

PENGARUH ETIKA BANKIR TERHADAP KEPUASAN NASABAH PADA BMT LANGKAH AMANAH PERDANA YOGYAKARTA

The Influence of Bankers' Ethics on Customer Satisfaction on BMT Langkah Amanah Perdana Yogyakarta

Tasya Rizkina Putri Sabila

Rozikan, S.E.I, M.S.I

Fakultas Agama Islam, Universitas Muhammadiyah Yogyakarta, Jl. Ringroad Selatan, Tamantirto, Kasihan, Bantul, Yogyakarta, 55183

Email : tasyarizkina96@gmail.com

rozikan@fai.umy.ac.id

Abstrak

Penelitian ini merupakan penelitian yang bertujuan untuk mengetahui pengaruh etika bankir terhadap kepuasan nasabah pada BMT Langkah Amanah Perdana Yogyakarta. Penelitian ini bersifat kuantitatif. Dalam pengambilan sampel penelitian ini menggunakan metode random sampling dengan populasi sejumlah 450 nasabah, sehingga sampel yang diteliti yaitu 82 nasabah BMT Langkah Amanah Perdana Yogyakarta. Pengumpulan data diperoleh melalui kuisisioner atau angket yang didistribusikan kepada nasabah. Data yang diolah dalam penelitian ini menggunakan analisis linier berganda. Hasil penelitian menunjukkan, sikap dan perilaku dengan nilai $0,035 < 0,05$ berpengaruh signifikan dalam mempengaruhi kepuasan nasabah. Penampilan dengan nilai sebesar $0,349 > 0,05$ tidak berpengaruh signifikan dalam mempengaruhi kepuasan nasabah. Cara berpakaian dengan nilai $0,001 < 0,05$ berpengaruh signifikan dalam mempengaruhi kepuasan nasabah. Cara berbicara dengan nilai sebesar $0,034 < 0,05$ berpengaruh signifikan dalam mempengaruhi kepuasan nasabah. Cara bertanya dengan nilai $0,253 > 0,05$ tidak berpengaruh signifikan dalam mempengaruhi kepuasan nasabah. Dan gerak-gerik dengan nilai sebesar $0,160 > 0,05$ tidak berpengaruh signifikan dalam mempengaruhi kepuasan nasabah.

Kata kunci: etika bankir, kepuasan nasabah.

Abstract

This research is a quantitative research that aims to determine the influence of bankers' ethics on customer satisfaction on BMT Langkah Amanah Perdana Yogyakarta. In the sampling of this study using random sampling method with a population of 450 customers, the sample studied are 82 customers BMT Langkah Amanah Perdana Yogyakarta. The data information were obtained using questionnaires distributed to customers. The data processed in this study use multiple linear analysis. The results showed, attitudes and behavior with a value of $0.035 < 0.05$ significant in affecting customer satisfaction. Appearance with a value of $0.349 > 0.05$ has no significant effect on customer satisfaction. Translucent way with value $0.001 < 0.05$ significant in affecting customer satisfaction. The way to speak with a value of $0.034 < 0.05$ is significant in affecting customer satisfaction. How to ask with a value of $0.253 > 0.05$ has no significant effect on customer satisfaction. And gestures with a value of $0.160 > 0.05$ have no significant effect on customer satisfaction.

Keywords: *banker ethics, customer satisfaction*

PENDAHULUAN

Sebagai lembaga keuangan yang mengelola uang nasabah, perbankan mempunyai tanggung jawab besar yang harus disertai kejujuran, yang mana itu merupakan unsur penting dalam sebuah kepercayaan. Karena pada dasarnya bisnis perbankan merupakan bisnis yang dilandasi oleh kepercayaan dari nasabah kepada bank.

Oleh karena itu, tentu ada etika-etika yang harus dipatuhi dan dijalankan dalam bekerja di dunia perbankan. Seorang bankir profesional tentu akan menjalankan pekerjaannya sesuai dengan etika-etika perbankan yang ada. Jika bankir tersebut profesional, maka nasabah pun akan merasa aman dan nyaman karena telah menitipkan simpanannya di tangan bankir yang tepat. (Kasmir, 2004 : 68)

Dengan adanya bankir profesional, nasabah tentu akan merasa puas dengan pelayanan yang ada di suatu bank. Karena salah satu strategi untuk memenangkan persaingan bisnis yaitu memberikan pelayanan prima kepada nasabah. Layanan prima harus dilakukan dengan pendekatan secara kekeluargaan, ramah-tamah, sopan dan tentunya menjunjung tinggi etika perbankan. Dengan diterapkannya etika dan kejujuran dalam suatu bank, maka akan berpengaruh positif terhadap perkembangan dan juga meningkatkan nilai plus bank itu sendiri. Semakin ketatnya tingkat persaingan dan nasabah yang semakin kritis mengharuskan suatu bank untuk menjaga kualitas dengan terus mengutamakan kepuasan nasabah. (Latumaerissa, 2014: 315)

