

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

BAB I PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Menjaga dan meningkatkan pelayanan termasuk salah satu tanggung jawab sebagai seorang pekerja dan termasuk salah satu perbuatan baik. Kualitas hasil pekerjaan yang merupakan “*out-put*” kerja, itulah yang dinilai oleh konsumen ataupun nasabah sejauh mana keberhasilan pengusaha melayani konsumen atau nasabah.¹

Pelayanan konsumen adalah suatu perilaku yang ditunjukkan oleh sipenjual sesuai dengan yang diinginkan oleh pembeli dalam rangka memuaskan kebutuhan dan keinginannya. Dimana sikap yang dibutuhkan dalam pelayanan adalah sopan santun, berpengetahuan dan berusaha, ini bertujuan agar produk/jasa memang dalam persaingan di era *buyer's market* seperti sekarang.²

Dalam ekonomi Islam pelayanan atau pelaksanaan dikaitkan dengan amal, dengan kata lain pelayanan yang merupakan bagian dari amal tidak terlepas dari kaitan iman seseorang dan melayani juga merupakan suatu kewajiban karena Allah SWT memerintahkannya, sebagaimana firman-Nya dalam surat At-Taubah ayat 105:

¹ Hamzah Ya'qub, *Etos Kerja Islami*, (Jakarta: Pedoman Ilmu Jaya, 2002), h 95.

² Dr. Sopiah, MM. Mpd & Syuhabuddin, SE., M.Si, *Manajemen Bisnis Ritel*, (Yogyakarta: CV. Andi Offset, 2008), h. 252

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

وَقُلِ اعْمَلُوا فَسَيَرَى اللَّهُ عَمَلَكُمْ وَرَسُولُهُ وَالْمُؤْمِنُونَ وَسَتُرَدُّونَ إِلَىٰ عِلْمِ الْغَيْبِ
وَالشَّهَادَةِ فَيُنَبِّئُكُمْ بِمَا كُنْتُمْ تَعْمَلُونَ ﴿١٥٠﴾

Artinya: “dan katakanlah: ‘berjalah kamu, maka Allah dan Rasul-Nya serta orang-orang mukmin akan melihat pekerjaanmu itu, dan kamu akan dikembalikan kepada (Allah) yang mengetahui akan yang ghaib dan yang nyata, lalu diberitakan-Nya kepada kamu apa yang telah kamu kerjakan.’”

Salah satu faktor penentu keberhasilan perusahaan adalah pelayanan yang baik dan produktivitas karyawan yang bagus. Setiap organisasi atau instansi dalam melaksanakan program yang diarahkan selalu berdaya guna untuk mencapai tujuan perusahaan. Salah satu cara meningkatkan pelayanan keryawan adalah melalui disiplin, jujur, bertanggung jawab yang diberikan kepadanya. Pelayanan pada dasarnya adalah bagaimana melakukan pelayanan yang dicapai dari pekerjaan tersebut.³

Pelayanan (*customer sevice*) secara umum adalah prinsip kegiatan yang diperuntukkan atau ditujukan untuk memberikan kepuasan kepada pelanggan, melalui pelayanan ini keinginan dan kebutuhan pelanggan dapat terpenuhi.⁴

Strategi peningkatan pelayanan adalah cara perusahaan untuk meningkatkan pelayanan karyawan agar tujuan perusahaan tersebut dapat tercapai. Agar strategi peningkatan pelayanan tersebut dapat berhasil maka perusahaan perlu mengetahui peningkatan pelayanan tersebut dapat berhasil, maka perusahaan perlu pelaksanaan pelayanan yang maksimal, pelaksanaan

³ Anogara, Pandji. *Psikologi Kerja*, (Jakarta: PT Rineka Cipta, 2001), Cet Ke1, h. 11

⁴ Kasmir, *Manajemen Perbankan*, (Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada, 2010), h, 225

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

pelayanan yang menetapkan adalah individu secara spesifik, dalam bidang proyek, proses, kegiatan rutin dan inti yang akan menjadi tanggung jawab karyawan. Jika pelaksanaan pelayanan ditumbuhkan dari dalam diri karyawan, maka akan membentuk suatu kekuatan diri dan jika situasi lingkungan kerja turut menunjang maka pencapaian pelayanan akan lebih mudah⁵

