

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Pada era 4.0 atau yang lebih dikenal dengan revolusi industri keempat saat ini tidak bisa dipungkiri bahwa teknologi berkembang semakin pesat. Semakin banyaknya teknologi yang diciptakan oleh manusia untuk menciptakan sesuatu yang bermanfaat dan mempermudah pekerjaan orang lain. Revolusi industri ini ditandai dengan peningkatan digitalisasi manufaktur yang didorong oleh 4 faktor: 1) peningkatan volume data, kekuatan komputasi, dan konektivitas; 2) munculnya analisis, kemampuan, dan kecerdasan bisnis; 3) terjadi bentuk interaksi baru antara manusia dengan mesin; 4) perbaikan instruksi transfer digital ke dunia fisik, seperti robotika dan 3D printing.²

Revolusi ini diyakini akan mampu meningkatkan kualitas hidup dan mendorong terbukanya peluang baru, pada era digital ini juga akan memberikan keuntungan jangka panjang berupa efisiensi dan produktivitas. Untuk itu, perusahaan harus mampu memanfaatkan teknologi baru dan berkembang untuk mencapai tingkat efisiensi produksi dan konsumsi yang lebih tinggi.

Dapat dilihat kondisi saat ini bahwa persaingan bisnis yang terjadi menjadi semakin ketat dimana setiap perusahaan dituntut untuk menciptakan beragam inovasi agar tetap eksis di era persaingan yang terjadi saat ini. Dengan demikian, maka dapat menjadi suatu strategi yang efektif bagi perusahaan dalam memberikan produk maupun pelayanan yang mampu memberikan kepuasan kepada konsumen. Terdapat beberapa faktor yang mempengaruhi kepuasan seorang konsumen antara lain: etika kinerja suatu perusahaan, produktivitas pegawai, dan juga kualitas pelayanan suatu perusahaan sangat berpengaruh terhadap tingkat kepuasan seorang konsumen/nasabah. Etika kinerja adalah semangat kerja yang dimiliki oleh

² Lee et Al, *Recent Advances and Trends in Predictive Manufacturing System in Big Data Environment*. Manuf. Lett. 1, hal 38-41

seseorang untuk bekerja lebih baik guna memperoleh nilai hidup mereka, etika kerja menentukan penilaian seseorang yang mewujudkan peran suatu pekerjaan.³

Produktivitas adalah perbandingan antara output dan input produktivitas naik, hal ini hanya dimungkinkan dengan adanya peningkatan efisiensi waktu, bahan, tenaga, dan sistem kerja. Jadi, produktivitas harus dimiliki oleh setiap pegawai, karena produktivitas merupakan mental dalam melakukan pekerjaan agar menghasilkan output yang maksimal.⁴

Kualitas pelayanan adalah perbedaan antara kenyataan dan harapan pelanggan atas layanan yang mereka terima, apabila jasa yang mereka terima sesuai yang diharapkan, maka kualitas jasa dipersepsikan baik dan memuaskan, sebaliknya apabila jasa yang diterima tidak sesuai yang diharapkan, maka kualitas jasa dianggap buruk.⁵

Kepuasan nasabah adalah perasaan senang atau kecewa seseorang sebagai hasil dari perbandingan antara prestasi atau produk yang dirasakan dengan yang diharapkannya.⁶

Salah satu faktor yang meningkatkan pertumbuhan perekonomian masyarakat adalah lembaga keuangan, dengan adanya lembaga keuangan maka dapat dijadikan tempat untuk menghimpun dana masyarakat, untuk itu peran lembaga keuangan sangat penting untuk meningkatkan taraf kehidupan masyarakat di suatu tempat. Menurut UU. Nomor 7 Tahun 1992 tentang perbankan yang mengatakan bahwa perbankan mampu menjalankan usahanya dengan *dual system* yaitu secara konvensional dan secara syariah (sesuai syariat Islam). Hal ini tentunya sangat mendorong suatu lembaga/perusahaan untuk terus melakukan inovasi sesuai perubahan yang sedang terjadi dilingkungan sekitar untuk lebih mempertahankan keunggulan produknya dari produk pesaing.

