

BAB V

PEMBAHASAN

Penelitian ini meneliti pengaruh etika bisnis dan pelayanan prima terhadap loyalitas anggota KJKS BTM Mentari Kademangan Kabupaten Blitar. Peneliti mengumpulkan data penelitian berupa kuesioner yang diberikan kepada 75 anggota KJKS BTM Mentari sebagai responden. Dari hasil pengumpulan data yang dilakukan diperoleh hasil bahwa mayoritas responden adalah laki – laki dan pekerjaan responden paling banyak adalah sebagai pedagang.

A. Pengaruh Etika Bisnis terhadap Loyalitas Anggota

Berdasarkan hasil pengujian hipotesis yang dilakukan pada penelitian diperoleh hasil bahwa variabel Etika Bisnis berpengaruh positif signifikan terhadap Loyalitas Anggota. Nilai koefisien Etika Bisnis menunjukkan bahwa Etika Bisnis berpengaruh secara positif.

Hasil penelitian dikuatkan dengan penelitian dari Rosyadi⁸⁵ Hasil penelitiannya menyatakan bahwa secara parsial variabel dalam penelitian berpengaruh positif dan signifikan yaitu variabel etika bisnis berpengaruh positif dan signifikan terhadap *customer retention*. Lestari⁸⁶ hasil penelitiannya menyatakan bahwa Etika Bisnis Islam berpengaruh signifikan terhadap

⁸⁵ Muhamad Faiz Rosyadi, “Pengaruh Etika Bisnis Islam Terhadap Customer Retention (Studi Kasus pada Bank BPD DIY Yogyakarta cabang Syariah)”, UIN Sunan Kalijaga, Yogyakarta. Tanpa Tahun

⁸⁶ Vivi Indah Lestari, “Pengaruh Etika Bisnis Islam terhadap Customer Retention pada PT. BNI SYARIAH Cabang Palembang”, UIN Raden Fatah Palembang. Tanpa Tahun

Customer Retention. Agustina⁸⁷ penelitian ini menggunakan metode kuantitatif dan berdasarkan hasil uji menunjukkan bahwa Etika Bisnis berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Nasabah BPRS Hidayatullah Yogyakarta.

Etika bermaksud membantu manusia untuk bertindak secara bebas dan dapat dipertanggungjawabkan karena setiap tindakannya selalu lahir dari keputusan pribadi yang bebas dengan selalu bersedia untuk mempertanggungjawabkan tindakannya tersebut karena ada alasan yang jelas atas tindakannya.⁸⁸ Etika bisnis dapat dilihat sebagai suatu usaha untuk merumuskan dan menerapkan prinsip – prinsip dasar etika di bidang hubungan ekonomi antarmanusia. Dapat juga dikatakan bahwa etika bisnis menyoroti segi – segi moral dalam hubungan antar berbagai pihak yang terlibat dalam kegiatan bisnis.⁸⁹

Etika bisnis adalah aturan main prinsip-prinsip dalam organisasi yang menjadi pedoman membuat keputusan dan tingkah laku. Etika bisnis adalah etika pelaku bisnis. Pelaku bisnis tersebut bisa saja manajer, karyawan konsumen, dan masyarakat. Etika bisnis adalah bisnis setiap orang di setiap hari, sehingga etika bisnis termasuk semua manajer dan hubungan bisnis mereka serta tindakan-tindakan mereka. Etika bisnis adalah tuntutan harkat etis manusia dan tidak bisa ditunda sementara untuk membenarkan tindakan dan sikap tidak adil, tidak adil jujur dan tidak bermoral.⁹⁰

⁸⁷ Endah Dwi Agustina, “Pengaruh Penerapan Etika Bisnis Islam terhadap Kepuasan Nasabah BPRS DANA HIDAYATULLAH Yogyakarta”, UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta, 2016

⁸⁸ Dr. A. Sonny Keraf, *Etika Bisnis Membangun Citra Bisnis sebagai Profesi Luhur*, (Yogyakarta: Kanisius, 1991), hlm. 20-22

⁸⁹ *Ibid.* hlm. 67

⁹⁰ Sudarsono, *Etika Islam tentang Kenakalan Remaja*, (Jakarta : Bina Aksara, 1989), hal. 13

Banyak perusahaan yang cenderung untuk mengabaikan anggota atau nasabah yang sudah ada dan kemudian lebih memprioritaskan untuk mencari anggota baru. Karena merasa diabaikan sehingga anggota yang sudah ada mulai mencari perusahaan baru yang pelayanannya lebih baik atau bahkan produknya lebih unggul. Oleh karena itu muncul Loyalitas Anggota, bagaimana mempertahankan anggota yang sudah ada yang nantinya akan mengundang anggota baru.

