

**PENGARUH SIKAP, DISIPLIN KERJA DAN TANGGUNG
JAWAB KARYAWAN TERHADAP KEPUASAN NASABAH
MENABUNG DI BANK BNI SYARIAH KCP BELOPA**

Skripsi

*Diajukan untuk Memenuhi Salah Satu Syarat Guna Memperoleh Sarjana Ekonomi
(SE) pada Program Studi Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam
Institut Agama Islam Negeri Palopo*



Oleh

HESTY UTARI

16.04.2019

IAIN PALOPO

**PROGRAM STUDI PERBANKAN SYARIAH
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI (IAIN) PALOPO**

2021

**PENGARUH SIKAP, DISIPLIN KERJA DAN TANGGUNG
JAWAB KARYAWAN TERHADAP KEPUASAN NASABAH
MENABUNG DI BANK BNI SYARIAH KCP BELOPA**

Skripsi

*Diajukan untuk Memenuhi Salah Satu Syarat Guna Memperoleh Sarjana Ekonomi
(SE) pada Program Studi Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam
Institut Agama Islam Negeri Palopo*



1. Dr. Hj. Ramlah Makkulasse., MM.
2. Muzayyanah Jabani, ST., MM.

**PROGRAM STUDI PERBANKAN SYARIAH
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI (IAIN) PALOPO**

2021

HALAMAN PERNYATAAN KEASLIAN

Saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Hesty Utari
Nim : 16 0402 0199
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam
Program Studi : Perbankan Syariah

Menyatakan dengan sebenarnya bahwa:

1. Skripsi ini merupakan hasil karya sendiri, bukan plagiasi atau duplikasi dari tulisan atau karya orang lain yang saya akui sebagai tulisan atau pikiran saya sendiri.
2. Seluruh bagian dari skripsi ini adalah karya saya sendiri selain kutipan yang ditunjukkan sumbernya. Segala kekeliruan dan atau kesalahan didalamnya adalah tanggung jawab saya.

Bila mana dikemudian hari pernyataan ini tidak benar, maka saya bersedia menerima sanksi administratif atas perbuatan tersebut dan gelar akademik saya peroleh karenanya dibatalkan.

Demikian pernyataan ini dibuat untuk dipergunakan semestinya.

Palopo, 2021

Yang membuat pernyataan

IAIN PAL



Hesty Utari

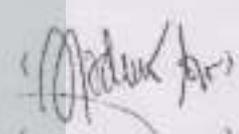
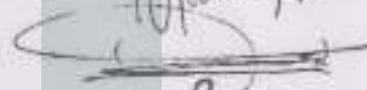
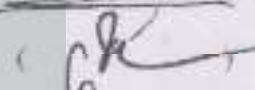
NIM 16 0402 0199

HALAMAN PENGESAHAN

Skripsi berjudul Pengaruh Sikap, Disiplin Kerja dan Tanggung Jawab Karyawan terhadap Kepuasan Nasabah Menabung di Bank BNI Syariah KCP Belopa yang ditulis oleh Hesty Utari, Nomor Induk Mahasiswa (NIM) 16 0402 0199, mahasiswa Program Studi Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Institut Agama Islam Negeri Palopo, yang dimunaqasyahkan pada hari Jumat, tanggal 5 November 2021 bertepatan dengan 29 Rabiul Awal 1443 hijriah telah diperbaiki sesuai catatan dan permintaan Tim Penguji, dan diterima sebagai syarat meraih gelar Sarjana Ekonomi (S.E).

Palopo, 16 November 2021

TIM PENGUJI

- | | | |
|-----------------------------------------|---------------|-------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1. Nurdin Baijo, S.Pt., M.M. | Ketua Sidang | () |
| 2. Dr. Muh. Ruslan Abdullah, S.EI., M.A | Penguji | () |
| 3. Hendra Safri, SE., M.M. | Penguji I | () |
| 4. Dr. Hj. Ramlah M, M.M. | Pembimbing I | () |
| 5. Muzayyanah Jabani, ST., M.M. | Pembimbing II | () |

Mengetujui

Direktor IAIN Palopo
Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam

Muzayyanah Jabani, ST., M.M.
NIP 19610208 199403 2 901

Ketua Program Studi
Perbankan Syariah

Hendra Safri, S.E., M.M.
NIP 19861020 201503 1 001

PRAKATA

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

الْحَمْدُ لِلَّهِ بِأَعْلَمِ نِعْمَتِهِ وَالصَّلَاةُ وَالسَّلَامُ عَلَى أَشْرَفِ الْأَنْبِيَاءِ وَالْمُرْسَلِينَ سَيِّدِنَا مُحَمَّدٍ وَعَلَىٰ آلِهِ وَصَحْبِهِ أَجْمَعِينَ
أَمَّا بَعْدُ

Puji syukur atas kehadiran Allah SWT yang telah memberikan Rahmat dan Hidayahnya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini meskipun masih belum sempurna, guna memenuhi persyaratan dalam rangka menyelesaikan studi di Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Palopo. Shalawat serta salam yang senantiasa dicurahkan kepada baginda Rasulullah Muhammad SAW, keluarga dan para sahabatnya.

Dalam penulisan skripsi ini penulis banyak menerima bantuan, arahan, masukan, bimbingan dan dorongan dari berbagai pihak yang semuanya ini sangat membantu penulis dalam rangka menyusun skripsi ini sehingga dapat diselesaikan dengan tepat waktu.

Terima kasih kepada kedua orang tua tercinta yang telah melahirkan, membesarkan, mendidik penulis dengan penuh kasih sayang yang tak kenal lelah dan putus asa sehingga penulis dapat menuntut ilmu sampai saat ini, serta dukungan baik moral maupun materi hingga penulis mampu bertahan untuk menyelesaikan skripsi ini. Oleh sebab itu melalui kesempatan ini penulis mengucapkan banyak terima kasih yang tak terhingga kepada :

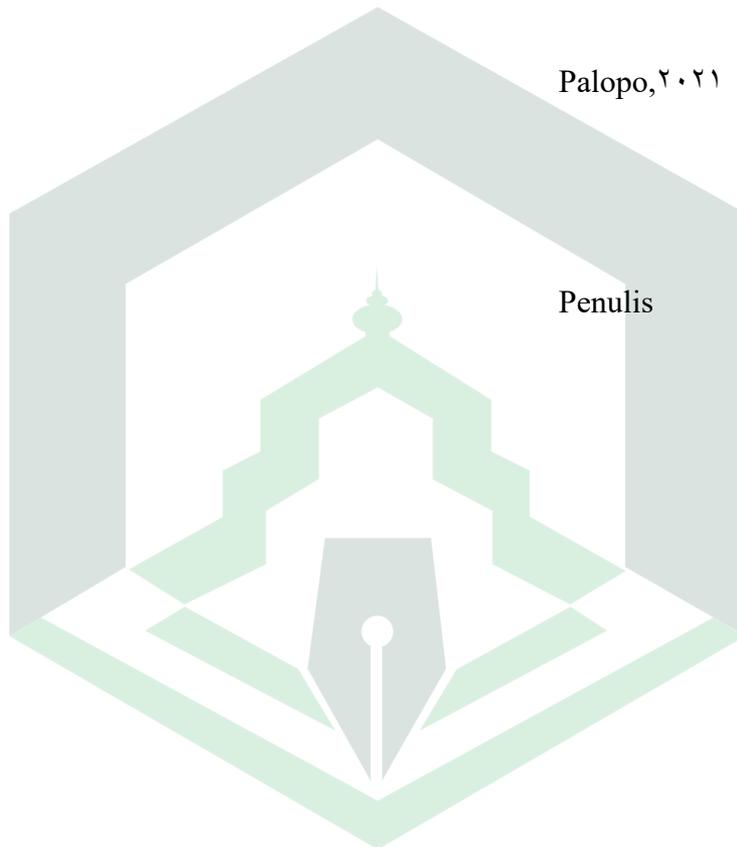
1. Prof. Dr. Abdul Pirol, M.Ag. selaku Rektor IAIN Palopo, beserta Wakil Rektor I, II, dan III IAIN Palopo.

٢. Dr. Hj. Ramlah Makkulasse., M.M selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Palopo beserta Bapak/Ibu Wakil Dekan I,II, dan III Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Islam IAIN Palopo.
٣. Hendra Safri, SE., M.M. Selaku Ketua Program Studi Perbankan Syariah di IAIN Palopo beserta para dosen, asisten dosen dan staf yang telah banyak memberikan ilmu pengetahuan dan membantu, mengarahkan dalam penyelesaian skripsi.
٤. Dr. Hj. Ramlah Makkulasse., M.M., dan Muzayyanah Jabani, ST., MM selaku pembimbing I dan pembimbing II yang telah memberikan bimbingan, masukan dan mengarahkan dalam rangka menyelesaikan skripsi.
٥. Terkhusus kepada kedua orang tuaku tercinta Ayahanda Jupri. B dan Ibunda Harniati yang telah mengasuh dan mendidik penulis dengan penuh kasih sayang sejak kecil hingga sekarang dan segala yang telah diberikan kepada anak-anaknya. Dan semua keluarga-keluarga yang selama ini membantu dan mendoakanku. Mudah-mudahan Allah SWT. Mengumpulkan kita semua didalam Surga-Nya kelak.
٦. Kepada semua teman seperjuangan, mahasiswa Program Studi Perbankan Syariah IAIN Palopo angkatan ٢٠١٦ (khususnya kelas C), dan teman-teman yang selama ini membantu dan dan selalu memberikan saran dalam penyusunan skripsi ini.
٧. Kepada Sahabat-sahabatku Reski Renita, Hesti Kandi Pratiwi, dan Imran Ibrahim, Amd.Hp.K٣. yang selama ini selalu mendampingi, mensupport dan membantu dalam penyusunan skripsi ini.

Akhir kata, kepada Allah Swt., penulis menyandungkan doa semoga bantuan semua pihak mendapat Ridho dan nernilai Ibadah disisi Allah Swt., serta mendapat limpahan Rahmat dan Hidayah-Nya. Amin. Semoga Skripsi ini dapat berguna bagi Agama, Nusa, dan bangsa. Aamiin ya Rabbal alamiin.Wassalamu Alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh.

Palopo, 2021

Penulis



IAIN PALOPO

PEDOMAN TRANSLITERASI ARAB-LATIN DAN SINGKATAN

A. Transliterasi Arab-Latin

Daftar bahasa arab dan transliterasinya kedalam huruf latin dapat dilihat pada table berikut:

1. Konsonan

Huruf Arab	Nama	Huruf Latin	Nama
ا	Alif	-	-
ب	Ba'	B	Be
ت	Ta'	T	Te
ث	Ša'	Š	Es dengan titik di atas
ج	Jim	J	Je
ح	Ḥa'	Ḥ	Ha dengan titik di bawah
خ	Kha	Kh	Ka dan ha
د	Dal	D	De
ذ	Žal	Ž	Zet dengan titik di atas
ر	Ra'	R	Er
ز	Zai	Z	Zet
س	Sin	S	Es
ش	Syin	Sy	Esdan ye
ص	Šad	Š	Es dengan titik di bawah
ض	Ḍaḍ	Ḍ	De dengan titik di

			bawah
ط	Ta	Ṭ	Te dengan titik di bawah
ظ	Za	Ẓ	Zet dengan titik di bawah
ع	‘Ain	‘	Koma terbalik di atas
غ	Gain	G	Ge
ف	Fa	F	Fa
ق	Qaf	Q	Qi
ك	Kaf	K	Ka
ل	Lam	L	El
م	Mim	M	Em
ن	Nun	N	En
و	Wau	W	We
ه	Ha’	H	Ha
ء	Hamzah	’	Apostrof
ي	Ya’	Y	Ye

Hamzah (ء) yang terletak di awal kata mengikuti vokalnya tanpa diberi tanda apa pun. Jika ia terletak di tengah atau di akhir, maka ditulis dengan tanda (’).

٢. Vokal

Vokal bahasa Arab, seperti vokal bahasa Indonesia, terdiri atas vokal tunggal atau monoftong dan vokal rangkap atau diftong. Vokal tunggal bahasa Arab yang lambangnya berupa tanda atau harakat, transliterasinya sebagai berikut:

Tanda	Nama	Huruf Latin	Nama
اَ	<i>fathah</i>	a	a
اِ	<i>kasrah</i>	i	i
اُ	<i>dammah</i>	u	u

Vokal rangkap bahasa Arab yang lambangnya berupa gabungan antara harakat dan huruf, transliterasinya berupa gabungan huruf, yaitu:

Tanda	Nama	Huruf Latin	Nama
اِي	<i>fathah dan ya'</i>	ai	a dan i
اُو	<i>fathah dan wau</i>	au	a dan u

Contoh:

كَيْفَ *kaifa*

هَوَّلَ *hauला*

٣. Maddah

Maddah atau vokal panjang yang lambangnya berupa harakat dan huruf, transliterasinya berupa huruf dan tanda, yaitu:

Harakat dan Huruf	Nama	Huruf dan Tanda	Nama
اَ... اِ... اُ...	<i>fathah dan alif' atau ya'</i>	a	a dan garis di atas
اِي...	<i>kasrah dan ya'</i>	ī	i dan garis di atas
اُو...	<i>dammah dan wau</i>	ū	u dan garis di atas

مَاتَ : māta

رَمَى : rāmā

قِيلَ : qīla

يَمُوتُ : yamūtu

ε. *Tā marbūtah*

Transliterasi untuk *tā' marbūtah* ada dua, yaitu *tā' marbūtah* yang hidup atau mendapat harakat *fathah*, *kasrah*, dan *dammah*, transliterasinya adalah [t].sedangkan *tā' marbūtah* yang mati atau mendapat harakat sukun, transliterasinya adalah [h].

Kalau pada kata yang berakhir dengan *tā' marbūtah* diikuti oleh kata yang menggunakan kata sandang *al-* serta bacaan kedua kata itu terpisah, maka *tā' marbūtah* itu ditransliterasikan dengan ha [h].

Contoh:

رُوحَةُ الْأَطْفَالِ : *udah al-atfāl*

الْمَدِينَةُ الْمَدِينَةُ : *al-madīnah al-fādilah*

الْحِكْمَةُ : *al-hikmah*

◦. Syaddah (*Tasydīd*)

Syaddah atau *tasydīd* yang dalam sistem tulisan Arab dilambangkan dengan se buah tanda *tasydīd* (ّ), dalam transliterasi ini dilambangkan dengan perulangan huruf (konsonan ganda) yang diberi tanda *syaddah*.

Contoh:

رَبَّنَا : *rabbānā*

نَجَّيْنَا : *najjainā*

الْحَقُّ : *al-haqq*

نُومٍ : *nu'ima*

أَدْوْوُونِ : *'aduwwun*

Jika huruf ّ ber-*tasydid* di akhir sebuah kata dan didahului oleh huruf *kasrah* (ِ) maka ia ditransliterasi seperti huruf *maddah* menjadi *ī*.

Contoh:

عَلِيٍّ : 'Alī (bukan 'Aliyy atau A'ly)

عَرَبِيٍّ : 'Arabī (bukan A'rabiyy atau 'Arabiy)

٦. Kata Sandang

Kata sandang dalam sistem tulisan Arab dilambangkan dengan huruf ّ (alif lam ma'rifah). Dalam pedoman transliterasi ini, kata sandang ditransliterasi seperti biasa , al-, baik ketika ia diikuti oleh huruf *syamsiyah* maupun huruf *qamariyah*. Kata sandang tidak mengikuti bunyi huruf langsung yang mengikutinya. Kata sandang ditulis terpisah dari kata yang mengikutinya dan dihubungkan dengan garis mendatar (-).

Contoh:

الشمس *il-syamsu* (bukan *asy-syamsu*)

الزَّلْزَلَةُ *al-zalzalāh* (bukan *az-zalzalāh*)

الفلسفة *al-falsafah*

البلاد *al-bilādu*

٧. Hamzah

Aturan transliterasi huruf hamzah menjadi apostrof (') hanya berlaku bagi hamzah yang terletak di tengah dan akhir kata. Namun, bila hamzah terletak di awal kata, ia tidak dilambangkan, karena dalam tulisan Arab ia berupa alif.

Contoh:

تَامُرُونَا : *ta'murūna*

النَّوْءُ : *al-nau'*

سَيَا'ون : *syai'un*

أُومِرْتُو : *umirtu*

٨. Penulisan Kata Arab yang Lazim Digunakan dalam Bahasa Indonesia

Kata, istilah atau kalimat Arab yang ditransliterasi adalah kata, istilah atau kalimat yang belum dibakukan dalam bahasa Indonesia. Kata, istilah atau kalimat yang sudah lazim dan menjadi bagian dari perbendaharaan bahasa Indonesia, atau sering ditulis dalam tulisan bahasa Indonesia, atau lazim digunakan dalam dunia akademik tertentu, tidak lagi ditulis menurut cara transliterasi di atas. Misalnya, kata al-Qur'an (dari *al-Qur'ān*),

alhamdulillah, dan munaqasyah. Namun, bila kata-kata tersebut menjadi bagian dari satu rangkaian teks Arab, maka harus ditransliterasi secara utuh. Contoh:

Syarh al-Arba'īn al-Nawāwī

Risālah fī Ri'āyah al-Maslahah

Syarh al-Arba'īn al-Nawāwī

Risālah fī Ri'āyah al-Maslahah

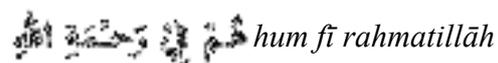
9. *Lafz al-Jalālah*

Kata “Allah” yang didahului partikel seperti huruf jarr dan huruf lainnya atau berkedudukan sebagai *mudāfilaih* (frasa nominal), ditransliterasi tanpa huruf hamzah.

Contoh:


dīnillāh *billāh*

Adapun *tā'marbūtah* di akhir kata yang disandarkan kepada *lafz al-jalālah*, diteransliterasi dengan huruf [t]. Contoh:


hum fī rahmatillāh

10. Huruf Kapital

Walau sistem tulisan Arab tidak mengenal huruf kapital (*All Caps*), dalam transliterasinya huruf-huruf tersebut dikenai ketentuan tentang penggunaan huruf kapital berdasarkan pedoman ejaan Bahasa Indonesia

yang berlaku (EYD). Huruf kapital, misalnya, digunakan untuk menuliskan huruf awal nama diri (orang, tempat, bulan) dan huruf pertama pada permulaan kalimat. Bila nama diri didahului oleh kata sandang (al-), maka yang ditulis dengan huruf kapital tetap huruf awal nama diri tersebut, bukan huruf awal kata sandangnya. Jika terletak pada awal kalimat, maka huruf A dari kata sandang tersebut menggunakan huruf kapital (al-). Ketentuan yang sama juga berlaku untuk huruf awal dari judul referensi yang didahului oleh kata sandang al-, baik ketika ia ditulis dalam teks maupun dalam catatan rujukan (CK, DP, CDK, dan DR).