³ Supardan Dadang, *Pengantar Ilmu Sosial Sebuah Kajian Pendekatan Struktural*, (Jakarta: PT. Bumi Aksara, 2009) hlm. 29

⁴ Harlie Muhammad, *Analisis Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Tingkat Produktivitas kerja Karyawan*, (Jurnal Ilmiah Manajemen, vol. 1 No. 1, 2017) hlm 2

⁵ Manullang, *Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan Jasa Penerbangan PT. Garuda Indonesia Airlines di Bandara Polonia Medan Thesis*, (Universitas Sumatera Utara, 2008) hlm. 30

⁶ Kotler, Philip, dan Garry Armstrong, *Prinsip-Prinsip Pemasaran*, (Jakarta: Erlangga, 2008) hlm 150

Bank Syari'ah merupakan bentuk dari perbankan nasional yang dalam sistem operasionalnya berdasarkan pada syariat hukum didalam Islam. Menurut Schaik, bank Islam merupakan bentuk inovasi dari bank modern yang dalam operasionalnya didasarkan pada hukum Islam yang sudah sah/halal, dikembangkan pada abad pertama Islam, dengan menggunakan konsep berbagi resiko sebagai metode utamanya, mentiadakan keuangan berdasarkan ketidakpastian serta keuntungan yang telah ditentukan sebelumnya.⁷

Lembaga keuangan syariah selain berfungsi sebagai lembaga penyalur atau intermediasi juga bermanfaat sebagai lembaga yang sangat berperan penting dalam menunjang perekonomian masyarakat. Lembaga keuangan syariah juga berfungsi sebagai penunjang kebutuhan masyarakat yang sedang menjalankan bisnis yang merupakan suatu aktivitas perekonomian.

Tabel 1.1

Perkembangan Revolusi Industri

Revolusi Industri 1.0	Dimulai pada tahun 1784	Ditandai dengan penggunaan mesin uap dalam industri.
Revolusi Industri 2.0	Dimulai pada tahun 1870	Ditandai dengan penggunaan mesin produksi massal tenaga listrik/BBM
Revolusi Industri 3.0	Dimulai pada tahun 1969	Ditandai dengan penggunaan teknologi informasi dan mesin otomasi.
Revolusi Industri 4.0	Dimulai pada tahun 2011	Ditandai dengan penggunaan mesin terintegrasi jaringan internet.

Sumber: Teknologi Pangan Universitas Pasundan⁸

Dapat dilihat pada tabel diatas bahwa revolusi industri semakin berkembang, revolusi industri 1.0 dimulai pada tahun 1784 yang ditandai dengan penggunaan mesin uap dalam industri, kemudian revolusi industri 2.0 dimulai pada tahun 1870 yang ditandai dengan penggunaan mesin produksi massal tenaga listrik atau BBM, kemudian revolusi industri 3.0 yang dimulai pada tahun 1969 ditandai dengan penggunaan teknologi informasi dan mesin

⁷ Khaerul Umam, *Manajemen Perbankan Syariah*, (Bandung: CV Pustaka Setia, 2013) hal 17

⁸ Sumber Data: *Teknologi Pangan*, Universitas Pasundan

otomasi, selanjutnya revolusi yang terjadi saat ini yaitu revolusi 4.0 yang dimulai pada tahun 2011 yang lalu ditandai dengan adanya mesin yang terintegrasi oleh jaringan internet sehingga memudahkan segala pekerjaan.

Kemajuan teknologi ikut serta berperan penting dalam peningkatan intensitas persaingan, perkembangan jasa perbankan yang bervariasi dan banyaknya lembaga keuangan yang menawarkan fasilitas yang dapat memenuhi keinginan nasabah merupakan usaha untuk mempertahankan dan menambah nasabah. Lembaga maupun Bank harus bisa memilih kebijakan yang paling tepat digunakan untuk mencapai tujuan bank. Dengan memilih suatu kebijakan yang tepat maka akan mempengaruhi ketepatan, keakuratan, kecepatan, dan kemampuan bank dalam memberikan pelayanan kepada nasabah. Pelayanan yang diberikan kepada nasabah akan mencerminkan baik buruknya suatu bank tersebut. Maka untuk mewujudkan persaingan yang lebih sehat dan menghadapi persaingan yang semakin ketat ini yaitu dengan melalui etika kinerja didalam suatu lembaga keuangan syariah. Etika kinerja mampu untuk mengendalikan persaingan suatu bisnis agar tetap berjalan sesuai norma/aturan yang berlaku. Persaingan berbisnis dapat disebut etis apabila suatu persaingan tersebut memenuhi segala aturan-aturan yang sudah tertera.

