

## PENGARUH ETIKA *FRONTLINER* TERHADAP KENYAMANAN NASABAH di PERBANKAN SYARIAH KOTA PALEMBANG

Erdah Litriani, SE, M. Ec. Dev  
[erdahlitriani@gmail.com](mailto:erdahlitriani@gmail.com)  
085273738969

Lemiyana, SE, M. Si  
[lemiyana@gmail.com](mailto:lemiyana@gmail.com)  
085267871837

### --Abstrac--

This study aims to determine the influence of ethic frontliner to the convenience of customer syariah banking at Palembang city. The sampling methods simple random sampling and the determination of the amount calculate dusing the formula Slovin. To 99 customers, branchis selected as a sample and then data were analyzed using multiple linear regression analysis. The results showed that ethic frontliner influence to the convenience of customers.

**KeyWord:** ethic, front liner, convenience of customers

### 1. PENDAHULUAN

Pertumbuhan ekonomi suatu negara dapat ditandai dengan pertumbuhan industri perbankan yang ada dalam negara tersebut. Semakin berkembang industri perbankan maka semakin baik pula perkembangan ekonomi negara itu sendiri. Setiap bank dituntut memberikan pelayanan yang terbaik guna meningkatkan laba pertahun. Maka usaha jasa perbankan mengedepankan profesional dari para pegawainya. Dibanding dengan sektor bisnis lainnya bank sangat mengutamakan pelayanan. Dalam iklim kehidupan perekonomian di Indonesia dewasa ini, bank harus bersaing sangat ketat untuk mampu bertahan. Banyaknya bank-bank baru yang muncul menyebabkan masyarakat lebih leluasa dalam menjatuhkan pilihannya.<sup>1</sup>

Tingkat persaingan bank syariah tidak hanya sesama bank syariah melainkan juga bank konvensional. Oleh karena itu, salah satu perbandingan yang sangat penting dan harus dimiliki oleh bank syariah adalah unggul dalam layanan. Di dalam pelayanan tidak terlepas dari etika pegawai bank, karna etika pegawai sangat berpengaruh bagi nasabah.<sup>2</sup>

*Frontliner* merupakan petugas yang berhadapan langsung dengan nasabah. *Frontliner* terdiri dari *customer services*, *teller*, dan *security*. Disisi lain peranan *frontliner* sangat penting karena mereka inilah yang akan menjadi ujung tombak dalam

---

<sup>1</sup> Soejitno dan Abdul, *Etika Perbankan*, Jakarta: Batavia Press, 2004, h 12

<sup>2</sup> Ibid hlm 13

memberikan pelayanan terbaik kepada nasabah sehingga nasabah tersebut merasa nyaman dengan pelayanan bank tersebut dan terdorong untuk menjadi nasabahnya.<sup>3</sup>

Masyarakat sebagai konsumen atau pasar yang dituju oleh industri perbankan memiliki berbagai pertimbangan dalam memilih usaha jasa perbankan yang akan digunakannya, hal tersebut dapat dilihat dari faktor tingkat kenyamanan yang dirasakan oleh masyarakat dalam hal penyimpanan uang pada bank tersebut, juga mengenai kemudahan dalam memperoleh pinjaman<sup>4</sup>.

Kenyamanan merupakan keadaan nyaman. Menurut *Kolcaba*, kenyamanan merupakan suatu keadaan yang terpenuhinya kebutuhan dasar manusia yang bersifat individual dan *holistik*. Namun demikian tidak dapat dihindari bahwa kenyamanan dan kepuasan nasabah bertransaksi tidak hanya bergantung pada keramahan dan keahlian *skill* para *frontliner*.

Nasabah merupakan pihak yang menggunakan jasa bank, termasuk pihak yang tidak memiliki rekening namun memanfaatkan jasa bank untuk melakukan transaksi keuangan. Pada dasarnya nasabah selalu ingin memperoleh perhatian dari perusahaan dan selalu ingin diberikan pelayanan terbaik secara cepat dan tepat. Oleh karena itu, pelayanan yang baik ini harus segera dapat di penuhi oleh perusahaan sehingga keinginan nasabah dapat diberikan secara maksimal.<sup>5</sup>

Tujuan yang ingin dicapai dari tulisan ini adalah untuk mengetahui pengaruh etika *frontliner* terhadap kenyamanan nasabah pada perbankan syariah di Kota Palembang.

