

## BAB III

### METODE PENELITIAN

#### 3.1 Variabel Penelitian

Variabel Penelitian yang digunakan dalam penelitian ini meliputi kelima dimensi jasa menurut Ziethaml dan Bitner dikutip dari Fandy Tjiptono (1996), yaitu;

- X<sub>1</sub> = Tangibles
- X<sub>2</sub> = Reliability
- X<sub>3</sub> = Responsive
- X<sub>4</sub> = Assurance
- X<sub>5</sub> = Emphaty



Sedangkan menurut tingkat eksplanasinya, penelitian ini termasuk penelitian deskriptif, komparatif, dan asosiatif. Menurut Haradi Nawawi dan Mini Martani (1994:25), penelitian deskriptif diartikan sebagai “prosedur pemecahan masalah yang diselidiki dengan menggambarkan keadaan objek penelitian berdasarkan fakta-fakta yang tampak di lapangan. Data-data yang diperlukan dianalisis dan diinterpretasikan untuk menyelesaikan masalah yang dihadapi”. Menurut Sugiyono (2001:11), “penelitian komparatif adalah suatu penelitian yang bersifat membandingkan, dengan maksud sampel lebih dari satu, atau dalam waktu yang berbeda”. Sedangkan yang dimaksud

dengan penelitian asosiatif masih menurut Sugiyono (2001:11)”, merupakan penelitian yang bertujuan untuk mengetahui hubungan antara dua variabel atau lebih.

### 3.2 Definisi Operasional Variabel

Definisi operasional variabel mengacu pada lima dimensi jasa menurut Fandy Tjiptono (1996) yang telah diolah lebih lanjut.

#### 1) *Tangibles* (bukti fisik)

Meliputi fasilitas fisik, perlengkapan dalam melakukan pelayanan seperti:

- Penataan interior ruang tunggu bank, hal ini berhubungan dengan kenyamanan.
- Peralatan dan perlengkapan seperti komputer yang tersedia di bank Syariah Mandiri, kelengkapan peralatan menunjang kenyamanan dan ketepatan waktu serta hasil kerja yang baik.
- Sarana komunikasi yang ada di bank Syariah Mandiri, hal ini dimaksudkan agar komunikasi yang terjadi antar cabang dapat dilakukan dengan cepat sehingga apa yang dibutuhkan oleh bank dapat segera terpenuhi.

#### 2) *Reliability* (kehandalan)

Kemampuan dalam memberikan pelayanan dengan segera dan memuaskan serta sesuai dengan yang telah dijanjikan seperti:

- Pelayanan yang diberikan oleh bank Syariah Mandiri sudah sesuai dengan yang dijanjikan, seperti yang terdapat dalam iklan bahwa memberikan kualitas pelayanan yang baik dan cepat, mudah, dan harga ringan.
- Karyawan mempunyai sikap simpatik pada saat memberikan pelayanan, hal ini dimaksudkan untuk memberikan rasa betah dan kembali lagi untuk melakukan transaksi.
- Kelengkapan dalam menyediakan pelayanan yang dibutuhkan pelanggan, maksudnya kelengkapan dari segi fisik maupun moral karyawan dalam memberikan pelayanan yang dibutuhkan.
- Karyawan Bank Syariah Mandiri mempunyai ketrampilan dan kecakapan, keterampilan dan kecakapan ini diperlukan dalam melakukan pekerjaan-pekerjaan perbankan, dan agar dapat menghasilkan kualitas kerja yang baik

3) *Responsiveness* (daya tangkap)

Keinginan para staf untuk membantu para nasabah dan memberikan pelayanan dengan tanggap seperti:

- Karyawan selalu sigap dalam melayani nasabah, artinya bahwa karyawan dapat dengan cepat melayani setiap nasabah yang datang, sehingga nasabah tidak perlu lama-lama melakukan transaksi perbankan.

- Karyawan dapat dengan cepat menangani keluhan nasabah, apabila kualitas kerja yang dihasilkan tidak memuaskan, karyawan dapat langsung menangani keluhan dari nasabah.
- Pelayanan yang diberikan kepada nasabah tepat waktu, secara profesional karyawan bekerja dengan cepat dan dengan hasil yang baik.
- Karyawan selalu siap membantu nasabah, tanpa memandang siapa nasabahnya tersebut, semua dilayani dengan baik.

4) *Assurance* (jaminan)

Mencakup kemampuan, kesopanan dan sifat dapat dipercaya yang dimiliki para staf, bebas dari bahaya, resiko ataupun keraguan seperti:

- Karyawan Bank Syariah Mandiri mempunyai pengetahuan yang baik, hal ini dimaksudkan untuk menjamin hasil kerja yang dilakukan oleh karyawan.
- Karyawan selalu sopan dan ramah dalam melayani nasabah, hal ini dimaksudkan memberikan rasa percaya dan kenyamanan dalam melakukan transaksi perbankan.
- Pihak bank mampu memberikan keamanan yang baik kepada nasabah dalam pemanfaatan jasa yang ditawarkan.
- Para karyawan mampu menanamkan kepercayaan nasabah kepada bank.

### 5) *Empathy*

Meliputi kemudahan dalam melakukan hubungan, komunikasi yang baik, dan perhatian dengan tulus terhadap kebutuhan nasabah seperti:

- Perhatian karyawan bank terhadap kebutuhan nasabah seperti ketersediaan air minum dan kebutuhan lainnya.
- Kemampuan karyawan dalam melakukan komunikasi kepada nasabah, komunikasi yang dilakukan dengan suasana persahabatan membuat konsumen merasa memiliki bank tersebut, sehingga nasabah selalu datang untuk melakukan transaksi.
- Kemampuan karyawan untuk mengetahui dan memahami kebutuhan dan keinginan nasabah
- Karyawan dalam memberikan informasi sudah jelas dan tepat, hal ini dimaksudkan agar tidak terjadi salah paham dan kecurigaan antara nasabah terhadap perusahaan, sehingga informasi yang menyangkut kondisi keuangan nasabah dapat di informasikan dengan jelas dan tepat.

