

PENGARUH PELAYANAN TERHADAP CITRA BANK SYARIAH

INDONESIA

(Studi Pada Nasabah BSI KC. Banjarmasin A. Yani 2)

SKRIPSI

OLEH

ANAND QUWWATUL KAMIL



UNIVERSITAS ISLAM NEGERI ANTASARI

BANJARMASIN

2024 M/1444 H

**PENGARUH PELAYANAN TERHADAP CITRA BANK SYARIAH
INDONESIA**

(Studi Nasabah BSI KC. Banjarmasin A.Yani 2)

SKRIPSI

Diajukan kepada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam

untuk Memenuhi Sebagian Syarat

Guna Mencapai Gelar Sarjana

dalam Ilmu Ekonomi

Oleh :

Anand Quwwatul Kamil

180105020403

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI ANTASARI

FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM

JURUSAN PERBANKAN SYARIAH

BANJARMASIN

2024 M/1444 H

PERNYATAAN KEASLIAN TULISAN

Saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Anand Quwwatul Kamil

NIM : 180105020403

Tempat/Tgl Lahir : Tabalong/ 08 Agustus 1999

Jurusan/Prodi : Perbankan Syariah

Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam

Menyatakan dengan sebenarnya bahwa skripsi yang saya tulis ini benar-benar merupakan hasil karya saya sendiri, bukan hasil pengambilalihan tulisan atau karya hasil pikiran orang lain yang saya akui sebagai tulisan atau pikiran saya sendiri. Jika dikemudian hari terbukti ia merupakan duplikat, tiruan, plagiat atau dibuat oleh orang lain secara keseluruhan atau sebagai besar, maka skripsi dan gelar yang diperoleh karenanya batal demi hukum.

Banjarmasin, 30 Mei 2023

Yang membuat pernyataan,



Anand Quwwatul Kamil

180105020403

PERSETUJUAN

Skripsi yang berjudul : Pengaruh Pelayanan Terhadap Citra Bank Syariah Indonesia
(Studi pada Nasabah BSI KC. Banjarmasin A. Yani 2)

Ditulis Oleh : Anand Quwwatul Kamil

NIM : 180105020403

Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam

Program Studi : Perbankan Syariah

Tahun Akademik : 2018

Tempat dan Tanggal Lahir : Tabalong, 08 Agustus 1999

Alamat : Kampung Kadi, RT 02, Kel. Pulau, Kec. Kalua, Kab. Tabalong

Setelah diteliti dan diadakan perbaikan seperlunya. Kami dapat menyetujuinya untuk dipertahankan di depan Sidang Tim Penguji Skripsi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Antasari Banjarmasin.

Banjarmasin, 31 Mei 2023


Mengetahui
Ketua Program Studi Perbankan Syariah
Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam
UIN Antasari Banjarmasin. Pembimbing



Anisa Sayyid, M.Si.
NIP. 198305262011012007

Menyetujui,

Pembimbing



Ansharullah, S.Ag, M.Fil.
NIP. 19750609200003100

PENGESAHAN



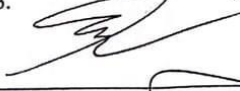

Skripsi yang berjudul "Pengaruh Pelayanan Terhadap Citra Bank Syariah Indonesia (Studi pada nasabah BSI KC. Banjarmasin A.Yani 2)", ditulis oleh Anand Quwwatul Kamil, telah diujikan dalam Sidang Tim Penguji Skripsi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Antasari Banjarmasin pada:

Hari : Kamis

Tanggal : 30 Mei 2024

Dinyatakan **LULUS** dengan predikat: **A**



Tim Penguji	Tanda Tangan
1. Dra. Naimah, M.H. (Ketua)	1. 
2. Ansharullah, S.Ag., M.Fil.I. (Anggota)	2. 
3. Dr. Radiansyah, S.Ag., M.Pd.I (Anggota)	3. 
4. Fahrudin, S.AB., M.E. (Anggota)	4. 

ABSTRAK

Anand Quwwatul Kamil. 2023. *Pengaruh Pelayanan Terhadap Citra Bank Syariah Indonesia (Studi Pada Nasabah BSI KC. Banjarmasin A.Yani 2)* Skripsi, Program Studi Perbankan Syariah, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam. Pembimbing: Ansrarullah, S. Ag., M.Fil.I

Kata Kunci: Pengaruh, Pelayanan, Citra.

Penelitian ini bermula dari adanya keluhan dari beberapa nasabah terhadap pelayanan Bank Syariah Indonesia. Karena hal ini jika kurangnya kualitas pelayanan dari pihak bank maka berakibat nasabah merasa tidak puas, dan dikhawatirkan nantinya akan berpengaruh terhadap citra perusahaan.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana pengaruh pelayanan terhadap citra bank Syariah Indonesia.