## 2. LANDASAN TEORI

### a. Bank Syariah

Bank syariah adalah lembaga intermediasi antara pihak investor yang menginvestasikan dananya kepada pihak lain yang membutuhkan dana. Investor yang menempatkan dananya di bank akan mendapat imbalan bagi hasil atau bentuk lainnya yang disahkan dalam syaria'ah Islam.<sup>6</sup>

### b. Etika Pelayanan

Etika atau Etiket berasal dari bahasa perancis *etiquette*, yaitu sejenis kartu undangan yang berlaku khusus di kalangan istana kerajaan untuk para tamu yang terdiri dari kaum bangsawan, hartawan dan tokoh masyarakat. Tetapi pada akhirnya kata etiket itu berubah artinya menjadi tata tertib dan sopan santun.<sup>7</sup> Adapun istilah etika yang berasal dari Yunani kuno, Kata Yunani "*Ethos*" yaitu kebiasaan, adat, akhlak, watak, perasaan, sikap dan cara berpikir.<sup>8</sup>

Etika pelayanan untuk berbagai acara atau kegiatan ada ketentuan yang mengaturnya. Ketentuan ini dibuat agar semua komponen yang berhubungan dengan pelayanan dapat menunjang satu sama lainnya. Artinya apabila salah satu aspek diabaikan, pelayanan dari komponen lainnya menjadi tidak berguna. Misalnya pelanggan atau nasabah tersinggung dengan cara karyawan kurang jelas dari cara berbicara atau

---

<sup>3</sup> Kasmir, "*Etika Customer Service*", ( Jakarta : PT GRAFINDO PERSADA, 2011) hlm 115

<sup>4</sup> *Ibid* h. 12

<sup>5</sup> *Ibid* hlm 32

<sup>6</sup> Ismail, "*Perbankan Syariah*" ( Jakarta : Kencana Prenada Media Group, 2011 ), hlm 32

<sup>7</sup> *Ibid* hlm. 4

<sup>8</sup> K. Bertens, "Etika "1993, Jakarta : PT Gramedia Pustaka Utama, hlm 4

bernampilan. Oleh karena itu, etika pelayanan ini harus dilakukan oleh semua komponen agar pelayanan yang diberikan benar-benar sempurna.<sup>9</sup>

### c. Jenis-jenis etika

Adapun Jenis-jenis etika yaitu sebagai berikut :

#### 1. Sopan santun

Karyawan bank yang pandai bergaul adalah bersikap sopan santun pada orang lain, utamanya nasabah. Perlakukan orang lain dengan sebaik-baiknya seperti memperlakukan diri kita sendiri. Kantor perbankan, jelas lebih profesional dalam arti menjadi tempat orang bekerja.<sup>10</sup>

#### 2. Ramah tamah

Sebagai karyawan bank terutama petugas *frontliner* kita harus menampilkan pribadi yang bermanfaat bukan hanya bagi dirinya sendiri, tetapi juga orang lain serta selalu berpikir positif bahwa keramahan akan membawa pengaruh yang baik bagi diri kita dan orang lain. Jika kita bersikap ramah, orang lain pun pasti bersikap ramah pada kita. Dan sebaliknya jika kita cenderung cuek pada orang lain, orang lain pasti akan bersikap sama kepada kita.

#### 3. Sabar dan pengertian

Sebagai karyawan bank harus beretika tinggi, khususnya melayani nasabah adalah sedapat mungkin mampu tersinggung atau marah meskipun ada rekan sekerja berkata jelek kepada kita. Tunjukkan bahwa diri kita sudah mampu berpikir secara dewasa.

#### 4. Komunikatif

Sebagai karyawan bank terutama *Frontliner* dituntut untuk mampu membangun komunikatif dengan relasi dan para nasabahnya. Karyawan yang komunikatif akan berusaha menciptakan suasana nyaman mungkin sehingga seluruh proses aktivitas kerjanya berjalan dengan baik. Karyawan yang menguasai dasar-dasar komunikasi berupaya melibatkan mitra kerjanya sehingga tidak terjadi diskomunikasi selama proses transaksi berlangsung.

#### 5. Percaya diri

Seorang karyawan harus mempunyai percaya diri dalam menawarkan produk-produk kepada nasabah. Kepercayaan diri seperti ini merupakan syarat utama untuk menjadi petugas bank yang baik, tanpa itu orang akan kehilangan keyakinan tentang apa yang perlu untuk menghadapi tantangan-tantangan yang berat.<sup>11</sup> Percaya diri memberi kita asuransi diri yang mutlak untuk melangkah maju atau menapaki anak-anak tangga kehidupan.

#### 6. Senyum dan wajah ceria

Sebagai karyawan bank yang punya nilai plus di banding institusi dan instansi lain, kita mestinya memahami betul apa itu senyum. Senyum bagi karyawan bank menjadi wajib hukumnya, dalam arti hilangnya senyum akan mengurangi respek publik kepadanya. Senyum adalah segala-galanya.

#### 7. Mengucapkan terima kasih

Disamping beberapa etika yang kita kemukakan diatas, terakhir tapi tak kalah pentingnya adalah kebiasaan kita untuk mengucapkan terimakasih. Kita jangan merasa berat untuk mengucapkan terimakasih kepada mereka meskipun mereka bukan nasabah yang potensial kehadiran mereka di bank kita sudah merupakan keuntungan tersendiri meskipun mereka datang tidak membawa uang.

