

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Bank adalah sebuah lembaga keuangan yang mempunyai peran penting dan sangat strategis dalam pembangunan ekonomi suatu Negara. Dalam pembicaraan sehari-hari, bank dikenal sebagai lembaga keuangan yang kegiatan utamanya menerima simpanan dan menyalurkan pembiayaan. Menurut Undang-Undang Nomor 7 tahun 1992 yang disempurnakan dengan Undang-Undang Nomor 10 tahun 1998 yang menjelaskan bahwa fungsi bank merupakan badan usaha penghimpun dana dari masyarakat dalam bentuk kredit atau bentuk-bentuk lainnya.

Sedangkan Perbankan syariah adalah segala sesuatu yang menyangkut tentang Bank Syariah dan Unit Usaha Syariah, mencakup kelembagaan, kegiatan usaha, serta cara dan proses dalam melaksanakan kegiatan usahanya.²

Perbankan memiliki peran yang sangat penting dalam perekonomian suatu negara. Semakin baik kondisi perbankan suatu negara, semakin baik pula kondisi perekonomian suatu negara.³ Dalam beberapa tahun terakhir ini pertumbuhan perbankan semakin pesat, hal ini dikarenakan seringnya pemerintah memanfaatkan lembaga perbankan sebagai instrumen untuk mensukseskan kebijakan pemerintah dalam bidang moneter, ini merupakan

² Undang-undang RI No. 21 Tahun 2008 Tentang Perbankan Syariah Bab 1 Pasal 1.

³ M.Sulhan, *Manajemen Bank Konvensional dan Syariah*, (UIN-Malang press, 2008), 3.

peluang bagi perbankan untuk mengembangkan perannya dalam membantu perekonomian suatu bangsa. Berbagai kebijakan pemerintah dianggap telah memberikan kehidupan baru bagi perbankan di Indonesia.

Dalam persaingan yang semakin ketat ini pihak bank diharuskan untuk lebih berhati-hati dalam membuat kebijakan. Keluar dari program pemasaran yang dituntut untuk senantiasa memberikan ide-ide yang kreatif dan inovatif yang saat ini sedang gencar-gencarnya dilakukan oleh setiap perusahaan dibidang jasa, kualitas pelayanan juga menjadi hal yang sangat penting untuk diperhatikan, karena pelayanan merupakan ujung tombak dalam pemasaran jasa.

Layanan atau pelayanan diberikan sebagai tindakan atau perbuatan seseorang atau organisasi untuk memberikan kepuasan kepada konsumen. Tindakan tersebut dapat dilakukan melalui cara langsung melayani konsumen, artinya karyawan berhadapan langsung dengan konsumen. Tidak dapat dipungkiri bahwa hampir semua jenis produk yang ditawarkan memerlukan pelayanan dari karyawan perusahaan.⁴

Selain itu kualitas pelayanan juga menjadi hal yang sangat penting dalam memenuhi kepuasan nasabah yang nantinya akan mempengaruhi loyalitas d nasabah tersebut. Loyalitas pelanggan saat ini menjadi pemikiran bahkan perusahaan karena efeknya yang sangat besar bagi kelangsungan usaha. Mencoba memberikan definisi loyalitas sebagai komitmen yang

⁴ Kasmir, *Etika Customer Service*, (Jakarta:PT: Raja Grafindo Persada,2006), 16-20.

dalam untuk melakukan pembelian ulang atau memilih kembali suatu barang atau jasa secara konsisten pada masa yang akan datang.⁵

Meskipun kepuasan pelanggan diperlukan bagi kesuksesan bisnis, kita harus belajar bahwa kepuasan saja tidak cukup untuk membangun atau membentuk basis pelanggan yang loyal. Pada tahun 1980-an dan 1990-an, kepuasan pelanggan merupakan semboyan bisnis. Setiap orang sibuk mencari cara untuk membahagiakan pelanggan dengan memenuhi dan bahkan melebihi harapan mereka. Teorinya adalah bahwa bila para pelanggan merasa puas, mereka membeli lebih banyak dan lebih sering.

Sebagian besar manajer menganggap bahwa terdapat korelasi positif antara skor kepuasan pelanggan dan perilaku membeli pelanggan. Anggapan umumnya adalah bahwa peningkatan skor kepuasan seorang pelanggan akan diikuti oleh peningkatan pangsa pendapatan yang dibelanjakan oleh pelanggan, tingkat referensi perusahaan dari pihak lain (*rate of referral*), dan kerelaan pelanggan membayar pada harga yang lebih tinggi (*premium prece*).⁶

Kualitas pelayanan adalah tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas tingkat keunggulan untuk memenuhi keinginan pelanggan. Kualitas pelayanan sangatlah berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan, harapan yang diinginkan dan dibutuhkan oleh pelanggan.

⁵ Mohammad Dimyati⁹, *anlisis SEM Dalam uji Pengaruh beberapa variebel terhdap loyalitas kajian berbasis riset pada debitur kredit usaha kecil*, (Jakarta :Penerbit Mitra Wacana Media, 200)35.

⁶ Jill Griffin, *Costomer Loyalty*,(Jakarta: Penerbit Erlangga,2003)2-3.

Di dalam memenuhi keinginan pelanggan, perusahaan harus meningkatkan sistem pelayanannya. Agar perusahaan yang menjadi tanggung jawabnya selalu muncul sebagai pemenang atau terbaik disetiap persaingan usaha. Dari itu salah satu langkah dalam upaya memenangkan setiap persaingan usaha, diantaranya dengan penerapan SOP (*Standard Operational Prosedur*) pada setiap unit kerja yang ada dalam perusahaan.

Dengan penerapan SOP (*Standard Operational Prosedur*), yaitu serangkaian instruksi kerja tertulis yang dibakukan (terdokumentasi) mengenai proses penyelenggaraan administrasi perusahaan, bagaimana dan kapan harus dilakukan, dimana dan oleh siapa dilakukan. Bisa juga di artikan dengan, suatu pedoman atau acuan untuk melaksanakan tugas pekerjaan sesuai dengan fungsi dan alat penelitian kinerja instansi perusahaan berdasarkan indikator-indikator teknis, administratif dan prosedural sesuai tata kerja, prosedur kerja dan sistem kerja pada unit kerja yang bersangkutan.⁷

Salah satu SOP (*Standard Operational Prosedur*) pegawai perbankan adalah Greeting yaitu senyum, sapa salam, sopan dan santun, jika nasabah diberikan kenyamanan dalam melakukan transaksi maka nasabah akan semakin loyal terhadap sebuah perusahaan.

