BAB V
PEMBAHASAN

Penelitian ini meneliti mengenai pengaruh pelayanan prima dan Etika Bisnis Islam terhadap *Customer Ratention* di KJKS BTM Mentari Kademangan Blitar. Pengumpulan data dalam penelitian ini dilakukan dengan menyebar kuesioner kepada 70 anggota KJKS BTM Mentari. Hasil penyebaran kuesioner didapatkan sebagian besar responden yaitu laki-laki baik dari KJKS BTM Mentari.

A. Pengaruh Pelayanan Prima terhadap *Customer Retention*

Berdasarkan hasil pengujian data tabel 4.13 bahwa nilai koefisien Pelayanan prima tidak berpengaruh secara signifikan terhadap *customer retention* di KJKS BTM Mentari Kademangan. Terbukti dengan nilai Sig. lebih besar dari taraf signifikan. Cara kedua dengan membandingkan T tabel dan T hitung. Namun pelayanan prima tidak teruji signifikansi namun tetap berpengaruh secara positif terhadap *customer retention* di KJKS BTM Mentari Kademangan.

Hasil penelitian ini bertolak belakang dengan penelitian Fuad Ulil Khakim[68]. Hasil penelitian variabel independen secara simultan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah dengan hasil signifikan. Indah Gita Cahyani[69] .Hasil penelitian hipotesis menyatakan ada pengaruh

[68]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. Diakses pada tgl 20 Januari 2016. Jam 12.30 wib

[69] Indah Gita Cahyani, Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Nasabah pada BMT Al-Hikmah cabang Karangjati. Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Walisingo Semarang.2015. diakses pada tgl 20 Januari 2016. Jam 12.30 wib.

signifikan antara Kualitas layanan dengan kepuasan nasabah di KJKS BMT Al-Hikmah Cab. Karangjati. Ariska Adi Tiara[70]. Hasil penelitian menunjukkan bahwa pelayanan prima berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas nasabah baik secara parsial maupun simultan. Meila Fitriani Rosyad[71]. Dapat disimpulkan, bahwa dalam pelaksanaanya belum semua pegawai BTN hapal dan melaksanakan nilai dari budaya kerja tersebut. Yang kedua yaitu Analisis Tingkat Kepuasan Nasabah Terhadap Penerapan Pelayanan Prima pada PT.BTN Cabang Surakarta adalah , Ketepatan Waktu , Kejelasan Informasi, Kejelasan Informasi, Keramahan dan Kesopanan, Sikap Simpatik, Kemudahan Untuk Menadapatkan Pelayanan, Kebersihan dan Kerapian Pegawai, Kenyamanan, Tanggungjawab Pegawai, Kemampuan Menumbuhkan Kepercayaan. Ifa Khairul Janah[72]. Dengan tujuan " Pengaruh kualitas pelayanan Terhadap Loyalitas Nasabah pada BMT Amanah Weleri" mendapatkan kesimpulan berarti kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap loyalitas nasabah BMT Amanah Weleri. Perbedaan penelitian ini dan penelitian saya adalah mengetahui pengaruh pelayaan prima dan etika bisnis Islam terhadap *customer retention* anggota KJKS BTM Mentari Kademangan

Pelayanan prima itu sendiri bertujuan untuk meningkatkan kepuasan pelanggan yang bermuara pada peningkatan keuntungan perusahaan. Selain

---

[70] Ariska Adi Tiara, Pengaruh Pelayanan Prima (Service Excellence) terhadap Loyalitas Nasabah (Studi Pada Nasabah Bank Jatim Cabang Batu). Universitas Negeri Malang.2014. Diakses pada tgl 20 Januari 2016. Jam 12.30 wib.

[71]Bernadeta Meila Fitriani Rosyadi, Penerapan Pelayanan Prima pada PT. Bank Tabungan Negara (Persero) TBK cabang Surakarta, Universitas Sebelas Maret Surakarta,2010. diakses tgl 13 Maret 2015.jam 20.15 wib.

[72]Ifa Khairul Janah, Pengaruh kualitas pelayanan Terhadap Loyalitas Nasabah pada BMT Amanah Weleri, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Walisingo Semarang. 2011. diakses pada tgl 20 Januari 2016. Jam 12.30 wib.

itu, pelayanan prima juga bermanfaat untuk meningkatkan kepekaan terhadap konsumen terhadap sutu layanan jasa. Pelayanan tersebut diperoleh dari lekatnya karakteristik pelayanan prima yang diberikan oleh jasa perbankan. Kesadaran dan pemahaman yang mendalam terhadap permasalahan kualitas pelayanan masyrakat sangat menentukan kinerja pelayanan yang berfokus pada pelanggan.

