

BAB I

PENDAHULUAN

A. Konteks Penelitian

Perbankan merupakan salah satu badan usaha yang bergerak di bidang jasa keuangan. Dalam perbankan tersendiri memiliki fungsi yang sebagian masyarakat mengenalnya sebagai menyimpan uang, meminjam uang, transaksi uang secara elektronik, sistem pembayaran serta penukaran uang.²

Perbankan Indonesia sudah mengalami perkembangan sangat pesat. Hal ini ditandai dengan kehadirannya perbankan syariah yang ada di Indonesia. Dalam berkembangnya bank syariah pada tahun 1980-an di Negara Islam mampu membawa pengaruh di Indonesia, namun berdirinya bank syariah di Indonesia baru dilakukan pada tahun 1992. Bank syariah (murni) pertama kali di Indonesia adalah Bank Muamalat Indonesia. Pada operasionalnya Bank Muamalat Indonesia sebagaimana bank umum yang telah didefinisikan dalam UU No. 21 tahun 2008 pasal 1 dan 2, bank adalah badan usaha yang menghimpun dana masyarakat dalam bentuk simpanan dan menyalurkannya kepada masyarakat dalam bentuk kredit dan/atau bentuk lainnya dalam rangka meningkatkan taraf hidup rakyat.³

Munculnya UU No. 21 tahun 2008 merupakan salah satu bentuk perhatian pemerintah terhadap bank bagi hasil dari lebih populer dengan bank syaria'ah. Menyadari hal itu prinsip bank syariah perlu dipertegas lagi. Supaya persepsi

²Kasmir, *Bank Dan Lembaga Keuangan Lainnya*, (Jakarta: Raja Grafindo Persada, 2011), hal.25.

³Muhammad Syafi'i Antonio, *Bank Syariah: Dari Teori Ke Praktek*, (Jakarta: Gema Insani Press, 2001), hal.25

Terutama terkait dengan akredibilitas dan persepsi masyarakat sekitar terkait bank syariah. Banyak yang belum diketahui terkait operasional keuangan dalam bank syariah. Pada dasarnya bank syariah merupakan bank yang operasionalnya menghindari ada riba dan segala sesuatunya harus jelas (tidak *gharar*) serta mengutamakan kemaslahatan bersama.

Selain dalam operasionalnya yang menghindari dari riba serta mengutamakan kemaslahatan bersama hal itu tidak dapat dijadikan dasar untuk peningkatan minat nasabah. Dalam tingkat persaingan perbankan yang ada di Indonesia pentingnya mengunggulkan sistem pelayanan. Di dalam pelayanan tersebut tentunya mengandung unsur etika kepegawaian bank, yang dapat mempengaruhi loyalitas nasabah.⁴

Pengaruh nasabah dalam posisi dihargai, dihormati, dan terselesainya masalahnya, maka setiap karyawan bank dalam hal ini diharuskan memahami etika perbankan. Dengan adanya etika perbankan diharapkan yang baik dan benar untuk meningkatkan kualitas serta peningkatan nasabah.⁵

Menurut Fandy Triptono, kepuasan pelanggan merupakan evaluasi purna beli dimana alternatif yang dipilih sekurang-kurangnya sama atau melampaui harapan pelanggan, sedangkan ketidakpuasan timbul apabila hasil tidak memenuhi harapan.⁶ Hasil pengukuran tingkat kepuasan pelanggan dapat menunjukkan karakteristik atau atribut apa dari produk/jasa yang membuat pelanggan tidak puas. Tujuan dari pengukuran tingkat kepuasan pelanggan supaya dapat segera mengetahui faktor faktor yang membuat para pelanggan tidak puas dan untuk

⁴Soejitno Dan Abdul, *Etika Perbankan*, (Jakarta: Batavia Press, 0224), hal 12.

⁵Kasmiran, *Pemasaran Bank* (Jakarta: Kencana Prenada Media Group, 2008), hal 185.

