

PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Dengan ini saya menyatakan bahwa skripsi yang saya tulis sebagai salah satu syarat untuk memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi dan diajukan pada Jurusan Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam, Universitas Islam Negeri Sultan Maulana Hasanuddin Banten. Ini sepenuhnya asli merupakan hasil karya tulis ilmiah saya pribadi.

Adapun tulisan maupun pendapat orang lain yang terdapat dalam skripsi ini telah saya sebutkan kutipannya secara jelas dan sesuai dengan etika keilmuan yang berlaku di bidang penulisan karya ilmiah.

Apabila dikemudian hari terbukti bahwa sebagian atau seluruh isi skripsi ini merupakan hasil perbuatan plagiarisme atau mencontek karya tulisan orang lain, saya bersedia untuk menerima sanksi berupa pencabutan gelar keserjanaan yang saya terima atau sanksi akademik lain sesuai dengan peraturan yang berlaku.

Serang, 27 Maret 2024



Ridho Arroisi Ramadhan

NIM : 181420189

ABSTRAK

Nama: Ridho Arroisi Ramadhan, NIM: 181420189, Judul Skripsi: Pengaruh Sistem *Service Excellence* dan Sikap Profesionalisme terhadap Citra Lembaga Keuangan Syariah Indonesia (Studi Kasus BSI KCP Cikande 2)

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh sistem *service excellence* dan sikap profesionalisme terhadap citra Lembaga Keuangan Syariah Indonesia, dengan objek studi pada Bank Syariah Indonesia (BSI) Kantor Cabang Pembantu (KCP) Cikande 2. Dalam era globalisasi dan persaingan industri perbankan yang semakin kompetitif, lembaga keuangan syariah tidak hanya dituntut untuk beroperasi sesuai prinsip-prinsip syariah, tetapi juga perlu membangun citra yang kuat dan positif di mata masyarakat. Citra lembaga sangat dipengaruhi oleh kualitas layanan yang diberikan serta sikap profesional dari seluruh staf yang terlibat dalam interaksi langsung dengan nasabah.

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan metode survei. Data dikumpulkan melalui penyebaran kuesioner kepada 115 responden yang merupakan nasabah aktif BSI KCP Cikande 2. Teknik analisis data yang digunakan adalah regresi linier berganda untuk menguji pengaruh simultan dan parsial dari dua variabel independen, yaitu sistem *service excellence* (X1) dan sikap profesionalisme (X2), terhadap variabel dependen, yaitu citra lembaga (Y).

Hasil penelitian menunjukkan bahwa secara simultan, kedua variabel independen memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap citra lembaga keuangan syariah. Artinya, semakin baik sistem pelayanan yang diterapkan serta semakin tinggi tingkat profesionalisme karyawan, maka semakin positif pula citra lembaga di mata masyarakat. Secara parsial, masing-masing variabel juga berpengaruh secara signifikan. Sistem *service excellence* memberikan pengaruh dalam hal peningkatan kepuasan nasabah melalui kemampuan, sikap, penampilan, perhatian, tindakan, tanggung jawab. Sementara itu, sikap profesionalisme, yang mencakup kemampuan, kualitas, sarana prasarana, jumlah SDM, teknologoi informasi dan keandalan, terbukti memberikan pengaruh yang lebih dominan terhadap pembentukan citra lembaga.

Temuan ini mengindikasikan bahwa dalam upaya memperkuat posisi dan daya saing lembaga keuangan syariah, penting bagi manajemen BSI KCP Cikande 2 untuk terus mengembangkan standar layanan yang berkualitas serta meningkatkan kompetensi dan sikap profesional seluruh karyawannya. Implikasi dari penelitian ini adalah perlunya pelatihan berkala dalam hal pelayanan prima dan profesionalisme kerja, serta evaluasi berkelanjutan terhadap kepuasan nasabah untuk menjaga dan meningkatkan citra positif lembaga.

Kata Kunci: *Service Excellence*, Profesionalisme dan Citra Lembaga Keuangan



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK
INDONESIA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
SULTAN MAULANA HASANUDDIN BANTEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM

Jalan Syekh Nawawi Al-Bantani, Kel. Andamui, Kec. Curug, Kota Serang 42171

Email: surat@uinbanten.ac.id Website : www.uinbanten.ac.id.

Nomor : Nota Dinas
Lampiran : 1 (Satu) Eksemplar
Hal : Usulan Munaqasyah
a.n. **Ridho Arroisi**
Ramadhan
NIM. 181420189

Kepada Yth.
Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam
UIN SMH BANTEN
di –
Serang

Assalamu'alaikum Wr. Wb.

