



**ANALISIS KUALITAS SUMBER DAYA INSANI DAN
PENGARUHNYA TERHADAP MUTU PELAYANAN
PADA BANK SYARIAH**

**(Studi Kasus : Kantor Cabang
Bank Syariah Mandiri di Jakarta Selatan)**

TESIS

**Darma Dewi
0706192331**

**UNIVERSITAS INDONESIA
PROGRAM PASCASARJANA
PROGRAM STUDI TIMUR TENGAH DAN ISLAM
JAKARTA
JULI 2009**



**ANALISIS KUALITAS SUMBER DAYA INSANI DAN
PENGARUHNYA TERHADAP MUTU PELAYANAN
PADA BANK SYARIAH**

**(Studi Kasus : Kantor Cabang
Bank Syariah Mandiri di Jakarta Selatan)**

TESIS

**Darma Dewi
0706192331**

**UNIVERSITAS INDONESIA
PROGRAM PASCASARJANA
PROGRAM STUDI TIMUR TENGAH DAN ISLAM
JAKARTA
JULI 2009**



**ANALISIS KUALITAS SUMBER DAYA INSANI DAN
PENGARUHNYA TERHADAP MUTU PELAYANAN
PADA BANK SYARIAH**

**(Studi Kasus : Kantor Cabang
Bank Syariah Mandiri di Jakarta Selatan)**

TESIS

Diajukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Magister Sains (M.Si)
dalam bidang Ekonomi dan Keuangan Syariah pada Program Studi Timur
Tengah dan Islam Program Pascasarjana Universitas Indonesia

Oleh:

**Darma Dewi
0706192331**


**UNIVERSITAS INDONESIA
PROGRAM PASCASARJANA
PROGRAM STUDI TIMUR TENGAH DAN ISLAM
EKONOMI DAN KEUANGAN SYARIAH
JAKARTA
JULI 2009**

LEMBAR PERNYATAAN ORISINALITAS

**Tesis ini adalah hasil karya saya sendiri,
dan semua sumber baik yang dikutip maupun dirujuk
telah saya nyatakan dengan benar.**

Nama : Darma Dewi
NPM : 0706192445

Tanda Tangan :



Tanggal : 17 Juli 2009

LEMBAR PENGESAHAN

Tesis ini diajukan oleh :
Nama : Darma Dewi
NPM : 0706192331
Program Studi : Timur Tengah dan Islam Program Pascasarjana
Universitas Indonesia
Judul Tesis : Analisis Kualitas Sumber Daya Insani Dan
Pengaruhnya Terhadap Mutu Pelayanan Pada
Bank Syariah (Studi Kasus : Kantor Cabang Bank
Syariah Bank Mandiri Di Jakarta Selatan)

Telah berhasil dipertahankan di hadapan Dewan Penguji dan diterima sebagai bagian persyaratan yang diperlukan untuk memperoleh gelar Magister of Sains (M.Si) pada Program Studi Timur Tengah dan Islam Program Pascasarjana Universitas Indonesia.

DEWAN PENGUJI

Ketua Sidang : Dr. Muhammad Muslich, MBA (.....)

Pembimbing : Prof. Jusmaliani, SE.,ME (.....)

Penguji : Nurdin Sobari, SE.,MM.,CAAE (.....)

Pembaca Ahli : Ir. Hardius Usman, M.Si. (.....)
/Reader

Ditetapkan di : Jakarta

Tanggal : 17 Juli 2009

**LEMBAR PERSETUJUAN
MENGIKUTI UJIAN HASIL PENELITIAN**

NPM : 0706192331

Nama : Darma Dewi

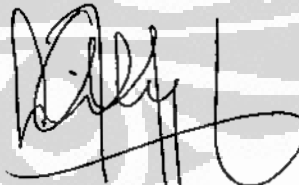
Kekhususan : Perbankan Syariah

Judul Tesis : **Analisis Kualitas Sumber Daya Insani Dan Pengaruhnya Terhadap Mutu Pelayanan Pada Bank Syariah (Studi Kasus: Kantor Cabang Bank Syariah Mandiri di Jakarta Selatan)**

Disetujui di : Jakarta

Pada Tanggal : 24 Juni 2009

Pembimbing Tesis



(Prof. Jusmaliani, SE., ME)

DAFTAR RIWAYAT HIDUP

1. Nama Lengkap : Darma Dewi
2. Tempat / Tgl. Lahir : Padang / 25 Desember 1963
3. Agama : Islam
4. Alamat : Jl. Murai VII No. 137 Rt. 01/ 03 Perumnas I
Bekasi, Kel. Kayuringin Jaya, Bekasi Selatan.
5. Telepon : 021-8891077
6. Email : darma_dewi@bri.co.id
7. Pendidikan S1 : Sarjana Hukum, Perdata Ekonomi
8. Pekerjaan : PT. Bank Rakyat Indonesia (Tbk), Divisi Analisis
Risiko Kredit

KATA PENGANTAR



Dengan nama Allah yang Maha Pengasih, lagi Maha Penyayang,

Aihandulillah, segala puji bagi Allah Rabb seru sekalian alam, yang Maha Tinggi dan Penggenggam segala urusan, sehingga dengan ridha-Nya dapat memberikan kekuatan, dan kesempatan kepada penulis untuk melaksanakan penelitian dan menyusunnya dalam bentuk tesis ini.

Tesis dengan judul ” Analisis Kualitas Sumber Daya Insani Dan Pengaruhnya Terhadap Mutu Pelayanan Pada Bank Syariah (Study Kasus : Kantor Cabang Bank Syariah Mandiri Di Jakarta Selatan)”, ini diajukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Magister Sains (M.Si) dalam bidang Ekonomi dan Keuangan Syariah pada Program Studi Timur Tengah dan Islam Program Pascasarjana Universitas Indonesia.

Pada kesempatan ini penulis ingin menyampaikan ucapan terima kasih kepada :

1. Bapak Mustafa Edwin Nasution Ph.D, selaku Ketua Program Studi Kajian Timur Tengah dan Islam di Pasca Sarjana Universitas Indonesia.
2. Ibu Prof. Jusmaliani, SE, ME dosen pembimbing yang telah memberikan ilmu yang bermanfaat, memotivasi dan memberikan dorongan semangat, untuk selalu berjuang menegakan tutunan Allah khususnya dalam bidang ekonomi dan keuangan Islam.
3. Bapak Dr. Muhammad Muslich, MBA, Bapak Nurdin Sobari, SE.,MM.,CAAE, dan Bapak Ir.Hardius Usman, sebagai tim penguji yang banyak memberikan masukan dan saran untuk perbaikan serta penyempurnaan tesis ini.


4. Seluruh dosen dan staff dilingkungan Program Studi Timur Tengah dan Islam Program Pascasarjana Universitas Indonesia, yang telah membantu selama masa perkuliahan hingga menyelesaikan tesis ini.
5. Bapak Herfin Setiadi A, selaku pimpinan di Kantor yang telah memberi ijin, dan teman-teman dilingkungan kantor atas pengertian dan kerjasamanya selama masa perkuliahan hingga penulis menyelesaikan tesis ini.
6. Pimpinan dan Staff Bank Syariah Mandiri yang telah membantu dalam proses penelitian tesis ini.
7. Suami (Drs.H. Marsuhedi, MM), anak-anak ku tercinta Muhammad Raihan Widiarma, Muthia Ulfah Dwirahma dan Rafi Mubarak Widiarma, serta keluarga atas bantuan dan dorongannya kepada penulis dalam menyelesaikan tesis ini.
8. Rekan-rekan sesama mahasiswa PSTTI UI, khusus angkatan XIII atas dorongan dan kebersamaannya, dan juga atas teman-teman lain dan pihak yang turut memberikan dorongan untuk penyelesaian tesis ini.

Semoga Allah SWT meridhai apa yang telah penulis lakukan dan bermanfaat bagi pembaca. Penulis menyadari masih ada kekurangan, untuk itu saran dan kritik, serta penelitian selanjutnya diharapkan mampu melengkapi tugas akhir ini.

Akhir kata, semoga hasil penelitian ini memberikan kontribusi khususnya bagi pihak Bank Syariah Mandiri, dan umumnya bagi perkembangan ekonomi keuangan syariah Indonesia dan pihak-pihak yang membutuhkannya.

Wasalamualaikum warahmatullahi wabarakatuh.

Jakarta, 17 Juli 2009



Darma Dewi
Penulis

LEMBAR PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI TUGAS AKHIR UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS

Sebagai sivitas akademik Universitas Indonesia, saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Darma Dewi
NPM : 0706192331
Program Studi : Timur Tengah dan Islam Program Pascasarjana Universitas
Indonesia
Kekhususan : Ekonomi dan Keuangan Syariah
Jenis Karya : Tesis

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Universitas Indonesia Hak Bebas Royalti Noneksklusif (*Non-exclusive Royalty-Free Right*) atas karya ilmiah saya yang berjudul :


Analisis Kualitas Sumber Daya Insani Dan Pengaruhnya Terhadap Mutu Pelayanan Pada Bank Syariah (Studi Kasus: Kantor Cabang Bank Syariah Mandiri Di Jakarta Selatan)

Beserta perangkat yang ada (jika diperlukan). Dengan Hak Bebas Royalti Noneksklusif ini Universitas Indonesia berhak menyimpan, mengalihmedia/formatkan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (*database*), merawat dan mempublikasikan tugas akhir saya tanpa meminta izin dari saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan sebagai pemilik Hak Cipta.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Dibuat di : Jakarta
Pada tanggal : 17 Juli 2009

Yang menyatakan



(Darma Dewi)

ABSTRAK

Nama : Darma Dewi
Program Studi : Timur Tengah dan Islam Program Pascasarjana Universitas
Indonesia
Kekhususan : Ekonomi dan Keuangan Syariah
Judul : Analisis Kualitas Sumber Daya Insani Dan Pengaruhnya
Terhadap Mutu Pelayanan Pada Bank Syariah (Studi Kasus:
Kantor Cabang Bank Syariah Mandiri Di Jakarta Selatan)

Perkembangan bisnis perbankan syariah dewasa ini tampak menunjukkan peningkatan, namun perkembangan belum sebagaimana yang diharapkan, dimana target pertumbuhan asset sampai akhir 2008 adalah sebesar 5 % dari asset perbankan nasional, ternyata baru terealisasi sebesar 2,1%, berarti target belum tercapai. Hal ini karena perbankan syariah menghadapi persaingan diantara perbankan nasional terutama dengan bank konvensional. Pada industri produk dan jasa perbankan syariah hal yang menjadi perhatian adalah mutu pelayan yang diberikan oleh Sumber Daya Insani (SDI) Bank Syariah tersebut. SDI sebagai penggerak harus memiliki kualitas yang baik sehingga dapat memberikan pelayanan yang bermutu kepada nasabahnya.

Hal inilah yang menjadikan penulis tertarik melakukan penelitian kualitas SDI (*independent variabel*) dan pelatihan sebagai *independent variabel* berbentuk *dummy* berpengaruh terhadap Mutu Pelayanan (*dependent variabel*) pada Kantor Cabang Bank Syariah Mandiri (BSM) di Jakarta Selatan. Penelitian ini menggunakan analisis regresi berganda. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas SDI berpengaruh signifikan terhadap mutu pelayanan, sedangkan pelatihan tidak signifikan mempengaruhi mutu pelayanan. Namun pelatihan memberikan kontribusi yang positif dengan koefisien yang positif. Selanjutnya dalam penelitian ini menyarankan kepada BSM yang diteliti agar lebih meningkatkan kualitas SDInya melalui pelatihan baik secara *On the Job Training* maupun secara *Off the job training* disamping itu agar merekrut tenaga yang memiliki latar belakang study ekonomi Islam dalam rangka mencapai mutu pelayanan yang baik.

Kata Kunci :
Kualitas SDI, Pelatihan, dan Mutu Pelayanan, *Multiple Linear Regression*

ABSTRACT

Name : Darma Dewi
Department : Middle East and Islam Post Graduate Program, University of Indonesia
Sub Department : Sharia Economic and Finance
Thesis Title : The Analysis of Quality of Human Resources (Sumber Daya Insani) and its Impact on Sharia Banking Service Quality (Case Study: Bank Syariah Mandiri Branch Office, South Jakarta)

These days, sharia banking has grown significantly, yet its development has not yet met the expectation. The target for assets growth up to the end of 2008 was 5% of the the national banking assets, while only 2.1% has been realized and it means that the target is not yet achieved. One reason is because there is a competition between sharia banks and particularly conventional banks in the national banking industry. In the industry which engages in the products and services of sharia banking, one thing which requires attention is the quality of service provided by human resources in the sharia bank in question. The human resources need to be qualified in order to provide quality service to the customers. The writer has been particularly interested in the issue and then conducted research on the human resources quality, as an independent variable, and the training, as a dummy independent variable which affect the quality of the service, as the dependent variable, at Bank Syariah Mandiri (BSM) Branch Office in South Jakarta.

The research used Multiple Liner Regression analysis and the result suggests that human resources quality has a significant impact on the service quality, while the training has only a minor one although the training gives positive contribution with positive coefficient. The writer further suggests that BSM being examined improve the quality of its human resources through both on-the-job and off-the-job trainings in order to achieve a good standard of service quality and that BSM recruit personnel with Islamic Economy education background.

Key words:

Human resources quality, Training, and Service Quality, Multiple Linear Regression

اختصار

الاسم	: درما دوي
الدراسات	: دراسات عليا للشرق الأوسط والعلوم الإسلامية جامعة إندونيسيا
التخصص	: الاقتصاد والمصرف الشرعي
موضوع الرسالة	: تحليل جودة الطاقة البشرية وتأثيرها على نوعية الخدمة في بنك شريعة منديري (دراسة واقعية : المكتب الفرعي بنك شريعة منديري في جاكرتا الجنوبية).

نمو الاقتصاد الشرعي في الدولة بهذه الآونة دلت على تطور راق، إلا أن الآمال والطموحات على النمو ليست متماشية مع واقع ملموس، وذلك أن نمو الاقتصاد الشرعي يرجح أن يصل إلى ما يقارب خمسة في المئة إلى آخر 2008 من أصول بنك اندونيسيا والواقع شاهد على أن نمو الاقتصاد الشرعي في الدولة يصل إلى 2,5 في المئة فقط وهذا يعني عدم تحقيق المقصود . من أسباب هذا التأخر هو وجود التنافس القوي من البنوك التقليدية في الوطن، وفي جانب الانتاجات والخدمة في البنوك الشرعية من الأشياء التي يجب مراعاتها هي وجود نوعية الخدمة من الطاقات البشرية في داخل البنوك الشرعية . الطاقات البشرية الموجودة هي المحركة لا بد من وجود الاتقان والجودة في العمل حتى تعطي الخدمة الجادة للزبناء. وهذا هو من بواعث الكاتب في كتابة البحث وهو وجود نوعية الطاقة البشرية المكونة من الانتاجية، الكفاءة، الاشباعية والانتقالية، وهي من العلاقات الاستقلالية الداخلية، والتدريب الذي هو علاقة خارجية وهي صورة مصغرة التي لها أثر داخلية في نوعية الخدمة المتصفة بأساس التأمينية، الواقعية، الاستجابية، الاهتمامية وقبول الشكاوى في البنك الفرعي في بنك شريعة منديري بجاكرتا الجنوبية. من تحليل هذا البحث استخدم التحليل المتعدد. دلت نتيجة البحث على أن نوعية الخدمة في الطاقات البشرية لها أثر فعال في جودة الخدمة. وبالتالي هذا البحث يوصي البنك على أن يسترقى الطاقات البشرية عن طريق التداريب المكثفة أو غير المكثفة من أجل ترقية نوعية الخدمة الطيبة.

الكلمات المفتاحية :

جودة الطاقات البشرية، التداريب، نوعية الخدمة، التحاليل المتعدد

RINGKASAN EKSEKUTIF

Dalam menghadapi persaingan yang semakin ketat di industri perbankan, diyakini bahwa Sumber daya Insani (SDI) yang berkualitas akan mampu memberikan pelayanan yang bermutu kepada nasabahnya.

Perbankan adalah lembaga yang memasarkan produk dan jasa keuangan, dalam hal ini mutu pelayanan menjadi hal penting yang harus selalu ditingkatkan oleh SDI Bank dimaksud. Mutu pelayanan (*service quality*) dalam suatu perusahaan jasa sebagaimana perbankan meliputi lima indikator dengan akronim CARER dari Coller (1994) dan Othman dan Owen, (2001) yaitu kepatuhan (*compliance*) keandalan (*reliability*), keyakinan (*assurance*), empati (*emphaty*), daya tanggap (*responsiveness*), dalam penelitian merupakan variabel laten dari mutu pelayanan.

Sumber Daya Insani (SDI) dalam suatu perusahaan adalah merupakan motor penggerak yang paling utama. Menurut Robin dan Judge dalam rangka kinerja usaha yang baik harus dilakukan peningkatan kualitas SDI. Dalam Kualitas SDI ada empat variabel laten PKK (produktivitas, kemampuan syariah, kepuasan kerja dan perpindahan) yang mendukung tercapainya kualitas kerja yang baik. Selanjutnya agar kualitas SDI dapat berkembang baik perlu adanya unsur pelatihan baik dilaksanakan secara *On The Job Training* ataupun *Off The Job Training*.

Dalam penelitian ini, akan memperdalam tentang pengaruh kualitas SDI sebagai variabel bebas dan pelatihan sebagai variabel bebas berbentuk dummy terhadap mutu pelayanan (variabel terikat). Hal ini penting dalam rangka mengembangkan dunia perbankan syariah yang lebih terpercaya dan diminati oleh umat. Dipilihnya Bank Syariah Mandiri (BSM) pada empat Kantor Cabangnya di Jakarta Selatan, adalah mengingat BSM adalah Bank Syariah yang cukup berkembang dan memiliki jaringan yang cukup banyak, di wilayah DKI Jakarta Kantor Cabang utama yang terbanyak adalah di Jakarta Selatan. Sehingga memiliki kontribusi yang luas untuk pengembangan keuangan dan perbankan Islam.

Nasabah bank syariah datang memilih bank syariah disamping ingin terhindar dari riba, dan juga untuk memperoleh pelayanan yang sesuai dengan kebutuhannya yang memiliki nilai-nilai syariah Islam. Dalam hal ini perlu diteliti apakah nasabah puas dengan pelayanan SDI bank syariah dimaksud.

Penelitian dilakukan terhadap 100 karyawan (SDI) dan 100 nasabah BSM pada empat Kantor Cabang di Jakarta Selatan, dengan menggunakan data primer dan data sekunder. Sesuai dengan tujuan penelitian untuk melihat gambaran pengaruh dari kualitas SDI dan pelatihan terhadap mutu pelayanan, analisis data dilakukan dengan Uji Statistik Regresi Berganda dengan bantuan SPSS versi 15.00 *for window*.

Hasil pengolahan data penelitian menunjukkan bahwa yang memiliki pengaruh yang signifikan terhadap mutu pelayanan adalah kualitas SDI, sedangkan pelatihan tidak signifikan mempengaruhi mutu pelayanan. Namun pelatihan masih memiliki kontribusi terhadap mutu pelayanan dengan bukti koefisiennya masih positif.

Dari penelitian ini di dapat model Regresi Linier Berganda sebagai berikut :

$$Y = 2,364 + 0,547 X_1 + 0,039 X_2$$

(11,225) (9,247) (0,404)

Dimana :

Y = Mutu Pelayanan

X₁ = Kualitas SDI

X₂ = TRG atau Training (Pelatihan)

TRG = 1 : *On The Job Training*

= 0 : *Off The Job Training*

Berdasarkan hasil penelitian tersebut, diharapkan BSM harus selalu menjaga dan meningkatkan mutu pelayanannya, melalui peningkatan kualitas SDI.

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
LEMBAR PERNYATAAN ORISINALITAS	ii
LEMBAR PERSETUJUAN TESIS	iii
LEMBAR PENGESAHAN	iv
RIWAYAT HIDUP	v
KATA PENGANTAR	vi
LEMBAR PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA TUGAS AKHIR.....	viii
ABSTRAK	ix
RINGKASAN EKSEKUTIF	xii
DAFTAR ISI.....	xiv
DAFTAR TABEL	xvii
DAFTAR GAMBAR	xviii
DAFTAR LAMPIRAN	xix
I. PENDAHULUAN	
1.1. Pengantar Bab 1	1
1.2. Latar Belakang.....	1
1.3. Rumusan Masalah dan Pertanyaan Penelitian	8
1.3.1. Perumusan Masalah	8
1.3.2. Pertanyaan Penelitian	9
1.4. Tujuan Penelitian.....	9
1.5. Manfaat Penelitian	10
1.6. Pembatasan Penelitian.....	10
1.7. Kerangka Pemikiran	11
1.8. Hipotesis Penelitian.....	14
1.9. Metode Penelitian.....	15
1.10. Sistematika Penulisan.....	16
II. LANDASAN TEORI	
2.1. Pengantar Bab II	17
2.2. Perbankan Syariah	17
2.3. Prospek dan Tantangan Perbankan Syariah	21
2.3.1. Sumber Daya Insani Bank Syariah & Kaidah Syariah	24
2.3.2. Analisis Kualitas Sumber Daya Insani Bank Syariah	30
2.4. Gambaran Umum PT Bank Syariah Mandiri (Tbk)	31
2.5. Teori-Teori Tentang Kualitas SDI	33
2.5.1. Metode Pengukuran Kualitas SDI	35

2.5.2. Pelatihan	37
2.5.3. Peningkatan Kualitas SDI dari Perspektif Islam	41
2.5.4. Analisis Kualitas SDI dengan Variabel Kontrol Pelatihan	46
2.6. Mutu Pelayanan	48
2.5.1. Mutu Pelayanan dari Perspektif Islam	50
2.6. Pengaruh Kualitas SDI dan Mutu Pelayanan	54
2.7. Penelitian Sebelumnya tentang SDI dan Mutu Pelayanan	55
2.7.1. Penelitian Tentang SDI Bank Syariah	55
2.7.2. Penelitian Mutu Pelayanan Bank Syariah	56
2.8. Metode Penelitian Kualitas SDI dan Mutu Pelayanan	57
2.8.1. Metode Analisis Regresi Linear Berganda	57
III. METODOLOGI PENELITIAN	
3.1. Pengantar Bab 3	58
3.2. Obyek Penelitian	58
3.3. Waktu dan Tempat Penelitian	58
3.4. Jenis Penelitian	59
3.5. Data dan Metode Pengumpulan Data	60
3.5.1. Jenis Data dan Rancangan Penelitian	60
3.5.2. Metode dan Instrument Pengumpulan Data	62
3.6. Populasi, Sampel dan Teknik Pengambilan Sampel	62
3.7. Metode Penelitian	64
3.7.1. Variabel Penelitian	64
3.7.2. Operasional Variabel Penelitian	65
3.7.3. Membuat Kuesioner	66
3.8. Uji Validitas dan Reabilitas Kuesioner.....	69
3.9. Metode Analisis	70
3.9.1. Multiple Linear Regression.....	70
3.10. Membuat Spesifikasi Model Kualitas SDI dan Mutu Pelayanan	73
3.11. Analisis Karakteristik Data Responden	74
3.11.1. Data Responden Sumber Daya Insani	74
3.11.2. Data Responden Sumber Daya Insani	78
IV ANALISIS DATA DAN PEMBAHASAN	
4.1. Pengantar	83
4.2. Hasil Penyebaran Kuesioner	83
4.2.1. Mean Variabel Bebas Koalitas	83
4.2.2. Variable Bebas Dummy.....	85
4.2.2. Variable Bebas Dummy Pelatihan	86

4.3. Uji Reliabilitas dan Validitas.....	87
4.3.1. Uji Reliabilitas KualitasSDI dan Mutu Pelayanan	87
4.3.2. Uji Validitas KualitasSDI dan Mutu Pelayanan	88
4.4. Analisis Regresi Berganda	89
4.4.1. Uji Hipotesa 1	89
4.4.1.1. Uji Regresi dan Uji F	90
4.4.1.2. Uji T untuk Kualitas SDI	91
4.4.2. Uji Hipotesa 2	92
4.4.2.1. Hasil regresi dan Uji F	93
4.4.2.2. Uji T Pelatihan	93
4.4.2.3 Persamaan Regresi	94
4.5. Interpretasi Model	95
4.6. Peninjauan Pemenuhan Asumsi Klasik	96
4.6.1. Uji Multikolinieritas.....	97
4.5.2. Uji Normalitas	97
4.5.3. Uji Heteroskedatisitas	99
4.7. Deskripsi Saran-Saran dari SDI dan Nasabah	100
4.7.1. Deskripsi Saran-Saran dari SDI	100
4.7.2. Deskripsi Saran-Saran dari Nasabah	101
4.8. Implikasi Manajerial	103
V KESIMPULAN DAN SARAN	
5.1. Kesimpulan	104
5.2. Saran	105
DAFTAR PUSTAKA	107

DAFTAR TABEL

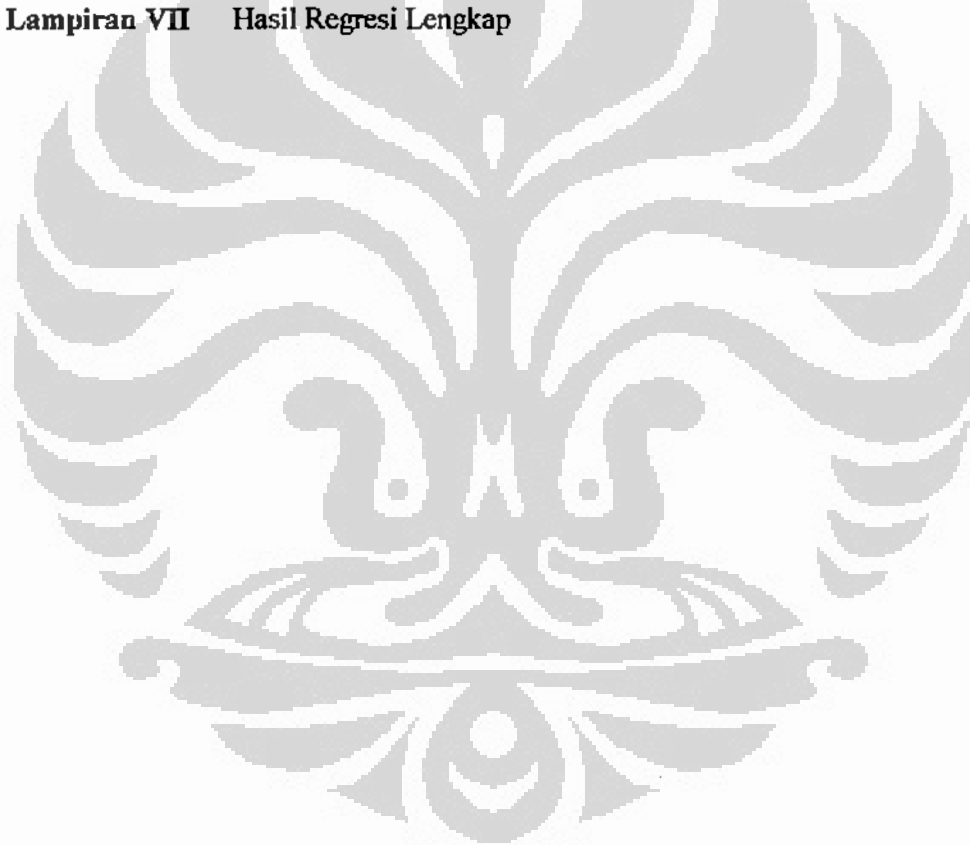
Tabel		
1.2.a	Pertumbuhan Perbankan Syariah	4
1.2.b	Jaringan Kerja Bank Syariah Mandiri	5
2.2	Produk dan Jasa Perbankan Syariah	20
3.3	Kantor Cabang BSM Jakarta Selatan	58
3.7.3	Isi Kuesioner	67
4.2.1	Rata-rata Jawaban kuesioner kualitas SDI	84
4.2.3	Rata-rata Jawaban kuesioner kualitas Nasabah	86
4.3.1	Uji Reliability	88
4.3.2	Uji Validitas	88
4.4.1.1.a1	Hasil Regresi	90
4.4.1.1.a2	Output Anova	91
4.4.1.2.	Uji T	92
4.7.1.a	Saran Prioritas Pelatihan untuk SDI BSM	100
4.7.1.b	Bentuk pelatihan tambahan yang dibutuhkan SDI BSM	101
4.7.2.a	Prioritas peningkatan pelayanan BSM	101
4.7.2.b	Fasilitas tambahan yang dibutuhkan nasabah	102

DAFTAR GAMBAR

Gambar		
1.7	Kerangka Pemikiran	13
2.3.1	Skema Amal	28
2.5.a	Perilaku Organisasi	31
2.5.b	Karakteristik Dasar Kompetensi	35
2.7	Kesetiaan Pelanggan Dalam Bisnis	55
3.5.1	Rancangan Penelitian	61
3.11.1.a	Prosentase Responden SDI Berdasarkan Jenis Kelamin	74
3.11.1.b	Prosentase Responden SDI Berdasarkan Usia	75
3.11.1.c	Prosentase Responden SDI Berdasarkan Pendidikan	76
3.11.1.d	Prosentase Responden SDI Berdasarkan Status Pernikahan	77
3.11.1.e	Prosentase Responden SDI Berdasarkan Lama Bekerja di BSM	77
3.11.1.f	Prosentase Responden SDI Berdasarkan Jabatan	78
3.11.2.a	Prosentase Responden Nasabah Berdasarkan Jenis Kelamin	79
3.11.2.b	Prosentase Responden Nasabah Berdasarkan Usia	79
3.11.2.c	Prosentase Responden Nasabah Berdasarkan Pendidikan	80
3.11.2.d	Prosentase Responden Nasabah Berdasarkan Agama	80
3.11.2.e	Prosentase Responden Nasabah Berdasarkan Pemilik Rekening	81
3.11.2.f	Prosentase Responden Nasabah Berdasarkan Profesi	81
4.6.2	Histogram Normalitas	98
4.6.3	Diagram Pencar	99

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran I	Kuesioner SDI
Lampiran II	Kuesioner Nasabah
Lampiran III	Rekapitulasi Data Responden SDI BSM
Lampiran IV	Rekapitulasi Data Responden Nasabah BSM
Lampiran V	Uji Reliabilitas dan Validitas Kualitas SDI
Lampiran VI	Uji Reliabilitas dan Validitas Mutu Pelayanan
Lampiran VII	Hasil Regresi Lengkap



BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Pengantar

Pada bagian Bab I ini menguraikan tentang latar belakang pemilihan judul, permasalahan, tujuan penelitian, kerangka pemikiran, hipotesis, metodologi penelitian penggunaan teori Robbin & Judge, Flippo, Gaspersz, Benge, dan teori Sofyandi et all, serta sistematika penulisan penelitian.

1.2 Latar Belakang Masalah

Bank Syariah bagi umat Islam merupakan sarana perekonomian, yang sesuai dengan kaidah-kaidah Islam. Bank syariah pertama adalah Bank Muamalat Indonesia yang berdiri pada tahun 1992, sebagai pelopor bank syariah di Indonesia. Secara perlahan bank syariah mulai memenuhi kebutuhan masyarakat melalui layanan jasa perbankan yang sesuai dengan prinsip agama Islam. Khususnya yang berkaitan dengan pelarangan praktek riba, kegiatan spekulatif yang serupa dengan perjudian, ketidak jelasan, dan pelanggaran prinsip keadilan dalam bertransaksi, serta keharusan penyaluran pembiayaan dan investasi pada usaha yang etis dan halal secara syariah.

Bunga (riba) menimbulkan penderitaan masyarakat, baik secara ekonomis, sosial maupun moral (Rahman, 2003). Di dalam kitab suci Al Qur'an umat Islam dilarang memberi dan menerima riba. Allah SWT memperingatkan manusia bahwa dengan bunga (riba) tidak akan menambah kesejahteraan, sebaliknya hanya akan mengurangnya, dan dilarang memakan riba agar memperoleh kebaikan dunia dan akhirat (Al Qur'an [30]:39; [3]:130; dan [2]: 275-276).

Bank Syariah didirikan dengan latar belakang umat Islam untuk menghindari riba dalam kegiatan muamalahnya, disamping menghindari kegiatan yang bersifat spekulatif, dan pelanggaran prinsip keadilan dalam bertransaksi, serta menginginkan kegiatan ekonomi melalui produk-produk perbankan yang sesuai dengan prinsip syariah Islam. Menurut Warsoko P (2005) fungsi

perbankan syariah sebagai lembaga intermediari dipengaruhi oleh beberapa norma dasar yaitu:

- Halalan thayibah, sebagai instrumen untuk mengarahkan kegiatan usaha agar senantiasa bermanfaat dan dilakukan dengan cara yang baik,
- Zakat dan larangan riba, sebagai instrumen untuk memicu dan mengoptimalkan investasi masyarakat,
- Larangan judi, sebagai instrumen untuk memastikan keterkaitan investasi dengan sektor riil.

Dengan norma dasar tersebut sistem perbankan syariah akan mampu berkembang mendorong pertumbuhan ekonomi secara optimal. Perkembangan bank syariah yang pesat baru terasa semenjak Pemerintah dan Bank Indonesia (BI) memberikan perhatian besar dan berkomitmen untuk berupaya mengeluarkan berbagai kebijakan dalam mengembangkan bank syariah, khususnya sejak perubahan UU perbankan No 7 tahun 1992 dengan UU No. 10 tahun 1998. Kebijakan tersebut tidak hanya menyangkut perluasan jumlah kantor dan operasi bank syariah untuk meningkatkan sisi penawaran, tetapi juga diharapkan pengembangan pemahaman dan kesadaran masyarakat untuk meningkatkan sisi permintaan.

Perkembangan yang pesat terutama tercatat sejak dikeluarkannya ketentuan Bank Indonesia yang memberi izin kepada bank konvensional untuk mendirikan suatu unit usaha syariah (UUS). Semenjak itu kantor dan operasi bank syariah tumbuh dimana-mana seperti jamur di musim hujan. Dan yang lebih utama lagi pada Juni 2008 telah disahkan UU No. 21 tentang perbankan syariah.

Pertumbuhan perbankan syariah untuk masa yang akan datang memiliki prospek yang besar di Negara Indonesia yang memiliki penduduk Muslim sekitar 200 juta jiwa, merupakan sebuah pasar yang sangat besar (Kartajaya dan Syakir Sula, 2006). Namun dilihat dari sisi peluang bisnis bahwa ternyata perbankan syariah baru sekitar 1,3 % dari total asset industri perbankan konvensional. Sedangkan di Malaysia mencapai 10 % dan di Negara-negara Timur Tengah 20%.

Industri perbankan syariah memiliki target pertumbuhan asset 5% dari asset bank nasional pada akhir tahun 2008, untuk mencapai target tersebut perlu didukung oleh Sumber Daya Insani (SDI) baik dari sisi kuantitas dan kualitas.

Minimnya SDI yang berkualitas dan menguasai nilai-nilai Islam secara kafah merupakan salah satu sebab, kenapa industri ini belum dapat tumbuh sebagaimana diharapkan. SDI sebagai motor penggerak bagi perbankan syariah perlu dikembangkan, baik dari sisi kuantitas maupun kualitasnya.

Perbankan adalah lembaga yang memasarkan produk dan jasa keuangan. Dalam hal ini Mutu Pelayanan menjadi hal penting yang harus selalu ditingkatkan oleh SDI Bank dimaksud.

Dalam ajaran Islam, manusia dalam mengerjakan segala sesuatu harus dilakukan secara rapi, benar, tertib dan teratur. Suatu pekerjaan atau usaha tidak boleh dilakukan secara asal-asalan, sesuai dengan QS Al- Hasyr [59]:18 :

يٰۤاَيُّهَا الَّذِيْنَ ءَامَنُوْا اتَّقُوا اللّٰهَ وَتَنْظُرُوْا نَفْسَ مَا قَدَّمْتُمْ لِغَدٍ وَاتَّقُوا اللّٰهَ ۚ اِنَّ اللّٰهَ خَبِيْرٌ
بِمَا تَعْمَلُوْنَ ﴿١٨﴾

Hai orang-orang yang beriman, bertakwalah kepada Allah dan hendaklah Setiap diri memperhatikan apa yang telah diperbuatnya untuk hari esok (akhirat); dan bertakwalah kepada Allah, Sesungguhnya Allah Maha mengetahui apa yang kamu kerjakan (QS[59]:18).

Hadits Rasulullah Saw terkait dengan kualitas kerja yang diriwayatkan oleh Imam Thabrani :

“Sesungguhnya Allah mencintai orang yang jika melakukan sesuatu pekerjaan, dilakukan secara Itqan (tepat, terarah jelas dan tuntas)”.

Ayat Al Qur'an dan Hadist di atas menyuruh orang beriman agar melakukan pekerjaan dengan baik sebagai bekal untuk hari akhirat, karena apa yang dikerjakan diketahui oleh Allah.

Pada tanggal 4 Februari 2009 Boediono (Gubenu Bank Indonesia) melaporkan, bahwa kemajuan yang dicapai perbankan syariah pada saat ini yaitu mengelola asset sebesar Rp.50 trilyun atau sekitar 2,1 % dari total asset perbankan nasional. Industri perbankan syariah telah menyalurkan pembiayaan sebesar Rp 38 trilyun atau sekitar 3% dari total pembiayaan yang diberikan dengan total

kantor layanan sebanyak 1470 kantor. Dari sisi aset perbankan syariah, juga mengalami pertumbuhan tahun 2008, yaitu sebesar 36%. Sedangkan rasio pembiayaan perbankan syariah mencapai diatas 100% (sekitar 103,64%).

Perkembangan tahun terakhir ini, tidak secepat yang terjadi pada tahun-tahun sebelumnya sebagaimana tabel dibawah ini:

Tabel 1.2.a Pertumbuhan Perbankan Syariah (2003 – 2007); (Rp. Juta)

Keterangan	2003	2007	Kenaikan (%)	Ratas/th (%)
Asset	7,858,918	36,537,637	464.92	116.23
DPK	5,724,909	28,011,670	489.29	122.32
Pembiayaan	5,530,167	27,944,311	505.31	126.33

Sumber Data : Statistik BI diolah

Dari tabel diatas tampak pertumbuhan 5 tahun mulai sejak tahun 2003 aset masih sekitar Rp. 7.859 miliar, kemudian menjadi Rp. 36.538 miliar di tahun 2007 atau tumbuh sekitar 464,92 % (rata rata pertahun sebesar 116, 23 %) . Selanjutnya dipandang dari sisi fungsi intermediari, perbankan syariah mampu meningkatkan perolehan DPK rata-rata pertahun sebesar 122%, dan penyaluran pembiayaan rata-rata pertahun 126 %.

Berkembangnya perbankan syariah belum sebagaimana yang diharapkan. Adanya pertumbuhan aset industri perbankan syariah, namun s/d akhir tahun 2008 sebesar 2,1 % dari aset bank secara nasional, dengan demikian target 5 % pada tahun 2008 sesuai kebijakan pengembangan perbankan syariah oleh Bank Indonesia masih belum tercapai.

Dalam upaya mencapai target bukan berarti tantangan yang dihadapi industri perbankan syariah tergolong mudah. Di tengah persaingan antar perbankan nasional, dimana bank konvensional terus berkembang dalam pasar global, perbankan syariah juga harus menghadapi persaingan global. SDI sebagai penggeraknya harus memiliki kualitas yang lebih baik, sehingga dapat memberikan pelayanan yang terbaik.

Selanjutnya berbicara tentang mutu pelayanan di bank syariah banyak hal yang terkait dengan kualitas SDI bank tersebut, namun penelitian ini di fokuskan hanya pada mutu pelayanan dan kualitas SDI yang ada di Bank Syariah Mandiri

(BSM). Kualitas SDI mempengaruhi mutu pelayanan yang diberikan kepada nasabah.

Dalam upaya meningkatkan asset Bank Umum Syariah Mandiri telah membuka banyak Kantor Cabang, Cabang Pembantu dan Kantor Kas, dan lainnya hampir meliputi seluruh Indonesia, menurut data yang diperoleh dari web site bank syariah mandiri ada sebanyak 328 outlet /jaringan kerja yang tersebar di 24 propinsi di Indonesia.

Tabel 1.2.b Jaringan kerja Bank Syariah Mandiri

No.	Provinsi	Kantor Cabang	Kantor Cabang Pembantu	Unit Pelayanan Syariah	Kantor Kas	KLS	Payment Point
1.	Bali	1 buah	-	-	-	-	-
2.	Banten	2 buah	5 buah	1 buah	3 buah	2 buah	1 buah
3.	Bengkulu	1 buah	-	1 buah	-	1 buah	1 buah
4.	DI Yogyakarta	1 buah	1 buah	-	4 buah	-	4 buah
5.	DKI Jakarta	10 buah	8 buah	-	22 buah	12 buah	6 buah
6.	Jambi	1 buah	-	-	1 buah	1 buah	1 buah
7.	Jawa Barat	7 buah	13 buah	3 buah	15 buah	7 buah	4 buah
8.	Jawa Tengah	4 buah	3 buah	3 buah	8 buah	4 buah	6 buah
9.	Jawa Timur	5 buah	6 buah	4 buah	6 buah	3 buah	8 buah
10.	Kalimantan Barat	1 buah	1 buah	1 buah	1 buah	1 buah	-
11.	Kalimantan Selatan	1 buah	2 buah	1 buah	3 buah	2 buah	3 buah
12.	Kalimantan Timur	3 buah	-	1 buah	2 buah	2 buah	1 buah
13.	Kepulauan Riau	1 buah	1 buah	-	1 buah	1 buah	-
14.	Lampung	1 buah	1 buah	2 buah	2 buah	1 buah	2 buah
15.	Nanggroe Aceh Darussalam (NAD)	3 buah	-	1 buah	2 buah	-	1 buah
16.	Nusa Tenggara Barat (NTB)	1 buah	-	-	1 buah	-	2 buah
17.	Papua Timur	1 buah	-	-	-	-	-
18.	Riau	2 buah	3 buah	1 buah	-	2 buah	6 buah

19.	Sulawesi Selatan	1 buah	1 buah	-	3 buah	3 buah	3 buah
20.	Sulawesi Tengah	1 buah	-	1 buah	-	1 buah	-
21.	Sulawesi Utara	1 buah	-	-	-	-	-
22.	Sumatera Barat	2 buah	1 buah	-	2 buah	-	2 buah
23.	Sumatera Selatan	1 buah	3 buah	2 buah	3 buah	1 buah	1 buah
24.	Sumatera Utara	5 buah	6 buah	2 buah	7 buah	5 buah	5 buah

Sumber data : dari <http://www.syariahmandiri.co.id> Tanggal 23 April 2009

Dari tabel jaringan kerja BSM tersebut untuk wilayah DKI ada 10 (sepuluh) Kantor Cabang, dan 4 (empat) diantaranya berlokasi di Jakarta Selatan. Penelitian dilakukan pada 4 (empat) Kantor Cabang dimaksud.