Contoh:

Wa mā Muhammadun illā rasūl

Inna awwala baitin wudi'a linnāsi lallazī bi Bakkata mubārakan

Syahru Ramadān al-lazī unzila fīhi al-Qurān

Nasīr al-Dīn al-Tūsī

Nasr Hāmid Abū Zayd

Al-Tūfī

Al-Maslahah fī al-Tasyrī' al-Islāmī

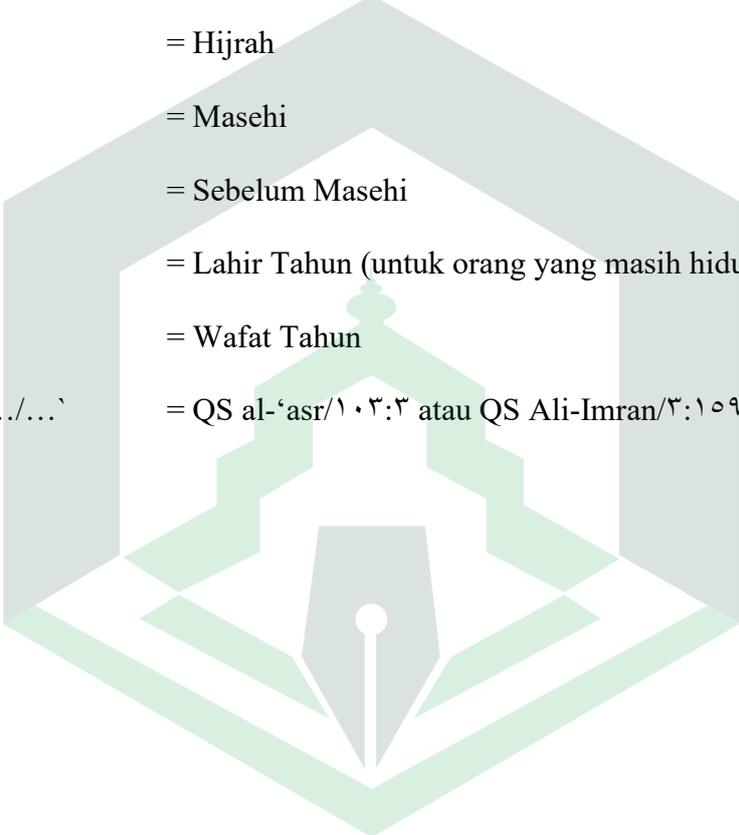
Jika nama resmi seseorang menggunakan kata Ibnu (anak dari) dan Abū (bapak dari) sebagai nama kedua terakhirnya, maka kedua nama terakhir itu harus disebutkan sebagai nama akhir dalam daftar pustaka atau daftar referensi. Contoh:

Abū al-Walīd Muhammad ibn Rusyd, ditulis menjadi: Ibnu Rusyd, Abū al-Walīd Muhammad (bukan: Rusyd, Abū al-Walīd Muhammad Ibnu)

B. Daftar Singkatan

Beberapa singkatan yang digunakan adalah:

SWT.	= Subhanahu Wa Ta'ala
SAW.	= Sallallahu 'Alaihi Wasallam
AS	= 'Alaihi Al-Salam
H	= Hijrah
M	= Masehi
SM	= Sebelum Masehi
l	= Lahir Tahun (untuk orang yang masih hidup saja)
W	= Wafat Tahun
QS .../...'	= QS al-'asr/١٠٣:٢ atau QS Ali-Imran/٣:١٥٩



IAIN PALOPO

DAFTAR ISI

HALAMAN SAMBUTAN	
HALAMAN JUDUL	
HALAMAN PERNYATAAN KEASLIAN	i
HALAMAN PENGESAHAN	ii
PRAKATA	iii
PEDOMAN TRANSLITERASI ARAB DAN SINGKATAN	vi
DAFTAR ISI	xv
DAFTAR AYAT	xvii
DAFTAR HADIS	xviii
DAFTAR TABEL	xix
DAFTAR GAMBAR/BAGAN	xx
DAFTAR LAMPIRAN	xxi
ABSTRAK	xxii
BAB I PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Rumusan Masalah.....	6
C. Tujuan Penelitian	7
D. Manfaat Penelitian	8
BAB II KAJIAN TEORI	
A. Kajian Penelitian Terdahulu Yang Relevan	9
B. Landasan Teori	13
C. Kerangka Pikir	29
D. Hipotesis Penelitian	29
BAB III METODE PENELITIAN	
A. Jenis Penelitian	31
B. Lokasi dan Waktu Penelitian	31
C. Definisi Operasional Variabel	32
D. Populasi dan Sampel	33
E. Teknik Pengumpulan Data	34
F. Instrumen Penelitian	34
G. Uji Validitas dan Realibilitas Instrumen	36
H. Teknik Analisis Data	38

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	
A. Hasil Penelitian.....	٤٣
B. Pembahasan	٥٨

BAB V PENUTUP	
A. Kesimpulan	٦٨
B. Saran	٦٩

**DAFTAR PUSTAKA
LAMPIRAN-LAMPIRAN**



IAIN PALOPO

DAFTAR AYAT

KutipanAyat 1 QS Al-‘Asr/103: 3	xi
KutipanAyat 2 QS Ali Imran/109: 3	xii



IAIN PALOPO

DAFTAR HADIS

KutipanHadis \ TentangKepuasan	٢٦
--------------------------------------	----



IAIN PALOPO

DAFTAR TABEL

Tabel 3,1 Definisi Operasional Variabel	32
Tabel 3,2 Hasil Uji Validitas	36
Tabel 3,3 Hasil Uji Reliabilitas.....	37
Tabel 4,1 Jenis kelamin Responden.....	40
Tabel 4,2 Umur/Usia Responden.....	46
Tabel 4,3 Pekerjaan Responden	47
Tabel 4,4 Hasil Uji Normalitas data	48
Tabel 4,5 Hasil Uji Multikolinieritas	49
Tabel 4,6 Hasil Uji Analisis Linear Berganda.....	51
Tabel 4,7 Hasil Uji T (Parsial)	53
Tabel 4,8 Hasil Uji F (Simultan)	56
Tabel 4,9 Hasil Uji Koefisien Determinasi (R^2).....	58



IAIN PALOPO

DAFTAR GAMBAR

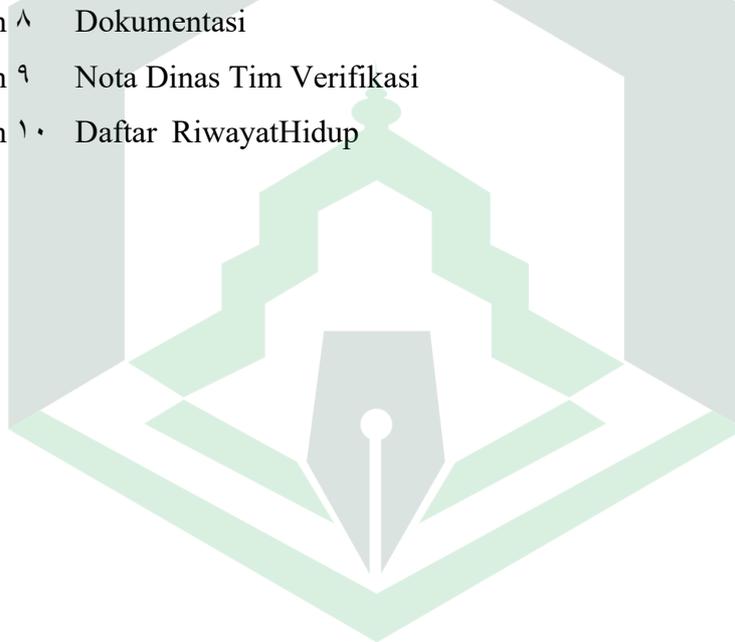
Gambar 2,1 Skema Kerangka Pikir	29
Gambar 4,1 Hasil Uji Heterokedastisitas	50



IAIN PALOPO

DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1 Kuesioner Penelitian
- Lampiran 2 Halaman Persetujuan Pembimbing
- Lampiran 3 Nota Dinas Pembimbing
- Lampiran 4 Nota Dinas Tim Penguji
- Lampiran 5 Halaman Persetujuan Tim Penguji
- Lampiran 6 Berita Acara
- Lampiran 7 Surat Izin Penelitian
- Lampiran 8 Dokumentasi
- Lampiran 9 Nota Dinas Tim Verifikasi
- Lampiran 10 Daftar Riwayat Hidup



IAIN PALOPO

ABSTRAK

Hesty Utari, 2021. “Pengaruh Sikap, Disiplin Kerja Dan Tanggung Jawab Karyawan Terhadap Kepuasan Nasabah Menabung Di Bank BNI Syariah KCP Belopa”. Skripsi Program Studi Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Institut Agama Islam Negeri Palopo, Dibimbing oleh Ramlah Makkulasse dan Muzayyanah Jabani.

Skripsi ini membahas tentang Pengaruh Sikap Disiplin Kerja Dan Tanggung Jawab Karyawan Terhadap Kepuasan Nasabah Menabung Di Bank BNI Syariah KCP Belopa. Penelitian ini bertujuan: Untuk mengetahui pengaruh sikap karyawan terhadap kepuasan nasabah menabung di bank BNI Syariah KCP Belopa; Untuk mengetahui pengaruh disiplin kerja karyawan terhadap kepuasan nasabah menabung di bank BNI Syariah KCP Belopa; Untuk mengetahui pengaruh tanggung jawab karyawan terhadap kepuasan nasabah menabung di bank BNI Syariah KCP Belopa; dan Untuk mengetahui pengaruh secara bersama-sama sikap, disiplin kerja, dan tanggung jawab karyawan terhadap kepuasan nasabah menabung di bank BNI Syariah KCP Belopa. Jenis penelitian yang digunakan adalah jenis penelitian kuantitatif deskriptif, sumber data yang digunakan adalah data primer (melalui studi lapangan). Populasinya adalah nasabah yang menabung di bank BNI Syariah KCP Belopa dengan jumlah 4.447 nasabah. Pengambilan sampel dilakukan dengan teknik *probability sampling* tipe *simple random sampling* sampel yang digunakan sebanyak 98 nasabah. Data yang di peroleh melalui angket atau kuesioner. Selanjutnya hasil penelitian ini menunjukkan bahwa berdasarkan hasil uji simultan atau bersama-sama (Uji-F) membuktikan bahwa semua variabel bebas yaitu variabel Sikap (X_1) Disiplin Kerja (X_2) dan Tanggung Jawab (X_3) mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap variabel terikat yaitu kepuasan nasabah (Y), Kemudian berdasarkan hasil uji Parsial (Uji-t), Variabel Sikap (X_1) nilai T hitung 4,809 > nilai T tabel 1,661 yang berarti bahwa sikap berpengaruh terhadap variabel kepuasan nasabah (Y) dengan tingkat signifikansi 0,000 < 0,05, artinya variabel sikap (X_1) secara parsial berpengaruh terhadap terhadap kepuasan nasabah menabung di Bank BNI Syariah KCP Belopa, Variabel disiplin kerja (X_2) nilai T hitung 2,996 > nilai T tabel 1,661 yang berarti bahwa disiplin kerja berpengaruh terhadap variabel kepuasan nasabah (Y) dengan tingkat signifikansi 0,000 < 0,05, artinya variabel disiplin kerja (X_2) secara parsial berpengaruh terhadap terhadap kepuasan nasabah menabung di Bank BNI Syariah KCP Belopa, Variabel tanggung jawab (X_3) nilai T hitung 2,113 > nilai T tabel 1,661 yang berarti bahwa tanggung jawab berpengaruh terhadap variabel kepuasan nasabah (Y) dengan tingkat signifikansi 0,03 < 0,05, artinya variabel tanggung jawab (X_3) secara parsial berpengaruh terhadap kepuasan nasabah menabung di Bank BNI Syariah KCP Belopa.

Kata kunci: Sikap, Disiplin Kerja, Tanggung Jawab.

BAB I PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Seiring perkembangan zaman manusia membutuhkan jasa atau lembaga keuangan yang menghimpun dana. Dimana badan usaha tersebut, biasa kita kenal dengan istilah perbankan. Namun beberapa dari masyarakat kurang percaya untuk menyimpan dananya di bank.

Undang-Undang (UU) Nomor 10 Tahun 1998 mengenai perbankan, mendefinisikan bank sebagai badan usaha yang menghimpun dana dari masyarakat, dalam bentuk kredit dan atau bentuk-bentuk lainnya dalam rangka meningkatkan taraf hidup rakyat banyak. Pasal 1 undang-undang nomor 10 tahun 1998, tentang perbankan, terdapat 2 jenis bank, yaitu bank umum dan bank perkreditan rakyat. Kedua jenis bank tersebut dalam menjalankan kegiatan usahanya di klasifikasikan menjadi dua, yaitu bank konvensional dan bank dengan prinsip syariah¹

Bank syariah adalah bank yang menjalankan kegiatan usahanya berdasarkan prinsip syariah. Prinsip syariah adalah prinsip hukum islam dalam kegiatan perbankan berdasarkan fatwa yang dikeluarkan oleh lembaga yang memiliki kewenangan dalam penetapan fatwa di bidang syariah. Kegiatan usaha

¹Aturan Pemerintah Undang-Undang No. Tahun 1998 Tentang Perbankan Syariah Pasal 1.

yang dijalankan dengan prinsip syariah adalah segala bentuk kegiatan usaha bank syariah yang tidak mengandung unsur riba, maisir, gharar, zalim dan haram.⁵

Banyaknya populasi Muslim di Indonesia, membuat Indonesia memiliki prospek yang baik untuk pengembangan perbankan syariah di masa depan. Ini terlihat dari sumber daya manusia dan kegiatan ekonomi suatu daerah dan pola sikap perilaku ekonomi terhadap produk dan layanan bank syariah. Kehadiran lembaga keuangan bank syariah sangat membantu perekonomian saat ini, terutama bagi masyarakat yang membutuhkan dana cepat dan dengan jumlah yang banyak. Dengan banyaknya lembaga-lembaga keuangan yang berdiri tersebut tentunya akan menimbulkan persaingan antar lembaga sehingga dibutuhkan cara-cara yang tepat untuk tetap bisa bertahan. Kuatnya persaingan menuntut antar lembaga untuk memberikan pelayanan dan kinerja yang baik agar mampu memberikan pelayanan yang terbaik dan tepat bagi nasabahnya.

Dalam memberikan pelayanan tentunya membutuhkan sumber daya sehingga dapat memberikan kontribusi bagi lembaga keuangan. Selain itu, sebagai usaha untuk bertahan dari persaingan dan mempertahankan nasabah, sumber daya manusia harus memiliki sikap-sikap yang baik dan mencerminkan nilai-nilai agama Islam dalam hal pelayanan, agar dapat memberikan citra tentang baik atau tidaknya lembaga keuangan tersebut di mata nasabah. Dalam dunia bisnis semua orang tidak berharap diperlakukan tidak adil dari orang lain. Praktik manipulasi tidak akan terjadi jika didasarkan pada semangat kerja yang tinggi. Moral dan kejujuran yang rendah akan menghancurkan kode etik bisnis itu sendiri.

⁵Muammar Arafat Yusmad, *Aspek Hukum Perbankan Syariah Dari Teori Ke Praktik*, Ed-1, Cet-1. (Yogyakarta: Deepublish, 2018), 20.

Masalahnya adalah bahwa tidak ada hukuman ketat untuk pelanggaran etika karena nilai-nilai etika, hanya ada di hati nurani seseorang. Etika memiliki kendali dari dalam (internal) di hati, berbeda dengan aturan hukum yang memiliki unsur paksaan dari luar (eksternal). Tetapi bagi mereka yang mendalam akan memberikan kepuasan tersendiri dalam hidupnya baik di dunia nyata saat ini terutama di kehidupan selanjutnya di akhirat. Kehidupan dunia, khususnya dalam bisnis, tidak boleh dipisahkan dari kehidupan di kemudian hari.³

Selain sikap, setiap karyawan juga harus memiliki disiplin kerja yang tertanam dalam dirinya. Disiplin adalah sikap kejiwaan seseorang atau sekelompok orang yang selalu ingin mematuhi semua ketentuan yang telah ditetapkan. Disiplin dalam hubungan kerja sangat erat kaitannya dengan motivasi kerja. Disiplin dapat dikembangkan melalui suatu latihan antara lain dengan bekerja menghargai waktu, tenaga dan biaya⁴. Maka dari itu sebagai karyawan harus selalu bekerja dengan penuh semangat dan tidak malas serta mengerjakan pekerjaan yang sudah diberikan padanya dengan bertanggung jawab atas pekerjaannya. Sikap karyawan yang disiplin nantinya akan meningkatkan produktivitas dengan signifikan ditambah dengan sikap yang cekatan dan sigap.

IAIN PALOPO

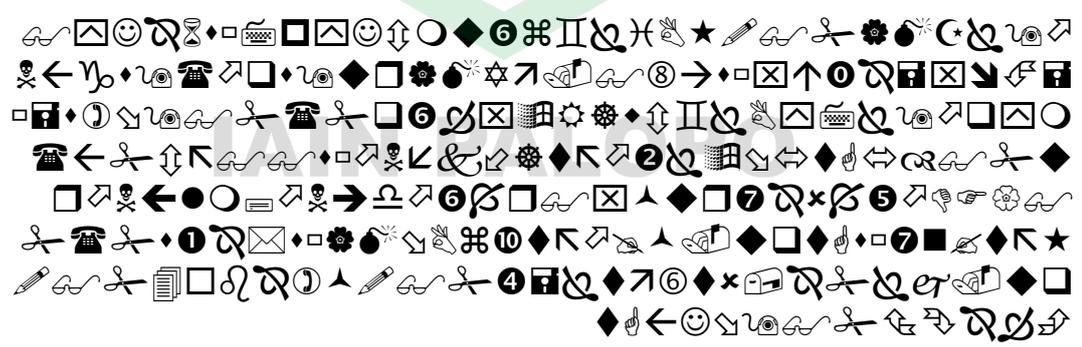
³Ikhsan Bayanuloh, *Marketing Syariah*, Ed-1, Cet - 2 (Yogyakarta: Deepublish, 2019), 49.

⁴Muchdarsyah Sinungan, *Produktivitas: Apa dan Bagaimana*, Ed - 2. Cet - 0 (Jakarta: Bumi Aksara, 2003), 130.

penting diterapkan. Ketika tanggung jawab itu sendiri sudah menjadi bagian dari kebutuhan masing-masing organisasi atau telah diinternalisasi¹.

Beberapa sikap karyawan dalam melayani nasabah (pelanggan) berdasarkan etos kerja Islami, kemudian sikap, disiplin kerja dan tanggung jawab di atas sangat perlu diterapkan dalam lembaga keuangan syariah dalam upaya menciptakan kepuasan nasabah. Namun kembali lagi bahwasanya kepuasan atau ketidakpuasan nasabah adalah respon nasabah terhadap evaluasi ketidaksesuaian (Disconfirmation) yang dirasakan antara harapan yang sebelumnya (atau norma kinerja lainnya) dan kinerja actual produk yang dibutuhkan setelah menggunakannya. Sehingga, apabila nasabah sudah merasa puas dengan kinerja dan pelayanan yang diberikan oleh karyawan maka akan membuat nasabah tersebut loyal dan puas terhadap pelayanan yang telah diterima. Sebaliknya, jika nasabah tidak merasa puas maka nasabah tersebut akan lari.

Adapun ayat yang berkaitan tentang kepuasan yaitu :Q.S. Ali Imran ayat 109.



Terjemahnya :

¹ <https://ronawajah.wordpress.com/2019/09/29/pentingnya-tanggung-jawab>. Diakses tanggal 27 Juli 2019.

*Maka disebabkan rahmat dari Allah-lah kamu berlaku lemah Lembut terhadap mereka. Sekiranya kamu bersikap keras lagi berhati kasar, tentulah mereka menjauhkan diri dari sekelilingmu. Karena itu ma'afkanlah mereka, mohonkanlah ampun bagi mereka, dan bermusyawaratlah dengan mereka dalam urusan itu. Kemudian apabila kamu Telah membulatkan tekad, Maka bertawakkallah kepada Allah. Sesungguhnya Allah menyukai orang-orang yang bertawakkal kepada-Nya.*⁵

Berdasarkan pemaparan mengenai seberapa pentingnya peran sikap, disiplin kerja dan tanggung jawab karyawan di atas sebagaimana di Bank BNI Syariah KCP Belopa, sikap sangat diutamakan karena dipandang sebagai hal yang penting guna memberikan efek transparansi kepada nasabah mengenai perilaku dan pelayanan yang di terima nasabah. Selain itu juga disiplin kerja juga akan mempermudah dalam proses bekerja dengan baik dan menghargai waktu, tenaga dan biaya. Dan rasa tanggung jawab juga sangat penting bagi nasabah agar nasabah bisa merasakan rasa tanggung jawab atas semua tugas dan wewenang yang sudah dipegang oleh karyawan.

