











**b. JOB DESKRIPSI**

**1) Nama : M. Amir Abdillah**

**Jabatan : Kepala Cabang**

Memimpin serta mengawasi jalannya kegiatan operasional Kantor Cabang sesuai dengan kebijakan umum Perusahaan sehingga dapat berjalan sesuai dengan tujuan umum Perusahaan

**Tugas dan Tanggung Jawab :**

- a) Merumuskan dan mengusulkan kebijakan umum Kantor Cabang untuk masa yang akan datang kepada Direksi agar tercapai tujuan kontinuitas Operasional Perusahaan.
- b) Membuat dan merancang Surat Keputusan yang diperlukan dengan tembusan ke kantor pusat.
- c) Melakukan Pengawasan dan Pembinaan terhadap seluruh Karyawan Kantor Cabang sehingga tercipta suasana kerja yang harmonis dalam operasional Perusahaan.
- d) Menyusun dan Mengusulkan rancangan anggaran dan belanja serta rencana kerja Cabang kepada Direksi.
- e) Mengadakan pembagian tugas diantara funding dan Account Officer.
- f) Memonitor pelaksanaan tugas dari masing-masing staff yang berada dibawahnya.
- g) Melakukan evaluasi dan penilaian atas hasil kerja seluruh staff yang berada dibawahnya.
- h) Memasarkan produk-produk bank baik pendanaan maupun pembiayaan.

- i) Mengatur jadwal loan committee atas pengajuan pembiayaan yang telah diproses oleh Account Officer.
- j) Melakukan on the spot / kunjungan terhadap calon debitur-debitur tertentu yang membutuhkan perhatian atau penilaian khusus.
- k) Memeriksa kelengkapan dan keabsahan atas dokumen pembiayaan yang akan direalisasikan serta memberikan persetujuan atas pelaksanaan realisasi.
- l) Memonitor dan mengevaluasi kolektibilitas pembiayaan agar semuanya termasuk kategori lancar.
- m) Monitoring atas perkembangan pencapaian target pendanaan maupun pembiayaan.
- n) Memberikan masukan-masukan pada manajemen dalam rangka memperluas wilayah pemasaran bank.
- o) Memberi persetujuan dan mengesahkan atas penggunaan Warkat, formulir-formulir dan dokumen-dokumen lainnya yang berkaitan dengan transaksi Keuangan dan Operasional Kantor Cabang.
- p) Memberi persetujuan atas pengeluaran biaya-biaya yang berkaitan dengan Operasional Kantor Cabang sesuai dengan batas kewenangan yang diberikan oleh Direksi.
- q) Memberikan Persetujuan atas pengajuan Pembiayaan yang jumlahnya sesuai dengan batas kewenangan yang diberikan Direksi.
- r) Menjalin hubungan kerja sama dengan Bank-Bank lain maupun instansi lainnya sehubungan dengan program Pengembangan Kantor Cabang.





**Tugas Dan Tanggung Jawab :**

- (a) Meng-otorisasi slip-slip transaksi dari kasir dan dari semua bagian yang menginput data.
- (b) Memeriksa kelengkapan bukti-bukti mutasi pembukuan dan kebenaran pencatatan transaksi /tiket dari masing-masing bagian.
- (c) Membuat rekapitulasi harian bagian Accounting.
- (d) Membukukan semua transaksi kerja yang terjadi pada hari tersebut.
- (e) Mencetak daftar transaksi harian, daftar sub ledger, rekapitulasi rekening terakhir bulan.
- (f) Membuat laporan keuangan (neraca, rugi/laba), rekap general ledger dan mutasi harian.
- (g) Membuat laporan bulanan, laporan BMPK, laporan saldo rekening dana pihak ke III dan sebagainya.
- (h) Memfile semua tiket yang dibukukan.
- (i) Menghitung tingkat bagi hasil yang dibagikan kepada nasabah baik tabungan maupun deposito akhir bulan.
- (j) Menghitung besarnya mark up yang belum diterima pada setiap akhir bulan.
- (k) Menghitung dan membukukan cadangan penghapusan piutang setiap bulan.
- (l) Mencetak transaksi, neraca dan transaksi laba /rugi harian, bulanan dan tahunan.
- (m) Membantu penyusunan laporan bulanan, publikasi dan rencana kerja tahunan dan laporan keuangan tahunan untuk Bank Indonesia (BI).





