

## Pengaruh Kompetensi Ekonomi Syariah Terhadap Keputusan Bertransaksi Menggunakan Produk Perbankan Syariah

Arwani

Sekolah Tinggi Agama Islam Pangeran Dharma Kusuma Segeran Indramayu  
arwani.amma.1977@gmail.com

Disubmit: (25 Oktober 2020) | Direvisi: (26 Oktober 2020) | Disetujui: (26 Oktober 2020)

### **Abstract**

*This research was a field research, using quantitative descriptive method; method of data collection was done by observation and questionnaires. Regarding the influence of the Islamic economic competence to the decision to trade using Islamic banking products, samples were taken for this research to support the implementation of a number of 110 respondents from the study program of Economic Sharia Higher School Islamic Segeran Pangeran Dharma Kusuma Indramayu, and from the number of respondents were given a questionnaire to be answered. Data analysis technique used was to use a statistical technique that is simple correlation technique with the technique Product Moment Correlation analysis using SPSS 15.00 version. The results of this research indicated that the correlation between the Islamic economic competence with the decision to transact in Islamic banks was 0,915. Based on the interpretation of the correlation coefficient  $r$  value, so 0.915 including the level of relations "very strong". This showed that there was a very strong relationship between the Islamic economic competences with the decision to transact in Islamic banks.*

**Keywords:** Economic Syaria Competence, Transaction Decision

### **Abstrak**

Penelitian ini merupakan penelitian lapangan, dengan menggunakan metode *kuantitatif deskriptif*, metode pengumpulan datanya dilakukan dengan cara observasi dan angket atau kuisioner. Mengenai pengaruh kompetensi ekonomi syariah terhadap keputusan bertransaksi menggunakan produk perbankan syariah. Sampel yang diambil untuk mendukung terlaksananya penelitian ini sejumlah 110 responden dari mahasiswa Program Studi Ekonomi Syariah Sekolah Tinggi Agama Islam Segeran Pangeran Dharma Kusuma Indramayu, dan dari jumlah responden tersebut diberikan angket untuk dijawab. Sedangkan teknik analisis data yang digunakan adalah dengan menggunakan teknik statistik yakni teknik korelasi sederhana dengan teknik analisis Korelasi Product Moment menggunakan SPSS 15.00. Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa korelasi antara kompetensi ekonomi syariah dengan keputusan bertransaksi pada bank syariah sebesar 0,956. Berdasarkan interpretasi koefisien korelasi nilai  $r$ , maka 0,956 termasuk tingkat hubungan "sangat kuat". Hal ini menunjukkan bahwa terjadi hubungan yang sangat kuat antara kompetensi ekonomi syariah dengan keputusan bertransaksi pada bank syariah.

**Kata kunci:** kompetensi ekonomi syariah, keputusan bertransaksi.

## Pendahuluan

Perbankan Syariah di Indonesia telah dirintis sejak lama, yaitu sekitar tahun 1980-an. Ketika beberapa aktivis muda melakukan kajian tentang ekonomi Syariah, mereka merekomendasikan urgensi perbankan Syariah, bahkan mempraktekkannya dalam skala terbatas. Perbankan syariah itu sendiri merupakan segala sesuatu yang menyangkut tentang bank syariah dan unit usaha syariah, mencakup kelembagaan, kegiatan usaha, serta cara dan proses dalam melaksanakan kegiatan usahanya. Sedangkan bank syariah itu sendiri ialah bank yang menjalankan kegiatan usahanya berdasarkan prinsip syariah dan menurut jenisnya terdiri atas bank umum syariah dan bank pembiayaan rakyat syariah (Sholihin, 2016:2).

Menurut Undang-Undang Nomor 21 tahun 2008 tentang Perbankan Syariah (UU Perbankan Syariah) bank syariah adalah bank yang menjalankan usahanya berdasarkan prinsip syariah dan menurut jenisnya terdiri atas bank umum syariah dan bank pembiayaan rakyat syariah. Bank syariah terdiri atas dua kata, yaitu bank dan syariah. Bank bermakna suatu lembaga keuangan yang berfungsi sebagai perantara keuangan dari dua pihak, yaitu pihak yang kelebihan dana dan pihak yang kekurangan dana.(Ali, 2008:1)

Bank syariah adalah juga suatu lembaga intermediasi (intermediary institution) seperti halnya bank konvensional. Bedanya hanyalah bahwa bank syariah melakukan kegiatan usahanya tidak berdasarkan bunga (*interest free*) tetapi berdasarkan prinsip syariah islam, yaitu prinsip pembagian keuntungan dan kerugian (*profit and loss sharing*).

Dalam perkembangannya, konsep ekonomi syariah ini menjadi sebuah kewajiban dan kebutuhan bagi masyarakat, artinya, kehadirannya menjadi hal yang biasa namun seiring berkembangnya informasi menjadi sesuatu yang dibutuhkan oleh masyarakat. Sebuah kewajiban tersendiri bagi lembaga-lembaga perbankan yang berbasis syariah untuk melakukan sosialisasi kepada masyarakat dalam rangka menunjukkan eksistensinya dan juga sebagai bukti bahwa mereka hadir dengan menunjukkan perbedaan dibandingkan dengan lembaga-lembaga perbankan non syariah. Jelas ini adalah tugas tersendiri, seiring terbukanya persaingan antar lembaga perbankan, baik yang konvensional maupun yang berbasis syariah.

Berkaitan dengan kompetensi, Robert A. Roe (2001:73) berpendapat bahwa "*Competence is defined as the ability to adequately perform a task, duty or role. Competence integrates knowledge, skills, personal values and attitudes. Competence builds on knowledge and skills and is acquired through work experience and learning by doing*" Kompetensi dapat digambarkan sebagai kemampuan untuk melaksanakan satu tugas, peran atau tugas,

kemampuan mengintegrasikan pengetahuan, keterampilan-keterampilan, sikap-sikap dan nilai-nilai pribadi, dan kemampuan untuk membangun pengetahuan dan keterampilan yang didasarkan pada pengalaman dan pembelajaran yang dilakukan.

