

**PENGARUH ETIKA KERJA ISLAM DAN KUALITAS PELAYANAN  
TERHADAP KEPUASAN NASABAH DI BRI SYARIAH KANTOR  
YOGYAKARTA**

Rony Billiardo Tinus

20130420448

(Universitas Muhammadiyah Yogyakarta)

***ABSTRACT***

*Sharia Bank is a solution for customers who not only want financial profit but also religious morals especially for the religion of Islam and for other religions as an alternative. BRI Syariah comes as a solution to overcome the problems of conventional banking so far. This study aims to determine the effect of Islamic work ethics and quality service variables towards customer satisfaction at Bank BRI Syariah Yogyakarta.*

*The research used questionnaires with customers of Bank BRI Syariah subject of 150 respondents. The result of research shows that Islamic work ethic dan quality of service has positive significant effect on customer satisfaction. The determinant obtained is 0.103, meaning that the work ethic of Islam and customer satisfaction supports 10.3% towards quality of service. This at once confirms other variables not studied in this study amounted to 89,7%.*

*Keywords : Islamic Work Ethic, Customer Satisfication, Quality Sevice*

**A. PENDAHULUAN**

Persaingan dalam industri perbankan pada masa sekarang berlangsung sangat ketat. Seiring meningkatnya persaingan usaha yang kuat guna mencukupi kebutuhan para nasabah yang berdampak kepada perusahaan yang

memposisikan orientasi pada aspek kepuasan nasabah sebagai tujuan utama. Hal tersebut dapat dilihat dari semakin perkembangnya perusahaan-perusahaan yang memposisikan komitmennya terhadap kepuasan nasabah dalam penyertaan misinya.

Dewasa ini semakin diyakini bahwa memberikan nilai kepuasan kepada pelanggan melalui penyampaian produk dan jasa yang berkualitas dengan harga bersaing merupakan kunci utama untuk memenangkan persaingan (Tjiptono, 2004). Dalam upaya mencapai tujuan utama bisnis yaitu memperoleh laba. Namun tidak semua perusahaan memperhatikan secara rinci dalam memperhatikan kewajibannya dalam aspek moral.

Pada sistem etika Islam, sudut pandang dari etika kontemporer terdapat banyak aspek perbedaan. Ada enam poin pada sistem etika yang dijadikan acuan pemikiran etika pada umumnya yaitu *relativisme* (kepentingan pribadi), *utilitarisme* (perhitungan untung dan rugi), *universalisme* (kewajiban), hak (kepentingan individu), dan keadilan. Keenam hal tersebut juga dijadikan sebagai pola pemikiran etika kerja Islam di Bank BRI Syariah, seperti Bank BRI Syariah dalam melakukan operasionalnya terdapat berbagai macam keunggulan dibandingkan dengan perbankan konvensional. Keunggulan tersebut salah satunya dikarenakan dalam melakukan operasionalnya bank syariah memberlakukan etika bisnis Islam.

Pengembangan dan peningkatan profesionalitas menjadi hal mutlak yang akan berpengaruh dalam memberikan layanan prima kepada nasabah yang merupakan salah satu strategi untuk memenangkan persaingan bisnis. Bank BRI

Syariah memberlakukan suatu budaya yang diberi nama pelayanan prima. Hal tersebut dilakukan dengan pendekatan secara profesional, ramah tamah, kekeluargaan dan menjunjung tinggi etika kerja Islam. Pengelolaan dana masyarakat yang berada di Bank BRI Syariah dengan dilandasi penerapan etika kerja Islam akan berdampak menumbuhkan kepercayaan nasabah atau masyarakat kepada Bank BRI Syariah. Pelayanan yang dilandasi dengan etika kerja Islam secara etis akan menimbulkan rasa kepuasan untuk para nasabah. Peningkatan nilai dari bisnis itu sendiri didapatkan dengan dilakukannya penerapan etika dan kejujuran dalam operasional bisnis tersebut. Tingginya persaingan yang semakin kuat dan nasabah yang semakin kritis dalam menilai suatu performa para pelaku usaha sehingga mengharuskan para pelaku usaha agar selalu menjaga kepuasan nasabah.

