

**PENGARUH KEPERIBADIAN, KECERDASAN EMOSIONAL,
DAN KEADILAN PROSEDURAL KARYAWAN TERHADAP
KEPUASAN NASABAH PADA BANK MUAMALAT
KC JEMBER**

SKRIPSI

Diajukan Kepada Universitas Islam Negeri Kiai Haji Ahmad Siddiq Jember
Untuk memenuhi salah satu persyaratan
memperoleh gelar Sarjana Ekonomi(S.E)
Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Jurusan Ekonomi Islam
Program Studi Perbankan Syariah



UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
Oleh:
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ
AFIF NUR HAKIKI
NIM : E20181070
J E M B E R

**UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ JEMBER
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
2023**

**PENGARUH KEPERIBADIAN, KECERDASAN EMOSIONAL,
DAN KEADILAN PROSEDURAL KARYAWAN TERHADAP
KEPUASAN NASABAH PADA BANK MUAMALAT KC
JEMBER**

SKRIPSI

Diajukan kepada Universitas Islam Negeri Kiai Haji Achmad Siddiq Jember
untuk memenuhi salah satu persyaratan memperoleh
gelar Sarjana Ekonomi (S.E)
Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam
Program Studi Perbankan Syariah

Oleh:

AFIF NUR HAKIKI
E20181070

Disetujui Oleh Dosen Pembimbing:



Ana Pratiwi, M.S.A

NIP. 198809232019032003

**PENGARUH KEPERIBADIAN, KECERDASAN EMOSIONAL,
DAN KEADILAN PROSEDURAL KARYAWAN TERHADAP
KEPUASAN NASABAH PADA BANK MUAMALAT KC
JEMBER**


SKRIPSI

Telah diuji dan diterima untuk memnuhi salah satu
persyaratan memperoleh gelar Sarjana Ekonomi (S.E)
Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam
Jurusan Ekonomi Islam
Program Studi Ekonomi Syariah


Hari : Senin
Tanggal : 26 Juni 2023

Tim Penguji

Ketua


Nur Ika Mauliyah, SE., M.Ak
NIP. 198803012018012001

Sekretaris


Wildan Khisbullah Suhma, S.Akun., M.Ak.
NUP. 202109194

Anggota :

1. Dr. H. Munir Is'adi, S.E., M. Akun.
2. Ana Pratiwi, M.S.A.




Menyetujui
Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam



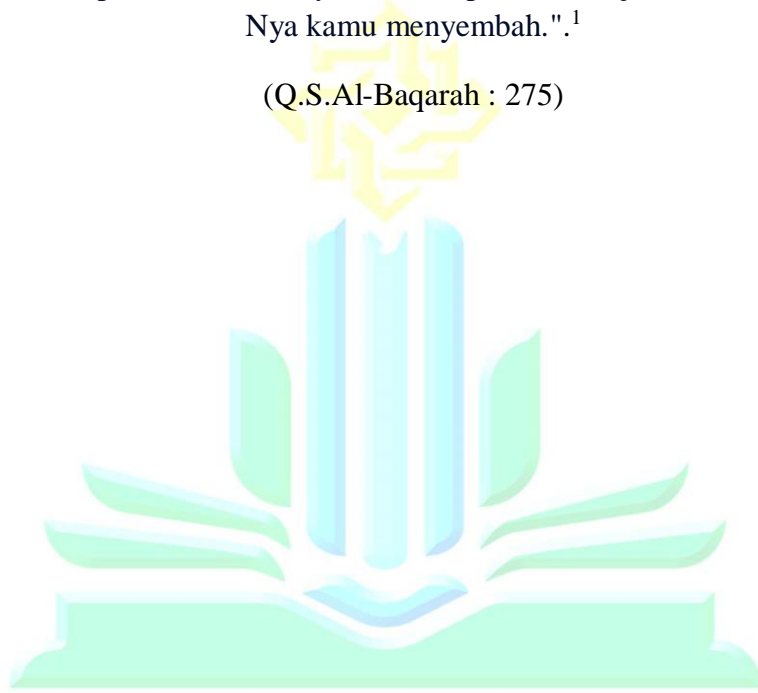
Dr. Khaldan Rifa'i, S.E., M.Si.
NIP. 196808072000031001

MOTTO

يَا أَيُّهَا الَّذِينَ ءَامَنُوا كُلُوا مِن طَيِّبَاتِ مَا رَزَقْنَاكُمْ وَاشْكُرُوا لِلَّهِ إِن كُنتُمْ إِيَّاهُ تَعْبُدُونَ

"Hai orang-orang yang beriman, makanlah di antara rezeki yang baik-baik yang Kami berikan kepadamu dan bersyukurlah kepada Allah, jika benar-benar kepada-Nya kamu menyembah."¹

(Q.S.Al-Baqarah : 275)



UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ
J E M B E R

¹ (Q.S.Al-Baqarah : 275)

PERSEMBAHAN

Dengan segala puji syukur kehadiran Allah SWT dan atas dukungan dan doa dari orang-orang tercinta, akhirnya skripsi ini dapat dirampungkan dengan baik dan tepat pada waktunya. Oleh karena itu, dengan rasa bangga dan bahagia saya persembahkan skripsi ini kepada :

1. Teruntuk Abah dan ummi tersayang (Ahmad Muslim dan Lamhatul Qutsiyah) yang tak henti-hentinya mendoakan saya, memberikan semangat ketika saya mulai putus asa, dan selalu mendukung saya mulai dari awal kuliah hingga saat ini.
2. Tanteku sekaligus orang tua kedua bagi saya (Masrurotul Holisoh, S.Pd) terima kasih atas motivasi dan doanya selama ini.
3. Seluruh keluarga besarku yang tak henti-hentinya mendoakan saya.
4. Untuk mbakku (Alfin Fairuz Sofarina, S.Pd) terima kasih telah mensupport dan memberikan semangat terus berjuang.
5. Kawan-kawan seangkatan Prodi Perbankan Syariah 2018 khususnya kelas Perbankan Syariah 2 yang telah menemani saya selama perkuliahan ini.
6. Semua pihak yang telah membantu dalam proses penyusunan skripsi ini yang tidak bisa saya sebutkan satu persatu.
7. Untuk Agamaku dan Almamater tercinta.

Terimakasih yang sebesar-besarnya untuk kalian semua. Dan semoga skripsi ini dapat bermanfaat dan berguna untuk kemajuan ilmu pengetahuan dimasa yang akan datang.

KATA PENGANTAR

Segala puji syukur kami panjatkan kehadiran Allah SWT atas segala rahmat dan karunianya, penulis mampu menyelesaikan skripsi ini dengan lancar untuk memenuhi salah satu persyaratan memperoleh gelar Sarjana Ekonomi (S.E) dengan skripsi yang berjudul **“PENGARUH KEPERIBADIAN, KECERDASAN EMOSIONAL, DAN KEADILAN PROSEDURAL KARYAWAN TERHADAP KEPUASAN NASABAH PADA BANK MUAMALAT KC JEMBER”**

Kesuksesan ini dapat penulis peroleh karena dukungan banyak pihak yang telah membantu dan membimbing penulis dalam menyelesaikan skripsi ini. Oleh karena itu dengan segala kerendahan hati penulis ingin mengucapkan terimakasih kepada :

1. Bapak Prof. Dr. H. Babun Suharto, S.E., MM selaku Rektor Universitas Islam Negeri Kiai Haji Achmad Siddiq Jember.
2. Bapak Dr. Khamdan Rifai, S.E., M.Si selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Kiai Haji Achmad Siddiq Jember.
3. Ibu Dr. Hj. Nurul Setianingrum, S.E., MM selaku Ketua Progam Studi Perbankan Syariah Universitas Negeri Kiai Haji Achmad Siddiq Jember terimakasih atas nasehat dan motivasi- motivasinya selama ini.
4. Ibu Ana Pratiwi, M.S.A selaku dosen pembimbing yang telah meluangkan waktu, tenaga serta pikiran dalam membimbing dan mengarahkan penulisan serta memberikan motivasi dalam penulisan ini.

5. Bapak dan Ibu Dosen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Kiai Haji Achmad Siddiq Jember yang telah membekali kami ilmu serta pengetahuan yang bermanfaat, serta semua staf dan karyawan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam.
6. Rekan-rekan di Bank Muamalat Indonesia KC Jember yang sudah meluangkan waktu, tenaga serta pikiran dalam membimbing dan atas kesabaran dalam mengarahkan penyusunan skripsi ini.
7. Serta semua pihak yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu yang telah membantu, sehingga skripsi ini dapat terselesaikan dengan lancar.

Akhir kata semoga Allah SWT membalas kebaikan dan ketulusan semua pihak yang telah membantu penulis dalam menyelesaikan skripsi ini dengan melimpahkan rahmat dan karunia-Nya

Jember, Juni 2023

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ
J E M B E R

Afif Nur Hakiki
NIM. E20181070

ABSTRAK

Afif Nur Hakiki, Ana pratiwi, M.S.A., 2023 : *Pengaruh kepribadian, Kecerdasan Emosional, Dan Keadilan prosedural Karyawan Terhadap Kepuasan Nasabah Pada Bank Muamalat KC Jember.*

Lembaga keuangan merupakan salah satu faktor penting dalam perkembangan perekonomian di Indonesia khususnya untuk menciptakan kesejahteraan masyarakat Indonesia. Bank Muamalat dianggap masih yang paling loyal dan *engaged* dalam industri perbankan syariah. Hasil ini merupakan studi yang dilakukan oleh MRI (Market Research Indonesia) pada akhir tahun 2021, dan diumumkan dalam ajang “5th Infobank *Satisfaction, Loyalty & Engagement* (SLE) Award 2022”.

Fokus Penelitian : 1. Apakah Kepribadian karyawan berpengaruh terhadap kepuasan nasabah, 2. Apakah Kecerdasan Emosional karyawan berpengaruh terhadap kepuasan nasabah, 3. Apakah Keadilan Prosedural karyawan berpengaruh terhadap kepuasan nasabah Bank Muamalat Indonesia (Studi Kasus PT. Bank Muamalat KC Jember).

Tujuan dalam penelitian ini adalah Untuk menguji pengaruh signifikan kepribadian karyawan terhadap kepuasan nasabah. Untuk menguji pengaruh signifikan kecerdasan emosional terhadap kepuasan nasabah. Untuk menguji pengaruh signifikan keadilan prosedural terhadap kepuasan nasabah pada Bank Muamalat Indonesia (Studi Kasus PT. Bank Muamalat KC Jember).

Dalam penelitian ini pendekatan yang digunakan adalah pendekatan kuantitatif. Pendekatan ini menggunakan pendekatan deskriptif, penelitian ini banyak di tuntut menggunakan angka mulai dari pengumpulan data. Populasi penelitian ini adalah karyawan dan nasabah pada Bank Muamalat KC Jember sebanyak 40 orang dan sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah 40 orang dengan menggunakan teknik sampel jenuh. Uji coba instrument dalam penelitian ini menggunakan Uji Validitas dan Uji Reabilitas. Untuk Uji Asumsi klasik menggunakan (Uji Normalitas, Uji Multikolinieritas, dan Uji Heteroskedastis) dan untuk Uji Analisis menggunakan Uji Linear Berganda, Uji Analisis Parsial (Uji T) dan Uji Simultan (Uji F) serta Uji Koefisien Determinasi (R^2). Pengolahan data dalam penelitian ini menggunakan software IBM SPSS versi 22.

Berdasarkan variabel penelitian yang telah dilakukan menunjukkan bahwa jumlah responden terbanyak memiliki kepribadian, kecerdasan emosional, dan keadilan prosedural baik dengan total responden 24 dan persentase 60%, dan yang paling sedikit kepribadian, kecerdasan emosional, dan keadilan prosedural buruk dengan total responden 6 dan presentase 15%.

Kata Kunci : Kepribadian, Kecerdasan Emosional, dan Keadilan Prosedural Karyawan Terhadap Kepuasan Nasabah.

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
PERSETUJUAN PEMBIMBING	ii
PENGESAHAN PEMBIMBING	iii
MOTTO	iv
PERSEMBAHAN	v
KATA PENGANTAR.....	vi
ABSTRAK.....	vii
DAFTAR ISI.....	viii
DAFTAR TABEL	ix
DAFTAR GAMBAR.....	x
BAB 1 PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang	1
B. Masalah penelitian.....	14
C. Tujuan penelitian.....	15
D. Manfaat	15
E. Ruang Lingkup Penelitian	17
1. Variabel Penelitian	17
2. Indikator Penelitian	18
F. Definisi Operasional	19
G. Asumsi Penelitian.....	20
H. Hipotesis	21
I. Metode Penelitian.....	24

1. Pendekatan dan Jenis Penelitian.....	24
2. Populasi dan Sampel	25
3. Teknik dan Instrumen Pengumpulan Data.....	26
4. Analisis Data.....	26
J. Sitematika Pembahasan	33
BAB II KAJIAN KEPUSTAKAN	35
A. Penelitian Terdahulu.....	35
B. Kajian Teori	46
BAB III PENYAJIAN DATA DAN ANALISIS	74
A. Gambaran Objek Penelitian	74
B. Penyajian Data	78
C. Analisis dan Pengujian Hipotesis	81
D. Pembahasan	92
BAB IV PENUTUP.....	98
A. Kesimpulan.....	98
B. Saran.....	99
DAFTAR PUSTAKA.....	100

LAMPIRAN-LAMPIRAN

1. Surat Pernyataan Keaslian Penulisan
2. Matrik Penelitian
3. Kuesioner Penelitian
4. Data Hasil Penelitian
5. Surat Hasil SPSS
6. Dokumentasi
7. Surat Izin Penelitian

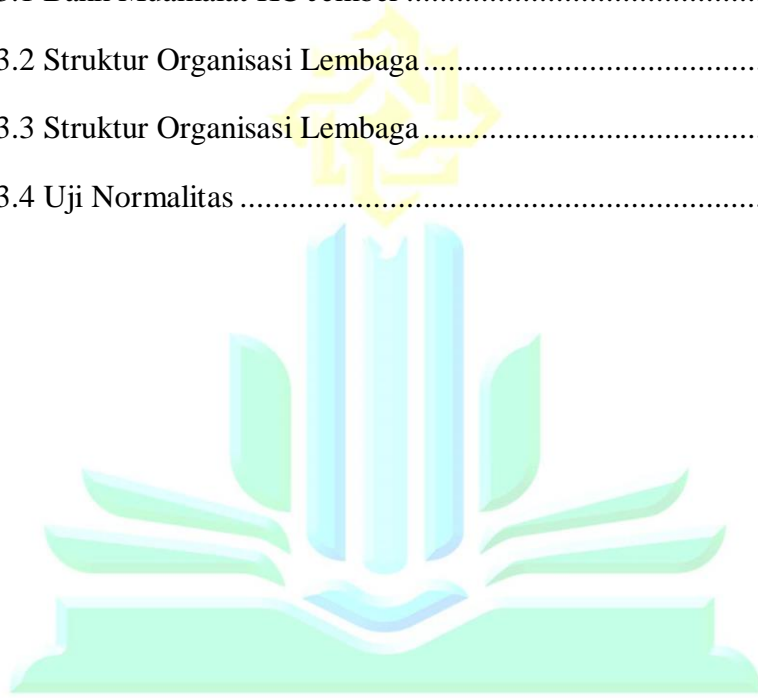
DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Indikator Variable	
Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu ..	18
Tabel 3.1 Kepribadian.....	45
Tabel 3.2 Kecerdasan Emosional	78
Tabel 3.3 Keadilan Prosedural	79
Tabel 3.4 Kepuasan Nasabah	80
Tabel 3.5 Uji Validitas	81
Tabel 3.6 Uji Reliabilitas	82
Tabel 3.7 Uji Multikolinieritas	84
Tabel 3.8 Uji Heteroskedastitas.....	85
Tabel 3.9 Uji Linear Berganda	88
Tabel 3.10 Uji T (Parsial).....	89
Tabel 3.11 Uji F (Simultan)	90
Tabel 3.12 Uji R ² (Koefisien Determinasi).....	91