Dalam perbankan konsep interaksi adalah antara bank dengan nasabah, baik dari sisi perolehan dana pihak ketiga (DPK) atau dalam penyaluran pembiayaan. Bank dalam hal ini SDI sebagai pengelolanya, sedangkan nasabah adalah sepemilik dana dan atau yang membutuhkan modal untuk kegiatan bisnisnya. Dalam rangka memperoleh DPK yang besar dan meminimalkan pembiayaan bermasalah, dan menghadapi persaingan dengan bank konvensional, Bank Syariah perlu menyiapkan berbagai jenis produk dan jasa perbankan syariah yang sesuai dengan nilai-nilai agama Islam dan pelayanan yang baik. Demikian juga dalam memanfaatkan kesempatan memperoleh *fee base income* sesuai perkembangan dan kemajuan teknologi, dibutuhkan mutu pelayanan yang *excelece* dari SDI yang mempunyai kemampuan di bidang tersebut, dan memiliki pengetahuan atas nilai syariah.

Para manajer mengerti bahwa maju atau berhasil suatu perusahaan tergantung dari peningkatan kualitas dan produktivitas, yang melibatkan SDInya. SDI adalah kekuatan utama suatu perusahaan dalam mewujudkan perubahan (Robbins & Judge 2008; 25). SDI termasuk manajer harus ikut merencanakan perubahan. Produk yang dihasilkan harus berkualitas dan pemasaran dan pelayanan kepada pelanggan dilakukan secara baik, sehingga pemakaian produk dan jasa dari perusahaan tersebut semakin meningkat.

Nasabah bank syariah datang memilih bank syariah disamping ingin terhindar dari riba, dan juga untuk memperoleh pelayanan yang sesuai dengan kebutuhannya yang memiliki nilai-nilai syariah Islam. Dalam hal ini perlu diteliti apakah nasabah puas dengan pelayanan SDI bank syariah dimaksud.

Prospek dan tantangan yang dihadapi Bank Syariah pada saat ini terutama dari perspektif SDI yang dimiliki oleh Bank syariah itu sendiri. Apakah Bank Syariah telah mempunyai SDI yang diharapkan. Sedangkan dari sisi pasar, dimana komoditas /penduduk muslim yang sangat besar di Indonesia, disamping itu penduduk non muslim yang ingin memakai produk dan jasa Bank Syariah, maka prospek pasar produk dan jasa bank syariah relatif cukup baik.

Berdasarkan uraian diatas, Bank Syariah dalam perkembangannya dihadapkan pada problema SDI, sebagaimana pendapat bahwa kendala dan hambatan dibidang pemenuhan SDI perbankan Syariah, disebabkan karena terbatasnya SDI yang memiliki keahlian perbankan Syariah, karena sistem perbankan syariah ini belum lama dikembangkan (Antonio, 2001).

Sejalan dengan pendapat tersebut, bahwa kelangkaan atau minimnya SDI yang memiliki pengetahuan syariah pada perbankan dan keuangan syariah, karena latar belakang pendidikan yaitu sebagian besar berasal dari program studi konvensional. Minimnya SDI lulusan ekonomi syariah, menyebabkan ketidakcocokan antara pengetahuan yang diperoleh diperguruan tinggi dan pekerjaan yang dijalani. Kondisi ini dikhawatirkan akan menghambat perkembangan Industri Perbankan Syariah (Agustianto, 2008).

Padahal industri perbankan sudah berkembang demikian pesat sehingga faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja suatu bank menjadi kompleks. Dalam hal ini SDI sebagai nahkoda dan awak kapal harus mampu memberikan pelayanan yang bermutu kepada nasabahnya sebagai consumer produk dan jasa Bank. Hal demikian juga berlaku terhadap Bank Syariah.

Minimnya SDI yang memiliki keahlian dibidang syariah merupakan permasalahan penting yang perlu di bahas. Terlebih lagi, dengan berkembangnya jumlah jaringan kerja Bank Syariah, baik dalam bentuk Unit Usaha Syariah (UUS), Bank Umum Syariah (BUS), dan Bank Perkreditan Rakyat Syariah

(BPRS), semua membutuhkan tenaga kerja atau SDI yang cocok dan berkemampuan dibidang syariah.

Apabila Bank syariah tidak didukung SDI yang berkualitas baik, dikhawatirkan operasional, produk-produk dan jasa pelayanan Bank Syariah menjadi rendah serta kurang memenuhi prinsip syariah, sehingga terbentuknya persepsi publik bahwa perbankan syariah hampir tidak ada bedanya dengan perbankan konvensional.

Permasalahan SDI ini menjadi hal penting karena sebagian besar bank konvensional juga memiliki bank syariah atau unit usaha syariah, dalam hal ini disebut **dual banking system** (Ascarya, 2004). Adapun contoh antara lain Bank Konvensional seperti Bank Mandiri yang juga memiliki Bank Syariah Mandiri, demikian juga bank konvensional lainnya BRI, BNI juga memiliki Bank Syariah. Dalam hal ini SDI Bank Syariah tersebut sebagian berasal dari SDI Konvensional. Sebagaimana pendapat yang disampaikan oleh Direktur Direktorat Perbankan Syariah Bank Indonesia, bahwa berdasar data riset dari beberapa lembaga penelitian, hampir 60% SDM yang ada di Bank Syariah adalah berasal dari Bank Konvensional (Zuhdi, 2008).

Manajemen pengelolaan Bank Syariah, harus dapat memikirkan peningkatan kualitas SDInya untuk mencapai mutu pelayanan yang terbaik. Persiapan itu jelas tidak dapat dilakukan secara mendadak, namun mau tidak mau harus mulai dipersiapkan dari sekarang, karena perkembangan yang sedang berlangsung perlu diarahkan agar tidak terlanjur berkembang ke arah yang tidak diinginkan. Berknaan dengan pentingnya mutu pelayanan Bank Syariah yang dipengaruhi oleh kualitas Sumber Daya Insani dan pelatihan yang dilakukan, penulis ingin meneliti pengaruh kualitas SDI dan pelatihan pada mutu pelayanan pada 4 (empat) Kantor Cabang Bank Syariah Mandiri di Jakarta Selatan.

1.3 Perumusan Masalah dan Pertanyaan Penelitian

1.3.1. Perumusan Masalah

Diketahui sektor riil ekonomi masyarakat menjadi pilar penunjang perekonomian bangsa, dimulai dari yang skala kecil sampai dengan perusahaan yang besar. Dalam perkembangan dunia usaha masyarakat membutuhkan Bank Syariah

sebagai media perantara, yaitu penyediaan dana dalam bentuk pembiayaan bagi pihak yang membutuhkan, dan bagi pihak yang kelebihan dana adalah sebagai tempat penyimpanan/titipan dana dengan prinsip syariah.

Dalam perkembangan Bank Syariah pada saat ini, hal yang menjadi fokus adalah mutu pelayanan yang diberikan oleh SDI yang memiliki kompetensi atau tidak. Permasalahan mampukah SDI-nya bersaing memberikan pelayanan yang terbaik dan mengembangkan produk-produk sesuai dengan prinsip syariah, yang unik dan relatif berbeda dengan produk-produk bank konvensional (bank dengan sistem bunga).

Terbatasnya Sumber Daya Insani (SDI) yang memiliki pengetahuan dan kemampuan sehubungan dengan prinsip dan nilai ekonomi syariah dalam bidang perbankan syariah, menyebabkan asset perbankan syariah belum berkembang seperti yang diharapkan yaitu share 5 % akhir tahun 2008 dari asset perbankan secara nasional belum tercapai. Perbankan syariah harus tetap berkembang dengan menerapkan prinsip dan nilai syariah Islam dan memberikan pelayanan yang bermutu baik sesuai tuntutan umat.

Berdasarkan atas terbatasnya SDI yang berkualitas dan berkemampuan syariah, untuk dapat memberikan pelayanan yang bermutu baik, sebagaimana pendapat Antonio dan Agustianto tersebut diatas, maka masalah dalam tesis ini dirumuskan sebagai berikut : *Perkembangan industri perbankan syariah saat ini, belum diikuti dengan peningkatan mutu pelayanan sebagai dampak dari kualitas sumber daya insani (SDI) yang masih rendah dibidang syariah.*

1.3.2. Pertanyaan Penelitian

Mengacu pada perumusan masalah di atas, maka pertanyaan-pertanyaan yang diajukan di dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

- a. Bagaimana kualitas Sumber Daya Insani Bank Syariah Mandiri Cabang Jakarta Selatan berpengaruh terhadap mutu pelayanan ?
- b. Bagaimana metode pelatihan yang dilakukan Bank Syariah Mandiri Cabang Jakarta Selatan berpengaruh terhadap mutu pelayanan ?

1.4 Tujuan Penelitian

Berdasarkan pertanyaan-pertanyaan penelitian yang telah disusun di atas, maka tujuan dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

- a. Memberikan gambaran, bahwa kualitas SDI Bank Syariah Mandiri di Kantor Cabang Jakarta Selatan berpengaruh pada mutu pelayanan.
- b. Memberikan gambaran metode pelatihan yang dilakukan Bank Syariah Mandiri dalam rangka meningkatkan kualitas SDI akan berpengaruh pada mutu pelayanan.

1.5 Manfaat Penelitian

Diharapkan melalui penelitian ini akan memberikan manfaat kepada para pihak yang berkepentingan. Adapun pihak tersebut adalah:

Bagi Pihak Manajemen Bank Syariah Mandiri dan Bank Syariah lainnya

1. Manfaat khusus bagi manajemen Bank Syariah Mandiri dari penelitian ini adalah mendapatkan informasi bahwa kualitas SDI berpengaruh kepada mutu pelayanan yang diberikan, terutama di beberapa unit kerja yang diteliti.
2. Diharapkan hasil dari penelitian ini dapat dimanfaatkan oleh pihak manajemen Bank Syariah Mandiri, UUS, dan Bank Syariah lain untuk pola pembinaan dan training kepada pekerja yang memerlukannya.

Manfaat Bagi Akademisi dan Praktisi Perbankan:

1. Manfaat khusus bagi kalangan akademisi dan peneliti selanjutnya adalah dapat menjadi bahan pengetahuan maupun sumber data bagi penelitian berikutnya untuk meneliti tentang kualitas SDI dan kualitas pelayanan dari institusi keuangan dalam hal ini adalah perbankan syariah.
2. Melalui penelitian ini diharapkan dapat menjadi masukan kepada masyarakat akademis, untuk dapat mendidik dan menyediakan tenaga baru yang lebih ahli dalam bidang syariah Islam untuk kebutuhan perbankan syariah.

1.6 Pembatasan Penelitian

Dari uraian latar belakang diatas, batasan dalam penelitian ini adalah :

- 1) Penelitian ini dilakukan pada 4 Kantor Cabang di wilayah Jakarta Selatan dari Bank Syariah Mandiri (PT. BSM), kepada pegawai dan nasabah.
- 2) Penelitian dilakukan dengan menggunakan data primer dengan menyebarkan kuesioner dan data sekunder berupa tinjauan pustaka dan website yang terkait.

1.7 Kerangka Pemikiran

Dalam rangka mempertahankan kelangsungan (*sustainable*) perbankan syariah harus siap dalam segala sisi. Dalam industri perbankan syariah infrastruktur perlahan dipersiapkan, termasuk bagaimana memasarkan jasa dan produk kepada masyarakat, pemahaman masyarakat terhadap produk dan jasa perbankan syariah yang masih rendah, serta institusi pendukung yang belum lengkap, maka setiap bank syariah perlu menyiapkan SDI yang akan menjadi tonggak untuk berdiri kokoh dan penggerak untuk kemajuannya.

Dalam rangka memberikan pelayanan prima dan mengembangkan bank syariah, Kualitas SDI perlu ditingkatkan, disamping hal lain yang turut mendukung seperti teknologi dan jaringan unit kerja dianggap tetap (*ceteris paribus*).

Kualitas SDI sebagai variabel bebas ini akan ditentukan dari beberapa indikator variabel laten yang lain; produktivitas, kemampuan syariah, kepuasan kerja dan perpindahan. Pemilihan variabel ini berdasarkan pada model perilaku Organisasi (Robbin & Judge, 2008); Manajemen Personalia (Flippo, 1991) yang dipakai untuk mengukur tingkat kualitas SDI ada beberapa indikator yang mempengaruhinya dari mengembangkan atas (produktivitas, mangkir, perputaran karyawan, dan kepuasan kerja) dan variabel yang dijelaskan (Kualitas SDI pada Organisasi). Dalam penelitian ini variabel laten "*mangkir*" tidak dimasukkan dalam variabel penelitian, karena Bank syariah dianggap telah memiliki kedisiplinan kerja yang baik kemangkiran SDI diasumsikan tidak ada. Variabel ini diganti dengan kemampuan syariah karena hal ini sangat dibutuhkan dalam perbankan syariah.

Kualitas SDI Bank Syariah perlu ditingkatkan dengan melaksanakan program pelatihan, karena pelatihan diharapkan dapat memberikan rangsangan /

stimulus kepada seseorang untuk dapat meningkatkan kemampuan, pengetahuan dan pemahaman dalam bekerja (Sofyandi, 2008, hal 113).

Program pelatihan dalam hal ini adalah dimasukan dalam bentuk variabel kontrol yang berbentuk variabel dummy yaitu katagori metode pelatihan yang digunakan dalam rangka meningkatkan kualitas SDI yang mempengaruhi mutu pelayanan. Variabel kontrol adalah variabel yang dikendalikan atau dibuat konstan sehingga pengaruh variable independent terhadap dependen tidak dipengaruhi oleh factor luar yang tidak diteliti (Hasyim .A, 2007) dalam website www.pascasarjana_stiami.com

Adapun tujuan pelatihan menurut Beach (1980) yang dikutip dari Soyandi 2008, adalah *reduce learning time to teach acceptable performance, improve performance on present job, attitude formation, Aid in solving operation problem, fill manpower needs, and benefits to employee themselves*. Dapat dijelaskan program pelatihan bertujuan mempercepat memperoleh ketrampilan dan penyesuaian, meningkatkan prestasi kerja, membentuk sikap perilaku dan loyalitas, memberikan pemecahan masalah operational dan mengurangi turnover, dapat mempersiapkan tenaga yang dibutuhkan saat ini dan akan datang, meningkatkan kemampuan dan pengetahuan. Dalam mencapai tujuan tersebut pelatihan memiliki dua metode yang digunakan, yaitu On The Job Technique dan Off The Job Technique (Werther dan Davis ,1996;291).

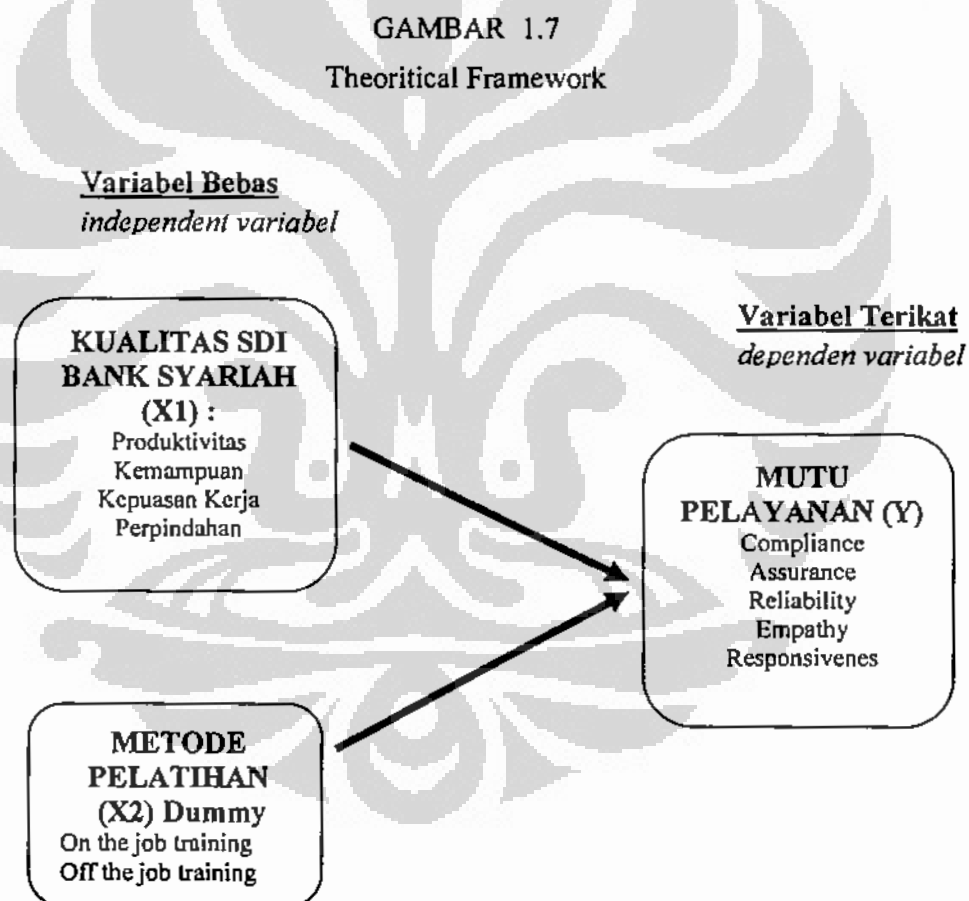
Mutu pelayanan terdiri dari faktor atau variabel laten RATER (Gaspersz 2007), pada syariah ditambahkan compliance, sehingga menjadi CARTER (compliance, assurance, riability, tangible, empathy dan respnsiveness), yang biasa dipakai para peneliti sebelumnya. Dengan demikian mutu pelayanan yang diberikan oleh SDI bank syariah kepada nasabah, didukung variabel laten berupa C A R E R (*compliance, assurance, reliability, emphaty dan responsiveness*), sedangkan tangible dikeluarkan karena diasumsikan tidak terkait langsung dalam pelayanan yang diberikan oleh SDI.

Selanjutnya penelitian ini melakukan pengujian terhadap variabel terikat mutu pelayanan yang dipengaruhi oleh kualitas SDI dengan variabel laten PKK (produktivitas, kemampuan, kepuasan kerja dan perpindahan) dan variabel dummy metode pelatihan di 4 unit kerja BSM tersebut.

Dari uraian diatas penelitian ini yang merupakan :

- Variabel bebas (independend) X1 adalah kualitas SDI
- Variabel bebas dummy X2 adalah Metode Pelatihan : TRG
= 1 Metode Pelatihan dengan *On The Job Training*
= 0 Metode Pelatihan dengan *Off The Job Training*
- Variabel terikat (dependend) adalah Mutu Pelayanan

Adapun kerangka pemikiran (Theoretical Framework) dapat dilihat pada bagan dibawah ini :



Sumber Robins (2008); Flippo (1991); Mangkunegara (2008); Sofyandi (2008)
Gaspersz (2007); Kasmir (2008); diolah

1.8 Hipotesis

Dari kerangka pemikiran diatas, maka hipotesis yang diajukan sebagai jawaban sementara dari permasalahan dalam penelitian ini, maka harus dibuktikan kebenarannya. Apabila dilihat dari kualitas SDI, peluang pelatihan diharapkan mampu meningkatkan kualitas SDI yang dapat memberikan pelayanan yang bermutu (baik) kepada nasabah pada 4 Kantor Cabang Bank Syariah Mandiri (BSM) di wilayah Jakarta Selatan. Namun demikian pernyataan tersebut masih harus dibuktikan kebenarannya melalui suatu penelitian.

Penelitian yang telah dilakukan oleh Dedy M Firmanto (2004), dan Giri Taufik Kurochman (2006), meneliti kualitas (Mutu Pelayanan), dengan menggunakan faktor yang mempengaruhi pelayanan CARTER. Sedangkan melalui pendekatan kualitas SDI belum tampak.

Berdasarkan asumsi-asumsi diatas, sesuai dengan kerangka teori diatas variabel-variabel produktivitas, kemampuan syariah, kepuasan kerja dan perpindahan SDI dalam kerangka pemikiran adalah variabel laten terhadap kualitas SDI dan untuk peningkatan kualitas ada metode untuk pelaksanaan pelatihan (training) yaitu *On* dan *Off the job training* dalam hal ini berbentuk variabel bebas dummy yang juga diasumsikan mempengaruhi mutu pelayanan. Selanjutnya kualitas SDI dan Pelatihan sebagai variabel bebas berpengaruh terhadap mutu pelayanan. Untuk mendapatkan hasil yang signifikan (mendekati kebenaran) maka penelitian ini menggunakan hipotesis awal sebagai berikut :

1. Kualitas Sumber Daya Insani Bank Syariah berpengaruh kepada Mutu Pelayanan.
2. Pelatihan yang dilaksanakan Bank Syariah berpengaruh kepada Mutu Pelayanan.

Berdasarkan uraian hipotesis awal diatas disusun rumusan hipotesis nol dan hipotesis alternatif penelitian sebagai berikut :

1. Hipotesis pengaruh Kualitas SDI terhadap Mutu Pelayanan :

Ho: Kualitas SDI tidak berpengaruh terhadap Mutu Pelayanan .

H1: Kualitas SDI berpengaruh terhadap Mutu Pelayanan

2. Hipotesis Pelatihan terhadap Mutu Pelayanan :

Ho: Program pelatihan tidak berpengaruh Mutu Pelayanan .

H1: Program pelatihan berpengaruh terhadap Mutu Pelayanan .

1.9. Metode Penelitian

Obyek penelitian ini adalah Kantor Cabang Bank Syariah Mandiri pada 4 Kantor Cabang (Kanca) diwilayah Jakarta Selatan. Data yang digunakan adalah data primer, yaitu data yang diperoleh dari responden SDI dan nasabah Bank Syariah Mandiri tersebut, pada saat penelitian. Selanjutnya data sekunder diperoleh dari literatur dan penelitian sebelumnya yang berkaitan dengan permasalahan.

Metodologi yang digunakan dalam penelitian kuantitatif deskriptif untuk menguji hipotesa adalah dengan teknik analisis yang akan dilakukan sebagai berikut :

1. Menganalisis Kualitas SDI dari hasil jawaban kuesioner dan upaya peningkatannya melalui program pelatihan, yang keduanya berpengaruh pada Mutu Pelayanan. Selanjutnya variabel bebas Kualitas SDI dan Variabel bebas dummy metode pelatihan mempengaruhi Mutu Pelayanan dengan menggunakan Regresi linier berganda dengan pengolahan data memakai program Aplikasi SPSS versi 15.00.
2. Melakukan uji F dan uji t untuk mengetahui variabel bebas dan dummy secara keseluruhan dan masing-masing yang paling berpengaruh terhadap Mutu Pelayanan.
3. Kemudian hasil analisis akan dibuatkan persamaan regresinya untuk lebih mudah memahami pengaruh variabel bebas terhadap variabel terikat Mutu Pelayanan.

1.10. Sistematika Penulisan

Sistematika penulisan dalam penelitian ini dibagi menjadi 5 bab, yaitu:

BAB I PENDAHULUAN

Bab ini berisi tentang; latar belakang masalah, perumusan masalah, batasan masalah, tujuan penulisan, manfaat penulisan, dan sistematika penulisan.

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

Bab ini berisi tentang gambaran umum tentang perbankan Islam, kajian literatur, konsep Kualitas SDI dan Mutu Pelayanan serta metodologi dan teori yang dipakai dalam mengukur Kualitas SDI dan Mutu Pelayanan perbankan syariah.

BAB III METODOLOGI DAN DATA PENELITIAN

Bab ini berisi tentang jenis dan sumber data yang digunakan dalam penelitian. Setelah itu akan diuraikan metode analisis melalui pendekatan ekonometrika digunakan untuk menjawab pertanyaan dengan menggunakan variabel-variabel yang relevan dengan permasalahan.

BAB IV ANALISIS DAN PEMBAHASAN

Bab ini berisi tentang hasil analisis dan pembahasan yang telah dilakukan dengan pendekatan Model Regresi berganda; Aplikasi software SPSS versi 15.00 yang digunakan untuk mengolah data Kualitas SDI yang peningkatannya melalui program pelatihan dan pengaruhnya terhadap Mutu Pelayanan. Setelah itu, dilakukan analisis lebih lanjut dengan menggunakan model pendekatan ekonometrika terkait dengan variabel apa saja yang berpengaruh dan training yang baik terhadap penentuan tingkat kualitas SDI yang berpengaruh pada mutu pelayanan.

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

Bab ini berisi tentang kesimpulan dari hasil-hasil perhitungan analisis yang telah dilakukan. Setelah didapatkan kesimpulan dari hasil pembahasan akan diberikan saran untuk penelitian selanjutnya dan bagi pihak manajemen Bank Syariah Mandiri.

BAB II

LANDASAN TEORI

2.1 Pengantar

Pada bagian Bab ini akan menampilkan tinjauan teoritis berkaitan dengan kualitas Sumber Daya Insani (SDI) Bank syariah dan upaya peningkatannya melalui program pelatihan dan pengaruhnya terhadap mutu pelayanan kepada nasabah dari SDI Bank Syariah (Penelitian pada Bank Syariah Mandiri 4 (empat) Kantor Cabang Jakarta Selatan). Penekanan pentingnya bab ini adalah untuk menemukan kualitas SDI Bank Syariah ditinjau dari variabel laten dengan akronim PKKPP: (1) Produktivitas, (2) Kemampuan Syariah, (3) Kepuasan kerja dan (4) Perputaran SDI dan variabel bebas dummy metode pelatihan (*On the job training dan Off the job training*) dalam upaya peningkatan kompetensi SDI untuk dapat meningkatkan mutu pelayanan. Selanjutnya untuk variabel terikat mutu pelayanan terdiri dari variabel laten dengan akronim CARER ; (1) *Compliance*, (2) *Assurance*, (3) *Reliability*, (4) *Empaty* dan (5) *Responsiveness*.

2.2 Perbankan Syariah

Bank adalah salah satu lembaga intermediasi keuangan. Intermediasi keuangan adalah proses pembelian surplus dana dari unit ekonomi, yaitu sektor usaha, lembaga pemerintah, dan individu (rumah tangga) untuk tujuan penyediaan dana bagi unit ekonomi lain. Intermediasi keuangan merupakan kegiatan pengalihan dana dari unit ekonomi surplus ke unit ekonomi defisit (Veithzal Rivai, dkk, 2007, hal.20). Lembaga Intermediasi dalam sistem keuangan Indonesia antara lain terdiri dari Bank Umum, Bank Syariah, BPR, Lembaga Dana dan Kredit Pedesaan (LDKP), perusahaan asuransi, dana pensiun perusahaan pembiayaan dan reksa dana.

Sistem perbankan syariah, tidak ada istilah uang menghasilkan uang. Uang akan menghasilkan jika diusahakan melalui sektor riil. Konsep bank syariah, uang tidak otomatis menghasilkan uang hanya karena waktu, tetapi uang tersebut diusahakan untuk mengerjakan sektor riil, sektor riil itulah yang akan memberikan

keuntungan. Hal tersebut salah satu perbedaan dan kelebihan Bank Syariah dengan Bank Konvensional yaitu unsur keadilan, disamping kelebihan lainnya berupa nasabah dan bank adalah bermitra sama-sama memiliki hak dan kewajiban, kekeluargaan dan adanya prinsip tolong menolong.

Berkembangnya perbankan syariah menunjukkan bukti bahwa ajaran agama Islam merupakan ajaran agama yang dapat diterapkan dengan komprehensif dan universal. Dimana produk dan jasanya dapat dimanfaatkan oleh semua lapisan masyarakat (umat manusia). Manusia (Insan) sebagai *khalifatullah* telah diberikan amanah untuk mempergunakan bumi dan isinya dengan sebaik-baiknya bagi kesejahteraan bersama (QS Al-An'aam [6] : 165).

وَهُوَ الَّذِي جَعَلَكُمْ خَلَائِفَ الْأَرْضِ وَرَفَعَ بَعْضَكُمْ فَوْقَ بَعْضٍ دَرَجَاتٍ لِيُبْلُوَكُمْ

فِي مَا آتَاكُمْ إِنَّ رَبَّكَ سَرِيعُ الْعِقَابِ وَإِنَّهُ لَغَفُورٌ رَّحِيمٌ ﴿١٦٥﴾

dan Dia lah yang menjadikan kamu penguasa-penguasa di bumi dan Dia meninggikan sebahagian kamu atas sebahagian (yang lain) beberapa derajat, untuk mengujimu tentang apa yang diberikan-Nya kepadamu. Sesungguhnya Tuhanmu Amat cepat siksaan-Nya dan Sesungguhnya Dia Maha Pengumpun lagi Maha Penyayang” (QS [6] :165).

Bumi dan segala isinya merupakan ciptaan dan amanah Allah SWT, untuk dipergunakan sebaik-baiknya untuk kesejahteraan umat. Dalam rangka mencapai tujuan ini, Allah juga telah memberikan petunjuk hidup melalui rasul-Nya. Petunjuk tersebut meliputi segala sesuatu yang dibutuhkan manusia, baik aqidah, akhlak maupun syariah (Antonio, 2001:4), seperti dalam surat al-Maa'idah : 48 Allah swt menyampaikan :

.....لِكُلِّ جَعَلْنَا مِنْكُمْ شِرْعَةً وَمِنْهَا جَاءَ.....

"..... untuk tiap-tiap umat diantara kamu, Kami berikan aturan dan jalan yang terang ... ”.

Ajaran Islam bersifat komprehensivitas dimana dalam ajaran Islam dengan pedoman Al Qur'an dan Hadist adanya petunjuk di seluruh aspek kehidupan, baik dalam hal tauhid (keimanan), tata cara ritual (ibadah) maupun hubungan sosial (muamalah). Dalam kehidupan manusia butuh perputaran ekonomi, dan keuangan, baik dibidang konsumsi, produksi dan distribusi.

Perbankan syariah merupakan salah satu institusi yang diatur dengan manajemen, yang pada dasarnya direncanakan secara baik untuk melahirkan keyakinan yang berdampak pada produk dan jasa yang dilakukan sesuai dengan aturan serta memiliki manfaat (KH. Hafidhuddin, H. Tanjung:2008; 3). Hal mana sesuai dengan hadist Nabi Muhammad saw riwayat Tirmidzi :

“Diantara baiknya, indahnya keislaman seseorang adalah yang selalu meninggalkan perbuatan yang tidak ada manfaatnya”.

Perbuatan yang tidak ada manfaatnya adalah sama dengan perbuatan yang tidak pernah direncanakan, jika perbuatan itu tidak direncanakan, maka tidak termasuk katagori manajemen yang baik. Allah sangat mencintai perbuatan yang termanaj dengan baik, sesuai dengan Al -Qur'an surah Ash-Shaff :4 :

إِنَّ اللَّهَ يُحِبُّ الَّذِينَ يُقَاتِلُونَ فِي سَبِيلِهِ صَفًّا كَانَتْهُمْ بُنْيَانٌ مَّرْصُورٌ ﴿٤﴾

Sesungguhnya Allah menyukai orang yang berperang (berjuang) dijalan-Nya dalam barisan yang teratur seakan-akan mereka seperti suatu bangunan yang tersusun kokoh (QS [61]:4).

Agama Islam yang universal yang mencakup seluruh aspek kehidupan, termasuk ekonomi. Industri/jasa perbankan salah satu penggerak roda pembangunan ekonomi. Berkembangnya perbankan syariah, berarti bahwa syariah Islam dapat diterapkan dalam setiap waktu dan tempat sampai hari akhir nanti. Dalam aturan muamalah pada bank syariah tidak membeda-bedakan antara muslim dan non muslim.

Kebijakan pemerintah untuk memperbaiki keadaan perekonomian melalui pengaturan jumlah uang beredar disebut kebijakan moneter. Kebijakan moneter

dalam perekonomian modern dilakukan melalui berbagai instrumen, yaitu operasi pasar, penentuan tingkat bunga, ataupun penentuan cadangan wajib dalam sektor perbankan. Sektor yang paling berperan dalam berlangsungnya kebijakan moneter adalah sektor perbankan. Namun kebijakan moneter tersebut tidak efektif dalam mengelola perekonomian, terbukti terjadi krisis ekonomi tahun 1997. Hal ini banyak diperdebatkan para ahli, salah satu penyebab tidak efektif kebijakan moneter adalah digunakannya suku bunga perbankan sebagai salah satu instrumen kebijakan moneter (Nasution, dkk, 2007:261-262)

Bank syariah adalah bank Islam, bank yang melaksanakan kegiatan usahanya berdasarkan prinsip Islam yaitu aturan perjanjian (akad) antara bank dengan pihak nasabah berdasarkan hukum Islam sehingga perbedaan bank syariah dengan bank konvensional terletak pada prinsip dasar operasinya yang tidak menggunakan bunga akan tetapi menggunakan prinsip bagi hasil, jual beli dan prinsip lain yang sesuai dengan syariah Islam. Adapun produk dan jasa perbankan syariah sesuai UU No. 21 tahun 2008 tentang Perbankan Syariah pada Bab I Ketentuan Umum Pasal 1 pada ayat-ayat 20 s/d 25 sebagai berikut :

Tabel 2.2. Produk dan Jasa Perbankan Syariah

Produk Simpanan	Pembiayaan
<p>Simpanan adalah dana yang dipercayakan oleh Nasabah kepada Bank Syariah dan/atau UUS berdasarkan Akad <i>wadi'ah</i> atau Akad lain yang tidak bertentangan dengan Prinsip Syariah dalam bentuk Giro, Tabungan, atau bentuk lainnya yang dipersamakan dengan itu.</p> <p>Tabungan adalah Simpanan berdasarkan Akad <i>wadi'ah</i> atau Investasi dana berdasarkan Akad <i>mudharabah</i> atau Akad lain yang tidak bertentangan dengan Prinsip Syariah yang penarikannya hanya dapat dilakukan menurut syarat dan ketentuan tertentu yang disepakati, tetapi tidak dapat ditarik dengan cek, bilyet giro, dan/atau alat lainnya yang dipersamakan dengan itu.</p> <p>Deposito adalah Investasi dana berdasarkan Akad <i>mudharabah</i> atau Akad lain yang tidak bertentangan dengan Prinsip Syariah yang</p>	<p>Pembiayaan adalah penyediaan dana atau tagihan yang dipersamakan dengan itu berupa :</p> <ol style="list-style-type: none"> transaksi bagi hasil dalam bentuk <i>mudharabah</i> dan <i>musarakah</i>; transaksi sewa - menyewa dalam bentuk ijarah atau sewa beli dalam bentuk <i>ijarah muntahiya bittamlik</i>; transaksi jual beli dalam bentuk piutang <i>murabahah</i>, <i>salam</i>, dan <i>istishna'</i>; transaksi pinjam meminjam dalam bentuk piutang <i>qardh</i>; dan transaksi sewa - menyewa jasa dalam bentuk ijarah untuk transaksi multijasa.

<p>penarikannya hanya dapat dilakukan pada waktu tertentu berdasarkan Akad antara Nasabah Penyimpan dan Bank Syariah dan/atau UUS.</p> <p>Giro adalah Simpanan berdasarkan Akad <i>wadi'ah</i> atau Akad lain yang tidak bertentangan dengan Prinsip Syariah yang penarikannya dapat dilakukan setiap saat dengan menggunakan cek, bilyet giro, sarana perintah pembayaran lainnya, atau dengan perintah pemindahbukuan.</p> <p>Investasi adalah dana yang dipercayakan oleh Nasabah kepada Bank Syariah dan/atau UUS berdasarkan Akad <i>mudharabah</i> atau Akad lain yang tidak bertentangan dengan Prinsip Syariah dalam bentuk Deposito, Tabungan, atau bentuk lainnya yang dipersamakan dengan itu.</p>	<p>berdasarkan persetujuan atau kesepakatan antara Bank Syariah dan/atau UUS dan pihak lain yang mewajibkan pihak yang dibiayai dan/atau diberi fasilitas dana untuk mengembalikan dana tersebut setelah jangka waktu tertentu dengan imbalan <i>ujrah</i>, tanpa imbalan, atau bagi hasil.</p>
---	---

Etika dalam sistim nilai Islam diterapkan pada bank syariah khususnya bebas bunga, bebas kegiatan spekulatif yang non produktif seperti perjudian (maisir) bebas dari hal meragukan (*gharar*), melaksanakan prinsip keadilan dan membiayai kegiatan usaha yang halal (Veithzal Rivai, 2007 hal 759).

2.3 Prospek Dan Tantangan Perbankan Syariah

Pentingnya keberadaan perbankan sebagai lembaga sentral dalam sistem perekonomian ini terkait dengan mekanisme kerja perbankan yang dikenal sebagai lembaga intermediasi. Tiga fungsi utama bank syariah, yaitu menerima dana masyarakat dan menyalurkan kembali pada masyarakat, serta menjalankan jasa lalu lintas transaksi keuangan lainnya (Karim, 2007 : 18).

Ketika perekonomian dibangun dengan memakai asumsi pengaruh suku bunga, volanti uang, maka yang terjadi adalah ketimpangan ekonomi. Oleh karena itu, perbankan syariah berperan melakukan kegiatan pembiayaan dan berbagai jasa keuangan yang dapat melancarkan sistem pembayaran bagi semua sektor ekonomi (Perwataatmadja dan Tandjung, 2007 : 211) .

Di Bidang ekonomi manusia juga harus dapat bermuamalah sesuai dengan prinsip dan nilai-nilai Islam. Ekonomi Islam adalah ekonomi *Robbani (ilahiah)*, karena titik berangkatnya dari Allah, tujuannya mencari ridha Allah dan cara-

caranya tidak bertentangan dengan syari'at-Nya. Kegiatan ekonomi, baik produksi, konsumsi, dan distribusi, diikat pada prinsip *ilahiah* (Qardhawi, 2004, hal.25).

Dalam berorganisasi tidak terkecuali Bank Syariah tentu memiliki potensi untuk berkembang, namun demikian dalam perjalanannya ditemui permasalahan dan kendala baik dari sisi SDInya ataupun proses kerja dan operasionalnya. Adanya prospek dan tantangan Bank Syariah dari sisi SDI perlu dibenahi. Jika SDI telah berkuatitas proses kerja dan opeasional akan dapat berjalan dengan baik. Sebagaimana dalam Al Qur'an surat Ali Imran ayat 103 dan 109 yang artinya :

وَأَعْتَصِمُوا بِحَبْلِ اللَّهِ جَمِيعًا وَلَا تَفَرَّقُوا ۗ وَاذْكُرُوا نِعْمَتَ اللَّهِ عَلَيْكُمْ إِذْ كُنْتُمْ أَعْدَاءً
فَأَلْفَ بَيْنَ قُلُوبِكُمْ فَأَصْبَحْتُمْ بِنِعْمَتِهِ إِخْوَانًا وَكُنْتُمْ عَلَىٰ شَفَا حُفْرَةٍ مِنَ النَّارِ
فَأَنْقَذَكُمْ مِنْهَا كَذَلِكَ يُبَيِّنُ اللَّهُ لَكُمْ آيَاتِهِ لَعَلَّكُمْ تَهْتَدُونَ ﴿١٠٣﴾

103. Dan berpeganglah kamu semuanya kepada tali (agama) Allah, dan janganlah kamu bercerai berai, dan ingatlah akan nikmat Allah kepadamu ketika kamu dahulu (masa Jahiliyah) bermusuh-musuhan, Maka Allah mempersatukan hatimu, lalu menjadilah kamu karena nikmat Allah, orang-orang yang bersaudara; dan kamu telah berada di tepi jurang neraka, lalu Allah menyelamatkan kamu dari padanya. Demikianlah Allah menerangkan ayat-ayatnya kepadamu, agar kamu mendapat petunjuk (QS [3]:103).

وَلِلَّهِ مَا فِي السَّمٰوٰتِ وَمَا فِي الْاَرْضِ ۗ وَاِلٰى اللّٰهِ تُرْجَعُ الْاُمُورُ ﴿١٠٩﴾

Kepunyaan Allah-lah segala yang ada di langit dan di bumi; dan kepada Allahlah dikembalikan segala urusan (QS[3] : 109)..

Dalam perjalanan Bank Syariah di Indonesia mulai dari 1992 sampai dengan awal 2008, masih belum dapat mencapai market share 5 % sebagaimana yang ditargetkan. Pencapaian baru mendekati 2% dan jumlah nasabah baru sekitar 3 juta orang sedangkan penduduk muslim melebihi 100 juta orang, dengan

demikian mayoritas umat Islam Indonesia belum berhubungan dengan Bank Syariah, hal tersebut karena ada beberapa hambatan dan tantangan yang dihadapi saat ini menurut Siti Fajriyah, salah seorang Deputy Gubernur Bank Indonesia (11 Januari 2008) sebagai berikut:

- Tingkat pemahaman dan pengetahuan umat tentang bank syariah masih sangat rendah
- Belum ada gerakan bersama dalam skala besar untuk mempromosikan bank syariah
- **Terbatasnya pakar dan SDM ekonomi syari'ah**
- Peran pemerintah masih kecil dalam mengembangkan ekonomi syariah
- Peran ulama, ustaz dan dai' masih relatif kecil
- Para akademisi di berbagai perguruan tinggi (termasuk Islam) belum optimal
- Peran ormas Islam juga belum optimal membantu gerakan bank Syariah.
- Bank Indonesia belum serius mengembangkan bank syariah (alokasi dana untuk edukasi, sosialisasi dan promosi masih sangat minim).

