BAB II

LANDASAN TEORI

A. Sikap Disiplin

1. Pengertian Sikap

Sikap adalah suatu kesiapan untuk menanggapi, suatu kerangka yang utuh untuk menetapkan keyakinan atau pendapat yang khas serta sikap juga pernyataan evaluative, baik yang menguntungkan mengenai objek, orang atau peristiwa. Sikap mencerminkan bagaimana seseorang merasakan sesuatu. Bila seseorang mengatakan "*saya menyukai pekerjaan saya*", maka orang itu akan mengungkapkan sikapnya mengenai kerja.

Sumber sikap sama seperti nilai, yaitu diperoleh dari orang tua, guru, dan anggota kelompok rekan kerja. Manusia pada dasarnya dilahirkan dengan kecenderungan (*presdidposisi*) genetik tertentu. Kemudian dalam tahun-tahun dini mulai memodelkan sikap diri sendiri menurut sikap orang yang dikagumi, hormati, atau mungkin bahkan yang ditakuti. Pada dasarnya tiap individu mengamati cara keluarga dan teman-teman berperilaku dan dapat membentuk sikap dan perilaku diri sendiri agar segaris dengan mereka. Orang juga meniru sikap dari individu-individu popular dan yang mereka kagumi serta hormati.

Seseorang dapat mempunyai ribuan sikap, tapi dalam hal ini terbatas pada yang berkaitan dengan pekerjaan. Dalam hal ini

ada tiga sikap yang sangat mempengaruhi terhadap suatu pekerjaan, yaitu:

a. Kepuasan Kerja (*job satisfaction*) merujuk pada sikap seseorang individu terhadap pekerjaannya. Jika seseorang dengan tingkat kepuasan kerja yang tinggi maka seseorang tersebut menunjukam sikap yang positif terhadap kerja itu, sebaliknya jika seseorang yang tidak puas dengan pekerjaannya menunjukan sikap yang negatif terhadap pekerjaan itu.
b. Keterlibatan Kerja yang mengukur derajat sejauh mana memihak secara psikologis pada pekerjaannya dan menanggap tingkat kinerjanya yang dipersepsikan sebagai penting untuk harga diri. Tingkat keterlibatan kerja yang tinggi telah ditemukan berkaitan dengan kemangkiran yang lebih rendah dan tingkat permohonan berhenti yang lebih rendah.
c. Komitmen pada organisasi. Itu di definisikan sebagai keadaan dimana seseorang karyawan memihak pada suatu organisasi tertentu dan tujuan-tujuannya, serta berniat memelihara kenggotaan dalam organisasi itu. Jadi, keterlibatan kerja yang tinggi berarti pemihakan seseorang pada pekerjaannya yang khusus, komitmen pada organisasi yang tinggi berarti pemihakan pada organisasi yang mempekerjakannya.

2. Disiplin Kerja

a. Pengertian Disiplin Kerja

Hukuman dikaitkan dengan Disipin kerja. Sikap dan perilaku yang berniat untuk mentaati segala peraturan organisasi yang didasarkan atas kesadaran diri merupakan disiplin kerja.

Contohnya: bagi karyawan Bank, keterlambatan masuk kerja (bahkan dalam satu menit pun) berarti pemotongan gaji yag disepadankan dengan tidak masuk kerja pada hari itu. Bagi pengendara sepeda motor, tidak menggunakan helm berarti siap-siap ditilang polisi.

Disiplin dalam arti positif seperti yang dikemukakan oleh beberapa ahli berikut ini. Hodges mengatakan bahwa disiplin dapat diartikan sebagai sikap seseorang atau kelompok yang berbuat untuk mengikuti aturan-aturan yang telah ditetapkan. Dalam kaitannya dengan pekerjaan, pengertian disiplin kerja adalah suatu sikap dari tingkah laku yang menunjukan ketaatan karyawan terhadap peraturan organisasi.

Niat juga diartikan sebagai keinginan untuk berbuat sesuatu atau *kemauan untuk menyesuaikan diri dengan aturan-aturan*. Sikap dan perilaku dalam disiplin kerja ditandai oleh inisiatif, kemauan, dan kehendak untuk mentaati peraturan. Artinya, orang yang dikatakan mempunyai disiplin yang tinggi tidak

semata-mata patuh, tetapi juga mempunyai kehendak (niat) untuk menyesuaikan diri dengan peraturan-peraturan organisasi.

Berdasarkan pengertian tersebut dapat ditarik kesimpulan bahwa *disiplin merupakan suatu sikap dan perilaku yang berniat untuk mentaati segala peraturan organisasi yang didasarkan atas kesadaran diri untuk menyesuaikan dengan peraturan organisasi*.

b. Macam-macam Disiplin kerja

1. Disiplin diri, merupakan sikap yang dikembangkan atau dikontrol oleh diri sendiri. Hal ini merupakan manifestasi atau aktualisasi dari tanggungjawab pribadi, yang berarti mengakui dan menerima nilai-nilai yang ada diluar dirinya. Melalui disiplin diri, untuk kepentingan organisasi karyawan hatus merasa bertanggungjawab dan dapat mengatur diri sendiri.

   Disiplin diri sangat besar perannya dalam mencapai tujuan organisasi. Melalui disiplin diri seorang karyawan mengerjakan tugas dan wewenang tanpa pengawasan atasan, pada dasarnya karyawan telah sadar melaksanakan tanggungjawab yang telah dipikulnya. Hal itu berarti karyawan sanggup melaksanakan tugasnya. Pada dasarnya ia menghargai potensi dan kemampuannya. Di sisi lain, bagi

rekan sejawat, dengan diterapkannya disiplin diri, akan memperlancar kegiatan yang bersifat kelompok. Apalagi jika tugas kelompok tersebut terkait dimensi waktu; suatu proses kerja yang dipengaruhi urutan waktu pengerjaannya. Ketidakdisiplinan dalam suatu bidang kerja, akan menghambat bidang kerja lain.

Dapat disimpulkan bahwa ada beberapa manfaat yang dapat dipetik jika karyawan mempunyai disiplin diri yaitu (a) disiplin diri adalah disiplin yang diharapkan oleh organisasi. Jika harapan organisasi terpenuhi karyawan akan mendapat *reward* (penghargaan) dari organisasi, apakah itu dalam bentuk prestasi atau kompetisi lainnya; (b) melalui disiplin diri merupakan penghargaan terhadap orang lain. (c) penghargaan terhadap kemampuan diri.

2. Disiplin Kelompok, Selain disiplin diri masih diperlukan disiplin kelompok. Kaitan antara disiplin diri dan disiplin kelompok dilukiskan seperti dua sisi mata uang. Keduanya saling melengkapi dan menunjang. Sifatnya komplementer. Sebaliknya, disiplin kelompok tidak dapat ditegakkan tanpa adanya dukungan disiplin pribadi.

   Disiplin kelompok juga ikut andil bagi pengembangan disiplin diri. Misalnya, jika hasil kerja kelompok mencapai target yang diinginkan dan karyawan mendapatkan

penghargaan maka disiplin kelompok yang selama ini diterapkan dapat memberikan insight. Karyawan menjai sadar arti pentingnya disiplin. Sedikit demi sedikit, nilai-nilai kedisiplinan kelompok atau diinternalisasi. Contoh yang lain, jika budaya atau iklim dalam organisasi tersebut menerapkan disiplin kerja yang tinggi, maka mau tidak mau karyawan akan membiasakan dirinya mengikuti irama kerja karyawan lainnya. Karyawan dibiasakan bertindak dengan cara berdisiplin. Kebiasaan bertindak disiplin ini merupakan awal terbentuknya kesadaran.