Apabila nasabah puas dengan pelayanan yang diberikan oleh bank, maka nasabah akan loyal dalam menggunakan jasa bank. Dengan terus menjaga kepuasan nasabah maka bank akan semakin berkembang dan dapat dipercaya dalam jangka panjang. Sebaliknya, suatu bank yang mengabaikan etika bisa membuat hilangnya kepercayaan nasabah terhadap bank tersebut. Dan bahkan mungkin bisa menyebabkan kebangkrutan/ colabse, karena memang yang mendasari nasabah mau menitipkan dananya kepada bank hanyalah kepercayaan. Jika bank tersebut sudah tidak bisa dipercaya, nasabah akan berpindah ke bank yang lain. Dan tentu image jelek yang akan didapatkan bank. Oleh karena itu, jangan sampai suatu bank membuat kecewa nasabah, karena membangun kepercayaan tidaklah mudah. (Kasmir, 2004 : 169)

Namun dewasa ini dalam upaya mencapai tujuan utama bisnis, yaitu memperoleh laba sebanyak-banyaknya, bank terkadang kurang memperhatikan kewajibannya. Terkadang suatu bank sering melupakan nilai-nilai etika, yang mana itu menentukan jalan atau tidaknya suatu

bank dalam jangka panjang. Tidak hanya banknya, tetapi juga pegawai yang ada didalam bank tersebut. Saat ini terdapat atau bahkan banyak seorang bankir yang kurang beretika. Artinya, bankir tersebut tidak sesuai dengan etika-etika yang ada dalam perbankan, baik dari sikap dan perilakunya atau pun cara pelayanannya terhadap nasabah.

Karena pentingnya etika bankir yang harus dimiliki oleh setiap pegawai bank, agar tidak terjadi hal-hal yang dapat merugikan pihak bank. Dengan adanya etika perbankan ini diharapkan bank mampu bekerja dengan optimal yang tentunya sesuai dengan etika perbankan Islam untuk terus meningkatkan kepuasan nasabah. (Al Arif, 2012: 190)

Rumusan Masalah

1. Apakah sikap dan perilaku berpengaruh terhadap kepuasan nasabah?
2. Apakah penampilan berpengaruh terhadap kepuasan nasabah?
3. Apakah cara berpakaian berpengaruh terhadap kepuasan nasabah?
4. Apakah cara berbicara berpengaruh terhadap kepuasan nasabah?
5. Apakah cara bertanya berpengaruh terhadap kepuasan nasabah?
6. Apakah gerak-gerik berpengaruh terhadap kepuasan nasabah?

Tujuan Masalah

1. Untuk menganalisis pengaruh sikap dan perilaku terhadap kepuasan nasabah
2. Untuk menganalisis pengaruh penampilan terhadap kepuasan nasabah
3. Untuk menganalisis pengaruh cara berpakaian terhadap kepuasan nasabah
4. Untuk menganalisis pengaruh cara berbicara terhadap kepuasan nasabah
5. Untuk menganalisis pengaruh cara bertanya terhadap kepuasan nasabah
6. Untuk menganalisis pengaruh gerak-gerik terhadap kepuasan nasabah

Manfaat Penelitian

Manfaat yang dapat diambil dari penelitian ini yaitu :

- a. Penelitian ini diharapkan dapat menambah pengetahuan dan wawasan yang lebih luas tentang etika bankir. Serta dapat memberikan pengalaman dan sarana latihan dalam memecahkan masalah yang ada di dunia perbankan.
- b. Penelitian ini diharapkan mampu menjadi bahan evaluasi atas kinerja perbankan selama ini dalam memberikan pelayanan terhadap nasabah dan sebagai tambahan informasi dalam mengembangkan jasa perbankan.
- c. Penelitian ini diharapkan dapat menambah ilmu pengetahuan tentang etika bankir secara luas dan sebagai referensi untuk penelitian selanjutnya yang tertarik pada masalah yang sama, khususnya di industri perbankan syariah.

Penelitian Terdahulu

Ekawati Rahayu Ningsih (2017). Jurnal dengan penelitian yang berjudul “Studi Eksplorasi Penerapan Etika Bisnis pada Perbankan Syariah di Indonesia”. Berdasarkan uraian analisis dapat ditarik kesimpulan bahwa tiga komponen dalam etika bisnis dari para bankir, yaitu *self interest*, *friendship* dan *personal morality* perlu dikembangkan dan diberikan kepada para bankir perbankan syariah untuk pembekalan pengetahuan. Jika tiga komponen ini sudah terpenuhi, maka etika bisnis bisa ditegakkan dan akan meningkatkan citra positif perbankan syariah di mata konsumen dan masyarakat.

Nurrahman (2016). Skripsi yang berjudul “Pengaruh Etika Kerja Islam terhadap Komitmen Organisasi dengan Kepuasan Kerja sebagai Variabel Pemoderasi pada Karyawan Bank BNI Syariah Cabang Yogyakarta”. Hasil penelitian menunjukkan bahwa Etika Kerja Islam memiliki pengaruh positif atau signifikan terhadap Komitmen Organisasi. Hal ini dapat diartikan bahwa ketika karyawan memiliki etika kerja Islam yang tinggi akan dapat meningkatkan komitmen organisasi.