Berdasarkan latar belakang di atas peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dengan tujuan ingin mengetahui “*Pengaruh Sikap Displin Kerja, dan Tanggung Jawab, Karyawan Terhadap Kepuasan Nasabah Menabung di Bank BNI Syariah KCP Belopa*”.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang di atas, peneliti mendeskripsikan permasalahan sebagai berikut:

1. Apakah ada pengaruh antara sikap karyawan terhadap kepuasan nasabah menabung di Bank BNI Syariah KCP Belopa?

⁵Kementerian Agama RI, Al-Qur'an dan Terjemahan, (CV Penerbit J-ART,2011).

٢. Apakah ada pengaruh antara disiplin kerja karyawan terhadap kepuasan nasabah menabung di Bank BNI Syariah KCP Belopa?
٣. Apakah ada pengaruh antara tanggung jawab karyawan terhadap kepuasan nasabah menabung di Bank BNI Syariah KCP Belopa?
٤. Apakah terdapat pengaruh secara bersama antara sikap, disiplin kerja dan tanggung jawab karyawan terhadap kepuasan nasabah menabung di Bank BNI Syariah KCP Belopa?

C. Tujuan Penelitian

١. Untuk menguji pengaruh sikap karyawan terhadap kepuasan nasabah di Bank BNI Syariah KCP Belopa
٢. Untuk menguji pengaruh disiplin kerja karyawan terhadap kepuasan nasabah di Bank BNI Syariah KCP Belopa
٣. Untuk menguji pengaruh tanggung jawab karyawan terhadap kepuasan nasabah di Bank BNI Syariah KCP Belopa
٤. Untuk menguji pengaruh secara bersama-sama sikap, disiplin kerja, dan tanggung jawab karyawan terhadap kepuasan nasabah menabung di Bank BNI Syariah KCP Belopa.

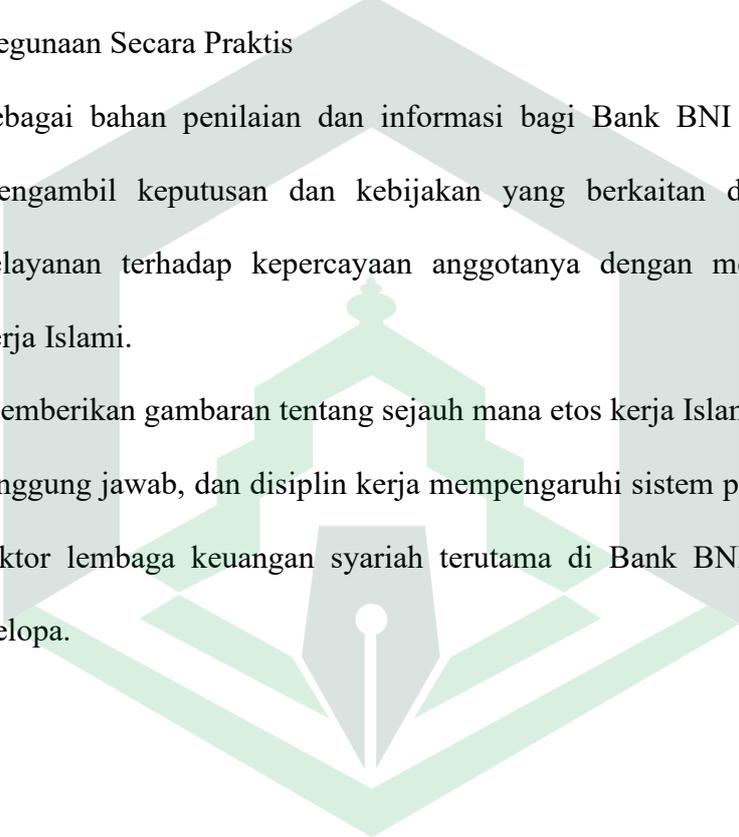
D. Manfaat Penelitian

١. Kegunaan secara Teoretis
 - a. Mencari kecocokan antara teori yang telah didapatkan di bangku kuliah dengan kenyataan di lapangan.

- b. Memberikan sumbangsih pemikiran tentang etos kerja Islami khususnya sikap, disiplin kerja, tanggung jawab, dan kepuasan dalam pelayanan kepada nasabahnya.
- c. Sebagai perbandingan untuk peneliti berikutnya yang bersangkutan dengan penelitian ini.

٢. Kegunaan Secara Praktis

- a. Sebagai bahan penilaian dan informasi bagi Bank BNI Syariah dalam mengambil keputusan dan kebijakan yang berkaitan dengan kualitas pelayanan terhadap kepercayaan anggotanya dengan menerapkan etos kerja Islami.
- b. Memberikan gambaran tentang sejauh mana etos kerja Islami seperti sikap, tanggung jawab, dan disiplin kerja mempengaruhi sistem perekonomian di sektor lembaga keuangan syariah terutama di Bank BNI Syariah KCP Belopa.



IAIN PALOPO

BAB II TINJUAN PUSTAKA

A. Penelitian Terdahulu

Penelitian-penelitian yang berkaitan dengan apa saja yang mempengaruhi kepuasan nasabah sudah banyak dibahas di skripsi, jurnal ilmiah maupun tesis-tesis, di antaranya:

Penelitian yang dilakukan oleh Yeni Sulistyarini (2016) dengan judul: **“Pengaruh Sikap Disiplin, Tanggung Jawab Dan Jujur Terhadap Kepuasan Anggota Koperasi Syariah Baitul Tamwil Muhammadiyah (BTM) Surya Dana Campurdarat Tulungagung”**. Yang mana penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dan menganalisa seberapa besar pengaruh sikap disiplin, tanggung jawab dan jujur terhadap kepuasan anggota koperasi syariah baitul tanwil muhammadiyah (BTM) surya dana campurdarat tulungagung. Model yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode penyebaran angket atau kuesioner, dan studi kepustakaan dengan menggunakan skala likert dan metode penentuan sampel yang digunakan adalah probability sampling dengan tehnik simple random sampling sebanyak 133 sampel.

Dan berdasarkan uji parsial (t), variabel sikap disiplin (X_1), Nilai tabel *coefficients* diperoleh nilai thitung sebesar 10,307 dengan tingkat signifikansi sebesar 0,000. Dengan menggunakan batas signifikansi ($\alpha = 0,05 = 5\%$), nilai signifikansi tersebut berada di bawah taraf 5% (sebesar 0,000 < 0,05) yang berarti menolak H_0 dan menerima H_a . Diketahui ttabel sebesar 1,664, jadi diperoleh

thitung > ttabel ($10,307 > 1,664$). Dengan demikian, maka H_0 diterima yang artinya disiplin karyawan berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan anggota. Sedangkan pada variabel tanggung jawab (X_2), Nilai tabel *coefficients* diperoleh nilai thitung sebesar $1,081$ dengan tingkat signifikansi sebesar $0,118$. Dengan menggunakan batas signifikansi ($\alpha = 0,05 = 5\%$), nilai signifikansi tersebut berada di atas taraf 5% (sebesar $0,118 > 0,05$) yang berarti H_0 diterima dan H_a ditolak. Diketahui ttabel sebesar $1,664$, jadi diperoleh thitung < ttabel ($1,081 < 1,664$) artinya menerima H_0 dan menolak H_a . Dengan demikian, maka tanggungjawab tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan anggota¹⁰.

Penelitian yang dilakukan oleh Rizal (2020) dengan judul: **“Pengaruh Etika Kerja, Kualitas Pelayanan, Disiplin Kerja Dan Produktifitas Karyawan Terhadap Kepuasan Anggota (Studi Kasus Di BMT Pahlawan Tulungagung Dan BMT Muamalah Tulungagung)”**. Yang mana penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dan menganalisa seberapa besar pengaruh sikap etika kerja, kualitas Pelayanan, disiplin Kerja, dan tanggung jawab terhadap kepuasan anggota BMT Pahlawan dan BMT Muamalah tulungagung. Model yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode penyebaran angket dan wawancara, dan studi kepustakaan dengan menggunakan skala likert dan metode penentuan sampel yang digunakan adalah non probability sampling dengan tehnik insidental sampling, Sampel dalam penelitian ini adalah anggota BMT

¹⁰Yuni Sulistyarini, Jurnal *“Pengaruh Sikap Disiplin, Tanggung Jawab, dan jujur Terhadap kepuasan Anggota Koperasi syariah Baitul Tamwil Muhammadiyah (BTM) Surya dana Campurdarat Tulungagung”*. (IAIN Tulungagung, 2016).

Pahlawan Tulungagung sebanyak 99,31 atau 100 anggota dan Anggota BMT Muamalah Tulungagung sebanyak 81,73 atau 82 anggota.

Namun berdasarkan uji parsial (t), pada BMT pahlawan tulungagung variabel pada variabel disiplin kerja (X^3), dari hasil perhitungan dengan SPSS diperoleh nilai t-hitung = 2,288 > 1,661 = t tabel dengan nilai sig. 0,024 < 0,05 menyatakan bahwa hipotesis dalam penelitian ini H_0 diterima, dengan ini menjelaskan hipotesis H_1 disiplin kerja mempunyai pengaruh signifikan terhadap kepuasan anggota di BMT Pahlawan Tulungagung. Sedangkan berdasarkan uji parsial (t), pada BMT muamalah tulungagung pada variabel disiplin kerja (X^3), dari hasil perhitungan dengan SPSS diperoleh nilai t-hitung = 2,077 > 1,664 = t tabel dengan nilai sig. 0,041 < 0,05 menyatakan bahwa hipotesis dalam penelitian ini H_0 diterima, dengan ini menjelaskan hipotesis H_1 disiplin kerja mempunyai pengaruh signifikan terhadap kepuasan anggota di BMT Muamalah Tulungagung¹¹.

Penelitian yang dilakukan oleh Abdul Muis (2017) dengan judul: **“Pengaruh Disiplin Kerja Karyawan Dan Motivasi Kerja Karyawan Terhadap kepuasan Pelanggan PT. Graha Service Indonesia”**. Dengan hasil penelitian yaitu: Dalam penelitiannya bertujuan untuk mengetahui pengaruh disiplin kerja karyawan dan motivasi kerja karyawan terhadap kepuasan pelanggan PT. Graha Service Indonesia. Penelitian ini menggunakan metode survei yaitu menggambarkan secara menyeluruh dan sistematis mengenai

¹¹Rizal, Jurnal *“Pengaruh Etika Kerja, Kualitas Pelayanan, Disiplin Kerja, Dan Produktifitas Karyawan Terhadap Kepuasan Anggota (Studi kasus Di BMT Pahlawan Tulungagung Dan BMT Muamalah Tulungagung”*. (IAIN Tulungagung, 2020).

pengaruh disiplin kerja karyawan dan motivasi kerja karyawan terhadap kepuasan pelanggan pada PT. Graha Service Indonesia. Dimana variabel X_1 yaitu disiplin kerja karyawan, X_2 yaitu motivasi kerja karyawan dan variabel Y yaitu kepuasan pelanggan. Populasi dalam penelitian ini adalah karyawan PT. Graha Service Indonesia, Jakarta sebanyak 70 orang. Sampel penelitian ini sebanyak 60 orang yang diambil secara acak (*simplerandom sampling*).

Hasil penelitian menunjukkan bahwa Dengan menggunakan analisis regresi berganda, maka diperoleh persamaan sebagai berikut: $Y = 0,014 + 3,303 X_1 + 3,139 X_2$. Kepuasan pelanggan = 0,014, Disiplin kerja = 0,413 dan Motivasi kerja = 0,421. Persamaan regresi diatas dapat diartikan sebagai berikut: (a). Konstanta sebesar 0,014 dinyatakan bahwa jika Disiplin kerja dan Motivasi kerja dianggap konstant (tetap) maka Kepuasan pelanggan adalah 0,014, (b). Koefisien regresi Disiplin kerja sebesar 3,303 menunjukkan bahwa pengaruh Disiplin kerja terhadap Kepuasan pelanggan adalah positif. Berdasarkan nilai koefisien regresi dapat disimpulkan bahwa Disiplin kerja memberikan pengaruh yang signifikan terhadap Kepuasan pelanggan pada $\alpha \% = 2,045^{17}$.

B. Landasan Teori

1. Sikap.

Sikap yang baik juga menjadi salah satu bagian yang penting agar kinerja dapat berjalan secara optimal. Sikap ialah organisasi dari unsur-unsur kongnitif, emosional dan momen-momen kemauan yang khusus dipengaruhi oleh

¹⁷Abdul Muis, Jurnal "Pengaruh Disiplin Kerja Karyawan Dana Motivasi Kerja Karyawan Terhadap Kepuasan Pelanggan PT. Graha Service Indonesia" (Universitas Nusa Bangsa, 2017).

pengalaman-pengalaman masa lampau sehingga sifatnya dinamis dan memberikan pengarahan pada setiap tingkah laku pegawai.^{1^}

Mengembangkan konsep sikap tidak terlepas dari adanya pengertian sikap berdasarkan teori yang mendukung yaitu teori “action” atau tindakan yang diperkenalkan oleh Neils (2000) menyatakan bahwa setiap manusia memiliki kemampuan bersikap yang tercermin dari tindakannya. Tindakan pada prinsipnya berisi perbuatan, pola pikir dan kesan. Suatu sikap perbuatan yang di tunjukkan oleh pihak-pihak yang melakukan transaksi sangat bergantung oleh pola pikir karyawan. Norton (2001) memperkenalkan suatu postula yang dikenalkan dengan “think pattern” yang berarti pola pikir. Pola pikir yang bagus akan mempengaruhi kepuasan seseorang/nasabah dalam mengambil suatu keputusan yang berkaitan dengan sikap yang ditunjukkan karyawan^{1^}.

Sikap adalah evaluasi, perasaan dan kecenderungan dari individu terhadap suatu obyek yang relative konsisten. Sikap menempatkan orang dalam kerangka pemikiran mengenai menyukai atau tidak menyukai sesuatu, mengenai mendekati atau menjauhnya^{1^}. Jadi dari penjelasan di atas, dapat disimpulkan bahwa sikap adalah kecenderungan individu untuk dapat merasakan, memahami dan

^{1^}Kartono Kartini, *Pemimpin Dan Kepemimpinan Dalam Organisasi Publik Dan Bisnis*. Cet-1, (Jakarta: Bumi Aksara, 2019), 297.

^{1^}Nurfiawan, Jurnal “Analisis Pengaruh Sikap, Norma Subyektif dan Kontrol Keperilakuan Terhadap Kepuasan Konsumen Pengguna Jasa Transportasi bus Kelas Executive dari PT. Taspi Trd & Co (PIPOSS)”. (Universitas Hasanuddin, 2008). http://digilib.umhas.ac.id/uploade_files/temporary/DigitalCollection/ZTIkNThmODViNTAyYmEzZjJkNjFjZTUxNTJhOGYyODUyYm4NjIQQ=.pdf. Diakses pada 19 September 2021.

^{1^}Philip Kotler and Gary Armstrong. *Marketing: an Introduction*. Edition (PHI), (New jersey, USA , 1997), 090.

berperilaku terhadap suatu produk atau jasa tertentu yang merupakan hasil dari interaksi komponen kognitif, komponen afektif dan komponen konatif.

Sikap dapat mempengaruhi kualitas pelayanan apakah konsumen merasa puas atau tidak puas. Sikap positif yang dirasakan oleh konsumen akan memungkinkan konsumen menggunakan produk atau jasa secara terus menerus. Sebaliknya, apabila sikap negatif yang dirasakan oleh konsumen akan mempengaruhi konsumen untuk tidak lagi menggunakan produk atau jasa tersebut.

Seseorang dengan sikap yang lebih positif terhadap pengalaman yang dirasakan lebih mungkin akan terus menerus menggunakan jasa Bank Syariah. Sikap positif seseorang tentang pengalaman nasabah dalam kualitas pelayanan yang diberikan Bank Syariah. Untuk menyelidiki sikap pelanggan, perlu diketahui apa karakteristik pelanggan dalam memilih jasa perbankan syariah. Studi pemasaran menjelaskan analisis sikap merupakan bagian dari upaya mengenal pelanggan dengan baik.

Beberapa batasan tentang sikap antara lain, menurut Campbell (1900) mengemukakan batasan tentang sikap yaitu tingkah laku social seseorang merupakan sebuah sindrom atau gejala dari konsistensi reseptor dengan nilai objek sosialnya. Dari batasan diatas dapat disimpulkan bahwa manifestasi dari sikap itu tidak dapat langsung dilihat, tetapi hanya ditafsirkan terlebih dahulu dari perilaku yang tertutup. Sikap belum merupakan suatu tindakan atau aktivitas, akan tetapi merupakan suatu predisposisi tindakan suatu perilaku. Sikap masih merupakan reaksi tertutup, bukan merupakan reaksi terbuka atau tingkah laku

yang terbuka. Sikap merupakan kesiapan untuk bereaksi terhadap objek dilingkungan tertentu sebagai suatu penghayatan terhadap objek. Menurut Alport ((194) ada tiga komponen pokok sikap yaitu¹¹:

- 1) Kepercayaan (keyakinan), ide dan konsep terhadap suatu objek.
- 2) Kehidupan emosional atau evaluasi terhadap suatu objek.
- 3) Kecenderungan untuk bertindak (tend to behave).

Factor- factor yang mempengaruhi pembentukan sikap antara lain¹²:

- 1) Pengalaman pribadi
- 2) Pengaruh orang lain yang dianggap penting
- 3) Pengaruh kebudayaan
- 4) Media massa
- 5) Lembaga pendidikan dan lembaga agama
- 6) Pengaruh faktor emosional.

Tingkatan sikap adalah sebagai berikut¹³:

- 1) Menerima (receiving)

Menerima dapat diartikan bahwa orang (subjek) mau dan mempertahankan stimulus yang diberikan (objek).

- 2) Merespon (responding)

Memberikan jawaban apabila ditanya, mengerjakan dan menyelesaikan tugas yang diberikan adalah suatu indikasi dari sikap. Karena dengan suatu usaha

¹¹Soekidjo Notoatmodjo, *pendidikan dan perilaku kesehatan*. (Jakarta: Rineka Cipta, 2003), 99.

¹²Saifuddin Azwar, *sikap manusia teori dan pengukurannya*. (Jakarta: pustaka Pelajar, 2007), 9.

¹³Soekidjo Notoatmodjo, *pendidikan dan perilaku kesehatan*. (Jakarta: Rineka Cipta, 2003), 98.

untuk menjawab pertanyaan atau mengerjakan tugas yang diberikan, terlepas dari pekerjaan itu benar atau salah, adalah berarti orang menerima ide tersebut.

ƣ) Menghargai (valving)

Indikasi sikap ketiga adalah mengajak orang lain mengerjakan atau mendiskusikan suatu masalah.

Ϸ) Bertanggung jawab (responsible)

Sikap yang paling tinggi adalah bertanggung jawab atas segala sesuatu yang telah dipilihnya dengan segala resiko.

Dari pengertian diatas jadi jika seorang karyawan dalam melakukan pekerjaan dilakukan dengan baik, dengan senang hati dengan tanggung jawab penuh dan tanpa paksaan maka hasil pekerjaan yang dilakukan akan baik dan sesuai dengan keinginan. Sebaliknya jika dilakukan dengan tergesa-gesa dan dengan kondisi emosi yang tinggi maka akan hancur. Selain keahlian sesuai kemampuan itu harus didukung oleh aspek emosi yang baik pula.

Sikap disiplin dan perilaku akan muncul pada diri pribadi jika ada penekanan pada pembentukan lingkungan dimana individu berinteraksi, terutama di lingkungan kerja, disiplin kerja akan tercipta jika suatu organisasi atau lembaga menetapkan aturan dan peraturan sesuai dengan budaya dan kesepakatan bersama sehingga tujuan organisasi tercapai.

Ϸ. Disiplin Kerja.