Greeting (ucapan salam, sapaan) dalam kamus bahasa inggris, artinya ajakan untuk bercakap atau tegur sapa. *Greeting* yaitu pengucapan sebuah ungkapan yang biasanya digunakan oleh seseorang untuk melakukan tegur sapa atau salam dengan orang lain. *Greeting* (tegur sapa) bisa diungkapkan

⁷ Budihardjo, *Panduan praktis menyusun SOP*, (jakarta: Raih Asa Sukses (penebar swadaya grup), 2014), 6.

juga dengan kata lain berkomunikasi dengan seseorang. Komunikasi yang dilakukan diharapkan dapat membuat nasabah tertarik dan terkesan terhadap apa yang di jual oleh perusahaan.⁸

Loyalitas nasabah adalah hal yang mutlak bagi bank yang menginginkan tetap eksis dalam usahanya. Dalam mencari nasabah baru adalah hal yang sulit, namun jauh lebih sulit yaitu mempertahankan nasabah lama merebutkan loyalitas nasabah merupakan kunci terpenting untuk memenangkan persaingan. Loyalitas merupakan puncak pencapaian pelaku bisnis perbankan.⁹

Loyalitas merupakan suatu faktor penting bagi suatu perusahaan untuk dapat terus bertahan dalam persaingan bisnis. Loyalitas pelanggan tercermin dari antusias pelanggan atas produk atau jasa. Loyalitas adalah komitmen yang dipegang secara mendalam untuk membeli atau mendukung kembali produk atau jasa yang disukai di masa depan meski ada pengaruh situasi dan usaha pemasaran berpotensi menyebabkan pelanggan beralih.

BNI Syariah menerapkan pelayanan greeting 5S terbaik agar nasabah tidak kecewa dalam menggunakan produk atau jasa di BNI Syaiah. Bank Negara Indonesia Syariah adalah salah satu bank milik pemerintah yang memiliki jaringan usaha seluruh wilayah Indonesia dan telah beroperasi di kota Jember. Untuk itu dalam menunjang peningkatan kepuasan nasabah, perlu dilakukan penilaian mengenai pengaruh greeting 5S perbankan dan kualitas pelayanan terhadap tingkat kepuasan nasabah.

⁸ Kasmir, *Etika customer sevice*, (Jakarta: PT Raja Grafindo Persada, 2005), 147.

⁹ Ristiyantri prasetijo dan jhon JOL Ihalaui, *Prilaku konsumen*, (Yogyakarta: andi Yogyakarta, 2005), 4.

Bank Negara Indonesia Syariah kantor cabang Jember merupakan salah satu bank yang menggunakan greeting 5S dalam setiap pelayanan yang dilakukan oleh setiap karyawan. Sedangkan pada bank-bank lain yang pernah dikunjungi masih kurang dalam penggunaan sistem pelayanan terutama greeting sehingga dapat mempengaruhi terhadap loyalitas nasabah dalam bank tersebut.¹⁰

Dari latar belakang diatas peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul “ **Pengaruh pelayanan Greeting 5S Terhadap Loyalitas Nasabah Pada PT. BNI Syariah Kantor Cabang Jember**”.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang diatas, maka perumusan masalah dalam penelitian ini adalah:

1. Apakah ada pengaruh pelayanan greeting 5S terhadap loyalitas nasabah PT. BNI Syariah Kantor Cabang Jember?
2. Seberapa besar pengaruh pelayanan greeting 5S terhadap loyalitas nasabah PT. BNI Syariah Kantor Cabang Jember?

C. Tujuan Penelitian

Tujuan penelitian merupakan gambaran tentang arah yang akan dituju dalam melakukan penelitian. Tujuan penelitian harus mengacu dan konsisten dalam masalah-masalah yang telah dirumuskan dalam rumusan masalah.¹¹

- 1) Untuk mengetahui pengaruh pelayanan greeting 5S terhadap loyalitas nasabah PT. BNI Syariah Kantor Cabang Jember.

¹⁰ Hasil observasi, 11 mei 2016.

¹¹ Tim penyusun, *pedoman penulisan karya ilmiah* (jember: STAIN jember press, 2014), 37.

- 2) Untuk mengetahui besarnya pengaruh pelayanan greeting 5S terhadap loyalitas nasabah PT. BNI Syariah Kantor Cabang Jember.

D. MANFAAT PENELITIAN

Manfaat dari hasil penelitian merupakan dampak dari terciptanya tujuan.¹² Adapun manfaat yang ingin dicapai dari hasil penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Manfaat teoritis

Pengembangan dalam bidang pelayanan, khususnya dalam menambah wawasan dan pengetahuan tentang greeting 5S yang harus dimiliki oleh setiap perusahaan khususnya perbankan serta upaya dalam meningkatkan loyalitas nasabah yang nantinya akan berpengaruh pada hasil laba yang diperoleh oleh bank tersebut.

2. Manfaat praktis.

- a. Bagi lembaga yang menjadi objek penelitian, hasil penelitian ini dapat dijadikan sebagai acuan pertimbangan pengambilan keputusan dalam melakukan kegiatan pelayanan yaitu greeting 5S yang akan dijalankan.
- b. Bagi institut Agama Islam Negeri Jember, hasil penelitian ini dapat dijadikan sebagai acuan pertimbangan untuk meningkatkan motivasi mahasiswa dan seluruh civitas akademika.
- c. Bagi Peneliti, sebagai sarana untuk mengaplikasikan teori-teori yang telah diperoleh dimasa kuliah serta dapat menambah wawasan

¹² Sugiyono, *Metode penelitian kuantitatif, kualitatif dan R&D*, (Bandung, Alfabeta, 2014), 283.

pengetahuan, khususnya pengetahuan yang luas tentang pelayanan greeting 5S dalam bidang perbankan.