**Tugas dan Tanggung Jawab :**

- (a) Mencari peluang-peluang nasabah yang potensial sebagai perolehan sumber dana maupun alokasi dana pembiayaan.
- (b) Melakukan pendekatan /approach dengan calon nasabah yang potensial.
- (c) Mendatangi dan memberikan presentasi kepada instansi, lembaga pendidikan, yayasan Islam, Majelis Ta'lim ataupun perusahaan yang tergolong sebagai calon nasabah yang potensial.
- (d) Membina dan menjaga hubungan baik dengan nasabah.
- (e) Memproses pengajuan pembiayaan dari calon debitur meliputi pemeriksaan kelengkapan data, survei lapangan, analisa pembiayaan, pengajuan ke loan committee serta persetujuan pembiayaan sesuai dengan ketentuan yang berlaku.
- (f) Membantu bagian legal dan administrasi pembiayaan dalam proses pencairan pembiayaan atas debitur binaannya.
- (g) Memberikan pembinaan dan memantau secara continue baik kepada kelancaran dan keamanan setoran angsuran nasabah.
- (h) Memonitor setiap debitur yang menunggak atau jatuh tempo secara continue.
- (i) Melakukan penagihan terhadap debitur yang bermasalah, mencari sumber permasalahan dan alternatif jalan keluarnya.
- (j) Memberikan laporan secara continue hasil funding maupun lending yang telah dicapai setiap minggu /bulan berikut permasalahan dan alternatif pemecahannya kepada Manager Marketing.





- (h) Memeriksa keabsahan tanda tangan yang tertera pada slip penarikan tabungan dari nasabah yang bersangkutan.
- (i) Mengkonfirmasi saldo tabungan yang akan ditarik pada bagian tabungan dan minta approval dari bagian tabungan atas penarikan tersebut.
- (j) Memberikan paraf dan stempel “Telah Dibayar” pada slip setoran.
- (k) Membayar nasabah sesuai dengan jumlah slip penarikan yang sudah disetujui dan mendistribusikan slip penarikan pada bagian yang terkait.
- (l) Memeriksa kelengkapan dan keabsahan tanda terima uang nasabah atas pencairan pembiayaan.
- (m) Memberikan paraf dan stempel “Telah Dibayar” pada tanda terima uang nasabah.
- (n) Membayar nasabah sesuai dengan perincian realisasi pembiayaan yang diberikan oleh legal dan administrasi pembiayaan ataupun marketing dan mendistribusikan copy TTUN pada bagian yang terkait.
- (o) Memeriksa kelengkapan dan keabsahan kwitansi penarikan deposito.
- (p) Meminta approval dari bagian deposito atas penarikan deposito.
- (q) Membayar nasabah sesuai dengan jumlah penarikan deposito yang tertera pada kwitansi penarikan deposito dan mendistribusikan copy kwitansi pada bagian yang terkait.
- (r) Memeriksa keabsahan tiket /nota penarikan dari bagian lain dan membayarnya sesuai dengan yang tertera pada tiket /nota.
- (s) Menyusun dan memilah uang sesuai dengan jenis dan nominalnya.
- (t) Mengisi blanko transaksi setoran maupun penarikan setiap harinya.

















