

BAB V

PEMBAHASAN

A. Pengaruh Etika Kerja terhadap Kepuasan Anggota di BMT Pahlawan Tulungagung dan BMT Muamalah Tulungagung.

Berdasarkan hasil pengujian data hasil output statistik menunjukkan bahwa etika kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan anggota di BMT Pahlawan Tulungagung dan BMT Muamalah Tulungagung. Bahwasanya semakin baik etika kerja semakin tinggi kepuasan anggota dan sebaliknya. Dalam hal ini etika kerja mempunyai nilai positif dan signifikan terhadap kepuasan anggota di BMT Pahlawan Tulungagung dan BMT Muamalah Tulungagung.

Etika Kerja berpengaruh signifikan terhadap kepuasan anggota karena ketika Etika Kerja Karyawan mengalami peningkatan maka kepuasan anggota yang didapatkan atas produk yang mereka gunakan di BMT Pahlawan Tulungagung dan BMT Muamalah Tulungagung akan semakin besar pula. Dengan hal ini para anggota akan betah dan akan terus menggunakan produk yang di berikan oleh BMT Pahlawan Tulungagung dan BMT Muamalah Tulungagung. Para anggota merasa puas karena produk yang diberikan memenuhi kriteria mereka.

Dengan melakukan wawancara dengan salah satu anggota dengan ibu Ida Nursanti selaku anggota BMT Pahlawan Tulungagung. Menurut beliau sangat puas atas etika yang baik yang diberikan karyawan kepada anggotanya,

sehingga terbukti beliau kurang lebih 5 tahun menjadi anggota di BMT Pahlawan Tulungagung. Kata beliau BMT Pahlawan Tulungagung ini menjalankan sesuai prinsip ajaran agama.¹ Menurut ibu Galuh Lintang salah satu anggota BMT Muamalah Tulungagung etika karyawan BMT Muamalah memiliki karakter yang baik dan memiliki sikap berpengertian.²

Penelitian ini hampir sama dengan penelitian yang dilakukan Zulkifli Sultan dan Taufan Kurniawan Dari Universitas Muslim Indonesia tahun 2019 Penelitian ini berjudul “Pengaruh Kualitas Layanan dan Etika Kerja Terhadap Kepuasan Anggota Megafirst pada PT. Bank Mega Tbk. (Persero)”. Metode penelitian yang digunakan yaitu menggunakan pendekatan kuantitatif jika ditinjau dari alat analisis menggunakan analisis asosiatif. Dengan memperoleh hasil adanya pengaruh yang signifikan antara kualitas pelayanan terhadap kepuasan anggota megafirst. Pada pengujian melalui uji F menunjukkan bahwa variabel kalitas pelayanan dan etika kerja secara bersama-sama berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan anggota megafirst.³

Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan maka dapat disimpulkan bahwa etika kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan anggota di BMT Pahlawan Tulungagung dan BMT Muamalah Tulungagung.

¹ Wawancara dengan ibu Ida Nursanti selaku anggota BMT Pahlawan Tulungagung pada 14 September 2020 pukul 10:50 WIB

² Wawancara dengan ibu Galuh Lintang selaku anggota BMT Muamalah Tulungagung pada 17 September 2020 pukul 09:27 WIB

³ Zulkifli Sultan dan Taufan Kurniawan, *Pengaruh Kualitas Layanan dan Etika Kerja Terhadap Kepuasan Anggota Megafirst pada PT. Bank Mega Tbk. (Persero)*, (Jurnal Manajemen, Volume 2, No 3, Tahun 2019), hlm. 55

Semakin baik etika kerja yang diberikan karyawan maka semakin tinggi rasa puas anggota memilih lembaga di BMT Pahlawan Tulungagung dan BMT Muamalah Tulungagung.

B. Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Anggota di BMT Pahlawan Tulungagung dan BMT Muamalah Tulungagung.