E. Ruang Lingkup Penelitian

Adapun ruang lingkup penelitian variabel, Variabel merupakan pusat perhatian di dalam penelitian kuantitatif. Secara singkat, variabel dapat didefinisikan sebagai konsep sebagai konsep yang memiliki variasi atau memiliki lebih dari satu nilai.¹³ Atau bisa juga, Variabel adalah objek penelitian atau apa yang menjadi penelitian suatu peneliti.¹⁴ Variabel penelitian pada dasarnya adalah suatu hal yang berbentuk apa saja yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari sehingga diperoleh informasi tentang hal tersebut kemudian ditarik kesimpulannya.¹⁵

Variabel dalam penelitian ini dibedakan menjadi dua variabel, yaitu: variabel bebas (X) dan variabel terikat (Y) dengan uraian sebagai berikut:

1. Variabel independen (variabel bebas) merupakan variabel yang mempengaruhi variabel lain atau menghasilkan akibat pada variabel yang lain, yang pada umumnya berada dalam urutan catatan waktu yang terjadi lebih dulu. Keberadaan variabel ini dalam penelitian kuantitatif merupakan variabel yang menjelaskan terjadinya fokus atau topik penelitian. Variabel ini biasanya disimbolkan dengan variabel "X". Variabel dalam penelitian ini variabel bebas yang digunakan adalah:

¹³ Nanang Martono, *Metode penelitian kuantitatif*, (Jakarta, PT Raja Grafindo persada, 2012), 55.

¹⁴ Arikunto, *Prosedur penelitian suatu pendekatan praktek*, (Jakarta, Rineka cipta grafindo persada, 2006), 118.

¹⁵ Deni Dermawan, *Metode penelitian Kuantitatif*, (Bandung, PT. Remaja Rosdakarya, 2014), 108.

a. Pelayanan Greeting 5S (X)

2. Variabel dependen (variabel terikat) merupakan variabel yang diakibatkan atau dipengaruhi oleh variabel bebas. Keberadaan variabel ini dalam penelitian kuantitatif adalah sebagai variabel yang dijelaskan dalam fokus atau topik penelitian. Variabel ini biasanya disimbolkan dengan variabel “Y”.¹⁶ Variabel terikat dalam penelitian ini adalah:

a. Loyalitas nasabah(Y)

3. Indikator variabel

Setelah mengetahui variabel yang ada dipenelitian ini, dilanjutkan dengan mengemukakan indikator dari variabel yang akan diteliti. Indikator dari penelitian ini adalah:

a. Pelayanan Greeting 5S (X)

1) Senyum

2) Sapa

3) Salam

4) Sopan

5) Santun

b. Loyalitas nasabah (Y)

1) Kepuasan

2) Kenyamanan

3) Kepercayaan

¹⁶ Nanang martono, *Metode Penelitian Kuantitatif*, (Depok, PT Raja Grafindo Persada, 2012),57.

F. DEFINISI OPERASIONAL

1. Pengaruh

Pengaruh adalah daya yang timbul dari sesuatu yang membentuk watak, kepercayaan atau perbuatan seseorang.¹⁷ Analisis pengaruh antar variabel dalam studi ini digunakan untuk mengetahui kekuatan atau pengaruh antar variabel yang diteliti. Struktural yang melibatkan banyak variabel dan jalur antar variabel terdapat pengaruh antar variabel yang meliputi pengaruh langsung, tidak langsung dan total. Pengaruh langsung merupakan koefisien dari semua garis koefisien dengan anak panah satu ujung atau sering disebut dengan koefisien jalur. Pengaruh tidak langsung adalah pengaruh yang diakibatkan oleh variabel antara. Sedangkan pengaruh total adalah merupakan total perhitungan antara pengaruh langsung dan tidak langsung.¹⁸

2. Pelayanan Greeting 5S

Pelayanan adalah kemampuan perusahaan dalam memberikan pelayanan yang dapat memberikan kepuasan kepada pelanggan dengan standar yang telah ditetapkan.¹⁹ Kata pelayanan, secara etimologis dalam kamus besar bahasa Indonesia mengandung arti “usaha melayani kebutuhan orang lain”. Pelayanan pada dasarnya adalah kegiatan yang ditawarkan kepada konsumen atau nasabah yang dilayani, yang bersifat tidak berwujud dan tidak dapat dimiliki.

¹⁷ www.Kamus.bahasa.indonesia.Org.

¹⁸ Muhamad dimiyati, Analisis SEM dalam uji pengaruh beberapa variabel terhadap loyalitas, (jakarta, Mitra Wacana Media, 2009), 145.

¹⁹ Ibid. 15.

Salah satu faktor yang menentukan kepuasan nasabah adalah persepsi nasabah mengenai kualitas (pelayanan) jasa yang berfokus pada lima dimensi jasa, kualitas layanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan, bahwa persepsi pelanggan atas kualitas layanan memiliki pengaruh positif terhadap tingkat kepuasan nasabah.²⁰

Greeting (salam/tegur Sapa) dalam kamus bahasa Inggris, *greeting* yaitu mengucapkan sebuah ungkapan yang biasanya digunakan oleh seseorang untuk melakukan tegur sapa atau salam dengan orang lain. *Greeting* (tegur sapa) bisa diungkapkan juga yaitu berkomunikasi dengan seseorang. Komunikasi yang dilakukan diharapkan dapat membuat nasabah tertarik dan terkesan terhadap apa yang dijual oleh perusahaan. Komunikasi ini penting terutama bagi karyawan yang berhadapan langsung dengan nasabah. Sebab dalam berbicara perlu puladatur tata cara berbicara yang baik sehingga tidak timbul salah paham.²¹

Dalam melakukan komunikasi (*greeting*) harus dilakukan sesuai dengan tuntutan dari pihak nasabah, karena berkomunikasi dengan baik menjadi titik tolak kepuasan bagi nasabah. Secara umum, Standar Operasional Prosedur (SOP) yang selama ini telah mampu dengan itu *customer service*, *teller* dan *satpam* yang selalu berhadapan langsung dengan nasabah harus menguasai *greeting 5S* (senyum, sapa, salam, sopan, dan santun).