⁶Fandy Tjiptono, *Pemasaran Jasa*, (Yogyakarta: Bayumedia 2011), hal. 433.

diperbaiki, sehingga tidak menimbulkan kecewa pada pelanggan yang berkelanjutan. Dalam memberikan pelayanan, setidaknya perusahaan harus memenuhi lima karakteristik kualitas pelayanan yang sering disebut *Rater* (*Reability, Tangibles, Assurance, Empathy, Responsiveness*) sehingga dapat menciptakan pelanggan yang loyal yaitu *Reability* (kehandalan) yaitu kemampuan dalam memberikan pelayanan dengan segera dan memuaskan serta sesuai dengan yang telah dijanjikan. *Tangibles* (bukti langsung) yaitu meliputi fisik, perlengkapan pegawai dan sarana komunikasi. *Assurance* (jaminan) yaitu mencakup kemampuan, kesopanan dan sifat dapat dipercaya yang dimiliki oleh para staf, bebas dari bahaya, resiko, ataupun keragu-raguan. *Empathy* (komunikasi) yaitu meliputi kemudahan dalam melakukan hubungan, komunikasi yang baik, dan perhatian dengan tulus terhadap kebutuhan pelanggan. Dan *Responsiveness* (cepat tanggap) yaitu keinginan para staf untuk membantu para pelanggan dan memberikan pelayanan dengan tanggap.⁷

Kepuasan pelanggan juga ditentukan oleh pengaruh kinerja individu karyawan, penilaian kinerja karyawan juga tidak kalah pentingnya. Penilaian kinerja karyawan adalah proses penilaian hasil kerja yang akan digunakan oleh pihak manajemen untuk memberikan informasi kepada karyawan secara individual, tentang mutu hasil pekerjaan dipandang dari sudut kepentingan perusahaan. Penilaian yang dilakukan secara teratur bertujuan melindungi perusahaan dalam mencapai tujuannya. Penilaian kinerja karyawan yang dilakukan secara objektif, tepat dan didokumentasikan secara baik cenderung menurunkan potensi

⁷Suprpto, *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan*, (Jakarta: Rineka Cipta, 2001). hal 45-46.

penyimpangan yang dilakukan oleh karyawan. Sehingga kinerja diharapkan harus ditambah baik secara dengan kinerja yang di butuhkan di suatu bidang perusahaan.

Peran karyawan sangat penting untuk menunjang keberhasilan setiap perusahaan terutama perusahaan yang bergerak di sektor jasa. Sebab karyawan merupakan bagian dari jasa yang ada. Menerut pelanggan, karyawan merupakan komunikator sekaligus wakil dari citra perusahaan tersebut. Kinerja karyawan ditunjukan melalui kualitas layanan yang diberikan kepada pelanggan sehingga dapat mengevaluasi kualitas layanan karyawan.⁸ selain kemampuan yang dimiliki oleh karyawan adapun etika pelayanan yang harus dijaga ketika melakukan interaksi dengan pelanggan atau nasabah.

Oleh sebab itu etika kerja sangat berperan penting dalam menjalankan arus kerja karyawan didalam perusahaannya. Etika kerja sendiri memiliki tujuan supaya karyawan dapat menjalankan pekerjaannya secara baik dan etis dalam menunjang keberhasilan bisnis dalam jangka panjang. Hal ini berpengaruh terhadap pandangan masyarakat terhadap perusahaan tersebut.

Penerapan pelayanan pada intinya terletak pada komunikasi yang efektif dan beretika. Unsur terpenting dalam komunikasi terletak pada karakter dan cara penyampaian pesan kepada penerima. Proses komunikasi diharapkan harus efektif dan beretika agar tidak menimbulkan dampak negatif seperti salah paham yang dikarenakan penyampaian pesan dengan cara yang kurang benar. Adapun pedoman dasar dalam etika adalah *IMPACT*, yaitu singkatan dari beberapa yaitu *integrity* adalah bertindak benar, jujur, serta dapat dipercaya, *manners* adalah bersikap dan berperilaku sopan, santun, dan disiplin, *personality* adalah memiliki

⁸ *Ibid.*, hal 47- 49.

kepribadian nilai, sikap, dan pendapat sendiri, *appearance* adalah berpenampilan rapi, serasi, dan sebaik mungkin, *consider* adalah mempertimbangkan dan memahami sudut pandang orang lain, dan *tact* adalah bijaksana dalam berperilaku dan berpikir sebelum berbicara.⁹

Seorang karyawan dalam bank harus menciptakan hubungan yang baik dengan nasabah dengan cara bersikap dan berperilaku yang ramah serta sopan. Karena hal ini menentukan citra bank dimata nasabah. Pelayan tersendiri mempunyai arti tersendiri bahwasanya pelayanan merupakan serangkaian aktivitas yang bersifat tidak kasat mata yang terjadi akibat adanya interaksi antara konsumen dan karyawan untuk memecahkan permasalahan pelanggan. Kualitas pelayanan yang baik dan berkualitas lebih tinggi dari pesaing dapat memberikan kepuasan nasabah sehingga mempengaruhi pada loyalitas nasabah yang sudah diperoleh untuk dapat dipertahankan atau diperluas.¹⁰