Pelayanan yang unggul yaitu suatu sikap atau cara karyawan dalam melayani pelanggan secara memuaskan, dimana unsur pokoknya adalah kecepatan, ketepatan, keramahan, dan kenyamanan. Manfaatnya yaitu memuaskan pelanggan, meningkatkan loyalitas, meningkatkan penjualan produk dan jasa serta meningkatkan pendapatan perusahaan.⁶

Menurut Fandy Tjipto dalam bukunya yang berjudul prinsip-prinsip total quality service mengatakan bahwa ada tiga kunci dalam memberikan layanan-layanan pelanggan yang unggul. Pertama, kemampuan memahami kebutuhan dan keinginan pelanggan, kedua pengembangan data base yang lebih akurat dari pesaing, ketiga pemanfaatan informasi yang diperoleh dalam riset pasar dalam suatu kerangka strategi.⁷

Upaya menumbuhkembangkan kualitas dapat dilakukan melalui pengembangan suatu program yang terkoordinasi dan diawali dengan proses seleksi dan pengembangan karyawan. Karyawan merupakan asset utama perusahaan dalam rangka memenuhi dan memuaskan kebutuhan pelanggan. Kualitas layanan internal berpengaruh positif terhadap kepuasan dan retensi

⁵ Anwar Parabu, Mangkunegara, *Manajemen Sumber Daya Manusia*, (Bandung: PT Remaja Rosda Karya, 2005), h. 4

⁶ Fandy Tjiptono, *Strategi Bisnis dan Manajemen*, (Yogyakarta: Andi, 2008), h. 138

⁷ Fandy Tjiptono, *Prinsip-prinsip Total Quality Service*, (Yogyakarta: CV Andi Offset 2005), h. 128

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

karyawan, yang kemudian berdampak pula pada peningkatan kualitas layanan eksternal.⁸

Kualitas pelayanan memiliki hubungan yang erat dengan kepuasan konsumen. Kualitas memberikan suatu dorongan kepada konsumen untuk menjalin hubungan yang kuat dengan perusahaan. Dalam jangka panjang ikatan ini memungkinkan perusahaan untuk memahami dengan seksama harapan konsumen serta kebutuhannya. Dalam hal ini pelayanan, konsumen sangat menginginkan pelayanan yang bermutu. Beberapa hal yang diinginkan konsumen pada karyawan dalam memberikan pelayanan, diantaranya:

1. *Reliability* (keandalan) adalah kemampuan untuk menyediakan pelayanan yang terpercaya dan akurat.
2. *Responsiveness* (ketanggapan) adalah kemampuan untuk membantu pelanggan dan memberikan jasa cepat, dapat dilihat dari kemauan petugas untuk cepat tanggap menyelesaikan keluhan pelanggan.
3. *Empaty* (kepedulian) adalah perhatian pribadi yang diberikan pada pelanggan, terlihat dari perhatian petugas atau karyawan terhadap keluhan pelanggan.
4. *Tangible* (bukti nyata) adalah segala bukti nyata seperti pegawai, fasilitas, peralatan dsb.⁹

Kepuasan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan antara persepsi atau kesannya terhadap kinerja (atau hasil) suatu produk dan harapan-harapannya. Kepuasan merupakan fungsi dari

⁸ Kasmir, *Etika Costumer Service*, (Jakarta: Raja Grafindo Persada, 2006), h. 31

⁹ Endar Sugiono, *psikologi Pelayanan Dalam Industri Jasa*, (Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama 2002), cet. Ke 2, h.69

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

persepsi atau kesan atas kinerja dan harapan. Jika kinerja berada dibawah harapan maka pelanggan tidak puas tetapi jika kinerja memenuhi harapan maka pelanggan merasa puas.¹⁰ Pelanggan yang puas adalah pelanggan yang akan berbagi kepuasan dengan produsen atau penyedia jasa. Bahkan, pelanggan yang puas akan berbagi rasa dan pengalaman dengan pelanggan lain. Ini akan menjadi referensi bagi perusahaan yang bersangkutan.¹¹

Menurut Tjiptono kualitas layanan mendorong ke arah peningkatan kepuasan konsumen, kualitas layanan memiliki hubungan yang positif dengan kepuasan konsumen, kualitas layanan yang tinggi menghasilkan kepuasan konsumen yang tinggi pula. Sebaliknya ketidakpuasan atas kualitas layanan dapat dijadikan alasan konsumen untuk berpindah atau melakukan pembelian secara diskontinyu. Jadi dapat disimpulkan bahwa kualitas layanan berpengaruh positif terhadap kepuasan konsumen.¹²