Jenis penelitian yang digunakan adalah penelitian dengan metode kuantitatif. Teknik pengambilan sampel menggunakan teknik *Accidental sampling* dengan pendekatan *Purposive sampling* dan metode analisis data menggunakan metode uji validitas, realibilitas analisis linier berganda, koefisien determinasi, Uji T, dan Uji F.

Hasil penelitian dapat disimpulkan seluruh variabel independen (bebas) pelayanan (X) (*tangible, emphaty, responsivense, reliability, dan assurance*) ada 3 variabel yang mampu mempengaruhi citra bank syariah Indonesia (BSI) dan ada 2 variabel yang tidak memiliki pengaruh yang signifikan terhadap citra bank syariah Indonesia (BSI). 3 Subvariabel (*Emphaty, responsivense, dan reliability*) yang berpengaruh positif terhadap citra bank yang berarti bank telah memberikan perhatian terhadap keluhan dan kebutuhan nasabah, tindakan yang cepat tanggap ketika nasabah menghadapi masalah, dan pelayanan yang cepat dan tepat. . Adapun 2 subvariabel (Tangible dan Assurance) yang tidak berpengaruh positif terhadap citra bank yang berarti nasabah menilai kebersihan ataupun penampilan karyawan kurang dan nasabah menilai mengenai sikap karyawan yang kurang sopan ataupun ramah.

ABSTRAK

Anand Quwwatul Kamil. 2023. *The Effect of Service on the Image of Bank Syariah Indonesia (Study on Customers of BSI KC Banjarmasin A.Yani 2) Thesis, Sharia Banking Study Program, Faculty of Economics and Islamic Business. Advisor: Ansrarullah, S. Ag., M.Fil.I*

Kata Kunci: Impact, service, and image

This research stems from complaints from several customers about Bank Syariah Indonesia services. Because of this, if the lack of quality service from the bank results in customers feeling dissatisfied, and it is feared that it will affect the company's image.

This study aims to determine how services affect the image of Bank Syariah Indonesia.

The type of research used is research with quantitative methods. The sampling technique uses Accidental sampling technique with Purposive sampling approach and data analysis method using validity test method, multiple linear analysis reliability, determination coefficient, T test, and F test.

The results of the study can be concluded that the entire independent variable (free) service (X) (tangible, empathy, responsiveness, reliability, and assurance) there are 3 variables that are able to influence the image of Indonesian Islamic banks (BSI) and there are 2 variables that do not have a significant influence on the image of Indonesian Islamic banks (BSI). 3 Subvariables (Empathy, responsiveness, and reliability) that have a positive effect on the image of the bank which means that the bank has paid attention to customer complaints and needs, responsive action when customers face problems, and fast and precise service. . The 2 subvariables (Tangible and Assurance) that do not have a positive effect on the bank's image mean that customers assess the cleanliness or appearance of employees is lacking and customers assess the attitude of employees who are less polite or friendly.

MOTTO

*“ Ketika Allah Mendorongmu ke Ujung, Percaya Sepenuhnya Kepada-Nya
Karena Hanya Ada Dua Hal Yang Bisa Terjadi. Entah Dia Akan Menangkapmu
Atau Dia Akan Membuatmu Belajar Terbang “*

(Imam Syafii)

*“ Setiap Orang Punya Gilirannya Sendiri-Sendiri,
Bersabarlah Dan Tunggulah!*

Dia Akan Datang Secara Alami “

(Gold D Roger)

“ Sesungguhnya Bersama Kesulitan Ada Kemudahan “

(Q.S. Al-Insyirah : 6)

*“ Allah Tidak Membebani Seseorang Melainkan Sesuai dengan
Kesanggupannya”*

(Q.S. Al-Baqarah : 286)

PERSEMBAHAN

Kupersembahkan dengan segenap cinta dan doa

Karya yang sederhana ini untuk:

Bapak dan Ibu tercinta,

Kakak-kakakku tersayang,

Untuk orang-orang yang selalu bertanya “*Kapan Skripsimu Selesai?*” dan “*Kapan Kamu Wisuda?*”. Terlambat lulus atau lulus tidak tepat waktu bukanlah sebuah kejahatan, bukan pula sebuah aib. Alangkah kerdilnya jika mengukur kecerdasan seseorang hanya dari siapa yang paling cepat lulus. Bukankah sebaik-baiknya skripsi adalah skripsi yang selesai? Karena mungkin ada suatu hal dibalik terlambatnya mereka lulus, dan percayalah, alasan saya disini merupakan alasan yang sepenuhnya baik.

