

**PENGARUH PENERAPAN EDUKASI DAN SOSIALISASI
TERHADAP KUALITAS LAYANAN *OFFICE CHANNELING*
PERBANKAN SYARIAH**

(Studi Kasus Pada Bank Jabar Banten Cabang Syariah Cirebon)

SKRIPSI

Diajukan guna mendapatkan gelar Sarjana (S1)
Ekonomi Perbankan Islam



Disusun Oleh :

Ali Nurdin
50430127

**Jurusan Syariah
Prodi Ekonomi Perbankan Islam**

**DEPARTEMEN AGAMA ISLAM REPUBLIK INDONESIA
SEKOLAH TINGGI AGAMA ISLAM NEGERI (STAIN)
CIREBON**

2008

ABSTRAK

Judul : Pengaruh Penerapan Edukasi dan Sosialisasi Terhadap Kualitas Layanan *Office Channeling* Perbankan syariah (Studi Kasus Pada Bank Jabar Banten Cabang Syariah Cirebon)

Kebijakan Bank Indonesia bagi industri perbankan syariah yang tertuang dalam PBI No. 8/3/PBI/2006 tentang peraturan penerapan *office channeling* bagi bank-bank syariah, dengan tujuan untuk meningkatkan akses masyarakat kepada jasa perbankan syariah. *Office channeling* merupakan istilah yang digunakan untuk menggambarkan penggunaan kantor bank umum konvensional dalam melayani transaksi-transaksi dengan skim syariah dengan syarat bank tersebut telah memiliki Unit Usaha Syariah (UUS). Oleh karena itu, perlu mempersiapkan sumber daya manusia yang profesional di bidangnya dalam melayani transaksi-transaksi syariah. Melalui penerapan edukasi dan sosialisasi perbankan syariah dapat meningkatkan kualitas kinerja para praktisi perbankan syariah baik yang sekarang maupun yang akan datang.

Adapun rumusan masalah dalam penelitian ini yaitu gambaran penerapan Edukasi dan Sosialisasi, gambaran kualitas layanan dan gambaran pengaruh penerapan edukasi dan sosialisasi terhadap kualitas layanan *office channeling* perbankan syariah.

Tujuan penulisan skripsi ini yaitu untuk mengetahui yaitu gambaran penerapan Edukasi, Sosialisasi dan kualitas layanan serta gambaran pengaruh penerapan edukasi dan sosialisasi terhadap kualitas layanan *office channeling* perbankan syariah.

Penelitian ini dilaksanakan dengan Metode deskriptif asosiatif, dan teknik pengumpulan datanya dengan menggunakan wawancara dan angket yang dibagikan kepada karyawan layanan *office channeling* Bank Jabar Banten Cabang Syariah Cirebon untuk dijadikan sampel. Untuk mengukur keeratan hubungan antara edukasi dan sosialisasi dengan kualitas layanan *office channeling* perbankan syariah, digunakan *koefisien korelasi Spearman Rank* dan *Koefisien Determinasi*.

Berdasarkan hasil penelitian, penerapan edukasi dan sosialisasi perbankan syariah pada Bank Jabar Banten Cabang Syariah Cirebon dinyatakan baik, hal ini dapat dilihat dari hasil pengolahan data 78.3% dan 81% para karyawan menyatakan sangat setuju dan setuju dan 88.3% para karyawan menyatakan sangat setuju dan setuju bila kualitas layanan perbankan syariah diterapkan secara efektif. Dan uji statistik antara edukasi, sosialisasi dan kualitas layanan menunjukkan bahwa $R = 0.713$ Sedangkan dari analisis determinasi, menunjukkan bahwa penerapan edukasi dan sosialisasi memberikan kontribusi sebesar 50.84% terhadap kualitas layanan.

PENGESAHAN

Skripsi ini yang berjudul “Pengaruh Penerapan Edukasi dan Sosialisasi Terhadap Kualitas Layanan *Office Channeling* Perbankan Syariah (Studi Kasus Pada Bank Jabar Banten Cabang Syariah Cirebon)”, oleh Ali Nurdin. NIM. 504 301 287, telah diujikan dalam sidang Munaqosah di Sekolah Tinggi Agama Islam Negeri (STAIN) Cirebon, pada tanggal 02 Februari 2009.

Skripsi ini telah diterima sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Ekonomi Islam (S.E.I) pada Program Studi Ekonomi Perbankan Islam Jurusan Syariah Sekolah Tinggi Agama Islam Negeri (STAIN) Cirebon.