Jika di kaji secara etimologi disiplin berasal dari bahasa latin *disipel* yang berarti pengikut. Seiring dengan berkembangnya zaman, maka kata tersebut

mengalami perubahan menjadi *disipline* yang artinya kepatuhan atau yang menyangkut tata tertib. Pengertian disiplin dalam Undang-Undang No. 1 tahun 1974. Bahwa disiplin adalah kemampuan untuk mengendalikan diri dalam bentuk tidak melakukan sesuatu tindakan yang tidak sesuai dan bertentangan dengan sesuatu yang telah ditetapkan dan melakukan sesuatu yang mendukung dan melindungi sesuatu yang telah ditetapkan¹⁴.

a. Pengertian Disiplin kerja.

Disiplin kerja dapat diartikan sebagai penerapan manajemen untuk memperkuat pedoman-pedoman organisasi.¹⁵

Disiplin kerja terkait erat dengan konsistensi diri. Konsistensi adalah sikap berdisiplin yang dalam bahasa latin: *disciple, discipulus*, murid, (mengikuti dengan taat), yaitu kemampuan untuk mengendalikan diri dengan tenang dan tetap loyal walaupun dalam situasi yang sangat menekan. pribadi yang berdisiplin sangat berhati-hati dalam mengelola pekerjaan mereka dan sepenuhnya memenuhi tanggung jawab mereka. Dalam kaitannya dengan pekerjaan, pengertian disiplin kerja adalah suatu sikap dari tingkah laku yang menunjukkan ketaatan karyawan terhadap peraturan organisasi. Sikap dan perilaku dalam disiplin kerja ditandai oleh inisiatif, kemauan, dan kehendak untuk mentaati peraturan.

Berdasarkan pengertian tersebut dapat ditarik kesimpulan bahwa disiplin kerja merupakan suatu sikap dan perilaku yang berniat untuk mentaati segala peraturan

¹⁴ Sondang Siagian, *Manajemen Sumber Daya Manusia*, (Jakarta: Bumi Aksara, 2003), 249.

¹⁵ Anwar Prabu Mangkunegara, *Manajemen Sumber Daya Manusia Perusahaan*, (Bandung: PT. Remaja Rosdakarya, 2004), 129.

organisasi yang didasarkan atas kesadaran diri untuk menyesuaikan dengan peraturan organisasi.

Juga dapat ditarik indikator bahwa disiplin kerja adalah sebagai berikut¹¹:

- 1) Disiplin kerja tidak hanya patuh dan taat dengan penggunaan jam kerja saja, misalnya datang dan pergi sesuai dengan jadwal, tidak absendari pekerjaan kerja dan tidak mencuri-curi waktu.
- 2) Upaya dalam mematuhi aturan tidak didasarkan pada ketakutan atau paksaan.
- 3) Komitmen setia kepada organisasi hal itu dapat dilihat dari bagaimana sikap bekerja.

b. Macam-macam Disiplin Kerja.

Secara umum, ada dua bentuk disiplin kerja, yaitu:

- 1) Disiplin preventif, yaitu suatu upaya untuk mendorong karyawan mengikuti dan mematuhi ketentuan pedoman kerja yang digariskan oleh perusahaan. Tujuan dasarnya merupakan menjalankan karyawan berdisiplin diri.
- 2) Disiplin Korektif, merupakan upaya untuk menggerakkan karyawan untuk menyetujui aturan dan mengajar untuk tetap mematuhi aturan sesuai dengan perusahaan.

3. Tanggung Jawab (Fardh).

a. Pengertian Tanggung Jawab (Fardh).

Kebebasan tanpa batas merupakan absurditas yang melibatkan tidak adanya sikap tanggungjawab atau akuntabilitas. Untuk memenuhi konsep keadilan

¹¹Avin Fadilla Helmi, "Disiplin Kerja. Buletin Psikologi, Tahun IV, Nomor 2, Desember 1996, Edisi khusus Ulang Tahun XXXII". Diakses dari http://avin.staff.ugm.ac.id/data/jurnal/disiplinkerja_avin.pdf pada tanggal 20 Juli 2019.

dan kesatuan seperti yang kita lihat dalam ciptaan Allah SWT, manusia harus bertanggungjawab terhadap segala tindakannya^{yy}.

Islam mengajarkan bahwa semua perbuatan manusia akan dimintai pertanggungjawaban di akhirat. Untuk memenuhi tuntutan keadilan dan persatuan, manusia perlu mempertanggungjawabkan atas tindakan mereka, termasuk dalam hal ini kegiatan bisnis. Prinsip pertanggungjawaban ini secara mendasar akan mengubah perhitungan ekonomi dan bisnis, karena segala sesuatunya harus mengacu pada keadilan. Pada tataran implementasinya, di lembaga keuangan syariah diterapkan pada tiga hal. *Pertama*, dalam menghitung margin, keuntungan, nilai upah, serta hal-hal lainnya. *Kedua*, *economic return*, bagi pemberi modal (misalkan bank syariah) harus dihitung dengan berdasarkan pada pengertian yang tegas besarnya tidak diramalkan dengan probabilitas kesalahan nol dan tidak dapat lebih dahulu ditetapkan (seperti sistem bunga). *Ketiga*, Islam melarang semua transaksi *alegtoris* yang dicontohkan dengan istilah *gharar* dalam kepustakaan bisnis Islam Klasik, atau sistem ijon yang dikenal dalam masyarakat Indonesia^{ya}.

Islam juga menaruh penekanan yang besar pada konsep tanggung jawab, tetap bukan berarti kurang memperhatikan kebebasan individu. Konsepsi tanggung jawab dalam Islam secara menyeluruh ditentukan. Ada dua aspek mendasar dari konsep ini. *Pertama*, tanggung jawab menyatu dengan status kekhalifahan manusia, keberadaannya sebagai wakil Allah di muka bumi. *Kedua*,

^{yy} Rafik Issa Beekum, *Etika Bisnis Islami*. Cet – 1 (Yogyakarta: Pustaka Pelajar, 2004), 40.

^{ya} Kwat Ismanto, *Manajemen Syariah Implementasi TQM dalam Lembaga Keuangan Syariah*, Cet – 1 (Yogyakarta : Pustaka Pelajar, 2009), 33.

konsep tanggungjawab dalam Islam pada dasarnya adalah sukarela dan tidak harus disamakan dengan pemaksaan, yang sepenuhnya ditolak oleh Islam.¹⁹

Tanggung jawab memainkan peranan penting dalam segala segi kehidupan manusia sebagai pembatas atas kebebasan yang telah dipegangnya. Maka dari itu tanggung jawab sering dipakai dalam organisasi maupun perusahaan sebagai kode etik.

b. Ciri- Ciri Tanggung Jawab.

Salah satu pengertian tentang kepribadian dikemukakan oleh Hall & Lindzey mengemukakan bahwa secara populer, kepribadian dapat diartikan sebagai²⁰:

- 1) Keterampilan atau kecakapan sosial (*social skill*).
- 2) Kesan yang paling menonjol, yang ditunjukkan seseorang terhadap orang lain (seperti seseorang yang dikesankan sebagai orang yang agresif atau pendiam).

Memiliki sikap tanggung jawab erat kaitannya dengan kepribadian masing-masing orang dan termasuk ke dalam salah satu karakteristik kepribadian yang sehat. Dilansir dari KOMPAS.com, Ainy Fauziyah menyebutkan tujuh ciri pribadi yang bertanggungjawab, di antaranya²¹:

- 1) Melakukan apa yang diucapkan, artinya tidak hanya sekedar bicara namun juga melaksanakan apa yang diucapkan tersebut.
- 2) Komunikatif, dengan atasan bawahan dan klien.

¹⁹Syed Nawab Haider Naqvi, *Menggagas Ilmu Ekonomi Islam*, Cet-1 (Yogyakarta: Pustaka Pelajar, 2003), 46.

²⁰Syamsu Yusuf LN dan Achmad Juntika Nurihsan, *Teori Kepribadian*, Cet – 2 (Bandung: PT. Remaja Rosdakarya, 2011), 2.

²¹<http://female.kompas.com/read/2013/01/08/09221000/8.Ciri.Pribadi.Bertanggung.Jawab>. Diakses tanggal 20 Juli 2019.

- ƴ) Memiliki jiwa untuk "melayani" dengan sepenuh hati.
- Ⓢ) Jadilah pendengar yang baik termasuk hal-hal yang menjadi masukan, ide, teguran atau kritik yang menunjukkan perbedaan pendapat.
- ⓐ) Berani meminta maaf dan pada saat yang sama menanggung beban kesalahan yang telah dilakukan, dan jangan mengulangi kesalahan yang sama.
- Ⓡ) Peduli tentang kondisi yang baik dari rekan kerja anggota tim, bos-bawahan dan suasana kantor yang tegas.
- Ⓢ) Bersikap tegas. Jika berada di posisi sebagai atasan dan menemukan bawahan tidak bertanggung jawab, sudah seharusnya atasan tersebut menegurnya. Jika berada di posisi sebagai anggota kelompok dan mendapatkan teman di tim kerja tidak bertanggungjawab, sebaiknya sebagai rekan kerja tim untuk berbicara langsung dengan mereka yang terkait. Tetapi jika orang yang bersangkutan tidak berubah, maka harus didiskusikan dengan bos untuk memberikan teguran.

Selain kepribadian yang sehat sebagaimana ciri-ciri di atas, juga ada kepribadian yang tidak sehat. Manusia adalah makhluk netral, yang kepribadiannya dapat berkembang seperti malaikat, atau bisa seperti iblis. Ini sangat tergantung pada pilihan sebelumnya, apakah manusia mengisi jiwa atau hati mereka dengan kesalehan atau dengan fujur (perbuatan yang buruk).³⁴

Ⓢ. Kepuasan.

Kepuasan nasabah dalam dunia perbankan harus diartikan secara menyeluruh, jangan sepotong-sepotong. Artinya, nasabah akan merasa sangat

³⁴ Syamsu Yusuf LN dan Achmad Juntika Nurihsan, *Teori Kepribadian*, Cet – 3 (Bandung: PT. Remaja Rosdakarya, 2011), 213.

puas bila komponen kepuasan tersebut dapat terpenuhi secara lengkap. Berikut ini kepuasan nasabah dalam dunia perbankan sebagai berikut^{٣٣}:

a. Tangibles (berwujud).

Merupakan kemampuan suatu bank dalam mewujudkan eksistensinya kepada pihak eksternal. Penampilan dan kemampuan sarana dan prasarana fisik bank dan keadaan lingkungan sekitarnya adalah bukti nyata dari pelayanan yang diberikan oleh pemberi jasa. Meliputi fasilitas fisik gedung, perlengkapan, dan peralatan yang dipergunakan, serta penampilan karyawan.

b. Responsivitas (cepat tanggap).

Yaitu kemampuan untuk memberikan pelayanan yang cepat dan tepat kepada nasabah, dengan penyampaian informasi yang jelas. Membiarkan nasabah menunggu tanpa adanya suatu alasan yang jelas menyebabkan persepsi yang negatif dalam kualitas pelayanan.

c. Assurance (jaminan).

Pengetahuan dan kesopanan karyawan dan kemampuan para karyawan untuk menumbuhkan rasa percaya para nasabah kepada bank. Komponen antara lain komunikasi, kredibilitas, keamanan, kompetensi, dan sopan santun.

d. Realibilitas (keandalan).

Yaitu kemampuan bank untuk memberikan pelayanan sesuai yang dijanjikan secara akurat dan terpercaya. Kinerja harus sesuai dengan harapan nasabah yang berarti ketepatan waktu pelayanan yang sama untuk semua nasabah tanpa kesalahan, sikap yang simpatik, dan dengan akurasi yang tinggi.

^{٣٣}Kurniati Karim, *Aspek Kepuasan Nasabah Berdasarkan Kualitas Jasa Perbankan*, Cet-
\ (Suabaya: Jakad Media Publishing, ٢٠٢٠), ٢٦.

e. Empathy (empati).

Yaitu mampu memberikan perhatian yang tulus dan bersifat individual atau pribadi yang diberikan kepada para nasabah dengan berupaya memahami keinginan nasabah. Bank diharapkan memiliki pengertian serta pengetahuan tentang nasabah, memahami kebutuhan nasabah secara spesifik, serta memiliki waktu pengoperasian yang nyaman bagi nasabah.

o. Nasabah (Anggota).

a. Pengertian Nasabah (Anggota).

Dalam perusahaan yang beroperasi di bidang jasa, nasabah yakni orang yang menggunakan jasa pelayanan. Nasabah merupakan orang yang berinteraksi dengan perusahaan setelah proses produksi selesai, karena mereka ialah pengguna produk. Nasabah adalah Seseorang yang telah datang ke tempat yang sama untuk membeli barang atau peralatan.^{۳۴}

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

Dari pengertian di atas dapat disimpulkan bahwa nasabah ialah seseorang maupun badan usaha (korporasi) yang memiliki rekening tabungan atau pinjaman dan melakukan transaksi simpan pinjam di bank. Maka dari itu nasabah penabung termasuk juga nasabah bank yang harus dipenuhi keinginan dan kebutuhannya. Nasabah penabung disini merupakan nasabah yang menempatkan

^{۳۴} Rambat Lupiyoadi, *Manajemen Pemasaran Jasa*, (Jakarta: Salemba Empat, ۲۰۰۶), ۱۴.

dananya di bank dalam bentuk simpanan berdasarkan perjanjian bank dengan nasabah yang bersangkutan.³⁰

Jadi nasabah penabung ini menitipkan sebagian dana yang dimilikinya untuk diolah oleh bank yang bersangkutan dan dengan cara menabung ini nasabah akan merasa aman. Semakin lengkap jasa bank yang diberikan maka semakin baik, hal ini disebabkan jika nasabah hendak melakukan sesuatu transaksi perbankan cukup berhenti di satu bank saja. Demikian pula sebaliknya, jika jasa bank yang diberikan kurang lengkap, maka nasabah terpaksa untuk mencari bank yang lain yang menyediakan jasa yang mereka butuhkan.³¹

Dalam praktiknya, nasabah dibagi dalam tiga kelompok³²:

1) Nasabah baru.

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

2) Nasabah biasa.

Maksudnya nasabah yang sudah pernah berhubungan dengan kita, namun tidak rutin. Jadi kedatangannya sudah untuk melakukan transaksi. Hanya saja frekuensi melakukan transaksi dan kedatangannya sewaktu-waktu.

³⁰Undang-Undang No. 10 Tahun 1998 dalam <http://hukum.unsrat.ac.id/UU/UU/10/98.htm> .Diakses pada tanggal 26 Juli 2019.

³¹Kasmir, *Manajemen Perbankan*, Ed. Revisi – 9, (Jakarta: Rajawali Pers, 2010), 113.

³²Kasmir, *Etika Customer Service*, (Jakarta: Rajawali Press, 2005), 67-68

3) Nasabah utama (primer).

Artinya nasabah yang kerap kali berhubungan dengan kita pelanggan atau nasabah primer selalu menjadikan kita nomor satu dalam berhubungan. Pelanggan ini tidak lagi diragukan loyalitasnya dan sikap kita terhadap mereka harus selalu dipupuk.

7. Kepuasan Nasabah / Konsumen.

a. Pengertian Kepuasan Nasabah / Konsumen.

Kepuasan Nasabah adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang berasal dari perbandingan antara kesannya terhadap kinerja atau hasil suatu produk dan harapan-harapannya (Kotler 2005). Jika perusahaan tidak mampu memenuhi harapan nasabah, maka konsekuensi yang dapat ditimbulkan adalah nasabah akan mencari perusahaan lain yang mampu memenuhi harapannya. Oleh karena itu perusahaan perlu banyak mendengarkan nasabah salah satunya misalnya melalui riset kepuasan, sehingga perusahaan akan mengetahui harapan-harapan nasabah^{3^}.

Untuk menciptakan kepuasan nasabah maka perusahaan harus menciptakan dan mengelola suatu sistem yang baik dan tepat untuk memperoleh atau menjaring nasabah yang lebih banyak lagi dan serta kemampuan untuk mempertahankan nasabah tersebut. Kegiatan bersaing merupakan suatu proses yang bersifat dinamis, sehat dan terus menerus yang berkesinambungan. Keterampilan kerja yang baik merupakan elemen yang penting untuk memiliki keunggulan bersaing. Potensi kerja meliputi berbagai macam aspek keahlian yang

^{3^}Muhammad Fachmi dan Ikrar Putra Setiawan, *Strategi Meningkatkan Kepuasan Nasabah Analisis Kasus Melalui Riset Di Industri Asuransi Jiwa*, Cet-1, (Malang: Pustaka Learning Center, 2020), 10.

dimiliki oleh para manajer, karyawan maupun pengelola perusahaan dan fasilitas yang dimilikinya. Sebaliknya makin buruk keterampilan kerja suatu perusahaan, makin berkurang keunggulan bersaingnya.

Dalam salah satu haditsnya Rasulullah SAW memerintahkan kepada kita agar berusaha untuk menjadi manusia yang bermanfaat bagi sesama, bahkan beliau menjadikan “bermanfaat bagi sesama” sebagai parameter baik tidaknya kualitas iman seseorang. Hal ini beliau sampaikan dalam sebuah hadits yang diriwayatkan sahabat Jabir bin Abdillah:

خَيْرُ النَّاسِ أَنْفَعُهُمْ لِلنَّاسِ

Artinya:

“Sebaik-baiknya manusia adalah yang paling bermanfaat bagi sesamanya”³⁹.

Kepuasan merupakan tingkat perasaan dimana seseorang menyatakan hasil perbandingan antara hasil kerja produk/jasa yang diterima dengan apa yang diharapkan. Kepuasan nasabah/konsumen menyatakan bahwa kepuasan dan ketidakpuasan adalah respon nasabah terhadap evaluasi kesesuaian (*disconfirmation*) yang dirasakan antara harapan sebelumnya (norma kinerja lainnya) dengan kinerja actual produk yang dirasakan setelah pemakaiannya.

Dimensi-dimensi keinginan nasabah/konsumen diimplementasikan oleh perusahaan dalam bentuk strategi bauran pemasaran, bahwa nilai nasabah dapat diciptakan melalui:

³⁹ Hadis Riwayat sahabat Jabir bin Abdillah.

- ١) Dimensi produk (meliputi *care product*, *basic product*, *expected product* *augmented product* dan *potential product*).
- ٢) Layanan penjualan (meliputi kecepatan dan ketepatan proses transaksi, kecepatan dan ketepatan produk yang diterima, kemudahan mengakses jaringan perbankan, kesederhanaan dalam birokrasi dan prosedur transaksi, atmosfir pelayanan yang hangat dan bersahabat, proaktif terhadap kebutuhan dan keinginan nasabah).
- ٣) Layanan purna jual dan keluhan (meliputi: *customer service*, bagian layanan purna jual apabila terjadi masalah atas produk yang telah dibeli atau digunakan oleh nasabah, masalah direspon dengan cepat, layanan yang simpatik, layanan proaktif atau petugas *call center* yang bertugas untuk mengatasi berbagai keluhan yang disampaikan oleh nasabah berkaitan dengan pelayanan perbankan). Kepuasan nasabah / anggota secara umum pada dasarnya tergambar pada dua bentuk pelayanan, yaitu:
- a) Material meliputi: (١) Gedung yang megah. (٢) Lay out ruangan yang tertata rapi. (٣) Ruangan tunggu yang bersih dan nyaman. (٤) Ruangan toilet yang bersih. (٥) Ruangan mushola yang bersih dan nyaman. (٦) Penampilan pegawai yang baik. (٧) Mesin ATM yang selalu online dan rapi. (٨) Sarana dan prasarana yang lengkap.
- b) Immaterial yang meliputi: (١) Ramah, sopan, tanggap dan akrab. (٢) Pelayanan yang hangat. (٣) Merasa dihormati dan dihargai. (٤) Merasa senang dan puas.

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

b. Strategi Kepuasan Nasabah / Konsumen.

Strategi kepuasan nasabah yang ingin dicapai oleh perusahaan, diantaranya:

١) Strategi pemasaran berkesinambungan (*Relationship marketing strategy*).