---

<sup>9</sup> Kasmir, “*Etika Customer Service*”, 2011, Jakarta : Rajawali Pers , hlm 81

<sup>10</sup> Abdul Rochim, “*Etika Perbankan* “, Batavia Press, hlm 32

<sup>11</sup>Ibid hlm 32

8. Berpenampilan tenang

Sebagai pegawai bank kita tidak boleh gugup menghadapi antrian panjang nasabah. Bekerjalah dengan tenang dengan melayani mereka satu persatu. Kita jangan berpikir mereka bisa kita tangani skaligus sehingga cenderung membuat pikiran cepat merasa lelah dan tidak konsentrasi. Kalau kita bekerja dengan tenang kita akan dapat melayani mereka dengan baik.

Belajarlh untuk selalu berekspresi tenang, agar nasabah memandang kita berwibawa. Selalu tampil dengan senyum manis, wajah yang menawan dan penampilan yang rapi. Tampilan dengan penuh rasa percaya diri, dan jangan biarkan kegugupan hinggap di wajah kita. Segala emosi, keluh kesah buanglah jauh-jauh.

9. Menghargai orang lain

Disamping bisa menampilkan diri setenang mungkin, sebagai karyawan bank kita dituntut untuk bersikap toleran terhadap orang lain khususnya nasabah. Setiap orang dilahirkan dalam kondisi yang berbeda-beda, baik latar belakang sosial ekonomi, agama dan sebagainya. Tidak ada manusia yang persis sama di dunia ini, hendaknya semua itu diterima apa adanya.

Kerjasama akan berjalan baik manakala masing-masing pihak saling bersikap toleran satu sama lain. Toleransi menjadi landasan yang penting dalam membangun interaksi dan komunikasi yang baik. Toleransi tidak bisa diabaikan manfaatnya dalam pergaulan. Toleransi artinya meredam ego pribadi dan mengedepankan ego bersama (kolektif).

**d. Petugas frontliner**

*Frontliner* adalah barisan bagian depan yang merupakan aktifitas utama di depan, dan terdapat staf-staf yang melakukan kontak langsung dengan tamu (*quest contact*) tersebut. Untuk penempatan staf-staf di bagian depan harus selektif, karena mereka yang nantinya menciptakan kesan pertama (*First Impression*) bagi para tamu tersebut.

Jika dikaitkan dengan dunia perbankan, dapat dikatakan bahwa *Frontliner* adalah barisan paling depan yang berperan dalam aktifitas utama di sebuah bank dan merupakan staf yang langsung berhubungan dengan nasabah (*quest contact*). Penempatan staf *frontliner* akan menciptakan kesan pertama yang baik atau buruk terhadap suatu bank. Petugas *Frontliner* terdiri dari *Customer Service*, *Teller* dan *Satpam*

1. *Customer Service*

*Customer Service* merupakan petugas atau karyawan yang sengaja dibentuk untuk melayani karyawan oleh industri keuangan seperti perbankan, asuransi atau leasing. Fungsi CS adalah sebagai *resepsionis*, *deskman*, *salesman*, *customer relation officer* dan *komunikator*. Sebagai *resepsionis* artinya seorang CS berfungsi sebagai penerima tamu yang datang diperusahaan. Dalam hak menerima tamu, CS harus bersikap ramah, sopan, dan menyenangkan. Sebagai *deksman*, artinya seorang CS berfungsi sebagai orang yang melayani berbagai macam aplikasi yang diajukan nasabah atau calon nasabah.<sup>13</sup>

2. *Teller*

Fungsi *Teller* yang pertama adalah sebagai orang yang menerima semua setoran uang ( tunai dan nontunai ) dari berbagai pihak.<sup>14</sup> Pendek kata semua uang masuk biasanya melalui *teller* atau kasir. Kemudian fungsi *teller* atau kasir yang kedua adalah sebagai orang yang melakukan pembayaran uang (tunai dan nontunai ) kepada berbagai pihak. Artinya semua uang yang keluar dari perusahaan harus melewati kasir atau

<sup>12</sup>Ibid hlm 78

<sup>13</sup> Kasmir, " *Etika Customer Service*" ( Jakarta : RajaGrafindo Persada, 2011) hlm 23

<sup>14</sup> Ibid hlm 23

teller. Penyetoran tunai dan penarikan tunai maksudnya adalah uang kas. Sedangkan penyetoran dan pembayaran nontunai adalah dilakukan dengan menggunakan cek atau bilyet giro.<sup>15</sup>

3. Satuan Pengamanan (Satpam)

Tugas satuan pengamanan (satpam) dalam memberikan pelayanan sangat memengaruhi kualitas pelayanan perusahaan secara keseluruhan. Satpam yang bertugas melindungi seluruh aset perusahaan juga berkewajiban melindungi keamanan yang baik. Keamanan yang baik tidak hanya bertindak tegas akan tetapi juga ramah, sopan, dan lemah lembut terhadap nasabah.<sup>16</sup>

e. **Kenyamanan nasabah**

Kenyamanan nasabah diartikan sebagai fleksibel suatu sistem dalam hal waktu dan tempat<sup>17</sup>

Kenyamanan merupakan komitmen pelanggan bertahan secara mendalam untuk berlangganan kembali atau melakukan pembelian ulang produk atau jasa terpilih secara konsisten di masa yang akan datang meskipun pengaruh situasi dan usaha-usaha pemasaran mempunyai potensi untuk menyebabkan perubahan perilaku.<sup>18</sup> Adapun indikator dari kenyamanan adalah :

