

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar belakang

Baitul Mal Wa Tamwil (BMT) merupakan wadah bagi Sumber Daya Manusia (SDM) khususnya umat islam untuk bermuamalah tanpa harus berhubungan dengan riba didalamnya. BMT merupakan salah satu cara bagi umat islam dalam mengelola harta mereka dengan mendapatkan bagi hasil dan juga dengan prinsip tolong menolong/membantu satu sama lain. Baitul Mal Wa Tamwil (BMT) merupakan lembaga keuangan non bank yang beroperasi secara syariah, yang dimaksud non bank yaitu organisasi yang berbentuk selain bank. Sedangkan pengertian lembaga keuangan syariah itu adalah badan usaha yang aktifitas atau kegiatannya berdasarkan hukum islam yang diatur dalam Al-Qur'an dan Al-Hadits, dalam penghimpunan dana maupun dalam penyaluran dananya lembaga keuangan syariah memberikan dan menganakan imbalan atas dasar prinsip syariah yaitu prinsip bagi hasil atau prinsip berdasarkan kaidah *al-mudharabah* (jual beli).¹

Baitul Mal Wa Tamwil (BMT) berasaskan Pancasila dan UUD 45 serta berlandaskan prinsip Syariah Islam, keimanan, keterpaduan (kaffah), kekeluargaan/koperasi, kebersamaan, kemandirian dan profesionalisme. Sebagai lembaga keuangan Syariah, BMT harus berpegang teguh pada prinsip-prinsip syariah.² BMT tidak hanya bermuamalah dengan prinsip syariah dan berlandaskan Al-quran dan hadits. Melainkan kita juga dapat menerapkan nilai, sikap dan etika dalam perbankan

¹ Muhammad Syafi'I Antonio, *Bank Syariah dari Teori ke Praktik*, (Jakarta : Gema Insani Press, 2002), hal 137

² Muhammad Ridwan, *Manajemen Baitul Mal Wa Tamwil (BMT)*. (Yogyakarta : UII Press, 2004), hlm 129

tersebut yang berkaitan dengan memberikan pelayan yang baik/ berkualitas terhadap nasabah. Dalam makna yang lebih tegas dan dikutip dari buku kuliah etika yaitu

“the systematic study of the nature of value concepts, good, bad, ought, right, wrong, etc, and of the general principles which justify us in applying them of anything also called moral philosophy.(Achmad charris Zubair, kuliah etika, 1995). Artinya bahwa etika merupakan studi sistematis tentang tabiat konsep nilai, baik, buruk, harus, benar, salah, dll sebagainya dan prinsip-prinsip umum yang benarkan kita untuk mengaplikasikannya atas apa saja.³

Dalam penjelasan diatas etika dapat dimaknai dengan dasar moralitas seseorang dan dapat mendasari pola perilaku seseorang. Dunia perbankan juga terdapat aturan mengenai etika bagi karyawan maupun bagi Bank/lembaga tersebut yang bertujuan untuk memenuhi hak dan kewajiban nasabah dan lembaga. Hal tersebut ditujukan agar lembaga bisa memberikan pelayanan yang baik terhadap nasabah, dengan pemberian pelayanan yang baik dan berkualitas dari lembaga akan memberikan kepuasan nasabah sehingga akan menimbulkan loyalitas atau kesetiaan pelanggan. Jika perusahaan ingin mencatat sukses dalam bisnis, menurut Richard De George ia membutuhkan tiga hal pokok: produk yang baik, manajemen yang mulus, dan etika.⁴ Jadi, etika merupakan hal yang berpengaruh terhadap eksistensi dan kehidupan suatu perusahaan.

Etika karyawan sangat berpengaruh terhadap kemajuan sebuah perusahaan. Karena tak ada manusia yang tidak ingin dihargai dan dihormati, dengan etika karyawan akan dapat memberikan perilaku serta pelayanan yang baik dan berkualitas sehingga nasabah merasa dihargai dan dihormati. Selain pelayanan yang baik dan berkualitas, sikap dan perilaku, penampilan dan cara berpakaian seorang karyawan perbankan juga dapat menarik perhatian serta dapat memberikan kesan yang baik dari nasabah. Kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah akan memberikan pengaruh yang baik untuk perusahaan dalam meningkatkan pendapatan jangka panjangnya. Kenyataannya, pelayanan yang baik pada akhirnya akan mampu mempertahankan pelanggan yang ada

³ Faisal Badroen, Etika Bisnis dalam Islam, (Jakarta, 2006, Kencana Prenada Media Group), hlm 5.