Pelayanan diberikan sebagai tindakan atau perbuatan seorang atau organisasi untuk memberikan kepuasan kepada pelanggan atau nasabah. Tindakan tersebut dilakukan melalui cara langsung melayani pelanggan. Artinya karyawan langsung berhadapan dengan pelanggan atau nasabah sudah tahu tempatnya atau pelayanan melalui telepon.

Semua dasar-dasar pelayanan ini harus dikuasai dan dilaksanakan oleh seluruh karyawan, terutama sekali bagi mereka yang berhubungan langsung dengan pelanggan atau nasabah. Dengan memahami dasar-dasar pelayanan ini diharapkan pelayanan yang diberikan benar-benar prima dan optimal.

Beberapa dasar pelayanan prima yang harus dipahami dan dimengerti oleh *customer service* yaitu, berpakaian dan berpenampilan rapi dan bersih, percaya diri, bersikap akrab dan penuh dengan senyum, tenag, sopan, hormat serta tekun mendengarkan setiap pembicaraan. [73] Dari beberapa dasar pelayanan prima diharapkan KJKS BTM Mentari Kademangan dapat menerapkan pelayanan prima dalam pemberian pelayanan kepada anggota,

[73] Ksmir, Etika Customer Service, .(Jakarta:PT RajagrafindoPersada.2005).Hal.15-22

selain itu pihak lembaga sebaiknya lebih memperhatikan dari segi pemberian pelayanan agar pelayaan tersebut dapat optimal.

B. Pengaruh Etika Bisnis Islam terhadap *Customer Retention*

Berdasarkan hasil pengujian data tabel 4.13 bahwa nilai koefisien Etika Bisnis Islam berpengaruh secara signifikan terhadap *customer retention* di KJKS BTM Mentari Kademangan. Terbukti dengan nilai Sig. kurang dari taraf signifikan. Cara kedua dengan membandingkan T tabel dan T hitung. Koefisien regresi Etika Bisnis Islam dapat disimpulkan bahwa ternyata dengan mempertimbangan dua cara membuat Etika Bisnis Islam memiliki pengaruh yang signifikan terhadap *Customer Retention* di KJKS BTM Mentari Kademangan.

Hasil Penelitan dikuatkan dengan penelitian dari Rasyadi[74]. Hasil penelitiannya bahwa etika bisnis islam berpengaruh positif dan terhadap *customer retension*. Zuni Lestari[75]. Hasil penelitian berpengaruh positif signifikansi terhadap kepuasan anggota. Sedangkan penelitian saat ini variabel yang digunakan yaitu Etika Bisnis Islam (X_1) dan Pelayanan Prima (X_2) dan *Customer Retention* (Y) metode yang digunakan adalah metode kuantitatif dengan analisis regresi berganda dan objek penelitiannya adalah KJKS BTM Mentari Kademangan Blitar.

---

[74] Muhamad Faiz Rosyadi, Pengaruh Etika Bisnis Islam Terhadap Customer Retension (Studi kasus pada Bank BPD DIY Yogyakarta cabang Syariah),UIN Sunan Kalijaga,Yogyakarta. diakses tgl13 Maret 2015.jam 20.15 wib.

[75] Zuni Lestari, Pengaruh Penerapan Etika Bisnis Islam Terhadap Kepuasaan Anggota (studi pada BMT Kube Sejahtera Sleman). Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta.2015. diakses pada tgl 20 Januari 2016. Jam 12.30 wib.

Etika bisnis Islam adalah doktrin etis yang berdasarkan ajaran-ajaran agama Islam yang terdapat di dalam Al-Qur'an dan Sunnah Nabi Muhammad SAW, yang di dalamnya terdapat nilai-nilai luhur dan sifat-sifat yang terpuji (mahmudah).[76]

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 terebut 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 nmanusia dan tidak bisa ditunda sementara untuk membenarkan tindakan dan sikap tidak adil, tidak adil jujur dan tidak bermoral.[77] Etika bisnis Islam adalah doktrin etis yang berdasarkan ajaran-ajaran agama Islam yang terdapat di dalam Al-Qur'an dan Sunnah Nabi Muhammad Saw, yang di dalamnya terdapat nilai-nilai luhur dan sifat-sifat yang terpuji (mahmudah).[78]

Dalam etika bisnis Islam terdapat beberapa prinsip yang menjadi acuan dalam melakukan bisnis sesuai dengan ajaran Islam[79], yaitu kesatuan, keadilan, kehendak bebas, tanggung jawab, kebenaran.[80]

Konsep retensi pelanggan muncul karena banyak perusahaan yang cenderung mengabaikan pelanggan yang sudah ada dan lebih memprioritaskan

---

[76]Sudarsono, Etika Islam tentang Kenakalan Remaja, Jakarta : Bina Aksara, 1989, hal. 41.