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ
J E M B E R

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Kerangka berfikir.....	21
Gambar 3.1 Bank Muamalat KC Jember	74
Gambar 3.2 Struktur Organisasi Lembaga	77
Gambar 3.3 Struktur Organisasi Lembaga	77
Gambar 3.4 Uji Normalitas	83



UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ
J E M B E R

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Lembaga keuangan merupakan salah satu faktor penting dalam perkembangan perekonomian di Indonesia khususnya untuk menciptakan kesejahteraan masyarakat Indonesia. Hal itu disebabkan tujuan pendirian suatu lembaga keuangan yaitu menerima dana dari masyarakat dan menyalurkannya dalam bentuk pembiayaan (kredit). Dalam perspektif ekonomi dikenal tiga jenis lembaga keuangan di Indonesia yang diakui dan sah menurut hukum yaitu Bank, Pasar Modal, dan Asuransi. Selain itu masih ada lembaga keuangan lainnya.² lembaga keuangan adalah setiap perusahaan yang bergerak di bidang keuangan dimana kegiatannya hanya menghimpun dana atau hanya menyalurkan dana atau kedua-duanya menghimpun dan menyalurkan dana.³

Sebelum adanya lembaga simpan pinjam syariah, masyarakat kecil dan menengah dalam menambah modal usahanya dengan cara meminjam kepada rentenir atau lembaga simpan pinjam konvensional yang beban bunga cukup tinggi serta cara mengakses sumber pendanaan dari bank yang terlalu sulit bagi masyarakat menengah kebawah. Hal ini disebabkan terbentur pada sistem dan prosedur pembiayaan yang berlaku terkesan rumit, sehingga masyarakat tidak mampu memenuhi prosedur perbankan tersebut. Mengetahui fenomena tersebut Pusat Inkubasi Bisnis Usaha Kecil (PINBUK) merasa prihatin terhadap usaha kecil dan menengah, sehingga mulai merumuskan sistem

² Kasmir, *Bank Dan Lembaga Keuangan Lainnya*(Jakarta :PT. Grafindo Persada, 2001), Hal 13.

³ Ibid., 13

keuangan yang lebih sesuai dengan kondisi usaha kecil dan sesuai dengan prinsip syariah Islam. Alternatif tersebut adalah dengan terealisasinya bank syariah di kalangan masyarakat.

Lembaga keuangan dalam dunia keuangan bertindak selaku lembaga yang menyediakan jasa keuangan bagi nasabahnya, di mana pada umumnya lembaga ini diatur oleh regulasi keuangan dari pemerintah. Bentuk umum dari lembaga keuangan ini adalah termasuk perbankan, *building society* (sejenis koperasi di Inggris), *Credit Union*, pialang saham, aset manajemen, modal ventura, koperasi, asuransi, dana pensiun, dan bisnis serupa lainnya. Di Indonesia lembaga keuangan ini dibagi kedalam 2 kelompok yaitu lembaga keuangan bank dan lembaga keuangan bukan bank (asuransi, pegadaian, dana pensiun, reksa dana, dan bursa efek).

Lembaga keuangan menyalurkan pembiayaan kepada nasabah atau menginvestasikan dananya dalam surat berharga di pasar keuangan. Lembaga keuangan juga menawarkan bermacam-macam jasa keuangan mulai perlindungan asuransi, menjual program pensiun sampai dengan penyimpanan barang-barang berharga dan penyediaan suatu mekanisme untuk pembayaran dana dan transfer dana. Dalam pemberian kredit juga dikenakan jasa pinjaman kepada penerima kredit (debitur) dalam bentuk bunga dan biaya administrasi. Sedangkan pada bank yang berdasarkan prinsip syariah dapat berdasarkan bagi hasil atau penyertaan modal. Undang-undang Perbankan Syariah No. 21 Tahun 2008 menyatakan bahwa perbankan syariah adalah segala sesuatu yang menyangkut tentang bank syariah dan unit usaha syariah, mencakup

kelembagaan, kegiatan usaha, serta cara dan proses dalam melaksanakan kegiatan usahanya berdasarkan prinsip syariah menurut jenisnya terdiri atas bank umum syariah (BUS), unit usaha syariah (UUS), bank pembiayaan rakyat syariah (BPRS).

Bank syariah merupakan lembaga keuangan yang beroperasi menggunakan sistem bagi hasil sesuai syariat Islam dan tidak memberatkan nasabah yang berpedoman pada Al-Qur'an dan Hadis. Dalam oprasinya baik dalam kegiatan penghimpunan dana dari masyarakat maupun dalam penyaluran dana kepada masyarakat, bank syariah menetapkan harga produk yang ditawarkan berdasarkan prinsip bagi hasil. Dalam hal penyaluran dana kepada masyarakat di bank syariah biasa disebut dengan istilah pembiayaan. Bank dengan sistem syariah menggunakan akad dan aspek legalitas yaitu dengan hukum Islam dan hukum positif, lembaga penyelesaian sengketa pada bank syariah menggunakan Badan Arbitrase Muamallat Indonesia (BAMUI), struktur organisasi dalam bank syariah meliputi Dewan Syariah Nasional (DSN), dan Dewan Pengawas Syariah (DPS). Investasi dalam bank syariah harus halal dengan menggunakan prinsip bagi hasil, jual beli dan sewa tujuannya untuk memperoleh profit secara syariah Islam dengan hubungan kemitraan dengan nasabahnya.

Adapun pembiayaan pada perbankan terdiri dari pembiayaan investasi dan pembiayaan modal kerja. Tujuan Pembiayaan adalah *Safety* atau keamanan yaitu keamanan dari prestasi atau fasilitas yang diberikan harus benar-benar terjamin. Membantu usaha nasabah, yaitu membantu usaha

nasabah yang memerlukan dana, baik dana investasi ataupun dalam bentuk pembiayaan. Membantu pemerintah, yaitu semakin banyak pembiayaan yang disalurkan bank maka semakin banyak peningkatan pembangunan diberbagai sektor.

Penambahan volume usaha bagi seorang pengusaha merupakan hal penting untuk meningkatkan pendapatan yang diperoleh. Upaya yang dilakukan untuk menambah volume usaha tersebut diantaranya ialah dengan menambah jumlah modal. Penambahan melalui kredit berpengaruh terhadap tingkat pendapatan yang diperoleh. Dengan penambahan modal, pengusaha akan lebih leluasa menambah variatif produk usahanya, dimana sebelumnya pengusaha sudah melakukan pengamatan terhadap peluang pasar. Setelah melakukan penambahan modal pedagang mengalami peningkatan pendapatan karena dari sisi volume usaha menjadi bertambah besar dan usaha untuk mengembangkan variasi produknya menjadi bertambah. Pendapatan atau income dari masyarakat mempunyai arti sebagai hasil penjualan dari faktor-faktor produksi yang dimilikinya.

Di Indonesia sendiri roda perekonomian yang paling banyak membantu adalah dari sektor usaha kecil, seperti petani, pedagang, dan lain-lain yang merupakan landasan bagi pembangunan ekonomi. Dengan adanya lembaga ini, mereka bisa membuka usaha disamping itu pihak bank juga memberikan kredit dengan bunga yang rendah. Karena konsumen terbesarnya adalah petani dan pedagang yang pada umumnya berada dalam kategori kecil, maka lembaga bank memberikan transaksi ini kredit pengusaha kecil, agar mudah

didalam proses pemberian kredit.⁴ Sektor usaha kecil memiliki peranan penting dalam pengembangan perekonomian nasional, sektor ini menyerap banyak tenaga kerja dan meningkatkan penghasilan masyarakat sektor usaha kecil juga merupakan penghasil barang dan jasa kebutuhan masyarakat dengan harga yang terjangkau dan merupakan sumber devisa negara yang potensial.

Namun usaha kecil tidak terlepas dari permasalahan-permasalahan. Permasalahan utama yang dihadapi oleh usaha kecil adalah persoalan permodalan dan sulitnya akses terhadap sumber-sumber pembiayaan dari lembaga keuangan formal khususnya perbankan, dan kecilnya kesempatan mendapat peluang usaha. Selain itu juga ada masalah produksi pemasaran, dan teknologi. Sulitnya akses usaha kecil terhadap lembaga keuangan formal ini disebabkan karena proses di perbankan bisa dikatakan cukup rumit dan persyaratan yang disyaratkan terkadang memberatkan para pelaku usaha kecil, banyak juga pengusaha kecil yang merasa keberatan dengan jaminan atau agunan yang disyaratkan oleh lembaga keuangan formal untuk mengambil kredit. Keadaan ini menyebabkan usaha kecil kesulitan untuk memperoleh bantuan kredit dari lembaga keuangan formal, kebanyakan dari mereka kemudian bergantung pada sumber-sumber informal, antara lain rentenir-rentenir liar yang memberikan pinjaman uang dengan bunga yang sanagt tinggi tetapi dengan prosedur dan syarat yang mudah.⁵

Menurut SK Menteri Keuangan RI No. 792 Tahun 1990 lembaga keuangan adalah semua badan atau kelembagaan dalam bidang keuangan yang

⁴ Malayu Hasibuan, *Dasar-dasar Perbankan* (Jakarta : Bumi Aksara, 2006), Hal 25

⁵ Ali H. M. , *Perbankan Syariah: Prinsip, Praktik dan Prospe* (Jakarta: PT Serambi Ilmu Semesta ,2004),hal 60.

melakukan penghimpunan dan penyaluran dana kepada masyarakat terutama guna membiayai investasi perusahaan.⁶ Di Indonesia lembaga keuangan dibagi menjadi dua jenis, Lembaga Keuangan Bank / Perbankan (LKB) dan Lembaga Keuangan Bukan Bank (LKBB). Perbankan adalah suatu badan usaha yang tugasnya menghimpun dana dalam bentuk simpanan dan menyalurkannya dalam bentuk pinjaman dan melayani jasa lainnya dalam lalu lintas pembayaran. Lembaga keuangan ini juga disebut dengan *Depository Financial Institutions* karena dapat menerima simpanan, dimana lembaga ini terdiri dari Bank Umum dan BPR.⁷

Bank Syariah adalah lembaga keuangan bank yang hanya menerima simpanan dalam bentuk tabungan, deposito berjangka dan atau bentuk lainnya yang dipersamakan dengan itu dan menyalurkan dana untuk meningkatkan taraf hidup masyarakat yang melakukan kegiatan usaha melalui prinsip konvensional atau berdasar prinsip syariah yang dalam kegiatannya tidak memberikan jasa dalam lalu lintas pembayaran.⁸

Adapun kegiatan-kegiatan usaha yang dapat dilakukan oleh Bank Syariah adalah:⁹

1. Menghimpun dana yang bersumber dari masyarakat dalam bentuk tabungan, simpanan berupa deposito berjangka dan/atau bentuk lainnya yang dipersamakan dengan itu.

⁶ SK Menteri Keuangan RI No. 792 Tahun 1990

⁷ Bahanudin S, *Hukum Bisnis Syariah* (Yogyakarta: UII Press, 2011), 109

⁸ Herli Ali Suyatno, *Pengelolaan BPR dan Lembaga Keuangan Pembiayaan Mikro* (Yogyakarta: Andi Yogyakarta, 2013), 3

⁹ Budisantoso, Totok dan Nuritomo. *Bank dan Lembaga Keuangan Lain* (Yogyakarta: Salemba Empat, 2013), 111

2. Memberi kredit.
3. Menyediakan pembiayaan dan penempatan dana berdasar prinsip syariah sesuai peraturan yang ditetapkan oleh Bank Indonesia.
4. Menempatkan dananya dalam bentuk Sertifikat Bank Indonesia (SBI), tabungan dan/atau deposito berjangka pada bank lain.

Disamping kegiatan-kegiatan yang dapat dilakukan oleh Bank tersebut, terdapat juga kegiatan yang tidak boleh dilakukan oleh Bank sebagai berikut:

1. Menerima simpanan berupa giro.
2. Melakukan kegiatan usaha dalam valuta asing
3. Melakukan penyertaan modal
4. Melakukan perasuransian
5. Melakukan usaha lain diluar kegiatan usaha sebagaimana yang dimaksud dalam kegiatan usaha .

Dari salah satu kegiatan Bank Syariah diatas salah satu kegiatan utamanya adalah memberi kredit. Kredit menurut UU RI No.7 Tahun 1992 tentang Perbankan Bab 1, Pasal 1, ayat (12) adalah penyediaan uang atau tagihan yang dapat dipersamakan dengan itu berdasarkan persetujuan atau kesepakatan pinjam-meminjam antara bank dengan pihak lain yang mewajibkan pihak peminjam untuk melunasi utangnya setelah jangka waktu tertentu dengan jumlah bunga imbalan atau pembagian hasil keuntungan.¹⁰

¹⁰ UU RI No.7 Tahun 1992 tentang Perbankan Bab 1, Pasal 1, ayat (12)

Saat ini menuntut Perbankan Syariah untuk dapat mengambil sebuah keputusan dalam hal strategi yang tepat, hal tersebut dilakukan agar dapat bersaing di lingkungan industri Perbankan Syariah yang semakin ketat dan kompetitif. Dengan semakin pesatnya perkembangan ilmu pengetahuan dan teknologi, semua perusahaan semakin dituntut untuk mampu mengembangkan ataupun menciptakan produk-produk yang sesuai dengan kebutuhan pasar. Tidak terkecuali dengan perusahaan Perbankan yang selalu dituntut untuk memberikan layanan prima yang terbaik untuk produk-produk yang disediakan bagi nasabah agar dapat selalu memenangkan persaingan. Bank Syariah memainkan peranan penting sebagai fasilitator pada seluruh aktivitas ekonomi dalam ekosistem industri halal. Keberadaan industri perbankan Syariah di Indonesia sendiri telah mengalami peningkatan dan pengembangan yang signifikan dalam kurun tiga dekade ini. Inovasi produk, peningkatan layanan, serta pengembangan jaringan menunjukkan trend yang positif dari tahun ke tahun. Pelayanan pelanggan yang bermutu hanya bisa dipahami dari sudut pandang pelanggan. Kita harus merumuskan pelayanan yang bermutu melalui mata pelanggan.

Suatu perusahaan atau organisasi terdapat berbagai individu yang berbeda-beda dan saling bekerjasama untuk mencapai tujuan organisasi atau perusahaan. keberhasilan dari suatu organisasi atau perusahaan tentunya dipengaruhi oleh kinerja sumber daya manusia yang ada di dalamnya, hal itu dikarenakan sumber daya manusia merupakan asset berharga yang perlu dipertahankan dan dikembangkan. Karyawan merupakan salah satu asset

perusahaan yang harus dikelola dengan baik, sebab karyawan mempengaruhi keberhasilan suatu perusahaan. Terkadang perusahaan tidak dapat bersaing karena masalah pengelolaan sumber daya manusia dalam melakukan kegiatan bisnis, sehingga tidak dapat mencapai kinerja dan memberikan kepuasan kepada konsumen secara optimal.