Sedangkan menurut Spencer dan Mitrani et.al (1993) terdapat lima (5) karakteristik kompetensi, yaitu: 1) *Motives*. *Motives* adalah sesuatu dimana seseorang secara konsisten berfikir sehingga ia melakukan tindakan. Misalnya: orang memiliki motivasi berprestasi secara konsisten mengembangkan tujuan-tujuan yang memberi tantangan pada dirinya, dan bertanggung jawab penuh untuk mencapai tujuan tersebut serta mengharapkan "feedback" untuk memperbaiki dirinya. 2) *Traits*. *Traits* adalah watak yang membuat orang untuk berperilaku atau bagaimana seseorang merespon sesuatu dengan cara tertentu seperti percaya diri, kontrol diri, kekuatan melawan ketegangan, ketabahan atau daya tahan. 3) *Self-Concept*. *Self-concept* adalah sikap dan nilai-nilai yang dimiliki seseorang. Sikap dan nilai diukur melalui tes kepada responden untuk mengetahui bagaimana nilai yang dimiliki seseorang, apa yang menarik bagi seseorang untuk melakukan sesuatu. Seseorang yang dinilai sebagai "leader" seyogyanya memiliki perilaku kepemimpinan, sehingga perlu adanya tes tentang *leadership ability*. 4) *Knowledge*. *Knowledge* adalah informasi yang dimiliki seseorang untuk bidang tertentu. Pengetahuan merupakan kompetensi yang kompleks. Skor atas tes pengetahuan sering gagal untuk memprediksi kinerja sumber daya manusia, karena skor tersebut tidak berhasil mengukur pengetahuan dan keahlian seperti apa seharusnya dilakukan dalam pekerjaan. Tes kemampuan mengukur kemampuan peserta tes untuk memilih jawaban yang paling benar, tetapi tidak dapat melihat apakah seseorang dapat melakukan pekerjaan berdasarkan pengetahuan yang dimilikinya, dan 5) *Skills*. *Skills* adalah kemampuan untuk melaksanakan suatu tugas tertentu baik secara fisik maupun secara mental.

Sementara itu, tahapan pengambilan keputusan bertransaksi menggunakan produk perbankan syariah dapat diartikan sebagai sikap seseorang atas kualitas pelayanan produk pada lembaga itu.

Kemudian, dikemukakan oleh Moenir (dalam Tangkilisan, 2005:208), bahwa agar pelayanan dapat memuaskan orang atau kelompok orang yang dilayani, maka pelaku yang bertugas melayani, seyogyanya memenuhi empat kriteria pokok sebagai berikut (1) Tingkah laku yang sopan, (2) cara menyampaikan sesuatu yang berkaitan dengan apa yang seharusnya diterima oleh orang yang bersangkutan, (3) waktu menyampaikan yang tepat, dan (4) keramahmatan.

Adapun, penelitian-penelitian terdahulu yang sudah dilakukan adalah sebagai berikut : (1) Mardhiah (2012), judul “Pengaruh Periklanan, Promosi Penjualan, Publisitas, dan Penjualan Pribadi Terhadap Keputusan Menjadi Nasabah Di Bank Muamalat”, menjelaskan tentang keputusan untuk menjadi nasabah di bank syariah. Selanjutnya, Mashadi (2012), judul “Pengaruh Prinsip Bagi Hasil dan Kualitas Pelayanan Terhadap Preferensi Menabung Masyarakat di Bank Muamalat Palangkaraya” menjelaskan tentang preferensi menabung masyarakat di bank syariah.

Lembaga perbankan yang berbasis syariah merupakan sebuah lembaga yang dituntut mampu bersaing dengan lembaga-lembaga perbankan konvensional. Sebagai lembaga yang kemunculannya lebih akhir dibanding dengan lembaga perbankan konvensional, kehadirannya dituntut untuk lebih profesional dan lebih produktif. Tujuannya tidak lain dan tidak bukan agar memperoleh anggota atau nasabah yang optimal, sehingga apa yang menjadi tujuan didirikannya lembaga perbankan tersebut dapat tercapai dengan hasil yang optimal. Pembahasan tentang kompetensi menjadi menarik saat dihubungkan dengan keputusan seseorang dalam menggunakan produk-produk lembaga perbankan. Ini akan menjadi sebuah informasi tersendiri bagi lembaga perbankan sebagai media evaluasi peningkatan kinerjanya sehingga menjadi lembaga yang dibanggakan oleh para anggota atau nasabahnya. Selain itu, juga sebagai tambahan wawasan bagi masyarakat terkait kinerja lembaga perbankan syariah, dan ini dapat dijadikan sebagai referensi awal bagi mereka sebelum menggunakan produk layanan milik lembaga perbankan syariah.

Berdasarkan paparan di atas, dapat dijelaskan bahwa tujuan dari penelitian ini adalah untuk menganalisis hubungan dan pengaruh kompetensi ekonomi syariah terhadap keputusan bertransaksi menggunakan produk perbankan syariah

#### *Metode Penelitian dan Jenis Penelitian*

Penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif dengan menggunakan format deskriptif yang bertujuan untuk menjelaskan, meringkas berbagai kondisi, berbagai situasi atau berbagai variabel yang timbul di masyarakat dan menjadi objek penelitian ini berdasarkan apa yang terjadi, kemudian mengangkat ke permukaan karakter atau gambaran kondisi, situasi ataupun variabel tersebut.(Bugin, 2006:36)

#### *Waktu dan Tempat Penelitian*

Penelitian dilakukan dalam jangka waktu kurang lebih 3 bulan, sejak Bulan Februari sampai dengan Bulan April 2020 dan dipergunakan peneliti seoptimal mungkin untuk menggali informasi dan mengumpulkan data yang diperlukan dalam

penelitian ini. Sedangkan penelitian ini mengambil tempat di kampus STAI Pangeran Dharma Kusuma Segeran Indramayu Jawa Barat Jl. KH. Hasyim Asy'ari No. I/1 Segeran Kidul Juntinyuat Indramayu Jawa Barat. Alasannya karena subjek dari penelitian ini ialah mahasiswa program studi Ekonomi Syariah.

#### *Subjek Penelitian*

Subjek dalam penelitian ini adalah seluruh mahasiswa Program Studi Ekonomi Syariah Sekolah Tinggi Agama Islam Segeran Pangeran Dharma Kusuma Indramayu. Penelitian ini termasuk penelitian populasi, dikarenakan jumlah seluruh populasi dijadikan sebagai sampel penelitian semua, yakni seluruh mahasiswa Program Studi Ekonomi Syariah Sekolah Tinggi Agama Islam Segeran Pangeran Dharma Kusuma Indramayu, yakni sejumlah 110 mahasiswa.

#### *Prosedur Penelitian*

Prosedur yang ditepuh dalam penelitian merupakan serangkaian kegiatan yang berkaitan dengan pengujian instrumen data-data penelitian. Adapun kegiatan pengujian instrumen data penelitian meliputi hal-hal sebagai berikut : (a) menyusun variabel penelitian, (b) menyusun kisi-kisi instrumen, (c) melakukan uji coba instrumen, dan (d) melakukan pengujian validitas dan reliabilitas instrumen.