Selain dari hambatan diatas, perbankan syariah memiliki potensi dan prospek untuk berkembang di Indonesia hal tersebut dapat ditandai dari beberapa hal :

- a. Jumlah penduduk Indonesia yang mayoritas beragama Islam merupakan pasar potensial.
- b. Fatwa MUI tentang keharaman bunga bank.
- c. Sikap pemerintah cukup besar untuk berpihak pada kebenaran, keadilan dan kemakmuran rakyat

Berkaitan dengan pemenuhan dan penempatan SDI Bank Syariah yang sesuai harus menjadi perhatian manajemen Bank Syariah, terutama perilaku yang terkait dengan nilai-nilai keimanan dan ketauhidan (KH.Didin Hafidhuddin, Hendri Tanjung:2008; 5). Dimana setiap tindakan yang dilakukan terkendali karena menyadari pengawasan dari Allah swt, , sebagaimana didalam Al Qur'an surah Al-Zalzalah :7-8 :

فَمَنْ يَعْمَلْ مِثْقَالَ ذَرَّةٍ خَيْرًا يَرَهُ ﴿٧﴾ وَمَنْ يَعْمَلْ مِثْقَالَ ذَرَّةٍ شَرًّا يَرَهُ ﴿٨﴾

Barangsiapa yang mengerjakan kebaikan seberat dzarrahpun, niscaya Dia akan melihat (balasan)nya (QS [99]:7).

Dan Barangsiapa yang mengerjakan kejahatan sebesar dzarrahpun, niscaya Dia akan melihat (balasan)nya pula (QS [99]:8).

Dalam ayat Al Qur'an diatas, manusia dalam bekerja atau melakukan sesuatu harus bertanggung jawab, baik perbuatan baik dan buruk. Dimana kita untuk memperoleh hasil yang baik dan beruntung dianjurkan berbuat baik.

Sejalan dengan itu dalam Al Qur'an (Al-Qhashash [28] ;77):

وَأَتَّبِعْ فِيْمَا آتَاكَ اللهُ الدَّارَ الْآخِرَةَ ۗ وَلَا تَنْسَ نَصِيبَكَ مِنَ الدُّنْيَا ۗ وَأَحْسِنَ كَمَا
أَحْسَنَ اللهُ إِلَيْكَ ۗ وَلَا تَتَّبِعِ الْفَسَادَ فِي الْأَرْضِ ۗ إِنَّ اللَّهَ لَا يُحِبُّ الْمُفْسِدِينَ ﴿٧٧﴾

Dan carilah pada apa yang telah dianugerahkan Allah kepadamu (kebahagiaan) negeri akhirat, dan janganlah kamu melupakan bahagianmu dari (kenikmatan) duniawi dan berbuat baiklah (kepada orang lain) sebagaimana Allah telah berbuat baik, kepadamu, dan janganlah kamu berbuat kerusakan di (muka) bumi. Sesungguhnya Allah tidak menyukai orang-orang yang berbuat kerusakan (QS [28]:77).

Ayat diatas, menyuruh manusia dalam mencapai kebahagiaan yang dijanjikan Allah haruslah rajin bekerja dan berbuat baik dan sungguh-sungguh dalam mencapai cita-cita tersebut. Jadi orang berhasil adalah orang yang selalu meningkatkan kualitas usahanya.

2.3.1 Sumber Daya Insani Bank Syariah dan Kaidah Syariah

Sumber Daya Manusia/Insani (SDI) adalah faktor utama dalam suatu organisasi atau perusahaan. Apapun bentuk serta tujuannya, organisasi/perusahaan tersebut yang dibuat atas berbagai visi untuk kepentingan manusia dan dalam pelaksanaan misi-nya dikelola dan diurus oleh manusia. Membicarakan sumber daya insani (SDI) adalah tidak terlepas dari membahas manusia (insan) itu sendiri yang

memiliki atribut dari berbagai aspek fisik, kemampuan, hingga aspek psikologis yang berbeda-beda.

Manusia sebagai khalifah Allah di bumi, memiliki potensi untuk mengubah alam fisik di bumi tempat ia hidupnya serta mengembangkannya bagi kesejahteraan dan kemakmuran hidupnya (QS.Hud; [11] : 61) :

﴿ وَإِلَىٰ تَمُودَ أَخَاهُمْ صَالِحًا قَالَ يَا قَوْمِ اعْبُدُوا اللَّهَ مَا لَكُمْ مِن إِلَهِ غَيْرُهُ ۗ هُوَ أَنشَأَكُم

مِنَ الْأَرْضِ وَأَسْتَعْمَرَكُمْ فِيهَا فَاسْتَغْفِرُوهُ ثُمَّ تَوْبُوا إِلَيْهِ ۗ إِنَّ رَبِّي قَرِيبٌ مُّجِيبٌ ﴿٦١﴾

61. dan kepada Tsamud (kami utus) saudara mereka shaleh. Shaleh berkata: "Hai kaumku, sembahlah Allah, sekali-kali tidak ada bagimu Tuhan selain Dia. Dia telah menciptakan kamu dari bumi (tanah) dan menjadikan kamu pemakmurnya, karena itu mohonlah ampunan-Nya, kemudian bertobatlah kepada-Nya, Sesungguhnya Tuhanku Amat dekat (rahmat-Nya) lagi memperkenankan (doa hamba-Nya) dalam (QS [16] : 61"

Dari ayat Al Qur'an tersebut di atas tampak bahwa ajaran Islam mengandung unsur yang optimis mengenai manusia, dan menganjurkan tetap berusaha berdoa untuk kebaikan (memperoleh rahmatNya), serta mohon ampun kepadaNya.

Setiap organisasi, termasuk bank terdiri dari individu-individu (manusia) yang berada dalam organisasi itu, dan adalah tugas manajemen untuk mengarahkan dan mengkoordinasikan individu tersebut (fungsi kepemimpinan) untuk mencapai tujuan organisasi (.Robbins & Judge, 2008, hal.6).

Salah satu tantangan yang paling penting dalam organisasi (Bank) dan berbasis luas pada saat ini yang dihadapi adalah beradaptasi dengan individu-individu yang berbeda, atau keragaman angkatan kerja (*workforce diversity*), yang berarti organisasi semakin heterogen dalam hal gender, usia, pengetahuan dan orientasinya. Keragaman apabila diperlakukan secara positif, bisa meningkatkan kreatifitas dan inovasi dalam perusahaan. (Robbins & Judge, 2008, hal.21, 24).

Umat Islam diharuskan bekerja dengan benar karena itu adalah merupakan jihad (Al-Haridsi, 2006). Bekerja adalah melakukan aktivitas produksi yang meliputi :

- 1) Kegiatan produksi dan manfaat yang terdapat di dalamnya.
- 2) Aktivitas yang menghasilkan barang dan jasa.

- 3) Makna manfaat yang berkaitan dengan aktivitas produksi dalam konsep Islam berbeda dengan konsep konvensional. Di dalam Islam beberapa hal penting dalam memproduksi harus :
- dibenarkan syariah
 - tidak mengandung unsur mudharat bagi orang lain
 - bermanfaat dalam cakupan ekonomi Islam adalah manfaat dunia dan akhirat.
- 4) Terminologi produksi adalah seperti memperbaiki harta, berusaha, memakmurkan, dan bekerja.

Dalam hal ini termasuk SDI yang bekerja pada Bank Syariah, harus memperhatikan kaidah - kaidah dalam bekerja sebagai berikut :

1. Kaidah Syariah.

Kaidah syariah disini bukan hanya dari sisi halal dan haram saja namun lebih luas lagi yang mencakup tiga sisi yaitu aqidah, ilmu, dan amal.

a. Pertama Aqidah

Dalam kehidupan seorang muslim bahwa aktivitasnya dibidang perekonomian merupakan bagian dari perannya yang harus dilaksanakan dengan ikhlas dan cermat akan menjadi ibadah baginya dasar hukumnya adalah surat Az-zukruf (43) ayat 32.

أَهُمْ يَقْسِمُونَ رَحْمَتَ رَبِّكَ ۗ لَنْ قَسَمْنَا بَيْنَهُمْ مَعِيشَتَهُمْ فِي الْحَيَاةِ الدُّنْيَا ۗ وَرَفَعْنَا
بَعْضَهُمْ فَوْقَ بَعْضٍ دَرَجَاتٍ لِيَتَّخِذَ بَعْضُهُمْ بَعْضًا سُخْرِيًّا ۗ وَرَحْمَتُ رَبِّكَ خَيْرٌ مِمَّا

تَجْمَعُونَ ﴿٣٢﴾

Apakah mereka yang membagi-bagi rahmat Tuhanmu? Kami telah menentukan antara mereka penghidupan mereka dalam kehidupan dunia, dan Kami telah meninggikan sebahagian mereka atas sebahagian yang lain beberapa derajat, agar sebahagian mereka dapat mempergunakan sebahagian yang lain. dan rahmat Tuhanmu lebih baik dari apa yang mereka kumpulkan(QS [43]:32)..

Dan Firman Allah SWT dalam Al Qur'an surah al-'Ankabut [29]: 62:

اللَّهُ يَبْسُطُ الرِّزْقَ لِمَن يَشَاءُ مِنْ عِبَادِهِ ۖ وَيَقْدِرُ لَهُ ۖ إِنَّ اللَّهَ بِكُلِّ شَيْءٍ عَلِيمٌ ﴿٦٢﴾

Allah melapangkan rezki bagi siapa yang dikehendaki-Nya di antara hamba-hamba-Nya dan Dia (pula) yang menyempitkan baginya. Sesungguhnya Allah Maha mengetahui segala sesuatu(QS [29]:62).

Berpedoman pada ayat diatas bahwa dianjurkan bersikaplah qana'ah dari rezki yang diterima di dunia, karena sesungguhnya Allah melebihkan rezki seseorang dari yang lain sebagai ujian bagi masing-masing umat. Dia menguji yang berlapang rezki bagaimana dia bersyukur kepadaNya. Mensyukuri rezki adalah mempergunakannya untuk kebenaran yang ditetapkan Allah SWT.

b. Kedua Ilmu

Mempelajari fiqh muamalah adalah wajib (*fardu 'ain*), seorang muslim wajib mempelajari hukum-hukum syariah yang berkaitan aktifitas perekonomiannya, sehingga dia mengetahui apa yang benar, dan yang salah di dalamnya, agar muamalahnya benar, usahanya lancar, dan hasilnya halal (Sabiq, 2006).

Selanjutnya sistem syari'ah Islam adalah sistem terbaik ciptaan Allah yang harus diikuti sesuai dalam Al Qur'an surat Al-Jatsiyah [45]; 18

ثُمَّ جَعَلْنَاكَ عَلَىٰ شَرِيعَةٍ مِّنَ الْأَمْرِ فَاتَّبِعْهَا وَلَا تَتَّبِعْ أَهْوَاءَ الَّذِينَ لَا يَعْلَمُونَ ﴿١٨﴾

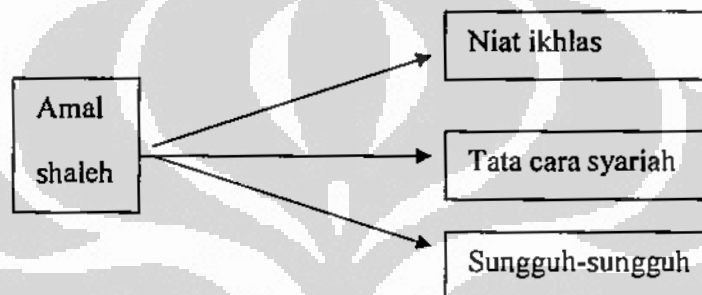
Kemudian Kami jadikan kamu berada di atas suatu syariat (peraturan) dari urusan (agama itu), Maka ikutilah syariat itu dan janganlah kamu ikuti hawa nafsu orang-orang yang tidak mengetahui(QS [45] :18)..

c. Ketiga Amal :

Manusia sebagai *khalifah* (wakil Allah di bumi) disebut *Insan kamil* oleh Dr. Mohammad Iqbal (M.Dawam Rahahdjo, 1985, hal.3) yaitu mengisi kehidupannya dengan akhlak ilahiah yaitu sifat-sifat ilahi yang ditumbuhkan pada diri manusia yang dapat menciptakan suatu peradapan di muka bumi dengan sikap *iman* dan tindakan *amal saleh*.

Istilah amal saleh, tidak semata-mata “perbuatan baik”, tetapi merupakan amal perbuatan baik yang dilandasi iman yang dapat dilakukan dengan beberapa persyaratan ; Niat yang ikhlas karena Allah, tatacara pelaksanaan yang sesuai dengan syariah dan dilakukan secara sungguh-sungguh (Hafidhuddin & Tanjung, 2008; hal. 5-7).

Gambar 2.3.1 SKEMA AMAL



Sumber : Hafidhuddin & Tanjung, 2008

Sesungguhnya Ilmu tidak akan membuahkan hasil jika tidak diikuti dengan amal (usaha), bahkan amal usaha terus menerus dianjurkan diseluruh pelosok bumi (Yusuf Qardawi, 2004, hal 143) dalam firman Allah surah Al-Mulk [67]: 15

هُوَ الَّذِي جَعَلَ لَكُمُ الْأَرْضَ ذُلُولًا فَامْشُوا فِي مَنَاكِبِهَا وَكُلُوا مِن رِّزْقِهِ وَإِلَيْهِ النُّشُورُ ﴿١٥﴾

Dialah yang menjadikan bumi itu mudah bagi kamu, Maka berjalanlah di segala penjurunya dan makanlah sebahagian dari rezki-Nya. dan hanya kepada-Nya-lah kamu (kembali setelah) dibangkitkan(QS [67]: 15).

Allah telah meletakkan dimuka bumi segala sesuatu yang dibutuhkan oleh manusia, sebagaimana firman Allah dalam Al-Qur'an surah al-'Araaf [7] : 10:

وَلَقَدْ مَكَّنَّاكُمْ فِي الْأَرْضِ وَجَعَلْنَا لَكُمْ فِيهَا مَعِيشًا قَلِيلًا مَا تَشْكُرُونَ ﴿١٠﴾

Sesungguhnya Kami telah menempatkan kamu sekalian di muka buni dan Kami adakan bagimu di muka bumi (sumber) penghidupan. Amat sedikitlah kamu bersyukur (QS [7]:10).

Dan Al-Qur'an surah Huud [11] : 6:

﴿ وَمَا مِنْ دَابَّةٍ فِي الْأَرْضِ إِلَّا عَلَى اللَّهِ رِزْقُهَا وَيَعْلَمُ مُسْتَقَرَّهَا وَمُسْتَوْدَعَهَا كُلٌّ فِي

كِتَابٍ مُبِينٍ ﴿٦﴾

Dan tidak ada suatu binatang melata[709] pun di bumi melainkan Allah-lah yang memberi rezkinya, dan Dia mengetahui tempat berdiam binatang itu dan tempat penyimpanannya[710]. semuanya tertulis dalam kitab yang nyata (Lauh Mahfuzh), QS [11]:6.

[709] Yang dimaksud binatang melata di sini ialah segenap makhluk Allah yang bernyawa.[710] Menurut sebagian ahli tafsir yang dimaksud dengan tempat berdiam di sini ialah dunia dan tempat penyimpanan ialah akhirat. dan menurut sebagian ahli tafsir yang lain maksud tempat berdiam ialah tulang sulbi dan tempat penyimpanan ialah rahim.

2. Kaidah Akhlak

Dalam hal produksi seorang muslim tidak hanya melihat hasil produksinya halal, tetapi semua proses dan sarana dan prasana juga berdampak baik bagi masyarakat, dan menjauhi hal yang berdampak buruk pada masyarakat. Hal-hal yang perlu diperhatikan dalam aktifitas kerja adalah :

- 1) Mengharamkan kebohongan dan kecurangan, *najasy*.
- 2) Keadilan dalam bermuamalah termasuk sebagai saksi muamalah
- 3) Amanah
- 4) Larangan perbuatan yang mengandung mudarat.

3. Kualitas

Firman Allah SWT dalam Al- Qur'an surat Al-Mulk [67]: 2

الَّذِي خَلَقَ الْمَوْتَ وَالْحَيَاةَ لِيَبْلُوَكُمْ أَيُّكُمْ أَحْسَنُ عَمَلًا وَهُوَ الْعَزِيزُ الرَّحِيمُ ﴿٢﴾

... yang menjadikan mati dan hidup, supaya Dia menguji kamu, siapa di antara kamu yang lebih baik amalnya dan Dia Maha Perkasa lagi Maha Pengampun, (QS [57]:2)

Sejalan dengan itu dalam hadist Nabi Muhammad SAW :

" Apabila sesuatu urusan diberikan kepada bukan ahlinya, maka tunggulah kehancurannya" (HR Bukari Muslim, dari kitab Iman dari Abu Hurairah).

Allah SWT berfirman di dalam Al Qur'an surah Al- Kahfi [018] ; 30:

إِنَّ الَّذِينَ ءَامَنُوا وَعَمِلُوا الصَّالِحَاتِ إِنَّا لَا نُضِيعُ أَجْرَ مَنْ أَحْسَنَ عَمَلًا ﴿٣٠﴾

30. Sesungguhnya mereka yang beriman dan beramal saleh, tentulah Kami tidak akan menyia-nyiakan pahala orang-orang yang mengerjakan amalan(nya) dengan yang baik (QS [18]:30).

Demikian juga dengan SDI Bank syariah harus dapat bekerja sebagai amal shaleh, sesuai dengan prinsip dan nilai-nilai dalam sistem syariah Islam.

2.3.2 Analisis Kualitas Sumber Daya Insani Bank Syariah

Globalisasi, dalam pandangan Islam adalah suatu hal yang seharusnya, karena ajaran Islam itu sendiri bersifat global serta tidak terbatas oleh ruang dan waktu, sebagaimana dalam Al Qur'an surat Al Hujuraat [4] :13 :

يَتَأْتِيَ النَّاسُ إِنَّا خَلَقْنَاكُمْ مِنْ ذَكَرٍ وَأُنْثَىٰ وَجَعَلْنَاكُمْ شُعُوبًا وَقَبَائِلَ لِتَعَارَفُوا ۗ إِنَّ أَكْرَمَكُمْ عِنْدَ اللَّهِ أَتَقَىٰكُمْ ۗ إِنَّ اللَّهَ عَلِيمٌ خَبِيرٌ ﴿١٣﴾

Hai manusia, Sesungguhnya Kami menciptakan kamu dari seorang laki-laki dan seorang perempuan dan menjadikan kamu berbangsa - bangsa dan bersuku-suku supaya kamu saling kenal-mengenal. Sesungguhnya orang yang paling mulia diantara kamu disisi Allah ialah orang yang paling taqwa diantara kamu. Sesungguhnya Allah Maha mengetahui lagi Maha Mengenal(QS [4]:13).

Pernyataan saling mengenal (*lita 'arafu*) bermakna bahwa seorang muslim harus mengglobal jauh melintas batas kesukuan dan teritorial. Dalam menyikapi globalisasi, umat muslim harus memiliki sikap takwa (Hafidhuddin, & Tanjung, 2008; 44) . Takwa bermakna harus mempunyai kekuatan dan kemandirian serta tunduk kepada Allah Swt, dalam keseluruhan tatanan kehidupan. Hal ini tercermin dari diri insan tersebut berupa kekuatan aqidah, kekuatan ilmu pengetahuan, kekuatan ukhuwah dan sinergi serta kekuatan pendidikan dan budaya.

Selanjutnya SDI yang memiliki kekuatan aqidah, kekuatan ilmu pengetahuan, kekuatan ukhuwah dan sinergi serta kekuatan pendidikan dan budaya tersebut dibutuhkan untuk mengembangkan industri perbankan syariah.

2.4 Gambaran Umum PT Bank Umum Syariah Mandiri (Tbk)

1. Sekilas Sejarah PT Bank Syariah Mandiri (Tbk)

Lahirnya Undang-Undang No. 10 tahun 1998, tentang Perubahan atas Undang-Undang No. 7 tahun 1992 tentang Perbankan, pada bulan November 1998 telah memberi peluang yang sangat baik bagi tumbuhnya bank-bank syariah di Indonesia. Ketentuan dalam Undang-Undang tersebut memungkinkan bank beroperasi sepenuhnya secara syariah atau dengan membuka cabang khusus syariah.

PT.Bank Susila Bakti yang dimiliki oleh Yayasan Kesejahteraan Pegawai (YKP) PT. Bank Dagang Negara dan PT. Mahkota Prestasi berupaya keluar dari krisis 1997 - 1999 dengan berbagai cara. Mulai dari langkah-langkah menuju merger sampai pada akhirnya memilih konversi menjadi bank syariah dengan suntikan modal dari pemilik.

Dengan terjadinya merger empat bank (Bank Dagang Negara, Bank Bumi Daya, Bank Exim dan Bapindo) ke dalam PT. Bank Mandiri (Persero) pada tanggal 31 Juli 1999, rencana perubahan PT. Bank Susila Bakti menjadi bank syariah (dengan nama Bank Syariah Sakinah) diambil alih oleh PT. Bank Mandiri (Persero).

PT. Bank Mandiri (Persero) selaku pemilik baru mendukung sepenuhnya dan melanjutkan rencana perubahan PT.Bank Susila Bakti menjadi bank syariah, sejalan dengan keinginan PT. Bank Mandiri (Persero) untuk membentuk unit syariah. Langkah awal dengan merubah Anggaran Dasar tentang nama PT. Bank

Susila Bakti menjadi PT. Bank Syariah Sakinah berdasarkan Akta Notaris : Ny. Machrani M.S. SH, No. 29 pada tanggal 19 Mei 1999. Kemudian melalui Akta No. 23 tanggal 8 September 1999 Notaris : Sutjipto, SH nama PT. Bank Syariah Sakinah Mandiri diubah menjadi PT. Bank Syariah Mandiri.

Pada tanggal 25 Oktober 1999, Bank Indonesia melalui Surat Keputusan Gubernur Bank Indonesia No. 1/24/KEP. BI/1999 telah memberikan ijin perubahan kegiatan usaha konvensional menjadi kegiatan usaha berdasarkan prinsip syariah kepada PT. Bank Susila Bakti. Selanjutnya dengan Surat Keputusan Deputi Gubernur Senior Bank Indonesia No. 1/1/KEP.DGS/1999 tanggal 25 Oktober 1999, Bank Indonesia telah menyetujui perubahan nama PT. Bank Susila Bakti menjadi PT. Bank Syariah Mandiri.

Senin tanggal 25 Rajab 1420 H atau tanggal 1 November 1999 merupakan hari pertama beroperasinya PT. Bank Syariah Mandiri. Kelahiran Bank Syariah Mandiri merupakan buah usaha bersama dari para perintis bank syariah di PT. Bank Susila Bakti dan Manajemen PT. Bank Mandiri yang memandang pentingnya kehadiran bank syariah dilingkungan PT. Bank Mandiri (Persero).

PT. Bank Syariah Mandiri hadir sebagai bank yang mengkombinasikan idealisme usaha dengan nilai-nilai rohani yang melandasi operasinya. Harmoni antara idealisme usaha dan nilai-nilai rohani inilah yang menjadi salah satu keunggulan PT. Bank Syariah Mandiri sebagai alternatif jasa perbankan di Indonesia website <http://www.syahiahmandiri.com>).

2. Visi Misi Bank Syariah Mandiri :

Visi :

Menjadi Bank Syariah Terpercaya Pilihan Mitra Usaha.

Misi :

- Mewujudkan pertumbuhan dan keuntungan yang berkesinambungan
- Mengutamakan penghimpunan dana konsumen dan penyaluran pembiayaan pada segmen UMKM
- Merekrut dan mengembangkan pegawai profesional dalam lingkungan kerja yang sehat
- Mengembangkan nilai-nilai syariah universal

- Menyelenggarakan operasional bank sesuai standar perbankan yang sehat.

3. Pendidikan dan pelatihan di Bank Syariah Mandiri.

Dari informasi yang diperoleh dari website BSM sendiri bahwa pelatihan SDI telah dilakukan di Bank Syariah Mandiri (BSM). Sejak awal pendiriannya, BSM sudah membuat strategi pengembangan kualitas SDI dengan merancang program pendidikan dan latihan yang intensif (Firman, BSM, 2005).

Salah satu kunci penting untuk menjaga kualitas kinerja Bank Syariah Mandiri di masa datang, ditengah kompetisi perbankan yang semakin ketat, adalah dengan mengembangkan dan mendidik karyawan secara berkesinambungan.

Dengan pengetahuan dan kemampuan yang bermutu, serta terus menerus ditingkatkan, maka Bank Syariah Mandiri akan mampu berkembang terus menjadi Bank Syariah yang terbaik, sesuai dengan visinya yaitu menjadi Bank Syariah terpercaya pilihan Mitra Usaha. Salah satu upaya yang dilakukan dengan cara diwujudkan dengan pendirian Pusat Pendidikan dan Pelatihan BSM (Training Centre BSM) pada pertengahan tahun 2003 berlokasi di Jl. Kramat Raya Jakarta Pusat, dengan tujuan agar dapat lebih leluasa merencanakan berbagai program pendidikan dan pelatihan perbankan

2.5 Teori-Teori Tentang Kualitas SDI

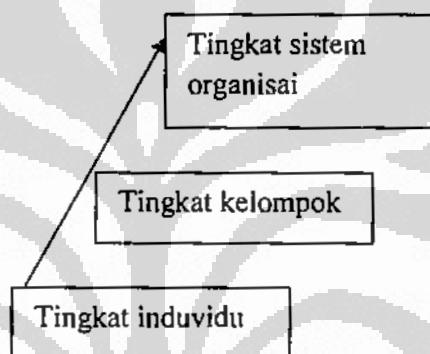
Kualitas, disebut juga mutu produk yang dihasilkan atau jasa yang ditawarkan. Menurut Tom Peters ahli manajemen bahwa peningkatan kualitas berasal dari peningkatan kompetensi, perlu penyederhanaan desain, susunan, proses dan prosedur untuk menekan biaya. Dalam mengimplemtasikan dibutuhkan manajemen kualitas dan perencanaan ulang yang melibatkan seluruh SDI secara ekstensif (Robbins& Judge, 2008, hal.25).

Pengembangan kualitas SDI dibidang perbankan syariah sangat perlu karena keberhasilan bank syariah pada level mikro sangat ditentukan oleh kualitas manajemen dan tingkat pengetahuan serta ketrampilan pengelola bank. SDI Bank Syariah harus mempunyai pengetahuan, wawasan bidang perbankan, memahami

implementasi prinsip-prinsip syariah dalam operasional perbankan, dan memiliki komitmen yang kuat untuk menerapkan secara konsisten (Antonio, 2007, hal;226)

Majunya suatu organisasi didukung dari individu-individu didalamnya. Sesuai dengan model perkembangan perilaku organisasi (Robbins-Judge, 2008, hal.35) sebagai berikut :

GAMBAR 2.5 a
MODEL PRILAKU ORGANISASI



Sumber : Robbins-Judge, 2008, *Perilaku Organisasi* hal.35

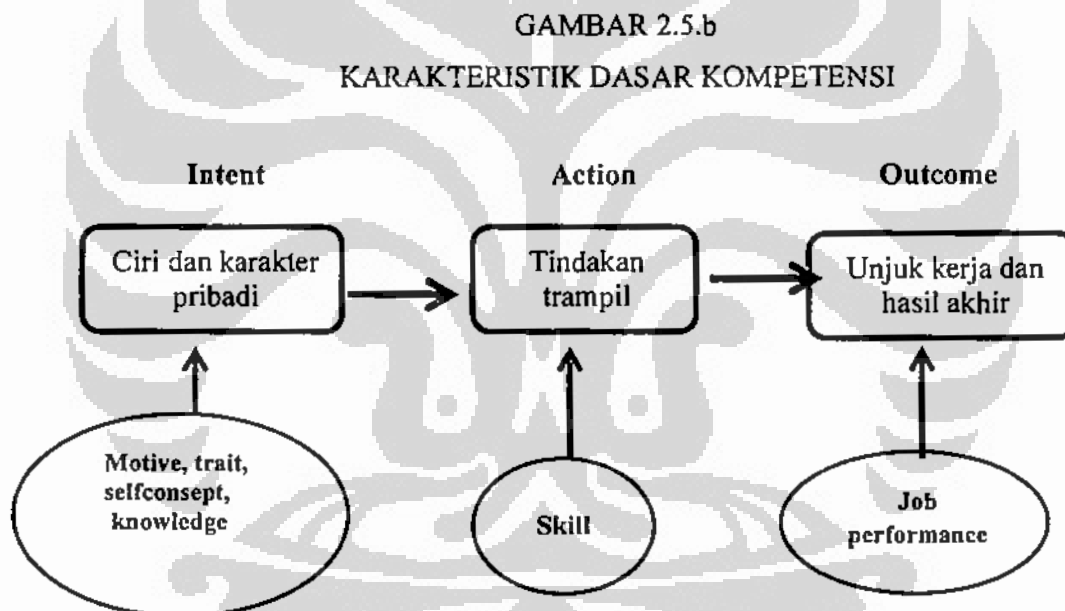
Model ini membuat penelitian perilaku organisasi (PO) yang terkait (individu, kelompok dan sistem organisasi) sebagai variabel terikat dan variabel bebas adalah produktivitas, ketidakhadiran, perputaran karyawan dan kepuasan kerja.

Para manajer mengerti bahwa keberhasilan dari usaha apapun dalam meningkatkan kualitas dan produktivitas harus melibatkan SDI mereka, karena SDI tidak hanya kekuatan utama dalam mewujudkan perubahan, namun semakin aktif berpartisipasi dalam merencanakan perubahan atau perkembangan tersebut.

Selanjutnya dalam memproyeksikan kebutuhan sumber daya manusia untuk mencapai tujuan dan perkembangan organisasi (Flippo, 1991 hal. 142-143), meneliti atas variabel : persediaan SDI sekarang dari, tingkat produktivitas, tingkat pergantian tenaga kerja, tingkat ketidakhadiran dan tingkat perpindahan antar pekerjaan. Variabel yang tampak ada perbedaan dari Robbins yaitu

persediaan SDI sekarang. Persediaan SDI sekarang ini, berupa catatan atau data yang menunjukkan persediaan dengan kriteria dan bakat untuk berbagai unit kerja dalam perusahaan dalam rangka menentukan proyeksi kebutuhan untuk masa yang akan datang.

Menurut R. Palan PH.D (2007), ada lima karakteristik kompetensi agar seseorang dapat bekerja efektif atau unggul, yaitu pengetahuan, ketrampilan, konsep diri dan nilai-nilai, karakteristik pribadi dan motif. Hal yang sama juga disampaikan oleh K.Judusseno (2008), dimana kelima karakteristik itu saling berhubungan membentuk tiga unsur yaitu ; Intent, action and outcomes yang tergambar sebagai berikut :



Sumber : Judusseno (2008)

2.5.1 Metode Pengukuran Kualitas SDI

Dalam rangka mengembangkan organisasi sesuai model perilaku organisasi yang dibuat Robbins & Judge (2008) dengan penelitian atas beberapa variabel ; produktivitas, ketidakhadiran (mangkir), perputaran karyawan dan kepuasan kerja.

Berdasarkan hal tersebut dapat dijelaskan variabel-variabel tersebut sebagai berikut:

- a. **Produktivitas**, suatu organisasi dikatakan produktif bila mencapai tujuan dan melakukannya dengan cara mengubah masukan menjadi hasil dengan biaya serendah mungkin. Oleh karena itu produktivitas (*productivity*) mengimplikasikan kepada persoalan produktivitas maupun efisien. Dalam perbankan syariah hal ini lebih dikelompokkan kedalam kecepatan transaksi, banyaknya kesalahan proses administrasi dibandingkan banyaknya proses administrasi yang dilakukan, jumlah keuntungan perusahaan dibandingkan dengan jumlah SDI.
- b. **Ketidakhadiran (mangkir)** didefinisikan sebagai ketidak hadiran di kantor tanpa izin sehingga menimbulkan kerugian dan gangguan dalam proses kerja. Variabel ini dalam penelitian terhadap perbankan syariah dianggap diasumsikan kurang relevan, karena kedisiplinan diasumsikan telah berlaku sehingga variabel ini diganti dengan kemampuan syariah. **Kemampuan syariah** dalam hal ini terkait dengan pengetahuan dan skil tentang produk dan jasa perbankan syariah. Dalam hal ini termasuk latar belakang pendidikan SDI dan pengalaman. Adapun dasar peneliti memasukan unsur kemampuan (dalam hal ini kemampuan syariah), karena dalam beberapa pendapat atau teori selalu mengkaitkan, kualitas SDI dengan (kemampuan ; pengetahuan dan ketrampilan). Salah satu teori dari (Vincent Gaspersz, 2007, hal: 256-257) untuk peningkatan kualitas (produk dan jasa) dengan satu elemen utama yaitu Man power (tenaga kerja), yang berpengetahuan, terlatih dan berpengalaman serta memiliki ketrampilannya, yang menyebutkan 7 M elemen-elemen masalah kualitas yaitu *Man Power* (tenaga kerja) berpengetahuan dan trampil, *Machines* (mesin-mesin), *Methods* (metode kerja), *Materials* (bahan baku dan bahan penolong), *Media* tempat dan waktu kerja, *Motivation* (motivasi) yaitu sikap kerja yang benar dan profesional. *Money* (keuangan) untuk mendukung peningkatan kualitas.

- c. **Kepuasan kerja** (*job satisfaction*), yaitu perasaan positif tentang pekerjaan seseorang yang merupakan hasil dari evaluasi karakteristiknya. Kepuasan kerja ini lebih menggambarkan kepada sikap dan perilaku.
- d. **Perputaran karyawan** (*employee turnover*), dapat berupa perpindahan job dan pengunduran diri permanen. Efeknya kepada organisasi adalah kekurangan tenaga kerja berpengalaman dan rekrutmen baru.

2.5.2 Pelatihan SDI

Program pelatihan dan pengembangan sering dianggap sebagai suatu aktivitas umum yang dilakukan dalam rangka meningkatkan kualitas SDI (pegawai) dalam suatu perusahaan. Manajemen perusahaan akan mendukung pelaksanaan pelatihan dan pengembangan, karena bermanfaat untuk menambah ketrampilan dan produktivitas kerja pegawainya.

Pada penelitian ini pelatihan dan pengembangan yang semula sebagai variabel kontrol dijadikan sebagai variabel bebas *dummy* untuk mengarahkan kualitas SDI yang terdiri dari 4 indikator PKKP (Produktivitas, Kemampuan, Kepuasan kerja dan Perpindahan) tersebut terkait variabel Pelatihan dalam rangka menunjang perbaikan mutu pelayanan.

Dari program pelatihan dan pengembangan ada dua aktivitas yaitu program pelatihan (*training*) dan program pengembangan (*development*) dan kedua istilah ini sering diartikan sama (Gomes, 2003, hal 197-198). Pengembangan adalah berupa kesempatan belajar yang didesain untuk pengembangan para pekerja dengan skope yang lebih luas dari pelatihan dan tidak terbatas performansi pekerjaan sekarang. Sedangkan pelatihan langsung berkaitan dengan pekerjaan sekarang.

Hal - hal yang berkaitan dengan pelatihan dapat diuraikan sebagai berikut:

1. Pengertian Pelatihan :

Pelatihan dikutip dari buku Sofyandi (2008, hal 113) :

Menurut Mondy & Noc (1999-254) : " *A planed, continuous effort by management to improve employee competency leves and organizational performance.* "

Menurut Rae (1990:3) dikutip pada buku yang sama, menyebutkan :

“ Pelatihan adalah suatu usaha untuk meningkatkan pengetahuan dan kemampuan karyawan dalam melaksanakan pekerjaannya lebih efektif dan efisien. Program pelatihan adalah serangkaian program yang dirancang untuk meningkatkan pengetahuan dan kemampuan karyawan dalam hubungannya dalam pekerjaannya. Efektifitas program pelatihan adalah suatu istilah untuk memastikan apakah program pelatihan dijalankan dengan efektif dalam mencapai sasaran yang ditentukan.”

Dari pendapat diatas disimpulkan program pelatihan dapat memberikan stimulus kepada karyawan (SDI) dalam rangka meningkatkan kemampuan dalam bekerja dan memperoleh pengetahuan dan pemahaman terhadap lingkungan kerja dan organisasi.

2. Tujuan Pelatihan :

Selanjutnya tujuan dari pelatihan sebagaimana dikutip pada buku Sofyandi (2008, hal 114) diantaranya pendapat Byars & Rue (2000: 212) : “ *Training objectives can be catagorized as follow : 1 Instructional objectives, 2) Organizational and departement objectives, and 3) individual performance and growth objectives.*”

Tujuan Pelatihan menurut Beach (1980:359) dikutip dari buku yang sama berisikan sebagai berikut :

- a. *Reduce learning time to teach acceptable performance*, yang berarti dengan pelatihan jangka waktu yang diperlukan SDI dalam memperoleh ketrampilan lebih cepat untuk menyesuaikan diri dengan pekerjaan yang dihadapinya.
- b. *Improve performance on presen job*, pelatihan untuk meningkatkan prestasi kerja (*produktivitas*) kerja SDI.
- c. *Attitude formation*, pelatihan dapat membentuk sikap dan perilaku SDI, dengan titik berat parsipasi, kerjasama dan loyalitas terhadap perusahaan.
- d. *Aid in solving operation problem*, pelatihan membantu pemecahan masalah operasional misal kecelakaan kerja, mengurangi absen dan mengurangi *labor turnover (perpindahan)* dan lain-lain.

- e. *Fill manpower needs*, pelatihan selain tujuan jangka pendek juga bermanfaat jangka panjang untuk mempersiapkan SDI memperoleh keahlian dalam bidang tertentu yang dibutuhkan perusahaan.
- f. *Benefits to employee themselves*, dengan pelatihan diharapkan SDI akan memperoleh *kemampuan dan pengetahuan* yang tinggi, sehingga SDI tersebut akan semakin berharga bagi perusahaan. Disamping itu pelatihan akan membuat SDI memperoleh rasa aman dalam bekerja, sehingga menimbulkan *kepuasan kerja*.

Dari enam tujuan diatas tampak bahwa indikator atau variabel laten kualitas SDI yaitu PKK (produktivitas, kemampuan, kepuasan dan Perpindahan) ada terkandung dalam tujuan pelaksanaan pelatihan dan pengembangan SDI.

3. Prinsip Pelatihan :

Sebelum pelatihan diterapkan perlu diketahui prinsip pelatihan sebagaimana menurut Weether dan Davis (1996:290) ada 5 prinsip yaitu :

- a. *Participation*, dalam pelaksanaan pelatihan para peserta harus aktif agar cepat memahami materi yang diberikan.
- b. *Repetition*, Pengulangan, dengan cara tersebut peserta cepat memahami dan mengingat materi yang diberikan.
- c. *Relevance* Saling berhubungan dan relevan dengan contoh global dan detail dari suatu pekerjaan.
- d. *Transference*, program pelatihan harus disesuaikan dengan kebutuhan yang akan dihadapi dalam bekerja
- e. *Feedback*, Setiap program pelatihan yang dilaksanakan dibutuhkan ada umpan bali, untuk mengukur keberhasilan dari program pelatihan tersebut. Dalam hal ini diperlukan evaluasi.

4. Metode Pelatihan :

Menurut Werther dan Davis (1996:291), metode yang dapat digunakan dalam pelatihan :

- a. *On the Job Technique ; Job Instruction Training, Job Rotation, Apprenticeship and Coaching.*
- b. *Off The Job Technique; Lecture, Video Presentation, Vestibule Training, Role Playing, Behaviour Modelling, Case Study, Simulation, Self-study, Programmed Learning, Laboratory Training.*

Sedangkan menurut Bernadin & Russell dikutip dari buku Gomes (2003, hal 207) mengelompokan metode pelatihan dalam 2 kelompok : 1) *Information methods* yaitu pelatihan dengan pemberian informasi satu arah contohnya presentasi audiovisual atau pelatihan tradisional. 2) *Experiental Methods*, mengutamakan komunikasi dua arah dengan luwes, fleksible dan lebih dinamis, baik dengan instruktur atau sesama peserta. Metode ini digunakan untuk meningkatkan pengetahuan dan ketrampilan serta kemampuan baik software dan hardware (fisik), misalnya dengan tehnik diskusi kelompok, study kasus, permainan peran. Metode ini dapat dilakukan langsung ditempat kerja langsung oleh supervisor dan konsultan yang ahli dibidang tersebut.

Dari kedua teori diatas pada prinsipnya sama yaitu metode terbagi dua pelatihan yaitu On dan OFF The Job Training. Namun demikian sebelum pelaksanaan pelatihan perlu diketahui beberapa hal sebagai berikut :

- Kebutuhan Pelatihan atau TNA (training need assesment)
- Pesertanya (jumlah dan tingkatan)
- Penyelenggaranya
- Anggaran Biaya
- Evaluasi Efektifitas program tersebut.

Dari teori-teori tentang pelatihan tersebut diatas, dalam hal ini perlu diteliti Program pelatihan yang dilaksanakan di BSM terutama pada 4 Kantor cabang diwilayah Jakarta Selatan.