Bank syariah dalam beroperasional harus memiliki lebih banyak kelebihan dibanding dengan perbankan konvensional. Salah satu kelebihan tersebut adalah didalam operasional suatu lembaga keuangan syariah selalu menerapkan etika kinerja didalam Islam. Etika kinerja Islam yang ditetapkan oleh setiap staff operasional lembaga keuangan syariah diharapkan lebih mampu meningkatkan kinerja lembaga keuangan syariah dalam hal operasional didalam suatu lembaga, pelayanan terhadap konsumen/nasabah, dan juga mampu meningkatkan daya tarik minat masyarakat untuk bermitra atau bekerja sama dengan lembaga keuangan syariah. Adapun indikator dari etika kinerja Islam antara lain: 1) Bekerja dengan baik, baik bagi diri sendiri maupun sesama; 2) Bersikap adil dan bijak; 3) bekerja dengan maksimal; 4)

Meningkatkan kreatifitas dalam bekerja; 5) bekerja keras dan tanggung jawab.⁹

Sebagai pendukung diterapkannya etika Islam tersebut bisa diciptakan dengan memberikan sesuatu kepada nasabah/konsumen yaitu pelayanan yang prima. Pelayanan prima merupakan usaha yang dilakukan suatu perusahaan atau lembaga dalam melayani nasabah/konsumen dengan sebaik-baiknya, sehingga mampu memberikan sebuah kepuasan kepada konsumen dengan mampu memenuhi kebutuhan yang diharapkan oleh konsumen, baik berupa jasa maupun produk barang. Walaupun demikian, masih ada saja sebagian pegawai yang belum sepenuhnya memenuhi etika kinerja yang baik, misalnya pegawai dalam memberikan pelayanan terhadap nasabah tidak memberikan keramah-tamahannya sehingga nasabah tidak nyaman.

Didalam sebuah perusahaan, etika kinerja Islam sangat berhubungan erat dengan kepuasan nasabah, etika kinerja mendorong konsumen untuk menjalin hubungan dengan sebuah perusahaan dalam rangka bekerjasama. Dengan etika kinerja yang baik maka memungkinkan pihak perusahaan akan memahami apa yang diharapkan oleh konsumen, dengan demikian maka perusahaan akan mampu meningkatkan kepuasan nasabah melalui etika kinerja Islam.

Memberikan kualitas pelayanan yang baik mampu menjadi daya tarik minat bagi para calon konsumen/nasabah, pelayanan berasal dari kata *layan*¹⁰ yang artinya memberikan sesuatu yang dibutuhkan. Maka dari itu, sebuah bisnis seringkali menggunakan cara ini untuk mempromosikan produk dari suatu lembaga atau perusahaan kepada calon konsumen/nasabah. Selain menjaga kualitas produk (barang atau jasa) sebagai upaya memberikan pelayanan yang prima kepada konsumen, maka pelaku bisnis juga sangat menjunjung tinggi kualitas pelayanan sebagai pendukung untuk mengutamakan kepuasan konsumennya atas pelayanan yang telah diberikan. Adapun indikator kualitas pelayanan meliputi: 1) Reliabilitas (*reability*); 2) Daya tanggap (*responsiveness*); 3) Jaminan (*assurance*); 4) Empati

⁹ Wahibur Rokhman, The Effect Of Islamic Work Ethicson Work Outcomes, *EJBO* Vol. 15 No. 1, 2010, hlm 2

(*emphaty*); 5) Bukti fisik (*tangibles*).¹¹ Walaupun demikian, masih banyak calon masyarakat yang masih meragukan kualitas pelayanan lembaga keuangan syariah. Produktivitas juga berkaitan dengan kepuasan nasabah, dengan melakukan tugas dengan sebaik-baiknya maka akan tercapainya kepuasan nasabah. Produktivitas pegawai mendorong pegawai untuk terus berinovasi, bekerja dengan giat, tekun, dan disiplin agar mampu memberikan kepuasan kepada konsumen.

