

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **A. Latar Belakang**

Lembaga keuangan syariah adalah badan usaha yang bergerak di dalam sektor jasa dan keuangan yang berlandaskan kepada prinsip-prinsip syariah. Hadirnya lembaga keuangan syariah di daerah – daerah dengan berbagai macam layanan dan produknya diharapkan mampu mengatasi perekonomian masyarakat kecil agar menjadi masyarakat mandiri. Oleh karenanya lembaga keuangan syariah berusaha mengakomodir berbagai pihak yang menginginkan agar tersedia jasa transaksi keuangan yang dilaksanakan sejalan dengan nilai moral dan prinsip syariah islam khususnya yang berkaitan dengan larangan praktek riba, maisyir, ketidakpastian (*gharar*) dan pelanggaran prinsip keadilan dalam transaksi serta keharusan penyaluran dana investasi pada kegiatan usaha yang etis dan halal secara syariah. Hal tersebut yang mengharuskan setiap lembaga keuangan syariah paham betul akan kondisi dilapangan baik dengan cara mengamati perilaku maupun minat mereka.

Lembaga keuangan syariah ini mengalami perkembangan yang cukup pesat sejak disahkannya UU No. 21 tahun 2008 tentang perbankan syariah. Sama halnya dengan lembaga keuangan syariah yang mengalami perkembangan yang cukup pesat, hal senada juga terjadi pada lembaga

keuangan syariah non bank yang ada, seperti lembaga keuangan mikro. Hal ini dapat dilihat dari banyaknya lembaga keuangan mikro yang berkembang di berbagai daerah, baik melalui pinjaman atau pembiayaan dalam usaha skala mikro kepada anggota dan masyarakat, serta pengelolaan simpanan maupun pemberian jasa konsultasi pengembangan usaha yang termasuk dalam lembaga keuangan mikro diantaranya, BMT dan koperasi syariah yang dalam operasionalnya menggunakan prinsip-prinsip syariah seperti Al-Quran dan Al-Hadis.

Koperasi merupakan kumpulan orang yang bertujuan untuk memenuhi kebutuhan ekonomi melalui usaha yang dijalankan anggota sebagai pemilik dan sekaligus pengguna jasa koperasi. Menurut Undang – Undang Nomor 12 Tahun 1967 tentang pokok – pokok perkoperasian, Koperasi Indonesia adalah organisasi ekonomi rakyat berwatak sosial, beranggotakan orang – orang atau badan hukum koperasi yang merupakan tata susunan ekonomi sebagai usaha bersama berdasarkan atas asas kekeluargaan.<sup>2</sup>

Koperasi didirikan bertujuan memajukan kesejahteraan anggota pada khususnya dan masyarakat pada umumnya serta ikut membangun tatanan perekonomian nasional dalam rangka mewujudkan masyarakat yang maju, adil, dan makmur berlandaskan Pancasila dan Undang – Undang Dasar 1945. Karena untuk mencapai tujuan tersebut, diperlukan suatu upaya bagaimana memenuhi kebutuhannya secara mudah sesuai dengan bentuk

---

<sup>2</sup> Burhanuddin, *Koperasi Syariah dan Pengaturannya di Indonesia*, (Malang: UIN-Maliki Press, 2013), Hlm. 1.

koperasi yang didirikan. Sedangkan koperasi simpan pinjam merupakan suatu koperasi dimana usaha yang dijalankan adalah usaha pembiayaan, yaitu menghimpun dana dari anggota/masyarakat yang kemudian dana tersebut disalurkan kembali kepada anggota/masyarakat umum. Dalam menjalankan kegiatannya, koperasi simpan pinjam memungut sejumlah uang dari setiap anggota koperasi atau dapat dikatakan sebagai simpanan wajib dan simpanan pokok yang kemudian dijadikan modal untuk dikelola oleh pengurus koperasi dan dipinjamkan kembali kepada anggota atau masyarakat umum yang membutuhkan pembiayaan.<sup>3</sup> Secara umum BMT berlandaskan sama dengan koperasi yaitu salah satu lembaga keuangan non bank. Oleh karena itu, fungsi antara koperasi dengan BMT sama, karena landasan hukum dari BMT mengacu pada Undang – Undang perkoperasian.