²⁰Mohamad dimyati, *Analisis SEM dalam uji pengaruh beberapa variable terhadap loyalitas* (Jakarta: Mitra wacana media, 2009), 44.

²¹Ibid. 147.

Loyalitas adalah hal yang mutlak bagi bank menginginkan tetap eksis dalam usahanya. Dalam mencari nasabah baru adalah hal yang sulit, namun jauh lebih sulit yaitu mempertahankan nasabah lama. Memperebutkan loyalitas nasabah merupakan kunci terpenting untuk memenangkan persaingan. Loyalitas nasabah merupakan puncak pencapaian pelaku bisnis perbankan. Nasabah yang puas dan setia tidak akan ragu untuk menjadi penyebar kabar baik yang selalu menyebarkan kebaikan mengenai produk perbankan yang dikonsumsi.

Mempertahankan nasabah yang loyal memang harus mendapatkan prioritas yang utama dari pada mendapatkan nasabah baru, karena untuk merekrut atau mendapatkan nasabah baru bukanlah hal yang mudah karena memerlukan biaya yang banyak, maka sangatlah rugi bila perusahaan melepas nasabah yang telah loyal secara begitu saja.²² Berdasarkan definisi tersebut dapat dipahami bahwa loyalitas merupakan respon perilaku berupa pemilihan satu bank dari sekumpulan yang ada dan diekspresikan dalam waktu yang panjang.²³

²² Ristiyanti Prasetyo Dan Jhon JOI Ihalauw, *Prilaku Konsumen* (Yogyakarta: Andi Yogyakarta, 2005), 4.

²³ Muhamad Dimuyati, *Analisis SEM Dalam Uji Pengaruh Beberapa Variabel Terhadap Loyalty*, (Jakarta: Mitra Wacana Media, 2009), 39.

3. Nasabah

Nasabah adalah seseorang ataupun badan usaha (korporasi) yang mempunyai rekening simpanan dan pinjaman dan melakukan transaksi simpanan dan pinjaman tersebut pada sebuah bank.²⁴ Definisi nasabah baru dapat direalisasikan dalam Undang-Undang No. 10 Tahun 1998 tentang Perubahan Atas Undang-Undang No. 7 Tahun 1992 tentang Perbankan diatur perihal nasabah yang terdiri dari dua pengertian yaitu:

- a. Nasabah penyimpan adalah nasabah yang menempatkan dananya di bank dalam bentuk simpanan berdasarkan perjanjian bank dengan nasabah yang bersangkutan.
- b. Nasabah debitur adalah nasabah yang memperoleh fasilitas kredit atau pembiayaan berdasarkan prinsip syariah atau yang dipersamakan dengan itu berdasarkan perjanjian bank dengan nasabah yang bersangkutan.

Sementara itu Undang-Undang No. 24 Tahun 2004 tentang Lembaga Penjamin Simpanan mengenai pengertian nasabah sebagaimana dijelaskan dalam Undang-Undang No. 10 Tahun 1998 tentang Perubahan Atas Undang-Undang No. 7 Tahun 1992 tentang Perbankan, yaitu :

1. *Pengertian Nasabah penyimpan*, yaitu nasabah yang menempatkan dananya di bank dalam bentuk simpanan berdasarkan perjanjian bank dengan nasabah yang bersangkutan.

²⁴ Ibid.,51.

2. *Pengertian Nasabah debitur* adalah nasabah yang memperoleh fasilitas kredit atau pembiayaan berdasarkan prinsip syariah atau yang dipersamakan dengan itu berdasarkan perjanjian bank dengan nasabah yang bersangkutan.

Demikian juga halnya dalam praktek perbankan dikenal ada tiga macam nasabah yaitu :

1. Nasabah deposan yaitu nasabah yang menyimpan dananya pada suatu bank.
2. Nasabah yang memanfaatkan fasilitas kredit perbankan.
3. Nasabah yang melakukan transaksi dengan pihak lain melalui bank.²⁵

G. ASUMSI PENELITIAN

Asumsi penelitian biasa disebut juga sebagai anggapan dasar atau postulat, yaitu sebuah titik tolak pemikiran yang kebenarannya diterima oleh peneliti. Anggapan dasar harus dirumuskan secara jelas sebelum peneliti melangkah mengumpulkan data.²⁶ Asumsi dari peneliti ini menyatakan bahwa yang mempengaruhi loyalitas nasabah adalah dari pelayanan greeting 5S.

H. HIPOTESIS

Hipotesis dinyatakan dalam bentuk pernyataan sementara terhadap hasil penelitian, berikut adalah hipotesis dalam penelitian ini:

²⁵ [Http://www.Landasanteori.Com/2015/10/Pengertian-Nasabah-Debitur-Penyimpan.Html](http://www.Landasanteori.Com/2015/10/Pengertian-Nasabah-Debitur-Penyimpan.Html).

²⁶ Tim Penyusun, *Pedoman Penulis Karya Ilmiah*, (Jember, Stain Jember Press, 2015), 39.

1. Ha : Ada pengaruh antara pelayanan greeting 5S terhadap loyalitas nasabah pada PT. BNI Syariah Kantor Cabang Jember.
2. Ho : Tidak ada pengaruh tidak pelayanan Greeting 3S terhadap loyalitas nasabah pada PT. BNI Syariah Kantor Cabang Jember.

I. METODE PENELITIAN

Metode penelitian pada dasarnya merupakan cara ilmiah untuk mendapatkan data dengan tujuan dan kegunaan tertentu.²⁷

1. Pendekatan Dan Jenis Penelitian

Pendekatan disini adalah metode atau cara mengadakan penelitian seperti halnya: eksperimen atau non eksperimen tetapi disamping itu juga menunjukkan jenis atau tipe penelitian yang di ambil. Di pandang dari segi tujuan misalnya eksplorasi, deskripsi atau histori. Masih ada lagi pandangan dan subjek penelitiannya, misalnya populasi atau kasus.²⁸

Model penelitian ini adalah dengan menggunakan pendekatan kuantitatif yaitu penelitian dengan memperoleh data yang berbentuk angka atau data kuantitatif yang diangkakan. Penelitian ini dilakukan dengan mengumpulkan data yang berupa angka. Data yang berupa angka tersebut kemudian diolah dan dianalisis untuk mendapatkan suatu informasi ilmiah di balik angka-angka tersebut.²⁹

Jenis yang digunakan dalam penelitian ini adalah *field research* (penelitian lapangan) sesuai dengan metode pendekatan yang digunakan

²⁷ Sugiyono, *Metode Kuntitatif Kualitatif Dan R&D*, (Bandung, Alfabeta, 2004), 2.

