PENGARUH ETIKA KERJA KARYAWAN TERHADAP KEPUASAN NASABAH

(Studi Kasus pada PT.BPRS Ampek Angkek Candung Cabang Payakumbuh)

SKRIPSI

OLEH :

DIFLATUL LAILA

3213.108

JURUSAN EKONOMI ISLAM
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI (IAIN) BUKITTINGGI

1438 H / 2017 M

PENGESAHAN TIM PENGUJI

Skripsi yang berjudul **"Pengaruh Etika Kerja Karyawan Terhadap Kepuasan Nasabah (Studi Kasus pada PT.BPRS Ampek Angkek Canduang Cabang Payakumbuh)"** yang disusun oleh DIFLATUL LAILA, Nim 3213.108. yang telah diuji dalam sidang *Munaqasah* Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Bukittinggi Hari Kamis Tanggal 24 Agustus 2017 dan dinyatakan telah dapat diterima sebagai salah satu syarat guna mencapai Gelar sarjana Ekonomi Islam pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam.

Demikianlah persetujuan ini diberikan untuk dapat dipergunakan seperlunya.

Bukittinggi, 24 Agustus 2017

Tim Penguji

ketua

Gusril Basir SH.M.Hum
NIP:196608171994031005

Gusril Basir SH.M.Hum
NIP:196608171994031005

Era Sonita SE.M.Si
NIP:197110252003122002

Dra. Rusyaida D, M.Ag
NIP:196906091997032001

Jon Kenedi, SE, MM
NIP:197009242009011002

Mengetahui

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Bukittinggi

H. Hafasnidi, SE, M.Si
NIP:196211101999031001

PERSETUJUAN PEMBIMBING

Pembimbing Skripsi atas nama DIFLATUL LAILA Nim 3213.108, dengan judul **"Pengaruh Etika Kerja Karyawan Terhadap Kepuasan Nasabah (Studi Kasus pada PT.BPRS Ampek Angkek Candung Cabang Payakumbuh)"** memandang bahwa Skripsi yang bersangkutan telah memenuhi persyaratan ilmiah dan dapat disetujui untuk diajukan ke sidang *Munaqasah*.

Demikianlah persetujuan ini diberikan untuk dapat dipergunakan seperlunya.

Bukittinggi, 01 Agustus 2017

Pembimbing I

Dra. Rusyaida D, M.Ag
NIP:196906091997032001

Pembimbing II

Jop Kenedi, SE, MM
NIP: 197009242009011002

SURAT PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama / NIM	: DIFLATUL LAILA / 3213.108
Tempat / Tanggal Lahir	: Payakumbuh, 21 Febuari 1994
Fakultas / Jurusan	: FEBI / Ekonomi Islam
Judul Skripsi	: Pengaruh Etika Kerja Karyawan Terhadap Kepuasan Nasabah (Studi Kasus pada PT.BPRS Ampek Angkek Candung Cabang Payakumbuh.

Menyatakan dengan ini sesungguhnya karya ilmiah (skripsi) dengan judul di atas adalah **benar** asli karya penulis. Apabila kemudian hari terbukti bahwa skripsi ini bukan karya sendiri. Maka penulis bersedia diproses sesuai hukum yang berlaku dan gelar keserjanaan penulis dicopot hingga batas waktu yang tidak ditentukan.

Demikianlah pernyataan ini buat dengan sesungguhnya untuk dipergunakan sebagaimana mestinya.

Bukittinggi, 01 Agustus 2017

Penulis,

METERAI TEMPEL 6000

DIFLATUL LAILA

3213.108

PERSETUJUAN PEMBIMBING

Pembimbing Skripsi atas nama DIFLATUL LAILA Nim 3213.108, dengan judul **"Pengaruh Etika Kerja Karyawan Terhadap Kepuasan Nasabah (Studi Kasus pada PT.BPRS Ampek Angkek Candung Cabang Payakumbuh)"** memandang bahwa Skripsi yang bersangkutan telah memenuhi persyaratan ilmiah dan dapat disetujui untuk diajukan ke sidang *Munaqasah*.

Demikianlah persetujuan ini diberikan untuk dapat dipergunakan seperlunya.

Bukittinggi, 01 Agustus 2017

Pembimbing I	**Pembimbing II**
Dra. Rusyaida D, M.Ag	**Jon Kenedi, SE, MM**
NIP:196906091997032001	**NIP: 197009242009011002**

PENGESAHAN TIM PENGUJI

Skripsi yang berjudul **"Pengaruh Etika Kerja Karyawan Terhadap Kepuasan Nasabah (Studi Kasus pada PT.BPRS Ampek Angkek Candung Cabang Payakumbuh)"** yang disusun oleh DIFLATUL LAILA, Nim 3213.108. yang telah diuji dalam sidang *Munaqasah* Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Bukittinggi Hari Kamis Tanggal 24 Agustus 2017 dan dinyatakan telah dapat diterima sebagai salah satu syarat guna mencapai Gelar sarjana Ekonomi Islam pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam.

Demikianlah persetujuan ini diberikan untuk dapat dipergunakan seperlunya.

Bukittinggi, 24 Agustus 2017

Tim Penguji
ketua

Gusril Basir SH.M.Hum
NIP:196608171994031005

Gusril Basir SH.M.Hum	**Era Sonita SE.M.Si**
NIP:196608171994031005	**NIP:197110252003122002**
Dra. Rusyaida D, M.Ag	**Jon Kenedi, SE, MM**
NIP:196906091997032001	**NIP:197009242009011002**

Mengetahui

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Bukittinggi

H. Harfandi, SE, M.Si
NIP:196211101999031001

SURAT PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama / NIM	: DIFLATUL LAILA / 3213.108
Tempat / Tanggal Lahir	: Payakumbuh, 21 Februari 1994
Fakultas / Jurusan	: FEBI / Ekonomi Islam
Judul Skripsi	: Pengaruh Etika Kerja Karyawan Terhadap Kepuasan Nasabah (Studi Kasus pada PT.BPRS Ampek Angkek Candung Cabang Payakumbuh.

Menyatakan dengan ini sesungguhnya karya ilmiah (skripsi) dengan judul di atas adalah **benar** asli karya penulis. Apabila kemudian hari terbukti bahwa skripsi ini bukan karya sendiri. Maka penulis bersedia diproses sesuai hukum yang berlaku dan gelar keserjanaan penulis dicopot hingga batas waktu yang tidak ditentukan.

Demikianlah pernyataan ini buat dengan sesungguhnya untuk dipergunakan sebagaimana mestinya.

Bukittinggi, 01 Agustus 2017

Penulis,

DIFLATUL LAILA

3213.108

KATA PENGANTAR



Puji syukur penulis ucapkan kehadiran Allah SWT yang telah memberikan Rahmat dan Hidayah-Nya kepada penulis. Shalawat dan salam penulis kirimkan kepada contoh telatan seluruh umat manusia, Rasulullah Muhammad SAW. Alhamdulillah penulis telah menyelesaikan skripsi ini dengan judul **"Pengaruh Etika Kerja Karyawan Terhadap Kepuasan Nasabah (Studi Kasus pada PT.BPRS Ampek Angkek Candung Cabang Payakumbuh)."**

Skripsi ini disusun dalam rangka penyelesaian studi Strata 1 untuk mencapai gelar Sarjana Ekonomi pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam di Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Bukittinggi. Keberhasilan penyusunan skripsi ini juga atas bantuan dari berbagai pihak, baik moril maupun materil. Oleh karena itu, dengan segala kerendahan hati penulis mengucapkan terima kasih kepada kedua orang tua **Ayahanda Khaidir** dan **Ibunda Maisiskawati**, yang telah memberikan cinta dan kasih sayang yang tidak pernah henti, yang menjadi panutan bagi penulis.

Selanjutnya penulis mengucapkan terima kasih kepada :

1. Ibu **Dr. Ridha Ahida, M. Hum**, selaku Rektor Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Bukittinggi beserta Bapak dan Ibu Wakil Rektor.
2. Bapak **H. Harfandi, SE, M.Si**, Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Bukittinggi.
3. Bapak **Yefri, MA**, Ketua Jurusan Ekonomi Islam Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Bukittinggi.
4. Ibu **Dra. Rusyaida D, M.Ag**, Pembimbing I yang telah berkenaan meluangkan waktu di tengah-tengah kesibukannya untuk memberikan bimbingan, arahan, serta masukan hingga akhir penulisan skripsi.

5. Bapak **Jon Kenedi, SE, MM**, Pembimbing II yang telah berkenaan meluangkan waktu di tengah-tengah kesibukannya untuk memberikan bimbingan, arahan, serta masukan hingga akhir penulisan skripsi.
6. Bapak **Dr. Asyari,S.Ag,M.Si,** selaku PA yang telah berkenan memberikan bimbingan, arahan dan masukan selama proses penyusunan skripsi ini.
7. Seluruh dosen dan staff Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Bukittinggi.
8. Bapak **Beni Hidayat SE**, selaku pimpinan di PT.BPRS Ampek Angkek Candung Cabang Payakumbuh, serta karyawan dan karyawati yang telah berkenaan meluangkan waktu untuk memberikan waktu dan kesempatan dalam penelitian.
9. Keluarga Besar yang ada di Koto Panjang Padang, Kec. LATINA, Kota Payakumbuh, yang tidak bisa disebutkan satu persatunya.
10. Rekan-rekan Ekonomi Islam C angkatan 2013 atas kebersamaan, dukungan dan kasih sayang yang begitu luar biasa.
11. Terima kasih Harisah atas dukungan, motivasi, serta semangat yang selalu bersamaan selama skripsi ini selesai.
12. Semua pihak yang tidak biasa disebutkan satu persatu, terima kasih dukungan dan kasih sayang yang begitu luar biasa.

Atas bantuan yang telah diberikan, penulis ucapkan terima kasih. Semoga mendapatkan Ridho dan balasan dari Allah SWT dan semoga karya sederhana ini dapat dimanfaatkan, *Amiin Ya Robbal Alamin.....*

Bukittinggi, 24 Agustus 2017

Penulis

DIFLATUL LAILA
NIM:3213.108

ABSTRAK

Skripsi ini berjudul **"Pengaruh Etika Kerja Karyawan Terhadap Kepuasan Nasabah (Studi Kasus pada PT.BPRS Ampek Angkek Candung Cabang Payakumbuh)"**. Disusun oleh **Diflatul Laila Nim 3213.108**. Skripsi mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam, Jurusan Ekonomi Islam, Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Bukittinggi.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui Bagaimana Pengaruh Etika Kerja Karyawan Terhadap Kepuasan Nasabah (Studi Kasus pada PT.BPRS Ampek Angkek Candung Cabang payakumbuh). Latar belakang penulis mengambil mengambil judul ini adalah melihat kurangnya keterbukaan karyawan dengan nasabah, kurangnya kedisiplinan waktu kerja karyawan, lambatnya tanggapan karyawan dalam melayani nasabah, rendahnya kepedulian karyawan terhadap nasabah, masih ada karyawan yang menggunakan pakaian yang kurang sopan (ketat), dan masih ada karyawan yang berbicara tidak pada tempatnya. Sesuai dengan tujuan dan latar belakang di atas, adapun yang menjadi objek penelitian ini adalah nasabah pada PT.BPRS Ampek Angkek Candung Cabang Payakumbuh dengan sampel sebanyak 73 nasabah. Data yang di kumpulkan melalui angket dan wawancara dengan menggunakan skala model *likers*. Metode analisa data yang digunakan adalah (1) Uji instrumen penelitian yang dilakukan dengan menggunakan uji validitas, uji reliabilitas. (2) teknis analisa data menggunakan analisis regresi linier sederhana, koefisien korelasi, koefisien determinan dan uji T dengan menggunakan program SPSS. Dalam penelitian ini etika kerja sebagai variabel independent dengan kepuasan nasabah sebagai variabel dependent.

Dari hasil penelitian yang dilakukan pada nasabah PT.BPRS Ampek Angkek Candung Cabang Payakumbuh dapat dikemukakan bahwa etika kerja karyawan berpengaruh terhadap kepuasan nasabah sebesar 0,358 satuan.

Keyword: Etika Kerja Karyawan, Kepuasan Nasabah.

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL

PERSETUJUAN PEMBIMBING..... i

PENGESAHAN TIM PENGUJI..... ii

SURAT PERNYATAAN ORISINALITAS..... iii

KATA PENGANTAR..... iv

ABSTRAK..... vi

DAFTAR ISI..... vii

DAFTAR TABEL..... x/

DAFTAR GAMBAR..... xi

BAB I: PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah..... 1
B. Identifikasi Masalah..... 5
C. Batasan Masalah..... 5
D. Rumusan Masalah..... 5
E. Tujuan Penelitian..... 6
F. Manfaat Penelitian..... 6
G. Penjelasan Judul..... 6
H. Sistematika Penulisan..... 7

BAB II : LANDASAN TEORI

A. Pengertian Etika Kerja..... 9
   a. Pengertian Etika..... 9
   b. Pengertian Etika Kerja..... 10
   c. Kode Etik Karyawan PT.BPRS Ampek Angkek Caandung Cabang Payakumbuh..... 12
   d. Macam-macam Etika Kerja Karyawan..... 13
   e. Faktor Pembentukkan Etika Kerja Karyawan..... 15
B. Defenisi Etika Kerja Karyawan dalam Islam..... 17
   a. Pengertian Etika Kerja Karyawan dalam Islam..... 17
   b. Prinsip-prinsip Etika dalam Islam..... 18
C. Etika Kerja Karyawan Perbankan..... 21
   a. Dasar-dasar Etika Kerja Karyawan Perbankan..... 21
   b. Etika Karyawan dalam Berpakaian atau Penampilan..... 23
   c. Etika Karyawan dalam Berbicara..... 24
D. Kepuasan Nasabah..... 25

a. Pengertian Kepuasan Nasabah..... 25
b. Faktor-faktor Penentuan Kepuasan Nasabah..... 27
c. Metode Pengukuran Kepuasan Nasabah..... 28
E. Kajian Terdahulu..... 31
F. Kerangka Pikir..... 34
G. Hipotesis Penelitian..... 34

BAB III : METODE PENELITIAN

A. Jenis dan Sifat Penelitian..... 36
B. Lokasi dan Waktu Penelitian..... 36
C. Data dan Sumber Data..... 37
a. Data Primer..... 37
b. Data Skunder..... 37
D. Pengumpulan Data..... 37
a. Kuesioner..... 37
b. Wawancara..... 38
E. Penentuan Populasi dan Sampel..... 38
a. Populasi..... 38
b. Sampel..... 39
F. Variabel Penelitian dan Defenisi Operasional..... 40
G. Instrumen Penelitian 41
a. Pembuatan Skala Penelitian..... 41
b. Uji Instrumen Penelitian..... 42
H. Teknik Analisis Data..... 43
a. Analisis Data Deskriptif..... 43
b. Uji Asumsi Klasik..... 43
c. Analisis Regresi Sederhana..... 44
d. Uji Hipotesis..... 45
I. Metode Pengolahan Data..... 46

BAB IV : HASIL PENELITIAN

A. Gambaran Umum PT.BPRS Ampek Angkek Candung..... 47
a. Sejarah Berdirinya PT.BPRS Ampek Angkek Candung,,,..... 47
b. Ketentuan Dasar..... 48
c. Kebijakan Penerimaan dan Identifikasi Nasabah..... 49
d. Administrasi..... 50
B. Pelayanan Produk dan Jasa Bank..... 51
C. Visi dan Misi PT.BPRS Ampek Angkek Candung..... 51
D. Struktur Organisasi PT.BPRS Ampek Angkek Candung..... 51

E. Uji Instrumen Penelitian..... 54
a. Uji Validitas..... 54
b. Uji Reliabilitas.....57
F. Uji Asumsi Klasik.....58
a. Uji Normalitas..... 58
G. Hasil Analisis Regresi Sederhana..... 59
H. Pengujian Hipotesis..... 60
a. Uji Parsial (Uji t)..... 60
b. Uji Koefisiensi Korelasi..... 61
c. Uji Koefisien Determinasi (Uji R^2)..... 62
I. Penerapan Etika Kerja Karyawan dan Kepuasan Nasabah di PT.BPRS Ampek Angkek Candung Cabang Payakumbuh..... 62
J. Penerapan Etika Kerja Karyawan dalam Islam..... 67

BAB V : PENUTUP

A. Kesimpulan..... 72
B. Saran..... 73

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1. Jumlah Nasabah Pembiayaan..... 4

Tabel 3.1. Kisi-kisi Etika Kerja Karyawan..... 42

Tabel 3.2. Kisi-kisi Kepuasan Nasabah..... 42

Tabel 3.3. Interval Skala Likert..... 46

Tabel 4.1. Hasil Uji Validitas Variabel Etika Kerja Karyawan..... 55

Tabel 4.2. Hasil Uji Validitas Variabel Kepuasan Nasabah..... 56

Tabel 4.3. Hasil Uji Reliabilitas Variabel Penelitian..... 57

Tabel 4.4. Uji Normalitas Variabel Penelitian..... 58

Tabel 4.5. Hasil Analisis Regresi Sederhana..... 59

Tabel 4.6. Uji Koefisiensi Korelasi..... 61

Tabel 4.7. Uji Koefisien Determinan..... 62

Tabel 4.8. Tinjauan Keputusan Analisa Dimensi Etika Kerja Karyawan.... 63

Tabel 4.9. Tinjauan Keputusan Analisa Dimensi Kepuasan Nasabah..... 65

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1. Konseptual Kerangka Pikir..... 34

Gambar 3.1. Variabel Penelitian..... 40

Gambar 4.1. Struktur Organisasi PT.BPRS Ampek Angkek Candung Payakumbuh..... 54

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Berpijak dari nilai-nilai yang dimiliki oleh bangsaatau masyarakat Indonesia Etika diolah sedemikian rupa, sehingga menjadi nilai-nilai baru yang menjadi sikap dan perilaku manajemen dalam menghadapi tantangan baru. Etika kerja karyawan itu tidak akan muncul begitu saja, akan tetapi harus diupayakan dengan sungguh-sungguh melalui suatu proses yang terkendali dengan melibatkan semua pihak pendukung. Etika kerja merupakan *kawah Candradimuka* (penggemblengan diri pribadi supaya kuat, terlatih, dan tangkas). Untuk merubah cara kerja lama menjadi cara kerja baru yang akan berorientasi untuk memuaskan nasabah atau masyarakatnya.[1]

Menurut Toto Tasmara, etikakerja karyawan adalah suatu sikap atau tingkah laku seorang karyawan dalam aktivitas yang dilakukan karena ada dorongan untuk mewujudkan sesuatu sehingga tumbuh rasa tanggungjawab yang besar untuk menghasilkan karya atau produk yang berkualitas. Karena, didalamnya terkandung suatu gairah, semangat untuk mengarahkan seluruh potensi yang dimilikinya sehingga apa yang dikerjakan benar-benar memberikan kepuasan dan manfaat untuk nasabahnya.[2]

Etika kerja karyawan memiliki peranan penting dalam mencapai tujuan organisasi. Mengapa etika kerja seseorang karyawan penting dalam pencapaian

[1] Dezonda R. Pattipawae, *Penerapan Nilai-Nilai Dasar*, Jurnal Sasi Vol.17 No. 3 Bulan Juli 2011, hlm. 35.

[2] Toto Tasmara, *Membudayakan Etos Kerja Islam*, (Jakarta:Gema Insani, 2002), hlm. 24.

suatu tujuan organisasi? Karena, etika kerja merupakan suatu cara kerja yang bermutu dan didasari oleh nilai yang penuh makna, dan memberikan motivasi serta inspirasi untuk bekerja lebih baik. Dengan adanya etika kerja juga dapat mengubah sikap dan perilaku individu untuk mencapai suatu produktivitas kerja.

Tujuan etika kerja karyawan dalam bisnis adalah untuk menciptakan nasabah merasa puas. Kualitas jasa yang unggul dan konsisten dapat menumbuhkan kepuasan nasabah dan memberikan berbagai manfaat. Kepuasan nasabah merupakan respon nasabah terhadap ketidaksesuaian antara tingkat kepentingan sebelumnya dan kinerja aktual yang dirasakannya setelah pemakaian.[3]

Pelayanan yang baik akan mampu memberikan kepuasan kepada nasabah. Jika nasabah merasa puas, maka nasabah akan terus menggunakan produk yang ditawarkan oleh perusahaan. Tidak hanya itu, pelayanan yang baik akan dapat menarik calon nasabah baru untuk mencoba produk yang ditawarkan.

Faktor utama dari pelayanan baik adalah kesiapan sumber daya manusianya dalam melayani nasabah atau calon nasabah. Oleh karena itu, sumber daya manusia perlu disiapkan secara matang sebelumnya sehingga mampu memberikan pelayanan yang optimal kepada nasabah atau calon nasabah. Seharusnya bukan karyawan saja yang berhadapan dengan nasabah untuk memberikan pelayanan yang baik, tetapi harus dilakukan oleh semua karyawan

[3] Fauzan, *Pengaruh Penerapan Etika Bisnis Terhadap Kepuasan Pelanggan Warung Bebek H. Slamet Di Kota Malang,* Jurnal Manajemen, Vol. 10 No. 1 Februari 2014, hlm. 38.

perusahaan tersebut. Semua pihak harus saling mendukung satu sama lain untuk memberikan pelayanan yang memuaskan nasabah.[4]

Dalam Islam etika kerja yang baik adalah etika yang mengutamakan kelembutan-kelembutan, karena etika yang lemah lembut akan membuat nasabah merasa nyaman dan terhindar dari rasa takut. Tuntunan untuk berlaku atau bersikap lemah lembut terdapat dalam Al-Qur'an surat Ali Imran ayat 159, yang berbunyi:

فَبِمَا رَحْمَةٍ مِّنَ اللَّهِ لِنتَ لَهُمْ ۖ وَلَوْ كُنتَ فَظًّا غَلِيظَ الْقَلْبِ لَانفَضُّوا مِنْ حَوْلِكَ ۖ فَاعْفُ عَنْهُمْ وَاسْتَغْفِرْ لَهُمْ وَشَاوِرْهُمْ فِي الْأَمْرِ ۖ فَإِذَا عَزَمْتَ فَتَوَكَّلْ عَلَى اللَّهِ ۚ إِنَّ اللَّهَ يُحِبُّ الْمُتَوَكِّلِينَ ﴿١٥٩﴾

Artinya:Maka disebabkan rahmat dari Allah-lah kamu berlaku lemah lembut terhadap mereka. Sekiranya kamu bersikap keras lagi berhatikasar, tentulah mereka menjauhkan diri dari sekelilingmu. Karena itu maafkanlah mereka, mohonkanlah ampun bagi mereka, dan bermusyawaratlah dengan mereka dalam urusanitu. Kemudian apabila kamu telah membulatkan tekad, maka bertawakkallah kepada Allah. Sesungguhnya Allah menyukai orang-orang yang bertawakkal kepada-Nya.(Q.S Ali Imran : 159)

Berdasarkan ayat diatas, jelas bahwa setiap manusia dituntun untuk bersikap lemah lembut agar orang lain merasakan kenyamanan bila berada disampingnya. Apa lagi dalam beretika terhadap nasabah yang mana nasabah banyak pilihan, bila pelaku bisnis tidak mampu memberikan rasa aman dengan kelemah lembutanya maka nasabah akan berpindah keperusahaan lain. Dalam berkomunikasi dengan nasabah harus menghilangkan sikap keras hati dan harus memiliki sifat pemaaf kepada nasabah agar nasabah terhindar dari rasa takut, tidak percaya dan perasaan adanya bahaya dari pelayanan yang diterima.

[4] Ibreine Priscila Beleng, *Pengaruh Etika Kerja Karyawan Terhadap Kepuasan Konsumen,* (Jakarta, 2010), hlm.23.

Bank BPRS Ampek Angkek Candung merupakan bank yang menjalankan bisnis dengan prinsip syariah yang mulai beroperasi pada tanggal 12 Juli 1999. Jumlah nasabah pembiayaanpada PT.BPRS Ampek Angkek Candung Cabang Payakumbuh untuk tahun 2013 sampai 2016 yang dilihat melalui tabel yaitu sebagai berikut:[5]

Tabel 1.1
Jumlah Nasabah Pembiayaan pada PT.BPRS Ampek Angkek Candung Cabang Payakumbuh dari Tahun 2012 Sampai Tahun 2015

Tahun	Jumlah Nasabah
2012	260
2013	270
2014	267
2015	270

Sumber: Data yang diolah PT.BPRS Ampek Angkek Candung Cabang Payakumbuh, 2016

Berdasarkan tabel diatasyakni jumlah nasabah pembiayaan pada PT.BPRS Ampek Angkek Candung Cabang Payakumbuh, maka terlihat bahwa jumlah nasabah mengalamiperubahan atau tidak tetap setiap tahunnya. Ada beberapa etika kerja karyawan yang nilai kurang sehat yang dapat mempengaruhi jumlah nasabah tidak tetap (berubah), yang mana dapat dilihat dari aktivitas kegiatan sehari-hari seperti kurangnya kreaktif karyawan dalam bekerja, tidak inovatif, kurang berfikir secara global, kurangnya kedesiplinan karyawan, kurangnya kesopanan karyawan dalam berpakaian.[6]

Kebiasaan tersebut sebagai wujud dari buruknya etika kerja karyawan dalam PT.BPRS Ampek Angkek Candung Cabang Payakumbuh tersebut.

[5]Data yang diolah PT.BPRS Ampek Angkek Candung Cabang Payakumbuh, 2016.
[6] Observasi Etika Kerja Karyawan PT.BPRS Ampek Angkek Candung Cabang Payakumbuh, 2017.