##### a) Menyusun variabel penelitian

Dalam penelitian ini, hipotesis yang diajukan diidentifikasi menjadi 2 variabel, yaitu terdiri dari 1 (satu) variabel bebas, yakni Kompetensi Ekonomi Syariah (X), dan 1 (satu) variabel terikat, yakni Kualitas Pelayanan (Y).

##### b) Menyusun Kisi-kisi instrumen

###### 1. Kompetensi Ekonomi Syariah

Data yang dihasilkan dari penyebaran angket menggunakan Skala Likert dengan kisaran secara kontinu 1 - 5 dengan alternatif jawaban sebagai berikut :

- 5 = Sangat Baik
- 4 = Baik
- 3 = Tak Ada Komentar
- 2 = Jelek
- 1 = Sangat Jelek

Tabel 1. Kisi-kisi Instrumen Penelitian Variabel Kompetensi Ekonomi Syariah (X)

No	Pertanyaan	Umpan Balik				
		1	2	3	4	5
1.	Bagaimana motif anda dalam melaksanakan					

	transaksi di lembaga perbankan syariah					
2.	Bagaimana respon anda terhadap pelayanan lembaga perbankan syariah					
3.	Bagaimana sikap diri anda terhadap pelayanan lembaga perbankan syariah					
4.	Bagaimana pengetahuan anda terhadap pelayanan lembaga perbankan syariah.					
5.	Bagaimana tanggapan anda terhadap kemampuan karyawan lembaga perbankan syariah					

## 2. Kompetensi Kualitas Pelayanan

Data yang dihasilkan dari penyebaran angket menggunakan Skala Likert dengan kisaran secara kontinu 1 - 5 dengan alternatif jawaban sebagai berikut :

- 5 = Sangat Baik
- 4 = Baik
- 3 = Tak Ada Komentar
- 2 = Jelek
- 1 = Sangat Jelek

Tabel 2. Kisi-kisi Instrumen Penelitian Variabel Kualitas Pelayanan (Y)

No	Pertanyaan	Umpun Balik				
		1	2	3	4	5
1.	Kehandalan dalam melayani nasabah					
2.	Kecepatan dan ketanggapan menangani kebutuhan nasabah					
3.	Kepercayaan dan rasa aman yang dirasakan nasabah					
4.	Kepedulian kepada nasabah					
5.	Fasilitas layanan					

### c) Melakukan uji coba instrumen

Instrumen-instrumen penelitian yang sudah dibuat dilakukan uji coba terhadap 15 orang sebagai uji coba terhadap validitas dan reliabilitas data penelitian tersebut.

### d) Melakukan pengujian validitas dan reliabilitas

Pada prinsipnya, meneliti adalah melakukan pengukuran terhadap fenomena sosial maupun alam, karena pada prinsipnya meneliti adalah melakukan pengukuran, maka harus ada alat ukur yang baik. Jadi, instrumen penelitian adalah suatu alat yang digunakan untuk mengukur fenomena alam maupun sosial yang diamati. (Sugiyono, 2008:55). Alat

penelitian ,menentukan kualitas data yang akan dikumpulkan dan kualitas data menentukan kualitas penelitian, karena itu alat pengumpul data harus memenuhi syarat yaitu validitas dan reliabilitas.

#### 1) Uji Validitas

Validitas menunjukkan sejauh mana suatu alat pengukur apa yang ingin diukur. Sekiranya peneliti menggunakan kuesioner atau angket di dalam pengumpulan data penelitian, maka kuesioner yang disusunnya harus mengukur apa yang ingin diukurnya (Ancok, D. dalam Singarimbun, M. dan Effendi, 1998 : 24). Sedangkan menurut Sugiyono (1994:55) hasil penelitian yang valid bila terdapat kesamaan antara data yang terkumpul dengan data yang sesungguhnya terjadi pada obyek yang diteliti. Dalam hal ini, uji validitas dapat dilihat dengan cara mempergunakan *cronbach alpha*, dalam hal ini peneliti menggunakan taraf kepercayaan 95% dengan alasan bahwa para responden yang diteliti terdiri dari mahasiswa Program Studi Ekonomi Syariah Sekolah Tinggi Agama Islam Segeran Pangeran Dharma Kusuma Indramayu . Apabila hasil probabilitasnya lebih kecil dari 5%, maka dikatakan valid.

#### 2) Uji Reliabilitas

Menurut Ancok (1995 :24) dalam Singarimbun dan Effendi reliabilitas adalah indeks yang menunjukkan sejauh mana suatu alat pengukur dapat dipercaya atau dapat diandalkan. Dalam penelitian ini, reliabilitas dapat dicari dengan cara koefisien *alpha*-nya, yang menurut Arikunto (2006:56) instrumen dikatakan reliabel bila memiliki koefisien sebesar 0,60 atau lebih.

### *Data dan Teknik Pengumpulan Data*

#### *Data*

Data adalah sejumlah informasi yang memberikan gambaran tentang suatu keadaan atau masalah, baik yang berupa angka-angka (golongan) maupun yang berbentuk kategori, seperti : baik, buruk, tinggi, rendah dan sebagainya (Subana, 2000 : 19). Dalam penentuan sumber data ini ada dua hal yang perlu dijelaskan, yaitu jenis data dan sumber data.

#### a). Jenis Data

1. Data Kualitatif adalah data yang digunakan dalam bentuk logika, di mana digunakan cara berfikir yang didasarkan atas pola pemikiran atau teori untuk melihat fakta yang ada.

2. Data Kuantitatif adalah data yang digunakan dalam membentuk statistik deskriptif dengan cara menghitung dan mempresentasikan data dengan rumus.
- b). Sumber Data
1. Sumber data teoritik adalah sumber data yang diambil dari kajian pustaka yang ada kaitannya dengan materi pembahasan.
  2. Sumber data empirik adalah sumber data dari segala sesuatu yang ada atau peristiwa yang terjadi dan bersangkutan dengan masalah yang diteliti.