Dalam definisi etika merupakan ilmu yang membicarakan masalah perbuatan atau tingkah laku manusia, mana yang dapat dinilai baik dan mana yang dapat di nilai tidak baik. Secara khusus etika dikaitkan dengan pergaulan manusia, etika ini kemudian diwujudkan dalam bentuk aturan (*code*) tertulis secara sistematis sengaja dibuat berdasarkan prinsip-prinsip moral yang ada dan pada saat yang dibutuhkan akan bisa difungsikan sebagai alat untuk menghakimi segala macam tindakan secara logika. Dalam etika perbankan terjalin suatu kesepakatan antara para bankir untuk melakukan norma sopan santun serta tanggung jawab atas terwujudnya hal yang baik dan pencegahan terhadap terjadinya hal tidak baik.

⁹ Wildan Zulkarnain dan Raden Bambang Sumarsono, *Manajemen dan Etika Perkantoran Praktik Pelayanan Prima*, (Bandung : PT Remaja Rosdakarya, 2018), hal 57-58

¹⁰Ratmito Dan Atik Winarsih, *Manajemen Pelayanan* (Yogyakarta: Pustaka Pelajar, 2005), hal 2.

Perlunya kesepakatan dan beberapa pihak untuk meletakkan dasar-dasar kode etik perbankan antaranya likuiditas bank atau kelancaran oprasional bank, solvabilitas bank atau terpeliharanya kekayaan bank agar kokoh dan mampu memenuhi seluruh kewajiban financial, rehabilitas atau tingkat keuntungan yang dapat dicapai bank, tingkat kepercayaan masyarakat terhadap bank¹¹. Maka hal tersebut dapat diterapkan dan mengamalkannya adalah untuk mendorong terciptanya suatu iklim persaingan yang wajar san sehat sehingga akan dapat lebih meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap lembaga perbankan.

Sesuai dengan penjelasan diatas bahwasannya etika pelayanan termasuk dalam bagian pelayanan dibank merupakan tindakan yang dilakukan oleh karyawan bank terhadap nasabah. Selama melakukan proses pelayanan di bank tersebut. Sehingga etika sangat dibutuhkan untuk mengatur segala interaksi terhadap pelayanan kepada nasabah tersebut.

Dalam hal ini etika dalam pelayanan juga akan mempengaruhi terhadap pelayanan serta kenyamanan terhadap nasabah sehingga pelayanan nasabah itu harus dilakukan secara profesional dibidang pelayanan yang diingikan sehingga dapat menigkatkan kepuasan kepada nasabah, dengan cara memenuhi harapan dan kebutuhannya.

Sebagai karyawan bank harus memiliki kepuasan melayani nasabah secara tepat dan cepat serta memiliki kemampuan komunikasi yang baik. Selain itu karyawan bank dituntut untuk memberikan pelayanan yang prima kepada nasabahnya, agar pelayanan yang diberikan dapat memuaskan nasabah. Untuk itu karyawan bank harus memiliki dasar-dasar pelayanan yang kokoh seperti etika

¹¹Kasmir, *Bank Dan Lembaga Keuangan Lainnya...*, hal 56.

pelayanan terhadap nasabah. Keunggulan dari produk belum tentu menjamin perbankan itu akan semakin maju sebab produk itu sangat mudah ditiru meskipun secara pengaplikasiannya berbeda. Namun yang seharusnya dipertahankan itu adalah pelayanan yang baik dan berkualitas yang diperhatikan pula, sehingga dapat memberikan pelayanan yang prima dan berkulias sesuai yang diinginkan serta diharapkan oleh para nasabahnya. Tolak ukur yang harusnya diperhatikan dalam pelayanan karyawan bank ditentukan dengan adanya loyalitas nasabah sebab hasil dari loyalitas nasabah itu sendiri akan bersifat jangka panjang dan mempengaruhi perusahaan tersebut. Secara garis besar pelayanan tentu menggunakan pedomannya masing-masing. Namun terkadang pelayanan itu tersendiri sering terjadi problematika dalam pengertiann antara individu meskipun sudah sesuai dengan podaman yang ada tetap saja jika kondisi mental nasabah tidak diperhatikan terlebih dahulu maka akan mempengaruhi kepuasan nasabah itu sendiri.