Berdasarkan latar belakang diatas, maka peneliti tertarik untuk melakukan penelitian tentang **"Pengaruh Etika Kerja Karyawan terhadap Kepuasan Nasabah (Studi Kasus pada PT.BPRS Ampek Angkek Candung Cabang Payakumbuh)".**

B. Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah diatas, maka identifikasi masalah terdiri dari:

a. Kurangnya ketanggapan karyawan dalam melayani nasabah yang berdatangan untuk melakukan transaksi.
b. Karyawan tidak kreatif, tidak inovatif, karyawan kurang berfikir secara global.
c. Kurangnya kedisiplinan waktu kerja karyawan dalam melakukan aktivitas.
d. Kurangnya kesopanan karyawan dalam etika berpakaian.

C. Batasan Masalah

Sehubungan dengan permasalahan pada latar belakang masalah di atas, maka penelitian ini lebih terarah dan dapat menyelesaikan masalah sesuai dengan apa yang diharapkan, maka penelitian ini difokuskan kepada bentuk Pengaruh Etika Kerja Karyawan terhadap PT.BPRS Ampek Angkek Candung Cabang Payakumbuh.

D. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah yang telah dikemukakan diatas , maka akan dapat disajikan rumusan masalah yaitu bagaimana Pengaruh Etika Kerja Karyawan Terhadap Kepuasan Nasabah pada PT.BPRS Ampek Angkek Candung Cabang Payakumbuh?

E. Tujuan Penelitian

Adapun yang menjadi tujuan penelitian ini adalahuntuk menganalisis Pengaruh Etika Kerja Karyawan Terhadap Kepuasan Nasabah padaPT.BPRS Ampek Angkek Candung Cabang Payakumbuh.

F. Manfaat Penelitian

Manfaat yang ingin dicapai dengan diadakannya penelitian ini adalah sebagai berikut:

a. Bagi penulis : Sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar SE pada jurusan Ekonomi Islam, pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam di Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Bukittinggi.
b. Bagi Perusahaan : Untuk memberikan masukan kepada PT.BPRS Ampek Angkek Candung Cabang Payakumbuh dengan tujuan untuk meningkatkan kepuasan nasabah.
c. Bagi Peneliti selanjutnya : Untuk memperluas penelitian di bidang prilaku organisasi, khususnya dalam bidang etika kerja karyawan.

G. Penjelasan Judul

Guna lebih memudahkan pemahaman dari judul atas, maka perlu penjelasan istilah-istilah yang memungkinkan terjadinya perbedaan pemahaman bagi pembaca dengan judul ini.

Pengaruh :Pengertian pengaruh menurut Suharsimi Arikunto adalah suatu hubungan antara keadaan pertama dengan keadaan yang kedua terdapat hubungan sebab akibat. Keadaan pertama diperkirakan menjadi penyebab yang kedua.

Keadaan pertama berpengaruh terhadap keadaan kedua. Yang dimaksud dengan pengaruh adalah bentuk hubungan antara variabel etika kerja karyawan terhadap kepuasan nasabah.[7]

Etika kerja karyawan :Etika kerja adalah bentuk kerja dengan sungguh-sungguh dan penuh tanggungjawab serta memiliki komitmen tinggi atas hasil usahanya.[8]

Kepuasan nasabah :Perasaan senang atau kecewa seseorang yang timbul karena membandingkan kinerja yang dipersepsikannya produk (hasil) terhadap ekpektasi mereka. Jika kinerja sesuai dengan ekspektasi, maka nasabah akan puas.[9]

H. Sistematika Penulisan

Untuk mempermudah penelitian ini maka penulis membagi ke dalam beberapa bab yang terdiri dari beberapa sub bab yang dapat diuraikan sebagai berikut:

Bab I : yang merupakan pendahuluan yang terdiri dari latar belakang masalah, rumusan masalah, batasan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian serta sistematika penulisan.

[7] Suharsimi Arikunto, *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*, (Jakarta:Rineka Karya, 2006), hlm.37.

[8]Sugiati Surayitno, *Pengaruh Etika Kerja Terhadap Kepuasan Kinerja Karyawan*, Junal Manajemen Dakwah, (Yogyakarta:Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga, 2015), hlm. 03.

[9]Philip Kothler, Kevin Lane Keller,*Manajemen Pemasaran*, Edisi ketiga belas, (Jakarta:PT Gelora Aksara Pertama, 2009), hlm.139.

Bab II : yang merupakan tinjauan pustaka yang memuat mengenai landasan teori, kajian terdahulu, dan hipotesis.

Bab III : yang merupakan metode penelitian yang memuat mengenai jenis penelitian, lokasi dan waktu penelitian, populasi dan sampel, jenis dan sumber data, teknik pengumpulan data, dan teknik analisis data.

Bab IV : yang merupakan gambaran umum perusahaan menyangkut sejarah perusahaan, struktur organisasi dan pembagian tugas pada perusahaan yang diteliti. Serta hasil dan pembahasan, memuat tentang analisis dan pembahasan masalah yang diteliti.

Bab V : yang merupakan kesimpulan dan saran, memuat tentang kesimpulan dan saran hasil penelitian.

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

A. Pengertian Etika Kerja

a. Pengertian Etika

Kata etika atau etik berasal bahasa latin yaitu *ethica*. Sedangkan dalam bahasa Yunani etika (*ethos*) berarti norma, nilai, kaidah, ukuran bagi tingkah laku yang baik.[10]Ada juga yang mengatakan bahwa etika adalah nilai dan normal yang menyangkut bagaimana manusia harus hidup baik sebagai manusia. Minsalnya: berbuat baik terhadap sesama manusia, saling toleransi dan saling tolong menolong untuk kebaikan. Ada beberapa pendapat para ahli tentang penertian etika, yaitu:

Menurut Bekum etika dapat diidentifikasikan sebagai seperangkat prinsip moral yang membedakan yang baik dari yang buruk. Etika adalah bidang ilmu yang bersifat normative karena ia berperan menentukan apa yang harus dilakukan atau tidak boleh dilakukan oleh seorang karyawan.[11]

Menurut pendapat Magnis Suseno, yang pertama etika adalah sebuah ilmu dan bukan ajaran, yang kedua etika adalah sebagai ilmu yang terutama menitik-beratkan refleksi kritis dan rasional. Maksudnya adalah apakah nilai dan norma moral tertentu harus dilaksanakan dalam situasi konkret tertentu yang dihadapi seseorang.[12]

---

[10] Irham Fahmi, *Etika Bisnis Teori, Kasus dan Solusi*, (Bandung:Elfabeta, 2013), hlm. 34.

[11] Fauzan, *Pengaruh Penerapan Etika Bisnis TerhadapKepuasan Pelanggan Warung Bebek H.Slamet di Kota Malang*, Jurnal Manajemen, Vol. 10 No. 1, 2014.

[12] Burhanuddin Salam, *Etika Sosial Asas Moral dalam Kehidupan Manusia*, (Jakarta:PT. Rineka Cipta, 1997), hlm. 10.

Menurut Koentjaraningrat dikutip oleh Rahmad Prastawa yang dimaksud dengan etika adalah perilaku manusia yang prosesnya tidak terencana atau tidak timbul secara naluri saja, tetapi sebagai salah satu hal yang harus dijadikan miliknya dengan belajar.[13]

Jadi dapat disimpulkan bahwa etika adalah sifat, karakter, kualitas hidup moral dan gaya estetika serta suasana hati seseorang masyarakat. Tujuan pokok mengenal etika adalah mempengaruhi dan mendorong kehendak kita supaya mengarah kepada yang berfaedah dan berguna bagi sesama manusia. Dengan etika, orang akan mampu untuk bersikap kritis dan rasional dalam membentuk pendapatannya sendiri dan bertindak sesuai dengan apa yang dapat dipertanggungjawabkan sendiri. Etika juga dapat membedakan antara tingkah laku atau tindakan yang baik dan yang buruk.

b. Pengertian Etika Kerja

Etika adalah sifat, karakter, kualitas hidup moral dan gaya estetika serta suasana hati seseorang masyarakat. Sedangkan kerja adalah suatu aktivitas yang menghasilkan suatu karya. Karya yang dimaksud, berupa segala yang dihasilkan untuk memenuhi kebutuhan, dan selalu berusaha menciptakan karya-karya lainnya.

Jadi etos kerja adalah dasar motivasi yang terdapat dalam budaya suatu masyarakat, yang menjadi penggerak batin anggota masyarakat pendukung budaya untuk melakukan suatu kerja.[14]

---

[13] Rahmad Prastawa, *Karakteristik Sosial Ekonomi dan Perilaku Kerja Perempuan Asongan*, Fakultas Ilmu Sosial dan Politik, 2008, hlm. 30.

[14] Sugiati Surayitno, *Pengaruh Etika Kerja Terhadap Kepuasan Kinerja Karyawan*, Junal Manajemen Dakwah, (Yogyakarta:Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga, 2015), hlm. 11.

Menurut Anoraga etika kerja adalah merupakan suatu pandangan dan sikap suatu bangsa atau umat terhadap kerja. Etika kerja diartikan sebagai sikap mental yang mencerminkan kebenaran dan kesungguhan serta rasa tanggungjawab untuk meningkatkan produktivitasnya.

Menurut Kusnan etika kerja menggambarkan suatu sikap, atau mencerminkan suatu sikap yang memiliki dua alternatif, positif dan negatif. Jika seseorang dalam organisasi menganut paradigma kerja, mempercayai, dan berkomitmen pada paradigma kerja tersebut, semua itu akan melahirkan sikap dan perilaku kerja mereka.

Menurut Toto Tasmara, etika kerja karyawan adalah suatu sikap atau tingkah laku seorang karyawan dalam aktivitas yang dilakukan karena ada dorongan untuk mewujudkan sesuatu sehingga tumbuh rasa tanggungjawab yang besar untuk menghasilkan karya atau produk yang berkualitas. Karena, didalamnya terkandung suatu gairah, semangat untuk mengarahkan seluruh potensi yang dimilikinya sehingga apa yang dikerjakan benar-benar memberikan kepuasan dan manfaat untuk nasabahnya.[15]

Melalui pengertian diatas dapat disimpulkan bahwa etika kerja merupakan seperangkat sikap atau pandangan mendasar yang dipegang sekelompok manusia untuk menilai bekerja sebagai suatu hal yang positif bagi peningkat kualitas kehidupan sehingga mempengaruhi perilaku kerjanya. Atau Etika kerja

[15] Toto Tasmara, *Membudayakan Etos Kerja Islam*, (Jakarta:Gema Insani, 2002), hlm. 24.

adalahbentuk kerja dengan sungguh-sungguh dan penuh tanggungjawab serta memiliki komitmen tinggi atas hasil usahanya.[16]

c. Kode Etik PT.BPRS Ampek Angkek Candung Cabang Payakumbuh

Ada beberapa kode etikyang harus di patuhi oleh karyawan dalam memenuhi kepuasan nasabah yaitu:[17]

1. Kepercayaan *(Trust)*

Membangun keyakinan dan berprasangka baik di antara stakeholder dalam hubungan yang tulus dan terbuka berdasarkan kehandalan. Seperti: saling menghargai, kerja sama, jujur, tulus, dan terbuka.

2. Integritas *(Integrity)*

Setiap saat berfikir, berkata, dan berprilaku terpuji, menjaga martabat serta menjunjung tinggi kode etik profesi. Seperti: disiplin dan konsisten serta berfikir, berkata dan bertindak terpuji.

3. Profesional *(Profesionalisme)*

Berkomitmen untuk bekerja tuntas dan akurat atas dasar kompetensi terbaik dengan penuh tanggung jawab. Seperti: kompeten dan bertanggung jawab serta memberikan solisi terbaik.

4. Pelayanan Prima

Pelayanan prima adalah memberikan pelayanan yang melebihi harapan pelanggan (internal dan eksternal).

[16]Sugiati Surayitno, *Pengaruh Etika Kerja Terhadap Kepuasan Kinerja Karyawan*..... hlm. 03.

[17]Observasi Etika Kerja Karyawan PT.BPRS Ampek Angkek Candung Cabang Payakumbuh, 2017.

5. Inovasi

Inovasi adalah senantiasa mengembangkan gagasan baru dan penyempurnaan berkelanjutan yang bernilai tambah bagi perusahaan.

6. Keteladanan

Keteladanan adalah mulai dari diri sendiri menjadi suri tauladan dalam berprilaku yang mencerminkan nilai-nilai etika kerja karyawan PT.BPRS Ampek Angkek Candung Cabang Payakumbuh pada pihak-pihak yang terkait.

7. Fokus pada Pelanggan (*Costumer Focus)*

Senantiasa menjadi pelanggan sebagai mitra utama yang saling menguntungkan untuk tumbuh secara berkesinambungan. Seperti: inovatif, proaktif, dan cepat tanggap serta menggunakan pelayanan dan kepuasan pelanggan.

8. Kesempurnaan *(excellence)*

Mengembangkan dan melakukan perbaikan di segala bidang untuk mendapatkan nilai tambah optimal dan hasil yang terbaik secara terus menerus. Seperti: orientasi pada nilai tambah dan perbaikan terus menerus serta peduli lingkungan.

d. Macam-Macam Etika Kerja Karyawan

Etika kerja karyawan terbagi atas tiga yaitu:[18]

1. Etika Deskriptif

Etika Deskriptifadalah suatu etika yang berusaha menerawang secara kritis dan rasional suatu sikap dan perilaku karyawan dan apa yang ditujukan oleh

[18] Agus Arijanto, *Etika Bisnis bagi Pelaku Bisnis*, (Jakarta:PT RajaGrafindo,2014), hlm. 6.

karyawan dalam suatu hidup ini sebagai sesuatu yang bernilai. Etika Deskriptif memiliki fakta sebagai suatu dasar untuk mengambil suatu keputsan tentang perilaku atau suatu sikap yang mau diambil. Contohnya mengenai karyawan bank yang mengajarkan keunggulan serta kelebihan terhadap penggunaan produk bank kepada nasabahnya.

2. Etika Normatif

Etika Normatif adalah sebuah etika yang berusaha untuk menetapkan berbagai sikap dan suatu pola perilaku ideal yang seharusnya dimiliki oleh karyawan dalam hidup ini sebagai sesuatu yang bernilai. Etika Normatif merupakan norma-norma yang dapat menuntun agar manusia dapat bertindak secara baik dan menghindarkan hal-hal yang buruk, sesuai dengan kaedah atau norma yang disepakati dan berlaku di masyarakat.[19]Contohnya etika seorang karyawan tentang kejujuran dalam menggunakan produk bank, disiplin dan bertanggungjawab terhadap pekerjaan.

Sedangkan secara umum etika dapat dibagi menjadi:

a) Etika Umum

Etika umum adalah berbicara mengenai norma dan nilai moral, kondisi dasar bagi manusiauntuk bertindak secara etis, bagaimana manusia mengambil keputusan etis, teori-teori etika, dan hal lainnya.

b) Etika Khusus

Etika Khusus adalah penerapan prinsip-prinsip atau norma-norma moral dasar dalam bidang kehidupan yang khusus. Penerapan ini bisa berwujud

[19] Johan Arifin, *Etika Bisnis Islam*, (Semarang:Walisongo, 2009), hlm. 14.

sebagaimana seseorang menilai perilaku dirinya sendiri dan orang lain dalam bidang kegiatan dan kehidupan khusus yang dilatarbelakangi oleh kondisi yang memungkinkan manusia bertindak etis seperti: bagaimana manusia mengambil suatu keputusan atau tindakan, san teori serta prinsip moral dasar yang ada akibatnya.

e. Faktor Pembentukan Etika Karyawan

Ada beberapa faktor yang menjadi pembentukkan dari etika karyawan yaitu:[20]

1. Faktor Genetik.

Yang dimaksud dengan faktor genetik di sini adalah segala hal yang oleh seseorang dibawa sejak lahir dan bahkan pula merupakan warisan dari kedua orang tuanya. Seperti tingkat kecerdasan, sifat pemarah atau penyabar dan lain-lain

2. Faktor Lingkungan

Yang dimaksud dengan faktor lingkungan adalah situasi dan kondisi yang dihadapi oleh seseorang pada masa usia muda dalam rumah dan dalam lingkungan yang lebih luas, terutama lingkungan sekolah dan lingkungan masyarakat dekat. Perilaku seseorang setelah dewasa banyak dipengaruhi oleh kondisi dalam rumah tangga di mana ia hidup pada waktu masih kecil. Bahkan ada pula ahli yang mengatakan bahwa sesungguhnya kepribadian seseorang telah mulai terbentuk ketika dia masih berada dalam kandungan sang ibu.

[20] Faisal Badroen, *Etika Bisnis dalam Islam,* (Jakarta: Kencana Prenada Media Group, 2006), hlm. 59.

Jika seseorang dibesarkan dalam rumah tangga yang bahagia, pola perilaku seseorang akan bersifat baik misalnya dalam bentuk sifat-sifat yang positif seperti peramah, gembira, sabar, toleran, mudah diajak bekerjasama dengan orang lain, tidak egoistis, dan memiliki rasa simpati. Sebaliknya, jika seseorang dibesarkan dalam keluarga yang tidak bahagia, di mana kedua orang tua sering bertengkar, apalagi di hadapan anak-anaknya, sukar diharapkan orang tersebut menumbuhkan kepribadian yang negtif.

3. Faktor Pendidikan

Pendidikan adalah usaha sadar dan sistematis yang berlangsung seumur hidup dalam rangka mengalihkan pengetahuan oleh seorang kepada orang lain. Dengan pengertian di atas jelas tampak bahwa pendidikan dapat bersifat formal dan non formal. Pendidikan yang sifatnya formal ditempuh melalui tingkat-tingkat pendidikan, mulai dari sekolah taman kanak-kanak hingga, bagi sebagian orang, pendidikan di lembaga pendidikan tinggi, terjadi di ruang kelas dengan program pada umumnya bersifat *structured*.

4. Faktor Pengalaman

Yang dimaksud dengan pengalaman di sini adalah keseluruhan pelajaran yang dipetik oleh karyawan dari peristiwa-peristiwa yang dilaluinya dalam perjalanan hidupnya. Dari pengertian tersebut dapat dikatakan bahwa pengalaman seseorang sejak kecil turut membentuk perilaku orang yang bersangkutan dalam kehidupannya. Yang amat penting mendapat perhatian dalam hubungan ini adalah kemampuan seseorang untuk belajar dari pengalamannya.

B. Defenisi Etika Kerja Karyawan dalam Islam

a. Pengertian Etika Kerja Karyawan dalam Islam

Etika karyawan adalah moral atau perilaku seseorang dalam melakukan aktivitas. Nilai-nilai etika yang dikaitkan dengan dengan etika kerja seperti rajin, bekerja keras, tekun disiplin yang tinggi, tekun, bersikap sopan dan lain-lainnya.[21]Sedangkan kerja dalam Islam bukanlah semata-mata merujuk kepada mencari rezeki untuk menghidupi diri dan keluarga dengan menghabiskan waktu siang dan malam. Tetapi kerja mencakup segala bentuk amalan atau pekerjaan yang mempunyai unsur kebaikan dan keberkahan bagi diri, keluarga dan masyarakat. Jadi etika kerja karyawan adalah responden yang unik dari karyawan terhadap kehidupan, tindakan yang muncul dari keyakinan yang diterima dan respon itu menjadi kebiasaan dan krakter pada diri karyawan tersebut.

Dalam Islam, Rohadi Abdul Fatah mengungkapkan pengertian kerja dapat dua bagian. *Pertama*, kerja dalam arti umum adalah semua bentuk usaha yang dilakukan manusia baik dalam hal materi atau non materi, atau hal-hal yang berkaitan dengan masalah dunia dan akhirat. Yang *kedua*, kerja dalam artian sempit adalah kerja untuk memenuhi tuntunan hidup manusia berupa sandang, pangan dan papan. Dalam Al-Qur'an, surat At-Taubah ayat 105 disebutkan bahwa:

مَا فَيُنَبِّئُكُم وَٱلشَّهَـٰدَةِ ٱلْغَيْبِ عَـٰلِمِ إِلَىٰ وَسَتُرَدُّونَ ۖ وَٱلْمُؤْمِنُونَ وَرَسُولُهُۥ عَمَلَكُمُ ٱللَّهُ فَسَيَرَى ٱعْمَلُوا۟ وَقُلِ

﴿١٠٥﴾ تَعْمَلُونَ كُنتُمْ بِ

Artinya:Dan katakanlah, bekerjalah kamu, maka Allah dan Rasul-Nya serta orang-orang mukmin akan melihat pekerjaanmu itu, dan kamu akan

[21]Abdul Aziz, *Etika Bisnis Perspektif Islam*, (Bandung:Alfabeta,2013), hlm. 190-195.

dikembalikan kepada (Allah) yang mengetahui akan yang ghaib dan yang nyata, lalu diberitakan-Nya kepada kamu apa yang telah kamu kerjakan.(Q.S At-Taubah : 105)

Islam mengajarkan umatnya untuk mengisi hidupnya dengan bekerja dan tidak membiarkan waktunya terbuang cuma-cuma. Allah hanya akan melihat dan mempertimbangkan hasil kerja manusia, karena itu bekerja secara produktif merupakan amanat ajaran Islam. Dalam Islam Allah sangat membenci pada orang yang malas dan bergantung pada orang lain. Serta orang-orang yang suka duduk dan malas dalam mencari rezeki. Islam mengajarkan agar umatnya memiliki etos kerja yang sangat kuat dengan senantiasa menciptakan produktivitas dan progresifitas diberbagai bidang dalam kehidupan.

b. Prinsip-prinsip Etika dalam Islam

Ada limaprinsip dalam ilmu ekonomi Islam yang mesti diterapkan dalam bisnis syari'ah, yaitu:

1. Persatuan (*Unity*)

Konsep ini dimaksudkan bahwa sumber utama etika Islam adalah kepercayaan total dan murni terhadap keesaan tuhan.[22]Manusia memiliki kesamaan dalam dirinya sebagai manusia. Ini tidak bisa diterapkan melalui warna kulit, agama, jenis kelamin, atau umur. Islam tidak mengakui adanya kelas-kelas sosial sebagai sesuatu yang bertentangan dengan prinsip persamaan dan persaudaraan.[23]

[22] Djakfar Muhammad, *Etika Bisnis Islami*,(Malang, 2007), hlm.12.

[23] Agus Arijanto, *Etika Bisnis Bagi Pelaku Bisnis*, (Jakarta:PT RajaGrafindo Persada,2014), hlm.19-20.

2. Keseimbangan (*Equilibrium)*

Menuntut agar setiap orang diperlakukan secara sama sesuai dengan aturan yang adil dan sesuai kriteria yang rasional objektif, serta dapat dipertanggungjawabkan. Islam mengharuskan umatnya untuk berlaku adil dan berbuat kebajikan. Dan bahkan berlaku adil harus didahulukan dari berbuat kebajikan. Allah SWT berfirman dalam surat Al-Maidah ayat 8, yang berbunyi:

يَٰٓأَيُّهَا ٱلَّذِينَ ءَامَنُواْ كُونُواْ قَوَّٰمِينَ لِلَّهِ شُهَدَآءَ بِٱلْقِسْطِ ۖ وَلَا يَجْرِمَنَّكُمْ شَنَـَٔانُ قَوْمٍ عَلَىٰٓ أَلَّا تَعْدِلُواْ ۚ ٱعْدِلُواْ هُوَ أَقْرَبُ لِلتَّقْوَىٰ ۖ وَٱتَّقُواْ ٱللَّهَ ۚ إِنَّ ٱللَّهَ خَبِيرٌۢ بِمَا تَعْمَلُونَ ﴿٨﴾

Artinya: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 suatu kaum, mendorong kamu untuk berlaku tidak adil. Berlaku adillah karena adil itu lebih dekat dengan takwa. (Q.S Al-Maidah : 8)

Islam mengharuskan penganutnya untuk berlaku adil dan berbuat kebajikan. Dan bahkan berlaku adil harus didahulukan dari berbuat kebajikan. Dalam perniagaan, persyaratan adil yang paling mendasar adalah dalam menentukan mutu (kualitas) dan ukuran (kuantitas) pada setiap takaran maupun timbangan. Allah berfirman dalam surat Al-Anaam ayat 152 yang berbunyi:

وَأَوْفُواْ ٱلْكَيْلَ وَٱلْمِيزَانَ بِٱلْقِسْطِ ۖ لَا نُكَلِّفُ نَفْسًا إِلَّا وُسْعَهَا ۖ ....

Artinya:...Maka sempurnakanlah takaran dan timbangan dengan adil.(Q.S Al-Anaam : 152)

3. Kehendak Bebas (*Free Will*)

Kehendak bebas adalah sikap dan kemampuan manusia untuk mengambil keputusan dan bertindak berdasarkan kesadarannya tentang apa yang dianggapnya baik untuk dilakukan. Pada tingkat tertentu, manusia diberikan kehendak bebas

untuk mengendalikan kehidupannya sendiri manakala Allah SWT menurunkannya ke bumi. Dia diberi kemampuan untuk berfikir dan membuat keputusan, memilih jalan hidup yang diinginkan, dan bertindak bebas berdasarkan aturan yang dia pilih.