#### *Teknik Pengumpulan Data*

Teknik pengumpulan data penelitian dilakukan dengan cara membagikan daftar pertanyaan dan wawancara langsung kepada responden.

a. Teknik Kuesioner atau Angket

Yaitu seperangkat pertanyaan dan pernyataan yang disusun untuk diajukan kepada responden. Kuesioner ini dimaksudkan untuk memperoleh informasi secara tertulis dari responden sebagai obyek penelitian. Tujuan utama dari dari pembuatan kuesioner ini adalah :

1. Memperoleh informasi yang relevan dengan tujuan survei.
2. Memperoleh informasi dengan reliabilitas dan validitas setinggi mungkin (Singarimbun, 1995 : 146).

b. Teknik Wawancara atau *Interview*

Yaitu, suatu cara untuk memperoleh data dengan jalan mengadakan tanya jawab secara langsung dengan pihak-pihak yang bersangkutan dalam bidang yang diteliti dengan harapan memperoleh informasi yang dibutuhkan. Informasi yang diperoleh adalah segala sesuatu yang berhubungan dengan data yang diperlukan. Wawancara yang dilakukan sebenarnya dituangkan dalam gambaran umum lokasi penelitian, dan kondisi dan perkembangan lembaga perbankan syariah di Wilayah Kabupaten Indramayu.

c. Teknik Observasi

Observasi atau pengamatan merupakan aktivitas yang sistematis terhadap gejala-gejala baik yang bersifat fisika maupun mental. Pengamatan terhadap tindakan-tindakan yang mencerminkan pola penerapan metode demonstrasi dan hubungannya dengan hasil belajar siswa diperlukan observasi atau pengamatan secara langsung. Cara ini dimaksudkan untuk mendapatkan data yang cermat, faktual, dan sesuai dengan konteksnya.

M.Q Paton (1980:201) menguraikan manfaat pengamatan bagi peneliti adalah (1) mampu menguraikan konteks data secara holistik, (2) memungkinkan peneliti menggunakan metode induktif yang tidak terpengaruh konsep atau

pandangan sebelumnya, (3) dapat mengungkapkan hal-hal yang sensitif yang tidak terungkap dalam wawancara, dan (4) mampu merekam situasi sosial yang sesungguhnya. (Nasution, 1988:50).

Teknik observasi digunakan untuk melengkapi data informasi yang diperoleh melalui wawancara. Selain itu dengan observasi dimaksudkan pula melakukan *re-check* dan triangulasi.

Dalam kegiatan ini peneliti melakukan observasi mulai kegiatan sebagai pengamat sampai sewaktu-waktu turut larut dalam situasi atau kegiatan yang sedang berlangsung. Sesuai dengan masalah yang diteliti, maka data yang akan dikumpulkan melalui observasi meliputi hal-hal sebagai berikut :

- a) Penerapan kualitas pelayanan di lingkungan lembaga perbankan syariah di Wilayah Kabupaten Indramayu.
- b) Upaya-upaya yang dilakukan manajer dalam menerapkan Kualitas Pelayanan sehingga berdampak pada Kepuasan Nasabah perusahaannya.

#### d. Teknik Studi Dokumentasi

Studi dokumentasi dalam pengumpulan data penelitian ini dimaksudkan sebagai cara mengumpulkan data dengan mempelajari dan mencatat bagian-bagian yang dianggap penting dari berbagai risalah resmi yang terdapat baik di lokasi penelitian maupun di luar yang ada hubungannya dengan penelitian. Studi dokumentasi untuk memperoleh data langsung dari lembaga meliputi buku-buku, laporan keuangan dan lain-lainnya yang relevan.

#### *Teknik Analisis Data*

##### 1). Analisis Deskriptif

Analisis deskriptif merupakan analisis yang menggambarkan atau mendeskripsikan data yang diperoleh, dan biasanya dinyatakan dalam bentuk tabel frekuensi dan diinterpretasikan dengan kalimat atau pernyataan yang dapat dimengerti oleh khalayak umum.

Arikunto (2006:239) menjelaskan bahwa data kuantitatif yang dikumpulkan dalam penelitian korelasional, komparatif atau eksperimen diolah dengan rumus-rumus statistik yang sudah disediakan, baik secara manual maupun dengan menggunakan jasa komputer. Apabila datanya telah terkumpul, maka diklasifikasikan menjadi 2 (dua) kelompok data, yaitu data kuantitatif yang berbentuk angka-angka dan data kualitatif yang dinyatakan dalam kata-kata atau simbol.

##### 2). Analisis Inferensial

Analisis inferensial adalah analisis statistik yang digunakan untuk menganalisis data sampel dan hasilnya diberlakukan untuk populasi (Arikunto,2006:270). Analisis data penelitian ini menggunakan Program SPSS Versi 15 for Windows. Analisis ini digunakan untuk menjawab tujuan penelitian yaitu untuk mengetahui gambaran pengaruh Kompetensi Ekonomi Syariah terhadap Keputusan Bertransaksi Menggunakan Produk Perbankan Syariah pada Lembaga Perbankan Syariah di Wilayah Kabupaten Indramayu.

Selain itu, analisis inferensial juga mempergunakan korelasi Product Moment dari Pearson. Analisa korelasi ini digunakan untuk mencari derajat hubungan antara variabel X (Kompetensi Ekonomi Syariah ) dengan variabel Y (Kualitas Pelayanan ), dengan rumus sebagai berikut:

$$r_{xy} = \frac{\Sigma XY}{(\Sigma X^2)(\Sigma Y^2)} \quad (\text{Arikunto, 2006, 273})$$

Keterangan:

- $r_{xy}$  :besarnya koefisien korelasi antara variable x dan variable y
- X :nilai variabel x
- Y :nilai variabel y

Untuk dapat memberi interpretasi hubungan antara variabel X dengan Y, digunakan pedoman sebagai berikut:

Tabel 1. Interpretasi Koefisien Korelasi

Besarnya nilai r	Interpretasi
Antara 0,800 sampai dengan 1,00	Tinggi
Antara 0,600 sampai dengan 0,800	Cukup
Antara 0,400 sampai dengan 0,600	Agak Rendah
Antara 0,200 sampai dengan 0,400	Rendah
Antara 0,000 sampai dengan 0,200	Sangat Rendah

(Arikunto, 2006:276)

Selanjutnya persamaan regresi digambarkan sebagai berikut :

$$Y = b_0 + b_1 (X)$$

Dimana :

- Y Variabel Terikat (*Dependent Variabel*)
- X Variabel Bebas (*Independent Variabel*)

$b_0$	Konstanta
$b_1$	Koefisien Regresi

### 3). Uji Asumsi Klasik

Agar diperoleh nilai perkiraan yang tidak bias dan efisien dari persamaan regresi linear dengan metode kuadrat terkecil atau *Ordinary Least Square* (OLS) terhadap tiga atau lebih variabel yang diamati, maka dalam pelaksanaan analisis data harus memenuhi beberapa asumsi klasik sebagai berikut (Gujarati, 1995 : 45)