Secara umum dari informasi yang diperoleh dari website BSM sendiri bahwa pelatihan SDI telah dilakukan di Bank Syariah Mandiri (BSM). BSM salah satu pemain dalam perbankan syariah menyadari betapa pentingnya profesionalisme SDM (SDI) dalam menjalankan bisnisnya. Karena itu, sejak awal pendiriannya, BSM sudah membuat strategi pengembangan kualitas SDI dengan merancang program pendidikan dan latihan yang intensif (Firman, BSM, 2005)

BI hanya mewajibkan bank mengalokasikan dana minimal 5.% dari biaya operasional untuk pengembangan SDM. BSM mengalokasikan lebih, yaitu sebesar 7,3% (M Haryoko, Media Indonesia, 21 Juli 2006).

2.5.3 Peningkatan Kualitas SDI dari Perspektif Islam

Manusia menurut pandangan Islam, yang dikemukakan oleh Morteza (1982), dinyatakan ada dua hal, yaitu memiliki aspek-aspek positif dan aspek-aspek negatif serta peranan iman dalam kehidupan manusia. Iman merupakan syarat utama untuk mencapai kualitas kesempurnaan manusia sebagai khalifah. Iman menerangi hati manusia dan membimbingnya ke arah kebenaran, dan harapan adanya hasil yang baik dari perbuatan dan tindakan yang baik.

Manusia sebagai wakil Allah di Bumi (khalifah) dalam kehidupannya harus menjalankan hukum Allah. Hukum-hukum ini di dalam ajaran Islam disebut syariah yang secara etimologis berarti jalan yang membawa manusia kepada Allah SWT. Syariah adalah jaringan aturan dan sikap yang mengatur kehidupan manusia didalam totalitas sifat mencakup segala hal yang mampu mengintegrasikan manusia dan masyarakat menurut prinsip yang dominan dalam islam yaitu tauhid. Peranan manusia dalam pembentukan masa depan syariah merupakan jawaban atas kebebasan berkehendak manusia untuk mencapai kesejahteraan hidup baik duniawi dan ukhrawi (Raharjo, 1985 hal. 137). Dasar-dasar kewajiban manusia untuk masa depan hidupnya terdiri dari sikap yang harus dimiliki :

1. Kedewasaan, berarti seseorang tidak dapat dimintai pertanggung jawaban secara hukum kecuali jika telah mencapai umur (baligh).
2. Kebijaksanaan, dalam hal ini orang yang telah dewasa dimintai pertanggung jawaban terhadap apa yang dilakukan
3. Pengetahuan dan kesadaran, manusia hanya dapat dikenai kewajiban jika dia mengetahui tetapi juga manusia dituntut untuk menuntut ilmu untuk memperoleh pengetahuan tentang syariah Islam.
4. Ketahanan fisik dan mental, seseorang diberi kewajiban sejauh kemampuan dan fisik serta mentalnya.

5. Kebebasan untuk melakukan pilihan, seseorang akan dapat memenuhi kewajiban bila tidak dapat kendala atau keterpaksaan.

Sumber Daya Insani (SDI) dalam bekerja sebagai bankir syariah, memiliki kualitas amal dalam bekerja tergantung dari niatnya (Dawwah, 2006, hal.18). Hal tersebut sesuai dengan Hadits Rasulullah Saw dalam shahih al Bukhari yang artinya :

“Absahnya amal tergantung pada niat. Setiap orang akan mendapatkan sesuatu sesuai dengan niatnya”.

Amal tersebut tidak hanya terfokus pada ibadah, akan tetapi juga meliputi muamalah dan perbuatan yang boleh dilakukan, yang bisa diubah dengan niat menjadi ibadah dan bentuk pendekatan diri kepada Allah Swt. Suatu pekerjaan mempunyai hukum, nilai (etika), dan balasan yang berbeda-beda diakhirat kelak, sesuai dengan niat orang yang melakukannya. Karena sesuatu dinilai tergantung tujuannya. Hadits Nabi riwayat Ahmad bin Hambal ;

“ Seorang mukmin akan diberikan pahala dalam melakukan hal apapun, termasuk suapan yang dimasukan ke dalam mulut istrinya”.

Dawwah (2006) menulis bahwa Islam menjadikan pekerjaan sebagai bagian dari ibadah, jika orang yang melakukan aktivitas ekonomi tersebut berniat untuk kebaikan dan ridha Allah SWT, maka ia akan dapat pahala di dunia dan di akhirat kelak. Selanjutnya yang bersangkutan terlepas dari perbudakan terhadap dirinya, hawa nafsu, harta dan kenikmatan dunia yang fana.

Rasulullah bersabda: *“Celaka budak dinar, budak dirham dan budak pakaian sutra, jika dia diberi karunia dia rela, tapi jika tidak diberi karunia dia murka, celaka dan kecewa. Ketika dia tertusuk duri, dia tidak mencabutnya”* (HR. Bukhari, shahih al- Bukhari, jilid 3, hal 1057).

Pebisnis (SDI) dituntut agar mengarahkan kegiatan ekonominya untuk mendapat ridha Allah Swt (QS. Al An'am [6] ; 162-163 :

قُلْ إِنَّ صَلَاتِي وَنُسُكِي وَمَحْيَايَ وَمَمَاتِي لِلَّهِ رَبِّ الْعَالَمِينَ ﴿٦٢﴾ لَا شَرِيكَ لَهُ ۗ وَبِذَلِكَ
أُمِرْتُ وَأَنَا أَوَّلُ الْمُسْلِمِينَ ﴿٦٣﴾

Katakanlah: Sesungguhnya sembahyangku, ibadatku, hidupku dan matiku hanyalah untuk Allah, Tuhan semesta alam.

Tiada sekutu baginya; dan demikian Itulah yang diperintahkan kepadaku dan aku adalah orang yang pertama-tama menyerahkan diri (kepada Allah) (QS[6]:23).

Firman Allah Swt di dalam QS. Al-Kahfi [18] : 110 :

قُلْ إِنَّمَا أَنَا بَشَرٌ مِّثْلُكُمْ يُوحَىٰ إِلَيَّ أَنَّمَا إِلَهُكُمْ إِلَهٌُ وَاحِدٌ ۚ فَمَن كَانَ يَرْجُوا لِقَاءَ رَبِّهِ فَلْيَعْمَلْ عَمَلًا صَالِحًا وَلَا يُشْرِكْ بِعِبَادَةِ رَبِّهِ ۚ أَحَدًا ﴿١١٠﴾

110. *Katakanlah: Sesungguhnya aku ini manusia biasa seperti kamu, yang diwahyukan kepadaku: "Bahwa Sesungguhnya Tuhan kamu itu adalah Tuhan yang Esa". Barangsiapa mengharap perjumpaan dengan Tuhannya, Maka hendaklah ia mengerjakan amal yang saleh dan janganlah ia mempersekutukan seorangpun dalam beribadat kepada Tuhannya".*

Berikutnya firman Allah Swt di dalam Al Qur'an surah Al-Bayyinah [98]:5

وَمَا أُمِرُوا إِلَّا لِيَعْبُدُوا اللَّهَ مُخْلِصِينَ لَهُ الدِّينَ حُنَفَاءَ وَيُقِيمُوا الصَّلَاةَ وَيُؤْتُوا الزَّكَاةَ ۚ وَذَٰلِكَ دِينُ الْقَيِّمَةِ ﴿٥﴾

Padahal mereka tidak disuruh kecuali supaya menyembah Allah dengan memurnikan ketaatan kepada-Nya dalam (menjalankan) agama yang lurus[1595], dan supaya mereka mendirikan shalat dan menunaikan zakat; dan yang demikian Itulah agama yang lurus (QS [98]; 5).

[1595] Lurus berarti jauh dari syirik (mempersekutukan Allah) dan jauh dari kesesatan.

Firman Allah Swt di dalam QS. Al-Hajj [22] : 77

يٰۤأَيُّهَا الَّذِينَ ءَامَنُوا ارْكَعُوا وَاسْجُدُوا وَاعْبُدُوا رَبَّكُمْ وَافْعَلُوا الْخَيْرَ لَعَلَّكُمْ تُفْلِحُونَ ﴿٧٧﴾

Hai orang-orang yang beriman, ruku'lah kamu, sujudlah kamu, sembahlah Tuhanmu dan perbuatlah kebajikan (prestasi), supaya kamu mendapat kemenangan (QS [22]:77).

Menurut Aedi (tahun 2006; 89), kekuatan moral yang dibutuhkan dalam membangun ekonomi umat perlu memperhatikan sifat-sifat sebagai berikut:

1. Menekan hawa nafsu, bila manusia tidak mampu menekan hawa nafsu maka manusia itu akan serakah dan dikendalikan sifat-sifat buruk (sifat tamak, boros dan tidak pernah puas mencari harta sebanyak mungkin) dengan menghalalkan segala cara untuk memenuhi tuntutan nafsunya.
2. Akhlak mulia, adalah suatu yang sangat positif bagi kemiskinan. Apabila semua orang yang memiliki kekayaan, kepandaian dan kekuasaan mencintai orang lain seperti mencintai diri sendiri maka akan muncul sikap suka menolong tanpa pamrih, mencintai kesederhanaan tidak konsumtif dan dermawan maka manusia lain yang berada pada posisi yang lebih rendah dari orang tersebut akan merasakan tingkat kesejahteraan dan kemakmuran yang adil. Semua kebaikan dan kebajikan yang di amalkan dalam kehidupan sehari-hari merupakan rahmat buat alam semesta dan segala isinya.
3. Sifat dermawan suka berbuat baik atau tolong menolong.
4. Mengharamkan pekerjaan yang buruk seperti rentenir, spekulasi, judi menipu, merampok, korupsi dan sebagainya.
5. Menghormati harta milik orang lain.
6. Bekerja keras dan beramal, adalah sifat yang baik yang harus dimiliki oleh semua orang tidak terkecuali orang miskin.
7. Merobah cara berfikir yang anti pati menjadi simpati yaitu meyakini bahwa kebahagiaan orang lain adalah kebaikan kita dan sebaliknya penderitaan orang lain menjadi penderitaan kita juga.

Didalam Islam peningkatan kualitas dan kemampuan SDI dianjurkan setiap saat, sesuai Hadits Nabi ;

" Hari ini harus lebih baik dari hari kemarin dan hari esok harus lebih baik dari hari ini, jika sebalik maka termasuk orang yang merugi ".

Orang yang memiliki pengetahuan memiliki derajat yang lebih tinggi dari yang lain sebagaimana firman Allah SWT (QS, Al- Mudjadillah [058]; 11) :

يٰۤاَيُّهَا الَّذِيْنَ ءَامَنُوْا اِذَا قِيْلَ لَكُمْ تَفَسَّحُوْا فِى الْمَجْلِسِ فَاَفْسَحُوْا يَفْسَحِ اللّٰهُ لَكُمْ ۗ
وَإِذَا قِيْلَ اَنْشُرُوْا فَاَنْشُرُوْا يَرْفَعِ اللّٰهُ الَّذِيْنَ ءَامَنُوْا مِنْكُمْ وَالَّذِيْنَ اٰتُوْا الْعِلْمَ دَرَجٰتٍ ۗ وَاللّٰهُ
بِمَا تَعْمَلُوْنَ خَبِيْرٌ ﴿١١﴾

11. Hai orang-orang beriman apabila kamu dikatakan kepadamu: "Berlapang-lapanglah dalam majlis", Maka lapangkanlah niscaya Allah akan memberi kelapangan untukmu. dan apabila dikatakan: "Berdirilah kamu", Maka berdirilah, niscaya Allah akan meninggikan orang-orang yang beriman di antaramu dan orang-orang yang diberi ilmu pengetahuan beberapa derajat. dan Allah Maha mengetahui apa yang kamu kerjakan (QS [58]: 11)..

Orang yang berilmu adalah memiliki potensi untuk memperoleh kedudukan yang baik, disampai itu ilmu dan jabatan adalah anugerah Allah SWT kepada orang yang dikehendakinya, sesuai firman Allah SWT (QS, Al Baqarah [02];247):

وَقَالَ لَهُمْ نَبِيُّهُمْ اِنَّ اللّٰهَ قَدْ بَعَثَ لَكُمْ طَالُوتَ مَلِكًا ۗ قَالُوْٓا اَنْىٰ يَكُوْنُ لَهٗ الْمُلْكُ عَلَيْنَا وَنَحْنُ اَحْقُّ بِالْمُلْكِ مِنْهُ وَلَمْ يُؤْتْ سَعَةً مِّنَ الْمَالِ ۗ قَالَ اِنْ اللّٰهُ اَصْطَفٰهُ
عَلَيْكُمْ وَزَادَهُۥ بَسْطَةً فِى الْعِلْمِ وَالْجِسْمِ ۗ وَاللّٰهُ يُؤْتِىْ مَلِكًا مِّنْ يَّشَآءُ ۗ وَاللّٰهُ وَّاسِعٌ
عَلِيْمٌ ﴿٢٤٧﴾

Nabi mereka mengatakan kepada mereka: "Sesungguhnya Allah telah mengangkat Thalut menjadi rajamu." mereka menjawab: "Bagaimana Thalut memerintah Kami, Padahal Kami lebih berhak mengendalikan pemerintahan daripadanya, sedang diapun tidak diberi kekayaan yang cukup banyak?" Nabi (mereka) berkata: "Sesungguhnya Allah telah memilih rajamu dan menganugerahinya ilmu yang Luas dan tubuh yang perkasa." Allah memberikan pemerintahan kepada siapa yang dikehendaki-Nya. dan Allah Maha Luas pemberian-Nya lagi Maha mengetahui(QS [2] : 247).

Manusia harus mampu menunjukkan keandalannya dengan berupaya menambah terus ilmu melalui pendidikan dan pelatihan atau belajar sendiri. Adapun orang yang beriman dan berilmu pengetahuan ditinggikan derajat dari orang yang lain. Sebagaimana di Firman Allah SWT dalam (QS, Al- Mujadillah [058]; 11) :

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

Hai orang-orang beriman apabila dikatakan kepadamu: "Berlapang-lapanglah dalam majlis", Maka lapangkanlah niscaya Allah akan memberi kelapangan untukmu. dan apabila dikatakan: "Berdirilah kamu", Maka berdirilah, niscaya Allah akan meninggikan orang-orang yang beriman di antaramu dan orang-orang yang diberi ilmu pengetahuan beberapa derajat. dan Allah Maha mengetahui apa yang kamu kerjakan (QS [58]:11).

Dan doa Nabi Saw dalam Al Qur'an surah Thaha [020]; 114 :

... وَقُلْ رَبِّ زِدْنِي عِلْمًا

... dan Katakanlah: "Ya Tuhanku, tambahkanlah kepadaku ilmu pengetahuan."(QS [20]:114)

Dalam memperoleh ilmu, manusia dianjurkan tetap berupaya melakukan pelatihan mulai dari awal, disamping itu diharuskan berdoa kepada Allah SWT. Hal ini sebagai contoh anak harus dilatih shalat dari kecil. Khalifah Umar bin Khatab ra mengadakan pelatihan memanah, berenang dan menunggang kuda.

2.5.4 Analisis Kualitas SDI dan Variabel Dummy Pelatihan

Berdasarkan teori-teori diatas, dan variabel-variabel yang dipergunakan, dalam penelitian yang dilakukan pada Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang wilayah Jakarta Selatan, ada variabel laten dari kualitas SDI dengan indikator

Produktivitas, Kemampuan syariah, Kepuasan Kerja dan Perputaran SDI (PKKP), dan selanjutnya ada variabel kontrol berupa pelatihan dalam upaya meningkatkan kualitas SDI dimaksud.

Variabel *dummy* berupa metode pelatihan dalam hal ini adalah dimasukkan dalam rangka mengetahui peningkatan kualitas SDI bank syariah yang memperoleh pelatihan dibandingkan dengan yang belum memperoleh pelatihan. Variabel *dummy* pelatihan berfungsi sebagai variabel kontrol adalah variabel yang dikendalikan atau dibuat konstan sehingga pengaruh *variable independent* terhadap *dependen* tidak dipengaruhi oleh *factor* luar yang tidak diteliti (Hasyim, 2007) dalam website [www.pascasarjana_stiami.com](http://www.pascasarjana.stiami.com).

Berkenaaan dengan uraian diatas untuk variabel bebas Kualitas SDI, dengan indikator (*laten*) yang dipilih berdasarkan teori diatas terdiri dari :

1. Produktivitas (efektif dan efisien dalam mensosialisasikan produk dan jasa bank syariah kepada nasabah atau calon nasabah, dalam hal ini termasuk penilaian kecepatan transaksi. Variabel kontrol berupa pelatihan adalah dapat berupa pelatihan On Job Training (ditempat kerja) dengan menggunakan alat dan teknologi yang digunakan dalam kerja tanpa melakukan kesalahan. Disamping itu juga dengan mengikuti off job training diluar tempat kerja.
2. Kemampuan syariah dilihat dari latar belakang pendidikan dan pengalaman, akhlak, perilaku Islami, dan upaya yang dilakukan oleh pribadi SDI sendiri untuk peningkatan pengetahuan dan ketrampilannya dibidang perbankan syariah. Pelatihan disini dapat berupa pelatihan off job training berupa seminar, workshop, atau melalui in house training dalam rangka meningkatkan kemampuan kerja dan kompetensi berupa pembekalan ilmu tentang produk-produk dan jasa Bank Syariah dan ilmu tentang syariah Islam secara umum.
3. Kepuasan kerja termasuk SDI Bank Syariah Mandiri yang berasal dari Bank konvensional dalam menunjang Bank Syariah, termasuk sikap dalam bekerja. Pelatihan disini untuk menambah motivasi kerja, berupa pendidikan tentang nilai-nilai Islam dalam bekerja.
4. Perputaran SDI (pindah atau mengundurkan diri), ini dapat diteliti dari data perpindahan pertahun dari SDI dan normal dibandingkan dengan kondisi di

BSM tersebut. Pelatihan yang dapat meningkatkan loyalitas dan kemampuan sehingga merasa dapat berkembang di BSM

Pada penelitian ini akan diteliti peluang variabel kontrol (dummy) pelatihan yang dapat diuraikan dalam variabel laten PKKPB berupa penerapan program pelatihan berupa *On the job training* dan *off the job training*. Adapun maksudnya untuk mengetahui pengaruh pelatihan terhadap mutu pelayanan. Penelitian dilakukan dengan memasukan dalam riset kualitas SDI melalui kuesioner penelitian sesuai pedoman riset SDM (Istijanto, 2002).

2.6 Mutu Pelayanan

Pendekatan yang disarankan ketika menjual suatu jasa (pelayanan), dalam hal ini divisi manajemen pemasaran perlu memperhatikan sejumlah kriteria yang mencirikan jasa (*service*) yang sekaligus membedakan dari barang (V.Gaspersz, 2007, 182-187), adalah sebagai berikut :

- a. Jasa merupakan output tak berbentuk (*intangible output*)
- b. Jasa merupakan output variabel tidak standar.
- c. Jasa tidak dapat disimpan dalam inventori, tetapi dapat dikonsumsi dalam produksi.
- d. Terdapat hubungan langsung yang erat dengan pelanggan melalui proses jasa (*service processes*).
- e. Pelanggan berpartisipasi dalam proses memberikan jasa.
- f. Keterampilan personel "diserahkan" atau diberikan secara langsung kepada pelanggan.
- g. Jasa tidak dapat diproduksi secara massal.
- h. Membutuhkan pertimbangan pribadi yang tinggi dari individu yang memberikan atau menawarkan jasa.
- i. Perusahaan jasa pada umumnya bersifat padat karya
- j. Fasilitas jasa berada dekat lokasi pelanggan.
- k. Pengukuran efektivitas jasa bersifat subyektif.
- l. Pengendalian kualitas terutama dibatasi pada pengendalian proses jasa.
- m. Option penetapan harga adalah lebih rumit.

Berdasarkan kriteria Vincent diatas, maka untuk perbaikan kualitas pelayanan adalah :

- Ketepatan waktu pelayanan,
- Akurasi pelayanan,
- Kesopanan dan keramahan
- Tanggung jawab
- Kelengkapan
- Kemudahan memperoleh pelayanan
- Variasi model pelayanan
- Pelayanan pribadi, berkaitan dengan fleksibilitas, penanganan permintaan khusus.
- Kenyamanan dalam memperoleh pelayanan; lokasi, kemudahan menjangkau, tempat parkir, tersedia informasi, petunjuk-petunjuk dan bentuk lain.
- Atribut pendukung lain; Lingkungan, AC, kebersihan, fasilitas musik, dll.

Menurut Collier (1994) mendefinisikan manajemen kualitas pelayanan sebagai suatu studi tentang bagaimana bagian pemasaran dan operasional secara bersama dengan memakai teknologi dan menggunakan orang-orang yang mampu merencanakan, menciptakan dan menyerahkan suatu paket yang bermanfaat bagi pelanggan. Dari sisi analisis manfaat kualitas pelayanan (*service quality*), terdapat 5 (lima) katagori jasa, sebagai variabel laten dari mutu pelayanan dengan akronim "RATER" yaitu ;

1. (R) **Realibility (Keandalan)**, merupakan **kemampuan** pihak pemberi jasa dalam memberikan apa yang dijanjikan kepada penerima jasa (pelanggan) secara akurat. Atribut ini berkaitan dengan dengan akurasi pelayanan yang bebas dari kesalahan-kesalahan.
2. (A), **Assurance (keyakinan)**, berkaitan dengan **pengetahuan** , kesopanan, dan kemampuan pekerja atau pemberi jasa untuk **membangkitkan kepercayaan** dan keyakinan penerima jasa (pelanggan) atas jasa yang diterima itu.
3. (T), **Tangibles**, berkaitan dengan **fasilitas fisik peralatan** dan penampilan personal pemberi jasa.

4. **(E), Empathy**, berkaitan dengan perhatian dan kepedulian pemberi jasa kepada penerima jasa atau pelanggan.
5. **(R), Responsiveness** (daya tanggap) berkaitan dengan tanggung jawab dan keinginan untuk memberikan jasa yang prima serta membantu penerima jasa (pelanggan) apabila menghadapi masalah berkaitan dengan jasa yang diberikan oleh pemberi jasa itu.

Selanjutnya dalam penelitian Othman dan Owen (2001), dikutip dari Kurohman (2006), untuk pelayanan di Bank Syariah didasarkan pada 6 (enam) dimensi mutu pelayanan yang disingkat CARTER, yakni : disamping 5 (lima) dimensi manfaat menurut Collier (1994) diatas, 'ditambahkan satu dimensi lain yang berkaitan dengan syariah Islam yaitu **(C) Compliance**', *wich means the ability to fulfill with Islamic law and operate under the principles of Islamic banking an economy. Compliance with Islam law* tersebut adalah terkait pelayanan yang diberikan sesuai dengan ketentuan dan prinsip Syariah Islam dalam hal ini fiqh muamalah dalam perbankan dan ekonomi Islam, dalam hal terhindar dari Riba dan menerapkan prinsip bagi hasil.

Berbagai dimensi kualitas jasa harus diperhatikan oleh manajemen industri jasa terutama dalam menetapkan biaya yang harus dikeluarkan pelanggan untuk membayarkan jasa yang diterima. Dengan demikian perusahaan harus mempertimbangkan nilai manfaat yang diberikan kepada pelanggan.

Dari teori diatas pada penelitian ini untuk mutu pelayanan (MP), variabel nya terdiri dari indikator CARER, dengan asumsi variabel T (tangibel) dikeluarkan karena tidak terkait langsung dengan pelayanan dari SDI, sehingga variabel terikat Mutu Pelayanan SDI diteliti dari variabel latennya yaitu : **(C) Compliance, (A) Assurance, (R) Realibility, (E) Empathy, (R) Responsiveness.**

2.6.1 Mutu Pelayanan dari Perspektif Islam

Manusia yang memiliki budi pekerti yang luhur dianjurkan dalam agama Islam. Adapun sebagai teladan utama adalah budi pekerti atau akhlak Nabi Muhammad Rasulullah Saw, sebagaimana di dalam Al Qur'an (QS. Al- Qalam [68]; 3, yaitu :

وَإِنَّ لَكَ لَأَجْرًا غَيْرَ مَمْنُونٍ ﴿٣﴾

Dan Sesungguhnya bagi kamu benar-benar pahala yang besar yang tidak putus-putusnya (QS [68]:3).

Pada ayat di atas kamu disini adalah Nabi Muhammad Saw, yang memiliki budi pekerti yang luhur dan dipercaya sehingga Beliau diberi gelar oleh kaumnya al amin (dapat dipecahya).

Didalam setiap berbisnis haruslah berpegang teguh pada etika Islam, tidak terkecuali bagi SDI bank syariah dalam melayani nasabah harus secara baik yang berpedoman etika Islam.

Pada bisnis perbankan syariah sebagai bisnis yang bersifat penyedia jasa dan produk perbankan harus mampu berbudi pekerti yang baik yang sesuai dengan nilai Islam, sehingga nasabah menjadi puas. Disinilah letak sukses dan majunya suatu perusahaan, dan sukses tersebut dari SDI nya. Sebagaimana sabda Rasulullah Saw (Asyraf Muhammad Dawwabah,2006 hal. 56)

" Penghuni surga adalah orang yang lemah lembut, ramah dan halus, dan orang yang berbicara dengan kata-kata yang baik".

Diantara etika Rasul dalam bermuamalah (Dawwabah, 2006) adalah sebagai berikut :

1. Jujur

Sifat utama, adalah motivator dalam budi pekerti dan perilaku seorang muslim Al-Quran surat Al-Ahzab (33 ayat 70-71)

يٰۤاَيُّهَا الَّذِيْنَ ءَامَنُوْا اتَّقُوْا اللّٰهَ وَقُولُوْا قَوْلًا سَدِيْدًا ﴿٧٠﴾ يُصْلِحْ لَكُمْ اَعْمَالَكُمْ وَيَغْفِرْ
لَكُمْ ذُنُوْبَكُمْ وَمَنْ يُطِيعِ اللّٰهَ وَرَسُوْلَهُ فَقَدْ فَازَ فَوْزًا عَظِيْمًا ﴿٧١﴾

Hai orang-orang yang beriman, bertakwalah kamu kepada Allah dan Katakanlah Perkataan yang benar,

niscaya Allah memperbaiki bagimu amalan-amalanmu dan mengampuni bagimu dosa-dosamu. dan Barangsiapa mentaati Allah dan Rasul-Nya, Maka Sesungguhnya ia telah mendapat kemenangan yang besar(QS [33]: 70-71).

Kemudian hadis Rasulullah Sahih Al-Bukhari jilid 2,hal 244 :

"Hendaknya kalian jujur karena jujur dapat mengantarkan seseorang untuk berbuat baik sedang perbuatan baik dapat mengantarkan ke surga, seseorang tetap berbuat jujur hingga dia ditulis disisi Allah sebagai orang yang jujur".

Hadist berikutnya riwayat Abu Syaaf dalam sunah At-Tirmizi jilid 3 hak 515 : *"Pedagang yang jujur dan dapat dipercaya (kelak di surga) bersama para nabi, orang-orang yang jujur dan orang-orang yang mati syahid".*

2. Amanah

Islam menginginkan pebisnis mempunyai hati nurani yang "bangun" sehingga bisa menjaga hak-hak Allah dan hak-hak manusia, dan bisa memproteksi muamalahnya agar tidak lalai. Surat Al-Ahzab surah 33ayat 72 :

إِنَّا عَرَضْنَا الْأَمَانَةَ عَلَى السَّمَوَاتِ وَالْأَرْضِ وَالْجِبَالِ فَأَبَيْنَ أَنْ يَحْمِلْنَهَا وَأَشْفَقْنَ مِنْهَا وَحَمَلَهَا الْإِنْسَانُ إِنَّهُ كَانَ ظَلُومًا جَهُولًا ﴿٧٢﴾

Sesungguhnya Kami telah mengemukakan amanat[1233] kepada langit, bumi dan gunung-gunung, Maka semuanya enggan untuk memikul amanat itu dan mereka khawatir akan mengkhianatinya, dan dipikullah amanat itu oleh manusia. Sesungguhnya manusia itu Amat zalim dan Amat bodoh(QS [33]:72).

[1233] Yang dimaksud dengan amanat di sini ialah tugas-tugas keagamaan.

Kemudian hadist Rasulullah yang diriwayatkan oleh An-Nas bin Malik RA di dalam musnah Ahmad jilid 3 hal 135, Rasulullah berpidato mengatakan 'tidak sempurna iman seseorang yang tidak mempunyai amanah dan tidak sempurna keberagamaan seseorang yang tidak mempunyai komitmen'. Kemudian dalam al-Quran surat Al-Mutafifin (surah 83 ayat 1-6) Kecelakaan besarlah bagi orang-orang yang curang yaitu orang-orang yang apabila menerima takaran dari orang lain mereka minta dipenuhi. Dan apabila dia menakar untuk orang lain mereka menguranginya, tidakkah orang-orang itu menyangka bahwa sesungguhnya

mereka akan dibangkitkan pada suatu hari yang besar yaitu hari ketika manusia berdiri menghadap Tuhan semesta alam.

3. Toleransi

Adalah kunci rezki dan jalan kehidupan yang mapan karena bermamfaat untuk berinteraksi mempermudah muamalah dan mempercepat berputarnya modal. Sabda Rasulullah dalam sahih Bukhari jilid 2 hal 730 menyebutkan;

"Allah mengasihi seseorang yang toleran ketika berdagang, ketika membeli, dan ketika meminta haknya".

Kemudian hadist Rasulullah riwayat Ahmad bin Hambal jilid 5 hal. 27 menyebutkan :

"Barang siapa yang mempermahal harga barang dagangan kepada orang-orang muslim, maka Allah berhak untuk menempatkan dirinya kdasar api neraka pada hari kiamat kelak".

Firman Allah di dalam Al Qur'an surah Al-Baqarah ayat 280 :

وَإِنْ كَانَتْ ذُو عُسْرَةٍ فَنَظِرَةٌ إِلَىٰ مَيْسَرَةٍ ۗ وَأَنْ تَصَدَّقُوا خَيْرٌ لَّكُمْ ۖ إِنْ كُنْتُمْ تَعْلَمُونَ ﴿٢٨٠﴾

280. dan jika (orang yang berhutang itu) dalam kesukaran, Maka berilah tangguh sampai Dia berkelapangan. dan menyedekahkan (sebagian atau semua utang) itu, lebih baik bagimu, jika kamu mengetahui(QS [2]:280).

4. Memenuhi akad dan janji.

Islam memerintahkan umatnya untuk memenuhi hak, menghormati janji dan seluruh kesepakatan lainnya. Sebagaimana dalam surah Al-Maidah (surah 5 ayat 1) :

يَتَأْتِيهَا الَّذِينَ ءَامَنُوا أَوْفُوا بِالْعُقُودِ أَحَلَّتْ لَكُمْ بَيْمَاتُ الْأَنْعَامِ إِلَّا مَا يُتْلَى عَلَيْكُمْ
غَيْرَ مَجْلِيِّ الصَّيْدِ وَأَنْتُمْ حُرْمٌ إِنَّ اللَّهَ تَحْكُمُ مَا يُرِيدُ ﴿١٠١﴾

1. Hai orang-orang yang beriman, penuhilah aqad-aqad itu[388]. Dihalalkan bagimu binatang ternak, kecuali yang akan dibacakan kepadamu. (yang demikian itu) dengan tidak menghalalkan berburu ketika kamu sedang mengerjakan haji. Sesungguhnya Allah menetapkan hukum-hukum menurut yang dikehendaki-Nya.

Hadis riwayat Abu Hurairah RA dalam sahih Bukhari jilid 1 hal. 21 :

“Tanda-tanda orang yang munafik ada 3 jika berbicara dia dusta, jika berjanji dia ingkar, dan jika dipercaya dia khianat”.

2.7 Pengaruh Kualitas SDI Terhadap Mutu Pelayanan

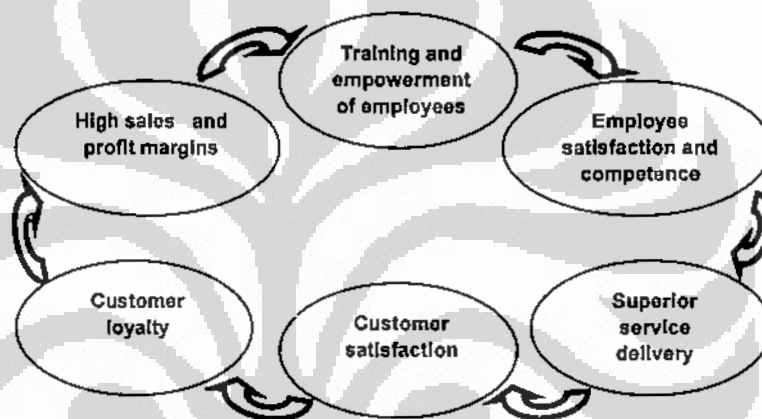
Pertumbuhan bisnis dan profitabilitas berkaitan dengan loyalitas pelanggan yang memperoleh peningkatan kepuasan terus-menerus. Dengan demikian peningkatan kinerja bisnis dari sisi profitabilitas harus dikaitkan dengan upaya-upaya peningkatan faktor-faktor manfaat yang diberikan oleh SDI (karakteristik kualitas) yang mampu meningkatkan kepuasan pelanggan. Pelanggan yang memperoleh kepuasan terus menerus akan menjadi loyal terhadap produk dan jasa dari perusahaan tersebut, disinilah keunggulan perusahaan bisnis produk dan jasa (Vincent Gaspersz, 2007, hal: 212). Model keunggulan perusahaan akan menghasilkan CASH, yaitu :

- *Customer loyalty*, melalui
- *Always improving value innovation*, berdasarkan
- *Stategically managed*, dengan cara
- *Hard knowledge-based performance management system*

Dari teori tersebut tampak bahwa kualitas SDI yang memiliki pengetahuan dan berinovasi dan memiliki strategi dalam memelihara pelanggan dari suatu Bank Syariah akan memberikan manfaat pelayanan yang diinginkan nasabah sehingga pelanggan menjadi loyal. Dalam hal ini pada teori diatas menggambarkan adanya pengaruh antara kualitas SDI dengan Mutu Pelayanan.

Hal ini menjadi dasar Hipotesis pengaruh Kualitas SDI dan variabel dummy pelatihan terhadap Mutu Pelayanan. Sebagaimana dikaitkan dengan model kesetiaan pelanggan (Schlesinger dan Heskett (1991) dikutip dari artikel <http://www.wikipidia.com> sesuai gambar berikut :

GAMBAR 2.7
KESETIAAN PELANGGAN DALAM BISNIS



Sumber : Schlesinger dan Heskett (1991)

Dalam gambar di atas ditunjukkan siklus keberhasilan, dimana pelatihan berupa investasi dalam diri pegawai untuk meningkatkan kemampuan dalam memberikan pelayanan yang terbaik kepada pelanggan.

2.8 Penelitian-Penelitian sebelumnya tentang SDI dan Mutu Pelayanan

2.8.1 Penelitian tentang SDI Bank Syariah

Fachri Husni A (2008), melakukan penelitian tentang pengaruh kemampuan dan motivasi terhadap kinerja karyawan (studi kasus pada Bank Syariah Mandiri Cabang Bogor). Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui factor-faktor yang diduga mempengaruhi kinerja karyawan BSM cabang Bogor, dan selanjutnya mengetahui hubungan factor-faktor yang mempengaruhi kinerja karyawan.

Populasi dalam penelitian adalah karyawan BSM Bogor, sampel 45 orang 75 % dari populasi. Metode yang dipakai regresi berganda.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa motivasi dan kemampuan mempengaruhi sebesar 56,4 % terhadap kinerja sisanya dipengaruhi factor lain yang tidak diteliti.

Tesis Byarwati Anis (2007), berjudul budaya organisai syariah dan pengaruhnya terhadap kinerja perusahaan (Study kasus pada PT. Bank Muamalat (Tbk) ; meneliti indicator-indikator yang mempengaruhi budaya kerja, dan indicator-indikator yang mempengaruhi kinerja PT BMI dan sejauh mana penerapan budaya kerja mempunyai pengaruh dalam peningkatan kinerja PT. Bank Muamalai Indonesia (Tbk). Metode SEM dengan LISREL dan prosedur SEM Sitinjak & Sugiarto(2006, 64):

1. Spesikas model
2. Identifikasi Model
3. Estimasi model
4. Uji Kecocokan
5. Respesifikasi

Pada penelitian tersebut ada 6 indikator yang mempengaruhi budaya kerja dan 4 indikator yang mempengaruhi kinerja. Kemudian antara budaya kerja dan kinerja dilihat hubungannya. Hasil terdapat hubungan positif budaya dengan kinerja, 86 % dan 14 % faktor lain.

2.8.2 Mutu Pelayanan Bank Syariah.

Giri Taufik Kurohman (2006) meneliti tentang mutu pelayanan bank umum syariah wilayah Jakarta Timur (Studi Kasus Pada Tiga Bank Umum Syariah), tujuan untuk mengukur nilai harapan mutu pelayanan dan nilai mutu pelayanan yang diterima oleh nasabah, dan membandingkan. Setelah itu meneliti variable mana yang memiliki korelasi yang kuat terhadap mutu pelayanan. Variabel yang diteliti sebagai alat ukur pelayanan terdiri dari *Compliance, Assurance, Reliability, Tangibel, Emphaty* dan *Responsiveness* disingkat dengan CARTER.

Hasil penelitian dari 100 responden yang dilakukan t-test diperoleh nilai harapan adalah diatas nilai rata-rata 4,5 yaitu nilai terkecil 4,6 dan terbesar 4,68.

Sedangkan nilai kenyataan yang diterima nasabah adalah berkisar antara 3,84 s/d 4,36, sehingga implementasinya pelayanan yang diberikan belum memuaskan. Dari uji korelasi *Kendal tau* variable independen yang memiliki korelasi paling kuat terhadap mutu pelayanan bank syariah adalah *compliance* (0,758), selanjutnya *emphaty* (0,698), *responsiveness* (0,691), *reliability* (0,687), *tangible*

Reny Fitriana Kaban (2008), melakukan penelitian tentang pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah dan hubungannya dengan perilaku *post purchase behavior* (studi kasus BSM Cabang Depok), tujuan mengetahui kepuasan nasabah serta perilaku *post purchase behavior* nasabah, agar bank dapat menyusun langkah strategi peningkatan kualitas pelayanan. Variabel kualitas pelayanan CARTER. Perilaku *post purchase behavior loyalias, membayar lebih dan pindah*. Metode yang dipakai regresi berganda.

Hasil penelitian 60 % penilaian kualitas pelayanan baik, 21 % sangat baik dan 18 % netral serta 1% tidak puas. Selajutnya hasil kepuasan dan tindak lanjut, 50 % merekomendasikan kepada pihak lain, dan tidak signifikan kepuasan dengan bayar lebih. Dan tidak ada pengaruh pelayan dengan perilaku pindah bank.

2.9 Metode Pengukuran Kualitas SDI , Pelatihan dengan Mutu Pelayanan

2.9.1 Metode Analisis Regresi Linear Berganda

Menurut Nachrowi & Usman (2005) penggunaan model regresi linear berganda karena variabel terikat dihubungkan dengan beberapa variabel bebas. Pada penelitian untuk masing masing variabel bebas yang diteliti yaitu Kualitas SDI yang terdiri dari beberapa variabel laten (PKKP). Dalam rangka mengetahui upaya peningkatan kualitas SDI ditambahkan variabel dummy pelatihan. Demikian juga dengan Mutu Pelayanan (MP) dihubungkan dengan beberapa variabel laten (CARER), maka model Regresi Linear Berganda diperkirakan cocok untuk model metode penelitian ini.

Pada penelitian atas variabel-variabel yang merupakan indikator kualitas SDI (produktivitas, kemampuan syariah, kepuasan kerja dan perpindahan (turn over SDI) dan variabel dummy pelatihan (*on the job training* dan *off the job training* serta diteliti variabel-variabel laten tentang mutu pelayanan (*compliance, assurance, reliability, emphaty dan responseveness*).

BAB III

METODOLOGI PENELITIAN

3.1 Pengantar

Pada bab ini berisi berbagai hal yang berhubungan dengan metode penelitian yang digunakan dalam pengujian hipotesis, antara lain rancangan penelitian, populasi, sampel dan penentuan besar sampel, cara penarikan sampel, variabel penelitian dan definisi operasional variabel, instrumen penelitian, prosedur pengumpulan data, cara pengolahan data dan analisis data, serta pengujian hipotesis.

3.2 Obyek Penelitian

Obyek dari penelitian ini adalah Sumber Daya Insani (SDI) Kantor Cabang (KC) Bank Syariah dan nasabah-nasabah di Kantor Cabang dimaksud, yang dijadikan sampel penelitian. Penelitian ini untuk mengetahui **Kualitas SDI** dari beberapa indikator yang mempengaruhinya dan untuk mengetahui **Mutu Pelayanan** yang diberikan oleh SDI, dari beberapa indikator yang mempengaruhinya, dalam penelitian ini juga akan dilakukan analisis korelasi antara Kualitas SDI dan Mutu Pelayanan.