3. Indikator Sikap Disiplin

Juga dapat ditarik indikator bahwa disiplin kerja sebagai berikut (a) disiplin kerja tidak semata-mata patuh dan taat terhadap penggunaan jam kerja saja, misalnya datang dan pulang sesuai dengan jadwal, tidak mangkir kerja dan tidak mencuri-curi waktu; (b) upaya jadwal dalam mentaati peraturan tidak didasarkan adanya perasaan takut, atau terpaksa, (c) komitmen loyal pada organisasi yaitu tercermin dari bagaimana sikap dalam bekerja. Apakah karyawan serius atau tidak? Loyal tau tidak? Apakah karyawan dalam bekerja tidak pernah mengeluh, tidak berpura-pura sakit, tidak manja, dan bekerja dengan semangat tinggi? Sebaliknya, perilaku yang menujukan ketidaksiplinan atau melangar peraturan terlihat dari tigkat absensi yang tinggi,

penyalahgunaan waktu istirahat dan makan siang, meninggalkan pekerjaan tanpa ijin, membangkang, tidak jujur, berjudi, berkelahi, berpura-pura sakit, sikap manja yang berlibahan, merokok pada waktu terlarang dan perilaku yang menujukan semangat kerja yang rendah.[1]

B. Empati

1. Konsep Sikap Empati

Empathy, yaitu memberikan perhatian yang tulus dan bersifat individual atau pribadi yang diberikana kepada pelanggan dengan berupaya memahami keinginan konsumen dimana suatu perusahaan diharapkan memiliki suatu pengertian dan pengetahuan tentang pelanggan, memahami kebutuhan pelanggan secara spesifik, serta memiliki waktu pengoperasian yang nyaman bagi pelanggan. Joewono berpendapat bahwa salah satu aspek kualitas pelayanan memiliki rasa menghargai dan menghormati konsumen. Secara singkat dapat diartikan sebagai usaha untuk mengetahui dan mengerti kebutuhan pelanggan secara individual.[2]

Setiap kegiatan atau aktivitas pelayanan memerlukan adanya pemahaman dan pengertian dalam kebersamaan asumsi

---

[1] Afin Fadila Helmi, *Disiplin Kerja. Buletin Psikologi, Tahun IV, Nomor 2, Desember 1996, Edisi Khusus Ulag Tahun XXXII*. Diakses dari http://avin.staff.ugm.ac.id/data/jurnal/disiplinkerja_avin.pdf tanggal 20 mei 2019

[2] Lisda Sari Harahap, *Pengaruh Keandalan, Ketanggapan dan Sikap Empati Pelayanan Farmasi Terhadap Kepuasan Pasien Rumah Sakit Umum Daerah Haji Abdul Manan Simatupang Kisaran Tahun 2017* , (Institut Kesehatan Helvetia: 2017), hlm. 32 Diakses pada tanggal 28 November 2019 (http://repository.helvetia.ac.id/784/2/BAB%20I%20-%20BAB%20III.pdf)

atau kepentingan terhadap suatu hal yang berkaitan dengan pelayanan. Pelayanan akan berjalan dengan lancar dan berkualitas apabila setiap pihak yang berkepentingan dengan pelayanan memiliki adanya rasa empati dalam menyelesaikan atau mengurus atau memiliki komitmen yang sama terhadap pelayanan (Parasuraman, 2001:40).

Empati dalam suatu pelayanan adalah adanya suatu perhatian, keseriusan, simpatik, pengertian dan keterlibatan pihak-pihak yang berkepentingan dengan pelayanan untuk mengembangkan dan melakukan aktivitas pelayanan sesuai dengan tingkat pengertian dan pemahaman dari masing-masing pihak tersebut. Pihak yang memberi pelayanan harus memiliki empati memahami masalah dari pihak yang ingin dilayani. Pihak yang dilayani seyogyanya memahami keterbatasan dan kemampuan orang yang melayani, sehingga keterpaduan antara pihak yang melayani dan mendapat pelayanan memiliki perasaan yang sama.

Artinya, setiap bentuk pelayanan yang diberikan kepada orang yang dilayani diperlukan adanya empati terhadap berbagai masalah yang dihadapi orang yang membutuhkan pelayanan. Pihak yang menginginkan pelayanan membutuhkan adanya rasa kepedulian atas segala bentuk pengurusan pelayanan, dengan merasakan dan memahami kebutuhan tuntutan pelayanan yang cepat, mengerti berbagai bentuk perubahan pelayanan yang

menyebabkan adanya keluh kesah dari bentuk pelayanan yang harus dihindari, sehingga pelayanan tersebut berjalan sesuai dengan aktivitas yang diinginkan oleh pemberi pelayanan dan yang membutuhkan pelayanan.

Berarti empati dalam suatu organisasi kerja menjadi sangat penting dalam memberikan suatu kualitas layanan sesuai prestasi kerja yang ditunjukan oleh seorang pegawai. Empati tersebut mempunyai inti yaitu mampu memahami orang yang dilayani dengan penuh perhatian, keseriusan, simpatik, pengertian dan adanya keterlibatan dalam berbagai permasalahan yang dihadapi orang yang yang dilayani. Margaretha (2003:78) bahwa suatu bentuk kualitas layanan dari empati orang-orang pemberi pelayanan terhadap yang mendapatkan pelayanan harus diwujudkan dalam 5 hal yaitu:

a. Mampu memberikan perhatian terhadap berbagai bentuk pelayanan yang diberikan, sehingga yang dilayani merasa menjadi orang yang penting.
b. Mampu memberikan keseriusan atas aktivitas kerja pelayanan yang diberikan, sehingga yang dilayani mempunyai kesan bahwa pemberi pelayanan menyikapi pelayanan yang diinginkan.

c. Mampu menunjukan rasa simpatik atas pelayanan yang diberikan sehingga yang dilayani merasa memiliki wibawa atas pelayanan yang dilakukan.
d. Mampu menunjukan pengertian yang mendalam atas berbagai hal yang diungkapkan, sehingga yang dilayani menjadi lega dalam menghadapi bentuk-bentuk pelayanan yang dirasakan.
e. Mampu menunjukan keterlibatannya dalam memberikan pelayanan atas berbagai hal yang dilakukan, sehingga yang dilayani menjadi tertolong menghadapi berbagai bentuk kesulitan pelayanan.

Bentuk-bentuk pelayanan ini menjadi suatu yang banyak dikembangkan oleh para pengembang organisasi, khususnya bagi pengembang pelayanan modern, yang bertujuan memberikan kualitas layanan yang sesuai dengan dimensi empati atas berbagai bentuk permasalahan pelayanan yang dihadapi oleh orang yang membutuhkan pelayanan, sehingga dengan dimensi empati ini, seorang pegawai menunjukan kualitas pelayanan sesuai dengan prestasi kerja yang ditunjukan.

2. Indikator Sikap Empati

Empathy (Empati) merupakan sikap tegas tetapi penuh perhatian dari pegawai terhadap konsumen, indikatornya adalah :

1. Mendahulukan kepentingan pelanggan/pemohon
2. Petugas melayani dengan sikap ramah

3. Petugas melayani dengan sikap sopan santun
4. Petugas melayani dengan tidak diskriminatif (membeda-bedakan)
5. Petugas melayani dan menghargai setiap pelanggan.[3]

C. Jujur

1. Konsep Sikap Jujur

Kebenaran adalah nilai kebenaran yang dianjurkan dan tidak bertentangan dengan ajaran islam. Dalam konteks bisnis, kebenaran dimaksudkan sebagai niat, sikap dan perilaku yang benar, yang meliputi, proses akad (transaksi), proses mencari atau memperoleh komoditas, proses pengembangan maupun dalam upaya meraih atau menetapkan margin keuntungan (laba).

Dengan prinsip kebenaran ini, maka bisnis dalam islam sangat menjaga dan berperilaku preventif terhadap kemungkinan adanya kerugian salah satu pihak yang melakukan transaksi, kerjasama, atau perjanjian dalam bisnis.

sdengan cara-cara yang mengandung *kebathilan*, kerusakan, dan *kedzaliman*, sebaliknya harus dilakukan dengan kesadaran dan kesukarelaan.

Firman Allah:

---

[3] Skripsi Selvi Normasari, Srikandi Kumadji, Andriani Kusumawati "*Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pelanggan, Citra Perusahaan Dan Loyalitas Pelanggan*" (Universitas Brawijaya:2013), hlm. 6 Diakses pada tanggal 28 November 2019 (http://administrasibisnis.studentjournal.ub.ac.id/index.php/jab/article/viewFile/286/479)

يَأَيُّهاَ الَذِ ينَ ءَا مَنُوألاَ تَأْ كُلُوَ اْ أَ مْوَ ا لَكُمْ بَيْنَكُمْ بِ لْبَ طِلِ إِ لاَ أَ ن تَكُو نَ تِجَ رَ ةً عَن تَرَ ا طِلِ إِ لاَّ أَ ن تَكُو نَ تِجَ رَ ةً عَن تَرَ ا ضٍ مِنكُمْ وَ لاَ تَقْتُلُو اْ أَ نفُتَكُمْ إِ نَّ ا للهَ كَا نَ بِكُمْ رَ حِيمًا { 29}

Artinya: "*Wahai orang-orang yang beriman! Janganlah kamu saling memakan harta sesamamu dengan jalan yang batil (tidak benar), kecuali dalam perdagangan yang berlaku atas dasar suka sama suka di antara kamu. Dan janganlah kamu membunuh dirimu. Sungguh Allah Maha Penyayang kepadamu.*" (QS an-Nisa':29).[4]

Jujur bermakna keselarasan antara berita dengan kenyataan yang ada. Kejujuran adalah benar sesuai dengan kepercayaan. Orang yang jujur adalah orang yang bisa dipercaya, tidak bohong, dan tidak munafik (Fathul Mu'in 2011:244). Kejujuran merupakan symbol islam dan neraca keimanan, fondasi agama, dan menjadi tanda kesempurnaan orang yang memiliki sifat ini. Sifat jujur ini menempati kedudukan yang tinggi dalam urusan agama dan urusan dunia. Sikap jujur merupakan salah satu atribut karakter yang dituntut untuk dimiliki oleh setiap muslim.