Kepuasan nasabah memiliki hubungan erat dengan kualitas pelayanan. Persepsi dari nasabah memberikan suatu dorongan tersendiri untuk menjalin ikatan yang kuat dengan pihak bank. Pelayanan adalah kunci keberhasilan dalam berbagai usaha atau kegiatan yang bersifat jasa. Peran pelayanan akan lebih besar apabila kegiatan-kegiatan jasa di masyarakat itu terdapat kompetisi dalam pelaksanaan pelayanan melalui berbagai cara, teknik, dan metode yang akan menarik lebih banyak nasabah menggunakan jasa yang dihasilkan oleh BRI Syariah.

Tingkat kepuasan pelanggan sangat tergantung pada mutu suatu produk atau jasa (Suprpto, 2011). Pengukuran kepuasan pelanggan merupakan elemen penting dalam menyediakan pelayanan yang lebih baik, lebih efisien dan lebih

efektif. Apabila pelanggan merasa tidak puas terhadap suatu pelayanan yang disediakan, maka pelayanan tersebut dapat dipastikan tidak efektif dan efisien. Dalam hal ini terutama pelayanan public.

Penelitian ini difokuskan kepada pengaruh etika kerja Islam dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah di Bank BRI Syariah Yogyakarta. Penelitian ini mereplika penelitian terdahulu, namun yang membedakan adalah objek penelitian dan jumlah responden.

## **B. LANDASAN TEORI**

### **1. Kepuasan Nasabah**

Kepuasan (*Satisfaction*) adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan kinerja (hasil) produk yang dipikirkan terhadap kinerja (atau hasil) yang diharapkan. Jika kinerja berada di bawah harapan maka pelanggan tidak puas. Jika kinerja memenuhi harapan maka pelanggan puas. Jika kinerja melebihi harapan maka pelanggan amat puas atau senang (Kotler 2007). Sehingga, kepuasan dapat dijadikan fungsi dari sudut pandang atau kesan dalam suatu kinerja yang akan harapan. Pelanggan akan tidak merasa puas jika kinerja berada di bawah harapan. Pelanggan akan merasa puas jika kinerja dapat memenuhi harapan, sedangkan pelanggan akan merasa amat puas atau senang jika kinerja melebihi harapan.

Kinerja, ciri – ciri atau keistimewaan tambahan, keandalan, kesesuaian dengan spesifik, daya tahan, mudah diperbaiki, dan estetika merupakan aspek untuk mengevaluasi kepuasan (Hutasoit,2011).

Pembentuk kepuasan yang terdiri dari kesesuaian harapan, minat berkunjung kembali dan kesediaan merekomendasikan (Tjiptono,2004)

## 2. Etika Kerja Islam

Etika kerja berarti seperangkat dan norma di mana para pelaku bisnis harus komit padanya dalam bertransaksi, berperilaku, dan berelasi untuk mencapai daratan atau tujuan-tujuan bisnisnya dengan selamat (Badroen, 2006). Etika kerja Islam adalah serangkaian aktivitas bisnis dalam berbagai bentuknya (yang tidak dibatasi), namun dibatasi dalam perolehan dan pendayaan hartanya (ada aturan halal dan haram) (Aziz, 2013).

Keadilan seringkali diletakkan sederajat dengan kebajikan dan ketakwaan. Sebagaimana QS Al Maidah : 8 menyebutkan bahwa :

أَيُّهَا يَا الَّذِينَ آمَنُوا كُونُوا قَوَّامِينَ لِلَّهِ شُهَدَاءَ طَيِّبَاتٍ بِالْقِسِّ وَلَا  
مَنْكُم مَّيْجِرٌ شَتَّانُ قَوْمٍ عَلَىٰ أَلَّا تَعْدِلُوا اعْدِلُوا هُوَ أَقْرَبُ لِلتَّقْوَىٰ  
وَاتَّقُوا اللَّهَ إِنَّ اللَّهَ خَبِيرٌ بِمَا تَعْمَلُونَ