Almultayam, Al-Azhar, Play Group Darul Huda, TPA Syifaul Qulub, TPQ Alhidayah, TK Brawijaya, MTS Amirrudin, Yayasan Darul Hikmah, MI Al Karimah, MI Darun Naja, TK Muslimat NU 06 Darul Huda, TPQ Sabilul Khoirot, RA Nurul Ula, MI Nurul Huda Miji, MI Hidayatul, TKM NU 02 Nurul Huda Miji, TKM miftahul Ulum. Dan yayasan yang sudah bergabung dengan PT BPRS Lantabur Cabang Mojokerto kantor Kas Mojosari yaitu yayasan Nurul Islam, SMP Islam Sedati Ngoro, Yayasan TK anak Sholeh, RA Muslimat Al Hikmah, TK Kemala Bhayangkari 87, MI Ainul Ulum Sedati, TK Al Baqiatus Solikhah, TK Dharma Wanita Widuri, TK Dharma Wanita Mudopuro, TK Membina Bakat Siswa, TK Dharma Wanita Kebondalem, TK Dharma Wanita Pekukuhan, RA Bahrul Ulum, Yayasan PP darul Hikmah, TK Dharma Wanita Widuri, KB Dharma Wanita Widuri, TK Muslimat Al Khodijah, TK Dharma Wanita Mojosulur, TK Nurul Huda, TK Dharma Wanita Leminggir, TK Dharma Wanita Sumbertanggul, MI Bahrul Ulum, TK Dharma Wanita Menanggal, dan TK Dharma Wanita Ngoro.

Para nasabah BPRS Lantabur bisa menabung kapan saja selama jam pelayanan kerja. Selain itu, Funding Officer (FO) melakukan teknik jemput bola dalam menghimpun dana. Penerapan sistem jemput bola adalah kebijakan yang diterapkan untuk memudahkan para nasabah yang kebanyakan adalah pedagang di pasar, sehingga para nasabah tidak perlu meninggalkan toko/dagangannya untuk melakukan transaksi, baik menabung atau penarikan dana. Pasar-pasar yang menjadi sasaran PT. BPRS Lantabur cabang Mojokerto adalah Pasar Tanjung









Berdasarkan tabel terlihat bahwa total kuesioner yang disebarkan berjumlah 86 lembar, setelah dilakukan pengumpulan kembali 7 diantara kuesioner tersebut tidak dikembalikan, sehingga total kuesioner yang berhasil dikumpulkan berjumlah 79 lembar, setelah dilakukan pemeriksaan 5 diantara kuesioner yang berhasil dikumpulkan tidak diisi dengan lengkap atau mengalami kerusakan sehingga harus di eliminasi dari tahapan pengolahan data, oleh sebab itu total kuesioner yang diuji berjumlah 74 lembar kuesioner.

Setelah seluruh data dan informasi berhasil dikumpulkan maka proses atau tahapan kedua yang peneliti lakukan adalah membuat tabulasi data. Proses tersebut dilakukan secara manual dengan menggunakan excel. Setelah seluruh data dan informasi berhasil dikumpulkan maka tahapan pengolahan data dapat segera dilakukan, proses pengolahan data dilakukan dengan bantuan program SEM yaitu PLS (Partial Least Square). Berdasarkan hasil pengolahan data yang telah dilakukan dapat dikelompokan profil umum yang dimiliki responden terlihat pada sub bab dibawah ini:

### **1. Profil Responden Berdasarkan Gender**

PT. BPRS Lantabur Tebuireng adalah kategori jasa pelayanan keuangan yang terbuka untuk umum oleh sebab itu didalam lingkungan masyarakat ditemukan nasabah dengan kategori gender yang berbeda. Berdasarkan proses tabulasi sampel dapat diklasifikasikan gender dari nasabah yang ikut berpartisipasi seperti terlihat pada tabel di bawah ini.











diuraikan dalam bentuk tabel tabulasi frekuensi dengan skor untuk setiap dimensi. Berdasarkan skor serta persentase yang dicapai untuk setiap dimensi variabel selanjutnya ditentukan pengkategorian berdasarkan penentuan kriteria berikut: perolehan skor maksimum setiap kuesioner adalah 5 atau 100% dan skor minimum adalah 1 atau 20% dari skor maksimum. Jarak antara skor yang berdekatan adalah satu per lima dari selisih nilai maksimum dengan nilai minimum atau sama dengan 16% dari nilai maksimum 100%. Selanjutnya diperoleh interval persentase skor untuk setiap kategori adalah sebagai berikut:

- a. 84% sampai dengan 100% dikategorikan sangat baik
- b. 68% sampai dengan 83,99 dikategorikan baik
- c. 52% sampai dengan 67,99% dikategorikan cukup baik
- d. 36% sampai dengan 51,99% dikategorikan tidak baik
- e. 20% sampai dengan 35,99% dikategorikan sangat tidak baik