Landasan Teori

Etika Bankir

Etika perbankan merupakan suatu kesepakatan para bankir yang didalamnya terdapat norma sopan santun dalam menjalankan usahanya dan prinsip-prinsip nilai atau hal-hal yang dianggap baik dan hal-hal yang dianggap tidak baik, serta tugas dan tanggung jawab unsur-unsur untuk mewujudkan hal yang baik dan mencegah hal yang tidak baik.

Dalam dunia perbankan sangat penting untuk diketahui dan dijalankan. Nasabah yang datang ke bank tentu harus diberikan pelayanan yang maksimal, layaknya seorang tamu. Agar nasabah merasa dihargai, dihormati dan diselesaikan masalahnya. Maka dari itu, setiap pegawai bank wajib memahami etika dan mempraktikkannya. Tanpa menggunakan etika perbankan yang benar jangan harap nasabah akan puas dengan apa yang ditawarkan bank. Bahkan justru malah nasabah tidak tertarik dan akan kehilangan nasabah.

Dalam praktiknya, menurut (Tjipto, 2008: 53) etika perbankan yang harus dijalankan pegawai bank adalah sebagai berikut :

- a. Membantu keinginan dan permasalahan nasabah sampai tuntas.
- b. Selalu memberi perhatian terhadap nasabah dalam menghadapi permasalahannya.
- c. Selalu sopan dan ramah dalam memberikan pelayanan terhadap nasabah.
- d. Tidak melakukan diskriminasi, harus berlaku adil terhadap semua nasabah.
- e. Selalu sabar dan tidak mudah emosi menghadapi nasabah yang berperilaku kurang baik.
- f. Menjaga perasaan nasabah agar nasabah tidak merasa tersinggung atau sakit hati.
- g. Menyenangkan nasabah dengan memperlakukannya dengan baik layaknya seorang tamu kehormatan.

Adapun ketentuan yang diatur dalam etika perbankan secara umum antara lain (Kasmir, 2004: 172) :

- a. Sikap dan perilaku
- b. Penampilan
- c. Cara berpakaian
- d. Cara berbicara
- e. Gerak-gerik
- f. Cara bertanya

Sikap dan Perilaku

Sikap dan perilaku merupakan bagian penting dalam etika perbankan. Sikap dan perilaku mencerminkan kepribadian pegawai bank itu sendiri. Sikap dan perilaku ini harus diberikan sama mutunya kepada seluruh nasabah tanpa pandang bulu.

Adapun sikap dan perilaku yang harus dijalankan oleh setiap pegawai bank adalah sebagai berikut :

- a. Jujur dalam bertindak dan bersikap.

Kejujuran merupakan modal utama seorang pegawai bank dalam melayani nasabah. Kejujuran dalam berkata, berbicara, bersikap, maupun bertindak harus selalu dinomer satukan.

- b. Lemah lembut dan ramah tamah.

Selain murah senyum, dalam berbicara kepada nasabah juga harus lemah lembut dan selalu ramah sehingga nasabah akan betah dan tertarik untuk menggunakan jasa bank.

- c. Sopan santun dan hormat.

Bersikap sopan dalam memberikan pelayanan dan hormat kepada nasabah. Maka tentu nasabah juga akan segan dan hormat kepada pegawai bank tersebut.

Penampilan

Dalam melayani nasabah pegawai bank dituntut untuk selalu berpenampilan semenarik mungkin. Hal ini disebabkan penampilan merupakan hal pertama yang dilihat oleh nasabah. Dengan penampilan awal yang baik akan memberikan kesan yang baik juga terhadap nasabah. Oleh karena itu, setiap pegawai bank dituntut untuk memiliki penampilan yang prima sepanjang hari.

Adapun penampilan prima yang ditampilkan oleh setiap pegawai bank adalah sebagai berikut :

- a. Gunakan sepatu dan kaos kaki yang serasi dengan pakaian dan tidak diperkenankan memakai sandal dikantor kecuali pada saat istirahat.
- b. Aksesoris dan *make up* sewajarnya, artinya tidak diperkenankan seorang pegawai perempuan maupun laki-laki menggunakan aksesoris dan *make up* yang berlebihan.

- c. Tataan rambut pun harus diperhatikan, bagi pegawai laki-laki yang sekiranya rambutnya sudah terlalu panjang lebih baik potong rambut dan dirapikan. Karena apabila rambutnya terlalu panjang tentu tak enak dipandang dan juga terkesan tidak sopan.

Cara Berpakaian

Cara berpakaian merupakan salah satu bagian dari penampilan. Kepribadian seseorang dapat terlihat dari cara berpakaian. Karena itu, cara berpakaian merupakan salah satu bagian terpenting yang harus selalu diperhatikan seorang pegawai bank dalam memberikan pelayanan kepada nasabah.

Dalam praktiknya cara berpakaian yang baik adalah sebagai berikut :

- a. Menggunakan pakaian atau seragam sesuai dengan peraturan yang sudah ditentukan tiap harinya. Kemudian gunakan pakaian yang lembut dan tidak kusut.
- b. Gunakan pakaian yang necis dan rapi, kenakan kemeja dengan kancing yang rapi (tidak kelihatan dada). Serta lengan baju jangan digulung.
- c. Jangan menggunakan pakaian yang warnanya terlalu mencolok.