Al-Qur'an sangat menekankan akan kejujuran ini. Kata jujur (*shiddiq*) dinyatakan dalam alqur'an dengan frekuensi yang cukup tinggi yaitu sebanyak 154 kali dengan 49 bentuk derivasi

[4] Kementerian Agama RI, *Al Qur'an dan Tafsirnya*. (Jakarta: Widya Cahaya, 2011), hlm. 153

kata (Muhammad Fuad Abd Al-Baqi':404-406). Sebaliknya larangan berdusta dinyatakan dalam Al-Qur'an dengan frekuensi yang lebih tinggi yaitu sebanyak 282 kali dengan 44 bentuk derivasi kata (Muhammad Fuad Abd Al-Baqi': 598-602). Ini menunjukan begitu kuatnya larangan berbuat dusta melebihi anjuran untuk bersikap jujur. Begitu pula hari hadis-hadis Nabi Muhammad SAW banyak sekali berisi perintah/anjuran bersikap jujur dan menjauhi dusta.[5]

Menurut Mu'in (2011:169), sikap merupakan presdisposisi untuk melakukan atau tidak melakukan suatu perilaku tertentu sehingga sikap bukan hanya gambaran kondisi internal psikologis yang murni dari individu, melainkan sikap lebih merupakan proses kesadaran yang sifatnya individual. Artinya, proses ini terjadi secara subjektif dan unik pada diri setiap individu. Keunikan ini dapat terjadi karena adanya perbedaan individual yang berasal dari nilai-nilai dan norma yang ingin dipertahankan dan dikelola oleh individu. Sikap itu sangat penting dan mempengaruhi kehidupan seseorang. Salah satu sikap yang harus dimiliki seseorang adalah sikap jujur.

---

[5] Raihanah, "*Konsep Jujur Dalam Al-Qur'an"* Volume VII, Nomor 01, Januari 2017: 19 Diakses Pada Tanggal 28 November 2019 (https://jurnal.uin-antasari.ac.id/index.php/adzka/article/view/2019)

Samani dan Hariyanto (2012:51) mengemukakan, jujur adalah menyatakan apa adanya, terbuka, konsisten antara yang dikatakan dan dilakukan, berani karena benar, dapat dipercaya (amanah), dan tidak curang. Menurut Naim (2012:132), jujur merupakan nilai penting yang harus dimiliki oleh setiap orang. Juara tidak hanya diucapkan, tetapi juga harus tercermin dalam perilaku sehari-sehari.

Menurut Elfindri dkk (2012:96), jujur berarti lurus hati, tidak berbohong misalnya dalam perkataan berkata apa adanya, tidak curang (dalam permainan, ujian), dan senantiasa mengikuti peraturan yang berlaku. Sikap jujur ini merupakan penerjemah dari kata-kata *siddiq* yang merupakan sifat para rasul. Seseorang yang mempunyai sikap jujur membuat orang tersebut dapat diterima dengan baik di lingkungan masyarakat, menjauhkan dari tindak korupsi. Sikap jujur akan membuat seseorang mendapatkan ketenangan hati dan pikiran.[6]

Kejujuran adalah nilai dasar yang harus ditaati dalam menjalankan kegiatan bisnis. Keberhasilan dan kegagalan suatu bisnis dalam islam selalu berkaitan dengan ada tidaknya sifat jujur. Dalam islam bahwa hubungan antara kejujuran dan keberhasilan kegiatan ekonomi menunjukan hal yang positif. Setiap bisnis yang

---

[6] Skripsi Noviana Ayu Puspitasari, *Implementasi Pembiasaan Sikap Jujur Melalui Kantin Kejujuran Pada Tiga Sekolah Dasar Di Wilayah Purwokerto*, (IAIN Surakarta: 2014), hlm. 8-9 Diakses Pada Tanggal 28 November 2019 (http://repository.ump.ac.id/206/3/BAB%20II_Noviana%20Ayu%20P..pdf)

didasarkan pada kejujuran akan mendapatkan kepercayaan pihak lain. Dengan adanya kepercayaan ini maka akan mendorong bertambahnya nilai transaksi kegiatan bisnis dan pada akhirnya meningkatkan keuntungan.[7]

Maka dari itu, jujur dan amanah adalah hal yang harus dimiliki para praktisi keuangan syariah. Rasulallah saw bersabda:

عَنْ أَ بِي سَعِيذٍ عَنْ ا لنَّبِيّ صَلَّ ا للهُ عَلَيهِ وَ سضلَّمَ قَ لَ ا لتَّ جِرُ ا الصَّدُ و قُ ا لأَ مِينُ مَعَ ا لنَّبِيّنَ و ا لصَّدَّ يقِينَ وَ ا لشُّهَدَ اء (رواه ا لتر مذ ي , خكم,و ا د د ر م)

Artinya: "*DariAbu Sa'id al-Khudri ra beliau berkata bahwa Rasulallah saw bersabda, "Pebisnis yang dapat dipercaya lagi jujur (akan menjadi penghuni surga) bersama para nabi, Shidiqqin (Orang-orang yang jujur)dan Syuhada,*" (HR. Turmudzi, al-Hakim, dan ad-Darimi).

3. Indikator Sikap Jujur

Pembentukan sikap kejujuran dapat ditunjukan dengan beberapa indikator. Menurut Fathul Mu'in sikap jujur memiliki indikator sebagai berikut:

1. Jujur dalam berkata, maksudnya tidak berbohong kepada sesama manusia saat berucap. Di lembaga keuangan

[7] Kuat Ismanto, *Manajemen Syariah Implementasi TQM dalam Lembaga Keuangan Syariah*. Cet-1. (Yogyakarta : Pustaka Pelajar, 2009) hlm. 34

khususnya di lembaga keuangan syariah sikap jujur sangat diperlukan.

2. Terus terang dalam berbicara.
3. Terbuka.[8] Contoh didalam lembaga keuangan syariah seperti halnya saat pembagian bagi hasil kepada nasabah karyawan harus terbuka agar tidak terjadi riba didalam transaksi tersebut.

D. Kepuasan Nasabah

1. Pengertian Kepuasan Nasabah

Kepuasan nasabah, Artinya bila komponen kepusan tersebut dapat dipenuhi secara lengkap maka nasabah akan merasa puas. Berikut ini kepuasan Nasabah dalam dunia perbankan sebagai berikut:

1. Tangibles, merupakan bukti fisik yang harus dimiliki oleh karyawan bank, contohnya yaitu seperti gedung, perlengkapan kantor, daya tarik karyawan, sarana komunikasi, dan sarana fisik lainnya merupakan bukti fisik yang harus dimiliki oleh karyawan bank.
2. Responsivitas, yaitu keinginan dan kemauan karyawan bank dalam memberikan pelayanan kepada nasabah. Maka pihak manajemen bank perlu memberikan motivasi yang besar agar

[8] Barnawi dan Mohammad Arifin, *Strategi dan Kebijakan Pembelajaran Pendidikan Karakter*, (Jojakarta: Ar-Ruzz Media. 2012), hlm. 27

seluruh karyawan bank mendukung kegiatan pelayanan kepada nasabah tanpa pandang bulu.

3. Assurance, adanya jaminan bahwa karyawan memiliki pengetahuan, kompetensi, kemampuan, dan sifat atau perilaku yang dapat dipercaya. Hal ini penting agar nasabah yakin akan transaksi yang mereka lakukan benar dan tepat sasaran.
4. Realibilitas, yaitu kemampuan bank dalam memberikan pelayanan yang telah dijanjikan dengan cepat, akurat serta memuaskan nasabahnya. Guna mendukung hal ini maka setiap meningkatkan kemampuannya. Kemampuan untuk untuk melakukan pelayanan sesuai yang dijanjikan dengan segera, akurat, dan memuaskan.
5. Empati, yaitu mampu memberikan kemudahan serta menjalin hubungan dengan nasabah secara efektif. Rasa peduli untuk memberikan perhatian secara individual kepada pelanggan.[9]

2. Pengertian Nasabah

Nasabah adalah orang yang berinteraksi dengan perusahaan setelah proses produksi selesai, karena mereka adalah pengguna produk.[10] Nasabah adalah seseorang yang beberapa kali datang ke tempat yang sama untuk membeli suatu barang atau peralatan.

---

[9] Skripsi Mei Sadatul Chusnia "*Pengaruh Layanan Elektronik Banking (E-Banking)*" Terhadap Kepuasan Nasabah Di BNI Syariah Kantor Cabang Pembantu Tulungagung" Jurusan Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Tulungagung tahun 2014, Hlm 41

[10] Rambat Lupioyadi, *Manajemen Pemasaran Jasa*. (Jakarta: Salemba Empat, 2006), hlm. 143

Nasabah adalah pihak yang menggunakan jasa bank, baik itu untuk keperluannya sendiri maupun sebagai perantara bagi keperluan pihak lain.