4. Tanggungjawab (*Responsibility*)

Setiap individu mempunyai hak penuh untuk berkonsultasi dengan sumber-sumber islam (Al-Qur'an dan Sunnah) untuk kepentingan sendiri. Setiap orang dapat menggunakan hak, karena hak merupakan landasan untuk melaksanakan tanggungjawabnya kepada Allah.[24]

Secara logis prinsip ini berhubungan erat dengan prinsip kehendak bebas. Ia menetapkan batasan mengenai apa yang bebas dilakukan oleh manusia dengan bertanggungjawab atas semua yang dilakukannya. Al-Qur'an menegaskan dalam surat An-Nisaa' ayat 85, yang artinya barang siapa yang memerikan syafa'at yang baik, niscaya ia akan memperoleh bahagian (pahala) dari padanya, dan barang siapa memberi syafa'at yang buruk, niscaya ia akanmemikul bahagian (dosa) dari padanya Allah Maha Kuasa atas segala sesuatu.

Dalam bidang ekonomi dan bisnisprinsip ini dijabarkan menjadi suatu pola perilaku tertentu. Ia mempunyai sifat berlapis ganda dan terfokus baik pada tingkat individual maupun tingkat organisasi dan sosial, yang kedua-duanya harus dilakukan secara bersama-sama.

Menurut Sayyid Qutub prinsip pertanggungjawaban Islam adalah pertanggungjawaban yang seimbang dalam segala bentuk dan ruang lingkupnya.

[24]Faisal Badroen, Suhendra dkk, *Etika Bisnis dalam Islam*, (Jakarta:Kencana,2006), hlm. 10.

Antara jiwa dan raga, antara person dan keluarga, individual dan sosial, serta antara masyarakat dengan masyarakat lainnya.

5. Prinsip Saling Menguntungkan (*Benevolence*) atau Kebajikan

Benevolence merupakan melaksanakan perbuatan baik yang dapat memberikan kemanfaatan kepada orang lain, tanpa adanya kewajiban tertentu yang mengharuskan beribadah dan berbuat baik seakan-akan melihat Allah, jika kita mampu, maka yakinlah Allah melihat.

C. Etika Kerja Karyawan Perbankan

a. Dasar-dasar Etika Karyawan Perbankan

Lembaga keuangan adalah semua badan yang kegiatannya menarik uang dan masyarakat menyalurkannya kepada masyarakat. Tugas utama adalah operasiperkreditan aktif dan pasif. Faktor kepercayaan dan pihak lain dan nasabah merupakan penunjang utama bagi lancarnya operasi bank. faktor kepercayaan merupakan etika perbankan dalam hubungannya dengan pihak lain.[25]

Etika atau perilaku merupakan bagian penting dalam etika perbankan. Etika dan perilaku yang harus dijalankan pegawai bank adalah jujur dalam bertindak, rajin, tepat waktu dan tidak pemalas, selalu snyum, lemah lembut dan ramah tamah dalam melayani nasabah, cepat tanggap, bertanggungjawab, sopan santun dan lain-lainya. Sikap melayani merupakan sikap utama dari seseorang pemasaran khususnya pegawai Bank.

[25] Sentot Imam Wahjono, *Manajemen Pemasaran Bank*, (Yogyakarta:Graha Ilmu,2009), hlm. 205-211.

Dalam Al-Qur'an dijelaskan bahwa Allah memerintahkan dengan sangat ekspresif agar kaum muslim bersifat lemah lembut dan sopan santun dalam melayani nasabah. Yang terdapat dalam surat Al-Baqarah ayat 83, yang berbunyi:

وَإِذْ أَخَذْنَا مِيثَاقَ بَنِي إِسْرَائِيلَ لَا تَعْبُدُونَ إِلَّا اللَّهَ وَبِالْوَالِدَيْنِ إِحْسَانًا وَذِي الْقُرْبَىٰ وَالْيَتَامَىٰ وَالْمَسَاكِينِ وَقُولُوا لِلنَّاسِ حُسْنًا وَأَقِيمُوا الصَّلَاةَ وَآتُوا الزَّكَاةَ ثُمَّ تَوَلَّيْتُمْ إِلَّا قَلِيلًا مِنْكُمْ وَأَنْتُمْ مُعْرِضُونَ ﴿٨٣﴾

Artinya:*Dan (ingatlah), ketika kami mengambil janji dari Bani Israil (yaitu) janganlah kamu menyembah selain Allah, dan berbuat kebaikanlah kepada ibu bapak, kaum kerabat, anak-anak yatim, dan orang-orang miskin, serta ucapkanlah kata-kata yang baik kepada manusia, dirikanlah shalat dan tunaikanlah zakat.kemudian kamu tidak memenuhi janji itu, kecuali sebahagian kecil daripada kamu, dan kamu selalu berpaling.* (Q.S Al-Baqarah : 83)

Islam juga mengajarkan untuk senantiasa berwajah manis, berprilaku baik dansimpatik kepada sesama. Islam juga mengharuskan pemeluknya untuk berlaku sopan dalam setiap hal, bahkan dalam melakukan transaksi bisnis dengan orang-orang yang bodoh tetap harus berbicara ucapan yang baik. Sebagai karyawan Bank maka sudah sepantasnya berlaku sopan dan baik kepada nasabah, supaya nasabah tersebut merasa senang dan akhirnya mempertahankan diri untuk tetap menjadi nasabah Bank yang loyal sehingga memberikan keuntungan bagi Bank tersebut.

Dalam etika perbankan terjalin suatu kesepakatan diantara para bankir untuk melakukan norma sopan santun dalam menjalankan usahanya yang terkandung prinsip-prinsip moral mengenai hal-hal yang dianggap baik serta tanggungjawab atas terwujudnya yang baik. Untuk menjadi seorang bankir yang profesional ada beberapa persyaratan, yaitu:

1. Karyawan memiliki rasa percaya diri dan selalu optimis dalam setiap tindakan yang dilakukan.
2. Karyawan memiliki *skill* (keterampilan) dan *knowledge* (pengetahuan).
3. Karyawan mampu menerima tekanan dari pihak manapun dan berani mengambil resiko.
4. Karyawan bertanggungjawab terhadap semua pekerjaan dan mampu mengendalikan diri
5. Karyawan mampu menjaga kerahasiaan nasabahnya, tidak menyalahgunakan keuangan.

b. Etika Karyawan dalam Berpakaian atau Penampilan

Setiap karyawan selalu menginginkan penampilan yang menarik dan ingin merasa menarik di lihat orang lain, karena penampilan itu merupakan daya tarik setiap orang. Penampilan yang baik tercipta dari pakaian yang dipakai sehari-hari, walaupun didalam bank hampir semua karyawan bank memakai seragam masing-masing yang telah ditentukan, dan sebagai karyawan bank tetap harus menjaga citra diri dan wibawa perusahaan sebagai *image* terhadap orang lain, apalagi kalau perusahaan bergerak di bidang jasa tentu pakaian salah satu menjadi hal pokok.

Pakaian yang baik dan cocok digunakan memberikan kesan anggun dan lebih profesional dan yang perlu kita laksanakan dalan berpakaian bank adalah disesuaikan dengan jadwal yang sudah ditentukan harinya dalam menggunakan seragam. Dalam melayani nasabah, karyawan Bank dituntut untuk berpenampilan semenarik mungkin, karena penampilan adalah hal pertama yang dilihat nasabah.

Secara umum penampilan prima yang ditampilkan oleh setiap pegawai Bank adalah:

1. Gunakan pakaian dengan ukuran yang sesuai tapi jangan ketat, biasakan berpakaian rapi dan tidak kedodoran
2. Jangan menggunakan pakaian yang warnanya norak atau tidak sesuai dengan aturan.
3. Selalu mengucapkan salam ketika bertemu atau berpisah dengan nasabah, termasuk ucapan terima kasih.
4. Selalu bersikap optimis dan tidak pesimis serta tidak ragu-ragu dalam bertindak, sehingga mampu memberikan kepercayaan kepada nasabah.

c. Etika Karyawan dalam Berbicara

Dalam berbicara karyawanmenggunakan bahasa dengan ucapan yang jelas dan mudah dimengerti serta tetap menjaga batasan-batasan yang mencerminkan etika seseorang serta tidak menimbulkan pembicaraan yang asal saja. Sebagai orang timur sangat menghormati nilai kesopanan. Ada beberapa hal yang perlu diketahui ketika berbicara dengan orang lain, antara lain:[26]

1. Memberikannasabah kesempatan dalam berbicara, selama nasabah mengemukakan pendapatnya, karyawan tidak membuat tindakan yang akan menyinggung nasabah.
2. Pada saat berbicara suara harus jelas terdengar.
3. Gunakan bahasa yang baik dan benar.
4. Hindari menggunakan nada suara yang tinggi.

[26] Kasmir, *Manajemen Perbankan,* (Jakarta:PT.Raja Grafindo Persada, 2004), hlm. 211.

5. Aturlah pembicaraan agar gampang dimengerti.
6. Belajar untuk bisa mengimbangi lawan bicara serta berusaha untuk menyenangkan lawan bicara.

D. Kepuasan Nasabah

a. Pengertian Kepuasan Nasabah

Menurut Undang-Undang RI nomor 10 tahun 1998 tanggal 10 November 1998 tentang perbankan, yang dimaksud dengan nasabah adalah pihak yang menggunakan jasa bank atau orang (badan) yang mempunyai rekening simpanan atau pinjaman pada bank.Menurut Kasmir nasabah adalah konsumen yang membeli atau menggunakan produk yang dijual atau yang ditawarkan oleh bank.

Sedangkan kata kepuasan berasal dari (*satisfaction*) berasal dari bahasa latin *satis* artinya cukup baik, memadai dan *facio*artinya melakukan atau membuat. Kepuasan bisa diartikan sebagai "upaya pemenuhan sesuatu" atau "membuat sesuatu memadai". Bisa juga dikatakan bahwa kepuasan adalah perasaan yang kamu dapatkan ketika kamu menerima sesuatu atau ketika sesuatu yang kamu inginkan terjadi.

Menurut pendapat Richard L. Oliver kepuasan pelanggan adalah perasaan senang atau kecewa yang didapatkan seseorang dari membandingkan antara kinerja produk yang persepsikan dengan ekspektasinya.[27]

Menurut Kasmir kepuasan nasabah merupakan penilaian dari naabah atau pengguna barang ataupun jasa dibandingkan dengan harapan sebelum menggunanya.[28]

[27]Zulkarnain, *Ilmu Menjual (Pendekatan Teoritis dan Kecakapan Menjual)*, (Yogyakarta:Graha Ilmu, 2012), hlm. 121.

Menurut Tjiptono kepuasan nasabah adalah tanggapaan emosional pada evaluasi terhadap pengalaman menggunakan suatu produk atau jasa.[29]

Jadi dapat disimpulkan bahwa kepuasan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang timbul karena membandingkan kinerja yang dipersepsikannya produk (hasil) terhadap ekpektasi mereka. Jika kinerja sesuai dengan ekspektasi, maka pelanggan akan puas.[30]

Ada beberapa hal yang harus diketahui karyawan tentang sifat-sifat nasabah adalah sebagai berikut :

a) Nasabah adalah Raja. Pihak bank harus menganggap nasabah adalah raja, artinya seorang raja harus dipenuhi keinginannya dan kebutuhan pelayanan.
b) Mau dipenuhi keinginan dan kebutuhannya. Kedatangan nasabah ke bank adalah agar hasrat atau keinginannya terpenuhi, bank berupa informasi, pengisian aplikasi, atau keluhan-keluhan.
c) Tidak mau berdebat dan tidak mau tersinggung sudah merupakan hukum alam bahwa nasabah paling tidak suka dibantah atau didebat. Usaha setiap pelayanan dilakukaan melalui diskusi yang santai dan rileks.
d) Nasabah mau diperhatikan. Nasabah yang datang kebank pada hakikatnya ingin memperoleh perhatian. Jangan sekali-sekali menyepelekan atau membiarkan nasabah. Berikan perhatian secara penuh sehingga nasabah merasa benar-benar diperhatikan.

---

[28]Kasmir, *Etika Costumer Service*, (Jakarta:PT.Bumi Aksara,2004), hlm.238.
[29] Tjiptono, *Pemasaran Jasa*, edisi pertama, (Malang:Bayu Media,2005), hlm.349.
[30]Philip Kothler, Kevin Lane Keller,*Manajemen Pemasaran*, Edisi ketiga belas, (Jakarta:PT Gelora Aksara Pertama, 2009), hlm.139.

e) Nasabah merupakan sumber pendapatan bank. Pendapatan utama bank adalah dari transaksi yang dilakukan oleh nasabahnya, oleh karena itu, jika dibiarkan nasabah berarti menghilangkan pendapatan. Nasabah merupakan sumber pendapatan yang harus dijaga.

b. Faktor-Faktor Penentuan Kepuasan Nasabah

Ada beberapa faktor yang mempengaruhi kepuasan nasabah yaitu:[31]

1. Wujud (*Tangibles*)

Kemampuan suatu perusahaan dalam menunjukkan eksistensinya kepada pihak eksternal. Penampilan dan kemampuan sarana dan prasarana fisik perusahaan yang dapat diandalkan keadaan lingkungan sekitarnya merupakan bukti nyata dari pelayanan yang diberikan oleh pemberi jasa. Hal ini meliputi fasilitas fisik (contoh gedung, gudang, dan lain-lain). Perlengkapan dan peralatanyang digunakan serta penampilan pegawainya. Yang terkait dengan hal ini yaitu, letak dan lokasi bank tempat parkir dan petugasnya, bentuk fisik dan bangunan bank, ruang pelayanan, loket bank, meja pelayanan, petugas keamanan. Selain dalam melayani para pelanggan kita juga memerlukan keahlian dalam berkomunikasi.

Ada hal yang diperhatikan dalam berkomunikasi adalah bersikap jujur, tidak pandang bulu, mau mendengarkan orang lain dan lain-lainnya. Kunci komunikasi efektif dalam pelanggan adalah mencoba mengerti dan melakukan tindakan untuk memuaskan keinginan nasabah.

[31] Lerbin R. Aritonang R, *Kepuasan Pelanggan Pengukuran dan Penganalisisan* dengan SPSS, (Jakarta:PT.Gramedia Pustaka Utama,2005), hlm.25-30.

2. Keandalan (*Reliability*)

Kemampuan perusahan layanan untuk memberikan pelayanan sesuai dengan yang dijanjikan secara akurat dan terpercaya. Kinerja harus sesuai dengan harapan pelangganuntuk berarti ketetapan waktu, pelayanan yang sama untuk semua pelanggan tanpa kesalahan. *Reliability* meliputi hal-hal keberadaan petugas yang selalu siap sedia saat diperlukan pada waktu kegiatan berlangsung. Petugas tepat waktu dalam melayani nasabah, tidak membedakan nasabah yang satu dengan yang lain.

3. Ketanggapan (*Responsiveness*)

Suatu kebijakan untuk membantu dan memberikan pelayanan yang cepat dan tepat pada pelanggan, dan menyampaikan informasi yang jelas. Kebutuhan para nasabah yangberbeda satu sama lainmengharuskan kita untuk terus berusaha mengetahui secara cepat kebutuhan masing-masing nasabah itu.

4. Jaminan (*Assurance*)

Pengetahuan kesopansantunan dan kemampuan para pegawai perusahaan untuk menumbuhkan rasa percaya pelanggan kepada perusahaan,yang meliputi beberapa komponen yaitu komunikasi, kredibilitas, keamanan,kompetensi dan sopan santun. Hal ini menuntut petugas bank melaksanakan secara trampilsehingga dapat menumbuhkan kesan yang meyakinkan.

5. Empati (*Emphaty*)

Memberi perhatian yang tulus dan bersifat individual atau pribadi yang diberikan kepada para pelanggan, dengan berupaya memahamikeinginan mereka. Hal ini mengharapkan bahwa suatu perusahaan memiliki pengertian dan

pengetahuan tentang pelanggan, memahami kebutuhan pelanggan secara spesifik, serta memiliki waktu pengoperasian yang nyaman bagi pelanggan.

c. Metode Pengukuran Kepuasan Nasabah

Menurut pendapat Tjiptono kepuasan nasabah dapat diukur dengan menggunakan enam metode mengenai objek pengukuran antara lain:[32]

1. Kepuasan Pelanggan Keseluruhan (*Overall Customer Satisfaction*)

Cara yang paling sederhana digunakan untuk mengukur kepuasan nasabah adalah langsung menanyakan kepada nasabah seberapa puas mereka dengan produk atau jasa yang diberikan oleh perusahaan. Ada dua cara dalam proses pengukurannya yang *pertama*, mengukur tingkat kepuasan nasabah terhadap produk atau jasa perusahaan yang bersangkutan. Yang *kedua*, menilai dan membandingkannya dengan tingkat kepuasan keseluruhan terhadap produk atau jasa pesaing.

2. Dimensi Kepuasan Nasabah

Berbagai penelitian memilih kepuasan nasabah ke dalam komponen komponennya. Ada empat langkah cara mengukurnya *pertama*, mengidentifikasi dimensi-dimensi yang menurut mereka paling penting dalam kepuasan nasabah keseluruhan. Yang *kedua*, meminta nasabah menilai produk atau jasa perusahaan berdasarkan fasilitas layanan. *Ketiga*, meminta nasabah menilai produk atau jasa pesaing berdasarkan fasilatas layanan yang sama. Dan *keempat*, meminta nasabah untuk menentukan dimensi-dimensi menurut mereka paling penting dalam menilai kepuasan nasabah.

[32] Tjiptono, *Pemasaran Jasa*, (Malang:Bayu Media Publishing, 2005), hlm.40-43.

3. Kepuasan tidak diukur langsung

Kepuasan tidak diukur langsung, tetapi disimpulkan berdasarkan kesesuaian atau ketidaksesuaian antara harapan nasabah dengan dengan etika kerja perusahaan pada sejumlah atribut penting.

4. Minat Pembeli Ulang (*Repurchase Intent*)

Kepuasan nasabah diukur secara *behavioral* dengan cara menanyakan apakah nasabah akan menggunakan jasa perusahaan lagi.

5. Kesediaan untuk Merekomendasi (*Willingness to Recommend*)

Dalam kasus produk yang nasabah mengulang bertransaksi relatif lama atau bahkan hanya terjadi satu kali transaksi (seperti pembiayaan dan menabung), kesediaan nasabah untuk merekomendasi produk kepada teman atau keluarganya yang menjadi ukuran yang penting untuk dianalisis dan ditindak lanjuti.

6. Ketidakpuasan Nasabah(*Customer Dissatisfaction*)

Beberapa macam aspek yang sering dugunakan mengetahui ketidakpuasan nasabah, meliputi komplain dan nasabah yang beralih ke pesaing.

Sedangkan menurut pendapat Philip Kotler ada beberapa metode yang bisa digunakan perusahaan untuk mengukur kepuasan nasabah, antara lain:[33]

a) Sistem Keluhan dan Saran

Setiap perusahaan yang berorientasi pada nasabah perlu menyediakan akses yang mudah serta nyaman bagi para nasabahnya untuk menyampaikan saran, kritikan, pendapat dan keluhan mereka.

[33] Philip Kothler, *Manajemen Pemasaran,* jilid 2, (Jakarta:INDEKS Kelompok Gramedia, 2005), hlm. 40-41.

b) Pembeli Bayangan (*Ghost Shopping*)

Ghost Shopping yaitu dengan mempekerjakan beberapa *ghost shopper* yang berperan atau berpura-pura sebagai nasabah potensial produk perusahaan dan kemudian menilai cara perusahaan melayani permintaan spesifik nasabah, menjawab pertanyaan nasabah dan menangani setiap keluhan.

c) Analisis Konsumen Beralih (*Lost Customer Analysis*)

Perusahaan harus menghubungi para nasabah yang telah beralih keperusahaan lain agar dapat memahami mengapa hal itu terjadi dan dapat mengambil kebijakan untuk perbaikan selanjutnya.

d) Survey Kepuasan Nasabah

Melalui survey, perusahaan akan memperoleh tanggapan secara langsung dari nasabah dan juga memberikan kesan positif bahwa perusahaan menaruh perhatian terhadap nasabahnya.

Sedangkan menurut Mujiharjo kepuasan nasabah dapat diukur melalui produk, layanan serta pola perilaku. Apabila nasabah merasa puas maka nasabah akan melakukan pengulangan transaksi dan cenderung akan memberikan informasi kepada orang lain. Namun begitu juga sebaliknya apabila nasabah tidak puas maka nasabah akan beralih ke perusahaan lain, bahkan nasabah akan mengajukan komplain ke perusahaan.[34]

E. Kajian Terdahulu

Agar penelitian yang penulis lakukan tidak tumpang tindih dengan penelitian orang lain maka tinjauan kepustakaan merupakan sebuah kemestian

[34] Mujiharjo Bagyo, *Analisis Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Pelanggan dan Pengaruhnya Terhadap Loyalitas Pelanggan, (Studi Kasus pada Bank BRI Demak,* Jurnal Pemasaran, Vol. V, No. 2, hlm. 193-210.

yang penulis lakukan, terutama di kampus IAIN Bukittinggi maupun buku-buku sumber lainnya.Sejauh yang penulis ketahui pembahasan tentang pengaruh etika kerja terhadap kepuasan nasabah telah dibahas sebelumnya oleh:

Meldawati, dengan judul "Analisis Penerapan Nilai-nilai Etika Islam dan Kaitannya dengan Kepuasan Nasabah pada Bank Pembiayaan Rakyat Syariah (PT.BPRS) Ampek Angkek Candung". Hasil dari penelitiannya menyimpulkan bahwa penerapan nilai-nilai etika Islam sudah dilakukan oleh PT.BPRS Ampek Angkek Candung, tapi nasabah masih belum puas dengan penerapan nilai-nilai etika Islam yang diterapkan PT.BPRS Ampek Angkek Candung terbukti dengan harapan nasabah terhadap penerapan nilai-nilai etika Islam yang diterapkan PT.BPRS Ampek Angkek Candung 4,7 dari rata-rata 30 responden dan kenyataan yang diterima nasabahadalah 3,8dari rata-rata 30 responden.[35]

Redha Wahyuni, dengan judul "Penerapan Etika Islam dalam Pelayanan oleh Pedagang Di Pasar Simpang Aur Bukittinggi".Hasil dari penelitiannya menyimpulkan bahwa dilihat dari suasana yang menyenangkan 45% dari 30 pedagang pakaian jadi yaitu 14 orang menjawab setuju dengan pernyataan etika pelayanan Islam tersebut. Dari segi pendekatan 38% dari 30 pedagang pakaian jadi yaitu 11orang menjawab setuju dengan pernyataan etika pelayanan Islam tersebut. Dari segi penawaran sugestik 50% dari 30 pedagang pakaian jadi yaitu 15 orang menjawab setuju dengan pernyataan etika pelayanan tersebut yaitu dalam menawarkan dan menjelaskan barang yang dijual kepada pembeli dari segi memberi perhatian kepada pembeli 45% dari 30 pedagang pakaian jadi yaitu 14

[35] Meldawati, *Analisis Penerapan Nilai-Nilai Etika Islam dan Kaitannya dengan Kepuasan Nasabah pada PT.BPRS Ampek Angkek Candung, Skripsi Tidak Diterbitkan*, (Bukittinggi:Sekolah Tinggi Agama Islam Negeri,2013),hlm.59.

orang menjawab setuju dengan pernyataan etika pelayanan Islam tersebut. Dalam menghadapi keberatan atau penolakan pembeli 43% dari 30 pedagang pakaian jadi yaitu 13 orang menyatakan setuju dengan pernyataan etika pelayanan Islam tersebut. Hampir mendekati setengah hari penyebaran angket sudah menyetujui penerapan etika pelayanan Islam, berarti pedagang pakaian jadi dalam melayani pembeli sudah menerapkan etika pelayanan Islam. Dalam melakukan observasi ± 5 kali pedagang pakaian jadi sebagian ada yang melakukan pelayanan yang kurang baik kepada pembeli pada hari pasar (rabu dan sabtu)dan pada selain hari pasar pelayanan yang diberikan sudah berdasarkan etika pelayanan Islam. Berdasarkan penyebaran angket dan observasi maka etika pelayanan yang diberikan oleh pedagang pakaian jadi kepada pembeli di Simpang Aur Bukittinggi sudah berdasarkan etika pelayanan Islam.[36]

Sugiati Surayitno, dengan judul "Pengaruh Budaya Kerja PT.Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk. Terhadap Kinerja Karyawan". Hasil dari penelitiannya menyimpulkan bahwa hasil dari penelitian yang diolah dengan program *SPSS Versi 17.0 for windows* pada uji t menunjukkan bahwa nilai signifikan yang diperoleh sebesar 0,000 < 0,05. Maka dinyatakan bahwa budaya kerja PT. Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk. Mempunyai pengaruh yang positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan (studi kasus pada karyawan PT.Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk. Kantor Cabang Syariah Yogyakarta. Nilai R square yang diperoleh sebesar 0,355 menunjukkan bahwa budaya kerja

[36] Redha Wahyuni, *Penerapan Etika Islam dalam Pelayanan oleh Pedagang Di Pasar Simpang Aur Bukittinggi,Skripsi Tidak Diterbitkan,* (Bukittinggi:Sekolah Tinggi Agama Islam Negeri, 2013), hlm.61.

berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan di PT.Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk. Kantor Cabang Syariah Yogyakarta.[37]

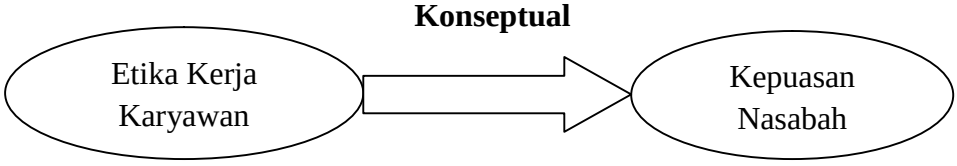
Sedangkan penulis lebih memfokuskan kepada Pengaruh Etika Kerja Karyawan Terhadap Kepuasan Nasabah pada PT.BPRS Ampek Angkek Candung Cabang Payakumbuh.