[77] Ibid. hal. 13

[78]Sudarsono, Etika Islam tentang Kenakalan Remaja, Jakarta : Bina Aksara, 1989, hal. 41.

[79]Rafik Issa Beekum, Etika Bisnis Islami, alih bahasa Muhammad,(Yogyakarta: Pustaka Pelajar, 2004), hlm. 32.

[80] Lukman, Fauroni R, Etika Bisnis dalam Al-Qur'an.(Yogyakarta:Pustaka Pesantren,2006), hal. 144

melakukan progam akuisisi pada pencarian pelanggan baru. Padahal setelah, dilakukan sejumlah kajian, biaya mendapatkan pelanggan baru lebih tinggi dari pada biaya yang yang dilakukan untuk mempertahankan pelanggan lama atau pelanggan yang sudah ada. Maka, jika harus memilih karena keterbatasan sumber daya misalnya, lebih baik memprioritaskan atau mendahulukan progam retensi pelanggan atau *customer retention* dari pada akuisis pelanggan.[81].

Dari pernyataan diatas diharapkan KJKS BTM Metari Blitar dapat mempertahankan serta meningkatkan penerapan etika Islam dalam berbisnis dan selalu berlandaskan pada Al-Qur'an dan Hadist.

C. Pengaruh Pelayanan Prima dan Etika Bisnis Islam terhadap *Customer Retention* di KJKS BTM Mentari kademangan Blitar

Dari Outpot ANOVA terbaca nilai yang ber Output diatas ada pengaruh yang signifikan secara statistik antara Pelayanan Prima dan Etika Bisnis Islam terhadap *Customer Retention.*

Hasil penelitian ini didukung oleh penelitian Rini Kuswati[82]. Berpengaruh signifikan terhadap *customer retention orientation* nasabah aktif dan perorangan dari PT. BMI Syariah di Kota Solo. Sedangkan penelitian saat ini variabel yang digunakan yaitu Etika Bisnis Islam (X_1) dan Pelayanan Prima (X_2) dan *Customer Retention* (Y) metode yang digunakan adalah metode kuantitatif dengan analisis regresi berganda dan objek penelitiannya adalah KJKS BTM Mentari Kademangan Blitar.

---

[81] Ibid. Hal. 278.

[82] Rini Kuswati, *relationship* dan *Customer Retention Orientatin* pada Perbankan Syariah, Universitas Muhammadiyah Surakarta,2012. Diakses tgl 13 Maret 2015. Jam 20.30 wib.

Pelayanan diberikan sebagai tindakan atau perbuatan seorang atau organisasi untuk memberikan kepuasan kepada pelanggan atau nasabah. Tindakan tersebut dilakukan melalui cara langsung melayani pelanggan. Artinya karyawan langsung berhadapan dengan pelanggan atau nasabah sudah tahu tempatnya atau pelayanan melalui telepon.

Semua dasar-dasar pelayanan ini harus dikuasai dan dilaksanakan oleh seluruh karyawan, terutama sekali bagi mereka yang berhubungan langsung dengan pelanggan atau nasabah. Dengan memahami dasar-dasar pelayanan ini diharapkan pelayanan yang diberikan benar-benar prima dan optimal.[83]

Etika bisnis Islam adalah doktrin etis yang berdasarkan ajaran-ajaran agama Islam yang terdapat di dalam Al-Qur'an dan Sunnah Nabi Muhammad SAW, yang di dalamnya terdapat nilai-nilai luhur dan sifat-sifat yang terpuji (mahmudah).[84]

Konsep retensi pelanggan ini muncul karena banyak perusahaan yang cenderung mengabaikan pelanggan yang sudah ada dan lebih memprioritaskan melakukan progam akuisisi pada pencarian pelanggan baru. Padahal setelah, dilakukan sejumlah kajian, biaya mendapatkan pelanggan baru lebih tinggi dari pada biaya yang yang dilakukan untuk mempertahankan pelanggan lama atau pelanggan yang sudah ada. Maka, jika harus memilih karena keterbatasan sumber daya misalnya, lebih baik memprioritaskan atau mendahulukan

[83] Ksmir, Etika Customer Service, .(Jakarta:PT RajagrafindoPersada.2005).Hal.15-22
[84]Sudarsono, Etika Islam tentang Kenakalan Remaja, Jakarta : Bina Aksara, 1989, hal. 41.

progam retensi pelanggan atau *customer retention* dari pada akuisis pelanggan.[85].

Dari pernyataan diatas dapat dijelaskan bahwa pelayanan prima dan etika bisnis Islam saling mempengaruhi *customer retention*. Dengan menerapkannya pelayanan prima dan didukung etika bisnis Islam KJKS BTM Mentari Blitar dapat mempertahankan pelanggan yang sudah ada *(customer retention).*

[85] Ibid. Hal. 278.