

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **A. Latar Belakang Masalah**

Komunikasi merupakan aktivitas dasar manusia. Manusia dapat saling berhubungan satu sama lain dalam kehidupan sehari-hari melalui komunikasi. Semua manusia terlibat dalam aktivitas komunikasi dan berbahasa serta akan berjalan efektif jika keduanya berjalan dengan baik. Bahasa dapat berupa isyarat, gestur, tulisan, gambar, dan wicara yang berfungsi untuk mengenal diri sendiri, orang lain, mengetahui dunia luar, menciptakan dan memelihara lingkungan serta bermain dan mencari hiburan. (Mulyana, 2009:22) Hal ini mengindikasikan pentingnya komunikasi bagi manusia.

Dengan adanya komunikasi yang baik suatu perusahaan dapat berjalan dengan lancar dan berhasil begitu pula sebaliknya, kurang atau tidak adanya komunikasi yang baik dalam suatu perusahaan dapat membuat perusahaan tersebut tidak berjalan secara efektif. Komunikasi yang efektif adalah penting bagi semua perusahaan. Oleh karena itu, seorang pegawai dalam suatu perusahaan perlu memahami dan meningkatkan kemampuan komunikasinya, khususnya dalam melakukan pelayanan publik salah satu contohnya di bank.

Bank menurut Undang-undang perbankan, adalah badan usaha yang menghimpun dana dari masyarakat dalam bentuk simpanan dan

menyalurkannya kepada masyarakat dalam bentuk kredit dan atau bentuk-bentuk lainnya dalam rangka meningkatkan taraf hidup rakyat banyak. Dengan kata lain bank merupakan salah satu perusahaan jasa yang bergerak di bidang finansial. (Saparso, 2019:3)

Persaingan dunia perbankan Indonesia dewasa ini semakin terbuka dan ketat. Banyaknya pesaing menyebabkan bank sulit untuk merekrut nasabah baru atau mempertahankan nasabah lama. Maka dari itu masing-masing bank terus berinovasi dan berkompetisi dalam upaya menarik minat dan perhatian masyarakat sebagai *partner* yang paling tepat untuk melakukan berbagai transaksi keuangan sehari-hari.

Faktor kesuksesan suatu bank sangat ditentukan oleh tingkat kepuasan konsumennya. Kepuasan konsumen hanya dapat tercapai dengan memberikan pelayanan yang berkualitas kepada konsumennya. Pelayanan yang baik sering dinilai langsung oleh konsumen dari karyawan sebagai orang yang melayani atau disebut juga sebagai produsen jasa, karena itu diperlukan usaha untuk meningkatkan kualitas sistem pelayanan yang diberikan agar dapat memenuhi keinginan dan kebutuhan nasabah dalam rangka memberikan pelayanan yang berimbang pada kepuasan nasabah.

Pelayanan dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia dijelaskan sebagai usaha melayani kebutuhan orang lain, sedangkan melayani adalah membantu menyiapkan (mengurus) apa yang diperlukan seseorang. Sedangkan menurut Lukman dalam Sinambela (2006:5)

menyatakan bahwa pelayanan adalah suatu kegiatan atau urutan kegiatan yang terjadi dalam interaksi langsung antara seseorang dengan orang lain atau masih secara fisik dan menyediakan kepuasan pelanggan.

Kualitas layanan merupakan tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas keunggulan untuk memenuhi keinginan pelanggan. Menurut Tjiptono dan Chandra (2012:74) kualitas pelayanan mencerminkan perbandingan antara tingkat layanan yang disampaikan perusahaan dibandingkan ekspektasi pelanggan.

Kualitas layanan diwujudkan melalui pemenuhan kebutuhan dan keinginan pelanggan serta ketepatan penyampaian dalam mengimbangi atau melampaui harapan pelanggan. Tjiptono dan Chandra (2012:74) mengidentifikasi ada 10 indikator kualitas pelayanan, yang dirangkum menjadi 5 indikator yaitu, Reliabilitas (*reliability*), Daya Tanggap (*responsiveness*), Jaminan (*assurance*), dan Empati (*empathy*), Bukti Fisik (*tangibles*).

Kualitas pelayanan erat kaitannya dengan loyalitas pelanggan atau nasabah. Loyalitas nasabah adalah puncak pencapaian pelaku bisnis perbankan. Nasabah yang puas dan setia tidak akan ragu untuk menjadi penyebar kabar baik yang selalu menyebarkan kebaikan mengenai produk perbankan yang dikonsumsinya. Mereka memiliki kredibilitas yang tinggi, karena tidak di bayar oleh pihak manapun untuk merekomendasikan produk atau merek perbankan tersebut.