### **1. Analisis Variabel *Shariah Compliance***

Shariah compliance dalam perbankan diharapkan dapat mempengaruhi operasional serta memberikan efek dalam transaksi perbankan. Variabel shariah compliance yang dilihat dalam penelitian ini merupakan unsur-unsur yang membangun prinsip-prinsip dasar Islami dalam perbankan yang merupakan syarat wajib serta pilar utama yang harus dipenuhi sebuah perbankan syariah berdiri. Variabel ini tercermin dari beberapa indikator yaitu *no interest* (tidak mengandung riba), dan *provision on free interest loans* (bebas bunga), *run on Islamic law* (menjalankan prinsip-prinsip hukum Islam), *provision on Islamic*







nasabah menjawab setuju yang artinya bank dapat menjalankan fungsi hukum islam tersebut. Kemudian 20 orang atau 27% menjawab biasa saja dan 15 atau 20,3% menjawab tidak setuju. Sedangkan sisanya 6 orang atau 8,1% menjawab sangat setuju.

Pernyataan no 4 bank telah mengelola zakat, infaq, dan sodaqoh yang sesuai shari'ah sebanyak 27 orang atau 36,5% menjawab setuju artinya pihak bank sudah menjalankan hal tersebut. Disusul kemudian 24 orang atau 32,5% menjawab biasa saja, sedangkan 20 orang atau 27% menjawab sangat setuju. Sisanya 3 orang atau 4% menjawab tidak setuju.

Pernyataan berikutnya no 5 adalah biaya jasa yang murah dan tidak membebani, distribusi jawaban responden sebanyak 29 orang atau 39,7% menjawab setuju artinya biaya administrasi yang dikeluarkan murah dan tidak membebani. Peringkat berikutnya sebanyak 19 orang atau 25,7% menjawab biasa saja. Sedangkan 16 orang atau 21,6% menjawab sangat setuju dan sisanya 10 orang atau 13,5% menjawab tidak setuju.

Pernyataan terakhir no 6 dari dimensi ini adalah bank memberikan informasi yang akurat mengenai apapun yang berhubungan dengan nasabah mayoritas nasabah menjawab setuju yaitu 32 orang atau 43,3% artinya setuju bahwa pihak bank selalu memberikan informasi yang dibutuhkan nasabah. Distribusi jawaban yang sudah tersebar, sebanyak 32 orang atau 43,3% menjawab setuju. Kemudian 23 orang atau 31% menjawab cukup, disusul 13 orang atau 17,6% menjawab sangat setuju dan sisanya 6 orang atau 8,1% menjawab tidak setuju.



Sedangkan pernyataan no 8 yaitu bank memiliki produk pembiayaan yang sesuai produk Islam mayoritas responden yaitu 29 orang atau 39,1% menjawab setuju, artinya produk pembiayaan yang dikeluarkan PT. BPRS Lantabur Tebuireng Cab. Mojokerto sudah sesuai dengan prinsip islam. Kemudian 18 orang atau 24% menjawab biasa saja, sedangkan 14 orang atau 19,3% menjawab tidak setuju sisanya 13 orang atau 17,8% menjawab sangat setuju.

## **2. Analisis Variabel Pelayanan**

Pelayanan dalam perbankan diharapkan dapat mempengaruhi operasional serta memberikan efek dalam transaksi perbankan. Variabel pelayanan yang dilihat dalam penelitian ini merupakan unsur-unsur yang pelayanan jasa dalam perbankan yang merupakan hal utama yang harus dipenuhi sebuah perbankan yang menjual jasa. Variabel ini tercermin dari beberapa indikator yaitu *CARTER* atau *compliance* (kepatuhan), *assurance* (jaminan), *reliable* (kehandalan), *tangible* (bukti fisik), *emphaty* (empati), *responsiveness* (daya tanggap. Untuk mengukur dimensi tersebut dalam penelitian ini digunakan kuesioner dengan jumlah 19 item pernyataan,

### **a. Compliance (Kepatuhan)**

Dimensi *compliance* (kepatuhan) dilihat berdasarkan 3 item pernyataan untuk responden dengan no pernyataan 9-11. Hasil tanggapan responden terhadap item-item pernyataan yang digunakan dapat dilihat pada tabel 4.12 berikut





skor ideal adalah  $(730/1110 \times 100\%) = 65,8\%$ . Terlihat persentase skor yang diperoleh dari tanggapan 74 responden berada pada kriteria cukup baik. Hasil ini menunjukkan bahwa PT. BPRS Lantabur Tebuireng Mojokerto di dalam melakukan pelayanan sudah cukup mampu memberikan jaminan dan ketenangan kepada nasabah.