Hasil pengujian data kualitas pelayanan berdasarkan hasil output statistik menunjukkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan anggota. Penelitian ini menunjukkan adanya hubungan positif antara kualitas pelayanan dan kepuasan anggota di BMT Pahlawan Tulungagung dan BMT Muamalah Tulungagung, artinya semakin meningkat kualitas pelayanan maka semakin meningkat pula kepuasan anggota memilih di BMT Pahlawan Tulungagung dan BMT Muamalah Tulungagung. Dan begitupula sebaliknya apabila kualitas pelayanan mengalami penurunan maka kepuasan anggota yang di dapatkan juga akan mengalami penurunan.

Dengan melakukan wawancara dengan ibu Ida Nursanti selaku anggota dari BMT Pahlawan Tulungagung. Kata beliau kualitas pelayanan yang diberikan BMT Pahlawan Tulungagung sangat baik.⁴ Kata ibu Galuh Lintang selaku anggota BMT Muamalah Tulungagung mengatakan kualitas pelayanan yang diberikan karyawan BMT Muamalah Tulungagung sudah baik dan sesuai pelayanan pada lembaga keuangan lainnya.⁵

⁴ Wawancara dengan ibu Ida Nursanti selaku anggota BMT Pahlawan Tulungagung pada 14 September 2020 pukul 10:50 WIB

⁵ Wawancara dengan ibu Galuh Lintang selaku anggota BMT Muamalah Tulungagung pada 17 September 2020 pukul 09:27 WIB

Penelitian ini hampir sama dengan penelitian Widya Arum Vellayati dari Universitas Negeri Yogyakarta tahun 2018 yang berjudul “Pengaruh Kualitas Pelayanan Publik dan Disiplin Kerja Pegawai Terhadap Kepuasan Masyarakat di Kantor Balai Desa Rowosari Kecaatan Ulujawi Kabupaten Pemalang”. Adapun tujuan dari penelitian ini yaitu ingin mengetahui adakah pengaruh yang signifikan antara disiplin kerja dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan Masyarakat Desa Rowosari. Penelitian ini menggunakan metode penelitian kuantitatif yang menghasilkan adanya pengaruh yang signifikan antara disiplin kerja dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan Masyarakat Desa Rowosari.⁶

Kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan anggota karena ketika kualitas pelayanan mengalami peningkatan maka kepuasan anggota atas pelayanan yang mereka dapatkan di BMT Pahlawan Tulungagung dan BMT Muamalah Tulungagung akan semakin besar pula. Dengan hasil penelitian ini pelayananlah yang menjadi hal utama anggota akan merasa nyaman ketika mereka bergabung di suatu lembaga keuangan.

⁶ Widya Arum Vellayati, *Skripsi: "Pengaruh Kualitas Pelayanan Publik dan Disiplin Kerja Pegawai Terhadap Kepuasan Masyarakat di Kantor Balai Desa Rowosari Kecaatan Ulujawi Kabupaten Pemalang"* (Yogyakarta: Universitas Negeri Yogyakarta, 2018)

C. Pengaruh Disiplin Kerja terhadap Kepuasan Anggota di BMT Pahlawan Tulungagung dan BMT Muamalah Tulungagung.

Berdasarkan hasil pengujian data hasil output statistik menunjukkan bahwa disiplin kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan anggota di BMT Pahlawan Tulungagung dan BMT Muamalah Tulungagung. Bahwasanya semakin baik disiplin kerja semakin tinggi kepuasan anggota dan sebaliknya. Dalam hal ini disiplin kerja mempunyai nilai positif dan signifikan terhadap kepuasan anggota di BMT Pahlawan Tulungagung dan BMT Muamalah Tulungagung.