Koperasi telah menawarkan berbagai produk yang cukup kompetitif yang merupakan pengembangan dari produksi konvensional yang dipadu lebih luas dan lebih lengkap sesuai dengan ekonomi islam yang telah ada dalam beberapa prinsip syariah. Koperasi syariah harus mampu melakukan persaingan dengan lembaga keuangan yang berbasis konvensional, dengan tidak melupakan konsep ekonomi islam melalui produk yang sesuai dengan keinginan dan kebutuhan yang memberikan pelayanan yang optimal kepada nasabah/anggota. Tingkat persaingan koperasi syariah tidak hanya dengan sesama koperasi syariah melainkan juga pada koperasi

---

<sup>3</sup> Kasmir, *Bank dan Lembaga Keuangan Lainnya Ed. Revisi- Cet. 17*, (Jakarta: Rajawali Pers, 2016), hlm. 253.

konvensional. Oleh karena itu, salah satu perbandingan yang harus dimiliki oleh koperasi syariah adalah menekankan pelayanan yang lebih baik serta menerapkan nilai-nilai Islam di dalamnya, dan agar anggota merasa dihargai dan dihormati, maka setiap karyawan perlu mengedepankan etika pelayanan yang baik sesuai dengan nilai-nilai Islam yang ada, sehingga pelayanan yang baik dapat memberikan kepuasan kepada nasabah yang sudah melakukan pembiayaan di lembaga yang bersangkutan.

Etika dalam pelayanan ini berperan penting kepada karyawan di BMT Istiqomah maupun Kopwansyah pucung kidol, agar karyawan dapat menjalankan pekerjaannya dalam melayani anggota/nasabah secara baik, karena penilaian masyarakat terhadap lembaga tersebut dilihat dari nama baik lembaganya. Seperti seorang karyawan atau *customer service* mampu menciptakan hubungan yang baik kepada anggota/nasabah dengan cara bersikap dan berperilaku yang ramah serta sopan kepada anggota/nasabah. Pelayanan yang baik mampu memberikan kepuasan kepada anggota/nasabah, jika anggota/nasabah merasa puas maka anggota akan terus membeli produk yang ditawarkannya. Untuk itu semua karyawan harus mampu memahami etika pelayanan. Etika pelayanan yang benar yaitu setiap karyawan dapat melakukan tindakan yang memuaskan dan tidak akan membuat anggota/nasabah merasa tersinggung atau tidak dihargai, dan sikap yang kurang baik akan berpengaruh terhadap pelayanan yang diberikan. Pada dasarnya tujuan seorang anggota/nasabah

maupun calon anggota itu sama, yaitu ingin mendapatkan kepuasan, baik mutu produk maupun layanan yang diberikan.<sup>4</sup>

Bagi BMT Istiqomah maupun Kopwansyah pucung kidul bahwa etika dalam pelayanan adalah hal yang diutamakan untuk bisa memberikan kepuasan kepada anggota/nasabahnya. Pelayanan yang baik atau disebut dengan pelayanan prima merupakan suatu sikap atau tata cara karyawan melayani anggota/nasabahnya secara memuaskan. Dalam konsep pelayanan prima terdapat beberapa unsur, yaitu: kemampuan, sikap, penampilan, tindakan, dan pertanggungjawaban. Tujuan dari pelayanan prima itu adalah memberikan pelayanan yang dapat memenuhi dan memuaskan anggota/nasabahnya serta memberikan fokus pelayanan kepada anggota. Pelayanan prima akan bermanfaat bagi peningkatan kualitas pelayanan lembaga kepada masyarakat sebagai acuan untuk mengembangkan standar pelayanan yang sesuai dengan nilai-nilai islam yang ada di BMT Istiqomah maupun kopwansyah pucung kidul.