KATA PENGANTAR

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

Segala puji hanyalah bagi Allah Swt., atas segala limpahan karunia, nikmat, dan petunjuk-Nya sehingga pada akhirnya skripsi ini dapat terselesaikan. Shalawat serta salam selalu kita haturkan kepada panutan Nabi Besar Muhammad Saw., keluarga, sahabat, dan para pengikut beliau hingga akhir zaman. Lepas dari khilaf dan segala kekurangan, penulis merasa sangat bersyukur telah menyelesaikan skripsi yang berjudul “Pengaruh Pelayanan Terhadap Citra Bank Syariah Indonesia (Studi nasabah BSI KC. Banjarmasin A.Yani 2)”, sebagai salah satu syarat guna memperoleh gelar strata satu Sarjana Ekonomi, pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Antasari Banjarmasin.

Penulis menyadari sepenuhnya, telah banyak mendapatkan dukungan, bimbingan dan dorongan dari berbagai pihak yang telah menyumbangkan pikiran, waktu, tenaga dan sebagainya. Oleh karena itu, pada kesempatan ini dengan setulus hatu penulis mengucapkan terima kasih kepada:

1. Dr. H. Sukarni, M.Ag., selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Antasari Banjarmasin.
2. Annisa Sayyid, S.H.I., M.S.I dan Yusuf Asyahi, S.E., M.E. selaku ketua dan sekretaris program studi Perbankan Syariah, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Antasari Banjarmasin.
3. Ansharullah, S.Ag., M.Fil.I. selaku Pembimbing Skripsi yang telah memberikan saran serta meluangkan waktunya kepada penulis selama menyelesaikan skripsi.
4. Bapak dan Ibu Dosen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Antasari Banjarmasin yang telah memberikan bekal ilmu yang bermanfaat bagi penulis.
5. Bapak dan Ibu Tenaga Kependidikan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam.
6. Ibu dan Bapakku, terima kasih atas doa, cinta dan pengorbanan yang tidak pernah ada habisnya, kasih sayangmu tak pernah kulupakan.

Semoga Allah Swt., membalas segala bentuk kebaikan pihak-pihak yang terkait. Akhir kata penulis mengharapkan ampunan dan ridha Allah Swt., semoga karya tulis ini dapat memberikan manfaat bagi semua pihak dan menambah khazanah pengetahuan ekonomi dan bisnis Islam, Amin.

Banjarmasin, 30 Mei 2023

Penulis,

Anand Quwwatul Kamil

PEDOMAN TRANSLITERASI ARAB-LATIN

Standar transliterasi yang digunakan adalah pedoman transliterasi yang berdasarkan surat keputusan bersama Menteri Agama RI dan Menteri Pendidikan dan Kebudayaan RI Nomor 158/1987 dan 0543 b/U/1987, tanggal 22 Januari 1988, sebagai berikut:

A. Konsonan Tunggal

Huruf Arab	Nama	Huruf Latin	Keterangan
ا	Alif	-	Tidak dilambangkan
ب	bā`	B	Be
ت	tā`	T	Te
ث	ṡā`	ṡ	es (dengan titik di atas)
ج	Jīm	J	Je
ح	hā`	ḥ	ha (dengan titik dibawah)
خ	khā`	Kh	Kadan ha
د	Dal	D	De
ذ	ḏāl	ḏ	zet (dengan titik di atas)
ر	rā`	R	Er
ز	Zai	Z	Zet
س	Sīm	S	Es
ش	Syīn	Sy	es dan ye
ص	ṡād	ṡ	es (dengan titik di bawah)
ض	Dād	ḍ	de (dengan titik di bawah)
ط	ṡā`	ṡ	te (dengan titik di bawah)
ظ	ẓā`	ẓ	zet (dengan titik di bawah)
ع	‘ain	‘	Koma terbalik di atas
غ	Gain	G	Ge
ف	fā`	F	Ef
ق	Qāf	Q	Qi
ك	Kaf	K	Ka
ل	Lām	L	‘el
م	Mim	M	‘em
ن	Nun	N	‘en
و	Wāwu	W	We
ه	hā`	H	Ha
ء	Hamzah	‘	Apostrof
ی	yā`	Y	Ye

B. Konsonan rangkap karena *syaddah* ditulis rangkap

رَبَّنَا	Ditulis	<i>Rabbanā</i>
مُتَكَبِّر	Ditulis	<i>Mutakabbir</i>

C. Tā'marbūtah

1. Apabila dimatikan ditulis h.

Bila dimatikan ditulis h, kecuali untuk kata-kata Arab yang sudah terserap menjadi bahasa Indonesia, seperti shalat, zakat, dan sebagainya.

