumsi klasik multikolinearitas hanya dapat dilakukan jika terdapat lebih dari satu variabel independen dalam model regresi. Cara untuk mendeteksi ada tidaknya problem multikolinearitas pada model regresi adalah dengan melihat nilai Tolerance dan VIF (*Variance Inflation Factor*). Nilai yang

⁸⁷ Hendra Lesmana, "Pengaruh Sistem Informasi Akuntansi dan Pengendalian Internal Terhadap Kualitas Laporan Keuangan Di Kelurahan Pasarbatang" *Jurnal Sistem Informasi Akuntansi (Jasika)* Vol 1 No. 1 Mei 2021 hal 32, <http://jurnal.bsi.ac.id/index.php/jasika>

direkomendasikan untuk menunjukkan tidak adanya problem multikolinearitas adalah nilai Tolerance harus > 0.10 dan $VIF < 10$.⁸⁸

c. Uji Heteroskedastisitas

Uji heteroskedastisitas digunakan untuk menguji terjadinya perbedaan variance residual data satu observasi ke observasi lainnya berbeda ataukah tetap. Cara memprediksi ada tidaknya heteroskedastisitas pada suatu model dapat dilihat dengan pola gambar Scatterplot. Pada penelitian ini pengujian menggunakan uji statistic glejser dan dengan melihat grafik *scatterplot*. Uji statistic glejser merupakan mentransformasi nilai residual menjadi absolut residual dan meregresnya dengan variabel independent dalam model regresi. Jika diperoleh nilai signifikansi untuk variabel independent $> 0,05$ maka dapat disimpulkan bahwa tidak terdapat problem heteroskedastisitas.⁸⁹

3. Pengujian Hipotesis

a. Uji T (Parsial)

Uji T bertujuan untuk mengetahui secara individual pengaruh satu variabel independen terhadap variabel dependen. Dasar pengambilan keputusan untuk uji t sebagai berikut:

- 1) Jika nilai thitung $>$ ttabel dan nilai sig $< 0,05$ maka H_0 ditolak dan H_a diterima, yang berarti bahwa variabel independen berpengaruh secara signifikan terhadap variabel dependen.

⁸⁸ Sihabudin, Danny Wibowo, dkk “*Ekonometrika Dasar Teori dan Praktik Berbasis SPSS*” (Pena Pesarda, 2021) hal 141

⁸⁹ Hengky Latan dan Selva Temalagi, *Analisis Multivariate Teknik dan Aplikasi Menggunakan Program IBM SPSS 20.0* (Bandung: Penerbit Alfabeta, 2014), 66

2) Jika nilai thitung $<$ ttabel dan nilai sig $>$ 0,05 maka H_0 diterima dan H_a ditolak, yang berarti bahwa variabel independen tidak berpengaruh secara signifikan terhadap variabel dependen.

Adapun hipotesis yang digunakan pada uji t (parsial) dalam penelitian ini yaitu:

H_0 : Variabel-variabel independen (pengetahuan, *skill*, dan etika pegawai) tidak berpengaruh signifikan secara parsial terhadap kualitas pelayanan di Bank Syariah Indonesia KCP Jember Gajah Mada.

H_a : Variabel-variabel independen (pengetahuan, *skill*, dan etika pegawai) berpengaruh signifikan secara parsial terhadap kualitas pelayanan di Bank Syariah Indonesia KCP Jember Gajah Mada.

b. Uji F (Simultan)

Uji F bertujuan untuk mengetahui apakah semua variabel independen yang dimasukkan dalam model regresi mempunyai pengaruh secara simultan (bersama-sama) terhadap variabel dependen ataukah tidak. Pengujian dilakukan menggunakan uji distribusi F yaitu dengan membandingkan antara nilai kritis F (F tabel) dengan nilai F hitung yang terdapat pada tabel Anova. Dasar pengambilan keputusan untuk uji t sebagai berikut:

1) Jika nilai signifikansi $<$ 0,05 atau $F_{hitung} >$ F_{tabel} maka H_0 ditolak dan H_a diterima, yang artinya bahwa semua variabel

independen memiliki pengaruh signifikan secara simultan terhadap variabel dependen.

2) Jika nilai signifikansi $> 0,05$ atau $F_{hitung} < F_{tabel}$ maka H_0 diterima dan H_a ditolak, yang artinya bahwa semua variabel independen tidak memiliki pengaruh signifikan secara simultan terhadap variabel dependen.

Adapun hipotesis yang digunakan pada uji f (simultan) dalam penelitian ini yakni:

H_0 : Variabel pengetahuan, *skill*, dan etika pegawai tidak berpengaruh signifikan secara simultan terhadap kualitas pelayanan di Bank Syariah Indonesia KCP Jember Gajah Mada.

H_a : Variabel pengetahuan, *skill*, dan etika pegawai berpengaruh signifikan secara simultan terhadap kualitas pelayanan di Bank Syariah Indonesia KCP Jember Gajah Mada.

4. Analisis Regresi Linear Berganda

Pada penelitian ini menggunakan teknik analisis regresi linier berganda. Analisis regresi linier berganda untuk mengetahui hubungan antara variabel independen (bebas) dan variabel dependen (terikat), yaitu Pengetahuan Pegawai (X_1), *Skill* (X_2), Etika (X_3) terhadap kualitas pelayanan (Y). Analisis ini untuk memprediksi nilai dari variabel dependen apabila nilai variabel independent mengalami kenaikan atau penurunan dan untuk mengetahui arah hubungan antara variabel

independent dengan variabel dependen apakah masing- masing variabel independent berhubungan positif atau bahkan negative. Rumusan regresi linear berganda dalam penelitian ini yaitu sebagai berikut:

$$Y = \alpha + \beta_1 X_1 + \beta_2 X_2 + \beta_3 X_3 + \epsilon$$

Dengan keterangan:

Y = Kualitas Pelayanan

α = Konstanta

X_1 = Pengetahuan

X_2 = *Skill*

X_3 = Etika

ϵ = Error

5. Koefisien Determinasi

Uji koefisien determinasi digunakan untuk menjelaskan seberapa besar pengaruh variable bebasnya yaitu Pengaruh pengetahuan (X_1), *skill* (X_2), dan etika (X_3) terhadap variabel terikat yaitu kualitas pelayanan (Y).

Hasil dapat dilihat pada table Model *Summary* bagian *Adjusted R Square*, yang menjelaskan berapa pengaruhnya angka selain itu, maka terdapat pada variable lain yang tidak dijelaskan dalam penelitian ini.

Variabel- variabel dalam penelitian ini yang terdiri dari tiga variabel independent (X) yaitu pengaruh pengetahuan (X_1), *skill* (X_2), dan etika (X_3), (Y) hanya satu yaitu kualitas pelayanan. Dalam operasional variabel penelitian ini akan dijelaskan mengenai indikator dari setiap variabel independent maupun variabel dependen, setiap indikator nantinya

akan dikembangkan menjadi lagi menjadi satu atau lebih jumlah pertanyaan atau pernyataan yang nantinya ditampilkan dalam kuesioner untuk dijawab.



UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ
J E M B E R

BAB IV

PENYAJIAN DATA DAN ANALISIS

A. Gambaran Objek Penelitian

Objek yang menjadi tempat dalam penelitian ini adalah Bank Syariah Indonesia KCP Jember Gajah Mada yang berlokasi di Jl. Gajah Mada No. 337 Kelurahan Kaliwates, Kecamatan Kaliwates, Kabupaten Jember.



Gambar 4.1
Logo Bank Syariah Indonesia

1. Sejarah Bank Syariah Indonesia KCP Jember Gajah Mada

PT. Bank Syariah Indonesia (BSI) merupakan perusahaan yang bergerak di bidang perbankan dan lembaga keuangan syariah yang berbasis di Indonesia yang didirikan pada 1 Februari 2021, yaitu 19 Jumadil Akhir 1442 H, dan resmi dilebur. Bank BSI ini dibentuk dengan menggabungkan tiga bank syariah BUMN terbesar diantaranya Bank BNI Syariah, Bank Mandiri Syariah dan Bank BRI Syariah. Berdirinya perbankan syariah ini merupakan usulan dari Menteri BUMN yaitu Erick Thohir. Tujuan penggabungan 3 bank syariah ini bahwa Indonesia dapat menjadikan pusat ekonomi dan keuangan syariah, kemudian perusahaan ini memainkan peran penting dalam industri halal di Indonesia sebagai fasilitator dari semua kegiatan ekonomi.

Penggabungan ketiga bank syariah tersebut adalah upaya untuk membangun Bank Syariah yang menjadi kebanggaan masyarakat, yang berpotensi menjadi sumber baru pembangunan ekonomi nasional dan berkontribusi pada kesejahteraan masyarakat luas. Munculnya Bank Syariah Indonesia mencerminkan wajah modern, universal perbankan syariah di Indonesia, yang sangat baik untuk semua alam (Rahmatan Lil' Aalamiin)⁹⁰

PT. Bank Syariah Indonesia kini mengoperasikan 1.1365 cabang di seluruh Indonesia. Kantor cabang Bank BSI adalah salah satu cabang yang ada di Jember. Kantor cabang ini sebelum diresmikannya merger perusahaan menjadi BSI dahulu sebuah kantor cabang yang dimiliki oleh Bank Mandiri Syariah. Keberadaan KCP BSI ini yang berlokasi di Jl. Gajah Mada No. 337 Kelurahan Kaliwates, Kecamatan Kaliwates, Kabupaten Jember. Dengan memiliki karyawan di kantor BSI KCP Jember Gajah Mada sejumlah 17 orang karyawan yang resmi oleh perusahaan Bank BSI dan karyawan yang di luar perusahaan memiliki 4 orang karyawan security dan 1 office boy dan 1 sopir yang berada di kantor.

Pada Bank BSI KCP Jember Gajah Mada ini melayani nasabah dengan membantu membuat rekening baru atau permasalahan terkait masalah tabungan yang dimiliki oleh nasabah yang sudah tiada yang diurus oleh keluarga melalui layanan secara langsung kepada *customer service*. Di kantor ini juga bisa melakukan transaksi untuk keperluan

⁹⁰ Widya Indah Adiningsih, "Peran Operasional dalam Mengelola Sumber Daya Manusia Bagi Karyawan di Kantor Cabang PT. Bank Syariah Indonesia Tbk" (Skripsi, Universitas Multimedia Nusantara, 2022)

nasabah pada *teller*. Dalam kantor BSI KCP Jember Gajah Mada ini juga menyediakan layanan gadai emas atau membeli emas pada marketing yang dimiliki oleh kantor ini.

Pada Kantor Bank Syariah Indonesia ini juga memiliki sebuah ruangan untuk nasabah prioritas dengan melayani secara baik dan membuat nasabah prioritas nyaman. Kantor BSI KCP Jember Gajah Mada ini memiliki 3 lantai dimana pada lantai bawah merupakan bagian layanan transaksi nasabah, mesin ATM, dan Back Office. Pada lantai kedua terdapat ruang meeting, bagian layanan marketing, mikro, toilet, pantry, dan musholla. Dan pada lantai ketiga terdapat gudang penyimpanan ATK dan Kertas formulir.

Sedangkan konsep operasi Bank Syariah Indonesia mengacu pada prinsip-prinsip perbankan syariah yang sesuai dengan hukum Islam yaitu bebas riba, menggunakan berbagai akad syariah seperti mudharabah (bagi hasil), musyarakah (kerja sama), dan ijarah (sewa). Hingga didirikan Cabang Bank Syariah Indonesia, dengan nama Kantor Cabang Pembantu

Jember Gajah Mada salah satunya dilihat dari potensi pasar yaitu dengan melihat keadaan lokasi yang ramai dan strategis dikarenakan berdekatan dengan berbagai perguruan tinggi dan penduduk yang mempunyai potensi yang tinggi terhadap kemajuan Bank Syariah Indonesia. Bank Syariah Indonesia KCP Jember Gajah Mada melayani nasabah di Kabupaten Jember dan memiliki 1 kantor cabang pembantu pelayanan syariah yaitu di

Bank Syariah Indonesia KCP Karimata Jember dan 1 kantor cabang Bank Syariah Indonesia KC Jember Sudirman.

Sebagaimana halnya institusi yang berlabel syariah, maka landasan konsep Bank Syariah juga mengacu kepada syariah Islam yang bersumber dari Al- Qur'an.

Allah SWT berfirman,

يَا أَيُّهَا الَّذِينَ آمَنُوا لَا تَأْكُلُوا أَمْوَالِكُمْ بَيْنَكُمْ بِالْبَاطِلِ إِلَّا أَنْ تَكُونَ تِجَارَةً عَنْ تَرَاضٍ مِّنْكُمْ وَلَا تَقْتُلُوا أَنْفُسَكُمْ إِنَّ اللَّهَ كَانَ بِكُمْ رَحِيمًا

Artinya: “Wahai orang-orang yang beriman, janganlah kamu memakan harta sesamamu dengan cara yang batil (tidak benar), kecuali berupa perniagaan atas dasar suka sama suka di antara kamu. Janganlah kamu membunuh dirimu. Sesungguhnya Allah adalah Maha Penyayang kepadamu.” (QS. An- Nisa: 29).

2. Visi dan Misi Bank Syariah Indonesia KCP Jember Gajah Mada

Visi:

Top 10 Global Islamic Bank

Menciptakan Bank Syariah yang masuk ke dalam 10 besar menurut

kapitalisasi pasar secara global dalam waktu 5 tahun ke depan.

Misi:

- a. Memberikan akses solusi keuangan syariah di Indonesia Melayani >20 juta nasabah dan menjadi top 5 bank berdasarkan aset (500+T) dan nilai buku 50T tahun 2025
- b. Menjadi bank besar yang memberikan nilai terbaik bagi para pemegang saham Top 5 bank yang paling profitable di Indonesia (ROE 18%) dan valuasi kuat (PB>2)

- c. Menjadi perusahaan pilihan dan kebanggaan para talenta terbaik Indonesia Perusahaan dengan nilai yang kuat dan memberdayakan masyarakat serta berkomitmen pada pengembangan karyawan dengan budaya berbasis kinerja.

3. *Core Value* PT. Bank Syariah Indonesia KCP Jember Gajah Mada

Core value yang dimiliki oleh PT. Bank Syariah Indonesia pada KCP Jember Gajah Mada ini merupakan sebuah inti perusahaan dari Bank Syariah Indonesia yang merupakan perusahaan dari BUMN yang diluncurkan oleh kementerian BUMN. Berikut 6 *Core Value* yang berisikan dari AKHLAK:

- a. Amanah

Memegang teguh kepercayaan yang diberikan

- b. Kompeten

Terus belajar dan mengembangkan kapabilitas

- c. Harmonis

Saling peduli dan menghargai perbedaan

- d. Loyal

Berdedikasi dan mengutamakan kepentingan Bangsa dan Negara

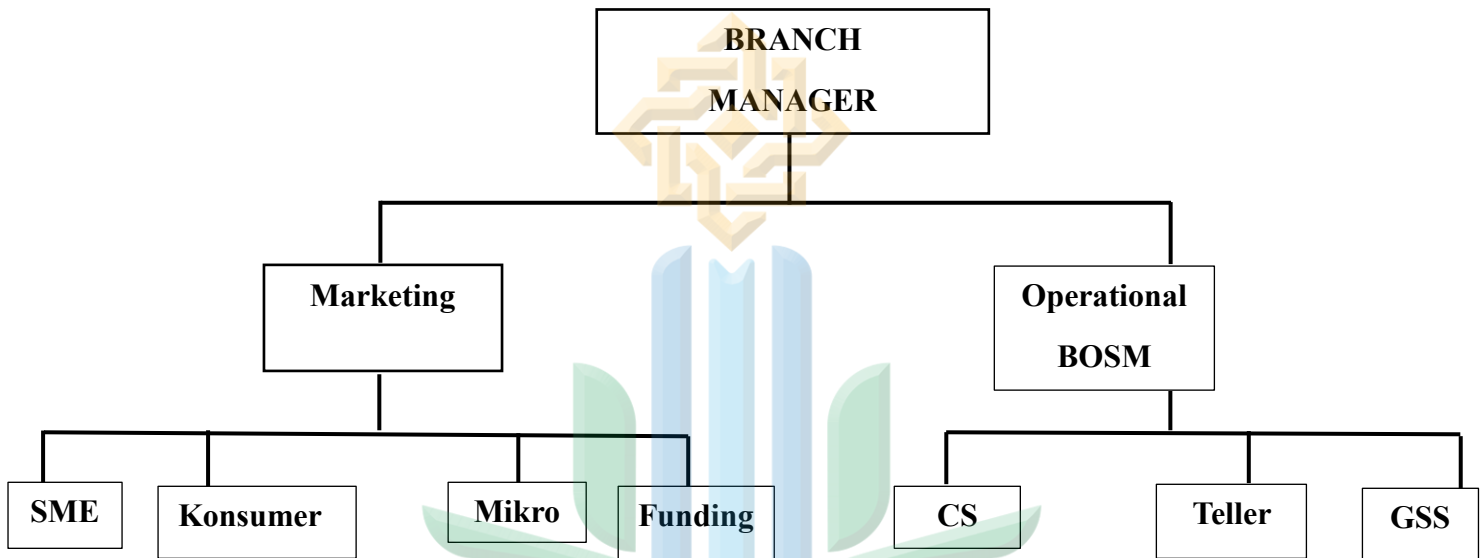
- e. Adaptif

Terus berinovasi dan antusias dalam menggerakkan ataupun menghadapi perubahan

f. Kolaboratif

Membangun Kerjasama yang sinergis.⁹¹

4. Struktur Organisasi Bank Syariah Indonesia KCP Jember Gajah Mada⁹²



Sumber: Gambar 4.2 Dokumentasi Struktur Bank Syariah Indonesia KCP Jember Gajah Mada

5. Job Description

Untuk memaksimalkan kinerja dan pengembangan Bank Syariah Indonesia KCP Jember Gajah Mada agar lebih dapat dinikmati oleh masyarakat atau nasabah maka diperlukan susunan persoalan yang berkaitan erat dengan wewenang dan tugas dari masing- masing bagian.