Dengan melakukan wawancara dengan ibu Ida Nursanti selaku anggota dari BMT Pahlawan Tulungagung. Kata beliau disiplin kerja yang diberikan karyawan BMT Pahlawan Tulungagung sangat baik buka dan tutup kantor sesuai jam operasional.⁷ Kata ibu Galuh Lintang selaku anggota BMT Muamalah Tulungagung mengatakan disiplin kerja yang diberikan karyawan BMT Muamalah Tulungagung sudah baik dan sesuai norma-norma sosial yang berlaku dan sadar atas tugas dan tanggung jawabnya.⁸

Penelitian ini hampir sam dengan penelitian berjudul “Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kedisiplinan Pegawai Terhadap Kepuasan Masyarakat Pada Kantor Lurah Klender Jakarta Timur” oleh Eurin Karlina,

⁷ Wawancara dengan ibu Ida Nursanti selaku anggota BMT Pahlawan Tulungagung pada 14 September 2020 pukul 10:50 WIB

⁸ Wawancara dengan ibu Galuh Lintang selaku anggota BMT Muamalah Tulungagung pada 17 September 2020 pukul 09:27 WIB

Oki Rosanto dan Nur Eka Saputra Mubarak dari STMIK Nusa Mandiri tahun 2019. Adapun tujuan dari penelitian ini yaitu ingin mengetahui adakah Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kedisiplinan Pegawai Terhadap Kepuasan Masyarakat Pada Kantor Lurah Klender Jakarta Timur. Penelitian ini menggunakan metode penelitian kuantitatif. Dari hasil penelitian yang dilakukan dapat disimpulkan bahwa terdapat pengaruh signifikan antara variabel kualitas pelayanan dan disiplin kerja secara bersama-sama terhadap kepuasan masyarakat di kantor lurah klender jakarta timur.⁹

Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan maka dapat disimpulkan bahwa disiplin kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan anggota di BMT Pahlawan Tulungagung dan BMT Muamalah Tulungagung. Semakin baik kedisiplinan kerja yang diberikan karyawan maka semakin tinggi rasa puas anggota memilih lembaga di BMT Pahlawan Tulungagung dan BMT Muamalah Tulungagung.

D. Pengaruh Produktivitas Karyawan terhadap Kepuasan Anggota di BMT Pahlawan Tulungagung dan BMT Muamalah Tulungagung.

Hasil pengujian data Produktivitas Karyawan berdasarkan hasil output statistik menunjukkan bahwa Produktivitas Karyawan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan anggota. Penelitian ini menunjukkan adanya hubungan positif antara kualitas pelayanan dan kepuasan anggota di BMT Pahlawan Tulungagung dan BMT Muamalah Tulungagung, artinya semakin baik Produktivitas Karyawan maka semakin meningkat pula

⁹ Eurin Karlina, Oki Rosanto, dan Nur Eka Saputra, *Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kedisiplinan Pegawai Terhadap Kepuasan Masyarakat Pada Kantor Lurah Klender Jakarta Timur*, (Jurnal sekretari dan manajemen Volume 3, No 1, Tahun 2019), hlm. 22

kepuasan anggota dalam memilih di BMT Pahlawan Tulungagung dan BMT Muamalah Tulungagung. Dan begitupula sebaliknya apabila Produktivitas Karyawan buruk maka anggota tidak akan mendapatkan kepuasan.

Dengan melakukan wawancara dengan ibu Ida Nursanti selaku anggota dari BMT Pahlawan Tulungagung. Kata beliau Produktivitas yang diberikan BMT Pahlawan Tulungagung sudah sangat sangat baik.¹⁰ Kata ibu Galuh Lintang selaku anggota BMT Muamalah Tulungagung mengatakan produktivitas karyawan BMT Muamalah Tulungagung sangat baik contohnya seperti mengadakan sistem arisan ta'awun membuat terobosan baru dan tentunya sesuai syariat.¹¹