---

### 6) Kepuasan konsumen secara menyeluruh, mengacu pada pengukuran tingkat kepuasan pelanggan, J. Supranto, 2001.

Dalam penelitian ini, yang termasuk variabel Y adalah :

- a. Mutu pelayanan Bank Syariah tinggi
- b. Memenuhi kebutuhan akan jasa perbankan yang aman dan nyaman
- c. Fasilitas pelayanan yang diberikan oleh sudah lengkap.

### 3.3 Tempat Penelitian

Penelitian ini dilaksanakan dengan mengambil tempat di Bank Syariah Mandiri Cabang Yogyakarta yang berlokasi di Jl. Cik di tiro Yogyakarta.

#### 3.3.1 Gambaran Umum Perusahaan

Bank Syari'ah adalah Bank Umum yang melaksanakan kegiatan usaha berdasarkan prinsip syari'ah yang dalam kegiatannya memberikan jasa dalam lalu lintas pembayaran. Hal ini sesuai dengan UU No. 10 tahun 1998 tentang perubahan UU No. 7 tahun 1992.

Bank Syari'ah Mandiri merupakan unit tersendiri di Bank Mandiri dan secara struktural tidak terpisah dengan unit-unit di Bank Mandiri dan bergerak khusus di perbankan syari'ah. Namun demikian dalam operasional dan pembukaannya sama sekali terpisah dengan Bank Mandiri yang melakukan kegiatan perbankan umum, tanpa mengurangi fasilitas pelayanan yang ada di Bank Mandiri. Hal ini dilakukan untuk memenuhi ketentuan yang berlaku, dan menjaga agar kegiatan usahanya tidak melanggar prinsip-prinsip syari'ah.

Bank Syari'ah Mandiri berdiri pada tanggal 25 Oktober 1999, dan mulai beroperasi tanggal 1 November 1999, Dengan dua puluh lima kantor cabang dan tujuh kantor kas, tujuh ratus dua puluh dua karyawan, serta tujuh ratus tiga puluh dua ATM (kerjasama dengan Bank Mandiri) yang tersebar di beberapa kota di Indonesia.

### 3.3.1.1 Sejarah dan Perkembangan Perusahaan

Krisis moneter dan ekonomi sejak Juli 1997, yang disusul dengan krisis politik nasional telah membawa dampak besar dalam perekonomian nasional. Krisis tersebut telah mengakibatkan perbankan Indonesia yang didominasi oleh bank-bank konvensional mengalami kesulitan yang sangat parah. Keadaan tersebut menyebabkan pemerintah Indonesia terpaksa mengambil tindakan untuk merestrukturisasi dan merekapitalisasi sebagian bank-bank di Indonesia.

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. Undang-Undang tersebut memungkinkan bank beroperasi sepenuhnya secara syariah atau dengan membuka cabang khusus syariah.

PT. Bank Susila Bakti (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, BankExim 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 izin 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 di lingkungan 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.

### **3.3.1.2. Sifat, Visi dan Misi Bank Syariah Mandiri**

Bank syariah Mandiri sebagai bank yang beroperasi atas dasar prinsip syariah Islam menetapkan budaya perusahaan yang mengacu kepada sikap akhlaqul karimah (budi pekerti yang mulia), yang terangkum dalam lima sikap dasar yang disebut SIFAT, yaitu :

1. Siddiq, yaitu bersikap jujur terhadap diri sendiri, orang lain, dan Tuhan Yang Maha Esa.
2. Istiqomah, yaitu bersikap teguh, sabar dan bijaksana.
3. Fathonah, yaitu profesional, disiplin, mentaati peraturan, bekerja keras dan inovatif.
4. Amanah, yaitu penuh rasa tanggung jawab dan saling menghormati dalam menjalankan tugas dan melayani mitra usaha.
5. Tabligh, yaitu bersikap mendidik, membina dan memotifasi pihak lain (para pegawai dan mitra usaha) untuk meningkatkan fungsinya sebagai kholifah di dunia.

Dalam mengembangkan usahanya Bank Syariah Mandiri mempunyai visi : “Menjadi Bank Syariah Terpercaya Pilihan Mitra Usaha”.

Sedangkan misi yang diemban oleh Bank Syariah Mandiri adalah sebagai berikut :

1. Menciptakan suasana pasar perbankan syariah agar dapat berkembang dengan mendorong terciptanya syarikat dagang yang terkoordinasi dengan baik
2. Mencapai pertumbuhan dan keuntungan yang berkesinambungan melalui sinergi dengan mitra strategis agar menjadi bank syariah terkemuka di Indonesia yang

mampu meningkatkan nilai bagi para pemegang saham dan memberikan kemaslahatan bagi masyarakat luas

3. Mempekerjakan pegawai yang profesional dan sepenuhnya mengerti operasional perbankan syariah
4. Menunjukkan komitmen terhadap standar kinerja operasional perbankan dengan pemanfaatan teknologi mutakhir, serta memegang teguh prinsip keadilan, keterbukaan dan kehati-hatian
5. Mengutamakan mobilisasi pendanaan dari golongan masyarakat menengah dan ritel, memperbesar portofolio pembiayaan untuk skala menengah dan kecil, serta mendorong tenwujudnya manajemen zakat, infak dan shadaqah yang lebih efektif sebagai cerminan kepedulian sosial
6. Meningkatkan permodalan sendiri dengan mengundang perbankan lain, segenap lapisan masyarakat dan investor asing.