Agar mampu bekerja sama dengan baik untuk mencapai tujuan bersama.

⁹¹ www.bsi.co.id (diakses pada tanggal 08 Oktober 2024)

⁹² Dokumentasi, Dini Sarawasti Aprilia, BSI KCP Jember Gajah Mada (Tanggal 18 Oktober 2024)

a. *Branch Manager*

- 1) Mengawasi dan mengkoordinasikan kegiatan operasional kantor cabang.
- 2) Memimpin kegiatan perusahaan.
- 3) Memantau prosedur operasional manajemen risiko.
- 4) Melakukan pengembangan kegiatan operasional.
- 5) Mengamati kinerja karyawan.
- 6) Memberikan solusi kepada nasabah.
- 7) Memberikan penilaian terhadap kinerja karyawan.

b. *Branch Operational and Service Manager*

- 1) Memastikan transaksi harian layanan dan operasional sesuai dengan ketentuan dan SOP yang telah ditetapkan.
- 2) Memastikan pelaksanaan kegiatan administrasi, dokumentasi, dan kearsipan sesuai dengan ketentuan yang berlaku.
- 3) Memastikan ketersediaan likuiditas yang memadai.

c. *Consumer Business Staff & Consumer Business Relationship Manager*

- 1) Mempromosikan dan memasarkan produk bank seperti tabungan, giro, dan deposito
- 2) Membuka rekening tabungan baru atau melakukan akuisisi.
- 3) Menjalin hubungan baik dengan nasabah
- 4) Mencari dan mengajak nasabah untuk melakukan top- up.
- 5) Mengawasi dan memantau produk bank yang telah terjual.
- 6) Melaporkan semua aktivitas dan program yang telah dilakukan.

- 7) Melakukan pendekatan secara teratur dan efektif untuk mempertahankan loyalitas nasabah.
- 8) Menganalisis dan mengevaluasi keuangan calon debitur untuk menentukan kekuatan finansial mereka.

d. *Micro Relationship Manager*

- 1) Melakukan kegiatan pemasaran dan mengajukan rekomendasi produk bisnis mikro kepada calon nasabah.
- 2) Melakukan proses akuisisi untuk mendapatkan calon nasabah pembiayaan mikro.
- 3) Melakukan analisis terhadap profil, usaha, dan agunan calon nasabah pembiayaan mikro.
- 4) Menyusun proposal pembiayaan yang sesuai dengan ketentuan yang berlaku.
- 5) Melakukan pembiayaan mikro sesuai dengan SLA dan ketentuan yang berlaku.

6) Mempertahankan hubungan baik dengan calon nasabah atau nasabah bisnis mikro.

- 7) Melakukan pemantauan dan pengendalian kualitas pembiayaan mikro.

e. *Pawning Sales Officer*

- 1) Memantau pembiayaan kredit dan cicilan emas yang diberikan kepada nasabah.

- 2) Membantu nasabah yang ingin mengajukan kredit bank dan cicilan emas dengan memberikan simulasi dan penjelasan manfaat kepada nasabah.

f. *Back Office*

- 1) Melakukan pelaporan data transaksi dengan menggunakan software khusus.
- 2) Memastikan transaksi operational cabang sesuai dan tepat waktu.
- 3) Melakukan pengecekan stok barang.
- 4) Melakukan pemindahan dokumen sesuai jenisnya.

g. *Teller*

- 1) Melakukan layanan transaksi dan tunai dan non- tunai sesuai kebutuhan nasabah.
- 2) Mengelola uang kas.
- 3) Memeriksa uang layak edar.
- 4) Membuat laporan sesuai dengan ketentuan internal dan eksternal.
- 5) Melaksanakan prinsip Anti Pencucian Uang (APU) dan pencegahan Pendanaan Teroris.

- 6) Melaksanakan standar layanan sesuai ketentuan.

h. *Customer Services Relationship*

- 1) Melakukan layanan operasional sesuai dengan Standar Operasional Prosedur (SOP) yang telah ditetapkan.
- 2) Memberikan informasi kepada nasabah mengenai produk dan layanan yang disediakan oleh Bank Syariah Indonesia.

- 3) Melayani permintaan nasabah terkait rekening, laporan, dan fasilitas perbankan.
- 4) Mengajukan penggunaan fasilitas perbankan elektronik.
- 5) Mengadministrasikan dan menginput data buku cek.
- 6) Melayani keluhan nasabah.

i. *Funding & Transaction Assistant*

- 1) Mengelola proses pencairan, pembayaran, dan pelaporan terkait dana yang masuk atau keluar
- 2) Memastikan transaksi dilakukan sesuai kebijakan dan prosedur perusahaan.⁹³

6. Letak Geografis Bank Syariah Indonesia KCP Jember Gajah Mada

Adapun lokasi penelitian ini terletak di Bank Syariah Indonesia KCP Jember Gajah Mada yang beralamatkan di Jalan Gajah Mada No. 337 Kelurahan Kaliwates, Kecamatan Kaliwates, Kabupaten Jember. Adapun batas- batas Bank Syariah Indonesia KCP Jember Gajah Mada adalah sebagai berikut:

Sebelah Timur : SPBU Pertamina

Sebelah Barat : Dipo Star Finance

Sebelah Selatan : Perumahan

Sebelah Utara : Bank Indonesia Jember⁹⁴

⁹³ Sumber Daya Manusia. 2021, *Macam- macam Posisi Di Bank Dan Tugasnya*. Diakses melalui <https://blog.payrollbozz.com/macam-macam-posisi-di-bank-dan-tugasnya/>

⁹⁴ Dini Sarawasti Aprilia, *wawancara*, Jember 08 Oktober 2024.

B. Penyajian Data

Dalam penelitian ini analisis yang digunakan yaitu metode analisis deskriptif, dimana dengan cara menafsirkan data yang ada sehingga gambaran yang jelas mengenai pengetahuan, *skill*, dan etika pegawai yang mempengaruhi kualitas pelayanan di Bank Syariah Indonesia KCP Jember Gajah Mada. Adapun analisis ini memberikan gambaran detail mengenai individu, gejala, keadaan, dan kelompok tertentu.

Instrumen yang digunakan dalam penelitian ini adalah dalam bentuk kuesioner atau angket berupa pernyataan. Dalam penelitian ini kuesioner yang digunakan berjumlah 14 pernyataan diantaranya 4 pernyataan dari variabel X₁, 4 pernyataan dari variabel X₂, 4 pernyataan dari variabel X₃, dan 4 pernyataan dari variabel Y. Kuesioner yang dibagikan kepada responden (nasabah) berisikan pernyataan- pernyataan mengenai pengetahuan, *skill*, dan etika yang dilakukan oleh pegawai Bank Syariah Indonesia KCP Jember Gajah Mada dalam memberikan pelayanannya.

Peneliti memberikan alternatif jawaban kepada responden (nasabah), maka peneliti menggunakan skala *likert* yang memiliki skor 1- 5, bobot jawabannya pada tabel sebagai berikut:

Tabel 4. 1
Skala *Likert*

SS	Sangat Setuju	Dengan Skor 5
S	Setuju	Dengan Skor 4
N	Netral	Dengan Skor 3
TS	Tidak Setuju	Dengan Skor 2
STS	Sangat Tidak Setuju	Dengan Skor 1

1. Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Responden yang telah diambil dalam penelitian ini adalah sebanyak 100 responden. Uraian dari karakteristik responden atau nasabah berdasarkan jenis kelamin dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel 4.2
Data Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

No	Jenis Kelamin	Responden	
		F	%
1.	Laki- Laki	39	39%
2.	Perempuan	61	61%
Total		100	100%

Sumber: Data Kuesioner, diolah 2024

Berdasarkan rekapitulasi data yang sudah dipaparkan diatas diketahui frekuensi persebaran responden berdasarkan jenis kelaminnya menunjukkan bahwa 39 responden berjenis kelamin laki- laki dan 69 responden berjenis kelamin perempuan. Berdasarkan data diatas dapat disimpulkan bahwa jumlah responden perempuan lebih besar daripada jumlah responden laki- laki. Hal ini dikarenakan bahwa dalam melakukan setoran pinjaman maupun menabung lebih banyak dilakukan perempuan sebanyak 61 orang dengan presentase 61% dibandingkan dengan laki- laki yang jumlahnya hanya 39 orang dengan presentase 39%.

2. Responden Berdasarkan Usia

Responden yang diambil dalam penelitian ini sebanyak 100 responden. Uraian dari karakteristik responden atau nasabah berdasarkan usia dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel 4. 3 Data Responden Berdasarkan Usia

No	Usia	Responden	
		F	%
1.	18- 25 tahun	18	18%
2.	26- 30 tahun	4	4%
3.	31- 35 tahun	9	9%
4.	36-40 tahun	23	23%
5.	41-45 tahun	23	23%
6.	45-50 tahun	23	23%
Total		100	100%

Berdasarkan rekapitulasi data yang sudah di paparkan di atas diketahui frekuensi persebaran responden berdasarkan usia menunjukkan bahwa yang berusia antara 18-25 tahun yang berjumlah 18, 4 responden yang berusia 26- 30 tahun, 9 responden yang berusia 31- 35 tahun, yang berusia 36- 40 tahun dengan jumlah nasabah 23, 23 nasabah yang berusia 41- 45 tahun, dan yang 45- 50 tahun dengan jumlah nasabah 23. Berdasarkan data tersebut bahwa dalam hal gadai emas, melakukan setoran pinjaman maupun menabung lebih banyak dilakukan oleh nasabah berusia 36- 50 tahun.

3. Responden Berdasarkan Lama Menjadi Nasabah

Berdasarkan dari data 100 responden atau nasabah. Maka uraian dari karakteristik responden atau nasabah berdasarkan lama menjadi nasabah dalam penelitian ini dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel 4.4 Lama Menjadi Nasabah

No	Lama Menjadi Nasabah	Responden	
		F	100%
1.	1-2 Tahun	59	59%
2.	3-4 Tahun	28	28%
3.	5-6 Tahun	8	8%
4.	>7 Tahun	5	5%
Total		100	100%

Sumber: Data Kuesioner, diolah 2024

Berdasarkan rekapitulasi data yang sudah dipaparkan di atas diketahui frekuensi responden atau nasabah selama 1-2 tahun lebih banyak dengan jumlah 59 nasabah dibanding dengan responden yang sudah menjadi nasabah selama kurang lebih 3- 4 tahun dengan jumlah 28 nasabah, yang menjadi nasabah 5-6 tahun dengan jumlah 8 nasabah dan yang >7 tahun dengan jumlah 5 nasabah. Berdasarkan data tersebut bisa disimpulkan bahwa dalam hal gadai emas, melakukan setoran pinjaman maupun menabung lebih banyak dilakukan oleh yang sudah menjadi nasabah antara kurun waktu 1-2 tahun.

4. Responden Berdasarkan Pendidikan

Berdasarkan dari data 100 responden atau nasabah, maka uraian dari karakteristik responden atau nasabah berdasarkan pendidikan dalam penelitian ini dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel 4. 5
Pendidikan Terakhir Nasabah

No	Pendidikan Terakhir Nasabah	Responden	
		F	%
1.	SMP	32	32%
2.	SMA	38	38%
3.	D3/S1	28	28%
4.	>S1	2	2%

Sumber: Data Kuesioner, diolah 2024

Dari di atas, menunjukkan bahwa presentase responden atau nasabah yang terbanyak berasal dari tingkat lulusan pendidikan SMA dengan jumlah 38 nasabah, untuk tingkat D3/S1 dengan jumlah 28 nasabah, SMP dengan jumlah 32 nasabah dan >S1 dengan jumlah 2 nasabah. Berdasarkan data tersebut bisa disimpulkan bahwa dalam hal

gadai emas, melakukan setoran pinjaman, maupun menabung lebih banyak dilakukan oleh nasabah yang tingkat lulusan pendidikan SMA.

C. Analisis dan Pengajuan Hipotesis

1. Uji Instrumen Penelitian

a. Uji Validitas

Uji validitas adalah digunakan untuk mengukur sah atau valid tidaknya suatu kuesioner. Dalam uji validitas, setiap pertanyaan diukur dengan menghubungkan jumlah/total dari masing-masing pertanyaan dengan jumlah/ total keseluruhan tanggapan pertanyaan yang digunakan dalam setiap variabel.

Untuk mengukur valid atau tidaknya sebuah instrumen dapat menggunakan perbandingan r_{hitung} dan r_{tabel} dengan pengambilan keputusan berdasarkan taraf signifikan menggunakan *degree of freedom* (df). Adapun rumusnya yaitu $df = n-2$ dengan tingkat signifikansi besarnya 5%. Sebuah instrumen dikatakan valid jika r_{hitung}

$> r_{tabel}$. Dalam penelitian ini nilai n adalah besarnya sampel yakni 100

sehingga diperoleh $df = 98$ dengan taraf signifikan 5%, maka diketahui

r_{tabel} sebesar 0,196 sehingga ketika $r_{hitung} > 0,196$ dapat dikatakan valid.

Berikut dilampirkan hasil uji validitas yang sudah peneliti dapatkan

Tabel 4. 6
Hasil Pengujian Validitas Variabel Pengetahuan (X₁)

Correlations						
		X1.1	X1.2	X1.3	X1.4	Total X1
X1.1	Pearson Correlation	1	.243*	.363*	.227*	.622**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.000	.000
	N	100	100	100	100	100
X1.2	Pearson Correlation	.243**	1	.437**	.424**	.742**
	Sig. (2-tailed)	.015		.000	.000	.000
	N	100	100	100	100	100
X1.3	Pearson Correlation	.363	.437**	1	.396**	.780**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000		.000	.000
	N	100	100	100	100	100
X1.4	Pearson Correlation	.227	.424**	.396**	1	.715**
	Sig. (2-tailed)	0.23	.000	.000		.000
	N	100	100	100	100	100
Total_X1	Pearson Correlation	.622**	.742**	.780**	.715**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	
	N	100	100	100	100	100

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

Sumber: Data Kuesioner, diproses menggunakan SPSS 23

Berdasarkan hasil output diatas dapat dilihat pada tabel bahwa pernyataan pertama diketahui $0,622 > 0,196$ hal ini dinyatakan valid karena $r_{hitung} > r_{tabel}$. Pada pernyataan kedua diketahui $0,742 > 0,196$ dinyatakan valid karena $r_{hitung} > r_{tabel}$. Pada pernyataan ketiga

diketahui $0,780 > 0,196$ juga dinyatakan valid karena $r_{hitung} > r_{tabel}$. Dan pernyataan keempat dinyatakan valid karena diketahui nilai $0,715 > 0,$

196 yang berarti $r_{hitung} > r_{tabel}$. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa semua pernyataan untuk variabel X₁ yaitu pengetahuan terhadap kualitas pelayanan di Bank Syariah Indonesia KCP Jember Gajah Mada dinyatakan valid.

Tabel 4. 7
Hasil Pengujian Validitas Variabel *Skill* (X₂)

Correlations						
		X2.1	X2.2	X2.3	X2.4	Total X2
X2.1	Pearson Correlation	1	.253*	.403**	.414**	.687**
	Sig. (2-tailed)		.011	.000	.000	.000
	N	100	100	100	100	100
X2.2	Pearson Correlation	.253**	1	.493**	.459**	.730**
	Sig. (2-tailed)	.011		.000	.000	.000
	N	100	100	100	100	100
X2.3	Pearson Correlation	.403**	.493**	1	.385**	.778**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000		.000	.000
	N	100	100	100	100	100
X2.4	Pearson Correlation	.414**	.459**	.385**	1	.772**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000		.000
	N	100	100	100	100	100
Total X2	Pearson Correlation	.687**	.730**	.778**	.772**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	
	N	100	100	100	100	100

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

Sumber: Data Kuesioner, diproses menggunakan SPSS 23

Berdasarkan hasil output di atas data dilihat pada tabel bahwa pernyataan pertama dinyatakan valid karena memiliki nilai $0,687 > 0,196$ yang berarti $r_{hitung} > r_{tabel}$. Pada pernyataan kedua diketahui nilai $0,730 > 0,196$ dinyatakan valid karena $r_{hitung} > r_{tabel}$. Pada pernyataan ketiga dinyatakan valid karena $r_{hitung} > r_{tabel}$ dengan nilai $0,778 > 0,196$.

Pada pernyataan keempat diketahui nilai $0,772 > 0,196$ yang berarti $r_{hitung} > r_{tabel}$. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa semua pernyataan pada variabel X₂ yaitu *skill* terhadap kualitas pelayanan di Bank Syariah Indonesia KCP Jember Gajah Mada dinyatakan valid.