Loyalitas pelanggan adalah segalanya. Namun dalam kenyataannya tidak mudah untuk menentukan seberapa tinggi loyalitas pelanggan yang sebenarnya. Ada beberapa hal yang dapat digunakan sebagai indikator dalam mengetahui loyalitas seorang pelanggan diantaranya adalah *Repeat Purchase, Retention, Referrals, Satisfaction, Emotional Bonding, Trust, Choice Reduction/Habit* dan *History of C.* (Tjiptono & Chandra, 2012:78)

Mempertahankan nasabah yang loyal merupakan suatu keharusan bagi perusahaan karena konsumen yang loyal memerlukan biaya pelayanan yang lebih murah dibandingkan dengan pelanggan yang tidak loyal, konsumen yang loyal berkenan untuk mengeluarkan “pembelajaan” yang lebih besar dibandingkan dengan konsumen yang tidak loyal.

Dalam bisnis yang mengandalkan jasa seperti perbankan, loyalitas merupakan kata kunci untuk memenangkan persaingan. Nasabah yang loyal akan berkomitmen untuk hanya menggunakan satu bank apapun menolak tawaran yang diberikan oleh pesaing. Lebih jauh Oliver (1997) menyatakan bahwa loyalitas pelanggan adalah komitmen yang kuat dari pelanggan untuk berlangganan kembali atau melakukan pembelian produk/jasa yang disukai secara konsisten di masa yang akan datang, meskipun pengaruh situasi dan usaha-usaha pemasaran mempunyai potensi untuk menimbulkan perilaku yang berpindah.

Salah satu upaya Bank Sumsel Babel Syariah dalam meningkatkan kualitas layanan adalah dengan membangun budaya layanan sejak 19 Agustus 2010 dan budaya layanan ini diberi *branding* Layanan Cerah (Cepat dan Ramah). Layanan Cerah adalah budaya melayani dengan standar pelayanan tertentu yang dapat menjadi pencitraan positif, ciri khas serta keunggulan Bank Sumsel Babel Syariah yang membedakan dari bank lain.

Komitmen budaya layanan makin didengungkan dan digelorkan ke seluruh jaringan Kantor Bank Sumsel Babel Syariah Motto Kerja “3S Bravo” (*Solid, Service dan Simple*). Selain itu implementasi budaya kerja telah menjadi bagian dari transformasi Bank Sumsel Babel Syariah dan strategi bisnis Bank Sumsel Babel Syariah menuju persaingan global. Dalam percepatan budaya layanan, setiap *frontliner* harus memahami dan melaksanakan seluruh aktivitas Layanan Cerah, terdiri dari : *Morning Briefing, Afternoon Briefing dan Sharing Moment*. (Babel, 2016:32)

Bank Sumsel Babel cabang Syariah Palembang yang terletak di Jalan Letkol Iskandar No.18, 24 Ilir, Kota Palembang termasuk cabang yang paling strategis di banding cabang Bank Sumsel Babel Syariah lainnya, maka kemungkinan besar jumlah nasabah di cabang ini melebihi dari jumlah nasabah di cabang lainnya, hal tersebut akan berkaitan secara langsung terhadap komitmen budaya Layanan Cerah

yang diberikan oleh Bank Sumsel Babel cabang Syariah Palembang dan loyalitas nasabah dari bank tersebut.

**Tabel 1.1 Jumlah Nasabah Bank Sumsel Babel Syariah  
Tahun 2009, 2017-2019**

<b>Tahun</b>	<b>Jumlah Nasabah</b>
2009	512
2017	825
2018	705
2019	945

Sumber: Bank Sumsel Babel Syariah, 2019

Berdasarkan Tabel 1.1 dapat dijelaskan bahwa jumlah nasabah setiap tahunnya mengalami fluktuasi. Hal ini mengindikasikan bahwa dengan terjadinya penurunan jumlah nasabah tersebut menunjukkan loyalitas nasabah dalam menggunakan jasa perbankan mengalami pasang surut. Hal inilah yang kemudian menjadi sesuatu yang menarik untuk diteliti karena fluktuasi ini dapat mempengaruhi status nasabah menjadi loyal atau tidak.

