

BAB V

PEMBAHASAN

Setelah peneliti melakukan penelitian secara langsung dengan penggunaan penyebaran angket (kuesioner) yang diajukan kepada nasabah BMT Dinar Amanu Panjerejo Rejotangan Tulungagung dan diisi oleh para nasabah, maka tujuan yang dikemukakan dalam penelitian ini adalah untuk menjelaskan:

A. Pengaruh Etika Karyawan Terhadap Kepuasan Nasabah BMT Dinar Amanu Panjerejo Rejotangan Tulungagung

Etika merupakan tata cara berhubungan dengan manusia lainnya.¹ Khusus untuk dunia perbankan masalah etika sangat perlu untuk diketahui dan dijalankan. Nasabah yang datang ke bank sekalipun tanpa diundang merupakan tamu penting, tamu kehormatan yang harus diberikan pelayanan yang maksimal. Agar nasabah merasa dihargai, dihormati dan diselesaikan masalahnya, setiap karyawan bank perlu memahami etika perbankan.²

Hasil penelitian menggunakan uji t secara parsial dalam penelitian ini menunjukkan bahwa etika karyawan berpengaruh positif dan signifikan pada α 2% terhadap kepuasan nasabah BMT Dinar Amanu Panjerejo Rejotangan Tulungagung. Penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Rupmana Novita S, Tarihoran³, yaitu meneliti tentang pengaruh etika perilaku *customer service* terhadap kepuasan nasabah pada PT Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk Kantor Layanan Bumi Seroja Medan. Hasil penelitiannya menunjukkan bahwa etika *customer service* berpengaruh terhadap tingkat kepuasan nasabah PT Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk Kantor Layanan Bumi Seroja Medan.

¹ Kasmir, *Pemasaran Bank*, (Jakarta : Kencana Prenada Media Group, 2008), hlm 185

² *Ibid*, hlm 186-187

³ Rupmana Novita S. Tarihoran, *Pengaruh Etika Perilaku Customer Service Terhadap Kepuasan Nasabah Pada PT Bank Negara Indonesia (PERSERO) Tbk Kantor Layanan Bumi Sejora Medan*, (Medan: Skripsi Diterbitkan, 2014)

Etika karyawan merupakan suatu perilaku atau tata cara berhubungan dengan manusia lainnya. Pengaruh positif etika karyawan terhadap kepuasan nasabah menunjukkan bahwa etika, perilaku atau tata cara yang dilakukan karyawan kepada nasabah BMT Dinar Amanu Panjerejo Rejotangan Tulungagung dilakukan dengan baik. Sehingga mampu memberikan kepuasan bagi nasabah BMT Dinar Amanu Panjerejo Rejotangan Tulungagung. Selain itu pelayanan yang diberikan sangat baik sehingga dapat memberikan kepuasan nasabah.

Menurut teori Kasmir dalam bukunya Pemasaran Bank menyatakan bahwa dasar-dasar etika perbankan yang harus dijalankan oleh setiap karyawan adalah sebagai berikut:

1. Ingin membantu setiap keinginan dan kebutuhan nasabah sampai tuntas.
2. Selalu memberi perhatian terhadap permasalahan yang dihadapi nasabah.
3. Sopan dan ramah dalam melayani nasabah tanpa melakukan diskriminasi dalam bentuk apa pun.
4. Memiliki rasa toleransi yang tinggi dalam menghadapi setiap tindak tanduk para nasabah.
5. Menjaga perasaan nasabah agar tetap merasa tenang, nyaman, dan menimbulkan kepercayaan.
6. Dapat menahan emosi dari setiap kasus yang dihadapi terutama dalam melayani nasabah yang berperilaku kurang baik.
7. Menyenangkan orang lain merupakan sikap yang harus selalu ditunjukkan oleh setiap karyawan bank.⁴

Dalam etika pelayanan terdapat beberapa komponen dimana satu sama lainnya harus saling mendukung. Komponen ini adalah cara kita, sikap dan perilaku, cara

⁴Kasmir, *Etika Customer Service*, (Jakarta : PT Grafindo Persada, 2005), hlm 187

berpenampilan, cara berpakaian, cara berbicara, cara bertanya, gerak-gerik, dan komponen lainnya. Jika salah satu komponen ini tidak dilakukan secara baik, hasilnya menjadi lain. Bahkan bukan tidak mungkin akan menggagalkan suasana yang diinginkan seperti dalam tujuan etika pelayanan.⁵ Karyawan BMT Dinar Amanu Panjerejo Rejotangan juga harus mengerti etika karyawan dalam melayani nasabah.

B. Pengaruh Etika Karyawan Terhadap Loyalitas Nasabah BMT Dinar Amanu Panjerejo Rejotangan Tulungagung

Dalam rangka memberikan pelayanan yang paling optimal karyawan harus mengetahui etiket pelayanan yaitu: sikap dan perilaku merupakan bagian penting etika perbankan karena sikap dan perilaku menunjukkan kepribadian seseorang dan citra perusahaan.⁶ Sikap melayani merupakan sikap utama dari seorang pemasar khususnya pegawai bank. Sebagai karyawan bank maka sudah sepantasnya berlaku sopan dan baik kepada nasabah supaya nasabah tersebut merasa senang dan akhirnya mempertahankan diri untuk tetap menjadi nasabah bank tersebut dan menjadi nasabah yang loyal yang akhirnya dapat memberikan keuntungan yang besar bagi bank tersebut.