Adapun kode etiks perusahaan/ karyawan sebagai bankir dan ittifaq (persetujuan) muamalat diantaranya mentaati peraturan perundang-undangan dan ketentuan perusahaan, melakukan pencatatan yang benar mengenai angka yang bertalian dengan kegiatan bank, menghindarkan diri dari persaingan yang tidak sehat, tidak menyalahgunakan wewenangnya untuk kepentingan pribadi, memegang teguh rahasia bank, perusahaan dan nasabahnya, menghindarkan diri dari keterlibatan pengambilan keputusan dalam bentuk hal terdapat pertentangan kepentingan, tidak menerima hadiah dalam bentuk apapun terkait tugas dan jabatan, memperhitungkan dampak yang merugikan diri setiap kebijakan yang ditetapkan banknya terhadap keadaan ekonomi, sosial, dan lingkungan, menjunjung

kehormatan perusahaan dan karyawan. Bekerja sesuai dengan prinsip syariah, berpegang teguh pada akhlak islam dalam menjalankan kehidupan sehari-hari, bertanggungjawab terhadap kesalahan dan pelanggaran yang dilakukan.

Secara internal Bank Muamalat Indonesia telah memiliki aturan atau etika dalam melaksanakan aktivitas bisnis yang ditetapkan sesuai dengan visi, misi dan budaya perseorangan yang termuat dalam code of conduct perusahaan. sesuai dengan pedoman kode etika bankir dan ittifaq muamalat terdiri dari 12 belas janji yang harus dipertanggung jawabkan oleh setiap pemangku dan karyawan bank muamalat indonesia, diantaranya yaitu:

1. Menaati peraturan perundang-undangan dan ketentuan perusahaan.
2. Melakukan pencatatan yang benar mengenai segala transaksi yang bertalian dengan kegiatan banknya.
3. Menghindarkan diri dari persaingan yang tidak sehat
4. Tidak menyalahgunakan wewenang untuk kepentingan pribadi
5. Memegang teguh rahasia bank, perusahaan dan nasabahnya.
6. Menghindarkan diri dari keterlibatan pengambilan keputusan dalam hal terdapat pertentangan kepentingan.
7. Tidak menerima hadiah dalam bentuk apapun terkait tugas dan jabatan.
8. Memperhentikan dampak yang merugikan dari setiap kebijakan yang ditetapkan banknya terhadap keadaan ekonomi, sosial, dan lingkungan.
9. Menjunjung kehormatan perusahaan dan karyawan.
10. Bekerja sesuai dengan prinsip syariah.
11. Berpegang teguh pada akhlak islam dalam menjalankan kehidupan sehari-hari.

12. Bertanggungjawab terhadap kesalahan dan pelanggaran yang dilakukan.¹²

Sesuai dengan pedoman diatas bahwasannya karyawan bank di Bank Muamalat menggunakan pedoman tersebut dalam memeberikan pelayanan terhadap nasabah. Serta menggunakan visi senyum, sapa, salam, santun sebelum melakukan pelayanan atau menawarkan bantuan sesuai dengan kebutuhan nasabah. Dalam pelayanan tentunya sangat berbeda dengan bank konvensional. Yang membedakan secara menonjol adalah cara mengucapkan salam yang berbasis syariah yang di berika kepada nasabah yang datang di bank muamlat. selain itu pihak karyawan bank bisa menggunakan bahasa daerah yang sopan sesuai dengan pemahaman nasabah bukan hanya itu saja, cara mereka berperilaku terhadap nasabah dengan baik dengan menghafal namanya untuk memudahkan dalam transaksi serta lebih akrab dalam melakukan transaksi. dalam hal ini etika pelayanan di bank muamalat yang di terapkan tentunya memiliki cara yang sedikit berbeda namun tetepa menjaga kesopana dan keramahan yang dilakukan oleh karyawan bank muamalat.