Produktivitas pegawai juga menjadi peran penting didalam memberikan kepuasan kepada nasabah maupun menarik minat para calon nasabah yang ingin bermitra dengan BSI Tulungagung. Produktivitas berasal dari kata *produktif* yang artinya menghasilkan atau menguntungkan, baik menguntungkan pihak lembaga maupun pihak konsumen. Meningkatkan produktivitas dalam bekerja harus dimiliki oleh setiap pegawai, bekerja dengan baik dan maksimal akan menghasilkan kepuasan tersendiri bagi pegawai maupun konsumen. Pegawai dapat dikatakan produktif bagi pihak lembaga apabila ia dapat memperoleh anggota/nasabah dalam kurun waktu yang singkat, semakin banyak nasabah yang bermitra dengan lembaga tersebut maka akan semakin di percayai pula oleh masyarakat sekitar lembaga tersebut. Adapun pegawai dikatakan produktif bagi pihak nasabah apabila ia dapat memberikan keuntungan kepada nasabah misalnya memudahkan nasabah, memberikan sesuatu yang dibutuhkan oleh nasabah, maupun memberikan pelayanan yang memuaskan kepada nasabah juga termasuk pegawai yang produktif. Tetapi pada kenyataannya, masih terdapat prosedur pegawai dalam menjelaskan kepada nasabah dengan berbelit-belit dan membingungkan nasabah akhirnya masih ada nasabah yang merasa belum puas dengan pelayanan yang diberikan. Adapun indikator dari produktivitas pegawai antara lain: 1) Kemampuan; 2) Meningkatkan hasil yang dicapai; 3) Semangat kerja; 4) Pengembangan diri; 5) Mutu; 6) Efisiensi.¹²

Kualitas pelayanan memiliki keterkaitan yang sangat erat dengan kepuasan nasabah, nasabah merupakan satu-satunya orang yang dapat memberikan penilaian baik buruknya kualitas pelayanan dari sebuah

¹¹ Tjiptono, *Strategi Pemasaran Edisi. 3*, (Yogyakarta: Andi Offset, 2012), hlm. 78

¹² Edi Sutrisno, *Manajemen Sumber Daya Manusia*, (Jakarta: Kencana, 2009), hlm. 104

perusahaan, dengan memperoleh pelayanan yang baik maka nasabah akan merasa puas dan pasti akan mempromosikan kepada orang lain, tetapi apabila mereka tidak puas pasti akan berpindah ke lembaga lain. Oleh karena itu, menjaga kualitas pelayanan sangatlah penting, karena kepuasan nasabah merupakan prioritas perusahaan.

Bank Syariah saat ini berkembang sangat pesat karena semakin banyaknya lembaga keuangan yang berdiri dan menimbulkan persaingan yang semakin ketat antar lembaga Bank Syariah yang satu dengan yang lainnya. Maka, untuk menghadapi persaingan tersebut BSI Tulungagung berupaya mencari strategi lain untuk menawarkan produknya dan mampu untuk menarik minat konsumen/nasabah agar menggunakan produk yang ditawarkan dan bersedia bermitra atau bekerja sama dengan BSI Tulungagung untuk menunjang dan mendorong perekonomian masyarakat.

Maka dari itu, untuk menarik minat nasabah di Bank BRI Syariah tentu para pelaku bisnis harus melayani konsumen/nasabah dengan sebaik-baiknya yaitu dengan pelayanan yang prima (*optimal*). Bahkan sebelum para konsumen atau nasabah tersebut memberitahu apa saja yang dibutuhkan atau suatu hal yang diinginkan oleh konsumen maka para staff karyawan harus sudah mengetahui apa yang diinginkan atau yang dibutuhkan oleh konsumen/nasabah tersebut. Disamping itu, pelayanan yang diberikan oleh para pelaku bisnis haruslah tetap menerapkan kualitas pelayanan yang prima yang berdasarkan prinsip atau syariat Islam, dan pihak BSI Tulungagung juga harus mampu memajemen lembaganya agar sesuai dengan kebutuhan anggotanya dan mampu mensejahterakan konsumen/nasabahnya.

