

BAB V

PEMBAHASAN

Setelah peneliti melakukan penelitian secara langsung dengan menyebarkan angket atau kuisisioner yang diajukan kepada nasabah di Bank Muamalat Kantor Cabang Kediri, kemudian peneliti mengolah dan hasil jawaban angket yang telah diisi oleh nasabah Bank Muamalat Kantor Cabang Kediri, pengelolaan tersebut dibantu dengan program SPSS, maka dapat dijelaskan sebagai berikut :

A. Tinggi Etika *Frontliner* di Bank Muamalat Kantor Cabang Kediri

Berdasarkan hasil uji analisis deskriptif pada variabel etika *frontliner* di Bank Muamalat Kantor Cabang Kediri diketahui sebesar 35,82 dengan nilai minimal sebesar 30 dan nilai maksimal sebesar 40. Nilai rata-rata dari variabel etika *frontliner* adalah sebesar 35,82 dimana nilai rata-rata tersebut berada di atas nilai minimum dan dibawah nilai maksimum, maka variabel etika *frontliner* dikategorikan tinggi atau baik dengan hasil rata-rata (*mean*) sebesar 35,82.

Hasil pada penelitian ini sesuai dengan teori yang menyebutkan bahwa *frontliner* adalah bagian dari kunci sukses untuk menciptakan *customer base* yang berperan mempertahankan dan membina *existing customer* serta menarik nasabah – nasabah baru. *Frontliner* yang ada di bank adalah orang yang ditugaskan sebagai *customer service*, *teller*, dan *security*.⁵⁵Seorang petugas *fontliner* sangat penting dalam dunia perbankan, karena mereka

⁵⁵Sapri Suherman, *Kiat Sukses...*, hlm. 53

adalah petugas yang berada di garda terdepan. Seorang *frontliner* harus berhadapan langsung dengan nasabah setiap harinya, maka dari itu tentunya seorang *frontliner* harus menerapkan etika yang baik ketika memberikan pelayanan kepada nasabah. Dengan memberikan pelayanan yang beretika baik nantinya akan memberikan nasabah rasa nyaman dan puas terhadap lembaga tersebut.

B. Tinggi *Automatic Teller Machine* di Bank Muamalat Kantor Cabang Kediri

Hasil uji analisis deskriptif pada variabel *automatic teller machine* di Bank Muamalat Kantor Cabang Kediri diketahui sebesar 35,41 dengan nilai minimal sebesar 30 dan nilai maksimal sebesar 40. Nilai rata-rata dari variabel *automatic teller machine* adalah sebesar 35,41 dimana nilai rata-rata tersebut berada di atas nilai minimum dan dibawah nilai maksimum, maka variabel layanan *automatic teller machine* dikategorikan tinggi dengan hasil rata-rata (*mean*) sebesar 35,41.

Hasil pada penelitian ini sesuai dengan teori bahwa salah satu peran penting kartu kredit adalah ATM. ATM merupakan mesin yang dapat melayani kebutuhan nasabah secara otomatis setiap saat selama 24 jam dan 7 hari dalam seminggu termasuk hari libur.⁵⁶ Dengan adanya ATM dapat memudahkan nasabah dalam bertransaksi khususnya tarik tunai dan transfer. Hal ini menjadikan bahwa variabel *automatic teller machine* (ATM) cukup berpengaruh terhadap kepuasan nasabah.

⁵⁶Kasmir, *Bank dan Lembaga Keuangan...*, hlm. 306.

C. Tinggi Kepuasan Nasabah di Bank Muamalat Kantor Cabang Kediri

Berdasarkan hasil uji analisis deskriptif pada variabel kepuasan nasabah di Bank Muamalat Kantor Cabang Kediri diketahui sebesar 26,12 dengan nilai minimal sebesar 23 dan nilai maksimal sebesar 30. Nilai rata-rata dari variabel kepuasan nasabah adalah sebesar 26,12 dimana nilai rata-rata tersebut berada di atas nilai minimum dan dibawah nilai maksimum, maka variabel kepuasan nasabah dikategorikan tinggi atau baik dengan hasil rata-rata (*mean*) sebesar 26,12.