F. Kerangka Pikir

Etika kerja perusahaan adalah manajemen yang meliputi pengendalian diri, pengembangan tanggungjawab sosial perusahan, memiliki sifat kejujuran serta sopan terhadap nasabah, disiplin dalam semua kegiatan. Etika kerja karyawan akan berdampak pada kesuksesan perusahaan. Sedangkan penelitian yang dilakukan oleh peneliti adalah mengukur Bagaimana Pengaruh Etika Kerja Terhadap Kepuasan Nasabah pada PT.BPRS Ampek Angkek Candung Cabang Payakumbuh?

Berdasarkan uraian di atas maka akan disajikan gambaran mengenai kerangka konseptual penelitian sebagai berikut:

Gambar 2.1
Konseptual



[37] Sugiati Surayitno, *Pengaruh Budaya Kerja PT.Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk. Terhadap Kinerja Karyawan*,Jurnal Manajemen Dakwah, (Yogyakarta:Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga, 2015), hlm. 59.

G. Hipotesis Penelitian

Hipotesis dari penelitian ini adalah :

H_1 Etika Kerja Karyawan Berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap Kepuasan Nasabah (Studi Kasus pada PT.BPRS Ampek Angkek Candung Cabang Payakumbuh).

H_2 Etika Kerja Karyawan Tidak Berpengaruh secara positif atau signifikan terhadap Kepuasan Nasabah (Studi Kasus pada PT.BPRS Ampek Angkek Candung Cabang Payakumbuh).

BAB III

METODOLOGI PENELITIAN

A. Jenis dan Sifat Penelitian

Jenis metode yang digunakan dalam penelitianini adalah metode *deskriptif* korelasional dengan menggunakan pendekatan kuantitatif, yakni mendeskripsikan mengenai hubungan antara etika kerja karyawan terhadap kepuasan nasabah pada PT.BPRS Ampek Angkek Candung Cabang Payakumbuh. Penelitian deskriptif adalah penelitian yang berusaha mendeskripsikan suatu gejala, peristiwa, kejadian yang terjadi pada saat sekarang.

Berdasarkan sifat penelitian, penelitian ini bersifat *deskriptif* kuantitatif yaitu kegiatan penelitian yang diawali dengan mengumpulkan data lapangan kemudian disusun secara sistematis dan diolah dengan program aplikasi komputer yaitu *Statistical Product and Service Solution* (SPSS) 16.0 *for windows.* Setelah diketahui hasilnya ditafsirkan dengan kalimat untuk memberikan gambaran dan penjelasan mengenai pengaruh etika kerja terhadap kepuasan nasabah.[38]

B. Lokasi dan Waktu Penelitian

Lokasi penelitian ini adalah di PT.BPRS Ampek Angkek Candung Cabang Payakumbuh, yang beralamat Jl. Jakarta No. 4 Payakumbuh (belakang kasda motor). Adapun pemilihan lokasi ini didasarkan pada kepentingan penelitian. Untuk memperoleh informasi yang dibutuhkan mengenai pengaruh etika kerja terhadap kepuasan nasabah. Pada penelitian ini yang menjadi subjek penelitian adalah responden atau sumber data yang memberikan data untuk peneliti, yang

[38] Sugiyono, *Metode Penelitian Bisnis,* cet. Ke-7, (Bandung:Alfabeta, 2008), hlm. 14.

menjadi subjeknya adalah Nasabah PT.BPRS Ampek Angkek Candung Cabang Payakumbuh.[39]Waktu penelitian ini adalah pada bulan Juni 2017 sampai selesai dilakukan.

C. Data dan Sumber Data

a. Data Primer

Data primer adalah data yang diperolehl langsung dari subjek penelitiaan dengan menggunakan alat pengukuran atau pengambilan data langsung pada subjek sebagai sumber informasi yang dicari.[40]Maksud dari data primer ini adalah data yang diperoleh langsung dari sumber asli, dalam penelitian ini adalah hasil jawaban angket dari seluruh responden yaitu nasabah di PT.BPRS Ampek Angkek Candung Cabang Payakumbuh.

b. Data sekunder

Data sekunder merupakan data yang diperoleh lewat pihak lain, tidak diperoleh secara langsung, tetapi didapatkan dari literatur buku pustaka baik bahan bacaan, penelitian terdahulu, maupun arsip-arsip Bank. Data sekunder diperoleh langsung dari PT.BPRS Ampek Angkek Candung Cabang Payakumbuh.

D. Pengumpulan Data

1. Kuesioner

Kuesioner merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberi perangkat pertanyaan atau pernyataan tertulis kepada responden untuk dijawabnya. Langkah pembuatan instrumen dalam penelitian ini digunakan untuk menentukan bagaimana data diperoleh dan untuk mencari hubungan antara

[39] Hamidi, *Metode Peneliti dan Teori Komunikasi*, (Malang:UMMPres,2010), hlm.5.
[40] Saifuddin Azwar, *Metode Penelitian*, (Yogyakarta:Pustaka Pelajar,2010), hlm.91.

variabel-variabel yang diteliti.

Kuesioner inilah yang digunakan peneliti sebagai instrumen penelitian dan untuk memperoleh data. Kuesioner diberikan kepada nasabah PT.BPRS Ampek Angkek Candung Cabang Payakumbuh adalah pernyataan yang bersifat tertutup yaitu pernyataan yang disediakan sejumlah jawaban tertentu sebagai pilihan. Pemberian skor tiap subjek didasarkan atas pernyataan dan alternatif jawaban yang telah dipilih.

2. Wawancara

Wawancara *(Interview)* adalah proses tanya-jawab dalam penelitian yang berlangsung secara lisan antara dua orang atau lebih yang bertatap muka, mendengarkan secara langsunginformasi-informasi atau keterangan-keterangan.[41]Wawancara ini dilakukan pada beberapa pihak seperti karyawan di PT.BPRS Ampek Angkek Candung Cabang Payakumbuh untuk menambah data yang dibutuhkan dalam penyusunan skripsi. Teknik yang dilakukan adalah wawancara yang tidak terstruktur, yaitu pedoman wawancara yang hanya membuat garis besar yang ditanyakan.

E. Penentuan Populasi dan Sampel

a. Populasi

Populasi merupakan totalitas semua nilai yang mungkin dari hasil menghitung atau pengukuran, kualitatif maupun kuantitatif mengenai kareakteristik tertentu dari semua anggota perkumpulan yang lengkap dan jelas

[41] Cholid Narbuko dan Abu Achmadi, *Metodologi Penelitian*, (Jakarta:Rosda Karya,2012), hlm.83.

yang ingin dipelajari sifat-sifatnya.[42]

Berdasarkan pengertian ini maka yang menjadi populasi dalam penelitian ini adalah semua yang melakukan pembiayaan di PT.BPRS Ampek Angkek Candung Cabang Payakumbuh.Dalam penelitian ini, populasinya adalah nasabah yang melakukan pembiayaan pada tahun 2016 adalah 270.

b. Sampel

Sampel adalah pengumpulan data tidak dilakukan dari seluruh responden yang menjadi anggota populasi tetapi hanya sebagian saja.Sampel dalam penelitian ini adalah sebagian nasabah PT.BPRS Ampek Angkek Candung Cabang Payakumbuh.Mengingat populasi dapat ditentukan secara tepat maka untuk menentukan ukuran sampel dari suatu populasi digunakan rumus *Slovin* sebagai berikut:[43]

$$n=\frac{N}{1+N\,(e)^2}$$

Dimana:

n : Ukuran sampel

N : Ukuran populasi

e : Persen kelonggaran ketidaktelitian karena kesalahan pengambilan sampel yang masih dapat ditolelir atau diinginkan sebesar 10% atau 0,1.

[42] Sudjana, *Metode Statistik*. (Bandung:Tarsito, 2005), hlm. 5.

[43] Umar Husein, *Metode Penelitian Untuk Skripsi dan Tesis Bisnis*. (Jakarta:PT.Raja Grafindo Persada, 2007), hlm. 78.

Berdasarkan informasi dari pihak manajemen, nasabah yang melakukan transaksipembiayaan pada tahun 2016 yaitu sebanyak 270 nasabah. Sehingga ukuran sampel dalam penelitian ini melalui perhitungan rumus *Slovin* ditentukan sebesar:

$$n=\frac{N}{1+N(e)^2}$$

$$n=\frac{270}{1+270(0.1)^2}$$

$$n=\frac{270}{3.7}$$

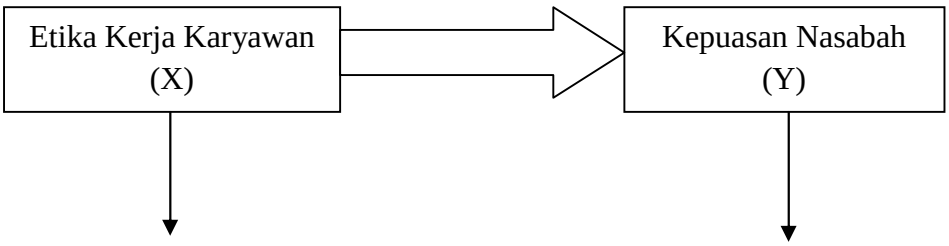
n=73

F. Variabel Penelitian dan Defenisi Operasional

a. Variabel Penelitian

Variabel yang digunakan dalam penelitian ini terdiri dari satu variabel Independen (yang mempengaruhi) dan satu variabel Dependen (yang dipengaruhi). Variabel tersebut adalah:

Gambar 3.1
Variabel Penelitian



Variabel Independen Variabel Dependen

b. Defenisi Operasional

Defenisi Operasional adalah unsur-unsur penelitian yang bagaimana mengukur suatu variabel. Sehingga dengan pengukuran tersebut dapat diketahui

indikator-indikator apa saja yang menjadi pendukung dari variabel-variabel yang akan dianalisis tersebut.[44] Ada variabel yang dioperasionalkan adalah:

1. Etika Kerja Karyawan

Etika kerja adalah bentuk kerja dengan sungguh-sungguh dan penuh tanggungjawab serta memiliki komitmen tinggi atas hasil usahanya.[45]

2. Kepuasan Nasabah

perasaan senang atau kecewa seseorang yang timbul karena membandingkan kinerja yang dipersepsikannya produk (hasil) terhadap ekpektasi mereka. Jika kinerja sesuai dengan ekspektasi, maka nasabah akan puas.[46]

G. Instrumen Penelitian

a. Pembuatan Skala Penelitian

Dalam penelitian ini salah satu alat pengumpulan data adalah angket. Angket yang akan digunakan memuat dua variabel, yaitu variabel etika kerja karyawan dan kepuasan nasabah. Di dalam penyusunan angket penulisan menggunakan angket tertutup yang mana jawaban dari pernyataan sudah tersedia.

Butir-butir pertanyaan dalam angket disusun berdasarkan indikator dari masing-masing variabel. Dari masing-masing indikator akan dijabarkan dalam bentuk pertanyaan. Kisi-kisi ini diperlukan untuk melihat dan memperjelas permasalahan yang dituangkan dalam angket.

---

[44]Masri Singarimbun, *Metodologi Penelitian Survey*, (Jakarta:LP3ES,2000), hlm.46.

[45]Sugiati Surayitno, *Pengaruh Etika Kerja Terhadap Kepuasan Kinerja Karyawan*, Junal Manajemen Dakwah, (Yogyakarta:Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga, 2015), hlm. 03.

[46]Philip Kothler, Kevin Lane Keller,*Manajemen Pemasaran*, Edisi ketiga belas, (Jakarta:PT Gelora Aksara Pertama,2009), hal.139.

Tabel 3.1
Kisi-kisi Etika Kerja Karyawan

NO	Indikator
1	Kepercayaan (*Trust*)
2	Integritas (*Integrity*)
3	Profesionalisme (*Proffesionalism*)
4	Fokus pada Pelanggan (*Costumer Focus*)
5	Kesempurnaan (*Excellence*)

Tabel 3.2
Kisi-kisi Kepuasan Nasabah

No	Indikator
1	Wujud (*Tangibles*)
2	Keandalan (*Reliability*)
3	Ketanggapan (*Responsiveness*)
4	Jaminan (*Assurance*)
5	Empati (*Emphaty*)

b. Uji Instrumen Penelitian

1.Uji Validitas

Validitas adalah suatu ukuran yang menunjukkan tingkat kevalidanatau kesahihan suatu instrumen. Pengujian validitas item butir pertanyaan dengan teknik *Corrected Item Total Correlation* dengan bantuan program *SPSS versi 16.0 for windows* yaitu mengkorelasi antara skor item dengan total item, kemudian melakukan koreksi terhadap nilai koefisien korelasi.[47] Tingkat validitas instrumen ini dianalisis dengan cara mengkorelasikan *score* item tiap pertanyaan dan *score* total untuk seluruh pertanyaan. Harga koefisiensi dalam penelitian ini dikatakan

[47] Dumi Priyanto, 5 *Jam Belajar Olah Data Dengan SPSS 17,* (Yogyakarta: ANDI, 2009), Hlm. 167.

valid apabila harga koefisiensi rHitung > rTabel dan apabila rHitung < rTabel maka butiran pertanyaan dalam instrumen dinyatakan tidak valid.[48]

2. Uji Reliabilitas

Reliabilitas adalah tingkat kepercayaan hasil suatu pengukuran. Pengukuran yang memiliki Reliabilitas tinggi, yaitu pengukuran yang mampu memberikan hasil ukur yang terpercaya (reliabel). Reliabilitas merupakan salah satu ciri atau karakter utama instrumen pengukuran yang baik.

Untuk uji reliabilitas yang baik menggunakan metode *internal consistency* dalam kenyataannya hampir tidak pernah ditemukan dua tes dengan bentuk sama (*paralel forms*). Dalam keadaan ini disarankan untuk menggunakan koefisien Alpha (α) yang diberikan olehCronbach's sebagai berikut:

$$\alpha = \frac{2[\sigma_{\chi}^{2} - \sigma_{Y1}^{2}\sigma_{Y2}^{2}]}{\sigma_{\chi}^{2}}$$

Dimana :

σ = Koefisien reliabilitas split half

σ_{χ}^{2} = Varians skor keseluruhan

$\sigma_{Y_1}^{2}, \sigma_{Y_2}^{2}$ = Varians skor bagian pertama dan kedua

H. Teknik Analisis Data

a. Analisis Data Deskriptif

Analisis data deskriptif digunakan untuk memberikan penjelasan mengenai data-data yang berbentuk angka kedalam suatu kalimat agar mudah dipahami.

b. Uji Asumsi Klasik

1. Uji Normalitas

[48] Sugiyono, *Metode Penelitian Administrasi*, (Bandung: Alfabet, 1994), hlm. 115.

Maksud uji normalitas untuk mengetahui apakah gejala-geejala yang diteliti mempunyai distribusi normal atau tidak . jika distribusi variabel membentuk kurva normal maka dapat dilakukan analisis untuk menguji hipotesis. Normalitas data diuji dengan teknik *one kolmogrov-Smirnov.* Kenormalan data dideteksi dengan melihat penyebaran data pada sumbu diagonal dari grafik. Jika data menyebar disekitar garis diagonal dan mengikuti arah garis diagonal, maka model regresi memenuhi asumsi normalitas. Sebaliknya, jika data menyebar jauh dari garis diagonal atau tidak mengikuti arah garis diagonal, maka model regresi tidak memenuhi asumsi normalitas.[49]

c. Analisis Regresi Sederhana

Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah menggunakan metode analisis regresi sederhana yaitu untuk melihat seberapa besar pengaruh antara etika kerja karyawan dengan kepuasan nasabah.

Analisis regresi linier sederhana digunakan untuk menghitung pengaruh variabel X (etika kerja) terhadap variabel Y (kepuasan nasabah) dengan menggunakan rumus sebagai berikut:

$$\mathbf{Y=a+bX}$$

Dimana:

Y: subjek dalam variabel dependen yang diprediksi (kepuasan nasabah).

a: nilai konstan.

b: angka arah atau koefisiensi regresi, yang menunjukkan angka

[49] Singgih Santoso, *Buku Latihan SPSS Statistik Parametik*, (Jakarta:PT.ElexMedia Komputindo,2000), hlm. 212.

peningkatan ataupun penurunan variabel dependen yang didasarkan pada perubahan variabel independen. Bila (+) arah garis naik, dan bila (-) maka arah garis turun.

X: subjek pada variabel independen yang mempunyai nilai tertentu (etika kerja).

d. Uji Hipotesis

Langkah pengujian dan pembuktian secara statistik terhadap hipotesis dalam penelitian ini dilakukan dengan uji parsial (Uji t) dan uji R^2 (koefisiensi determinasi).

1. Uji Parsial (Uji t)

Uji parsial digunakan untuk mengetahui apakah variabel independen mempunyai hubungan dengan variabel dependen. Untuk melihat pengaruh atau hubungan variabel bebas terhadap variabel terikat. Uji t dilakukan dengan membandingkan nilai t hitung dengan t tabel. Kriteria ujinya adalah apabila nilai statistik t hitung perhitungannya lebih tinggi dibandingkan nilai t tabel, atau signifikan (sig) t ≤ 0,05 maka H_2ditolak. Tingkat signifikan digunakan dalam penelitian ini adalah 5%.

2. Uji Koefisien Korelasi

Uji korelasi adalah mengukur derajat keeratan hubungan antara satu variabel dengan variabel lain. Hubungan dalam kerelasi bisa positif (hubungan searah), nol (tidak ada hubungan) atau negatif (berlawanan arah). Simbol atau notasi korelasi adalah “r” dan besarnya $-1 \leq r \leq 1$.

3. Uji Koefisien Determinasi (Uji R^2)

Uji koefisien determinasi adalah uji seberapa pengaruh X terhadap Y atau seberapa sumbangan variabel independent terhadap variabel dependent dengan melakukan analisis dan perhitungan statistik dan melihat pada tabel summary dan kolom R-Square.

I. Metode Pengolahan Data

Dalam penelitian ini ada tahap pengolahan data yang digunakan yaitu:[50]

a. Pemberian Skor (*Scoring*)

Proses pemberian skor dilakukan dengan membuat klasifikasi dan kategori atas jawaban pertanyaan kuesioner sesuai tanggapan responden. Responden menjawab pertanyaan kuesioner dengan memberi tanda centang ( ) pada jawaban yang telah disediakan dengan lima kemungkinan yang tersedia. Setiap pilihan jawaban responden diberi skor nilai atau bobot yang disusun secara bertingkat berdasarkan skala *likert.*Interval skala *likert* tersebut digunakan menunjukkan nilai atau skor sebagai berikut:

Tabel 3.3
Interval Skala Likert

No	Item	*Favourable*
1	Sangat Setuju (SS)	5
2	Setuju (S)	4
3	Netral (N)	3
4	Tidak Setuju (TS)	2
5	Sangat Tidak Setuju (STS)	1

[50]Nur Indriantoro dan Bambang Supamo, *Metode Penelitian Untuk Akuntansi dan Manajemen*, cet.Ke-2, (Yogyakarta:BPFE-Yogyakarta, 2000), hlm.167-169.

BAB IV

HASIL PENELITIAN

A. Gambaran Umum PT.BPRS Ampek Angkek Candung

a. Sejarah Berdirinya PT BPR Syariah Ampek Angkek Candung

Sejarah berdirinya PT BPRS Ampek Angkek Candung berawal dari himbauan presiden RI pada saat peresmian pekan menuju penghijauan di Bukit Aripan Solok Bulan Desember 1982, mengajak para perantau minang memberik`an bantuan Rp.1.000,- perorang bagi pembangunan Sumatera Barat dari himbauan tersebut lahirlah gerakan seribu minang (Gebu Minang) yang merupakan pergerakan berdirinya PT BPRS Ampek Angkek Candung. Para pengusaha dan perantau minang menyepakati untuk mendirikan PTBPRS Ampek Angkek Candung melalui "Gebu Minang" pada tanggal 29 Januari 1990 disetiap kecamatan di Sumatera Barat. Sebagai sarana membantu pemerintah mempercepat peningkatan dan perbaikan perekonomian di Sumatera Barat khususnya di Bukittinggi.[51]

Pada tanggal 14 Juni 1996 diadakan rapat para pemrakarsa pendiri PTBPRS Ampek Angkek Candung, dihadiri oleh 31 orang yang terdiri dari mantan pejabat pemerintah, ABRI, Pegawai Swasta dan pengusaha.Setelah melewati perjalanan panjang akhirnya tanggal 14 Mei 1999, panitia pendiri PTBPRS Ampek Angkek Candung dapat meraih hasil dengan dikeluarkannya izin operasional melalui keputusan Direksi BI,No.35/57/KEP/DIR. Dan tanggal 12 Juli 1999 PTBPRS Ampek Angkek Candung resmi beroperasi.

[51] Gambaran Umum PT.BPRS Ampek Angkek Candung Cabang Payakumbuh.

Pada bulan Desember 2010 PT.BPRS Ampek Angkek Candung telah memiliki 1 kantor pusat yang beralamat disimpang Parit Putus, dengan No. Telp. (0852) 3265, (0752) 626146 dan satu kantor cabang yang beralamat di Jl. Jakarta No. 4, belakang Kasda Motor, Payakumbuh dengan No. Telp. (0752) 9345 serta 4 kantor kas, antara lain:

1. Kantor Kas Pasar Baso yang beralamat di Jl. Raya Bukittinggi-Payakumbuh depan Pasar Baso dengan No. Telp. (0752) 426851.
2. Kantor Kas Pakan Kamis yang beralamat di Jl. Raya Pekan Kamis depan Kantor Camat Pekan Kamis Tilatang kamang dengan No. Telp. (0752) 774404.
3. Kantor kas Biaro yang beralamat di Jl. Raya Bukittinggi-Payakumbuh simpang Biaro dengan No. Telp. (0752) 744601.
4. Kantor Kas Pasar Lasi yang beralamat di Jl. Raya Pasar Lasi depan SMA Negeri 1 Candung.

b. Ketentuan Dasar

1. Kebijakan Pokok Penghimpunan Dana

a) Prosedur Penghimpunan Dana yang Sehat

Setiap calon nasabah harus melalui suatu proses penilaian yang dilakukan secara objektif dan dana yang diterima dari nasabahharus dinilai secara objektif serta di yakini oleh pejabat bank bahwa dana tersebut berasal dari sumber yang halal dan dapat dipertanggungjawabkan dihadapan hukum positif.

b) Penghimpunan Dana dalam Perhatian Khusus

Merupakan penghimpunan dana yang dikategorikan sebagai transaksi keuangan yang mempunyai risiko tinggi atau mencurigakan.

c) Pengkinian Data

Merupakan upaya untuk melengkapi dan memperbaharui data nasabah yang dilakukan dengan cara menyeleksi kembali data nasabah yang telah masuk dengan formulir terkini.

d) Penyelesaian Pengaduan

Penyelesaian pengaduan nasabah dana yang bermasalah harus disesuaikan dengan program tindak lanjut yang telah dibuat dan disetujui pada tingkat direksi dan dilaporkan kepada Bank Indonesia (BI).

2. Penghimpunan Dana yang Harus Dihindari

Dana yang harus dihindari adalah dana yang tidak sesuai dengan prinsip syari'ah Islam dan kebijakan pemerintah antara lain dana dari *Money Laundry*, korupsi, hasil perjudian dan lain-lain, dimana ketetapan pelarangan penerimaan dana seperti ini ditetapkan dengan surat keputusan direksi dan harus dipatuhi oleh semua pejabat dan karyawan.

3. Jenis Penghimpunan Dana Berdasarkan Tujuan

a) Keamanan, dengan menggunakan akad titipan (*Al-Wadi'ah*).

b) Investasi, dengan menggunakan akan bagi hasil (*Mudharabah Muqayyadah* dan *Mudharabah Mutlaqah*).

c) Sosial, dalam bentuk penerimaan zakat, infaq, sadaqah, waqaf dan hibah.

c. Kebijakan Penerimaan dan Identifikasi Nasabah

1. Meminta Informasi dari Calon Nasabah Mengenai

a) Identitas calon nasabah.

b) Maksud dan tujuan nasabah melakukan hubungan dengan Bank.

c) Mencari informasi tambahan mengenai profil nasabah

2. Nasabah Badan Hukum

1) Akte pendirian dan akte perubahannya yang telah disahkan oleh instansi yang berwenang.

2) Izin usaha dan izin lainnya dari instansi yang berwenang dibuktikan dengan antara lain: SIUP, SITU, TDP, NPWP.

3) Nama dan *speciment* tanda tangan.

4) Keterangan sumber dana dan tujuan penggunaan dana.

5) Identitas pengurus yang berwenang mewakili badan hukum yang dibuktikan dengan SIM, KTP atau paspor yang masih berlaku.

6) Meneliti kebenaran dokumen pendukung identitas calon nasabah.

7) Wajib bertatap muka langsung dengan nasabah pada saat pembukaan rekening.

d. Administrasi

1. Setiap permohonan harus diadministrasi dengan baik (File Identifikasi Nasabah) sesuai dengan jenis produk yang ada.

2. Data base nasabah sekurang-kurangnya mencakup identitas, pekerjaan (bidang usaha), jumlah penghasilan, rekening yang dimiliki, aktifitas transaksi normal dan tujuan pembukuan rekening.