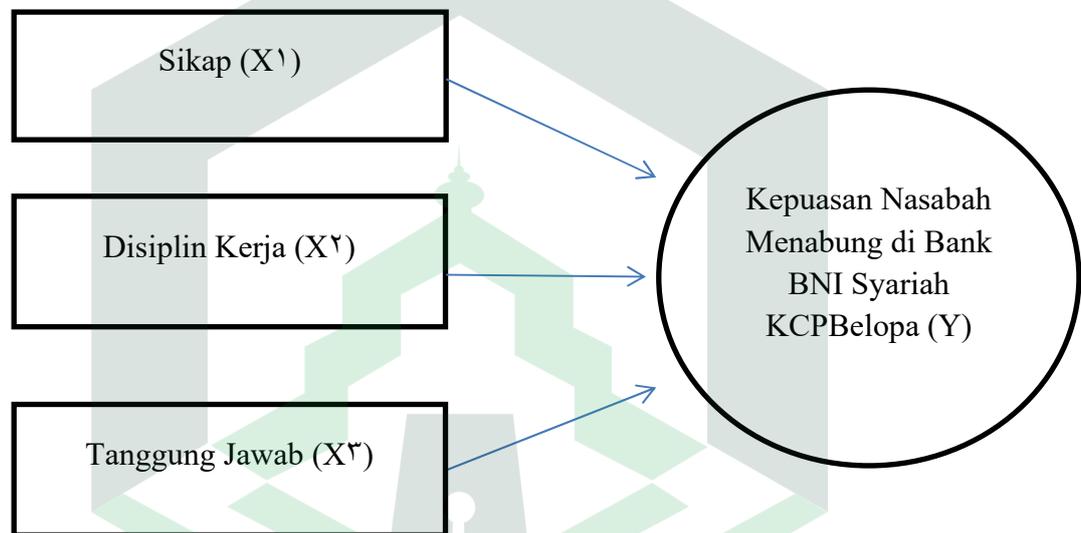
Yaitu menjalin hubungan yang baik secara terus menerus (berkesinambungan) dengan nasabah, tidak hanya dalam jangka pendek tetapi hubungan jangka panjang. Nasabah bukan hanya puas tetapi juga loyal terhadap bank. Oleh karena itu bank harus terus menerus memelihara dan meningkatkan pelayanannya sesuai dengan yang dibutuhkan dan diinginkan oleh nasabah. Bank harus mampu menjalin silaturahmi yang baik dengan nasabah, agar nasabah merasa bank sebagai rumah kedua bagi mereka. Hal ini akan mampu meningkatkan loyalitas nasabah kepada bank.

٢) Strategi pelayanan prima.

Menawarkan pelayanan yang lebih baik dibandingkan dengan pesaing. Usaha ini biasanya membutuhkan biaya yang cukup besar, tetapi juga memberikan dampak yang besar (positif) kepada nasabah. Begitu juga sebaliknya, jika biaya yang dikeluarkan kecil maka dampak yang dapat dirasakan oleh nasabah

juga kecil (negatif). Secara rinci strategi pelayanan prima adalah sebagai berikut: a) Semua transaksi dilayani/dilaksanakan dengan cepat dan cermat. b) Melayani kebutuhan nasabah diluar produk yang dijual oleh bank. c) Berlaku ramah, sopan dan selalu membantu nasabah. d) Selalu berusaha mengerti keinginan nasabah. e) Selalu menangani nasabah dengan tepat waktu.

C. Kerangka Pikir



Gambar 2.1 Skema Kerangka Fikir

D. Hipotesis Penelitian

1. Hipotesis I.

Ho: Sikap karyawan tidak berpengaruh terhadap kepuasan nasabah menabung di Bank BNI Syariah KCP Belopa.

Ha: Sikap karyawan berpengaruh terhadap kepuasan nasabah menabung di Bank BNI Syariah KCP Belopa.

2. Hipotesis II.

Ho: Disiplin Kerja karyawan tidak berpengaruh terhadap kepuasan nasabah menabung di Bank BNI Syariah KCP Belopa

Ha: Disiplin Kerja karyawan berpengaruh terhadap kepuasan nasabah menabung di Bank BNI Syariah KCP Belopa.

۳. Hipotesis III.

Ho: Tanggung Jawab karyawan tidak berpengaruh terhadap kepuasan menabung nasabah di Bank BNI Syariah KCP Belopa.

Ha: Tanggung Jawab karyawan berpengaruh terhadap kepuasan nasabah menabung di Bank BNI Syariah KCP Belopa

۴. Hipotesis IV.

Ho: Sikap, disiplin kerja dan tanggung jawab karyawan tidak berpengaruh secara bersama-sama terhadap kepuasan nasabah menabung Bank di BNI Syariah KCP Belopa.

Ha: Sikap, disiplin kerja dan tanggung jawab karyawan berpengaruh secara bersama-sama terhadap kepuasan nasabah menabung di Bank BNI Syariah KCP Belopa.

IAIN PALOPO

BAB III METODE PENELITIAN

A. Jenis Penelitian

Pada penelitian ini digunakan pendekatan kuantitatif. Penelitian kuantitatif adalah penelitian menggunakan data berbentuk angka-angka dan analisis menggunakan statistik.^{1v}

Penelitian ini berlandaskan pada filsafat positivisme, digunakan untuk meneliti pada populasi atau sampel tertentu, pengumpulan data menggunakan instrumen penelitian, analisis data bersifat kuantitatif atau statistik dengan tujuan untuk menguji hipotesis yang telah ditetapkan.^{1^}

B. Lokasi dan Waktu Penelitian

Tempat penelitian ini adalah Bank BNI Syariah KCP Belopa. Penelitian ini bermaksud untuk mengetahui seberapa besar pengaruh Sikap Disiplin dan Tanggung Jawab terhadap Kepuasan Nasabah menabung pada Bank BNI Syariah Belopa.

C. Definisi Operasional Variabel

Singa rimbun menafsirkan mengenai definisi operasional variabel sebagai komponen penelitian yang menunjukkan arah bagaimana variabel dapat diukur. Variabel penelitian ada 2 yakni dependen dan independen dimana terdapat tiga variabel independen dan satu variabel dependen^{1^}.

^{1v}Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif Dan Kombinasi (Mix Methods)*. Cet – 10 (Bandung: Alfabeta, 2018), 11.

^{1^} Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*, (Bandung: Alfabeta, 2014), 8.

^{1^}Buchari Alma dan Riduwan, *Metode dan Teknik Menyusun Tesis*, (Bandung: Alfabeta, 2013), 222.

Berikut variabel penelitian yaitu:

Tabel 3.1 Definisi Oprasional

Variable	Definisi	Indikator
Sikap (X ¹)	Merupakan organisasi dari unsur-unsur kongnitif, emosional dan momen-momen kemauan yang khusus dipengaruhi oleh pengalaman-pengalaman masa lampau sehingga sifatnya dinamis dan memberikan pengarahaan pada setiap tingkah laku pegawai	<ol style="list-style-type: none"> 1. Murah senyum 2. Lemah lembut 3. Ceria 4. Menyenangkan 5. Fleksibel
Disiplin Kerja (X ²)	Adalah suatu sikap dan perilaku yang berniat untuk mentaati segala peraturan organisasi yang didasarkan atas kesadaran diri untuk menyesuaikan dengan peraturan organisasi.	<ol style="list-style-type: none"> 1. Waktu 2. Komitmen dan loyal pada pekerjaan 3. Tidak mangkir 4. Ketaatan pada aturan (SOP)^{yy}
Tanggung Jawab (X ³)	Ialah sikap seseorang yang menyadari akan apa yang menjadi tugasnya dan melaksanakan tugas dan kewajibannya tersebut dengan penuh ketekunan dan keseriusan.	<ol style="list-style-type: none"> 1. Melakukan apa yang diucapkan 2. Komunikatif 3. Memiliki jiwa "melayani" dengan sepenuh hati 4. Menjadi pendengar yang baik 5. Berani meminta maaf 6. Peduli pada kondisi 7. Bersikap tegas^{yy}
kepuasan Nasabah (Y)	Kepuasan merupakan tingkat perasaan dimana seseorang menyatakan hasil perbandingan antara hasil kerja produk/jasa yang diterima dengan apa yang diharapkan.	<ol style="list-style-type: none"> 1. Menarik 2. Aman 3. Handal 4. Cepat 5. Empati^{yy}



^{yy} Mohammad Faisal Amir, *Memahami Evaluasi Kinerja Karyawan: Konsep dan Penilaian Kinerja di Perusahaan*, (Jakarta: Mitra Wacana Media, 2015), 146.

^{yy} <http://female.kompas.com/read/2013/01/08/09221000/1>. Ciri.Pribadi.Bertanggung.Jawab.Diakses tanggal 20 Februari 2021.

^{yy} Mei Sadatul Chusnia "Pengaruh Layanan Elektronik Banking (E-Banking) Terhadap Kepuasan Nasabah Di BNI Syariah Kantor Cabang Pembantu Tulungagung".*Skripsi* Jurusan Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Islam Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Tulungagung tahun 2014, hlm 41. Diakses dari <http://repo.iaintulungagung.ac.id/149/1/HLMAMAN%20DEPAN%20MEI.Pd> tanggal 20 Februari 2021.

D. Populasi dan sampel

۱. Populasi

Populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas: obyek/subyek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya. Maka berdasarkan definisi diatas maka populasi penelitian ini adalah nasabah yang menabung di bank BNI Syariah Belopa dengan jumlah populasi ۴,۴۴۷ nasabah^{۷۳}.

۲. Sampel

Sampel merupakan bagian dari jumlah karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut. Teknik Pengambilan sampel dalam penelitian ini menggunakan *probability sampling* dengan teknik *simple random sampling*, dimana pengambilan anggota sampel dari populasi dilakukan secara acak tanpa memperhatikan strata yang ada dalam populasi, sehingga setiap anggota mempunyai kesempatan yang sama untuk dijadikan sampel^{۷۴}. Sesuai dengan uraian diatas maka teknik yang digunakan untuk menentukan sampel menggunakan teori Slovin. Dalam penelitian ini adalah nasabah yang menabung di bank BNI Syariah KCP Belopa, sampel yang digunakan dalam penelitian ini sebanyak ۹۸ orang. Sesuai rumus slovin, yaitu:

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

Dimana:

n = ukuran sampel

N= ukuran populasi

^{۷۳} Arsip jumlah nasabah KCP Bank BNI Syariah Belopa. Tanggal pengambilan, ۲۳ Januari ۲۰۲۰.

^{۷۴} Sugiyono, *Metode Penelitian Pendidikan*, (Bandung: Alfabeta, ۲۰۱۷), ۱۱۸-۱۲۰.

e = presentasi kesalahan yang diinginkan atau ditolerir dengan populasi presisi
 10%

Diketahui:

$$N = 1.111$$

$$e = 10\%$$

Maka:

$$n = \frac{1.111}{1 + 1.111(0,1)^2}$$

$$n = \frac{1.111}{1 + 1.111(0,1)^2}$$

$$n = \frac{1.111}{1 + 1.111(0,1)^2}$$

$$n = \frac{1.111}{1,2222}$$

$$N = 90,800$$

$$N = 90,$$

E. Teknik Pengumpulan Data

Pengumpulan data berasal dari proses pengujian data yang berkaitan dengan sumber dan metode memperoleh data penelitian. Teknik pengumpulan data yang digunakan penulis dalam penelitian ini adalah angket atau kuesioner. Angket adalah teknik pengumpulan dalam penelitian survei. Peserta / responden mengisi pertanyaan atau mengembalikannya kepada peneliti setelah pertanyaan diisi lengkap⁵⁰.

F. Instrumen Penelitian

Instrumen Penelitian dalam mengumpulkan data menggunakan angket atau kuesioner atau dalam bahasa Inggris disebut questionnaire (daftar pertanyaan). Metode angket merupakan serangkaian atau daftar pertanyaan yang disusun secara sistematis,

⁵⁰ Sugiyono, *Cara Mudah Menyusun Skripsi, Tesis, dan Disertasi*, Cet-2 (Bandung: Alfabet CV, 2014), 71.

kemudian dikirim untuk diisi oleh responden. Setelah diisi, angket dikirim kembali ataupun dikembalikan ke petugas maupun peneliti. Bentuk umum sebuah angket terdiri dari bagian pendahuluan yang berisikan petunjuk pengisian angket, bagian identitas berisikan identitas responden seperti: nama, alamat, umur, pekerjaan, jenis kelamin, status pribadi dan sebagainya, kemudian dari memasuki bagian isi angket.¹³ Teknik ini memberikan tanggung jawab kepada responden untuk membaca dan menjawab pertanyaan.

Penyelesaian masalah penelitian dan untuk mempermudah analisis data, maka variabel yang digunakan harus terukur terlebih dahulu. Pengukuran variabel ini untuk mempermudah dalam membuat data kuantitatif. Cara membuat urutan kuantitatif dari data kualitatif, peneliti menggunakan skala Likert yang berfungsi untuk mengukur sikap, pendapat dan persepsi seseorang/kelompok orang tentang fenomena sosial. Jawaban responden terhadap pertanyaan-pertanyaan pada penelitian ini dengan memberikan tanda ceklist (✓) pada alternatif jawaban. Berikut ini adalah contoh pengukuran indikator dari variabel tersebut di atas:

1. Sangat Sejahtera (SS) diberi skor 5
2. Setuju (S) diberi skor 4
3. Netral (N) diberi skor 3
4. Tidak Setuju (TS) diberi skor 2
5. Sangat Tidak Setuju (STS) diberi skor 1

¹³Muhammad Burhan Bungin, *Metodologi Penelitian Kuantitatif*, Ed-1. Cet-1 (Jakarta: Kencana, 2005), 123.

G. Uji Validitas dan Reliabilitas Instrumen

1. Uji Validitas

Uji validitas dibuat untuk menilai legal atau tidak suatu kuesioner. Suatu kuesioner disebut legal bila persoalan pada kuesioner sanggup mengatakan suatu yang hendak diukur oleh kuesioner tersebut. Uji validitas dicoba dengan menyamakan nilai R_{hitung} (buat tiap butir bisa dilihat pada kolom *corrected item-total correlations*). Standar validitas yang digunakan yaitu $> 0,361$ sehingga jika pernyataan memiliki nilai $R_{hitung} > R_{tabel}$, maka pernyataan tersebut dikatakan valid. Uji validitas berlakunya 30 responden. Mengenai hasil uji validitas kuesioner peneliti yaitu:

Tabel 3.2 Uji Validitas

NO	Variabel	Item	R-Hitung	R-Tabel	Ket
1.	Sikap Karyawan(X^1)	1	0,476	0,361	Valid
		2	0,404	0,361	Valid
		3	0,503	0,361	Valid
		4	0,618	0,361	Valid
		5	0,474	0,361	Valid
		6	0,728	0,361	Valid
2.	Disiplin Kerja(X^2)	1	0,380	0,361	Valid
		2	0,394	0,361	Valid
		3	0,414	0,361	Valid
		4	0,564	0,361	Valid
		5	0,669	0,361	Valid
		6	0,728	0,361	Valid
3.	Tanggung Jawab(X^3)	1	0,521	0,361	Valid
		2	0,530	0,361	Valid
		3	0,602	0,361	Valid
		4	0,800	0,361	Valid
		5	0,770	0,361	Valid
		6	0,703	0,361	Valid
		7	0,700	0,361	Valid
		8	0,926	0,361	Valid
4.	Kepuasan Nasabah(Y)	1	0,797	0,361	Valid
		2	0,666	0,361	Valid
		3	0,886	0,361	Valid
		4	0,767	0,361	Valid
		5	0,800	0,361	Valid

Sumber: Data Primer Hasil Olahan SPSS 20, 2021.

Beranjak dari hasil olahan SPSS 20, dilihat bahwasanya nilai $R_{hitung} > R_{tabel}$ pada seluruh butir pernyataan. Artinya semua variabel, masing-masing mempunyai item pernyataan yang valid.

2. Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas digunakan untuk Mengetahui kestabilan atau keserasian pengukur dengan menggunakan angket. Arikunto menyebutkan bahwa uji reliabilitas didapatkan dengan melihat nilai dari cronbach alpha, yakni instrument penelitian dikatakan reliable atau handal, apabila nilai koefisien atau alpha sebesar 0,70 atau lebih. Uji ini sambungan dari uji validitas dimana pernyataan yang diambil untuk diuji hanya pernyataan valid^{yy}. Adapun hasil uji reliabilitas yang telah diuji dengan program SPSS 20, yakni:

Table 3,3 Uji Reliabilitas

NO	Variabel	Reliability Coefficients	Alpa	Ket
1	Sikap Karyawan (X ¹)	0 Item	0,729	Reliabel
2	Disiplin Kerja (X ²)	4 Item	0,927	Reliabel
3	Tanggung Jawab (X ³)	7 Item	0,838	Reliabel
4	Kepuasan Nasabah (Y)	0 Item	0,806	Reliabel

Sumber Data Primer Hasil Olahan SPSS 20, 2021

Menurut Tabel 3,3 tersebut bisa disimpulkan jika semua jumlah cronbach's Alpa lebih besar dari 0,70 jadi bisa ditarik kesimpulan jika instrument dikatakan reliabel.

^{yy}Bahri, "Keputusan Pembelian dan Kepuasan Konsumen Dipengaruhi Variabel Lokasi, Pelayanan, Kualitas Produk, Nilai Emosional, dan Desain Interior yang Berdampak pada Tingkat Pembelian", *Jurnal Maksipreneur*, (Vol. 1 No. 1), 2018, 11.

H. Teknik Analisis Data

Teknik analisis data yang dipakai ialah kuantitatif yakni berupa metode statistik dan ekonometrik. Analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah:

1. Uji Intrumen

a. Uji Validitas

Uji validitas merupakan ukuran yang menunjukkan tingkat kevalidan suatu instrumen/ kuesioner.¹⁴

Uji validitas digunakan untuk mengukur derajat dalam penelitian tentang isi atau arti sebenarnya yang diukur. Pengujian uji dilakukan dengan α taraf signifikansi 0,05. Kriteria pengujian adalah sebagai berikut:

- 1) Jika $R_{hitung} \geq R_{tabel}$, maka dinyatakan valid.
- 2) Jika $R_{hitung} \leq R_{tabel}$, maka dinyatakan tidak valid.

b. Uji Reliabilitas Instrument

Reliabilitas adalah indeks (koefisien) yang menunjukkan sejauh mana suatu alat pengukur dapat dipercaya atau dapat diandalkan.¹⁵ Reliabilitas merupakan ukuran suatu kestabilan dan konsisten responden dalam menjawab hal yang berkaitan dengan konstruk–konstruk pertanyaan yang merupakan dimensi suatu variabel dan disusun dalam suatu bentuk *questioner*.¹⁶

¹⁴Tony Sitinjak,dkk., *Model Matriks Konsumen Untuk Menciptakan Superior Customer Value* (Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama, 2004), 42.

¹⁵Ali Mauludi, *Statistik 2*,(Jakarta: Alim's Publishing, 2016), 268.

¹⁶Tim penyusun Universitas Widyatama, *MODUL PRAKTIKUM: Metode Riset Untuk Bisnis & Manajemen*, (Bandung: 2007), 24.

2. Uji Asumsi Klasik

a. Uji Normalitas

Uji normalitas dilakukan untuk mengetahui apakah populasi data berdistribusi normal atau tidak. Bila data berdistribusi normal, maka digunakan uji statistik nonparametrian^{^1}. Pengujian normalitas data menggunakan Test of Normality Kolmogorov-Smirnov dalam program SPSS.

b. Uji Multikolinearitas

Multikolinearitas adalah uji asumsi klasik yang diterapkan untuk analisis regresi berganda yang terdiri atas dua atau lebih variabel bebas, dimana akan diukur tingkat asosiasi (keeratn) hubungan atau pengaruh antara variabel bebas tersebut melalui besaran koefisien korelasi (r). Dikatakan menjadi multikolinearitas, jika koefisien korelasi antar variabel bebas lebih kecil dari $0,60$ (pendapat lain $< 0,5$). Dikatakan tidak terjadi multikolinearitas jika koefisien korelasi antar variabel bebas $\leq 0,60$ ^{^2}.

c. Uji Heteroskedastisitas

Uji heteroskedastisitas dilakukan untuk mengetahui data apakah sebuah data memiliki variansi yang tidak sama diantara data (group) tersebut.^{^3} Pada umumnya heteroskedastisitas terjadi pada data silang (crosssection) dan pada data runtut waktu (time series). Untuk mendeteksi ada atau tidaknya heteroskedastisitas suatu model dapat dilihat dari pola gambar Scatterplot model tersebut. Model regresi yang baik yaitu yang tidak terjadi heteroskedastisitas, apabila terjadi maka dapat menyebabkan penaksiran atau estimator menjadi tidak efisien dan nilai koefisien determinasi

^{^1} Syofian Siregar, *Statistic Parametric untuk Penelitian Kuantitatif*, Cet - II (Jakarta: PT Bumi Aksara, 2014), 103.