Dari pengertian diatas dapat ditarik kesimpulan bahwa nasabah adalah seorang atau badan usaha yang mempunyai rekening simpanan atau pinjaman dan melakukan transaksi simpanan dan pinjaman tersebut pada sebuah bank. Maka dari itu penabung termasuk juga nasabah bank yang harus dipenuhi keinginan dan kebutuhannya. Nasabah penabung disini merupakan nasabah yang menempatkan dananya di bank dalam bentuk simpanan berdasarkan perjanjian bank dengan nasabah yang bersangkutan.[11]

Jadi nasabah penabung ini menitipkan sebagian dana yang dimilikinya untuk diolah oleh bank yang bersangkutan dan dengan cara menabung ini nasabah akan merasa aman.

Semakin lengkap jasa bank yang diberikan maka semakin baik, hal ini disebabkan jika nasabah hendak melakukan suatu transaksi perbankan cukup berhenti di satu bank saja. Demikian pula sebaliknya, jika jasa bank yang diberikan kurang lengkap, maka nasabah terpaksa untuk mencari bank yang lain yang menyediakan jasa yang mereka butuhkan. Dalam praktiknya, nasabah dibagi menjadi 3 kelompok:

[11] Undang-Undang No.10 Tahun 1998

1. Nasabah baru

   Nasabah jenis ini baru pertama kali datang ke perusahaan, yang kedatangannya hanya sekedar untuk memperoleh informasi atau sudah mau melakukan transaksi. Jika semula kedatangannya hanya mau untuk memperoleh informasi namun karena sikap kita yang baik bukan tidak mungkin nasabah akan melakukan transaksi.

2. Nasabah biasa

   Artinya nasabah yang sudah pernah berhubungan dengan kita, namun tidak rutin. Jadi kedatangannya sudah untuk melakukan transaksi. Hanya saja frekuensi melakukan transaksi dan kedatangannya belum terlalu sering.

3. Nasabah utama (primer)

   Artinya nasabah yang sudah sering berhubungan dengan kita pelanggan atau nasabah primer selalu menjadikan kita nomor satu dalam berhubungan. Pelanggan ini tidak lagi diragukan loyalitasnya dan sikap kita terhadap mereka harus selalu dipupuk.[12]

Adapun sifat-sifat Nasabah sebagai berikut:

1. Nasabah adalah Raja, petugas CS harus menganggap nasabah adalah raja, artinya semua keinginan dan kebutuhan harus dipenuhi. Pelayanan yang diberikan haruslah seperti melayani

[12] Kasmir, *Etika Customer Service*. (Jakarta: Rajawali Press, 2005) hlm. 67-68

seorang raja dalam arti masih dalam batas-batas etika dan moral dengan tidak merendahkan derajat bank atau derajat CS itu sendiri.

2. Ingin dipenuhi keinginan dan kebutuhannya, saat nasabah datang ke bank, Ia ingin memenuhi hasrat atau keinginannya agar terpenuhi, baik berupa informasi, pengisian aplikasi atau keluhan-keluhan. Jadi tugas CS adalah berusaha memenuhi keinginan dan kebutuhan nasabah.
3. Tidak ingin disinggung dan tidak mau di debat, sudah merupakan hukum alam bahwa nasabah paling tidak suka dibantah atau didebat. Maka lakukanlah pelayanan melalui diskusi yang santai dan rileks. Pandai-pandailah mengemukakan pendapat sehingga nasabah tidak mudah tersinggung.
4. Nasabah ingin diperhatikan, maka jangan sekali-kali menyepelekan atau membiarkan nasabah, berikan perhatian secara penuh sehingga nasabah benar-benar merasa diperhatikan.
5. Nasabah merupakan sumber pendapatan bank, Oleh karena itu, jika membiarkan nasabah berarti menghilangkan pendapatan.[13]

Salah satu tujuan utama perusahaan jasa dalam hal ini adalah menciptakan kepuasan nasabah. Kepuasan nasabah sebagai hasil penilaian nasabah terhadap apa yang diharapkannya dengan

[13] Kasmir, *Etika Manajemen Perbankan*….,hal.230

membeli dan mengkonsumsi suatu produk/jasa. Kemudian harapan tersebut dibandingkan dengan kinerja yang diterimanya dengan mengkonsumsi produk/jasa tersebut.

Kepuasan merupakan tingkat perasaan dimana seseorang menyetakan hasil perbandingan antara hasil kerja produk/jasa yang diterima dengan apa yang diharapkan. Kepuasaan nasabah menyatakan bahwa kepuasan dan ketidakpuasan adalah respon nasabah terhadap evaluasi kesesuaian yang dirasakan antara harapan sebelumnya dengan kinerja actual produk yang dirasakan setelah pemakaiannya. Dimensi-dimensi keinginan asabah diimplementasikan oleh perusahaan dalam bentuk strategi bauran pemasaran, bahwa nilai nasabah dapat diciptakan melalui: (a) Dimensi produk (meliputi *care product, basic product, expected product augmented product* dan *potential product*). (b) Layanan penjualan (meliputi kecepatan dan ketepatan proses transaksi, kecepatan dan ketepatan produk yang diterima, kemudahan mengakses jaringan perbankan, kesederhanaan dalam birokrasi dan prosedur transaksi). (c) Layanan purna jual dan keluhan (meliputi *customer service,* bagian layanan purna jual apabila terjadi masalah atas produk yang telah dibeli atau digunakan oleh nasabah, masalah direspon dengan cepat, layanan yang simpatik, layanan proaktif).

Ada beberapa tipe nasabah didalam suatu lembaga keuangan khususnya Bank Syariah, Koperasi Syariah dll, tipe nasabah antara lain:

1. Nasabah yang puas, saat apa yang didapatkan oleh nasabah tersebut melebihi apa yang diharapkannya maka ia akan loyal terhadap produk tersebut dan akan terus melakukan pembelian kembali.
2. Tipe Nasabah Defectors, yaitu nasabah yang merasa pelayanan yang diberikan perushaan bersifat standar, dan biasanya nasbah akan berhenti melakukan pembelian atas produk tersebut.
3. Tipe Nasabah Terorist, yaitu nasabah yang memiliki pengalaman-pengalaman buruk atas perusahaan, sehingga akan menyebarkan efek yang negative kepada orang lain.
4. Tipe Nasabah Hostages, yaitu nasabah yang tidak puas akan produknya namun tidak dapat melakukan pembelian barang lain.
5. Tipe Nasabah Mercenaries, yaitu nasabah yang sangat puas tetapi tidak mempunyai kesetiaan terhdap produk tersebut. Terciptanya kepuasan nasabah dapat memberikan berbagai manfaat diantaranya: (1) Terjadinya hubungan yang harmonis antara nasabah dengan perusahaan. (2) Terciptanya loyalitas nasabah terhadap perusahaan, sehingga ia tidak akan berpaling kepada perusahaan lain. (3) Terjadinya suatu bentuk isu publik

yang positif dari mulut ke mulut. (4) Terjadinya pembelian ulang.

Kepuasan nasabah secara umum pada dasarnya tergambar pada dua bentuk pelayanan, yaitu:

1. Material meliputi: (1) Gedung yang megah. (2) Lay out ruangam yang tertata rapi. (3) Ruangan tumggu yang bersih dan nyaman. (4) Ruangan toilet yang bersih. (5) Ruangan Mushola yang bersih dan nyaman. (6) Penampilan pegawai yang baik. (7) Mesin ATM yang selalu online. (8) Sarana dan Prasaranan yang lengkap.
2. Immaterial yang meliputi: (1) Ramah, sopan, tanggap, dan akrab. (2) Pelayanan yang hangat. (3) Merasa dihormati dan dihargai. (4) Merasa senang dan puas.