Sesuai dengan pengamatan peneliti saat melakukan observasi lapangan, peneliti dapat mengetahui secara langsung pelayanan yang terjadi di Bank Muamalat KCP Tulungagung. Bahwasannya ketika nasabah datang satpam membukakan pintu untuk nasabah dan menyapanya dengan sopan dan menunjukan layanan yang dibutuhkan. Setelah itu nasabah menuju ke tempat layanan, saat melakukan pelayanan karyawan bank mengucapkan salam dan menyapanya dengan menyebutkan namanya terlebih dahulu. Nasabah menuju layanan tanpa

¹²Laporan Pelaksanaan Tata Kelola Perusahaan (Good Corporate Governance) Bank Muamalat Tahun 2013 hal 83

mengantri dengan nomor antrian. Ketika melakukan pelayanan nasabah menyesuaikan bahasa kepada nasabah yang dapat mudah dipahami. Selain itu ketika nasabah menunggu prosesnya nasabah dapat duduk di tempat yang di sediakan dan mengobrol dengan santai layaknya sudah keluarga sendiri dengan nasabahnya, namun hal tersebut tetap mempunyai batasan dan kesopanan tersendiri. Sehingga nasabah tersebut tidak merasa tersinggung dengan privasi nasabah.

Alasan peneliti melakukan penelitian ini dikarenakan Bank Muamalat merupakan bank syariah pertama di Indonesia. Bank Muamalat memiliki pelayanan yang baik sehingga mendapatkan berbagai macam penghargaan yang telah diterima, diantaranya adalah peringkat 1 kategori *Customer Engagement* dalam *Satisfaction Loyalty Engagement Award 2018*¹³, Peringkat juara dalam survey *Satisfaction Loyalty And Engagement (SLE) 2019*¹⁴, Bank Muamalat Indonesia meraih penghargaan sebagai bank syariah dengan nasabah paling loyal dalam 3rd *Satisfaction, Loyalty, dan Engagement (SLE) Award 2020*¹⁵. Perolehan penghargaan secara berturut-turut membuat nasabah ingin melakukan penelitian tentang kepuasan pelanggan di bank Muamalat KCP Tulungagung.

Dari paparan diatas bahwasannya pentingnya etika pelayanan karyawan bank terhadap kepuasan nasabah sangat mempengaruhi adanya peningkatan nasabah di dalam bank tersebut. Sehingga peneliti mengambil sampel salah satu bank yang ada di daerah Tulungagung yaitu di PT Bank Muamalat KCP

¹³<https://www.bankmuamalat.co.id/berita/bank-muamalat-raih-peingkat-1-kategori-customer-engagement-dalam-satisfaction-loyalty-loyalty-engagement-award-2018> diakses pada 11 November 2021 pukul 22.10

¹⁴[https://www.bankmuamalat.co.id/berita/bank-muamalat-raih-peingkat-juara-dalam-survey-satisfaction-loyalty-and-engagement-\(sle\)-2019](https://www.bankmuamalat.co.id/berita/bank-muamalat-raih-peingkat-juara-dalam-survey-satisfaction-loyalty-and-engagement-(sle)-2019) diakses pada 11 November 2021 pukul 22.12

¹⁵<https://www.google.com/amp/s/m.industry.co.id/amp/read/61737/loyalitas-nasabah-dorong-bank-muamalat-gapai-penghargaan> diakses pada 11 November 2021 pukul 22.13

Tulungagung. Maka peneliti mengambil judul “**Analisis Etika Pelayanan dan Sikap Karyawan Bank Terhadap Kepuasan Nasabah Di Bank Muamalat Kcp Tulungagung**”

B. Fokus penelitian

1. Bagaimana implementasi etika pelayanan karyawan Bank Muamalat KCP Tulungagung terhadap kepuasan nasabah?
2. Bagaimana implementasi sikap karyawan Bank Muamalat KCP Tulungagung terhadap kepuasan nasabah?

C. Tujuan penelitian

Berdasarkan permasalahan yang akan diteliti, dapat diketahui tujuan penelitian sebagai berikut:

1. Untuk menganalisa etika pelayanan karyawan bank muamalat KCP Tulungagung terhadap kepuasan nasabah.
2. Untuk menganalisa sikap karyawan bank muamalat KCP Tulungagung terhadap kepuasan nasabah.

D. Identifikasi penelitian dan batasan masalah

Batasan penelitian bertujuan untuk memberikan batasan-batasan pada penelitian sehingga pembahasannya tidak meluas dan tetap fokus pada pokok permasalahan. Adapun batasan masalah dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Penelitian ini hanya berfokus terhadap etika pelayanan dan sikap karyawan bank terhadap kepuasan nasabah di Bank Muamalat KCP Tulungagung.