Peneliti menanyakan mengenai kualitas pelayanan kepada beberapa nasabah di Bank Sumsel Babel Syariah pada tanggal 16 s/d 20 Desember 2019, sebagian nasabah mengeluhkan atas pelayanan teller yang kurang ramah dalam memberikan informasi atau melayani nasabah. Fenomena di lapangan menunjukkan Bank Sumsel Babel Syariah harus melakukan strategi untuk mencapai keunggulan bersaing yang membedakannya dengan bank yang lain. Keunggulan bersaing

adalah kemampuan perusahaan untuk memberikan nilai lebih yang dinilai penting oleh pelanggan atau nasabah dan membedakannya dari pesaing.

Oleh karena itu, penerapan pelayanan yang baik sangat diperlukan dalam memasarkan sebuah produk, memberikan inovasi pada setiap produk, dan juga meningkatkan kualitas pelayanan dengan menekankan karyawan untuk bersikap ramah terhadap nasabah, sesuai dengan definisi dari Layanan Cerah dengan seperti ini nasabah mendapatkan kepuasan atas pelayanan sehingga nasabah akan menjadi loyal dan tentunya menjadi keuntungan tersendiri bagi Bank Sumsel Babel Syariah itu sendiri.

Berdasarkan fenomena dan penjelasan yang telah dipaparkan diatas, maka penulis tertarik melakukan penelitian dengan judul **“Pengaruh Komunikasi Layanan Cerah Bank Sumsel Babel Cabang Syariah Palembang Terhadap Loyalitas Nasabah”**.

#### **B. Rumusan Masalah**

Dari uraian latar belakang yang dikemukakan sebelumnya, maka rumusan masalah penelitian ini adalah:

Bagaimana Pengaruh Komunikasi Layanan Cerah Bank Sumsel Babel Cabang Syariah Palembang Terhadap Loyalitas Nasabah?

#### **C. Tujuan Penelitian**

Adapun penelitian ini memiliki tujuan sebagai berikut:

Untuk mengetahui Pengaruh Komunikasi Layanan Cerah Bank Sumsel Babel Cabang Syariah Palembang Terhadap Loyalitas Nasabah

#### **D. Manfaat Penelitian**

##### 1. Manfaat Teoritis

Bidang teoritis penelitian ini diharapkan bisa memberikan masukan dalam pengembangan ilmu komunikasi dan diharapkan dapat menjadi referensi dalam pembelajaran ilmu komunikasi.

##### 2. Manfaat Praktis

###### a. Bagi Penulis

Untuk menambah wawasan, pengetahuan, dan pengalaman penulis khususnya yang berkaitan dengan penelitian ini.

###### b. Bagi Pembaca

Penelitian diharapkan dapat memberi tahu kepada pembaca untuk menambah informasi sumbangan pemikiran dan bahan kajian dalam penelitian selanjutnya tentang “Pengaruh Komunikasi Layanan Cerah Bank Sumsel Babel Cabang Syariah Palembang Terhadap Loyalitas Nasabah”

#### **E. Tinjauan Pustaka**

Tinjauan pustaka berisi deskripsi teoritis variabel-variabel yang diteliti dan kerangka teoritis (Penjelasan teori-teori yang menunjang hubungan atau nisbah antarvariabel yang diteliti). Setiap penelitian kuantitatif, selalu memiliki variabel karena dalam penelitian, variabel merupakan fokus perhatian peneliti. (Sumanto, 2014:25)