Koperasi merupakan salah satu lembaga keuangan lainnya (bukan bank) yang juga menyediakan jasa pelayanan. Lembaga keuangan bukan bank ini biasanya lebih terfokus kepada salah satu bidang saja, apakah penyaluran dana atau penghimpunan dana, walaupun ada juga lembaga yang melukan keduanya. Kemudian masing-masing lembaga keuangan lainnya menghimpun atau menyalurkan dana mempunyai cara-cara tersendiri.¹³

¹⁰Gary Amstrong & Philip Kotler. *Dasar-dasar Pemasaran*. Jilid 1. Alih Bahasa Alexander Sindoro dan Benyamin Molan. (Jakarta : Penerbit Prenhalindo, 2002), h. 42

¹¹Handi Irawan, *Membedah Strategi Kepuasan Pelanggan*. (Jakarta : Pradnya Paramitha, 2008), cet-1 h. 3

¹²Fandy Tjiptono. *Strategi Pemasaran*. Edisi kedua.(Yogyakarta : Penerbit Andi, 2007), h. 33

¹³ Kasmir, *Bank dan Lembaga Keuangan Lainnya*, (Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada, 2007), h. 4.



Menurut Undang-Undang Nomor 25 Tahun 1992 tentang Perkoperasian, pada Bab I Ketentuan Umum pasal 1 bagian kesatu, dinyatakan bahwa koperasi adalah badan usaha yang beranggotakan orang-orang atau badan hukum koperasi dengan melandaskan kegiatannya berdasarkan prinsip koperasi sekaligus sebagai gerakan ekonomi rakyat yang berdasarkan atas asa kekeluargaan.¹⁴

Unit Simpan Pinjam Swamitra Rukun Makmur merupakan Salah satu koperasi yang terdapat di Desa Sei Simpang II Kec. Kampar Kiri Hilir. Koperasi ini merupakan koperasi yang bergerak dibidang simpan pinjam.

Swamitra merupakan nama dari suatu bentuk kerjasama/kemitraan antara Bank Bukopin dengan Koperasi untuk mengembangkan serta memodernisasi usaha simpan pinjam melalui pemanfaatan jaringan teknologi (network) dan dukungan sistem manajemen sehingga memiliki kemampuan pelayanan transaksi keuangan yang lebih luas, dengan tetap memperhatikan peraturan Perundang-Undangan yang berlaku.

Unit Simpan Pinjam Swamitra Rukun makmur berdiri pada tahun 2012 dengan jumlah karyawan 6 orang yang terdiri dari 1 orang Manajer, 1 orang Account Offiser, 1 orang Teller, 1 orang koordinator operasional dan 2 orang Credit Investigator. Dan saat ini jumlah nasabah pada Unit Simpan Pinjam Swamitra 273 orang nasabah.

Dalam melayani nasabahnya para karyawan Unit Simpan Pinjam Swamitra Rukun Makmur dituntut untuk memberikan pelayanan yang bagus,

¹⁴ R.T Sutantya Rahardja Hadhikusuma, *Hukum Koperasi Indonesia*, (Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada, 2005), h. 3.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkannya dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

semua itu tidak terlepas dari pelayanan yang baik, ramah, sopan dan adil. Akan tetapi terdapat keluhan dari nasabah bahwa pelayanan di Unit Simpan Pinjam Swamitra Rukun Makmur dirasakan masih kurang maksimal. Seperti tidak adanya pegawai pada saat jam kerja ketika nasabah ingin bertransaksi dan lambatnya pengembalian agunan nasabah yang telah selesai masa angsurannya.¹⁵

Masih adanya pelayanan yang kurang bagus dari para karyawan dan tidak ditepatinya janji karyawan terhadap nasabahnya, seperti dalam islam bahwa janji ialah suatu perbuatan dimana seseorang mengikatkan dirinya kepada seseorang atau beberapa lain.¹⁶ Menurut Abdulkadir Muhammad perjanjian adalah suatu persetujuan dengan dua orang atau lebih saling mengikatkan diri untuk melaksanakan suatu hal dalam lapangan harta kekayaan.¹⁷ Sedangkan menurut hukum islam sesuatu yang dengannya akan sempurna perpaduan antara dua macam kehendak, baik dengan kata atau yang lain, dan kemudian karenanya timbul ketentuan atau kepastian pada dua sisinya.¹⁸ Dalam setiap perikatan akan timbul hak dan kewajiban pada dua sisi. Maksudnya, pada satu pihak ada hak untuk menuntut sesuatu dan pihak lain menjadi kewajiban untuk memenuhinya. Seperti dijelaskan dalam surat Al-Maidah ayat 1:

¹⁵ Safarudin Rambe, Petani, *Wawancara*, Ds Sei Simpang II, Kec. Kampar Kiri Hilir, 15 September 2016

¹⁶ Titik Triwulan Tutik, *Hukum Perdata Dalam Sistem Hukum Nasional*, (Jakarta: Kencana, 2008), h. 221

¹⁷ Abdulkadir Muhammad, *Hukum Perikatan*, (Bandung: Citra Aditya Bakti, 1990), h.78

¹⁸ Achmad Kuzari, *Nikah Sebagai Perikatan*, (Jakarta: Raja Grafindo persada, 1995), h.1

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

يَتَأْتِيهَا الَّذِينَ ءَامَنُوا أَوْفُوا بِالْعُقُودِ ۗ أُحِلَّتْ لَكُمْ بَهِيمَةُ الْأَنْعَامِ إِلَّا مَا يُتْلَىٰ عَلَيْكُمْ غَيْرِ
مُحَلِّي الصَّيْدِ وَأَنْتُمْ حُرْمٌ ۗ إِنَّ اللَّهَ تَحَكُّمٌ مَا يُرِيدُ ﴿١٠١﴾

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

Maka dengan tidak terpenuhinya transaksi dan tidak ditepatinya janji nasabah merasa kurang puas terhadap pelayanan yang diberikan maka penulis tertarik untuk mengetahui lebih lanjut mengenai analisi pelayan dalam meningkatkan kepuasan nasabah pada Unit Simpan Pinjam Swamitra Rukun Makmur yang ditulis dalam sebuah karya ilmiah dengan judul: **“PENGARUH PELAYANAN TERHADAP TINGKAT KEPUASAN NASABAH PADA UNIT SIMPAN PINJAM SWAMITRA RUKUN MAKMUR DESA SEI SIMPANG II KEC. KAMPAR KIRI HILIR MENURUT EKONOMI ISLAM”**

B. Batasan Masalah

Agar penelitian ini lebih terarah dan mencapai tujuan yang diinginkan maka penulis hanya memfokuskan pembahasan pada pengaruh pelayanan terhadap tingkat kepuasan nasabah pada Unit Simpan Pinjam Swamitra Rukun Makmur Desa Sei Simpang II Kec. Kampar Kiri Hilir.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

C. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah yang telah diuraikan dan pembatasan masalah diatas maka yang menjadi pokok permasalahan dalam penelitian ini adalah:

1. Apakah terdapat pengaruh yang signifikan pada pelayanan terhadap tingkat kepuasan ?
2. Bagaimana tinjauan ekonomi Islam terhadap pelayanan dalam meningkatkan kepuasan nasabah pada Unit Simpan Pinjam Swamitra Rukun Makmur ?

D. Tujuan dan Manfaat Penelitian

1. Tujuan Penelitian

- a. Untuk mengetahui dan menjelaskan pengaruh pelayanan terhadap tingkat kepuasan nasabah di Unit Simpan Pinjam Swamitra Rukun Makmur.
- b. Untuk mengetahui dan menjelaskan bagaimana tinjauan ekonomi Islam terhadap pelayanan Unit Simpan Pinjam Swamitra Rukun Makmur.

2. Manfaat Penelitian

- a. Sebagai salah satu syarat bagi penulis untuk mendapatkan gelar strata satu (S1) di jurusan Ekonomi Syariah Fakultas Syariah dan Hukum.
- b. Untuk menambah wawasan dan memperdalam pengetahuan penulis di bidang Ilmu Ekonomi Islam khususnya tentang pelayanan terhadap nasabah.



- c. Penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi bagi perkembangan ekonomi dimasa yang akan datang.
- d. Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi masukan atau evaluasi bagi instansi terkait tentang pelayan dalam meningkatkan kepuasan nasabah.

E. Metode Penelitian

1. Lokasi Penelitian

Penelitian ini dilakukan pada Unit Simpan Pinjam Swamitra Rukun Makmur Desa Sei Simpang II. Alasan penulis mengambil lokasi penelitian ini karena Unit Simpan Pinjam Swamitra Rukun Makmur merupakan satu-satunya Unit Simpan Pinjam yang ada di desa tersebut dan masalah yang diteliti terdapat pada Unit Simpan Pinjam Swamitra Rukun Makmur desa Sei Simpang II. Selain itu juga karena lokasi penelitian lebih mudah dijangkau dan menghemat waktu.