Nilai kepuasan nasabah sangat penting sebagai indikator hubungan yang bersifat jangka panjang dalam menjaga kestabilan, kemajuan, dan keuntungan dalam suatu perusahaan perbankan. Salah satu tujuan utama perusahaan jasa khususnya perusahaan Perbankan adalah untuk menciptakan kepuasan nasabah. Kepuasan nasabah sebagai hasil penilaian nasabah terhadap apa yang diharapkannya dengan membeli dan mengkonsumsi suatu produk atau jasa.¹¹ Kepuasan nasabah merupakan perasaan senang atau kecewa yang dirasakan seseorang setelah adanya perbandingan antara harapan dan hasil yang diterima. Nasabah baru akan merasa puas apabila kinerja pelayanan perbankan yang mereka dapatkan sama atau melebihi dari apa yang mereka harapkan dan perasaan kecewa akan timbul apabila suatu kinerja yang diperolehnya tidak sesuai dengan apa yang menjadi harapannya. Salah satu faktor kepuasan seseorang didasari atas respon yang baik dari orang lain.

Organisasi atau perusahaan didalamnya terdiri dari manusia (sumber daya manusia) mereka memiliki kepribadian yang berbeda-beda. Kepribadian yang baik sangat diperlukan dalam bekerja. Kepribadian menjadi salah satu faktor yang memiliki peranan penting dalam perilaku individu sehari-hari serta

¹¹ M. Nur Rianto, *Dasar-Dasar Pemasaran Bank Syariah* (Bandung: Alfabeta, 2010), hlm. 192.

merupakan satu bagian yang tidak dapat terpisahkan dalam hal yang berhubungan dengan perilaku dalam organisasi ataupun perusahaan karena kepribadian menentukan bagaimana seseorang berfikir, berperilaku dan berperasa dalam berbagai situasi yang berbeda-beda.¹² Kesesuaian antara kepribadian serta sifat individu dari seseorang menjadi salah satu faktor yang menjadi penentu efektivitas kerja dalam meraih tujuan dari organisasi. setiap manusia memiliki potensi dan karakteristik tersendiri yang tersembunyi dalam dirinya, akan tetapi hal tersebut dapat diwujudkan segala potensi yang dimilikinya menjadi kenyataan tergantung pada sikap dan kepribadiannya. Hal tersebut dapat dilihat pada saat seorang karyawan memberikan pelayanan kepada nasabahnya. Perbedaan dari kepribadian antar karyawan hendaknya mendapatkan perhatian, karena hal ini sangat berhubungan dengan kecerdasan emosional dalam menjalankan pekerjaannya.

Kecerdasan emosional karyawan juga memiliki peran yang sangat besar dalam memberikan layanan kepada nasabah. Hal tersebut dikarenakan komponen emosional menjadi atribut mendasar dalam membentuk kepuasan nasabah, dikarenakan tanpa kecerdasan emosional yang memadai, nasabah tidak akan merasa puas dengan layanan yang diberikan karyawan. Dalam dunia kerja, kecerdasan emosional karyawan merupakan salah satu aspek penting bagi keberhasilan organisasi ataupun perusahaan. Kepuasan nasabah akan terbentuk apabila karyawan di setiap perusahaan memiliki kinerja tinggi untuk memenuhi berbagai tingkatan nasabah. Selain kecerdasan emosional,

¹² Dwi Agung Nugroho Arianto, Abdul Choliq, *Pengaruh Kepribadian Terhadap Kepuasan Kerja Karyawan Starwood Furniture Indonesia* (Jepara: Jurnal Ekonomi, Bisnis dan Entrepreneurship Vol. 12, No. 1, April 2019, 25-34) 2019. Hlm. 26

faktor lain yang dapat mempengaruhi kepuasan nasabah adalah keadilan prosedural yang ditunjukkan oleh seorang karyawan, hal tersebut dikarenakan mengacu pada persepsi karyawan tentang keadilan di perusahaan terhadap peraturan dan prosedur yang mengatur dalam menjalankan suatu proses. Keadilan prosedural fokus terhadap aturan dan prosedur ketika merespon keluhan konsumen atas kendala yang terjadi. Keadilan ini memiliki keterkaitan dengan proses kontrol yang ada. Sehingga, keadilan ini penting dalam proses *service recovery*, hal itu dikarenakan seseorang akan puas dengan *stratego recovery* yang ditawarkan dan akan merasa tidak senang jika proses yang diperoleh tidak memuaskan.¹³ Dalam keadilan prosedural dapat diketahui bahwa orang tidak hanya melakukan evaluasi hasil, akan tetapi juga melakukan evaluasi prosedur untuk menentukan alokasi dan tentunya keadilan prosedural dapat berpengaruh positif terhadap kepuasan nasabah.

Nasabah pada perusahaan Perbankan yang semakin kritis dan semakin sadar akan hak yang mereka miliki dalam mendapatkan layanan prima sesuai dengan yang diinginkan oleh nasabah. Dengan demikian, perusahaan dituntut untuk senantiasa berupaya untuk meminimalisir kegagalan layanan dengan tetap menerapkan keadilan sebagai salah satu faktor yang menjadi penentu dalam kepuasan nasabah. Pengukuran pada tingkat kepuasan nasabah memiliki pengaruh positif pada layanan yang disediakan, termasuk dalam nasabah perusahaan perbankan. Maka, suatu organisasi atau perusahaan, khususnya perbankan, karyawan yang berada pada bagian depan (*Frontliner*)

¹³ Isti Riana Dewi, Ni Wayan Fitriana Ayu Lestari, Dewi Anggun Puspitarini, *Pemulihan Layanan Melalui Customer Affection Pada Kepuasan Penanganan Keluhan Mitra Pengemudi Online*(Cirebon: Jurnal Maneksi Vol. 10, No. 1, Juni 2021), hlm. 37.

diharapkan mampu memberikan respon yang cepat pada proses pelayanan transaksi. Meningkatkan layanan dan kepuasan nasabah atau pelanggan tentu dapat meningkatkan pendapatan. Tingkat kepuasan pelanggan tentu memiliki dampak terhadap pendapatan lembaga dimana masyarakat memiliki pilihan kemana mereka hendak mendapatkan produk, program, dan layanan dari perusahaan tersebut.

Bank Muamalat Indonesia (BMI) berdasarkan Akta No. 1 tanggal 1 November 1991 Masehi atau 24 Rabiul Akhir 1412 H, dibuat di hadapan Yudo Paripurno, S.H., Notaris, di Jakarta, PT Bank Muamalat Indonesia Tbk selanjutnya disebut “Bank Muamalat Indonesia” atau “BMI” berdiri dengan nama PT Bank Muamalat Indonesia. Akta pendirian tersebut telah disahkan oleh Menteri Kehakiman Republik Indonesia dengan Surat Keputusan No. C2-2413.HT.01.01 Tahun 1992 tanggal 21 Maret 1992 dan telah didaftarkan pada kantor Pengadilan Negeri Jakarta Pusat pada tanggal 30 Maret 1992 di bawah No. 970/1992 serta diumumkan dalam Berita Negara Republik Indonesia No. 34 tanggal 28 April 1992 Tambahan No. 1919A.

Bank Muamalat Indonesia (BMI) didirikan atas gagasan dari Majelis Ulama Indonesia (MUI), Ikatan Cendekiawan Muslim Indonesia (ICMI) dan pengusaha muslim yang kemudian mendapat dukungan dari Pemerintah Republik Indonesia, sehingga pada 1 Mei 1992 atau 27 Syawal 1412 H, Bank Muamalat Indonesia secara resmi beroperasi sebagai bank yang menjalankan usahanya berdasarkan prinsip syariah pertama di Indonesia. Dua tahun setelahnya, tepatnya pada 27 Oktober 1994, BMI memperoleh izin

sebagai Bank Devisa setelah setahun sebelumnya terdaftar sebagai perusahaan publik yang tidak listing di Bursa Efek Indonesia (BEI). Selanjutnya, pada 2003, BMI dengan percaya diri melakukan Penawaran Umum Terbatas (PUT) dengan Hak Memesan Efek Terlebih Dahulu (HMETD) sebanyak 5 (lima) kali dan menjadi lembaga perbankan pertama di Indonesia yang mengeluarkan Sukuk Subordinasi Mudharabah. Aksi korporasi tersebut membawa penegasan bagi posisi Bank Muamalat Indonesia di peta industri perbankan Indonesia. BMI tidak pernah berhenti untuk berkembang dan terus bermetamorfosa untuk menjadi entitas yang semakin baik dan meraih pertumbuhan jangka panjang.

Saat ini nasabah Bank Muamalat dianggap masih yang paling loyal dan *engaged* dalam industri perbankan syariah. Hasil ini merupakan studi yang dilakukan oleh MRI (Market *Research* Indonesia) pada akhir tahun 2021, dan diumumkan dalam ajang “5th Infobank *Satisfaction, Loyalty & Engagement* (SLE) *Award 2022*”. Bank syariah pertama di Indonesia ini berhasil merebut posisi pertama dalam tiga kategori dari empat kategori utama yang dinilai, yakni *Loyalty Index*, *Engagement Index*, dan *Marketing Engagement*. Dua kategori pertama sudah dipertandingkan dari tahun tahun sebelumnya. Sementara, yang terakhir adalah kategori baru yang mengukur seberapa keterikatan emosional nasabah dalam melakukan pemasaran dan pengaruh kepada orang-orang yang dikenalnya agar menjadi nasabah Bank Muamalat.

Penghargaan hasil kerja sama Majalah Infobank dan *Marketing Research* Indonesia (MRI) ini merupakan bentuk apresiasi kepada bank-bank yang berhasil menjaga dan meningkatkan hubungan emosional dan loyalitas

dengan para nasabah. Melalui pelayanan yang *sustainable* dan berbagai solusi keuangan, bank-bank ini dianggap mampu menjaga kepercayaan nasabah di tengah pandemi dan disrupsi teknologi yang terjadi sekarang ini. Bank Muamalat juga berhasil meraih posisi pertama kepuasan nasabah (*customer satisfaction index*) untuk kategori pelayanan *Customer Service*, Kantor Cabang, dan ATM (Anjungan Tunai Mandiri). Dan inilah alasan kenapa peneliti memilih Bank Muamalat Indonesia yakni karena adanya keyakinan bahwa bank muamalat adalah bank yang berlandaskan aturan islam kemungkinan besar para karyawan yang bekerja di bank muamalat pasti memiliki kepribadian yang lain dibanding dengan karyawan bank konvensional, dilihat dari penghargaan yang diberikan terhadap Bank Muamalat Indonesia.

Dari uraian diatas, peneliti dapat mengangkat fenomena tersebut dengan judul **“PENGARUH KEPERIBADIAN, KECERDASAN EMOSIONAL, DAN KEADILAN PROSEDURAL KARYAWAN TERHADAP KEPUASAN NASABAH PADA BANK MUAMALAT KC JEMBER”**.

B. Rumusan Masalah

Adapun rumusan masalah dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Apakah Kepribadian karyawan berpengaruh terhadap kepuasan nasabah?
2. Apakah Kecerdasan Emosional karyawan berpengaruh terhadap kepuasan nasabah?
3. Apakah Keadilan Prosedural karyawan berpengaruh terhadap kepuasan nasabah?

C. Tujuan Penelitian

Tujuan penelitian merupakan gambaran tentang arah yang akan dituju dalam melakukan penelitian.¹⁴ Dalam penelitian ini ada beberapa tujuan yang ingin dicapai, antara lain :

1. Untuk menguji pengaruh signifikan kepribadian karyawan terhadap kepuasan nasabah pada Bank Muamalat Kantor Cabang Jember.
2. Untuk menguji pengaruh signifikan kecerdasan emosional terhadap kepuasan nasabah pada Bank Muamalat Kantor Cabang Jember.
3. Untuk menguji pengaruh signifikan keadilan prosedural terhadap kepuasan nasabah pada Bank Muamalat Kantor Cabang Jember.

D. Manfaat Penelitian

Adapun manfaat yang diharapkan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Segi Teoritis

Penelitian ini diharapkan menjadi media efektifitas dalam menerepkan pengetahuan dan keilmuan yang selama ini dipelajari oleh peneliti dibangku kuliah, khususnya dalam kajian pengembangan ilmu perbankan islam agar ilmu tersebut selalu berkembang dan diketahui oleh semua pihak.

¹⁴Tim Penyusun, *Pedoman Penulisan Karya Ilmiah* (Jember: IAIN Jember Press, 2017), 45.

2. Manfaat Praktis

a. Bagi Peneliti

Penelitian ini digunakan untuk memenuhi tugas akhir skripsi sebagai persyaratan memperoleh Gelar Sarjana pada prodi Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam, Universitas Islam Negeri Kiai Achmad Siddiq Jember. Diharapkan dari peneliti ini menambah pengetahuan, wawasan dan pemahaman tentang pengaruh kepribadian, kecerdasan emosional, dan keadilan prosedural karyawan terhadap kepuasan nasabah. Penelitian ini juga dapat digunakan sebagai sarana untuk mengaplikasikan ilmu yang telah diperoleh di bangku kuliah secara teoritis dikaitkan dengan sebenarnya yang terjadi di lapangan.

b. Bagi Instansi

Dalam penelitian ini diharapkan bagi lembaga perbankan syariah dapat menjadi solusi permasalahan yang ada dan dapat menjadi sebuah patokan dalam berjalannya operasional dengan lebih baik lagi.

c. Bagi Akademik dan Pembaca

Penelitian ini diharapkan dapat menambah referensi kepenulisan bagi instansi maupun sebagai daftar rujukan bagi penelitian-penelitian selanjutnya yang mungkin memiliki makna substansi yang sama dengan penelitian ini.

E. Ruang Lingkup Penelitian

Penelitian ini dilakukan di PT Bank Muamalat Kantor Cabang Jember

1. Variabel Penelitian

Variabel penelitian adalah sifat, obyek atau kegiatan yang masih belum diketahui oleh para ahli untuk dipertimbangkan dan dibuat keputusan. Variabel penelitian terdiri atas dua macam yakni Variabel *independent* atau variabel yang tergantung pada variabel lainnya dan Variabel bebas atau variabel yang tidak tergantung pada variabel lainnya. Variabel-variabel yang digunakan dalam penelitian ini ialah :

a) Variabel *independent* yang digunakan pada penelitian ini adalah sebagai berikut:

1) Pengaruh Kepribadian (X1)

2) Kecerdasan Emosional (X2)

3) Keadilan Prosedural (X3)

4) Kepuasan Nasabah (X4)

b) Variabel *dependent*

Variabel *Dependent* adalah variabel yang keberadaannya dipengaruhi oleh variabel lainnya. Variabel ini nilainya dipengaruhi oleh variabel *independent*. Dalam penelitian ini variabel *dependent* ialah kepuasan nasabah (Y)

2. Indikator Variabel

Indikator merupakan ukuran, yaitu indikator yang digunakan untuk menguatkan definisi dari variable. Apabila definisi indikator sudah jelas, maka akan diperoleh indikator variabelnya.