Cirebon 02 Februari 2009

Siding Munaqosah,



Ketua Merangkap Anggota

Drs. H. Wasman, M.A
NIP. 150 250 502

Sekretaris Merangkap Anggota

Toto Suharto, S.E, M.Si
NIP. 150 300 936

Anggota :

Penguji I

Prof. Dr. H. Abdus Salam, DZ, MM
NIP. 150 209 885

Penguji II

Sri Rokhlinasari, S.E, M.Si
NIP. 150 295 506

PERSETUJUAN

**PENGARUH PENERAPAN EDUKASI DAN SOSIALISASI TERHADAP
KUALITAS LAYANAN *OFFICE CHANNELING* PERBANKAN SYARIAH
(Studi Kasus Pada Bank Jabar Banten Cabang Syariah Cirebon)**

Oleh :

ALI NURDIN
NIM : 50430127

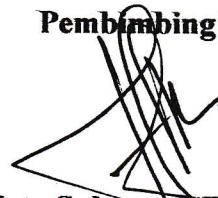
Menyetujui,

Pembimbing I



Ayus Ahmad Yusuf, SE, M.Si
Nip. 150 300 935

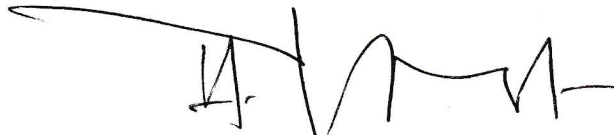
Pembimbing II



Toto Suharto, SE, M.Si
Nip :150 300 936

Mengetahui,

Ketua Prodi Ekonomi Perbankan Syariah (EPI)



Ayus Ahmad Yusuf, SE, M.Si
Nip. 150 300 935

NOTA DINAS

Yang Terhormat

Ketua Jurusan Syariah

STAIN Cirebon

Assalamu 'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh

Setelah melakukan bimbingan, telaah dan koreksi terhadap skripsi **ALI NURDIN**, Nomor Pokok : **50430127**, Judul Skripsi "**Pengaruh Penerapan Edukasi dan Sosialisasi Terhadap Kualitas Layanan *Office Channeling* Perbankan Syariah Pada Bank Jabar Banten Cabang Syariah Cirebon**", kami berpendapat bahwa skripsi tersebut sudah dapat diajukan kepada Jurusan Syariah STAIN Cirebon untuk di Munaqasahkan.

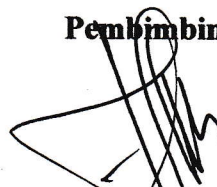
Demikian Nota Dinas ini kami sampaikan untuk dapat dipergunakan sebagaimana mestinya. Atas perhatiannya kami ucapkan terima kasih.

Pembimbing I



Ayus Ahmad Yusuf, SE, M.Si
Nip. 150 300 935

Pembimbing II



Toto Suharto, SE, M.Si
Nip : 150 300 936

Mengetahui,
Ketua Prodi Ekonomi Perbankan Syariah (EPI)



Ayus Ahmad Yusuf, SE, M.Si
Nip. 150 300 935

PERNYATAAN OTENTISITAS SKRIPSI

Bismillahirrahmanirrahim

Dengan ini saya menyatakan bahwa skripsi dengan judul “Pengaruh Penerapan Edukasi dan Sosialisasi Terhadap Kualitas Layanan Office Channeling Perbankan Syariah Pada Bank Jabar Banten Cabang Syariah Cirebon” ini beserta seluruh isinya adalah karya sendiri dan saya tidak melakukan penjiplakan atau pengutipan dengan cara-cara yang tidak sesuai dengan etika yang berlaku dalam masyarakat keilmuan.

Atas pernyataan ini, saya siap menanggung resiko atau sanksi apapun yang dijatuhkan kepada saya sesuai dengan peraturan yang berlaku, apabila dikemudian hari ditemukan adanya pelanggaran atau klaim terhadap keaslian karya ini.

Cirebon, Desember 2008

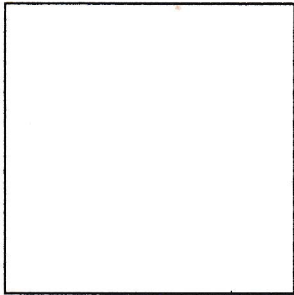
Yang Membuat Pernyataan



ALI NURDIN

NIM : 50430127

DAFTAR RIWAYAT HIDUP



Nama lengkap penulis adalah Ali Nurdin, lahir di Kecamatan Talaga Kabupaten Majalengka pada tanggal 03 April 1985, penulis lahir dari seorang ibu yang bernama Ihat dan Ayah yang bernama Hendra WSP.