Dipermaklumkan dengan hormat bahwa setelah membaca dan mengadakan perbaikan seperlunya, maka kami berpendapat bahwa Skripsi Saudara/i **Ridho Arroisi Ramadhan, NIM. 181420107** dengan judul Skripsi : **Pengaruh Sistem *Service Excellence* dan Sikap Profesionalisme terhadap Citra Lembaga Keuangan Syariah Indonesia (Studi Kasus BSI KCP Cikande 2)**, diajukan sebagai salah satu syarat untuk melengkapi Ujian Munaqasyah pada Jurusan Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Sultan Maulana Hasanuddin Banten. Maka kami ajukan skripsi ini dengan harapan dapat segera dimunaqasyahkan.

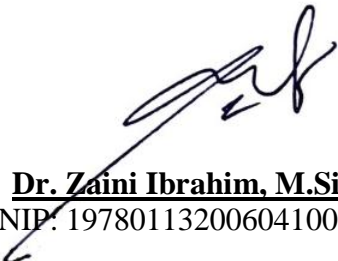
Demikian, atas perhatian Bapak/Ibu, kami ucapkan terima kasih.

Wassalamu'alaikum Wr. Wb.

Serang, 27 Mei 2025

Pembimbing I

Pembimbing II,


Dr. Zaini Ibrahim, M.Si
NIP. 197801132006041002


Najmi Hillalliyati, M.Pd
NIP. 1990040520201222009

PERSETUJUAN

PENGARUH SISTEM *SERVICE EXCELLENCE* DAN SIKAP PROFESIONALISME TERHADAP CITRA LEMBAGA KEUANGAN SYARIAH INDONESIA (STUDI KASUS BSI KCP CIKANDE 2)

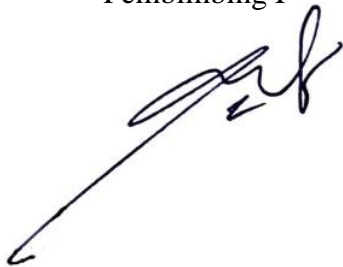
Oleh:

RIDHO ARROISI RAMADHAN

NIM. 181420189

Menyetujui,

Pembimbing I



Dr. Zaini Ibrahim, M.Si
NIP: 197801132006041002

Pembimbing II



Najmi Hillalliyati, M.Pd
NIP. 1990040520201222009

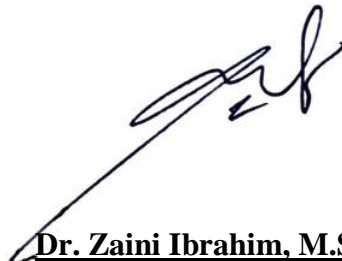
Mengetahui,

Dekan
Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam



Prof. Dr. Hj. Nihayatul Masykuroh, M. SI
NIP. 196402121991032003

Ketua Jurusan
Perbankan Syariah



Dr. Zaini Ibrahim, M.Si
NIP: 197801132006041002

PENGESAHAN

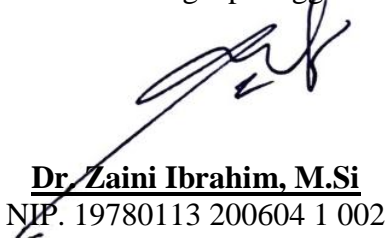
Skripsi a.n. **Ridho Arroisi Ramadhan**, NIM. 181420107 yang berjudul: **Pengaruh Sistem *Service Excellence* dan Sikap Profesionalisme terhadap Citra Lembaga Keuangan Syariah Indonesia (Studi Kasus BSI KCP Cikande 2)**” telah diujikan dalam sidang Munaqasyah Universitas Islam Negeri Sultan Maulana Hasanuddin Banten pada tanggal 04 Juni 2025, skripsi ini telah diterima sebagai salah satu syarat untuk memperoleh Gelar Sarjana Program Strata Satu (S1) pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Jurusan Perbankan Syariah Universitas Islam Negeri Sultan Maulana Hasanuddin Banten.

Serang, 04 Juni 2025

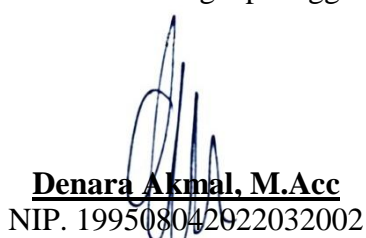
Sidang Munaqasyah

Ketua Merangkap Anggota

Sekretaris Merangkap Anggota



Dr. Zaini Ibrahim, M.Si
NIP. 19780113 200604 1 002



Denara Akmal, M.Acc
NIP. 199508042022032002

Anggota-anggota,

Penguji I

Penguji II



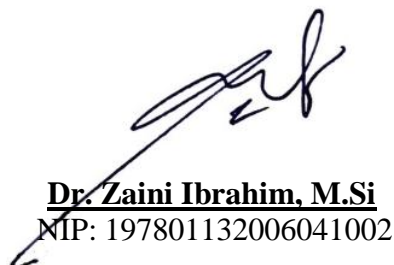
Prof. Dr. Budi Sudrajat, M.A.
NIP. 197403072002121004

Pembimbing I



Ikin Ainul Yakin M.E
NIP. 1990072 1 20232 1 024

Pembimbing II



Dr. Zaini Ibrahim, M.Si
NIP: 197801132006041002



Najmi Hillalliyati, M.Pd
NIP. 1990040520201222009

PERSEMBAHAN

Terima kasih kepada Allah SWT atas segala nikmat dan ridho-Nya kepada penulis sehingga mampu menyelesaikan penyusunan skripsi ini tepat pada waktunya.