1. Asumsi Multikolinearitas, yaitu berarti adanya hubungan linear yang sempurna atau pasti di antara beberapa atau semua variabel yang menjelaskan dari model regresi, menurut asumsi klasik, bahwa tidak terdapat multikolinearitas di antara variabel-variabel bebas dalam model regresi. Caranya adalah dengan membandingkan  $R_i^2$  dari hasil auxiliary regresi dengan  $R^2$  overall. Jika  $R_i^2 < R^2$  berarti tidak terjadi multikolinear.
2. Asumsi Heterokedastisitas, yaitu bahwa heterokedastisitas terjadi jika gangguan dari setiap variabel bebas mempunyai varians yang berbeda, sedangkan menurut asumsi klasik justru harus homokedastisitas, yaitu bahwa gangguan semuanya harus mempunyai varians yang sama. Caranya adalah dengan melihat variabel yang mempunyai nilai sig.P di atas taraf signifikansi 5%.
3. Asumsi Normalitas, yaitu asumsi ini menginginkan model yang dipakai dapat secara tepat menggambarkan rata-rata variabel terikat atau tergantung dengan observasi. Caranya adalah jika residual-residual didistribusikan secara normal, maka melihat titik-titik yang ada akan jauh berada di atas garis lurus.

## Hasil Penelitian dan Pembahasan

### Hasil Penelitian

#### 1. Uji Validitas dan Uji Reliabilitas

##### a. Uji Validitas

Uji validitas dilakukan untuk memastikan bahwa masing-masing item dalam instrumen penelitian mampu mengukur variabel yang ditetapkan dalam penelitian ini. Sebuah instrumen dikatakan valid, jika mampu mengukur apa yang diinginkan dan mengungkapkan data dari variabel yang diteliti secara tepat (Arikunto, 2006:180). Uji validitas dilakukan dengan setiap item, di mana setiap nilai yang diperoleh untuk setiap item dikorelasikan dengan nilai total seluruh item suatu variabel. Uji korelasi yang digunakan adalah Korelasi Product Moment, dengan syarat minimum suatu item dianggap valid adalah nilai  $r$  hitung  $\geq r$  tabel (Masrun dalam Sugiyono, 2002:45).

1) Uji Validitas Variabel Kompetensi Ekonomi Syariah (X)

Tabel 2. Uji Validitas Variabel Kompetensi Ekonomi Syariah (X)

No Item	r Hitung	r Tabel	Keputusan
X1	0,456	0,195	Valid
X2	0,731	0,195	Valid
X3	0,691	0,195	Valid
X4	0,590	0,195	Valid
X5	0,516	0,195	Valid

(Sumber : Data Primer, diolah, 2020)

Berdasarkan data dari tabel 2 di atas menunjukkan semua item pertanyaan untuk variabel Kompetensi Ekonomi Syariah (X) mempunyai nilai korelasi (r hitung) yang lebih besar daripada r tabel sebesar 0,195. Dengan demikian berarti bahwa item pertanyaan untuk variabel Kompetensi Ekonomi Syariah (X) adalah valid untuk pengujian selanjutnya.

2) Uji Validitas Variabel Kualitas Pelayanan (Y)

Tabel 3. Uji Validitas Variabel Kualitas Pelayanan (Y)

No Item	r Hitung	r Tabel	Keputusan
Y1	0,653	0,195	Valid
Y2	0,902	0,195	Valid
Y3	0,653	0,195	Valid
Y4	0,902	0,195	Valid
Y5	0,902	0,195	Valid

(Sumber : Data Primer, diolah, 2020)

Berdasarkan data dari tabel 3 di atas menunjukkan semua item pertanyaan untuk variabel Kualitas Pelayanan (Y) mempunyai nilai korelasi (r hitung) yang lebih besar daripada r tabel sebesar 0,195. Dengan demikian berarti bahwa item pertanyaan untuk variable Kualitas Pelayanan (Y) adalah valid untuk pengujian selanjutnya. (Lihat Lampiran 2).

b. Uji Reliabilitas

Menurut Ancok (1995:24) dalam Singarimbun dan Effendi reliabilitas adalah indeks yang menunjukkan sejauhmana suatu alat pengukur dapat dipercaya atau dapat diandalkan. Dalam penelitian ini, reliabilitas dapat dicari dengan cara mencari koefisien *alpha*-nya, yang menurut Arikunto (2006:56) dan

Gay (1985:78) dalam Setiadi (1994:22) instrumen dikatakan reliabel bila memiliki koefisien alpha sebesar 0,60 atau lebih.

Tabel 4. Uji Reliabilitas Variabel Kualitas Pelayanan (X) dan Kepuasan Nasabah (Y)

Variabel	Koefisien Alpha	Keputusan
Kompetensi Ekonomi Syariah (X)	0,723	Reliabel
Kualitas Pelayanan (Y)	0,808	Reliabel

(Sumber : Data Primer, diolah, 2020)

Berdasarkan data dari Tabel 4 di atas menunjukkan bahwa nilai koefisien alpha untuk masing-masing variabel adalah lebih besar dari ketentuan sebesar 0,60, yaitu 0,723 dan 0,808. Dengan demikian item-item instrumen dalam penelitian ini dinyatakan reliabel dan dapat dilanjutkan pada taapan berikutnya.

## 2. Uji Asumsi Klasik

### a. Heteroskedastisitas (Homocedasticity)

Pengujian heteroskedastisitas dilakukan dengan Rank Spearman. Sebuah variable bebas dikatakan tidak menyebabkan terjadinya heteroskedastisitas jika korelasi variabel tersebut (X) dengan nilai absolut adalah tidak nyata (Gujarati, 1995:120). Untuk lebih jelasnya mengenai hasil uji asumsi heteroskedastisitas terhadap Y dapat dilihat pada tabel di bawah ini.

Tabel 5. Rekapitulasi Hasil Uji Heteroskedastisitas Y

Variabel	Durbin Watson	Hasil
Kualitas Pelayanan (X)	0,812	Homokedastisitas

(Sumber : Data Primer, diolah, 2018) Lihat Lampiran 3

### b. Multikolinearitas

Pada Lampiran 3 diperoleh nilai VIF sebesar 1,000, sehingga dapat disimpulkan bahwa efek multikolinearitas bukan merupakan permasalahan yang berarti.