Cara Berbicara

Disamping cara berpakaian yang baik, pegawai bank harus mampu berkomunikasi dengan baik terhadap nasabah. Seorang pegawai bank yang komunikatif tentu akan membuat nasabah terkesima dan tertarik terhadap bank. Oleh karena itu, pegawai bank dituntut untuk selalu komunikatif. Tetapi tidak hanya asal bicara saja, menurut (Kasmir, 2004: 174) didalam etika cara berbicara diatur sebagai berikut :

- a. Jangan pernah memotong pembicaraan nasabah dan lebih baik bicara setelah nasabah sudah selesai bicara. Artinya, tidak menyela pembicaraan nasabah, kecuali nasabah yang bertanya.
- b. Pada saat nasabah sedang berbicara perhatikan dan dengarkan baik-baik. Usahakan catat apabila itu hal yang penting, agar nantinya tidak perlu mengulang pertanyaan.
- c. Tanggapi pembicaraan nasabah dengan jelas dan benar.

Cara Bertanya

Terkadang tidak semua keinginan nasabah dapat dimengerti oleh pegawai bank. Hal ini dapat menyebabkan ketidaksesuaian dengan harapan nasabah. Maka dari itu, setiap penjelasan yang kurang jelas harus ditanyakan kembali kepada nasabah, agar tidak terjadi *miss*

communication. Namun, dalam bertanya pun ada peraturannya sehingga tidak membuat nasabah tersinggung. Adapun cara bertanya yang baik menurut (Kasmir, 2004: 174-175) yaitu :

- a. Pilih waktu yang tepat untuk bertanya. Perhatikan kondisi nasabah pada saat itu dan objek pembicaraan.
- b. Hindari pertanyaan yang tidak jelas dan dapat memberikan pemahaman yang berbeda sehingga timbul kesalahpahaman.
- c. Berikan alasan yang tepat untuk pertanyaan yang sensitif.

Gerak-gerak

Dalam melayani nasabah gerak-gerak yang dilakukan oleh pegawai bank perlu diperhatikan. Apabila melakukan gerak-gerak yang salah dapat menyebabkan salah paham antara pegawai dengan nasabah serta akan membuat suasana yang tidak nyaman. Biasanya, gerak-gerak yang ditunjukkan adalah raut muka dan gerak-gerak anggota tubuh. (Latumaerissa, 2014: 317)

Adapun gerak gerak yang harus diperhatikan adalah :

- a. Raut muka, biasanya raut muka seseorang tergantung pada ekspresi perasaannya. Oleh karena itu, setiap pegawai bank harus menunjukkan raut muka yang selalu ceria dan pantangan memberikan raut muka cemberut atau sedih.
- b. Mata, dalam menatap nasabah usahakan jangan terlalu lama dan tidak memandangi curiga penuh sidik.
- c. Gerakan tangan, kaki, kepala dan seluruh tubuh janganlah terlalu kaku, karena setiap gerakan mengandung arti tersendiri.

Kepuasan Nasabah

Menciptakan kepuasan kepada nasabah merupakan salah satu tujuan utama perusahaan seperti bank. Kepuasan nasabah sebagai hasil penilaian nasabah terhadap apa yang diharapkan dengan membeli dan menggunakan suatu produk atau jasa. (Al Arif, 2012: 192-193)

Menurut Philip Kotler, kepuasan adalah tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja (hasil) yang dirasakan dibandingkan dengan harapannya (Philip Kotler, 2000 : 36). Kepuasan konsumen (dalam hal ini nasabah) merupakan investasi jangka panjang yang menguntungkan bagi kelangsungan hidup perusahaan.