Berdasarkan uraian diatas, dapat disimpulkan bahwa kepuasan konsumen atau nasabah tergantung oleh persepsi yang dirasakan oleh setiap individu. Sehingga kepuasan setiap nasabah baik nasabah satu dengan yang lainnya tidaklah sama. Namun pada umumnya kepuasan konsumen dapat timbul dari produk yang berkualitas, harga yag ditawarkan tidak terlalu tinggi, pelayanan yang berkualitas serta kemudahan nasabah untuk mendapatkan produk tersebut.[14]

[14] Skripsi Mei Sadatul Chusna "*Pengaruh Layanan Elektronik Banking (E-Banking) Terhadap Kepuasan Nasabah* Di BNI Syariah Kantor Cabang Pembantu Tulungagung"… hlm.50

3. Strategi Kepuasan

Strategi Kepuasan nasabah yang ingin dicapai oleh perusahaan, diantaranya:

1. Strategi Pemasaran Berkesinambungan, yaitu menjalin hubungan yang baik secara terus menerus dengan nasabah, tidak hanya dalam jangka pendek tetapi hubungan jangka panjang. Nasabah bukan hanya puas tetapi juga loyal terhadap bank. Oleh karena itu bank harus terus menerus memelihara dan meningkatkan pelayanannya sesuai dengan yang di inginkan oleh nasabah. Bank harus mampu menjalin silaturahmi yang baik dengan nasabah, agar nasabah merasa bank sebagai rumah kedua bagi mereka. Hal ini akan mampu meningkatkan loyalitas nasabah kepada bank.
2. Strategi Pelayanan Prima, menawarkan pelayanan yang lebih baik dibandingkan dengan pesaing. Usaha ini biasanya membutuhkan biaya yang cukup besar, tetapi juga memberikan dampak yang besar kepada nasabah. Begitu juga sebaliknya,jika biaya yang dikeluarkan kecil maka dampak yang dapat dirasakan oleh nasabah juga kecil. Secara rinsi strategi pelayanan prima adalah sebagai berikut: a) Semua transaksi dilayani/dilaksanakan dengan cepat dan cermat. b) Melayani kebutuhan nasabah diluar produk yang dijual oleh bank. c) Berlaku ramah, sopan, dan selalu membantu nasabah. d) Selalu

berusaha mengerti keinginan nasabah. e) Selalu menangani nasabah dengan tepat waktu.[15]

4. Tekhnik Pengukuran Kepuasan Pelanggan

Salah satu faktor menentukan kepuasan pelanggan adalah persepsi pelanggan mengenai kualitas jasa yang berfokus pada dimensi jasa. Selain itu juga dipengaruhi oleh kualitas produk, harga, dan faktor-faktor yang bersifat pribasi serta bersifat sesaat. Pengukuran terhadap kepuasan pelanggan telah menjadi sesuatu yang sangat penting bagi setiap perusahaan. Hal ini disebabkan karena kepuasan pelanggan dapat menjadi umpan balik dan masukan lagi bagi pengembangan dan implementasi atrategi peningkatan kepuasan pelanggan.

Ada beberapa metode yang dapat dipergunakan setiap perusahaan untuk mengukur dan memantau kepuasan pelanggannya dan pelanggan perusahaan pesaing.

Menurut Kotler, pengukuran kepuasan pelanggan dapat dilakukan melalui empat sarana, yaitu sebagai berikut:

1. Sistem keluhan dan usulan

   Artinya seberapa banyak keluhan atau complain yang dilakukan nasabah dalam suatu periode.

[15] Skripsi Mei Sadatul Chusna "*Pengaruh Layanan Elektronik Banking (E-Banking) Terhadap Kepuasan Nasabah* Di BNI Syariah Kantor Cabang Pembantu Tulungagung"… hlm.55

2. Survey kepuasan konsumen

   Dalam hal ini bank perlu secara berkala perlu melakukan survey, baik melalui wawancara maupun kuisioner tentang segala sesuatu yang berhubungan dengan bank tempat nasabah melakukan transaksi selama ini.

3. Konsumen samara

   Bank dapat mengirim karyawannya atau melalui orang lain untuk berpura-pura menjadi nasabah guna melihat pelayanan yang diberikan oleh karyawan bank secara langsung sehingga terlihat jelas bagaimana karyawan melayani nasabah sesungguhnya.

4. Analisis mantan pelanggan

   Dengan melihat catatan nasabah yang pernah menjadi nasabah bank guna mengetahui sebab-sebab mereka tidak lagi menjadi nasabah bank kita.[16]

   Metode survey merupakan metode yang paling banyak digunakan dalam pengukuran kepuasan pelanggan. Metode survei kepuasan pelanggan dapat menggunakan pengukuran dengan berbagai cara sebagai berikut:

   a. Pengukuran dapat dilakukan secara langsung dengan pertanyaan seperti "Ungkapkan seberapa puas saudara

[16] Skripsi Mila Karomillah, *"Pengaruh Layanan E-Banking Terhadap Kepuasan Nasabah BNI Syariah Cabang Pembantu Bintaro-Kebayoran Arcade"*, (UIN Syarif Hidayatullah: 2015), hlm. 32-33 Diakses Pada Tanggal 29 November 2019 (http://repository.uinjkt.ac.id/dspace/bitstream/123456789/32383/1/MILA%20KAROMILAH-FDK.pdf#page=22&zoom=auto,-21,853)

terhadap pelayanan Koperasi Syariah Karya Mandiri atau Koperasi Syariah BTM Surya Dana Campurdarat pada skala berikut: sangat tidak puas, tidak puas, puas, sangat puas.

b. Responden diberi pertanyaan mengenai seberapa besar mereka mengharapkan suatu atribut tertentu dan seberapa besar yang mereka rasakan.

c. Responden diminta untuk menuliskan masalah-masalah yang mereka hadapi berkaitan dengan penawaran dari perusahaan dan juga diminta untuk menuliskan perbaikan-perbaikan yang mereka sarankan.

d. Responden dapat diminta untuk merangking berbagai elemen dari berbagai penawaran berdasarkan derajat pentingnya setiap elemen dan seberapa baik kinerja perusahaan dalam masing-masing elemen.

5. Faktor-faktor yang mempengaruhi Kepuasan Pelanggan

Dalam kaitannya dengan beberapa faktor yang berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan, Tjiptono (1996:159) mengatakan bahwa ketidakpuasan pelanggan disebabkan oleh faktor eksternal. Faktor internal yang relatif dapat dikendalikan perusahaan, misalnya karyawan yang kasar, jam karet, kesalahan pencatatan transaksi. Sebaliknya, faktor eksternal yang diluar kendali perusahaan, seperti cuaca, gangguan pada infrastruktur umum, aktivitas criminal, dan masalah pribadi pelanggan. Lebih lanjut

dikatakan bahwa dalam hal terjadi ketidakpuasan, ada beberapa kemungkinan yang bisa dilakukan pelanggan, yaitu:

1. Tidak melakukan apa-apa, pelanggan yang tidak puas tidak melakukan komplain, tetapi mereka praktis tidak akan membeli atau menggunakan jasa perusahaan yang bersangkutan lagi.
2. Ada beberapa faktor yang mempengaruhi apakah seseorang pelanggan yang tidak puas akan melakukan komplain atau tidak, yaitu (a) derajat kepentingan konsumsi yang dilakukan, (b) tingkat ketidakpuasan pelanggan, (c) manfaat yang diperoleh, (d) pengetahuan dan pengalaman, (e) sikap pelanggan terhadap keluhan, (f) tingkat kesulitan dalam mendapatkan ganti rugi, (g) peluang keberhasilan dalam melakukan komplain.

Sehubungan dengan hal tersebut, kepuasan pelanggan juga sangat dipengaruhi oleh tingkat pelayanan. Menurut Moenir (1998:197), agar layanan dapat memuaskan orang atau sekelompok orang yang dilayani, ada empat persyaratan pokok, yaitu: (a) tingkah laku yang sopan, (b) cara menyampaikan sesuatu yang berkaitan dengan apa yang seharusnya diterima oleh orang yang bersangkutan, (c) waktu penyampaian yang tepat, dan (d) keramahtamahan. Faktor pendukung yang tidak kalah pentingnya dengan kepuasan diantaranya faktor kesadaran para pejabat atau petugas yang berkecimpung dalam pelayanan umum, faktor aturan yang menjadi landasan kerja pelayanan,

faktor organisasi yang merupakan alat serta sistem yang memungkinkan berjalannya mekanisme kegiatan pelayanan, faktor pendapatan yang dapat memenuhi kebutuhan hidup minimum, faktor keterampilan petugas, dan faktor sarana dalam melaksanakan tugas pelayanan.[17]

6. Indikator Kepuasan Nasabah

Menurut Kotler (2005), ada 4 indikator kepuasan pelanggan/nasabah yaitu:

1. Tanggap dalam melayani pelanggan. Suatu perusahaan tentunya memiliki karyawan yang tanggap dalam melayani konsumennya. Dengan begitu maka konsumen/pelanggan merasa puas karena mereka mendapatkan apa yangdibutuhkan dengan cepat.
2. Handal. Tentu karyawan perusahaan memiliki pengetahuan atau keahlian didalam suatu pekerjaannya. Maka dengan begitu karyawan merasa puas karena karyawan dengan cepat mengerjakan tugasnya.
3. Menarik. Berpenampilan menarik sangat penting untuk karyawan disuatu lembaga keuangan karena mereka akan bertemu atau berinteraksi dengan banyak orang yaitu nasabah.