⁴ K. Bertens, *Pengantar Etika Bisnis*. (Yogyakarta : Kanisius 2000), hlm 375

(lama) untuk terus mengonsumsi atau membeli produk yang kita tawarkan, serta akan mampu pula untuk menarik calon pelanggan baru untuk mencobanya. Pelayanan yang optimal pada akhirnya juga akan mampu meningkatkan *image* BMT sehingga citra BMT di mata pelanggannya terus meningkat pula.⁵ Karena kepuasan bisa didapatkan melalui kemampuan perusahaan dan organisasi dalam melayani atau memberikan pelayanan secara maksimal kepada para nasabahnya. Karyawan wajib melayani setiap konsumen secara profesional dengan sikap sopan, ramah, dan wajar. Bila karyawan secara sengaja atau tidak sengaja (karena sebab-sebab lain berdasarkan alasan pribadi) tidak memberikan pelayanan yang memuaskan kepada konsumen, dimana pada batasan tertentu tindakan karyawan tersebut dapat merugikan dan membahayakan kelangsungan hidup perusahaan.⁶

Dalam kaitannya uraian tersebut diatas, maka penulis memilih obyek penelitian pada BMT Dinar Amanu yang merupakan lembaga keuangan syariah dengan ruang lingkup mikro sesuai dengan prinsip syariah, yaitu prinsip bagi hasil. Selain itu letak BMT Dinar Amanu ini tidak jauh dari pasar panjerejo sehingga banyak masyarakat yang menggunakan jasa BMT Dinar Amanu tersebut. Bukan itu saja, BMT juga memudahkan nasabah baru yang mau buka rekening untuk menabung tanpa diminta biaya administrasi. Selain itu, BMT juga mempunyai operasional dan kualitas pelayanan yang baik. Semakin berkualitas produk dan layanan yang diberikan oleh BMT, semakin tinggi kepuasan yang dirasakan oleh konsumen. Menurut Kivert dan Simonson (2002), kepuasan konsumen bisa menjalin hubungan yang harmonis antara produsen dan konsumen, menciptakan dasar yang baik bagi pembelian ulang serta terciptanya loyalitas konsumen, membentuk rekomendasi dari mulut ke mulut yang dapat menguntungkan perusahaan.

⁵ Kasmir, *Etika Customer Service*, (Jakarta : PT Raja Grafindo Persada, 2005), hlm 2-3

⁶ Wisma Bakrie, *Code Of Conduct (Pedoman Perilaku)*. (Jakarta : PT. Bakrieland Development Tbk. Dan Unit-Unit Usaha), hlm 18-17

Sehingga kepuasan nasabah dapat menciptakan loyalitas nasabah untuk tetap menggunakan dan setia menggunakan produk BMT, maka kepuasan nasabah sangat mempengaruhi bagi kelangsungan hidup dan persaingan BMT. Lupiyoadi (2013:91) juga menyatakan bahwa “dasar bagi loyalitas sejati terletak pada kepuasan pelanggan, di mana kualitas layanan menjadi input utamanya. Pelanggan yang sangat puas atau bahkan yang menyenangi layanan cenderung menjadi pendukung loyal perusahaan.”

Dibalik kemudahan operasional dan pelayanan yang baik, selalu terdapat kekurangan yang tidak diketahui BMT dan dirasakan oleh nasabah. Sehingga mengakibatkan sebagian nasabah menjadi tidak loyal terhadap BMT tersebut, walaupun sebagian diantara mereka menilai bahwa BMT Dinar Amanu itu cukup bagus dan mereka merasa puas dengan pelayanan yang diberikan. Sebagian juga terdapat nasabah yang tidak loyal tapi merasa puas dengan pelayanan dan sistem operasional BMT. Jadi, selain pelayanan yang baik karyawan juga harus menerapkan etika perbankan yang bertujuan untuk memberikan pelayanan yang prima kepada nasabah. karena pelayanan merupakan kunci untuk meningkatkan mutu suatu lembaga. Pelayanan yang dianggap sempurna adalah pelayanan yang dapat memenuhi keinginan nasabah dengan cepat dan tepat serta memiliki etika yang baik untuk para nasabah, sehingga nasabah merasa dihargai, dihormati serta diperhatikan. Dan BMT akan mendapatkan citra yang baik dimata nasabah maupun masyarakat. Dengan etika pelayanan yang baik akan dapat memberikan kepuasan untuk para nasabah dan menumbuhkan loyalitas (kesetiaan) nasabah, sehingga nasabah yang loyal tidak akan berpindah ke lembaga lain. Maka loyalitas nasabah sangat diperlukan untuk kelangsungan hidup BMT dan eksistensi suatu Lembaga keuangan lainnya.

Berdasarkan latar belakang dan permasalahan yang telah disebutkan, penulis tertarik melakukan penelitian tentang **pengaruh etika karyawan terhadap kepuasan dan loyalitas nasabah BMT Dinar Amanu Panjerejo Rejotangan Tulungagung.**

B. Batasan Penelitian

Penelitian ini terfokus pada ruang lingkup variable pengaruh etika karyawan terhadap kepuasan dan loyalitas nasabah BMT Dinar Panjerejo Rejotangan Tulungagung.

C. Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang diatas maka yang menjadi pokok permasalahan dalam penelitian ini sebagai berikut :

1. Apakah etika karyawan berpengaruh terhadap kepuasan nasabah BMT Dinar Amanu Panjerejo Rejotangan Tulungagung?
2. Apa etika karyawan berpengaruh terhadap loyalitas nasabah BMT Dinar Amanu Panjerejo Rejotangan Tulungagung?
3. Apa kepuasan nasabah berpengaruh terhadap loyalitas nasabah BMT Dinar Amanu Panjerejo Rejotangan Tulungagung?

D. Tujuan Penelitian

1. Untuk menguji pengaruh etika karyawan terhadap kepuasan nasabah BMT Dinar Amanu Panjerejo Rejotangan Tulungagung.
2. Untuk menguji pengaruh etika karyawan terhadap loyalitas nasabah BMT Dinar Amanu Panjerejo Rejotangan Tulungagung.
3. Untuk menguji pengaruh kepuasan nasabah terhadap loyalitas nasabah BMT Dinar Amanu Panjerejo Rejotangan Tulungagung.

E. Hipotesis Penelitian

Berdasarkan uraian latar belakang penelitian maka penulis bisa menyajikan hipotesis dari penelitian ini, yaitu:

1. Etika Karyawan berpengaruh terhadap Kepuasan Nasabah BMT Dinar Amanu Panjerejo Rejotangan Tulungagung.
2. Etika Karyawan berpengaruh terhadap Loyalitas Nasabah BMT Dinar Amanu Panjerejo Rejotangan Tulungagung.
3. Kepuasan Karyawan berpengaruh terhadap Loyalitas Nasabah BMT Dinar Amanu Panjerejo Rejotangan Tulungagung.

F. Kegunaan Penelitian

Kegunaan penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh etika karyawan terhadap kepuasan dan loyalitas nasabah.

1. Manfaat teoritis

Penelitian ini diharapkan dapat menambah dalam pengembangan ilmu perbankan khususnya terkait etika, kepuasan pelanggan, loyalitas pelanggan dan untuk memperluas cakrawala pengetahuan pada umumnya.

2. Manfaat Praktis

a. Bagi Manajemen Perbankan/Lembaga Keuangan Syariah

Hasil penelitian ini diharapkan dapat digunakan sebagai bahan masukan dan pertimbangan kepada BMT Dinar Amanu dalam beretika melayani nasabah yang datang untuk menciptakan kepuasan nasabah dan loyalitas nasabah.

b. Bagi Pihak Akademik

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan penambahan referensi atau tambahan buku-buku di perpustakaan IAIN Tulungagung dan dapat memberikan sumbangan konsep dalam pemecahan masalah khususnya bagi mahasiswa IAIN Tulungagung..

c. Bagi Peneliti Selanjutnya

Hasil penelitian diharapkan dapat digunakan sebagai bahan penelitian selanjutnya dan sebagai pengembangan penelitian lanjut dimasa yang akan datang.

G. Penegasan Istilah

1. Secara Konseptual

Dalam penelitian ini, ada 3 (tiga) variabel penelitian :

- a. Variabel bebas (X), yaitu yang nilainya tidak tergantung pada variabel lain.

Adapun variabel bebas yang terkait dengan penelitian ini adalah :

- 1) Etika karyawan

Etika merupakan sebagian prinsip-prinsip moral dalam hidup manusia yang akan menentukan tingkah laku yang benar yang harus dijalankan, dan tingkah laku yang salah yang harus dihindari.⁷ Karyawan (workforce) karyawan meliputi seluruh pekerja non-manajer (non-managerial).⁸ Dalam arti luas, etiket sering disebut tindakan mengatur tingkah laku atau perilaku manusia dalam bermasyarakat.⁹ Maka etika karyawan adalah suatu tingkah laku, gerakan, tampilan, komunikasi dan sopan-santun yang baik dan benar guna menjalankan kewajiban serta profesinya untuk melayani nasabah yang datang ke bank.

- b. Variabel Terikat (Y), yaitu variabel yang nilainya tergantung pada variabel lain.