- a. Penganjuran pada orang lain, Nasabah mampu dan mau menjadi sumber informasi kepada calon nasabah lain.<sup>19</sup>
- b. Penolakan terhadap produk lain, Nasabah memiliki hubungan emosional yang kuat sehingga tidak berpengaruh terhadap ajakan atau tawaran dari bank lain.<sup>20</sup>
- c. Pembelian berulang

Nasabah merasa perlu menabung secara teratur dengan menggunakan berbagai produk yang di tawarkan dan memiliki kepercayaan untuk menggunakan produk bank setiap kebutuhan dana.<sup>21</sup>

### 3. METODELOGI PENELITIAN

Jenis data yang digunakan penulis adalah data kuantitatif, yaitu data statistik berbentuk angka-angka, baik secara langsung di dapat dari hasil penelitian maupun hasil pengolahan data kualitatif menjadi data kuantitatif.

#### Populasi dan Sampel Penelitian

Populasi merupakan wilayah generalisasi yang terdiri dari objek atau subjek yang mempunyai kuantitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk di

---

<sup>15</sup> Ibid hlm 24-25

<sup>16</sup> Kasmir, *Etika Customer Service*, ( Jakarta : Rajawali Pers, 2011) hlm 25

<sup>17</sup> Poon, W. C. (2008). Users Adoption of E-banking Services: The Malaysian Perspective. *Journal of Business and Industrial Marketing*, 23(1), 59-69.

<sup>18</sup> Ratih Huriyanti, “ *Bauran pemasaran dan loyalitas konsumen*”, 2005, (Jakarta : Alfabeta) hlm 129

<sup>19</sup> Ibid hlm 129

<sup>20</sup> Ibid hlm 129

<sup>21</sup> Ibid hlm 129

pelajari dan kemudian di tarik satu kesimpulannya. Populasi yang digunakan dalam penelitian ini adalah seluruh nasabah di perbankan syariah di kota Palembang<sup>22</sup>

Sampel merupakan bagian dari jumlah dan karakteristik yang di miliki oleh populasi tersebut. Metode pengambilan sampel yang di gunakan dalam penelitian ini adalah *random sampling* yang pemilihan sekelompok subjek di ambil secara acak dari populasi yang sudah di ketahui sebelumnya.<sup>23</sup> Dari 150 kuisisioner yang disebar, kuisisioner yang dikembalikan sebanyak 105 kuisisioner dan jumlah yang layak untuk di jadikan sampel sebanyak 99 kuisisioner.

#### 4. ANALISIS DAN PEMBAHASAN

##### 4.1. Deskripsi Data Responden Penelitian

Dari hasil analisis mengenai profil responden maka diperoleh data mengenai responden yang menjadi sampel pada penelitian ini yaitu :

- a. Jenis kelamin

**Tabel 1**  
**Jenis\_kelamin Responden**

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Pria	47	47.5	47.5	47.5
Wanita	52	52.5	52.5	100.0
Total	99	100.0	100.0	

Dari tabel di atas mayoritas responden adalah Wanita sebanyak 52 orang atau 52,5% dan sisanya adalah responden Pria sebanyak 47 orang atau 47,5 %. Tabel di atas menunjukkan bahwa responden dengan jenis kelamin wanita lebih banyak dibanding responden jenis kelamin pria.

- b. Usia

**Tabel 2**  
**Usia Responden**

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 17 - 20 th	4	4.0	4.0	4.0
21 - 25 th	30	30.3	30.3	34.3
26 - 30 th	18	18.2	18.2	52.5
31 - 35 th	22	22.2	22.2	74.7
36 - 40 th	8	8.1	8.1	82.8

<sup>22</sup> Burhan Bungin, "Metode Penelitian Kuantitatif" (Jakarta : Kencana Prenada Media Group, 2011) hlm 111

<sup>23</sup> ibid 111

41 - 45 th	11	11.1	11.1	93.9
46 - 50 th	5	5.1	5.1	99.0
51 - 55 th	1	1.0	1.0	100.0
Total	99	100.0	100.0	

Usia responden mayoritas adalah berusia 21 – 25 tahun yaitu sebanyak 30 orang atau 30,3 %, usia 31 – 35 tahun sebanyak 22 orang atau 22,2 %, usia 26 – 30 tahun sebanyak 18 orang atau 18,2 %, usia 41 – 45 tahun sebanyak 11 orang atau 11,1 %, usia 36 – 40 tahun sebanyak 8 orang atau 8,1 %, usia 46 – 50 tahun sebanyak 5 orang atau 5,1 %, usia 17 – 20 tahun sebanyak 4 orang atau 4,0%, usia 51 – 55 tahun sebanyak 1 orang atau 1,0 % Dilihat dari tabel diatas maka responden dengan umur 21- 25 tahun adalah yang paling banyak di bandingkan usia lainnya.