### c. Normalitas

Distribusi normal sangat penting dalam statistik inferensial, maka perlu mengadakan uji asumsi yaitu dengan menguji residual-residual untuk melihat apakah data berasal dari distribusi normal, yaitu dengan melakukan pemeriksaan secara visual dengan menggunakan plot probabilitas normal (Normal Q-Q). Jika

residual-residual didistribusikan secara normal, maka harga-harganya akan jatuh di atas atau di bawah garis lurus, seperti yang diperlihatkan dalam lampiran (Lihat Lampiran 3) yang menggambarkan plot probabilitas normal. Jadi, dengan demikian dapat dikatakan bahwa distribusi cukup normal.

### 3. Analisis Korelasi dan Regresi

#### a. Analisis Korelasi

Analisis korelasi digunakan untuk mengetahui sejauhmana hubungan yang terjadi antara variabel Kualitas Pelayanan (X) dengan variabel Kepuasan Nasabah (Y). di bawah ini ditunjukkan hasil perhitungan korelasi antara variabel Kualitas Pelayanan (X) dengan variabel Kepuasan Nasabah (Y).

Berdasarkan perhitungan pada lampiran 3 diperoleh nilai r sebesar 0,915, maka dapat dijelaskan bahwa hubungan antara variabel Kualitas Pelayanan (X) dengan variabel Kepuasan Nasabah (Y) adalah tinggi. Hal ini disesuaikan dengan Tabel Koefisien Korelasi yang sudah dijelaskan pada bab III, bahwa nilai 0,915 berada di kisaran 0,800 - 1.000 yang menunjukkan hubungan kedua variabel adalah tinggi.

#### b. Analisis Regresi

Di bawah ini akan ditampilkan hasil perhitungan analisis regresi menggunakan Program SPSS for Windows Versi 15.0.

Tabel 6. Uji Regresi Variabel Kualitas Pelayanan (X) terhadap Variabel Kepuasan Nasabah (Y)

Variabel	R	R Square	SEE	F
Kualitas Pelayanan (X)	0,915	0,838	3,100	113,715

Sumber : Data Primer diolah, 2020

Berdasarkan data dari tabel di atas dapat dijelaskan sebagai berikut :

- Angka R sebesar 0,915 menunjukkan bahwa korelasi atau hubungan antara variabel Kualitas Pelayanan (X) dengan variabel Kepuasan Nasabah (Y) adalah positif dan tinggi.
- Angka R Square adalah 0,838 (adalah pengkuadratan dari koefisien korelasi atau  $0,915 \times 0,915 \times 100\% = 83,8\%$ ). Hal ini menjelaskan bahwa 83,8% variabel Kepuasan Nasabah dapat dijelaskan atau dipengaruhi oleh variabel Kualitas Pelayanan. Sedangkan sisanya, yakni  $(100\% - 83,8\% = 17,2\%)$  dijelaskan oleh variabel lain yang tidak dimasukkan dalam model regresi.

- c. Standard Error of Estimates (SEE) adalah 3,100. Dalam hal ini semakin kecil SEE akan membuat model regresi semakin tepat dalam memprediksi variabel Kepuasan Nasabah .
- d. Dari hasil Anova atau F test, didapat F hitung sebesar 113,715. Apabila dibandingkan dengan F tabel atau  $F_{0,05;2,100} = 3,28$ , maka F hitung  $>$  F tabel dengan tingkat signifikansi 0,000 yang berada di bawah 0,05, maka dapat ditarik kesimpulan bahwa model regresi dapat dipakai untuk memprediksi kepuasan nasabah, atau dengan kata lain, variabel kualitas pelayanan (X) berpengaruh secara signifikan terhadap variabel Kepuasan Nasabah (Y).
- e. Persamaan Regresi :  
$$Y = -5,455 + 1,118 (X)$$

Di mana :

Y = Variabel Kepuasan Nasabah  
-5,455 = Konstanta  
1,118 = Koefisien Regresi  
X = Variabel Kualitas Pelayanan

#### 4. Uji Hipotesis

Uji t untuk menguji signifikansi konstanta dan variabel Kepuasan Nasabah

Hipotesis untuk kasus ini :

$$H_0 : \beta = 0$$

$$H_1 : \beta \neq 0$$

Pengambilan keputusan :

- 1) Dengan membandingkan t hitung dengan t tabel

Jika t hitung  $<$  t tabel, maka  $H_0$  diterima

Jika t hitung  $>$  t tabel, maka  $H_1$  ditolak

Penjelasan :

Dengan taraf nyata  $\alpha = 0,05$ ,  $df = \text{jumlah data} - 2$  atau  $100 - 2 = 98$

Uji dilakukan 2 sisi, maka didapat t tabel = 2,234

Keputusan :

Dari hasil analisis pada bagian *Coefficients*, secara parsial t hitung  $>$  t tabel,  $10,664 > 2,234$ , maka  $H_1$  diterima, artinya  $\beta \neq 0$ .

- 2) Berdasarkan probabilitas

Jika probabilitas  $>$  0,05, maka  $H_0$  diterima

Jika probabilitas  $<$  0,05, maka  $H_0$  ditolak

**Keputusan :** Terlihat bahwa pada kolom Sig. (*significance*) untuk konstanta, variabel X = 0,000 atau variabel berada dibawah 0,05. sehingga kita dapat menolak  $H_0$  dan menerima  $H_1$ . dengan demikian koefisien regresi signifikan

atau dengan kata lain variabel Kualitas Pelayanan (X) memiliki pengaruh terhadap kepuasan nasabah.

#### *Pembahasan Hasil Penelitian*

Berdasarkan hasil perhitungan analisis korelasi dan regresi di atas, menunjukkan bahwa terdapat pengaruh dan hubungan yang signifikan antara kompetensi ekonomi syariah terhadap kualitas pelayanan perbankan syariah. Besarnya hubungan antar variabel kompetensi ekonomi syariah (X) dengan kualitas pelayanan (Y) pada matrix korelasi yang dihitung dengan koefisien korelasi adalah 0.915. Hal ini menunjukkan terdapat hubungan yang tinggi antara variabel kompetensi ekonomi syariah dengan kualitas pelayanan. Sedangkan untuk menyatakan besar kecilnya kontribusi (sumbangan) variabel X terhadap Y dapat diketahui dari koefisien determinan, dengan rumus  $= r^2 \times 100 \%$  yakni  $(0,915)^2 \times 100 \%$  = 0,838 = 83,80 %. Artinya bahwa kompetensi ekonomi syariah memberikan kontribusi terhadap kualitas pelayanan pada lembaga perbankan syariah di Wilayah Kabupaten Indramayu sebesar 83,80%. Adapun sisanya sebesar 17,20 % disumbang atau disebabkan oleh variabel atau faktor lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini.