Tabel 4. 8
Hasil Pengujian Validitas Variabel Etika (X₃)

Correlations						
		X3.1	X3.2	X3.3	X3.4	Total
X3.1	Pearson Correlation	1	.514**	.379**	.519**	.765**
	Sig. (2- tailed)		.000	.000	.000	.000
	N	100	100	100	100	100
X3.2	Pearson Correlation	.514**	1	.363**	.448**	.753**
	Sig. (2- tailed)	.000		.000	.000	.000
	N	100	100	100	100	100
X3.3	Pearson Correlation	.379**	.363**	1	.606**	.760**
	Sig. (2- tailed)	.000	.000		.000	.000
	N	100	100	100	100	100
X3.4	Pearson Correlation	.519**	.448**	.606**	1	.829**
	Sig. (2- tailed)	.000	.000	.000		.000
	N	100	100	100	100	100
Total X3	Pearson Correlation	.765**	.753**	.760**	.829**	1
	Sig. (2- tailed)	.000	.000	.000	.000	
	N	100	100	100	100	100

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

Sumber: Data Kuesioner, diproses menggunakan SPSS 23

Berdasarkan hasil output di atas dapat dilihat pada tabel bahwa pernyataan pertama valid karena memiliki nilai $0,765 > 0,196$ yang berarti $r_{hitung} > r_{tabel}$. Pada pernyataan kedua diketahui nilai $0,753 > 0,196$ dinyatakan valid karena $r_{hitung} > r_{tabel}$. Pada pernyataan ketiga dinyatakan valid karena $r_{hitung} > r_{tabel}$ dengan nilai $0,760 > 0,196$. Dan pernyataan keempat diketahui bahwa nilai $0,829 > 0,196$ yang berarti $r_{hitung} > r_{tabel}$. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa semua pernyataan pada variabel X₃—yaitu etika pegawai terhadap kualitas pelayanan di Bank Syariah Indonesia KCP Jember Gajah Mada dinyatakan valid.

Tabel 4.9
Hasil Pengujian Validitas Kualitas Pelayanan (Y)

Correlations						
		Y.1	Y.2	Y.3	Y.4	Total Y
Y.1	Pearson Correlation	1	.511**	.465**	.422**	.796**
	Sig. (2- tailed)		.000	.000	.000	.000
	N	100	100	100	100	100
Y.2	Pearson Correlation	.511**	1	.389**	.409**	.761**
	Sig. (2- tailed)	.000		.000	.000	.000
	N	100	100	100	100	100
Y.3	Pearson Correlation	.465**	.389**	1	.547**	.774**
	Sig. (2- tailed)	.000	.000		.000	.000
	N	100	100	100	100	100
Y.4	Pearson Correlation	.422**	.409**	.547**	1	.746**
	Sig. (2- tailed)	.000	.000	.000		.000
	N	100	100	100	100	100
Total Y	Pearson Correlation	.796**	.761**	.774**	.746**	1
	Sig. (2- tailed)	.000	.000	.000	.000	
	N	100	100	100	100	100

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

Sumber: Data Kuesioner, diproses menggunakan SPSS 23

Berdasarkan hasil output di atas dapat dilihat pada tabel bahwa pernyataan pertama dinyatakan valid karena memiliki nilai $0,796 > 0,196$ yang berarti $r_{hitung} > r_{tabel}$. Pada pernyataan kedua dinyatakan valid karena $r_{hitung} > r_{tabel}$ dengan nilai $0,761 > 0,196$. Pada pernyataan ketiga diketahui nilai $0,774 > 0,196$ dinyatakan valid karena $r_{hitung} > r_{tabel}$. Pada pernyataan keempat diketahui $r_{hitung} > r_{tabel}$ dengan nilai $0,746 > 0,196$ maka dinyatakan valid. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa semua pernyataan pada variabel Y yaitu kualitas pelayanan dalam penelitian Pengaruh Pengetahuan, Skill, dan Etika Pegawai Dalam Perspektif Syariah Terhadap Kualitas Pelayanan di Bank Syariah Indonesia KCP Jember Gajah Mada dinyatakan valid.

b. Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas menunjukkan akurasi, ketetapan, dan konsistensi kuesioner dalam mengukur variabel. Suatu kuesioner dikatakan reliabel atau handal jika jawaban seseorang terhadap pertanyaan adalah konsisten atau stabil dari waktu ke waktu. Pengujian reliabilitas dilakukan hanya pada indikator yang telah melalui pengujian validitas dan dinyatakan valid. Suatu variabel dinyatakan reliabel jika menghasilkan nilai *Cronbach Alpha* > 0,70, walaupun nilai 0,60 – 0,70 masih dapat diterima⁹⁵. Dalam penelitian ini tingkat atau taraf signifikan menggunakan 0,60 yang setara dengan 0,6 dengan ketentuan jika nilai Alpha > 0,6 maka dinyatakan reliabel. Sebaliknya jika nilai Alpha < 0,6 maka dinyatakan tidak reliabel atau tidak memenuhi syarat hasil dari *Cronbach Alpha*. Berikut dilampirkan hasil uji reliabilitas yang sudah peneliti dapatkan:

Tabel 4. 10
Hasil Pengujian Variabel X₁
Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.684	4

Sumber: Data Kuesioner, diproses menggunakan SPSS 23

Berdasarkan hasil output di atas diketahui nilai yang diperoleh dari *Cronbach Alpha* adalah 0,68. Sehingga dapat disimpulkan bahwa variabel pengetahuan (X₁) dalam penelitian mengenai Pengaruh Pengetahuan, *Skill*, dan Etika Pegawai Dalam Perspektif Syariah

⁹⁵ Hengky Latan dan Selva Temalagi, *Analisis Multivariate Teknik dan Aplikasi Menggunakan Program IBM SPSS 20.0* (Bandung: Penerbit Alfabeta, 2014), 46

Terhadap Kualitas Pelayanan di Bank Syariah Indonesia KCP Jember Gajah Mada adalah reliabel karena nilai *Cronbach Alpha* $> 0,60$ yaitu $0,684 > 0,60$.

Tabel 4. 11
Hasil Pengujian Variabel X₂
Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.728	4

Sumber: Data Kuesioner, diproses menggunakan SPSS 23

Berdasarkan hasil output di atas diketahui nilai yang diperoleh dari *Cronbach Alpha* adalah 0,72. Sehingga dapat disimpulkan bahwa variabel *skill* (X₂) dalam penelitian mengenai Pengaruh Pengetahuan, *Skill*, dan Etika Pegawai Dalam Perspektif Syariah Terhadap Kualitas Pelayanan di Bank Syariah Indonesia KCP Jember Gajah Mada adalah reliabel karena *Cronbach Alpha* $> 0,60$ yaitu $0,72 > 0,60$.

Tabel 4. 12
Hasil Pengujian Variabel X₃
Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.780	4

Sumber: Data Kuesioner, diproses menggunakan SPSS 23

Berdasarkan hasil output di atas diketahui nilai yang diperoleh dari *Cronbach Alpha* adalah 0,78. Sehingga dapat disimpulkan bahwa variabel etika (X₃) dalam penelitian mengenai Pengaruh Pengetahuan, *Skill*, dan Etika Pegawai dalam Perspektif Syariah Terhadap Kualitas Pelayanan di Bank Syariah Indonesia KCP Jember Gajah Mada adalah reliabel karena nilai *Cronbach Alpha* $> 0,60$ yaitu $0,78 > 0,60$.

Tabel 4. 13
Hasil Pengujian Variabel Y
Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.768	4

Sumber: Data Kuesioner, diproses menggunakan SPSS 23

Berdasarkan hasil output di atas diketahui nilai yang diperoleh dari *Cronbach Alpha* adalah 0,76. Sehingga dapat disimpulkan bahwa variabel kualitas pelayanan (Y) dalam penelitian mengenai Pengaruh Pengetahuan, Skill, dan Etika Pegawai Dalam Perspektif Syariah Terhadap Kualitas Pelayanan di Bank Syariah Indonesia KCP Jember Gajah Mada adalah reliabel karena *Cronbach Alpha* $>0,60$ yaitu $0,76 > 0,60$.

2. Uji Asumsi Klasik

Pengujian terhadap asumsi- asumsi regresi linear bertujuan untuk memberikan kepastian dimana persamaan regresi yang didapatkan memiliki ketetapan dan konsisten. Adapun pengujian asumsi klasik dilakukan sebelum pengujian regresi linear berganda, dengan menggunakan uji normalitas, uji multikolinearitas, dan uji heterokedastisitas.⁹⁶

a. Uji Normalitas

Pengujian terhadap asumsi klasik normalitas bertujuan untuk mengetahui apakah masing- masing variabel berdistribusi normal atau tidak. Model regresi yang baik adalah yang residual datanya

⁹⁶ Suguyino, 2014

berdistribusi normal. Jika residual data tidak berdistribusi normal maka kesimpulan statistik menjadi valid.⁹⁷ Dalam penelitian ini pengujian normalitas dilakukan dengan dua metode yaitu grafik normal probability plot dan uji statistik *One Sample Kolmogorov Smirnov*. Pada uji statistik *One Sample Kolmogorov Smirnov*, jika diperoleh nilai signifikansi $> 0,05$ maka disimpulkan bahwa data terdistribusi normal secara multivariate. Pada uji grafik normal probability plot, apabila pada grafik normal probability plot terlihat titik- titik menyebar berhimpit di sekitar garis diagonal dan searah mengikuti garis diagonal maka dapat dikatakan residual data memiliki distribusi normal. Berikut dilampirkan hasil uji normalitas yang sudah peneliti dapatkan:

Tabel 4. 14
Hasil Uji Statistik One Sample Kolmogorov Smirnov
 One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

		Unstandardized Residual
N		100
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	.0000000
	Std. Deviation	1.36939594
Most Extreme Differences	Absolute	.063
	Positive	.051
	Negative	-.063
Test Statistic		.063
Asymp. Sig. (2-tailed)		.200 ^{c,d}

a. Test distribution is Normal.

b. Calculated from data.

c. Lilliefors Significance Correction.

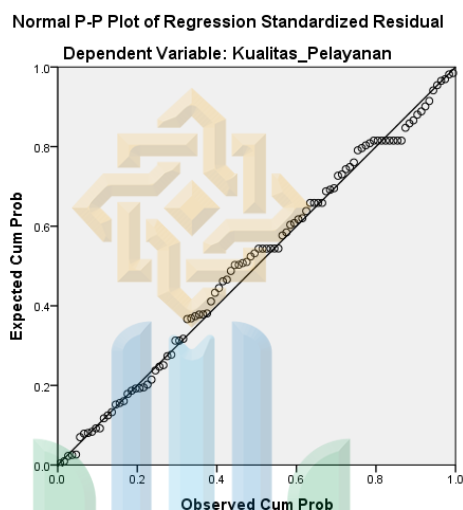
Sumber: Data Kuesioner, diproses menggunakan SPSS 23

Berdasarkan uji statistik *One- Sample Kolmogorov Smirnov* diatas dapat dilihat nilai Asymp. Sig. (2-tailed) dengan perolehan nilai

⁹⁷ Bagus Nurcahyo, Analisis Dampak Penciptaan *Brand Image* dan Aktivitas *Word of Mouth* (WOM) Pada Penguatan Keputusan Pembelian Produk Fashion, *Jurnal Nusantara Aplikasi Manajemen Bisnis*, Vol 3 No 1 April 2018, <https://ojs.unpkediri.a.id/index.php/manajemen/index>

signifikansi sebesar 0,200. Hasil tersebut lebih dari taraf signifikansi > 0,05.

Tabel 4. 15
Hasil Uji Grafik Normal Probability Plot



Sumber: Data Kuesioner, diproses menggunakan SPSS 23

Dari hasil uji grafik normalitas P- Plot diatas dapat dilihat bahwa titik- titik menyebar di sekitar garis diagonal dan tidak jauh melebar dari garis diagonal. Hal ini menunjukkan bahwa data penelitian ini terdistribusi normal.

Dengan demikian, berdasarkan hasil uji statistik *One- Sample Kolmogorov Smirnov* dan uji grafik normalitas P- Plot dapat disimpulkan bahwa pada uji tes normalitas pada penelitian mengenai Pengaruh Pengetahuan, Skill, dan Etika Pegawai Dalam Perspektif Syariah Terhadap Kualitas Pelayanan Di Bank Syariah Indonesia KCP Jember Gajah Mada adalah terdistribusi normal dan dapat dilanjutkan dengan tahapan uji berikutnya.

b. Uji Multikolinearitas

Pengujian terhadap asumsi klasik multikolinearitas bertujuan untuk mengetahui apakah ada atau tidaknya korelasi antar variabel independen dalam model regresi. Uji asumsi klasik multikolinearitas hanya dapat dilakukan jika terdapat lebih dari satu variabel independen, dalam model regresi. Cara untuk mendeteksi ada tidaknya problem multikolinearitas pada model regresi yaitu dengan melihat nilai *Tolerance* dan VIF (*Variance Inflation Facto*). Nilai yang direkomendasikan untuk menunjukkan tidak adanya problem multikolinearitas yaitu nilai *Tolerance* harus > 0.10 dan $VIF < 10^{98}$. Berikut dilampirkan hasil uji multikonearitas yang sudah peneliti dapatkan:

Tabel 4. 16
Hasil Pengujian Uji Multikolinearitas
Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients		Sig.	Collinearity Statistics	
	B	Std. Error	Beta	t		Tolerance	VIF
1 (Constant)	2.150	1.528		1.407	.163		
Pengetahuan	.143	.113	.125	1.263	.210	.535	1.871
Skill	.271	.095	.270	2.861	.005	.583	1.716
Etika	.416	.102	.415	4.088	.000	.506	1.977

a. Dependent Variable: Kualitas Pelayanan

Sumber: Data Kuesioner, diproses menggunakan SPSS 23

Berdasarkan hasil output diatas, bisa diketahui nilai *Tolerance* dan VIF variabel pengetahuan (X_1) memperoleh nilai *Tolerance* sebesar

⁹⁸ Hengky Latan dan Selva Temalagi, *Analisis Multivariate Teknik dan Aplikasi Menggunakan Program IBM SPSS 20.0* (Bandung: Penerbit Alfabeta, 2014), 63

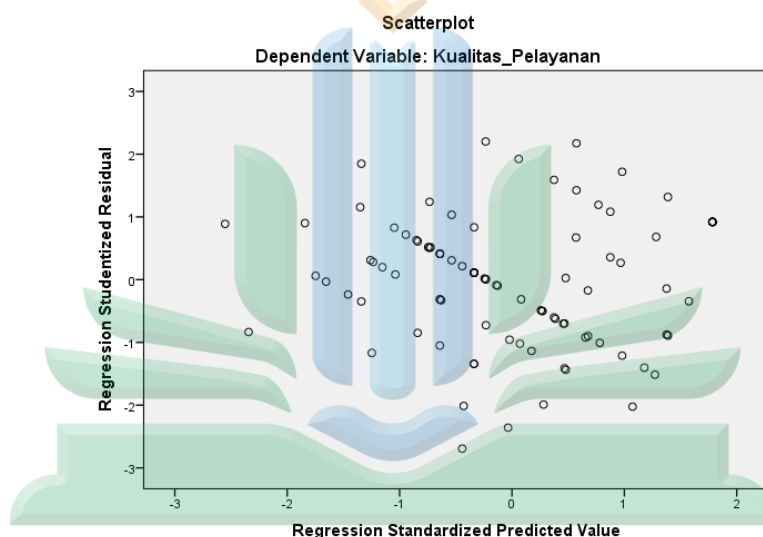
0,535 dan nilai VIF sebesar 1,871. Pada variabel *skill* (X_2) diperoleh nilai *Tolerance* sebesar 0,583 dan nilai VIF sebesar 1,716. Pada variabel etika (X_3) diperoleh nilai *Tolerance* sebesar 0,506 dan nilai VIF 1,977. Dengan demikian dapat disimpulkan dari hasil yang didapatkan nilai *Tolerance* dan nilai VIF dari setiap variabel independen yaitu variabel pengetahuan, *skill*, dan etika dalam penelitian mengenai Pengaruh Pengetahuan, *Skill*, dan Etika Terhadap Kualitas Pelayanan di Bank Syariah Indonesia KCP Jember Gajah Mada menunjukkan tidak adanya problem multikolinearitas karena nilai *Tolerance* setiap variabel independen > 0.10 dan nilai VIF setiap variabel independen < 10 . Dengan hasil tersebut berarti sudah layak untuk melanjutkan uji berikutnya.

c. Uji Heteroskedastisitas

Pengujian terhadap asumsi klasik heteroskedastisitas bertujuan untuk mengetahui apakah variance dari residual data satu observasi ke observasi lainnya berbeda ataukah tetap. Jika variance dari residual data sama disebut homokedastisitas dan jika berbeda disebut dengan heteroskedastisitas. Model regresi yang baik yaitu yang heteroskedastisitas atau tidak terjadi problem heteroskedastisitas. Pada penelitian ini pengujian menggunakan uji statistik glejser dan uji grafik *Scatterplot*. Uji statistik glejser yaitu dengan mentransformasi nilai residual menjadi absolut residual dan meregresnya dengan variabel independen dalam model regresi. Jika diperoleh nilai signifikansi

untuk variabel independen > 0.05 maka dapat disimpulkan bahwa tidak terdapat problem heteroskedastisitas. Kemudian uji grafik *Scatterplot* yaitu jika plotting titik- titik menyebar secara acak dan tidak berkumpul pada suatu tempat, maka dapat dikatakan bahwa tidak terjadi problem heteroskedastisitas.⁹⁹ Berikut dilampirkan hasil uji heteroskedastisitas yang sudah peneliti dapatkan

Tabel 4. 17
Hasil Uji Grafik Scatterplot



Berdasarkan hasil uji grafik *Scatterplot* diatas menunjukkan bahwa plot terdistribusi secara merata diatas dan dibawah sumbu 0 dan tidak membentuk suatu pola dan menyebar secara rata. Hal ini dapat disimpulkan bahwa tidak terjadi masalah heteroskedastisitas pada model regresi, sehingga model regresi layak dipakai untuk memprediksi kualitas pelayanan.