Pendidikan yang telah penulis tempuh adalah TK Sejahtera Talaga selesai pada tahun 1991. Setelah selesai TK, kemudian penulis melanjutkan ke SD Negeri Banyusari Talaga lulus pada tahun 1997. Setelah lulus SD, kemudian penulis melanjutkan ke SLTPN I Talaga lulus pada tahun 2000. Setelah lulus SLTP, penulis melanjutkan ke SMUN I Talaga lulus tahun 2003.

Kemudian penulis melanjutkan sekolah ke STAIN Cirebon program Strata-1 (S-1) di Konsentrasi Akuntansi Program Studi Ekonomi Perbankan Syariah (EPI) Jurusan Syariah sampai sekarang.

Persembahkan

K
U

Kedua Orang Tua & Saudara-saudaraku

P

Thank's to ...

E

Syukur alhamdulillah atas segala kasih dan rahmat yang telah diberikan

S

Allah SWT, sehingga skripsi ini dapat terselesaikan

E

Kakak-kakakku A' Ono & C' Nunung, A' Hendri & C' Iis, A' Memed & C' Ade

H

and S'Joliku Ala yang telah memberikan motivasi, Do'a dan bantuannya

H

bakl moril maupun materil sehingga terselesaikan skripsi ini. Tak lupa

K

keponakanku yang lucu-lucu Rian, Andi, Ari yang gendut, haris yang peot,

A

hanny yang cantik, ical yang suka nangis and yang paling kecil fadil.

A

Sahabat-sahabatku Oman and family, Duleh and family, Aef and family,

T

Titin and family, Yaya and family and Umu and family yang telah menemani

N

selama kuliah 'smoga persahabatan kita tidak berakhir sampai disini tapi

L

untuk selamanya. Tak lupa teman-teman seperjuangan juga teman2 epi-

K

2&1 yang telah memberikan warna dalam hidup.

Terima kasih atas bimbingannya selama ini untuk pa Ayus dan pa Toto

"Apa saja yang kau rasakan, suka, duka, nikmat, musibah, marah, lega, kecewa, bahagia, pokoknya apapun itu, bisa kau hubungkan dengan akhirat (dunia akhir) dengan begitu hatimu akan sangat peka menerima cahaya hikmah dan hidayah"

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kepada Allah SWT, karena atas rahmat dan hidayahnyalah penulis dapat menyelesaikan skripsi ini. Tak lupa shalawat serta salam semoga selalu tercurah kepada Nabi Muhammad SAW, keluarga, para sahabat serta para pengikutnya.

Ucapan terima kasih penulis sampaikan kepada :

1. Kedua orang tua dan saudara-sadara aku, yang telah memberikan doa, semangat dan kepercayaan selama aku kuliah di STAIN Cirebon.
2. Bapak Prof. DR. H. M. Imron Abdullah, M.Ag, Ketua STAIN Cirebon.
3. Bapak Drs. Wasman , MA. Ketua Jurusan Syariah STAIN Cirebon.
4. Bapak Ayus Ahmad Yusuf, SE. M.Si. Ketua Program Studi Ekonomi Perbankan Islam (EPI) dan sebagai pembimbing I.
5. Bapak Toto Suharto, SE, M.Si. Pembimbing II
6. Bapak Dalimin, SE. sebagai Pimpinan Cabang Bank Jabar Banten Cabang Syariah Cirebon.
7. Bapak Isra Zakaria. Sebagai Pimpinan Seksi Pelayanan & Adm, Ibu Tuti Hastuti (sekertaris Umum) dan Karyawan layanan Office channeling (Bapak Rahman Santoso, Deden, Dudi dan Ibu Puput) pada Bank Jabar Banten Cabang Syariah Cirebon.

8. Seluruh dosen, staf dan karyawan yang telah memberikan bimbingan selama penulis menuntut ilmu di STAIN Cirebon.
9. Tak lupa kepada semua pihak yang telah memberikan bantuan, baik dari segi moril maupun segi materil sehingga skripsi ini dapat terselesaikan. Semoga Allah selalu melindungi kita, Amien...