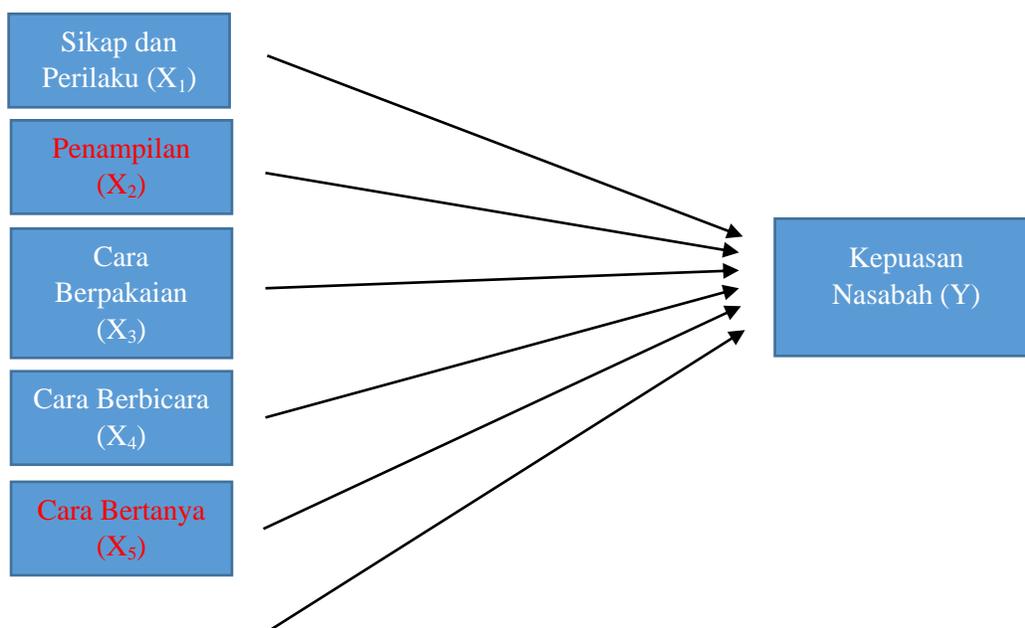
METODE PENELITIAN

Hipotesis

- H₁ : Sikap dan perilaku berpengaruh terhadap kepuasan nasabah pada BMT Langkah Amanah Perdana Yogyakarta
- H₂ : Penampilan tidak berpengaruh terhadap kepuasan nasabah pada BMT Langkah Amanah Perdana Yogyakarta
- H₃ : Cara berpakaian tidak berpengaruh terhadap kepuasan nasabah pada BMT Langkah Amanah Perdana Yogyakarta
- H₄ : Cara berbicara tidak berpengaruh terhadap kepuasan nasabah pada BMT Langkah Amanah Perdana Yogyakarta
- H₅ : Cara bertanya tidak berpengaruh terhadap kepuasan nasabah pada BMT Langkah Amanah Perdana Yogyakarta
- H₆ : Gerak-gerak tidak berpengaruh terhadap kepuasan nasabah pada BMT Langkah Amanah Perdana Yogyakarta

Kerangka Hipotesis

Secara sederhana kerangka konseptual dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :



Jenis Penelitian

Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini yaitu penelitian kuantitatif, yang tujuannya untuk mengetahui hubungan suatu variabel bebas (*independen*) terhadap variabel terikat (*dependen*) dalam suatu penelitian. Serta seberapa besar pengaruhnya dengan tujuan menguji hipotesis yang telah ditetapkan (Sugiyono, 2003 : 12).

Populasi dan Sampel

Populasi pada penelitian ini adalah nasabah BMT Langkah Amanah Perdana Yogyakarta. Sedangkan, sampel adalah bagian dari populasi yang terdiri dari anggota-anggota populasi yang terpilih. Teknik pengambilan sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode (*random sampling*), karena teknik pengambilan sampel acak tanpa memperhatikan strata yang ada di populasi itu sebagai sampel. Menurut (Sekaran, 2009: 17) salah satu metode dalam penentuan jumlah sampel menggunakan rumus Slovin, yaitu sebagai berikut :

$$n = \frac{N}{1 + Ne^2}$$

Dimana :

n : jumlah sampel

N : jumlah populasi

e : batas toleransi kesalahan (*error tolerance*)

$$n = \frac{450}{1 + 450(0,1)^2}$$

$$n = 81,8181$$

Berdasarkan data yang diperoleh jumlah nasabah BMT Langkah Amanah Perdana Yogyakarta adalah 450 nasabah. Jumlah batas toleransi kesalahan (*error tolerance*) pada sampel penelitian ini sebesar 10%, sehingga jumlah sampel yang akan diteliti yaitu 81,8181 dan dibulatkan menjadi 82 nasabah.

Teknik Pengumpulan Data

Adapun teknik pengukuran seluruh variabel dalam penelitian ini yaitu dengan *Skala Likert*. Dalam teknik *Skala Likert* digunakan untuk mengukur sikap, pendapat dan persepsi seseorang atau sekelompok orang tentang fenomena sosial (Sugiono, 2015: 93-94). Dari seluruh pernyataan nilai tersebut kemudian digabung sehingga dapat diperoleh nilai total yang dapat menggambarkan obyek yang diteliti dengan skornya masing-masing, skor 1 mewakili “sangat tidak setuju”, dan skor 5 mewakili “sangat setuju”. Penggunaan *Skala Likert* ini yaitu dengan memberikan tanda centang (√) pada salah satu kolom yang paling sesuai dengan jawaban responden di setiap pertanyaan.

STS	TS	N	S	SS
Sangat Tidak Setuju	Tidak Setuju	Netral	Setuju	Sangat Setuju

Jenis dan Sumber Data

Jenis data dalam penelitian ini yaitu data primer. Data primer merupakan data yang diperoleh secara langsung dari responden dengan cara membagikan kuesioner. Kuesioner adalah daftar pertanyaan atau pernyataan yang harus diisi oleh responden. Data dalam penelitian ini diperoleh dari responden, yaitu nasabah BMT Langkah Amanah Perdana.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil penelitian (uji hipotesis)

1. Metode regresi

Penelitian ini menggunakan analisis regresi berganda dalam pengujian hipotesis untuk dapat menguji pengaruh etika bankir terhadap kepuasan nasabah. Ringkasan hasil metode regresi dapat dilihat pada tabel dibawah ini:

Hasil uji regresi linier

Model	Unstandardized Coefficients		T	Sig	Kesimpulan
	B	Std. Error			
(Constant)	22.744	4.309	5.278	0.000	
Sikap dan perilaku	0.256	0.119	2.150	0.035	Diterima
Penampilan	0.172	0.182	0.944	0.349	Ditolak
Cara berpakaian	0.511	0.143	3.567	0.001	Diterima
Cara berbicara	0.249	0.115	2.166	0.034	Diterima
Cara bertanya	0.164	0.142	1.154	0.253	Ditolak
Gerak-gerik	0.145	0.102	1.422	0.160	Ditolak
Adj R-sq	0.503				
F-stat	22.744				
Sig	0.000				

Sumber : olah data SPSS

Hasil analisis pada tabel diatas dapat dituliskan bentuk persamaan regresi sebagai berikut :

$$Y = 22.744 + 0.256X_1 + 0.172X_2 + 0.511X_3 + 0.249X_4 + 0.164X_5 + 0.145X_6$$

2. Uji T (t-test)

Ringkasan Hasil Pengujian Hipotesis

Pernyataan Hipotesis		Keterangan
H1	Sikap dan perilaku berpengaruh signifikan	Diterima

	terhadap kepuasan nasabah	
H2	Penampilan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah	Ditolak
H3	Cara berpakaian berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah	Diterima
H4	Cara berbicara berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah	Diterima
H5	Cara bertanya berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah	Ditolak
H6	Gerak-gerak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah	Ditolak

3. Uji F (simultan)

Hasil dari uji F dapat dilihat pada tabel dibawah ini :

Model	Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
Regression	45,691	6	7,615	6,039	0,000
Residual	80,703	64	1,261		
Total	126,394	70			

Berdasarkan tabel diatas didapatkan hasil bahwa nilai F sebesar 6.039 dengan tingkat signifikansi 0.000. $< \alpha 0.05$. maka dapat disimpulkan bahwa variabel sikap dan perilaku, penampilan, cara berpakaian, cara berbicara, cara bertanya, gerak-gerak berpengaruh simultan terhadap kepuasan nasabah.

Pembahasan

Berdasarkan hasil pengujian hipotesis menggunakan regresi linier berganda dan pembahasan terhadap hasil penelitian pada BMT Langkah Amanah Perdana Yogyakarta, maka diperoleh kesimpulan sebagai berikut :

1. Pengaruh Sikap dan Perilaku terhadap Kepuasan Nasabah BMT Langkah Amanah Perdana Yogyakarta

Hasil pengujian hipotesis pertama (H_1) menyatakan bahwa signifikansi variabel independen pertama (X_1) $< \alpha = 0,05$ maka terdapat pengaruh signifikan terhadap variabel dependen (Y). Artinya H_1 diterima dan dapat disimpulkan bahwa sikap dan perilaku berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah BMT Langkah Amanah Perdana Yogyakarta.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa sikap dan perilaku pada kualitas layanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah. Artinya, apabila sikap dan perilaku pegawai semakin baik maka kepuasan nasabah akan semakin meningkat.

Sikap dan perilaku merupakan bagian terpenting dalam etika perbankan. Karena hal pertama yang diperhatikan oleh nasabah baru yakni pelayanannya. Pelayanan ini dapat dilihat dari sikap dan perilaku pegawai dalam memberikan layanannya kepada nasabah. Dengan sikap dan perilaku yang baik, nasabah akan nyaman berada di lingkungan perbankan. Apabila sudah merasa nyaman, nasabah akan selalu kembali dan loyal dalam menggunakan jasa bank. Dan tentu akan merekomendasikan bank tersebut kepada keluarga ataupun orang lain.

2. Pengaruh Penampilan terhadap Kepuasan Nasabah BMT Langkah Amanah Perdana Yogyakarta

Hasil pengujian hipotesis kedua (H_1) menyatakan bahwa signifikansi variabel independen pertama (X_1) $> \alpha = 0,05$ maka tidak terdapat pengaruh terhadap variabel dependen (Y). Artinya H_2 ditolak dan dapat disimpulkan bahwa penampilan tidak berpengaruh terhadap kepuasan nasabah BMT Langkah Amanah Perdana Yogyakarta.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa dengan penampilan yang prima maka akan mendapat respon positif sehingga menimbulkan kepuasan pelanggan. Karena dengan penampilan awal yang baik maka akan memberikan kesan yang baik pula terhadap nasabah. Penampilan adalah hal pertama yang dilihat oleh nasabah. Tentu sebagai seorang pegawai bank dituntut untuk selalu berpenampilan semenarik mungkin.

Tetapi dalam penelitian ini dikatakan bahwa penampilan tidak memberikan pengaruh terhadap kepuasan nasabah. Hal ini mungkin karena tidak semua nasabah beranggapan bahwa penampilan adalah hal yang penting dalam memberikan pelayanan. Karena setiap karakter nasabah tentu berbeda. Ada nasabah yang tidak terlalu memperdulikan penampilan pegawai dalam memberikan pelayanan, tetapi ada juga nasabah yang beranggapan penampilan yang

baik juga penting karena dengan penampilan yang baik maka nasabah akan betah dan juga terlihat enak dipandang.