⁹⁹ Hengky Latan dan Selva Temalagi, *Analisis Multivariate Teknik dan Aplikasi Menggunakan Program IBM SPSS 20.0* (Bandung: Penerbit Alfabeta, 2014), 66

3. Pengujian Hipotesis

a. Uji T (Parsial)

Uji T bertujuan untuk mengetahui secara individual pengaruh satu variabel independen terhadap variabel dependen. Dasar pengambilan keputusan untuk uji t sebagai berikut:

- 1) Jika nilai $t_{hitung} > t_{tabel}$ dan nilai sig $< 0,05$ maka H_0 ditolak dan H_a diterima, yang berarti bahwa variabel independen berpengaruh secara signifikan terhadap variabel dependen.
- 2) Jika nilai $t_{hitung} < t_{tabel}$ dan nilai sig $> 0,05$ maka H_0 diterima dan H_a ditolak, yang berarti bahwa variabel independen tidak berpengaruh secara signifikan terhadap variabel dependen.

Untuk mengetahui nilai t_{tabel} didapatkan dengan rumus $t_{tabel} = (a/2; n-k-1)$. nilai n adalah jumlah sampel yang digunakan yaitu sebanyak 100 orang. Nilai k adalah jumlah variabel independen yaitu 3. Sehingga diperoleh nilai $df = 100-3-1$ diperoleh hasil $df =$

96. Untuk nilai a yaitu tingkat kepercayaan penelitian yaitu $0,05 / 2 = 0,025$. Sehingga dapat diketahui bahwa nilai t_{tabel} dari $df = 96$ dengan tingkat kepercayaan 0,05 adalah 1,985. Hasil uji t (parsial) dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

Tabel 4. 18
Uji Hipotesis dengan Uji T (Parsial)
Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	2.150	1.528		1.407	.163
Pengetahuan	.143	.113	.125	1.263	.210
Skill	.271	.095	.270	2.861	.005
Etika	.416	.102	.415	4.088	.000

a. Dependent Variable: Kualitas Pelayanan

Sumber: Data Kuesioner, diproses menggunakan SPSS 23

Analisis uji t sebagai berikut:

1) Pengaruh Pengetahuan Terhadap Kualitas Pelayanan di Bank Syariah Indonesia KCP Jember Gajah Mada.

Ho: Variabel pengetahuan tidak berpengaruh signifikan secara parsial terhadap kualitas pelayanan di Bank Syariah Indonesia KCP Jember Gajah Mada.

H₁: Variabel pengetahuan berpengaruh signifikan secara parsial terhadap kualitas pelayanan di Bank Syariah Indonesia KCP Jember Gajah Mada.

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
 KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ
 J E M B E R

Berdasarkan hasil output diatas, dapat diketahui bahwa nilai t_{hitung} sebesar 1,263 dan nilai signifikansi 0.210 maka dapat disimpulkan $t_{hitung} < t_{tabel}$ dengan nilai $1,263 < 1,985$ dan nilai signifikansi 0,05 yang berarti H₀ diterima dan H_a ditolak artinya tidak ada pengaruh yang signifikan secara parsial variabel pengetahuan (X₁) terhadap kualitas pelayanan di Bank Syariah Indonesia KCP Jember Gajah Mada.

2) Pengaruh *Skill* Terhadap Kualitas Pelayanan di Bank Syariah Indonesia KCP Jember Gajah Mada.

Hipotesis:

Ho: Variabel *skill* tidak berpengaruh signifikan secara parsial terhadap kualitas pelayanan di Bank Syariah Indonesia KCP Jember Gajah Mada.

H₂: Variabel *skill* berpengaruh signifikan secara parsial terhadap kualitas pelayanan di Bank Syariah Indonesia KCP Jember Gajah Mada.

Berdasarkan hasil output diatas, dapat diketahui bahwa nilai $t_{hitung} > t_{tabel}$ dengan nilai 2,861 dan nilai signifikansi 0,005 maka dapat disimpulkan bahwa $t_{hitung} > t_{tabel}$ dengan nilai $2,861 > 1,985$ dan nilai signifikansi $< 0,05$ yang berarti H₀ ditolak dan H_a diterima artinya terdapat pengaruh yang signifikan secara parsial antara variabel *skill* terhadap kualitas pelayanan di Bank Syariah Indonesia KCP Jember Gajah Mada.

3) Pengaruh Etika Terhadap Kualitas Pelayanan di Bank Syariah Indonesia KCP Jember Gajah Mada)

Hipotesis:

Ho: Variabel etika tidak berpengaruh signifikan secara parsial terhadap kualitas pelayanan di Bank Syariah Indonesia KCP Jember Gajah Mada.

H₃: Variabel etika berpengaruh signifikan secara parsial terhadap kualitas pelayanan di Bank Syariah Indonesia KCP Jember Gajah Mada.

Berdasarkan hasil output diatas, dapat diketahui bahwa nilai t_{hitung} sebesar 4,088 dan nilai signifikansi 0,000 maka dapat disimpulkan bahwa $t_{hitung} > t_{tabel}$ dengan nilai $4,088 > 1,985$ dan nilai signifikansi $< 0,05$ yang berarti H_0 ditolak dan H_a diterima artinya terdapat pengaruh yang signifikan secara parsial antara variabel etika terhadap kualitas pelayanan di Bank Syariah Indonesia KCP Jember Gajah Mada.

b. Uji F (Simultan)

Uji F bertujuan untuk mengetahui apakah semua variabel independen yang dimasukkan dalam model regresi mempunyai pengaruh secara simultan (bersama- sama) terhadap variabel dependen ataukah tidak. Dasar pengambilan keputusan untuk uji t sebagai berikut:

- 1) Jika nilai signifikansi $< 0,05$ atau $F_{hitung} > F_{tabel}$ maka H_0 ditolak dan H_a diterima, yang artinya bahwa semua variabel independen memiliki pengaruh signifikan secara simultan terhadap variabel dependen.
- 2) Jika nilai signifikansi $> 0,05$ atau $F_{hitung} < F_{tabel}$ maka H_0 diterima dan H_a ditolak, yang artinya bahwa semua variabel independen

tidak memiliki pengaruh signifikan secara simultan terhadap variabel dependen.

Adapun hipotesis yang digunakan pada uji f (simultan) dalam penelitian ini yaitu:

Ho: Variabel pengetahuan, *skill*, dan etika tidak berpengaruh signifikan terhadap kualitas pelayanan di Bank Syariah Indonesia KCP Jember Gajah Mada.

H₄: Variabel pengetahuan, *skill*, dan etika tidak berpengaruh signifikan terhadap kualitas pelayanan di Bank Syariah Indonesia KCP Jember Gajah Mada.

Untuk mengetahui nilai F_{tabel} didapatkan dengan rumus $F_{tabel} = k ; n-k$; $n-k$ yaitu jumlah variabel independen yaitu 3. Nilai n merupakan jumlah sampel yang digunakan yaitu sebanyak 100 orang. Sehingga diperoleh nilai $F_{tabel} = 3 ; 100 - 3$ diperoleh hasil $F_{tabel} = 3 ; 97$. Jika dilihat dari distribusi F_{tabel} nilai dari 3 ; 97 yaitu sebesar 2,70. Hasil uji f (simultan) dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

Tabel 4. 19
Hipotesis dengan Uji F (Simultan)

ANOVA^a

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	185.741	3	61.914	32.016	.000 ^b
	Residual	185.649	96	1.934		
	Total	371.390	99			

a. Dependent Variable: Kualitas_Pelayanan

b. Predictors: (Constant), Etika, Skill, Pengetahuan

Sumber: Data Kuesioner, diproses menggunakan SPSS 23

Berdasarkan hasil output diatas, dapat diketahui bahwa nilai F_{hitung} sebesar 32,01 dan nilai signifikansi 0,00 maka dapat disimpulkan $F_{hitung} > F_{tabel}$ dengan nilai $32,01 > 2,70$ dan nilai signifikansi $0,00 < 0,05$ yang berarti H_0 ditolak dan H_a diterima artinya semua variabel independen yang terdiri dari pengetahuan, *skill*, dan manfaat berpengaruh signifikan secara simultan terhadap kualitas pelayanan di Bank Syariah Indonesia KCP Jember Gajah Mada.

4. Uji Regresi Linear Berganda

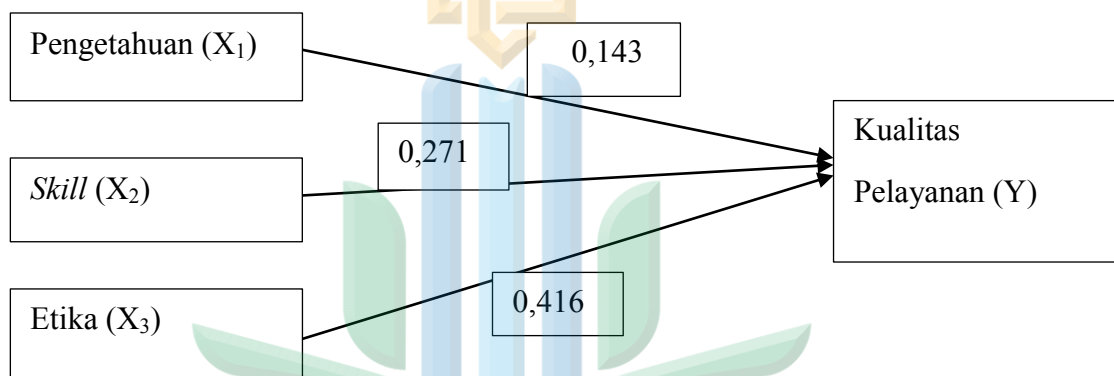
Analisis regresi digunakan untuk mengukur kekuatan hubungan antara dua variabel atau lebih, juga menunjukkan arah hubungan antara variabel dependen dengan independen. Analisis regresi linear berganda yaitu hubungan secara linear antara dua atau lebih variabel independen (X) dengan variabel dependen (Y). Analisis ini untuk memprediksi nilai dari variabel dependen apabila nilai variabel independen mengalami kenaikan atau penurunan dan untuk mengetahui arah hubungan antara variabel independen dengan variabel dependen apakah masing-masing variabel independen berhubungan positif atau negatif. Pada penelitian ini akan menguji analisis regresi linier berganda pada variabel pengetahuan (X_1), *skill* (X_2), dan etika (X_3) terhadap kualitas pelayanan (Y). Hasil uji regresi linear dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

Tabel 4. 20
Uji Hipotesis dengan Uji Regresi Linear Berganda
Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	2.150	1.528		1.407	.163
Pengetahuan	.143	.113	.125	1.263	.210
Skill	.271	.095	.270	2.861	.005
Etika	.416	.102	.415	4.088	.000

a. Dependent Variable: Kualitas Pelayanan

Sumber: Data Kuesioner, diproses menggunakan SPSS 23



Berdasarkan hasil output, diperoleh persamaan model regresi linear berganda sebagai berikut:

$$Y = \alpha + \beta_1 X_1 + \beta_2 X_2 + \beta_3 X_3 + \epsilon$$

$$Y = 2,150 + 0,143 X_1 + 0,271 X_2 + 0,416 X_3 + \epsilon$$

Dari persamaan tersebut maka dapat diuraikan:

- Koefisien konstanta bernilai positif yaitu sebesar 2,150, hal ini menunjukkan bahwa pada variabel independen yaitu pengetahuan (X_1), *skill* (X_2), dan etika (X_3) sebesar 0 persen tidak mengalami perubahan maka nilai konstan sebesar 2,150. Jadi dapat disimpulkan nilai variabel independen mempengaruhi nilai variabel dependen.

- b. Nilai b_1 (nilai koefisien regresi X_1) sebesar 0,143 menunjukkan bahwa variabel pengetahuan (X_1) mempunyai pengaruh negatif terhadap kualitas pelayanan (Y). Hal ini dapat diartikan bahwa apabila nilai variabel pengetahuan (X_1) naik maka nilai variabel kualitas pelayanan (Y) akan turun sebesar 0,143
- c. Nilai b_2 (nilai koefisien regresi X_2) sebesar 0,271 menunjukkan bahwa variabel *skill* (X_2) mempunyai pengaruh positif terhadap variabel kualitas pelayanan (Y) hal ini dapat diartikan bahwa apabila nilai variabel *skill* (X_2) naik maka nilai variabel kualitas pelayanan (Y) juga mengalami peningkatan sebesar 0,271
- d. Nilai b_3 (nilai koefisien regresi X_3) sebesar 0,416 menunjukkan bahwa variabel etika (X_3) mempunyai pengaruh positif terhadap variabel kualitas pelayanan (Y) hal ini dapat diartikan bahwa apabila nilai variabel etika (X_3) naik maka nilai variabel kualitas pelayanan (Y) juga mengalami peningkatan sebesar 0,416.

5. Uji Koefisien Determinasi (R^2)

Koefisien Determinasi (R^2) adalah nilai yang digunakan untuk mengukur besarnya kontribusi variabel independen terhadap variasi (naik/turunnya) variabel dependen, dengan kata lain nilai dari koefisien determinasi bisa digunakan seberapa besar pengaruh variabel independen yang terdiri dari pengetahuan, *skill*, dan etika secara simultan terhadap variabel dependen yaitu kualitas pelayanan di Bank Syariah Indonesia

KCP Jember Gajah Mada. Hasil uji koefisien determinasi atau (R^2) dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

Tabel 4. 21
Uji Hipotesis dengan Uji Koefisien Determinasi (R^2)
Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.707 ^a	.500	.485	1.391

a. Predictors: (Constant), Etika, Skill, Pengetahuan

Sumber: Data Kuesioner, diproses menggunakan SPSS 23

Berdasarkan hasil output di atas dapat diketahui nilai R Square adalah 0,500 yang artinya bahwa semua variabel independen (pengetahuan, skill, dan etika) dapat mempengaruhi variabel dependen yaitu kualitas pelayanan sebesar 50,0%. Sedangkan 50,0 % lainnya dipengaruhi oleh variabel lain, sehingga dapat disimpulkan bahwa pengetahuan, skill, dan etika mempengaruhi sebesar 50,0% terhadap kualitas pelayanan di Bank Syariah Indonesia KCP Jember Gajah Mada.

D. Pembahasan

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh variabel pengetahuan, *skill*, dan etika pegawai dalam perspektif syariah terhadap kualitas pelayanan di Bank Syariah Indonesia KCP Jember Gajah Mada.

1. Pengaruh Pengetahuan terhadap Kualitas Pelayanan di Bank Syariah Indonesia KCP Jember Gajah Mada.

Pengetahuan merupakan persepsi atau pemahaman seseorang individu mengenai suatu hal, berdasarkan pengalaman, pembelajaran, atau informasi yang diterima. Semakin banyak pengetahuan yang dimiliki seseorang, semakin luas pula wawasan dan pemahamannya terhadap

berbagai aspek dalam hidup. Variabel pengetahuan dalam penelitian ini adalah persepsi seorang pegawai tentang seberapa membuat keputusan yang lebih baik.

Pada penelitian ini variabel pengetahuan (X_1) mempunyai 4 indikator yang digunakan diantaranya adalah: 1) pemahaman pegawai tentang produk- produk yang ditawarkan kepada nasabah. 2) pegawai memiliki pengetahuan yang baik tentang produk bank syariah. 3) pegawai mampu menjawab pertanyaan- pertanyaan dari nasabah. 4) pegawai mampu memberikan saran yang tepat kepada nasabah mengenai produk yang paling sesuai dengan kebutuhan mereka.

Berdasarkan hasil Uji T (Parsial) dapat diketahui bahwa nilai $t_{hitung} < t_{tabel}$ dengan nilai $1,263 < 1,985$ dan nilai signifikansi 0,05 yang berarti H_0 diterima dan H_a ditolak artinya tidak ada pengaruh yang signifikan secara parsial variabel pengetahuan (X_1) terhadap kualitas pelayanan di Bank Syariah Indonesia KCP Jember Gajah Mada.

Pengetahuan pegawai tidak berpengaruh terhadap kualitas pelayanan di Bank Syariah Indonesia KCP Jember Gajah Mada. Hal ini berarti berbagai pengetahuan yang dimiliki oleh pegawai atau bahkan memiliki pengaruh namun sangat kecil terhadap kualitas pelayanan dapat disebabkan oleh tingkat penguasaan produk- produk dan operasional lembaga keuangan. Dan juga disebabkan karena pada dasarnya tingkat strata atau pengetahuan yang dimiliki pegawai bukan menjadi tolak ukur untuk menciptakan kualitas pelayanan yang baik, maka perusahaan dapat

membekali pengetahuan seperti memberikan pelatihan (*training*) kepada pegawai. Dan pada dasarnya pelatihan yang diberikan oleh perusahaan yang akan menentukan baik buruknya kualitas pelayanan yang diberikan kepada nasabah.

Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Riyan M. Faris pada tahun 2020 yang menyebutkan bahwa variabel pengetahuan tidak berpengaruh terhadap kualitas pelayanan RSUD Kabupaten Serang¹⁰⁰

2. Pengaruh *Skill* terhadap Kualitas Pelayanan di Bank Syariah Indonesia KCP Jember Gajah Mada.

Skill merupakan persepsi seorang pegawai tentang sejauh mana kemampuan mereka dalam melaksanakan tugas atau pekerjaan tertentu. Variabel persepsi *skill* dalam penelitian ini yaitu persepsi seorang pegawai terhadap keterampilan mereka yang mana meningkatkan rasa percaya diri, produktivitas serta kinerja mereka dalam melayani nasabah.

Pada penelitian ini variabel *skill* (X_2) mempunyai 4 indikator yang digunakan diantaranya 1) Pegawai Bank Syariah Indonesia mampu memberikan solusi yang nasabah butuhkan. 2) Pegawai memiliki kemampuan baik dalam menghadapi keluhan dari pengguna layanan. 3) Kemampuan memberikan pelayanan yang cepat dan tepat kepada nasabahnya. 4) kemampuan menerapkan konsep lembaga keuangan dengan baik.

¹⁰⁰ Riyan M. Faris, Heti Mulyati “Pengaruh Manajemen Pengetahuan Terhadap Peningkatan Inovasi dan Kualitas Pelayanan RSUD Kabupaten Serang” *Jurnal Ekonomi* Volume 225 No. 1 (Maret 2020) 18-34 diakses melalui <http://dx.doi.org/10.24912/je.v25i.624>

Berdasarkan hasil Uji T (Parsial) dapat dikatakan bahwa nilai nilai $t_{hitung} > t_{tabel}$ dengan nilai 2,861 dan nilai signifikansi 0,005 maka dapat disimpulkan bahwa $t_{hitung} > t_{tabel}$ dengan nilai 2,861 > 1,985 dan nilai signifikansi < 0,05 yang berarti H_0 ditolak dan H_a diterima artinya terdapat pengaruh yang signifikan secara parsial antara variabel *skill* terhadap kualitas pelayanan di Bank Syariah Indonesia KCP Jember Gajah Mada.

Skill berpengaruh terhadap kualitas pelayanan di Bank Syariah Indonesia KCP Jember Gajah Mada. hal ini menunjukkan bahwasannya *skill* yang dimiliki oleh seorang pegawai maka semakin baik pula pelayanan yang diberikan kepada nasabah.

Sebagaimana disebutkan dalam teori yang mengemukakan bahwa di dalam sebuah perusahaan dituntut untuk dapat menerapkan pelayanan yang cepat dan tepat kepada nasabah sesuai dengan misi Bank Syariah Indonesia KCP Jember Gajah Mada. Selain itu kemampuan untuk menerapkan konsep lembaga keuangan dengan baik agar dapat berdaya saing dengan lembaga keuangan lainnya baik syariah maupun konvensional.

Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Agus Budi Purwanto pada tahun 2015 yang menyatakan bahwa variabel *skill* mempunyai pengaruh positif yang signifikan terhadap kualitas pelayanan pada kantor BPR di Kota Semarang¹⁰¹.

¹⁰¹ Agus Budi Purwanto, "Pengembangan Soft Skill dan Reliability untuk meningkatkan kualitas pelayanan dan Kepuasan Nasabah" *Jurnal Buletin Bisnis & Manajemen* Volume 01. No 01 (Februari 2015)

3. Pengaruh Etika terhadap Kualitas Pelayanan di Bank Syariah Indonesia KCP Jember Gajah Mada.

Etika pegawai merupakan tentang persepsi mereka tentang nilai dan norma yang dimiliki seorang pegawai dalam menjalankan tugas dan tanggung jawabnya di lingkungan kerja. Variabel etika dalam penelitian ini adalah dimana pegawai mematuhi aturan, menjaga integritas, menghormati rekan kerja maupun nasabah serta bertindak jujur dan profesional.

Pada penelitian ini variabel etika (X_3) mempunyai 4 indikator diantaranya adalah: 1) Pegawai memiliki etika dalam memberikan pelayanan. 2) Pegawai bertanggung jawab terhadap keamanan nasabah 3) pegawai bersikap ramah kepada sesama rekan kerja terutama kepada nasabah. 4) Pegawai selalu berbicara dengan nada yang baik dan menghormati nasabah.

Berdasarkan hasil Uji T (Parsial) dapat diketahui bahwa nilai t_{hitung} sebesar 4,088 dan nilai signifikansi 0,000 maka dapat disimpulkan bahwa $t_{hitung} > t_{tabel}$ dengan nilai $4,088 > 1,985$ dan nilai signifikansi $< 0,05$ yang berarti H_0 ditolak dan H_a diterima artinya terdapat pengaruh yang signifikan secara parsial antara variabel etika terhadap kualitas pelayanan di Bank Syariah Indonesia KCP Jember Gajah Mada.

Variabel etika berpengaruh terhadap kualitas pelayanan di Bank Syariah Indonesia KCP Jember Gajah Mada, hal ini menunjukkan bahwa etika pegawai merupakan hal yang penting dalam mengendalikan kualitas

pelayanan, seperti halnya kejujuran dan sopan santun. Setiap nasabah selesai bertransaksi, pegawai dituntut untuk mempromosikan produk lainnya dengan menggunakan bahasa yang sopan dan santun. Dalam hal tanggung jawab pegawai di Bank Syariah Indonesia KCP Jember Gajah Mada sudah diterapkan misalnya setiap pegawai memiliki ID Pegawai untuk dapat menginput data nasabah langsung secara online ke kantor pusat. Seandainya terjadi kesalahan akan tertera nama pegawai yang menginput.

Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Venny Fraya Hartin Nst, dkk pada tahun 2022 yang menyatakan bahwa variabel etika berpengaruh terhadap kualitas pelayanan pada CV. Sentosa Deli Mandiri.¹⁰²

4. Pengaruh Pengetahuan, *Skill*, dan Etika Pegawai Dalam Perspektif Syariah Terhadap Kualitas Pelayanan di Bank Syariah Indonesia KCP Jember Gajah Mada.

Berdasarkan hasil Uji F (Simultan) yang sudah dilakukan dapat diketahui Berdasarkan hasil output diatas, dapat diketahui bahwa nilai F_{hitung} sebesar 32,01 dan nilai signifikansi 0,00 maka dapat disimpulkan $F_{hitung} > F_{tabel}$ dengan nilai $32,01 > 2,70$ dan nilai signifikansi $0,00 < 0,05$ yang berarti H_0 ditolak dan H_a diterima artinya semua variabel independen yang terdiri dari pengetahuan, *skill*, dan manfaat berpengaruh signifikan

¹⁰² Venny Fraya Hartin dkk, "Pengaruh Etika Kerja Terhadap Kualitas Pelayanan Melalui Profesionalisme Kerja Pada CV. Sentosa Deli Mandiri Medan" *Jurnal Prointegrita* Vol. 6 No 3 (Desember 2022) <http://dx.doi.org/10.46930/jurnalprointegrita.v6i3.2437>

secara simultan terhadap kualitas pelayanan di Bank Syariah Indonesia KCP Jember Gajah Mada.

Pada Uji Koefisien Determinasi, nilai *R Square* diperoleh sebesar 0,500 yang artinya bahwa semua variabel independen (pengetahuan, *skill*, dan etika) dapat mempengaruhi variabel dependen yaitu kualitas pelayanan sebesar 50,0%. Sedangkan 50,0 % lainnya dipengaruhi oleh variabel lain, sehingga dapat disimpulkan bahwa pengetahuan, *skill*, dan etika mempengaruhi sebesar 50,0% terhadap kualitas pelayanan di Bank Syariah Indonesia KCP Jember Gajah Mada. Hal tersebut berarti bahwa jika semakin besar pengaruh yang diberikan oleh variabel independen (pengetahuan, *skill*, dan etika) terhadap variabel dependen (kualitas pelayanan) maka akan dapat meningkatkan jumlah nasabah terutama pada kalangan mahasiswa UIN Kiai Haji Achmad Siddiq Jember.



UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ
J E M B E R

BAB V

PENUTUP

A. Simpulan

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui apakah pengetahuan, *skill*, dan etika pegawai berpengaruh terhadap kualitas pelayanan di Bank Syariah Indonesia KCP Jember Gajah Mada. Berdasarkan analisis data dan pembahasan maka diperoleh kesimpulan:

1. Pengetahuan terbukti tidak memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kualitas pelayanan di Bank Syariah Indonesia KCP Jember Gajah Mada. Faktor pemahaman pegawai tentang produk yang ditawarkan kepada nasabah dan calon nasabah, pengetahuan yang baik tentang produk bank syariah, pegawai mampu menjawab pertanyaan dari nasabah, dan pegawai memberikan saran yang tepat kepada nasabah mengenai produk yang paling sesuai dengan kebutuhan tidak mempengaruhi nasabah karena pengetahuan yang dimiliki oleh seorang pegawai bukan menjadi tolak ukur untuk menciptakan kualitas pelayanan yang baik, maka perusahaan dapat membekali pengetahuan seperti memberikan pelatihan (*training*) kepada pegawai.
2. *Skill* terbukti memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kualitas pelayanan di Bank Syariah Indonesia KCP Jember Gajah Mada. Skill berpengaruh positif terhadap kualitas pelayanan di bentuk oleh pegawai memberikan solusi yang nasabah butuhkan, pegawai memiliki kemampuan baik dalam menghadapi keluhan dari pengguna layanan, mampu

memberikan pelayanan yang cepat dan tepat kepada nasabah, dan mampu menerapkan konsep lembaga keuangan dengan baik. *Skill* menentukan kualitas pelayanan yang berarti semakin besar skill yang dimiliki oleh seorang pegawai maka semakin meningkatkan ketertarikan seseorang untuk menabung dan membuka rekening di Bank Syariah Indonesia KCP Jember Gajah Mada.

3. Etika terbukti memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kualitas pelayanan di Bank Syariah Indonesia KCP Jember Gajah Mada. Etika pegawai dalam memberikan kualitas pelayanan disebabkan karena *empathy*, jaminan, jujur, dan bertanggung jawab. Semakin besar etika pegawai maka semakin besar kemungkinan nasabah percaya terhadap pelayanan yang diberikan.
4. Berdasarkan hasil uji *f* (simultan) menunjukkan pengetahuan, *skill*, dan etika terbukti memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kualitas pelayanan di Bank Syariah Indonesia KCP Jember Gajah Mada. Hal ini dapat disimpulkan jika semakin besar pengaruh yang diberikan oleh variabel independen (pengetahuan, *skill*, dan etika) terhadap variabel dependen (kualitas pelayanan) maka akan dapat meningkatkan jumlah nasabah terutama pada kalangan mahasiswa UIN Kiai Haji Achmad Siddiq Jember.

B. Saran- Saran

Berdasarkan hasil penelitian, pembahasan, kesimpulan diatas, maka peneliti dapat memberikan saran- saran sebagai berikut:

1. Bagi Industri Bank Syariah Indonesia

Penelitian ini diharapkan bisa dijadikan tambahan informasi atau sebagai masukan yang dapat dipertimbangkan perusahaan bank khususnya pihak manajemen dan bagi para praktisi perbankan. Hal ini sangat penting bagi perusahaan yang bergerak di bidang jasa baik lembaga keuangan bank maupun nonbank. Untuk Bank Syariah Indonesia KCP Jember Gajah Mada kedepannya agar terus meningkatkan pengetahuan pegawai, *skill* pegawai, dan etika pegawai untuk dapat meningkatkan layanan yang handal dan profesional sesuai dengan bidangnya masing- masing agar dapat berdaya saing dengan lembaga keuangan konvensional dan lembaga keuangan yang lainnya. Dan kedepannya mahasiswa dapat dijadikan sasaran untuk menjadi nasabah di Bank Syariah Indonesia KCP Jember Gajah Mada.

2. Bagi Peneliti Selanjutnya

Bagi peneliti selanjutnya yang akan meneliti topik yang sama, semoga penelitian ini bisa jadi referensi dan diharapkan untuk penelitian selanjutnya dapat ditambahkan variabel lain atau memperluas objek penelitian sehingga informasi yang didapat akan lebih lengkap mengenai faktor- faktor yang mempengaruhi nasabah dalam menjadi nasabah di Bank Syariah Indonesia.

DAFTAR PUSTAKA

- A, Kurniawan, Y Haspari, dan Ichi., “Pengaruh Pengetahuan (Knowledge), Keyakinan (*Confidence*), Keterampilan (*Skill*) dan Religiusitas Intrinsik tentang Perbankan Syariah terhadap Keputusan Pengambilan Kredit.” *Jurnal Akuntansi* 2, No. 1 (2018).
- Adiningsih, Widya Indah. “Peran Operasional Dalam Mengelola Sumber Daya Manusia Bagi Karyawan Di Kantor Cabang Pt. Bank Syariah Indonesia Tbk.” Skripsi, Universitas Multimedia Nusantara, 2022.
- Akmaliah, Nurul. “Pengaruh Persepsi Terhadap Kualitas Pelayanan Melalui Digitalisasi Produk Perbankan di Bank BRI Kantor Cabang Manado.” Skripsi, IAIN Manado, 2020.
- Alfonsus, Fernandes, dan Kusuma Dewi., “Pengaruh Pelaksana Etika Profesi, Kecerdasan Emosional, dan Faktor Perilaku Individu Terhadap Audit Judgement” *Jurnal Ilmiah Akuntansi Kesatuan* 9, No. 3 (2021).
<https://doi.org/10.37641/jiakes.v9i3.1211>
- Al, Purwanta. *Strategi Peningkatan Kinerja Pegawai Melalui Inovasi Teknologi*. Yogyakarta: Jejak Pustaka, 2022.
- Amin, Nur Fadilah. “Konsep Umum Populasi dan Sampel dalam Penelitian.” *Jurnal Kajian Islam Kontemporer* 14 (Juni 2023)
- Arduyan, Elia., *Metode Penelitian Kualitatif dan Kuantitatif Pendekatan Metode Kualitatif dan Kuantitatif di berbagai Bidang: PT. Sonpedia Publishing Indonesia*, 2023
- Arikunto. *Prosedur Penelitian* Jakarta: Rineka Cipta Grafindo Persada, 2006
- Asari, Anang, Misbahul Munir, Khamdan Rifa'i. “Pengaruh Kualitas Pelayanan Kepuasan Nasabah dan Citra Perusahaan Terhadap Loyalitas Nasabah BMT UGT Sidogiri Cabang Glenmore Kabupaten Banyuwangi” *Indonesian Journal of Islamic Economic & Finance* No. 5 (Desember 2022): 26-37.
- Basuki, Agus, Tri., *Penggunaan SPSS dalam Statistik*. Sleman Danisa Media 2015
- Boari, Yoseb. *Metode Penelitian Kualitatif dan Kuantitatif Pendekatan Metode Kuantitatif dan Kualitatif di Berbagai Bidang*. Yogyakarta: PT Sonpedia Publishing Indonesia 2023
- Hartin, Venny Fraya, dkk. “Pengaruh Etika Kerja Terhadap Kualitas Pelayanan Melalui Profesionalisme Kerja Pada CV. Sentosa Deli Mandiri Medan.” *Jurnal Prointegrita* 6, no. 3 (December 2022).

- Hasibuan, Malayu, S.P. *Dasar-dasar Perbankan*. Jakarta: Bumi Aksara. (2009)
- Henry, Alejos. “Penerapan Etika Terhadap Pelayanan Pada BRI Syariah” Skripsi Universitas Nusantara PGRI Kediri, 2017
- Hidayah, Alfina, Nuril “Pengaruh Kepercayaan, Kualitas Pelayanan Islam, dan Etika Pemasaran Islam Terhadap Kepuasan Nasabah BSI KCP Genteng Banyuwangi” *Jurnal of Islamic Banking* (2020)
- Hidawati., *Metodologi Penelitian Kuantitatif & Aplikasi Pengolahan Analisa Data Statistik*: PT Sonpedia Publishing Indonesia, 2024.
- Indonesia Bank Syariah, *Wikipedia Bahasa Indonesia* diakses melalui https://id.m.wikipedia.org/wiki/Bank_Syariah_Indonesia.
- Ingga, Pewangsa. *Etika Pemasar dan Kepuasan Konsumen*. Malang: UB Press (2017).
- Kandou, Yunita Lidya. “Pengaruh *Knowledge Managemenet, Skill* dan *Attitude* Terhadap Kinerja Karyawan (Studi Pada PT. Bank Sulutgo Kantor Pusat di Manado.” *Jurnal Berkala Ilmiah Efisiensi* (2016).
- Kurniawan, Asep, dkk., “Pengaruh Pengetahuan (Knowledge), Keyakinan (Confidence), Keterampilan (Skill) dan Religiusitas Intrinsik tentang Perbankan Syariah Terhadap Keputusan Pengambilan Kredit” *Jurnal Akuntansi dan Governance Andalas* (April 2020).
- Kuswati, Ratna Esa, “Kualitas Pelayanan Publik di Kecamatan Tanjungsari Kabupaten Gunung Kidul.” *Jurnal Pendidikan Administrasi Perkantoran* 6 No. 2 (2017).
- Latan, Hengky dan Selva Temalagi., *Analisis Multivariate Teknik dan Aplikasi Menggunakan Program IBM SPSS 20.0*: Alfabeta, 2014.
- La, Samsu. “Bedah Ulang Perbankan Konvensional Versus Perbankan Syariah dalam Realitas Sosiologis.” *Jurnal Tahkim XII* (2016).
- Lesmana, Hendra., “Pengaruh Sistem Informasi Akuntansi Dan Pengendalian Internal Terhadap Kualitas Laporan Keuangan Di Kelurahan Pasarbatang.” *Jurnal Sistem Informasi Akuntansi (Jasika)* 1, no. 1 (2021): 32.
- Lukito, Candra Agung, Putra Petra Dunggair, Toar Romario Siga “Pengaruh Etika Pegawai Terhadap Kualitas Pelayanan di Kelurahan Manembo- Nembo” *Tangkoko Jurnal Akuntansi dan Manajemen* 10, No. 01 (2024).