3.3 Waktu dan Tempat Penelitian

Penelitian dilakukan pada Bank Umum Syariah Mandiri (BSM) wilayah Jakarta Selatan yang meliputi :

Tabel : 3.3 Kantor cabang Bank Syariah Mandiri Jakarta Selatan :

No.	Nama	Alamat
1.	Kantor Cabang Jakarta Mayestik	Jl. Kyai Maja No. 6, Jakarta 12130 Telp. : Telp. : (021) 7202451-7202728-7202509-7394952 Fax. : Fax. : (021) 7220822
2.	Kantor Cabang Jakarta Warung Buncit	Gedung Fortune, Lantai Dasar Jl. Mampang Prapatan No. 96, Jakarta 12790 Telp. : (021) 7989007-7989008-7989009 Fax. : (021) 7989006

3.	Kantor Cabang Jakarta Pondok Indah	Komp. Ruko Pondok Indah Kav. II No. 11 Blok UA Jl. Taman Duta I Sektor II, Jakarta 12310 Telp. : (021) 7662029 -2031 -75818081 Fax. : (021) 7662028
4.	Kantor Cabang Jakarta Saharjo	Jl. Dr. Saharjo No. 204 A Telp. : (021) 8308768, 8292824, 8357309, 8357310 Fax.: (021) 8308769

Penelitian berlangsung sejak disetujui proposal penelitian ini dan penelitian lapangan dari Mei 2009 sampai dengan bulan Juni 2009. Pemilihan tempat penelitian ini disebabkan beberapa hal sebagai berikut :

1. Bank Syariah Mandiri pada saat ini cukup berkembang, dan memiliki jaringan yang cukup banyak. Kantor Cabang (Kanca) di wilayah Jakarta Selatan, merupakan Kantor Cabang yang paling banyak jumlahnya dibandingkan dengan wilayah lain di Jakarta.
2. Kanca wilayah Jakarta Selatan belum ada penelitian sebelumnya tentang Kualitas SDI dan Mutu Pelayanan.
3. Terjangkau oleh peneliti dengan pertimbangan dana, waktu dan tenaga
4. Penyebaran Kanca cukup merata diasumsikan dapat mewakili wilayah Jakarta Selatan, yang penduduknya terdiri dari berbagai agama.

Dikutip dari buku Nasution & Usman (2007; hal 89), bahwa berdasarkan waktu, penelitian ini termasuk *cross sectional*. Pada penelitian secara *cross sectional* yaitu pengumpulan data dilakukan pada satu waktu. Pengertian satu waktu, dapat dilakukan dalam sehari, seminggu, atau sebulan, dengan menggunakan banyak responden. Penelitian ini melakukan pengambilan data satu kali saja, untuk satu kelompok sampel yang dikumpulkan secara langsung ke lokasi penelitian.

3.4 Jenis Penelitian

Jenis penelitian dibedakan berdasarkan jenis data yang diperlukan secara umum dibagi dua, yaitu penelitian primer dan penelitian sekunder (Sarwono, 2006, hal 16). Jenis penelitian tersebut dapat diuraikan sebagai berikut :

a. Jenis Penelitian Primer

Pada penelitian ini data diperoleh dari sumber pertama, berupa jawaban dari pertanyaan tertulis atau kuesioner dan dapat berupa jawaban lisan dengan menggunakan metode wawancara. Jenis penelitian ini dapat berupa; 1) studi kasus, 2) survey, dan 3) Riset eksperimental (dua kelompok atau lebih untuk dijadikan sebagai obyek studi. Kelompok pertama yang diteliti dan kelompok kedua sebagai pembanding (control group) dengan desain yang tertentu atau spesifik.

b. Jenis Penelitian Sekunder

Penelitian sekunder menggunakan bahan bukan dari sumber pertama, sebagai sarana untuk memperoleh data untuk menjawab masalah yang diteliti. Penelitian ini dikenal dengan studi kepustakaan.

Adapun penelitian yang dilakukan pada tesis ini memakai jenis penelitian primer berupa survey lapangan dengan kuesioner dan data sekunder berupa tinjauan pustaka atas teori-teori yang mendukung serta penelitian sebelumnya yang terkait.

3.5 Data dan Metode Pengumpulan Data

3.5.1 Jenis Data dan Rancangan Penelitian

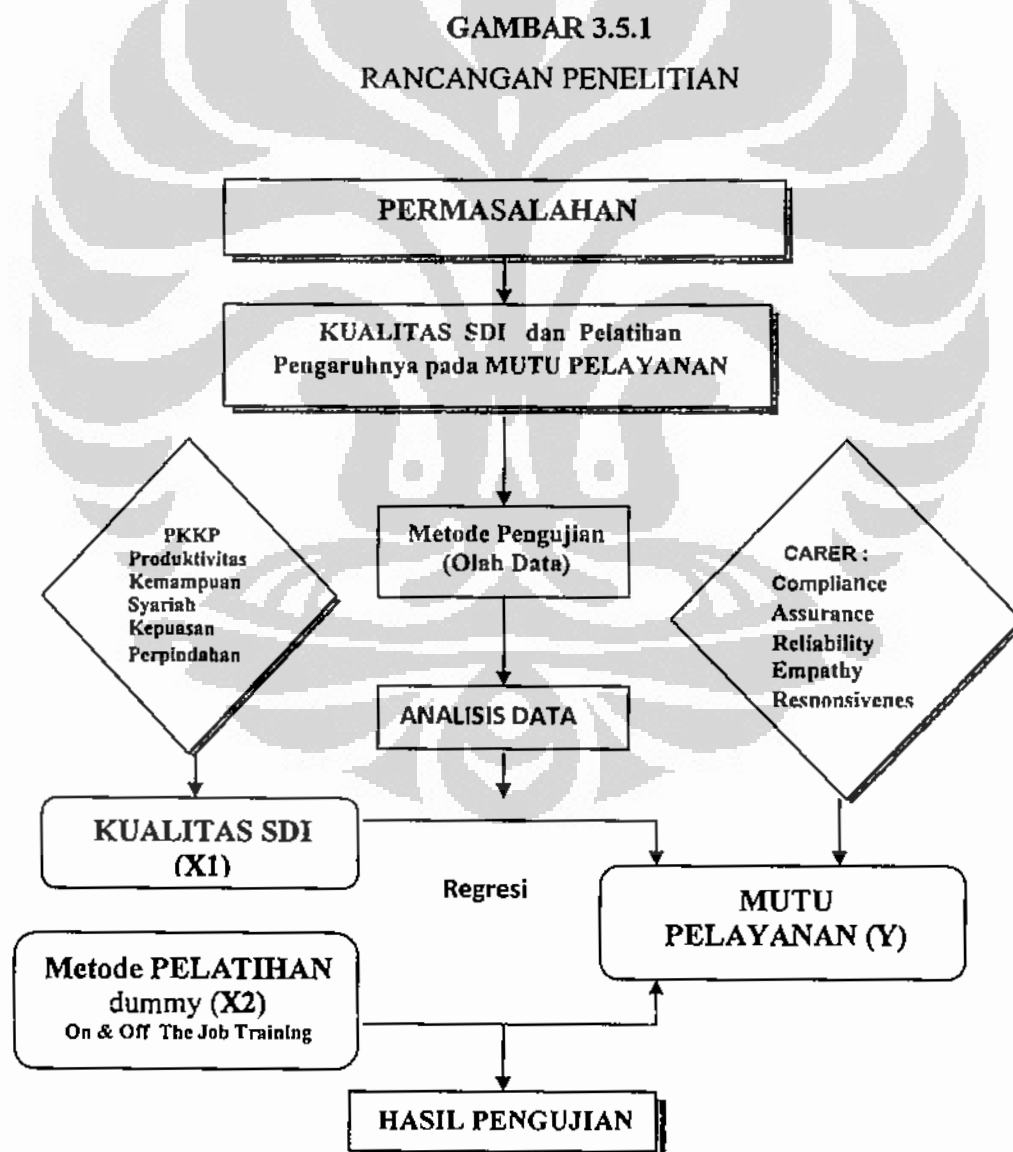
Data yang digunakan adalah bersifat deskriptif yaitu data berupa gejala-gejala yang dikategorikan ataupun bentuk lain seperti catatan lapangan pada saat penelitian dilakukan.

Pemilihan variabel penelitian dilakukan berdasarkan rangkuman dari tinjauan teoritis serta hasil penelitian sebelumnya dengan hipotesis-hipotesis yang akan dibuktikan pada bab pembahasan penelitian.

Adapun tujuan dari penelitian ini adalah menguji kualitas SDI Mutu Pelayanan (Variabel bebas X₁) dengan menggunakan indikator variabel laten PKK (produktivitas, Kemampuan Syariah, Kepuasan Kerja dan Perputaran SDI). Dalam rangka peningkatan kualitas ini dimasukan variabel kontrol berbentuk

variabel dummy pelatihan. Sejalan dengan itu penelitian ini dilakukan untuk mengukur Mutu Pelayanan (variabel terikat Y) dengan menggunakan variabel laten CARER (*compliance, assurance, reliability, empathy dan responsiveness*) yang dipengaruhi oleh kualitas SDI dan pelatihan yang terdiri dari dua metode yaitu *On the job training* dan *Off the job training* yang merupakan indikator faktor yang mempengaruhi Mutu Pelayanan.

Penelitian ini akan di rangkum dalam satu rancangan penelitian sebagaimana gambar dibawah ini :



3.5.2 Metode Dan Instrumen Pengumpulan Data

a. Metode Pengumpulan Data

Metode pengumpulan data ialah teknik atau cara-cara yang dapat digunakan oleh peneliti untuk mengumpulkan data. Metode (cara atau teknik) menunjukkan suatu kata yang abstrak dan tidak diwujudkan dalam benda, tetapi hanya dapat dilihat penggunaannya melalui angket (kuesioner), wawancara, pengamatan dan dokumen lainnya (Riduwan, 2008, hal.97). Peneliti dapat menggunakan salah satu atau gabungan tergantung dari masalah yang diteliti. Pada penelitian ini pengumpulan data dari penelitian lapangan (metode survey) yang dilakukan dengan menggunakan kuesioner yang berisi butir-butir pengukur konstruk atau variabel yang digunakan dalam model penelitian. Penyebaran dan pengumpulan data dilakukan secara langsung dengan meminta kesediaan responden untuk mengisi kuesioner.

b. Instrumen Pengumpulan Data

Instrumen penelitian adalah alat bantu pengumpulan data dengan menggunakan daftar pertanyaan yang terdiri dari pertanyaan mengenai karakteristik responden dan pertanyaan tentang variabel yang diteliti. Pertanyaan disajikan dalam bentuk pernyataan terbuka serta pernyataan dan skala untuk menyatakan respon. Pernyataan yang ada dalam daftar pertanyaan berkaitan dengan penilaian Kualitas SDI mengenai pengaruh indikator (variabel bebas) "PKKP" (produktivitas, kemampuan syariah, kepuasan kerja dan perpindahan SDI), respondennya adalah karyawan Kanca Syariah di Wilayah Jakarta Selatan. Selanjutnya daftar pertanyaan kepada nasabah yang berkaitan dengan mutu pelayan dari SDI dengan variabel bebasnya "CAREK" (*compliance, assurance, reliability, empathy dan responsibility*).

3.6 Populasi, Sampel, dan Teknik Pengambilan Sampel

Populasi penelitian ini adalah pada seluruh Kantor Cabang Bank Umum Syariah Mandiri (BSM) di wilayah Jakarta Selatan, dimana di wilayah Jakarta Selatan

terdapat 4 Kantor Cabang . Populasi penelitian disajikan secara lengkap pada Tabel. Jumlah anggota populasi karyawan 4 Kanca BSM di wilayah Jakarta Selatan \pm 120 orang.

Selanjutnya populasi tersebut diolah menggunakan rumus Slovin (Husein Umar, 2007: 78) untuk menentukan jumlah sampel. Alasan menggunakan rumus tersebut adalah untuk mendapatkan sampel yang representatif dan lebih pasti atau mendekati populasi yang ada. rumus Slovin adalah sebagai berikut:

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

Keterangan :

n = Jumlah sampel

N = Jumlah populasi

e = Presisi 5% dengan tingkat kepercayaan 95 %

Berdasarkan hasil perhitungan di atas, maka diperoleh sebagai berikut :

$$n = \frac{120}{1 + (120 * 0,05^2)}$$

n = 92 orang dan dibulatkan jadi 100 orang

Pada penelitian Mutu Pelayanan yang merupakan populasinya adalah nasabah Bank Umum Syariah Mandiri yang berada pada empat Kanca di wilayah Jakarta Selatan, di lokasi dan tempat penelitian ini dilakukan. Adapun jumlah populasi (nasabah) \pm 71.429 nasabah.

Metode sampling adalah metodologi yang digunakan untuk memilih unsur-unsur atau ukuran minimum sampel yang dapat diterima. Berdasarkan desain penelitian yang digunakan, yaitu untuk metode deskriptif-korelasional minimal 30 subjek. Dalam rangka lebih mewakili jumlah sampel ditambah menjadi 100 subjek sesuai pendapat Gay (Umar, 2007: 79).

3.7 Metode Penelitian

3.7.1 Variabel Penelitian

- Penelitian ini menggunakan metode statistik deskriptif. Pemilihan metode ini dengan tujuan pencarian solusi atas permasalahan yang terjadi didalam masyarakat. Adapun metode deskriptif umumnya disajikan dalam berbagai data atau grafik yang berguna (Nasution & Usman,2007;81)

Dalam penelitian ini ada dua sisi bidang yang harus diukur; yakni Kualitas SDI dan Pelatihan terhadap Mutu Pelayanan. Dua sisi bidang tersebut masing-masing dipengaruhi oleh faktor-faktor (variabel laten), maka dibutuhkan analisis parametrik statistik.

Pengolahan data dengan menggunakan spesifikasi model regresi linear berganda (*multiple linear regression*) atau model klasik untuk meneliti Kualitas SDI dari beberapa variabel laten yang diteliti dan dimasukkan variabel kontrol dalam bentuk dummy Pelatihan. Variabel kontrol ini untuk mengarahkan penelitian tidak dipengaruhi oleh hal-hal lain yang tidak diteliti dalam rangka meningkatkan kualitas SDI. Selanjutnya mutu pelayanan dari beberapa variabel bebas yang mempengaruhi pelayanan. Alasan penggunaan metode analisis regresi linear berganda untuk dapat memberikan jawaban mengenai besarnya pengaruh variabel bebas terhadap variabel terikat.

Berpedoman pada penjelasan tersebut diatas dan berlandaskan pada teori yang telah diuraikan pada bab II sebelumnya, maka dapat disampaikan bahwa Kualitas Sumber Daya Insani (Kualitas SDI) atau disingkat KS adalah variabel bebas, dan pelatihan adalah variabel kontrol (bentuk *dummy*) dan Mutu Pelayanan atau MP adalah merupakan variabel *terikat*. Pada penelitian ini variabel kualitas SDI adalah ditentukan oleh variabel laten akronim "PKKP"; (1) produktivitas, (2) kemampuan syariah, (3) kepuasan kerja dan (4) perpindahan SDI. Selanjutnya variabel laten untuk mutu pelayanan adalah disingkat dengan CARER; (1) *compliance*, (2) *assurance*, (3) *reliability*, (4) *emphaty*, dan (5) *responsiveness*.

Berdasarkan teori bahwa dari proses input yang baik akan menghasilkan output yang baik juga (Vincent,2007). Dalam hal ini kualitas SDI adalah merupakan input bahan baku untuk menghasilkan out put mutu pelayanan. Dalam

hal ini Kualitas SDI adalah variabel independen. Sedangkan mutu pelayanan disisi lain merupakan variabel dependen yaitu dipengaruhi oleh kualitas SDI.

Selanjutnya untuk menentukan pengaruh antara Kualitas SDI dan Pelatihan terhadap Mutu Pelayanan, maka direncanakan akan menggunakan Uji regresi berganda karena ada variabel dummy pelatihan .

Pada Uji regresi berganda akan dilihat pengaruh semua faktor terhadap variabel terikat dan pengaruh masing-masingnya dengan uji F dan uji t.

Dalam hal model penelitian dengan variabel independen dan variabel dependen sekilas tampak dapat dilakukan dengan regresi sederhana. Namun pada penelitian ini ada sebagian variabel bebas dummy yang juga diasumsikan berpengaruh pada variabel terikat yaitu pelatihan.

Berdasarkan hal-hal tersebut, untuk memperoleh tujuan yang lebih baik penelitian ini memilih metode penelitian dengan menggunakan teknik Regresi Berganda dengan bantuan program SPSS versi 15.0.

3.7.2 Operasional Variabel Penelitian

Penelitian ini dilakukan operasional dan pengukuran variabel dengan mengumpulkan data primer dengan instrumen kuesioner tentang kualitas SDI sebagai variabel yang diteliti sebagai acuan teori Robins (2008). Adapun variabel laten kualitas SDI berjumlah empat atau akronim "PKKP" ; produktivitas, kemampuan syariah, kepuasan kerja dan perpindahan SDI variabel laten ini diarahkan dengan variabel kontrol pelatihan, untuk mengetahui peluang pelatihan dalam rangka peningkatan kualitas SDI. Untuk mengukur kualitas SDI (KS) ini ada 22 pertanyaan atau pernyataan dalam kuesioner ,adapun kuesioner ini akan disampaikan kepada SDI Kanca BSM di wilayah Jakarta Selatan sebagai responden. Setiap variabel laten terdiri dari 5 pernyataan sehingga berjumlah 20 ditambah 2 pertanyaan bersifat umum. Atas pernyataan kelima berkaitan dengan Pelatihan hal ini dijadikan variabel dummy pelatihan disingkat dengan TRG (training) dengan *On The Job Training* dan *Off The Job Training*.

Selanjutnya untuk penelitian Mutu Pelayanan sebagai variabel terikat sesuai teori Collier (1994) pada Vincent (2007) dan teori Othman dan Owen (2001), dan variabel-variabel laten adalah "CARER"; *compliance, assurance, reliability,*

emphaty dan responsiveness, untuk kuesioner didalamnya ada 22 pertanyaan atau pernyataan yang harus dijawab oleh nasabah Kanca BSM wilayah Jakarta Selatan dimaksud.

3.7.3 Membuat Kuesioner

Pada pembuatan kuesioner perlu diperhatikan cara-cara pembuatannya agar lebih efektif dan efisien. Kuesioner bertujuan untuk menampung data sesuai dengan kebutuhan, disamping itu kuesioner juga berfungsi sebagai kertas kerja (kumpulan data dan informasi yang dibutuhkan). Oleh karena itu perlu dipelihara dengan baik (Umar, 2007: 53-54).

Emory (1995) yang dikutip Husein menyatakan bahwa ada empat komponen inti dalam kuesioner (subjek/periset, ajakan pada responden, petunjuk pengisian dan daftar pertanyaan). Dalam rangka merancang kuesioner menurut Nasution & Usman (2007: hal; 101-102) ada beberapa aspek penting yang perlu diketahui :

- Pendahuluan yang baik sebagai informasi kepada responden tentang identitas penelitian.
- Pengorganisasian pertanyaan, instruksi/petunjuk yang baik kepada responden yang mengisi sendiri.
- Pengisian data pribadi sebaiknya dalam satu kelompok dan sebaiknya dibagian awal kuesioner.
- Data sensitif sebaiknya diakhir, agar responden berkenan memberikan data.
- Perlu pertanyaan terbuka pada akhir kuesioner.
- Perlu suatu kalimat yang mengingatkan responden untuk memeriksa kembali jawabannya.
- Perlu pengujian kuesioner terlebih dulu, untuk mengetahui kelemahan kuesioner dan atau pertanyaan kurang tepat.

Pada penelitian ini Variabel-variabel akan diukur dengan menggunakan skala Likert (Riduwan, 2008; 86), umumnya dipakai untuk mengukur sikap, pendapat, dan persepsi seseorang atau kelompok atas kejadian atau gejala sosial, pada penelitian ditetapkan sebagai variabel yang diteliti. Dalam hal ini setiap katagori jawaban dibuatkan angka tingkatan seperti : (1) Sangat Tidak Setuju/STS; (2) Tidak Setuju/TS; (3) Netral/N; (4) Setuju/S; (5) Sangat Setuju/SS.

Pertanyaan kuesioner untuk mengukur variabel laten Kualitas SDI dan Mutu Pelayanan serta indikator-indikator yang ditunjukkan pada tabel berikut :

Tabel 3.7.3 Isi Kuesioner

NO	VARIBEL	INDIKA TOR	PERTANYAAN	ITEM
A.	KUALITAS SDI	Produktivitas	<p>Sebelum Pelatihan :</p> <p>a. Melakukan transaksi dengan cepat dan tepat sesuai standar yang ditetapkan</p> <p>b. Mencapai target yang ditetapkan dengan baik</p> <p>c. Tidak melakukan kesalahan dalam transaksi</p> <p>d. Memiliki inovasi untuk perkembangan bank</p> <p>e. On Job Training meningkatkan produktivitas kerja</p> <p>Setelah memperoleh pelatihan :</p> <p>f. Melakukan transaksi dengan cepat dan tepat sesuai standar yang ditetapkan.</p> <p>g. Mencapai target yang ditetapkan dengan baik</p> <p>h. Tidak melakukan kesalahan dalam transaksi</p> <p>i. Mcmiliki inovasi untuk perkembangan bank</p> <p>j. On Job Training meningkatkan produktivitas kerja</p>	1-5
		Kemampuan Syariah	<p>Sebelum Pelatihan :</p> <p>a. Memahami dan mampu mengkomunikasikan produk & jasa bank syariah kepada nasabah</p> <p>b. Mampu melakukan pekerjaan secara konsisten memenuhi kriteria syariah Islam tanpa supervisi</p> <p>c. Memiliki keahlian tatacara bermuamalah dan mampu menyelesaikan masalah</p> <p>d. Menunaikan prinsip dan nilai syariah Islam secara kafah dimanapun anda bekerja.</p> <p>e. Seminar, workshop, kursus (Off Job training) meningkatkan kemampuan syariah</p> <p>Setelah memperoleh pelatihan :</p> <p>f. Memahami dan mampu mengkomunikasikan produk/jasa bank syariah kepada nasabah</p> <p>g. Mampu melakukan pekerjaan secara konsisten memenuhi kriteria syariah Islam tanpa supervisi</p> <p>h. Memiliki keahlian tatacara bermuamalah dan mampu menyelesaikan masalah</p> <p>i. Menunaikan prinsip dan nilai syariah Islam secara kafah dimanapun anda bekerja</p> <p>j. Seminar, workshop, kursus (Off Job training) meningkatkan kemampuan syariah</p>	6-10
		Kepuasan kerja	<p>Sebelum Pelatihan :</p> <p>a. Kondisi pekerjaan baik dan menyenangkan</p> <p>b. Merasa puas dengan posisi dan gaji sekarang</p> <p>c. Merasa memiliki jenjang karir yang jelas</p> <p>d. Bekerja baik dan bertanggung jawab</p> <p>e. BSM melakukan program pelatihan untuk peningkatan kualitas, secara teratur dan memadai</p>	11- 15

			<p>Setelah memperoleh pelatihan :</p> <p>f. Kondisi pekerjaan baik dan menyenangkan</p> <p>g. Merasa puas dengan posisi dan gaji sekarang</p> <p>h. Merasa memiliki jenjang karir yang jelas</p> <p>i. Bekerja baik dan bertanggung jawab</p> <p>j. BSM melakukan program pelatihan untuk peningkatan kualitas, secara teratur dan memadai</p>	
		Perpindahan SDI	<p>Sebelum Pelatihan :</p> <p>a. Perpindahan SDI karena mutasi dan promosi</p> <p>b. Bank Konvensional lebih menjanjikan, tapi tidak mau</p> <p>c. Perpindahan SDI menimbulkan kegonjangan</p> <p>d. Tinggi tingkat perpindahan, kualitas kerja menurun</p> <p>e. Pelatihan dapat menambah kemampuan bekerja dan loyalitas kepada BSM.</p> <p>Setelah memperoleh pelatihan :</p> <p>f. Perpindahan SDI karena mutasi dan promosi</p> <p>g. Bank Konvensional lebih menjanjikan, tapi tidak mau</p> <p>h. Perpindahan SDI menimbulkan kegonjangan</p> <p>i. Tinggi tingkat perpindahan, kualitas kerja menurun</p> <p>j. Pelatihan meningkatkan kualitas kerja dan loyalitas kepada BSM.</p>	16- 20
B.	MUTU PELAYANAN	Kemampuan/Ke patuhan Syariah (Compliance)	<p>a. Tidak ada riba dalam semua bentuk transaksi</p> <p>h. Menjalankan bisnis berbasis pada keuntungan yang halal dan menjalankan amanah nasabah</p> <p>c. Menjual produk yang sesuai dengan syariah Islam.</p> <p>d. Pengelolaan Zakat yang amanah</p>	1 - 4
		Keyakinan (Assurance)	<p>a. Keramahan dan Kesopanan karyawan BSM dalam melayani Nasabah, melebihi dari yang diminta.</p> <p>b. Karyawan BSM menguasai bidang pekerjaannya (profesional), sehingga nasabah yakin bertransaksi di BSM</p> <p>c. Kejujuran Karyawan dalam setiap transaksi dapat dipercaya</p> <p>d. Memberikan kepastian dalam bertransaksi</p>	5-8
		Keandalan (Reliability)	<p>a. Ketetapan waktu dan kecepatan dalam melayani nasabah</p> <p>b. Karyawan BSM mempunyai pengalaman dan pengetahuan yang baik dalam bidang perbankan.</p> <p>c. Karyawan BSM memberikan pelayanan yang adil kepada semua pihak.</p>	9-12

			d. Karyawan BSM mampu menyelesaikan permasalahan nasabah terhadap kesulitan dalam transaksi perbankan.	
		Empati (Empathy)	a. Karyawan BSM murah senyum, siap membantu dan bertanggung jawab atas pelayanan yang diberikan. b. Kepekaan karyawan pada privasi/kebutuhan nasabah c. Pelayanan sepenuh hati kepada setiap nasabah d. Karyawan BSM memberikan perhatian khusus atas keluhan nasabah.	13-16
		Ketanggapan (Responsiveness)	a. Karyawan BSM cepat tanggap dan menyelesaikan masalah yang timbul. b. Kemampuan karyawan BSM berkomunikasi dengan nasabah c. Karyawan BSM memberikan informasi yang jelas kepada nasabah. d. Karyawan BSM menguasai teknologi, system dan prosedur dalam melayani transaksi nasabah.	17-20
		Mutu Pelayanan (Y)	Secara Keseluruhan Bagaimana Mutu Pelayanan BSM: a. Secara umum bagaimana pelayanan yang diberikan Bank Syariah Mandiri kepada nasabahnya (Sangat buruk --- Sangat Baik) b. Secara umum bagaimana perasaan Anda atas pelayanan yang diberikan oleh karyawan Bank Syariah Mandiri kepada nasabahnya (Sangat Tidak Puas --- Sangat Puas)	21-22

Pertanyaan diolah berdasarkan Nasution & Usman, 2007:101-102, Riduwan, 2008, hal.320-321, Umar, 2007: 53-54, Palan, 2007:70-71, Dessler, 2007:14-15, Gaspersz, 2007, hal: 215-218

3.8 Uji Validitas dan Realibilitas Kuesioner

Pemilihan variabel penelitian dilakukan berdasarkan rangkuman dari tinjauan teoritis serta hasil penelitian sebelumnya dengan hipotesis-hipotesis yang akan dibuktikan pada bab pembahasan penelitian. Untuk mengukur tingkat validitas data dilakukan proses validasi data melalui prosedur uji validitas dan realibilitas pra penelitian sebanyak 30 responden menurut pendapat Notoatmodjo, 1993 untuk menguji validitas dengan uji statistik dapat diambil minimal 30 responden (Nasution & Usman, 2007).

Adapun tujuan uji validitas ini untuk mengetahui keshahihan dan konsisten jawaban responden terhadap seluruh indikator yang dipertanyakan. Disamping itu apakah pertanyaan maupun pernyataan telah sesuai dengan konsep yang dibuat. Untuk ini dilakukan analisis faktor dengan menggunakan SPSS (Nasution&Usman, 2007; hal.112-117).

Hasil uji validitas pada penelitian ini dengan *Measures of Sampling Adequacy (MSA)*. Jika nilai MSA di atas 0,5 maka data dinyatakan valid

Pengujian Reabilitas untuk mengindikasikan seberapa konsisten dan stabilitas instrument untuk mengetahui ketepatan pengukuran. Metode pengujian yang dipakai adalah *Cronbach's Alpha*. Penggunaan metode ini dengan option menu SPSS. Metode ini memberikan batasan, dimana jika koefisien reabilitas (*Alpha*) mendekati 1 sangat baik, berada di atas 0,8 baik, tetapi bila berada dibawah 0,6 tidak baik, maka pengukuran tidak *reliabel*.

Berdasarkan uji validitas dan reabilitas untuk setiap indikator pada setiap dimensi variabel kualitas SDI dan mutu pelayanan, ternyata indikator yang dibentuk masing-masing dimensi tersebut valid dan reliabel tidak ada yang gugur, sehingga dapat dikatakan bahwa seluruh indikator tersebut dapat digunakan untuk menyebarkan kuesioner pada penelitian berikutnya.

3.9 Metode Analisis

3.9.1 *Multiple linear regression* (Regresi Linear Berganda)

Dalam penelitian ini untuk memperoleh hasil sesuai tujuan, metode analisis data yang digunakan untuk mengukur Mutu Pelayanan (variable terikat (Y) adalah dengan *Multiple linear regression*. Regresi Linear berganda (Regresi Klasik) diambil sebagai model yang digunakan karena variabel bebas lebih dari satu dan regresi dengan SPSS ini juga dapat digunakan untuk analisis jalur. Pada penelitian ini akan diteliti pengaruh Kualitas SDI dan Pelatihan terhadap Mutu Pelayanan.

Penerapan Regresi dengan program SPSS (*Statistical Product and Service Solutions*) Versi 15.0 ini didasarkan atas nilai-nilai yang ada dalam sampel penelitian. Adapun langkah-langkah yang perlu menjadi perhatian dalam kegiatan mengukur dengan analisa klasik Regesi ini ada beberapa langkah sebagai berikut:

1. Menyebarkan kuesioner pada sejumlah sampel untuk SDI Bank Syariah ($n = 100$), dan untuk nasabah juga sampel ($n=100$), instrumen penelitian perlu diuji dengan Uji Validitas dan Uji Reabilitas. Jika ditemui ada data yang tidak valid dan realiable, maka instrumen tersebut ditolak dengan cara menghilangkan, sehingga didapat data yang memenuhi aturan validitas dan reabilitas. Dengan demikian data sudah valid dan signifikan untuk dapat diteruskan pada langkah selanjutnya.
2. Kuesioner yang telah didapat dari hasil penyebaran kuesioner pada Bank Syariah Mandiri Jakarta Selatan, dilakukan penyusunan dan analisis deskriptif.
3. Uji Hipotesis dengan cara melakukan Uji t untuk tiap variabel secara sendiri-sendiri dan bersamaan untuk mengetahui pengaruh kualitas SDI dan Pelatihan terhadap Mutu Pelayan dengan tahap :
 - 1) Tentukan Hipotesis
 - Ho : $\beta_i = 0$
 - H1 : $\beta_i \neq 0$
 - 2) Jika t hitung $< -t$ tabel ($\alpha/2, n-k-1$) atau t hitung $> t$ tabel ($\alpha/2, n-k-1$) maka Ho ditolak
 - 3) Jika $-t$ tabel ($\alpha/2, n-k-1$) $< t$ hitung $< t$ tabel ($\alpha/2, n-k-1$) maka Ho diterima.
4. Uji selanjutnya adalah uji F
5. Untuk melihat pengaruh secara bersama-sama variabel bebas terhadap variabel terikat. Uji F dilakukan untuk mengetahui signifikan variabel secara bersama-sama, dengan mengetahui nilai nilai-p(peluang) $< \alpha$ 5% artinya tolak Ho , minimal ada satu peubah *independent* yang berpengaruh nyata terhadap peubah *dependent*. Tahapan pengujiannya adalah sebagai berikut :
 - 1) Penilaian Kualitas SDI secara umum dikelompokan berdasarkan jawaban responden (SDI) sendiri , dari sangat tidak baik hingga sangat baik.

- 2) Mutu Pelayanan dari dikelompokkan berdasarkan jawaban responden (nasabah) dari sangat tidak setuju hingga sangat setuju.
 - 3) Hasil pengelompokan nilai Kualitas SDI kemudian di corelasikan dengan pengelompokan jawaban mutu pelayanan.
6. Hasil uji regresi untuk melihat pengaruh antara nilai Kualitas SDI dan Pelatihan terhadap Mutu Pelayanan.

Menyusun Hipotesa, yaitu

Hipotesa 1 :

Ho : Tidak ada pengaruh Kualitas SDI terhadap Mutu Pelayanan

H1 : Ada pengaruh antara Kualitas SDI dengan Mutu Pelayanan

Hipotesa 2 :

Ho : Tidak ada pengaruh Pelatihan terhadap Mutu Pelayanan

H1 : Ada pengaruh antara Pelatihan terhadap Mutu Pelayanan

Menentukan, hasil jika ada pengaruh maka tolak Ho dan sebaliknya jika tidak ada pengaruh maka terima Ho.

7. Uji asumsi klasik meliputi :

a) Uji Multikolinieritas bertujuan untuk menguji apakah di dalam model regresi ditemukan adanya korelasi antar variabel bebas (*independent*). Model regresi seharusnya tidak terjadi korelasi diantara variabel bebas. Apabila variabel bebas (Kualitas SDI dan Mutu Pelayanan) berkorelasi satu sama lain, maka dikatakan terjadi multikolinieritas. Metode untuk menguji adanya multikolinieritas dapat dilihat pada *variance inflation faktor* (VIF), yaitu :

Jika $VIF > 5$ maka terjadi multikolinieritas

Jika $VIF < 5$ maka tidak terjadi multikolinieritas

b) Uji Heteroskedastisitas, suatu asumsi yang harus menjadi perhatian dari model liner klasik, dimana gangguan (*disturbance*) yang muncul dalam regresi adalah *homokedastisitas*, yaitu semua gangguan harus mempunyai varian yang sama. Dimana apabila dilihat dari diagram pencar yang ada membentuk pola-pola tertentu yang teratur maka regresi mengalami

heteroskedastisitas, sedangkan jika diagram yang tampil tidak membentuk pola-pola tertentu atau acak maka regresi tidak mengalami gangguan *heteroskedastisitas*.

c) Uji Normalitas :

Dalam analisis regresi adalah asumsi normalitas, dimana untuk melihat distribusi penyebaran kekeliruannya dengan grafik model lonceng dapat dikagorikan normal penyebarannya.

8. Analisis Regresi Berganda memperoleh model yang tepat jika $F \text{ hitung} > F \text{ tabel}$ dan model dapat diterima jika tingkat probabilitasnya dibawah 0.05..

3.10 Membuat Spesifikasi Model Kualitas SDI dan Pelatihan Berpengaru Terhadap Mutu Pelayanan

Adapun langkah langkah untuk pembuatan spesifikasi model Kualitas SDI dan Pelatihan serta pengaruhnya terhadap Mutu Pelayanan dalam penelitian ini terutama pada hipotesa terdahulu telah disebutkan faktor pertama variabel bebas XI Kualitas SDI (KS) yang terdiri atas beberapa variabel laten "PKKP" (produktivitas, kemampuan syariah, kepuasan kerja dan perpindahan SDI) dan variabel bebas dummy pelatihan (TRG) yang terdiri dari *On The Job Training* dan *Off the job Training*. Faktor kedua yaitu Variabel terikat Mutu Pelayanan (MP) yang memiliki variabel laten "CARER" (compliance, assurance, reliability, empathy dan responsiveness), dengan persamaan :

$$MP = \beta_0 + b_1KS + b_2TRG + \mu$$

Dimana:

MP = Mutu Pelayanan,

β_0 = adalah tingkat koefisien intersep (slope),

b_1 = perubahan Ks (kualitas SDI),

b_2 = perubahan TRG,

TRG = variabel dummy yang didefinisikan sebagai metode pelatihan BSM sebagai berikut :

TRG = 1: Metode Pelatihan yang dilakukan dalam bentuk On The Job Training.

= 0 : Metode Pelatihan yang dilakukan dalam bentuk Off The Job Training.

μ = error

Selanjutnya menentukan arah hubungan antara variabel Kualitas SDI dengan Mutu Pelayanan. Adapun hubungan ini dilakukan dengan uji Pearson Corelations.

3.11 Analisis Karakteristik Data Responden

Metode untuk dapat menggambarkan profil sederhana dari responden adalah melalui kuesioner yang dikumpulkan dari data responden sebagai berikut :

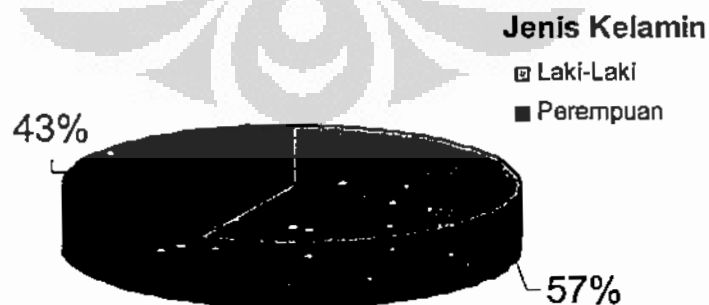
3.11.1 Data Responden Sumber Daya Insani

Berdasarkan data primer atas 100 sampel responden Sumber Daya Insani (SDI) dari empat Kantor Cabang BSM dengan hasil sebagai berikut :

a. Jenis Kelamin

Gambar 3.11.1a

Persentase Responden SDI Berdasarkan Jenis Kelamin

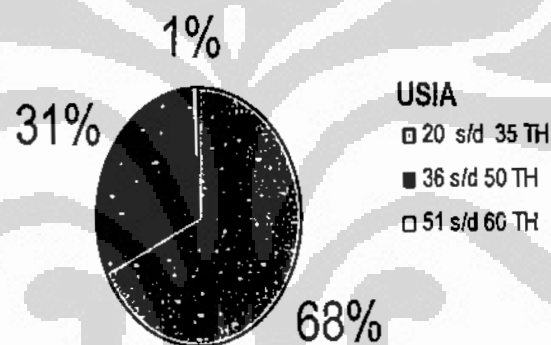


Sumber : hasil jawaban kuesioner dari SDI BSM Kanca Jakarta Selatan

Pada empat Kantor Cabang BSM pada saat penelitian SDI yang menjadi responden lebih banyak laki-laki dari perempuan, dimana laki-laki sebanyak 57 % dan perempuan sebanyak 43 %.

b. Usia

Gambar 3.11.1b
Persentase Responden SDI Berdasarkan Usia

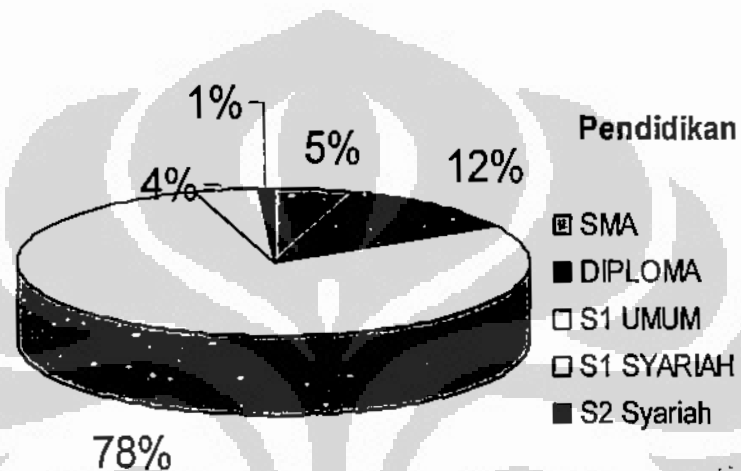


Sumber : hasil jawaban kuesioner dari SDI BSM Kanca Jakarta Selatan

Sumber Daya Insani (SDI) dari empat Kantor Cabang BSM yang diteliti, menggambarkan bahwa usia yang relatif muda sangat dominan yaitu usia 20 – 35 tahun sebanyak 68 %, kemudian usia 36- 50 tahun sebanyak 31% dan usia diatas 50 tahun hanya 1%. Dengan demikian diharapkan semangat kerja akan sangat baik dan masih cukup waktu untuk peningkatan kualitas SDInya.

c. Pendidikan

Gambar 3.11.1c
Persentase Responden SDI Berdasarkan Pendidikan



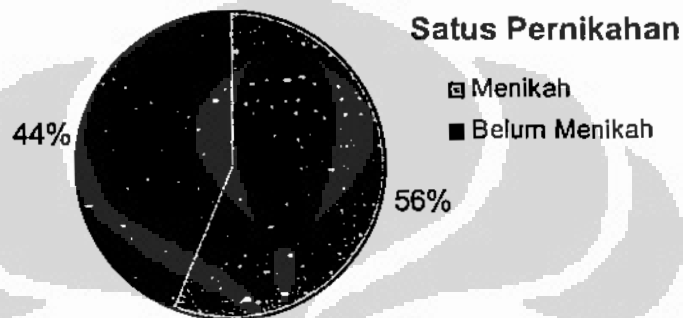
Sumber : hasil jawaban kuesioner dari SDI BSM Kanca Jakarta Selatan

Pendidikan yang dominan dari SDI yang diteliti adalah sebagian besar S1 umum yaitu 78 %, Diploma sebanyak 12%, SMA sebanyak 5%. Sedangkan S1 Syariah ada 4 % dan S2 Syariah 1 %. Dari gambaran ini tampak bahwa latar belakang pendidikan SDI yang menjadi responden minim yang berasal dari pendidikan S1 dan S2 Syariah. Hal ini tampaknya perlu menjadi suatu planning untuk masa yang akan datang dengan menyediakan SDI yang berbasis Syariah (baik dari sisi manajemen Bank Syariah dan akademik dari Universitas-Universitas di Indonesia).

d. Status Pernikahan

Gambar 3.11.1d

Persentase Responden SDI Berdasarkan Status Pernikahan



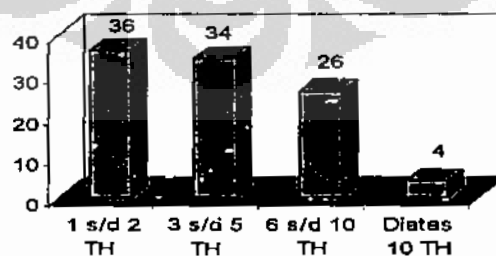
Sumber : hasil jawaban kuesioner dari SDI BSM Kanca Jakarta Selatan

Dari Status pernikahan tampak bahwa yang sudah menikah 56 % dan yang belum menikah sebanyak 44 %. Tampaknya yang belum menikah masih cukup banyak yaitu mendekati sebagian. Hal ini sesuai dengan profil usia sesuai diagram 3.10.b di atas yang masih muda berumur antara 20 s/d 35 tahun sebanyak 68 %.

e. Lama Bekerja di BSM

Gambar 3.11.1e

Persentase Responden SDI Berdasarkan Lama Kerja di BSM

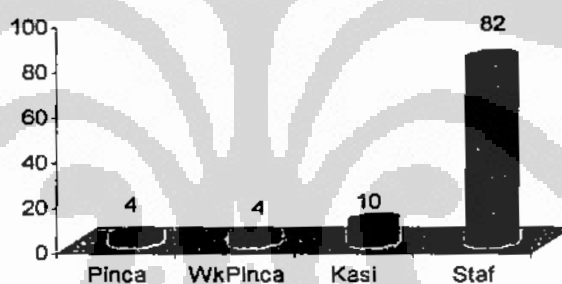


Sumber : hasil jawaban kuesioner dari SDI BSM Kanca Jakarta Selatan

Karyawan (SDI) dari empat Kanca BSM yang diteliti dari responden yang terkumpul, tampak SDI memiliki masa kerja di BSM masih relatif baru. Hal ini terbukti dari gambar diatas bahwa masa kerja 1-2 tahun relatif banyak yaitu sebanyak 36% diikuti dengan kerja 3-5 tahun 34 %. Selanjutnya yang memiliki masa kerja antara 6-10 tahun ada 26 orang dan yang memiliki masa kerja diatas 6 tahun ada sebanyak 4 responden atau 4%.

f. Jabatan

Gambar 3.11.1f.
Persentase Responden SDI Berdasarkan Jabatan



Sumber : hasil jawaban kuesioner dari SDI BSM Kanca Jakarta Selatan

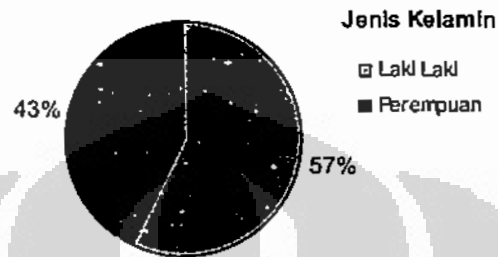
Berdasarkan gambar diatas tampak bahwa SDI yang menjadi sampel responden terdiri dari 4 % Kepala Cabang (Pinca), dan 4% Wakil Kepala Cabang (Wapinca), 10 % Kepala Seksi (Kasi) dan 82 % karyawan (Staf). Tampaknya dari semua level yang ada di Kantor Cabang telah terwakili

3.11.2 Data Responden Nasabah

Berdasarkan data primer atas 100 sampel responden nasabah dari empat Kantor Cabang BSM dengan hasil karakteristik responden sebagai berikut :

a. Jenis Kelamin

Gambar 3.11.2a
 Persentase Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

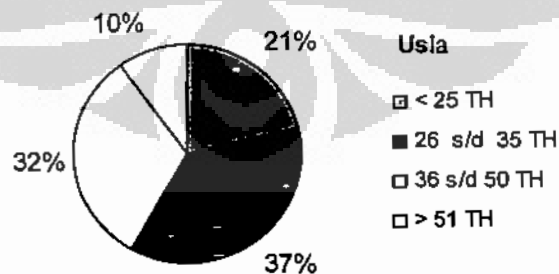


Sumber : hasil dari responden nasabah BSM Kanca Jakarta Selatan

Sebagian besar responden Nasabah adalah Laki-laki (57 %) dan perempuan sebanyak 43 %. Hal ini karena pada saat penyebaran kuesioner nasabah yang datang banyak laki-laki.

b. Usia

Gambar 3.11.2b
 Persentase Responden Berdasarkan Usia



Sumber : hasil dari responden nasabah BSM Kanca Jakarta Selatan

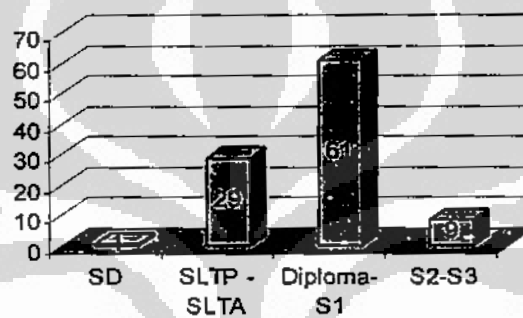
Berdasarkan gambar di atas dapat dilihat bahwa sebagian besar responden berada pada usia 26 s/d 35 tahun dan 36-50 tahun masing-masing sebesar 37% dan 32%.