Secara teori dapat dijelaskan Kompetensi terdiri dari 5 tipe karakteristik, yaitu motif (kemauan konsisten sekaligus menjadi sebab dari tindakan), faktor bawaan (karakter dan respon yang konsisten), konsep diri (gambaran diri), pengetahuan (informasi dalam bidang tertentu) dan keterampilan (kemampuan untuk melaksanakan tugas). Hal ini juga termasuk kecerdasan yang dimiliki oleh seseorang dan diintegrasikan dalam pengambilan keputusan.

Kemudian, dikemukakan oleh Moenir (dalam Tangkilisan, 2005:208), bahwa agar pelayanan dapat memuaskan orang atau kelompok orang yang dilayani, maka pelaku yang bertugas melayani, seyogyanya memenuhi empat kriteria pokok sebagai berikut (1) Tingkah laku yang sopan, (2) cara menyampaikan sesuatu yang berkaitan dengan apa yang seharusnya diterima oleh orang yang bersangkutan, (3) waktu menyampaikan yang tepat, dan (4) keramahtamahan.

Kualitas jasa pelayanan merupakan tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas tingkat keunggulan tersebut untuk memenuhi keinginan nasabah. Dengan kata lain ada dua faktor utama yang mempengaruhi kualitas jasa pelayanan, yaitu *expected service* dan *perceived service*. Apabila jasa pelayanan yang diterima (*perceived service*) sesuai dengan harapan, maka kualitas pelayanan dipersepsikan baik dan memuaskan. Jika jasa pelayanan yang diterima melampaui harapan nasabah, maka kualitas pelayanan dipersepsikan sebagai kualitas yang ideal. Sebaliknya jika jasa pelayanan yang diterima lebih rendah daripada yang diharapkan, maka kualitas pelayanan dipersepsikan buruk. Dengan demikian baik buruknya kualitas jasa

pelayanan tergantung pada kemampuan penyedia jasa dalam memenuhi harapan nasabahnya secara konsisten.

Oleh karena itu, sebagai simpulan dari pembahasan ini adalah bahwa apa yang menjadi hipotesis positif dari penelitian ini, yakni :”ada pengaruh yang signifikan antara kompetensi ekonomi syariah terhadap kualitas pelayanan lembaga perbankan syariah di Wilayah Kabupaten Indramayu dapat diterima”.

### **Simpulan**

1. Bahwa kompetensi ekonomi syariah mahasiswa program studi ekonomi syariah Sekolah Tinggi Agama Islam Segeran Pangeran Dharma Kusuma Indramayu berdasarkan pengamatan dan studi observasi sudah dianggap baik. Hal ini ditandai secara umum dengan adanya pengetahuan para mahasiswa terhadap lembaga perbankan syariah. Selain itu, dengan kompetensi ekonomi syariah tersebut, para mahasiswa mampu menilai kualitas pelayanan lembaga perbankan syariah sebagai salah satu tempat yang dijadikan tempat transaksi kebutuhan keuangan mereka.
2. Bahwa kualitas pelayanan lembaga perbankan syariah di Wilayah Kabupaten Indramayu juga sudah dianggap baik. Hal ini ditandai dengan adanya respon positif dari para mahasiswa terkait dengan kinerja lembaga tersebut, sehingga mereka menggunakan lembaga perbankan syariah tersebut sebagai media transaksi keuangan mereka.
3. Berdasarkan temuan-temuan penelitian dan pembahasan hasil penelitian yang telah diuraikan pada bab sebelumnya, maka dapat diambil suatu kesimpulan sebagai berikut :
  - a) Berdasarkan hasil analisis statistik inferensial dikemukakan bahwa variabel kompetensi ekonomi syariah (X) memiliki hubungan yang signifikan terhadap variabel kualitas pelayanan (Y) dengan kontribusi sebesar 0,915, dan memiliki pengaruh yang signifikan dengan kontribusi sebesar 83,80%. Dari persamaan regresi setiap kenaikan satu point variabel kompetensi ekonomi syariah ayanan (X) akan berpengaruh terhadap kenaikan variabel kualitas pelayanan (Y) sebesar 0,838.
  - b) Berdasarkan pengujian hipotesis yang sudah dikemukakan di Bab IV , juga dapat diambil kesimpulan bahwa terdapat pengaruh dan hubungan yang signifikan antara variabel kompetensi ekonomi syariah (X) terhadap variabel kualitas pelayanan (Y) hal ini ditunjukkan dengan nilai F hitung yang lebih besar daripada F tabel, serta nilai t hitung yang lebih besar dibandingkan dengan t tabel.

## Saran

Saran-saran untuk peneliti yang akan meneliti lebih lanjut tentang konsep kualitas pelayanan dan kepuasan nasabah, maka sebaiknya perlu memperhatikan hal-hal sebagai berikut :

- 1) Untuk peneliti yang akan datang yang akan meneruskan penelitian dengan tema kompetensi ekonomi syariah dan kualitas pelayanan, memperhatikan kelemahan-kelemahan yang berkaitan dengan penelitian ini, diantaranya adalah kurang luasnya lokasi penelitian.
- 2) Untuk penelitian lebih lanjut, sebaiknya peneliti memperhatikan faktor-faktor lain di luar dan di dalam faktor kualitas pelayanan itu sendiri yang mempengaruhi hasil penelitian ini, yaitu masih ada beberapa variabel lain yang belum digunakan yang sebaiknya mereka juga memberikan kontribusi pengaruh dan hubungan terhadap kepuasan nasabah.

## Daftar Pustaka

### *Buku*

- Agustin, Ari Ginanjar, *Rahasia Sukses Membangun Kecerdasan Emosi Dan Spiritual Esq: Emotional Spiritual Quisient Berdasarkan 6 Rukun Iman Dan 6 Rukun Islam*, Jakarta: Arga Wijaya persada, 2001.
- Amin, Ma"ruf, *Prospek Cerah Perbankan Islam*, Jakarta: LeKAS (lembaga kajian agama dan sosial), 2007.
- Antonio, Muhammad syafi"i, *Bank Syariah dari Teori ke Praktik*, Jakarta: gema Insani, 2001.
- Arikunto, Suharsimi, *Prosedur Penelitian, Suatu pendekatan praktisi* (edisi revisi VI), Jakarta: Rineka Cipta, 2006.
- Ascarya, *Akad dan Produk Perbankan Syariah*, Jakarta: Rajagrafindo Persada, 2008.
- Bugin, Burhan, *Metodologi Penelitian Kuantitatif : Komunikasi Ekonomi Dan Kebijakan Publik Serta Ilmu-Ilmu Sosial*, Jakarta: Kencana, 2006.
- Bungin, M. Burhan, *Metodologi Penelitian Kuantitatif*, Jakarta: Grenada media Group, 2006.
- Darmawan, Deni, *Metode Penelitian Kuantitatif*, Bandung: Remaja Rosdakarya, 2013.
- Hasan, Ali, *Marketing Bank Syariah*, Bogor: Ghalia Indonesia, 2010.
- Huda, Nurul dan Mohammad Heykal, *Lembaga Keuangan Islam*, Jakarta: Kencana, 2010.
- Jurnal Gustyana indrasmitha, S.Psi, "Analisa Pengaruh Perilaku Afektif Nasabah dan Kompetensi Tenaga Penjual (Salesman) terhadap Keputusan Menggunakan Produk di PT BPR Syariah Artha Surya Barokah Semarang", Semarang: 2012.