- Masruroh, Nikmatul, Ilfany Dwi Azalia, Miftahul Jannah, Julia Citra Angraini. "Literasi Sistem Transformasi Digital Dalam Optimalisasi Layanan Nasabah." *Jurnal Jamas 2*, no. 1 (February 2024).
- Masruro dan Sinollah. "Pengukuran Kualitas Pelayanan (Servqual – Parasuraman) Dalam Membentuk Kepuasan Pelanggan Sehingga Tercipta Loyalitas Pelanggan (Studi Kasus Pada Toko Mayang Collection Cabang Kepanjen)." *Jurnal Dialektika 4*, no. 1 (February 2019).
- Muhammad. *Manajemen Bank Syariah*. Yogyakarta: UPP AMP YKPN, 2005.
- Musdalifa., "Pengaruh Wawasan, *Skill*, dan Etika Karyawan Terhadap Kualitas Pelayanan Perbankan Pada BNI Syariah KCP Belopa." Skripsi, IAIN Palopo, 2017.
- Nurannisa, Roehanun Dwi., "Pengaruh *Skill*, *Knowledge*, dan *Attitude* Terhadap Kinerja Pegawai Pada BNI Syariah Palangkaraya" Skripsi, IAIN Palangkaraya, 2020.
- Octaviana, Dila, Rukmi dan Reza Aditya Ramadhani, "Hakikat Manusia Pengetahuan (*knowledge*), ilmu pengetahuan (*sains*), Filsafat dan agama" *Jurnal Tawadhu 5*, No. 2 (2021).
- Pitri, Tedi "Pengaruh Pengetahuan Dan Pengalaman Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Pada CV. Ria Busana." *Jurnal Ekonomedia 09*, no. 02 (July 2020).
- Puspita, Ria. "Pengaruh Pengetahuan Kerja, Kemampuan Kerja Dan Pengalaman Kerja Terhadap Kinerja Karyawan PT. Muslim Nusantara Utama Kabupaten Malang." *Management and Business Review*, 2, no. 1 (2018): 64.
- Putri, Nadia Azalia, Dwi Sofiyatul Widad, dkk. "Implementasi Pelayanan Dan Administrasi Dalam Usaha Meningkatkan Kepuasan Nasabah Pada BPR Nusamba Rambipuji Kabupaten Jember." *Jurnal Of Indonesian Social Society 1*, no. 2 (June 2023).
- Qoriani, Hersa, Farida, Muhammad Khanifan Abdillah. Dkk., "Analisis Implementasi Aplikasi BSI Mobile Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Di BSI KCP Jember Balung." *Jurnal Multidisplin Ilmu 23* (Maret 2024).
- Ramdhaniah, Salma Siti., "Pengaruh Manajemen Pengetahuan Terhadap Kualitas Pelayanan Administrasi Di SMKN 1 Subang." Skripsi, Universitas Pendidikan, 2021.

- Sanjaya, I, Komang, Gede., *Manajemen Sumber Daya Manusia Membangun Tim Dan Organisasi Berkinerja Unggul*. Jambi: PT. Sonpedia Publishing Indonesia, 2024.
- Sejarah Dan Perkembangan Bank Syariah Indonesia, 2023. <https://www.bankbsi.co.id/news-update/edukasi/sejarahdanperkembangan-bank-syariah-di-indonesia>
- Setyawan, Muammar, Arif., “Pengaruh Kualitas Layanan dan Kualitas Produk Internet Banking Terhadap Kepuasan Nasabah Pada BRI Pandanaran Semarang.” Skripsi, Universitas Negeri Semarang, 2015.
- Sholihah, Ana, Fitria, Karimatus., “Pengaruh Pengetahuan, *Skill*, dan Etika Pegawai Terhadap Kualitas Pelayanan di PT. Pegadaian (PERSERO) Syariah Cabang Ahmad Yani Jember” Skripsi Iain Jember, 2017.
- Sugiyono. *Metode Penelitian Bisnis Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, Kombinasi, Dan R&D*. Bandung: Alfabeta, 2022.
- Surya, Wahyu Adi, Endang Siti Astuti, Heru Susilo. “Pengaruh *Employee, Knowledge, Skill*, dan ability (KSA) Terhadap Penggunaan Sistem informasi Sumberdaya manusia dan kinerja karyawan.” *Jurnal Administrasi bisnis* 8:1. (2014).
- Umar, Nirmawati., “Penerapan Etika Terhadap Pelayanan Pada BRI Syariah.” Skripsi, Insitut Agama Islam Negeri (IAIN) Palopo, 2017
- Universitas Islam Negeri Kiai Haji Achmad Siddiq Jember, Pedoman Penulisan Karya Ilmiah (Jember: Universitas Islam Negeri Kiai Haji Achmad Siddiq Jember Press, 2021), 82.
- Wardani Dian Kusuma, “*Pengujian Hipotesis Deskriptif, Komparatif, dan Asosiatif*” Jombang: LPPM Universitas KH. A Wahab Hasbullah, 2020.
- Wibowati, Januar Ida. “Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada PT Muarakati Baru Satu Palembang.” *Jurnal Manajemen* 8 (2). <https://doi.org/10.36546/jm.v8i2.348>.
- Yanesti, Rida Oktar. “Pengaruh Etika Kerja dan Promosi Jabatan Terhadap Kinerja Karyawan pada PT. Tirta Sibayakindo Kabupaten Karo.” Skripsi, Universitas Medan Area, 2018.

Lampiran 1

MATRIK PENELITIAN

Judul	Variabel	Indikator	Sumber Data	Metode Penelitian	Rumusan Masalah	Hipotesis
Pengaruh Pengetahuan, <i>Skill</i> , dan Etika Pegawai Terhadap Kualitas Pelayanan di Bank Syariah Indonesia KCP Jember Gajah Mada	Pengetahuan (X_1)	<ol style="list-style-type: none"> Mampu memahami prosedur pelaksanaan tugas atau pekerjaan. Mampu menguasai operasional lembaga keuangan. Mampu menguasai produk- produk lembaga keuangan. Mampu memberikan saran kepada nasabah. <p>Referensi: Dila Rukmi Octaviana dan Reza Aditya Ramadhani, 2021</p>	<ol style="list-style-type: none"> Data primer (angket/kuesioner) Data sekunder (<i>e-news</i>, internet, dll). 	<ol style="list-style-type: none"> Pendekatan kuantitatif. Jenis penelitian deskriptif Teknik sampel <i>non probability sampling</i> dengan menggunakan <i>accidental sampling</i> Penentuan jumlah sampel menggunakan rumus slovin $n = \frac{N}{1 + Ne^2}$ Menggunakan skala likert Metode analisis data: <ol style="list-style-type: none"> Uji validitas Uji reliabilitas Uji asumsi klasik Uji normalitas Uji multikolonieritas Uji hipotesis 	<ol style="list-style-type: none"> Apakah pengetahuan berpengaruh terhadap kualitas pelayanan di Bank Syariah Indonesia KCP Jember Gajah Mada? Apakah <i>skill</i> berpengaruh terhadap kualitas pelayanan di Bank Syariah Indonesia KCP Jember Gajah Mada? Apakah etika pegawai berpengaruh terhadap kualitas pelayanan di Bank Syariah Indonesia KCP Jember Gajah Mada? Apakah pengetahuan, <i>skill</i>, dan etika 	<ol style="list-style-type: none"> H_{a1}: Terdapat pengaruh signifikan antara variabel pengetahuan terhadap kualitas pelayanan di Bank Syariah Indonesia KCP Jember Gajah Mada. H_{a2}: Terdapat pengaruh signifikan antara variabel <i>skill</i> terhadap kualitas pelayanan di Bank Syariah Indonesia KCP Jember Gajah Mada. H_{a3}: Terdapat pengaruh signifikan antara variabel etika terhadap kualitas pelayanan di Bank Syariah Indonesia KCP Jember Gajah Mada. H_{a4}: Terdapat pengaruh signifikan antara variabel pengetahuan, <i>skill</i>, dan etika pegawai terhadap kualitas pelayanan di Bank Syariah
	<i>Skill</i> (X_2)	<ol style="list-style-type: none"> Kemampuan memberikan pelayanan yang cepat dan tepat kepada nasabah. Kemampuan menerapkan konsep lembaga keuangan dengan 				

		<p>baik.</p> <p>3. Kemampuan menyelesaikan pekerjaan dengan baik dan penuh loyalitas.</p> <p>4. Kemampuan memberikan solusi yang nasabah butuhkan.</p> <p>Mira Yona, 2018</p>		<p>g. Uji T</p> <p>h. Uji F</p> <p>i. Uji R^2</p> <p>j. Analisis regresi liner berganda</p>	<p>pegawai dalam perspektif syariah terhadap kualitas pelayanan di Bank Syariah Indonesia KCP Jember Gajah Mada?</p>	<p>Indonesia KCP Jember Gajah Mada.</p>
	Etika (X_3)	<p>1. Bertanggung jawab</p> <p>2. Ramah</p> <p>3. Sikap</p> <p>4. Sopan santun</p> <p>Rida Oktar Yanesti, 2018</p>				
	Kualitas Pelayanan (Y)	<p>1. Empati</p> <p>2. Ketanggapan</p> <p>3. Jaminan</p> <p>4. Reliabilitas</p> <p>Ahmad Zikri dan Muhammad Ikhsan Harahap, 2022</p>				

Lampiran 2

PERNYATAAN KEASLIAN TULISAN

Yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : **JUNNITA WANDA HERAWATI**
Nim : 214105010006
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam
Prodi : Perbankan Syariah
Institusi : Universitas Islam Negeri Kiai Haji Achmad Siddiq Jember

Dengan sungguh- sungguh menyatakan bahwa Skripsi ini dengan judul:

“PENGARUH PENGETAHUAN, *SKILL*, DAN ETIKA PEGAWAI DALAM PERSPEKTIF SYARIAH TERHADAP KUALITAS PELAYANAN DI BANK SYARIAH INDONESIA KCP JEMBER GAJAH MADA”

Secara keseluruhan adalah hasil kajian atau karya sendiri, kecuali pada bagian yang dirujuk sumbernya.

Jember, 06 November 2024
Saya yang menyatakan

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ
JEMBER


METERAN
TEMPEL
F8A83ALX438108397
JUNNITA WANDA HERAWATI
NIM. 214105010006

Lampiran 3**KUISIONER PENELITIAN****Pengaruh Pengetahuan, *Skill*, dan Etika Pegawai Terhadap Kualitas Pelayanan di Bank Syariah Indonesia KCP Jember Gajah Mada**

Assalamualaikum Warahmatullahi Wabarakatuh

Dalam rangka penyelesaian penelitian untuk tugas skripsi, saya Junnita Wanda Herawati mahasiswa Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam di Universitas Islam Negeri Kiai Haji Achmad Siddiq Jember bermaksud melakukan penelitian berjudul "Pengaruh Pengetahuan, Skill, dan Etika Pegawai Terhadap Kualitas Pelayanan di Bank Syariah Indonesia KCP Jember Gajah Mada". Guna penyusunan skripsi ini maka dengan kerendahan hati Saudara/i untuk mengisi kuesioner ini. Saya sangat menghargai kejujuran Saudara/i dalam mengisi kuesioner ini dengan menjamin kerahasiaan data dalam pengisian kuesioner ini.

Hasil penelitian semata-mata hanya akan digunakan untuk tujuan penelitian bukan untuk komersial. Bantuan serta partisipasi Saudara/i sangat berarti untuk saya dan semoga bermanfaat untuk menambah wawasan kita semua serta semoga menjadi amal kebaikan dan diterima Allah Swt. Atas kerja sama dan kesediaannya saya mengucapkan terima kasih.

Wassalamualaikum Warahmatullahi Wabarakatuh

Nama:

Jenis Kelamin:

Usia:

Pekerjaan:

Pendidikan Terakhir:

Berapa Lama Menjadi Nasabah di Bank Syariah Indonesia:

Daftar Pertanyaan

No	Pengetahuan (X ₁)	SS	S	N	TS	STS
1	Pegawai paham tentang produk- produk yang ditawarkan kepada calon nasabah/ nasabah					
2.	Pegawai memiliki pengetahuan yang baik tentang produk bank syariah					
3	Pegawai mampu menjawab pertanyaan- pertanyaan dari nasabah					
4.	Pegawai mampu memberikan saran yang tepat kepada nasabah mengenai produk yang paling sesuai dengan kebutuhan mereka					

No	Skill (X ₂)	SS	S	N	TS	STS
1.	Pegawai Bank Syariah Indonesia mampu memberikan solusi yang nasabah butuhkan					
2.	Pegawai memiliki kemampuan baik dalam menghadapi keluhan dari pengguna layanan					
3.	Kemampuan memberikan pelayanan yang cepat dan tepat kepada nasabahnya					
4.	Kemampuan menerapkan konsep lembaga keuangan dengan baik					

No	Etika (X ₃)	SS	S	N	TS	STS
1.	Pegawai memiliki etika dalam memberikan pelayanan					
2.	Pegawai bertanggung jawab terhadap					

	keamanan nasabah					
3.	Pegawai bersikap ramah kepada sesama rekan kerja terutama kepada nasabah					
4.	Apakah pegawai selalu berbicara dengan nada yang baik dan menghormati nasabah					

No.	Kualitas Pelayanan (Y)	SS	S	N	TS	STS
	Saya merasa puas, karena pelayanan yang diberikan sangat cepat					
2.	Pegawai memberikan layanan tepat waktu kepada nasabah					
3.	Apakah pegawai memberikan penjelasan yang mudah dipahami dan komunikatif					
4.	Pegawai bank syariah indonesia siap dan mampu membantu nasabah yang membutuhkan informasi					

Keterangan:

5 = Sangat Setuju

4 = Setuju

3 = Netral

2 = Tidak Setuju

1 = Sangat Tidak Setuju

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
KAMAJA HAJI ACHMAD SIDDIQ
JEMBER

Lampiran 4

DATA RESPONDEN

Nama	Jenis Kelamin	Usia	Pekerjaan	Pendidikan Terakhir	Berapa Lama Menjadi Nasabah BSI
Atmani	Perempuan	41-45	Ibu Rumah Tangga	SMP	1-2 Tahun
Siti Fadilah	Perempuan	31-35	Ibu Rumah Tangga	SMA	1-2 Tahun
Nurrahma Wati	Perempuan	41-45	Pedagang	SMP	1-2 Tahun
Bambang Drajat	Laki- Laki	45- 50	Wiraswasta	S1	>7 tahun
Selamet	Laki- Laki	36-40	Wiraswasta	SMP	1-2 Tahun
Susiati	Perempuan	41-45	Wiraswasta	SMA	1-2 Tahun
Miftahun Naim	Laki- Laki	41-45	Wirausaha	SMA	1-2 Tahun
Nur Faizah	Perempuan	36-40	Ibu Rumah Tangga	SMP	1-2 Tahun
Apri Pujianto	Laki- Laki	45-50	Wiraswasta	SMA	1-2 Tahun
Sanati	Perempuan	45-50	Ibu Rumah Tangga	SMP	1-2 Tahun
Junaidi	Laki- Laki	31-35	Swasta	SMA	1-2 Tahun
Tumini	Perempuan	41-45	Karyawan Swasta	SMP	1-2 Tahun
Suryani	Perempuan	41-45	Ibu Rumah Tangga	SMA	3-4 tahun
Junaidi	Laki- Laki	31-35	Wiraswasta	S1	>7 tahun
Nariwa	Perempuan	45-50	Pedagang	SMA	1-2 tahun
Sarto	Laki- Laki	45-50	Wiraswasta	SMA	1-2 tahun
Sularno	Laki- Laki	41-45	Wiraswasta	SMA	3-4 tahun
Moh Romly	Laki- Laki	45-50	Wiraswasta	SMP	1-2 tahun
Azizatul Munawaroh	Perempun	41-45	Wiraswasta	SMA	1-2 tahun
Ach Yasir	Laki- Laki	18-25	Mahasiswa	SMA	1-2 tahun