c. Pekerjaan

**Tabel 3**  
**Pekerjaan Responden**

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid ibu rumah tangga	13	13.1	13.1	16.2
karyawan swasta	6	6.1	6.1	22.2
lain-lain	54	54.5	54.5	76.8
Mahasiswa	17	17.2	17.2	93.9
PNS	6	6.1	6.1	100.0
Total	99	100.0	100.0	

Pekerjaan responden mayoritas adalah lain – lain yaitu sebanyak 54 orang atau 54,5 %, mahasiswa sebanyak 17 orang atau 17,2 %, ibu rumah tangga sebanyak 13 orang atau 13,1 %, karyawan swasta sebanyak 6 orang atau 6,1 %, PNS sebanyak 6 orang atau 6,1 %. Dilihat dari tabel di atas maka responden dengan pekerjaan wiraswasta adalah yang paling banyak dibanding responden dengan pekerjaan lainnya.

Analisis data yang dilakukan oleh peneliti adalah uji *validitas*, uji *reabilitas*, koefisien regresi, pengujian hipotesis, statistik uji, kriteria uji, koefisien korelasi dan koefisien *determinasi*.

**4.2. Uji Validitas**

Uji *validitas* dilakukan untuk mengukur sejauh mana skor/nilai yang diperoleh benar-benar menyatakan hasil pengukuran. Uji validitas terhadap variabel X (*Etika frontliner*).

**Tabel 4. Hasil Uji Validitas variabel X**

	Corrected Item-Total Correlation	r table	Uji Validitas
item_1	.871	0.197	Valid
item_2	.693	0.197	Valid
item_3	.855	0.197	Valid
item_4	.947	0.197	Valid
item_5	.950	0.197	Valid
item_6	.908	0.197	Valid
item_7	.945	0.197	Valid

Tabel diatas menunjukkan hasil pengujian hasil pengujian *validitas* untuk variabel X (etika *frontliner*). Dari hasil pengujian tersebut menunjukkan bahwa seluruh item pada variabel x dalam penelitian ini valid dengan mengacu pada ketentuan jika hasil corrected item correlation > r tabel maka kuisisioner dinyatakan valid. Untuk r tabel dalam penelitian ini dihitung dengan menggunakan rumus  $dk = n-1$  ( $99-1 = 98$ ) dengan tingkat signifikasn 5% maka nilai yang diperoleh adalah 0,197. Uji *validitas* dilakukan untuk mengukur sejauh mana skor/nilai yang diperoleh benar-benar menyatakan hasil pengukuran. Uji validitas terhadap variabel Y (kenyamanan nasabah) pada penelitian ini dapat dilihat pada tabel di bawah ini :

**Tabel.5. Uji Validitas Variabel Y**

	Corrected Item-Total Correlation	r tabel	Uji Validitas
item_8	.869	0.197	Valid
item_9	.537	0.197	Valid
item_10	.786	0.197	Valid

Dari hasil pengujian validitas variabel Y tersebut menunjukkan bahwa seluruh item variabel Y dalam penelitian ini di nyatakan valid dengan ketentuan jika hasil corrected item total correlation > r tabel maka kuisisioner di nyatakan valid. Untuk r tabel dalam penelitian ini dihitung dengan menggunakan rumus  $dk = n-1$  ( $99 -1 = 98$ ) dengan tingkat signifikasi 5 % maka nilai yang diperoleh adalah 0,197.

#### 4.3. Uji Reabilitas

Hasil uji *reabilitas* variabel X dapat dilihat pada tabel dibawah ini :

**Tabel 6. Reliability Statistics**

Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
.966	.966	7



Dari tabel diatas dapat dilihat bahwa *cronbach's alpha* yang diperoleh dalam penelitian ini adalah sebesar 0,966. Ketentuan untuk menentukan alat ukur tersebut *reliabel* adalah dengan mengacu pada ketentuan yang menyatakan bahwa *cronbach alpha* > r tabel maka hasilnya *reliabel*. Hasil yang diperoleh dari kuisioner untuk variabel X (etika *frontliner*) yaitu *cronbach alpha* (0,966) > r tabel *product moment* (0, 197) yang menunjukkan bahwa data yang telah penulis sebarakan *reliabel*.

Hasil uji reabilitas variabel Y dapat dilihat pada tabel dibawah ini :

**Tabel 7. Reliability Statistics**

Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
.786	.835	3

#### 4.4. Analisis Regresi Berganda

Dari tabel diatas dapat dilihat bahwa *cronbach's alpha* yang diperoleh dalam penelitian ini adalah sebesar 0,786. Ketentuan untuk menentukan alat ukur tersebut *reliabel* adalah dengan mengacu pada ketentuan yang menyatakan bahwa *cronbach alpha* > r tabel maka hasilnya *reliabel*. Hasil yang diperoleh dari kuisioner untuk variabel Y (etika *frontliner*) yaitu *cronbach alpha* (0,786) > r tabel *product moment* (0, 197) yang menunjukkan bahwa data yang telah penulis sebarakan *reliabel*.