Hasil pada penelitian ini sesuai dengan teori kepuasan pelanggan menurut Oliver yaitu penilaian pelanggan terhadap penampilan dan kinerja barang atau jasa itu sendiri, apakah dapat memenuhi tingkat keinginan hasrat dan tujuan pelanggan.⁵⁷ Kepuasan nasabah merupakan salah satu faktor yang penting bagi sebuah dunia perbankan, tingkat kepuasan nasabah yang baik dapat menjadikan Bank Muamalat Kantor Cabang Kediri mampu bersaing dan bertahan dalam persaingan bisnis di dunia perbankan. Hal ini menjadikan bahwa variabel kepuasan nasabah di Bank Muamalat Kantor Cabang Kediri dapat dipengaruhi oleh beberapa faktor diantaranya adalah etika *frontliner* dan *automatic teller machine*.

D. Pengaruh Etika *Frontliner* dan *Automatic Teller Machine* terhadap Kepuasan Nasabah di Bank Muamalat Kantor Cabang Kediri

Berdasarkan hasil uji F yang telah dilakukan pada Bank Muamalat Kantor Cabang Kediri maka dapat diketahui bahwa diantara variabel etika

⁵⁷M. N. Nasution, *Manajemen Mutu Terpadu...*, hlm. 36

frontliner dan *automatic teller machine* secara serentak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah. Hal ini dapat ditunjukkan dengan nilai F_{hitung} lebih besar dari F_{tabel} atau signifikansi F yang lebih kecil dari nilai α .

Dalam penelitian ini kualitas produk dapat diukur dari kinerja, daya tahan, kesesuaian dan keandalan.⁵⁸ Untuk variabel etika *frontliner* dapat diukur dari sikap dan perilaku, penampilan, bahasa tubuh, komunikasi.⁵⁹ Untuk variabel *automatic teller machine* dapat diukur dari privasi, praktis, pelayanan 24 jam termasuk hari libur, dan terdapat di tempat strategis.⁶⁰ Hasil dari uji F ini juga sejalan dengan teori yang menyatakan bahwa ada 5 (lima) *driver* utama kepuasan nasabah yaitu kualitas produk, harga, kualitas pelayanan, faktor emosional dan kemudahan.⁶¹ Berdasarkan pembahasan hasil diatas, dapat ditarik kesimpulan bahwa variabel etika *frontliner* dan *automatic teller machine* berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan nasabah pada Bank Muamalat Kantor Cabang Kediri.

E. Pengaruh Etika *Frontliner* terhadap Kepuasan Nasabah di Bank Muamalat Kantor Cabang Kediri

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa etika *frontliner* berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan nasabah. Hal tersebut dapat diketahui dengan melihat tabel t_{hitung} lebih besar dari t_{tabel} atau signifikansi kurang dari nilai α . Artinya semakin baik etika *frontliner* maka kepuasan nasabah pada Bank Muamalat Kantor Cabang Kediri akan semakin tinggi.

⁵⁸M. Nasution, *Total Quality Management*, ..., hlm. 5

⁵⁹ Kasmir, *Etika Customer Service*, ..., hlm. 89

⁶⁰Kasmir, *Dasar-Dasar Perbankan*, ..., hlm. 207

⁶¹Rosnaini Daga, *Citra, Kualitas Produk*..., hlm. 78-80

Hasil penelitian ini sejalan dengan hasil penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Sabinus Theo S.A.S, hasil penelitian tersebut menunjukkan bahwa kualitas layanan *frontliner* secara serentak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah Bank BRISyariah cabang Abdul Muis.⁶² Penelitian lain juga dilakukan oleh Rusdianto, hasil penelitian tersebut menunjukkan bahwa kualitas pelayanan *frontliner* berpengaruh terhadap kepuasan nasabah.⁶³