Suryati	Perempuan	26- 30	Pegawai Negeri	S1	1-2 tahun
Izzatun Nuriy Taufik	Perempuan	18- 25	Mahasiswa	S1	3- 4 tahun
Rofiqoh Maulidia	Perempuan	18- 25	Mahasiswa	SMA	1-2 tahun
Mamik Dewi	Perempuan	31- 35	Ibu Rumah Tangga	SMP	1-2 tahun
Riana	Perempuan	45-50	Ibu Rumah Tangga	SMP	3- 4 tahun
Ahmad Subkhan	Laki- Laki	41- 45	Wiraswasta	SMA	1-2 tahun
Alifia Halimatus S	Perempuan	18-25	Mahasiswa	SMA	5-6 tahun
Waqiatul Laily	Perempuan	36-40	Wiraswasta	SMA	1-2 tahun
Ita Il Chaqiqah	Perempuan	36-40	Guru TK	S1	3-4 tahun
Ariyati	Perempuan	45-50	Ibu Rumah Tangga	SMP	1-2 tahun
Rofikoh	Perempuan	45-50	Ibu Rumah Tangga	SMP	1-2 tahun
Rima	Perempuan	36-40	Wiraswasta	SMA	1-2 tahun
Mutmainah	Perempuan	41- 45	Pedagang	SMP	3-4 tahun
Aini Latifah	Perempuan	41-45	Guru Swasta	S1	5-6 tahun
Fauzan	Laki- Laki	26-30	Peneliti	S1	3-4 tahun
Hosnan	Laki- Laki	36-40	Swasta	SMP	1-2 tahun
Abdul Jalal	Laki- Laki	45-50	Guru	S1	3-4 tahun
Siti Maisaroh	Perempuan	31-35	Ibu Rumah Tangga	S1	3-4 tahun
Lovy Nanda C P	Perempuan	18- 25	Mahasiswa	SMA	1-2 tahun
Tyra Singgih Widya	Perempuan	41-45	Guru	S1	1-2 tahun
Ulfawati	Perempuan	45-50	Ibu Rumah Tangga	SMP	3-4 tahun
Rif'an Fahmi Azizi	Laki- Laki	18-25	Man Power PLTS	D3/S1	1-2 tahun
Sujani	Perempuan	45-50	Wiraswasta	S1	3-4 tahun
Muhammad Munir	Laki- Laki	36-40	Wiraswasta	SMP	>7 tahun

Moh. Edi Tanzil	Laki- Laki	18-25	Pengusaha	S1	3-4 tahun
Sri Astutik	Perempuan	41-45	Guru	S1	1-2 tahun
Nur Jannah	Perempuan	36-40	Ibu Rumah Tangga	SMA	3-4 tahun
Nurul Fitriyah	Perempuan	36-40	Pedagang	SMP	1-2 tahun
Tri Wahyuningsih	Perempuan	36-40	Wiraswasta	SMP	1-2 tahun
Fatimah	Perempuan	36-40	Ibu Rumah Tangga	SMP	3-4 tahun
Suroto	Laki- Laki	45-50	Petani	SMP	1-2 tahun
Juprianto	Laki- Laki	45-50	Kepala Desa	S1	5-6 tahun
Riawan	Perempuan	36-40	Ibu Rumah Tangga	SMA	5-6 tahun
Hj. Mahmudah	Perempuan	45-50	Wiraswasta	S1	3-4 tahun
H. Ma'ruf	Laki- Laki	45-50	Guru PNS	S1	3-4 tahun
Hussi	Laki- Laki	45-50	Wiraswasta	S1	1-2 tahun
Isnaini Nur Azizah	Perempuan	18-25	Mahasiswa	SMA	1-2 tahun
Moh Adib	Laki- Laki	45-50	PNS Guru	S1	1-2 tahun
Sulvia	Perempuan	36-40	Ibu Rumah Tangga	SMP	1-2 tahun
Nico Pradana	Laki- Laki	26-30	Wiraswasta	SMA	3-4 tahun
Saiful Razaq	Laki- Laki	31-35	Pengusaha	SMP	3-4 tahun
Ainul Misbah	Laki- Laki	31-35	Wiraswasta	SMA	5-6 tahun
Nafisah Ayu Qani	Perempuan	36-40	Guru	S1	1-2 tahun
Lilik Khofifah	Perempuan	41-45	Ibu Rumah Tangga	SMP	1-2 tahun
Iin Indrayani	Perempuan	31-35	Wiraswasta	S1	5-6 tahun
Evi Fiyah	Perempuan	36-40	Wiraswasta	SMA	1-2 tahun
Irfa Uswatun Z	Perempuan	18-25	Kasir	SMA	1-2 tahun
Silvianita	Perempuan	18-25	Fresh Graduate	S1	1-2 tahun
Ayubi Yahya	Laki- Laki	18-25	Mahasiswa	SMA	1-2 tahun
Ikhsan	Laki- Laki	36-40	PNS	SMA	1-2 tahun

Endang	Perempuan	36-40	PPPK Teknis	SMA	1-2 tahun
Ayunda	Perempuan	18-25	Pelajar	SMP	1-2 tahun
Nur Hayani	Perempuan	41-45	Ibu Rumah Tangga	SMP	1-2 tahun
Nurul Ma'sumah	Perempuan	36-40	Ibu Rumah Tangga	SMA	1-2 tahun
Sutarmin	Laki- Laki	45-50	Fotografer	SMA	5-6 tahun
Amyana	Perempuan	41-45	Ibu Rumah Tangga	SMP	1-2 tahun
Mariyatul Qibtuyah	Perempuan	41-45	Ibu Rumah Tangga	SMP	3-4 tahun
Irmasari	Perempuan	41- 45	Wiraswasta	S1	3-4 tahun
Zainuri	Laki- Laki	45-50	Petani	SMA	3-4 tahun
Siti Fatimah	Perempuan	18-25	Pelajar	S1	1-2 tahun
Alan Maulana	Laki- Laki	18-25	Pemasaran	S1	5-6 tahun
Musrifah	Perempuan	36-40	Ibu Rumah Tangga	SMP	1-2 tahun
Muhammad Ali	Laki- Laki	45-50	Wiraswasta	SMP	1-2 tahun
Yuli Ernawati	Perempuan	41-45	Ibu Rumah Tangga	D3/S1	3-4 tahun
Herul	Laki- Laki	36-40	Kuli Bangunan	SMP	1-2 tahun
Ramadan Yaumul	Laki- Laki	26- 30	Karyawan Toko	S1	1-2 tahun
Martatik	Perempuan	41-45	Ibu Rumah Tangga	SMP	3-4 tahun
Deska Fartinia H	Perempuan	18- 25	Owner que mama	S1	1-2 tahun
May Saroh	Perempuan	36-40	Ibu Rumah Tangga	SMA	> 7 tahun
Mohammad Yafis	Laki- Laki	18- 25	Gojek	SMA	1-2 tahun
Firdatul Muida	Perempuan	31-35	Mahasiswa	SMA	1-2 tahun
Sujito	Laki- Laki	45-50	Wiraswasta	SMA	3-4 tahun
Suliana	Perempuan	36-40	Wiraswasta	SMP	3-4 tahun
Miskum	Laki- Laki	45-50	Petani	SMA	1-2 tahun
Widayati Yana	Perempuan	41- 45	Ibu Rumah Tangga	SMA	3-4 tahun
Sulastri	Perempuan	41-45	Ibu Rumah Tangga	SMA	1-2 tahun

Hosnan	Laki- Laki	36- 40	Petani	S1	>7 tahun
Nur Diah Ayu P	Perempuan	18- 25	Ibu Rumah Tangga	S1	3- 4 tahun
Nafilatus Solehah	Perempuan	18- 25	Mahasiswa	SMA	1-2 tahun
Marfuah	Perempuan	41- 45	Ibu Rumah Tangga	SMP	3-4 tahun



UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ
J E M B E R

Lampiran 5

TABULASI DATA

X1.1	X1.2	X1.3	X1.4	Total	X2.1	X2.2	X3.2	X4.2	Total
4	4	4	4	16	4	5	4	3	16
4	3	3	4	14	4	4	3	4	15
4	4	3	4	15	3	4	5	3	15
5	4	5	5	19	5	4	4	5	18
4	4	4	4	16	4	5	4	4	17
4	4	4	4	16	4	4	4	5	17
4	4	4	4	16	4	4	3	4	15
5	5	5	5	20	5	5	5	5	20
4	4	4	4	16	3	4	4	3	14
4	4	3	4	15	5	5	5	5	20
5	5	5	5	20	5	5	5	5	20
4	3	3	4	14	4	3	3	3	13
4	4	4	5	17	4	4	4	4	16
4	4	5	4	17	4	5	4	4	17
4	4	4	3	15	5	4	5	3	17
5	5	4	4	18	5	4	4	4	17
5	5	5	5	20	4	4	5	5	18
4	4	4	4	16	4	3	3	4	14
4	4	3	4	15	4	4	3	5	16
5	5	4	5	19	5	4	5	4	18
5	3	3	4	15	4	5	4	4	17
4	4	4	4	16	4	4	4	4	16
4	5	5	5	19	4	4	4	5	17
4	4	4	4	16	4	4	4	4	16
4	5	5	5	19	3	4	3	4	14
4	4	5	5	18	5	3	3	4	15
5	5	5	5	20	5	5	5	5	20
5	4	4	4	17	5	4	3	4	16
5	5	5	5	20	5	5	5	5	20
5	4	5	5	19	5	5	5	5	20
4	4	4	4	16	4	4	4	3	15
4	4	4	4	16	4	3	3	3	13
5	5	5	5	20	5	5	5	5	20
4	3	4	3	14	4	4	4	4	16
4	4	5	5	18	4	5	5	4	18
4	4	5	5	18	5	5	5	5	20
5	4	4	3	16	3	3	3	3	12
5	5	5	5	20	5	5	5	5	20
4	4	4	4	16	4	4	4	4	16
4	5	4	4	17	4	4	4	5	17
4	4	4	4	16	4	5	5	4	18
4	4	5	5	18	5	4	4	4	17
4	4	4	5	17	5	4	5	5	19
4	5	4	5	18	4	5	5	4	18
5	5	5	4	19	3	4	4	4	15
5	5	5	4	19	4	4	4	5	17
4	5	4	5	18	4	5	5	5	19

5	4	5	5	19	5	5	4	5	19
4	4	5	4	17	4	4	3	3	14
4	4	4	5	17	4	4	4	3	15
4	4	4	4	16	4	4	4	5	17
4	5	4	4	17	4	5	4	4	17
5	5	4	5	19	5	4	5	5	19
4	4	4	4	16	3	4	4	3	14
3	4	3	3	13	3	4	3	4	14
5	5	4	4	18	5	5	5	5	20
5	5	5	5	20	5	4	4	5	18
4	5	4	4	17	4	4	4	3	15
4	4	5	5	18	4	4	3	4	15
4	4	4	4	16	4	4	4	4	16
4	5	5	5	19	4	4	4	5	17
4	4	5	4	17	4	5	5	4	18
5	4	5	3	17	5	4	4	3	16
4	4	4	4	16	4	4	4	4	16
4	4	4	4	16	4	4	4	4	16
3	5	3	5	16	5	4	4	4	17
4	4	4	4	16	4	4	4	4	16
3	4	4	4	15	4	5	5	5	19
4	5	5	4	18	5	4	4	4	17
4	4	4	4	16	4	4	4	4	16
4	4	4	5	17	4	4	4	4	16
4	4	4	4	16	5	4	5	5	19
4	5	5	4	18	4	4	4	4	16
4	5	4	4	17	4	5	4	4	17
4	5	5	5	19	5	4	3	3	15
4	4	4	4	16	4	4	4	4	16
3	5	4	5	17	4	4	4	4	16
4	4	5	4	17	4	5	4	4	17
4	5	4	4	17	5	4	3	5	17
4	4	4	4	16	4	4	4	4	16
4	4	5	5	18	5	4	5	5	19
3	4	4	3	14	5	4	4	4	17
4	5	4	5	18	5	5	4	5	19
4	3	3	4	14	4	3	5	4	16
4	4	4	4	16	4	3	4	3	14
5	5	5	5	20	5	5	5	5	20
4	4	4	4	16	4	4	4	4	16
4	4	4	5	17	4	4	5	4	17
4	3	3	4	14	4	4	3	4	15
5	5	5	5	20	5	5	5	5	20
3	3	4	4	14	3	3	3	3	12
4	4	4	4	16	4	4	4	4	16
3	5	4	5	17	3	5	3	5	16
4	4	5	4	17	4	4	4	4	16
5	3	4	4	16	4	3	3	3	13
4	4	4	4	16	4	4	4	4	16
5	5	4	4	18	4	4	4	5	17
4	4	5	4	17	4	5	4	4	17
5	4	4	5	18	5	4	5	3	17
4	5	5	4	18	4	5	3	4	16

X3.1	X3.2	X3.3	X3.4	Total	Y.1	Y.2	Y.3	Y.4	Total
4	5	5	5	19	4	5	4	3	16
4	4	4	4	16	5	3	4	4	16
4	4	3	4	15	3	3	4	3	13
5	5	5	5	20	5	5	4	5	19
4	4	4	4	16	3	3	3	3	12
4	4	4	4	16	4	4	4	4	16
4	4	5	5	18	3	4	4	4	15
5	5	5	5	20	5	5	5	5	20
4	4	3	4	15	3	4	5	5	17
4	4	5	5	18	4	4	4	4	16
5	5	5	5	20	5	5	5	5	20
4	3	4	4	15	3	3	4	4	14
4	4	4	4	16	4	4	4	4	16
4	4	4	4	16	4	4	4	4	16
5	4	5	4	18	5	5	5	4	19
5	5	5	5	20	5	5	5	5	20
5	5	5	5	20	5	5	5	5	20
4	4	5	5	18	3	3	3	4	13
4	3	4	5	16	4	4	4	4	16
5	5	4	4	18	4	4	5	4	17
4	3	3	3	13	3	3	4	4	14
4	4	4	4	16	4	4	4	4	16
4	4	5	5	18	4	5	4	4	17
4	5	3	3	15	4	4	4	4	16
4	4	4	4	16	3	5	4	4	16
4	5	5	5	19	3	5	3	3	14
5	5	5	5	20	5	5	5	5	20
4	4	4	4	16	5	4	4	4	17
5	5	5	5	20	5	5	5	5	20
5	5	4	5	19	5	4	5	4	18
4	4	4	4	16	4	4	4	4	16
4	4	4	4	16	4	3	4	4	15
5	5	5	5	20	5	5	5	5	20
4	4	4	4	16	5	3	4	4	16
5	5	4	5	19	4	4	5	5	18
4	4	5	5	18	5	5	4	4	18
4	3	3	3	13	3	3	3	3	12
5	5	5	5	20	5	5	5	5	20
5	4	5	5	19	4	4	4	4	16
4	4	4	4	16	4	4	4	4	16
4	4	4	4	16	4	4	4	4	16
5	5	5	5	20	4	4	4	4	16
5	5	5	5	20	4	4	4	4	16
5	5	5	4	19	5	4	5	5	19
5	5	4	5	19	4	4	4	4	16
5	5	5	4	19	4	4	4	4	16
5	5	4	4	18	5	5	4	5	19
5	4	4	4	17	5	5	4	4	18
4	5	5	5	19	4	3	4	4	15
4	4	4	4	16	4	4	4	4	16
5	4	5	5	19	4	4	4	4	16
4	3	4	5	16	3	3	4	4	14

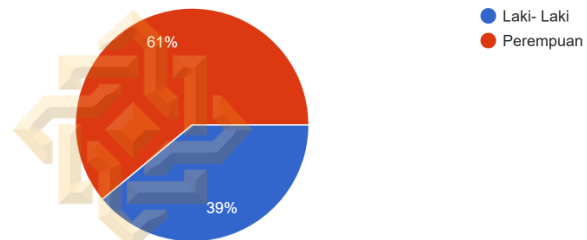
5	5	4	5	19	4	4	4	4	16
3	3	5	4	15	4	4	3	3	14
4	4	4	4	16	4	4	4	4	16
5	5	5	5	20	5	4	4	5	18
5	5	5	5	20	4	4	4	5	17
3	4	4	4	15	3	4	3	5	15
4	5	4	3	16	3	4	4	4	15
4	4	5	4	17	4	4	4	4	16
4	5	4	4	17	5	3	4	3	15
5	3	5	5	18	4	4	3	4	15
5	4	5	4	18	4	3	4	4	15
5	5	5	5	20	5	4	5	5	19
4	4	4	4	16	4	4	4	4	16
4	4	5	4	17	4	4	4	4	16
5	4	4	4	17	4	4	4	4	16
4	5	4	5	18	4	4	4	4	16
4	4	4	4	16	4	4	4	4	16
4	4	5	4	17	5	4	4	4	17
4	4	4	5	17	4	4	4	4	16
5	4	4	4	17	4	4	4	4	16
5	4	4	4	17	4	4	4	4	16
4	4	3	4	15	4	4	3	4	15
5	3	5	5	18	3	3	5	5	16
4	4	4	4	16	4	4	4	4	16
5	5	4	5	19	4	5	5	5	19
5	4	4	4	17	3	3	3	4	13
4	3	4	4	15	3	3	4	4	14
5	5	5	5	20	5	5	5	5	20
5	5	5	4	19	4	4	3	4	15
3	4	4	3	14	4	4	3	4	15
5	5	5	5	20	5	4	4	4	17
3	4	4	4	15	4	4	3	4	15
5	4	3	5	17	4	5	3	5	17
5	5	5	5	20	5	5	5	5	20
4	4	4	4	16	4	4	4	4	16
4	4	4	4	16	4	4	4	4	16
4	3	4	3	14	3	4	3	4	14
5	5	5	5	20	5	5	5	5	20
3	3	4	3	13	3	3	4	4	14
4	4	4	4	16	4	4	3	4	15
5	5	4	5	19	5	3	3	5	16
4	4	3	4	15	3	3	4	4	14
4	4	3	3	14	4	3	4	4	15
5	4	4	4	17	4	4	4	4	16
4	4	4	4	16	5	5	5	4	19
4	4	4	4	16	4	4	3	3	14
5	4	5	5	19	4	4	4	4	16
4	5	5	5	19	4	4	3	4	15