**Tabel 1.2 Tinjauan Pustaka**

NO	Nama peneliti/tahun, Judul Jurnal dan Judul hasil Riset	Metode	Teori	Perbedaan
1	<p>Rifa Farhah/ 2014</p> <p>EFEKTIVITAS LAYANAN WEEKEND BANKING (STUDI BANK MUAMALAT KCP PONDOK INDAH MALL)</p> <p>Al-Iqtishad: Vol. VI No. 1, Januari 2014</p>	Kuantitatif	Analisis regresi linear berganda dan uji beda	Perbedaannya yakni pada penelitiannya. Dalam jurnal ini objek penelitiannya berbeda dikarenakan di jurnal tersebut meneliti tentang Bank Muamalat dan Layanan Weekend sedangkan penulis meneliti Objek Bank Sumsel Babel dan berfokus pada Layanan Cerah
2	<p>Umul Nur'aini/ 2018</p> <p>EFEKTIVITAS LAYANAN WEEKEND BANKING SYARIAH (STUDI BRI SYARIAH KANTOR KAS PUSAT GROSIR PASAR TURI SURABAYA)</p> <p>Volume I Nomor 2 September 2018 e-ISSN 2620-5122 Mukammil : Jurnal Kajian Keislaman</p>	Kuantitatif	Analisis PLS dengan software smartPLS 3 yang tidak memerlukan sampel banyak.	Perbedaannya yakni pada penelitiannya. Dalam jurnal ini berfokus pada Layanan Weekend Bank BRI Syariah sedangkan penulis berfokus pada Layanan Cerah Bank Sumsel Babel Syariah
3	<p>Latifah Hanum, Ali Djahhuri. Ari Kamayanti (2012)</p> <p>DETERMINAN EFEKTIFITAS SISTEM E-BANKING DI MATA NASABAH: PENDEKATAN MODEL KESUKSESAN SISTEM INFORMASI</p> <p>Jurnal Akuntansi Multiparadigma, Volume 4, Nomor 1</p>	Kuantitatif	Model kesuksesan sistem informasi Delone dan Mclean	Perbedaannya yakni dalam penelitiannya. Jurnal ini berfokus pada sistem E-Banking di mata nasabah sedangkan penulis berfokus pada Layanan Cerah Bank Sumsel Babel Syariah.
4	<p>Putri Oceana Maharani, I Wayan Ramantha (2014)</p> <p>PENGARUH EFEKTIVITAS</p>	Kuantitatif	Analisis regresi linier berganda	Perbedaannya yakni pada teori penelitiannya. Jurnal ini menggunakan teori analisis regresi linier berganda sedangkan

	<p>STRUKTUR PENGENDALIAN INTERN TERHADAP KINERJA PERKREDITAN PADA BANK PERKREDITAN RAKYAT DI KOTA DENPASAR</p> <p>E-Jurnal Akuntansi Universitas Udayana 6.1 (2014):95-104</p>			<p>penulis menggunakan teori komunikasi interpersonal</p>
5	<p>Lasmaria Sianturi (2009)</p> <p>PENGARUH KOMPETENSI KARYAWAN FRONTLINER TERHADAP EFEKTIVITAS LAYANAN PADA PT. PANIN BANK Tbk CABANG MEDAN</p> <p>Universitas Sumatera Utara Fakultas Ekonomi Program S-1 Ekstensi Medan (Skripsi)</p>	Kuantitatif	<p>Analisis regresi linier sederhana</p>	<p>Perbedaannya yakni pada teori penelitiannya. Skripsi ini menggunakan teori analisis linier sederhana sedangkan penulis menggunakan teori komunikasi interpersonal.</p>

Sejauh pengetahuan peneliti, dalam suatu penelitian diperlukan dukungan hasil-hasil penelitian yang telah ada sebelumnya yang berkaitan dengan penelitian tersebut. Namun, belum ada yang sama persis dengan penelitian ini. Diantara penelitian yang dimaksud adalah:

Penelitian pertama dari Rifa Farhah (2014) dari jurnal yang berjudul "Efektivitas Layanan Weekend Banking (Studi Bank Muamalat KCP Pondok Indah Mall)" menjelaskan bahwa dari hasil model regresi dapat dilihat nilai Adjusted R- squared sebesar 0.313409. Ini menunjukkan bahwa variabel dependen (preferensi nasabah) dipengaruhi oleh variabel-variabel

independen (faktor lokasi, nama baik perusahaan serta produk layanan) sebesar 31.34% sisanya 68.66% dipengaruhi oleh variabel lain. Berdasarkan hasil statistik uji t parsial, keberadaan layanan *weekend banking* masih belum terlihat efektif dalam meningkatkan dana pihak ketiga. Dari hasil penelitian tersebut variabel yang mempengaruhi efektivitas layanan *weekend banking* adalah layanan ini melayani nasabahnya tidak hanya dihari biasa (weekday) tetapi juga di hari Sabtu dan Minggu (weekend), lokasi bank juga berada ditempat yang strategis nasabah yang datang juga bisa membuat kopi atau teh (self service) dan tersedia snack-snack kecil.