Sedangkan yang berada dibawah usia 25 tahun ada sebanyak 21 % dan nasabah diatas 51 tahun hanya 10%. Artinya sebagian besar nasabah yang menjadi responden adalah nasabah usia muda atau usia produktif.

c. Pendidikan

Gambar 3.11.2c

Persentase Responden Berdasarkan Pendidikan



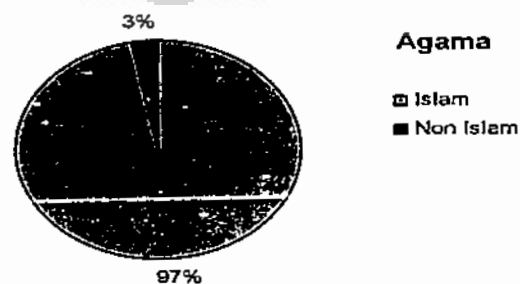
Sumber : hasil dari responden nasabah BSM Kanca Jakarta Selatan

Responden paling besar adalah yang berpendidikan Diploma- S1 yaitu 61 % dan selanjutnya SLTP-SLTA sebanyak 29 % serta yang berpendidikan S2-S3 sebanyak 9 % sedangkan berpendidikan rendah yaitu SD hanya 1 %.

d. Agama

Gambar 3.11.2d

Persentase Responden Berdasarkan Agama

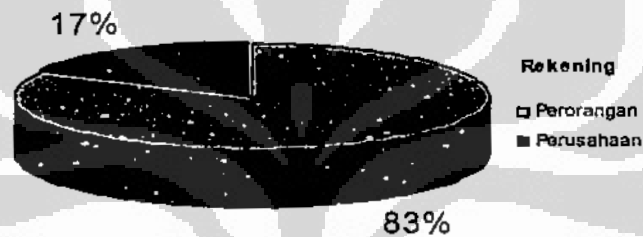


Sumber : hasil dari responden nasabah BSM Kanca Jakarta Selatan

Dari gambar diatas tampak bahwa mayoritas atau hampir semua responden beragama Islam yaitu 97 % . Hanya ada sebagian kecil yang non Islam yaitu sebanyak 3% saja. Memang fokus utama Bank Syariah adalah menjaring masyarakat Islam, disamping itu tidak menutup kemungkinan ada peluang juga bagi non Islam untuk berbankir di Bank Syariah.

e. Pemilikan Rekening

Gambar 3.11.2e
Persentase Responden Berdasarkan Pemilik Rekening

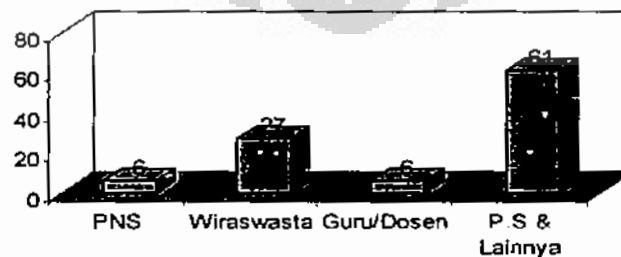


Sumber : hasil dari responden nasabah BSM Kanca Jakarta Selatan

Dari gambar grafik pie diatas, terlihat bahwa pemilik rekening dari 100 responden paling banyak adalah perorangan dengan prosentase 83 %, sedangkan rekening milik perusahaan yaitu sisanya 17 %. Dalam hal ini menunjukkan responden yang ada pada saat itu kebanyakan berbankir pada BSM adalah untuk keperluan perorangan, sedangkan perusahaan masih relatif kecil.

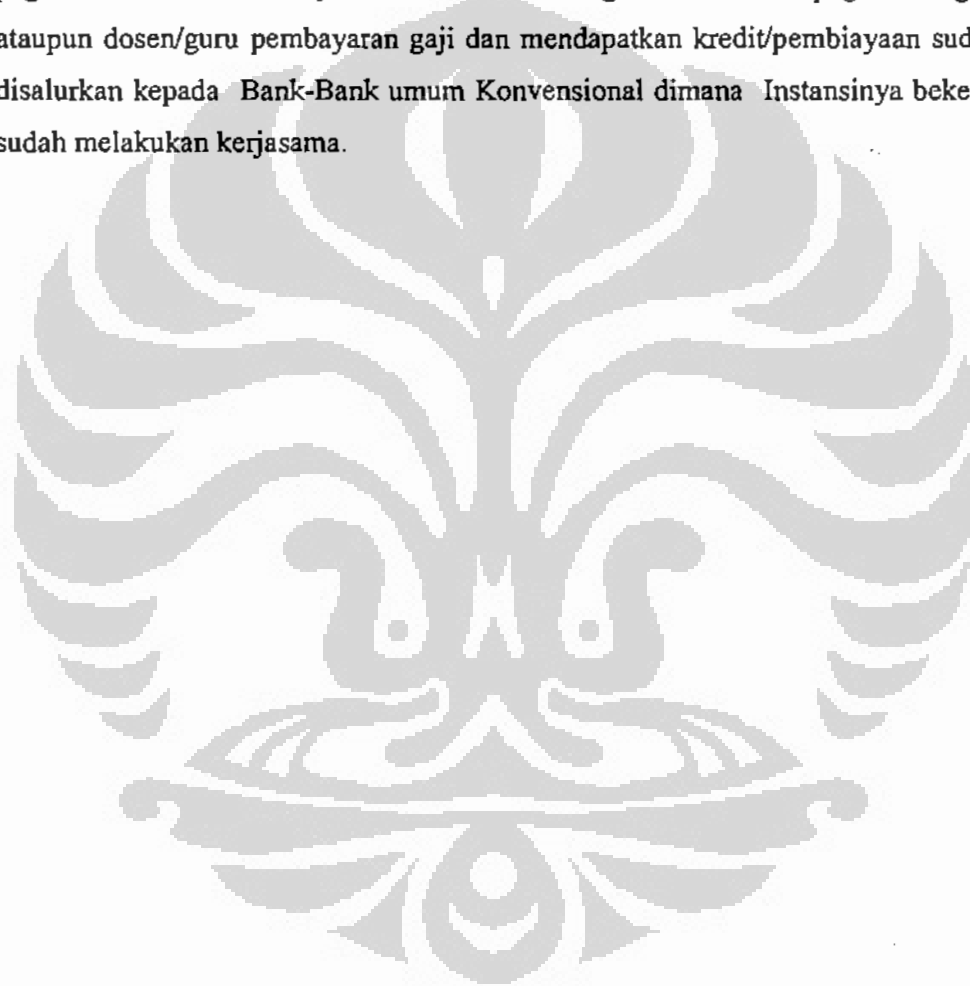
f. Profesi

Gambar 3.11.2f
Persentase Responden Berdasarkan Profesi Responden



Sumber : hasil dari responden nasabah BSM Kanca Jakarta Selatan

Dari grafik diatas, tergambar bahwa pegawai negeri, dosen/guru relatif kecil responden yang terkumpul yaitu masing-masing sebesar 6 %. Diikuti oleh Wiraswasta sebanyak 27 % dan yang paling besar prosentasenya adalah pegawai swasta dan ibu rumah tangga, pensiun dan lain-lain sebanyak 61 %. Hal ini menunjukkan pada saat pengumpulan kuesioner yang terjaring dominan adalah pegawai swasta dan lainnya. Hal tersebut dimungkinkan karena pegawai negeri ataupun dosen/guru pembayaran gaji dan mendapatkan kredit/pembiayaan sudah disalurkan kepada Bank-Bank umum Konvensional dimana Instansinya bekerja sudah melakukan kerjasama.



BAB IV

ANALISIS DATA DAN PEMBAHASAN

4.1 Pengantar

Pada bab IV ini akan menjawab pertanyaan-pertanyaan penelitian yang diajukan, yaitu pertama bagaimana peluang program pendidikan dan pelatihan dapat berpengaruh meningkatkan kualitas Sumber Daya Insani Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Jakarta Selatan ?. Kedua bagaimana kualitas Sumber Daya Insani Bank Syariah Mandiri Cabang Jakarta Selatan berpengaruh terhadap mutu pelayan ?. Untuk mengetahuinya penulis melakukan analisa regresi berganda dan uji korelasi untuk dapat memberikan kesimpulan pada bab berikutnya. Sebelum menjawab pertanyaan di atas, penulis akan membahas hasil jawaban dari penyebaran kuesioner kepada responden (SDI BSM dan nasabah BSM)).

4.2 . Hasil Penyebaran Kuesioner

Penelitian dilakukan pada empat Kantor Cabang Bank Syariah Mandiri (BSM) di Jakarta Selatan dengan responden Sumber Daya Insani dan nasabah Kantor Cabang BSM tersebut, masing-masing sebanyak 100 kuesioner, dengan lembar kuesioner sesuai lampiran I dan II. Selanjutnya atas jawaban responden dilakukan rekapitulasi yaitu untuk responden SDI Bank Syariah Mandiri telah dilakukan rekapitulasi sesuai lampiran III dan untuk data responden nasabah BSM terdapat pada lampiran IV.

Berdasarkan hasil jawaban responden baik dari SDI BSM di empat Kantor Cabang Jakarta Selatan, maupun terhadap 100 responden nasabah dari Bank Syariah tersebut dapat disampaikan hasil secara umum .

4.2.1 Mean (Rata-Rata) Variabel Bebas Kualitas SDI

Hasil jawaban tanggapan responden terhadap item-item pernyataan kepada SDI BSM atas 4 (empat) variabel kualitas dan kualitas SDI secara umum. Untuk lebih rinci dapat dilihat dari tabel dibawah ini :

Tabel 4.2.1
Hasil Rata-Rata Variabel Penelitian Kualitas SDI

Descriptive Statistics

	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
Produktivitas Sblm Training	100	2.00	5.00	3.4220	.92938
Produktivitas Ssd Training	100	2.00	5.00	4.3560	.62239
Kemampuan Sblm Training	100	2.00	5.00	3.2340	.78576
Kemampuan Ssd Training	100	3.00	5.00	4.2600	.61529
Kepuasan K Sblm Training	100	1.80	5.00	3.3060	.73496
Kepuasan K Ssdh Training	100	2.40	5.00	3.9200	.68106
Perpindahan Sblm Training	100	2.00	4.40	3.3280	.60203
Perpindahan Ssd Training	100	1.00	5.00	3.5640	.68719
Kualitas Secara umum	100	2.50	5.00	4.0950	.51588
Valid N (listwise)	100				

Sumber : output data SPSS

Dari tabel diatas tampak bahwa penilaian dari responden SDI atas kualitas SDI berupa produktivitas, kemampuan syariah dan kepuasan kerja serta perpindahan adalah nilai diatas rata-rata dengan nilai mean diatas 3 karena penilaian skala 5 yakni dari nilai 1-5. Dalam hal ini nilai yang lebih tinggi adalah nilai sesudah training (pelatihan) dibandingkan dengan sebelum pelatihan. Nilai sesudah training nilai mean diatas 4, sedangkan sebelum training nilai berkisar 3.2 – 3.4. Diantara nilai sesudah training yang tertinggi adalah nilai produktivitas SDI yaitu dengan mean 4.35. Artinya SDI BSM yang diteliti dapat meningkatkan produktivitas kerja setelah melakukan training lebih baik dibandingkan tiga variabel lainnya. Penilaian atas kualitas SDI secara umum adalah baik dengan mean 4.

Hasil diatas tidak jauh berbeda dari hasil wawancara peneliti dengan Kepala Cabang BSM dan Wakil Bidang Marketing bahwa rata-rata SDI BSM, kualitas sudah cukup baik. Namun kuantitas yang masih kurang sehingga ada

pekerjaan yang tumpang tindih, yang dapat mengurangi kualitas kerja. Pelatihan yang dilakukan BSM secara kontinu, dengan penyelenggara Intern (diklat) BSM dan atau Ekstern. Minimal pegawai memperoleh pelatihan setiap tahun dengan cara bergantian.

4.2.2 Variabel Bebas Dummy Pelatihan

Pelatihan ini termasuk dalam pernyataan kuesioner SDI pada butir kelima setiap variabel laten dari kualitas SDI dengan akronim PKK (Produktivitas, Kemampuan Syariah, Kepuasan Kerja dan Perpindahan) yang disampaikan kepada SDI BSM pada 4 Kantor Cabang Jakarta Selatan. Adapun variabel ini dalam penelitian dipisahkan dengan pertimbangan akan memperoleh gambaran dari program pelatihan itu sendiri. Selanjutnya dikategorikan kedalam variabel bebas dummy tentang Metode Pelatihan (*Training*) yang disingkat dengan TRG sebagai berikut

TRG = 1: Metode Pelatihan yang dilakukan dalam bentuk *On The Job Training*.
 = 0: Metode Pelatihan yang dilakukan dalam bentuk *Off The Job Training*.

Adapun pengalihan skala 1-5 dari nilai pernyataan butir lima dilakukan dengan asumsi bahwa atas nilai yang diberikan 4- 5 dimasukkan ke dalam katagori = 1 dan nilai dibawah 4 dikategorikan = 0 , hal ini mengingat nilai yang diberikan hampir semua dari nilai 3 keatas. Pemilihan *On the job training* diberikatagori 1 karena yang lebih utama dalam produktivitas untuk mencapai kerja yang optimal adalah melalui pelatihan *On the job training* dilokasi kerja sehingga langsung dapat diterapkan dalam kerja Werther dan Davis (1996:291) dalam buku Sofyandi (2008).

Selanjutnya variabel bebas *dummy* pelatihan ini diuji pengaruhnya terhadap variabel terikat mutu pelayanan, sebagaimana dikaitkan dengan teori model kesetiaan pelanggan (Schlesinger dan Heskett (1991) pada bab II diatas. Dimana ditujukan siklus keberhasilan suatu industri produk dan jasa, dimulai dari

pelatihan berupa investasi dalam diri pegawai yang diaplikasikan dalam memberikan pelayanan yang terbaik kepada pelanggan.

4.2.3 Mean (Rata-rata) Variabel Terikat Mutu Pelayanan

Sebelum membahas tentang pengaruh variabel bebas kualitas SDI dan variabel dummy pelatihan terhadap variabel terikat mutu pelayanan, disini kita melihat variabel laten mutu pelayanan yaitu CARER (*Compliance, Assurance, Reliability, and Responsiveness*) disini perlu disampaikan gambaran atau deskripsi hasil penilaian responden atas kuesioner kepada 100 nasabah untuk 5 (lima) variabel laten yang merupakan indikator mutu pelayanan secara umum. Gambaran hasil penyebaran atas seratus responden nasabah diperoleh hasil sesuai rincian berikut ini :

Tabel 4.2.3

Hasil Rata-Rata Penilaian Mutu Pelayanan

Descriptive Statistics

	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
Rata Compliance	100	2.75	5.00	4.3000	.57844
Rata Assurance	100	3.00	5.00	4.0900	.48788
Rata Reliability	100	2.50	5.00	3.9475	.54041
Rata Emphaty	100	3.00	5.00	4.0350	.52827
Rata Responsiveness	100	2.75	5.00	4.0175	.46771
Rata Mutu Pelatihan	100	2.00	5.00	4.0800	.61840
Valid N (listwise)	100				

Sumber : output data dari SPSS

Berdasarkan tabel diatas tampak bahwa rata-rata penilaian nasabah atas pelayanan yang diberikan oleh SDI dari BSM pada empat Kantor Cabang yang diteliti menunjukkan nilai yang baik. Nilai mean tertinggi diberikan pada variabel compliance (kemampuan dan kepatuhan atas ketentuan syariah Islam dalam

perbankan) dengan nilai rata-rata 4,3 dari skala 1-5. Dengan demikian nasabah (responden yang diteliti) mengakui bahwa BSM telah menjalankan ketentuan perbankan secara syariah Islam, seperti pertanyaan tidak ada riba dalam transaksi, berbisnis dengan keuntungan yang halal dan menjalankan amanah.

Penilaian mean yang rendah dibandingkan nilai variabel laten lainnya diberikan pada variabel reliability (keandalan dalam pelayanan) dengan mean sebesar 3,9, berada dibawah nilai variabel lainnya. Hal ini berarti nasabah menilai bahwa pelayanan terutama keandalan masih relatif sedang-sedang saja atau diatas nilai netral. Adapun belum tinggi nilai yang diberikan terhadap variabel laten hal ini sebagai contoh pertanyaan, ketepatan waktu dan kecepatan transaksi, dan kemampuan karyawan menyelesaikan masalah nasabah dalam bertransaksi. Dalam hal ini perlu ada upaya peningkatan keandalan dari SDI Bank Syariah untuk memenuhi mutu pelayanan yang diinginkan nasabah. Hal ini sesuai saran dari 20 orang nasabah untuk meningkatkan kecepatan pelayanan. Pada pelayan perbankan SDI dituntut untuk melayani dengan cepat tepat dan akurat, disamping tidak mengabaikan keramahan dan komunikasi yang baik, dapat dikatakan pelayanan prima perlu diterapkan untuk menjaring dan mempertahankan nasabah.

4.3 Uji Reliabilitas dan Validitas

4.3.1 Uji Reliabilitas variabel Kualitas SDI dan variabel Mutu Pelayanan

Pengujian reliabilitas kuesioner untuk variabel SDI yang diteliti yaitu produktivitas, kemampuan syariah, kepuasan kerja dan perpindahan sebelum training dan sesudah training. Variabel Mutu Pelayanan adalah Compliance, Assurance, Reliability, Emphaty dan Responsiveness sesuai tabel dibawah ini :

Tabel 4.3.1
Uji Keandalan

Variabel	Koefisien Cronbach Alpha	Keterangan
Kualitas SDI Sebelum & Sesudah Pelatihan :		
Produktivitas, Kemampuan	0.768	Baik
Kepuasan Kerja, Perpindahan dan Kualitas Umum	0.800	Baik
Mutu Pelayanan		
Compliance, Assurance, dan Reliability	0.726	Baik
Empathy, Responsiveness dan MPI/Mp2	0.685	Baik

Sumber : output SPSS (diolah)

Berdasarkan tabel diatas dari pengujian Cronbach's Alpha diperoleh nilai yang lebih besar dari 0,5 maka alat pengukuran atau kuesioner termasuk baik dan reliabel.

4.3.2 Uji Validitas variabel SDI dan variabel Mutu Pelayanan

Berdasarkan uji validitas dengan menggunakan SPSS melalui analisis faktor dengan a Measures of Sampling Adequacy (MSA) data yang diuji telah valid dengan nilai MSA diatas 0,5. Untuk lebih rinci dapat dilihat dari tabel sebagai berikut :

Tabel 4.3.2
Uji Validitas Masing-Masing Pertanyaan

Kualitas SDI			Mutu Pelayanan		
Kategori	Anti-image Corelation	Hasil	Kategori	Anti-image Corelation	Hasil
P1	0.867	Valid	Co1	0.816	Valid
P2	0.825	Valid	Co2	0.808	Valid
P3	0.638	Valid	Co3	0.860	Valid
P4	0.742	Valid	Co4	0.865	Valid
P5	0.807	Valid	As1	0.817	Valid
P'1	0.851	Valid	As2	0.900	Valid
P'2	0.756	Valid	As3	0.833	Valid
P'3	0.825	Valid	As4	0.894	Valid
P'4	0.789	Valid	Rel	0.859	Valid

P'5	0.844	Valid	Re2	0.860	Valid
K1	0.779	Valid	Re3	0.837	Valid
K2	0.792	Valid	Re4	0.866	Valid
K3	0.819	Valid	Em1	0.793	Valid
K4	0.816	Valid	Em2	0.704	Valid
K5	0.734	Valid	Em3	0.605	Valid
K'1	0.839	Valid	Em4	0.848	Valid
K'2	0.841	Valid	Rp1	0.922	Valid
K'3	0.845	Valid	Rp2	0.797	Valid
K'4	0.910	Valid	Rp3	0.869	Valid
K'5	0.786	Valid	Rp4	0.848	Valid
Kp1	0.792	Valid	MP1	0.901	Valid
Kp2	0.866	Valid	MP2	0.937	Valid
Kp3	0.865	Valid			
Kp4	0.933	Valid			
Kp5	0.896	Valid			
Kp'1	0.823	Valid			
Kp'2	0.848	Valid			
Kp'3	0.865	Valid			
Kp'4	0.643	Valid			
Kp'5	0.762	Valid			
Pe1	0.854	Valid			
Pe2	0.799	Valid			
Pe3	0.870	Valid			
Pe4	0.844	Valid			
Pe5	0.920	Valid			
Pe'1	0.803	Valid			
Pe'2	0.732	Valid			
Pe'3	0.783	Valid			
Pe'4	0.692	Valid			
Pe'5	0.769	Valid			
Kus1	0.625	Valid			
Kus2	0.563	Valid			

Sumber output SPSS (diolah)

Hasil uji reliabilitas dan validitas untuk kuesioner kalitas SDI (lihat Lampiran :V), dan untuk mutu pelayanan (lihat lampiran :VI).

4.4 Analisis Regresi Berganda

4.4.1 Uji Hipotesisa 1

Penelitian ini untuk melihat pengaruh Kualitas SDI Bank Syariah pada tempat yang diteliti terhadap Mutu Pelayanan dengan hipotesa :

1. Hipotesis pengaruh Kualitas SDI terhadap Mutu Pelayanan :

Ho: Kualitas SDI tidak berpengaruh terhadap Mutu Pelayanan .

H1: Kualitas SDI berpengaruh terhadap Mutu Pelayanan

Atas kedua hipotesa tersebut diatas dilakukan uji Regresi Linier Berganda dan pengolahan data dengan bantuan SPSS versi. 15.00.

4.4.1.1 Hasil Regresi dan Uji F

Hasil penelitian ini akan diteliti dan diuji kualitas SDI dan pelatihan secara bersama-sama pengaruhnya terhadap mutu pelayanan dan melihat signifikansinya dengan hasil sebagai berikut :

Tabel 4.4.1.1. a1
Hasil Regresi

Variables Entered/Removed^a

Model	Variables Entered	Variables Removed	Method
1	Kualitas _a SDI, TRG		Enter

a. All requested variables entered.

b. Dependent Variable: Mutu_Pelayanan

Model Summary^b

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Change Statistics				
					R Square Change	F Change	df1	df2	Sig. F Change
1	.685 ^a	.469	.458	.48092	.469	42.788	2	97	.000

a. Predictors: (Constant), Kualitas_SDI, TRG

b. Dependent Variable: Mutu_Pelayanan

Sumber : output SPSS

Dari output regresi diatas dapat dijelaskan bahwa R^2 (*R-squared*) pada model regresi ini adalah sebesar 46,9% artinya bahwa variasi pergerakan variabel, seperti kualitas SDI dan pelatihan dapat menerangkan tingkat pengaruh sebesar 46,9%. Ataupun dapat disebutkan bahwa sebesar 46,9 % keragaman yang mampu dijelaskan oleh faktor-faktor (*independent variabel*) dalam model sedangkan sisanya sebesar 53,1 % dijelaskan oleh faktor-faktor lain diluar model.

Tabel 4.4.1.1 a2
Output Anova (Uji-F)

ANOVA^b

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	19.792	2	9.896	42.788	.000 ^a
	Residual	22.435	97	.231		
	Total	42.227	99			

a. Predictors: (Constant), Kualitas_SDI, TRG

b. Dependent Variable: Mutu_Pelayanan

Sumber : output SPSS

Dari uji F Anova sesuai tabel diatas, dapat disebutkan:

Ho : $\beta_0 = \beta_1 = \beta_2 = 0$

H1 : minimal ada satu β_i , dimana $\beta_i \neq 0$

Pada hasil uji F dapat dilihat bahwa nilai-p(0,000) < alpha 5% artinya tolak Ho, minimal ada satu variabel *independent* yang berpengaruh nyata terhadap variabel *dependent*, atau sesuai kaidah statistik sebagai berikut:

- Jika F hitung > F tabel, maka tolak Ho
- Jika F hitung < F tabel, maka terima Ho.

F hitung (42,788) > F tabel adalah F 0,05 (2,97) = 3,09 (F tabel sesuai Riduwan, 2008, hal.376).

Ternyata F hitung > F tabel, maka tolak Ho, artiya secara bersama-sama kualitas SDI dan Pelatihan berpengaruh secara signifikan terhadap mutu pelayanan.

4.4.1.2 Uji T

Uji ini adalah untuk meneliti atas masing-masing dari dua variabel bebas yaitu kualitas SDI dan variabel bebas dummy pelatihan yang paling signifikan mempengaruhi variabel terikat mutu pelayanan. Hal mana dilakukan dengan melihat signifikansi masing-masing variabel *independent* terhadap *dependent* sesuai hasil sebagai berikut :

Tabel 4.4.1.2

Uji T

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Correlations			Collinearity Statistics	
		B	Std. Error	Beta			Zero-order	Partial	Part	Tolerance	VIF
1	(Constant)	2.364	.211		11.225	.000					
	TRG	.039	.095	.030	.404	.687	.018	.041	.030	1.000	1.000
	Kualitas_SDI	.547	.059	.684	9.247	.000	.684	.684	.684	1.000	1.000

a. Dependent Variable: Mutu_Pelayanan

Sumber : output SPSS

Ho : $\mu_1 = \mu_2$

H1 : $\mu_1 \neq \mu_2$

Dari output diatas, tampak bahwa dari dua variabel *independent* (kualitas SDI dan Pelatihan) terhadap variabel *dependent* mutu pelayanan yang signifikan mempengaruhi mutu pelayanan adalah variabel kualitas SDI, berdasarkan kaidah pengujian statistik sebagai berikut :

- nilai-p (signifikan) sebesar $0,000 < \alpha 5\%$, maka tolak Ho
- $dk = n_1 + n_2 - 2 = 100 + 100 - 2 = 198$ sehingga t tabel = 1,960 (interpolasi Riduwan (2008, 373). Atau uji dua arah, maka t-tabel ($t_{\alpha/2(n-2)}$), $n-2 =$ derajat bebas $= 100 - 2 = 98$, sehingga t-tabel $0,025(98) = 1,960$.
- Jika $-t \text{ tabel} \leq t \text{ hitung} < +t \text{ tabel}$, maka terima Ho.
- Ternyata $-1,960 < |t\text{-hitung}| = 9,247 > 1,960$ (t-tabel), maka tolak Ho.

Dengan demikian bahwa kualitas SDI signifikan berpengaruh pada mutu pelayanan. Atas hal tersebut untuk hipotesa 1 dapat dibuktikan pengaruhnya yaitu signifikan. Demikian juga pertanyaan pertama dari permasalahan dapat terjawab bahwa kualitas SDI berpengaruh terhadap mutu pelayanan secara signifikan.

4.4.2 Uji Hipotesa 2

Penelitian ini juga meneliti pelatihan (training) yang dilaksanakan Bank Syariah baik bentuk *on the job training* atau *off the job training* berpengaruh kepada Mutu Pelayanan, dengan hipotesa :

Ho: Program pelatihan tidak berpengaruh Mutu Pelayanan .

H1: Program pelatihan berpengaruh terhadap Mutu Pelayanan

4.4.2.1 Hasil Regresi dan Uji F

Dari hasil uji F sesuai tabel dibawah ini :

ANOVA^b

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	19.792	2	9.896	42.788	.000 ^a
	Residual	22.435	97	.231		
	Total	42.227	99			

a. Predictors: (Constant), Kualitas_SDI, TRG

b. Dependent Variable: Mutu_Pelayanan

Sumber : output SPSS

Ho : $\beta_0 = \beta_1 = \beta_2 = 0$

H1 : minimal ada satu β_i , dimana $\beta_i \neq 0$

Pada hasil uji F dapat dilihat bahwa nilai-p(0,000) < alpha 5% artinya tolak Ho, minimal ada satu variabel *independent* yang berpengaruh nyata terhadap variabel *dependent*, atau sesuai kaidah statistik sebagai berikut:

- Jika F hitung > F tabel, maka tolak Ho
- Jika F hitung < F tabel, maka terima Ho.

F hitung (42,788) > F tabel adalah F 0,05 (2,97) = 3,09 (F tabel sesuai Riduwan, 2008, hal.376). Ternyata F hitung > F tabel, maka tolak Ho, artinya secara bersama-sama kualitas SDI dan Pelatihan berpengaruh secara signifikan terhadap mutu pelayanan. Agar dapat melihat masing-masing variabel bebas yang signifikan mempengaruhi variabel terikat mutu pelayanan maka perlu dilakukan uji T.

4.4.2.2 Uji T untuk Pelatihan

Uji ini adalah untuk meneliti atas dua variabel bebas yaitu kualitas SDI dan variabel bebas dummy pelatihan dan dilihat yang paling signifikan mempengaruhi mutu pelayanan. Hal mana dilakukan dengan melihat signifikansi masing-masing variabel *independent* terhadap *dependent* sesuai hasil sebagai berikut :

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Correlations			Collinearity Statistics	
		B	Std. Error	Beta			Zero-order	Partial	Part	Tolerance	VIF
1	(Constant)	2.364	.211		11.225	.000					
	TRG	.039	.098	.030	.404	.687	.018	.041	.030	1.000	1.000
	Kualitas_SDI	.547	.059	.684	9.247	.000	.684	.684	.684	1.000	1.000

a. Dependent Variable: Mutu_Pelayanan

Sumber : output SPSS

Ho : $\mu_1 = \mu_2$

H1 : $\mu_1 \neq \mu_2$

Dari output diatas, tampak bahwa dari dua variabel *independent* (kualitas SDI dan Pelatihan) terhadap variabel *dependent* mutu pelayanan, dilihat yang signifikan berpengaruh dengan pengujian kaidah statistik sebagai berikut :

- nilai-p (signifikansi) sebesar $0,68 > \alpha 5\%$, maka terima Ho
- $dk = n_1 + n_2 - 2 = 100 + 100 - 2 = 198$ sehingga t tabel = 1,960 (interpolasi Riduwan (2008, 373).
- Jika $-t \text{ tabel} \leq t \text{ hitung} < +t \text{ tabel}$, maka terima Ho.
- Ternyata $-1,960 < |t\text{-hitung}| = 0,404 < 1,960$ (t-tabel), maka terima Ho.

Dengan demikian pelatihan tidak signifikan berpengaruh terhadap mutu pelayanan. Hal ini karena masih ada variabel lain diluar model yang menyebabkan pelatihan berpengaruh pada mutu pelayanan. Namun setiap peningkatan pelatihan masih memberikan kontribusi positif kepada mutu pelayanan walaupun relatif kecil, dapat dilihat dari nilai koefisien β positif sebesar 0,039.

4.4.2.3 Model Persamaan Regresi

Model regresi linier berganda atas pengaruh kualitas SDI dan variabel *dummy training* terhadap mutu pelayanan sebelum pelatihan yang diperoleh dari tabel koefisien β yaitu sesuai tabel koefisien tersebut diatas, yaitu :

$$Y = 2,364 + 0,547 X_1 + 0,039 X_2$$

$$(11,225) \quad (9,247) \quad (0,404)$$

Dimana :

Y = Mutu Pelayanan

X1 = Kualitas SDI

X_2 = TRG atau Training (Pelatihan)

TRG = 1 : *On The Job Training*

0 : *Off The Job Training*

Dari persamaan model regresi sebelum pelatihan ini dapat ditafsirkan bahwa setiap peningkatan 1 unit kualitas SDI, maka akan meningkatkan kualitas (Y) sebesar 0,547 unit. Setiap peningkatan 1 unit pelatihan, maka mutu pelayanan akan meningkat sebesar 0,039 unit. Dalam persamaan ini tampak bahwa pelatihan walaupun tidak signifikan berpengaruh terhadap mutu pelayanan, namun pelatihan masih memiliki pengaruh positif karena memiliki koefisien nilai β dengan angka yang positif yaitu 0,039 terhadap mutu pelayanan.

4.5 Interpretasi Model

Hasil estimasi dengan uji model regresi tersebut diatas, bahwa R^2 (*R-squared*) sebesar 46,9 %, dapat disebutkan pengaruh dari kualitas SDI dan pelatihan terhadap mutu pelayanan hanya sebesar 46,9 %, sedangkan sisanya dipengaruhi oleh faktor diluar model yang tidak diteliti. Hasil ini menunjukkan bahwa faktor-faktor yang mempengaruhi tingkat mutu pelayanan Bank Syariah Mandiri sangat bervariasi, tidak hanya kualitas SDI dan pelatihan kerja.

Dari uji T tersebut diatas tampak bahwa kualitas SDI berpengaruh signifikan terhadap mutu pelayanan pada BSM di empat Kantor Cabang di Jakarta Selatan. Dalam hal ini apabila diteliti dari teori pada bab 2 yaitu menurut Robin & Judge serta Flippo bahwa Kualitas SDI dari suatu perusahaan atau organisasi yang dibangun dari produktivitas kerja, kemampuan kerja, kepuasan kerja dan perpindahan (*turnover*). Dengan demikian BSM untuk lebih dapat memberikan pelayanan yang terbaik kepada nasabahnya melalui indikator CARER, haruslah meningkatkan kualitas SDI. Hal tersebut dapat dilakukan dengan memberikan pelatihan baik berupa *On the job training* ataupun berupa *Off the job training*.

Sebagaimana teori Schlesinger dan Heskett (1991) dalam pada bab 2, bahwa ada dalam lingkaran kesetiaan pelanggan dalam bisnis yaitu rantai

kesetiaan atau loyalitas nasabah sebagai manifestasi dari kepuasan layanan yang diterimanya. Adapun siklus yang saling terkait atas enam faktor yang saling mendukung untuk mencapai kepuasan pelanggan yang terdiri dari pelatihan sebagai investasi untuk pegawai, yang menimbulkan kepuasan SDI dan meningkatkan kompetensi, meningkatkan kemampuan untuk melayani nasabah, yang akan menimbulkan kepuasan pelanggan yang menambah loyalitas, dan diharapkan peningkatan sales dan profit.

Dari model persamaan tersebut di atas, menunjukkan bahwa variabel dummy pelatihan dari pencapaian hasil koefisien tersebut di atas dapat dijelaskan peluang masing-masing *on the job training* dan *off the job training* sesuai kategori sebagai berikut:

TRG = 1 : pemilihan pelatihan *On the job training*

= 0 : pemilihan pelatihan *Off the job training*

Dari model persamaan yang diperoleh :

$$Y = 2,364 + 0,547 X_1 + 0,039 X_2$$

(11,225) (9,247) (0,404)

Dapat diinterpretasikan persamaan tersebut sebagai berikut :

$$\text{Mutu Pelayanan} = 2,364 + 0,547 \text{ kualitas SDI} + 0,039 \text{ Training (TRG)}$$

Untuk kategori 1 nilainya adalah sebesar α (konstanta) + koefisien $\beta * 1 =$

$$2,364 + 0,039 * 1 = 2,403$$

Untuk kategori 0 nilainya adalah $\alpha + \text{koefisien } \beta * 0 = 2,364$

Dengan demikian yang memilih *on the job training* memiliki peluang sebesar $2,364 + 0,039 = 2,403$. Sedangkan yang memilih pelatihan *off the job training* hanya memiliki nilai peluang sebesar $2,364$ (α saja).

4.6 Peninjauan Pemenuhan Asumsi Klasik Regresi Berganda

Untuk meyakinkan bahwa persamaan garis regresi yang diperoleh adalah linier dan dapat digunakan untuk membuat peramalan, maka harus dilakukan pengujian asumsi multikolinearitas, normalitas, dan autokorelasi serta Heteroskedastisitas.

4.6.1 Uji Multikolinieritas

Uji multikolinier bertujuan untuk menguji apakah didalam model regresi terdapat korelasi antara variabel bebas independen. Model regresi yang baik seharusnya tidak terdapat korelasi antara variabel bebas. Metode untuk mengujinya dapat dilihat dari uji *variance inflation faktor* VIF sebagai berikut :

Jika $VIF > 5$ maka terjadi multikolinear

Jika $VIF < 5$ maka tidak terjadi multikolinear

Multikolinieritas variabel kualitas SDI dan Pelatihan :

Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Correlations			Collinearity Statistics	
	B	Std. Error	Beta			Zero-order	Partial	Part	Tolerance	VIF
1										
	(Constant)	2.364	.211	11.225	.000					
	TRG	.039	.098	.404	.687	.018	.041	.030	1.000	1.000
	Kualitas_SDI	.547	.059	9.247	.000	.684	.684	.684	1.000	1.000

a. Dependent Variable: Mutu_Pelayanan

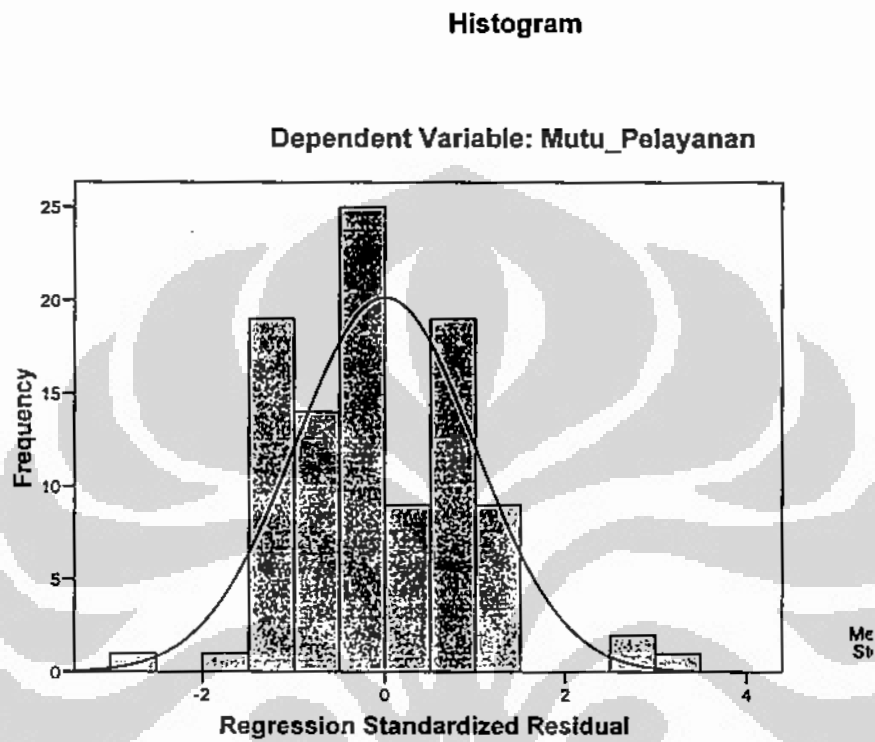
Sumber : output SPSS

Dari dua tabel diatas tampak bahwa dimensi variabel bebas dari kualitas SDI dan variabel bebas dummy pelatihan, tampak memiliki $VIF < 5$ sehingga tidak terjadi multikolinieritas. Lengkapnya tabel sesuai dalam lampiran VII.