### 3.3.1.3. Produk

#### a. Simpanan

##### 1) Tabungan *Mudharabah*.

Tabungan *Mudharabah* adalah salah satu jenis simpanan berdasarkan prinsip *Mudharabah al-*

*muthlaqoh* dengan bagi hasil yang diberikan setiap bulan yang dapat secara langsung dipotong zakat sehingga pendapatan bagi hasil tersebut benar-benar bersih dan penuh berkah. Simpanan ini penarikannya hanya dapat dilakukan berdasarkan syarat-syarat tertentu yang disepakati dengan manfaat antara lain sebagai sarana investasi jangka pendek, aman, dan terjamin.

## 2) Tabungan Haji

Produk Tabungan Haji ini membantu masyarakat muslim dalam merencanakan ibadah haji. Nasabah tabungan haji ini juga akan memperoleh bagi hasil yang menguntungkan.

## 3) Deposito *Mudharabah*

Simpanan yang penarikannya hanya dapat dilakukan setelah jangka waktu tertentu sesuai kesepakatan dengan manfaat sebagai sarana investasi jangka panjang, aman, dan terjamin, memperoleh bagi hasil bersaing, dan fasilitas *Automatic Roll Over (ARO)* tanpa nasabah datang otomatis akan diperpanjang dipositonya.

#### 4) Giro *Wadi'ah*.

Simpanan yang penarikannya dapat dilakukannya setiap saat dengan menggunakan cek, bilyet giro, kuitansi atau alat perintah bayar lainnya dapat manfaat kemudahan bertransaksi finansial cocok bagi pengusaha yang mutasi finansialnya tinggi, aman, dan terjamin.

#### b. Pembiayaan

##### 1) Prinsip Jual Beli

###### a) *Murabahah*

Bank membeli barang (yang diperlukan nasabah) dan menjual kepada nasabah sebesar harga pokok ditambah margin (keuntungan) yang disepakati.

###### b) *Salam*

*Salam* merupakan jual beli dengan penyerahan yang ditangguhkan (dengan pesanan) dengan spesifikasi (jenis, macam, ukuran, jumlah mutu) dan harga barang disepakati diawal akad (perjanjian) dan pembayaran dilakukan dimuka secara penuh. Apabila bank bertindak sebagai pembelian kemudian memesan kepada pihak lain

untuk menyediakan barang maka disebut *Salam* paralel

c) *Istishna*

*Istishna* merupakan jual beli dengan penyerahan yang ditagguhkan (dengan pesanan) dengan spesifikasi (jenis, macam, ukuran, jumlah, mutu) dan harga barang disepakati diawal akad (perjanjian) dan pembayaran dilakukan sesuai kesepakatan (di muka, cicilan, atau di belakang).

Apabila bank bertindak sebagai pembeli, kemudian memesan kepada pihak lain untuk menyediakan barang maka disebut *istishna* paralel.

2) Prinsip Bagi hasil

a) *Musyarakah*

Musyarakah adalah pembiayaan dengan akad untuk usaha patungan untuk membiayai usaha yang halal dan produktif. Keuntungan untuk pembiayaan ini akan dibagi sesuai nisbah (proporsi bagi hasil ) yang disepakati pada awal akad.

b) *Mudharabah*

Mudharabah merupakan pembiayaan dengan akad antara bank sebagai pemilik modal dengan pengelola modal untuk memperoleh keuntungan.

Keuntungan pada pembiayaan ini dibagi sesuai nisbah yang disepakati pada awal akad

### 3) Prinsip sewa atau *leasing*

#### a) *Ijarah*

*Ijarah* merupakan pembiayaan dengan akad sewa menyewa barang antara bank dengan penyewa. Setelah masa sewa berakhir barang sewaan dikembalikan kepada bank.

#### b) *Ijarah wa iqtina ( muntahiyah bittamlik )*

*Ijarah wa iqtina* merupakan pembiayaan dengan akad sewa menyewa barang antara bank dengan penyewa yang diikuti janji bahwa pada saat yang ditentukan kepemilikan barang sewaan akan berpindah kepada penyewa.

#### c. Jasa Perbankan

##### 1) *Qardh*

Akad pinjaman bank kepada pihak tertentu untuk tujuan sosial/tertentu yang wajib dikembalikan dengan jumlah yang sama sesuai pinjaman.

##### 2) *Hiwalah ( Anjak piutang )*

*Hiwalah* merupakan akad perpindahan piutang nasabah kepada bank dari nasabah lain. Nasabah meminta untuk membayar terlebih dahulu piutang yang

timbul dari jual beli. Pada saat piutang jatuh tempo nasabah akan membayar kepada bank disertai imbalan sebagai jasa pemindahan