2. Subjek dan Objek Penelitian

Subjek dalam penelitian ini adalah tingkat kepuasan nasabah dari Unit Simpan Pinjam dan objek dari penelitian ini adalah pengaruh pelayanan terhadap tingkat kepuasan nasabah Unit Simpan Pinjam Swamitra Rukun Makmur Desa Sei Simpang II.

3. Populasi dan Sampel

Populasi adalah semua nilai baik hasil pengukuran maupun perhitungan, baik kuantitatif maupun kualitatif daripada karakteristik tertentu mengenai sekelompok objek yang lengkap dan jelas. Sampel

Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Diarangi mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Diarangi mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

adalah sebagian anggota populasi yang diambil menggunakan teknik tertentu yang disebut dengan teknik *sampling*.¹⁹

Populasi dalam penelitian ini adalah nasabah Unit Simpan Pinjam Swamitra Rukun Makmur yang berjumlah 273 orang.²⁰

Metode yang digunakan adalah berdasarkan rumus slovin Agar sampel yang diambil dapat benar-benar mewakili populasinya, dan dalam menentukan sampel batas toleransi kesalahan yang ditetapkan adalah 10%

$$n = N / (1 + N \cdot (e)^2)$$

Keterangan :

n = Jumlah sampel

N = Jumlah populasi

E = batas toleransi kesalahan (*error tolerance*)

$$n = 273 / (1 + 273 \cdot (10\%)^2)$$

$$n = 273 / (1 + 273 \cdot (0,1)^2)$$

$$n = 273 / (1 + 273 \cdot (0,01))$$

$$n = 273 / (1 + 3,73)$$

$$n = 273 / 3,73$$

$$n = 73$$

Berdasarkan dari perhitungan sampel diatas maka diperoleh sampel yang akan diteliti sebanyak 73 orang nasabah. Sedangkan teknik pengambilan sampel dalam penelitian ini adalah menggunakan

¹⁹Husein Usman dan R. Purnomo Setiady Akbar, *Pengantar Statistik*, (Yogyakarta : Bumi Aksara, 2006), hlm.181-182

²⁰teguh Hartanto, Karyawan, *Wawancara*, Ds Sei Simpang II, Kec. Kapar Kiri Hilir, 13 Januari 2017

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

teknik *insidental sampling* yaitu teknik pengumpulan sampel berdasarkan kebetulan.²¹

4. Sumber Data

- a. Data primer, yaitu data yang diperoleh peneliti dari sumber asli. Data yang diambil secara khusus diperoleh dari kuisioner yang diisi oleh responden secara langsung atau daftar pertanyaan kepada responden di Unit Simpan Pinjam Swamitra Rukun Makmur.
- b. Data sekunder, yaitu data pendukung yang diperoleh dari buku-buku yang berkaitan dengan pembahasan penelitian ini, serta informasi lainnya yang berhubungan dengan topik ini.

5. Metode Pengumpulan Data

Adapun metode pengumpulan data dari penelitian ini adalah melalui cara:

- a. Observasi, penulis melakukan pengamatan dilokasi penelitian untuk mendapatkan gambaran yang tepat mengenai subjek dan objek kajian.
- b. Wawancara, yaitu pengumpulan data untuk mengumpulkan data dengan cara mengajukan pertanyaan kepada subjek.
- c. Angket (kuesioner), yaitu penulis membuat pertanyaan berupa daftar pertanyaan sekitar penelitian ini kemudian disebarkan untuk diisi oleh responden untuk memperkuat hasil penelitian.

²¹ Sugiono, *Metode Penelitian Bisnis: Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*, (Bandung: Alfabeta, 2009), cet ke-2, h.85

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

- d. Dokumentasi, yaitu data yang memuat informasi yang berkaitan langsung dengan perusahaan.

6. Metode Analisa Data

Dalam penelitian ini terdapat 2 variabel, yakni variabel independent (bebas) dan variabel dependent (terikat). Variabel independent disimbolkan dengan huruf x, yakni pelayanan, dan variabel terikat disimbolkan dengan huruf y, yakni kepuasan nasabah di Unit Simpan Pinjam SwamitraRukun Makmur.

Analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

a. Uji Instrument Penelitian

1) Uji Validitas

Validitas adalah tentang kesesuaian antara variabel yang sedang diteliti dengan variabel yang ingin diteliti.²² Uji validitas adalah suatu derajat ketepatan alat ukur penelitian tentang isi atau arti sebenarnya yang diukur.²³ Pengukuran validitas dilakukan dengan menggunakan analisis korelasi product moment yakni

$$r_{xy} = \frac{N \sum X_i Y_i - (\sum X_i)(\sum Y_i)}{\sqrt{\{N \sum X_i^2 - (\sum X_i)^2\} \{n \sum Y_i^2 - (\sum Y_i)^2\}}}$$

Keterangan :

X : Variabel pertama

Y : Variabel Kedua

N : Jumlah Data

²²Ibid, hlm 174

²³Husein Umar, *Op.Cit*, hlm. 127

Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Diarangi mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

2) Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas adalah derajat ketepatan, ketelitian dan keakuratan yang ditunjukkan oleh instrument pengukuran.²⁴ Suatu alat ukur dikatakan reliabilitas apabila digunakan berkali-kali oleh peneliti yang sama atau oleh peneliti lain tetap akan memberikan hasil yang sama, jadi maksudnya adalah seberapa konsisten alat ukur untuk memberikan hasil yang sama dalam mengukur hal dan subjek yang sama.

Dalam hal ini peneliti menggunakan rumus reliabilitas dengan metode alpha yakni :

$$\alpha = \left[\frac{K}{K-1} \right] \left[1 - \frac{\sum S^2}{S^2} \right]$$

Keterangan :

K : Jumlah item

$\sum S^2$: Jumlah varian skor total

S^2 : Varians responden untuk item

b. Uji Asumsi Klasik

1) Uji Normalitas

Pengujian normalitas data dapat dilakukan dengan menggunakan uji pengujian ini digunakan untuk menguji apakah data continue berdistribusi normal sehingga analisis dandan regresi linier, korelasi, dan uji t dapat dilaksanakan.

²⁴*Ibid*, hlm.129



2) Uji Multikolinearitas

Uji multikolinearitas dilakukan untuk mengetahui kondisi terdapat hubungan linier atau kolerasi yang tinggi antara masing-masing variabel independen dan model regresi.

Ada beberapa cara untuk memeriksa multikolineritas yaitu:

- a. Korelasi yang tinggi memberikan petunjuk adanya kolinearitas, tetapi tidak sebaliknya yakni adanya kelinearitas mengakibatkan korelasi yang tinggi. Kolinearitas dapat saja walau korelasi dalam keadaan rendah.
- b. Dianjurkan untuk melihat koefisien korelasi persial.

3) Uji Heteroskedastisitas

Uji heteroskedastisitas adalah untuk melihat apakah dapat ketidaksamaan varians dari residual satu ke pengamatan ke pengamatan yang lain. Model regresi yang memenuhi persyaratan adalah dimana terdapat kesamaan varians dari residual satu pengamatan ke pengamatan yang lain tetap atau disebut homoskedastisitas. Deteksi heteroskedastisitas dapat dilakukan dengan metode scatter plot dengan memplotkan nilai ZPRED (nilai prediksi) dengan SRESID (nilai residualnya)

4) Uji Autokorelasi

Uji autokorelasi merupakan korelasi atau hubungan yang terjadi antara anggota-anggota dari serangkaian yang tersusun dalam *times series* pada waktu yang berbeda. Autokorelasi

Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

bertujuan untuk menguji apakah dalam sebuah model regresi linier ada korelasi antara kesalahan pengganggu pada periode t . Jika ada, berarti terdapat autokorelasi. Pada penelitian ini keberadaan autokorelasi diuji dengan Durbin Watson. Dengan Keputusan sebagai berikut:

- 1) Jika angka $D - W$ di bawah -2 berarti terdapat autokorelasi positif.
- 2) Jika angka $D - W$ diantara -2 sampai 2 berarti tidak terdapat autokorelasi.
- 3) Jika $D - W$ di atas 2 berarti terdapat autokorelasi negatif.²⁵

c. Uji Hipotesis Penelitian

1) Analisis Regresi Linear Sederhana

Rumus yang digunakan adalah sebagai berikut :

$$Y = \alpha + \beta X$$

Keterangan :