Nilai-nilai Islam perlu diterapkan dalam aktivitas karyawan, di antaranya: ketika bekerja, niat utamanya adalah karena Allah SWT, bahwa bekerja adalah kewajiban dari Allah yang harus dilakukan oleh setiap hambaNya, serta mengetahui bahwa hanya dengan bekerjalah kita dapat menunaikan kewajiban-kewajiban Islam yang lainnya, seperti: zakat, infaq dan sedekah. Bahwa pekerjaan yang kita lakukan tersebut merupakan amanah, baik secara duniawi dari atasan, maupun secara duniawi dari

---

<sup>4</sup> Kasmir, *Kewirausahaan*, (Jakarta: Raja Grafindo Perseda, 2006), Hlm 282

Allah SWT yang nantinya dimintai pertanggungjawaban atas pekerjaan yang dilakukannya. Dalam bekerja juga harus memperhatikan adab serta etika pelayanan sebagai seorang muslim, seperti etika dalam berbicara, menegur, berpakaian, berhadapan dengan *customer*, dan lainnya. Bahkan akhlak/etika ini merupakan ciri kesempurnaan iman seorang muslim. Pekerja yang Islami menjadikan agamanya sebagai *guiding principle* agar terhindar dari tujuan yang menghalalkan berbagai cara. Berbeda dengan pekerja yang tidak beragama atau hanya menjadikannya sebagai simbolis saja, mereka menggunakan prinsip Karl Max, yaitu mencapai tujuan dengan menghalalkan segala cara. Jadi sesuai dengan ayat Al-Quran, bahwa setiap kita melakukan pekerjaan harus disertai dengan etika atau cara bekerja yang diridhai oleh Allah SWT. karena hal tersebut akan membawa pada keberkahan.

BMT Istiqomah maupun Kopwansyah pucung kidul sebagai lembaga keuangan syariah haruslah mematuhi nilai-nilai syariah dalam menjalankan transaksi bisnisnya. Nilai-nilai syariah ini secara otomatis menuntut karyawan untuk mematuhi etika-etika yang berlaku dalam Islam. Oleh karena itu, etika pelayanan dalam Islam menjadi salah satu penilaian kesyariahan suatu lembaga. Tujuan pokok mengenal etika adalah mempengaruhi dan mendorong kehendak kita supaya mengarah kepada hal-hal yang bermanfaat dan berguna bagi sesama. Dengan etika, orang akan mampu bersikap rasional serta dapat bertindak sesuai dengan apa yang telah dipertanggungjawabkannya. Hal tersebut dilakukan dengan

mendorong sosialisasi nilai-nilai etika pelayanan yang sesuai syariat islam. Berikut adalah perkembangan di BMT Istiqomah Tulungagung dari tahun 2016-2018.

**Tabel 1.1**  
**Jumlah Anggota di BMT Istiqomah Tulungagung dari tahun 2016-2018**

| <b>No.</b> | <b>Tahun</b> | <b>Jumlah Anggota</b> |
|------------|--------------|-----------------------|
| <b>1.</b>  | <b>2016</b>  | <b>1.301</b>          |
| <b>2.</b>  | <b>2017</b>  | <b>1.144</b>          |
| <b>3.</b>  | <b>2018</b>  | <b>1.188</b>          |

*Sumber: Buku RAT BMT Istiqomah Tulungagung 2019*

Dari tabel diatas dapat dilihat bahwa setiap tahunnya jumlah anggota BMT Istiqomah Tulungagung mengalami kenaikan yang cukup pesat. Data diatas menunjukkan bahwa kepercayaan terhadap BMT Istiqomah Tulungagung meningkat. Perubahan etika pelayanan dan kepuasan nasabah dapat menarik anggota untuk memilih BMT Istiqomah Tulungagung bisa terjadi karena beberapa faktor yang diduga, seperti etika pelayanannya yang baik dan untuk memberikan pelayanan yang baik, maka BMT Istiqomah Tulungagung harus mempunyai sikap yang ramah, sopan, jujur, dan tidak melebih lebihkan dalam menjelaskan produknya sesuai dengan nilai-nilai islam yang diterapkannya. Oleh karena itu, nasabah merasa puas dan bertahan di BMT Istiqomah tersebut karena pelayanannya yang baik. Selain itu, dalam pengoperasionalannya BMT