---

[17] Ni Nyoman Yuliarmi dan Putu Riyasa, "*Analisis Faktor-faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Pelanggan Terhadap Pelayanan PDAM Kota Denpasar"* Volume 12, Nomor 1, Tahun 2007: 16-17 Diakses Pada Tanggal 29 November 2019 (https://www.researchgate.net/profile/Ni_Nyoman_Puspaningsih/publication/265262053_ANALISIS_FAKTOR-FAKTOR_YANG_MEMPENGARUHI_KEPUASAN_PELANGGAN_TERHADAP_PELAYANAN_PDAM_KOTA_DENPASAR/links/5527cc9a0cf2e089a3a1dd2d.pdf)

4. Kemudahan Memperoleh atau terpenuhinya harapan pelanggan. Sesuai atau tidaknya kualitas produk atau jasa pasca pembelian suatu produk dengan harapan yang diinginkan pelanggan.

E. Koperasi Syariah

1. Pengertian Koperasi Syariah

Koperasi syariah lebih dikenal dengan nama KJKS (Koperasi Jasa Keuangan Syariah) dan UJKS (Unit Jasa Keuangan Syariah Koperasi). Koperasi Jasa Keuangan Syariah adalah koperasi yang kegiatan usahanya bergerak dibidang pembiayaan, investasi, dan simpanan sesuai pola bagi hasil. Unit Jasa Keuangan Syariah adalah unit usaha pada koperasi yang kegiatan usahanya bergerak dibidang pembiayaan, investasi, dan simpanan sesuai dengan pola bagi hasil, sebagai bagian dari kegiatan usaha Koperasi yang bersangkutan. Koperasi syariah adalah badan usaha yang beranggotakan orang-orang atau badan hukum koperasi dengan melandaskan kegiatannya berdasarkan prinsip syariah sekaligus sebagai gerakan ekonomi rakyat yang berdasarkan asas kekeluargaan. Koperasi bertujuan untuk mensejahterakan anggotanya, yang meliputi antara lain: (a) Perorangan, yaitu orang yang secara sukarela menjadi anggota koperasi dan (b) Badan hukum koperasi, yaitu suatu koperasi syariah yang menjadi anggota yang memiliki lingkup lebih luas. Umumnya koperasi, termasuk koperasi syariah dikendalikan secara bersama oleh seluruh anggotanya,

dimana setiap anggota memiliki hak suara yang sama dalam setiap keputusan yang diambil koperasi. Pembagian keuntungan koperasi (biasa disebut *sisa hasil usaha* atau SHU) Dihitung berdasarkan andil anggota tersebut dalam koperasi.

Secara sosiologis, koperasi syariah di Indonesia sering disebut dengan *Baitul Maal Wa At-Tamwil* atau BMT, karena dalam realitasnya Koperasi Syariah banyak yang berasal dari konversi BMT. Namun terletak pada lembaganya. Koperasi syariah hanya terdiri satu lembaga saja, yaitu koperasi yang dijalankan dengan sistem koperasi simpan pinjam syariah. Sedangkan pada BMT terdapat 2 lembaga yaitu diambil dari namanya '*Baitul Maal Wa At-Tamwil*' yang berarti 'Lembaga Zakat dan Lembaga Keuangan (Syariah). Baitul Maal berarti Lembaga Zakat dan At-Tamwil berarti Lembaga Keuangan (Syariah). Artinya, Koperasi Simpan Pinjam Syariah yang dijalankan dengan dua lembaga sebagaimana diatas berarti disebut BMT dan yang hanya menjalankan Koperasi Simpan Pinjam Syariah saja tanpa Lembaga Zakat disebut Koperasi Syariah saja.

Kegiatan Usaha Jasa Keuangan Syariah adalah kegiatan yang dilakukan untuk menghimpun dana dan menyalurkannya melalui usaha Jasa Keuangan Syariah dari/ dan untuk anggota Koperasi yang bersangkutan, calon anggota Koperasi yang bersangkutan, Koperasi lain dan atau anggotanya. Jika dibandingkan

jenis produk antara koperasi syariah dan koperasi konvensional, sebenarnya hampir sama yaitu menyangkut produk simpanan dan produk pinjaman. Tapi bila diperbandingkan pada sistemnya, Koperasi Simpan Pinjam Syariah sangat jauh berbeda dengan koperasi konvensional, koperasi konvensional menggunakan sistem bunga sedangkan Koperasi Simpan Pinjam Syariah menggunakan sistem bagi hasil. Koperasi Simpan Pinjam juga hampir sama produknya dengan bank syariah, namun pada produk *funding*-nya terdapat perbedaan. Produk *funding* atau pendanaan pada Koperasi Simpan Pinjam Syariah dinamakan simpanan, sedangkan pada Bank Syariah disebut tabungan. Perbedaan istilah ini didasari pada induk yang menaungi Koperasi Simpan Pinjam Syariah dan Bank Syariah itu sendiri. Koperasi Simpan Pinjam Syariah berada dibawah naungan Dinas Koperasi, sedangkan Bank Syariah dibawah naungan Bank Indonesia dimana izin pendirian kedua jenis lembaga tersebut dikeluarkan dari masing-masing induknya.

2. Tujuan, Prinsip dan Landasan Koperasi Syariah

Tujuan koperasi syariah adalah, meningkatkan kesejahteraan anggota pada khususnya dan masyarakat pada umumnya serta turut membangun tatanan perekonomian yang berkeadilan sesuai dengan prinsip-prinsip islam. Berdasarkan tujuan tersebut, maka Koperasi Syariah mempunyai fungsi dan peran sebagai berikut: *pertama*, membangun dan mengembangkan

potensi dan kemampuan anggota pada khususnya, dan masyarakat pada umumnya, guna meningkatkan kesejahteraan sosial ekonominya; *kedua*, memperkuat kualitas sumber daya insani anggota, agar menjadi lebih amanah, professional, konsisten, dan konsekuen di dalam menerapkan prinsip-prinsip ekonomi islam dari prinsip-prinsip syariah islam; *ketiga*, berusaha untuk mewujudakan dan mengembangkan perekonomian nasional yang menerapkan usaha bersama berdasarkan azaz kekeluargaan dan demokrasi ekonomi; *keempat*, sebagai mediator antara menyandang dana dengan pengguna dana, sehingga tercapai optimalisasi pemanfaatan harta; *kelima*, menguatkan kelompok-kelompok anggota, sehingga mampu bekerjasama melakukan control terhadap koperasi secara efektif; *keenam*, ngembangkan dan memperluas kesempatan kerja; dan yang *ketujuh*, menumbuhkembangkan usaha-usaha produktif anggota.

Tujuan Koperasi Syariah tersebut diatas, sesuai norma dan moral Islam, sebagaimana yang terdapat dalam Al-Qur'an:

"*Hai sekalian manusia, makanlah yang halal lagi baik dari apa yang terdapat dibumi, dan janganlah kamu mengikuti langkah-langkah syetan, Karen sesungguhnya syetan itu musuh yang nyata bagimu"*. (Q.S Al-Baqarah : 168) "*Hai orang-orang yang beriman, janganlah kamu haramkan apa-apa yang baik yang telah Allah halalkan bagi kamu, dan janganlah kamu melampaui batas.*

Sesungguhnya Allah tidak menyukai orang-orang yang melampaui batas. Dan makanlah makanan yang lagi baik dari apa yang Allah telah rezkikan kepadamu, dan bertaqwalah kepada Allah yang kamu beriman kepada-Nya". (Q.S Al-Maidah : 87-88)

Islam menganjurkan untuk melakukan pendistribusian pendapatan dan kekayaan yang merata sesame anggota berdasarkan kontribusinya. Agama islam mentolerir kesenjangan kekayaan dan penghasilan karena manusia tidak sama dalam hal karakter, kemampuan, kesungguhan dan bakat. Perbedaan diatas tersebut merupakan penyebab perbedaan dalam pendapatan dan kekayaan. Tujuan lainnya adalah adanya kebebasan pribadi dalam kemaslahatan sosial yang didasarkan pada pengertian bahwa manusia diciptakan hanya untuk tunduk kepada Allah.