3. Pengaruh Cara berpakaian terhadap Kepuasan Nasabah BMT Langkah Amanah Perdana Yogyakarta

Hasil pengujian hipotesis ketiga (H_3) menyatakan bahwa signifikansi variabel independen ketiga (X_3) $< \alpha = 0,05$ maka terdapat pengaruh signifikan terhadap variabel dependen (Y). Artinya H_3 diterima dan dapat disimpulkan bahwa cara berpakaian berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah BMT Langkah Amanah Perdana Yogyakarta.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa cara berpakaian merupakan bagian dari penampilan. Dengan adanya pegawai yang berpakaian baik membuat nasabah betah berlama-lama di bank. Berpakaian yang baik artinya sopan, sesuai peraturan yang sudah ditentukan tiap harinya dan yang terpenting sesuai dengan syariat Islam.

Apabila seorang pegawai berpakaian sesuai dengan syariat Islam, maka tentu nasabah akan memberikan nilai plus pada pegawai tersebut. Karena memang kepribadian seseorang dapat terlihat dari cara ia berpakaian. Dengan demikian, semakin baik cara berpakaian seorang pegawai akan meningkatkan kepuasan nasabah.

4. Pengaruh Cara berbicara terhadap Kepuasan Nasabah BMT Langkah Amanah Perdana Yogyakarta

Hasil pengujian hipotesis keempat (H_4) menyatakan bahwa signifikansi variabel independen keempat (X_4) $> \alpha = 0,05$ maka tidak terdapat pengaruh terhadap variabel dependen (Y). Artinya H_4 ditolak dan dapat disimpulkan bahwa cara berbicara tidak berpengaruh terhadap kepuasan nasabah BMT Langkah Amanah Perdana Yogyakarta.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa terciptanya service quality dan kepuasan nasabah tidak akan bisa tanpa komunikasi dan cara berbicara yang baik. Karena salah satu prinsip terpenting dari pondasi membangun kualitas pelayanan adalah terciptanya komunikasi yang bersifat terbuka serta dua arah.

Menurut Bain & Co. (2001) menunjukkan bahwa 67% dari pelanggan akan pindah apabila perusahaan tidak melakukan kontak dengan mereka. Sejalan dengan hasil tersebut, Nortel Networks (2000) juga dari hasil risetnya menunjukkan bahwa pelanggan akan lebih loyal apabila mereka menerima komunikasi dan feedback secara berkala dari perusahaan.

Dengan kemampuan cara berbicara yang baik dan komunikatif maka tujuan dalam suatu perbankan dapat tercapai. Selain itu, cara berbicara juga merupakan salah satu hal yang menentukan jalan atau tidaknya suatu perbankan dalam jangka panjang. Seorang pegawai yang komunikatif tentu akan membuat nasabah terkesima dan tertarik menggunakan jasa bank. Oleh karena itu, seorang pegawai dituntut untuk selalu komunikatif.

5. Pengaruh Cara bertanya terhadap Kepuasan Nasabah BMT Langkah Amanah Perdana Yogyakarta

Hasil pengujian hipotesis kelima (H_5) menyatakan bahwa signifikansi variabel independen kelima (X_5) $> \alpha = 0,05$ maka tidak terdapat pengaruh terhadap variabel dependen (Y). Artinya H_5 ditolak dan dapat disimpulkan bahwa cara bertanya tidak berpengaruh terhadap kepuasan nasabah BMT Langkah Amanah Perdana Yogyakarta.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa sebagian besar nasabah tidak terlalu mementingkan cara bertanya pegawai. Bahkan terkadang terdapat nasabah yang cuek, yang mana ia tidak selalu memperhatikan cara bertanya si pegawai. Karena bagi nasabah yang terpenting ialah pembiayaan yang mudah dan lancar. Sehingga cara bertanya tidak menjadi penting bagi nasabah.

Tetapi meskipun nasabah tidak terlalu mementingkan cara bertanya, sudah seharusnya seorang pegawai dalam bertanya pun sesuai dengan etika yang ada agar nantinya tidak membuat nasabah tersinggung. Setiap penjelasan yang diberikan nasabah kurang jelas harus ditanyakan kembali kepada nasabah, agar tidak terjadi miss komunikasi yang dapat menyebabkan ketidaksesuaian dengan harapan nasabah.

6. Pengaruh Gerak-gerik terhadap Kepuasan Nasabah BMT Langkah Amanah Perdana Yogyakarta

Hasil pengujian hipotesis keenam (H_6) menyatakan bahwa signifikansi variabel independen keenam (X_6) $> \alpha = 0,05$ maka tidak terdapat pengaruh terhadap variabel dependen

(Y). Artinya H6 ditolak dan dapat disimpulkan bahwa gerak-gerik tidak berpengaruh terhadap kepuasan nasabah BMT Langkah Amanah Perdana Yogyakarta.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa gerak-gerik pegawai bukanlah suatu hal penting bagi nasabah. Gerak-gerik ini biasanya ditunjukkan dari gerakan anggota tubuhnya saat melayani nasabah. Tetapi terkadang nasabah tidak terlalu fokus atau bahkan tidak memperhatikan gerak gerik pegawai karena tertutup oleh meja pelayanan. Karena apabila pegawai melakukan gerak-gerik yang salah, dapat menyebabkan salah paham antara pegawai dengan nasabah. Selain itu juga akan membuat suasana yang tidak nyaman antar keduanya. Bahkan bukan tidak mungkin dapat mengakibatkan nasabah menjadi tidak tertarik dengan apa yang ditawarkan bank.