Istiqomah Tulungagung melakukan pelayanan tabungan maupun pembiayaan dengan menjembatani masyarakat yang mempunyai potensi tabungan dan menyalurkannya kepada masyarakat yang memerlukannya. BMT Istiqomah Tulungagung ini bekerja sama dengan BMT Istiqomah Karangrejo, bahwa BMT Istiqomah ini senantiasa berusaha untuk melibatkan diri dan menyatu dengan kegiatan warga atau masyarakat. Keterlibatan ini untuk mensosialisasikan diri dan meningkatkan rasa handarbeni masyarakat terhadap BMT Istiqomah. Hal tersebutlah yang mempengaruhi etika pelayanan dalam melayani anggota maupun calon anggota sesuai dengan nilai-nilai islam, oleh karena itu anggota maupun calon anggota memilih BMT Istiqomah Tulungagung.

**Tabel 1.2**  
**Jumlah Anggota di Koperasi Wanita Syariah Rohmah Pucung Kidul, Boyolangu Tulungagung dari tahun 2016-2018**

| <b>No</b> | <b>Tahun</b> | <b>Jumlah Anggota</b> |
|-----------|--------------|-----------------------|
| <b>1.</b> | <b>2016</b>  | <b>32</b>             |
| <b>2.</b> | <b>2017</b>  | <b>61</b>             |
| <b>3.</b> | <b>2018</b>  | <b>99</b>             |

*Sumber: Buku RAT Koperasi Wanita Syariah Rohmah Pucung Kidul*

Berdasarkan tabel di atas dapat dilihat bahwa setiap tahunnya di Koperasi Wanita Syariah Rohmah Pucung Kidul, Boyolangu Tulungagung mengalami perubahan pada jumlah anggotanya. Perubahan jumlah anggota Koperasi Wanita Syariah Rohmah Pucung Kidul, Boyolangu Tulungagung



bisa terjadi karena beberapa faktor yang muncul dari pihak Koperasi maupun dari calon anggota. Seperti halnya pendapat Philip Kotler yang mengatakan bahwa “*Bauran pemasaran merupakan kumpulan alat-alat yang dapat digunakan oleh manajemen untuk mempengaruhi penjualan*”.<sup>5</sup> Apabila dari alat tersebut kurang berjalan dengan optimal maka bisa saja terjadi perubahan pada tingkat jumlah anggota di setiap tahunnya.

Khususnya di desa Pucung Kidul ini sangat menginginkan sistem perekonomian yang berbasis pada nilai-nilai dan prinsip syariah untuk dapat diterapkan dalam segala aspek kegiatan bisnis dan transaksi umat. Tegasnya kewajiban umat Islam, bukan hanya berkewajiban melaksanakan perintah ibadah yang bersifat ritual saja, tetapi aspek kegiatan ekonomi seperti pengelola perbankan, koperasi, pasar modal, pembiayaan proyek dan transaksi umat harus sesuai dengan sistem dan nilai-nilai syariat Islam.

Koperasi Wanita Syariah Rohmah Pucung Kidul, menyediakan dana yang relatif mudah bagi anggotanya dibandingkan dengan prosedur yang harus ditempuh untuk memperoleh dana dari Bank, pelayanan ini sangat membantu dan diperlukan oleh anggota koperasi dan masyarakat untuk memenuhi kebutuhan pembiayaan. Dengan sistem pendanaan yang relatif mudah, maka setiap tahunnya anggota koperasi bertambah. Dengan bertambahnya anggota, bertambah pula pemasukan Koperasi Wanita Syariah Rohmah Pucung Kidul seperti pada simpanan pokok, simpanan

---

<sup>5</sup> Nur Rianto Al Arif, *Dasar-dasar Pemasaran Bank Syariah*, (Bandung: ALFABETA, 2012), Hlm. 14

wajib dan simpanan sukarela, selain itu juga meningkatkan pula permintaan dan kebutuhan pinjaman untuk anggota.