2. Adapun yang menjadi objek dari penelitian ini adalah nasabah bank muamalat yang berada di wilayah Tulungagung yaitu, bank muamalah KCP tulungagung di Ruko Panglima Sudirman blok C no 02 Jl. Hasanudin Kenayan, Kec. Tulungagung, Kabupaten Tulungagung, Jawa Timur.

E. Kegunaan Penelitian

Penelitian yang dilakukan diharapkan memiliki manfaat sebagai berikut:

- a. Secara teoritis

Penelitian ini menemukan bahwa etika pelayanan sangat berpengaruh dengan kepuasan nasabah, sesuai dengan pedoman etika yang telah di terapkan oleh perusahaan tersebut. Perilaku karyawan sangat menentukan dari bentuk kriteria perusahaan tersebut. Sebab kepuasan nasabah dapat mempengaruhi terhadap tingkatnya pemasaran juga jika nasabah puas terhadap pelayan secara tidak langsung nasabah tersebut melakukan promosi secara tidak langsung, sehingga sangat dibutuhkan etika pelayanan yang sesuai dengan peraturan perusahaan/ bank yang sudah di tetapkan.

- b. Secara praktis

- 1) Bagi lembaga

Diharapkan hasil dari penelitian ini bisa menjadikan bahan pengembangan pada strategi lembaga terutama dalam hal pemasaran produk.

2) Bagi institusi

Penulis berharap dengan adanya penelitian ini bisa menambah referensi di perpustakaan lain yang bertanggung jawab dan dapat bermanfaat bagi pembacanya

3) Bagi peneliti selanjutnya

Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat digunakan sebagai bahan perbandingan untuk menambah pengetahuan khususnya pihak-pihak yang ingin melakukan penelitian mengenai permasalahan yang dibahas untuk diteliti lebih lanjut dan lebih terperinci.

F. Penegasan istilah

1. Pengertian secara konseptual

b. Analisa

Analisa adalah penyelidikan terhadap suatu peristiwa (karangan, perbuatan dan sebagainya) untuk mengetahui keadaan yang sebenarnya (sebab-musabab, duduk perkaranya, dan sebagainya).¹⁶

c. Pelayanan

Pelayanan adalah perihal atau cara melayani, usaha melayani jasa, atau kemudahan yang diberikan sehubungan dengan jual beli barang atau jasa, arti secara terbuka penyelenggaraan pelayanan peminjaman buku dengan cara memperbolehkan para peminjam masuk ke ruang koleksi dan memilih sendiri, arti secara tertutup adalah penyelenggaraan pelayanan peminjaman

¹⁶<https://kbbi.web.id/analisa.html> diakses pada tanggal 16 April 2021

buku dengan cara tidak memperbolehkan peminjam masuk kedalam ruang koleksi.¹⁷

Pelayanan merupakan rasa yang menyenangkan yang diberikan kepada konsumen yang diikuti dengan sikap keramahan dan kemudahan dalam memenuhi kebutuhan pelayanan diberikan sebagai tindakan atau sikap seseorang atau perusahaan untuk memberikan kepuasan kepada pelanggan.¹⁸ Maka secara garis besar pelayanan merupakan serangkaian kegiatan yang dapat membantu seseorang untuk membutuhkan barang atau jasa sesuai dengan tingkat profesinya.

a. Karyawan bank

Karyawan bank adalah semua pejabat dan pegawai bank. Pegawai bank adalah pejabat bank yang mempunyai wewenang dan tanggungjawab tentang hal-hal yang berkaitan dengan usaha bank yang bersangkutan.¹⁹

b. Sikap

Sikap adalah tokoh atau bentuk tubuh, atau perbuatan dan sebagaimana mestinya yang berdasarkan pendirian dan keyakinan²⁰. Secara garis besar sikap merupakan tindakan atau perbuatan yang menyebabkan faktor lingkungannya akan mengalami perubahan sesuai dengan apa yang telah terjadi.

¹⁷ <https://kbbi.web.id/pelayanan.html> diakses pada tanggal 20 Juni 2020.

¹⁸ Kasmir, *Etika Customer Service*, (Jakarta: Pt Raja Grafindo, 2005), hal. 5

¹⁹ Penjelasan Pasal 49 (2) UUP No. 7 Tahun 1992 Tentang Perbankan.