##### 1. Uji Regresi Linier Berganda

**Tabel 8. Ringkasan Hasil Regresi**

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	.429	.634		.677	.500
	Variabel Etika X1	-.416	.240	-.129	-1.730	.087
	Variabel Sopan santun X2	.205	.166	.059	1.234	.220
	Variabel Ramah tamah X3	1.170	.206	.409	5.672	.000
	Variabel Sabar dan pengertian X4	.871	.498	.344	1.750	.084
	Variabel Mengucapkan terima kasih X5	.926	.338	.371	2.742	.007
	Variabel Berpenampilan rapi dan bersih X6	-.011	.239	-.004	-.048	.962
	Variabel Lemah lembut X7	-.153	.440	-.058	-.348	.729

**Tabel 8. Ringkasan Hasil Regresi**

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	.429	.634		.677	.500
Variabel Etika X1	-.416	.240	-.129	-1.730	.087
Variabel Sopan santun X2	.205	.166	.059	1.234	.220
Variabel Ramah tamah X3	1.170	.206	.409	5.672	.000
Variabel Sabar dan pengertian X4	.871	.498	.344	1.750	.084
Variabel Mengucapkan terima kasih X5	.926	.338	.371	2.742	.007
Variabel Berpenampilan rapi dan bersih X6	-.011	.239	-.004	-.048	.962
Variabel Lemah lembut X7	-.153	.440	-.058	-.348	.729

Berdasarkan tabel di atas, maka dapat di susun persamaan regresi linear berganda sebagai berikut:

$$Y = 0,429 - 0,416 X1 + 0,205 X2 + 1,170 X3 + 0,871 X4 + 0,926 X5 - 0,011 X6 - 0,153 X7$$

Persamaan di atas menunjukkan bahwa ada pengaruh antara etika (X1), sopan santun (X2), ramah tamah (X3), sabar dan pengertian (X4), mengucapkan terima kasih (X5), bernampilan rapi dan bersih (X6), lemah lembut (X7) terhadap kenyamanan nasabah perbankan syariah di kota Palembang.

- Variabel etika (X1) berpengaruh negatif terhadap kenyamanan nasabah dengan nilai koefisien regresi sebesar 0,416. Dengan demikian setiap ada pengurangan satu nilai/angka maka akan ada penurunan sebesar 0,416.
- Variabel sopan santun (X2) mempunyai pengaruh positif terhadap kenyamanan nasabah dengan nilai koefisien regresi sebesar 0,205. Dengan demikian setiap ada penambahan satu nilai/angka maka akan ada kenaikan sebesar 0,205.
- Variabel ramahtamah (X3) mempunyai pengaruh positif terhadap kenyamanan nasabah dengan nilai koefisien regresi sebesar 1,170. Dengan demikian setiap ada penambahan satu nilai/angka maka akan ada kenaikan sebesar 1,170.
- Variabel sabar dan pengertian (X4) mempunyai pengaruh positif terhadap kenyamanan nasabah dengan nilai koefisien regresi sebesar 0,871. Dengan demikian setiap ada penambahan satu nilai/ angka maka ada kenaikan sebesar 0,871.
- Variabel mengucapkan terima kasih (X5) mempunyai pengaruh positif terhadap kenyamanan nasabah dengan nilai koefisien regresi sebesar 0,926. Dengan

demikian setiap ada penambahan satu nilai/angka maka ada kenaikan sebesar 0,926.

- f. Variabel berpenampilan rapi dan bersih (X6) mempunyai pengaruh negatif terhadap kenyamanan nasabah dengan nilai koefisien regresi sebesar - 0,011. Dengan demikian setiap ada pengurangan satu nilai/angka maka ada penurunan sebesar -0,011.
- g. Variabel lemah lembut (X7) mempunyai pengaruh negative terhadap kenyamanan nasabah dengan nilai koefisien regresi sebesar -0,153. Dengan demikian setiap ada pengurangan satu nilai/angka maka akan ada penurunan sebesar -0,153.

#### 4.5. Analisis Koefisien Korelasi

Analisis koefisien korelasi digunakan untuk menunjukkan proporsi variable dependen yang di jelaskan oleh variable independen R mampu memberikan informasi mengenai variasi nilai variable dependen yang dapat di jelaskan oleh model regresi yang digunakan apabila R mendekati angka 1 berarti terdapat hubungan yang kuat. Nilai R yang di peroleh di jelaskan pada table berikut.

**Tabel 9. Koefisien Korelasi**

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Durbin-Watson
1	.951 <sup>a</sup>	.905	.897	.518	.408

a. Predictors: (Constant), X7, X2, X1, X3, X6, X5, X4

5. Dependent Variable: kenyamanan\_nasabah

Berdasarkan Tabel diatas menunjukkan bahwa korelasi antara variabel etika *frontliner* dengan pelayanan ( etika, sopan santun, ramah tamah, sabar dan pengertian, mengucapkan terima kasih, berpenampilan rapi dan bersih, lemah lembut ) secara umum sebesar 0,951 menunjukkan bahwa variabel X (etika, sopan santun, ramah tamah, sabar dan pengertian, mengucapkan terima kasih, berpenampilan rapi dan bersih, lemah lembut ) dengan kategori tinggi, yang artinya variabel X mempunyai hubungan yang positif terhadap kenyamanan nasabah. Bila R semakin mendekati angka 1 maka hal itu menunjukkan adanya hubungan yang sangat tinggi.