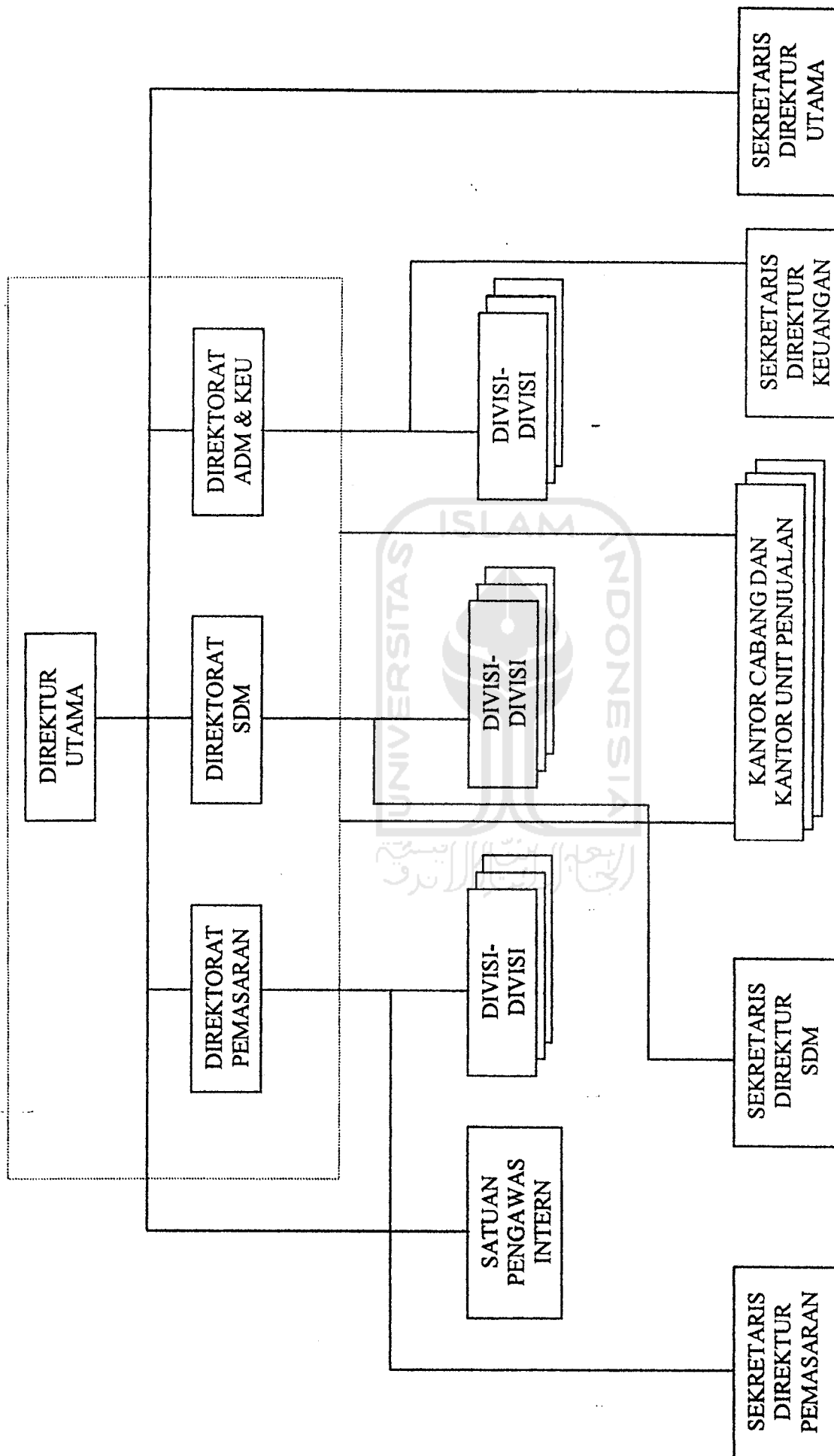
3) *Wakalah* ( Transfer/ Kliring/LLG/Inkaso )

Wakalah merupakan akad pemberian kuasa dari pemberi kuasa untuk melaksanakan suatu tugas (*tauki*) atas nama pemberi kuasa.

#### 3.3.1.4. Struktur Organisasi

Bank Syariah Mandiri mempunyai struktur organisasi yang berbentuk lini dan staf. Wewenang dari organisasi lini dan staf meliputi wewenang lini dan staf. Wewenang lini terutama dibatasi oleh posisinya di dalam perusahaan, sedangkan wewenang staf dibatasi oleh jenis wewenang dalam pengambilan keputusan. Setiap pimpinan yang memiliki wewenang lini bertanggungjawab atas pekerjaan dari unit kerjanya masing-masing dan berperan serta secara langsung terhadap tujuan perusahaan, yaitu untuk meningkatkan pelayanan, disamping itu pula untuk memperoleh laba.





Gambar 3.1  
Struktur Organisasi  
Bank Syariah Mandiri

**A. Staf Ahli :**

1. Memberi saran-saran baik yang diminta ataupun tidak diminta kepada Direksi.
2. Memberi pertimbangan-pertimbangan yang dipandang perlu oleh Direksi.
3. Melaksanakan langkah-langkah dan tindakan-tindakan yang perlu diambil untuk memperlancar pelaksanaan usaha Bank Pasar.

**B. Bagian Umum :**

1. Memimpin sekretariat bank.
2. Mengkoordinir tugas-tugas dalam bidang tata usaha, kepegawaian, kesejahteraan pegawai, rumah tangga dan ketertiban dan keamanan / satpam.
3. Melaksanakan tugas sebagai ketua Panitia pengadaan barang.
4. Membantu Direksi dalam pelaksanaan tugasnya.

**a. Sub Bagian Kepegawaian :**

1. Melaksanakan tugas yang berhubungan dengan kepegawaian.
2. Merencanakan dan menyelenggarakan pengelolaan kepegawaian dalam mewujudkan kualitas pegawai.
3. Membantu Kepala Bagian Umum dalam pelaksanaan tugasnya.

1) Seksi Mutasi & Karier :

- a) Melaksanakan tugas urusan mutasi, cuti, registrasi pegawai dan kedisiplinan pegawai.
- b) Membuat Daftar Urut kepangkatan.
- c) Membantu Kepala Sub bagian Kepegawaian dalam pelaksanaan tugasnya.