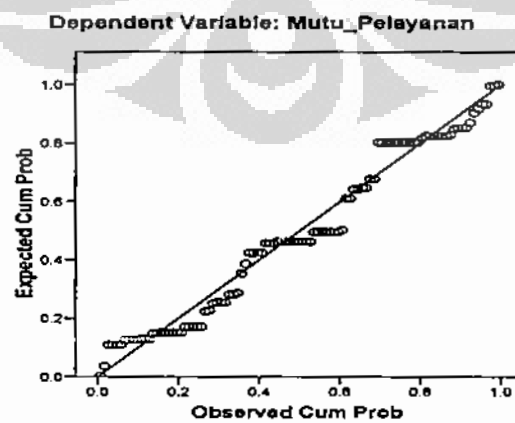
4.6.2 Uji Normalitas

Pengujian normalitas digunakan untuk melihat pola atau bentuk distribusi kekeliruan. Pengujian dapat dilakukan dengan jalan melihat grafik histogram yang berbentuk lonceng (distribusi normal). Dari uji untuk mutu pelayanan atas distribusi normal dari histogram dengan hasil relatif sama yaitu berbentuk lonceng, maka galat menyebar normal, dengan histogram sebagaimana gambar dibawah ini :

Gambar 4.6.2 Histogram Normalitas



Normal P-P Plot of Regression Standardized Residual



Sumber : Data output SPSS

Ho : galat menyebar normal

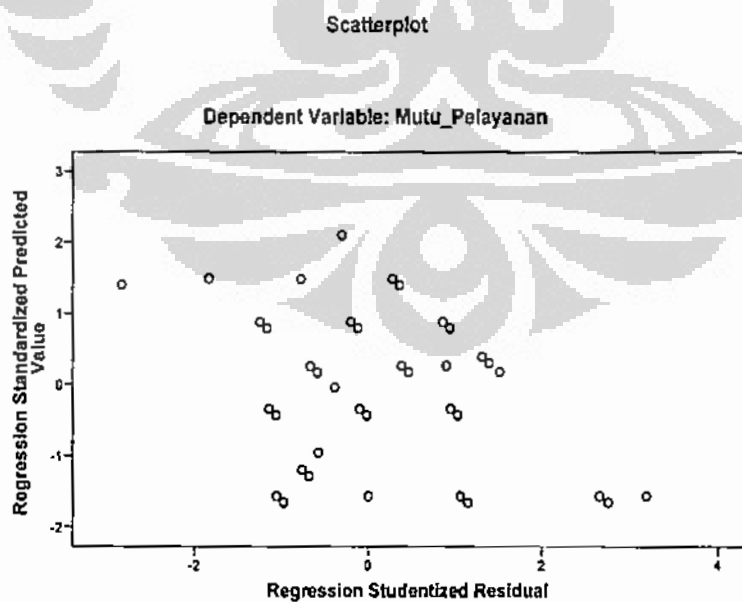
H1 : galat tidak menyebar normal

Karena nilai- $p >$ alpha 5% maka terima Ho artinya galat sudah menyebar normal, dan gambar grafiknya berbentuk lonceng.

4.6.3 Uji Heteroskedastisitas

Uji heteroskedastisitas, suatu asumsi yang harus menjadi perhatian dari model liner klasik, dimana gangguan (disturbance) yang muncul dalam regresi adalah *homokedastisitas*, yaitu semua gangguan harus mempunyai varian yang sama. Dimana apabila dilihat dari diagram pencar yang ada membentuk pola-pola tertentu yang teratur maka regresi mengalami *heteroskedastisitas*, sedangkan jika diagram yang tampil tidak membentuk pola-pola tertentu atau acak maka regresi tidak mengalami gangguan *heteroskedastisitas*. Atas regresi yang dilakukan yaitu pengaruh Kualitas SDI dan pelatihan terhadap mutu pelayanan menunjukkan diagram dengan pola sebagai gambar berikut :

Gambar : 4.6.3 Diagram pencar



Sumber : Data ouput SPSS

Pada diagram pencar (scatterplot) dari gambar diatas tidak membentuk pola maka dapat disimpulkan homoskedastisitas atau bebas heteroskedastisitas.

4.7 Deskripsi Saran-saran dari SDI BSM dan Nasabah

Pada penelitian ini, dalam kuesiner yang disampaikan ada dua bentuk pertanyaan yaitu tertutup dan terbuka. Pada pertanyaan terbuka adalah gunanya menjangring opini responden ataupun memberikan kesempatan untuk memberikan saran. Hal ini berlaku baik kepada responden nasabah ataupun yang disampaikan kepada SDI (karyawan) BSM cabang wilayah Jakarta Selatan.

4.7.1 Deskripsi Saran-saran dari SDI BSM

Dari berbagai saran prioritas pelatihan, SDI menganggap bahwa pelatihan adalah hal yang utama untuk peningkatan kinerja, dan pelatihan yang dibutuhkan prioritas pada bidang kerja saat ini, disamping pelatihan-pelatihan lain. Hal ini sesuai tabel Tabel 461. a dan Tabel 461. b dibawah ini :

Tabel 4.7.1. a
Saran Prioritas Pelatihan untuk SDI BSM:

No.	Jawaban	Jumlah
1	Pelatihan adalah utama untuk peningkatan kinerja	18
2	Pendidikan bank syariah yang sesuai bidang kerja	15
3	<i>Product knowledge</i> , risk manajemen karyawan baru	13
4	Pendidikan berkala tentang pembiayaan	4
5	Pendidikan Operasional perbankan SDI	4
6	Pendidikan Analisis Laporan Keuangan	1
7	Teknik pencapaian target/marketing	1

Sumber : jawaban responden SDI

Tabel 4.7.1.b
Bentuk pelatihan tambahan yang dibutuhkan SDI BSM

No.	Jawaban	Jumlah
1	Service excellent/ Service Quality	11
2	Leadership/Integrity/Komunikasi/Manajemen	9
3	Training Kepribadian/ESQ/Self Motivation	8
4	Team work/outbound untuk semangat kekeluargaan	6
5	Workshop/seminar syariah dari luar tambah wawasan	5
6	Diskusi/ role play dan bahasa Inggris/Arabic	4
7	Pelatihan emosional/ Sqa/manajemen Qalbu/Akhlak	3
8	Konsep ekonomi syariah/syariah secara kaafah	3

Sumber : jawaban responden SDI

Dari dua tabel diatas tampak bahwa karyawan (SDI) BSM yang diteliti, menyadari bahwa mereka membutuhkan pendidikan dan pelatihan untuk meningkatkan kualitas kerja atau prestasi mereka dalam rangka meningkatkan kinerja BSM khususnya dan Bank Syariah umumnya.

4.7.2 Deskripsi Saran-Saran dari Nasabah

Dari berbagai saran yang masuk tampak bahwa kepuasan nasabah atas mutu pelayanan BSM ada hal-hal yang mereka tekan terutama keandalan dan kecepatan pelayanan, penambahan mesin ATM dan perluasan jaringan. Disamping itu masih diperlukan tambahan pelayan, berupa fasilitas SMS banking, cidera mata dan tempat shalat jamaah secara rinci sesuai tabel 462. a dan 462. b berikut ini :

Tabel 4.7.2. a
Prioritas peningkatan pelayanan BSM:

No.	Jawaban	Jumlah
1	Kecepatan, dan ketepatan Pelayanan	20
2	Tambah personil agar cepat dan tidak antri lama	12

3	Tambah Mesin ATM	9
4	Peningkatan jumlah kantor cabang agar terjangkau	7
5	Meningkatkan Teknologi Mesin ATM Bersama Gratis	6
6	Karyawan lebih aktif mensosialisasikan produk bank syariah, dan keunggulanya dari bank umum	4
7	Pelayanan, dan kemampuan lebih baik lagi	3
8	Tempat parkir agar lebih luas	2
9	Credit card syariah	2
10	Kejelasan informasikan untuk bagi hasil	1

Sumber : jawaban responden Nasabah

Tabel 4.7.2. b

Fasilitas tambahan yang dibutuhkan nasabah

No.	Jawaban	Jumlah
1	SMS Banking/produk on line	4
2	Pelayanan dipermudah untuk perusahaan/usaha	3
3	Pemberdayaan zakat informasikan ke nasabah	3
4	Ruang tunggu lebih nyaman	2
5	Cidera mata/snack/permen	2
6	Perlu tempat shalat zuhur berjamaah	1
7	Suasana Islami secara kaafah	1
8	Produk kredit (pembiayaan) " rumah Islami"	1
9	Orang tua dan orang hamil didahulukan pelayanannya	1
10	Tolong adakan giatkan rekening dhuafa	1
11	Produk kredit (pembiayaan) untuk PNS tanpa jaminan	1

Sumber : jawaban responden Nasabah

Dari jawaban nasabah atas saran yang diminta merupakan penilaian dan masukan bagi manajemen BSM khususnya Kantor Cabang di Jakarta Selatan. Nasabah tampak cukup senang dengan pelayanan yang diberikan BSM, dengan penilaian yang rata-rata tinggi yaitu diatas 4 (setuju). Sedangkan saran yang diberikan adalah untuk lebih meningkatkan. Dalam arti pelayanan yang baik diteruskan dan hal-hal yang masih dirasa kurang untuk ditingkatkan, sehingga dapat mencapai *service excelent*.

4.7 Implikasi Manajerial

Berdasarkan analisis dan pembahasan hasil penelitian yang telah dilakukan diperoleh beberapa indikasi bagi Bank Syariah. Dari indikasi tersebut pihak manajemen dapat menggunakan informasinya untuk digunakan sebagai langkah peningkatan kinerja masa yang akan datang :

- 1) Secara umum bahwa kualitas SDI relatif sudah baik dengan nilai diatas sedang. Namun sebelum pelatihan lebih rendah nilai kualitasnya dibandingkan setelah pelatihan. Hal ini disebabkan bahwa BSM telah melakukan pelatihan dan manfaatnya dirasakan oleh SDI dan untuk lebih memaksimalkan lagi peluang peningkatan kualitas SDI melalui pelatihan.
- 2) Dari hasil penilaian mutu pelayanan dari nasabah (sekitar 78 %) menilai baik pelayanan yang telah diberikan oleh SDI BSM empat Kantor Cabang di Jakarta Selatan. Namun demikian ada juga yang masih kurang puas, terutama mengenai kecepatan pelayanan. Hal ini dimungkinkan karena jumlah tenaga masih terbatas.
- 3) Selanjutnya atas jawaban dari SDI sendiri, bahwa SDI merasakan hasil dari pendidikan yang telah diterimanya. Hal ini agar dipertahankan dan ditingkatkan terutama pelatihan dibidang pekerjaan terkait. Atas hasil penelitian jawaban nasabah bahwa unsur mutu pelayanan berupa CARER (*compliance, assurance, reliability, emphaty dan responsiveness*), nilai relatif baik. Dengan demikian kepuasan nasabah atas mutu pelayanan berkaitan dengan visi BSM sebagai bank yang terpercaya dan pilihan mitra usaha sudah tercapai. Hal ini perlu dipertahankan dan ditingkatkan.

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1. Kesimpulan

Dalam penelitian ini kualitas Sumber Daya Insani (SDI sebagai variabel bebas) dan pelatihan sebagai variabel bebas *dummy (independent variabel)* yang mempengaruhi mutu pelayanan sebagai variabel terikat (*dependent variabel*). Berapa besar pengaruh kualitas SDI dan pelatihan terhadap mutu pelayanan yang diberikan kepada nasabah Bank Syariah Mandiri pada empat Kantor Cabang di Jakarta Selatan berdasarkan uji hipotesa penelitian dan pembahasan, dapat diambil kesimpulan sebagai berikut :

1. Terdapat pengaruh yang signifikan antara Kualitas Sumber Daya Insani (SDI yang terdiri dari dimensi (PKKP) yaitu produktivitas, kemampuan, kepuasan kerja dan perpindahan terhadap mutu pelayanan. Hal ini menunjukkan bahwa kualitas SDI memegang peran utama dalam memberikan pelayanan yang bermutu kepada nasabah. Namun nasabah masih menginginkan mutu pelayanan yang lebih baik terutama keandalan atau kecepatan dalam melayani transaksi. Dalam hal ini manajemen BSM Kantor Cabang Jakarta Selatan harus mampu menyiapkan tenaga SDI yang berkualitas dan andal sehingga dapat memenuhi tuntutan nasabah.
2. Tidak terdapat pengaruh yang signifikan antara pelatihan dengan mutu pelayanan. Walaupun demikian pelatihan masih memiliki hubungan positif terhadap mutu pelayanan. Dimana setiap peningkatan pelatihan masih memberikan kontribusi positif kepada mutu pelayanan walaupun relatif kecil. Dari penelitian ini di dapat model Regresi Linier Berganda sebagai berikut :

$$Y = 2,364 + 0,547 X1 + 0,039 X2$$

(11, 225) (9,247) (0,404)

Dimana :

Y = Mutu Pelayanan

X1 = Kualitas SDI

X_2 = TRG atau Training (Pelatihan)

TRG = 1 : *On The Job Training*

= 0 : *Off The Job Training*

Analisis model di atas yaitu :

Pada peningkatan 1 unit kualitas SDI, maka akan meningkatkan kualitas (Y) sebesar 0,547 unit. Setiap peningkatan 1 unit pelatihan, maka mutu pelayanan akan meningkat sebesar 0,039 unit. Dalam persamaan ini tampak bahwa pelatihan walaupun tidak signifikan berpengaruh terhadap mutu pelayanan, namun pelatihan masih memiliki pengaruh positif karena memiliki koefisien nilai β dengan angka yang positif yaitu 0,039 terhadap mutu pelayanan.

Hasil penelitian dapat memberikan jawaban atas pertanyaan penelitian, dimana kualitas SDI berpotensi signifikan mempengaruhi mutu pelayanan, dan pelatihan tidak signifikan mempengaruhi mutu pelayanan secara langsung. Namun pelatihan masih memberikan kontribusi pengaruh positif terhadap mutu pelayanan.

5.2. Saran

Walaupun analisis penelitian kualitas SDI tampak bahwa penilaian secara rata-rata kualitas SDI memiliki nilai relatif baik, namun dari hasil uji penelitian tampak bahwa pengaruh kualitas SDI terhadap mutu pelayanan signifikan, berarti untuk menuju pelayanan yang baik harus memiliki SDI yang berkualitas. Dalam hal ini disarankan kepada BSM Kantor Cabang Mayestik, Warung Buncit, Pondok Indah dan Saharjo agar tetap meningkatkan kualitas SDInya dan lebih memperhatikan :

1. Jenis-jenis pelatihan yang cocok seperti melakukan *on the job training* untuk meningkatkan produktif kerja seperti kecepatan bertransaksi dan melayani kebutuhan nasabah.
2. Pelatihan selain dapat meningkatkan produktivitas kerja juga memberikan kepuasan kerja dan menurunkan perpindahan, metode pelatihan yang cocok untuk ini adalah *off the job training* di luar kantor diharapkan dapat menambah pengetahuan dan memberikan motivasi tersendiri.

3. Apabila dilakukan penambahan SDI agar diutamakan yang memiliki latar belakang pendidikan syariah Islam, supaya muamalah dalam transaksi perbankan dapat berjalan lebih baik dan sesuai syariah Islam.
4. Pelayanan yang terbaik dengan *service excellence* sangat diutamakan pada Bank Syariah Mandiri, sehingga menimbulkan rasa aman, sehingga nasabah menjadi loyal kepada BSM.
5. Walaupun penilaian atas mutu pelayanan sudah dominan baik, namun diharapkan BSM tetap meningkatkan mutu pelayanan. Adapun untuk peningkatan pelayanan disamping meningkatkan kualitas SDI juga dapat melakukan penambahan sarana dan prasarana seperti menambah jumlah jaringan, peningkatan jumlah ATM dan menambah sarana parkir dan mempertahankan serta lebih meningkatkan keramahan.

DAFTAR PUSTAKA

Buku :

- Al-Quranul Karim, dan Terjemahan Digital
- Aedi, Hasan, 2007, *Indahnya Ekonomi Islam*, Alfabeta, Bandung
- Al-Bayan, 2008, *Shahih Bukhari Muslim*, Jabal, Bandung
- Al-Haritsi, Jaribah bin Ahmad, 2006, *Fikih Ekonomi Umar bin Al-Khathab*, Edisi Terjemahan, Khalifa (Pustaka Al-Kautsar Grup), Jakarta
- Antonio, M Syafi'i, 2007, *Islamic Banking Bank Syariah Dari Teori Ke Praktik*, Cetakan Kesebelas, Gema Insani - Tazkia Cendikia, Jakarta
- Antonio, M Syafi'i, et al, 2006, *Bank Syari'ah Analisis Kekuatan, Kelemahan, Peluang dan Ancaman*, Edisi II, Ekonisia, Yogyakarta
- Baroroh, Ali, 2008, *Trik-trik Analisis Statistik dengan SPSS 15*, PT Elex MediaKomputindo, Kelompok Gramedia, Anggota IKAPI, Jakarta
- Dawwabah, Asyraf Muhammad, 2006, *Meneladani Keunggulan Bisnis Rasulullah Membumikan Kembali Semangat Etika Bisnis Rasulullah*, Edisi Terjemahan, PustakaNuun, Semarang
- Dessler, Gary, 2007, *Manajemen Sumber Daya Manusia*, Edisi Kesepuluh (Terjemahan), Indeks, Jakarta
- Flippo, Edwin B, Masud, Moh, 1991, *Manajemen Peronalia*, Edisi VI (terjemahan), Erlangga, Jakarta
- Gaspersz Vincent, 2007, *Organizational Excellence Model Strategik Menuju Word Class Quality Compan*, Gramedia Pustaka Utama, Jakarta
- Hafidhuddin, Didin, Tanjung, Hendri, 2008, *Manajemen Syariah Dalam Praktik*, Gema Insani, Jakarta
- Istijanto, 2008, *Riset Sumber Daya Manusia*, Cetakan ketiga, PT Gramedia Pustaka Utama Jakarta

- Judisseno, Rimsky K, 2008, *Jadilah Pribadi Yang Kompeten Di Tempat Kerja*, Gramedia Pustaka Utama, Jakarta
- Kartajaya, Hermawan, Sula Syakir, Muhamad, 2006, *Syariah Marketing*, Mizan Pustaka, Bandung
- Kasmir, 2008, *Pemasaran Bank*, Kencana Prenada Media Group, Jakarta
- Kontler, et al, 2004, *Rethinking Marketing*, Cetakan Ketiga, Indeks, Jakarta
- Mangkunegara, Anwar Prabu, 2008, *Perilaku Dan Budaya Organisasi*, Refika Aditama, Bandung
- Nachrowi, Djatal Nachrowi, Usman, Hardius, 2005, *Penggunaan Teknik Ekonometri*, Edisi Revisi, Rajagrafindo Persada, Jakarta
- Nasution, Mustafa Edwin, et al, 2007, *Pengenalan Eksklusif Ekonomi Islam*, Kencana Prenada Media Group, Jakarta
- Nasution, Mustafa Edwin, Usman Hardius, 2007, *Proses Penelitian Kuantitatif*, Lembaga Penerbit Fakultas Ekonomi Universitas Indonesia, Jakarta
- Perwataadmadja, Karnaen A, Tanjung Hendri, 2007, *Bank Syariah Teori, Praktik, dan Peranannya*, Celestial Publishing, Jakarta
- Qardawi Yusuf, 2004, *Peran Nilai dan Moral dalam Perekonomian Islam*, Edisi Terjemahan, Robbani Press, Jakarta
- Rahardjo, M Dawam, 1985, *Insan Kamil Konsepsi Manusia Menurut Islam*, Grafis Pers, Jakarta
- Rahman Afzalur, 2003, *Doktrin Ekonomi Islam*, Edisi Terjemahan, Dana Bhakti Wakaf, Ygyakarta
- Rivai Veithzal, Veithzal, Permata Andrea, Idroes, Ferry N, 2007, *Bank and Financial Institution Management Conventional & Syaria System*, Rajagrafindo Persada, Jakarta
- Riduwan, 2002, *Skala Pengukuran Variabel-Variabel Penelitian*, Cetakan Perdana, Alfabeta, Bandung
- Riduwan, 2007, *Metode dan Teknik Menyusun Tesis*, Cetakan IV, Alfabeta, Bandung

Robins, Stetphen. P, Judge Timothy. A, 2008, *Perilaku Organisasi Organizational Behavior*, Buku 1, Edisi 12 (Terjemahan), Salemba Empat, Jakarta

R .Palan, 2007, *Competency Management Teknik Mengimplementasikan Manajemen SDM Berbasis Kompetensi Untuk Meningkatkan Daya Saing Organisasi*, Edisi Terjemahan, PPM, Anggota Ikapi, Jakarta

Sarwono Jonathan, 2006 *Metode Penelitian Kuantitatif & Kualitatif*, cetakan I, Graha Ilmu, Yogyakarta

Shihab M Quraish, 2005 *Tafsir Al Mishbah, Pesan, Kesan dan Keserasian Al-Qur'an*, cetakan III, Lentera Hati, Jakarta

Sofyandi Herman, 2008 *Manajemen Sumber Daya Manusia*, cetakan I, Graha Ilmu, Yogyakarta

Tasmara, Toto, 1995, *Etos Kerja Pribadi Muslim*, Dana Bhakti Prima Yasa, Yogyakarta

Umar Husein, 2007, *Metode Penelitian Untuk Skripsi Dan Tesis Bisnis*, Rajagrafindo Persada, Jakarta

Thesis :

Byarwati, Anis, 2007, *Budaya Organisasi Syariah Dan Pengaruhnya Terhadap Kinerja Perusahaan (Studi Kasus Pada PT. Bank Muamalat (Tbk)*, Universitas Indonesia

Fachri, Husni A , 2008, *Pengaruh Kemampuan Dan Motivasi Terhadap Kinerja Karyawan (Studi Kasus Pada Bank Syariah Mandiri Cabang Bogor)*, Universitas Indonesia

Kaban, Reny Fitriana, 2008, *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Dan Hubungannya Dengan Perilaku Post Purchase Behavior (Studi Kasus BSM Cabang Depok)*, Universitas Indonesia

Kurohman, Giri Taufik, 2006, *Mutu Pelayanan Bank Umum Syariah Wilayah Jakarta Timur (Studi Kasus Pada Tiga Bank Umum Syariah)*, Universitas Indonesia

Majalah, Koran dan Artikel

Ascarya, 2004, *Rendahnya Pola Pembiayaan Bagi Hasil di Bank Syariah*

Pikir Toto Warsoko, 2005, *prospek perbankan syariah pada masa yang akan datang*

Hasyim, 2007, *Jenis-Jenis Variabel Penelitian*

Republika, 2 Juli 2008, *Minimnya SDM Bank Syariah*

Sharing, *Majalah Ekonomi & Bisnis Syariah*, Edisi 19 Thn II-Juli 2008

Schlesinger dan Heskett ,1991, *Model Kesetiaan Pelanggan*, dikutip dari artikel wikipedia.com.

Literatur lainnya :

www.bi.go.id

www.erasuslim.com

www.ekonomiislam.com

www.syariahmandiri.co.id

[www.pascasarjana stiami.com](http://www.pascasarjana.stiami.com)

<http://www.wikipedia.com>



LAMPIRAN

Lampiran : I



KUESIONER PENELITIAN
Program Pascasarjana Ekonomi & Keuangan Syariah
Program Studi Timur Tengah dan Islam (PSTTI)
UNIVERSITAS INDONESIA

Jakarta, 2009

Kepada Yang Dimuliakan Allah

Bapak/Ibu/Karyawan/Karyawati
PT. Bank Syariah Mandiri, Tbk
Di Tempat

BISMILLAHIRAHMANIRRAHIM

Assalamu'alaikum Wr. Wb.

Segala puji kita panjatkan kehadirat Allah SWT, Pencipta dan Penguasa alam semesta. Selawat dan Salam semoga senantiasa terlimpahkan kepada Rasul dan Nabi Besar Muhammad Saw, beserta keluarga, sahabat dan pengikutnya sampai akhir jaman.

Bersama ini saya Darma Dewi, mahasiswi Pascasarjana Ekonomi Keuangan Syariah, Program Studi Timur Tengah dan Islam Universitas Indonesia (PSTTI-UI), Kekhususan Perbankan Syariah, Angkatan XIII. Pada saat ini saya sedang menyelesaikan tugas akhir (Tesis), dengan melakukan penelitian tentang **Kualitas Sumber Daya Insani (SDI) dan pengaruhnya terhadap Mutu Pelayanan Perbankan Syariah** (Study kasus pada Kantor Cabang Bank Syariah Mandiri di wilayah Jakarta Selatan). Informasi yang Bapak/Ibu berikan pada kuesioner (terlampir) akan sangat membantu saya dalam penelitian ini dalam memahami kekuatan kualitas SDI dan pengaruhnya terhadap mutu pelayanan pada PT Bank Syariah Mandiri, Tbk (BSM) ini.

Terima kasih atas waktu dan kerjasama Bapak/Ibu untuk memberikan jawaban yang obyektif atas pertanyaan dalam kuesioner ini dengan terbuka dan jujur. Saya sangat menghargai bantuan PT Bank Syariah Mandiri, Tbk dan Bapak/Ibu dalam memperlancar pelaksanaan penelitian ini, dan diharapkan untuk umpan balik bagi pengembangan perbankan syariah masa yang akan datang.

Semoga Allah meridhai dan memberkahi usaha kita, untuk memperjuangkan perbankan syariah dan ekonomi Islam tetap berkembang di bumi Indonesia. Amin

Wassalamualaikum Wr. Wb

Salam Hormat, Peneliti

Darma Dewi, SH
Mahasiswi Program Pascasarjana UI

BAGIAN : I

KUESIONER KUALITAS SUMBER DAYA INSANI BANK SYARIAH

Petunjuk Pengisian Kuesioner :

Silahkan Bapak/Ibu memberikan jawaban tingkat persetujuan/ketidak setujuan terhadap setiap pernyataan dengan memberikan tanda (X) pada salah satu pilihan dari 5 (lima) pilihan yang ada sebagai berikut :

Sangat Tidak Setuju 1 2 3 4 5 **Sangat Setuju**

Keterangan :

1 = STS : Sangat Tidak Setuju

2 = TS : Tidak Setuju

3 = N : Netral

4 = S : Setuju

5 = SS : Sangat Setuju :

No	PERNYATAAN	JAWABAN				
		1	2	3	4	5
A. PRODUKTIVITAS						
Sebelum Pelatihan :						
1	Melakukan transaksi dengan cepat dan tepat sesuai standar					
2	Mencapai target yang ditetapkan, sehingga bank mampu memperoleh keuntungan					
3	Dapat menghindari melakukan kesalahan dalam transaksi					
4	Memiliki inovasi untuk perkembangan bank					
5	Memerlukan On Job Training meningkatkan produktivitas kerja					
Sesudah memperoleh pelatihan :						
1	Melakukan transaksi dengan cepat dan tepat sesuai standar					
2	Mencapai target yang ditetapkan, sehingga bank mampu memperoleh keuntungan					
3	Dapat menghindari melakukan kesalahan dalam transaksi					
4	Memiliki inovasi untuk perkembangan bank					
5	Memerlukan On Job Training meningkatkan produktivitas kerja					
B. KEMAMPUAN SYARIAH						
Sebelum Pelatihan :						
1	Memahami dan mampu menyampaikan produk/jasa bank syariah kepada nasabah dengan baik.					
2	Mampu melakukan pekerjaan sesuai kriteria syariah Islam tanpa supervisi					
3	Memiliki keahlian tatacara bermuamalah dan mampu menyelesaikan masalah					
4	Menunaikan prinsip dan nilai syariah Islam secara kafah dimanapun anda bekerja					
5	Memerlukan training berupa ; Seminar, workshop, kursus (Off Job training) meningkatkan kemampuan syariah					
Sesudah memperoleh pelatihan :						
1	Memahami dan mampu menyampaikan produk/jasa bank syariah kepada nasabah dengan baik					
2	Mampu melakukan pekerjaan sesuai kriteria syariah Islam tanpa supervisi					
3	Memiliki keahlian tatacara bermuamalah dan dapat menyelesaikan masalah					
4	Menunaikan prinsip dan nilai syariah Islam secara kafah dimanapun berada					
5	Memerlukan training berupa ; Seminar, workshop, kursus (Off Job training) untuk meningkatkan kemampuan syariah					

No	PERNYATAAN	JAWABAN				
		1	2	3	4	5
	C. KEPUASAN KERJA					
	Sebelum Pelatihan :					
1	Kondisi pekerjaan baik dan menyenangkan					
2	Merasa puas dengan posisi dan gaji sekarang					
3	Merasa memiliki jenjang karir yang jelas					
4	Melakukan pekerjaan dengan baik dan bertanggung jawab					
5	BSM melakukan program pelatihan untuk peningkatan kualitas, secara teratur dan memadai					
	Sesudah memperoleh Pelatihan :					
1	Kondisi pekerjaan baik dan menyenangkan					
2	Merasa puas dengan posisi dan gaji sekarang					
3	Merasa memiliki jenjang karir yang jelas					
4	Melakukan pekerjaan dengan baik dan bertanggung jawab					
5	BSM melakukan program pelatihan untuk peningkatan kualitas, secara teratur dan memadai					
	D. PERPINDAHAN SDI					
	Sebelum Pelatihan :					
1	Perpindahan karyawan memiliki tingkat yang tinggi					
2	Bank Konvensional lebih menjanjikan, tapi tidak mau					
3	Perpindahan karyawan mengganggu kestabilan kerja					
4	Tinggi tingkat perpindahan, kualitas kerja menurun					
5	Pelatihan menambah kualitas kerja dan loyalitas kepada BSM.					
	Sesudah memperoleh Pelatihan :					
1	Perpindahan karyawan memiliki tingkat yang tinggi					
2	Bank Konvensional lebih menjanjikan, tapi tidak mau					
3	Perpindahan karyawan mengganggu kestabilan kerja					
4	Tinggi tingkat perpindahan, kualitas kerja menurun					
5	Pelatihan menambah kualitas kerja dan loyalitas kepada BSM.					

BAGIAN : II PELATIHAN DAN KUALITAS SDI SECARA KESELURUHAN :

1. Secara umum bagaimana peningkatan kualitas SDI setelah memperoleh pelatihan yang diberikan Bank Syariah Mandiri

1	2	3	4	5
---	---	---	---	---

 Sangat Tidak Puas

Sangat Puas

22. Secara umum BSM memiliki Sumber Daya Insani (karyawan) yang semakin unggul

1	2	3	4	5
---	---	---	---	---

 Sangat Tidak Setuju

Sangat Setuju

BAGIAN : III TENTANG DIRI BAPAK/IBU :

Silahkan lingkari jawaban yang paling tepat bagi diri Bapak/Ibu terkait *item* berikut :

1. Usia Anda (tahun)

- a. Dibawah 20
- b. 20 - 35
- c. 36 - 50
- d. 51 - 60
- e. Diatas 60

2. Pendidikan Anda

- a. SMA
- b. Diploma
- c. S1 (umum)
- d. S1 (Syariah)
- e. S2 (umum)
- f. S2 (Syariah)
- g. S3

3. Jenis Kelamin Anda

- a. Laki-laki
- b. b. Perempuan

4. Status Pernikahan Anda

- a. Menikah
- b. Belum Menikah

5. Lama Bekerja di BSM

- a. 1- 2 tahun
- b. 3 - 5 tahun
- c. . 6 - 10 tahun
- d. Diatas 10 tahun

6. Status Pekerjaan

- a. Pimpinan Cabang
- b. WakilPimpinan Cabang
- c. Kepala Seksi
- d. Staf

BAGIAN : IV. PENDAPAT/SARAN :

1. Berikan pendapat Anda tentang prioritas pelatihan untuk SDI BSM

.....

2. Bentuk Pelatihan tambahan yang menurut Anda cukup dibutuhkan

.....

Terima kasih.

Wassalamu'alaikum Wr Wb.

Lampiran : II



KUESIONER PENELITIAN
Program Pascasarjana Ekonomi & Keuangan Syariah
Program Studi Timur Tengah dan Islam (PSTTI)
UNIVERSITAS INDONESIA

**Kepada Yth,
Bapak/Ibu/Sdr/Sdri Responden**

Di Tempat

Hal : Mohon Kesediaan Mengisi Kuesioner

Assalamu'alaikum wr wb.

Dengan hormat,
Selamat dan teriring doa semoga Bapak/Ibu berada dalam lindungan Allah SWT dalam menjalankan tugas sehari-hari. Amin.

Saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : **Darma Dewi**

Status : Mahasiswi Pascasarjana Ekonomi Keuangan Syariah,
Kekhususan Perbankan Syariah, Universitas Indonesia, Agkt. XIII

No. Pokok Mhs : 0706192331

Bersama ini saya tengah mengadakan penelitian tesis yang berfokus pada Kualitas Sumber Daya Insani dan Pelayanan kepada Nasabah. Dalam rangka penelitian ini, kami meminta Bapak/Ibu dapat **mengisi kuesioner ini dan lampirannya**. Penilaian yang obyektif sangat diharapkan untuk umpan balik bagi pengembangan kualitas pelayanan perbankan syariah di masa yang akan datang. Semua informasi dan data yang diterima akan dijaga kerahasiaannya.

Atas kesediaan Bapak/Ibu/Sdr/Sdri mengisi kuesioner ini, saya ucapkan terima kasih.

Hormat Saya, Peneliti

Darma Dewi, SH

PETUNJUK PENGISIAN KUESIONER :

Berilah tanda (X) pada kolom/ jawaban yang dipilih sesuai dengan keadaan yang sebenarnya.

Apakah anda Bapak/Ibu nasabah Bank Syariah Mandiri ? :

- a. Ya (lanjutkan)
- b. Tidak (hentikan pengisian kuesioner)

A. PROFIL RESPONDEN :

1. Rekening atas nama : a) Perorangan/Pribadi, b). Perusahaan
2. Jenis Kelamin : a) Laki-laki b). Wanita
3. Agama : a) Islam b). Non Islam, sebutkan.....
4. Usia : a). ≤ 25 tahun, b). 26- 35 tahun, c). 36 - 50 d). > 51 tahun
5. Pendidikan terakhir : a). SD, b). SLTP - SLTA, c) Diploma -S1, d). Pacasarjana (S2, /S3)
6. Profesi/usaha : a). Pegawai Negeri, b).Wiraswasta, c). Profesi lainnya (sebutkan)

B. KUESIONER MUTU PELAYANAN :

Pilihlah salah satu alternatif jawaban untuk setiap pernyataan yang paling sesuai menurut Bapak/Ibu, dengan membubuhkan tanda silang (X). Masing-masing pernyataan memiliki alternatif jawaban sebagai berikut :

Sangat Tidak Setuju 1 2 3 4 5 Sangat Setuju

Keterangan :

- 1 = STS (Sangat Tidak Setuju),
- 2 = KS (Kurang Setuju),
- 3 = N (Netral),
- 4 = S (Setuju)
- 5 = SS (Sangat Setuju)

No	PERNYATAAN	STS	KS	N	S	SS
		1	2	3	4	5
A KEMAMPUAN SYARIAH (COMPLIANCE)						
1	Tidak ada riba dalam semua bentuk transaksi					
2	Menjalankan bisnis berbasis pada keuntungan yang halal dan menjalankan amanah nasabah					
3	Menjual produk yang sesuai dengan syariah Islam					
4	Pengelolaan Zakat yang amanah					
B KEYAKINAN (ASSURANCE)						
5	Keramahan dan Kesopanan karyawan BSM dalam melayani Nasabah, melebihi dari yang diminta.					
6	Karyawan BSM menguasai bidang pekerjaannya (profesional), sehingga nasabah yakin bertransaksi di BSM					
7	Kejujuran Karyawan dalam setiap transaksi dapat dipercaya					
8	Memberikan kepastian dalam bertransaksi					
C KEANDALAN (RELIABILITY)						
9	Ketetapan waktu dan kecepatan dalam melayani nasabah					
10	Karyawan BSM mempunyai pengalaman dan pengetahuan yang baik dalam bidang perbankan					
11	Karyawan BSM memberikan pelayanan yang adil kepada semua pihak					
12	Karyawan BSM mampu menyelesaikan permasalahan nasabah terhadap kesulitan dalam transaksi perbankan.					

		1	2	3	4	5
D	EMPATI (EMPHATY)					
13	Karyawan BSM murah senyum, siap membantu dan bertanggung jawab atas pelayanan yang diberikan.					
14	Kepekaan karyawan pada privasi/kebutuhan nasabah					
15	Pelayanan sepenuh hati kepada setiap nasabah					
16	Karyawan BSM memberikan perhatian khusus atas keluhan nasabah.					
E	DAYA TANGGAP (RESPONSIVENESS)					
17	Karyawan BSM cepat tanggap dan menyelesaikan masalah yang timbul.					
18	Kemampuan karyawan BSM berkomunikasi dengan nasabah					
19	Karyawan BSM memberikan informasi yang jelas kepada nasabah					
20	Karyawan BSM menguasai teknologi, system dan prosedur dalam melayani transaksi nasabah					

C. MUTU PELAYANAN DAN KEPUASAN NASABAH SECARA KESELURUHAN :

21. Secara umum bagaimana pelayanan yang diberikan Bank Syariah Mandiri kepada nasabahnya

1	2	3	4	5
---	---	---	---	---

Sangat Buruk
Sangat Baik

22. Secara umum bagaimana perasaan Anda atas pelayanan yang diberikan oleh karyawan Bank Syariah Mandiri kepada nasabahnya

1	2	3	4	5
---	---	---	---	---

Sangat Tidak Puas
Sangat Puas

D. PENDAPAT/SARAN :

1. Berikan pendapat tentang prioritas peningkatan pelayanan BSM kepada nasabahnya
.....
.....
2. Fasilitas tambahan yang menurut Anda dibutuhkan yang seharusnya diberikan BSM kepada nasabahnya.
.....
.....