^{^2} Sugiyono, *Metode Penelitian Kombinasi (Mixed Methods)*, (Bandung: Alfabeta, 2010), 144

^{^3} Muhammad Nisfiannoor, *Pendekatan statistik Modern untuk Ilmu Sosial*, (Jakarta: Salemba Humanika, 2009), 92.

akan menjadi sangat tinggi. Tidak dapat heteroskedastis jika: (a) penyebaran titik-titik data sebaiknya tidak berpola; (b) titik-titik data menyebar di atas dan di bawah atau disekitar angka 0; dan (c) titik-titik data tidak mengumpul hanya di atas atau di bawah saja⁴¹.

3. Uji Analisis Regresi Linier Berganda

Analisis linier berganda digunakan untuk mengukur pengaruh antara lebih dari satu variabel prediktor (variabel bebas) terhadap variabel terikat. Dengan menggunakan rumus:

$$Y = a + b_1 X_1 + b_2 X_2 + b_3 X_3 + e$$

Dimana:

Y = Kepuasan nasabah menabung

a = Konstanta persamaan regresi

$b_1 - b_3$ = Koefisien korelasi ganda

X_1 = Sikap

X_2 = Disiplin Kerja

X_3 = Tanggung Jawab⁴².

4. Pengujian Hipotesis

Hipotesis adalah pernyataan atau dugaan yang bersifat sementara terhadap suatu masalah penelitian yang kebenarannya masih lemah sehingga harus di uji secara empiris. Pengujian hipotesis, merupakan prosedur yang akan menghasilkan suatu keputusan yaitu menolak atau menerima hipotesis tersebut. Uji hipotesis statistik dilakukan dengan cara:

⁴¹Imam Ghozali, *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program SPSS, Edisi 3* (Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro, 2006), 36

⁴²Muhammad Teguh, *Metodologi Penelitian Ekonomi (Teori dan Aplikasi)*, (Jakarta: PT Raja Grafindo Persada, 2000), 47.

a. Uji Parsial (Uji-t)

Uji t digunakan untuk menguji apakah setiap variabel bebas (Independen) secara masing-masing parsial atau individu memiliki pengaruh yang signifikan terhadap variabel terikat (dependen) pada tingkat signifikansi α ($\alpha\%$) dengan menganggap variabel bebas bernilai konstan. Langkah-langkah yang harus dilakukan dengan uji-t yaitu dengan pengujian, yaitu:

Hipotesis:

$H_0: \beta_i = 0$, artinya masing-masing variabel bebas tidak ada pengaruh yang signifikan dari variabel terikat.

$H_a: \beta_i \neq 0$, artinya masing-masing variabel bebas ada pengaruh yang signifikan dari variabel terikat.

- 1) Bila probabilitas $> \alpha\%$ maka variabel bebas tidak signifikan atau tidak mempunyai pengaruh terhadap variabel terikat (H_0 diterima, H_a ditolak).
- 2) Bila probabilitas $< \alpha\%$ maka variabel bebas signifikan atau mempunyai pengaruh terhadap variabel terikat (H_0 tolak, H_a terima).

b. Uji Simultan (Uji-f)

Uji F digunakan untuk mengetahui apakah seluruh variabel bebas (independent) secara bersama-sama berpengaruh terhadap variabel terikat (dependent) pada tingkat signifikansi α ($\alpha\%$). Pengujian semua koefisien regresi secara bersama-sama dilakukan dengan uji-F dengan pengujian, yaitu: Hipotesis:

$H_0: \beta_i = 0$ artinya secara bersama-sama tidak ada pengaruh yang signifikan antara variabel bebas terhadap variabel terikat.

$H_a: \beta_i \neq 0$ artinya secara bersama-sama ada pengaruh yang signifikan antara variabel bebas terhadap variabel terikat.

- 1) Bila probabilitas $> \alpha \%$ maka variabel bebas tidak signifikan atau tidak mempunyai pengaruh terhadap variabel terikat.
 - 2) Bila probabilitas $< \alpha \%$ maka variabel bebas signifikan atau mempunyai pengaruh terhadap variabel terikat.
- e. Uji Koefisien Determinasi (R^2)

Koefisien determinasi (R^2) pada intinya mengukur seberapa jauh kemampuan model dalam menerangkan variasi variabel-variabel dependen. Nilai koefisien determinasi adalah nol sampai satu. Nilai R^2 yang kecil berarti kemampuan variabel-variabel independen dalam menjelaskan variasi dependen amat terbatas. Nilai yang mendekati satu berarti variabel-variabel independen memberikan hampir semua informasi yang dibutuhkan untuk memprediksi variasi variabel dependen. Secara umum koefisien determinasi untuk data silang (*cross section*) relatif rendah karena adanya variasi yang besar antara masing-masing pengamatan, sedangkan untuk data runtun tahun waktu (*time series*) biasanya mempunyai koefisien determinasi yang tinggi.^{^1}

IAIN PALOPO

^{^1}http://repository.uin-suska.ac.id/13904/1/1.%20BAB%20III_2018042MEN.pdf Di Akses pada 23 Januari 2020.

BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Hasil Penelitian

1. Gambaran Umum Bank BNI Syariah Cabang Pembantu Belopa

Lahirnya bank BNI Syariah di Indonesia dilator belakangi oleh perkembangannya bank-bank syariah di negara-negara Islam, sehingga berpengaruh sampai ke Indonesia BNI Syariah KCP Belopa merupakan salah satu bank syariah yang menjalankan usaha berdasarkan prinsip bagi hasil pada produk simpanan dan pembiayaan.

a. Sejarah Berdirinya Bank BNI Syariah Cabang Pembantu Belopa

Bank syariah muncul pertama kali di Mesir pada tahun 1963 yang berbasis profit sharing (pembagian laba) yang dirintis pertama kali oleh Ahmad El Najjar. Sementara di Indonesia bank syariah mulai berdiri pada tahun 1991 tetapi baru beroperasi pada tahun 1992. Prinsip syariah dengan tiga pilarnya yaitu adil, transparan dan maslahat mampu menjawab kebutuhan masyarakat terhadap system perbankan yang lebih adil. Bank BNI Syariah Belopa berdiri sejak tanggal 1 Februari 2014 dan Beroperasi bulan Juli 2014, lewat sewa berdasarkan akta perjanjian sewa No. 1 tanggal 2 Desember 2013, di buat dihadapan Eddy Haji Masleng, S.H., M.Kn, Notaris di kota Palopo, oleh Syaifullah H.S dan Perseroan. Dan berakhir sampai dengan tanggal 1 Maret 2016. Berdasarkan hasil wawancara Sub Branch Manager Bank BNI Syariah KCP Belopa berlokasi di Jl. Topoka No. 4, Kelurahan Tampumia Radda, Kecamatan Belopa, Kabupaten Luwu,

Sulawesi Selatan ๑๑๑๔, Indonesia sejak bulan Februari tahun ๒๐๑๔ serentak di buka o Unit Bank BNI Syariah yang terletak di berbagai daerah yaitu Belopa, Palopo, Masamba, Tomoni dan Sengkang^{๑,๒}.

b. Visi dan Misi BNI Syariah Kantor Cabang Pembantu Belopa

๑) Visi

Menjadikan Bank Syariah dan pilihan masyarakat yang unggul dalam layanan dan kinerja kerja.

๒) Misi

- a) Memberikan solusi bagi masyarakat untuk jasa perbankan syariah.
- b) Memberikan nilai investasi yang optimal bagi investor.
- c) Memberikan kontribusi positif kepada masyarakat dan peduli pada kelestarian lingkungan.
- d) Menciptakan wahana terbaik sebagai tempat kebanggaan untuk berkarya dan berprestasi bagi pegawai sebagai perwujudan ibadah.
- e) Menjadi acuan tata kelola perusahaan yang amanah.

Amanah:

- a) Jujur dan menepati janji.
- b) Bertanggung jawab.
- c) Bersemangat untuk menghasilkan karya terbaik.
- d) Bekerja ikhlas dan mengutamakan niat ibadah.
- e) Melayani melebihi harapan.

^{๑,๒}Wawancara Hamka, Sub Branch Manager Bank BNI Syariah KCP Belopa, pada tanggal ๒๐ Februari ๒๐๒๑.

Jamaah:

- a) Peduli dan berani memberi maupun menerima umpan balik yang konstruktif.
- b) Membangun sinergi secara professional.
- c) Memberi pengetahuan yang bermanfaat.
- d) Memahami keterkaitan proses kerja.

5. Deskripsi Data Responden

a. Karakteristik Responden

Sebelum dilakukan analisis, terlebih dahulu peneliti akan menjelaskan mengenai data-data responden yang digunakan sebagai sampel dari Bank BNI Syariah KCP Belopa sebagai berikut:

1) Jenis Kelamin Responden.

Adapun data mengenai jenis kelamin responden nasabah pada Bank BNI Syariah KCP Belopa adalah sebagai berikut:

Table 4.1 Karakteristik Jenis Kelamin Responden

Jenis Kelamin	Jumlah	Presentase (%)
Laki-Laki	72	73%
Perempuan	26	27%
Total	98	100 %

Sumber: Data Primer yang diolah, 2021

Berdasarkan tabel 4.1 dapat dilihat bahwa responden jenis kelamin laki-laki yang menanggapi kuesioner sebanyak 72 nasabah atau presentase 73% dan untuk

jenis kelamin perempuan sebanyak 26 nasabah atau presentase 27% dari keseluruhan sampel pada saat penelitian ini dilakukan. Hal ini menunjukkan bahwa responden berdasarkan jenis kelamin didominasi oleh responden yang berjenis kelamin laki-laki.

2) Umur/Usia Responden.

Adapun data mengenai umur/usia responden nasabah pada Bank BNI Syariah KCP Belopa adalah sebagai berikut:

Table 4,2 Karakteristik Umur/Usia Responden

No	Jenis Umur/Usia	Jumlah (Orang)	Presentase (%)
1.	20.-30 Tahun	34	30 %
2.	30.-40 Tahun	34	30 %
3.	Lebih dari 40 Tahun	30	30 %
	Total	98	100 %

Sumber: Data primer yang diolah,2021

Berdasarkan tabel 4,2 dapat dilihat bahwa usia responden 20.-30 tahun dengan presentase sebesar 30%, usia 30.-40 tahun dengan presentase sebesar 30%, usia lebih dari 40 tahun dengan presentase 30% dari keseluruhan sampel pada saat penelitian dilakukan. Hal ini menunjukkan bahwa responden berdasarkan usia didominasi oleh responden yang berusia 30.-40 tahun sebanyak 30%.

3) Karakteristik Pekerjaan.

Adapun data mengenai pekerjaan responden nasabah pada Bank BNI Syariah KCP Belopa adalah sebagai berikut:

Table 4.3 Karakteristik Pekerjaan

No	Pekerjaan	Jumlah	Presentase (%)
1.	PNS	30	36 %
2.	Pengusaha/wiraswasta	29	30 %
3.	Ibu Rumah Tangga	19	19 %
4.	Petani	10	10 %
5.	Total	98	100 %

Sumber: Data primer yang diolah, 2021.

Berdasarkan table 4.3 menunjukkan bahwa jumlah responden berdasarkan pekerjaan PNS 30 orang dengan persentase 36%, pengusaha/wiraswasta 29 orang dengan persentase 30%, Ibu rumah tangga 19 orang dengan persentase 19%, dan petani 10 orang dengan persentase 10% dari keseluruhan sampel pada saat penelitian. Hal ini menunjukkan bahwa responden yang berdasarkan pekerjaan didominasi oleh responden yang mempunyai pekerjaan PNS.

1. Uji Asumsi Klasik

a. Uji Normalitas

Uji normalitas dilakukan untuk mengetahui apakah populasi data berdistribusi normal atau tidak. Bila data berdistribusi normal, maka digunakan uji statistik nonparametrik. Pengujian normalitas data menggunakan Test of Normality Kolmogorov-Smirnov dalam program SPSS.

Table 4.4 Uji Normalitas Data

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

		Unstandardized Residual
N		98
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	.0E+00
	Std. Deviation	.70182100
Most Extreme Differences	Absolute	.114
	Positive	.066
	Negative	-.114
Kolmogorov-Smirnov Z		1,129
Asymp. Sig. (2-tailed)		.106

a. Test distribution is Normal.

b. Calculated from data.

Sumber Output SPSS 20 yang diolah, 2021

Berdasarkan hasil uji normalitas data dengan menggunakan metode *One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test* dapat diperoleh hasil nilai signifikan sebesar 0,106 dimana hasil tersebut lebih besar dari taraf signifikansi 0,05 atau 0,106

>0,00. Sehingga dapat disimpulkan bahwa uji normalitas data pada penelitian ini adalah terdistribusi normal.

b. Uji Multikolinearitas

Multikolinearitas ialah hubungan yang sangat tinggi ataupun rendah yang terjadi di antara variabel-variabel independen. Berikut hasil uji yang didapat menggunakan olah data SPSS.

Table 4,0 Uji Multikolinearitas.

Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
	B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
(Constant)	-.833	.862		-.967	.336		
Sikap Karyawan	.231	.048	.269	4,809	.000	.420	2,302
Disiplin Kerja	.613	.077	.474	7,996	.000	.378	2,642
Tanggung Jawab	.220	.037	.306	6,013	.000	.014	1,940

a. Dependent Variable: Kepuasan Nasabah

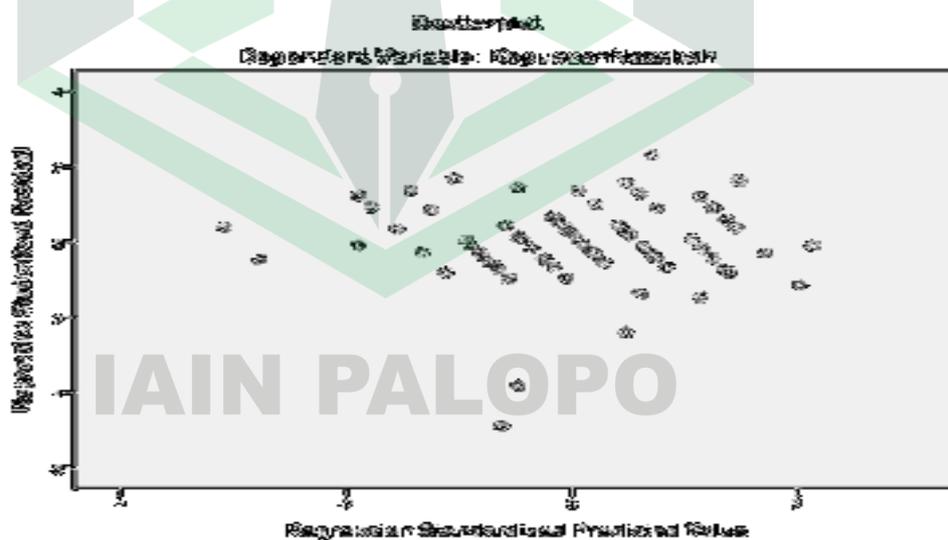
Sumber: Output SPSS 20 yang diolah, 2021

Berdasarkan hasil uji multikolinearitas dapat diperoleh bahwa nilai *Variance Inflation Factor* (VIF) pada variable *Sikap Karyawan (X1)* sebesar 2,302 dan

Disiplin Kerja (X2) sebesar 2,747 dan *Tanggung Jawab (X3)* sebesar 1,940 lebih kecil dari pada 1,000 atau $2,747 < 1,000$ dan $2,747 < 1,000$ dan $1,940 < 1,000$. Sedangkan nilai Tolerance pada variabel *Sikap Karyawan (X1)* sebesar 0,420 dan *Disiplin Kerja (X2)* sebesar 0,378 dan *Tanggung Jawab (X3)* sebesar 0,014 lebih besar dari 0,10 atau $0,420 > 0,10$ dan $0,378 > 0,10$ dan $0,014 > 0,10$. Maka dapat disimpulkan bahwa tidak terjadi gejala multikolinearitas antara variabel independen.

c. Uji Heteroskedastisitas

Uji heteroskedastisitas dipakai untuk menilai apakah pada model regresi ada ketidak samaan varian. Salah satu cara mendeteksi uji heteroskedastisitas ialah dengan melihat grafik *scatterplot*. Adapun hasil ujin SPSSnya sebagai berikut:



Gambar 4,1 Uji Heteroskedastisitas

Sumber: Output SPSS 20 yang diolah, 2021.

Berdasarkan output *scatterplot* diatas dapat diketahui bahwa:

- 1) Titik-titik data menyebar diatas dan dibawah atau di sekitar angka
- 2) Titik-titik tidak mengumpul hanya diatas atau dibawah saja
- 3) Penyebaran titik-titik data tidak membentuk pola melebar kemudian
- 4) Menyempit dan melebar kembali, penyebaran titik-titik data tidak berpola.

Berdasarkan hasil uji heteroskedastisitas menggunakan metode *scatterplot* dapat disimpulkan bahwa tidak terjadi masalah heteroskedastisitas.

2. Uji Analisis Regresi Linear Berganda

Table 4.6 Uji Analisis Regresi Linear Berganda

Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
(Constant)	-.833	.862		-.967	.336
Sikap Karyawan	.231	.048	.269	4,809	.000
Disiplin Kerja	.613	.077	.474	7,996	.000
Tanggung Jawab	.220	.037	.306	6,013	.000

a. Dependent Variable: Kepuasan Nasabah

Sumber: Output SPSS 20 yang diolah, 2021

Berdasarkan hasil tabel *Coefficients* di atas, maka dapat dikembangkan sebuah model persamaan regresi: $Y = -0,833 + 0,231 X_1 + 0,613 X_2 + 0,220 X_3 + e$ atau Kepuasan Nasabah = $-0,833$ (konstanta) + $0,231$ (Sikap Karyawan) + $0,613$ (Disiplin Kerja) + $0,220$ (Tanggung Jawab).

Keterangan:

- a. Konstanta sebesar $-0,833$ artinya apabila Sikap Karyawan, Disiplin Kerja dan Tanggung jawab dianggap konstan maka kepuasan nasabah menurun sebesar $0,833$.
- b. Koefisien regresi X_1 sebesar $0,231$ artinya apabila sikap karyawan naik sebesar satu satuan maka kepuasan nasabah akan meningkat sebesar $0,231$ satu satuan. Berarti apabila reaksi responden terhadap sikap karyawan positif, berarti berkenan menambah sebesar $0,231$.
- c. Koefisien regresi X_2 sebesar $0,613$ artinya apabila disiplin kerja karyawan naik sebesar satu satuan maka kepuasan anggota akan menurun sebesar $0,613$ satu satuan dan sebaliknya. Berarti apabila reaksi responden terhadap disiplin kerja positif, berarti berkenan menambah sebesar $0,613$.
- d. Koefisien regresi X_3 sebesar $0,220$ artinya apabila tanggung jawab naik sebesar satu satuan maka kepuasan anggota akan meningkat sebesar $0,220$ satu satuan. Berarti apabila reaksi responden terhadap tanggung jawab positif, berarti berkenan menambah sebesar $0,220$.

Tanda (+) menandakan arah hubungan yang searah, sedangkan tanda (-) menunjukkan arah hubungan yang berbanding terbalik antara variabel independen (X) dengan variabel dependen (Y).