Tabel 1.1
Indikator penelitian

Variabel	Definisi	Indikator	Alat ukur	skala	skor
Variabel independen Kepribadian	suatu organisasi yang dinamis dari sistem psiko-fisik individu yang menentukan tingkah laku dan pemikiran individu secara khas.	1. Bertanggung jawab 2. Percaya diri 3. Saling menghargai 4. Bersikap santun 5. Kompetitif	kuesioner	ordinal	1. baik 2. sedang 3. buruk
Variabel independen Kecerdasan emosional	Biasanya tidak dilakukan sebagai terminology yang berdiri sendiri. Terdapat tiga terminology yang saling berkaitan yaitu <i>affect</i> , <i>emotions</i> , dan <i>moods</i> .	1. Kecerdasan emosional tinggi 2. Kecerdasan emosional sedang 3. Kecerdasan emosional rendah	kuesioner	ordinal	1. Baik 2. Sedang 3. buruk
Variabel independen Keadilan procedural	berhubungan dengan persepsi bahawan akan suatu bentuk keadilan dari semua proses yang telah diterapkan oleh pihak atasan dalam perusahaan tersebut dan digunakan untuk mengevaluasi kinerja para karyawannya.	1. Jadwal kerja 2. Beban kerja 3. Imbalan	kuesioner	ordinal	1. Baik 2. Sedang 3. Buruk
Variabel dependen Kepuasan	Kepuasan (<i>satisfaction</i>) adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang timbul karena	1. Ketepatan janji 2. Kedekatan tempat pelanggan 3. Kemampuan untuk membantu	kuesioner	ordinal	1. Baik 2. Sedang 3. Buruk

nasabah	memandigkan kinerja yang diperepsikan produk (atau hasil) terhadap ekspektasi mereka	pelanggan			
---------	--	-----------	--	--	--

F. Definisi Operasional

Definisi Istilah berisi tentang pengertian istilah-istilah penting yang menjadi titik perhatian peneliti di dalam judul penelitian. Tujuannya agar tidak terjadi kesalah pahaman terhadap makna istilah sebagaimana dimaksud peneliti.¹⁵ Berdasarkan indikator empiris variable penelitian kemudian dilanjutkan dengan mengemukakan definisi operasional. Definisi operasional adalah definisi yang digunakan sebagai pijakan pengukuran secara empiris terhadap variable penelitian dengan rumusan yang didasarkan pada indicator variable, Berikut ini definisi operasional dari variable-variabel yang terlihat dalam penelitian.

1. Kepribadian adalah suatu organisasi yang dinamis dari sistem psiko-fisik individu yang menentukan tingkah laku dan pemikiran individu secara khas. Terjadinya Interaksi psiko-fisik mengarahkan tingkah laku manusia. Maksud dinamis pada pengertian tersebut adalah perilaku yang mungkin saja berubah-ubah melalui proses.
2. Kecerdasan Emosional Istilah kecerdasan emosi berakar dari konsep *social intelligence* , yaitu suatu kemampuan memahami dan mengatur untuk bertindak secara bijak dalam hubungan antar manusia, untuk menempatkan kecerdasan emosional yang dibedakan menjadi lima

¹⁵Tim Penyusun, *Pedoman Penulisan Karya Ilmiah* (Jember: IAIN Jember Press, 2017), 45.

wilayah utama, yaitu kemampuan untuk mengenalkan diri sendiri, kemampuan mengelola emosi dan mengekspresikan emosi diri sendiri dengan tepat, kemampuan memotivasi diri, kemampuan mengenali emosi orang, dan kemampuan membina hubungan dengan orang lain¹⁶.

3. Keadilan Prosedural berhubungan dengan persepsi bawahan akan suatu bentuk keadilan dari semua proses yang telah diterapkan oleh pihak atasan dalam perusahaan tersebut dan digunakan untuk mengevaluasi kinerja para karyawannya. Anggapan adil atau tidak adil mengenai proses dan prosedur yang telah diterapkan menunjukkan tingkat tinggi/rendahnya keadilan prosedural menurut bawahan. Jadi keadilan prosedural adalah sebuah anggapan yang lahir dari persepsi karyawan dengan melihat seberapa konsistennya perusahaan dalam menerapkan aturan yang telah ditetapkan oleh perusahaan itu sendiri¹⁷.
4. Kepuasan nasabah adalah tingkat keadaan perasaan seseorang yang merupakan hasil dari perbandingan antara penilaian kerja/hasil akhir produk dalam hubungannya dengan harapan nasabah, dan mereka dapat menyampaikan apa dan bagaimana harapan mereka.

G. Asumsi Penelitian

Asumsi penelitian biasa disebut juga sebagai anggapan dasar atau postulat, yaitu sebuah titik tolak pemikiran yang kebenarannya diterima oleh peneliti. Anggapan dasar harus dirumuskan secara jelas sebelum peneliti

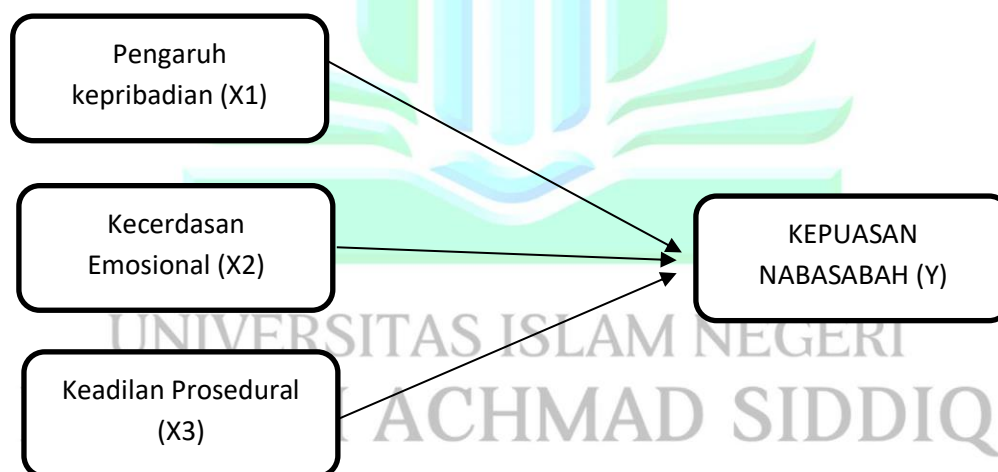
¹⁶ Purwa Atmaja, psikologi pendidikan, (Yogyakarta : Ar-ruzz medua,2013) hal. 160

¹⁷ Rosita Kharisma Widiastuti, *Pengaruh Keadilan Prosedural Terhadap Kinerja Karyawan Dengan Tingkat Kepuasan Karyawan Sebagai Variabel Intervening (Studi Pada Pegawai Bagian Keuangan UNY)*, Skripsi Fakultas Ekonomi UNY, 2016, h. 24

melangkah mengumpulkan data. Anggapan dasar disamping berfungsi sebagai dasar berpijak yang kukuh bagi masalah yang diteliti juga untuk mempertegas variabel yang menjadi pusat perhatian penelitian dan merumuskan hipotesis.¹⁸ Asumsi pada penelitian ini menyatakan bahwa terdapat pengaruh kepribadian, kecerdasan emosional, dan keadilan prosedural karyawan terhadap kepuasan nasabah pada Bank Muamalat Kc Jember.

Gambar 1.1

Kerangka berfikir



H. Hipotesis

Dalam sebuah penelitian, hipotesis merupakan jawaban sementara terhadap rumusan masalah penelitian, dimana rumusan masalah penelitian ini telah dinyatakan dalam bentuk kalimat pertanyaan. Dikatakan sementara, karena jawaban yang diberikan baru didasarkan pada teori yang relevan, belum didasarkan pada fakta-fakta empiris yang diperoleh melalui

¹⁸ Tim Penyusun, "Pedoman Penulisan Karya Ilmiah", (Jember: IAIN Jember Press, 2018), 39.

pengumpulan data. Jadi hipotesis juga dapat dinyatakan sebagai jawaban teoritis terhadap rumusan masalah penelitian.¹⁹ Adapun hipotesis penelitian sebagai berikut :

1. Kepribadian, Kecerdasan Emosional, Dan Keadilan Prosedural Karyawan Dapat Mempengaruhi Kepuasan Nasabah Pada Bank Muamalat Kc Jember”

Hasil penelitian empiris terdahulu yang dilakukan oleh Irma Trismaya²⁰ “Pengaruh Faktor 6A *Service Excellence* terhadap Kepuasan Nasabah di Bank Muamalat Indonesia Kantor Cabang Kediri”, Hasil analisis menyatakan bahwa : Secara parsial Pengaruh *Ability* (Kemampuan) berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Nasabah, Secara parsial Pengaruh *Attitude* (Sikap) berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Nasabah, Secara parsial Pengaruh *Appearance* (Penampilan) berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Nasabah, Secara parsial Pengaruh *Attention* (Perhatian) berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Nasabah, Secara parsial Pengaruh *Action* (Tindakan) berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Nasabah, Pengaruh *Accountability* (Kemampuan) terhadap Kepuasan Nasabah di Bank Muamalat Indonesia Kantor Cabang Kediri, maka hipotesis dalam penelitian ini sebagai berikut :

¹⁹ Sugiyono. 2016 “*Metode Penelitian, Kuantitatif, Kualitatif Dan R&D*”. Bandung: Alfabeta. Hal 64.

²⁰ Irma Trismaya, 2020, IAIN Tuluagung, “Pengaruh Faktor 6A *Service Excellence* terhadap Kepuasan Nasabah di Bank Muamalat Indonesia Kantor Cabang Kediri”

H1 : Kepribadian, Kecerdasan Emosional, Dan Keadilan Prosedural Karyawan Dapat Mempengaruhi Kepuasan Nasabah Pada Bank Muamalat Kc Jember.

2. Kepribadian, Kecerdasan Emosional, Dan Keadilan Prosedural Karyawan Tidak Dapat Mempengaruhi Kepuasan Nasabah Pada Bank Muamalat Kc Jember”

Hasil penelitian empiris terdahulu yang dilakukan oleh Hana septiani²¹ “Pengaruh Kecerdasan Emosional, Disiplin Kerja dan Lingkungan Kerja terhadap Produktivitas Kerja Karyawan di Bank Syariah Mandiri Cabang Tulungagung”. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa secara parsial, 1) Variabel kecerdasan emosional berpengaruh positif dan signifikan terhadap produktivitas kerja karyawan di Bank Syariah Mandiri Cabang Tulungagung. 2) Variabel disiplin kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap produktivitas kerja karyawan di Bank Syariah Mandiri Cabang Tulungagung. 3) Variabel lingkungan kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap produktivitas kerja karyawan di Bank Syariah Mandiri Cabang Tulungagung. 4) Variabel kecerdasan emosional, disiplin kerja dan lingkungan kerja secara bersama-sama berpengaruh positif dan signifikan terhadap produktivitas kerja karyawan di Bank Syariah Mandiri Cabang Tulungagung. Berdasarkan uraian tersebut, maka hipotesis dalam penelitian ini sebagai berikut :

²¹ Hana Septiani, 2018, Iain Tulungagung, “Pengaruh Kecerdasan Emosional, Disiplin Kerja dan Lingkungan Kerja terhadap Produktivitas Kerja Karyawan di Bank Syariah Mandiri Cabang Tulungagung”

H2 : Kepribadian, Kecerdasan Emosional, Dan Keadilan Prosedural Karyawan Tidak dapat Mempengaruhi Kepuasan Nasabah Pada Bank Muamalat Kc Jember Kepribadian, Kecerdasan Emosional, Dan Keadilan Prosedural Karyawan Tidak Dapat Mempengaruhi Kepuasan Nasabah Pada Bank Muamalat Kc Jember

I. Metode Penelitian

Metode penelitian sebagai suatu cara untuk memperoleh suatu kebenaran ilmu pengetahuan atau pemecahan suatu masalah, pada dasarnya menggunakan metode ilmiah. Bab ini akan diuraikan tentang jenis dan desain operasional, lokasi dan waktu penelitian, prosedur penelitian data, alat ukur yang digunakan dan analisa data

1. Pendekatan dan Jenis Penelitian

Dalam penelitian ini pendekatan yang digunakan adalah pendekatan kuantitatif.²² Pendekatan ini menggunakan pendekatan deskriptif, penelitian ini banyak diuntut menggunakan angka mulai dari pengumpulan data.

Metode kuantitatif bertujuan untuk menjelaskan atau mendeskripsikan suatu keadaan, peristiwa, atau segala sesuatu yang berkaitan dengan variabel-variabel yang bisa dijelaskan dengan angkaangka maupun kata-kata. Metode penelitian ini digunakan untuk meneliti pada populasi atau sampel tertentu, pengumpulan data

²² Tim Penyusun, *pedoman penulisan karya tulis ilmiah*, (Jember, IAIN Jember press, 2018).40

menggunakan instrument penelitian, analisis data bersifat kuantitatif/statistik, dengan tujuan untuk menguji hipotesis yang telah ditetapkan.²³

2. Populasi, Sampel, dan Sampling

a) Populasi

Populasi adalah keseluruhan objek atau subjek yang berada pada suatu wilayah dan memenuhi syarat-syarat tertentu berkaitan dengan masalah penelitian, atau keseluruhan unit atau individu dalam ruang lingkup yang akan diteliti.²⁴ Populasi penelitian ini adalah karyawan dan nasabah pada Bank Muamalat KC Jember.

b) Sampel

Sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi.²⁵ Teknik pengambilan sampel dalam penelitian ini menggunakan adalah sampling jenuh. Sampling jenuh adalah teknik penentuan sampel bila semua anggota populasi digunakan sebagai sampel. Hal ini sering dilakukan bila jumlah populasi relative kecil, kurang dari 30 orang, atau penelitian yang ingin membuat generalisasi dengan kesalahan yang sangat kecil. Istilah lain sampel jenuh adalah sensus, dimana semua anggota populasi dijadikan sampel.²⁶

²³ Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif, dan R&D* (Bandung: Alfabeta, 2016). 7-8

²⁴ Nanang Martono, *Metode Penelitian Kuantitatif: Analisa Isi dan Analisis Data Sekunder*. (Jakarta: Rajawali Pres, 2012).74.

²⁵ Sugiyono, *metode penelitian kuantitatif, kualitatif dan R&D*, (Bandung: Alfabeta, 2016), 80

²⁶ Sugiyono, *metode penelitian kuantitatif, kualitatif* , 85

c) Teknik Sampling

Teknik sampling, adalah teknik pengambilan sampel. Untuk menentukan sampel yang akan digunakan dalam penelitian. Teknik pengambilan sampel dalam penelitian ini adalah *Simple Random Sampling*, yaitu setiap anggota atau unit dari populasi yang mempunyai kesempatan yang sama untuk diseleksi sebagai *sample*. Dengan cara mengundi anggota populasi kemudian peneliti melihat buku register karyawan bank untuk melihat alamat nasabah lalu berkunjung kerumahnya dan membagikan lembar *quesioner* untuk diisi oleh responden. Sample yang terpilih diminta untuk mengisi *Informed Consent* terlebih dahulu.

3. Teknik dan Instrumen Pengumpulan Data

Adapun teknik pengumpulan data yang digunakan adalah melalui angket (kuesioner). Kuesioner adalah suatu daftar pertanyaan atau pernyataan tentang topik tertentu yang diberikan kepada subjek baik secara kelompok, untuk mendapatkan informasi tertentu yang menggunakan skala *likert* dengan bentuk ceklist. Selanjutnya angket disusun diuji kelayakannya melalui pengujian instrument yaitu uji validitas dan reabilitas.

4. Analisis Data

a) Pengolahan Data

Melakukan analisis data terlebih dahulu data harus diolah dengan tujuan mengubah data menjadi informasi. Dalam statistik,

informasi yang diperoleh dipergunakan untuk proses pengambilan keputusan, terutama dalam pengujian hipotesis. Dalam proses pengolahan data terdapat langkah-langkah yang harus ditempuh di antaranya:

1) *Editing*

Dalam penelitian ini, peneliti melakukan pemeriksaan kembali terhadap kelengkapan data yang diambil dari panduan wawancara. Apabila terdapat data yang meragukan ataupun salah, maka akan dilakukan pengkajian ulang.