Terima Kasih

Jakarta,2009

Rekapitulasi Data Responden Nasabah

Reliability													Empathy					Responsiveness					Mutu Pelayanan													
Assurance													Compliance					Reliability					Empathy					Responsiveness					Mutu Pelayanan			
Respond	Co1	Co2	Co3	Co4	Co	RtCd	As1	As2	As3	As4	TAs	RtAs	Re1	Re2	Re3	Re4	Tre	RtRe	Em1	Em2	Em3	Em4	Em	RtEm	Rp1	Rp2	Rp3	Rp4	TRP	RtRp	Mp1	Mp2	Tmp	RtMp		
1	4	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	4	4	4	4	4	4	16	4	4	4	4	4	16	4	4	4	4	4	16	4	4	4	4	8	4
2	4	5	4	4	4	17	4,25	5	4	4	5	18	4,5	4	5	4	3	16	4	4	4	3	4	15	3,75	4	5	4	4	17	4,25	3	4	7	3,5	
3	4	4	4	5	5	18	4,5	4	4	6	3	16	4	3	4	3	4	14	3,6	4	3	4	4	15	3,75	3	4	4	4	15	3,75	4	4	8	4	
4	4	4	4	4	4	16	4	4	4	4	4	16	4	4	4	4	4	16	4	4	4	4	4	16	4	4	4	4	4	16	4	4	4	8	4	
5	5	5	5	5	5	20	5	4	4	4	4	17	4,25	3	4	3	3	13	3,25	4	4	4	3	15	3,75	3	3	2	3	11	2,75	3	3	6	3	
6	5	5	4	5	5	19	4,75	3	4	4	4	16	4	4	4	4	4	16	4	4	4	4	4	16	4	4	4	4	4	16	4	4	5	10	5	
7	4	4	4	4	4	16	4	3	3	4	4	14	3,5	2	3	4	4	13	3,25	4	3	3	3	13	3,25	3	3	4	3	13	3,25	3	4	7	3,5	
8	3	4	4	4	4	15	3,75	4	4	4	3	15	3,75	4	4	4	4	16	4	5	4	4	17	4,25	5	6	6	4	19	4,75	4	4	8	4		
9	5	5	5	5	5	20	5	4	4	4	4	16	4	3	4	4	4	15	3,75	3	3	3	3	12	3	3	4	4	4	15	3,75	3	3	6	3	
10	4	5	5	5	5	19	4,75	4	4	4	4	16	4	5	4	4	4	17	4,25	4	4	4	5	17	4,25	4	5	4	17	4,25	4	4	8	4		
11	5	5	5	4	4	19	4,75	3	3	4	4	14	3,5	3	4	4	4	15	3,75	3	4	3	4	14	3,5	4	4	5	4	17	4,25	4	4	8	4	
12	3	5	5	5	5	18	4,5	4	5	5	5	19	4,75	5	6	5	20	5	20	5	5	5	19	4,75	5	6	5	6	20	5	6	4	9	4,5		
13	5	5	5	5	5	20	5	4	4	4	4	16	4	1	3	3	3	10	2,5	4	4	4	4	17	4,25	4	4	4	4	16	4	4	4	8	4	
14	3	3	3	3	3	12	3	4	4	4	4	16	4	4	4	4	4	15	3,75	4	3	3	3	13	3,25	4	4	4	4	16	4	4	3	6	3	
15	3	3	3	3	3	13	3,25	4	4	4	4	18	4	4	4	4	4	15	3,75	4	3	3	3	13	3,25	4	4	4	4	16	4	4	3	6	3	
16	5	5	5	5	5	19	4,75	5	4	4	4	5	18	4,5	4	5	5	19	4,75	6	4	5	4	18	4,5	4	5	4	5	18	4,5	5	6	10	5	
17	4	4	4	4	4	16	4	3	3	3	3	12	3	2	3	4	3	12	3	4	3	3	3	13	3,25	4	4	3	13	3,25	3	3	6	3		
18	5	5	4	4	4	18	4,5	5	4	3	4	16	4	4	4	5	4	16	4	5	4	3	3	15	3,75	4	3	4	3	14	3,5	4	4	8	4	
19	2	5	5	5	5	17	4,25	5	4	4	4	17	4,25	4	4	4	4	17	4,25	4	5	5	4	18	4,5	4	4	4	4	16	4	4	4	8	4	
20	5	4	4	4	4	17	4,25	4	4	4	3	15	3,75	3	3	3	12	3	3	4	3	4	4	15	3,75	4	3	4	4	15	3,75	3	4	7	3,5	
21	3	4	4	4	4	15	3,75	4	3	3	4	14	3,5	4	3	3	13	3,25	3	3	3	3	4	13	3,25	3	3	4	4	14	3,5	4	5	9	4,5	
22	5	5	5	5	5	20	5	5	5	5	5	20	5	5	5	5	20	5	20	5	5	5	5	20	5	5	5	4	4	16	4	4	4	8	4	
23	4	4	4	4	4	16	4	4	4	4	4	16	4	4	4	4	4	16	4	4	4	4	4	16	4	4	4	4	4	16	4	4	4	8	4	
24	4	4	1	4	4	13	3,25	5	3	4	4	16	4	4	3	3	3	13	3,25	4	3	4	4	15	3,75	3	4	4	4	15	3,75	4	5	9	4,5	
25	4	4	4	4	4	16	4	4	4	4	4	16	4	4	4	4	4	16	4	4	4	4	4	16	4	4	4	4	4	16	4	4	4	8	4	
26	4	4	4	4	4	16	4	4	4	4	4	16	4	4	4	4	4	16	4	4	4	4	4	16	4	4	4	4	4	16	4	4	4	8	4	
27	5	5	5	5	5	20	5	4	4	4	4	16	4	4	4	4	4	16	4	4	4	4	4	16	4	4	4	4	4	16	4	4	6	10	5	
28	4	4	3	5	5	16	4	4	4	3	4	15	3,75	4	4	4	4	16	4	5	4	4	3	18	4	4	3	4	15	3,75	4	4	8	4		
29	5	4	4	4	4	18	4,5	4	4	4	4	16	4	4	4	4	4	16	4	4	4	4	4	16	4	4	4	5	4	17	4,25	4	4	8	4	
30	5	5	5	5	5	20	5	6	4	4	4	18	4,5	4	3	4	4	16	3,75	5	4	4	4	17	4,25	4	4	4	3	15	3,75	4	4	8	4	
31	5	5	5	5	5	20	5	4	4	4	4	16	4	4	4	4	4	16	4	4	4	4	4	16	4	4	4	4	4	16	4	5	5	10	5	
32	4	3	3	3	3	13	3,25	4	4	4	4	16	4	3	4	4	4	15	3,75	4	4	4	4	16	4	4	4	3	14	3,5	4	4	8	4		
33	4	5	5	5	5	19	4,75	4	5	4	5	18	4,5	4	4	5	4	18	4,5	4	4	4	5	4	17	4,25	4	3	4	5	16	4	4	8	4	
34	5	5	5	5	5	20	5	5	5	5	5	20	5	5	5	5	20	5	20	5	5	5	5	20	5	5	5	6	5	20	5	6	10	5		
35	4	4	4	4	4	16	4	4	4	4	4	16	4	3	3	3	12	3	4	4	4	4	3	15	3,75	3	4	3	4	14	3,5	4	3	7	3,5	
36	4	3	4	4	4	15	3,75	2	4	4	4	14	3,5	4	4	4	6	17	4,25	4	3	4	6	16	4	4	5	4	6	18	4,5	5	6	10	5	
37	5	5	5	5	5	20	5	4	4	4	4	16	4	4	4	4	4	16	4	4	4	4	2	2	12	3	4	2	4	4	14	3,5	2	2	4	2
38	4	4	4	3	3	15	3,75	5	4	6	4	18	4,5	5	4	4	4	17	4,25	5	4	4	4	17	4,25	4	4	4	4	16	4	4	6	9	4,5	
39	5	5	5	5	5	20	5	3	2	4	4	13	3,25	2	3	4	4	13	3,25	4	3	4	3	14	3,5	4	4	4	4	18	4	4	4	8	4	
40	5	5	5	5	5	20	5	4	4	4	4	16	4	4	4	4	4	16	4	4	4	4	4	16	4	4	4	4	4	16	4	4	4	8	4	
41	5	5	5	5	5	20	5	6	6	6	6	20	5	5	4	4	4	17	4,25	5	4	4	4	17	4,25	4	4	4	4	16	4	4	4	8	4	
42	3	4	4	4	4	15	3,75	4	4	4	4	16	4	3	4	4	4	15	3,75	4	4	4	4	16	4	4	4	3	16	3,75	4	4	8	4		
43	5	4	4	4	4	17	4,25	5	5	3	4	17	4,25	4	4	4	3	15	3,75	4	4	6	4	17	4,25	4	4	4	4	16	4	4	4	8	4	
44	4	6	4	4	4	17	4,25	4	2	4	2	12	3	1	4	4	4	16	4	4	3	3	14	3,5	4	3	3	4	14	3,5	3	4	7	3,5		
45	5	5	5	5	5	20	5	6	5	6	5	20	5	5	5	5	20	5	20	5	5	5	5	20	5	5	5	6	5	20	5	6	10	5		
46	4	4	4	3	3	15	3,75	4	4	4	3	15	3,75	3	4	4	4	15	3,75	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	4	4	4	8	4		
47	4	4	4	4	4	16	4	3	4	4	4	15	3,75	4	4	4	4	16	4	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	4	4	4	8	4		
48	4	4	4	4	4	16	4	3	3	3	3	12	3	3	3	3	12	3	3	3	3	3	3	12	3	3	4	4	3	15	3,75	4	3	7	3,5	
49	3	3	3	3	3	12	3	4	4	3	3	14	3,5	4	3	4	4	15	3,75	4	3	3	3	13	3,25	4	4	4	4	16	4	4	4	8	4	
50	5	4	4	4	4	17	4,25	5	5	4	4	18	4,5	3	4	4	6	16	4	4	4	4	4	16	4	4	4	4	6	18	4,5	6	5	10	5	

Rekapitulasi Data Responden Nasabah

Respond	Compliance				Assurance				Reliability				Empathy				Responsiveness				Mutu Pelayanan													
	Co1	Co2	Co3	Co4	Tco	RtCo	As1	As2	As3	As4	TA5	RTAs	Re1	Re2	Re3	Re4	Tr1	RtRe	Em1	Em2	Em3	Em4	Tom	RtEm	Rp1	Rp2	Rp3	Rp4	TRp	RTRp	Mp1	Mp2	THp	RMP
51	4	5	4	3	16	4	4	3	4	3	14	3.5	3	6	4	3	15	3.75	4	3	4	4	16	3.75	3	4	3	4	14	3.5	3	3	6	3
52	4	4	4	3	15	3.75	4	4	4	4	16	4	4	4	4	4	16	4	4	4	4	4	16	4	4	4	4	4	16	4	5	4	9	4.5
53	4	4	4	5	17	4.25	4	3	4	4	16	3.75	4	3	3	13	3.25	4	3	4	4	4	16	3.75	4	3	3	3	13	3.25	5	4	9	4.5
54	5	5	5	5	20	5	4	4	4	4	18	4	4	4	4	4	16	4	4	4	4	4	16	4	4	4	4	4	16	4	4	4	8	4
55	5	5	5	5	20	5	3	3	6	5	18	4	3	3	5	3	14	3.5	5	4	4	4	17	4.25	4	4	4	4	16	4	4	4	8	4
56	5	5	5	5	20	5	5	5	5	20	5	5	4	5	5	5	19	4.75	5	4	4	4	17	4.25	4	5	5	5	20	5	5	6	10	5
57	5	5	5	4	19	4.75	4	4	5	4	17	4.25	4	3	4	4	15	3.75	5	4	4	4	17	4.25	4	5	4	4	18	4.5	4	5	9	4.5
58	5	5	5	5	20	5	3	4	4	4	17	3.5	4	4	4	4	14	3.5	4	4	4	4	18	4	4	4	4	4	16	4	4	4	8	4
59	5	5	5	4	19	4.75	3	4	4	4	15	3.75	2	4	4	4	14	3.5	4	4	4	4	17	4.25	4	4	3	3	13	3.25	3	3	6	3
60	4	4	4	3	16	3.75	4	4	4	4	16	4	3	3	3	12	3	4	4	4	4	3	14	3.5	3	4	3	3	13	3.25	3	3	6	3
61	4	5	5	4	18	4.5	4	4	5	4	17	4.25	4	4	4	4	16	4	4	4	4	4	16	4	4	4	4	4	16	4	4	4	8	4
62	5	5	5	5	20	5	3	3	5	4	16	3.75	4	4	4	4	16	4	4	4	4	4	16	4	4	4	4	4	16	4	4	4	8	4
63	5	5	5	5	20	5	4	4	3	3	14	3.5	3	4	4	3	13	3.25	5	5	4	4	18	4.5	4	4	4	4	18	4.5	5	5	10	5
64	4	4	4	4	16	4	4	4	4	4	16	4	4	4	4	4	16	4	4	4	4	4	16	4	4	4	4	4	16	4	4	4	8	4
65	4	5	3	4	16	4	3	4	4	3	14	3.5	4	3	3	14	3.5	4	4	4	4	3	14	3.5	3	4	4	3	14	3.5	4	4	8	4
66	5	4	6	5	18	4.75	4	4	3	4	15	3.75	2	3	4	4	13	3.25	4	3	4	4	15	3.75	4	4	4	4	16	4	4	4	8	4
67	4	4	4	4	16	4	5	5	5	5	20	5	4	5	5	5	19	4.75	5	5	5	4	15	3.75	4	4	4	4	16	4	4	4	8	4
68	5	4	4	4	17	4.25	3	4	4	5	18	4	4	4	4	4	18	4.5	4	3	5	5	17	4.25	4	4	4	4	17	4.25	4	4	8	4
69	3	3	4	5	16	3.75	4	4	5	4	17	4.25	5	4	4	3	16	4	4	4	3	4	15	3.75	3	4	4	4	14	3.5	4	4	8	4
70	5	5	5	5	20	5	4	4	5	5	18	4.5	4	4	5	5	18	4.5	5	5	4	4	19	4.75	4	4	4	4	16	4	4	4	8	4
71	2	3	4	4	13	3.25	4	3	4	4	16	3.75	4	4	3	3	14	3.5	4	3	3	4	14	3.5	3	3	4	4	14	3.5	4	3	7	3.5
72	3	5	4	4	16	4	4	3	4	4	15	3.75	4	4	5	3	16	4	2	3	3	4	12	3	4	5	4	18	4.5	3	3	6	3	
73	5	5	5	4	19	4.75	4	4	5	4	17	4.25	3	4	4	4	16	4	4	4	4	4	16	4	4	4	4	3	14	3.5	4	4	8	4
74	4	4	4	4	16	4	4	4	4	4	16	4	4	4	4	4	16	4	4	4	4	4	16	4	4	4	4	4	16	4	4	4	8	4
75	3	3	4	4	14	3.5	4	4	4	4	16	4	5	3	4	3	15	3.75	5	5	3	4	17	4.25	3	4	5	4	16	4	3	5	8	4
76	5	5	5	5	20	5	5	5	5	5	20	5	5	4	4	5	18	4.5	5	4	5	4	18	4.5	5	4	4	5	18	4.5	5	5	10	5
77	6	5	5	5	20	5	5	5	5	5	20	5	4	5	5	4	18	4.5	5	4	5	4	19	4.75	4	5	5	5	19	4.75	5	5	10	5
78	5	4	4	4	17	4.25	4	4	4	4	16	4	4	4	4	3	15	3.75	4	4	4	4	16	4	4	4	4	4	16	4	4	4	9	4.5
79	5	4	3	5	17	4.25	4	4	5	4	17	4.25	4	4	4	4	16	4	4	5	5	4	19	4.75	4	4	4	4	17	4.25	4	4	8	4
80	5	5	5	5	20	5	5	5	5	5	20	5	3	5	5	5	18	4.5	5	5	5	5	20	5	5	5	5	5	20	5	4	4	8	4
81	4	4	4	4	16	4	4	4	4	4	16	4	4	4	4	4	16	4	4	4	4	4	16	4	4	4	4	4	16	4	4	4	8	4
82	5	5	5	5	20	5	5	5	5	5	20	5	5	5	5	5	20	5	5	5	5	5	20	5	5	5	5	5	20	5	5	5	10	5
83	4	4	4	4	16	4	4	4	4	4	16	4	3	4	4	4	15	3.75	4	4	4	4	16	4	4	4	4	4	16	4	4	4	8	4
84	4	4	4	4	16	4	3	3	4	3	13	3.25	3	3	4	4	14	3.5	4	3	4	3	14	3.5	4	4	3	3	14	3.5	4	4	8	4
85	4	4	3	3	14	3.5	5	5	5	5	20	5	4	4	4	4	16	4	5	6	5	4	20	5	5	5	5	4	19	4.75	5	5	10	5
86	4	4	2	4	14	3.5	4	4	4	3	15	3.75	5	4	5	5	19	4.75	5	4	4	3	16	4	3	4	4	15	3.75	4	4	8	4	
87	5	4	5	4	18	4.5	5	4	4	4	17	4.25	4	4	5	4	17	4.25	5	4	4	5	18	4.5	4	4	5	4	17	4.25	4	5	9	4.5
88	3	4	4	4	15	3.75	3	5	4	4	16	4	5	5	4	5	19	4.75	4	4	4	4	18	4	4	4	4	4	17	4.25	5	4	9	4.5
89	4	4	4	4	16	4	4	4	4	4	16	4	4	4	4	3	15	3.75	4	4	4	4	16	4	4	4	4	4	16	4	4	4	8	4
90	4	4	4	4	16	4	4	4	4	4	16	4	4	3	4	4	15	3.75	4	4	4	4	16	4	4	4	4	4	16	4	4	4	8	4
91	5	5	5	4	19	4.75	4	4	5	4	17	4.25	5	4	4	4	17	4.25	4	4	4	4	16	4	4	4	4	4	16	4	4	4	8	4
92	5	5	5	5	20	5	5	5	5	5	20	5	5	5	5	5	20	5	5	5	5	5	20	5	5	5	5	5	20	5	5	5	10	5
93	6	6	6	3	18	4.5	5	5	5	4	19	4.75	2	3	4	5	14	3.5	5	5	5	6	20	5	5	5	5	4	17	4.25	4	4	8	4
94	5	5	5	5	20	5	4	4	4	4	16	4	4	4	4	3	15	3.75	5	4	4	4	15	3.75	4	4	4	3	15	3.75	3	3	6	3
95	5	5	5	4	16	4	4	4	4	4	16	4	4	4	4	4	16	4	4	4	4	4	16	4	4	4	4	3	14	3.5	3	3	6	3
96	2	4	4	4	14	3.5	5	5	5	3	18	4.5	5	5	5	5	20	5	5	5	5	6	20	5	5	5	5	5	20	5	5	5	10	5
97	4	3	1	3	11	2.75	5	4	4	4	17	4.25	4	4	5	4	17	4.25	3	3	4	4	14	3.5	4	3	4	4	15	3.75	4	4	8	4
98	3	4	5	4	18	4	4	4	3	4	15	3.75	4	4	4	4	16	4	4	4	4	4	16	4	4	4	4	3	15	3.75	4	4	8	4
99	4	4	4	4	16	4	4	4	4	4	16	4	4	4	4	3	15	3.75	4	4	4	4	16	4	4	4	4	4	15	3.75	4	4	8	4
100	5	4	5	5	19	4.75	5	5	5	5	20	5	5	5	5	5	20	5	5	5	5	5	20	5	5	5	5	5	20	5	5	5	10	5

Lampiran : V
Hasil Reliability dan Validitas Produktivitas dan Kemampuan

RELIABILITY

/VARIABLES=Responden P1 P2 P3 P4 P5 P11 P21 P31 P41 P51 K1 K2 K3 K4
 K5
 K11 K21 K31 K41 K51
 /SCALE('ALL VARIABLES') ALL/MODEL=ALPHA.

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	30	90.9
	Excluded(a)	3	9.1
	Total	33	100.0

a Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.768	21

Hasil Reliability Kepuasan Kerja dan Perpindahan Kualitas SDI umumnya

RELIABILITY

/VARIABLES=Responden Kp1 Kp2 Kp3 Kp4 Kp5 Kp11 Kp21 Kp31 Kp41 Kp51 Pe1
 Pe2
 Pe3 Pe4 Pe5 Pe11 Pe21 Pe31 Pe41 Pe51 KuS1 KuS2
 /SCALE('ALL VARIABLES') ALL/MODEL=ALPHA.

Reliability

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	30	100.0
	Excluded(a)	0	.0
	Total	30	100.0

a Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.800	23

Validitas Produktivitas

Factor Analysis

[DataSet1]

Anti-image Matrices

	Respon den_	P1	P2	P3	P4	P5	P11	P21	P31	P41	P51	
Anti- image Covaria nce	Respon den_	.337	.066	.071	-.086	-.026	-.069	-.098	-.055	.007	.049	.002
	P1	.066	.269	.078	-.070	-.030	.050	-.135	-.043	.005	-.010	-.052
	P2	.071	.078	.209	-.094	-.060	.036	-.075	-.146	.111	.094	-.001
	P3	-.086	-.070	-.094	.138	-.048	.087	.027	.055	-.089	-.077	.040
	P4	-.026	-.030	-.060	-.048	.242	.065	.016	.072	.000	-.078	-.129
	P5	-.069	.050	-.036	.087	-.065	.341	-.046	.004	-.070	-.120	-.115
	P11	-.098	-.135	-.075	.027	.016	.046	.224	.003	-.053	.026	.033
	P21	-.055	-.043	-.146	.055	.072	.004	.003	.225	-.089	-.132	-.037
	P31	.007	.005	.111	-.089	.000	.070	-.053	-.089	.242	.035	-.056
	P41	.049	-.010	.094	-.077	-.078	.120	.026	-.132	.035	.363	.090
	P51	.002	-.052	-.001	.040	-.129	.115	.033	-.037	-.056	.090	.438
	Anti- image Correlati on	Respon den_	.867(a)	.220	.269	-.399	-.092	.203	-.356	-.200	.023	.140
P1		.220	.825(a)	.330	-.365	-.116	.165	-.549	-.175	.021	-.033	-.151
P2		.269	.330	.638(a)	-.556	-.265	.134	-.346	-.671	.492	.342	-.003
P3		-.399	-.365	-.556	.742(a)	-.261	.400	.153	.314	-.486	-.343	.161
P4		-.092	-.116	-.265	-.261	.872(a)	.227	.067	.310	-.002	-.264	-.396
P5		-.203	.165	-.134	.400	-.227	.807 (a)	-.165	.014	-.243	-.340	-.297
P11		-.356	-.549	-.346	.153	.067	.165	.851(a)	.013	-.226	.093	.107
P21		-.200	-.175	-.671	.314	.310	.014	.013	.756(a)	-.383	-.462	-.118
P31		.023	.021	.492	-.486	-.002	.243	-.226	-.383	.825(a)	.118	-.171
P41		.140	-.033	.342	-.343	-.264	.340	.093	-.462	.118	.789(a)	.224
P51		.005	-.151	-.003	.161	-.396	.297	.107	-.118	-.171	.224	.844(a)

a Measures of Sampling Adequacy(MSA)

Validitas Kemampuan Kerja

Factor Analysis

[DataSet1]

Anti-image Matrices

	Respo nden	K1	K2	K3	K4	K5	K11	K21	K31	K41	K51	
Anti-image Covariance	Respo nden	.417	-.115	.049	-.022	.013	-.020	.002	-.003	-.009	-.065	.069
	K1	-.115	.141	-.082	-.012	.038	.057	-.075	.014	-.030	.052	-.048
	K2	.049	-.082	.158	-.072	.080	-.047	-.014	-.061	.071	-.019	.008
	K3	-.022	-.012	-.072	.302	.019	-.078	.105	-.046	-.074	.010	.109
	K4	-.013	-.036	.080	-.019	.188	-.091	-.008	-.080	.082	-.036	.004
	K5	-.020	.057	-.047	-.078	.091	.155	-.075	.061	-.082	.022	-.126
	K11	.002	-.075	-.014	.105	.008	-.075	.188	-.040	.020	-.022	.070
	K21	-.003	.014	-.061	-.046	.080	.061	-.040	.151	-.090	-.061	-.039
	K31	-.009	-.030	.071	-.074	.082	-.082	.020	-.090	.466	-.075	.021
	K41	-.055	.052	-.019	.010	.036	.022	-.022	-.061	-.075	.392	-.114
	K51	.069	-.048	.008	.109	.004	-.126	.070	-.039	.021	-.114	.374
Anti-image Correlation	Respo nden	.888(a)	-.475	.190	-.062	.045	-.079	.008	-.011	-.021	-.162	.174
	K1	-.475	.779(a)	-.547	-.059	.236	.385	-.459	.094	-.119	.223	-.207
	K2	.190	-.547	.792(a)	-.332	.464	-.298	-.083	-.395	.261	-.076	.032
	K3	-.062	-.059	-.332	.819(a)	.081	-.360	.440	-.218	-.196	.030	.323
	K4	-.045	-.236	.464	-.081	.816(a)	-.533	-.043	-.478	.276	-.134	.015
	K5	-.079	.385	-.298	-.360	.533	.734(a)	-.437	.398	-.304	.089	-.521
	K11	.008	-.459	-.083	.440	.043	-.437	.839(a)	-.239	.069	-.080	.264
	K21	-.011	.094	-.395	-.218	.478	.398	-.239	.841(a)	-.341	-.251	-.163
	K31	-.021	-.119	.261	-.196	.276	-.304	.069	-.341	.845(a)	-.176	.050
	K41	-.162	.223	-.076	.030	.134	.089	-.080	-.251	-.176	.910(a)	-.298
	K51	.174	-.207	.032	.323	.015	-.521	.264	-.163	.050	-.298	.786(a)

a Measures of Sampling Adequacy(MSA)

Hasil Valid Kepuasan Kerja Factor Analysis

Anti-image Matrices

		Respon den	Kp1	Kp2	Kp3	Kp4	Kp5	Kp11	Kp21	Kp3 1	Kp51
Anti-image Covariance	Respon den	.351	.019	-.070	-.029	.036	-.083	-.002	-.048	.033	-.002
	Kp1	.019	.142	-.081	-.079	.033	.032	-.066	.077	.021	-.127
	Kp2	-.070	-.081	.150	-.001	-.064	-.027	.012	-.077	.032	.101
	Kp3	-.029	-.079	-.001	.218	-.065	-.057	.043	-.071	.040	.091
	Kp4	.036	.033	-.064	-.065	.346	-.044	-.030	-.039	.017	-.110
	Kp5	-.083	.032	-.027	-.057	-.044	.297	-.085	.011	.045	-.054
	Kp11	-.002	-.066	.012	.043	-.030	-.085	.190	-.029	.142	-.003
	Kp21	-.048	.077	-.077	-.071	-.039	.011	-.029	.341	.032	-.137
	Kp31	-.033	-.021	.032	-.040	.017	.045	-.142	-.032	.363	.061
	Kp51	-.002	-.127	.101	.091	-.110	-.054	-.003	-.137	.061	.579
	Anti-image Correlation	Respon den	.941(a)	.086	-.307	-.105	.102	-.258	-.008	-.139	.093
Kp1		.086	.799(a)	-.557	-.447	.149	.156	-.403	.349	.094	-.443
Kp2		-.307	-.557	.853(a)	-.007	-.281	-.129	.088	-.343	.136	.343
Kp3		-.105	-.447	-.007	.890(a)	-.236	-.223	.211	-.259	.141	.256
Kp4		.102	.149	-.281	-.236	.928(a)	-.136	-.118	-.114	.047	-.246
Kp5		-.258	.156	-.129	-.223	-.136	.918(a)	-.360	.034	.136	-.131
Kp11		-.008	-.403	.068	.211	-.118	-.360	.850(a)	-.114	.540	-.009
Kp21		-.139	.349	-.343	-.259	-.114	.034	-.114	.881(a)	.091	-.308
Kp31		-.093	-.094	.136	-.141	.047	.136	-.540	-.091	.875 (a)	.133
Kp51		-.004	-.443	.343	.256	-.246	-.131	-.009	-.308	.133	.682(a)

a Measures of Sampling Adequacy(MSA)

Hasil Validitas Perpindahan dan Kualitas SDI Secara Umum Factor Analysis

Anti-Image Matrices

	Respon	Pe1	Pe2	Pe3	Pe4	Pe5	Pe11	Pe21	Pe3	Pe4	Pe5	KuS	KuS		
	nden								1	1	1	1	2		
Anti-image Covariance	Respon	.219	-.011	-.036	-.039	.028	.002	.021	.122	.062	.066	.049	.037	.061	
	Pe1	-.011	.124	-.085	-.062	.007	.007	-.017	.055	.012	.043	.024	.005	.029	
	Pe2	-.036	-.085	.139	.025	.007	.011	.038	.084	.001	.072	.008	.046	.040	
	Pe3	-.039	-.062	.025	.250	.086	.039	.048	.020	.046	.025	.071	.029	.034	
	Pe4	-.028	.007	-.007	-.086	.175	.089	.037	.059	.019	.099	.059	.016	.033	
	Pe5	-.002	.007	-.011	-.039	.089	.315	.003	.057	.052	.029	.032	.051	.034	
	Pe11	-.021	-.017	-.038	.048	.037	.003	.156	.050	.126	.060	.060	.072	.026	
	Pe21	-.122	-.055	.084	.020	.059	.057	.050	.251	.045	.119	.035	.021	.034	
	Pe31	.062	.012	-.001	-.046	.019	.052	.126	.045	.287	.011	.003	.110	.068	
	Pe41	.066	.043	-.072	.025	.099	.029	.060	.119	.011	.283	.048	.057	.061	
	Pe51	-.049	.024	-.008	-.071	.059	.032	.060	.035	.003	.048	.424	.093	.141	
	KuS1	-.037	.005	-.046	-.029	.016	.051	.072	.021	.110	.057	.093	.248	.156	
	KuS2	.061	-.029	.040	.034	.033	.034	.026	.034	.068	.061	.141	.156	.171	
	Anti-image Correlation	Respon	.836(a)	-.070	-.209	-.165	.144	.006	.115	.521	.248	.264	.159	.160	.316
		Pe1	-.070	.854(a)	-.645	-.353	.047	.033	-.124	.310	.066	.228	.106	.027	.200
Pe2		-.209	-.645	.799(a)	.132	.048	.052	.260	.453	.005	.364	.032	.250	.258	
Pe3		-.165	-.353	.132	.870(a)	.413	.139	.242	.078	.172	.094	.219	.116	.167	
Pe4		-.144	.047	-.048	-.413	.844(a)	.381	.226	.284	.083	.444	.217	.076	.189	
Pe5		-.006	.033	-.052	-.139	.381	.920(a)	.015	.202	.174	.098	.088	.181	.145	
Pe11		-.115	-.124	-.260	.242	.226	.381	.803	.015	.202	.098	.088	.181	.145	
Pe21		-.521	-.310	.453	.078	.284	.202	.253	.732(a)	.170	.446	.106	.084	.165	
Pe31		.248	.066	-.005	-.172	.083	.174	.597	.170	.783	.007	.007	.414	.308	
Pe41		.264	.228	-.364	.094	.444	.098	.288	.446	.692(a)	.138	.138	.216	.276	
Pe51		-.159	.106	-.032	-.219	.217	.088	.233	.106	.007	.138	.760(a)	.287	.524	
KuS1		-.160	.027	-.250	-.116	.076	.181	.364	.084	.414	.216	.287	.625	.757	
KuS2		.316	-.200	.258	.167	.189	.145	.159	.165	.308	.276	.524	.757	.563(a)	

a Measures of Sampling Adequacy(MSA)

Lampiran : VI

Hasil Reliabilitas dan Validitas Kuesioner Mutu Pelayanan

Compliance, Assurance, Reliability

Reliability

Scale: ALL VARIABLES

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	30	100.0
	Excluded(a)	0	.0
	Total	30	100.0

a Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.726	13

Hasil Validitas Compliance Asuransi Reliability

Factor Analysis

Anti-Image Matrices

		Rep dn	Co1	Co2	Co3	Co4	As1	As2	As3	As4	Re1	Re2	Re3	Re4
Anti-image Covariance	Repdn_	.227	-	-	.062	.080	.067	.011	-.015	.037	.010	-.041	.035	-
	Co1	.083	.221	.061	.015	.022	.085	.006	.044	-.028	-.135	-.033	.007	.055
	Co2	.047	.061	.209	.046	.027	.014	.004	-.099	.028	.025	.095	.103	.036
	Co3	.062	.015	.046	.221	.132	.049	.028	.004	-.072	-.009	-.071	.031	.001
	Co4	.080	.022	.027	.132	.224	.067	.025	-.012	.015	.011	.021	.035	.006
	As1	.067	.085	.014	.049	.067	.244	.106	.011	-.006	-.088	-.028	.056	.079
	As2	.011	.006	.004	.028	.025	.106	.264	-.101	-.125	-.014	-.017	.018	.005
	As3	.015	.044	.099	.004	.012	.011	.101	.457	-.066	.022	-.091	.086	.052
	As4	.037	.028	.028	.072	.015	.006	.125	-.066	.387	.017	.055	.023	.073

Re1	.010	.135	.025	.009	.011	.088	.014	.022	.017	.214	.010	.012	.081
Re2	.041	.033	.095	.071	.021	.028	.017	-.091	.055	.010	.198	.071	.044
Re3	.035	.007	.103	.031	.035	.056	.018	.086	-.023	.012	-.071	.145	.070
Re4	.061	.055	.036	.001	.006	.079	.005	-.052	-.073	-.081	-.044	.070	.217
Anti-image Correlation	.882 (a)	.369	.216	.278	.355	.284	.043	.047	.124	.047	-.191	.191	.275
Co1	.369	.816 (a)	.283	.069	.097	.365	.023	.139	-.095	-.620	-.159	.040	.250
Co2	.216	.283	.808 (a)	.214	.124	.063	.018	-.319	.098	.120	.468	.589	.167
Co3	.278	.069	.214	.860 (a)	.595	.209	.118	.011	-.246	-.039	-.341	.173	.004
Co4	.355	.097	.124	.595	.865 (a)	.288	.103	-.039	.050	.049	.102	.196	.025
As1	.284	.365	.063	.209	.288	.817 (a)	.419	.032	-.019	-.385	-.127	.298	.345
As2	.043	.023	.018	.118	.103	.419	.900 (a)	-.291	-.393	-.061	-.076	.094	.020
As3	.047	.139	.319	.011	.039	.032	.291	.833(a)	-.156	.071	-.304	.333	.166
As4	.124	.095	.098	.246	.050	.019	.393	-.156	.894(a)	.059	.201	.098	.252
Re1	.047	.620	.120	.039	.049	.385	.061	.071	.059	.859(a)	.049	.067	.377
Re2	.191	.159	.468	.341	.102	.127	.076	-.304	.201	.049	.860(a)	.419	.212
Re3	.191	.040	.589	.173	.196	.298	.094	.333	-.098	.067	-.419	.837 (a)	.393
Re4	.275	.250	.167	.004	.025	.345	.020	-.166	-.252	-.377	-.212	.393 (a)	.866 (a)

a Measures of Sampling Adequacy(MSA)

Reliabel Emphaty (Em), Responsiveness (Rp) dan Mp

Reliability

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	30	100.0
	Excluded(a)	0	.0
	Total	30	100.0

a Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.685	11

Validitas Emphaty Responsiveness Mutu Pelayanan scr Umum

Factor Analysis

Anti-Image Matrices

		Repdn	Em1	Em2	Em3	Em4	Rp1	Rp2	Rp3	Rp4	Mp1	Mp2
Anti-image Covariance	Repdn_	.356	-.023	.070	-.080	.020	-.007	-.040	-.039	-.053	.006	.002
	Em1	-.023	.323	-.149	.135	-.133	-.030	-.011	-.020	.023	.015	-.045
	Em2	.070	-.149	.323	-.176	.013	-.036	.072	.077	-.071	-.047	.013
	Em3	-.080	.135	-.176	.281	-.126	-.002	-.078	-.092	.066	.066	.013
	Em4	.020	-.133	.013	-.126	.275	-.028	.056	-.040	-.008	-.064	-.002
	Rp1	-.007	-.030	-.036	-.002	-.028	.216	-.092	-.005	.012	.005	-.049
	Rp2	-.040	-.011	.072	-.078	.056	-.092	.152	.043	-.038	-.090	.002
	Rp3	-.039	-.020	.077	-.092	-.040	-.005	.043	.240	-.092	-.024	-.003
	Rp4	-.053	.023	-.071	.066	-.008	.012	-.038	-.092	.133	-.008	-.069
	Mp1	.006	.015	-.047	.066	-.064	.005	-.090	-.024	-.008	.217	-.035
	Mp2	.002	-.045	.013	.013	-.002	-.049	.002	-.003	-.069	-.035	.210
	Anti-image Correlation	Repdn_	.936(a)	-.067	.208	-.252	.065	-.024	-.173	-.133	-.243	.022
Em1		-.067	.793(a)	-.462	.448	-.447	-.114	-.048	-.073	.111	.057	-.174
Em2		.208	-.462	.704(a)	-.583	.045	-.137	.324	.276	-.341	-.179	.051
Em3		-.252	.448	-.583	.605(a)	-.452	-.007	-.378	-.355	.342	.269	.052
Em4		.065	-.447	.045	-.452	.848(a)	-.113	.274	-.157	-.040	-.261	-.009
Rp1		-.024	-.114	-.137	-.007	-.113	.922(a)	-.507	-.022	.069	.023	-.230
Rp2		-.173	-.048	.324	-.378	.274	-.507	.797(a)	.225	-.268	-.494	.014
Rp3		-.133	-.073	.276	-.355	-.157	-.022	.225	.869(a)	-.517	-.107	-.012
Rp4		-.243	.111	-.341	.342	-.040	.069	-.268	-.517	.848(a)	-.048	-.412
Mp1		.022	.057	-.179	.269	-.261	.023	-.494	-.107	-.048	.901(a)	-.164
Mp2		.008	-.174	.051	.052	-.009	-.230	.014	-.012	-.412	-.164	.937(a)

a Measures of Sampling Adequacy(MSA)

LAMPIRAN : VII

HASIL REGRESI KUALITAS SDI, DUMMY PELATIHAN DENGAN MUTU PELAYANAN

Regression

Descriptive Statistics

	Mean	Std. Deviation	N
Mutu_Pelayanan	4.1985	.65310	100
TRG	.5900	.49431	100
Kualitas_SDI	3.3105	.81725	100

Correlations

		Mutu_Pelayanan	TRG	Kualitas_SDI
Pearson Correlation	Mutu_Pelayanan	1.000	.018	.684
	TRG	.018	1.000	-.017
	Kualitas_SDI	.684	-.017	1.000
Sig. (1-tailed)	Mutu_Pelayanan	.	.428	.000
	TRG	.428	.	.434
	Kualitas_SDI	.000	.434	.
N	Mutu_Pelayanan	100	100	100
	TRG	100	100	100
	Kualitas_SDI	100	100	100

Variables Entered/Removed^a

Model	Variables Entered	Variables Removed	Method
1	Kualitas_SDI, TRG ^a	.	Enter

a. All requested variables entered.

b. Dependent Variable: Mutu_Pelayanan

Model Summary^b

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Change Statistics				
					R Square Change	F Change	df1	df2	Sig. F Change
1	.685 ^a	.469	.458	.48092	.469	42.788	2	97	.000

a. Predictors: (Constant), Kualitas_SDI, TRG

b. Dependent Variable: Mutu_Pelayanan

ANOVA^b

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	19.792	2	9.896	42.788	.000 ^a
	Residual	22.435	97	.231		
	Total	42.227	99			

a. Predictors: (Constant), Kualitas_SDI, TRG

b. Dependent Variable: Mutu_Pelayanan

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Correlations			Collinearity Statistics	
		B	Std. Error	Beta			Zero-order	Partial	Part	Tolerance	VIF
1	(Constant)	2.364	.211		11.225	.000					
	TRG	.039	.098	.030	.404	.687	.018	.041	.030	1.000	1.000
	Kualitas_SDI	.547	.059	.884	9.247	.000	.884	.684	.684	1.000	1.000

a. Dependent Variable: Mutu_Pelayanan

Collinearity Diagnostics^a

Model	Dimension	Eigenvalue	Condition Index	Variance Proportions		
				(Constant)	TRG	Kualitas_SDI
1	1	2.660	1.000	.01	.05	.01
	2	.312	2.918	.02	.92	.03
	3	.028	9.734	.97	.03	.96

a. Dependent Variable: Mutu_Pelayanan

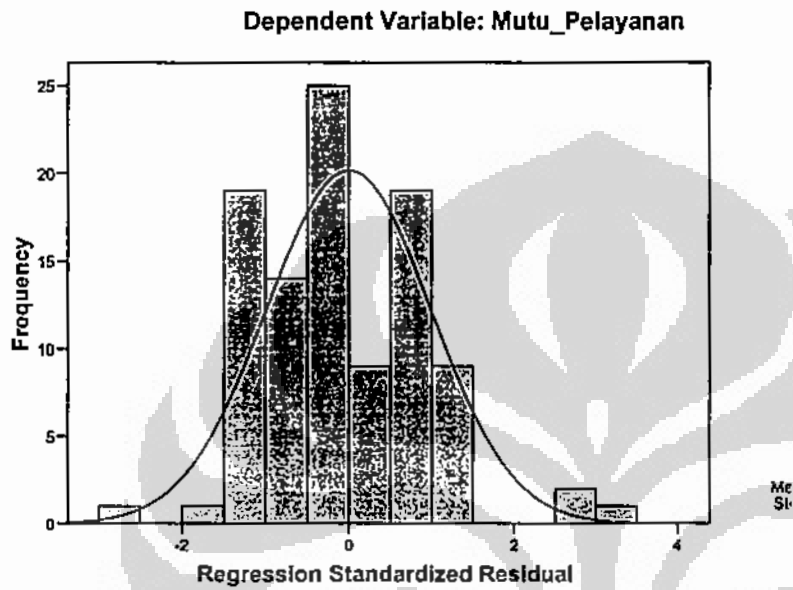
Residuals Statistics^a

	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation	N
Predicted Value	3.4584	5.1388	4.1985	.44713	100
Std. Predicted Value	-1.655	2.103	.000	1.000	100
Standard Error of Predicted Value	.063	.118	.082	.014	100
Adjusted Predicted Value	3.3889	5.1478	4.1988	.44823	100
Residual	-1.32586	1.50215	.00000	.47604	100
Std. Residual	-2.757	3.123	.000	.990	100
Stud. Residual	-2.821	3.192	.000	1.008	100
Deleted Residual	-1.38865	1.56880	-.00028	.49368	100
Stud. Deleted Residual	-2.930	3.357	.002	1.023	100
Mahal. Distance	.692	5.021	1.980	1.044	100
Cook's Distance	.000	.151	.012	.025	100
Centered Leverage Value	.007	.051	.020	.011	100

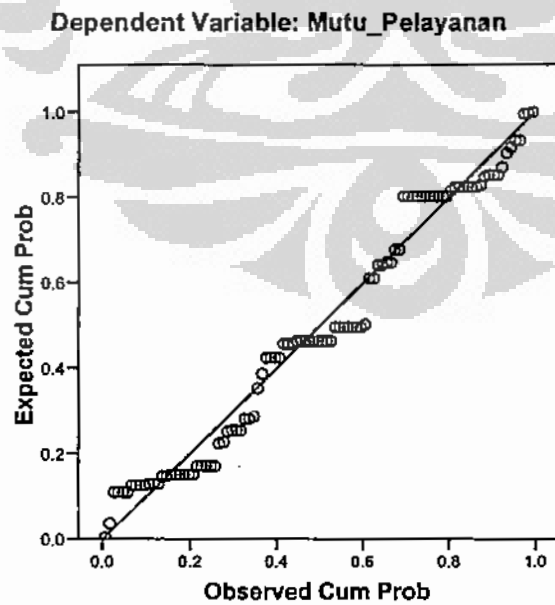
a. Dependent Variable: Mutu_Pelayanan

Charts

Histogram



Normal P-P Plot of Regression Standardized Residual



Scatterplot

Dependent Variable: Mutu_Pelayanan