*“Hai orang-orang yang beriman hendaklah kamu jadi orang-orang yang selalu menegakkan (kebenaran) karena Allah, menjadi saksi dengan adil. Dan janganlah sekali-kali kebencianmu terhadap sesuatu kaum, mendorong kamu untuk berlaku tidak adil. Berlaku adillah, karena adil itu lebih dekat kepada takwa. Dan bertakwalah kepada Allah, sesungguhnya Allah Maha Mengetahui apa yang kamu kerjakan.”* (QS. Al Maidah:8)

Adapun unsur-unsur etika kerja Islam yaitu keadilan, berkehendak bebas, tanggung jawab, ikhsan dan transparasi (Aziz, 2013).

### **3. Kualitas Pelayanan**

Menurut Kotler (2007) definisi kualitas adalah “seluruh ciri serta sifat suatu produk atau pelayanan yang berpengaruh pada kemampuan untuk memuaskan kebutuhan yang dinyatakan atau yang tersirat”. Ini jelas merupakan definisi kualitas yang berpusat pada konsumen, seorang produsen dapat memberikan kualitas bila produk atau pelayanan yang diberikan dapat memenuhi atau melebihi harapan konsumen. Pelayanan yang berkualitas adalah pelayanan yang dapat memberikan kepuasan kepada pelanggan dan tetap dalam batas memenuhi standar pelayanan yang dapat dipertanggungjawabkan serta harus dilakukan secara terus-menerus (Boediono, 2003).

Dalam penelitian ini, untuk aspek variabel kualitas pelayanan menggunakan teori Parasuraman (dalam Lupiyoadi & Hamdani 2009) yang terdiri dari bentuk *tangible, reability, responsiveness, assurance and empathy*.

### **C. HIPOTESIS PENELITIAN**

Kualitas pelayanan dan etika kerja Islam berpengaruh positif terhadap kepuasan nasabah di bank BRI Syariah Kota Yogyakarta.

## **D. METODE PENELITIAN**

### **1. Populasi dan Sampel**

Pemilihan sampel dalam penelitian ini dilakukan dengan menggunakan metode *purposive sampling*. Kriteria yang ditetapkan yaitu nasabah yang berusia antara 18 tahun – 60 tahun. Jumlah responden yang ditetapkan pada penelitian ini berjumlah 150. Populasi dalam penelitian ini adalah nasabah bank BRI Syariah Kota Yogyakarta.

### **2. Sumber Data dan Teknik Pengumpulan**

Jenis data yang digunakan adalah data primer yang diperoleh langsung dari subjek penelitian yang merupakan hasil jawaban dari kuesioner yang disebarkan kepada nasabah Bank BRI Syariah Yogyakarta. Untuk data sekunder sumber data diperoleh secara tidak langsung melalui suatu media yang bertujuan melengkapi data. Data sekunder berbentuk teori-teori yang relevan maupun literatur dari permasalahan terhadap objek penelitian.

### **3. METODE PENGUMPULAN DATA**

Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini menggunakan kuesioner atau angket yang diberikan kepada nasabah bank BRI Syariah Kota Yogyakarta.

## **E. VARIABLE DAN PENGUKURAN**

### **1. ETIKA KERJA ISLAM**

Etika kerja Islam adalah serangkaian aktivitas bisnis dalam berbagai bentuknya (yang tidak dibatasi), namun dibatasi dalam perolehan dan pendayaan hartanya (ada aturan halal dan haram) (Aziz, 2013).

### **2. KEPUASAN NASABAH**

Kepuasan nasabah diartikan sebagai suatu keadaan dimana kebutuhan, keinginan, dan harapan nasabah dapat terpenuhi melalui produk yang dikonsumsi menurut Walker, et al (2001).

### **3. KUALITAS PELAYANAN**

Menurut Ibrahim (2008), kualitas pelayanan merupakan suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses, dan lingkungan dimana penilaian kualitasnya ditentukan pada saat terjadinya pemberian pelayanan tersebut.