2) *Scoring*

Proses *scoring* data dengan cara pemberian skor tertinggi pada jawaban benar, skor terendah pada jawaban yang salah dari hasil kuesioner yang diberikan. *Scoring* pada responden dengan jawaban

jawaban iya diberi skor 3, cukup diberi skor 2, jawaban kurang diberi skor 1. Dengan jumlah skor 12 – 15 dikategorikan baik, dengan jumlah skor 9 – 11 dikategorikan sedang dan 5 – 8 dikategorikan buruk untuk kuesioner kepribadian. *Scoring* pada

responden dengan jawaban jawaban iya diberi skor 3, cukup diberi skor 2, jawaban tidak diberi skor 1. Dengan jumlah skor 8 – 9 dikategorikan baik, dengan jumlah skor 6 – 7 dikategorikan sedang dan 3 – 5 dikategorikan buruk untuk kuesioner kecerdasan emosional, keadilan procedural dan kepuasan nasabah.

3) *Coding*

Proses mengklarifikasi dan memberikan kode pada data yang diberikan untuk mempermudah pengolahan data. Hasil jawaban setiap pertanyaan di beri kode jawaban sesuai dengan petunjuk *coding*. Pada penelitian ini, variabel kepribadian, kecerdasan emosional, keadilan procedural dan kepuasan nasabah : baik diberi kode 1, sedang kode 2, dan buruk kode 3.

4) *Tabulating*

Data yang sudah diberi kode kemudian ditabulasikan dan dikelompokkan sesuai variabel. Dari semua data yang diperoleh dilakukan tabulasi silang untuk melihat apakah ada pengaruh antara kepribadian karyawan dengan kepuasan nasabah.

5) *Entry*

Merupakan suatu proses memasukkan data ke dalam komputer untuk selanjutnya dilakukan analisis data dengan menggunakan program statistik dalam komputer.

6) *Cleaning*

Merupakan proses akhir dalam pengolahan data, dengan melakukan pengecekan data yang sudah di *entry* untuk melihat ada tidaknya kesalahan dalam memasukkan data.

b) Uji Validitas dan Reliabilitas

Lembar questioner sebagai alat ukur penelitian perlu diuji coba terlebih dahulu sebelum digunakan, karena untuk menilai layak

tidaknya isi dari lembar questioner tersebut dijadikan sebagai instrumen penelitian yang dinyatakan oleh Arikunto, instrumen yang baik harus memenuhi dua persyaratan penting yaitu valid dan reliabel.

a. Uji Validitas

Uji validitas dilakukan untuk mengetahui apakah suatu instrument alat ukur telah menjalankan fungsi ukurnya. Menurut Sekaran “validitas menunjukkan ketepatan dan kecermatan alat ukur dalam melakukan fungsi ukurnya”. Suatu skala pengukuran dikatakan valid bila ia melakukan apa yang seharusnya dilakukan dan mengukur apa yang seharusnya diukur.²⁷

Untuk mengetahui instrumen yang digunakan sudah valid dan tidak vaalid, besarnya korelasi (r hitung) tersebut dibandingkan dengan r table. Dengan taraf signifikan sebesar 5%

Jika r hitung $>$ r tabel maka dinyatakan valid

Jika r hitung $<$ r tabel maka dinyatakan tidak valid

Selain dengan membandingkan r hitung dengan r tabel, bisa juga dilakukan dengan melihat tanda bintang pada taraf kesalahan 5% dalam penelitian. Jika pada nilai *Pearson Correlation* terdapat tanda bintang, maka instrumen tersebut dinyatakan valid, dan sebaliknya jika pada nilai *pearson correlation* tidak ada bintang maka dapat dinyatakan bahwa instrument tersebut tidak valid.

²⁷ Toni Wijaya, *Analisis Data Penelitian Menggunakan SPSS untuk Skripsi, Tesis dan Disertasi Contoh-contoh Penelitian dan Interpretasi Output SPSS*, (Yogyakarta: Universitas Atmajaya, 2009), 109.

b. Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas ialah uji untuk mengetahui sejauh mana hasil tetap konsisten. Pengujian reliabilitas dilakukan untuk mengetahui apakah hasil jawaban dari kuesioner oleh responden benar-benar stabil dalam mengukur suatu gejala atau kejadian. Yang dinyatakan oleh Imam Ghazali pengukurannya hanya sekali dan kemudian hasilnya dibandingkan dengan pertanyaan lain atau mengukur korelasi antar jawaban pertanyaan. SPSS memberikan fasilitas untuk mengukur reliabilitas dengan uji statistic yang menggunakan rumus *Alpha Cronbach*. Suatu variabel dikatakan reliabel, apabila:²⁸

Hasil *Alpha Cronbach* $> 0,60$ maka dinyatakan reliabel

Hasil *Alpha Cronbach* $< 0,60$ maka dinyatakan tidak reliabel

c) Uji Asumsi Klasik

Uji asumsi klasik ialah suatu analisis yang digunakan untuk menilai didalam model regresi terdapat masalah-masalah asumsi klasik. Dalam pengujian tersebut menggunakan beberapa cara, yang meliputi :

a. Uji Normalitas

Uji Normalitas berguna untuk menentukan data yang telah dikumpulkan berdistribusi normal atau diambil dari populasi normal. Uji Normalitas pada model regresi digunakan

²⁸ Imam Ghazali, *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program IBM SPSS 21 Update PLS Regresi*, (Semarang: Badang Penerbit Undip, 2013),48.

untuk menguji apakah nilai residual yang dihasilkan dari regresi terdistribusi secara normal atau tidak. Normalitas data dapat dilihat dengan melihat *probability plot*, dimana jika titik-titik *plot* menyebar sekitar garis diagonal, maka nilai residul tersebut telah normal.²⁹

b. Uji Multikolinieritas

Uji Multikolinieritas berguna untuk mengetahui apakah dalam model regresi ditemukan adanya korelasi antar variabel bebas. Model regresi yang baik seharusnya tidak terjadi korelasi sempurna atau mendekati sempurna diantara variabel bebasnya. Untuk mengetahui ada atau tidaknya multikolinieritas maka dapat dilihat dari nilai Varians Inflation Faktor (VIF) dan tolerance (α). Batas dari nilai tolerance value adalah 0,01 dan VIF adalah 10.

Apabila tolerance value dibawah 0,01 tau nilai VIF diatas 10 maka terjadi multikolinieritas.³⁰

c. Uji Heteroskedastisitas

Uji heteroskedastisitas bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi terjadi ketidaksamaan variance dari residual satu pengamatan ke pengamatan yang lain. Uji heteroskedastisitas dapat dilakukan dengan metode rank spearman. Dimana dasar pengambilan keputusan adalah jika nilai signifikansi atau Sig. (2-tailed) lebih besar dari nilai 0.05 maka dapat dikatakan bahwa

²⁹ Wiratna Sujarweni, *SPSS Untuk Penelitian*, (Yogyakarta: Pustaka Baru Press, 2015), 182.

³⁰ Duwi, Priyatno, *SPSS 22 : Pengolahan Data Terpraktis*, (Yogyakarta: CV Andi Offset), 99.

tidak terdapat masalah heteroskedastisitas, sebaliknya jika nilai signifikansi atau Sig. (2-tailed) lebih kecil dari nilai 0.05 maka dapat dikatakan bahwa terdapat masalah heteroskedastisitas.³¹

d) Hipotesis

a. Uji t

Pengujian t Statistik adalah pengujian terhadap masing-masing variabel independen. Uji t akan dapat menunjukkan pengaruh masing-masing variabel independen (secara parsial) terhadap variabel dependen.

- 1) Bila $H_0 : b_i \leq 0$ = variabel independen berpengaruh negatif terhadap variabel dependen.
- 2) Bila $H_0 : b_i \geq 0$ = variabel independen berpengaruh positif terhadap variabel dependen.

Jika $t_{\text{tabel}} \geq t_{\text{hitung}}$ maka H_0 diterima, berat variabel independen secara individual tidak berpengaruh signifikan terhadap variabel dependen.

Jika $t_{\text{tabel}} \leq t_{\text{hitung}}$ maka H_0 ditolak, berarti variabel independen secara individual berpengaruh signifikan terhadap variabel dependen.

b. Uji Signifikan Simultan (Uji F)

Uji F pada dasarnya untuk menunjukkan apakah semua variabel independen atau bebas yang dimasukkan dalam model

³¹ Ajat Rukajat, Pendekatan Penelitian Kuantitatif Quantitative Research Aproach (Yogyakarta: Deepublish, 2018), 16.

mempunyai pengaruh secara bersama-sama terhadap variabel dependent (Variabel Terikat).³²

c. Uji Koefisien Determinasi (R^2)

Uji R^2 berguna untuk mengetahui seberapa besar persentase yang didapat dijelaskan X dan variabel Y.

$$d = R^2 \times 100\%$$

Keterangan:

d : Koefisien determinasi

R : Koefisien korelasi variabel bebas dengan variabel terikat

100% : Persentase kontribusi

J. Sistematika Pembahasan

Sistematika pembahasan berisi tentang deskripsi alur pembahasan skripsi yang melalui dari bab pendahuluan hingga bab penutup.³³

BAB I Pendahuluan. pada bab I berisi terkait pembahasan tentang latar belakang masalah, tujuan penelitian, fokus penelitian, manfaat penelitian, definisi istilah dan sistematika pembahasan.

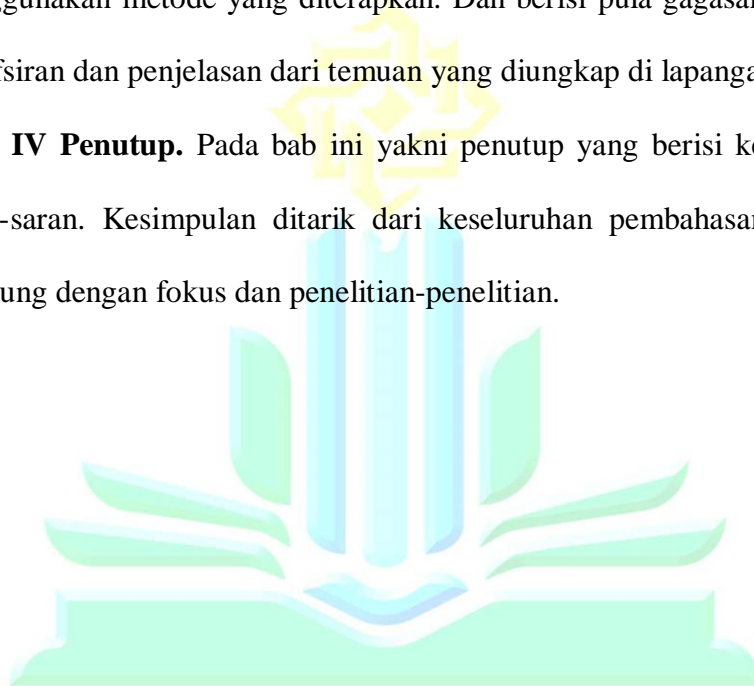
BAB II Kajian Kepustakaan. Pada bab ini dijelaskan bahwa terkait gambaran umum *Study Case* yang akan dijadikan sebuah penelitian oleh peneliti, yakni gambaran secara umum terkait dengan konsep dengan Pengaruh Kepribadian, Kecerdasan Emosional, Dan Keadilan Prosedural Karyawan Terhadap Kepuasan Nasabah Pada Bank Muamalat Kc Jember.

³² Imam Ghazali, *Metode Penelitian Kuantitatif dan Kualitatif*, (Yogyakarta: Graha Ilmu, 2006), 63.

³³ Tim Penyusun, *Pedoman Penulisan Karya Ilmiah* (Jember: IAIN Jember Press, 2017), 48.

BAB III Penyajian Data dan Analisis. pada bab ini diuraikan terkait penyajian data beserta analisisnya. Bagian ini mendeskripsikan gambaran umum objek penelitian dan juga data-data atau temuan yang diperoleh dalam menggunakan metode yang diterapkan. Dan berisi pula gagasan peneliti serta penafsiran dan penjelasan dari temuan yang diungkap di lapangan.

BAB IV Penutup. Pada bab ini yakni penutup yang berisi kesimpulan dan saran-saran. Kesimpulan ditarik dari keseluruhan pembahasan yang terkait langsung dengan fokus dan penelitian-penelitian.



UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ
J E M B E R

BAB II

KAJIAN PUSTAKA

A. Penelitian terdahulu

Keaslian sebuah karya harus dijunjung setinggi mungkin dalam aktivitas akademis-ilmiah. Termasuk dalam hal melakukan penelitian studi lapangan. Supaya terhindar dari repetisi (pengulangan) penelitian, disini menelaah penelitian-penelitian terdahulu yang memang tampak berbeda dalam bidang kajian atau pembahasannya. Diantara penelitian terdahulu yang ditemukan sebagai berikut:

1. Muhammad Ardi, 2021, UIN Sunan Kalijaga “**Peran Lembaga Keuangan Syariah Terhadap Aktivitas Sosial**” dengan fokus masalah
1) bagaimana peran BMT terhadap aktivitas sosial di BMT bringharjo, BMT bina ummah dan BMT bina ikhsanul fikri ? 2) bagaimana hambatan peran BMT terhadap aktivitas sosial di BMT bringharjo, BMT bina ummah dan BMT bina ikhsanul fikri ?³⁴ Hasil yang diperoleh dari penelitian ini adalah dengan adanya BMT bagian mal dengan program *charitas* atau ekonomi produktif yang diambilkan dana dari qardul hasan sangat membantu masyarakat untuk membuka usaha yang produktif yang memiliki kendala di modal dan juga bisa membantu masyarakat untuk tidak berurusan dengan rentenir. Dengan kata lain BMT berperan sebagai penyalur dana produktif, dan menjadi suatu lembaga yang sering

³⁴ Muhammad ardi, 2021, uin sunan kalijaga “PERAN LEMBAGA KEUANGAN SYARIAH TERHADAP AKTIVITAS SOSIAL”

memberikan pembinaan-pembinaan kepada masyarakat baik dalam pembahasan ekonomi atau yang lain.

2. Fahmi Muhammad Irfan, 2021, Uin Raden Intan Lampung,” **Analisis Peran Bank Syariah Terhadap Pemberdayaan Umkm Melalui Pembiayaan Murabahah**” dengan rumusan masalah 1) Bagaimana peran Bank BRI Syariah KCP Sribhawono Lampung Timur dalam pemberdayaan UMKM melalui pembiayaan Murabahah ? 2) Bagaimana kendala dan solusi yang dihadapi Bank BRI Syariah KCP Sribhawono Lampung Timur dalam memberikan pembiayaan Murabahah?³⁵ Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa peran Bank BRI Syariah KCP Sribhawono Lampung Timur dalam pemberdayaan UMKM menunjukkan bahwa bahwa Bank mendukung para pelaku usaha untuk meningkatkan dan mengembangkan usahanya, dengan cara memberikan pembiayaan dan kemudahan dalam mengajukan pembiayaan murabahah. Sehingga pelaku usaha dapat memanfaatkan untuk memajukan dan mengembangkan usahanya. Dan Kendala yang dihadapi Bank BRI Syariah KCP Sribhawono Lampung Timur yaitu pada jaminan dan permasalahan pembukuan. Dalam hal ini banyak nasabah yang memberikan jaminan yang tidak sesuai dengan yang diharapkan oleh Bank. Dan juga banyak nasabah yang tidak memiliki pembukuan dalam penjualannya, sehingga bank akan sulit untuk percaya kepada nasabah mengenai pendapatan yang dihasilkan oleh nasabah tersebut

³⁵ Fahmi Muhammad Irfan, 2021, uin raden intan lampung,” ANALISIS PERAN BANK SYARIAH TERHADAP PEMBERDAYAAN UMKM MELALUI PEMBIAYAAN MURABAHAH

3. Farid Qurnia Ningsih, 2020, UIN Sunan Kalijaga “**Analisis Perbandingan Tingkat Efisiensi Pada BPR Konvensional Dan BPR Syariah Di Kota Surakarta Dengan Pendekatan Data Envelopment Analisis (Dea)**” dengan rumusan masalah 1) bagaimana tingkat efiesisiensi BPR konvensional di kota Surakarta pada periodei 2016-2018, 2) bagaimana tingkat efiesisiensi BPR konvensional di kota Surakarta pada periodei 2016-2018, apakah terdapat perbedaan tingkat efisiensi antara BPR konvensional ?³⁶ Hasil dari penelitian ini menjelaskan bahwa BPR dikatakan memiliki kinerja yang efisien jika memiliki skor efisiensi 1 atau 100% dan dikatakan semakin tidak efisien jika mendekati 0. Sampel yang digunakan dalam penelitian ini berjumlah 6 BPR, yang terdiri dari 3 BPR konvensional dan 3 BPR syariah selama periode 2011.4 sampai 2013.3. Input yang digunakan dalam penelitian ini adalah DPK, biaya bunga atau biaya bagi hasil, dan biaya operasional lainnya. Sedangkan outputnya adalah jumlah pendapatan dari penyaluran dana dan pendapatan operasional lainnya. Hasil analisis dengan menggunakan DEA menunjukkan bahwa hanya ada 1 BPR yang kinerjanya sudah efisien, dimana BPR tersebut masuk dalam kategori BPR syariah. Sedangkan BPR yang mengalami inefisiensi paling tinggi masuk dalam kategori BPR konvensional. Akhir dari penelitian ini adalah saran bagi BPR yang tidak efisien untuk melakukan kebijakan yang dapat digunakan untuk meningkatkan kualitas kinerja BPR.