Y = Kepuasan Nasabah

α = Konstanta

β = Koefisien arah regresi linear

X = Pelayanan

²⁵ Jerry Jafits Putra, "Pengaruh Return Of Asset (ROA), Return Of Equity (ROE), Debt To Equity Ratio (DER), Debt To Equity Ratio (DER), dan Price To Book Value (PBV), Terhadap Harga Saham pada Perusahaan Makanan dan Minuman di Bursa Efek Indonesia (BEI)", Skripsi Manajemen di Fakultas Ekonomi Dan Ilmu Sosial, (Pekanbaru: UIN SUSKA, 2014), h.53, t.d

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

2) Uji t

Uji t dilakukan untuk mengetahui apakah variabel independent (x) berpengaruh secara signifikan terhadap variabel dependent (y) dengan $\alpha = 10\%$ atau 0,1

Hal berikut didasarkan dengan pengambilan keputusan berikut, jika t hitung $>$ t tabel, maka terdapat pengaruh yang signifikan dari variabel independent terhadap variabel dependent. Jika t hitung $<$ t tabel, maka tidak terdapat pengaruh yang signifikan dari variabel independent terhadap variabel dependent.

3) Koefisien Determinasi (r^2)

Koefisien determinasi digunakan untuk mengetahui seberapa besar hubungan dari beberapa variabel dalam pengertian yang lebih jelas. Koefisien determinasi akan menjelaskan seberapa besar perubahan atau variasi suatu variabel bisa dijelaskan oleh perubahan atau variasi pada variabel yang lain.²⁶

4) Koefisien korelasi sederhana

Uji koefisien korelasi sederhana digunakan untuk mengetahui keeratan hubungan antara dua variabel dan mengetahui arah hubungan yang terjadi. Pada penelitian berikut uji korelasi sederhana digunakan dengan menggunakan metode person product moment dengan rumus sebagai berikut :

$$r_o = \frac{N \sum X_i Y_i - (\sum X_i)(\sum Y_i)}{\sqrt{\{N \sum X_i^2 - (\sum X_i)^2\} \{n \sum Y_i^2 - (\sum Y_i)^2\}}}$$

²⁶ Budi Purbayu Santosa dan Ansari, *Analisis Statistik dengan Microsoft Excel & SPSS*, (Yogyakarta: Andi Offset, 2005), h.125

Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Keterangan :

X : Variabel pertama

Y : Variabel Kedua

n : Jumlah data

Dalam memperoleh data, peneliti mengumpulkan data untuk mendapatkan informasi yang diperlukan dengan cara mengajukan daftar pertanyaan berupa angket yang setiap pertanyaan sudah disediakan pilihan jawaban. Adapun format jawaban adalah format likert yang dirancang untuk memungkinkan nasabah menjawab dalam berbagai tingkatan.

F. Skala Likert

Skala likert digunakan untuk mengukur sikap, pendapat dan persepsi seseorang atau sekelompok tentang kejadian atau gejala sosial. Dalam penelitian gejala sosial ini telah ditetapkan secara spesifik oleh peneliti, yang selanjutnya disebut sebagai variabel penelitian.

Dengan menggunakan skala likert, maka variabel yang akan diukur dijabarkan menjadi dimensi, dimensi dijabarkan menjadi sub variabel kemudian sub variabel dijabarkan lagi menjadi indikator-indikator yang terukur ini dapat dijadikan titik tolak untuk membuat item instrumen yang berupa pertanyaan atau pernyataan yang perlu dijawab oleh responden. Setiap

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

jawaban dihubungkan dengan bentuk pernyataan atau dukungan sikap yang diungkapkan dengan kata-kata sebagai berikut:²⁷

Tabel 1.1
Skala Likert

Kategori	Skor
Sangat Setuju	5
Setuju	4
Netral	3
Tidak setuju	2
Sangat Tidak Setuju	1

G. Model Penelitian

Metode dalam penelitian ini dapat diterangkan bahwa pelayanan akan berdampak pada kepuasan nasabah. dengan kata lain jika pelayan telah sesuai dengan apa yang diharapkan nasabah maka akan berpengaruh pada kepuasan nasabah itu sendiri, begitupun sebaliknya. Model penelitian ini dapat digambarkan sebagai berikut :



H. Hipotesis

Berdasarkan permasalahan ini dan analisa landasan teori diatas dapat disusun suatu hipotesis yang merupakan jawaban sementara dari permasalahan penelitian dan masih harus diuji kebenarannya melalui riset.²⁸

Berdasarkan pada perumusan masalah dapat dirumuskan hipotesis pada penelitian ini yaitu sebagai berikut:

²⁷ Riduan & Akdon, *Rumus dan Data dalam Analisis Statistika*, (Bandung: Alfabeta, 2013), h 16

²⁸Suliyanto, *Metode Riset Bisnis*, (Yogyakarta : Andi, 2006), hlm.53

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Ha = Terdapat pengaruh yang signifikan antara pelayanan terhadap kepuasan nasabah Unit Simpan Pinjam Swamitra Rukun Makmur.