Penelitian ini hampir sama dengan penelitian Hana Septiani dari IAIN Tulungagung tahun 2018 yang berjudul “Pengaruh Kecerdasan Emosional, Disiplin Kerja dan Lingkungan Kerja Terhadap Produktivitas Kerja Karyawan di Bank Syariah Mandiri Cabang Tulungagung ”. Tujuan dari penelitian ini ingin mengetahui adakah Pengaruh Kecerdasan Emosional, Disiplin Kerja dan Lingkungan Kerja Terhadap Produktivitas Kerja Karyawan di Bank Syariah Mandiri Cabang Tulungagung. Metode yang digunakan yaitu dengan menggunakan metode kuantitatif. Yang memiliki hasil adanya pengaruh yang signifikan antara variabel Pengaruh Kecerdasan

¹⁰ Wawancara dengan ibu Ida Nursanti selaku anggota BMT Pahlawan Tulungagung pada 14 September 2020 pukul 10:50 WIB

¹¹ Wawancara dengan ibu Galuh Lintang selaku anggota BMT Muamalah Tulungagung pada 17 September 2020 pukul 09:27 WIB

Emosional, Disiplin Kerja dan Lingkungan Kerja terhadap Produktivitas Kerja Karyawan di Bank Syariah Mandiri Cabang Tulungagung.¹²

Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan maka dapat disimpulkan bahwa produktivitas karyawan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan anggota di BMT Pahlawan Tulungagung dan BMT Muamalah Tulungagung. Semakin baik produktivitas karyawan maka semakin tinggi rasa puas anggota memilih lembaga di BMT Pahlawan Tulungagung dan BMT Muamalah Tulungagung.

E. Pengaruh Etika Kerja, Kualitas Pelayanan, Disiplin Kerja dan Produktivitas Karyawan di BMT Pahlawan Tulungagung dan BMT Muamalah Tulungagung.

Etika kerja, kualitas pelayanan, disiplin kerja dan produktivitas karyawan semuanya berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan anggota di BMT Pahlawan Tulungagung dan BMT Muamalah Tulungagung. Hal ini membuktikan bahwa variabel etika kerja, kualitas pelayanan, disiplin kerja dan produktivitas karyawan yang tinggi maka kepuasan anggota juga tinggi.

Berdasarkan hasil pengujian data menunjukkan terdapat pengaruh yang signifikan antara etika kerja, kualitas pelayanan, disiplin kerja dan produktivitas karyawan berpengaruh terhadap kepuasan anggota di di BMT Pahlawan Tulungagung dan BMT Muamalah Tulungagung. Hasil ini sama dengan yang dilakukan oleh Titin Siti Alimah pada penulisan Skripsi Tahun

¹² Hana Septiani, Skripsi: “*Pengaruh Kecerdasan Emosional, Disiplin Kerja dan Lingkungan Kerja Terhadap Produktivitas Kerja Karyawan di Bank Syariah Mandiri Cabang Tulungagung*” (Tulugagung: IAIN Tulungagung, 2018)

2007, penelitian berjudul “Pengaruh Pelayanan Karyawan Terhadap Kepuasan Anggota di Baitul Mal Wat Tanwil (BMT) Hasanah Prambanan Klaten”. Tujuan penelitian ini untuk menganalisis dan mengetahui Pengaruh Pelayanan Karyawan Terhadap Kepuasan Anggota di Baitul Mal Wat Tanwil (BMT) Hasanah Prambanan Klaten. Hasil analisis korelasi bahwa Pelayanan Karyawan memiliki pengaruh yang signifikan terhadap Kepuasan Anggota.

Berdasarkan hasil uji statistik, keempat variabel yaitu etika kerja, kualitas pelayanan, disiplin kerja dan produktivitas karyawan secara parsial memiliki pengaruh terhadap kepuasan anggota, dimana variabel etika kerja mempunyai

pengaruh paling besar terhadap kepuasan anggota di BMT Pahlawan Tulungagung dan BMT Muamalah Tulungagung. Hal tersebut dapat dilihat dari tabel coefficient dalam nilai Beta yang menunjukkan bahwa variabel etika kerja memiliki angka paling besar dari pada variabel yang lainnya.