³⁶ Farid Qurnia Ningsih, 2020, UIN Sunan Kalijaga “ANALISIS PERBANDINGAN TINGKAT EFISIENSI PADA BPR KONVENSIONAL DAN BPR SYARIAH DI KOTA SURAKARTA DENGAN PENDEKATAN DATA ENVELOPMENT ANALISIS (DEA)”

4. Mohammad Fiqqri Fajar Nugroho, 2020, UIN Sunan Kalijaga “**Analisis Terhadap Revolving Fund System Pada PT BPR Artha Huda Abadi Pati Jawa Tengah**” dengan rumusan masalah 1) bagaimana proses pemberian pinjaman dalam bentuk revolving? 2) bagaimana dampak revolving pada kesejahteraan nasabah?³⁷ Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa pinjaman yang diberikan Terhadap Revolving Fund System Pada Pt BPR Artha Huda Abadi Pati Jawa Tengah sudah sangat baik dan sudaah sesuai dengan standart national dengan ketetapan kreditur harus membuka tabungan beku terlebih dahulu dengan perbandingan pinjaman 1:10 dengan dana.
5. Zainidar Nur Basri, 2019, UNMUH Malang “**Analisis Sistem Pengendalian Internal Pemberian Kredit Pada PT. BPR Porong Idaman**”, dengan rumusan masalah 1) bagaimana sistem pengendalian internal pemberian kredit pada BPR Porong Idaman?³⁸ Hasil penelitian ini dapat disimpulkan bahwa penerapan pengendalian internal dalam pemberian kredit pada PT. BPR. Porong Idaman telah memadai. Kendala yang dialami yaitu: jaminan hilang, bad character, bercerai, bangkrut, salah analisa kredit. Upaya yang telah dilakukan yaitu: tagih terus, *addendum, restructure, recondition, rescedulle*.

³⁷ Mohammad Fiqqri Fajar Nugroho, 2020, UIN Sunan Kalijaga “ANALISIS TERHADAP REVOLVING FUND SYSTEM PADA PT BPR ARTHA HUDA ABADI PATI JAWA TENGAH”

³⁸ Zainidar Nur Basri, 2020, UNMU Malang “ANALISIS SISTEM PENGENDALIAN INTERNAL PEMBERIAN KREDIT PADA PT. BPR PORONG IDAMAN”

6. Dedy Kusuma Yuda, 2019, UIN Maulana Malik Ibrahim “**Analisis Sistem Informasi Akutansi Pada BPR Adiartha Raksacitra Singosari**” dengan latar belakang masalah 1) bagaimana sistem akutansi pada BPR Adiartha Raksacitra Singosari?³⁹ Hasil dari penelitian ini adalah Struktur organisasi yang ada pada BPR Adiartha Raksacitra Singosari sudah cukup baik karena telah disusun dengan mempertimbangkan semua fungsi yang ada di dalam instansi dan membaginya sesuai dengan ketrampilan karyawan. Siklus pemberian kredit sudah berjalan dengan baik akan tetapi masih ada kelemahan yaitu tidak ada surat jaminan dari pihak BPR Adiartha Raksacitra untuk menjamin surat-surat berharga nasabah. Siklus penerimaan kas sudah berjalan dengan baik akan tetapi terdapat satu kelemahan yaitu masih kurang efektif karena ketika nasabah akan melakukan transaksi pembayaran harus menuju *costumer service* terlebih dahulu untuk mendapatkan faktur pembayaran angsuran. Hal ini bisa membuat nasabah menunggu lama apabila nasabah yang datang untuk mengangsur mencapai puluhan orang. Siklus penggajian sudah berjalan sangat baik sesuai dengan teori yang ada.
7. Riana Septi Maharani, 2019, UNMU Surakarta “**Analisis Efisiensi Bprs Dan BPR Di Kota Semarang Dengan Metode Data Envelopment Analysis (Dea) (Periode 2013 - 2015)**” dengan latar belakang masalah 1) bagaimana tingkat efiesisiensi BPR dan BPRS di kota semarang dengan

³⁹ Dedy Kusuma Yuda, 2019, UIN Maulana Malik Ibrahim “ANALISIS SISTEM INFORMASI AKUTANSI PADA BPR ADIARTHA RAKSACITRA SINGOSARI

metode data *envelopment analysis* (dea) (periode 2013 - 2015)?⁴⁰ Hasil penelitian periode 2013-2015 terdapat bank yang pernah mengalami inefisiensi di tahun 2013 adalah BPRS Mitra Harmoni Kota Semarang dengan *Technical Efficiency* sebesar 0.941, BPRS Binama dengan *Technical Efficiency* sebesar 0.839, BPR Jateng dengan *Technical Efficiency* sebesar 0.485 dan di tahun 2014 pada BPRS Binama dengan *Technical Efficiency* sebesar 0.991. Sementara di tahun 2015 Bank Perkreditan Rakyat Syariah dan Bank Perkreditan Rakyat yang dijadikan objek penelitian sudah berada dalam kondisi efisiensi 100%. Dapat disimpulkan bahwa selama periode penelitian tahun 2013-2015 tidak terdapat perbedaan efisiensi antara Bank Perkreditan Rakyat Syariah dan Bank Perkreditan Rakyat

8. Aventa Ayu Mailena, 2018, Universitas Nusantara PGRI Kediri **“Penerapan Sistem Pengendalian Internal Pemberian Kredit Pada Pada BPR Bank Daerah Kabupaten Kediri”** dengan latar belakang masalah 1) bagaimana penerapan sistem pengendalian internal pemberian kredit pada pd BPR bank daerah kabupaten Kediri⁴¹ Hasil yang diperoleh dari penelitian ini menunjukkan bahwa Aktivitas pemberian kredit mempunyai sebuah risiko yang menyebabkan kredit macet. Bahaya yang timbul dari kredit macet adalah tidak terbayarnya kembali

⁴⁰ Riana Septi Maharani, 2019, UNMU Surakarta “ANALISIS EFISIENSI BPRS DAN BPR DI KOTA SEMARANG DENGAN METODE DATA ENVELOPMENT ANALYSIS (DEA) (PERIODE 2013 - 2015)”

⁴¹ Aventa Ayu Mailena, 2018, Universitas Nusantara PGRI Kediri “PENERAPAN SISTEM PENGENDALIAN INTERNAL PEMBERIAN KREDIT PADA PADA BPR BANK DAERAH KABUPATEN KEDIRI”

kredit tersebut, baik sebagian maupun seluruhnya. Penyelesaian kredit macet dan penerapan kredit yang sudah diterapkan pada PD BPR Bank Daerah Kabupaten Kediri selalu berpedoman pada kebijakan perkreditan.

9. Sasongko, 2018, UNMU Ponorogo **“Pengaruh Tingkat Suku Bunga Terhadap Jumlah Kredit Pada Pt. Bank Perkreditan Rakyat (BPR) Surya Artha Guna Mandiri Cabang Magetan Periode Tahun 2013 – 2016”** dengan latar belakang masalah 1) bagaimanakah pengaruh tingkat suku bunga terhadap jumlah kredit pada pt. Bank perkreditan rakyat (bpr) surya artha guna mandiri cabang magetan periode tahun 2013 –2016 ?⁴² Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa tingkat suku bunga memiliki pengaruh signifikan terhadap jumlah kredit pada PT. BPR Surya Artha Guna Mandiri Cabang Magetan. Hal ini menunjukkan penerapan pelayanan dalam pemberian kredit sudah efektif dan tepat dimana perusahaan telah memberikan pelayanan yang maksimal dan telah memberikan kepuasan nasabah dalam transaksi kredit yang dijalankan. Selain itu perusahaan juga memberikan tingkat suku bunga yang fluktuatif berdasarkan rapat triwulan yang diadakan perusahaan supaya dalam persaingan pemberian kredit dapat menarik konsumen dalam mengajukan kredit. Sehingga ketika tingkat suku bunga rendah maka dapat meningkatkan jumlah kredit yang diberikan semakin banyak, begitu pula sebaliknya.

⁴² Sasongko, 2018, UNMU Ponorogo **“PENGARUH TINGKAT SUKU BUNGA TERHADAP JUMLAH KREDIT PADA PT. BANK PERKREDITAN RAKYAT (BPR) SURYA ARTHA GUNA MANDIRI CABANG MAGETAN PERIODE TAHUN 2013 –2016”**

10. Eva Wahyu Wulandari, 2018, Institut Agama Islam Negeri (Iain) Metro **“Preferensi Pegawai Negeri Sipil Terhadap Pembiayaan Sertifikasi Di PT. BPR Syariah Kotabumi KC Bandar Lampung”** dengan rumusan masalah 1) Bagaimana preferensi Pegawai Negeri Sipil terhadap pembiayaan sertifikasi di PT. BPR Syariah Kotabumi Kantor cabang Bandar Lampung?⁴³ Hasil dari penelitian yang telah dilakukan diketahui bahwa preferensi Pegawai Negeri Sipil terhadap pembiayaan sertifikasi di PT. BPR Syariah Kotabumi Kantor cabang Bandar Lampung didasari karena tidak semua bank menyediakan produk sejenis, prosesnya mudah, cepat dan aman, selain itu angsuran akan dipotong langsung ketika dana sertifikasi cair. Selain itu, preferensi nasabah juga di pengaruhi leh beberapa faktor yaitu faktor budaya dipengaruhi oleh persepsi dan preferensi yang berasal dari orang lain; faktor sosial dipengaruhi oleh dukungan keluarga; faktor pribadi dipengaruhi oleh kebutuhan, ekonomi, dan gaya hidup; serta faktor harga yang dipengaruhi oleh keuntungan dan kemudahan yang didapatkan oleh nasabah pembiayaan sertifikasi

Dari pemaparan kajian-kajian terdahulu di atas bisa disimpulkan bahwa hal yang paling signifikan yang membedakan penelitian ini dengan penelitian yang sebelumnya adalah dalam penelitian itu hasil yang ingin diperoleh adalah dapat mengetahui bagaimana peran BPR dalam meningkatkan meningkatkan kualitas ekonomi masyarakat di sekitar nya, mungkin banyak orang menganggap remeh hal tersebut sehingga tidak

⁴³ Eva Wahyu Wulandari, 2018, Institut Agama Islam Negeri (Iain) Metro **“PREFERENSI PEGAWAI NEGERI SIPIL TERHADAP PEMBIAYAAN SERTIFIKASI DI PT. BPR SYARIAH KOTABUMI KC BANDAR LAMPUNG”**

banyak orang yang meneliti masalah ini, padahal hal ini sangat penting melihat banyaknya mindset masyarakat yang memandang negatif terhadap lembaga keuangan tersebut.

Tabel 2.1
Persamaan Dan Perbedaan Penelitian

No	Nama	Judul	Persamaan	Perbedaan
1	Muhammad ardi, 2021	Peran Lembaga Keuangan Syariah Terhadap Aktivitas Sosial	Membahas tentang peran lembaga keuangan dalam kegiatan atau aktivitas masyarakat, tehnik pengumpulan data, dan analisis data	Tahun penelitian, fokus penelitian, obyek penelitian, lokasi penelitian, metode keabsahan data, hasil penelitian
2	Fahmi Muhammad Irfan, 2021	Analisis Peran Bank Syariah Terhadap Pemberdayaan Umkm Melalui Pembiayaan Murabahah	Membahas tentang lembaga keuangan dalam mengangkat ekonomi dan usaha nasabah, tehnik pengumpulan data, dan analisis data	Tahun penelitian, fokus penelitian, obyek penelitian, lokasi penelitian, metode keabsahan data, hasil penelitian
3	Farid Qurnia Ningsih, 2020	Analisis Perbandingan Tingkat Efisiensi Pada Bpr Konvensional Dan Bpr Syariah Di Kota Surakarta Dengan Pendekatan Data Envelopment	Membahas tentang lembaga keuangan yang berkaitan dengan pemberian kredit masyarakat, tehnik pengumpulan data, dan analisis data	Tahun penelitian, fokus penelitian, obyek penelitian, lokasi penelitian, metode keabsahan data, hasil penelitian

		Analisis (Dea)		
4	Mohammad Fiqqri Fajar Nugroho, 2020	Analisis Terhadap Revolving Fund System Pada Pt Bpr Artha Huda Abadi Pati Jawa Tengah	Membahas tentang lembaga keuangan dilihat dari segi analisis system kenerjanya, teknik pengumpulan data, dan analisis data	Tahun penelitian, fokus penelitian, obyek penelitian, lokasi penelitian, metode keabsahan data, hasil penelitian
5	Zainidar Nur Basri, 2020	Analisis Sistem Pengendalian Internal Pemberian Kredit Pada Pt. Bpr Porong Idaman	Membahas tentang lembaga keuangan yang memberikan kredit kepada masyarakat dengan pengendalian sistem internal di dalam bank tersebut, teknik pengumpulan data, dan analisis data	Tahun penelitian, fokus penelitian, obyek penelitian, lokasi penelitian, metode keabsahan data, hasil penelitian
6	Dedy Kusuma Yuda, 2019	Analisis Sistem Informasi Akutansi Pada Bpr Adiartha Raksacitra Singosari	Membahas tentang lembaga keuangan yang sama-sama pengkreditan rakyat tetapi lebih kepada sistem informasi akutansinya , teknik pengumpulan data, dan analisis data	Tahun penelitian, fokus penelitian, obyek penelitian, lokasi penelitian, metode keabsahan data, hasil penelitian
7	Riana Septi Maharani, 2019		Membahas tentang lembaga keuangan yang memberikan kredit kepada masyarakat dengan	Tahun penelitian, fokus penelitian, obyek penelitian, lokasi penelitian, metode keabsahan data, hasil

			menghitung efisiensinya , teknik pengumpulan data, dan analisis data	penelitian
8	Aventa Ayu Mailena, 2019	Penerapan Sistem Pengendalian Internal Pemberian Kredit Pada Bpr Bank Daerah Kabupaten Kediri	Membahas tentang lembaga keuangan dengan menerapkan system pengendalian pemberian kredit kepada masyarakat , teknik pengumpulan data, dan analisis data	Tahun penelitian, fokus penelitian, obyek penelitian, lokasi penelitian, metode keabsahan data, hasil penelitian
9	Eva Wahyu Wulandari, 2018	Pengaruh Tingkat Suku Bunga Terhadap Jumlah Kredit Pada Pt. Bank Perkreditan Rakyat (Bpr) Surya Artha Guna Mandiri Cabang Magetan Periode Tahun 2013 –2016	Membahas tentang salah satu peran lembaga keuangan bagi anggota pegawai negeri , teknik pengumpulan data, dan analisis data	Tahun penelitian, fokus penelitian, obyek penelitian, lokasi penelitian, metode keabsahan data, hasil penelitian
10	Sasongko, 2018	Preferensi Pegawai Negeri Sipil Terhadap Pembiayaan Sertifikasi Di Pt. Bpr Syariah Kotabumi Kc Bandar Lampung	Membahas tentang lembaga keuangan yang memberikan kredit kepada masyarakat dengan melihat tingkat suku bunga yang mereka terapkan apakah mempengaruhi jumlah nasabah	Tahun penelitian, fokus penelitian, obyek penelitian, lokasi penelitian, metode keabsahan data, hasil penelitian

			atau tidak , tekhnik pengumpulan data, dan analisis data	
--	--	--	--	--

Sumber data: *Data di atas telah dioleh dari penelitian terdahulu.*

B. Kajian teori

1. Pengertian Kepribadian

Definisi kepribadian adalah suatu organisasi yang dinamis dari sistem psiko-fisik individu yang menentukan tingkah laku dan pemikiran individu secara khas. Terjadinya Interaksi psiko-fisik mengarahkan tingkah laku manusia. Maksud dinamis pada pengertian tersebut adalah perilaku yang mungkin saja berubah-ubah melalui proses pembelajaran atau melalui pengalaman-pengalaman, *reward*, *punishment*, pendidikan, dan sebagainya.