²⁸ Suharsimi Arikanto, *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Peraktek Edisi Revisi*, (Jakarta, PT Rineka Cipta, 2010), 64.

²⁹ Nanang Martono, *Metode Penelitian Kuantitatif*, (Jakarta, PT Raja Grafindo Persada.2012), 20.

oleh peneliti. Maka peneliti banyak dituntut untuk menggunakan angka-angka mulai dari pengumpulan data. Penafsiran terhadap data tersebut serta menampilkan dari hasilnya.

2. Populasi Dan Sampel

Populasi dan sampel dalam penelitian kuantitatif merupakan istilah yang sangat lazim di pakai. Populasi di artikan sebagai jumlah kumpulan unit yang akan di teliti karakteristik atau cirinya. Namun jika populasinya luas maka, penelitian harus mengambil sampel dari populasi yang telah di definisikan.

- a. Populasi Adalah seluruh kumpulan elemen yang dapat digunakan untuk membuat beberapa kesimpulan. Kumpulan elemen tersebut merupakan obyek dimana pengamatan dilakukan.³⁰ Kumpulan elemen tersebut pada hakekatnya merupakan obyek dimana pengamatan dilakukan.³¹

Populasi merupakan keseluruhan obyek, subyek yang mempunyai kualitas dan karekteristik tertentu yang di tetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan ditarik kesimpulannya. Jadi populasi bukan hanya orang, tetapi juga obyek dan benda-benda alam yang lain.³² Adapun populasi dalam penelitian ini adalah seluruh nasabah Bank Negri Indonesia Syariah Kantor Cabang Jember.

³⁰Muhamad Dimyati, *Analisis Dalam Uj Ipengaruh Variable Terhadap Loyalitas*, (Jakarta, Penerbit Mitra Wacana Media, 2009), 75-76.

³¹ Mohamad dimyati, *Analisis SEM dalam uji pengaruh beberapa variable terhadap loyalitas* (Jakarta, Mitra wacana media, 2009).

³²Sugiyono, *Metode kuntitatif kualitatif dan R&D*, (Bandung, Alfabeta, 2004), 80.

b. Sampel Adalah bagian dari populasi (sebagian atau wakil populasi yang diteliti). Sampel penelitian adalah sebagian dari populasi yang diambil sebagai sumber data dan dapat mewakili seluruh populasi.³³ Data yang digunakan sebagai sampel dalam penelitian ini menggunakan teknik sampling yang digunakan adalah metode *simple random sampling* yaitu pengambilan anggota sampel dari populasi yang dilakukan secara acak tanpa memperhatikan strata yang ada dalam populasi itu secara *Accidental Sampling*, yaitu sampel merupakan nasabah yang melakukan transaksi pada saat penelitian. Ciri-ciri atau sifat-sifat yang digunakan adalah nasabah yang melakukan transaksi di bank sebagai sampel.

Dalam menentukan ukuran sampel dari suatu populasi dapat dilakukan dengan rumusan sebagai berikut:

Rumus slovin:

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

Keterangan:

n = jumlah sampel

N = ukuran populasi

e = batasan kesalahan/standart eror³⁴

Dengan menggunakan nilai e sebesar 5% maka diperoleh jumlah sampel sebagai berikut:

³³ Suharsimi Arikunto, *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek*, (Jakarta: Rineka Cipta Grafindo Persada, 1998), 117.

³⁴ Widayat, *Metode Penelitian Pemasaran* (Malang: Umm Pers, 2004), 105.

$$n = \frac{11.500}{1+11500(0,1)^2} = \frac{11500}{1+11500(0,01)} = \frac{11500}{1+110} = \frac{11500}{111} = 99,0991$$

Jumlah anggota sampel sering dinyatakan dengan ukuran sampel. Jumlah sampel yang diharapkan 99 mewakili populasi adalah sama dengan jumlah anggota populasi itu sendiri. Makin besar jumlah sampel mendekati populasi, maka peluang kesalahan generalisasi semakin kecil dan sebaliknya jika makin kecil jumlah sampel menjauhi populasi, maka makin besar kesalahan generalisasi.³⁵

3. Sumber Data

Sumber data merupakan subjek darimana data diperoleh. Apabila peneliti menggunakan kuesioner atau wawancara dalam pengumpulan datanya, maka sumber data disebut responden, yaitu orang yang merespon atau menjawab pertanyaan-pertanyaan peneliti, baik tertulis maupun lisan.³⁶

Data dalam penelitian ini menggunakan:

1. Data primer, yaitu data yang diperoleh langsung dari hasil interview kepada responden yang dijadikan subjek penelitian, yang diperoleh dari Nasabah PT. BNI Syariah Kantor Cabang Jember.
2. Data sekunder, yaitu data yang diperoleh dari:
 - a. Data internal yang diperoleh dari PT. BNI Syariah Kantor Cabang Jember
 - b. Penelitian-penelitian terkait

³⁵ Sugiyono, *Metode penelitian bisnis*, (Bandung: Alfabeta, 2007), 86.

³⁶ Suharsimi Arikunto, *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek*, (Jakarta: Rineka Cipta Grafindo Persada, 2006), 129.

- c. Kepustakann yang berkaitan dengan Bank Syariah dan Manajemen Sumber Daya Manusia serta tentang pelayanan greeting 5S.
- d. Dan sumber-sumber lainnya yang berkaitan dengan penelitian ini.

4. Teknik Dan Instrumen Pengumpulan Data

Bagian terpenting dalam proses penelitian adalah yang berkenaan dengan data penelitian. Sebab inti dari sebuah penelitian adalah terkumpulnya data atau informasi, kemudian data itu diolah atau dianalisis dan akhirnya hasil analisis tersebut diterjemahkan atau diinterpretasikan sebagai kesimpulan penelitian.