Terima kasih atas kasih kedua orang tua tercinta Abi Aplahudin dan Umi Rosanti Hasanah yang selalu mendo'akan, memberikan kasih sayang dan nasehat yang tulus kepada penulis. Semoga seluruh pengorbanannya, Allah SWT balas dengan berlipat ganda pahala, keberkahan dan keselamatan baik di dunia maupun di akhirat. Ucapan terima kasih pula kepada kedua adikku yaitu Rizqi Fathur Ramadhan dan Ahra Jelita yang sudah memberikan motivasi dan dukungan kepada penulis untuk dapat menyelesaikan pendidikan ini.

MOTTO

وَهُوَ مَعَكُمْ أَيْنَ مَا كُنْتُمْ ۗ وَاللَّهُ بِمَا تَعْمَلُونَ بَصِيرٌ

“..Dia bersamamu di mana saja kamu berada. Allah Maha Melihat apa yang kamu kerjakan...”

(Al-Hadid ayat 4)

RIWAYAT HIDUP

Penulis bernama lengkap Ridho Arroisi Ramadhan, lahir di Tangerang, 14 Desember 1999. Anak Pertama dari tiga bersaudara, dari orang tua bernama, Abi Aplahudin dan Umi Rosanti Hasanah.

Tingkat pendidikan secara formal yang telah ditempuh penulis yaitu SDI Al-Azhar 27 Cibinong lulus pada tahun 2012, MTs Darunnjah 2 Cipining lulus pada tahun 2015, SMA Al-Hidayah Cibinong lulus pada 2018, kemudian melanjutkan pendidikan tinggi ke Universitas Islam Negeri Sultan Maulana Hasanuddin Banten Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Jurusan Perbankan Syariah tahun 2018.

KATA PENGANTAR

Assalamu 'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh

Alhamdulillah ‘ala kulli hal puji syukur kehadiran Allah SWT atas segala nikmat dan ridho-Nya yang telah memberikan penulis kesehatan dan kekuatan sehingga mampu menyelesaikan penyusunan skripsi ini dengan judul: **“Pengaruh Sistem *Service Excellence* Dan Sikap Profesionalisme Terhadap Citra Lembaga Keuangan Syariah Indonesia (Studi Kasus BSI KCP Cikande 2)”** Shalawat beriringan salam semoga selalu tersampaikan kepada junjungan alam yakni Nabi Muhammad SAW, sebagai suri tauladan dan rahmat bagi seluruh alam semesta.

Skripsi ini merupakan salah satu syarat dalam menyelesaikan Program Studi S1 Perbankan Syariah pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Sultan Maulana Hasanuddin Banten. Selama proses menyelesaikan skripsi ini, penulis banyak mendapat bantuan, saran, motivasi dan bimbingan dari berbagai pihak. Maka pada kesempatan ini, dengan segala hormat dan kerendahan hati perkenankanlah penulis mengucapkan terima kasih kepada:

1. Bapak Prof. Dr. Wawan Wahyudin, M.Pd., selaku Rektor Universitas Islam Negeri Sultan Maulana Hasanuddin Banten.
2. Ibu Prof. Dr. Hj. Nihayatul Masykuroh, M.SI., selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam
3. Dr. Zaini Ibrahim, M.Si., selaku Ketua Program Studi Perbankan Syariah Universitas Islam Negeri Sultan Maulana Hasanuddin Banten yang senantiasa memberikan motivasi dan dorongan kepada penulis.

4. Bapak Dr. Zaini Ibrahim, M.Si., sebagai pembimbing I yang selalu memberikan bimbingan dan arahnya kepada penulis selama penyusunan skripsi ini.
5. Ibu Najmi Hillaliyati, M.Pd., selaku pembimbing II yang selalu memberikan bimbingan dan arahnya kepada penulis selama penyusunan skripsi ini.
6. Bapak dan Ibu dosen serta civitas akademik Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Sultan Maulana Hasanuddin Banten, terkhusus program studi Perbankan Syariah atas ilmu yang diberikan sangat bermanfaat kepada penulis.