Contoh:

هبة	Ditulis	<i>hibah</i>
-----	---------	--------------

2. Apabila ta'marbūtah hidup atau dengan harakat, fathah, kasrah dan dammah ditulis t.

Contoh:

كرامة الولايا	Ditulis	<i>Karāmatul-auliya'</i>
---------------	---------	--------------------------

D. Vokal Pendek

.	Kasrah	Ditulis	<i>I</i>
·	Fathah	Ditulis	<i>A</i>
˙	Dammah	Ditulis	<i>U</i>

E. Vokal Panjang

1	Fathah + alif جاهلية	Ditulis	Ā <i>Jāhiliyyah</i>
2	Fathah + ya'mati يسعى	Ditulis	Ā <i>yas 'ā</i>
3	Kasrah + ya'mati كريم	Ditulis	ī <i>Karīm</i>
4	Dammah + wawu mati فروض	Ditulis	ū <i>furūd</i>

F. Vokal Rangkap

1	Fathah + ya' mati بينكم	Ditulis	au– <i>Bainakum</i>
2	Fathah + wawumati قول	Ditulis	au– <i>Qaulun</i>

G. Vokal-vokal pendek yang berurutan dalam satu kata dipisahkan dengan apostrof (')

أنتم	Ditulis	<i>a' antum</i>
أعدت	Ditulis	<i>u' iddat</i>

لن شكر تم	Ditulis	<i>la'insyakartum</i>

H. Kata sandang Alif + Lam

a) Apabila diikuti huruf Qomariyyah ditulis dengan menggunakan huruf “al”.

القرآن	Ditulis	<i>al-Qur'ān</i>
القياس	Ditulis	<i>al-Qiyās</i>

b) Bila diikuti huruf syamsiyyah, ditulis dengan menggunakan huruf syamsiyyah yang mengikutinya, dengan menghilangkan huruf “al” nya.

السماء	Ditulis	<i>as-Samā</i>
الشمس	Ditulis	<i>asy-Syams</i>

I. Penulisan kata-kata dalam rangkaian kalimat

ذوي الفروض	Ditulis	<i>Ẓawi al-furūd</i> atau <i>Ẓawilfurūd</i>
أهل السنة	Ditulis	<i>ahl as-sunnah</i> atau <i>ahlussunnah</i>

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
PERNYATAAN KEASLIAN TULISAN.....	Kesalahan! Bookmark tidak ditentukan.
PERSETUJUAN	Kesalahan! Bookmark tidak ditentukan.
PENGESAHAN	Kesalahan! Bookmark tidak ditentukan.
ABSTRAK	v
MOTTO	vii
PERSEMBAHAN	viii
PEDOMAN TRANSLITERASI ARAB-INDONESIA	ix
KATA PENGANTAR	xii
DAFTAR ISI.....	xiii
DAFTAR TABEL.....	xvi
DAFTAR GAMBAR	xvii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Rumusan Masalah	5
C. Tujuan Penelitian.....	6
D. Kegunaan Penelitian	6
E. Definisi Operasional.....	6
F. Penelitian Terdahulu	7
G. Kerangka Berpikir	9
H. Hipotesis Penelitian	9
I. Sistematika Pembahasan	10
BAB II LANDASAN TEORI	12
A. Pelayanan.....	12
1. Pengertian Pelayanan	13
2. Bentuk- Bentuk Pelayanan.....	13
3. Ciri- Ciri Pelayanan Yang Baik.....	16
4. Standar Layanan Perbankan.....	19
5. Indikator Pelayanan (Service).....	21
6. Tujuan Pelayanan.....	22
B. Citra	22