Kedua dari penelitian Umul Nur'aini (2018) dari jurnal yang berjudul "Efektivitas Layanan Weekend Banking Syariah (Studi BRI Syariah Kantor Kas Pusat Grosir Pasar Turi Surabaya)" menjelaskan bahwa penelitian ini menunjukkan bahwa dari hasil penelitian nilai t 2,030 menunjukkan bahwa faktor lokasi bank berpengaruh terhadap preferensi nasabah dalam memilih layanan *weekend banking*. Faktor nama baik perusahaan berpengaruh terhadap preferensi nasabah dalam memilih layanan *weekend banking* dengan nilai t 2,215. Begitupun dengan faktor produk berpengaruh terhadap preferensi nasabah dalam memilih layanan *weekend banking* dengan nilai t 3,289, faktor pelayanan berpengaruh terhadap preferensi nasabah dalam memilih layanan *weekend banking* sebesar t 3,503. Layanan *weekend banking* Syariah di BRI Syariah Kantor Kas Pusat Grosir Pasar Turi Surabaya belum efektif dibandingkan dengan layanan BCA, karena BCA sudah menggunakan CDM/ATM.

Ketiga dari penelitian Latifah Hanum, Ali Djamhuri. Ari Kamayanti (2012) dari penelitian yang berjudul “Determinan Efektivitas Sistem E-Banking di Mata Nasabah: Pendekatan Model Kesuksesan Sistem “disini menunjukkan bahwa hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas sistem, kualitas informasi, kualitas layanan, kegunaan yang dipersepsikan, kepercayaan atas sistem dan interaksi layanan memengaruhi efektifitas sistem E-Banking dengan kepuasan pengguna sebagai indikatornya. Hasil penelitian juga membentuk dimensi baru yaitu dimensi interactivity dan access untuk variabel kualitas sistem, dimensi layanan yang diterima dan empati untuk variabel kualitas layanan serta variabel kegunaan yang dipersepsikan membentuk dimensi sistem yang bermanfaat dan kualitas kinerja pengguna.

Keempat dari penelitian Putri Oceana Maharani, I Wayan Ramantha (2014) yang berjudul “Pengaruh Efektivitas Struktur Pengendalian Intern Terhadap Kinerja Perkreditan pada Bank Perkreditan Rakyat di Kota Denpasar” menjelaskan bahwa hasil penelitian dapat disimpulkan bahwa struktur pengendalian intern pada BPR di Kota Denpasar telah dilakukan dengan baik dan berada pada kriteria efektif. Hasil pengujian secara simultan menunjukkan bahwa lingkungan pengendalian, penaksiran risiko, aktivitas pengendalian, informasi & komunikasi, serta pemantauan berpengaruh signifikan terhadap kinerja perkreditan. Hasil uji secara parsial, menunjukkan bahwa variabel lingkungan pengendalian, informasi & komunikasi, dan pemantauan berpengaruh signifikan terhadap kinerja

perkreditan, sedangkan penaksiran risiko dan aktivitas pengendalian tidak berpengaruh signifikan terhadap kinerja perkreditan pada BPR di Kota Denpasar.

Kelima dari skripsi Lasmaria Sianturi (2009) yang berjudul “Pengaruh Kompetensi Karyawan Frontliner Terhadap Efektivitas Layanan pada PT. Panin Bank, Tbk Cabang Medan” menjelaskan bahwa kompetensi karyawan *frontliner* memiliki pengaruh terhadap efektivitas layanan. Dengan tingkat kepercayaan (alfa toleransi) sebesar 5% ataupun tingkat kepercayaan sebesar 95%, maka variabel X (kompetensi karyawan *frontliner*) berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap variabel Y (efektivitas layanan) dengan koefisien regresi sebesar 1,222.

#### **F. Hipotesis**

Pentingnya hipotesis dalam suatu penelitian kuantitatif tidaklah diragukan lagi kalau dikaitkan dengan fungsinya untuk membantu dan menuntun dalam memahami kejadian dan peristiwa yang akan diteliti. Hipotesis yang disusun secara benar, berlandaskan teori yang ada akan “membimbing” penelitian menjadi terarah dan terfokus, baik ditinjau dari informasi yang akan dikumpulkan maupun teknik analisis yang akan digunakan dalam pengolahan data. Disamping itu, hipotesis merupakan pula jawaban tentatif dan bersifat sementara terhadap masalah, serta pegangan dalam menentukan kegiatan selanjutnya dalam penelitian. (Yusuf, 2017:130)

Hipotesis pada penelitian ini adalah :

Hipotesis Nol ( $H_0$ ) : Tidak terdapat Pengaruh Komunikasi Layanan Cerah Bank Sumsel Babel Cabang Syariah Palembang Terhadap Loyalitas Nasabah

Hipotesis alternatif ( $H_a$ ) : Terdapat Pengaruh Komunikasi Layanan Cerah Bank Sumsel Babel Cabang Syariah Palembang Terhadap Loyalitas Nasabah

#### **G. Metodologi Penelitian**

Metode penelitian merupakan suatu cara yang bersifat ilmiah yang sifatnya rasional, empiris dan sistematis yang dilakukan peneliti untuk mendapatkan data sesuai dengan tujuan yang telah ditentukan. Metode penelitian ini diharapkan dapat membantu peneliti dalam upaya menemukan informasi, menjelaskan keadaan dan membantu menemukan ide-ide baru. Metode penelitian digunakan untuk memperoleh data dari penelitian. Tujuan dari metode penelitian ini adalah untuk menemukan, mengembangkan dan menguji kebenaran suatu penelitian.