Etika berbisnis mempengaruhi citra perusahaan di hadapan konsumen, apabila menjalankan bisnis dengan baik dan benar maka konsumen akan merasa tertarik dan kemudian nyaman terhadap perusahaan tersebut. Diharapkan KJKS BTM Mentarri dapat mempertahankan dan meningkatkan etika dalam berbisnis sehingga dapat memberikan kepuasan kepada anggotanya.

B. Pengaruh Pelayanan Prima terhadap Loyalitas Anggota

Berdasarkan hasil pengujian data menunjukkan bahwa variabel Pelayanan Prima berpengaruh positif signifikan terhadap variabel Loyalitas Anggota. Nilai koefisien Pelayanan Prima menunjukkan bahwa Pelayanan Prima berpengaruh secara positif.

Hasil penelitian ini sejalan dengan hasil penelitian yang dilakukan oleh Khakim⁹¹. Hasil penelitiannya menyebutkan bahwa dalam uji F didapat variabel independen yaitu pelayanan prima berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah dengan nilai signifikansi 0,000. Begitu juga dengan

⁹¹ Fuad Ulil Khakim, "Pengaruh Pelayanan Prima (Service Excellence) terhadap Loyalitas Nasabah (Studi Pada Nasabah Bank Jatim Cabang Batu)", Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta, 2015

hasil penelitian oleh Tiara⁹² yang berjudul Pengaruh Pelayanan Prima terhadap Loyalitas Nasabah dan hasilnya menunjukkan bahwa Pelayanan Prima berpengaruh positif dan signifikan terhadap Loyalitas Nasabah baik secara simultan maupun parsial.

Pelayanan prima adalah kepedulian kepada pelanggan dengan memberikan pelayanan yang terbaik untuk memfasilitasi pemenuhan kebutuhan dengan terus mengupayakan penyelesaian kemampuan, sikap, penampilan, perhatian, tindakan dan tanggung jawab guna mewujudkan kepuasan pelanggan agar selalu loyal terhadap perusahaan.⁹³ Dalam hal ini adalah KJKS BTM Mentari dalam memberikan pelayanan sebagai bentuk tindakan untuk memberikan kepuasan bagi anggotanya maupun calon anggota secara langsung.

Karyawan harus menguasai dasar – dasar pelayanan mulai dari cara berpakaian, percaya diri, tenang dan sopan, sampai berbicara dengan bahasa yang baik dan benar. Dengan menerapkan dasar pelayanan diharapkan KJKS BTM Mentari Kademangan dapat memberikan pelayanan yang baik atau optimal kepada anggotanya. Selain dengan menerapkan dasar pelayanan prima sebaiknya memperhatikan dimensi pelayanan prima yang berupa ketepatan waktu, akurasi pelayanan atau ketepatan, kelengkapan pelayanan atau fasilitas dan juga pelayanan individual oleh karyawan misalnya cara berbicara kepada konsumen.

⁹² Ariska Adi Tiara, “Pengaruh Pelayanan Prima (Service Excellence) terhadap Loyalitas Nasabah (Studi Pada Nasabah Bank Jatim Cabang Batu)”, Universitas Negeri Malang, 2014

⁹³ Atep Adya Barata, *Dasar – Dasar Pelayanan....*, hlm. 22

Pelayanan yang diberikan oleh karyawan mempengaruhi calon anggota maupun anggota yang sudah ada. Apabila anggota atau nasabah merasa puas dengan pelayanan yang diberikan maka akan enggan untuk meninggalkan atau berpindah ke perusahaan lain.

C. Pengaruh Etika Bisnis dan Pelayanan Prima terhadap Loyalitas Anggota

Berdasarkan hasil pengujian secara bersama – sama atau simultan diperoleh hasil bahwa terdapat pengaruh yang signifikan secara statistik antara variabel Etika Bisnis dan variabel Pelayanan Prima terhadap variabel Loyalitas Anggota.

Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Gardenia⁹⁴ yang meneliti pengaruh Kepuasan terhadap Loyalitas Nasabah dan hasilnya diperoleh hubungan yang signifikan antara kedua variabel. Perbedaan penelitian terletak pada variabel bebas yang digunakan. Penelitian saat ini menggunakan dua variabel bebas yaitu Etika Bisnis dan Pelayanan Prima terhadap Loyalitas Anggota.

Etika bisnis merupakan cara untuk melakukan kegiatan bisnis yang mencakup seluruh aspek yang berkaitan dengan individu, perusahaan dan masyarakat. Etika bisnis dalam suatu perusahaan dapat membentuk nilai, norma dan perilaku karyawan serta pimpinan dalam membangun hubungan yang adil dan sehat dengan pelanggan/mitra kerja, pemegang saham dan masyarakat. Etika berbisnis mempengaruhi citra perusahaan di hadapan

⁹⁴ Yulisa Gardenia. “Pengaruh Kepuasan Terhadap Loyalitas Nasabah Bank”, Universitas Gunadarma, Yogyakarta. Tanpa Tahun.

konsumen, apabila menjalankan bisnis dengan baik dan benar maka konsumen akan merasa tertarik dan kemudian nyaman terhadap perusahaan tersebut.

Pelayanan prima adalah kepedulian kepada pelanggan dengan memberikan pelayanan yang terbaik untuk memfasilitasi pemenuhan kebutuhan dengan terus mengupayakan penyelarasan kemampuan, sikap, penampilan, perhatian, tindakan dan tanggung jawab guna mewujudkan kepuasan pelanggan agar selalu loyal terhadap perusahaan.⁹⁵

Karyawan harus menguasai dasar – dasar pelayanan mulai dari cara berpakaian, percaya diri, tenang dan sopan, sampai berbicara dengan bahasa yang baik dan benar. Dengan menerapkan dasar pelayanan diharapkan KJKS BTM Mentari Kademangan dapat memberikan pelayanan yang baik atau optimal kepada anggotanya. Selain dengan menerapkan dasar pelayanan prima sebaiknya memperhatikan dimensi pelayanan prima yang berupa ketepatan waktu, akurasi pelayanan atau ketepatan, kelengkapan pelayanan atau fasilitas dan juga pelayanan individual oleh karyawan misalnya cara berbicara kepada konsumen.

Banyak perusahaan yang cenderung untuk mengabaikan anggota atau nasabah yang sudah ada dan kemudian lebih memprioritaskan untuk mencari anggota baru. Karena merasa diabaikan sehingga anggota yang sudah ada mulai mencari perusahaan baru yang pelayanannya lebih baik atau bahkan produknya lebih unggul. Oleh karena itu muncul konsep Loyalitas Anggota, bagaimana mempertahankan anggota yang sudah ada yang nantinya akan

⁹⁵ Atep Adya Barata, *Dasar – Dasar Pelayanan Prima* (Jakarta: PT. Elex Media Komputindo, 2003), hlm. 22

mengundang anggota baru. Pelayanan yang diberikan oleh karyawan mempengaruhi calon anggota maupun anggota yang sudah ada. Apabila anggota atau nasabah merasa puas dengan pelayanan yang diberikan maka akan enggan untuk meninggalkan atau berpindah ke perusahaan lain. Begitu pula dengan etika dalam bisnis, apabila dalam menjalankan perusahaannya sesuai dengan keadaan di lingkungan atau sesuai dengan norma yang berlaku tentunya akan membantu untuk memperoleh kepercayaan dari pelanggan yang dalam hal ini adalah anggota KJKS BTM Mentari.

Berdasarkan pernyataan di atas dapat menerangkan bahwa Etika Bisnis dan Pelayanan Prima saling mempengaruhi Loyalitas Anggota. Dengan menjalankan Etika Bisnis dengan baik dan didukung oleh Pelayanan Prima dalam suatu perusahaan yang dalam penelitian ini adalah KJKS BTM Mentari maka akan dapat mempengaruhi kepercayaan atau kelayakan anggota KJKS BTM Mentari dalam mengambil keputusan baik menabung atau melakukan pembiayaan.