Distribusi jawaban responden untuk pernyataan no 12 karyawan memiliki pengetahuan yang baik mengenai bank, mayoritas responden menjawab cukup baik yaitu 34 orang atau 46%. Jawaban ini dikarenakan karyawan mampu member jawaban cukup detail apabila ada pertanyaan dari nasabah, dan apabila tidak bertanya karyawan akan memberikan statement pada umumnya saja. Berikutnya 26 orang atau 35% menjawab setuju. 10 orang atau 13,5% menjawab tidak setuju dan sisanya 4 orang atau 5,5% menjawab sangat setuju.

Pernyataan berikutnya yaitu proses transaksi akan dijaga kerahasiannya mayoritas responden menjawab cukup terjaga sebanyak 33 orang atau 44,7%, artinya PT. BPRS Lantabur Tebuireng Cab. Mojokerto cukup mampu menjaga kerahasiaan transaksi yang dilakukan nasabah. Jawaban ini diikuti karena responden merasa sudah sewajarnya kalau bank mampu menjaga kerahasiaan nasabah. Berikutnya 26 orang atau 35% menjawab setuju, sedangkan 11 orang atau 14,5% menjawab tidak setuju. Sisanya 4 orang atau 5,5% menjawab sangat setuju.

Berikutnya adalah pernyataan no 14 karyawan ramah mayoritas responden yaitu 35 orang atau 47 % menjawab biasa saja sesuai kebutuhan. Kemudian 22



menjawab setuju. Sedangkan 13 orang atau 17,6% menjawab tidak setuju, sisanya 4 orang atau 5,4% menjawab sangat setuju.

Sedangkan pernyataan berikutnya yaitu akurasi transaksi yang dilakukan selalu tepat mayoritas responden menjawab cukup sebanyak 34 orang atau 45,9%, artinya PT. BPRS Lantabur Tebuireng Cab. Mojokerto cukup memiliki akurasi dalam transaksi. Sedangkan 23 orang atau 31,1% menjawab setuju, diikuti 11 orang atau 14,9% menjawab tidak setuju. Sedangkan sisanya 6 orang atau 8,1% menjawab sangat setuju.

Pernyataan berikutnya adalah bank memiliki produk dan jasa sesuai dengan kebutuhan masyarakat mayoritas responden yaitu 36 orang atau 48,6% menjawab cukup. Kemudian 26 orang atau 35,2% menjawab sangat setuju. Sedangkan 10 orang atau 13,5% menjawab tidak setuju, sisanya hanya 2 orang atau 2,7% yang menjawab sangat setuju.

#### **d. Tangible (Bukti Fisik)**

Dimensi bebas bunga dilihat hanya berdasarkan 3 item pernyataan untuk responden dengan no pernyataan 18-20. Hasil tanggapan responden terhadap item pernyataan yang digunakan dapat dilihat pada tabel 4.15 berikut



saja dan berikutnya 9 orang atau 12,2% menjawab sangat setuju. Sisanya 7 orang atau 9,5% menjawab tidak setuju.

Berikutnya adalah pernyataan no 20 yaitu sarana dan prasarana yang dimiliki di ruangan pelayanan. Sebanyak 31 orang atau 42% menjawab biasa saja. Kemudian 29 orang atau 39,1% menjawab setuju dan 10 orang atau 13,5% responden menjawab sangat setuju. Sisanya 4 orang atau 5,4% dari responden mengatakan tidak setuju dengan pernyataan tersebut.