##### **1. Metode Penelitian**

Penelitian ini, harus dijelaskan secara jelas agar pembaca dapat mengetahui dan memahami dari bacaan tersebut. Penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif. Penelitian kuantitatif merupakan sebuah penelitian tentang masalah sosial berdasarkan pada pengujian sebuah teori yang terdiri dari variabel-variabel, diukur dengan angka, dan dianalisis dengan prosedur statistik untuk menentukan apakah generalisasi prediktif teori tersebut benar.

## 2. Data dan Jenis Data

Yang dimaksud dengan sumber data dalam penelitian adalah darimana seorang penulis memperoleh data. Dalam penelitian ini penulis menggunakan dua sumber data antara lain:

### a. Sumber data primer

Data yang langsung dikumpulkan oleh peneliti dari sumber pengamatan yang dilakukan atau bisa dengan cara terjun secara langsung ke lokasi penelitian, dalam hal ini dapat mengetahui tingkat pemahaman nasabah terhadap layanan cerah Bank Sumsel Babel Syariah.

### b. Sumber data sekunder

Data sekunder merupakan data tambahan untuk memperkuat atau sebagai acuan peneliti untuk melaksanakan penelitian.

## 3. Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah teknik *survey* dengan menggunakan *kuesioner* (angket). Kuesioner merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberi serangkaian pertanyaan atau pernyataan tertulis kepada responden untuk dijawabnya.

Data yang dikumpulkan dalam penelitian ini berupa data tentang Pengaruh Komunikasi Layanan Cerah Bank Sumsel Babel

Cabang Syariah Palembang Terhadap Loyalitas Nasabah. Untuk mengumpulkan data tersebut digunakan angket dan responden diminta memilih jawaban yang tersedia. Soal dalam penelitian ini merupakan soal tes. Objektif menggunakan skala likert dengan lima pilihan, yaitu: (Yusuf, 2017:222)

**Tabel 1.3 SKALA LIKERT**

NO	SKALA LIKERT		
1	Sangat Setuju	(SS)	5
2	Setuju	(S)	4
3	Kadang-Kadang	(R)	3
4	Tidak Setuju	(TS)	2
5	Sangat Tidak Setuju	(STS)	1

Adapun teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini, adalah sebagai berikut:

a. Kuesioner

Kuesioner dalam penelitian ini menggunakan model skala Likert yang terdiri atas beberapa item dengan lima alternatif jawaban dan penghitungan angket ini menggunakan kriteria skor. (Riduwan, 2015:12)

b. Observasi

Observasi adalah suatu studi yang dilakukan secara terencana dan sistematis melalui pengamatan terhadap gejala-gejala spontan yang terjadi. Observasi pada penelitian ini dilakukan untuk mengamati pegawai Bank Sumsel Babel Syariah dalam menerapkan Layanan Cerah.



c. Wawancara

Wawancara adalah proses tanya jawab secara lisan untuk memperoleh informasi. Wawancara pada penelitian ini dilakukan oleh peneliti kepada nasabah Bank Sumsel Babel Syariah.

4. Lokasi Penelitian

Penelitian dilakukan di Bank Sumsel Babel Syariah Jl. Letkol Iskandar No.18, 24 Ilir, Kec. Bukit Kecil, Kota Palembang, Sumatera Selatan 30134.

5. Definisi Operasional Variabel

Definisi operasional variabel adalah pengertian variabel (yang diungkap dalam definisi konsep) tersebut, secara operasional, secara praktik, secara nyata dalam lingkup obyek penelitian/obyek yang diteliti. Variabel yang digunakan dalam penelitian ini adalah variabel bebas dan variabel terikat.

a. Variabel Bebas (*Independent Variable*)

Variabel bebas adalah variabel yang mempengaruhi, yang menyebabkan timbulnya atau berubahnya variabel terikat. Variabel bebas pada penelitian ini adalah Pengaruh Komunikasi Layanan Cerah Bank Sumsel Babel Syariah.

b. Variabel Terikat (*Dependent Variable*)

Variabel terikat adalah variabel yang dipengaruhi karena adanya variabel bebas. Variabel terikat pada penelitian ini

adalah loyalitas nasabah.