Pengumpulan data dapat menggunakan data primer, yaitu data yang diperoleh langsung dari Nasabah BNI Syariah Kantor Cabang Jember berupa angket atau wawancara. Dan data sekunder adalah sumber data yang tidak langsung memberikan data kepada pengumpulan data, misalkan melalui dokumen atau arsip.

Adapun instrumen yang digunakan untuk mengumpulkan data dalam penelitian ini adalah:

a. Wawancara

Wawancara digunakan sebagai teknik pengumpulan data apabila peneliti ingin melakukan studi pendahuluan untuk menemukan permasalahan yang harus diteliti, dan juga apabila peneliti ingin mengetahui hal-hal dari responden lebih mendalam dan jumlah

respondennya sedikit/kecil.³⁷ Adapun informasi yang ingin diketahui peneliti melalui metode wawancara adalah: jumlah nasabah.

Wawancara dilakukan dengan mengambil responden dari masyarakat yang menjadi nasabah maupun karyawan PT. BNI Syariah Kantor Cabang Jember sebagai salah satu pendukung untuk memperkuat validitas data yang dibutuhkan.

b. Angket (*kuesioner*)

Kuesioner yaitu sejumlah pertanyaan tertulis yang digunakan untuk memperoleh informasi dari responden. Kuesioner merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberi seperangkat pertanyaan atau pernyataan tertulis kepada responden untuk dijawabnya.³⁸ Teknik pengumpulan data yang diperlukan dengan cara mengajukan daftar pertanyaan atau pernyataan yang langsung kepada nasabah di PT. BNI Syariah Kantor Cabang Jember.

Penelitian ini menggunakan skala likert. Kriteria yang digunakan adalah sangat setuju, setuju, ragu-ragu, tidak setuju, dan sangat tidak setuju. Yang masing-masing diberi skor 5,4,3,2,1. Pemberian skor ini sesuai dengan pernyataan yang disajikan dalam angket atau kuesioner adalah positif, jika pertanyaan negatif maka pemberian skor menjadi berbanding terbalik, kuesioner yang digunakan adalah kuesioner tertutup, yaitu responden hanya memiliki jawaban yang tersedia sesuai dengan penelitian.

³⁷ Sugiyono, *Metode Penelitian Bisnis*, (Bandung: Alfabeta, 2007), 137.

³⁸ Ibid., 142.

c. Observasi

Observasi adalah metode penelitian dengan pengamatan yang dicatat secara sistematis terhadap fenomena-fenomena yang diselidiki.³⁹ Teknik ini juga digunakan untuk pengumpulan data yang kompleks dan tidak terbatas pada orang, tetapi juga obyek-obyek lain. Dengan kata lain, metode ini bisa dilakukan dengan terlibat langsung atau hanya sebagai pengamat kegiatan sehari-hari atau yang digunakan sebagai sumber data penelitian.⁴⁰

Adapun data-data yang ingin di peroleh melalui metode observasi di PT. BNI Syariah Kantor Cabang Jember adalah sebagai berikut :

1. Letak geografis PT. Bank Negara Indonesia Syariah Kantor Cabang Jember.
2. Kegiatan operasional PT. Bank Negara Indonesia Syariah Kantor Cabang Jember.

d. Dokumentasi

Dokumentasi, dari asal katanya dokumen, yang artinya barang-barang tertulis. Didalam melaksanakan metode dokumentasi, peneliti menyelidiki benda-benda tertulis seperti buku-buku, majalah, dokumen, peraturan-peraturan, notulen rapat, catatan harian, dan sebagainya.⁴¹

³⁹ Sutrisnohadi, *Metodologi research* (Yogyakarta: Penerbitandi, 2004), 151.

⁴⁰ Sugiyono, *Metode Penelitian*, 145.

⁴¹ Arikunto, *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek*, (Jakarta. Rineka Cipta Grafindo Persada, 2006), 201.

Dalam penelitian ini data-data yang ingin diperoleh dari metode dokumentasi adalah sebagai berikut:

1. Sejarah berdirinya Bank Negara Indonesia Syariah Kantor Cabang Jember
2. Visi Misi PT. Bank Negara Indonesia Syariah Kantor Cabang Jember
3. Data-data lain yang dibutuhkan.

e. Observasi

Observasi atau yang disebut pula dengan pengamatan, meliputi kegiatan pemuatan perhatian terhadap sesuatu objek dengan menggunakan seluruh alat indra. Jadi mengobservasi dapat dilakukan melalui penglihatan, penciuman, pendengaran, peraba, dan pengecap.

Apa yang dikatakan ini sebenarnya adalah pengamatan secara langsung. Didalam artian penelitian observasi dapat dilakukan dengan tes, kuesioner, rekaman, gambar, rekaman suara.⁴²

Dengan metode ini, peneliti ingin melihat kondisi yang sebenarnya terjadi di lapangan yaitu mengenai gaya kepemimpinan dan lingkungan kerja terhadap kinerja karyawan pada PT. BNI Syariah Kantor Cabang Jember.

⁴² Arikunto, *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek*, (Jakarta. Rineka Cipta Grafindo Persada, 2006), 199-200.

5. Analisis Data

Sebelum mengolah data dengan menggunakan rumus regresi, maka ada beberapa langkah yang harus dilakukan:

1. *Proses Editing*

Tahap awal analisis Data Dalam penelitian kuantitatif, analisis data merupakan kegiatan setelah data dari seluruh responden atau sumber data terkumpul. Kegiatan dalam analisis data adalah mengelompokkan data berdasarkan variabel dan jenis responden, mentabulasi data berdasarkan variabel dari seluruh responden, menyajikan data tiap variabel yang diteliti, melakukan perhitungan untuk menjawab rumusan masalah, dan melakukan perhitungan untuk menguji hipotesis yang telah diajukan.⁴³

2. *Proses Coding*

Proses pengubahan data kualitatif menjadi angka dengan mengklasifikasikan jawaban yang ada menurut kategori-kategori yang penting (pemberian kode).

Dalam penelitian ini, setiap pertanyaan atau pernyataan yang dikembangkan indikator dalam kuesioner penelitian, menggunakan skala penilaian yang berisi lima tingkat prefensi jawaban yang masing-masing memiliki skor satu dengan lima, dengan rincian pada tabel sebagai berikut:

⁴³ Sugiyono, *Metode Penelitian kuantitatif, kualitatif dan R&D*, (Bandung. Alfabeta, 2014), 147.