Dengan beragamnya etika pelayanan yang timbul dari masyarakat serta pentingnya nilai-nilai islam dalam hal pemasaran yang sesuai dengan syariat islam yang dijalankan oleh lembaga keuangan syariah di dalam lingkungan masyarakat, khususnya BMT Istiqomah Tulungagung maupun Koperasi Wanita Syariah Rohmah Pucung Kidul, Boyolangu Tulungagung, maka hal ini sangat berpotensi mempengaruhi kepuasan anggota maupun calon anggota (masyarakat) dalam memilih lembaga tersebut. Berdasarkan permasalahan dan latar belakang diatas, maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul *“Etika Pelayanan dan Penerapan Nilai Islam Terhadap Kepuasan Anggota di BMT Istiqomah Tulungagung dan Koperasi Wanita Syariah (KOPWANSYAH) Rohmah Pucung Kidul, Boyolangu Tulungagung”*.

## **B. Identifikasi Masalah**

Respon masyarakat terhadap lembaga keuangan syariah di antaranya dapat mewakili pandangan masyarakat terhadap perbankan syariah. Begitu pula dengan etika pelayanan dan penerapan nilai islam dalam memasarkan produknya akan membawa pengaruh yang baik bagi kemajuan lembaga tersebut dan akhirnya akan berdampak pada kepuasan nasabah untuk menyakinkan anggota dan calon anggota (masyarakat) bahwa BMT Istiqomah Tulungagung maupun Koperasi Wanita Syariah Rohmah

Pucung Kidul, Boyolangu Tulungagung merupakan koperasi yang mampu bertanggung jawab tidak hanya dalam masalah keuangan saja, namun juga pada etika pelayanannya yang baik dan memasarkan produknya menggunakan nilai-nilai islam yang baik dan benar maka anggota tersebut akan merasa puas dan akan bertahan di lembaga tersebut.

### **C. Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang masalah diatas, maka penulis membuat beberapa rumusan masalah diantaranya:

1. Apakah etika pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan anggota di BMT Istiqomah Tulungagung dan Kopwansyah pucung kidul, Boyolangu Tulungagung?
2. Apakah penerapan nilai islam berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan anggota di BMT Istiqomah Tulungagung dan Kopwansyah pucung kidul, Boyolangu Tulungagung?
3. Apakah etika pelayanan dan penerapan nilai islam secara bersama-sama berpengaruh terhadap kepuasan anggota di BMT Istiqomah Tulungagung dan Kopwansyah pucung kidul, Boyolangu Tulungagung?

#### **D. Tujuan Penelitian**

Berdasarkan rumusan masalah di atas, maka tujuan dari pelaksanaan penelitian ini adalah:

1. Untuk menguji ada atau tidaknya pengaruh positif dan signifikan etika pelayanan terhadap kepuasan anggota memilih BMT Istiqomah Tulungagung dan Kopwansyah pucung kidul, Boyolangu Tulungagung.
2. Untuk menguji ada atau tidaknya pengaruh positif dan signifikan penerapan nilai islam terhadap kepuasan anggota memilih BMT Istiqomah Tulungagung dan Kopwansyah pucung kidul, Boyolangu Tulungagung.
3. Untuk menguji ada atau tidaknya pengaruh secara simultan antara etika pelayanan dan penerapan nilai islam terhadap kepuasan anggota memilih BMT Istiqomah Tulungagung dan Kopwansyah pucung kidul, Boyolangu Tulungagung.

#### **E. Kegunaan Penelitian**

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat kepada berbagai pihak. Adapun manfaat tersebut adalah:

1. Secara Teoritis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat dijadikan salah satu sumber pengetahuan dan wawasan bagi masyarakat dalam memahami etika

pelayanan dan penerapan nilai islam terhadap kepuasan anggota memilih BMT Istiqomah Tulungagung dan Koperasi Wanita Syariah Rohmah Pucung Kidul, Boyolangu Tulungagung serta sebagai bahan acuan referensi pada penelitian sejenis yang dilakukan di masa yang akan datang.

## 2. Secara Praktis

a. Bagi Unit Kerja (BMT Istiqomah Tulungagung dan Koperasi Wanita Syariah Rohmah Pucung Kidul, Boyolangu Tulungagung).