#### 4.5. Analisis Koefisien Determinasi

Koefisien determinasi (*Adjusted R Square*) bertujuan untuk mengetahui seberapa besar kemampuan variabel indenpenden (etika, sopan santun, ramah tamah, sabar dan pengertian, mengucapkan terima kasih, berpenampilan rapi dan bersih, lemah lembut ) menjelaskan variabel dependen (kenyamanan nasabah).

Untuk menentukan besarnya pengaruh variabel indenpenden dengan menggunakan koefisien determinasi atau *Adjusted R Square*. Besarnya *Adjusted R Square* adalah 0,897 ( 89,7%) yang artinya variabel indenpenden (etika *frontliner*) memiliki pengaruh terhadap variabel dependen (kenyamanan nasabah) sebesar 89,7%, sedangkan sisanya 10,3 %

(100% - 89,7%) dijelaskan dengan faktor lain atau variabel lain diluar variabel yang di lakukan dalam penelitian.

Tabel menunjukkan koefisien determinasi (*Adjusted R Square*) sebesar 0,897 artinya bahwa 89,7% variasi dari variabel kenyamanan nasabah dapat di jelaskan oleh variabel (etika frontliner yaitu etika, sopan santun, ramah tamah, sabar dan pengertian, mengucapkan terima kasih, berpenampilan rapi dan bersih, lemah lembut ). Sedangkan sisanya 10,3% ini dijelaskan oleh variabel lain yang tidak masuk dalam model.

#### 4.6. Pengujian F-Test

**Tabel 10. Uji F-Test**

Model	Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
1 Regression	231.271	7	33.039	123.290	.000 <sup>a</sup>
Residual	24.386	91	.268		
Total	255.657	98			

Berdasarkan tabel di atas menunjukkan bahwa nilai signifikansinya sebesar 0,000 dimana angka tersebut lebih kecil dari 0,01, ini berarti variabel indenpenden (etika frontliner yaitu etika, sopan santun, ramah tamah, sabar dan pengertian, mengucapkan terima kasih, berpenampilan rapi dan bersih, lemah lembut ). Secara bersama-sama berhubungan secara signifikan terhadap variabel dependen (kenyamanan nasabah).

#### 4.7. Pengujian hipotesis (Uji t)

Untuk mengetahui besarnya koefisien regresi tersebut signifikan atau maka terlebih dahulu dilakukan pengujian koefisien regresi  $\beta$  dengan menggunakan statistic uji-t student.

a. Hipotesis :

Ho = ditolak karena tidak terdapat pengaruh yang signifikan antara etika *frontliner* dengan nyaman nasabah.

H1 = diterima karena terdapat pengaruh yang signifikan antara etika *Frontliner* dengan kenyamanan nasabah.

b. Kriteria Uji

Berdasarkan perbandingan t-hitung dengan t tabel :

1) Jika t- hitung > t tabel atau hitung < t tabel, Ho ditolak.

2) Jika t- tabel  $\leq$  t-tabel, Ho diterima.

Untuk nilai t-tabelnya dengan df (*degree of freedom*) adalah 98 (n-2) di dapat hasilnya yaitu sebesar  $\pm 2.002$ .

3) T-hitung 23.893 > 2.002, Ho ditolak.

Maka dapat disimpulkan bahwa terdapat pengaruh yang signifikan antara variabel X terhadap variabel Y.

Berdasarkan hasil analisis data pada perbankan syariah di kota Palembang mengenai hasil penelitian dan pembahasan maka dapat diambil kesimpulan sebagai berikut :