Hasil dari penelitian ini menggunakan uji t secara parsial dalam penelitian ini menunjukkan bahwa etika karyawan berpengaruh positif dan signifikan pada α 2% terhadap loyalitas nasabah BMT Dinar Amanu Panjerejo Rejotangan Tulungagung.

Dalam hal ini dikemukakan oleh Simongkar bahwa karyawan sebagai pelaksana perusahaan, maka karyawan dalam lingkungan bagiannya dalam rangka memupuk loyalitas, disiplin, ketertiban, kerapian, etika, dan etiket (sopan santun).⁷

⁵*Ibid*, hlm 80-81

⁶Kasmir, *Etika Customer Service*, (Jakarta : PT Grafindo Persada, 2005) hlm 115

⁷Simongkar, *ETIKA: Bisnis, Jabatan, dan Perbankan*, (Jakarta : PT Rineka Cipta, 2003), hlm 153-154

Menurut Agus Eko Sujianto dan Rohmad Subagiyo adalah agar terbentuk loyalitas dari pelanggan maka haruslah bermula dari upaya menciptakan kepuasan pelanggan yang dibangun di atas dasar pelayanan yang berkualitas.⁸

Sehingga dengan adanya etika karyawan dapat memberikan kepuasan untuk nasabah. Nasabah yang merasa puas tidak akan berpindah ke BMT lain untuk mempercayakan keuangannya sehingga dari kepuasan nasabah tersebut loyalitas nasabah akan dapat tercipta.

C. Pengaruh Kepuasan Nasabah Terhadap Loyalitas Nasabah BMT Dinar Amanu Panjerejo Rejotangan BMT Dinar Amanu Panjerejo Rejotangan Tulungagung.

Kepuasan pelanggan adalah perbedaan antara harapan dan persepsi pelanggan terhadap apa yang diberikan perusahaan kepada mereka.⁹ Menciptakan dan meningkatkan pelanggan setia (*Loyal Customer*) akan memberikan laba yang lebih besar. Kesetiaan pelanggan hanya dapat dicapai melalui kepuasan pelanggan.¹⁰ Willkie dalam bukunya Surjadi menyatakan bahwa kepuasan pelanggan merupakan suatu tanggapan emosional pada evaluasi terhadap pengalaman konsumsi produk atau jasa.¹¹ Menurut Kotler dalam bukunya Bambang mengartikan bahwa kepuasan pelanggan adalah tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja (atau hasil) yang dirasakan dengan harapannya.¹²

Hasil dari penelitian menggunakan uji t secara parsial dalam penelitian ini menunjukkan bahwa kepuasan nasabah berpengaruh positif dan signifikan pada α 2% terhadap loyalitas nasabah BMT Dinar Amanu Panjerejo Rejotangan Tulungagung.

⁸Agus Eko Sujianto dan Rohmad Subagiyo, *Membangun Loyalitas Nasabah*. (Yogyakarta: Lingkar Media, 2014), hlm 138-139

⁹Kuswadi, *Cara Mengukur Kepuasan Karyawan*, (Jakarta : PT Elex Media Komputindo, 2004), hal 16

¹⁰ *Ibid*, hal 17

¹¹ Surjadi, *Pengembangan Kinerja Pelayanan Publik*, (Bandung : PT Refika Aditama, 2009), hal 49

¹² Bambang D. Prasetyo, *Public.....*,hal 115

Penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Isti Wahyuni¹³, yaitu meneliti tentang pengaruh sistem pelayanan dan kepuasan terhadap loyalitas nasabah BMT Mitra Usaha Tempel Sleman. Hasil penelitiannya menunjukkan bahwa sistem pelayanan dan kepuasan berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas nasabah BMT Mitra Usaha Mulia Tempel Sleman.

Dalam hal ini menunjukkan bahwa kepuasan dapat menciptakan loyalitas bagi nasabah. Kepuasan merupakan penentu loyalitas nasabah, jadi semakin tingginya kepuasan yang diterapkan, semakin meningkat pula loyalitas nasabah. Menurut Kivetz 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. Sedangkan menurut teori Kuswadi, Menciptakan dan meningkatkan pelanggan setia (*Loyal Customer*) akan memberikan laba yang lebih besar, Kesetiaan pelanggan hanya dapat dicapai melalui kepuasan pelanggan.¹⁴

¹³Isti Wahyuni, *Pengaruh Sistem Pelayanan dan Kepuasan terhadap Loyalitas Nasabah BMT Mitra Usaha Mulia Tempel Sleman*, (Yogyakarta: Skripsi Diterbitkan,2008).

¹⁴Kuswadi, *Cara Mengukur*, hlm 17