Tabel 1.1
Tingkat prefensi jawaban kuesioner

Nilai (skor)	Kategori
1	STS (Sangat Tidak Setuju)
2	TS (Tidak Setuju)
3	RR (Ragu-ragu)
4	S (Setuju)
5	SS (Sangat Setuju)

Sumber: Data diolah

Penggunaan lima kategori dalam skala diatas karena dipandang dapat mewakili dengan baik tingkat intensitas penilaian responden.

3. *Proses Scoring*

Proses penentuan skor atas jawaban responden yang dilakukan dengan membuat klasifikasi dan kategori yang cocok tergantung pada anggapan atau opini responden.

4. *Tabulasi*

Menyajikan data-data yang diperoleh dalam tabel, sehingga diharapkan pembaca dapat melihat hasil penelitian dengan jelas. Setelah proses tabulasi selesai kemudian data-data dalam tabel tersebut akan diolah dengan bantuan *software* statistik yaitu SPSS.

Agar data yang dikumpulkan dapat bermanfaat maka harus diolah dan dianalisis terlebih dahulu sehingga dapat dijadikan dasar pengambilan keputusan. Adapun metode analisis data yang digunakan adalah Analisis data kuantitatif yang artinya suatu analisa yang berdasarkan pada data yang dapat dihitung (angka). Untuk

mempermudah dalam menganalisa data maka peneliti menggunakan program SPSS (*Statistical Package For Social Science*).

a. Uji Instrumen Data

Adapun alat analisis kuantitatif dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Uji Validitas

Suatu tes atau alat instrumen pengukur dapat dilakukan mempunyai validitas tinggi apabila alat tersebut menjalankan fungsi ukurnya atau memberikan hasil ukur yang sesuai dengan tujuan pengukuran tersebut. Suatu alat ukur yang valid mampu mengungkapkan data dengan tepat dan memberikan gambaran yang cermat mengenai data tersebut. Cermat artinya pengukuran itu mampu memberikan gambaran mengenai perbedaan yang sekecil kecilnya diantara subyek yang satu dengan yang lainnya.

Sebelum instrument digunakan maka terlebih dahulu dilakukan uji validitas dan reliabilitas. Valid artinya data yang diperoleh melalui kuesioner dapat menjawab tujuan penelitian. Pengujian validitas instrument dilakukan dengan melakukan program *SPSS 16.00 for windows* .

Adapun rumusan yang digunakan untuk menguji tingkat validitas instrumen dalam penelitian ini yaitu menggunakan rumus korelasi. Uji validitas dapat dilakukan dengan

membandingkan nilai r hitung dengan r tabel untuk *degree of freedom* (df). Dengan ketentuan:

Hasil $r_{hitung} > r_{tabel}$ = Valid

Hasil $r_{hitung} < r_{tabel}$ = Tidak valid

2. Reliabilitas

Selain harus *valid*, instrumen juga harus *reliable* (dapat diandalkan). Instrumen dikatakan *reliable* apabila alat ukur tersebut memperoleh hasil-hasil yang konsisten, instrumen ini dapat dipakai dengan aman karena dapat berkerja dengan baik pada waktu yang berbeda dan kondisi yang berbeda. Jadi reliabilitas menunjukkan seberapa besar pengukuran dapat memberikan hasil yang relatif tidak berbeda bila dilakukan pengukuran kembali terhadap subyek yang sama.

Reliabel artinya data yang diperoleh melalui kuesioner hasilnya konsisten bila digunakan peneliti lain. Pengujian dilakukan dengan program SPSS 16.00 for windows.

Pengukuran reliabilitas dapat dilakukan dengan *one shot* atau pengukuran sekali saja. Alat untuk mengukur reliabilitas adalah *Alpha Crombach*. Suatu variabel dikatakan reliabel apabila:

Hasil *Alpha Crombach* $> 0,60$ = Reliabel

Hasil *Alpha Crombach* $< 0,60$ = Tidak Reliabel

b. Uji Asumsi Klasik

Untuk mendapatkan model regresi yang baik harus terbebas dari penyimpangan data yang diantaranya adalah terhindar dari adanya multikolinieritas, heteroskedastisitas, autokorelasi, dan normalitas.

1. Uji Normalitas

Uji normalitas digunakan untuk mengetahui apakah residual data dari model regresi linear memiliki distribusi normal ataukah tidak. Jika residual data tidak terdistribusi normal maka dapat disimpulkan statistik tidak valid. Salah satu cara untuk mendeteksi apakah residual data berdistribusi normal ataukah tidak yaitu dengan melihat graffik normal *probability plot*, yaitu jika titik-titik plot berada disekitar garis diagonal dan tidak melebar dari garis diagonal, maka dapat disimpulkan data tersebut berdistribusi normal.⁴⁴

2. Uji Heteroskedastisitas

Uji heteroskedastisitas digunakan untuk mengetahui apakah *variance* dari residual data satu observasi ke observasi lainnya berbeda ataukah tetap. Jika *variance* dari residual data sama maka disebut homokedastisitas dan jika berbeda adalah heteroskedastisitas. Model regresi yang baik adalah yang tidak terjadi heteroskedastisitas. Salah satu cara untuk mendeteksi

⁴⁴ Hengky Latan, *Analisis Multivariate : Teknik Dan Aplikasi* (Bandung: Alfabeta, 2013), 56.

problem heteroskedastisitas adalah melalui grafik *scatterplot*, yaitu jika plotting titik-titik menyebar secara acak dan tidak berkumpul pada suatu tempat, maka dapat disimpulkan bahwa tidak terjadi problem heteroskedastisitas.

c. Uji Hipotesis

Di bidang pelayanan harus diingat selalu bahwa misi perusahaan adalah memberikan pelayanan terbaik agar tercapai kepuasan pelanggan. Kepuasan pelanggan dapat dilihat dari jumlah suatu barang atau jasa yang dikehendaki perusahaan pada suatu periode tertentu.