Distribusi jawaban berikutnya adalah untuk pernyataan no 21, yaitu ruang tunggu sudah membuat nasabah nyaman. Dari sebaran kuesioner terlihat mayoritas nasabah sebanyak 29 orang atau 39,2% mengatakan setuju. Setelah itu 23 orang atau 31,1% mengatakan biasa saja. Kemudian 12 orang atau 16,2% menjawab sangat setuju, sisanya 10 orang atau 13,5% menjawab tidak setuju dengan pernyataan tersebut, karena dianggap terlalu sederhana dan tidak ada hiburan.

#### **e. Emphaty (Empati)**

Dimensi Empati dilihat berdasarkan 4 item pernyataan untuk responden dengan no pernyataan 22-24. Hasil tanggapan responden terhadap item-item pernyataan yang digunakan dapat dilihat pada tabel 4.16 berikut





melakukan pelayanan sudah cukup mampu memberikan daya tanggap yang baik. Akan tetapi hal ini masih perlu ditingkatkan lagi supaya menjadi lebih baik lagi.

Distribusi jawaban responden untuk pernyataan kemampuan karyawan dalam menangani dan memproses transaksi sangat baik, mayoritas responden menjawab biasa saja yaitu 33 orang atau 44,6 %. Kemudian 23 orang atau 31,1% menjawab setuju. Sedangkan 12 orang atau 16,2% menjawab tidak setuju, sisanya yang 6 orang atau 8,1% menjawab sangat setuju.

Sedangkan pernyataan no 26 berikutnya yaitu kesigapan karyawan dalam merespon keinginan nasabah mayoritas responden menjawab biasa saja sebanyak 33 orang 44,6%. Kemudian 22 orang atau 29,7% menjawab setuju. Sedangkan 13 orang atau 17,6% menjawab tidak setuju dan sisanya 6 orang atau 8,1% menjawab sangat setuju.

Pernyataan berikutnya no 27 adalah karyawan memiliki kemampuan menanggapi kebutuhan nasabah dengan baik, mayoritas responden menjawab biasa saja yaitu 32 orang atau 43,2%. Disusul kemudian jawaban setuju sejumlah 23 orang atau 31,1%. Sedangkan 11 orang atau 14,9% menjawab tidak setuju dan sisanya yang 8 orang atau 10,8% menjawab sangat setuju.

### **3. Analisis Variabel Loyalitas**

Loyalitas merupakan efek dari apa yang diterima oleh nasabah dari pihak PT. BPRS Lantabur Tebuireng Cab. Mojokerto sehingga membuat nasabah ingin bertahan dan tetap menggunakan produknya. Loyalitas yang dilihat dalam penelitian ini merupakan unsur-unsur dimana nasabah mampu menilai dan mengukur pribadinya sebagai nasabah terhadap apa yang telah diterimanya dari





sebagian besar responden biasa saja atas pengaruh dari bank lain. Kemudian 24 orang atau 32,4% setuju untuk tidak terpengaruh. Sedangkan 8 orang atau 10,8% tidak setuju dan akan mempertimbangkan produk dari bank lain. Sedangkan sisanya 5 atau 6,8% sangat setuju untuk tidak terpengaruh.

Dari tabel di atas dapat diketahui skor actual (total skor yang diperoleh) dari tanggapan responden sebesar 248 dan skor tertinggi yang mungkin dicapai (skor ideal)  $1 \times 5 \times 74 = 370$ . Dapat dihitung persentase skor actual dibandingkan skor ideal adalah  $(248/370 \times 100\%) = 67\%$ . Terlihat persentase skor yang diperoleh dari tanggapan 74 responden berada pada kriteria cukup baik. Hasil ini menunjukkan bahwa nasabah masih akan mempertimbangkan menggunakan produk selain PT. BPRS Lantabur Tebuireng Jawa Timur apabila membutuhkannya.