## 6. Populasi dan Sampel

Populasi dan sampel dalam suatu penelitian mempunyai peranan sentral dan menentukan. Kedua istilah itu merupakan suatu konsep yang mempunyai karakteristik dan sifat-sifat tertentu. (Riduwan, 2015:20)

### a. Populasi

Populasi merupakan keseluruhan atribut; dapat berupa objek, manusia, atau kejadian yang menjadi fokus penelitian. Populasi nasabah Bank Sumsel Babel Syariah Jl. Letkol Iskandar No.18, 24 Ilir, Kec. Bukit Kecil, Kota Palembang, Sumatera Selatan 30134 pada tahun 2020 penelitian ini berjumlah 895 orang.

### b. Sampel

Sampel adalah sebagian dari objek, manusia, atau kejadian yang mewakili populasi. Penelitian ini menggunakan rumus slovin untuk menarik sampel. Dalam penelitian ini sampelnya adalah 90 orang.

$$\begin{aligned}n &= \frac{N}{1 + Ne^2} \\n &= \frac{895}{1 + 895(10)^2} \\n &= \frac{895}{1 + 895 (0,01)} \\n &= \frac{895}{9,95} = 89,9 \\n &= 90 \text{ orang}\end{aligned}$$

## 7. Validitas Data

Validitas adalah tingkat di mana suatu instrumen mengukur apa yang seharusnya diukur. Suatu instrumen tidak bisa valid untuk sembarang keperluan atau kelompok; suatu instrumen hanya valid untuk keperluan dan pada suatu kelompok. (Sumanto, 2014:18)

Untuk uji coba validitas ini digunakan rumus korelasi *product moment* angka mentah sebagai berikut:

$$r_{XY} = \frac{N\Sigma XY - (\Sigma X)(\Sigma Y)}{\sqrt{\{N.\Sigma X^2 - (\Sigma X)^2\} \{N\Sigma Y^2 - (\Sigma Y)^2\}}}$$

Keterangan:

$r_{XY}$  = koefisien korelasi produk momen antara skor tiap butir

$\Sigma X$  = jumlah skor tiap butir.

$\Sigma Y$  = jumlah skor total

$N$  = jumlah responden

Selanjutnya koefisien korelasi item dikonsultasikan dengan harga  $r$ . kritik pada tabel, dengan indeks korelasi sebagai berikut :

Rendah, bila harga  $r_{xy}$  lebih rendah dari harga  $r_{tabel}$ , maka soal tersebut memiliki tingkat validitas rendah. Cukup, bila harga  $r_{xy}$  mendekati harga  $r_{tabel}$  (baik lebih maupun kurang dari  $r_{tabel}$ ). Tinggi, bila harga  $r_{xy}$  lebih tinggi dari harga  $r_{tabel}$  maka memiliki tingkat validitas tinggi.

## 8. Teknik Analisis Data

### a. Uji Normalitas

Uji normalitas data dilakukan untuk menguji data apakah yang diperoleh normal atau tidak. Untuk melakukan uji normalitas distribusi data digunakan Kolmogorov-Smirnov test dari program SPSS. Interpretasi normalitas data dihitung dengan cara membandingkan *Asymptotic Significance* yang diperoleh nilai  $\alpha = 0,05$  jika  $\text{asympt. Sig} > \alpha$  maka dinyatakan berdistribusi normal. (Trihendardi, 2013:121)

### b. Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas data digunakan untuk mengetahui apakah suatu instrumen penelitian reliabel atau tidak. Kriteria suatu instrumen penelitian dikatakan *reliable* dengan menggunakan teknik ini, bila koefisien reliabilitas ( $r_{11}$ )  $> 0,6$ . Rumus Reliabilitas sebagai berikut: (Siregar, 2017:59)

$$r_{11} = \left[ \frac{k}{k-1} \right] \left[ 1 - \frac{\sum \sigma_b^2}{\sigma_t^2} \right]$$

#### Keterangan

$r_{11}$  = Koefisien reliabilitas

$\sigma_t^2$  = Varian Total

$\sum \sigma_b^2$  = Jumlah Varians Butir

$k$  = Jumlah Butir Pernyataan

#### c. Uji Linieritas

Uji Linieritas ini digunakan untuk mengetahui apakah ada korelasi yang diperoleh apabila dipergunakan untuk membuat kesimpulan antar variabel yang sedang dianalisis. Pengujian linieritas variabel bebas dengan variabel terikat dilakukan dengan menggunakan *One-Way Anova* pada program SPSS dengan taraf signifikan 5%. Interpretasi linieritas data dilakukan dengan ketentuan jika  $\text{Sig} > \alpha$  (0,05) maka variabel bebas dan variabel terikat tersebut mempunyai hubungan linier.