## **F. METODE ANALISIS DATA**

### **1. Uji Kualitas Data**

#### **a. Uji Statistik Deskriptif**

Uji statistik deskriptif dilakukan untuk memaparkan data ke dalam bentuk gambar atau tabel. Tujuannya untuk memudahkan dalam membaca data secara keseluruhan dan melihat karakteristik data dari suatu data yang diperoleh.



### **a. Uji Validitas**

Uji validitas menggunakan korelasi *Product Moment*. Uji validitas menggunakan metode korelasi *Product Moment* dan dibantu oleh *software SPSS for windows* versi 21. Nilai  $r$  hitung kemudian dibandingkan dengan  $r$  tabel. Jika  $r$  hitung  $>$   $r$  tabel maka dikatakan valid, jika  $r$  hitung  $<$   $r$  tabel maka dikatakan gugur.

### **b. Uji Reliabilitas**

Reliabilitas yaitu suatu prosedur pengujian statistik yang telah dianggap relevan guna pengukuran sebesar mana kehandalan atau konsistensi internal dari suatu penelitian.

## **2. UJI ASUMSI KLASIK**

Uji Asumsi Klasik digunakan untuk menguji kualitas data, maka dalam uji asumsi klasik ini menggunakan uji normalitas, uji linieritas, dan uji multikolinieritas.

### **a. Uji Normalitas**

Berdasarkan Tabel 4.15 Uji Normalitas sampel di atas menunjukkan bahwa nilai signifikansi kepuasan nasabah sebesar 0,066, etika kerja Islam sebesar 0,069, dan kualitas pelayanan sebesar 0,054 sehingga dapat disimpulkan bahwa seluruh variabel berdistribusi normal karena nilai sign.  $>$  0,05.

### **b. Uji Linieritas**

Hasil uji linearitas yang dilakukan diperoleh nilai sig. etika kerja Islam sebesar 0,002 dan Kualitas Pelayanan sebesar 0,000 dan kedua variabel

mempunya nilai sig. < 0,05 sehingga menunjukkan bahwa hubungan antara komitmen organisasi dengan kepercayaan tersebut Linier.

### c. Uji Multikolinieritas

Dari tabel 4.17 di atas, dapat disimpulkan bahwa pada variabel etika kerja Islam nilai tolerance sebesar 0,378 dan nilai VIF sebesar 2,690, pada variabel kualitas pelayanan nilai tolerance sebesar 0,461 dan nilai VIF sebesar 2,170, sehingga data dapat disimpulkan bahwa tidak ada hubungan atau tidak terjadi gejala multikolinieritas karena nilai VIF seluruh variabel  $\leq 10$  dan nilai tolerance seluruhnya  $\geq 0,1$ .

## G. PENGUJIAN HIPOTESIS

### 1. ANALISIS REGRESI

Pengujian regresi sederhana untuk menganalisis H1, dan H2. Persamaan umumnya adalah sebagai berikut:

$$Y = a + bX + e$$

Regresi linier berganda digunakan untuk menguji H3. Rumus persamaan umumnya adalah:

$$Y = a + b_1 X_1 + b_2 X_2 + e$$

Keterangan:

Y : variabel terikat    B : koefisien regresi

X1 : variabel bebas    e : error

X2 : variabel bebas

a : konstanta

## **2. Uji t**

Uji t digunakan untuk mengetahui pengaruh dari masing- masing variabel independen terhadap variabel dependen secara individual.

## **3. Uji F**

Uji ini digunakan untuk mengetahui apakah ada pengaruh yang signifikan antara variabel independen secara bersama-sama terhadap variabel dependen.

## **4. Koefisien Determinasi ( $R^2$ )**

$R^2$  (Koefisien Determinasi) ini digunakan untuk mengetahui seberapa besar kemampuan variabel independen dalam menjelaskan variabel dependen. Nilai  $R^2$  (Koefisien Determinasi) mempunyai *range* antara 0-1.