2) Seksi Kesejahteraan Pegawai :

- a) Melaksanakan tugas yang berhubungan dengan kesejahteraan pegawai.
- b) Melaksanakan tugas pekerjaan urusan penggantian pengobatan, asuransi, olah raga dan rekreasi.
- c) Membantu Kepala Sub Bagian Kepegawaian dalam pelaksanaan tugasnya.

b. Seksi Tata Usaha :

1. Melaksanakan tugas urusan surat-menyurat administrasi perkantoran dan arsip.
2. Melaksanakan tugas sebagai sekertaris pengadaan barang.
3. Membantu Kepala Bagian Umum dalam pelaksanaan tugasnya.

c. Seksi Rumah Tangga :

1. Melaksanakan tugas urusan perlengkapan dan pergudangan termasuk inventarisasi.
2. Menjaga kebersihan lingkungan.

3. Membantu Kepala Bagian Umum dalam pelaksanaan tugasnya.

d. Seksi Hukum, Penelitian Dan Pengembangan :

1. Melakukan rencana, koordinasi dan evaluasi peraturan dan ketentuan yang berlaku pada Bank.

2. Melakukan perencanaan, penyusunan, perumusan, penelitian dan pengembangan Bank.

3. Memberikan bantuan hukum untuk kepentingan Perusahaan.

4. Membantu dan bertanggung jawab kepada Kepala Bagian Umum dalam pelaksanaan tugasnya.

C. Bagian Kredit:

1. Melaksanakan tugas yang berhubungan dengan pemberian kredit, termasuk penagihan dan pembinaan nasabah.

2. Mengkoordinir, membina dan mengawasi Sub Bagian dibawahnya dalam pelaksanaan tugas.

3. Membantu dan bertanggung jawab kepada Direksi dan dalam pelaksanaan tugasnya.

a. Sektor Kredit Karyawan :

1. Melaksanakan tugas yang berhubungan dengan operasional kredit bagi pegawai karyawan dan pensiunan.

2. Melaporkan kredit bermasalah kepada Kepala Bagian Kredit.

3. Membantu dan bertanggung jawab kepada Kepala Bagian Kredit dalam pelaksanaan tugasnya.

a) Seksi Administrasi Dan Laporan :

1) Melaksanakan tugas administrasi kredit dan membuat laporan.

2) Membantu dan bertanggung jawab kepada Kepala Sektor Kredit Karyawan dalam pelaksanaan tugasnya.

b) Seksi Penagihan Dan Pembinaan :

1) Melaksanakan tugas penagihan, memantau perkembangan nasabah dan memberikan pembinaan pada nasabah Sektor Kredit Karyawan.

2) Melaporkan pelaksanaan tugasnya kepada Kepala Sektor Kredit Karyawan.

b. Sektor Kredit Umum :

1. Melaksanakan tugas operasional Kredit Umum kepada pengusaha, pedagang, Industri, jasa dan petani.

2. Membantu dan bertanggung jawab kepada Kepala Bagian Kredit dalam pelaksanaan tugasnya.

a) Seksi Administrasi Dan Laporan :

- 1) Melaksanakan tugas administrasi kredit dan membuat laporan.
- 2) Membantu dan bertanggung jawab kepada Kepala Sektor Kredit Umum dalam pelaksanaan tugasnya.

b) Seksi Penagihan Dan Pembinaan :

- 1) Melaksanakan tugas penagihan, memantau perkembangan nasabah dan memberikan pembinaan kepada nasabah Sektor Kredit Umum.
- 2) Melaporkan pelaksanaan tugasnya kepada Kepala Sektor Kredit Umum.

c) Seksi Kredit Kelompok :

- 1) Melaksanakan tugas Operasional Kredit Kelompok.
- 2) Melakukan pembinaan nasabah kredit kelompok.
- 3) Melaksanakan tugas administrasi dan laporan.
- 4) Membantu dan bertanggung jawab kepada Kepala

D. Bagian Dana :

1. Mengkoordinasi, mengawasi dan melaksanakan tugas dan kegiatan penghimpunan Dana.

2. Melaksanakan tugas penerimaan dan pembayaran dana pihak ketiga.
3. Membantu dan bertanggung jawab kepada

Direksi dalam pelaksanaan tugasnya.

a. Seksi Tabungan :

1. Melaksanakan tugas yang berhubungan dengan penerimaan dan pengeluaran tabungan dan membuat laporan.
2. Memasarkan serta menghimpun dana berupa tabungan dari masyarakat.
3. Membantu dan bertanggung jawab kepada Kepala Bagian Rah Dana dalam pelaksanaan tugasnya.

E. Bagian Kas :

1. Melaksanakan tugas yang berhubungan dengan penerimaan dan pengeluaran uang, penyimpanan uang, dan gaji.
2. Mengkoordinir, mengawasi dan mengarahkan tugas dan kegiatan Sub Bagian dibawahnya.
3. Membantu dan bertanggung jawab kepada Direksi dalam pelaksanaan tugasnya.

a. Seksi Kasir :

1. Melaksanakan tugas pengeluaran dan penerimaan uang.

2. Membantu dan bertanggung jawab kepada Kepala Bagian Kas dalam pelaksanaan tugasnya.

b. Seksi Administrasi Dan Laporan :

1. Melaksanakan tugas administrasi Kas dan membuat laporan termasuk penatausahaan bukti pengeluaran uang (voucher).
2. Membantu dan bertanggung jawab kepada Kepala Bagian Kas dalam pelaksanaan tugasnya.

c. Seksi Gaji :

1. Melaksanakan tugas yang berhubungan dengan pembuatan daftar dan gaji pegawai.
2. Membantu dan bertanggung jawab kepada Kepala Bagian Kas dalam pelaksanaan tugasnya.