Penyusunan skripsi ini terdapat banyak kekurangan, sehingga kritik dan saran yang membangun dari pembaca sangat penulis harapkan untuk perbaikan lebih lanjut. Semoga skripsi ini dapat memberikan kebermanfaatan bagi pembaca dan peneliti selanjutnya.

Wassalamu'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh

Serang, 27 Mei 2025

Penulis

Ridho Arroisi Ramadhan
NIM. 181420189

DAFTAR ISI

PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI	i
ABSTRAK.....	ii
NOTA DINAS.....	iii
PERSETUJUAN	iv
PENGESAHAN.....	v
PERSEMBAHAN	vi
MOTTO.....	viii
RIWAYAT HIDUP.....	viii
KATA PENGANTAR.....	ix
DAFTAR ISI.....	xii
DAFTAR TABEL	xiv
DAFTAR GAMBAR	xv
DAFTAR LAMPIRAN	xvi
BAB I PENDAHULUAN.....	
A. Latar Belakang Masalah.....	
B. Identifikasi Masalah.....	
C. Batasan Masalah	
D. Perumusan Masalah	
E. Tujuan Penelitian	
F. Manfaat Penelitian	
G. Penelitian Terdahulu Yang Relevan	
H. Kerangka Pemikiran.....	
I. Sistematika Pembahasan	
BAB II KAJIAN TEORETIS	
A. Paparan Teori	
1. Lembaga Keuangan Syariah.....	
2. Citra Lembaga Keuangan.....	
3. Sistem <i>Service excellence</i>	
4. Profesionalisme	

- B. Operasional Variabel.....
- C. Hubungan Antar Variabel
- D. Hipotesa

BAB III METODE PENELITIAN

- A. Waktu dan Tempat.....
- B. Populasi dan Sampel
- 1. Populasi
- 2. Sampel.....
- C. Jenis Metode Penelitian
- D. Teknik Pengumpulan Data.....
- E. Teknik Analisis Data.....
- 1. Pengujian Kualitas Data
- 2. Uji Asumsi Dasar
- 3. Uji Asumsi Klasik
- 4. Analisis Regresi Berganda
- 5. Uji Hipotesis.....
- 6. Koefisien Determinasi (R^2).....

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN

- A. Gambaran Umum Perusahaan.....
- B. Tentang Responden
- 1. Karakteristik responden.....
- 2. Distribusi Jawaban Responden.....
- 3. Analisis Deskriptif.....
- C. Hasil Analisis Data.....
- 1. Pengujian Kualitas Data
- 2. Uji Asumsi Dasar
- 3. Uji Asumsi Klasik
- 4. Analisis Regresi Berganda
- 5. Uji Hipotesis.....
- 6. Koefisien Determinasi (R^2).....
- D. Pembahasan Hasil Analisis Data.....

1. Pengaruh Sistem <i>Service Excellence</i> Terhadap Citra lembaga keuangan syariah	
2. Pengaruh Sikap Profesionalisme Terhadap Citra lembaga keuangan syariah.....	
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....	
A. Kesimpulan	
B. Saran.....	
DAFTAR PUSTAKA	
LAMPIRAN PENELITIAN.....	

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Operasional Variabel
Tabel 4.1 Jenis Kelamin
Tabel 4.2 Usia.....
Tabel 4.3 Pendidikan Terakhir
Tabel 4.4 Pekerjaan
Tabel 4.5 Lama menjadi nasabah BSI KCP Cikande 2
Tabel 4.6 Distribusi Jawaban Responden Y
Tabel 4.7 Distribusi Jawaban Responden X1
Tabel 4.8 Distribusi Jawaban Responden X2
Tabel 4.9 Analisis Deskriptif.....
Tabel 4.10 Hasil Uji Validitas
Tabel 4.11 Hasil Uji Reliabilitas
Tabel 4.12 Hasil Uji Normalitas.....
Tabel 4.13 Hasil Uji Multikolonieritas.....
Tabel 4.14 Hasil Uji Heterokedastisitas
Tabel 4.15 Hasil Uji Analisis Regresi Linier Berganda
Tabel 4.16 Hasil Uji F
Tabel 4.17 Hasil Uji t
Tabel 4.18 Hasil Koefisien Determinasi (Adjust R2)

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka Pemikiran

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Kuesioner Penelitian	
Lampiran 2 Tabulasi Data	
Lampiran 3 Karakteristik responden	
Lampiran 4 Distribusi Jawaban Responden	
Lampiran 5 Analisis Deskriptif	
Lampiran 6 Pengujian Kualitas Data.....	
Lampiran 7 Uji Asumsi Dasar	
Lampiran 8 Uji Asumsi Klasik.....	
Lampiran 9 Analisis Regresi Berganda	
Lampiran 10 Uji Hipotesis	
Lampiran 11 Koefisien Determinasi (R ²)	