3. Uji Hipotesis

a. Uji T (T test)

Uji - t digunakan untuk mengetahui pengaruh variabel independen secara parsial terhadap variabel dependen, apakah pengaruhnya signifikan atau tidak.

Adapun prosedurnya adalah sebagai berikut:

H_0 : tidak terdapat pengaruh yang signifikan dari variabel bebas terhadap variabel terikat.

H_a : terdapat pengaruh yang signifikan dari variabel bebas terhadap variabel terikat.

Dalam pengambilan keputusan ditentukan dengan cara jika:

1) Nilai Sig. > α (0,05) maka H_0 diterima dan H_a ditolak.

2) Nilai Sig. < α (0,05) maka H_0 ditolak dan H_a diterima.

Pada tabel *Coefficients* pada Bank BNI Syariah KCP Belopa berikut:

Table 4.1 Uji T

Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		

(Constant)	-.833	.862		-.967	.336
Sikap Karyawan	.231	.048	.269	4,809	.000
Disiplin Kerja	.613	.077	.474	7,996	.000
Tanggung Jawab	.220	.037	.306	6,013	.000

a. Dependent Variable: Kepuasan Nasabah

Sumber: Output SPSS 20 yang diolah, 2021

Berdasarkan tabel di atas dapat dirumuskan sebagai berikut:

1) Pada rumusan masalah yang pertama dengan hipotesis yang berbunyi:

“Sikap Karyawan berpengaruh terhadap kepuasan nasabah menabung di Bank BNI Syariah KCP Belopa”. Dengan ketentuan:

H_0 : tidak ada pengaruh Sikap Karyawan terhadap kepuasan nasabah menabung di Bank BNI Syariah KCP Belopa.

H_a : ada pengaruh Sikap Karyawan terhadap kepuasan nasabah menabung di Bank BNI Syariah KCP Belopa.

Nilai tabel *coefficients* diperoleh nilai T_{hitung} sebesar 4,809 dengan tingkat signifikansi sebesar 0,000. Dengan menggunakan batas signifikansi ($\alpha = 0,05 = 5\%$), nilai signifikansi tersebut berada di bawah taraf 5% (sebesar 0,000 < 0,05) yang berarti menolak H_0 dan menerima H_a . Diketahui T_{tabel} sebesar 1,661, jadi diperoleh $T_{hitung} > T_{tabel}$ (4,809 > 1,661). Dengan demikian, maka H_a diterima

yang artinya Sikap karyawan berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan anggota.

2) Pada rumusan masalah yang kedua dengan hipotesis yang berbunyi:

“Disiplin Kerja berpengaruh terhadap kepuasan nasabah menabung di Bank BNI Syariah KCP Belopa”. Dengan ketentuan:

H_0 : tidak ada pengaruh disiplin kerja terhadap kepuasan nasabah Bank BNI Syariah KCP Belopa.

H_a : ada pengaruh disiplin kerja terhadap kepuasan nasabah Bank BNI Syariah KCP Belopa.

Nilai tabel *coefficients* diperoleh nilai T_{hitung} sebesar 7,996 dengan tingkat signifikansi sebesar 0,000. Dengan menggunakan batas signifikansi ($\alpha = 0,05 = 5\%$), nilai signifikansi tersebut berada di atas taraf 5% (sebesar 0,000 < 0,05) yang berarti menolak H_0 dan menerima H_a . Diketahui T_{tabel} sebesar 1,761, jadi diperoleh $T_{hitung} > T_{tabel}$ (7,996 > 1,761). Dengan demikian, maka H_a diterima yang artinya Disiplin Kerja berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan anggota.

3) Pada rumusan masalah yang ketiga dengan hipotesis yang berbunyi:

“Tanggung Jawab berpengaruh terhadap kepuasan nasabah menabung di Bank BNI Syariah KCP Belopa”.

H_0 : tidak ada pengaruh tanggung jawab terhadap kepuasan nasabah Bank BNI Syariah KCP Belopa.

H_a : ada pengaruh tanggung jawab terhadap kepuasan nasabah Bank BNI Syariah KCP Belopa.

Nilai tabel *coefficients* diperoleh nilai T_{hitung} sebesar 1,13 dengan tingkat signifikansi sebesar 0,001. Dengan menggunakan batas signifikansi ($\alpha = 0,05 = 5\%$), nilai signifikansi tersebut berada di atas taraf 5% (sebesar 0,001 < 0,05) yang berarti menolak H_0 dan menerima H_a . Diketahui T_{tabel} sebesar 1,661, jadi diperoleh $T_{hitung} > T_{tabel}$ (1,13 > 1,661). Dengan demikian, maka H_a diterima yang artinya Tanggung Jawab berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan anggota.

b. Uji F (Uji Simultan)

Uji F atau uji koefisien regresi serentak digunakan untuk mengetahui pengaruh variabel independen secara serentak terhadap variabel dependen. Adapun prosedurnya adalah sebagai berikut:

H_0 : tidak terdapat pengaruh yang signifikan dari variabel bebas terhadap variabel terikat.

H_a : terdapat pengaruh yang signifikan dari variabel bebas terhadap variabel terikat.

Dalam pengambilan keputusan ditentukan dengan cara jika:

- 1) Nilai Sig. > α (0,05) maka H_0 diterima dan H_a ditolak
- 2) Nilai Sig. < α (0,05) maka H_a ditolak H_0 diterima.

Berikut adalah hasil Uji F pada Bank BNI Syariah KCP Belopa dalam tabel ANOVA:

Table 4.1 Uji Simultan (Uji F)

ANOVA^a

Model	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Regression	384,060	3	128,187	219,771	... ^b
Residual	54,828	94	.583		
Total	439,388	97			

a. Dependent Variable: Kepuasan Nasabah

b. Predictors: (Constant), Tanggung Jawab, Sikap Karyawan, Disiplin Kerja

Sumber: Output SPSS 20 yang diolah, 2021

Berdasarkan tabel ANOVA di atas dapat diketahui bahwa nilai F_{hitung} sebesar 219,771 dengan tingkat signifikansi ...^b. Dengan demikian karena nilai $Sig. < \alpha$ ($0,05 = 5\%$), berarti menerima H_0 . Jika $F_{hitung} < F_{tabel}$ maka H_0 diterima dan Haditolak, jika $F_{hitung} > F_{tabel}$ maka H_0 ditolak dan H_a diterima. Telah diketahui F_{hitung} sebesar 219,771.

F_{tabel} dapat dicari pada tabel statistik pada signifikansi 0,05, $df^1 = k-1$ atau $3-1 = 3$, dan $df^2 = n-k$ atau $98-3 = 94$ (k adalah jumlah variabel, n adalah jumlah data). Didapat F_{tabel} adalah sebesar 2,70. Sehingga dapat disimpulkan bahwa $F_{hitung} > F_{tabel}$ (219,771 > 2,70) berarti menolak H_0 atau menerima H_a . Berarti Sikap karyawan, Disiplin Kerja karyawan dan Tanggung Jawab karyawan, secara simultan atau bersama-sama berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah menabung.

4. Uji Koefisien Determinasi

Analisis koefisien determinasi (R^2) digunakan untuk mengetahui seberapa besar persentase sumbangan pengaruh variabel independen secara serentak terhadap variabel dependen. Berikut adalah hasil analisis koefisien determinasi terhadap Bank BNI Syariah KCP Belopa:

Table 4.9 Uji Determinasi (R^2)

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.936 ^a	.870	.871	.764

- a. Predictors: (Constant), Tanggung Jawab, Sikap Karyawan, Disiplin Kerja
- b. Dependen Variabel: Kepuasan Nasabah

Sumber: Output SPSS 20 yang diolah, 2021.

Pada tabel di atas, angka *R Square* atau koefisien determinasi adalah 0,870 artinya 87,0% variabel kepuasan anggota dapat dijelaskan oleh variabel bebas yang terdiri dari variabel Sikap Karyawan, Disiplin Kerja Karyawan, dan tanggung Jawab. Dan sisanya sebesar 13,0 % dijelaskan oleh variabel lain di luar variabel yang digunakan dalam penelitian ini.

B. Pembahasan

Berdasarkan analisis dan pengujian model regresi yang telah dilakukan dengan bantuan *software SPSS 20 for windows*, maka akan dibahas tentang pengaruh

variabel bebas yang berupa Sikap, Disiplin Kerja Dan Tanggung Jawab Karyawan Terhadap Kepuasan Nasabah Menabung Di Bank BNI Syariah KCP Belopa:

1. Pengaruh Sikap Karyawan (X_1) Terhadap Kepuasan Nasabah Menabung (Y) Di Bank BNI Syariah KCP Belopa.

Berdasarkan hasil pengujian data hasil output statistik menunjukkan bahwa sikap karyawan memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah menabung di Bank BNI Syariah KCP Belopa. Berdasarkan dengan pengujian perbandingan $T_{hitung} > T_{tabel}$ yaitu, $T_{hitung} (2, 8, 0, 9) > T_{tabel} (2, 8, 0, 9)$ maka H_0 ditolak dan H_a di terima sehingga sikap karyawan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah menabung di Bank BNI Syariah KCP Belopa. Dari hasil uji secara persial diketahui bahwa variabel sikap karyawan (X_1) berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan nasabah menabung di Bank BNI Syariah KCP Belopa. Bahwasanya semakin baik sikap karyawan semakin tinggi kepuasan nasabah dan begitupun sebaliknya.

Hasil ini sesuai dengan teori yang menyatakan bahwa, setiap manusia memiliki kemampuan bersikap yang tercermin dari tindakannya. Tindakan pada prinsipnya berisi perbuatan, pola pikir dan kesan. Suatu sikap perbuatan yang di tunjukkan oleh pihak-pihak yang melakukan transaksi sangat bergantung oleh pola pikir karyawan. Norton memperkenalkan suatu postula yang dikenalkan dengan “think pattern” yang berarti pola pikir. Pola pikir yang bagus akan

mempengaruhi kepuasan seseorang/nasabah dalam mengambil suatu keputusan yang berkaitan dengan sikap yang ditunjukkan karyawan¹⁰⁹.

Dengan adanya sikap baik yang tinggi maka akan meningkatkan produktifitas dan diberikan pelayanan yang maksimal kepada para nasabahnya agar nasabah merasa dihargai, dihormati dan diselesaikan masalahnya. Sehingga dalam sebuah lembaga keuangan sikap para karyawan sangat penting memaksimalkan pelayanan agar sesuai dengan peraturan dan tujuan organisasi. Sikap karyawan yang baik dalam Bank BNI Syariah KCP Belopa merupakan salah satu bentuk sistem pelayanan yang diberikan kepada nasabah dengan harapan agar tercapai kepuasan nasabah dan ketertiban nasabah untuk memenuhi kewajibannya.

Penelitian ini hampir sama dengan penelitian berjudul “Pengaruh Sikap Displin, Tanggung Jawab Dan Jujur Terhadap Kepuasan Anggota Koperasi Syariah Baitul Tamwil Muhammadiyah (BTM) Surya Dana Campurdarat Tulungagung” oleh Yeni Sulistyarini tahun 2016. Adapun tujuan dari penelitian ini yaitu ingin mengetahui adakah pengaruh Sikap Displin, Tanggung Jawab dan Jujur Terhadap Kepuasan Anggota Koperasi Syariah Baitul Tamwil Muhammadiyah (BTM) Surya Dana Campurdarat Tulungagung. Penelitian ini menggunakan metode penelitian kuantitatif. Dari hasil penelitian yang dilakukan dapat disimpulkan bahwa terdapat pengaruh signifikan antar variabel Sikap Displin, Tanggung Jawab dan Jujur secara bersama-sama Terhadap Kepuasan

¹⁰⁹Nurfiawan, Jurnal “Analisis Pengaruh Sikap, Norma Subyektif dan Kontrol Keperilakuan Terhadap Kepuasan Konsumen Pengguna Jasa Transportasi bus Kelas Executive dari PT. Taspi Trd & Co (PIPOSS)”. (Universitas Hasanuddin, 2008). <http://digilib.umhas.ac.id/uploaded-files/temporary/DigitalCollection/ZTIkNThmODViNTAyYmEzZjJkNjFjZTUxNTJhOGYyODUYmzNjIQ=.pdf>. Diakses pada 19 September 2021.

Anggota Koperasi Syariah Baitul Tamwil Muhammadiyah (BTM) Surya Dana Campurdarat Tulungagung¹¹.

Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan maka dapat disimpulkan bahawa sikap karyawan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah menabung di bank BNI Syariah KCP Belopa. Semakin baik sikap yang diberikan karyawan maka semakin tinggi rasa puas nasabah untuk menabung di bank BNI Syariah KCP Belopa.

2. Pengaruh Disiplin Kerja Karyawan (X^2) Terhadap Kepuasan Nasabah Menabung (Y) Di Bank BNI Syariah KCP Belopa.

Berdasarkan hasil pengujian data hasil output statistik menunjukkan bahawa disiplin kerja karyawan memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah menabung di Bank BNI Syariah KCP Belopa. Berdasarkan dengan pengujian perbandingan $T_{hitung} > T_{tabel}$ yaitu, $T_{hitung} (7,996) > T_{tabel} (1,66)$ maka H_0 ditolak dan H_a di terima sehingga disiplin kerja karyawan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah menabung di Bank BNI Syariah KCP Belopa. Dari hasil uji secara persial diketahui bahawa variabel disiplin kerja karyawan (X^2) berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan nasabah menabung di Bank BNI Syariah KCP Belopa. Bahwasanya semakin baik disiplin kerja karyawan semakin tinggi pula kepuasan nasabah dan begitupun sebaliknya.

¹¹Yuni Sulistyarini, Jurnal "Pengaruh Sikap Disiplin, Tanggung Jawab, dan jujur Terhadap kepuasan Anggota Koperasi syariah Baitul Tamwil Muhammadiyah (BTM) Surya dana Campurdarat Tulungagung". (IAIN Tulungagung, 2016).

Hasil ini sesuai dengan teori yang dikemukakan Martono (1987), bahwa suatu keadaan yang menunjukkan suasana tertib dan teratur yang dihasilkan oleh orang-orang yang berada dalam naungan sebuah organisasi karena peraturan-peraturan dihormati dan diikuti. Pribadi yang berdisiplin sangat berhati-hati dalam mengelola pekerjaan serta penuh tanggungjawab memenuhi kewajibannya¹¹¹. Selain dibentuk oleh budaya ataupun aturan, disiplin kerja juga dibentuk berdasarkan dari kepribadian dari masing-masing orang untuk mematuhi aturan yang ditetapkan dalam sebuah lembaga tempatnya bekerja, melainkan juga sebuah bentuk komitmen diri. Dengan adanya disiplin kerja yang tinggi maka akan meningkatkan produktivitas dan pelayanan yang maksimal kepada para nasabahnya. Sehingga dalam sebuah lembaga keuangan disiplin kerja para karyawan sangat penting guna menjaga ke-efisienan waktu kejadian memaksimalkan pelayanan agar sesuai dengan peraturan dan tujuan organisasi. Kedisiplinan kerja dalam Bank BNI Syariah KCP Belopa merupakan salah satu bentuk sistem pelayanan yang diberikan kepada nasabah dengan harapan agar tercapai kepuasan nasabah dan ketertiban nasabah untuk memenuhi kewajibannya.

Penelitian ini hampir sama dengan penelitian berjudul “Pengaruh Disiplin Kerja Karyawan dan Motivasi Kerja Karyawan Terhadap Kepuasan Pelanggan PT. Graha Service Indonesia tahun 2017. Adapun tujuan dari penelitian ini yaitu ingin mengetahui adakah pengaruh disiplin kerja dan motivasi kerja terhadap kepuasan pelanggan PT. Graha Service Indonesia. Penelitian ini menggunakan metode penelitian kuantitatif. Dari hasil penelitian yang dilakukan dapat

¹¹¹Toto Tasmara, *Membudayakan Etos kerja Islami*. Cet-1. (Jakarta: Gema Insani Press, 2002). 88

disimpulkan bahwa antara variabel Disiplin Kerja dan Motivasi Kerja secara bersama-sama memberi pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan pelanggan PT. Graha Service Indonesia¹¹⁴.

Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan maka dapat disimpulkan bahwa disiplin kerja karyawan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah menabung di bank BNI Syariah KCP Belopa. Semakin baik disiplin kerja yang diberikan karyawan maka semakin tinggi rasa puas nasabah untuk menabung di bank BNI Syariah KCP Belopa.

3. Pengaruh Tanggung Jawab Karyawan (X^3) Terhadap Kepuasan Nasabah Menabung (Y) Di Bank BNI Syariah KCP Belopa.

Berdasarkan hasil pengujian data hasil output statistik menunjukkan bahwa tanggung jawab karyawan memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah menabung di Bank BNI Syariah KCP Belopa. Berdasarkan dengan pengujian perbandingan $T_{hitung} > T_{tabel}$ yaitu, $T_{hitung} (1,013) > T_{tabel} (1,661)$ maka H_0 ditolak dan H_a di terima sehingga tanggung jawab karyawan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah menabung di Bank BNI Syariah KCP Belopa. Dari hasil uji secara persial diketahui bahwa variabel tanggung jawab karyawan (X^3) berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan nasabah menabung di Bank BNI Syariah KCP Belopa. Bahwasanya semakin baik rasa tanggung jawab karyawan semakin tinggi kepuasan nasabah dan begitupun sebaliknya.

¹¹⁴ Abdul Muis, Jurnal "Pengaruh Disiplin Kerja Karyawan Dana Motivasi Kerja Karyawan Terhadap Kepuasan Pelanggan PT. Graha Service Indonesia" (Universitas Nusa Bangsa, 2017).

Hal ini sesuai dengan teori yang dikemukakan Mustari (٢٠١١) bahwa bertanggung jawab adalah sikap dan perilaku seseorang untuk melaksanakan tugas dan kewajibannya sebagaimana yang seharusnya dia lakukan terhadap diri sendiri, masyarakat, lingkungan (alam, sosial, dan budaya), Negara dan Tuhan^{١١٣}. Bahkan tanggungjawab memegang peranan penting dalam segala segi kehidupan manusia sebagai pembatas atas kebebasan yang telah dipegangnya. Maka dari itu tanggung jawab sering dipakai dalam organisasi maupun perusahaan sebagai kode etik. Penerapan konsep tanggungjawab dalam etika bisnis dicontohkan dengan jika seorang pengusaha Muslim berperilaku secara tidak etis, ia dapat menyalahkan tindakannya pada persoalan tekanan bisnis ataupun pada kenyataan bahwa setiap orang juga berperilaku tidak etis^{١١٤}

Dalam dunia bisnis khususnya di lembaga keuangan syariah tanggungjawab merupakan suatu sikap yang harus dilakukan oleh para pengelolanya guna menjaga kepercayaan nasabah, juga tanggungjawab merupakan salah satu bentuk pelayanan dari lembaga keuangan kepada para nasabahnya. Berarti bila individu tidak memiliki sikap tanggungjawab ia tidak mampu mengemban amanah yang dilimpahkan kepadanya sehingga menyebabkan penurunan produktifitas kerja dan pelayanan kepada anggota juga tidak maksimal sehingga tidak berpengaruh terhadap kepuasan nasabah.

Penelitian ini hampir sama dengan penelitian berjudul “Pengaruh Sikap Displin, TanggungJawab Dan Jujur Terhadap Kepuasan Anggota Koperasi Syariah Baitul Tamwil Muhammadiyah (BTM) Surya Dana Campurdarat Tulungngagung” oleh Yeni Sulistyarini tahun ٢٠١٦. Adapun tujuan dari penelitian

^{١١٣} Mohammad Mustari, *Nilai Karakter*, (Yogyakarta: LaksBang PressIndo, ٢٠١١), ٢١.