F. Satuan Pengawasan Intern:

1. Pemeriksaan terhadap Keuangan Bank.
2. Melakukan penelitian atas internal kontrol Bank.
3. Melakukan pengawasan dan memberikan penilaian terhadap operasional Bank.
4. Melakukan penilaian atas Sumber Daya Manusia yang dimiliki.
5. Melakukan penilaian atas hasil yang dicapai Bank.



6. Melakukan supervisi atas agunan-agunan dan lain-lain jaminan yang diterima Bank.

7. Membuat laporan secara berkala atas hasil temuan-temuan pemeriksaan berikut saran perbaikannya.

a. Pemeriksa :

1. Memeriksa semua kegiatan Perusahaan termasuk pembukuan, keuangan, operasional kredit dan investaris.
2. Membuat laporan kepada Kepala Satuan Pengawasan Intern atas hasil temuan-temuan pemeriksaan.
3. Membantu dan bertanggung jawab kepada Kepala Satuan Pengawasan Intern dalam pelaksanaan tugasnya.

b. Seksi Pemasaran :

1. Melaksanakan tugas yang berhubungan dengan pemberian kredit, termasuk penagihan dan pembinaan nasabah.
2. Mengusahakan dan mengkoordinasikan penghimpunan Dan, melaksanakan tugas yang berhubungan dengan penerimaan dan pengeluaran tabungan dan deposito, membuat laporan ke-Kantor Pusat memasarkan / mengenalkan Produk Bank yaitu tabungan, deposito dan kredit.
3. Membantu dan bertanggung jawab kepada Kepala Cabang dalam melaksanakan tugasnya.

### 3.4 Populasi dan Sampel

#### a. Populasi

Merupakan jumlah dari keseluruhan obyek (individu) yang akan diteliti pada wilayah tertentu. Dalam penelitian ini, populasinya adalah semua nasabah Bank Syariah Mandiri.

#### b. Sampel

Merupakan sebagian dari populasi yang diambil untuk diselidiki. Sampel penelitian meliputi sejumlah responden yang lebih besar dari persyaratan minimal yaitu sebanyak 30 responden. Menurut Guiford dikutip dari Saifuddin Aswar (2001), semakin besar sampel (makin besar nilai  $n$  = banyaknya elemen sampel) akan memberikan hasil yang Sampel adalah sebagian dari populasi yang karakteristiknya hendak diteliti (Suratno dan arsyad, 1998). Sedangkan teknik pengambilan sampel dilakukan dengan menggunakan rumus (Pedoman Penulisan Skripsi, 2003):

$$n = \frac{(Z_{1-\frac{\alpha}{2}})^2 \cdot p \cdot q}{E^2}$$

Dengan derajat keyakinan ( $\alpha$ ) = 5%

$Z_{1-\frac{\alpha}{2}}$  = Nilai Z (dari tabel Z).

$n$  = Jumlah sampel

$p$  = nilai proporsi dari bagian populasi

$q$  = nilai proporsi selain  $p$

E = Deviasi Sampling yang diinginkan Peneliti (keputusan subyektif).

Diketahui tingkat probabilitas ( $\alpha$ ) = 5% dengan  $Z_{\text{tabel}} = 1,96$ , jumlah populasi tidak diketahui, nilai proporsi dari bagian populasi diketahui 0,5 dan nilai proporsi selain P (selain laki-laki) 0,5 (artinya populasi antara laki-laki dan wanita dianggap sama), serta deviasi sampling yang diinginkan (keputusan subyektif) sebesar 0,0965 maka besarnya sampel diperoleh:

$$n = \frac{(1,96)^2 \cdot 0,5 \cdot 0,5}{(0,0965)^2}$$

$$n = \frac{0,9604}{0,009312}$$

$$n = 103,133$$

$$n = 103 \text{ (pembulatan)}$$

Jadi jumlah sampel yang diambil sebanyak 103 responden dengan jumlah populasi tidak diketahui.

Dalam pengambilan sampel peneliti menggunakan teknik konfinien atau *convenience sampling*. Pada teknik ini peneliti akan menentukan sampel berdasarkan sifat kemudahannya yaitu dengan cara mengambil sampel dari populasi yang mudah ditemui, yang kiranya dapat mewakili populasi.

### 3.5 Data dan Teknik Pengumpulan Data

Pengumpulan data dalam penelitian ini dilakukan dengan memberi angket kepada responden. Dalam skripsi ini kepuasan nasabah akan diukur dengan menggunakan data survey kepuasan nasabah.

#### 3.5.1 Instrumen Penelitian

Menurut Sugiyono (2001:97), instrumen penelitian adalah “suatu alat yang digunakan untuk mengukur fenomena yang diamati”. Instrumen yang digunakan untuk menjangkau data dalam penelitian ini adalah berupa kuesioner/ angket yang berisi butir-butir pertanyaan dan pernyataan untuk diberi tanggapan oleh para responden.

Penyusunan angket tersebut berdasarkan pada konstruksi teoritik yang telah disusun sebelumnya. Kemudian atas dasar teori tersebut dikembangkan ke dalam indikator-indikator dan selanjutnya digambarkan ke dalam butir-butir pernyataan dan pertanyaan. Angket tersebut terdiri dari “

1. Karakteristik nasabah
2. Kepuasan nasabah terhadap atribut-atribut pelayanan yang dimiliki, terdiri dari:
  - a. Harapan nasabah (*expectations*)
  - b. Kinerja pelayanan (*actual performance*) Mandiri Syariah

Cabang Yogyakarta.