Adapun yang menjadi variabel terikat adalah :

- 1) Kepuasan pelanggan (nasabah)

Kepuasan pelanggan sendiri tidak mudah untuk didefinisikan ada berbagai macam pengertian yang diberikan oleh para pakar. Day (dalam Tse dan Wilton, 1988, p.204) menyatakan bahwa kepuasan pelanggan adalah respon

⁷ Sadono Sukirno, *Peengantar Bisnis(edisi pertama)*. (Jakarta : Kencana ,2006), hlm 325

⁸ Ismail Sholihin, *Pengantar Bisnis (pengenalan praktik danstudi kasus) edisi pertama*, (Jakarta : Kencana 2006), hlm 94

⁹ Kasmir, *Etika Customer Service*, (Jakarta : PT Raja Grafindo Persada, 2005), hal 80

pelanggan terhadap evaluasi ketidak sesuaian yang dirasakan antara harapan sebelumnya (atau norma kinerja lainnya) dan kinerja aktual produk yang dirasakan setelah pemakaian.¹⁰ Menurut Zethaml dan Bitner (2005), kepuasan konsumen merupakan “*customer’s evaluation of e product or service in term of whether that product or service has met their needs and expectation.*” konsumen yang merasa puas pada produk/jasa yang dibeli dan digunakannya akan kembali menggunakan jasa/produk yang ditawarkan.

2) Loyalitas pelanggan (nasabah)

Adapun definisi loyalitas adalah pembentukan sikap dan pola perilaku seorang konsumen terhadap pembelian dan penggunaan produk hasil dari pengalaman mereka sebelumnya (Griffin, 2005). Loyalitas konsumen didefinisikan Oliver (dalam Taylor, Celuch, dan Goodwin, 1999:218) sebagai komitmen pelanggan bertahan secara mendalam untuk berlangganan kembali atau melakukan pembelian ulang produk atau jasa terpilih sebagai sikap konsisten dimasa yang akan datang, meskipun pengaruh situasi dan usaha-usaha pemasaran mempunyai potensi untuk menyebabkan perubahan perilaku.

2. Secara Operasional

Perkembangan Lembaga Keuangan Syariah sangat dipengaruhi oleh etika pelayanan karyawan. Dengan etika pelayanan karyawan yang baik akan menumbuhkan kepuasan tersendiri bagi nasabah serta akan menumbuhkan kesetiaan (loyal) pada produk BMT Dinar Amanu. Kepuasan dan loyalitas nasabah BMT Dinar Amanu dipengaruhi oleh etika karyawan yang membentuk suatu perilaku etis sehingga karyawan akan memberikan pelayanan yang baik dan berkualitas.

¹⁰ Fandi Tjiptono dan Anastasia Diana, *Total Quality Management (TQM) edisi Revisi*, (Yogyakarta : ANDI 2003) , hlm 102

H. Sistematika Pembahasan

Sistematika penelitian ini berisi tentang isi keseluruhan penelitian yang terdiri dari bagian awal, bagian isi, dan bagian akhir penelitian. Untuk mempermudah pembahasan dan penulisan skripsi ini, terlebih dahulu penulis uraikan sistematika penelitian yang terdiri dari:

a) Bagian Awal

Bagian awal usulan penelitian ini meliputi: halaman sampul depan, halaman sampul dalam, halaman persetujuan, halaman pengesahan, motto, persembahan, kata pengantar, daftar tabel, daftar gambar, daftar lampiran, abstrak, abstract, dan daftar isi.

b) Bagian Inti

Bagian inti dari penelitian ini terdiri dari beberapa bab, yaitu:

BAB I PENDAHULUAN

Membahas mengenai (1) latar belakang masalah, (2) identifikasi dan pembatasan masalah, (3) rumusan masalah, (4) tujuan penelitian, (5) hipotesis penelitian, (6) kegunaan penelitian, (7) penegasan istilah, dan (8) sistematika pembahasan.

BAB II LANDASAN TEORI

Dalam bab ini memuat teori – teori yang relevan yang menjadi acuan dalam penelitian. Landasan teori memuat (1) deskripsi teori, (2) penelitian terdahulu, (3) kerangka konseptual.

BAB III METODE PENELITIAN

Berisi metode penelitian yang memiliki subbab, antara lain: (1) rancangan penelitian, (2) variabel penelitian, (3) populasi dan sampel penelitian, (4) instrumen penelitian, (5) sumber data, (6) teknik pengumpulan data, dan (6) analisis data.

BAB IV HASIL PENELITIAN

Dalam bab ini terdiri dari beberapa subbab, antara lain: (1) deskripsi objek penelitian, (2) deskripsi karakteristik responden, (3) deskripsi variabel, dan (2) hasil penelitian.

BAB V PEMBAHASAN

Dalam bab ini terdiri dari beberapa pembahasan, antara lain: (1) pengaruh etika karyawan terhadap kepuasan nasabah, (2) pengaruh etika karyawan terhadap loyalitas nasabah, (3) pengaruh kepuasan nasabah terhadap loyalitas nasabah.

BAB VI PENUTUP

Pada bagian penutup terdiri dari (1) kesimpulan dan (2) saran.

c) Bagian Akhir

Bagian akhir meliputi (1) daftar rujukan, (2) lampiran – lampiran, (3) surat pernyataan keaslian skripsi dan (4) daftar riwayat hidup.