Dalam dunia praktik, hasil penelitian mengenai pengaruh etika pelayanan dan penerapan nilai-nilai islam terhadap kepuasan anggota memilih BMT Istiqomah Tulungagung dan Koperasi Wanita Syariah Rohmah Pucung Kidul, Boyolangu Tulungagung diharapkan mampu memberikan gambaran, rekomendasi serta menjadi pedoman atau acuan bagi pihak koperasi dalam merumuskan kebijakan dalam meningkatkan kinerja, kualitas serta pengelolaan lembaga tersebut secara lebih baik di masa yang akan datang.

b. Bagi Akademisi, sebagai sumbangan pemikiran dan informasi untuk menambah wacana keilmuan secara teori dan praktek.

c. Bagi Peneliti Selanjutnya

Hasil penelitian ini diharapkan dapat digunakan sebagai bahan perbandingan untuk menambah pengetahuan khususnya bagi pihak-pihak yang tertarik pada masalah yang dibahas untuk diteliti

lebih lanjut. Dan untuk melihat kemampuan yang dimiliki peneliti dengan menerapkan dan membandingkan teori yang telah didapat dibangku kuliah dengan kenyataan yang ada di lapangan.

## **F. Ruang Lingkup dan Keterbatasan Penelitian**

### **1. Ruang Lingkup**

Penelitian ini memiliki ruang lingkup dan batasan-batasan supaya lebih terarah dan tidak menyimpang permasalahan yang ada. Ruang lingkup penelitian ini adalah variabel-variabel yang diteliti, populasi dan juga sampel yang berupa angket dan dokumen-dokumen.

Ruang lingkup pada penelitian ini yaitu terdiri dari variabel bebas (X) dan variabel terikat (Y). Variabel bebas yang digunakan yaitu etika pelayanan ( $X_1$ ) dan penerapan nilai islam ( $X_2$ ), sedangkan variabel terikatnya yaitu kepuasan anggota (Y) memilih BMT Istiqomah Tulungagung dan Koperasi Wanita Syariah Rohmah Pucung Kidul, Boyolangu Tulungagung.

### **2. Pembatasan Penelitian**

Dengan berbagai keterbatasan maka dalam penelitian ini penulis membatasi ruang lingkup dan pembatasan agar tidak menyimpang dari pokok pembahasan. Adapun masalah pokok yang diteliti adalah Pengaruh Etika Pelayanan dan Penerapan Nilai Islam Terhadap Kepuasan Anggota di BMT Istiqomah Tulungagung dan Kopwansyah

pucung kidul, Boyolangu Tulungagung. Keterbatasan penelitian dalam penelitian ini yaitu:

- a. Penelitian ini hanya meneliti tentang etika pelayanan dan penerapan nilai islam terhadap kepuasan anggota memilih BMT Istiqomah Tulungagung dan Koperasi Wanita Syariah Rohmah Pucung Kidul, Boyolangu Tulungagung.
- b. Pembahasan mengenai etika pelayanan dan penerapan nilai islam terhadap kepuasan anggota memilih BMT Istiqomah Tulungagung dan Koperasi Wanita Syariah Rohmah Pucung Kidul, Boyolangu Tulungagung yang berupa kuesioner/angket dengan objek penelitian anggota (calon anggota) BMT Istiqomah Tulungagung dan Koperasi Wanita Syariah Rohmah Pucung Kidul, Boyolangu Tulungagung.

#### **G. Penegasan Istilah**

Untuk menghindari kesalahpahaman dalam menginterpretasikan istilah-istilah dalam penelitian ini serta memahami pokok-pokok uraian, maka penulis mengemukakan pengertian dari judul “Pengaruh Etika Pelayanan dan Penerapan Nilai Islam Terhadap Kepuasan Nasabah Memilih BMT Istiqomah Tulungagung dan Koperasi Wanita Syariah Rohmah Pucung Kidul, Boyolangu”, sebagai berikut :

1. Definisi Konseptual
  - a. Etika Bisnis Islam

Etika bisnis berarti seperangkat prinsip dan norma dimana para pelaku bisnis harus komit padanya dalam bertransaksi, berperilaku, dan berelasi guna mencapai daratan atau tujuan-tujuan bisnisnya dengan selamat. Selain itu etika bisnis juga dapat berarti pemikiran atau refleksi tentang moralitas dalam ekonomi dan bisnis, yaitu refleksi tentang perbuatan baik, buruk, terpuji, tercela, benar, salah, wajar, tidak wajar, pantas, tidak pantas dari perilaku seseorang dalam berbisnis atau bekerja.