3. Semua dokumen harus terjaga kerahasiaannya.

B. PELAYANAN PRODUK DAN JASA BANK

a. Penghimpunan Dana[52]

1. Tabungan iB SeHaTi

Wujudkan impian masa depan anda dengan menabung di Tabungan iB SeHaTi (Serambi Halal Tabungan Islam) Bank Syariah Ampek Angkek Candung. Layanan dan Fasilitas, seperti setoran awal hanya Rp 10.000, bebas biaya administrasi bulanan, setoran dan penarikan bisa di antar jemput, tanpa antri, mendapatkan bagi hasil (bonus) setiap bulannaya dan masih banyak lainnya.

2. Tabungan iB Uang Saku

Bimbinglah anak kita sedari dini untuk selalu menabung demi masa depan yang cerah di Tabungan iB Wang Saku Bank Pembiayaan Syariah Ampek Angkek CandungLayanan dan Fasilitas, seperti setoran awal hanya Rp 5.000, setoran selanjutnya minimal Rp 1.000, bebas biaya adminditrasi bulanan, setoran dan penarikan bisa diantar jemput, tanpa antri, dana nasabah dijamin oleh pemerintah karena kami merupakan bank peserta Lembaga Penjamin Simpanan (LPS) dan mendapatkan bagi hasil (bonus) setiap bulannaya.

Ketentuan-Ketentuan Umum Tabungan adalah tabungan diperuntukkan bagi penabung perorangan, perusahaan, dan yayasan. Sebagai bukti kepemilikan tabungan, PT BPRS Ampek Angkek Candung akan menerbitkan buku tabungan atas nama penabung.Penabung wajib membubuhkan tandatangan pada kolom specimen yang tercantum pada Buku Tabungan sesuai dengan specimen

[52] Gambaran Umum PT.BPRS Ampek Angkek Candung Cabang Payakumbuh.

tandatangan yang diadministrasikan pada Bank. Apabila ada perubahan specimen dan alamat, maka Penabung diwajibkan untuk memberitahukan secara tertulis kepada Bank.Penabung wajib menunjukkan Buku Tabungnan ini setiap kali dilakukan penarikan.

3. Deposito BerMuTu

Deposito BerMuTu (Berkah Mudah dan Tumbuh) merupakan simpanan berjangka yang menjadikan simpanan anda lebih aman dengan tingkat bagi hasil yang lebih kompetitifKeuntungan, seperti bagi hasil yang kompetitif (lebih menguntungkan nasabah), dana nasabah dijamin oleh Pemerintah, dapat diperpanjang otomatis pada saat jatuh tempo (ARO), tanpa pinalti, apabila dicairkan sebelum jatuh tempo, tersedia pilihan jangka waktu : 1 bulan, 3 bulan, 6 bulan, 12 bulan, jumlah deposito minimal Rp 1.000.000.

b. Produk Penyaluran Dana (Pembiayaan)

Produk penyaluran dana merupakan produk yang di gunakan oleh bank untuk menyalurkan dana dari masyarakat kelebihan dana (surplus unit) ke masyarakat yang kekurangan dana (deficit unit) melalui pembiayaan. Produk pembiayaan (penyaluran dana) PT.BPRS Ampek Angkek Candung berupa pembiayaan yang didasarkan atas akad (perjanjian) yang sesuai dengan tuntutan syari’ah islam, berdasarkan azas kemitraan antara nasabah pembiayaan (debitur) dengan Bank.

Produk-produk penyaluran dana yang ada di PT. BPRS Ampek Angkek Candungadalah **Pembiayaan AAC Mitra Syariah;** Modal Kerja, Investasi, dan Kepemilikan Kendaraan Bermotor.

c. Produk Jasa

Selain menawarkan produk tabungan dan pembiayaan, PT BPRS Ampek Angkek Candung juga menawarkan produk jasa yaitu **Transfer.** Proses transfer dilakukan dengan melakukan kerjasama dengan Bank Syariah Mandiri (BSMNet).

Langkah – langkah yang dilakukan pada saat ingin melakukan transfer sangatlah mudah. Nasabah hanya perlu mengisi formulir trasnfer dimana mengisi data: nama pengirim, nama penerima transfer, dan nomor rekening tujuan serta hanya memberikan ongkos kirim sebesar Rp 15.000.

C. VISI MISI PT.BPRS AMPEK ANGKEK CANDUNG

a. Visi

Menjadi BPRS Syari'ah yang amanah dan profesional guna meraih keberkahan dan kesuksesan bersama yang bermanfaat bagi masyarakat.

b. Misi

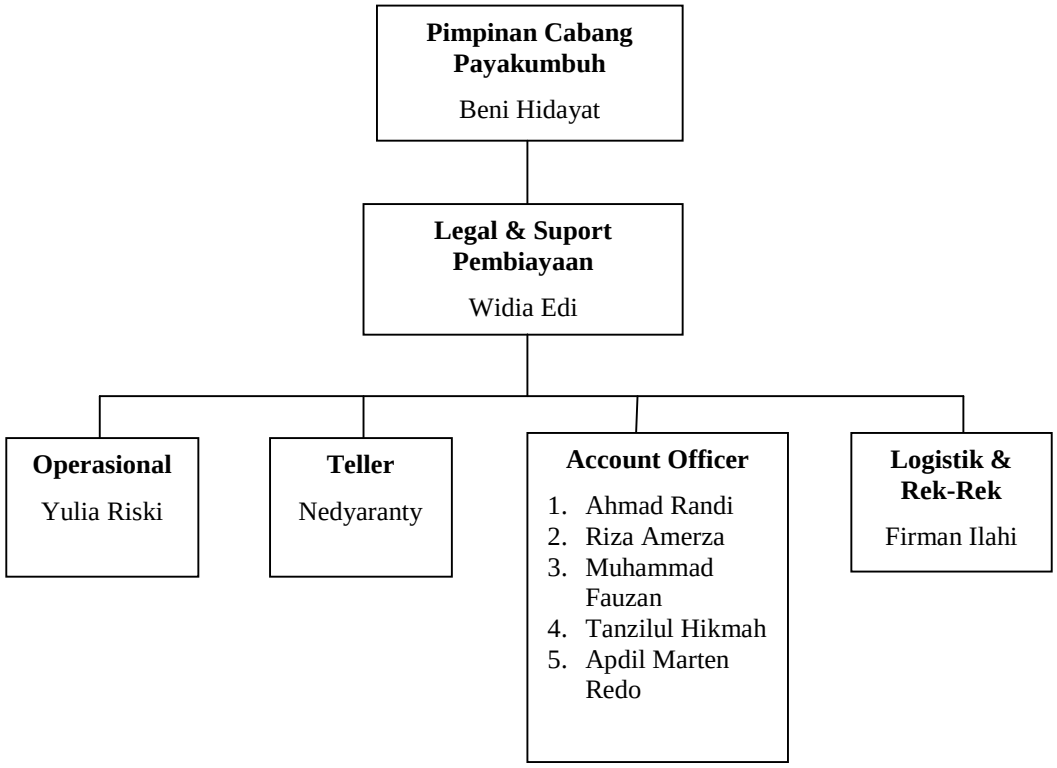
1. Memberdayakan ekonomi umat utamanya usaha mikro,kecil, dan menengah**.**
2. Memberikan layanan terbaik dan memuaskan amanah bagi para mitra usaha**.**
3. Memiliki sistem tenaga kerja yang unggul dengan sumber daya insani yang profesional, kompeten, handal dan menunjang tinggi Ukhuwah Islamiah**.**
4. Memberikan manfaat yang optimal bagi para stakeholder**.**
5. Memberikan konstribusi yang nyata bagi negara dan bangsa.

D. STRUKTUR ORGANISASI PT.BPRS AMPEK ANGKEK CANDUNG CABANG PAYAKUMBUH

Struktur organisasi (*design* organisasi) adalah mekanisme-mekanisme formal dimana organisasi dikelola. Struktur organisasi menunjukkan kerangka dan

susunan perwujudan pola tetapdari hubungan-hubungan diantara fungsi-fungsi ,bagian-bagian atau posisi-posisi, maupun orang-orang yang menunjukkan kedudukan, tugas, wewenang dan tanggungjawab yang berbeda. Di bawah ini gambaran struktur organisasi pada PT.BPRS Ampek Angkek Candung Cabang Payakumbuh:[53]

Gambar 4.1
Struktur Organisasi PT.BPRS Ampek Angkek Candung Cabang Payakumbuh



E. UJI INSTRUMEN PENELITIAN

a. UjiValiditas

Analisis validitas berfungsi untuk menentukan seberapa valid suatu item pernyataan mengkur variabel yang diteliti. Instrumen yang sahih memiliki

[53] Gambaran Struktur Organisasi PT.BPRS Ampek Angkek Candung Cabang Payakumbuh.

validitas yang tinggi, instrumen dapat dikatakan sahih apabila data tersebut dapat digunakan untuk mengukur apa yang seharusnya diukur. Hasil analisis program SPSS 16 ditunjukan dengan membandingkan *product moment*, jika nilai korelasi antar item >0,300 maka item tersebut dianggap valid.Uji validitas dilakukan dengan menggunakan rumus dengan menggunakan program SPSS dapat dilihat pada Tabel 4.1 berikut ini :[54]

Tabel 4.1
Hasil Uji Validitas Variabel Etika Kerja Karyawan (X)

No Item Pernyataan	Nilai r Hitung	Nilai r Tabel	Keterangan
1	0.715	0.300	Valid
2	0.537	0.300	Valid
3	0.361	0.300	Valid
4	0.644	0.300	Valid
5	0.618	0.300	Valid
6	0.653	0.300	Valid
7	0.402	0.300	Valid
8	0.751	0.300	Valid
9	0.752	0.300	Valid
10	0.696	0.300	Valid
11	0.692	0.300	Valid
12	0.433	0.300	Valid
13	0.751	0.300	Valid
14	0.351	0.300	Valid
15	0.775	0.300	Valid
16	0.775	0.300	Valid
17	0.451	0.300	Valid
18	0.317	0.300	Valid
19	0.727	0.300	Valid
20	0.714	0.300	Valid

Sumber : Hasil Pengolahan data Primer Tahun 2017

Berdasarkan Tabel 4.1 di atas, pengujian validitas dimulai dari uji validitas variabel etika kerja karyawan (X) dari 20 butir pertanyaan yang ada, ditemukan

[54]Hasil Pengolahan data Primer Tahun 2017.

semua item pernyataan yang terdiri dari item 1 sampai dengan item 20 valid. Dari hasil uji validitas diperoleh semua nilai korelasi masing-masing lebih besar dari nilai korelasi kritis atau 0.300. Dengan demikian semua item Pernyataan variabel etika kerja karyawan dapat digunakan untuk pengujian lebih lanjut.

Uji validitas untuk variabel kepuasan nasabah (Y) dapat dilihat pada Tabel 4.2 berikut ini :[55]

Tabel 4.2
Hasil Uji Validitas Variabel Kepuasan Nasabah (Y)

No Item Pernyataan	Nilai r Hitung	Nilai r Tabel	Keterangan
1	0.794	0.300	Valid
2	0.681	0.300	Valid
3	0.396	0.300	Valid
4	0.617	0.300	Valid
5	0.553	0.300	Valid
6	0.611	0.300	Valid
7	0.412	0.300	Valid
8	0.652	0.300	Valid
9	0.546	0.300	Valid
10	0.652	0.300	Valid
11	0.714	0.300	Valid
12	0.338	0.300	Valid
13	0.591	0.300	Valid
14	0.320	0.300	Valid
15	0.635	0.300	Valid
16	0.670	0.300	Valid
17	0.441	0.300	Valid
18	0.394	0.300	Valid
19	0.582	0.300	Valid
20	0.652	0.300	Valid

Sumber : Hasil Pengolahan data Primer Tahun 2017

Berdasarkan Tabel 4.2 di atas, pengujian validitas dimulai dari uji validitas variabel kepuasan nasabah (Y) dari 20 butir pertanyaan yang ada, ditemukan

[55]Hasil Pengolahan data Primer Tahun 2017.

semua item pernyataan yang terdiri dari item 1 sampai dengan item 20 valid. Dari hasil uji validitas diperoleh semua nilai korelasi masing-masing lebih besar dari nilai korelasi kritis atau 0.300. Dengan demikian semua item Pernyataan variabel kepuasan nasabah dapat digunakan untuk pengujian lebih lanjut.

b. Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas adalah suatu uji yang menunjukkan sejauh mana pengukuran itu dapat memberikan hasil yang relatif tidak beda dilakukan pengulangan pengukuran terhadap subjek yang sama. Uji ini hanya dapat dilakukan pada pertanyaan-pertanyaan yang valid saja. Pengujian reliabilitas dilakukan dengan menggunakan rumus alpha atau *Cronbach's Alpha,* instrumen yang mempunyai reliabilitasi. Instrumen yang dipakai dalam variabel itu dikatakan handal apabila memiliki *cronbach's alpha* lebih dari 0,60 (Ghozali).

Hasil analisis reliabilitas terhadap masing-masing instrumen penelitian diketahui bahwa nilai Koefisien *Cronbach Alpha* dari masing-masing variabel dapat dilihat pada Tabel 4.3 berikut ini :[56]

Tabel 4.3
Hasil Uji Reliabilitas Variabel Penelitian

No	Variabel	Jumlah Item	*Cronbach Alpha*	Keterangan
1	Kepuasan Nasabah (Y)	20	0,909	Reliabel
2	Etika Kerja Karyawan (X)	20	0,909	Reliabel

Sumber : Hasil Pengolahan data Primer Tahun 2017

Berdasarkan Tabel 4.3 hasil pengolahan data untuk uji reliabilitas variabel penelitian sebagaimana yang terlihat pada tabel di atas terlihat bahwa semua variabel memiliki angka *cronbach alpha* lebih besar dari 0,60. Hal ini

[56]Hasil Pengolahan data Primer Tahun 2017.

menandakan bahwa semua variabel penelitian memiliki kuesioner yang handal atau memiliki hubungan yang erat (reliabel). Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa kuesioner yang digunakan untuk mengumpulkan data penelitian memiliki hubungan yang erat.

F. Uji Asumsi Klasik

a. Uji Normalitas

Untuk melihat tingkat kenormalan suatu data perlu dilakukan uji normalitas dari data tersebut. Pengujian normalitas data dilakukan dengan menggunakan *One Sample Kolmogorov Smirnov Test.* Ghozali menyatakan dimana prinsip dari normalitas ditunjukan dengan tingkat signifikansi 5%. Dasar pengambilan keputusan dari uji normalitas ini adalah dengan melihat probabilitas Asymp.Sig (2-tailed). Jika probabilitas Asymp.Sig (2-tiled) > α, maka data tersebut berdistribusi normal.Adapun hasil pengolahan data untuk uji normalitas dapat dilihat pada Tabel 4.4 berikut :[57]

Tabel 4.4
Uji Normalitas Variabel Penelitian

No	Variabel	Alpha	Asymp. Sig	Keterangan
1	Kepuasan Nasabah (Y)	0.05	0,063	Normal
2	Etika Kerja Karyawan (X)	0.05	0.088	Normal

Sumber : Hasil Pengolahan data Primer Tahun 2017

Berdasarkan tabel 4.4 pengujian normalitas terhadap variabel penelitian, ternyata nilai Asymp.Sig variabel tersebut lebih besar dari α = 5%. Untuk variabel etika kerja karyawan nilai Asymp.Sig sebesar 0,088, ini berarti 0,088> 0.05. Maka

[57]Hasil Pengolahan data Primer Tahun 2017.

dapat disimpulkan bahwa variabel etika kerja karyawan datanya terdistribusi secara normal. Begitu pula dengan variabel kepuasan nasabah nilai Asymp.Sig sebesar0,063 >0.05, maka dapat disimpulkan bahwa variabel kepuasan nasabah juga memiliki data yang terdistribusi secara normal.

G. Hasil Analisis Regresi Sederhana

Analisis regresi sederhana digunakan untuk melihat pengaruh variabel independen terhadap variabel dependen dan sekaligus dalam rangka membuktikan hipotesis yang diajukan dalam penelitian. Persamaan regresi sederhana berguna untuk melihat pengaruh dari masing-masing variabel bebas terhadap variabel terikat dengan menggunakan pendekatan *Ordinary Least Square* (OLS). Untuk melakukan pengujian pengaruh ini, digunakan analisa regresi sederhana. Hasil analisa regresi sederhana dapat dijelaskan pada Tabel 4.5 berikut:[58]

Tabel 4.5
Hasil Analisis Regresi Sederhana

Coefficients[a]

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	10.237	8.457		12.562	.000
	Etika Kerja Karyawan (X)	.358	.101	.389	3.558	.001

a. Dependent Variable: Kepuasan Nasabah (Y)
Sumber: Hasil Pengolahan Data Primer 2017

Kemudian nilai koefisien regresi masing–masing variabel diatas dapat disubtitusikan ke dalam persamaan regresi sederhana sebagai berikut :

[58] Hasil Pengolahan Data Primer 2017.

Y = 10,237 + 0,358 X+€

Keterangan:

Y = Kepuasan Nasabah

X = Etika Kerja Karyawan

Dari persamaan tersebut di atas dapat dijelaskan dibawah ini :

1) Nilai konstanta sebesar 10,237 satuan hal ini menunjukkan bahwa sebelum dipengaruhi variabel etika kerja karyawan sebagai variabel independen, maka Kepuasan Nasabah pada PT.BPRS Ampek Angkek Candung Cabang Payakumbuh sudah ada, namun dengan adanya etika kerja karyawan maka kepuasan nasabah akan naik sebesar 10,237 satuan dengan asumsi variabel lain nol.
2) Koefisien etika kerja karyawan (X) memberikan nilai sebesar 0,358 satuan yang berarti bahwa ada pengaruh positif antara etika kerja karyawan terhadap Kepuasan Nasabah pada PT.BPRS Ampek Angkek Candung Cabang Payakumbuh, semakin baik etika kerja karyawan terhadap nasabah maka kepuasan yang diperoleh nasabah juga akan semakin meningkat sebesar 0,358 satuan dan sebaliknya.

H. Pengujian Hipotesis

a. Uji Parsial (Uji t)

Uji t digunakan untuk mengetahui apakah variabel independen secara parsial berpengaruh signifikan atau tidak terhadap variabel dependen. Berdasarkan perhitungan pada Tabel 4.5 diatas dapat diuraikan hasil pengujian hipotesis sebagai berikut:

Hipotesis dalam penelitian ini adalah "Terdapat pengaruh yang positif dan signifikan antara Etika Kerja Karyawan (X) terhadap Kepuasan Nasabah pada PT.BPRS Ampek Angkek Candung Cabang Payakumbuh. Hasil pengolahan data dengan uji t diketahui bahwa nilai hasil uji t dari variabel etika kerja karyawan (X) dengan nilai signifikansi adalah sebesar 0,001. Jika nilai signifikansi dibandingkan dengan tingkat signifikan yang digunakan dalam penelitian ini (a= 0,05) maka terbukti bahwa nilai signifikansi lebih kecil dari tingkat signifikan yang digunakan yaitu 0,001 <0,05. Hal ini berarti etika kerja karyawan memiliki pengaruh yang positif dan signifikan terhadap Kepuasan Nasabah pada PT.BPRS Ampek Angkek Candung Cabang Payakumbuh. Dengan demikian hipotesis yang diajukan dalam penelitian ini dipat diterima pada tingkat kepercayaan 95 %.

b. Uji Koefisien Korelasi

Dari hasil uji koefisien korelasi antara variabel independen yaitu etika kerja karyawan terhadap variabel dependen yaitu etika kerja karyawan terhadap Kepuasan Nasabah pada PT.BPRS Ampek Angkek Candung Cabang Payakumbuh dapat dilihat pada tabel 4.6 berikut ini :[59]

Tabel 4.6
Hasil Uji Koefisien Korelasi

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.389[a]	.351	.339	1.40583

a. Predictors: (Constant), Etika Kerja Karyawan (X)
Sumber: Hasil Pengolahan Data Primer 2017

Dari hasil pengolahan data dengan menggunakan program SPSS pada tabel 4.6 diatas menunjukkan bahwa korelasi antara variabel independen yaitu

[59] Hasil Pengolahan Data Primer 2017.

etika kerja karyawan terhadap variabel dependen yaitu Kepuasan Nasabah pada PT.BPRS Ampek Angkek Candung Cabang Payakumbuh memiliki hubungan yang cukup erat antara etika kerja karyawan dengan Kepuasan Nasabah pada PT.BPRS Ampek Angkek Candung Cabang Payakumbuh dengan nilai 0,389 satuan.

c. Uji Koefisien Determinasi (Uji R^2)

Uji koefisien determinan ini digunakan untuk melihat kontribusi dari variabel independen terhadap variabel dependen, apakah memiliki kontribusi atau tidak memiliki kontribusi sama sekali untuk lebih jelasnya dapat dilihat pada tabel 4.7 berikut ini :[60]

Tabel 4.7
Uji Koefisien Determinan

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.389[a]	.351	.339	1.40583

a. Predictors: (Constant), Etika Kerja Karyawan (X)
Sumber : Hasil Pengolahan data Primer Tahun 2017

Dari hasil uji Koefisien Determinan diperoleh nilai R (*R square*) sebesar 0,351 artinya kontribusi dari variabel etika kerja karyawan terhadap turun naiknya Kepuasan Nasabah pada PT.BPRS Ampek Angkek Candung Cabang Payakumbuh adalah sebesar 35,1 % sedangkan sisanya yang 74,9 % lagi dipengaruhi variabel lain yang tidak termasuk dalam model yang digunakan.

I. Penerapan Etika Kerja dan Kepuasan Nasabah Karyawan di PT.BPRS Ampek Angkek Candung Cabang Payakumbuh

[60] Hasil Pengolahan data Primer Tahun 2017.

a. Penerapan Etika Kerja

Dilihat dari hasil data yang telah diolah melalui program SPSS 16.0 yang mana Etika Kerja Karyawan sangat berhubungan dengan Kepuasan Nasabah yang dilihat dalam tabel 4.8 dibawah ini:

Tabel 4.8
Tinjauan Keputusan Analisa Dimensi Etika Kerja

No	Dimensi	Rata-rata Skor Etika Kerja Karyawan
1	Kepercayaan (*Trust*)	4,23
2	Integritas (*Integrity*)	4,22
3	Profesionalisme (*Proffesionalism*)	4,18
4	Fokus pada Nasabah (*CostumerFocus*)	4,11
5	Kesempurnaan (*Excellence*)	4,26
Total Rata-rata		4,20

Sumber : Hasil Pengolahan data Primer Tahun 2017

1. Kepercayaan (*Trust*)[61]

Kepercayaan adalah keyakinan dan berprasangka baik antara karyawan dengan karyawan seta karyawan dengan nasabah, seperti bekerja sama, jujur, terbuka. Berdasarkan tabel diatas dapat dilihat bahwa etika kerja karyawan yang mana dilihat dari dimensi kepercayaan (*Trust*) total rata-rata skor etika kerja adalah sebesar 4,23. Artinya dilihat dari dimensi kepercayaan nasabah setuju atas etika atau sifat dari karyawan di PT.BPRS Ampek Angkek Candung Cabang Payakumbuh melalui dimensi kepercayaan.

[61] Sugiati Surayitno, *Pengaruh Etika Kerja Terhadap Kepuasan Kinerja Karyawan , Jurnal Manajemen Dakwah,* (Yogyakarta:Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga, 2015), hlm. 15-17.

2. Integritas (*Integrity*)

Integritas adalah sifat yang dimiliki oleh seseorang yang menjaga martabat serta menjunjung kode etik, seperti disiplin dalam bekerja, konsisten dalam melakukan sesuatu, berfikir sebelum berbicara. Dilihat dari dimensi Integritas (*Integrity*) nasabah juga setuju atas etika karyawan yang mana telah ditunjukkan pada tabel diatas total rata-rata etika kerja sebesar 4,22.

3. Profesional (*Profesionalisme*)

Profesional adalah sifat yang dimiliki oleh setian karyawan selalu berkomitmen dan selalu bertanggungjawab, seperti bertanggungjawab terhadap pekerjaan, memberikan solusi terbaik. Dilihat dari dimensi Profesional (*Proffesionalism*), yang mana total skor rata-rata etika kerja karyawan sebesar 4,18. Disini nasabah setuju atas etika yang diberikan selama nasabah melakukan transaksi di bank tersebut.

4. Fokus pada Pelanggan (*Costumer Focus*)

Fokus pada pelanggan adalah setiap nasabah melakukan transaksi dengan pihak bank, maka karyawan harus fokus dalam menanggapi nasabah, seperti inovatif, proaktif, cepat tanggap. Dilihat dari dimensi fokus pada nasabah (*Costumer Focus*), total skor rata-rata etika kerja karyawan sebesar 4,11, artinya nasabah setuju atas etika yang diberikan bank tersebut terhadap nasabah yang dilihat dari dimensi focus pada nasabah.

5. Kesempurnaan (*Excellence*)

Kesempurnaan adalah melakukan perbaikan disegala bidangdengan tujuan memperoleh nilai tambahan serta peduli dengan lingkungan. Yang terakhir dilihat

dari dimensi Kesempurnaan (*Excellence*), dengan total rata-rata skor etika kerja sebesar 4,26. Disini dikatakan bahwa nasabah setuju atas etika tersebut, yang mana telah dilakukan pengolahan data secara keseluruhan.

