

BAB V

PEMBAHASAN

Setelah peneliti meneliti langsung pada nasabah BMT Usaha Gabungan Terpadu Sidogiri Blitar melalui penyebaran angket yang harus diisi oleh nasabah, maka tujuan yang dikemukakan dalam penelitian ini adalah untuk menjelaskan:

1. Pengaruh Etika Kerja Terhadap Kepuasan Nasabah di BMT Usaha Gabungan Terpadu Sidogiri Blitar.

Etika yang dimiliki oleh masing-masing individu sebenarnya merupakan perkembangan dari etik sejak dulu, yang dianut oleh dan disampaikan kepada kita oleh orang tua, guru, pemimpin agama, dan lingkungan kita secara keseluruhan. Jadi etik yang digunakan oleh orang bisnis tidak terlepas dari sumber-sumber yang sama. Banyak istilah lain yang senada dengan etika yaitu akhlaq, budi pekerti, perangai, tabiat, moral, sopan santun, adab dan sebagainya. pemerintah membuat berbagai peraturan untuk melindungi konsumen, dan memaksakan berlakunya etika dalam bisnis.⁶⁸

Berdasarkan hasil penelitian, etika kerja berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah. Hal ini dibuktikan dengan nilai hasil dari pengujian statistic dengan nilai Sig. kurang dari α dan t hitung lebih dari t tabel, maka dapat disimpulkan bahwa menolak H_0 dan menerima H_a . Serta dari hasil angket yang telah disebar kepada sejumlah responden menyatakan bahwa etika

⁶⁸ Buchari Alma, *Ajaran Islam Dalam Bisnis*, (Bandung: ALFABETA, 1993), hal. 50-51

kerja pada indikator pernyataan karyawan berperilaku jujur sesuai dengan syari'at Islam dan karyawan selalu memberikan pelayanan yang sebaik mungkin agar kepuasan nasabah dapat tercapai mempengaruhi kepuasan nasabah pada indikator pernyataan Karyawan mampu menyelesaikan tugas tugas dengan keterampilan pemahaman penguasaan tugas yang dimiliki .

Hasil penelitian ini secara konsisten mendukung dari penelitian yang dilakukan oleh Ahmad Zainuri⁶⁹, hasil penelitian ini mengatakan bahwa variabel etika kerja berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah. Pada penelitian di BMT Usaha Gabungan Terpadu Sidogiri menunjukkan pengaruh signifikan secara statistik antara etika kerja terhadap kepuasan nasabah.

2. Pengaruh Skill Terhadap Kepuasan Nasabah di BMT Usaha Gabungan Terpadu Sidogiri Blitar.

Untuk dapat mengimplementasikan kegiatan manajemen sesuai dengan fungsinya masing-masing, maka diperlukan beberapa keahlian manajemen (*managerial skills*) yang diperlukan oleh setiap orang yang terlibat dalam organisasi, khususnya organisasi bisnis. Sumber daya manusia yang mempunyai tingkat kecerdasan tinggi merupakan harapan setiap organisasi, namun sangat sulit untuk mendapatkan tenaga kerja yang sudah memiliki tingkat kecerdasan tertentu yang sesuai dengan kebutuhan pekerjaan. Dengan kecerdasan kinerja atau *performance intelligence* dimaksudkan oleh Julie Bell sebagai kemampuan untuk menampilkan yang terbaik ketika menghadapi banyak masalah. Orang yang mempunyai

⁶⁹ Ahmad Zainuri, skripsi: “*Pengaruh Etika Kerja Terhadap Kepuasan Nasabah (Studi Pada Kjks/Ujks Koperasi Kab. Pati)*”, (Semarang: IAIN Walisongo, 2011)

kecerdasan kinerja dapat menggunakan kekuatan, bakat, keterampilan, dan sumber daya pada saat yang tepat, di tempat yang tepat, dan dalam bentuk yang tepat.⁷⁰

Berdasarkan hasil penelitian dari pengujian statistic, skill tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah. Dilihat dari t hitung lebih kecil dari t tabel dan nilai signifikansi lebih besar dari taraf signifikan. Hal ini berbanding terbalik dengan hasil penelitian yang dilakukan melalui penyebaran kuesioner. Hasilnya adalah responden berjumlah 21 setuju bahwa skill berdasarkan indikator keahlian konseptual berpengaruh terhadap kepuasan nasabah.