Penulis menyadari bahwa penyusunan skripsi ini tidak luput dari kesalahan, oleh karena itu penulis mengharapkan kritik dan saran yang membangun. Semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi semua pihak.

Penulis

DAFTAR ISI

ABSTRAK

PENGESAHAN

PERSETUJUAN

NOTA DINAS

PERNYATAAN OTENTISITAS

RIWAYAT HIDUP

PERSEMBAHAN

KATA PENGANTAR

DAFTAR ISI

DAFTAR TABEL

BAB I PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah	1
1.2 Perumusan Masalah	5
1.3 Tujuan Penelitian	5
1.4 Kegunaan Penelitian	5
1.5 Kerangka Pemikiran	6
1.6 Hipotesis Penelitian	8
1.7 Sistematika Penulisan	8

BAB II LANDASAN TEORI

2.1	Edukasi	10
2.1.1	Built In Training	11
2.1.2	Konsep dan strategi built in training	12
2.2	Sosialisasi	15
2.2.1	Komunikasi	16
	- Fungsi komunikasi	17
2.2.2	Publikasi	18
a)	Jenis-jenis publikasi	19
b)	Publikasi perbankan	20
2.3	Kualitas Pelayanan	20
a)	Pengelolaan Kualitas Layanan	21
b)	Karakteristik Jasa	22
c)	Kesenjangan Pelayanan	23
2.4	Office Channeling	25
a)	Tujuan Office Channeling	27
b)	Dasar Hukum Office Channeling	29

BAB III METODOLOGI PENELITIAN

3.1	Objek Penelitian	30
3.2	Operasional Variabel Penelitian	30
3.3	Populasi dan Sampel	34
3.4	Data Penelitian	35

3.5 Uji Instrumen Penelitian	36
3.6 Tehnik Analisi Data	39
3.6.1 Transformasi data Ordinal ke Interval	39
3.6.2 Analisis Product Moment	40
3.1.3 Analisis Korelasi Ganda	41
3.6.3 Analisis Koefisien Determinasi	42

BAB IV

4.1 Kondisi Objektif Bank Jabar Banten Cabang Syari'ah Cirebon	43
4.1.1 Sejarah Berdirinya Bank Jabar Banten	43
4.1.2 Visi dan Misi	46
4.1.3 Prinsip-prinsip Bank Jabar	46
4.1.4 Aktivitas Usaha dan Jasa Layanan Utama	47
4.1.5 Struktur Organisasi Bank Jabar Banten Cabang Syari'ah Cirebon	53
4.1.6 Office Channeling	63
4.2 Hasil dan Pembahasan	65
4.2.1 Gambaran Penerapan Edukasi Perbankan Syariah pada Layanan Office Channeling Bank Jabar Banten Cabang Syariah Cirebon	65
4.2.2 Gambaran Sosialisasi Perbankan Syariah pada Layanan Office Channeling Bank Jabar Banten Cabang Syariah Cirebon	72

4.2.3	Gambaran Kualitas Layanan Perbankan Syariah pada Layanan Office Channeling Bank Jabar Banten Cabang Syariah Cirebon	78
4.2.4	Uji Instrumen Penelitian	85
4.2.5	Pengaruh Penerapan Edukasi Dan Sosialisasi Terhadap Kualitas Layanan Office Channeling Perbankan Syariah	90
	A. Transformasi data Ordinal ke Interval	91
	B. Korelasi Product Moment	92
	C. Analisis Korelasi Ganda	94
	D. Analisis Koefisien Determinasi	96
	E. Analisis Ekonomi	96