Jadi dapat disimpulkan bahwa secara keseluruhan dapat dikatakan total rata-rata keputusan nasabah terhadap etika kerja karyawan melalui lima dimensi yaitu kepercayaan, integritas, profesional, fokus pada pelanggan, dan kesempurnaan sebesar 4,20 yang mana nasabah setuju atas etika karyawan yang diberikan kepada nasabah selama nasabah melakukan transaksi di PT.BPRS Ampek Angkek Candung Cabang Payakumbuh. Hasil ini telah dilakukan pengolahan data melalui program SPSS 16.0, dan secara terperincinya bisa dilihat pada lampiran 1.

b. Penerapan Kepuasan Nasabah

Table 4.9
Tinjauan Keputusan Analisa Dimensi Kepuasan Nasabah

No	Dimensi	Rata-rata Skor Kepuasan Nasabah
1	Wujud (*Tangibles*)	3,83
2	Keandalan (*Reliability*)	3,76
3	Ketanggapan (*Responsiveness*)	3,87
4	Jaminan (*Assurance*)	3,82
5	Empati (*Emphaty*)	3,78
Total Rata-rata		3,81

Sumber : Hasil Pengolahan data Primer Tahun 2017

Sedangkan berdasarkan kepuasan nasabah juga ada lima dimensi yang mempengaruhinya yaitu:

1. Wujud (*Tangibles*)[62]

Wujud adalah bukti nyata dari pelayanan yang diberikan oleh pihan bank, seperti tempat antrian, gedung, tempat parkir.Dilihat dari dimensi wujud (*Tangibles*) dengan rata-rata skor kepuasan nasabahnya sebesar 3,83 artinya nasabah merasa puas atas etika yang diberikan oleh bank tesebut selama nasabah melakukan transaksi.

2. Keandalan (*Reliability*)

Adalah kemampuan perusahaan dalam memberikan pelayanan yang sesuai dengan yang telah dijanjikan, seperti ketetapan waktu, tidak membedakan nasabah yang satu dengan yang lain. Dilihat dari dimensi Keandalan (*Reliability*) dengan rata-rata skor kepuasan nasabah sebesar 3,76. Artinya nasabah juga puas atas etika keandalan yang diberikan oleh bank tersebut.

3. Ketanggapan (*Responsiveness*)

Ketanggapan adalah memberikan pelayanan yang cepat dan tepat pada pelanggan serta memberikan informasi yang jelas. Dilihat dari segi dimensi Ketanggapan (*Responsiveness*) dengan rata-rata skor kepuasan nasabah sebesar 3,87. Artinya nasabah juga puas atas ketanggapan yang diberikan oleh bank terhadap nasabah selama melakukan transaksi di bank tersebut.

4. Jaminan (*Assurance*)

Jaminan adalah kemampuan para karyawan perusahaan untuk menumbuhkan rasa percaya para nasabah kepada perusahaan. Dilihat pada dimensi Jaminan (*Assurance*) dengan rata-rata skor kepuasan nasabah sebesar

[62] Lerbin R, Aritonang R, *Kepuasan Pelanggan Pengukuran dan Penganalisisan dengan SPSS,* (Jakarta:PT.Gramedia Pustaka, 2005), hlm. 25-30.

3,82. Artinya nasabah merasa puas dimensi jaminan yang diberikan oleh PT.BPRS Ampek Angkek Candung Cabang Payakumbuh selama melakukan transaksi di bank tersebut.

5. Empati (*Emphaty*)

Empati adalah memberikan perhatian yang tulus kepada nasabah. Yang terakhir dilihat dari dimensi Empati (*Emphaty*) dengan rata-rata skor kepuasan nasabahnya sebesar3,78. Artinya nasabah juga merasa puas atas empati yang diberikan bank tersebut selama berhubungan dengan bank tersebut.

Jadi secara keseluruhan dapat disimpulkan bahwa total rata-rata kepuasan nasabah sebesar 3,81. Artinya nasabah merasa puas atas etika atau layanan yang melaluilima dimensi yaitu wujud, keandalan, ketanggapan, jaminan, dan empati yang diberikan oleh PT.BPRS Ampek Angkek Candung Cabang Payakumbuh selama nasabah melakukan transaksi atau berhubungan dengan bank tersebut. Ini telah dilakukan pengujian atau pengolahan data dengan menggunakan program SPSS 16.0, supaya terperincinya bisa dilihat pada lampiran 2.

J. Penerapan Etika Kerja Karyawan dalam Islam

Ada lima prinsip penerapan etika kerja dalam Islam, yaitu:

a. Persatuan (*Unity*)

Persatuan adalah manusia memiliki kesamaan dalam dirinya sebagai khalifah dimuka bumi. Ini tidak bisa diterapkan melalui perbedaan warna kulit, jenis kelamin dan umur.[63] Persatuan ini sama dengan adanya kesamaan saling mempercayai yang dituangkan dalam suatu akad, menjadi faktor penentu bagi

[63] Agus Arijanto, *Etika Bisnis Bagi Pelaku Bisnis*, (Jakarta:PT Raja Grafindo Persada, 2014), hlm. 19-20.

kesuksesan masing-masing pihak yang terkait dengan pihak dan kewajiban sehingga tidak saling merugikan, adanya kesediaan untuk bekerja sama. Allah SWT berfirman dalam surat Al-Hujarat ayat 13, yang berbunyi:

يَٰٓأَيُّهَا ٱلنَّاسُ إِنَّا خَلَقۡنَٰكُم مِّن ذَكَرٖ وَأُنثَىٰ وَجَعَلۡنَٰكُمۡ شُعُوبٗا وَقَبَآئِلَ لِتَعَارَفُوٓاْۚ إِنَّ أَكۡرَمَكُمۡ عِندَ ٱللَّهِ أَتۡقَىٰكُمۡۚ إِنَّ ٱللَّهَ عَلِيمٌ خَبِيرٞ ١٣

Artinya: *Hai manusia, sesungguhnya kami menciptakan kamu dari seorang laki-laki dan seorang perempuan dan menjadikan kamu berbangsa-bangsa dan bersuku-suku supaya kamu saling kenal mengenal. Sesungguhnya orang yang paling mulia diantara kamu disisi Allah ialah orang yang paling taqwa diantara kamu. Sesungguhnya Allah Maha Mengetahui lagi Maha Mengenal.*(QS. Al-Hujarat : 13)

Didalam surat diatas jelaslah bahwa Allah SWT menciptakan manusia dengan tujuan untuk tidak membedakan manusia dengan manusia yang lainnya. Dimata Allah semua manusia itu sama, yang membedakannya adalah keimanan dan taqwa seorang manusia terhadap tuhanya. Hubungan dengan penelitian ini ialah tidak ada perbedaanntar manusia, baik dari segi warna kulit, jenis kelamin serta umurnya, suku, dan bangsanya.

Setiap nasabah yang melakukan transaksi di bank tersebut, karyawan selalu memberikan pelayanan serta keinginan nasabah. Jadi di PT.BPRS Ampek Angkek Candung Cabang Payakumbuh persatuan antara karyawan dengan nasabah selalu dijaga, tidak adanya pembedaan satu sama lain.

b. Keseimbangan(*Equilibrium*)

Keseimbangan adalah diperlakukan secara sama dan adil sesuai dengan kriteria yang rasional, serta dapat dipertanggungjawabkan. Islam mengharuskan umatnya untuk berlaku adil dan berbuat kebajikan. Allah SWT berfirman dalam suarat Al-Maidah ayat 8, yang berbunyi:

أَلَّا تَعْدِلُوا۟ ۚ ٱعْدِلُوا۟ هُوَ أَقْرَبُ لِلتَّقْوَىٰ ۖ وَٱتَّقُوا۟ ٱللَّهَ ۚ إِنَّ ٱللَّهَ خَبِيرٌۢ بِمَا تَعْمَلُونَ ﴿٨﴾

Artinya: *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 suatu kaum, mendorong kamu untuk berlaku tidak adil. Berlaku adillah karena adil itu lebih dekat dengan takwa.* (Q.S Al-Maidah : 8)

Ayat diatas menjelaskan bahwa Islam mengharuskan penganutnya untuk berlaku adil dan berbuat kebajikan. Dalam melakukan transaksi harus ada persyaratan dengan berlaku adil. Ketika melakukan penelitian karyawan selalu berlaku adil terhadap nasabahnya, minsalnya dari segi bertransaksi yang mana karyawan selalu mengutamakan nasabah yang datang terlebih dahulu atau sesuai nomor antrian.

Sedangkan dari segi tanggungjawabnya ketika nasabah kurang mengerti dalam penggunaan produk bank, karyawan segera menjelaskan kepada nasabahnya. Jadi terlihatlah keseimbangan karyawan dalam melayani nasabah.

c. Kehendak Bebas (*Free Will*)

Kehendak bebas adalah sikap dan tindakan manusia untuk bertindak bebas dalam mengambil keputusan sesuai dengan keinginannya (tidak ada unsur paksaan). Kebebasan disini berarti bebas memilih atau bertindak sesuai etika atau sebaliknya. Allah berfirman dalam surat Al-Kahfi ayat 29, yang berbunyi:

...فَلْيَكْفُرْ ۚ وَمَن شَآءَ فَلْيُؤْمِن ۚ وَقُلِ ٱلْحَقُّ مِن رَّبِّكُمْ ۖ

Artinya: dan katakanlah: *Kebenaran itu datangnya dari Tuhanmu, maka barang siapa yang ingin (beriman) hendaklah ia beriman, dan barang siapa yang ingin (kafir) biarlah ia kafir...*(Q.S Al-Kahfi : 29)

Ayat diatas menjelaskan bahwa jika seseorang menjadi muslim maka ia harus menyerahkan kehendaknya kepada Allah. Contoh aplikasinya dalam penelitian ini yaitu ketika karyawan mengajak nasabah melakukan pembiayaan atau menabung di bank tersebut dengan berbagai macam produk bank secara jelas, namun ketika nasabah memutuskan untuk menggunakan salah satu produk bank, maka pihak bank menghargai keputusan nasabah supaya tidak ada unsur paksaan. Konsep kebebasan dalam Islam lebih mangarah pada kerja sama, bukan persaingan apalagi sampai mematikan usaha satu sama lain. Persaingan yang ada dalam usaha biasanya persaingan dalam berbuat kebaikan (*Fastabiq Al-Khairat).*

d. Tanggungjawab (*Responsibility*)

Tanggungjawab adalah setiap manusia diberi tanggungjawab penuh terhadap Allah SWT. Setiap orang dapat menggunakan hak, karena hak merupakan landasan untuk melaksanakan tanggungjawab kepada allah. Tanggungjawab berkaitan erat dengan prinsip kehendak bebas.[64] Ia menetapkan batasan mengenai apa yang bebas dilakukan oleh manusia dan dipertanggungjawabkan atas semua yang dilakukannya. Al-Qur'an menegaskan dalam surat An-Nisaa' ayat 85, yang berbunyi:

كُلِّ عَلَىٰ ٱللَّهُ وَكَانَ ۗ مِّنْهَا كِفْلٌ لَّهُۥ يَكُن سَيِّئَةً شَفَٰعَةً يَشْفَعْ وَمَن ۖ مِّنْهَا نَصِيبٌ لَّهُۥ يَكُن حَسَنَةً شَفَٰعَةً يَشْفَعْ مَّن
﴿٨٥﴾ مُّقِيتًا شَىْءٍ

Artinya: *Barang siapa yang memerikan syafa'at yang baik, niscaya ia akan memperoleh bahagian (pahala) dari padanya, dan barang siapa memberi syafa'at yang buruk, niscaya ia akanmemikul bahagian (dosa) dari padanya Allah Maha Kuasa atas segala sesuatu.* (Q.S An-Nisaa' : 85)

[64] Faisal Badroen, Suhendra dkk, *Etika Bisnis dalam Islam*, (Jakarta:Kencana, 2006), hlm. 10.

Ayat diatas menjelaskan bahwa setiap manusia yang memberikan syafa'at yang baik, maka manusia tersebut mendapatkan pahala dari Allah SWT dan begitu juga sebaliknya. Sedangkan dalam etika kerja maksud dari tanggungjawab adalah karyawan bertanggungjawab atas pekerjaannya yang berhubungan dengan keinginan serta keluhan dari nasabah. Ketika melakukan transaksi apa bila ada kekeliruan, maka pihak bank bertanggungjawab atas kejelasan terjadinya kekeliruan tersebut

e. Prinsip Saling Menguntungkan (*Benevoence*)

Prinsip saling menguntungkan adalah melaksanakan perbuatan baik yang dapat memberikan kemanfaatan bagi pihak lain. Namun hubungannya dengan etika kerja adalah ketika nasabah melakukan pembiayaan dengan pihak bank, maka pihak bank memberikan sejumlah dana yang diinginkan nasabah melalui persyaratan yang telah ditentukan. Jadi disini terlihatlan adanya sifat yang saling menguntungkan serta membantu pihak nasabah.

BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan pada nasabah PT.BPRS Ampek Angkek Candung Cabang Payakumbuh maka dapat dikemukakan kesimpulan, bahwa etika kerja karyawan berpengaruh terhadap kepuasan nasabah, sebagaimana persamaan berikut : Y = 10,237 + 0,358 X, yang berarti nilai sebesar 10,237 satuan hal ini menunjukkan bahwa sebelum dipengaruhi variabel independent kepuasan nasabah PT.BPRS Ampek Angkek Candung Cabang Payakumbuh sudah ada, namun dengan adanya etika kerja karyawan maka kepuasan nasabah akan naik sebesar 10,237.

Jika etika kerja meningkat sebesar satu satuan maka kepuasan nasabah PT.BPRS Ampek Angkek Candung Cabang Payakumbuh akan mengalami peningatan sebesar 0,358 satuan dan sebaliknya.Dengan hipotesis yang diajukan dalam penelitian ini dipat diterima pada tingkat kepercayaan 95 %.

B. Saran

Dari kesimpulan di atas, maka dapat dikemukakan saran sebagai berikut:

1. Bagi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam

Sebagai dorong yang tinggi dari pihak Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam untuk menumbuhkan etika kerja karyawan khususnya pada PT.BPRS Ampek Angkek Candung Cabang Payakumbuh, seperti mengadakan seminar atau pelatihan yang berhubungan dengan etika kerja karyawan, atau menfasilitasi mahasiswa untuk mempraktekkan etika dalam kehidupan sehari-hari.

2. Bagi PT.BPRS Ampek Angkek Candung Cabang Payakumbuh

Perlu sebagai masukanuntuk meningkat serta menumbuhkan kepuasan nasabah pada PT.BPRS Ampek Angkek Candung Cabang Payakumbuh, seperti memberikan pelayanan yang baik untuk nasabah, memberikan fasilitas yang di butuhkan nasabah dan hal lainnya.

3. Bagi Peneliti Selanjutnya

Penelitian selanjutnya diharapkan dapat memperluas variabel penelitian di luar variabel Independent yang terdapat dalam penelitian ini, sehingga akan didapatkan faktor-faktor apa saja yang mempengaruhi kepuasan nasabah secara luas.

DAFTAR KEPUSTAKAAN

Achmadi, Abu dan Cholid Narbuko. 2012. *Metodologi Penelitian*. Jakarta:Rosda Karya.

Arijanto, Agus. 2014. *Etika Bisnis bagi Pelaku Bisnis*. Jakarta:PT RajaGrafindo.

Arikunto, Suharsimi. 2006. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*, Jakarta:Rineka Karya.

Aritonang R, Lerbin R. 2005. *Kepuasan Pelanggan Pengukuran dan Penganalisisan* dengan SPSS. Jakarta:PT.Gramedia Pustaka Utama.

Arifin, Johar. 2009. *Etika Bisnis Islam*. Semarang:Walisongo.

Aziz, Abdul. 2013. *Etika Bisnis Perspektif Islam*. Bandung:Alfabeta.

Azwar, Saifuddin. 2010. *Metode Penelitian*. Yogyakarta:Pustaka Pelajar.

Badroen, Faisal. 2006. *Etika Bisnis dalam Islam*. Jakarta:Kencana Prenada Media Group.

Bagyo, Mujiharjo. *Analisis Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Pelanggan dan Pengaruhnya terhadap Loyalitas Pelanggan. (Studi Kasus pada Bank BRI Demak).* Jurnal Pemasaran. Vol. V No. 2.

Beleng, Ibreine Priscila. 2010. *Pengaruh Etika Kerja Karyawan terhadap Kepuasan Konsumen.* Jurnal Manajemen. Jakarta.

Pattipawae R, Dezonda . 2011. *Penerapan Nilai-Nilai Dasar*. Jurnal Sasi Vol.17 No. 3.

Fauzan. 2014. *Pengaruh Penerapan Etika Bisnis Terhadap Kepuasan Pelanggan Warung Bebek H. Slamet Di Kota Malang,* Jurnal Manajemen, Vol.10 No.1

Guno,Tri dan Gering Supriyadi. 2003. *Budaya Kerja Organisasi Pemerintah*. Jakarta:Lembaga Administrasi Negara.

Hamidi. 2010. *Metode Peneliti dan Teori Komunikasi*. Malang:UMM Pres.

Husein, Umar. 2007. *Metode Penelitian untuk Skripsi dan Tesis Bisnis.* Jakarta:PT. Raja Grafindo Persada.

Kasmir. 2004. *Etika Costumer Service*. Jakarta:PT.Bumi Aksara.

_____. 2004. *Manajemen Perbankan.* Jakarta:Raja Grafindo Persada

Keller, Kevin Lane dan Philip Kothler. 2009. *Manajemen Pemasaran*. Edisi ketiga belas. Jakarta:PT Gelora Aksara Pertama.

Kothler, Philip. 2005. *Manajemen Pemasaran.* Jilid 2. Jakarta: INDEKS Kelompok Gramedia

Meldawati. 2013. *Analisis Penerapan Nilai-Nilai Etika Islam dan kaitannya dengan Kepuasan Nasabah pada PT.BPRS Ampek Angkek Candung*. skripsi tidak diterbitkan. Bukittinggi:Institut Agama Islam Negeri.

Muhammad, Djakfar. 2007. *Etika Bisnis Islami*. Malang.

Priyanto, Duwi. 2009. *5 Jam Belajar Olah Data Dengan SPSS 17*, Yogyakarta:ANDI.

Salam, Burhanuddin. 1997. *Etika Sosial Asas Moral dalam Kehidupan Manusia*. Jakarta:PT.Rineka Cipta.

Santoso,Singgih. 2000. *Buku Latihan SPSS Statistik Parametik*. Jakarta:PT.Elex Media Komputindo.

Singarimbun, Masri. 2000. *Metodologi Penelitian Survey*. Jakarta:LP3ES.

Sudarmanto, Gunawan. 2005. *Analisis Regresi Linear Ganda dengan SPSS.* Yogyakarta:Graha Ilmu.

Sudjana. 2005. *Metode Statistik*. Bandung:Tarsito.

Sugiyono. 2004. *Metode Penelitian Bisnis*. cet. Ke-7 Bandung:Alfabeta.

_____. 1994. *Metode Penelitian Administrasi.* Bandung: Alfabet.

Suhendra, Faisal Badroen dkk. 2006. *Etika Bisnis dalam Islam*. Jakarta:Kencana.

Supamo, Bambang dan Nur Indriantoro. 2000. *Metode Penelitian Untuk Akuntansi dan Manajemen*. cet.Ke-2. Yogyakarta:BPFE-Yogyakarta.

Surayitno, Sugiati. 2015. *Pengaruh Etika kerja terhadap Kepuasan Kinerja Karyawan.* Junal Manajemen Dakwah. Yogyakarta:Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga.

Tasmara, Toto. 2002. *Membudayakan Etos Kerja Islam*. Jakarta:Gema Insani.

Tjiptono. 2005. *Pemasaran Jasa.* edisi pertama. Malang:Bayu Media.

Wahyuni, Redha. 2013. *Penerapan Etika Islam dalam Pelayanan oleh Pedagang Di Pasar Simpang Aur Bukittinggi*. Skripsi Tidak Diterbitkan. Bukittinggi:Institut Agama Islam Negeri.

Wahjono, Sentot Imam. 2009. *Manajemen Pemasaran Bank*. Yogyakarta:Graha Ilmu.

Zulkarnain. 2012. *Ilmu Menjual (Pendekatan Teoritis dan Kecakapan Menjual).* Yogyakarta:Graha Ilmu.

Lampiran 5: UJI VALIDITAS

Reliability

Scale: ALL VARIABLES

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	73	100.0
	Excluded[a]	0	.0
	Total	73	100.0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
.909	.919	20

Lampiram 5: UJI VALIDITAS (Sambungan)

Item Statistics

	Mean	Std. Deviation	N
KerjaKaryawan 1	4.0685	.30408	73
KerjaKaryawan 2	4.2329	.45706	73
KerjaKaryawan 3	4.1644	.40871	73
KerjaKaryawan 4	4.1370	.38424	73
KerjaKaryawan 5	4.0822	.32290	73
KerjaKaryawan 6	4.1370	.38424	73
KerjaKaryawan 7	4.0685	.30408	73
KerjaKaryawan 8	4.0685	.30408	73
KerjaKaryawan 9	4.0822	.32290	73
KerjaKaryawan 10	4.1233	.37063	73
KerjaKaryawan 11	4.0548	.28335	73
KerjaKaryawan 12	4.1507	.39691	73
KerjaKaryawan 13	4.0685	.30408	73
KerjaKaryawan 14	4.0548	.28335	73
KerjaKaryawan 15	4.0685	.30408	73
KerjaKaryawan 16	4.0685	.30408	73
KerjaKaryawan 17	4.1918	.43004	73
KerjaKaryawan 18	4.1918	.46120	73
KerjaKaryawan 19	4.0685	.30408	73
KerjaKaryawan 20	4.0959	.34011	73

Lampiram 5: UJI VALIDITAS (Sambungan)

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
KerjaKaryawan 1	78.1096	16.432	.715	.901
KerjaKaryawan 2	77.9452	16.108	.537	.906
KerjaKaryawan 3	78.0137	17.236	.361	.913
KerjaKaryawan 4	78.0411	16.151	.644	.902
KerjaKaryawan 5	78.0959	16.560	.618	.903
KerjaKaryawan 6	78.0411	16.123	.653	.902
KerjaKaryawan 7	78.1096	17.182	.402	.908
KerjaKaryawan 8	78.1096	16.349	.751	.900
KerjaKaryawan 9	78.0959	16.227	.752	.900
KerjaKaryawan 10	78.0548	16.080	.696	.901
KerjaKaryawan 11	78.1233	16.610	.692	.902
KerjaKaryawan 12	78.0274	17.360	.433	.913
KerjaKaryawan 13	78.1096	16.349	.751	.900
KerjaKaryawan 14	78.1233	17.610	.351	.911
KerjaKaryawan 15	78.1096	16.293	.775	.900
KerjaKaryawan 16	78.1096	16.293	.775	.900
KerjaKaryawan 17	77.9863	17.208	.451	.914
KerjaKaryawan 18	77.9863	16.875	.317	.913
KerjaKaryawan 19	78.1096	16.404	.727	.901
KerjaKaryawan 20	78.0822	16.215	.714	.901

Scale Statistics

Mean	Variance	Std. Deviation	N of Items
82.1781	18.287	4.27636	20

Lampiran 6: UJI RELIABILITAS

Scale: ALL VARIABLES

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	73	100.0
	Excluded[a]	0	.0
	Total	73	100.0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
.909	.915	20

Lampiran 6: UJI RELIABILITAS (Sambungan)

Item Statistics

	Mean	Std. Deviation	N
KepuasanNasabah 1	4.0137	.26316	73
KepuasanNasabah 2	3.9726	.33219	73
KepuasanNasabah 3	3.9726	.37166	73
KepuasanNasabah 4	3.9315	.38474	73
KepuasanNasabah 5	3.9041	.41380	73
KepuasanNasabah 6	3.8630	.45077	73
KepuasanNasabah 7	3.9178	.43312	73
KepuasanNasabah 8	3.9315	.38474	73
KepuasanNasabah 9	3.9863	.35328	73
KepuasanNasabah 10	3.9452	.36857	73
KepuasanNasabah 11	3.9863	.31150	73
KepuasanNasabah 12	3.9863	.31150	73
KepuasanNasabah 13	3.9315	.38474	73
KepuasanNasabah 14	3.9589	.35112	73
KepuasanNasabah 15	3.9589	.35112	73
KepuasanNasabah 16	3.9452	.36857	73
KepuasanNasabah 17	4.0274	.40732	73
KepuasanNasabah 18	3.9041	.53136	73
KepuasanNasabah 19	3.9315	.38474	73
KepuasanNasabah 20	3.9452	.36857	73

Lampiran 6: UJI RELIABILITAS (Sambungan)

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
KepuasanNasabah 1	75.0000	19.250	.794	.901
KepuasanNasabah 2	75.0411	19.068	.681	.902
KepuasanNasabah 3	75.0411	19.707	.396	.908
KepuasanNasabah 4	75.0822	18.938	.617	.903
KepuasanNasabah 5	75.1096	18.988	.553	.904
KepuasanNasabah 6	75.1507	18.574	.611	.903
KepuasanNasabah 7	75.0959	19.393	.412	.908
KepuasanNasabah 8	75.0822	18.826	.652	.902
KepuasanNasabah 9	75.0274	19.333	.546	.904
KepuasanNasabah 10	75.0685	18.926	.652	.902
KepuasanNasabah 11	75.0274	19.110	.714	.901
KepuasanNasabah 12	75.0274	20.110	.338	.909
KepuasanNasabah 13	75.0822	19.021	.591	.903
KepuasanNasabah 14	75.0548	20.025	.320	.910
KepuasanNasabah 15	75.0548	19.080	.635	.902
KepuasanNasabah 16	75.0685	18.870	.670	.901
KepuasanNasabah 17	74.9863	19.403	.441	.907
KepuasanNasabah 18	75.1096	19.043	.394	.911
KepuasanNasabah 19	75.0822	19.049	.582	.903
KepuasanNasabah 20	75.0685	18.926	.652	.902

Lampiran 6: UJI RELIABILITAS (Sambungan)

Scale Statistics

Mean	Variance	Std. Deviation	N of Items
79.0137	21.153	4.59919	20

Lampiran 7: UJI ASUMSI KLASIK

UJI NORMALITAS

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

		KepuasanNsabah (Y)	KerjaKaryawan (X)
N		73	73
Normal Parameters[a]	Mean	76.1507	83.9863
	Std. Deviation	1.51540	1.64564
Most Extreme Differences	Absolute	.214	.195
	Positive	.123	.195
	Negative	-.214	-.137
Kolmogorov-Smirnov Z		1.827	1.669
Asymp. Sig. (2-tailed)		.063	.088

a. Test distribution is Normal.