I. Defenisi Operasional Variabel

Defenisi operasional adalah suatu defenisi yang diberikan kepada suatu variabel atau konstruk dengan cara memberikan arti, atau menspesifikasikan kegiatan atau memberikan suatu operasional yang diperlukan untuk mengukur konstruk atau variabel.²⁹

1. Variabel Bebas (Independent variabel)

Variabel bebas dalam penelitian ini adalah pelayanan yaitu proses pemenuhan kebutuhan melalui aktivitas orang lain secara langsung.³⁰

2. Variabel Terikat (Dependent variabel)

Variabel terikat dalam penelitian adalah kepuasan nasabah yaitu tingkat perasaan nasabah setelah membandingkan antara apa yang dia terima dan harapannya.³¹

Tabel1.2
Defenisi operasional peneltian

Variabel	Defenisi	Indikator
Pelayanan (X)	Pelayananyaitu proses pemenuhan kebutuhan melalui aktivitas orang lain secara langsung.	1. <i>Tangible</i> (berwujud) 2. <i>Reliability</i> (keandalan) 3. <i>Responsiveness</i> (daya tanggap) 4. <i>Emphaty</i> (empati)
Kepuasan Nasabah (Y)	kepuasan nasabah yaitu tingkat perasaannasabah setelahmembandingkan antara apayangdia terima dan harapannya.	1. Kesesuaian harapan 2. Minat berkunjung kembali 3. Kesiediaan merekomendasikan

²⁹Moh. Nazir Ph.D, *Metode Penelitian*, (Bogor : Ghalia Indonesia, 2005), hlm.126

³⁰ Hessel Nogi S. Tangkilisan, *Manajemen Publik*, (Jakarta: PT Gramedia Widiasarana Indonesia, 2005), h. 208

³¹ Philip Kotler dan A. B. Susanto. *Manajemen Pemasaran di Indonesia*. Edisi Pertama. (Jakarta : Salemba Empat, 2000), h.41



J. Sistematika Penulisan

Untuk memperoleh kemudahan pemahaman pembaca dalam penelitian ini, penulis mengklasifikaikan penelitian ini dalam beberapa bab yaitu:

BAB I : PENDAHULUAN

Pada Bab ini membahas tentang:

- A. Latar Belakang Masalah
- B. Batasan Masala
- C. Rumusan Masalah
- D. Tujuan dan Manfaat Penelitian
- E. Metode Penelitian
- F. Skala Likert
- G. Model Penelitian
- H. Hipotesis
- I. Defenisi Operasional Variabel
- J. Sistematika Penulisan

BAB II : GAMBARAN UMUM LOKASI PENELITIAN.

Pada Bab ini membahas tentang:

- A. Sejarah Unit Simpan Pinjam Swamitra Rukun Makmur
- B. Struktur Organisasi Unit Simpan Pinjam Swamitra Rukun Makmur
- C. Uraian Tugas Unit Simpan Pinjam Swamitra

BAB III : TELAAH PUSTAKA

Pada bab ini membahas tentang:

- A. Pengertian Pelayanan
 1. Standar Pelayanan

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

2. Dasar-dasar Pelayanan
3. Etika Pelayanan
4. Ciri-ciri Pelayanan Yang Baik
- B. Pelayanan dalam pandangan Islam
- C. Pengertian Kepuasan
- D. Cara Mengukur Kepuasan
- E. Faktor-faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan
- F. Kepuasan Dalam Islam

BAB IV : PEMBAHASAN

Pada Bab ini berisi tentang:

- A. Pengaruh pelayan terhadap tingkat kepuasan nasabah Unit Simpan Pinjam Swamitra Rukun Makmur
- B. Tinjauan Ekonomi Islam terhadap pelayanan dalam meningkatkan kepuasan nasabah

BAB V : PENUTUP

- A. Kesimpulan
- B. Saran