### **c. Referral**

Dimensi repeat dilihat berdasarkan 2 item pernyataan yaitu nasabah akan menyarankan orang lain untuk menggunakan produk PT. BPRS Lantabur Tebuireng Cab. Mojokerto serta akan memberikan saran dan kritik apabila ada yang kurang. Hasil tanggapan responden terhadap item-item pernyataan yang digunakan yaitu item no. 30 dan 31 dapat dilihat pada tabel:

































sebesar 0,741 atau 74,1%. Hal tersebut menunjukkan bahwa pelayanan mempunyai pengaruh terhadap loyalitas lebih tinggi dari pada pengaruh antara shariah compliance terhadap loyalitas (0,182). Lebih lanjut, dari dua variabel yang mempengaruhi loyalitas (LOY) secara langsung, yaitu shariah compliance (SC) dan pelayanan (PL), yang paling besar pengaruhnya adalah pelayanan karena mempunyai nilai *original sample estimate* tertinggi. Dengan demikian pelayanan merupakan variabel yang paling dominan dalam mempengaruhi loyalitas. Sedangkan variabel yang paling tidak dominan adalah shariah compliance.

Dari hasil analisis yang terlihat pada Loading Factor untuk indikator dapat disimpulkan bahwa pada variable Shariah Compliance indikator SC5 yang paling berpengaruh terhadap loyalitas dengan nilai 0,918 atau 91,8% sedangkan yang paling kecil adalah SC3 yaitu 0,602 atau berpengaruh terhadap loyalitas sebesar 60,2% saja. Sedangkan pada variable Pelayanan dapat dilihat indicator PL3 dan PL6 sama-sama memiliki pengaruh paling tinggi terhadap loyalitas yaitu sebesar 0,922 atau 92,2% dan yang nilai pengaruhnya paling kecil adalah PL12 yaitu 0,687 atau sebesar 68,7%. Dapat disimpulkan bahwa indicator yang paling berpengaruh terhadap loyalitas adalah PL3 dan PL6, sedangkan yang memiliki pengaruh kecil terhadap loyalitas pada penelitian ini adalah SC3.

Berikut adalah diagram hasil olah data berdasarkan output dengan SmartPLS Versi 2 pengaruh antara variable-variabel yang diteliti:





berkaitan dengan masalah keimanan dan keyakinan terhadap pengharaman riba bagi umat Islam<sup>180</sup>. Ropi Marlina juga menyebutkan bahwa Syariah Compliance (X2) berpengaruh signifikan terhadap Loyalitas Nasabah BNI Syariah Kantor Cabang Pembantu Geger Kalong Girang Bandung (Y).

Adanya kesadaran masyarakat tentang pentingnya penerapan prinsip syariah dalam melakukan transaksi keuangan dan non keuangan membuat perbankan harus menerapkan syariah compliance dalam setiap unit usahanya. Faktor utama nasabah tetap loyal pada bank syariah adalah ketaatan mereka terhadap prinsip-prinsip syariah. Nasabah memutuskan untuk tetap mempertahankan bank syariah berkaitan dengan masalah keimanan dan keyakinan terhadap pengharaman riba bagi umat Islam. Hal ini terbukti dengan meningkatkan syariah compliance maka loyalitas nasabah kepada bank syariah akan meningkat. Hal ini didukung penelitian Wardayati (2011) yang menyatakan bahwa syariah compliance merupakan salah satu indikator untuk meningkatkan loyalitas nasabah Hasil pengujian hipotesis (H1) telah memberikan bukti bahwa terdapat pengaruh positif signifikan antara syariah compliance terhadap loyalitas nasabah. Pengujian ini secara statistik membuktikan variabel syariah compliance berpengaruh positif signifikan terhadap loyalitas nasabah perbankan syariah. Hasil ini konsisten dengan penelitian Wardayati dan Junusi yang menyatakan bahwa syariah compliance berfungsi untuk meningkatkan kepercayaan dan loyalitas nasabah<sup>181</sup>

---

<sup>180</sup> Metawa, S.A. & Almosawi, M. "Banking Behavior of Islamic Bank Customers: Perspectives and Implications", . The International Journal of Bank Marketing. Vol. 16 (7), (1998) 299-313

<sup>181</sup> Intan Purnamasari dan Emilie Satya Darma, Pengaruh Implementasi Syariah Governance Terhadap Loyalitas Nasabah. Jurnal akuntansi dan Investasi Vol. 16 No. 1 Januari 2015. Universitas Muhammadiyah Yogyakarta