Lampiran 8: UJI REGRESI SEDERHANA

Regression

Variables Entered/Removed[b]

Model	Variables Entered	Variables Removed	Method
1	KerjaKaryawan (X)[a]	.	Enter

a. All requested variables entered.

b. Dependent Variable: KepuasanNsabah (Y)

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.389[a]	.351	.339	1.40583

a. Predictors: (Constant), KerjaKaryawan (X)

ANOVA[b]

Model		Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	25.022	1	25.022	12.661	.001[a]
	Residual	140.321	71	1.976		
	Total	165.342	72			

a. Predictors: (Constant), KerjaKaryawan (X)

b. Dependent Variable: KepuasanNsabah (Y)

Lampiran 8: UJI REGRESI SEDERHANA (Sambungan)

Coefficients[a]

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	10.237	8.457		12.562	.000
	KerjaKaryawan (X)	.358	.101	.389	3.558	.001

a. Dependent Variabel: KepuasanNsabah (Y)

lampiran 4: Tabulasi Etika Kerja Karyawan 73 Responden (Variabel X)

No	Indikator 1					Indikator 2					Indikator 3					Indikator 4					Indikator 5				
	p1	p2	p3	p4	rata2	p1	p2	p3	p4	rata2	p1	p2	p3	p4	rata2	p1	p2	p3	p4	rata2	p1	p2	p3	p4	rata2
1	4	4	5	5	4,50	4	5	5	4	4,50	5	5	5	4	4,75	4	4	4	5	4,25	5	5	4	5	4,75
2	4	4	4	5	4,25	4	5	4	5	4,50	4	4	4	4	4,00	5	5	4	4	4,50	5	4	5	4	4,50
3	4	4	4	5	4,25	4	5	4	5	4,50	4	4	5	4	4,25	4	4	4	4	4,00	5	4	5	5	4,75
4	4	4	4	5	4,25	4	4	4	4	4,00	4	5	4	3	4,00	4	4	5	4	4,25	5	4	5	4	4,50
5	4	4	4	5	4,25	4	4	4	4	4,00	4	4	5	5	4,50	5	5	5	5	5,00	4	4	4	4	4,00
6	4	4	4	4	4,00	4	5	5	4	4,50	4	4	4	4	4,00	5	4	5	5	4,75	4	4	4	5	4,25
7	4	4	4	4	4,00	5	5	4	4	4,50	4	4	4	4	4,00	4	4	4	4	4,00	4	4	4	5	4,25
8	4	4	4	5	4,25	4	4	4	4	4,00	5	4	4	4	4,25	4	4	4	4	4,00	5	5	4	4	4,50
9	4	4	4	5	4,25	4	5	4	4	4,25	4	4	4	4	4,00	4	4	4	4	4,00	5	5	4	4	4,50
10	4	4	4	5	4,25	4	4	4	5	4,25	4	4	5	4	4,25	4	5	4	4	4,25	4	4	5	4	4,25
11	4	4	4	4	4,00	5	4	4	4	4,25	4	4	5	5	4,50	4	4	4	4	4,00	4	4	4	4	4,00
12	4	4	5	5	4,50	4	4	4	5	4,25	4	4	4	4	4,00	5	5	4	4	4,50	5	4	4	5	4,50
13	4	4	4	5	4,25	4	4	4	5	4,25	4	4	4	4	4,00	4	4	4	4	4,00	5	4	4	5	4,50
14	4	4	4	4	4,00	4	4	5	5	4,50	4	4	4	4	4,00	4	4	4	4	4,00	4	4	4	4	4,00
15	4	4	4	5	4,25	5	5	4	4	4,50	4	4	4	4	4,00	4	4	4	4	4,00	4	5	4	5	4,50
16	4	4	4	5	4,25	4	4	4	4	4,00	4	4	4	5	4,25	4	4	4	4	4,00	4	4	5	4	4,25
17	4	4	4	5	4,25	4	4	4	4	4,00	4	4	4	4	4,00	5	4	4	4	4,25	4	4	4	5	4,25
18	4	4	4	4	4,00	5	5	4	4	4,50	4	5	4	4	4,25	4	4	4	4	4,00	4	4	4	4	4,00
19	4	4	5	4	4,25	4	5	4	4	4,25	4	4	5	4	4,25	4	4	4	4	4,00	4	4	5	4	4,25
20	4	4	5	5	4,50	4	4	5	4	4,25	4	4	4	4	4,00	4	4	4	4	4,00	4	4	5	4	4,25
21	4	4	5	4	4,25	4	4	4	4	4,00	4	4	4	4	4,00	4	4	4	4	4,00	5	4	4	5	4,50
22	4	4	5	4	4,25	4	4	5	4	4,25	4	4	4	4	4,00	4	4	4	4	4,00	4	4	4	4	4,00
23	4	4	4	4	4,00	4	4	4	4	4,00	4	4	4	5	4,25	4	4	4	4	4,00	4	5	4	4	4,25
24	4	4	4	4	4,00	5	5	4	4	4,50	4	5	4	4	4,25	4	4	4	4	4,00	5	4	5	4	4,50
25	4	4	4	5	4,25	4	4	5	5	4,50	4	4	4	5	4,25	4	5	3	3	3,75	4	4	4	3	3,75
26	4	4	5	4	4,25	4	4	5	4	4,25	5	4	4	4	4,25	4	4	4	4	4,00	5	4	4	4	4,25
27	4	4	5	4	4,25	4	4	5	5	4,50	4	4	4	4	4,00	4	5	4	4	4,25	4	4	5	4	4,25
28	4	4	4	4	4,00	4	5	4	4	4,25	5	4	4	4	4,25	4	5	4	4	4,25	4	5	4	5	4,50
29	4	4	4	4	4,00	5	4	4	4	4,25	4	4	4	4	4,00	4	5	4	4	4,25	5	4	4	4	4,25
30	4	4	4	4	4,00	5	4	4	5	4,50	4	4	4	5	4,25	4	4	4	4	4,00	4	5	4	4	4,25
31	4	4	4	5	4,25	4	4	4	5	4,25	4	4	4	5	4,25	4	4	4	4	4,00	4	4	4	4	4,00
32	4	4	4	4	4,00	5	4	4	4	4,25	4	4	4	4	4,00	4	5	4	4	4,25	4	4	5	4	4,25
33	4	4	4	4	4,00	5	4	4	4	4,25	5	4	4	4	4,25	4	4	4	4	4,00	5	4	4	4	4,25
34	4	4	4	4	4,00	4	5	4	4	4,25	4	4	4	5	4,25	5	5	4	4	4,50	4	4	5	4	4,25
35	4	4	5	4	4,25	4	5	4	4	4,25	4	5	4	4	4,25	4	4	4	4	4,00	4	4	4	4	4,00
36	4	4	4	4	4,00	4	5	4	4	4,25	4	4	4	5	4,25	4	4	4	4	4,00	4	5	4	4	4,25
37	4	4	4	4	4,00	4	5	4	4	4,25	5	4	4	5	4,50	4	4	4	4	4,00	4	4	4	5	4,25
38	4	4	4	4	4,00	5	4	4	5	4,50	4	4	4	4	4,00	4	5	4	4	4,25	5	4	5	5	4,75
39	4	4	4	5	4,25	4	4	4	5	4,25	4	4	4	5	4,25	4	4	4	4	4,00	4	5	4	4	4,25
40	4	4	5	4	4,25	4	4	4	5	4,25	4	4	4	4	4,00	4	4	4	4	4,00	5	4	4	4	4,25

41	5	4	5	4	4,50	4	4	5	4	4,25	4	4	4	4	4,00	5	5	4	5	4,75	4	4	5	4	4,25
42	4	5	4	4	4,25	4	4	4	4	4,00	5	4	4	4	4,25	4	4	4	4	4,00	4	4	4	4	4,00
43	4	4	4	4	4,00	4	4	5	4	4,25	4	4	4	4	4,00	4	5	4	4	4,25	5	4	4	4	4,25
44	5	4	5	4	4,50	4	4	5	4	4,25	4	5	4	4	4,25	4	4	4	4	4,00	4	4	4	4	4,00
45	5	4	4	5	4,50	4	4	4	4	4,00	4	4	5	4	4,25	4	4	4	4	4,00	4	4	4	4	4,00
46	4	5	4	4	4,25	5	5	4	4	4,50	5	4	4	4	4,25	4	4	4	4	4,00	4	4	4	5	4,25
47	5	4	4	5	4,50	4	4	5	4	4,25	4	4	5	4	4,25	4	4	4	4	4,00	4	5	4	4	4,25
48	4	4	5	4	4,25	4	5	4	4	4,25	4	4	4	5	4,25	4	5	4	4	4,25	4	4	4	4	4,00
49	4	5	4	4	4,25	4	5	4	4	4,25	4	4	4	4	4,00	4	4	4	4	4,00	4	4	4	4	4,00
50	4	5	4	4	4,25	4	4	4	4	4,00	4	5	4	4	4,25	4	4	4	5	4,25	4	5	4	5	4,50
51	4	4	4	4	4,00	4	4	4	4	4,00	5	4	5	5	4,75	4	4	4	4	4,00	4	5	5	4	4,50
52	4	5	4	4	4,25	4	4	4	4	4,00	4	4	4	4	4,00	4	4	4	4	4,00	4	5	4	5	4,50
53	4	5	4	4	4,25	4	5	4	4	4,25	4	4	4	5	4,25	4	4	4	4	4,00	4	4	4	4	4,00
54	4	4	5	4	4,25	4	4	4	4	4,00	4	4	4	4	4,00	4	4	4	4	4,00	4	4	4	4	4,00
55	4	4	4	5	4,25	4	4	4	4	4,00	5	4	4	4	4,25	5	4	4	4	4,25	5	4	4	4	4,25
56	4	4	5	4	4,25	4	4	4	4	4,00	4	5	4	5	4,50	4	4	4	4	4,00	4	4	4	4	4,00
57	4	4	5	4	4,25	4	4	4	4	4,00	5	5	4	4	4,50	4	4	5	4	4,25	4	5	4	4	4,25
58	4	5	4	5	4,50	4	4	4	4	4,00	4	4	4	5	4,25	4	4	5	5	4,50	4	4	4	4	4,00
59	4	5	4	5	4,50	4	5	4	4	4,25	4	4	4	4	4,00	4	4	4	4	4,00	4	4	4	4	4,00
60	4	5	4	4	4,25	4	4	4	4	4,00	4	4	4	4	4,00	4	4	4	4	4,00	4	4	5	4	4,25
61	4	4	4	4	4,00	5	4	4	4	4,25	4	4	4	5	4,25	4	4	4	4	4,00	4	5	4	4	4,25
62	4	4	4	5	4,25	4	4	4	5	4,25	4	4	4	4	4,00	4	4	4	4	4,00	4	5	4	4	4,25
63	4	4	4	4	4,00	5	4	4	4	4,25	4	4	4	5	4,25	4	4	4	4	4,00	4	5	4	4	4,25
64	4	4	4	4	4,00	4	5	4	4	4,25	4	4	4	4	4,00	5	4	4	4	4,25	4	5	4	5	4,50
65	4	5	4	5	4,50	4	5	4	4	4,25	4	5	4	4	4,25	4	4	4	4	4,00	5	5	4	5	4,75
66	4	5	4	4	4,25	4	4	4	4	4,00	4	5	4	4	4,25	4	4	4	4	4,00	5	4	4	4	4,25
67	5	4	4	4	4,25	4	4	4	4	4,00	4	4	4	4	4,00	4	4	4	4	4,00	5	4	4	4	4,25
68	4	5	5	5	4,75	4	4	4	5	4,25	4	4	4	4	4,00	4	4	4	4	4,00	4	4	4	4	4,00
69	4	5	4	4	4,25	4	4	5	4	4,25	5	4	4	4	4,25	4	4	4	4	4,00	5	4	4	4	4,25
70	4	5	5	4	4,50	4	4	4	4	4,00	5	5	4	5	4,75	4	4	4	4	4,00	4	5	4	4	4,25
71	4	4	5	4	4,25	4	4	4	4	4,00	4	4	4	4	4,00	4	4	4	4	4,00	5	4	4	4	4,25
72	4	5	5	4	4,50	5	4	4	4	4,25	4	4	4	4	4,00	4	4	4	4	4,00	5	4	4	4	4,25
73	4	5	5	4	4,50	4	5	4	4	4,25	4	4	4	4	4,00	4	4	4	4	4,00	4	5	4	4	4,25
total rata2					4,23	total rata2				4,22	total rata2				4,18	total rata2				4,11	total rata2				4,26

Lampiran 5: Tabulasi Kepuasan Nasabah 73 Responden (Variabel Y)

No	Indikator 1					Indikator 2					Indikator 3					Indikator 4					Indikator 5				
	p1	p2	p3	p4	rata2	p1	p2	p3	p4	rata2	p1	p2	p3	p4	rata2	p1	p2	p3	p4	rata2	p1	p2	p3	p4	rata2
1	3	3	3	3	3,00	3	4	4	4	3,75	3	4	4	3	3,50	3	3	4	4	3,50	4	3	4	4	3,75
2	4	3	4	4	3,75	4	4	4	4	4,00	4	3	3	4	3,50	4	4	3	4	3,75	4	4	3	4	3,75
3	4	4	3	4	3,75	3	4	4	4	3,75	3	4	4	4	3,75	4	4	4	3	3,75	4	4	3	4	3,75
4	4	4	3	4	3,75	3	3	4	4	3,50	4	4	4	4	4,00	3	4	4	4	3,75	3	3	4	4	3,50
5	4	4	3	3	3,50	3	3	4	4	3,50	4	4	4	3	3,75	4	3	4	4	3,75	4	4	4	4	4,00
6	4	4	3	3	3,50	4	3	3	3	3,25	4	3	4	4	3,75	4	4	4	4	4,00	4	4	4	3	3,75
7	4	4	3	3	3,50	3	3	4	4	3,50	4	4	4	4	4,00	4	4	4	4	4,00	4	4	3	3	3,50
8	4	4	3	3	3,50	3	3	4	4	3,50	4	4	4	5	4,25	4	4	3	4	3,75	4	4	3	4	3,75
9	4	4	3	3	3,50	4	5	4	4	4,25	4	4	4	3	3,75	4	3	4	3	3,50	4	4	4	4	4,00
10	4	3	4	4	3,75	3	3	4	4	3,50	5	4	4	4	4,25	4	4	4	4	4,00	3	3	3	4	3,25
11	4	4	4	4	4,00	4	3	4	3	3,50	4	4	5	4	4,25	4	4	3	4	3,75	4	4	3	4	3,75
12	4	4	4	3	3,75	3	4	4	4	3,75	4	4	4	4	4,00	4	4	3	4	3,75	5	4	4	4	4,25
13	4	4	4	3	3,75	4	4	4	3	3,75	3	4	4	4	3,75	4	4	3	3	3,50	4	4	4	3	3,75
14	4	4	4	3	3,75	4	3	4	4	3,75	4	4	4	4	4,00	4	3	4	4	3,75	4	3	3	4	3,50
15	4	4	4	3	3,75	4	4	3	3	3,50	4	4	4	3	3,75	4	4	3	4	3,75	4	4	4	3	3,75
16	4	4	3	4	3,75	4	3	4	4	3,75	3	4	4	4	3,75	3	4	4	4	3,75	4	4	4	4	4,00
17	4	4	4	4	4,00	3	4	4	4	3,75	4	3	4	4	3,75	4	4	4	3	3,75	4	4	4	4	4,00
18	4	4	4	3	3,75	4	4	4	4	4,00	4	4	3	4	3,75	4	4	4	3	3,75	4	4	3	4	3,75
19	4	4	3	3	3,50	4	4	3	4	3,75	4	4	4	4	4,00	4	4	4	4	4,00	3	4	4	4	3,75
20	4	4	3	3	3,50	4	4	4	4	4,00	3	4	4	4	3,75	3	4	4	4	3,75	4	4	4	4	4,00
21	4	4	4	4	4,00	4	3	4	4	3,75	4	3	4	4	3,75	4	4	4	4	4,00	4	4	4	3	3,75
22	4	4	3	4	3,75	4	4	4	4	4,00	4	4	3	4	3,75	4	4	4	3	3,75	3	4	4	4	3,75
23	4	4	4	3	3,75	4	4	4	4	4,00	4	4	5	4	4,25	4	3	3	4	3,50	4	3	4	3	3,50
24	4	4	4	3	3,75	4	4	4	3	3,75	4	4	3	4	3,75	3	4	4	4	3,75	4	3	4	4	3,75
25	4	4	3	4	3,75	4	4	3	4	3,75	4	3	4	4	3,75	4	4	4	3	3,75	4	3	4	3	3,50
26	4	4	3	4	3,75	4	4	4	4	4,00	3	4	4	4	3,75	4	4	4	4	4,00	4	3	4	4	3,75
27	4	4	4	4	4,00	4	4	4	3	3,75	4	4	4	4	4,00	3	4	4	4	3,75	4	4	3	4	3,75
28	4	4	4	4	4,00	4	3	4	4	3,75	4	4	3	4	3,75	4	4	3	4	3,75	4	3	4	4	3,75
29	4	4	4	4	4,00	3	4	4	4	3,75	3	4	4	3	3,50	4	4	4	4	4,00	4	4	3	4	3,75
30	4	4	4	4	4,00	3	4	4	3	3,50	4	4	4	3	3,75	4	4	4	4	4,00	4	4	3	4	3,75
31	4	4	4	4	4,00	4	4	4	4	4,00	4	4	4	3	3,75	4	4	3	4	3,75	4	4	3	4	3,75
32	4	4	4	4	4,00	4	4	4	4	4,00	4	4	4	3	3,75	4	4	3	4	3,75	4	4	4	3	3,75
33	4	4	4	4	4,00	4	3	4	4	3,75	4	4	4	4	4,00	4	3	4	4	3,75	4	3	4	4	3,75
34	4	4	4	4	4,00	4	3	4	4	3,75	4	3	4	4	3,75	4	4	4	4	4,00	4	3	4	4	3,75
35	4	4	4	4	4,00	4	4	4	4	4,00	4	3	4	4	3,75	4	3	4	4	3,75	3	3	4	4	3,50
36	4	4	4	4	4,00	4	4	4	3	3,75	4	4	4	4	4,00	4	3	4	4	3,75	4	3	4	4	3,75
37	4	4	4	4	4,00	4	4	3	3	3,50	4	4	4	4	4,00	4	4	4	4	4,00	4	4	3	4	3,75
38	4	4	4	3	3,75	4	4	4	4	4,00	4	4	4	4	4,00	4	4	3	3	3,50	4	4	4	3	3,75
39	4	4	4	4	4,00	4	3	4	4	3,75	4	4	4	3	3,75	4	4	4	4	4,00	4	4	4	4	4,00
40	4	4	4	4	4,00	4	4	4	3	3,75	4	4	4	4	4,00	4	4	3	4	3,75	4	3	4	4	3,75

41	4	4	4	4	4,00	4	4	4	4	4,00	3	4	4	4	3,75	3	4	4	4	3,75	4	4	4	4	4,00
42	4	4	4	4	4,00	4	3	4	4	3,75	4	4	4	4	4,00	4	4	4	4	4,00	4	3	4	3	3,50
43	4	4	4	3	3,75	4	4	4	3	3,75	4	4	4	4	4,00	3	4	4	4	3,75	4	3	4	4	3,75
44	4	4	4	4	4,00	4	3	4	4	3,75	4	4	3	4	3,75	3	4	4	4	3,75	4	4	4	4	4,00
45	4	4	4	4	4,00	3	4	4	4	3,75	4	4	4	4	4,00	3	4	4	4	3,75	4	4	4	4	4,00
46	4	4	4	3	3,75	4	4	4	4	4,00	4	4	3	4	3,75	4	4	4	4	4,00	4	3	4	4	3,75
47	4	4	4	4	4,00	3	4	3	4	3,50	4	4	4	4	4,00	3	4	4	3	3,50	4	4	4	4	4,00
48	4	4	4	4	4,00	4	4	4	4	4,00	3	4	4	4	3,75	4	4	3	4	3,75	4	4	3	4	3,75
49	4	4	3	3	3,50	4	4	4	4	4,00	4	4	4	4	4,00	4	4	4	4	4,00	4	4	4	3	3,75
50	4	4	4	4	4,00	4	4	3	4	3,75	4	3	4	4	3,75	4	4	4	4	4,00	4	4	4	4	4,00
51	4	3	4	4	3,75	4	4	4	4	4,00	4	4	4	4	4,00	4	4	4	4	4,00	4	4	3	4	3,75
52	4	4	4	4	4,00	4	4	4	4	4,00	4	4	4	4	4,00	4	4	4	4	4,00	4	3	3	4	3,50
53	4	4	4	4	4,00	3	4	3	4	3,50	4	4	4	4	4,00	4	4	4	4	4,00	4	4	4	4	4,00
54	4	3	4	4	3,75	4	4	3	4	3,75	4	3	4	4	3,75	4	4	4	4	4,00	4	4	3	4	3,75
55	4	4	4	3	3,75	4	4	3	4	3,75	3	4	4	4	3,75	4	4	4	4	4,00	4	4	4	4	4,00
56	4	4	4	4	4,00	4	4	4	4	4,00	4	3	4	4	3,75	4	3	4	4	3,75	4	3	4	4	3,75
57	4	4	4	4	4,00	4	4	4	4	4,00	4	4	4	4	4,00	4	4	4	4	4,00	3	3	3	3	3,00
58	4	4	4	4	4,00	3	3	4	4	3,50	4	4	4	4	4,00	4	4	4	4	4,00	4	3	4	3	3,50
59	3	4	3	4	3,50	4	3	4	4	3,75	4	4	4	4	4,00	3	4	4	4	3,75	4	4	4	4	4,00
60	4	4	3	4	3,75	3	3	4	4	3,50	4	4	4	4	4,00	4	4	4	4	4,00	4	4	4	4	4,00
61	4	4	3	3	3,50	4	4	3	4	3,75	4	4	4	4	4,00	4	4	4	4	4,00	4	4	4	4	4,00
62	4	4	4	3	3,75	4	4	4	4	4,00	4	4	4	4	4,00	4	3	3	4	3,50	4	3	4	4	3,75
63	4	4	3	4	3,75	4	3	4	4	3,75	4	3	4	4	3,75	4	3	4	4	3,75	3	4	4	4	3,75
64	4	4	4	4	4,00	3	4	4	4	3,75	3	4	4	4	3,75	4	4	4	4	4,00	4	4	4	4	4,00
65	4	3	4	4	3,75	4	3	4	3	3,50	4	3	3	3	3,25	4	4	4	4	4,00	4	4	4	4	4,00
66	4	4	4	4	4,00	3	4	4	4	3,75	4	4	4	4	4,00	4	4	4	4	4,00	4	4	3	4	3,75
67	4	4	4	4	4,00	3	3	4	4	3,50	4	4	4	4	4,00	4	4	4	4	4,00	4	4	4	4	4,00
68	4	4	4	4	4,00	4	3	4	3	3,50	5	4	4	3	4,00	4	4	4	3	3,75	4	3	4	3	3,50
69	4	4	4	4	4,00	3	4	3	4	3,50	4	4	4	4	4,00	4	3	4	3	3,50	4	4	4	4	4,00
70	4	4	4	4	4,00	4	4	3	4	3,75	4	4	4	4	4,00	4	4	4	3	3,75	3	3	4	4	3,50
71	4	4	4	4	4,00	4	4	4	4	4,00	4	4	4	4	4,00	3	4	3	4	3,50	4	4	4	4	4,00
72	4	4	4	4	4,00	4	3	4	3	3,50	4	4	4	4	4,00	4	4	4	3	3,75	3	4	4	4	3,75
73	4	3	4	4	3,75	4	3	4	4	3,75	4	3	4	4	3,75	4	4	4	4	4,00	4	4	4	4	4,00
total rata2					3,83	total rata2				3,76	total rata2				3,87	total rata2				3,82	total rata2				3,78