Menurut Kurz dan Clow dalam buku manajemen pemasaran praktis, pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan dijelaskan sebagai berikut: jika pelayanan yang diberikan kepada pelanggan sesuai yang diharapkan, maka akan memberikan kepuasan. Dengan demikian jika kualitas pelayanan terus ditingkatkan sehingga mencapai apa yang diharapkan oleh pelanggan, maka akan puas.⁴⁵

Hipotesis adalah dugaan sementara yang dinyatakan secara spesifik dan perlu diuji kebenarannya, sebagai prediksi atas langkah-langkah pemecahan masalah yang telah ditetapkan.⁴⁶

Penetapan hipotesis akan dilakukan dengan menggunakan tingkat signifikansi sebesar 0,05 ($\alpha = 5\%$) atau tingkat keyakinan sebesar 0,95 karena tingkat signifikansi itu yang umum digunakan

⁴⁵ Fajar Laksana, *Manajemen Pemasaran Praktis* (Yogyakarta,:Grahailmu 2008), 96.

⁴⁶ Mundir, *Metode Penelitian Kualitatif & Kuantitatif* (Jember: STAIN Jember Press, 2013), 116.

pada penelitian ilmu-ilmu sosial dan dianggap cukup tepat untuk mewakili hubungan antar variabel yang diteliti.⁴⁷

1. Analisis Uji t (Uji Parsial)

Uji t dalam regresi linier berganda dimaksudkan untuk menguji apakah parameter (koefisien regresi dan konstanta) yang diduga untuk mengestimasi persamaan/model regresi linier berganda sudah merupakan parameter yang tepat atau belum. Maksud tepat disini adalah parameter sebut mampu menjelaskan perilaku variabel bebas dalam mempengaruhi variabel terikatnya.

Nilai Kritis: Nilai kritis didapat dari tabel distribusi t dengan menggunakan tingkat signifikansi 5 %.

Kriteria uji t:

H_0 diterima Jika $t_{hitung} < t_{tabel}$ pada $\alpha = 0,05$

H_a diterima Jika $t_{hitung} > t_{tabel}$ pada $\alpha = 0,05$

d. Uji Koefisien Determinasi (R^2)

Bahwa R^2 adalah koefisien determinasi yakni suatu nilai yang menggambarkan total variasi dari Y (variabel terikat) dari suatu persamaan regresi. Nilai koefisien determinasi yang besar menunjukkan bahwa regresi tersebut mampu dijelaskan secara besar pula.

Pada intinya, koefisien determinasi mengukur seberapa jauh kemampuan model dalam menerangkan variasi dependen. Nilai

⁴⁷ Nazir, *Metode Penelitian* (Jakarta: Ghalia Indonesia, 1999), 460.

koefisien determinasi adalah antara nol dan satu. Nilai koefisien determinasi yang kecil berarti kemampuan variabel independent dalam menjelaskan variasi variabel dependent sangat terbatas. Untuk menentukan nilai koefisien determinasi dinyatakan dengan nilai Adjusted R Square.⁴⁸

e. Analisis Regresi Sederhana

Analisis regresi merupakan analisis ketergantungan dari satu atau lebih variabel bebas terhadap satu variabel tergantungan, dengan tujuan untuk menduga atau memprediksi nilai rata-rata populasi berdasarkan nilai variabel bebasnya.⁴⁹ Dalam analisis regresi, variabel yang mempengaruhi disebut *Independent Variable* (variabel bebas) dan variabel yang dipengaruhi disebut *Dependent Variable* (variabel terikat).

Analisis Regresi Sederhana digunakan untuk mengukur pengaruh dari satu variabel bebas terhadap variabel terikat. Adapun variabel bebas dari penelitian ini adalah jumlah biaya promosi, sedangkan variabel terikat yaitu jumlah nasabah Bank.

Rumus dari Regresi Sederhana adalah sebagai berikut:

$$Y = \alpha + \beta_1 X_1 + e$$

Keterangan: Y = jumlah nasabah bank

⁴⁸ Imam Ghazali, *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan SPSS* (Semarang: Universitas Diponegoro, 2011), 83.

⁴⁹ Hengky Latan, *Analisis Multivariate : Teknik Dan Aplikasi* (Bandung: Alfabeta, 2013), 66.

α = konstanta

β_1 = koefisien variabel jumlah biaya promosi

X_1 = variabel jumlah biaya promosi

ϵ = Error

Untuk mengetahui serta menentukan pengaruh koefisien variabel bebas terhadap variabel terikat, maka digunakan bantuan SPSS.

J. Sistematika Pembahasan

Sistematika pembahasan digunakan untuk memberikan gambaran secara global tentang isi dari satu bab ke bab yang lain sehingga akan lebih memudahkan dalam meninjau dan menanggapi isinya. Untuk lebih jelasnya akan dipaparkan sebagai berikut:

BAB I: Pendahuluan; bab ini merupakan dasar dalam penelitian, yang terdiri dari: latar belakang masalah, rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, batasan masalah, ruang lingkup penelitian, definisi operasional, asumsi penelitian, hipotesis, metode penelitian, dan sistematika pembahasan.

BAB II: bab ini akan dipaparkan kajian kepustakaan terkait dengan kajian terdahulu yang serta literatur yang berhubungan dengan skripsi. Penelitian terdahulu yang mencantumkan penelitian sejenis yang telah dilakukan sebelumnya. Dilanjutkan dengan teori yang memuat pandangan tentang pengaruh teknologi dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan

nasabah, fungsi ini adalah landasan teori pada bab berikutnya guna menganalisa data yang diperoleh dari penelitian.

BAB III: bab ini membahas tentang penyajian data dan analisis yang meliputi: gambaran obyek penelitian, penyajian data, analisis dan pengujian hipotesis, dan pembahasan. Dalam penelitian ini berisi gambaran umum tentang Bank Negara Indonesia Syariah.

BAB IV: bab ini membahas tentang penutup yang meliputi: menerangkan tentang kesimpulan dari penelitian yang dilengkapi dengan saran-saran dari hasil penelitian. Bab ini berfungsi untuk memperoleh suatu gambaran dari suatu hasil penelitian berupa kesimpulan penelitian akan dapat membantu memberikan saran-saran konstruktif yang terkait dengan penelitian ini.