Sedangkan etika bisnis Islam adalah norma-norma etika yang berbasiskan Al-Quran dan Hadist yang harus dijadikan acuan oleh siapapun dalam aktivitas bisnisnya. Etika bisnis Islam adalah akhlak dalam menjalankan bisnis sesuai dengan nilai-nilai Islam, sehingga dalam melaksanakan bisnisnya tidak perlu ada kekhawatiran, sebab sudah diyakini sebagai sesuatu yang baik dan benar.<sup>6</sup>

b. Etika Pelayanan

Kata "*Ethis*" berasal dari bahasa Yunani "*Ethos*" yang berarti karakter atau kebiasaan atau adat istiadat. Etika adalah ilmu tentang apa yang baik dan apa yang buruk yang dianut oleh masyarakat. Ada yang merupakan etiket artinya kumpulan tata cara dalam pergaulan. Etika perbankan adalah bagaimana proses aktivitas pemasaran kebijakan secara benar, adil, dan berpegang

---

<sup>6</sup> Faisal Badroen, *Etika Bisnis Dalam Islam*, (Jakarta: KENCANA, 2006), Hlm 17



teguh kepada nilai-nilai dalam berbisnis. Proses pengambilan keputusan harusnya merupakan hasil dari *problem solving* dengan para stafnya dengan keahlian dan latar belakang yang berbeda.

Etika pelayanan adalah perilaku petugas bank terutama petugas pelayanan (*customer service*) dalam memenuhi apa yang diinginkan atau diharapkan konsumen/nasabah. Etika pelayanan bertitik tolak pada perilaku petugas bank dalam berbagai lini dalam memenuhi kebutuhan dan keinginan nasabah dengan memperhatikan mana yang baik mana yang buruk, mana yang benar mana yang salah.<sup>7</sup>

c. Penerapan Nilai Islam

Nilai merupakan sesuatu yang berharga yang dapat merubah sikap dan perilaku seseorang. Menurut Musrin (Musrin 2004), nilai – nilai islam ialah sekumpulan prinsip hidup, ajaran mengenai seperti apa manusia sebaiknya melaksanakannya kehidupannya di dunia ini. Sedangkan menurut Padmawati (Padmawati 2007), nilai – nilai islam ialah sifat yang ada di dalam Al Qur'an yang merupakan penentu sikap manusia yang bermanfaat bagi kemanusiaan yang digunakan sebagai bekal hidup di dunia dan akhirat.

Maka nilai – nilai islam merupakan sifat – sifat dari ajaran islam yang bermanfaat bagi kemanusiaan. Nilai – nilai tersebut

---

<sup>7</sup> Nur Rianto Al Arif, *Dasar-dasar Pemasaran Bank Syariah*, (Bandung: ALFABETA, 2012), Hlm. 208

bukan hanya mengelola hubungan manusia dengan Allah akan tetapi hubungan antara manusia serta hubungan antara manusia dengan alam.

Etika kerja islam merupakan komponen penting bagi setiap perusahaan dan karyawan dan staf bisa mendapatkan kebajikan melalui kode kerja islam. Islam juga mengatakan kepada kita bahwa mengikuti nilai etika dalam setiap prospektus kehidupan sehingga anda menjadi sukses. Menurut Rizk, etika islam sebenarnya bersumber dari Al Qur'an dan kehidupan Rasul saw.<sup>8</sup>