²⁰ <http://kbbi.web.id/sikap.html>. diakses pada tanggal 20 Juni 2020.

c. Etika

Etika adalah ilmu tentang apa yang baik dan apa yang buruk dan tentang hak dan kewajiban moral (akhlak)²¹ etika dapat dimaknai sebagai dasar moralitas seseorang dan disaat bersamaan juga dapat di fenisiskan sebagai prinsip-prinsip moral dalam hidup manusia yang akan menentukan tingkah laku yang benar yang harus dijalankan dan tingkah laku yang salah harus dihindarkan²²

d. Kepuasan

kepuasan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang timbul karena membandingkan kinerja yang dipersepsikan produk (atau hasil) terhadap ekspektasi mereka.²³

e. Nasabah

Nasabah adalah orang yang biasanya berhubungan dengan atau menjadi pelanggan bank (dalam hal keuangan) atau orang yang menjadi tanggungan asuransi, perbandingan, pertalian.²⁴

2. Definisi operasional

Secara operasional peneliti akan meneliti tentang etika pelayanan dan sikap karyawan bank terhadap kepuasan nasabah di Bank Muamalat KCP Tulungagung. Peneliti akan membahas tentang etika pelayanan yang diterapkan pada Bank Muamalat terhadap kepuasan nasabah di Bank Muamalat. Peneliti juga akan meneliti tentang sikap karyawan bank

²¹ <http://kbbi.web.id/etikahtml>. Diakses pada tanggal 20 Juni 2020.

²² Sando sukirno, pengantar bisnis, (jakarta: kencana,2006), hal 325

²³ Bambang D. Prasetyo, (ed), *Public Service Communication (Praktik Komunikasi dalam Pelayanan Publik Disertai Kisah-Kisah Pelayanan)*, (Malang : UMM Press, 2010), hal 119

²⁴ <http://kbbi.we.id/nasabah> diakses pada tanggal 20 Juni 2020.

terhadap kepuasan nasabah di Bank Muamalat KCP Tulungagung. Dalam melakukan penelitian ini peneliti akan menggunakan teknik pengumpulan data berupa wawancara, peneliti akan melakukan wawancara kepada beberapa sumber data primer dari karyawan Bank Muamalat dan nasabah Bank Muamalat.

G. Sistematika Pembahasan

Penulisan skripsi ini dibagi menjadi enam bab, yaitu:

Bab I: Pendahuluan

Bab ini membahas gambaran umum tentang isi penelitian yang berisi tentang konteks penelitian, fokus penelitian, tujuan penelitian, kegunaan hasil penelitian, penegasan istilah dan sistematika pembahasan.

Bab II: Kajian Pustaka

Bab ini membahas tentang teori-teori yang berasal dari literatur terhadulu (buku atau jurnal) sebagai alat analisis pada bab V bab ini berisikan 4 sub bab, yaitu tentang etika pelayanan, kepuasan nasabah, konsep perbankan syariah, dan penelitian terdahulu.

Bab III: Metode Penelitian

Bab ini membahas tentang jenis penelitian dan pendekatan penelitian, lokasi penelitian, kehadiran peneliti, sumber data, teknik pengumpulan data, teknik analisis data, pengecekan keabsahan data dan tahap-tahap penelitian.

Bab IV: Hasil Penelitian

Bab membahas tentang Analisis Etika Pelayanan dan Sikap Karyawan Bank Terhadap Pelayanan Nasabah Di Bank Muamalat Kcp Tulungagung Bab ini terdiri dari 2 sub bab diantaranya yaitu (1) paparan data Implementasi Etika Pelayanan Karyawan Bank Muamalat KCP Tulungagung Terhadap Kepuasan Nasabah (2) temuan penelitian tentang Tentang Implementasi Sikap Karyawan Bank Muamalat KCP Tulungagung Terhadap Kepuasan Nasabah

Bab V: Pembahasan

Bab ini membahas tentang keterkaitan antara temuan data dan teori-teori sebelumnya, serta interpretasi dan penjelasan dari teori yang diungkap dari lapangan (*grounded theory*). Bab ini terdiri 2 yaitu: (1) paparan data Implementasi Etika Pelayanan Karyawan Bank Muamalat KCP Tulungagung Terhadap Kepuasan Nasabah (2) temuan penelitian tentang Tentang Implementasi Sikap Karyawan Bank Muamalat KCP Tulungagung Terhadap Kepuasan Nasabah

Bab VI: Penutup

Bab ini terdiri dari kesimpulan dan saran.