Pengertian di atas merujuk pada ciri-ciri perilaku yang kompleks terdiri dari temperamen (reaksi emosi yang cenderung menetap dalam merespon situasi atau stimulus lingkungan secara spontan), emosi yang bersifat unik dari individu. Reaksi yang berbeda dari masing-masing individu menunjukkan perbedaan kepribadian

Salah satu ciri kepribadian yang dihubungkan dengan kinerja kreatif individu dalam organisasi adalah keterbukaan terhadap pengalaman. Dalam suatu organisasi pasti ada beberapa individu yang mempunyai sikap terbuka dalam segala hal. Individu yang terbuka

tersebut cenderung lebih kreatif daripada anggota organisasi yang lain. Karena itu keterbukaan menjadi bagian dari ciri-ciri kepribadian yang mempunyai kinerja kreatif dalam organisasi. Selain keterbukaan terhadap pengalaman, ciri kepribadian lain yang menjadi bagian dari 5 model utama personalitas adalah ekstraversi, *neurotisisme*, daya terima, dan sifat kehati-hatian. Dari 5 model utama tersebut, keterbukaan terhadap pengalaman menjadi elemen penting untuk mencapai kreativitas kerja

Keterbukaan adalah kecenderungan untuk menjadi imajinatif, orisinal, berbeda, dan independen. Individu yang terbuka cenderung mencari pengalaman baru dan bervariasi pada saat mereka bekerja. Sebaliknya, individu yang tertutup pada saat bekerja cenderung lebih konvensional, konservatif, dan tidak nyaman dengan hal-hal yang rumit. Mereka tidak tertarik dengan hal-hal yang imajinatif dan kreatif. Individu yang tertutup cenderung melakukan pekerjaan yang biasa-biasa saja.

Maka dari itu ciri-ciri bagaimana individu yang terbuka itu dalam bekerja, yaitu; divergen, fleksibel, rasa ingin tahu, dan imajinatif

keterbukaan terhadap pengalaman adalah pembeda antara individu yang lebih memilih untuk mencari pengalaman atau mencari sesuatu yang lebih bervariasi atau bermacam-macam dari apa yang biasa didapatkan, dibandingkan dengan orang yang merasa sudah cukup nyaman dengan apa yang biasa didapatkan dan merasa tidak perlu untuk mencari pengalaman yang lebih. Dalam hal ini, orang yang memiliki keinginan besar untuk mencari pengalaman lebih mempunyai nilai atau skor

keterbukaan terhadap pengalaman (*openness to experience*) yang lebih tinggi.

aspek motivasional dari keterbukaan tersebut meliputi kebutuhan sepanjang varietas, kebutuhan sepanjang kognisi, dan toleransi ambiguitas yang mana masing-masingnya dihubungkan dengan kreativitas dan inovasi dalam organisasi. Ketiga aspek tersebut merupakan elemen penting pada setiap individu organisasi agar menjadi lebih kreatif dan inovatif dalam menjalankan kinerjanya. Segala sesuatu ide atau kinerja yang kreatif memang biasanya dianggap sebagai hal yang aneh, ambigu, dan tidak biasa. Namun hal tersebut bisa ditoleransi karena memang dengan cara seperti itulah performa kreatif bisa berjalan di dalam organisasi.

kehidupan orang-orang kreatif menunjukkan bahwa individu yang kreatif mempunyai kepribadian yang lebih kompleks dibanding orang lain. kepribadian manusia biasa pada umumnya memiliki kecenderungan ke arah tertentu, maka kepribadian orang kreatif terdiri dari sifat-sifat berlawanan yang terus-menerus ‘bertarung’, tapi di sisi lain juga hidup berdampingan dalam satu tubuh, antara lain:

- a. Orang-orang kreatif memiliki tingkat energi yang tinggi, tapi mereka juga membutuhkan waktu lama untuk beristirahat. Mereka tahan berkonsentrasi dalam waktu yang lama tanpa merasa jenuh, lapar, atau gatal-gatal karena belum mandi. Tapi begitu sudah selesai, mereka juga bisa menghabiskan waktu sehari-hari untuk mengisi ulang tenaga

mereka. Di mata orang luar, mereka jadi terlihat seperti orang termalas di dunia.

- b. Orang-orang kreatif pada umumnya juga cerdas, tapi di sisi lain mereka tidak segan-segan untuk berpikir seperti orang bodoh dalam memandang persoalan. Ketimbang terpaku sejak awal pada satu macam penyelesaian (cara yang benar), mereka memulai pemecahan masalah dengan berpikir divergen: Mengeluarkan sebanyak mungkin dan seberagam mungkin ide yang terpikir, tak peduli betapa bodoh kedengarannya.
- c. Orang berkepribadian *playfull*, tapi mereka juga penuh disiplin dan ketekunan. Tidak seperti dewasa lainnya yang melihat dunia dengan kaca mata super-serius, orang-orang kreatif memandang bidang peminatan mereka seperti taman ria. Mereka melakukan pekerjaannya dengan begitu antusias sehingga terkesan seperti sedang bermain-main, padahal sebenarnya mereka juga bekerja keras mewujudkan mainannya.
- d. Orang berkepribadian penuh akan imajinasi dan fantasi, tapi mereka juga tak lupa untuk tetap kembali ke realitas. Mereka mampu menelurkan ide-ide gila yang belum pernah tercetus oleh 6 milyar manusia lain, tapi yang membuat mereka bukan sekedar pemimpi di siang bolong adalah usaha mereka untuk menjembatani dunia khayalan mereka dengan kenyataan sehingga orang lain bisa ikut mengerti dan menikmatinya.

- e. Orang berkepribadian introvert dan ekstrovert. Pada kebanyakan orang lain, biasanya ada satu sifat yang cenderung lebih mendominasi perilakunya sehari-hari, tapi kedua sifat itu tampaknya muncul dalam porsi yang setara pada orang-orang kreatif. Mereka sangat menikmati baik pergaulan dengan orang lain (terutama dengan orang-orang kreatif lain yang sehoobi) maupun kesendirian total ketika mengerjakan sesuatu.
- f. Orang berkepribadian rendah hati, namun juga bangga akan pencapaiannya. Mereka sadar bahwa ide-ide mereka tidak muncul begitu saja, melainkan hasil olahan inspirasi dan pengetahuan yang diperoleh dari lingkungan dan tokoh-tokoh kreatif yang menjadi panutan mereka. Mereka juga terfokus pada rencana masa depan atau pekerjaan saat ini sehingga prestasi di masa lalu tidak begitu berarti bagi mereka.
- g. Orang berkepribadian androgini; mendobrak batas-batas yang kaku dari *stereotip gender* mereka. Laki-laki yang kreatif biasanya lebih sensitif dan kurang agresif dibanding laki-laki lain yang tidak begitu kreatif, sementara perempuan yang kreatif juga lebih dominan dan keras dibanding perempuan pada umumnya.
- h. Orang berkepribadian pemberontak, tapi pada saat yang sama mereka tetap menghargai tradisi lama. Tentu sulit menyematkan nilai kreativitas pada sebuah teori atau karya yang tidak mengandung sesuatu yang baru, tapi orang-orang kreatif tidak ingin membuat

sesuatu yang sekedar berbeda dari yang sudah ada, Ada unsur perbaikan atau peningkatan yang harus dipenuhi, dan itu hanya bisa dilakukan setelah orang-orang kreatif cukup memahami aturan-aturan dasarnya untuk bisa menerabasnya.

- i. Orang berkepribadian semangat mendalami pekerjaannya, tapi mereka juga bisa sangat obyektif menilai hasilnya. Tanpa hasrat yang menggebu-gebu, mereka mungkin sudah menyerah sebelum sempat mewujudkan ide kreatif mereka yang sulit dinyatakan, tapi mereka juga tidak dapat menghasilkan sesuatu yang benar-benar hebat tanpa kemampuan untuk mengkritik diri dan karya sendiri habis-habisan.
- j. Orang berkepribadian lebih terbuka terhadap hal-hal baru dan sensitif pada lingkungan. Sifat ini menyenangkan mereka (karena mendukung proses kreatif), tapi juga membuat mereka sering gelisah -bahkan menderita. Sesuatu yang tidak beres di sekitar mereka, kritik dan cemooh terhadap hasil karya, atau pencapaian yang tidak dihargai sebagaimana mestinya, hal-hal ini mengganggu orang kreatif lebih dari orang biasa.

Dari pengertian di atas dapat disimpulkan bahwa kepribadian adalah ciri-ciri perilaku individu dalam merespon situasi di lingkungannya. Lebih merinci lagi, kepribadian kreatif mengarah pada perilaku yang terbuka terhadap hal-hal baru untuk mendapatkan pengalaman sebanyak-banyaknya. Selain itu, dalam mengidentifikasi

individu yang mempunyai kepribadian kreatif dapat dilihat dari berbagai perilaku yang kompleks dan berbeda dari orang lain.

2. Kecerdasan Emosional

Definisi Kecerdasan emosional biasanya tidak dilakukan sebagai terminology yang berdiri sendiri. Terdapat tiga terminologi yang saling berkaitan yaitu *affect*, *emotions*, dan *moods*. *Affect* merupakan terminologi generik yang mencakup tentang perasaan yang luas yang dialami orang. Sedangkan *emotions* adalah perasaan yang kuat diarahkan pada seseorang atau sesuatu. Sementara itu, *moods* merupakan perasaan yang cenderung kurang kuat dari pada emosi dan dengan kekurangan dorongan konstektual. Mood dapat diberi maka kurang lebih sebagai suasana hati atau suasana batin⁴⁴.

Emosi mempunyai dua bentuk, yaitu *felt emotions* dan *displayed emotions*. *Felt emotions* adalah emosi aktual individual dapat dikatakan bahwa *felt emotions* adalah merupakan emosi nyata yang dirasakan seseorang seperti rasa senang, sedih, takut, benci terhadap seseorang atau keadaan. *Felt emotions* seseorang mungkin tidak diketahui oleh orang lainnya. Sedangkan *displayed emotions* adalah emosi yang secara organisasional diperlukan dan dipertimbangkan sesuai dalam pekerjaan tertentu atau merupakan emosi yang tamak atau ditunjukkan di permukaan⁴⁵.

⁴⁴ Wibowo, perilaku dalam organisasi..., hal. 75-76

⁴⁵ Wibowo, perilaku dalam organisasi..., hal. 76-77

Dalam perspektif Islam, kecerdasan emosional pada intinya adalah kemampuan seseorang dalam mengendalikan emosi. Hal ini sesuai dengan ajaran Islam bahwa Allah SWT memerintahkan kita untuk menguasai emosi-emosi kita, mengendalikannya, dan juga mengontrolnya⁴⁶. Seperti dalam firman Allah SWT dalam surat Al-Hadid ayat 22 – 23⁴⁷:

(22) مَا أَصَابَ مِنْ مُصِيبَةٍ فِي الْأَرْضِ وَلَا فِي أَنْفُسِكُمْ إِلَّا فِي كِتَابٍ مِنْ قَبْلِ أَنْ نَبْرَأَهَا إِنَّ ذَلِكَ عَلَى اللَّهِ يَسِيرٌ (23) لِكَيْلَا تَأْسَوْا عَلَى مَا فَاتَكُمْ وَلَا تَفْرَحُوا بِمَا آتَاكُمْ وَاللَّهُ لَا يُحِبُّ كُلَّ مُخْتَالٍ فَخُورٍ

Artinya : *“tiada suatu bencanapun yang menimpa di bumi dan (tidak pula) pada dirimu sendiri melainkan telah tertulis dalam kitab (Lauhul Mahfuzh) sebelum Kami menciptakannya. Sesungguhnya yang demikian itu adalah mudah bagi Allah. Kami jelaskan yang demikian itu supaya kamu jangan berduka cita terhadap apa yang luput dari kamu, dan supaya kamu jangan terlalu gembira terhadap apa yang diberikan-Nya kepadamu. dan Allah tidak menyukai Setiap orang yang sombong lagi membanggakan diri”*.

Secara umum ayat tersebut menjelaskan bahwa Allah memerintahkan kita untuk menguasai emosi-emosi kita, mengendalikannya dan juga mengontrolnya. Karena sesungguhnya semua sifat tersebut sama halnya dengan menyombongkan diri, dan Allah sangat membenci kepada orang yang memiliki sifat sombong.

Kecerdasan emosional terdiri dari lima dimensi, yaitu⁴⁸:

- a) *Self-awarenes* (kesadaran diri) adalah menjadi peduli terhadap perasaan diri.

⁴⁶ 4 Muallifah, *Psycho Islamic Smart Parenting*, (Yogyakarta : Diva Press, 2009), hal. 129

⁴⁷ Departemen Agama RI, *Al-Quran dan Terjemahnya...*, hal. 540

⁴⁸ 6 Wibowo, *Perilaku dalam Organisasi...*, hal. 87

- b) *Self-mangement* (pengaturan emosi) adalah kemampuan mengelola emosi dan gerak hati sendiri.
- c) *Self-motivation* (motivasi diri) adalah kemampuan tetap melakukan dihadapan penurunan dan kegagalan.
- d) *Empathy* (empati) adalah kemampuan merasakan bagaimana perasaan orang lain.
- e) *Social skill* (ketrampilan sosial) adalah kemampuan menangani emosi orang lain.

Kecerdasan emosional tidak ditentukan sejak lahir tetapi dapat dilakukan melalui proses pembelajaran. Ada beberapa faktor yang mempengaruhi kecerdasan emosi individu, yaitu ⁴⁹:

1) Lingkungan Keluarga

Kehidupan keluarga merupakan sekolah pertama dalam mempelajari emosi. Peran serta orang tua sangat dibutuhkan karena orang tua adalah subjek pertama yang perilakunya diidentifikasi, diinternalisasi yang pada akhirnya akan menjadi bagian dari kepribadian anak. Kecerdasan emosi ini dapat diajarkan pada saat anak masih bayi dengan contoh-contoh ekspresi.