Hasil penelitian ini sejalan dengan teori yang menyebutkan bahwa *frontliner* adalah bagian dari kunci sukses untuk menciptakan *customer base* yang berperan mempertahankan dan membina *existing customer* serta menarik nasabah-nasabah baru. *Frontliner* yang ada di bank adalah orang yang ditugaskan sebagai *customer service, teller, dan security*.⁶⁴ Berdasarkan hasil dari pemaparan diatas dapat disimpulkan bahwa semakin baik etika *frontliner* dapat meningkatkan kepuasan nasabah. Begitupun sebaliknya semakin buruk etika *frontliner* maka dapat menurunkan kepuasan nasabah.

F. Pengaruh *Automatic Teller Machine* terhadap Kepuasan Nasabah di Bank Muamalat Kantor Cabang Kediri

Hasil pada penelitian ini menunjukkan bahwa layanan *automatic teller machine* berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah. Hal tersebut dapat diketahui dengan melihat tabel t_{hitung} lebih besar dari t_{tabel} . Artinya

⁶²Sabinus Theo S.A.S, *Pengaruh Kualitas Pelayanan Frontliner Terhadap Kepuasan Nasabah Bank (Studi Pada PT Bank BRISyariah Kantor Cabang Kantor Muis)*, Skripsi Tidak Diterbitkan, Tahun 2016, hlm. 54, diakses pada 4 April 2021.

⁶³Rusdianto, *Analisis Kualitas Pelayanan Frontliner Terhadap Kepuasan Nasabah pada Bank Bukopin Capem Cakung Jakarta Timur*, Jurnal Administrasi Bisnis, Vol. 1, No. 2, Tahun. 2017, hlm. 37, di akses pada 4 April 2021.

⁶⁴Sapri Suherman, *Kiat Sukses...*, hlm. 53

semakin baik *automatic teller machine* maka kepuasan nasabah pada Bank Muamalat Kantor Cabang Kediri akan semakin tinggi.

Hasil penelitian ini sejalan dengan hasil penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Yulianto yang bertujuan untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan *automatic teller machine* dan kepercayaan terhadap kepuasan nasabah, dimana hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan ATM berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah.⁶⁵ Penelitian lain dilakukan oleh Muhammad Murzani Zulmayzar dan Abd Rahman, dimana hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan dan *automatic teller machine* (ATM) berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan nasabah.⁶⁶

Hasil penelitian ini sejalan dengan teori bahwa salah satu peran penting kartu kredit adalah ATM. ATM merupakan mesin yang dapat melayani kebutuhan nasabah secara otomatis setiap saat selama 24 jam dan 7 hari dalam seminggu termasuk hari libur.⁶⁷ Berdasarkan hasil dari pemaparan diatas dapat disimpulkan bahwa semakin baik *automatic teller machine* dapat meningkatkan kepuasan nasabah. Begitupun sebaliknya semakin buruk *automatic teller machine* maka dapat menurunkan kepuasan nasabah di Bank Muamalat Kantor Cabang Kediri.

⁶⁵Tri Yulianto, *Pengaruh Kualitas Pelayanan ATM dan Kepercayaan Terhadap Kepuasan Nasabah* dalam <http://eprints.ums.ac.id/35580/15/NASKAH%20PUBLIKASI.pdf> diakses tanggal 17 Juli 2021 pukul 21.30 WIB

⁶⁶Muhammad Murzani Zulmayzar dan Abd Rahman, *Pengaruh Kualitas Pelayanan dan ATM Terhadap Kepuasan Nasabah Bank Mandiri Kantor Cabang Pembantu (KCP) Polewali Mandar Kecamatan Wonomulyo*, Jurnal Penelitian Hukum Ekonomi Syariah dan Sosial Budaya Islam, Vol. 4, No. 1 Mei 2019, hlm. 16

⁶⁷Kasmir, *Bank dan Lembaga...*, hlm. 306.