Dari angket pertanyaan ini kemudian dibuat penskoran terhadap setiap jawaban responden. Adapun pemberian skornya adalah sebagai berikut :

- a. Harapan nasabah (*expectations*), yaitu :sangat baik = skor 4, baik = skor 3, tidak baik skor 2, dan sangat tidak baik = skor 1
- b. Kinerja pelayanan (*performance actual*) Mandiri Syariah Cabang Yogyakarta, yaitu: Sangat puas = skor 4, puas = skor 3, tidak puas = skor 2, sangat tidak puas = skor 1

#### 3.5.1.1 Uji coba Instrumen Penelitian

Instrumen ini perlu melalui uji coba instrumen untuk mengetahui kesahihan (*validitas*) dan keterandalan (*reliabilitas*) instrumen.

##### 1. Uji Validitas

Validitas mempunyai arti sejauh mana ketepatan dan kecermatan suatu alat ukur dalam melakukan fungsi ukurnya. Suatu tes atau instrumen pengukur dapat dikatakan mempunyai validitas yang tinggi apabila alat tersebut menjalankan fungsi ukurnya, atau memberikan hasil ukur yang sesuai dengan maksud dilakukannya pengukuran tersebut. (Saifuddin Aswar, 2001).

Uji validitas ini dilakukan dengan metode *Korelasi Product Moment*. Analisis korelasi ini berguna untuk menentukan suatu besaran yang menyatakan bagaimana kuat hubungan suatu variabel dengan variabel lain. Simbol dari besaran korelasi adalah  $r$  yang disebut koefisien korelasi, sedangkan simbol parameternya  $\rho$  (rho).

Nilai koefisien korelasi  $r$  berkisar antara  $-1$  sampai dengan  $+1$  yang kriteria pemanfaatannya dijelaskan sebagai berikut:

- a. Jika nilai  $r > 0$  artinya telah terjadi hubungan yang linier positif, yaitu makin besar nilai variabel X (independent), makin besar pula nilai variabel Y (dependent) dan atau sebaliknya.
- b. Jika nilai  $r < 0$  artinya telah terjadi hubungan yang linier negatif, yaitu makin kecil nilai variabel X (independent), makin besar nilai variabel Y (dependent) dan atau sebaliknya.
- c. Jika nilai  $r = 0$  artinya tidak ada hubungan sama sekali antara variabel X (independent) dengan variabel Y (dependent).
- d. Jika nilai  $r = 1$  atau  $r = -1$  telah terjadi hubungan linier sempurna yaitu berupa garis lurus.

Dengan rumus :

$$r = \frac{n\sum XY - \sum X \sum Y}{\sqrt{(n\sum X^2 - (\sum X)^2)(n\sum Y^2 - (\sum Y)^2)}}$$

(Husein Umar, 2001: 132)

Untuk memudahkan peneliti dalam melakukan uji validitas, maka dalam penelitian ini uji validitas dilakukan dengan bantuan komputerisasi dengan program SPSS versi 13 dengan mengkorelasikan masing-masing item dengan total itemnya. Hasil dinyatakan valid apabila skor korelasi antar masing-masing item dengan skor totalnya lebih dari 0,01 dan atau 0,05 sesuai petunjuk\* dalam output pengujian (Singgih Santoso, 2001).

### 3.5.1.2 Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas dilakukan untuk mengetahui adanya penyimpangan atau deviasi yang mungkin disebabkan adanya berbagai faktor acak (random factors) dalam proses pengukuran (J. Supranto, 2001). Uji Reliabilitas ini dilakukan dengan menggunakan perkiraan Cronbach's Alpha yang menunjukkan bagaimana tingginya butir-butir dalam kuisisioner berkorelasi atau berinteraksi. Hubungan antar item dinyatakan bagus dan reliable jika hasil  $\alpha$  lebih dari 0,60. Rumus untuk perkiraan keandalan Cronbach Alpha :

$$\alpha = \left[ \frac{k}{k-1} \right] \left[ 1 - \frac{\sum S_j^2}{S_x^2} \right]$$

K = banyaknya belahan tes

$S_j^2$  = Varians belahan j; j = 1, 2, ... k

$S_x^2$  = Varians skor tes

(Saifuddin Aswar, 2001: 78)

Untuk memudahkan peneliti dalam melakukan uji reliabilitas, maka dalam penelitian ini uji reliabilitas dilakukan dengan bantuan komputerisasi dengan program SPSS versi 13. Hasil dinyatakan reliable apabila skor korelasi antar masing-masing item dengan skor totalnya lebih dari r tabel yaitu 0,06 (Singgih Santoso, 2001).

### 3.5.2 Data Primer

Data yang diperoleh langsung dari Bank Syariah Mandiri Yogyakarta yang berupa informasi-informasi tentang pelayanan perbankan dan profil Bank Syariah Mandiri. Data ini dapat diperoleh melalui Metode Kuisisioner Yaitu memberikan serangkaian pertanyaan melalui angket kepada nasabah Bank Syariah Mandiri Yogyakarta mengenai persepsi nasabah terhadap pelayanan bank yang diberikan oleh Bank Syariah Mandiri.



### 3.5.3 Data Sekunder

Data Sekunder adalah data yang telah dikumpulkan oleh lembaga pengumpul data dan dipublikasikan kepada masyarakat pengguna data. Dalam penelitian ini, data sekunder akan diperoleh dari sumber hasil penelitian terdahulu dan literatur-literatur, serta studi kepustakaan.