d. Kepuasan Anggota/Nasabah

Kepuasan konsumen menyatakan bahwa kepuasan dan tidak kepuasan adalah respon konsumen terhadap evaluasi kesesuaian (*disconfirmation*) yang dirasakan antara harapan sebelumnya (norma kinerja lainnya) dengan kinerja aktual produk yang dirasakan setelah pemakaiannya. Variabel utama yang menentukan kepuasan konsumen, yaitu *expectations* (apa yang diharapkan) dan *perceived performance* (pelayanan yang diterima). Apabila *perceived performance* melebihi *expectations* maka pelanggan akan merasa puas, tetapi apabila sebaliknya yaitu *perceived performance* jauh di bawah *expectations* maka pelanggan akan merasa tidak puas.<sup>9</sup>

e. Koperasi Syariah

---

<sup>8</sup> Muhammad, *Prinsip-prinsip Ekonomi Islam*, (Yogyakarta: Graha Ilmu, 2007), Hlm 23

<sup>9</sup> Nur Rianto Al Arif, *Dasar-dasar Pemasaran Bank Syariah*, (Bandung: ALFABETA, 2012), Hlm. 193

Koperasi merupakan kumpulan orang bertujuan untuk memenuhi kebutuhan ekonomi melalui usaha yang dijalankan anggota sebagai pemilik dan sekaligus pengguna jasa koperasi. Praktik koperasi ini tidak bertentangan dengan prinsip syariah karena dilihat dari bentuk usahanya yang dijalankan secara bersama-sama, koperasi identik dengan persekutuan *syirkah*.<sup>10</sup>

## 2. Definisi operasional

Secara konseptual diatas maka dapat diketahui bahwa yang dimaksud dengan etika pelayanan dan penerapan nilai islam terhadap kepuasan anggota di BMT Istiqomah Tulungagung adalah sebuah penelitian untuk mengetahui pengaruh etika pelayanan dan penerapan nilai islam terhadap kepuasan anggota memilih BMT Istiqomah Tulungagung dan KOPWANSYAH Rohmah Pucung Kidul, Boyolangu Tulungagung yang dilihat dari variabelnya maupun diuji secara simultan antara semua variabel yang ada.

## H. Sistematika Skripsi

Pembahasan dalam skripsi ini disajikan dalam 6 (enam) bab yang di setiap babnya terdapat sub-bab. Sebagai perincian dari ke enam bab tersebut, maka sistematika pembahasan skripsi ini adalah sebagai berikut:

### **BAB I : PENDAHULUAN**

---

<sup>10</sup> Burhanuddin, *Koperasi Syariah dan Pengaturannya di Indonesia*, (Malang: UIN-Maliki Press, 2013), hal. 1-3.

Dalam bab ini membahas tentang: latar belakang masalah, identifikasi masalah, rumusan masalah, tujuan penelitian, kegunaan penelitian, ruang lingkup dan keterbatasan penelitian, penegasan istilah, dan sistematika skripsi.

## **BAB II : KAJIAN TEORI**

Dalam bab ini diuraikan berbagai teori, konsep dan anggapan dasar tentang teori dari variabel-variabel penelitian yang terdiri dari: kerangka konseptual, penelitian terdahulu, kerangka penelitian, dan hipotesis penelitian.

## **BAB III : METODOLOGI PENELITIAN**

Dalam bab ini membahas tentang pendekatan dan jenis penelitian, populasi, sampling dan sampel penelitian, sumber data, variabel dan skala pengukurannya, teknik pengumpulan data dan instrumen penelitian, serta teknik analisis data.

## **BAB IV : HASIL PENELITIAN**

Dalam bab ini memuat deskripsi singkat hasil penelitian, terdiri dari: hasil penelitian (berisi deskripsi data dan pengujian hipotesis) dan temuan penelitian.

## **BAB V : HASIL PEMBAHASAN**

Dalam bab ini memuat deskripsi dalam pembahasan hasil penelitian disertai dengan analisis berdasarkan teori yang mendukung penjelasan materi penulisan terkait.

## **BAB VI : PENUTUP**

Pada bab ini akan memuat tentang bagian akhir yakni : kesimpulan dan Saran. Bagian akhir, terdiri dari : daftar rujukan, lampiran-lampiran, surat pernyataan keaslian skripsi, dan daftar riwayat hidup.