1.	Pengertian Citra	22
2.	Indikator citra perusahaan.....	23
3.	Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Citra Perusahaan.....	26
4.	Pentingnya Citra	26
C.	Hubungan Antara Pelayanan dan Citra Perusahaan	28
BAB III METODE PENELITIAN.....		31
A.	Jenis dan Pendekatan Penelitian.....	31
B.	Lokasi Penelitian	31
C.	Subjek dan Objek Penelitian	32
D.	Populasi dan Sampel	32
E.	Sumber Data	35
F.	Teknik Pengumpulan Data	35
G.	Variabel Penelitian	36
H.	Uji Instrumen Penelitian.....	39
I.	Analisis Regresi Linier Berganda.....	39
J.	Uji Koefisien Determinasi (<i>R Square</i>)	40
K.	Uji Hipotesis.....	40
BAB IV ANALISIS DATA DAN LAPORAN PENELITIAN		42
A.	Penyajian Data.....	42
1.	Gambaran Umum Bank Syariah Indonesia (BSI).....	42
2.	Struktur Organisasi BSI KC. Banjarmasin A. Yani 2.....	46
3.	Gambaran Umum Responden.....	47
4.	Deskripsi Variabel Penelitian	48
5.	Uji Instrumen Penelitian	61
6.	Analisis Regresi Linier Berganda	64
7.	Koefisien Determinasi (<i>R Square</i>).....	65
8.	Uji Hipotesis	66
9.	Uji F (Simultan).....	67
10.	Uji T (Parsial)	68
11.	Uji Dominan	71
B.	Analisis Data	73
1.	Secara Simultan (F)	73
	Pengaruh Pelayanan (Tangible, Emphaty, Responsivense, Reliability, dan Assurance) Terhadap Citra Bank Syariah Indonesia.	74
2.	Secara Parsial (T).....	74
	Pengaruh Tangible Terhadap Citra Bank Syariah Indonesia (BSI)	75

Pengaruh Emphaty Terhadap Citra Bank Syariah (BSI).....	75
Pengaruh Responsivense Terhadap Citra Bank Syariah (BSI)	76
Pengaruh Reliability Terhadap Citra Bank Syariah (BSI)	76
Pengaruh Assurance Terhadap Citra Bank Syariah (BSI)	77
Pengaruh yang Paling Dominan Terhadap Citra Bank Syariah (BSI)	77
BAB V PENUTUP.....	78
A. Simpulan.....	78
B. Saran-saran	79
DAFTAR PUSTAKA	80
LAMPIRAN.....	83

DAFTAR TABEL

Tabel 3. 1 Bobot penilaian Skala Likert	36
Tabel 3. 2 Indikator Variabel Penelitian	37
Tabel 4. 1 Berdasarkan Jenis Kelamin	47
Tabel 4. 2 Berdasarkan Umur	48
Tabel 4. 3 Jawaban responden mengenai Penampilan karyawan (Kerapian)	49
Tabel 4. 4 Jawaban responden mengenai Kebersihan fasilitas kantor (Ruang tunggu/Ruang pelayanan).....	50
Tabel 4. 5 Jawaban responden mengenai memberikan perhatian terhadap keluhan dan kebutuhan nasabah	51
Tabel 4. 6 Jawaban responden mengenai memberi pelayanan yang baik terhadap nasabah.....	52
Tabel 4. 7 Jawaban responden mengenai Kejelasan dalam penggunaan bahasa....	53
Tabel 4. 8 Jawaban responden mengenai Tindakan yang cepat tanggap ketika nasabah menghadapi masalah	53
Tabel 4. 9 Jawaban responden mengenai pelayanan yang sopan dan ramah kepada nasabah.....	55
Tabel 4. 10 Jawaban responden mengenai BSI selalu memberikan pelayanan yang baik bagi dan memuaskan bagi nasabah	56
Tabel 4. 11 Jawaban responden mengenai BSI merupakan bank syariah terbesar di Indonesia	57
Tabel 4. 12 Jawaban responden mengenai BSI merupakan bank yang bebas riba	58
Tabel 4. 13 Jawaban responden mengenai BSI mengedepankan sikap amanah dan loyal kepada nasabah.....	59
Tabel 4. 14 Jawaban responden mengenai BSI mampu menjaga nilai-nilai perusahaan yaitu “Akhlak” (Amanah,Kompeten,Harmonis,Loyal,Adaptif, dan Kolaboratif).	60
Tabel 4. 15 Jawaban responden mengenai 5 pancasila dan juga 5 rukun islam merupakan makna dari logo bintang BSI.....	60
Tabel 4. 16 Hasil Uji Validitas Instrumen Penelitian	62
Tabel 4. 17 Hasil Uji Reliabilitas Instrumen Penelitian.....	63
Tabel 4. 18 Hasil Uji Regresi Linier Berganda.....	64
Tabel 4. 19 Hasil Uji Koefisien Determinasi (R Square).....	65
Tabel 4. 20 Hasil Uji F (Simultan).....	68
Tabel 4. 21 Hasil Uji T (Parsial)	69
Tabel 4. 22 Hasil Uji Dominan	72

DAFTAR GAMBAR

<u>Gambar 1. 1 Kerangka Pemikiran</u>	9
<u>Gambar 4. 1 Struktur Organisasi BSI KC. Banjarmasin A. Yani 2</u>	46