1. Etika *frontliner* pada perbankan syariah di kotapalembang secara keseluruhan di lihat dari *cronbach's alpha* yang di peroleh dalam penelitian ini adalah sebesar 0.966 artinya etika *frontliner* perbankan syariah di kota Palembang di nilai sangat baik. Secara *parsial* dapat di gambarkan sebagai berikut :
  - a. Etika petugas *frontliner* sudah sangat baik dalam melayani nasabah dilihat dari *Corrected Item-Total Correlation* sebesar 0.871 yang menunjukkan baik.
  - b. Petugas *frontliner* sopan santun dalam memberikan pelayanan terhadap nasabah dilihat dari *Corrected Item-Total Correlation* sebesar 0.693 yang menunjukkan cukup baik.
  - c. Petugas *frontliner* sangat ramah tamah dalam melayani nasabah di lihat dari *Corrected Item-Total Correlation* sebesar 0.855 yang menunjukkan baik.
  - d. Petugas *frontliner* begitu sabar dan perhatian saat menghadapi nasabah dilihat dari *Corrected Item-Total Correlation* sebesar 0.947 yang menunjukkan sangat baik.
  - e. Petugas *frontliner* tulus dalam memberikan ucapan terima kasih dilihat dari *Corrected Item-Total Correlation* sebesar 0.950 yang menunjukkan sangat baik.
  - f. Penampilan petugas *frontliner* sudah rapi dan bersih dilihat dari *Corrected Item-Total Correlation* sebesar 0.908 yang menunjukkan sangat baik.
  - g. Petugas *frontliner* sangat lemah lembut saat berhadapan dengan nasabah dilihat dari *Corrected Item-Total Correlation* sebesar 0.945 yang menunjukkan sangat baik.
2. Kenyamanan nasabah perbankan syariah di kota palembang secara keseluruhan di lihat dari *cronbach's alpha* yang diperoleh dalam penelitian ini adalah sebesar 0,786 artinya kenyamanan nasabah perbankan syariah di kota Palembang di nilai baik. Secara *parsial* dapat di gambarkan sebagai berikut :
  - a. Merekomendasikan kepada orang lain tentang perbankan Syariah di kota Palembang dilihat dari *Corrected Item-Total Correlation* sebesar 0.869 yang menunjukkan sangat baik.
  - b. Tidak terpengaruh dengan penawaran jasa dan bank lain dilihat dari *Corrected Item-Total Correlation* sebesar 0,537 yang menunjukkan cukup baik.
  - c. Melakukan kontak menabung secara teratur dengan perbankan Syariah di kota Palembang dilihat dari *Corrected Item-Total Correlation* sebesar 0.786 yang menunjukkan baik.
  - d. Pengaruh etika *frontliner* terhadap kenyamanan nasabah di perbankan syariah di kota Palembang, sangat tinggi. Hal ini terlihat dari R Square sebesar 0,855 yang artinya bahwa terdapat pengaruh tinggi etika frontliner terhadap kenyamanan nasabah yaitu sebesar 85,5 %.

## V. KESIMPULAN

Setelah penulis melakukan penelitian terhadap etika frontliner dan kenyamanan nasabah bahwa kesimpulannya adalah etika *frontliner* berpengaruh terhadap kenyamanan nasabah perbankan syariah di kota Palembang . Variabel yang berpengaruh signifikan adalah sopan santun (X2), ramah tamah (X3), sabar dan pengertian (X4),ucapan terima kasih (X5). Variabel yang berpengaruh tidak signifikan adalah etika (X1), berpenampilan rapi dan bersih (X6) dan lemah lembut (X7).

#### DAFTAR PUSTAKA

- Al-Qur'an
- Bertens, K. 1993. *Etika*. Jakarta : PT Gramedia Pustaka Utama
- Huriyanti, Ratih. 2005. *Bauran Pemasaran dan Loyalitas Konsumen*. Jakarta : Alfabeta
- Hermawan. 2010. *Pengaruh Kepuasan Nasabah terhadap Pelayanan Petugas Frontliner* : Tugas akhir tidak diterbitkan.
- Herryanto. 2010. *Pengaruh Kepuasan Pelanggan terhadap pelayanan frontliner* : Tugas akhir tidak diterbitkan.
- Ismail. 2011. *Perbankan Syariah*. Jakarta : Kencana Prenada Media Group
- Kasmir. 2008. *Etika Customer Service*. Jakarta : PT. Raja Grafindo Persada
- \_\_\_\_\_. 2010. *Pemasaran Bank*. Jakarta : Kencana Prenada Media Group.
- Machmud, Amir dan Rukmana. 2010. *Bank Syariah Teori, kebijakan, dan studi empiris di indonesia*. Jakarta : Penerbit Erlangga.
- Martono, Nanang. 2010. *Metode Penelitian Kuantitatif Analisis Isi dan Analisis Data Sekunder*. Jakarta : PT. Raja Grafindo Persada.
- Muhammad. 2005. *Akuntansi Syariah*. Jakarta : Salemba Empat
- Nazir, M. 2003. *Metode Penelitian*. Jakarta : Ghalia Indo
- Poon, W. C. (2008). Users Adoption of E-banking Services: The Malaysian Perspective. *Journal of Business and Industrial Marketing*, 23(1), 59-69.
- Rochim, Abdul. 2004. *Etika Perbankan*. : Batavia Press
- Sianturi. 2009. *Pengaruh Kompetensi Karyawan Frontliner terhadap Efektifitas Layanan*. Medan : Tugas akhir tidak di terbitkan.
- Soemitra, Andri. 2009. *Bank Dan Lembaga Keuangan Syariah*. Jakarta : Kencana Prenada Media Group.
- Sunarno, Ariyanti. 2011. *Pengaruh Kualitas Pelayanan Frontliner terhadap Loyalitas nasabah*. Bandung : Tugas akhir tidak diterbitkan.
- Trisia. 2003. *Pengaruh Tingkat Kepuasan Nasabah terhadap Pelayanan Frontliner* : Tugas akhir tidak diterbitkan.
- Warkum, Soemitro. 2004. *Asas-asas Perbankan Islam & Lembaga- lembaga Terkait BAMUI, Takaful dan Pasar Modal Syariah di Indonesia*. Jakarta : Raja Grafindo Prenada.
- <http://dilihatya.com/495/pengertian-etika-menurut-para-ahli>. [29 April 2015 ]