## 2. Hipotesis 2

### H2 : Pelayanan berpengaruh loyalitas nasabah.

Hipotesis ini bertujuan untuk menguji apakah kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap loyalitas nasabah di PT. BPRS Lantabur Tebuireng Cab. Mojokerto. Berdasarkan nilai dari total effect hubungan antara PL (pelayanan) dengan LOY (loyalitas) adalah signifikan dengan T-statistik sebesar 9,726 ( $> 1,96$ ). Nilai *original sample estimate* adalah positif yaitu sebesar 0,741 atau 18,2% yang menunjukkan bahwa arah hubungan antara PL (pelayanan) dengan LOY (loyalitas) adalah positif. Artinya variable loyalitas dipengaruhi oleh variable pelayanan sebesar 74,1%. Secara statistik dapat ditunjukkan bahwa pelayanan memang mempunyai pengaruh signifikan pada loyalitas nasabah. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa pelayanan yang berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas nasabah, menunjukkan bahwa semakin baik pelayanan yang diberikan oleh bank, maka nasabah akan semakin loyal untuk memanfaatkan jasa yang ditawarkan untuk memenuhi kebutuhan nasabahnya. Hasil ini sesuai penelitian Selnes dalam karsono<sup>182</sup>, yaitu loyalitas dapat terbentuk apabila pelanggan merasa puas dengan tingkat pelayanan yang diterima dan berniat untuk terus melanjutkan hubungan. Sedangkan menurut Kotler<sup>183</sup> kualitas pelayanan harus dimulai dari kebutuhan pelanggan dan berakhir pada persepsi pelanggan, persepsi pelanggan terhadap kualitas pelayanan merupakan penilaian menyeluruh atas keunggulan suatu pelayanan.

---

<sup>182</sup> Karsono, 2005. "Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Anggota Dengan Kepuasan Anggota Sebagai Variabel Pemediasi". Jurnal Bisnis dan Manajemen, Vol.5 No.2 : 183 – 196

<sup>183</sup> Kotler, 1994, "SERVPERF Versus SERVQUAL : "Reconciling Performance Based and Perception Minus Expectations Measurement of Service Quality", Journal of Marketing, January (58) : 125-131



adalah biaya administrasi PT. BPRS Lantabur Tebuireng Cab. Mojokerto tidak membebani dan biaya jasa perbankan murah, hal ini sudah sesuai dengan syariah bahwa transaksi perekonomian dalam ranah syariah itu tidak membebani salah satu pihak dan murah. sedangkan yang paling kecil adalah SC3 yaitu 0,602 atau berpengaruh terhadap loyalitas sebesar 60,2% saja. Item pernyataan ini adalah PT. BPRS Lantabur Tebuireng Cab. Mojokerto telah menjalankan amanah yang dipercaya oleh nasabah.

Pada variable Pelayanan dapat dilihat indikator PL3 dan PL6 sama-sama memiliki pengaruh paling tinggi terhadap loyalitas yaitu sebesar 0,922 atau 92,2%. Item pernyataan pada variable pelayanan indikator 3 adalah item no 11 pada dimensi compliance dengan pernyataan PT. BPRS Lantabur Tebuireng Cab. Mojokerto memiliki produk dan pelayanan yang sesuai syariah. Sedangkan untuk pernyataan PL6 adalah item pernyataan no 14 pada dimensi Assurance dengan pernyataan, keramahan karyawan PT. BPRS Lantabur Tebuireng Cab. Mojokerto membuat saya senang. Dan yang nilai pengaruhnya paling kecil adalah PL12 yaitu 0,687 atau sebesar 68,7%. Item pernyataan ini no 20 pada dimensi tangible dengan pernyataan sarana dan prasarana ruangan pelayanan, fasilitas nasabah PT. BPRS Lantabur Tebuireng Cab. Mojokerto sudah memadai.

Dapat disimpulkan bahwa indikator yang paling berpengaruh terhadap loyalitas adalah PL3 dan PL6, sedangkan yang memiliki pengaruh kecil terhadap loyalitas pada penelitian ini adalah SC3.