3. Pengaruh Kedisiplinan Terhadap Kepuasan Nasabah di BMT Usaha Gabungan Terpadu Sidogiri Blitar.

Seorang manajer berkewajiban untuk mempertahankan kedisiplinan dalam organisasi yang dipimpinnya. Sanksi dan ketegasan lainnya menjadi bagian yang harus dilihat sebagai konsekuensi menjadi seorang pegawai di suatu perusahaan. Konsekuensi selalu diperoleh sebagai akibat dari perbuatan yang telah dilakukan. Bagi pihak perusahaan perlu menegakkan kebijakan peraturan dengan konsisten karena peraturan harus konsisten dengan kebijakan perusahaan, dan kebijakan haruslah konsisten dengan tujuan perusahaan. Hal tersebut dilakukan dengan tujuan agar kualitas kinerja SDM perusahaan mengalami peningkatan. Kebijakan dan peraturan Sumber Daya Manusia yang

⁷⁰ Wibowo, *Manajemen Kinerja*, (Jakarta: Rajawali Pers, 2011), hal. 494

dirancang dengan baik haruslah bersifat konsisten, bisa diaplikasikan, bisa dipahami, beralasan, dan disebar serta diinformasikan.⁷¹

Berdasarkan hasil penelitian, Kedisiplinan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah. Hal ini dibuktikan dengan nilai hasil dari pengujian statistic dengan nilai Sig. kurang dari α dan t hitung lebih dari t tabel, maka dapat disimpulkan bahwa menolak H_0 dan menerima H_a . Serta dari hasil angket yang telah disebar, 22 responden menyatakan bahwa kedisiplinan pada indikator menghargai waktu berpengaruh terhadap kepuasan nasabah.

Hasil penelitian ini secara konsisten mendukung dari penelitian yang dilakukan oleh Agus Budi Purwanto. Hasil penelitian membuktikan bahwa terdapat pengaruh langsung secara positif antara kedisiplinan dan ketanggapan terhadap kepuasan pelanggan.⁷²

4. Pengaruh Etika Kerja, Skill, Dan Kedisiplinan Terhadap Kepuasan Nasabah di BMT Usaha Gabungan Terpadu Sidogiri Blitar.

Hasil penelitian pada BMT Usaha Gabungan Terpadu Sidogiri Blitar dengan menggunakan uji F sesuai dengan batas signifikan $< \alpha$ (0,05) dengan taraf signifikan sebesar $(0,005 < 0,05)$ berarti menerima H_a . Telah diketahui $F_{hitung} > F_{tabel}$ ($5,336 > 2,96$) yang berarti menerima H_a . Artinya pada BMT Usaha Gabungan Terpadu Sidogiri Blitar menunjukkan bahwa etika kerja, skill dan kedisiplinan secara bersama-sama berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah.

⁷¹ Irham Fahmi, *Pengantar Manajemen Sumber Daya Manusia Konsep dan Kinerja*, (Jakarta: Mitra Wacana Media, 2016), hal. 69

⁷² Agus Budi Purwanto, Skripsi: “*Pengaruh Kedisiplinan Dan Ketanggapan Terhadap Kepuasan Pelanggan Dengan Kualitas Pelayanan Sebagai Variabel Intervening (Studi Pada Hotel Di Kabupaten Semarang)*”. (Semarang: STIE Pelita Nusantara Semarang, 2013).

Hal ini membuktikan bahwa etika kerja, skill dan kedisiplinan yang dimiliki oleh karyawan memiliki pengaruh terhadap kepuasan nasabah. Karena pelayanan yang baik dan mendukung akan membuat nasabah merasakan kepuasan. Secara tidak langsung hasil kerja yang dicapai karyawan pun akan lebih baik lagi. Maka dari itu kinerja karyawan perlu diperhatikan agar kepuasan nasabah dapat tercapai. Sebaik apapun hubungan antara karyawan dengan nasabah, namun tidak disertai etika kerja, skill dan kedisiplinan yang baik maka akan mempengaruhi tingkat kepuasan nasabah. Jika tingkat kinerja karyawan tidak baik atau maksimal, maka kepuasan nasabah yang dicapai pun kurang baik.