^{١١٤} Rafik Issa Beekum, *Etika Bisnis Islami*. Cet – ١, (Yogyakarta: Pustaka Pelajar, ٢٠٠٤),

ini yaitu ingin mengetahui adakah pengaruh Sikap Displin, Tanggung Jawab dan Jujur Terhadap Kepuasan Anggota Koperasi Syariah Baitul Tamwil Muhammadiyah (BTM) Surya Dana Campurdarat Tulungngagung. Penelitian ini menggunakan metode penelitian kuantitatif. Dari hasil penelitian yang dilakukan dapat disimpulkan bahwa terdapat pengaruh signifikan antar variabel Sikap Displin, Tanggung Jawab dan Jujur secara bersama-sama Terhadap Kepuasan Anggota Koperasi Syariah Baitul Tamwil Muhammadiyah (BTM) Surya Dana Campurdarat Tulungngagung¹¹⁰.

Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan maka dapat disimpulkan bahwa tanggung jawab karyawan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah menabung di bank BNI Syariah KCP Belopa. Semakin baik rasa tanggung jawab yang diberikan karyawan maka semakin tinggi rasa puas nasabah untuk menabung di bank BNI Syariah KCP Belopa.

4. Pengaruh Sikap, Disiplin Kerja Dan Tanggung Jawab Karyawan Terhadap Kepuasan Nasabah Menabung Di Bank BNI Syariah KCP Belopa.

Hasil penelitian di Bank BNI Syariah KCP Belopadengan menggunakan Uji F (Simultan) menunjukkan bahwa sikap, disiplin kerja, dan tanggung jawab karyawan secara bersama-sama berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah.

Hasil penelitian ini sesuai dengan teori yang dikemukakan keagen dalam Tjiptono (2004) bahwa kepuasan konsumen ditentukan oleh dua hal yaitu keluhan dan harapan konsumen terhadap jasa yang diterima. Apabila menerima perlakuan

¹¹⁰Yuni Sulistyarini, Jurnal "Pengaruh Sikap Disiplin, Tanggung Jawab, dan jujur Terhadap kepuasan Anggota Koperasi syariah Baitul Tamwil Muhammadiyah (BTM) Surya dana Campurdarat Tulungagung".(IAIN Tulungagung, 2016).

yang baik, sesuai dan memuaskan konsumen akan merasa terpenuhi harapannya, di tandai dengan adanya perasan senang. Sedangkan apabila penerimaan perlakuan kurang baik, tidak sesuai, memberi kesan negatif dan tidak memuaskan, dianggap bahwa pelayanan yang diberikan tidak sesuai harapan, yang menyebabkan konsumen mengeluh, keluhan tersebut menandakan bahwa konsumen merasa kecewa¹¹⁶.

Hal ini disebabkan oleh meski tidak secara keseluruhan sampel dari nasabaah merasakan kenyamanan dan kepuasan atas sikap-sikap dan kinerja yang ditunjukkan oleh para karyawan namun, nasabah tetap mendapatkan pelayanan yang baik, ramah, sopan, cepat dan konsisten waktu sehingga berimbas pada nasabah yang dalam dirinya timbul kesadaran bahwa mereka telah dibantu dengan adanya produk menabung di Bank BNI Syariah KCP Belopa, sehingga ketika ketiga variabel yaitu, sikap, disiplin kerja dan tanggung jawab bersatu dan membentuk serta menciptakan pengaruh yang positif terhadap banyak orang maka menjadi pengaruh timbulnya kepuasan nasabah Akan tetapi, jika salah satu diantara ketiga variabel tersebut tidak ada atau berdiri sendiri-sendiri maka nasabah akan merasa bahwa pelayanan yang mereka dapatkan masih kurang sehingga kepuasan menjadi tidak berpengaruh.

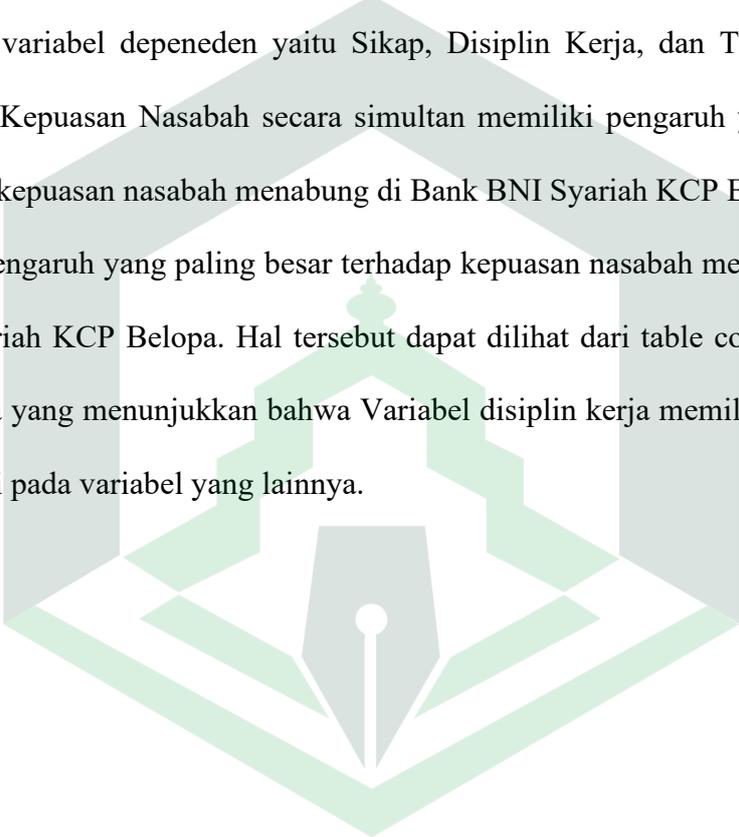
Hasil penelitian ini juga sejalan dengan penelitian yang berjudul “Pengaruh Sikap Displin, Tanggung Jawab Dan Jujur Terhadap Kepuasan Anggota Koperasi Syariah Baitul Tamwil Muhammadiyah (BTM) Surya Dana Campurdarat Tulungagung” oleh Yeni Sulistyarini tahun 2016. Adapun tujuan

¹¹⁶ Keagen dalam Fandi Tjiptono, *Manajemen jasa, Ed. Pertama* (Yogyakarta: Andi Offset, 2004), 24.

dari penelitian ini yaitu ingin mengetahui adakah pengaruh secara bersama-sama Sikap Disiplin, Tanggung Jawab dan Jujur Terhadap Kepuasan Anggota Koperasi Syariah Baitul Tamwil Muhammadiyah (BTM) Surya Dana Campurdarat Tulungagung¹¹⁴.

Berdasarkan hasil uji statistik, ke tiga variabel independen secara serentak terhadap variabel dependen yaitu Sikap, Disiplin Kerja, dan Tanggung jawab terhadap Kepuasan Nasabah secara simultan memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan nasabah menabung di Bank BNI Syariah KCP Belopa.

Pengaruh yang paling besar terhadap kepuasan nasabah menabung di bank BNI Syariah KCP Belopa. Hal tersebut dapat dilihat dari table coefficient dalam nilai Beta yang menunjukkan bahwa Variabel disiplin kerja memiliki angka paling besar dari pada variabel yang lainnya.



IAIN PALOPO

¹¹⁴Yuni Sulistyarini, Jurnal "*Pengaruh Sikap Disiplin, Tanggung Jawab, dan jujur Terhadap kepuasan Anggota Koperasi syariah Baitul Tamwil Muhammadiyah (BTM) Surya dana Campurdarat Tulungagung*".(IAIN Tulungagung, 2016).

BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh sikap, disiplin kerja, tanggung jawab terhadap kepuasan nasabah menabung di bank BNI Syariah KCP Belopa. Berdasarkan hasil penelitian ini dan pembahasan maka dapat diambil kesimpulan sebagai berikut :

1. Hasil pengujian terhadap hipotesis pertama (H.I) pada penelitian ini menunjukkan bahwa sikap karyawan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah menabung di Bank BNI Syariah KCP Belopa.
2. Hasil uji hipotesis kedua (H.II) menunjukkan bahwa variabel disiplin kerja karyawan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah menabung di Bank BNI Syariah KCP Belopa.
3. Hasil uji hipotesis ketiga (H.III) menunjukkan bahwa variabel tanggung jawab karyawan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah menabung di Bank BNI Syariah KCP Belopa.
4. Hasil uji Simultan keempat (H.IV) menunjukkan bahwa variabel sikap, disiplin kerja dan tanggung jawab karyawan secara bersama-sama mempunyai pengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah menabung di Bank BNI Syariah KCP Belopa.

Kemudian dalam pengujian koefisien determinasi pada angka R Square (nilai R^2) sebesar 0,870 memberikan makna bahwa variabel sikap, disiplin kerja, dan tanggung jawab mampu menjelaskan perubahan terhadap variabel

kepuasan nasabah sebesar 84,0%, sedangkan sisanya dijelaskan oleh variabel-variabel lain yang tidak termasuk dalam penelitian ini.

B. Saran

Berdasarkan hasil penelitian dan kesimpulan, maka penulis akan memberikan beberapa saran kepada:

1. Bagi Lembaga Keuangan Syariah

Bagi Bank BNI Syariah KCP Belopa untuk tetap mempertahankan sikap dan kedisiplinan kerja yaitu dengan konsisten pada jam kerja karena masih ada yang datang terlambat, dan buka tutup setiap harinya bahkan juga bisa ditingkatkan lagi, kemudian untuk tanggung jawab lagi, dengan lebih mengerti akan keadaan anggota bila terjadi kesulitan namun dengan tegas, dan jujur, misalnya dengan menjelaskan secara jelas tentang prosedur pembuatan tabungan sehingga nasabah akan mengerti. Maka hal itu nantinya akan sangat menentukan citra yang baik bagi lembaga dan mempertahankan nasabah agar tetap merasa puas.

2. Bagi Peneliti

Penelitian selanjutnya dapat memperluas lagi variabel-variabel yang mempengaruhi kepuasan anggota dengan lebih banyak dan bervariasi sesuai dengan situasi, kondisi, budaya, faktor ekonomi dan agama pada obyek penelitian yang bersangkutan.

DAFTAR PUSTAKA

- Amir Faisal Mohammad, *Memahami Evaluasi Kinerja Karyawan: Konsep dan Penilaian Kinerja di Perusahaan*, Jakarta: Mitra Wacana Media, 2010.
- Aturan Pemerintahan Undang-Undang No. 10 Tahun 1998, Tentang Perbankan Syariah Pasal 9.
- Azwar Saifuddin, *Sikap Manusia Teori dan pengukurannya*, Jakarta: Pustaka Pelajar, 2007.
- Bayanuloh Ikhsan, *Marketing Syariah*, Ed- 1Cet-2 Yogyakarta: Deepublish, 2019.
- Bahri, Jurnal: "Keputusan Pembelian dan Kepuasan Konsumen Dipengaruhi Variabel Lokasi, Pelayanan, Kualitas Produk, Nilai Emosional, dan Desain Interior yang Berdampak pada Tingkat Pembelian", *Jurnal Maksipreneur*, (Vol. 1 No.1), 2018.
- Bungin Burhan Mohammad, *Metodologi Penelitian Kuantitatif*, Ed-1, Cet-1 Jakarta: Kencana 2000.
- Beekum Issa Rafik, *Etika Bisnis Islam*, Ed-1, Cet-1 Yogyakarta: Pustaka Pelajar 2004.
- Fachmi Muhammad dan Setiawan Putra Ikrar, *Strategi Meningkatkan Kepuasan Nasabah Analisa Kasus Melalui Riset Di Industri Asuransi Jiwa*, Cet-1 Malang: Pustaka Learning Center, 2020.
- Ghozali Imam. *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program SPSS*, Edisi. 3, Semarang: Badan Penerbit Universitas Ponegoro, 2006.
- Helmi Fadilla Avin, "Disiplin Kerja. *Buletin Psikologi*, Tahun IV, Nomor 2, Desember 1996, Edisi Khusus Ulang Tahun XXXII".
- Hadis Riwayat Sahabat Jabir Bin Abdillah.
- Ismanto Kuart, *Manajemen Syariah Implementasi TQM Dalam Lembaga Keuangan Syariah*, Cet-1 Yogyakarta: Pustaka Pelajar 2013.
- Kasmir, *Manajemen Perbankan*, Ed. Revisi-9 Jakarta: Rajawali Pers, 2010.
- Kasmir, *Etika Costumer Service*, Jakarta: RajawaliPers, 2000.

- KartonoKartini, *Pemimpin Dan Kepemimpinan Dalam Organisasi Publik Dan Bisnis*, Cet-1 Jakarta: Bumi Aksara, 2019.
- KarimKurniati, *Aspek Kepuasan Nasabah Berdasarkan Kualitas Jasa Perbankan*, Cet-1 Surabaya: Jakad Media Publishing 2020.
- Kementerian Agama RI, *Al-Qur'an dan Terjemahan*, CV Penerbit J-ART, 2011.
- Lupiyoadi Rambat, *Manajemen Pemasaran Jasa* Jakarta: Salemba Empat 2006.
- LN Yusuf Syamsu dan Nurishan Juantika Achmad, *Teori Kepribadian*, Cet-3 Bandung: Remaja Rosdakarya 2011.
- Muis Abdul, Jurnal: "*Pengaruh Disiplin Kerja Karyawan dan Motivasi Kerja Karyawan Terhadap Kepuasan Pelanggan PT. Graha service Indonesia*", (Universitas Nusa Bangsa), 2017.
- Mangkunegara Prabu Anwar, *Manajemen Sumber daya Manusia Perusahaan*, Bandung: PT Remaja Rosdakarya, 2004.
- Mustari Mohammad, *Nilai Karakter*, Yogyakarta: LaksBang Press Indo, 2011.
- Mauludi Ali, *Statistik 2*, Jakarta: Alim's Publishing, 2016.
- Nisfiannoor Muhammad, *Pendekatan Statistik Modern Untuk Ilmu Sosial*, Jakarta: Salemba Humanika, 2009.
- Notoatmodjo Soekidjo, *Pendidikandan Perilaku kesehatan*, Jakarta: Rineka Cipta, 2003.
- Naqvi Haider Nawab, *Menggagas Ilmu Ekonomi Islam*, Cet-1 Yogyakarta: Pustaka Pelajar, 2003.
- Nurfiawan, Jurnal: "*Analisis Pengaruh Sikap, Norma Subyektif dan Kontrol Kepribadian terhadap Kepuasan Konsumen Pengguna jasa Transportasi Bus Kelas Executive dari PT. Taspi Trd & Co (PIPOSS)*", (Universitas Hasanuddin, 2008).
- Risal, Jurnal: "*Pengaruh Etika Kerja, Kualitas Pelayanan, Disiplin Kerja, dan Produktifitas Karyawan Terhadap Kepuasan Anggota (Studi Kasus Di BMT Pahlawan Tulungagung dan BMT Muamalah Tulungagung)*", (IAIN Tulungagung, 2020).
- Kementerian Agama RI, *Al-Qur'an dan Terjemahan*, CV Penerbit J-ART, 2011.

- Riduwan dan Buchari Alma, *Metode dan Teknik Menyusun Tesis*, Bandung: Alfabeta, 2013.
- Q.S. Al-'Asr (103): 3.
- Q.S. Al-Imran (3): 109.
- Sinungan Muchdarsyah, *Produktivitas: Apa dan Bagaimana, Ed-2, Cet-5* Jakarta: Bumi Aksara, 2003.
- Sulistyarini Yuni, Jurnal " *Pengaruh Sikap Disiplin, Tanggung Jawab, Dan Jujur Terhadap Anggota Koperasi Syariah Baitul Tanwil Muhammadiyah (BMT) Surya Dana Campurdarat Tulungagung*", (IAIN) Tulungagung, 2016.
- Siagin Sondang, *Manajemen Sumber Daya Manusia*, Jakarta: Bumi Aksara, 2003.
- Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan Kombinasi (Mixed Methods)*, Cet-10 Bandung: Alfabeta, 2018.
- Sugiyono, *Metode Penelitian Pendidikan*, Bandung: Alfabeta 2017.
- Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif dan R&D*, Bandung: 2014.
- Sugiyono, *Cara Mudah Menyusun Skripsi, Tesis, dan Disertasi*, Cet-2 Bandung: Alfabeta CV, 2014.
- Sitijak Tony, dkk, *Model Matriks Konsumen Untuk Menciptakan Superior Customer Value*, Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama, 2004.
- Siregar Syofian, *Statistik Parametric Untuk Penelitian Kuantitatif*, Cet-II Jakarta: Bumi Aksara, 2014.
- Teguh Muhammad, *Metodologi Penelitian Ekonomi (Teori dan Aplikasi)*, Jakarta: PT Raja Grafindo Persada, 2005.
- Toto Tasmara, *Membudayakan Etos kerja Islami*. Cet-1. Jakarta: Gema Insani Press, 2002.
- Tjiptono Fandi, *Manajemen jasa, Ed. Pertama* Yogyakarta: Andi Offset, 2004.
- Tim Penyusun Universitas Widyatama, *MODUL PRAKTIKUM: Metode Riset Untuk Bisnis & Manajemen*, Bandung, 2007.
- Wawancara Hamka, Sub Branch Manager Bank BNI Syariah KCP Belopa, Pada Tanggal 20 Februari 2021.

Yusmad Arafat Muammar, *Aspek Hukum Perbankan Syariah Dari Teori Ke Praktek*, Ed-1, Cet-1 Yogyakarta: Deepublish, 2018.

<http://female.kompas.com/read/2013/01/08/09221000/8.Ciri.Pribadi.Bertanggung.g.Jawab>. Diakses tanggal 20 Juli 2019.

[http:// Undang-Undang No.10 Tahun 1998 dalam http:// hukum.unsrat.ac.id/UU/UU/ 10/98 .htm](http://Undang-Undang.No.10.Tahun.1998.dalam.http://hukum.unsrat.ac.id/UU/UU/10/98.htm) .Diakses pada tanggal 26 Juli 2019.

<https://ronawajah.wordpress.com/2009/09/29/pentingnya-tanggung-jawab>. Diakses tanggal 27 Juli 2019.

http://repository.uin-suska.ac.id/13904/1/18.%20BAB%20III_2018042MEN.pdf Di Akses pada 23 Januari 2020.



IAIN PALOPO

RIWAYAT HIDUP



Hesty Utari, lahir di Desa Pekaloa pada tanggal 10 November 1998. Penulis merupakan anak pertama dari delapan bersaudara dari pasangan seorang ayah Jupri. B dan Ibu Harniati. Saat ini, penulis bertempat tinggal di Kel. Balandai, Kecamatan Bara Kota Palopo. Pendidikan dasar penulis diselesaikan pada tahun 2010 di SDN 275 Pekaloa, kec. Towuti, kab. Luwu Timur (Sulawesi Selatan).

Kemudian di tahun yang sama penulis menempuh pendidikan di SMP Negeri 3 Bastem, Desa Kadundung, kec. Latimojong, kab. Luwu, dan selesai pada tahun 2013. Kemudian penulis melanjutkan pendidikan di SMA Negeri 1 Towuti dengan mengambil jurusan Ilmu Pengetahuan Alam (IPA) dan lulus SMA di tahun 2016. Pada tahun 2016 penulis melanjutkan pendidikan di Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Palopo, pada Program Studi Perbankan Syariah, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam. Pada semester 3 dan 4 perkuliahan penulis mengikuti lembaga kemahasiswaan yaitu HMPS Perbankan Syariah dan menjabat sebagai Wakil Bendahara umum pada Tahun 2018. Pada akhirnya sebelum menyelesaikan akhir studi, penulis menyusun skripsi dengan *judul* “***Pengaruh Sikap Disiplin Kerja Dan Tanggung Jawab Karyawan Terhadap Kepuasan Nasabah Menabung Di Bank BNI Syariah KCP Belopa***”, sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan studi pada jenjang Strata Satu (S1) dan memperoleh gelar sarjana pendidikan (S.E). Penulis berharap ilmu yang telah didapatkan dapat bermanfaat dunia dan diakhirat, Aamiin. Demikian riwayat hidup penulis.

Contac person penulis : hesty_utari_mhs@iainpalopo.ac.id