Prinsip Koperasi Syariah antara lain: (a) kekayaan adalah amanah Allah SWT yang tidak dapat dimiliki oleh siapapun secara mutlak; (b) manusia diberi kebebasan bermu'amalah selama bersama dengan ketentuan syariah; (c) manusia merupakan khalifah Allah dan pemakmur di muka bumi ini; (d) menjunjung tinggi keadilan serta menolak setiap bentuk ribawi dan pemusatan sumber dana ekonomi pada segelintir orang atau sekelompok orang saja. Prinsip-prinsip dasar lainnya, antara lain: (a) larangan melakukan perbuatan maysir, yaitu segala bentuk spekulasi judi yang mematikan sektor rill dan tidak produktif; (b) larangan praktik

usaha yang melanggar kesusilaan dan norma sosial; (c) larangan gharar yaitu segala transaksi yang tidak transparan dan tidak jelas sehingga berpotensi merugikan salah satu pihak; (d) larangan haram yaitu objek transaksi dan proyek usaha yang di haramkan syariah; (e) larangan riba yaitu segala bentuk distorsi mata uang menjadi komoditas dengan mengenakan tambahan (bunga) pada transaksi kredit atau pinjaman dan pertukaran lebih antar barang ribawi sejenis; (f) larangan ibtikar yaitu penimbunan dan monopoli barang dan jasa untuk tujuan permainan harga dan; (g) larangan melakukan segala bentuk transaksi dan usaha yang membahayakan individu maupun masyarakat serta bertentangan dengan maslahat dalam maqashid syari'ah.[18]

F. BMT (Baitul maal wat Tamwil)

1. Pengertian BMT

BMT merupakan kependekan dari *Baitul Maal Wat Tamwil*. *Baitul Maal berarti rumah dan* dan *Baitul tamwil* berarti rumah usaha. Baitul maal dikembangkan berdasarkan sejarah perkembangannya, yakni dari masa Nabi sampai abad pertengahan perekembangan Islam. Dimana Baitul Maal berfungsi untuk mengumpulkan sekaligus *mentasyarufkan* dana sosial. Sedangkan *Baitul tamwil* merupakan lembaga bisnis yang bermotif laba.

[18] Triana Sofiani, "*Konstruksi Norma Hukum Koperasi Syariah Dalam Kerangka Sistem Hukum Koperasi Nasional*", Volume 12 Edisi Desember 2014: 136-138 Diakses Pada Tanggal 30 November 2019 (http://e-journal.iainpekalongan.ac.id/index.php/jhi/article/view/535)

Dari pengertian tersebut dapatlah ditarik suatu pengertian yang menyeluruh bahwa BMT merupakan organisasi bisnis yang juga berperan sosial. Peran sosial BMT akan terlihat pada definisi *Baitul Maal*, sedangkan peran bisnis BMT terlihat dari definisi *Baitul Tamwil*. *Baitul Maal* lebih mengarah ke peran sosial yaitu pada usaha-usaha penghimpun dana dan penyaluran dana non profit, seperti *zakat, infaq, shodaqoh*. Sedangkan *Baitul Tamwil* lebih mengarah ke peran bisnis sebagai usaha penghimpun dana dan penyaluran dana komersial atau membantu mengembangkan usaha-usaha produktif dan investasi dalam meningkatkan kualitas ekonomi pengusaha mikro yakni melalui simpan pinjam.[19]

2. Tujuan dan Fungsi BMT

Didirikannya BMT bertujuan meningkatkan kualitas usaka ekonomi untuk kesejahteraan anggota pada khsusnya dan masyarakat pada umumnya. Anggota harus diperdayakan suapaya dapat mandiri. Dengan sendirinya, tidak dapat dibenarkan jika para anggota dan masyarakat menjadi sangat tergantung kepada BMT. Dengan menjadi anggota BMT masyarakat dapat meningkatkan taraf hidup melalui peningkatan usahanya.[20]

Dalam rangka mencapai tujuannya, BMT memiliki beberapa fungsi yaitu: (a) Mengidentifikasi, memobilisasi, mengorganisasi, mendorong dan mengembangkan potensi serta

[19] Muhammad Ridwan, *Manajemen Baitul Mal Wa Tamwil*, (Yogyakarta: UII Press, 2004), hlm. 126
[20] *Ibid*.,hlm 127

kemampuan potensi ekonomi anggota, kelompok anggota muamalat (POKUSMA) dan daerah kerjanya, (b) Meningkatkan kualitas SDM anggota dan pokusma menjadi lebih professional dan islami sehingga semakin utuh dan tangguh dalam menghadapi persaingan global. (c) Menggalang dan memobilisasi potensi masyarakat dalam rangka meningkatkan kesejahteraan anggota. (d) Menjadi perantara keuangan antara shohibul maal dan mudhorib, terutama dana-dana sosial seperti zakat, infaq, shodaqoh, wakaf, hibah, dll. (d) Menjadi perantara keuangan antara pemilik dana, baik sebagai pemodal maupun penyimpan dengan pengguna dana untuk pengembangan usaha produktif.[21]

G. Hasil-hasil Penelitian Terdahulu

Sebelumnya penelitian-penelitian yang berkaitan dengan apa saja yang mempengaruhi kepuasan nasabah sudah banyak dibahas di skripsi, jurnal ilmiah maupun thesis-thesis, diantaranya:

[21] *Ibid.*,hlm. 130

Tabel 2.1. Titin Siti Alimah (2016)

Nama Peneliti	Titin Siti Alimah
Universitas	Jurusan Manajemen Dakwah Fakultas Dakwah Universitas Negeri Suunan Kalijaga Yogyakarta
Tahun dan Judul	2016, Pengaruh Pelayanan Karyawan Terhadap Kepuasan Nasabah Baitul Maal wa Tamwil (BMT) Hasanah Pambanan Klaten
Variabel Dipenden	Pelayanan
Variabel Independen	Kepuasan Nasabah
Metode Penelitian	Kuantitatif
Hasil Penelitian	Hasil penelitian diperoleh bahwa dari hasil penghitungan korelasi product moment dari pearson dengan taraf signifikan 0,05 diperoleh nilai r hitung sebesar 0,272 lebih besar dari r tabel maka dapat diperoleh kesimpulan bahwa terdapat pengaruh yang posistif dan signifikan antara pelayanan karyawan terhadap kepuasan nasabah.[22]

Tabel 2.2. Prasetyo Adi (2008)

Nama Peneliti	Prasetyo Adi
Universitas	Jurusan Ekonomi Islam STAIN Surakarta Sem-Institut Yogyakarta
Tahun dan Judul	2008, Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah BMT Kaffah Yogyakarta
Variabel Dependen	Kualitas Pelayanan
Variabel Independen	Kepuasan Nasabah
Metode Penelitian	Deskriptif Korelasional dengan Tekhnik Penarikan Sampel Purposive Sampling
Hasil Penelitian	Hasil Analisis data dengan menggunakan analisis regresi menunjukan kulaitas pelayanan dari segi assurance dan Tangibles berpengaruh positif terhadap kepuasan nasabah.[23]

[22] Titin Siti Alimah, "*Pengaruh Pelayanan Karyawan Terhadap Kepuasan Nasabah Baitul Mall wa Tamwil (BMT) Hasanah Prambanan Klaten*", Skripsi Fakultas Dakwah Jurusan Manajemen Dakwah Fakultas Dakwah Universitas Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta tahun 2016. Diakses dari http://digilib.uin-suka.ac.id/1160/1/.pdf. Tanggal 22 Mei 2019

[23] Prasetyo Adi, *"Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah BMT Kaffah Yogyakarta*" Skripsi Jurusan Ekonomi Islam STAIN Surakarta- Sem Institute Yogyakarta tahun 2008. Diakses dari https://soaressamuel.files.wordpress.com.pdf. Tanggal 22 Mei 2019

Tabel 2.3 Dewi Yanti Sudirman (2011)

Nama Peneliti	Dewi Yanti Sudirman
Universitas	Fakultas Ekonomi Jurusan Manajemen Universitas Hasanuddin Makasar
Tahun dan Judul	2011, Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Nasabah Produk Tabungan Britama Pada PT. BRI (Persero) Tbk Cabang A. Yani Makasar.
Variabel Dipenden	Kualitas Pelayanan
Variabel Independen	Kepuasan Nasabah
Metode Penelitian	Metode Regresi Linear Berganda
Hasil Peneltian	Hasil Penelitian Menunjukan bahwa Kualitas Pelayanan yang Terdiri atas Realibility (X1), Assurance (X2), Emphathy (X3), Tangible (X4), dan Responsivenes (X5) Secara bersama memiliki pengaruh yang positif.[24]

Tabel 2.4 Safarinda Imani (2015)

Nama Peneliti	Safarinda Imani
Universitas	Jurusan Ilmu Ekonomi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Brawijaya Malang
Tahun dan Judul	2015, Pengaruh Disiplin Kerja, Lingkungan Kerja dan Kompensasi Terhadap Produktivitas Kerja Karyawan (Studi Kasus Pada Bank Rakyat Indonesia Syariah Kantor Cabang Malang)
Variabel Dependen	Disiplin Kerja, Lingkungan Kerja, dan Kompensasi
Variabel Independen	Produktivitas Kerja Karyawan
Metode Penelitian	Deskriptif Kuantitatif
Hasil Penelitian	Hasil Analisis Dari Model Regresi Berganda Yang Terbentuk, Dapat Diketahui Bahwa Ada Pengaruh Disiplin Produktivitas Kerja