BAB V PENUTUP

5.1	Kesimpulan	99
5.2	Saran	101

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

DAFTAR TABEL

Tabel 3.1 : Operasionalisasi Variabel	32
Tabel 3.2 : Pedoman untuk memberikan interpretasi koefisien korelasi	41
Tabel 4.4 : Karyawan Office Channeling	64
Tabel 4.5 : Perusahaan memeberikan kesempatan kepada karyawan untuk mengikuti pelatihan agar penguasaan IPTEK bertambah	66
Tabel 4.6: Diadakan pelatihan untuk menambah wawasan	67
Tabel 4.7 : Untuk dapat menyelesaikan pekerjaan dengan cepat, setiap karyawan mampu megoperasikan computer	67
Tabel 4.8 : Agar tidak terjadi kesalahan dalam menyelesaikan tugas, setiap karyawan mampu berkomunikasi dengan atasan	68
Tabel 4.9 : Metode Tanya jawab masalah pekerjaan yang diberikan saat pelatihan sangat tepat	68
Tabel 4.10 : Pelatihan tentang cara teknik dalam melakukan tugas sangat bermanfaat dalam pekerjaan yang dilakukan sekarang	69
Tabel 4.11: Dalam penyelenggaraan pembinaan, pimpinan selalu memperhatikan kemampuan karyawan dalam bekerja	69
Tabel 4.12 : Agar dapat mencapai prestasi kerja yang lebih baik dan terbaik, kewajiban pimpinan untuk meningkatkan kemampuan karyawan	70
Tabel 4.13 : Karyawan yang memiliki keterampilan yang tinggi akan memiliki sikap profesionalisme yang tinggi pula	70
Tabel 4.14 : Karyawan yang mempunyai pengetahuan yang lebih tinggi cenderung lebih mampu untuk menerima tugas-tugas yang lebih berat dalam rangka promosi	71
Tabel 4.15 :Rekapitulasi Pendapat Karyawan Layanan Office Channeling Bank Jabar Banten Cabang Syariah Cirebon, Variabel Penerapan Edukasi	71

Tabel 4.16 : Pimpinan percaya terhadap kemampuan dan hasil kerja karyawan	73
Tabel 4.17 : Setiap karyawan memiliki kepercayaan terhadap kemampuan rekan kerjanya	74
Tabel 4.18 : Setiap pengambilan keputusan, saya selalu diajak berdiskusi dan berkomunikasi mengenai kebijakan perusahaan yang relevan dengan jabatan saya	74
Tabel 4.19 : Saya selalu diberi kesempatan menyampaikan pendapat tentang kebijakan perusahaan yang akan di ambil oleh pimpinan	75
Tabel 4.20 : Dengan keterbukaan informasi dapat meningkatkan komitmen karyawan terhadap perusahaan	75
Tabel 4.21 : Komunikasi memberikan kesempatan kepada karyawan untuk berubah kearah yang lebih baik	76
Tabel 4.22 : Adanya terbitan internal (jurnal, bulletin) dapat menciptakan suasana kebersamaan dalam berbagi informasi	76
Tabel 4.23 : Saluran komunikasi formal, seperti penerbitan khusus dalam perusahaan (bulletin) memungkinkan karyawan dapat melaksanakan tugas dan pekerjaannya dengan baik	77
Tabel 4.24 : Rekapitulasi Pendapat Karyawan Layanan Office Channeling Bank Jabar Banten Cabang Syariah Cirebon, Variabel Sosialisasi	77
Tabel 4.25 : Saya handal dalam menangani transaksi yang dilakukan dengan terpercaya dan akurat	79
Tabel 4.26 : Saya selalu memenuhi janji yang di perlihatkan melalui penyebaran brosur	80
Tabel 4.27 : Saya selalu membantu memecahkan masalah yang dihadapi oleh nasabah	80
Tabel 4.28 : Informasi yang saya berikan mampu untuk mempengaruhi pelanggan	81

Tabel 4.29 : Saya memahami bahasa yang digunakan oleh nasabah	81
Tabel 4.30 : Saya selalu memberikan perhatian pribadi kepada nasabah	82
Tabel 4.31 : Keramahan dalam memberikan informasi dapat menarik nasabah	82
Tabel 4.32 : Penampilan fasilitas fisik merupakan kualitas layanan	83
Tabel 4.33 : Fasilitas yang memadai memudahkan saya untuk bekerja lebih efektif	83
Tabel 4.34 : Kebersihan fasilitas yang ada selalu terjaga	84
Tabel 4.35 : Rekapitulasi Pendapat Karyawan Layanan Office Channeling Bank Jabar Banten Cabang Syariah Cirebon, Variabel Kualitas Layanan	84
Tabel 4.36 : Hasil Perhitungan Uji Validitas Edukasi	86
Tabel 4.37 : Hasil Perhitungan Uji Validitas Sosialisasi	87
Tabel 4.38 : Hasil Perhitungan Uji Validitas Kualitas Layanan	88
Tabel 4.39 : Hasil Uji Reliabilitas	90
Tabel 4.40 : Ringkasan Statistik X_1 Terhadap Y	92
Tabel 4.41 : Ringkasan Statistik X_2 Terhadap Y	92
Tabel 4.42 : Ringkasan Statistik X_1 Terhadap X_2	93
Tabel 4.43 : Ringkasan Hasil Korelasi	94