## 3.6 Teknik Analisis

### 3.6.1. Analisis Deskriptif

Yaitu analisis dengan pemikiran atau pendapat serta alasan yang dapat menunjang dalam pengambilan keputusan yang berpihak pada kriteria baik buruk permasalahan atau keadaan dengan tabel distribusi frekuensi.

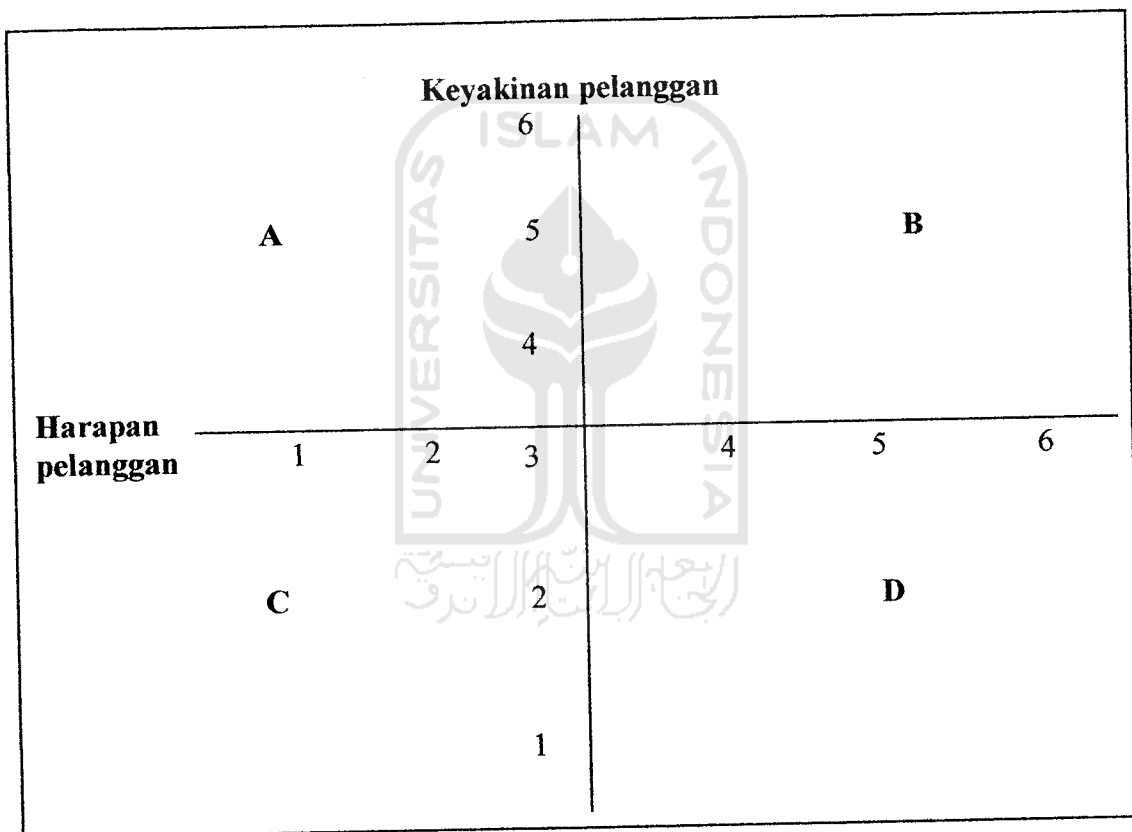
### 3.6.2. Analisis GAP

GAP merupakan perbedaan antara harapan dan persepsi, dengan asumsi sebagai berikut:

- Jika nilai  $ekpectasi > nilai\ performance$ , maka pelayanan kurang atau tidak berkualitas.
- Jika nilai  $ekpectasi = nilai\ performance$ , maka pelayanan berkualitas.
- Jika nilai  $ekpectasi < nilai\ performance$ , maka pelayanan sangat berkualitas.

### 3.6.3. Diagram Kartesius

Untuk mengetahui sejauh mana diagram kartesius dapat mengukur pengaruh mutu pelayanan terhadap kepuasan konsumen Bank syariah Mandiri. Analisis ini menggambarkan bahwa atribut-atribut tersebut dapat memberikan bobot penilaian terhadap pelayanan diberikan Bank syariah Mandiri kepada pelanggan.



Gambar 3.2  
Diagram Kartesius

Secara detail masing-masing kuadran dapat dijabarkan sebagai berikut:

1. Kuadran A (Perlu Perubahan)

Kuadran ini biasanya terletak dibagian sudut kiri atas. Dikuadran ini adalah situasi dimana konsumen atau pelanggan merasa keistimewaan

khusus sangat penting dalam pemilihan bank yang berorientasi pada pelayanan perbankan, akan tetapi mengindikasikan kepuasan perceptual yang rendah dengan performa bank. (kepentingan tinggi namun performa rendah).

2. Kuadran B (Pekerjaan Bagus- Tidak Perlu Perubahan)

Kuadran B terletak disudut kanan atas. Situasi dimana pelanggan memberikan nilai tinggi terhadap keistimewaan yang disediakan dan puas dengan performa keistimewaan (kepentingan dan performa tinggi).

3. Kuadran C (Jangan Khawatir- Prioritas Rendah)

Kuadran terletak disudut kiri bawah. Situasi dimana keistimewaan khusus bank diperhatikan dengan performa rendah, namun konsumen tidak memperhatikan sebagai suatu kepentingan (kepentingan dan performa rendah).

4. Kuadran D (Kepentingan Rendah Namun Performa Tinggi)

Kuadran D terletak disudut kanan bawah. Situasi dimana keistimewaan khusus bank dinilai sebagai performa yang baik, akan tetapi pelanggan hanya menambahkan sedikit kepentingan.