Lampiran 6: Total Nilai Rata-rata Variabel Y

No	Y1	Y2	Y3	Y4	Y5	Total Rata-rata
1	3,00	3,75	3,50	3,50	3,75	3,50
2	3,75	4,00	3,50	3,75	3,75	3,75
3	3,75	3,75	3,75	3,75	3,75	3,75
4	3,75	3,50	4,00	3,75	3,50	3,70
5	3,50	3,50	3,75	3,75	4,00	3,70
6	3,50	3,25	3,75	4,00	3,75	3,65
7	3,50	3,50	4,00	4,00	3,50	3,70
8	3,50	3,50	4,25	3,75	3,75	3,75
9	3,50	4,25	3,75	3,50	4,00	3,80
10	3,75	3,50	4,25	4,00	3,25	3,75
11	4,00	3,50	4,25	3,75	3,75	3,85
12	3,75	3,75	4,00	3,75	4,25	3,90
13	3,75	3,75	3,75	3,50	3,75	3,70
14	3,75	3,75	4,00	3,75	3,50	3,75
15	3,75	3,50	3,75	3,75	3,75	3,70
16	3,75	3,75	3,75	3,75	4,00	3,80
17	4,00	3,75	3,75	3,75	4,00	3,85
18	3,75	4,00	3,75	3,75	3,75	3,80
19	3,50	3,75	4,00	4,00	3,75	3,80
20	3,50	4,00	3,75	3,75	4,00	3,80
21	4,00	3,75	3,75	4,00	3,75	3,85
22	3,75	4,00	3,75	3,75	3,75	3,80
23	3,75	4,00	4,25	3,50	3,50	3,80
24	3,75	3,75	3,75	3,75	3,75	3,75
25	3,75	3,75	3,75	3,75	3,50	3,70
26	3,75	4,00	3,75	4,00	3,75	3,85
27	4,00	3,75	4,00	3,75	3,75	3,85
28	4,00	3,75	3,75	3,75	3,75	3,80
29	4,00	3,75	3,50	4,00	3,75	3,80
30	4,00	3,50	3,75	4,00	3,75	3,80
31	4,00	4,00	3,75	3,75	3,75	3,85
32	4,00	4,00	3,75	3,75	3,75	3,85
33	4,00	3,75	4,00	3,75	3,75	3,85
34	4,00	3,75	3,75	4,00	3,75	3,85
35	4,00	4,00	3,75	3,75	3,50	3,80
36	4,00	3,75	4,00	3,75	3,75	3,85
37	4,00	3,50	4,00	4,00	3,75	3,85
38	3,75	4,00	4,00	3,50	3,75	3,80
39	4,00	3,75	3,75	4,00	4,00	3,90
40	4,00	3,75	4,00	3,75	3,75	3,85
41	4,00	4,00	3,75	3,75	4,00	3,90
42	4,00	3,75	4,00	4,00	3,50	3,85

43	3,75	3,75	3,75	3,75	3,75	3,75
44	4,00	3,75	3,75	3,75	4,00	3,85
45	4,00	3,75	3,75	3,75	4,00	3,85
46	3,75	4,00	4,00	4,00	3,75	3,90
47	4,00	3,50	3,50	3,50	4,00	3,70
48	4,00	4.00	3,75	3,75	3,75	3,81
49	3,50	4,00	4,00	4,00	3,75	3,85
50	4,00	3,75	4,00	4,00	4,00	3,95
51	3,75	4,00	4,00	4,00	3,75	3,90
52	4,00	4,00	4,00	4,00	3,50	3,90
53	4,00	3,50	4,00	4,00	4,00	3,90
54	3,75	3,75	4,00	4,00	3,75	3,85
55	3,75	3,75	4,00	4,00	4,00	3,90
56	4,00	4,00	3,75	3,75	3,75	3,85
57	4,00	4,00	4,00	4,00	3,00	3,80
58	4,00	3,50	4,00	4,00	3,50	3,80
59	3,50	3,75	4,00	3,75	4,00	3,80
60	3,75	3,50	4,00	4,00	4,00	3,85
61	3,50	3,75	4,00	4,00	4,00	3,85
62	3,75	4,00	4,00	3,50	3,75	3,80
63	3,75	3,75	3,75	3,75	3,75	3,75
64	4,00	3,75	3,75	4,00	4,00	3,90
65	3,75	3,50	3,25	4,00	4,00	3,70
66	4,00	3,75	4,00	4,00	3,75	3,90
67	4,00	3,50	4,00	4,00	4,00	3,90
68	4,00	3,50	4,00	3,75	3,50	3,75
69	4,00	3,50	4,00	3,50	4,00	3,80
70	4,00	3,75	4,00	3,75	3,50	3,80
71	4,00	4,00	4,00	3,50	4,00	3,90
72	4,00	3,50	4,00	3,75	3,75	3,80
73	3,75	3,75	3,75	4,00	4,00	3,85
Total rata-rata						278,11

Lampiran 7: Total Nilai Rata-rata Variabel X

No	Y1	Y2	Y3	Y4	Y5	Total Rata-rata
1	4,50	4,50	4,75	4,25	4,75	4,55
2	4,25	4,50	4,00	4,50	4,50	4,35
3	4,25	4,50	4,25	4,00	4,75	4,35
4	4,25	4,00	4,00	4,25	4,50	4,20
5	4,25	4,00	4,50	5,00	4,00	4,35
6	4,00	5,50	4,00	4,75	4,25	4,50
7	4,00	4,50	4,00	4,00	4,25	4,15
8	4,25	4,00	4,25	4,00	4,50	4,20
9	4,25	4,25	4,00	4,00	4,50	4,20
10	4,25	4,25	4,25	4,25	4,25	4,25
11	4,00	4,25	4,50	4,00	4,00	4,15
12	4,50	4,25	4,00	4,50	4,50	4,35
13	4,25	4,25	4,00	4,00	4,50	4,20
14	4,00	4,50	4,00	4,00	4,00	4,10
15	4,25	4,50	4,00	4,00	4,50	4,25
16	4,25	4,00	4,25	4,00	4,25	4,15
17	4,25	4,00	4,00	4,25	4,25	4,15
18	4,00	4,50	4,25	4,00	4,00	4,15
19	4,25	4,25	4,25	4,00	4,25	4,20
20	4,50	4,25	4,00	4,00	4,25	4,20
21	4,25	4,00	4,00	4,00	4,50	4,15
22	4,25	4,25	4,00	4,00	4,00	4,10
23	4,00	4,00	4,25	4,00	4,25	4,10
24	4,00	4,50	4,25	4,00	4,50	4,25
25	4,25	4,50	4,25	3,75	3,75	4,10
26	4,25	4,25	4,25	4,00	4,25	4,20
27	4,25	4,50	4,00	4,25	4,25	4,25
28	4,00	4,25	4,25	4,25	4,50	4,25
29	4,00	4,25	4,00	4,25	4,25	4,15
30	4,00	4,50	4,25	4,00	4,25	4,20
31	4,25	4,25	4,25	4,00	4,00	4,15
32	4,00	4,25	4,00	4,24	4,25	4,15
33	4,00	4,25	4,25	4,00	4,25	4,15
34	4,00	4,25	4,25	4,50	4,25	4,25
35	4,25	4,25	4,25	4,00	4,00	4,15
36	4,00	4,25	4,25	4,00	4,25	4,15
37	4,00	4,25	4,50	4,00	4,25	4,20
38	4,00	4,50	4,00	4,25	4,75	4,30
39	4,25	4,25	4,25	4,00	4,25	4,20
40	4,25	4,25	4,00	4,00	4,25	4,15
41	4,50	4,25	4,00	4,75	4,25	4,35
42	4,25	4,00	4,25	4,00	4,00	4,10

43	4,00	4,25	4,00	4,25	4,25	4,15
44	4,50	4,25	4,25	4,00	4,00	4,20
45	4,50	4,00	4,25	4,00	4,00	4,15
46	4,25	4,50	4,25	4,00	4,25	4,25
47	4,50	4,25	4,25	4,00	4,25	4,25
48	4,25	4,25	4,25	4,25	4,00	4,20
49	4,25	4,25	4,00	4,00	4,00	4,10
50	4,25	4,00	4,25	4,25	4,50	4,25
51	4,00	4,00	4,75	4,00	4,50	4,25
52	4,25	4,00	4,00	4,00	4,50	4,15
53	4,25	4,25	4,25	4,00	4,00	4,15
54	4,25	4,00	4,00	4,00	4,00	4,05
55	4,25	4,00	4,25	4,25	4,25	4,20
56	4,25	4,00	4,50	4,00	4,00	4,15
57	4,25	4,00	4,50	4,25	4,25	4,25
58	4,50	4,00	4,25	4,50	4,00	4,25
59	4,50	4,25	4,00	4,00	4,00	4,15
60	4,25	4,00	4,00	4,00	4,25	4,10
61	4,00	4,25	4,25	4,00	4,25	4,15
62	4,25	4,25	4,00	4,00	4,25	4,15
63	4,00	4,25	4,25	4,00	4,25	4,15
64	4,00	4,25	4,00	4,00	4,50	4,15
65	4,50	4,25	4,25	4,00	4,75	4,35
66	4,25	4,00	4,25	4,00	4,25	4,15
67	4.25	4,00	4,00	4,00	4,25	4,06
68	4,75	4,25	4,00	4,00	4,00	4,20
69	4,25	4,25	4,25	4,00	4,00	4,15
70	4,50	4,00	4,75	4,00	4,25	4,30
71	4,25	4,00	4,00	4,00	4,25	4,10
72	4,50	4,25	4,00	4,00	4,25	4,20
73	4,50	4,25	4,00	4,00	4,25	4,20
Total rata-rata						306,61

Data Tabulasi Etika Kerja Karyawan 73 responden (Variabel X)

No	Indikator 1				Indikator 2				Indikator 3				Indikator 4				Indikator 5				Total
	p1	p2	p3	p4	p1	p2	p3	p4	p1	p2	p3	p4	p1	p2	p3	p4	p1	p2	p3	p4	
1	4	4	5	5	4	5	5	4	5	5	5	4	4	4	4	5	5	5	4	5	91
2	4	4	4	5	4	5	4	5	4	4	4	4	5	5	4	4	5	4	5	4	87
3	4	4	4	5	4	5	4	5	4	4	5	4	4	4	4	4	5	4	5	5	87
4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	5	4	3	4	4	5	4	5	4	5	4	84
5	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	87
6	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	5	4	5	5	4	4	4	5	86
7	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	83
8	4	4	4	5	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	84
9	4	4	4	5	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	84
10	4	4	4	5	4	4	4	5	4	4	5	4	4	5	4	4	4	4	5	4	85
11	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	83
12	4	4	5	5	4	4	4	5	4	4	4	4	5	5	4	4	5	4	4	5	87
13	4	4	4	5	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	5	84
14	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	82
15	4	4	4	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	5	85
16	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	5	4	83
17	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	5	83
18	4	4	4	4	5	5	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	83
19	4	4	5	4	4	5	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	5	4	84
20	4	4	5	5	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	84
21	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	5	83
22	4	4	5	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	82
23	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	5	4	4	82
24	4	4	4	4	5	5	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	5	4	5	4	85
25	4	4	4	5	4	4	5	5	4	4	4	5	4	5	3	3	4	4	4	3	82
26	4	4	5	4	4	4	5	4	5	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	84
27	4	4	5	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	5	4	85
28	4	4	4	4	4	5	4	4	5	4	4	4	4	5	4	4	4	5	4	5	85
29	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	5	4	4	4	83
30	4	4	4	4	5	4	4	5	4	4	4	5	4	4	4	4	4	5	4	4	84
31	4	4	4	5	4	4	4	5	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	83
32	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	5	4	83
33	4	4	4	4	5	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	83
34	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	5	5	5	4	4	4	4	5	4	85
35	4	4	5	4	4	5	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	83
36	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	5	4	4	83
37	4	4	4	4	4	5	4	4	5	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	5	84
38	4	4	4	4	5	4	4	5	4	4	4	4	4	5	4	4	5	4	5	5	86
39	4	4	4	5	4	4	4	5	4	4	4	5	4	4	4	4	4	5	4	4	84
40	4	4	5	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	83
41	5	4	5	4	4	4	5	4	4	4	4	4	5	5	4	5	4	4	5	4	87

43	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	5	4	4	5	4	4	4	83
44	5	4	5	4	4	4	5	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	84
45	5	4	4	5	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	83
46	4	5	4	4	5	5	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	85
47	5	4	4	5	4	4	5	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	5	4	4	85
48	4	4	5	4	4	5	4	4	4	4	4	5	4	5	4	4	4	4	4	4	84
49	4	5	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	82
50	4	5	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	5	4	5	4	5	85
51	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	5	5	4	4	4	4	4	5	5	4	85
52	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	5	83
53	4	5	4	4	4	5	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	83
54	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	81
55	4	4	4	5	4	4	4	4	5	4	4	4	5	4	4	4	5	4	4	4	84
56	4	4	5	4	4	4	4	4	4	5	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	83
57	4	4	5	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	5	4	4	5	4	4	85
58	4	5	4	5	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	5	5	4	4	4	4	85
59	4	5	4	5	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	83
60	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	82
61	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	5	4	4	83
62	4	4	4	5	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	83
63	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	5	4	4	83
64	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	5	4	5	84
65	4	5	4	5	4	5	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	5	5	4	5	87
66	4	5	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	83
67	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	82
68	4	5	5	5	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	84
69	4	5	4	4	4	4	5	4	5	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	84
70	4	5	5	4	4	4	4	4	5	5	4	5	4	4	4	4	4	5	4	4	86
71	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	82
72	4	5	5	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	84
73	4	5	5	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	84
rata2	4,17	4	4,3	4	4,2	4	4	4	4	4	4	4	4,1	4	4	4	4	4	4	44	83,7

Data Tabulasi Kepuasan Nasabah 73 Responden (Variabel Y)

No	Indikator 1				Indikator 2				Indikator 3				Indikator 4				Indikator 5				Total
	p1	p2	p3	p4	p1	p2	p3	p4	p1	p2	p3	p4	p1	p2	p3	p4	p1	p2	p3	p4	
1	3	3	3	3	3	4	4	4	3	4	4	3	3	3	4	4	4	3	4	4	70
2	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	3	4	4	4	3	4	75
3	4	4	3	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3	4	75
4	4	4	3	4	3	3	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3	3	4	4	74
5	4	4	3	3	3	3	4	4	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	74
6	4	4	3	3	4	3	3	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	73
7	4	4	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	74
8	4	4	3	3	3	3	4	4	4	4	4	5	4	4	3	4	4	4	3	4	75
9	4	4	3	3	4	5	4	4	4	4	4	3	4	3	4	3	4	4	4	4	76
10	4	3	4	4	3	3	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	4	75
11	4	4	4	4	4	3	4	3	4	4	5	4	4	4	3	4	4	4	3	4	77
12	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	5	4	4	4	78
13	4	4	4	3	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	3	74
14	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3	3	4	75
15	4	4	4	3	4	4	3	3	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4	4	3	74
16	4	4	3	4	4	3	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	76
17	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	77
18	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3	4		4	4	3	4	4	3	4	72
19	4	4	3	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	76
20	4	4	3	3	4	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	76
21	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	77
22	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	3	4	4	4	76
23	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	5	4	4	3	3	4	4	3	4	3	76
24	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	3	4	3	4	4	4	4	3	4	4	75
25	4	4	3	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4	4	4	3	4	3	4	3	74
26	4	4	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	77
27	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	4	77
28	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	3	4	4	76
29	4	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3	4	76
30	4	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3	4	76
31	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4	3	4	77
32	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4	4	3	77
33	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	77
34	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	77
35	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	3	3	4	4	76
36	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	77
37	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	77
38	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	3	76
39	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	78
40	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3	4	4	77
41	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	78

43	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	76
44	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	77
45	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	78
46	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3	4	4	77
47	4	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4	4	76
48	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3	4	77
49	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	77
50	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	78
51	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	78
52	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	78
53	4	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	78
54	4	3	4	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	76
55	4	4	4	3	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	77
56	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	77
57	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	76
58	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	76
59	3	4	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	76
60	4	4	3	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	77
61	4	4	3	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	77
62	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	3	4	4	76
63	4	4	3	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4	75
64	4	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	78
65	4	3	4	4	4	3	4	3	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	74
66	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	78
67	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	78
68	4	4	4	4	4	3	4	3	5	4	4	3	4	4	4	3	4	3	4	3	75
69	4	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4	76
70	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	4	4	76
71	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4	78
72	4	4	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	76
73	4	3	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	77

KISI-KISI PENELITIAN

JUDUL :Pengaruh Etika Kerja Karyawan Terhadap Kepuasan Nasabah (Studi Kasus pada PT.BPRS Ampek Angkek Candung Cabang payakumbuh).

VARIABEL	KONSEP VARIABEL	INDIKATOR
Etika Kerja Karyawan	Etika Kerja Karyawan merupakan pandangan hidup seseorang sebagai nilai-nilai yang menjadi sifat, kebiasaan dalam kehidupan suatu masyarakat atau perusahaan, yang mencerminkan dari sikap serta perilaku karyawan.	1. Kepercayaan (*Trust*) 2. Integritas (*Integrity*) 3. Profesionalisme (*Proffesionalism*) 4. Fokus pada Pelanggan (*Costumer Focus*) 5. Kesempurnaan (*Excellence*)
Kepuasan Nasabah	Kepuasan Nasabah merupakan perasaan senang atau kecewa seseorang yang timbul karena membandingkan kinerja yang dipersepsikannya produk terhadap ekpektasi mereka, sehingga nasabah merasa puas.	1. Wujud (*Tangibles*) 2. Keandalan (*Reliability*) 3. Ketanggapan (*Responsiveness*) 4. Jaminan (*Assurance*) 5. Empati (*Emphaty*)

PEDOMAN UNTUK PENGISIAN ANGKET

UNTUK NASABAH PEMBIAYAAN PADA PT.BPRS AMPEK ANGKEK CANDUNG CABANG PAYAKUMBUH

Tujuan :Angket ini bertujuan untuk memperoleh data penelitian tentang Pengaruh Etika Kerja Karyawan Terhadap Kepuasan Nasabah. Pentunjuk menjawab angket:

1. Berilah tanda centang ( ) pada salah satu jawaban yang saudari anggap benar!
2. Jawablah sebagaimana adanya dan sesuai dengan pemahaman saudari!

Keterangan opini :Etika Kerja Karyawan Terhadap Kepuasan Nasabah (Studi Kasus pada PT.BPRS Ampek Angkek Candung Cabang Payakumbuh):

Interval Skala Likert untuk Etika Kerja

No	**Item**	***Favourable***
1	Sangat Setuju (SS)	5
2	Setuju (S)	4
3	Netral (N)	3
4	Tidak Setuju (TS)	2
5	Sangat Tidak Setuju (STS)	1

Interval Skala Likert untuk Kepuasan Nasabah

No	**Item**	***Favourable***
1	Sangat Tidak Puas (STP)	1
2	Tidak Puas (TP)	2
3	Netral (N)	3
4	Puas (P)	4
5	SangatPuas (SP)	5

SURAT KEPUTUSAN REKTOR INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI BUKITTINGGI
Nomor : /In.26/PP.00.9/05/2017

Tentang
Penunjukan Dosen Pembimbing Skripsi Mahasiswa Jurusan Ekonomi Islam Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam
Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Bukittinggi

REKTOR IAIN BUKITTINGGI

Membaca : Surat Permohonan Mahasiswa Jurusan Ekonomi Islam Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Bukittinggi an. **Diflatul Lalla** NIM. **3213.108** tanggal 29 Maret 2017, Perihal Permohonan Pengesahan Judul dan Penunjukkan Pembimbing Skripsi.

Menimbang :
a. Bahwa untuk lebih terarah dan terkoordinirnya penulisan skripsi mahasiswa IAIN Bukitringgi, maka perlu ada Pembimbing.
b. Bahwa nama-nama yang tersebut dibawah ini, dipandang cukup dan mampu untuk diangkat sebagai Pembimbing I dan Pembimbing II.

Mengingat :
1 Undang-undang No.20 Tahun 2003, tentang Sistem Pendidikan Nasional;
2 Peraturan Pemerintah Nomor 60 Tahun 1999, tentang Pendidikan Tinggi;
3 Keputusan Presiden Nomor 181 Tahun 2014, tentang Perubahan STAIN Sjech M. Djamil Djambek Bukittinggi menjadi IAIN Bukiuinggi.
4 Keputusan Menteri Agama RI. Nomor 492 Tahun 2003, tentang Pemberian Kuasa dan Pendelegasian Wewenang Pengangkatan, Pemindahan dan Pemberhentian Pegawai Negeri Sipil (PNS) dilingkungan Departemen Agama.
5 Keputusan Menteri Agama RI No.12 Tahun 2015, tentang Organisasi dan Tata Kerja IAIN Bukittinggi

MEMUTUSKAN

Menetapkan :

Pertama : Menyetujui Outlines, Daftar Kepustakaan bagi skripsi mahasiswa yang bersangkutan dengan judul " **Pengaruh Etika Kerja Karyawan terhadap Kepuasan Nasabah (Studi Kasus pada PT. BPRS Ampek Angkek Candung Cabang Payakumbuh).** "

Kedua : Menunjuk saudara-saudara :

A
Nama	:	**Dra. Rusyaida D, M.Ag**
NIP	:	19690609 199703 2001
Pangkat/Gol.Ruang	:	Pembina / IV/a / Lektor Kepala
Bidang Keahlian Pokok	:	Fiqh
Memberi Mata Kuliah	:	Ushul Fiqh
Untuk Tugas	:	Pembimbing I

B
Nama	:	**Jon Kenedi, SE, MM**
NIP	:	19700924 200901 1002
Pangkat/Gol.Ruang	:	Penata Muda Tk.I / III/b / Asisten Ahli
Bidang Keahlian Pokok	:	Manajemen
Memberi Mata Kuliah	:	Ekonomi Pembangunan
Untuk Tugas	:	Pembimbing II

Ketiga : Apabila dikemudian hari ternyata terdapat kekeliruan dalam penetapan ini, akan diubah dan diperbaiki kembali sebagaimana mestinya.

Ditetapkan di : Bukittinggi
Pada Tanggal : Mei 2017

Rektor,

KHAIDIR ANSYARI
NIP. 19701205 199403 2003

Tembusan
1. Masing-masing Pembimbing
2. Mahasiswa yang bersangkutan

PT. BANK PEMBIAYAAN RAKYAT SYARI'AH
AMPEK ANGKEK CANDUNG
Pusat : Pasir Putus Kotak Pos 73 BUKITTINGGI - 26191 Telp. (0752) 626146 - 31650 Fax. 31649
Cabang : Jl. Jakarta No. 4 (Belakang Kasda) Payakumbuh Barat Telp. (0752) 93457 Fax. (0752) 93457
- Jl. Lintas Sumatera Simpang Ampek Koto Baru Kab. Dharmasraya Telp. (0754) 71410 Fax. (0754) 71518
- Jl. Raya Simpang Ampek Pasaman Barat Telp. (0753) 466863

Nomor : 0095/BPRS-AAC/VIII/2017
Lamp : -

Payakumbuh, 15 Agustus 2017

Kepada Yth.
Dekan
Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam (FEBI)
Institut Agama Islam Negeri (IAIN)
Di
Bukittinggi

Assalammu'alaikum Wr. Wb

Menunjuk surat dari IAIN Bukittinggi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam tanggal 31 Mei 2017 perihal permohonan Izin Penelitian, maka bersama ini kami sampaikan bahwa mahasiswa yang namanya tersebut di bawah ini :

Nama	: **DIFLATUL LAILA**
Nim	: 3213.108
Fakultals	: Ekonomi dan Bisnis Islam (FEBI)
Jurusan	: Ekonomi Islam
Semester	: VIII (Delapan)
Judul Skripsi	: ***"Pengaruh Etika Kerja Karuawan terhadap Kepuasan Nasabah (Studi Kasus pada PT. BPRS Ampek Angkek Candung Cabang Payakumbuh)"***

Dapat kami setujui untuk melaksanakan Penelitian di PT. BPRS Ampek Angkek Candung Cabang Payakumbuh yang akan dilaksanakan pada 31 Mei s/d 29 Juli 2017.

Demikian surat ini kami sampaikan atas kerjasama yang baik kami ucapkan terimakasih

Wassalamu'alaikum Wr. Wb

PT. BPRS AMPEK ANGKEK CANDUNG
CABANG PAYAKUMBUH

PT. BPRS SYARIAH
AMPEK ANGKEK CANDUNG
CABANG PAYAKUMBUH

BENI HIDAYAT
Pimpinan Cabang

KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI (IAIN) BUKITTINGGI
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
Kampus II : Jalan Gurun Aur Kubang Putih Kab.Agam - Sumatera Barat - Telepon / Fax : (0752) 22875
Website : www.febi.iainbukittinggi.ac.id | e-mail : febi@iainbukittinggi.ac.id

Nomor : B- 1103 /In.26.3/PP.07/05/2017 31 Mei 2017
Lamp. : -
Hal : **Mohon Izin Penelitian**

Yth.
Pimpinan PT. BPRS Ampek Angkek Canduang
Cabang Payakumbuh

Dengan hormat, dalam rangka mengumpulkan data untuk penyusunan Skripsi bagi mahasiswa Jurusan Ekonomi Islam, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam (FEBI), Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Bukittinggi, kami harapkan bapak/ibu untuk dapat kiranya memberi kesempatan penelitian kepada saudara :

Nama	:	**DIFLATUL LAILA**
NIM	:	**3213. 108**
Fakultas	:	Ekonomi dan Bisnis Islam (FEBI)
Jurusan	:	Ekonomi Islam
Semester	:	VIII (Delapan)
Lokasi Penelitian	:	PT. BPRS Ampek Angkek Canduang Cabang Payakumbuh
Judul Skripsi	:	***"Pengaruh Etika Kerja Karyawan terhadap Kepuasan Nasabah (Studi Kasus pada PT. BPRS Ampek Angkek Candung Cabang Payakumbuh)"***
Waktu	:	31 Mei s/d 29 Juli 2017

Demikian surat permohonan ini kami buat, atas bantuan yang bapak/ibu berikan kami ucapkan terima kasih.

Dekan

H. Hafandi, SE, M.Si
NIP. 19621110 199903 1 001