## **H. KESIMPULAN**

Hasil penelitian menunjukkan pengaruh yang positif dan signifikan ketika diuji dapat disimpulkan :

1. Variabel kualitas pelayanan (X1) terhadap variabel kepuasan nasabah (Y) mempunyai t hitung 3,452 dan nilai sig. 0,001.
2. Variabel etika kerja Islam (X2) terhadap variabel kepuasan nasabah (Y) mempunyai t hitung 3,093 dan nilai sig. 0,002.
3. Etika kerja Islam (X2) dan kualitas pelayanan (X1) berpengaruh secara positif signifikan terhadap variabel Kepuasan Nasabah (Y). Hal tersebut ditunjukkan dengan f hitung 9,521 dan signifikansi 0,000 ( $P < 0,05$ ).
4. Koefisien determinasi ( $R^2$ ) diambil R Square ( $R^2$ ) dari interaksi variabel bebas dan variabel terikat adalah 0,103 atau 10,3% yang berarti bahwa etika kerja Islam dan kualitas pelayanan memiliki pengaruh kontribusi

sebesar 10,3% terhadap kepuasan nasabah dan 89,7% lainnya dipengaruhi oleh faktor-faktor lain di luar variabel tersebut.

Jadi dapat disimpulkan bahwa etika kerja Islam dan kualitas pelayanan Bank BRI Syariah Yogyakarta berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah sehingga hipotesis yang diajukan di penelitian ini diterima.

## **I. SARAN**

Diharapkan untuk penelitian selanjutnya dengan tujuan meningkatkan besaran pengaruh ( $R^2$ ) dengan, memperbesar jumlah sampel yang akan dipakai karena dalam penelitian ini hanya terdapat 1 kantor cabang dan hanya berjumlah 150 responden yang dipakai sebagai sampel penelitian. Begitu juga dengan variabel penelitian yang dipakai, diharapkan peneliti lain dapat memakai variabel lain selain penelitian ini karena dimungkinkan pengaruh variabel dalam penelitian ini mempunyai nilai pengaruh yang kecil. Diharapkan untuk menyempurnakan penelitian ini dengan menambahkan variabel ataupun indikator dari produk perbankan syariah maupun kualitas individu karyawan karena variabel tersebut jarang untuk diteliti. Memperluas lingkup penelitian serta menambahkan variasi demografi sampel penelitiannya, serta jumlah sampel respondennya agar aspek generalisasinya lebih besar dan hasil penelitian semakin objektif.

## DAFTAR PUSTAKA

- Adab, Farisul. 2015. Pengaruh Etika Kerja Islam Terhadap Komitmen Organisasi, Retensi Karyawan, dan Produktivitas. *Jurnal Equilibrium*. Vol. 3, No. 1, Hal 49-61.
- Agoes, Sukrisno dan I Cenik Ardana. 2009. *Etika Bisnis dan Profesi*. Jakarta: Salemba Empat.
- Agus Widarjono. 2010. *Analisis Statistika Multivariat Terapan*, Edisi pertama. Yogyakarta: UPP STIM YKPN.
- Agustina, Endah Dwi. 2016. Pengaruh Penerapan Etika Bisnis Islam Terhadap Kepuasan Nasabah BPRS Dana Hidayatullah Yogyakarta. *Skripsi S1*. Fakultas Dakwah dan Komunikasi. Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga.
- Aji, Gunawan dan Arifin Sabeni. 2003. Pengaruh Etika Kerja Islam terhadap Komitmen Organisasi dengan Komitmen Profesi sebagai Variabel Intervening (Studi Empiris terhadap *Internal Auditor Bank* di Jawa Tengah). *Simposium Nasional Akuntansi VI*. Surabaya.
- Ali, Mohammad Daud. 2009. *Hukum Islam Pengantar dan Tata Hukum Islam di Indonesia*. Ed 6, Cet. 10. Jakarta : Raja Grafindo Persada.
- Aziz, Abdul. 2013. *Etika Bisnis Perspektif Islam: Implementasi Etika Islam dan Dunia Usaha*. Bandung : Alfabeta
- Badroen et al, Faisal. 2006. *Etika Bisnis Dalam Islam*, Jakarta: Kencana.
- Beekum, Rafik Issa. 2004. *Etika Bisnis Islami*, Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Bertens. 2000. *Etika*. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama.
- Boediono, B. 2003. *Pelayanan Prima Perpajakan*. Rineka Cipta: Jakarta.
- Handi. 2009. Etika Bisnis dalam Islam, (Online), (<http://ngenyi2.blogspot.com>, diakses 27 November 2017).
- Hardiyansyah. 2011. *Kualitas Pelayanan Publik*. Yogyakarta : Gava Media
- Hasan, Ali. 2009. *Manajemen Bisnis Syariah*, Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Hutasoit C.S. 2011. *Pelayanan Publik: Teori dan Aplikasi*. Jakarta: MagnaScript Publishing