Hasil Penyajian Data dan Perhitungan SPSS

A. Karakteristik Responden

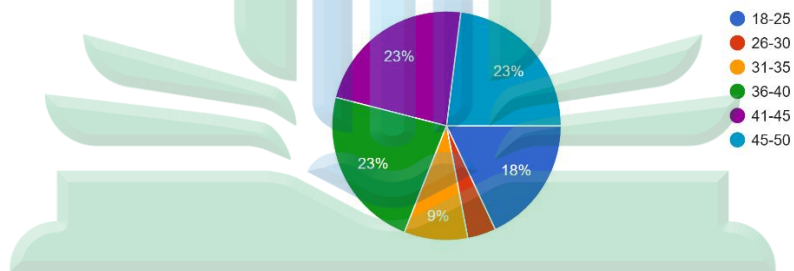
1.) Berdasarkan Jenis Kelamin

Jenis Kelamin
100 jawaban



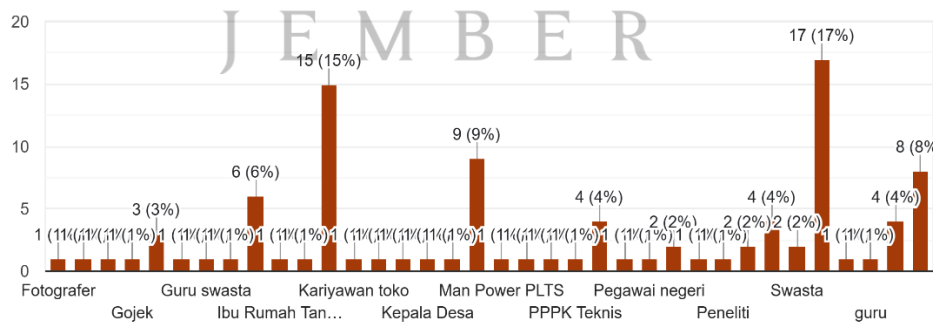
2.) Berdasarkan Usia

Usia
100 jawaban



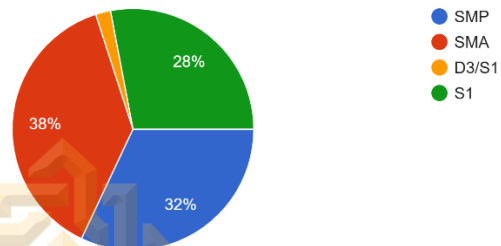
3.) Berdasarkan Pekerjaan

Pekerjaan
100 jawaban



4.) Berdasarkan Pendidikan Terakhir

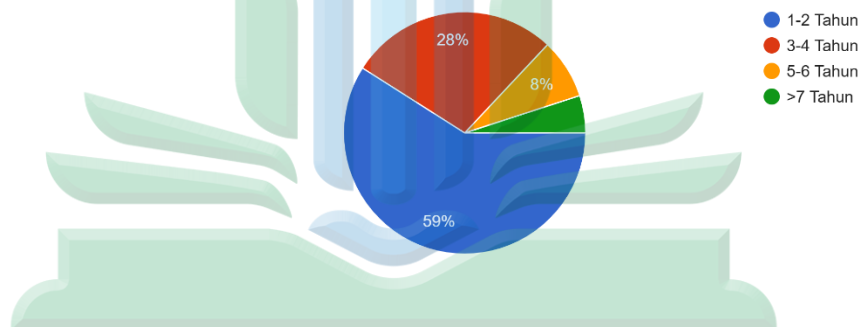
Pendidikan Terakhir
100 jawaban



5.) Berdasarkan Berapa Lama Menjadi Nasabah di Bank Syariah

Indonesia

Berapa Lama Menjadi Nasabah di Bank Syariah Indonesia
100 jawaban

**B. Uji Validitas**1. Uji Validitas Variabel Pengetahuan (X_1)

		Correlations				
		X1.1	X1.2	X1.3	X1.4	Total X1
X1.1	Pearson Correlation	1	.243*	.363*	.227*	.622**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.000	.000
	N	100	100	100	100	100
X1.2	Pearson Correlation	.243**	1	.437**	.424**	.742**
	Sig. (2-tailed)	.015		.000	.000	.000
	N	100	100	100	100	100
X1.3	Pearson Correlation	.363	.437**	1	.396**	.780**

	Sig. (2-tailed)	.000	.000		.000	.000
	N	100	100	100	100	100
X1.4	Pearson Correlation	.227	.424**	.396**	1	.715**
	Sig. (2-tailed)	0.23	.000	.000		.000
	N	100	100	100	100	100
Total_X1	Pearson Correlation	.622**	.742**	.780**	.715**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	
	N	100	100	100	100	100

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

2. Uji Validitas Variabel *Skill* (X₂)

Correlations						
		X2.1	X2.2	X2.3	X2.4	Total X2
X2.1	Pearson Correlation	1	.253*	.403**	.414**	.687**
	Sig. (2-tailed)		.011	.000	.000	.000
	N	100	100	100	100	100
X2.2	Pearson Correlation	.253**	1	.493**	.459**	.730**
	Sig. (2-tailed)	.011		.000	.000	.000
	N	100	100	100	100	100
X2.3	Pearson Correlation	.403**	.493**	1	.385**	.778**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000		.000	.000
	N	100	100	100	100	100
X2.4	Pearson Correlation	.414**	.459**	.385**	1	.772**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000		.000
	N	100	100	100	100	100
Total X2	Pearson Correlation	.687**	.730**	.778**	.772**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	
	N	100	100	100	100	100

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

3. Uji Validitas Variabel Etika (X₃)

Correlations						
		X3.1	X3.2	X3.3	X3.4	Total
X3.1	Pearson Correlation	1	.514**	.379**	.519**	.765**
	Sig. (2- tailed)		.000	.000	.000	.000
	N	100	100	100	100	100
X3.2	Pearson Correlation	.514**	1	.363**	.448**	.753**
	Sig. (2- tailed)	.000		.000	.000	.000
	N	100	100	100	100	100
X3.3	Pearson Correlation	.379**	.363**	1	.606**	.760**
	Sig. (2- tailed)	.000	.000		.000	.000
	N	100	100	100	100	100
X3.4	Pearson Correlation	.519**	.448**	.606**	1	.829**
	Sig. (2- tailed)	.000	.000	.000		.000
	N	100	100	100	100	100
Total X3	Pearson Correlation	.765**	.753**	.760**	.829**	1
	Sig. (2- tailed)	.000	.000	.000	.000	
	N	100	100	100	100	100

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

4. Uji Validitas Kualitas Pelayanan (Y)

Correlations						
		Y.1	Y.2	Y.3	Y.4	Total Y
Y.1	Pearson Correlation	1	.511**	.465**	.422**	.796**
	Sig. (2- tailed)		.000	.000	.000	.000
	N	100	100	100	100	100
Y.2	Pearson Correlation	.511**	1	.389**	.409**	.761**
	Sig. (2- tailed)	.000		.000	.000	.000
	N	100	100	100	100	100
Y.3	Pearson Correlation	.465**	.389**	1	.547**	.774**
	Sig. (2- tailed)	.000	.000		.000	.000
	N	100	100	100	100	100
Y.4	Pearson Correlation	.422**	.409**	.547**	1	.746**
	Sig. (2- tailed)	.000	.000	.000		.000
	N	100	100	100	100	100
Total Y	Pearson Correlation	.796**	.761**	.774**	.746**	1
	Sig. (2- tailed)	.000	.000	.000	.000	
	N	100	100	100	100	100

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

C. Uji Reliabilitas

1. Uji Reliabilitas Variabel Pengetahuan (X_1)

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.684	4

2. Uji Reliabilitas Variabel *Skill* (X_2)

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.728	4

3. Uji Reliabilitas Variabel Etika (X_3)

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.780	4

4. Uji Reliabilitas Variabel Kualitas Pelayanan (Y)

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.768	4

D. Uji Asumsi Klasik

1. Uji Normalitas metode One Sample Kolmogorov Smirnov

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

		Unstandardized Residual
N		100
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	.0000000
	Std. Deviation	1.36939594
Most Extreme Differences	Absolute	.063
	Positive	.051
	Negative	-.063
Test Statistic		.063
Asymp. Sig. (2-tailed)		.200 ^{c,d}

a. Test distribution is Normal.

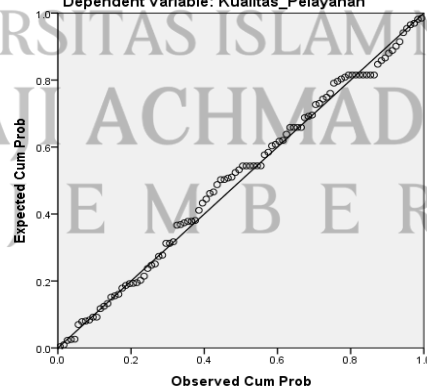
b. Calculated from data.

c. Lilliefors Significance Correction.

2. Uji Normalitas Metode Probability Plot

Normal P-P Plot of Regression Standardized Residual

Dependent Variable: Kualitas_Pelayanan



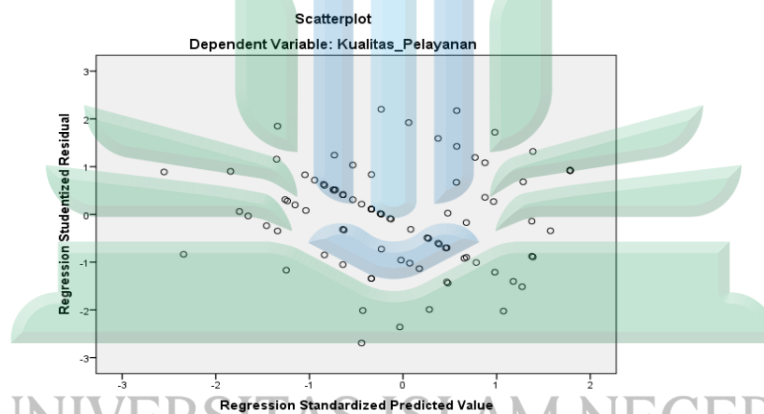
3. Uji Multikolinearitas

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
		B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1	(Constant)	2.150	1.528		1.407	.163		
	Pengetahuan	.143	.113	.125	1.263	.210	.535	1.871
	Skill	.271	.095	.270	2.861	.005	.583	1.716
	Etika	.416	.102	.415	4.088	.000	.506	1.977

a. Dependent Variable: Kualitas Pelayanan

4. Uji Heteroskedastisitas metode Scatterplot



E. Uji T (Parsial)

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	2.150	1.528		1.407	.163
	Pengetahuan	.143	.113	.125	1.263	.210
	Skill	.271	.095	.270	2.861	.005
	Etika	.416	.102	.415	4.088	.000

a. Dependent Variable: Kualitas Pelayanan

ANOVA^a

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	185.741	3	61.914	32.016	.000 ^b
	Residual	185.649	96	1.934		
	Total	371.390	99			

a. Dependent Variable: Kualitas_Pelayanan

b. Predictors: (Constant), Etika, Skill, Pengetahuan

F. Uji F (Simultan)**G. Uji Koefisien Determinasi (R²)****Model Summary**

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.707 ^a	.500	.485	1.391

a. Predictors: (Constant), Etika, Skill, Pengetahuan

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ
J E M B E R

Lampiran 6



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ JEMBER
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM

Jl. Mataram No. 01 Mangli, Kaliwates, Jember, Jawa Timur. Kode Pos: 68136 Telp. (0331) 487550
 Fax (0331) 427005 e-mail: febi@uinkhas.ac.id Website: <https://febi.uinkhas.ac.id/>



Nomor : B- 472 /Un.22/7.a/PP.00.9/09/2024 18 September 2024
 Hal : Permohonan Izin Penelitian Skripsi

Kepada Yth.

Pimpinan PT Bank Syariah Indonesia, Tbk KCP Jember Gajah Mada

Jl. Gajah Mada No. 337, Kb. Kidul, Kec. Kaliwates, Kabupaten Jember

Di –

Tempat

Assalamu'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh.

Dengan hormat, kami mengajukan permohonan izin penelitian di lembaga yang Bapak/Ibu pimpin untuk keperluan penyusunan tugas akhir studi mahasiswa berikut ini:

Nama : Junnita Wanda Herawati
 NIM : 214105010006
 Semester : 7 (Tujuh)
 Prodi : Perbankan Syariah
 Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam
 Alamat : Dusun Sawah, Desa Bidorong Kec. Pakong Pamekasan
 No. Telepon : 087892928836
 Judul : Pengaruh Pengetahuan, Skill, Dan Etika Pegawai Dalam Perspektif Syariah Terhadap Kualitas Pelayanan di Bank Syariah Indonesia KCP Jember Gajah Mada

Demikian surat keterangan ini dibuat untuk dipergunakan sebagai mestinya.

Wassalamualaikum Warahmatullahi Wabarakatuh.

A.n. Dekan
 Wakil Dekan Bidang Akademik,

Nurul Widyawati Islami Rahayu



Lampiran 7



PT. Bank Syariah Indonesia, Tbk
KCP Jember Gajah Mada
Jl. Gajah Mada No.337
Kel. Kaliwates Kec. Kaliwates
Kab. Jember
Telp. 0331-489500
www.bankbsi.co.id

Jember, 23 Oktober 2024

Nomor : 04/999-3/8028
Hal : Surat Keterangan Penelitian
Lamp : -

Kepada Yth
**Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam
UIN KHAS Jember
Jember**

Assalamu'alaikum Warrahmatullah Wabarakatuh

Menunjuk perihal pada pokok surat di atas, dengan ini kami sampaikan bahwa :

Nama : Junnita Wanda Herawati
Program Studi : Perbankan Syariah
NIM : 214105010006

Telah menyelesaikan penelitian di PT Bank Syariah Indonesia KCP Jember Gajah Mada terhitung sejak tanggal 01 Oktober s.d 22 Oktober 2024. Selama melakukan penelitian di perusahaan kami, yang bersangkutan telah melaksanakan dengan baik.

Demikian surat ini kami sampaikan, atas perhatian dan kerjasama Saudara kami ucapkan terima kasih.

Wassalamu'alaikum Warrahmatullah Wabarakatuh

**PT Bank Syariah Indonesia
KCP Jember Gajah Mada**

 **BSI** BANK SYARIAH
INDONESIA
KCP Jember Gajah Mada

Dini Saraswati Aprilia
Branch Operational dan Service Manager


Lampiran 8

Jurnal Kegiatan Penelitian

Lokasi Penelitian: Bank Syariah Indonesia KCP Jember Gajah Mada

No	Hari/ Tanggal	Jenis Kegiatan	Tanda Tangan
1.	17 September 2024	Menyerahkan surat izin penelitian dan proposal penelitian.	
2.	01 Oktober 2024	Proposal penelitian diterima dan diberi izin.	
3.	08 Oktober 2024	Wawancara dengan Ibu Dini mengenai pegawai dan lokasi penelitian.	
4.	14 Oktober 2024	Menyebarkan angket/ kuisioner penelitian kepada nasabah	
5.	18 Oktober 2024	Sejarah Bank Syariah Indonesia, visi, misi dan struktur organisasi	
6.	21 Oktober 2024	Memberikan angket/ kuisioner kepada nasabah	
7.	22 Oktober 2024	Meminta surat keterangan selesai penelitian	

Jember, 07 November 2024
PT. Bank Syariah Indonesia
KCP Jember Gajah Mada

UNIVERSITAS ISLAM JEMBER

Dini Saraswati Aprilia
Branch Operational dan Service Manager
J E M B E R

Lampiran 9



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ JEMBER
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM

Jl. Mataram No. 01 Mangli, Kaliwates, Jember, Jawa Timur. Kode Pos: 68136 Telp. (0331) 487550
 Fax (0331) 427005 e-mail: febi@uinkhas.ac.id Website: <http://febi.uinkhas.ac.id>



SURAT KETERANGAN

Kami yang bertandatangan di bawah ini, menerangkan bahwa :

Nama : Junnita Wanda Herawati
 NIM : 214105010006
 Semester : 7 (tujuh)

Berdasarkan keterangan dari Dosen Pembimbing telah dinyatakan selesai bimbingan skripsi. Oleh karena itu mahasiswa tersebut diperkenankan mendaftarkan diri untuk mengikuti Ujian Skripsi.

Jember, 07 November 2024
 Koordinator Prodi. Perbankan Syariah

[Signature]
 Ana Pratiwi S.E., Ak., MSA

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
 KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ
 J E M B E R



Lampiran 10

DOKUMENTASI



Menyebarkan Angket Kepada Nasabah di Bank Syariah Indonesia KCP Jember Gajah Mada



KIAT HAJI ACHMAD SIDDIQ
Wawancara Dengan Pegawai Bank Syariah Indonesia KCP Jember Gajah Mada
J E M B E R Ibu Dini

Lampiran 11

BIODATA PENULIS



A. Biodata Penulis

Nama : Junnita Wanda Herawati
 Nim : 214105010006
 TTL : Jember, 01 Juni 2003
 Alamat : Desa Bicolorong, Kec. Pakong, Kab. Pamekasan
 No. HP : 087892928836
 Email : junnitawandaherawati@gmail.com
 Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam
 Jurusan : Ekonomi Islam
 Prodi : Perbankan Syariah

B. Riwayat Pendidikan

TK : TK Dharma Wanita (2007-2009)
 SD : SDN Wonorejo 01 (2009-2015)
 SMP : MTSN 9 Jember (2015-2018)
 SMA : SMAN I Pakong Pamekasan (2018-2021)
 Universitas : Universitas Islam Negeri Kiai Haji Achmad Siddiq Jember (2021-2024)