Dalam upaya untuk mencapai tujuan utama sebuah bisnis yang sedang dijalankan yaitu mendapatkan laba, BSI Tulungagung harus mampu meningkatkan kualitas sumber daya manusia sebagai sumber kekuatan penting untuk mencapai tujuan utama suatu bisnis yang dijalankan. Dalam memberikan kualitas pelayanan yang baik maka pengembangan dan peningkatan profesionalisme menjadi sebuah hal penting yang utama karena itu merupakan salah satu strategi BSI Tulungagung untuk menghadapi persaingan bisnis yang semakin ketat.

Untuk mengetahui perkembangan jumlah nasabah di BRI Syariah Tulungagung, maka peneliti mengambil beberapa data pendukung yang dapat dijadikan sebagai gambaran perkembangan jumlah nasabah pada bank tersebut. Berikut ini merupakan perkembangan jumlah nasabah di Bank BRI Syariah Tulungagung:

Tabel 1.2
Jumlah Nasabah Penabung di BSI (Bank BRI Syariah)
Tulungagung periode (2017-2019)

No.	Nama Produk	Jumlah Nasabah		
		2017	2018	2019
1.	Tabungan	9.758 orang	11.715 orang	13.390 orang
2.	Deposito	155 orang	149 orang	185 orang
3.	Giro	2 orang	2 orang	3 orang

Tabel 1.3
Jumlah Nasabah di BSI (Bank BRI Syariah)
Tulungagung periode (2017-2020)

No.	Tahun	Jumlah Nasabah
1.	2017	9.915 orang
2.	2018	11.866 orang
3.	2019	13.578 orang
4.	2020	15.137 orang

Sumber Data: BSI (BRI Syariah Tulungagung)¹³

Berdasarkan tabel diatas dapat diketahui bahwa dari tahun 2017 sampai tahun 2020 jumlah nasabah Bank BRI Syariah terus mengalami kenaikan yang sangat pesat, oleh karena itu peneliti benar-benar mengharapkan bahwa BRI Syariah Tulungagung mampu menjaga kualitas produk dan layanan demi menjaga dan mempertahankan kepercayaan masyarakat.

Berdasarkan uraian diatas bahwa lembaga keuangan maupun perusahaan harus mampu memberikan sebuah pelayanan yang baik secara

¹³ *Sumber Data: BSI Syariah Tulungagung*

(penampilan, sikap, etika dan tata kelola). Dimana sebuah kualitas dalam memberikan pelayanan tersebut juga didukung dengan pengembangan etika yang menganut prinsip Islam yang dalam melakukannya sesuai dengan syariat atau moral Islam, yang dapat dijadikan sebagai keunggulan lembaga keuangan syariah dengan lembaga keuangan lainnya, sehingga mampu bersaing di era persaingan yang semakin ketat ini.

Penelitian ini diteliti untuk meneliti sejauh mana kualitas pelayanan, produktivitas pegawai, dan etika kinerja Islam dalam memberikan pengaruh terhadap kepuasan konsumen (nasabah) agar lebih meningkatkan kinerja lembaga keuangan atau perusahaan yang berbasis syariah. Berdasarkan latar belakang penelitian ini maka penulis berkenan melakukan penelitian dengan judul **“Pengaruh Etika Kinerja Islam, Produktivitas Pegawai, dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah di BSI Syariah Tulungagung”**.

B. Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan diatas, maka penulis mengidentifikasi kemungkinan masalah yang muncul pada etika kinerja Islam, produktivitas Pegawai, dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah di BSI Syariah Tulungagung.

1. Sebagian pegawai masih ada yang belum sepenuhnya menerapkan etika kinerja Islam dengan baik.
2. Sebagian masyarakat masih meragukan kualitas pelayanan lembaga keuangan syariah.
3. Sebagian pegawai masih ada yang belum produktif dalam memberikan kepuasan kepada nasabah.

C. Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang diatas, maka permasalahan yang akan diteliti pada penelitian ini adalah:

1. Apakah pengaruh etika kinerja Islam terhadap kepuasan nasabah di BSI Syariah Tulungagung ?

2. Apakah pengaruh produktivitas pegawai terhadap kepuasan nasabah di BSI Syariah Tulungagung ?
3. Apakah pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah di BSI Syariah Tulungagung ?
4. Apakah etika kinerja Islam, produktivitas pegawai, dan kualitas pelayanan secara bersamaan dapat mempengaruhi kepuasan nasabah di BSI Syariah Tulungagung ?

D. Tujuan Penelitian

Adapun tujuan dibuatnya penelitian ini berdasarkan rumusan masalah diatas yaitu:

1. Untuk mengetahui sejauh mana etika kinerja Islam berpengaruh terhadap kepuasan nasabah di BSI Syariah Tulungagung.
2. Untuk mengetahui sejauh mana produktivitas pegawai berpengaruh terhadap kepuasan nasabah di BSI Syariah Tulungagung.
3. Untuk mengetahui sejauh mana kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan nasabah di BSI Syariah Tulungagung.
4. Untuk mengetahui sejauh mana etika kinerja Islam, produktivitas pegawai, dan kualitas pelayanan secara bersama-sama dapat mempengaruhi kepuasan nasabah di BSI Syariah Tulungagung.

E. Manfaat Penelitian

Adapula manfaat yang diperoleh manfaat yang dapat diperoleh dari penelitian yang dilakukan ini adalah sebagai berikut:

a. Bagi Peneliti

Dapat berguna untuk menambah ilmu pengetahuan dan memperluas wawasan peneliti perihal pentingnya etika kinerja, produktivitas pegawai, dan kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan nasabah, sehingga dapat menciptakan etika kinerja yang lebih baik untuk kedepannya.

b. Bagi Almamater

Dapat digunakan sebagai bahan referensi tambahan bagi mahasiswa IAIN Tulungagung yang ingin melakukan penelitian dibidang etika

kinerja, produktivitas pegawai, dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah di masa mendatang.

c. Bagi BSI Syariah Tulungagung

Sebagai sumber wawasan tambahan bagi pihak lembaga sebagai upaya untuk lebih meningkatkan kualitas pelayanan, produktivitas pegawai, dan etika kinerja agar mampu memberikan kepuasan kepada nasabah dan juga sebagai upaya dalam mempertahankan nasabah agar tidak beralih ke lembaga lain dan mempertahankan strategi untuk menarik minat nasabah untuk bekerja sama atau bermitra dengan BSI Syariah Tulungagung.

F. Ruang Lingkup dan Keterbatasan Penelitian

Dalam rumusan masalah yang telah diuraikan diatas, maka penulis melakukan pembatasan ruang lingkup penelitian. Variabel-variabel yang dimuat dalam penelitian ini terbagi menjadi dua variabel yaitu Variabel Bebas (X) dan Variabel Terikat (Y). Variabel bebas yang digunakan dalam penelitian ini adalah etika kinerja Islam (X_1), produktivitas pegawai (X_2), dan kualitas pelayanan (X_3). Sedangkan variabel terikat yang digunakan dalam penelitian ini adalah berupa kepuasan nasabah di BSI Syariah Tulungagung (Y).

G. Penegasan Istilah

Dalam penelitian ini penegasan istilah dibagi menjadi dua jenis yaitu secara konseptual dan secara operasional:

1. Secara Konseptual

a. Etika Kinerja Islam

Etika kerja adalah acuan yang dipakai oleh suatu individu atau perusahaan sebagai pedoman dalam melaksanakan aktivitas bisnisnya, agar kegiatan yang mereka lakukan tidak merugikan individu atau lembaga yang lain.¹⁴

b. Produktivitas Pegawai

¹⁴ Bambang Rudito dan Melia Famiola, *Etika Bisnis dan Tanggung Jawab Sosial Perusahaan di Indonesia*, (Bandung: Rekayasa Sains, 2007), hal 6

Produktivitas adalah sikap mental, sikap mental yang selalu mencari perbaikan terhadap apa yang telah ada. Menurut S.P Hasibuan produktivitas adalah perbandingan antara output dengan input produktivitas naik, ini hanya dimungkinkan oleh adanya peningkatan efisiensi waktu, bahan, tenaga, dan sistem kerja.¹⁵ Maka dapat disimpulkan bahwa produktivitas merupakan mental dalam melakukan suatu pekerjaan yang dilakukan dengan maksimal.