- Karim, Adiwarmanto A, *Bank Islam (Analisis Fiqih dan Keuangan)*, Jakarta: Rajawali Press, 2011.
- Karim, Adiwarmanto, *Ekonomi Mikro Islam*, Jakarta: Rajagrafindo Persada, 2007.
- Kotler, Philip dan Gary Armstrong, *Prinsip-prinsip Pemasaran Edisi 12 Jilid 1*, Jakarta: Erlangga, 2008.
- Moeherton, *Pengukuran Kinerja Berbasis Kompetensi*, Jakarta: Rajawali Press, 2012.
- Muhammad dan Ahmad Kurniawan, *Visi dan Aksi Ekonomi Islam*, Malang: Intimedia, 2014.
- Muhammad, *Metodologi Penelitian Ekonomi Islam*, Jakarta: Rajawali Press, 2008.
- Munandar, Haris dan Dudy Priatna, *Prinsip-Prinsip Pokok Periklanan Dalam Perspektif Global, Diterjemahkan Dari Karya Aslinya Principles Of Advertising : A Global Perspective, by Monle Lee dan Carla Johnson*, Jakarta: Prenada Media, 2004.
- Nasution, Mustafa Edwin dkk, *Pengenalan Eksklusif Ekonomi Islam*, Jakarta: Kencana, 2007.
- Pedoman Akademik Dan Kemahasiswaan Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Islam Institut Agama Islam Negeri Palangka Raya Tahun Akademik 2015.
- Prasetyo, Bambang dan Lina Miftahul Janah, *Metode penelitian kuantitatif teori dan aplikasi*, Jakarta: Rajagrafindo persada, 2005.
- Priyatno, Dwi, *Mandiri Belajar SPSS (Statistical Product and Service Solution) Untuk Analisis Data & Uji Statistic*, Yogyakarta: MediaKom, 2008.
- Qardhawi, Yusuf, *Norma dan Etika Ekonomi Islam*, Jakarta:Gema insani Press, 1997.
- Riduwan dan Sunarto, *Pengantar Statistika untuk Penelitian: Pendidikan, Sosial, Komunikasi, Ekonomi, dan Bisnis*, Bandung: Alfabeta, 2007.
- Rodoni, Ahmad dan Abdul Hamid, *Lembaga Keuangan Syariah*, Jakarta: Zikrul Hakim, 2008.
- Sholihin, Ahmad Ifham, *Pedoman Umum Lembaga Keuangan Syari'ah*, Jakarta: Gramedia Pustaka Utama, 2010.
- Skripsi Mashadi, *Pengaruh Prinsip Bagi Hasil dan Kualitas Pelayanan terhadap Preferensi Menabung Masyarakat di Bank Muamalat Palangkaraya*, Palangkaraya: 2012.
- Skripsi Neila Indah Mardhiah, *Pengaruh Periklanan, Promosi Penjualan, Publisitas, dan Penjualan Pribadi Terhadap Keputusan Menjadi Nasabah Di Bank Muamalat*, Palangkaraya: 2012.
- Sugiyono, *Metode Penelitian Bisnis*, Bandung: CV Alfabeta, 2007. Suharsaputra, Uhar, *Metode Penelitian (Kuantitatif, Kualitatif, dan Tindakan)* Bandung: Refika Aditama, 2012.
- Suharsaputra, Uhar, *Metode Penelitian (Kuantitatif, Kualitatif, dan Tindakan)* Bandung: Refika Aditama, 2012.
- Tampubolon, Manahan P, *Perilaku Keorganisasian (Organization Behavior) Perspektif Organisasi Bisnis*, Bogor, Ghalia Indonesia, 2008.
- Tjutj Yuniarsih dan Suwanto, *Manajemen Sumber Daya Manusia (Teori, Aplikasi dan Isu Penelitian)*, Bandung: Alfabeta, 2013.
- Wirdayaningsih, *Bank dan Asuransi Islam di Indonesia*, Jakarta: Kencana, 2005.

Zohar, Danah dan Ian Marshall, SQ: *kecerdasan spiritual*, terj. rahman Astuti DKK. Bandung: Mizan, 2001.

***Internet***

[Http://Digilib.Petra.Ac.Id/Viewer.Php?Page=1&Submit.Y=0&Qual=High&Fname=/Jiunkpe/S1/Hot1/2001/Jiunkpe-Ns-S1-2001-33496031-77](http://Digilib.Petra.Ac.Id/Viewer.Php?Page=1&Submit.Y=0&Qual=High&Fname=/Jiunkpe/S1/Hot1/2001/Jiunkpe-Ns-S1-2001-33496031-77), diakses pada tanggal 29 Oktober 2015.

[Http://Pusattesis.Com/Pengertian-Kompetensi-Para-Ahli/](http://Pusattesis.Com/Pengertian-Kompetensi-Para-Ahli/), diunduh pada tanggal 18 Februari 2016.

[Http://www.iain-palangkaraya.ac.id/v2/profil-institusi/](http://www.iain-palangkaraya.ac.id/v2/profil-institusi/) diakses pada tanggal 18 April 2016.

[Http://www.psb-psma.org/content/blog/iq-eq-dan-sq-dari-kecerdasan-tunggal-kekecerdasan-majemuk](http://www.psb-psma.org/content/blog/iq-eq-dan-sq-dari-kecerdasan-tunggal-kekecerdasan-majemuk), diunduh pada tanggal 30 Oktober 2015.

[Http://Xerma.Blogspot.Co.Id/2014/02/Pengertian-Kompetensi-Menurut-Para-Ahli.Html](http://Xerma.Blogspot.Co.Id/2014/02/Pengertian-Kompetensi-Menurut-Para-Ahli.Html), diunduh pada tanggal 18 Februari 2016.