[24] Dewi Yanti Sudirman, "*Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Nasabah Produk Tabungan Britama Pada PT.BRI (Persero) Tbk Cabang A.Yani Makassar*", Jurnal Ilmiah Fakultas Ekonomi Jurusan Manajemen Universitas Hasanuddin Makasar Tahun 2011. Diaskes dari http://repository.unhas.ac.id.pdf. Tanggal 22 Mei 2019

	Karyawan BRI Syariah Kantor Cabang Malang.[25]

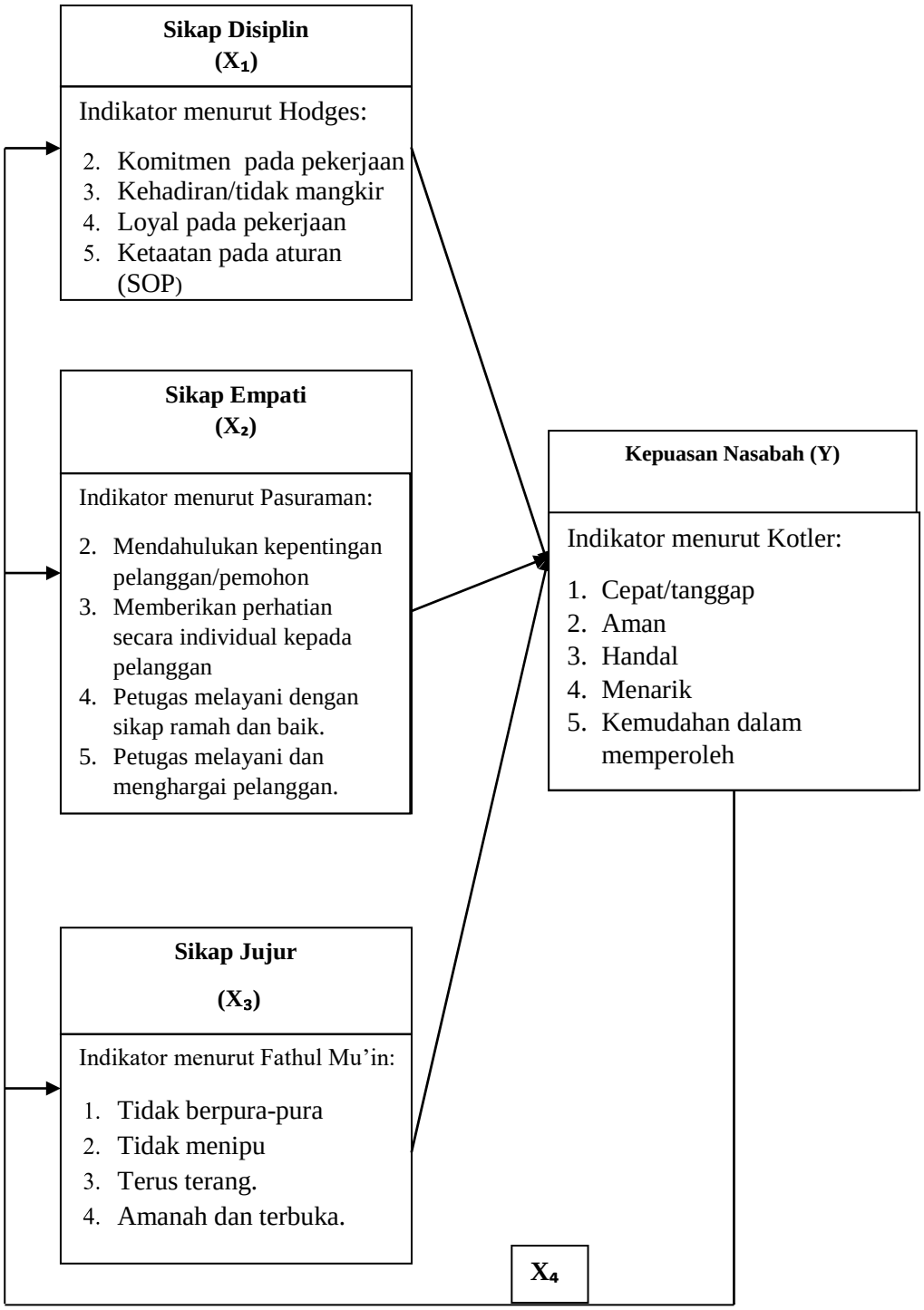
Tabel 2.5 Muhammad Arif Ludfi (2015)

Nama Peneliti	Muhammad Arif Ludfi
Universitas	Jurusan Ekonomi Syariah Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Walisongo Semarang
Tahun Dan Judul	2015, Pengaruh Kinerja Karyawan Terhadap Kepercayaan Anggota BMT Asy-Syifa Weleri Kendal
Variabel Dependen	Kinerja Karyawan
Variabel Independen	Kepercayaan Anggota
Metode Penelitian	Kuantitatif
Hasil Penelitian	Hasil Penelitian Ini Menunjukan Variabel X (Kinerja Karyawan) Mempunyai Pengaruh Yang Positif Terhadap Kepercayaan Anggota Bmt Asy-Syifa Weleri Kendal. Dari Hasil Perhitungan Koefisien Regresi Sebesar 0,741 Terlihat Bahwa Kinerja Karyawan Memiliki Nilai Probabilitas Signifikan Sebesar 0,000 Yang Lebih Kecil Dari Tingkat Kepercayaan Sebesar 0,05 (0,000<0,05). Oleh Sebab Itu, Diterima. Artinya, Kinerja Karyawan Berpengaruh Positif Terhadap Kepercayaan Anggota Di Bmt Asy-Syifa Weleri Kendal[26]

[25] Safarinda Imani, "*Pengaruh Disiplin Kerja, Lingkungan Kerja dan Kompensasi Terhadap Produktivitas Kerja Karyawan (Studi Kasus Pada Bank BRI Syariah Kantor Cabang Malang)*", Jurnal Ilmiah Jurusan Ilmu Ekonomi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Brawijaya Malang tahun 2015. Diakses dari file:///C/Users/THOSIBA/Downloads/1820-3574-1-SM.pdf. Tanggal 22 Mei 2019

[26] Muhammad Arif Ludfi, "*Pengaruh Kinerja Karyawan Terhadap Kepercayaan Anggota BMT Asy-Syifa Weleri Kendal*", Skripsi Jurusan Ekonomi Syariah Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Waisongo Semarang. Diakses dari http://eprints.walisongo.ac.id.pdf. Tanggal 22 Mei 2019

H. Kerangka Konseptual



Gambar 2.1

Rumusan Masalah

1. Apakah Sikap Disiplin Kerja Berpengaruh Terhadap Kepuasan Nasabah Di Koperasi Syariah Karya Mandiri Kauman dan BMT Muamalah Tulungagung?
2. Apakah Sikap Empati Berpengaruh Terhadap Kepuasan Nasabah Di Koperasi Syariah Karya Mandiri Kauman dan BMT Muamalah Tulungagung?
3. Apakah Jujur Berpengaruh Terhadap Kepuasan Nasabah Di Koperasi Syariah Karya Mandiri Kauman dan BMT Muamalah Tulungagung?
4. Apakah Secara Bersama-Sama Sikap Disiplin Kerja, Empati, Dan Jujur Berpengaruh Terhadap Kepuasan Nasabah Di Koperasi Syariah Karya Mandiri Kauman dan BMT Muamalah Tulungagung?

Tujuan Kajian

1. Untuk Menguji Pengaruh Disiplin Kerja Terhadap Kepuasan Nasabah Di Koperasi Syariah Karya Mandiri Kauman dan BMT Muamalah Tulungagung
2. Untuk Menguji Pengaruh Sikap Empati Terhadap Kepuasan Nasabah Di Koperasi Syariah Karya Mandiri Kauman dan BMT Muamalah Tulungagung
3. Untuk Menguji Pengaruh Jujur Terhadap Kepuasan Nasabah Di Koperasi Syariah Karya Mandiri Kauman dan BMT Muamalah Tulungagung

4. Untuk Menguji Pengaruh Secara Bersama-Sama Sikap Disiplin Kerja, Empati, Dan Jujur Berpengaruh Terhadap Kepuasan Nasabah Di Koperasi Syariah Karya Mandiri Kauman dan BMT Muamalah Tulungagung

   Analisis data yang digunakan yaitu analisis data kuantitatif menggunakan regresi dan korelasi berganda

I. Hipotesis Penelitian

1. Ada Pengaruh Sikap Disiplin (X1) terhadap Kepuasan Nasabah (Y)
2. Ada Pengaruh Sikap Empati (X2) terhadap Kepuasan Nasabah (Y)
3. Ada Pengaruh Sifat Jujur (X3) terhadap Kepuasan Nasabah (Y)
4. Ada Pengaruh secara Bersama-sama Sikap Disiplin Kerja (X1), Sikap Empati (X2), dan Jujur (X3) terhadap Kepuasan Nasabah..