c. Kualitas Pelayanan

Kualitas pelayanan adalah sebuah kinerja yang dapat ditawarkan oleh seseorang kepada orang lain. Kinerja ini dalam bentuk sebuah tindakan untuk memberikan kepuasan dalam memenuhi kebutuhan atau keinginan konsumen.¹⁶

d. Kepuasan Nasabah

Kepuasan nasabah adalah sesuatu yang dirasakan oleh nasabah mengenai manfaat atau hasil dari sebuah produk setelah membandingkan antara kinerja karyawan dalam melayani dan produk yang dirasakan oleh nasabah dengan yang diharapkan oleh nasabah.¹⁷

2. Secara Operasional

Definisi Operasional adalah definisi yang berkaitan langsung dengan objek penelitian. Definisi operasional digunakan untuk memberikan penjelasan mengenai judul penelitian yaitu “Pengaruh Etika Kinerja Islam, Produktivitas Pegawai, dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah di BSI Syariah Tulungagung”, yang dimana peneliti ingin meneliti tentang pengaruh etika kinerja Islam dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah, dengan cara peneliti memberikan kuesioner kepada nasabah untuk memperoleh data serta melakukan dokumentasi untuk menunjang atau mendukung penelitian ini. Adapun indikator dari Etika Kinerja Islam, Kualitas Pelayanan, dan Produktivitas Pegawai yang akan saya jelaskan dibawah ini:

¹⁵ Harlie Muhammad, Analisis Faktor-Faktor yang memengaruhi Tingkat Produktivitas Kerja Karyawan, (Jurnal Ilmiah Manajemen, Volume 1 No. 01, 2017) hal. 2

¹⁶ Kasmir, *Etika Customer Service*, (Jakarta: PT Raja Grafindo, 2005) hlm 16

¹⁷ Philip Kotler, *Dasar-Dasar Pemasaran*, (Jakarta: Indonesia, 1996) hlm 45

- a. Indikator Etika Kinerja Islam:
 1. Bekerja dengan baik, berusaha selalu bekerja dengan baik, baik bagi diri sendiri maupun bagi orang lain.
 2. Bersikap adil dan bijak, berusaha untuk selalu bersikap adil dan bijaksana didalam lingkungan kerja untuk kesejahteraan bersama.
 3. Bekerja dengan maksimal, berusaha untuk terus bekerja secara maksimal agar memperoleh hasil yang memuaskan.
 4. Meningkatkan kreatifitas, berusaha untuk meningkatkan kreatifitas, hal ini merupakan sumber prestasi pegawai.
 5. Bekerja keras dan tanggung jawab, berusaha untuk selalu bekerja keras dan penuh tanggung jawab, karena setiap perbuatan akan dimintai pertanggungjawaban.
- b. Indikator Kualitas Pelayanan:
 1. Reliabilitas (*reability*), kemampuan untuk memberikan jasa yang dijanjikan dengan handal dan akurat. Maka sebuah layanan yang handal adalah ketika seorang pegawai mampu memberikan pelayanan sesuai yang dijanjikan dan membantu penyelesaian masalah yang dihadapi oleh nasabah dengan cepat.
 2. Daya Tanggap (*responsiveness*), kemampuan untuk membantu pelanggan dan memberikan jasa dengan cepat. Hal ini menekankan pada perhatian dan ketepatan ketika berurusan dengan permintaan, pertanyaan, dan keluhan pelanggan.
 3. Jaminan (*assurance*), pengetahuan, sopan santun, dan kemampuan pegawai untuk menimbulkan keyakinan dan kepercayaan, hal ini sangat penting didalam jasa layanan yang memerlukan tingkat kepercayaan yang cukup tinggi.
 4. Empati (*emphaty*), kepedulian dan perhatian secara pribadi yang diberikan kepada nasabah, yaitu menunjukkan kepada konsumen melalui pelayanan yang telah diberikan bahwa kebutuhan mereka dapat di mengerti dan akan dipenuhi.
 5. Bukti Fisik (*tangiabes*), berupa penampilan fasilitas fisik, peralatan, *staff*, dan bangunannya. Hal ini menggambarkan wujud

secara fisik dan layanan yang akan diterima oleh konsumen, contohnya: fasilitas kantor, kebersihan dan kenyamanan ruangan.