- Ibrahim, Amin. 2008. *Teori dan Konsep Pelayanan Publik Serta Implementasinya*. Bandung: Mandar Maju.
- Kadir and Didik A. 2002. Pengaruh Komitmen Organisasional terhadap Kepuasan Kerja dan Keinginan Karyawan untuk Berpindah (Studi Empiris pada Kantor Akuntan Publik di Jawa). *Jurnal MAKSI*. January. P: 64-82.
- Kotler, Philip. 2007. *Manajemen Pemasaran*. Edisi Keenam. Bogor : Ghalia Indonesia.
- Kurniawan, Iskawanto. 2015. Pengaruh Nilai Nasabah, Kualitas Pelayanan, dan Kualitas Hubungan Terhadap Kepuasan Nasabah Serta Implikasinya Terhadap Loyalitas Nasabah Bank Syariah Mandiri. *Jurnal Manajemen dan Bisnis*. Vol. 13, No.2, Hal 199-216.
- Laksana, Fajar. 2008. *Manajemen Pemasaran*, Graha Ilmu. Yogyakarta.
- Lupiyoadi, Rambat dan Hamdani. 2009. *Manajemen Pemasaran Jasa Edisi 2*. Jakarta: Salemba Empat.
- Moenir. 2006. *Manajemen Pelayanan Umum Indonesia*. Jakarta : Bumi Aksara
- Pusat Pengkajian dan Pengembangan Ekonomi Islam (P3EI) Universitas Islam Indonesia Yogyakarta. 2008. *Ekonomi Islam*. Jakarta: Rajawali Press.
- Rahmi, Desriani. 1993. *Persepsi Akuntan Publik terhadap Kode Etik Akuntan Indonesia*. Tesis tidak diterbitkan. Universitas Gajah Mada Yogyakarta.
- Robbins, Stephen. 2006. *Perilaku Organisasi: Konsep, Kontroversi, Aplikasi*. Jakarta: Prenhallindo. Schermerhorn, Hunt and Osborn. 2003. *Organizational Behavior. Eight Edition*. New Jersey: Prentice-Hall.
- Rudito, Bambang dan Famiola, Melia. 2007. *Etika Bisnis dan Tanggung Jawab Sosial Perusahaan di Indonesia*. Penerbit Rekayasa Sains.
- Sarwono, Jonathan.2006. *Metode Penelitian Kuantitatif dan Kualitatif*. Edisi Pertama. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Sekaran, Uma. 2006. *Metodologi Penelitian untuk Bisnis*. Terjemahan. Edisi Keempat. Jakarta: Salemba Empat.
- Sugiyono. 2010. *Metode Penelitian Bisnis*. Bandung: Alfabeta.
- Supranto. 2011. *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan*. Jakarta : Rineka Cipta
- Tjiptono, Fandi. 2004. *Strategi Pemasaran*. Edisi Kedua. Yogyakarta : Andi Offset.

Triyuwono, Iwan. 2000. *Organisasi dan Akuntansi Syariah*. Yogyakarta : LkiS

Walker, 2001. *Managing Customer Dissatisfaction Through Effective Complaint Management System*. *Journal of Management Strategy*, Hal 331-335.

Zeithaml, Valarie A and Bitner, Mary Jo. 2000. *Service Marketing*. Singapore: McGraw-Hill Companies Inc.: 3-287.

Annual Report BRI Syariah 2013

Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI) Tahun 2008

QS : Al-Maidah : 8

QS Ali Imran :156

<http://brisyariah.co.id> diakses 12 November 2017.