KESIMPULAN DAN SARAN

Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan oleh peneliti, maka dapat ditarik kesimpulan berdasarkan analisis dan pengujian data dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Variabel sikap dan perilaku berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah pada BMT Langkah Amanah Perdana Yogyakarta, dengan nilai signifikansi sebesar 0,035. Hal ini berarti sikap dan perilaku mempunyai andil dalam mempengaruhi kepuasan nasabah di BMT Langkah Amanah Perdana Yogyakarta.
2. Variabel penampilan tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah pada BMT Langkah Amanah Perdana Yogyakarta, karena nilai signifikansi lebih besar dari nilai alpha yaitu 0,349. Hal ini berarti penampilan tidak mempunyai andil dalam mempengaruhi kepuasan nasabah pada BMT Langkah Amanah Perdana Yogyakarta.
3. Variabel cara berpakaian berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah pada BMT Langkah Amanah Perdana Yogyakarta, dengan nilai signifikansi sebesar 0,001. Hal ini berarti cara berpakaian mempunyai andil dalam mempengaruhi kepuasan nasabah pada BMT Langkah Amanah Perdana Yogyakarta.
4. Variabel cara berbicara berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah pada BMT Langkah Amanah Perdana Yogyakarta, dengan nilai signifikansi sebesar 0,034. Hal ini berarti

cara berbicara mempunyai andil dalam mempengaruhi kepuasan nasabah pada BMT Langkah Amanah Perdana Yogyakarta.

5. Variabel cara bertanya tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah pada BMT Langkah Amanah Perdana Yogyakarta, karena nilai signifikansi lebih besar dari nilai alpha yaitu 0,253. Hal ini berarti cara bertanya tidak mempunyai andil dalam mempengaruhi kepuasan nasabah pada BMT Langkah Amanah Perdana Yogyakarta.
6. Variabel gerak-gerik tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah pada BMT Langkah Amanah Perdana Yogyakarta, karena nilai signifikansi lebih besar dari nilai alpha yaitu 0,160. Hal ini berarti gerak-gerik tidak mempunyai andil dalam mempengaruhi kepuasan nasabah pada BMT Langkah Amanah Perdana Yogyakarta.
7. Dari ke enam variabel etika bankir, yang paling berpengaruh terhadap kepuasan nasabah yaitu variabel sikap dan perilaku. Karena sikap dan perilaku merupakan bagian terpenting dalam etika perbankan. Biasanya hal pertama yang diperhatikan oleh nasabah baru yakni pelayanannya. Pelayanan ini dapat dilihat dari sikap dan perilaku pegawai dalam memberikan layanannya kepada nasabah.

Saran

Berdasarkan hasil kesimpulan penelitian ini, saran-saran yang mungkin dapat diberikan yang sekiranya berguna untuk beberapa pihak yang terkait dalam penelitian ini, diantaranya adalah :

- a. BMT Langkah Amanah Perdana Yogyakarta diharapkan dapat lebih meningkatkan kepuasan nasabah, karena apabila nasabah sudah merasa puas maka ia akan loyal dalam menggunakan jasa bank dan secara tidak langsung pihak bank juga akan memperoleh keuntungan.
- b. BMT Langkah Amanah Perdana Yogyakarta harus mampu mempertahankan SDM yang dimiliki saat ini. Karena hubungan yang baik antara pegawai dengan nasabah juga akan meningkatkan kepuasan nasabah.
- c. Peneliti selanjutnya yang ingin meneliti masalah pengaruh etika bankir terhadap kepuasan nasabah diharapkan dapat mencari dan menambahkan variabel-variabel lain yang sekiranya juga berpengaruh dengan masalah yang akan diteliti.

Daftar Pustaka

Al Arif, Nur Rianto. 2012. *Dasar-dasar Pemasaran Bank Syariah*. Bandung: Alfabeta.

Kasmir. 2004. *Pemasaran Bank*. Jakarta: Kencana Prenada Media Group

Latumaerissa, Julius R. 2014. *Manajemen Bank Umum*. Jakarta: Mitra Wacana Media.

Nurrahman. 2016. “*Pengaruh Etika Kerja Islam terhadap Komitmen Organisasi dengan Kepuasan Kerja sebagai Variabel Pemoderasi pada Karyawan Bank BNI Syariah Cabang Yogyakarta*”. Skripsi: Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.

Philip Kotler dan Kevin Lane Keller. 2000. *Manajemen Pemasaran, ed. 12*. Jakarta: Indeks

Rahayu Ningsih, Ekawati. 2017. “*Studi Eksplorasi Penerapan Etika Bisnis pada Perbankan Syariah di Indonesia*”.

Sekaran. 2009. *Metodelogi Penelitian untuk Bisnis edisi 4*. Jakarta: Salemba Empat.

Sugiyono. 2003. *Metodelogi Penelitian Bisnis*. Bandung: CV Alfabeta.

Tjipto, Fandy. 2008. *Prinsip-prinsip Total Quality Service*. Indonesia: Andi Offset.