#### d. Uji Analisis Regresi Sederhana

Analisis yang dilakukan dengan menggunakan analisis regresi linier sederhana, analisis regresi ini bertujuan untuk mengetahui Pengaruh Komunikasi Layanan Cerah Bank Sumsel Babel Cabang Syariah Palembang Terhadap Loyalitas Nasabah. Data yang di peroleh nanti akan diolah menggunakan SPSS 25.

Untuk mengolah data primer yang telah diperoleh lapangan, maka peneliti menggunakan rumus statistik kegunaan uji regresi sederhana untuk meramalkan atau memprediksi variabel terikat (Y) bila variabel bebas (X) diketahui. Data ini akan dianalisis menggunakan rumus regresi sederhana dan dapat dianalisis karena dapat didasari oleh hubungan fungsional atau hubungan sebab akibat variabel bebas (X) terhadap variabel terikat (Y) dan akan dianalisis menggunakan rumus persamaan

regresi sederhana yang di rumuskan sebagai berikut: (Riduwan, 2015:244)

$$Y = a + bX$$

e. Uji Hipotesis

Setelah koefisien regresi diperoleh maka dilakukan uji hipotesis yaitu uji t perbedaan sampel pada variabel interval/rasio. Dan untuk mengetahui apakah pengaruh antara variabel (X) dengan variabel (Y) signifikan atau tidak signifikan karena penelitian ini sifatnya mencari hubungan antara dua variabel yaitu mencari pengaruh maka tidak perlu dihipotesiskan karena penelitian eksploratif yang jawabannya masih dicari sukar diduga. (Siregar, 2017:41)

Keterangan:

$H_a$  Diterima, jika:  $- t_{\text{tabel}} \leq t_{\text{hitung}} \leq + t_{\text{tabel}}$

$H_0$  Ditolak, jika:  $t_{\text{hitung}} > t_{\text{tabel}}$

Tujuan membandingkan  $t_{\text{tabel}}$  dan  $t_{\text{hitung}}$  adalah untuk mengetahui, apakah  $H_0$  ditolak atau diterima.

**H. Sistematika Penulisan**

Untuk mempermudah peneliti dalam menulis dan membahas serta menyusun penelitian ini, maka perlu dikemukakan terlebih dahulu

sistematika dan penyusunan secara menyeluruh berdasarkan garis besar penelitiannya. Penelitian ini terdiri atas empat bab antara lain :

**Bab I : Pendahuluan**

Dalam bab ini akan di uraikan tentang Latar Belakang penulisan, ruang lingkup atau batasan dalam penelitian ini, tujuan yang hendak dicapai, manfaat yang di harapkan dan metodologi yang di gunakan dalam penelitian ini secara sistematis.

**Bab II : Kajian Kepustakaan Yang Relevan**

Akan menjelaskan berbagai materi yang berkaitan dengan topik yang dibahas. Pada bab ini lebih fokus kajian dari berbagai pihak secara teoritis tentang fokus masalah yang diangkat. Fungsi dari bab ini adalah untuk memberikan gambaran bagi pembaca tentang keluasan referensi dari peneliti.

**Bab III : Gambaran Umum Lokasi Penelitian**

Bab ini berisi penjelasan singkat mengenai gambaran umum lokasi penelitian yang akan dilakukan oleh penulis.

**Bab IV : Hasil dan Pembahasan**

Bab ini menguraikan hasil dari rumusan masalah dalam penelitian, dalam bentuk deskripsi secara mendalam mengenai hasil atau fenomena-fenomena yang didapat dari hasil temuan di lapangan.

## **Bab V : Penutup**

Bab ini menyajikan hasil akhir dari penelitian berupa kesimpulan yang peneliti dapat dari hasil penelitian. Pada bab ini, peneliti menjelaskan secara sikap dan inti permasalahan untuk menjawab pertanyaan pada rumusan masalah.