c. Indikator Produktivitas Pegawai:

1. Kemampuan, mempunyai kemampuan untuk melaksanakan tugas, kemampuan seorang karyawan sangat bergantung pada ketrampilan dan profesionalisme mereka dalam bekerja.
2. Meningkatkan hasil yang dicapai, berusaha untuk meningkatkan hasil yang dicapai, hasil merupakan salah satu yang dapat dirasakan baik oleh yang mengerjakan maupun yang menikmati hasil pekerjaan tersebut.
3. Semangat kerja, usaha untuk lebih baik dari hari kemarin.
4. Pengembangan diri, senantiasa mengembangkan diri untuk meningkatkan kemampuan kerja, pengembangan diri dapat dilakukan dengan melihat tantangan dan harapan dengan apa yang akan dihadapi.
5. Mutu, selalu berusaha untuk meningkatkan mutu lebih baik dari yang telah lalu, mutu merupakan hasil pekerjaan yang dapat menunjukkan kualitas kerja seorang pegawai.
6. Efisiensi, perbandingan antara hasil yang dicapai dengan keseluruhan sumber daya yang digunakan. Masukan dan keluaran merupakan aspek produktivitas yang memberikan pengaruh yang cukup signifikan bagi pegawai.

H. Sistematika Penulisan Skripsi

Untuk mempermudah pemahaman maka peneliti menyajikan sistematika penulisan skripsi dibuat secara rinci dengan 6 bab yang didalamnya terdapat sub bab masing-masing yaitu sebagai berikut:

BAB I PENDAHULUAN

Bab ini menjabarkan tentang sub bab pendahuluan, yaitu: a) Latar Belakang, b) Rumusan Masalah, c) Tujuan Penelitian, d) Kegunaan Penelitian, e) Ruang Lingkup dan Keterbatasan Penelitian, f) Definisi Operasional, dan g) Sistematika Penulisan Skripsi.

BAB II LANDASAN TEORI

Bab ini akan membahas mengenai landasan teori tentang variabel-variabel yang ada pada penelitian ini seperti: 1) Etika Kinerja Islam; 2) Produktivitas Pegawai; 3) Kualitas Pelayanan; dan 4) Kepuasan Nasabah, kajian penelitian terdahulu, kerangka konseptual, dan hipotesisi penelitian.

BAB III METODE PENELITIAN

Bab ini akan membahas mengenai sub bab metode penelitian yaitu: a) Pendekatan dan Jenis Penelitian, b) Populasi, Sampling, dan Sampel Penelitian, c) Sumber Data, Variabel, dan Skala Pengukuran, d) Teknik Pengumpulan Data dan Instrumen Penelitian, e) Teknik Analisis Data.

BAB IV HASIL PENELITIAN

Bab ini membahas mengenai data, temuan penelitian, dan analisis data pada penelitian yang dilakukan, yaitu: a) Deskripsi Karakteristik Responden, b) Hasil Analisis Data, c) Uji Regresi Linear Berganda, d) Uji Hipotesis, e) Temuan Penelitian.

BAB V PEMBAHASAN

Bab ini membahas mengenai hasil penelitian terkait dengan tema penelitian. Pada bab ini dilakukan pembahasan dengan cara menganalisis data dan dilakukan pengembangan gagasan yang didasarkan pada bab-bab sebelumnya, yaitu: a) Pengaruh Etika Kinerja Islam terhadap Kepuasan Nasabah di BSI Syariah Tulungagung, b) Pengaruh Produktivitas Pegawai terhadap Kepuasan Nasabah di BSI Syariah Tulungagung, c) Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Nasabah di BSI Syariah Tulungagung, d) Pengaruh Etika Kinerja Islam, Produktivitas Pegawai, dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Nasabah di BSI Syariah Tulungagung.

BAB VI PENUTUP

Bab ini membahas mengenai kesimpulan dari hasil pembahasan dan memberikan saran berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan, yaitu a) Kesimpulan, dan b) Saran.