Kehidupan emosi yang dipupuk dalam keluarga berguna bagi anak kelak kemudian hari, sebagai contoh, melatih kebiasaan hidup disiplin dan bertanggung jawab, kemampuan berempati, kepedulian, dan sebagainya. Hal ini akan menjadikan anak menjadi lebih mudah

⁴⁹ Daniel Goleman, *Emotional Intellegent...*, hal. 267

untuk menangani dan menenangkan diri dalam menghadapi permasalahan, sehingga anak-anak dapat berkonsentrasi dengan baik dan tidak memiliki banyak masalah tingkah laku seperti tingkah laku kasar dan negatif.

2) Lingkungan non keluarga

Lingkungan non keluarga dalam hal ini adalah lingkungan masyarakat dan lingkungan penduduk. Kecerdasan emosi ini berkembang sejalan dengan perkembangan fisik dan mental anak. Pembelajaran ini biasanya ditunjukkan dalam aktivitas di masyarakat berperan sebagai individu di luar dirinya dengan emosi yang menyertainya sehingga akan mulai belajar mengerti keadaan orang lain. Pengembangan kecerdasan emosi dapat ditingkatkan melalui berbagai macam bentuk pelatihan diantaranya adalah pelatihan asertivitas, empati dan masih banyak lagi bentuk pelatihan yang lainnya⁵⁰.

Kecerdasan emosional dalam dunia kerja merupakan syarat untuk mencapai kesuksesan. Karena faktor-faktor kecerdasan emosional juga perlu diperhatikan seperti sabar, tekun, loyal, penuh inisiatif, optimis, mudah beradaptasi dan sebagainya merupakan modal penting seseorang untuk meraih kesuksesan. Jadi

⁵⁰ Ibid, hal. 282

kecerdasan emosional adalah kunci keberhasilan suatu organisasi dalam mencapai tujuannya⁵¹.

Kecerdasan emosional yang tinggi akan sangat bermanfaat dan berpengaruh pada peningkatan kualitas hidup yang lebih baik sehingga kehidupan ini dapat memberi niat yang tak terduka. Berikut ini manfaat dari kecerdasan emosional, yaitu ⁵²:

a) Mengatasi stress

Stress merupakan tekanan yang timbul akibat beban hidup dan dapat dialami oleh siapa saja. Toleransi terhadap stres merupakan kemampuan untuk bertahan peristiwa buruk dan situasi penuh tekanan. Orang yang cerdas secara emosional mampu menghadapi kesulitan hidup dengan kepala tegak, tegar, dan tidak hanyut oleh emosi yang kuat.

b) Menahan diri

Merupakan karakteristik emosi untuk menunda kesenangan sesaat untuk mendapatkan hasil yang lebih baik. Mengendalikan dorongan hati merupakan salah satu seni bersabar dan menukar rasa sakit atau kesulitan saat ini dengan kesenangan yang jauh lebih besar di masa yang akan datang.

⁵¹ Ahmad Taufik Nasution, Metode Menjernihkan Hati, (Bandung : Media Utama, 2012), hal. 55

⁵² Masaong Abdul K dan Tilomi A, Kepemimpinan Berbasis Multiple Intelligence, (Bandung : Alfabet, 2011), hal. 75-76

c) Mengelola suasana hati

Merupakan kemampuan emosional yang meliputi kecakapan untuk tetap tenang dalam suasana apapun, menghilangkan gelisah yang timbul, mengatasi kesedihan atau berdamai dengan sesuatu yang menjengkelkan. Aristoteles mengatakan bahwa marah itu mudah akan tetapi untuk marah kepada orang yang tepat, tingkat yang tepat, waktu, tujuan dengan cara yang tepat hanya bisa dilakukan oleh orang-orang yang cerdas secara emosi.

d) Dapat memotivasi diri

Orang yang mampu memotivasi diri sendiri akan cenderung sangat produktif dan efektif dalam hal apapun yang dihadapi. Ada begitu banyak cara dalam memotivasi diri sendiri antara lain dengan banyak membaca buku atau artikel-artikel positif, tetap fokus pada impian, mengevaluasi diri, dan terus melakukan introspeksi diri.

e) Menjalin hubungan

Orang yang cerdas secara emosi mampu menjalin hubungan sosial dengan siapa saja. Seseorang yang memiliki kemampuan sosial dapat bergaul, menyenangkan, dan tenggang rasa terhadap orang lain.

f) Mampu memahami orang lain

Menyadari dan menghargai orang lain adalah hal terpenting dalam kecerdasan emosi. Hal ini disebut dengan empati. Keuntungan yang didapatkan dari memahami orang lain adalah kita lebih banyak pilihan tentang cara bersikap dan memiliki peluang lebih baik untuk berkomunikasi dan menjalin hubungan baik dengan orang lain.

3. Keadilan Prosedural

a. Pengertian keadilan prosedural

Keadilan prosedural berkaitan erat dengan keputusan dan transparansi dari sebuah proses pembuatan keputusan. Keadilan prosedural adalah suatu persepsi yang ditunjukkan oleh karyawan ketika melihat perusahaannya menjalankan aturan-aturan yang ada.

Apabila aturan dijalankan dengan baik oleh perusahaan maka karyawan akan beranggapan bahwa dirinya diberlakukan adil dan begitupun sebaliknya. Oleh sebab itu karyawan akan mempersepsikan adanya keadilan prosedural dalam perusahaan atau organisasi apabila aturan-aturan itu dijalankan sebagaimana mestinya oleh para pembuat kebijakan. Sebaliknya jika aturan itu tidak direalisasikan dengan baik, maka karyawan beranggapan tidak adanya keadilan.

Keadilan berhubungan dengan persepsi bahawan akan suatu bentuk keadilan dari semua proses yang telah diterapkan oleh pihak

atasan dalam perusahaan tersebut dan digunakan untuk mengevaluasi kinerja para karyawannya. Anggapan adil atau tidak adil mengenai proses dan prosedur yang telah diterapkan menunjukkan tingkat tinggi/rendahnya keadilan prosedural menurut bawahan⁵³. Jadi keadilan prosedural adalah sebuah anggapan yang lahir dari persepsi karyawan dengan melihat seberapa konsistennya perusahaan dalam menerapkan aturan yang telah ditetapkan oleh perusahaan itu sendiri.

1) Keadilan Dalam Pandangan Islam

Dalam Al-Qur'an Allah SWT telah memberitahukan umatnya mengenai perbuatan yang diperbolehkan dan perbuatan yang dilarang. Allah SWT menetapkan larangan terhadap suatu hal untuk menyelamatkan jiwa dan raga manusia itu sendiri. Adapun beberapa hal yang dilarang oleh Allah SWT dalam dunia kerja adalah berbuat dzholim terhadap karyawan, tidak memenuhi hak dan kewajiban sebagaimana mestinya, bertindak sewenang-wenang/tidak adil terhadap karyawan dan masih banyak perbuatan yang dilarang lainnya.

Allah SWT memperlakukan manusia dengan landasan ihsan, mengajak manusia untuk berperilaku baik terhadap orang lain di atas standar keadilan⁵⁴.

⁵³ Rosita Kharisma Widiastuti, *Pengaruh Keadilan Prosedural Terhadap Kinerja Karyawan Dengan Tingkat Kepuasan Karyawan Sebagai Variabel Intervening (Studi Pada Pegawai Bagian Keuangan UNY)*, Skripsi Fakultas Ekonomi UNY, 2016, h. 24

⁵⁴ Ahmad Afandi Mohrawi Tanjung, *Pengaruh Keadilan Prosedural, Sistem Pengukuran Kinerja Dan Gaya Kepemimpinan Terhadap Kinerja Manajerial Sektor Publik (Studi*

Ali bin Abi Thalhah mengatakan dari Ibnu ‘abbas :“*Innallaha ya’ muru bil ‘adl*” (sesungguhnya Allah memerintahkan untuk berbuat adil). Sufyan bin Unayyah mengatakan “maksud adil disini adalah sikap yang sama dalam melakukan amal untuk Allah, baik amal yang dilakukan secara sembunyi-sembunyi maupun terang-terangan”. Ihsan adalah seseorang yang bathinnya lebih baik dari yang nampak (dzahirnya)⁵⁵. Salah satunya adalah orang yang bisa berbuat adil.

2) Model Keadilan Prosedural

Persepsi mengenai model keadilan prosedural diuraikan menjadi dua model, yaitu :

- a) Model kepentingan pribadi (*self interest*). Menyatakan bahwa individu akan berupaya untuk mengoptimalkan keuntungan pribadinya ketika berinteraksi dengan individu lain dan mengevaluasi prosedur dengan mempertimbangkan kemampuannya untuk menghasilkan *outcomes* yang diinginkannya. Penilaian seseorang tidak hanya dipengaruhi oleh keadilan akan keputusan tertentu, tetapi bagaimana proses keputusan itu di buat.
- b) Model nilai kelompok menganggap bahwa individu tidak dapat lepas dari kelompoknya. Model ini memiliki model asumsi nilai-nilai kelompok. Mereka memandang bahwa individu tidak

⁵⁵ Kitab Tafsir Ibnu Katsir, *An-Nahl Ayat 90*, P 16, h. 40

bisa hidup tanpa kelompoknya, sehingga individu yang saling berkumpul menjadi kelompok itu akan mengutamakan kepentingan kelompok dalam mencapai tujuannya dibandingkan dengan kelompok individu itu sendiri⁵⁶.

Bagaimanapun kedua model persepsi ini bertujuan untuk memenuhi tugas-tugas mereka dalam sebuah perusahaan, meskipun harus memandang keadilan prosedural dari dua arah yaitu dari kepentingan pribadi individu itu sendiri ataupun berdasarkan kepentingan kelompok.

Sebuah prosedur dikatakan adil apabila merujuk pada konsistensi di kalangan individu dari waktu ke waktu, bebas dari bias, didasarkan pada informasi yang akurat, dapat diperbaiki dan di dasarkan pada moral dan standar yang berlaku⁵⁷. Setiap

perusahaan memiliki prosedur yang sudah ditetapkan. Prosedur-prosedur tersebut memiliki aturan-aturan sebagai berikut:

a) Konsistensi

Perusahaan harus memiliki prosedur yang adil dan prosedur tersebut harus konsisten. Konsisten dalam arti tidak membedakan antara satu orang dengan yang lainnya dari waktu

⁵⁶ Rosita Kharisma Widiastuti, *Pengaruh Keadilan Prosedural Terhadap Kinerja Karyawan Dengan Tingkat Kepuasan Karyawan Sebagai Variabel Intervening (Studi Pada Pegawai Bagian Keuangan UNY)*, Skripsi Fakultas Ekonomi UNY, 2016, h. 26

⁵⁷ Dewi Trismawati, *Penilaian Kinerja 360 Derajat Sebagai Usaha Meningkatkan Persepsi Positif Terhadap Keadilan Prosedural Penilaian Kinerja Karyawan*, Jurnal As-salam Vol. 7 No. 2, 2018, hal. 5

ke waktu. Setiap karyawan berhak diberlakukan dengan hak yang sama dalam satu prosedur yang sama.

b) Meminimalisasi bias

Terdapat dua sumber bias yang sering muncul yaitu kepentingan individu dan doktrin yang memihak. Dalam upaya meminimalisasi bias, perusahaan harus dapat menghindari kepentingan individu maupun pemihakan. Pengambilan keputusan tersebut harus netral dan bebas dari unsur pribadi.

c) Informasi yang Akurat

Sebuah penelitian keadilan dikatakan akurat apabila informasi yang disajikan berdasarkan fakta yang ada di lapangan. Apabila opini yang dijadikan sebagai dasar informasi, maka si pemberi opini tersebut haruslah orang yang benar-benar mengerti permasalahan dan informasi yang disampaikan harus lengkap. Setelah dikumpulkan dan di proses, pendapat tersebut harus dianalisa dengan kesalahan seminim mungkin.

d) Dapat Dipercaya

Penilaian adalah sebuah upaya untuk memperbaiki kesalahan. Oleh sebab itu prosedur keadilan harus bisa mempertimbangkan prosedur-prosedur yang tepat agar aturan tersebut bisa memperbaiki kesalahan bahkan mengurangi kesalahan yang mungkin akan muncul.

e) Etis

Prosedur yang adil harus berdasarkan standar etika dan moral yang berlaku secara umum. Meskipun semua aturan telah terpenuhi, jika ada moral dan etika yang tidak sesuai maka prosedur tersebut belum bisa dikatakan adil.

f) *Representative* atau Keterwakilan

Prosedur yang adil harus melibatkan semua pihak yang bersangkutan. Meskipun keterlibatan bisa diwakilkan dari sub-sub kelompok yang ada, namun secara prinsip harus ada pernyataan dari semua pihak agar kontrol yang diberikan bersifat terbuka⁵⁸.

Berdasarkan uraian di atas, maka prosedur keadilan yang akan diterapkan oleh perusahaan harus memiliki aturan, sehingga prosedur tersebut dapat dianggap adil oleh setiap karyawan. Aturan ini sangat penting karena karyawan percaya bahwa rasa adil berasal dari persepsi yang ditimbulkan oleh perilaku yang ditunjukkan atasan dan manajer dalam menjalankan prosedur yang diberlakukan oleh perusahaan.

4. Kepuasan Nasabah

a. Pengertian Kepuasan Nasabah

Nasabah dapat didefinisikan sebagai orang atau badan hukum yang mempunyai rekening baik rekening simpanan atau pinjaman pada pihak bank. Sehingga nasabah merupakan orang atau badan

⁵⁸ Ibid, h. 28-29

hukum yang biasa berhubungan dengan bank atau menjadi pelanggan bank baik dalam penggunaan produk maupun fasilitas bank.⁵⁹ Beberapa arti kepuasan disampaikan oleh pakar berikut: *Engel*, *Blackwell*, dan *Miniard* mendefinisikan kepuasan sebagai: "evaluasi pasca konsumsi di mana suatu alternatif yang dipilih setidaknya memenuhi atau melebihi harapan". *Mowen* dan *Minor* mengartikan kepuasan sebagai: "segala sikap nasabah terhadap pelayanan yang baik setelah mereka mendapatkan apa yang diperoleh".⁶⁰ Jadi kepuasan nasabah merupakan harapan awal atau bisa disebut dengan ekspektasi dari setiap nasabah untuk mendapatkan sesuatu, baik itu jasa ataupun produk. Dengan membandingkan antara harapan sebelum melakukan proses pembelian atau menerima pelayanan, dengan keadaan setelah melakukan proses pembelian atau menerima pelayanan. Setelah bisa membandingkan harapan awal dengan harapan akhir maka akan ditarik suatu kesimpulan puas ataupun tidak puas.

b. Faktor-Faktor Pendukung Kepuasan Nasabah

Untuk memuaskan nasabah tentunya perlu diketahui faktor-faktor yang mempengaruhinya. Kesamaan makna antara nasabah dan konsumen yang di bedakan pada lingkup status pengguna produk dan jasanya, maka faktor kepuasan konsumen hampir sama dengan faktor

⁵⁹ M. Nur Rianto Al Arif, "Dasar-Dasar Pemasaran Bank Syariah", (Bandung, Alfabeta, 2012), h. 189.

⁶⁰ Ujang Sumarwan, "Perilaku Nasabah Teori dan Penerapannya dalam Pemasaran Edisi kedua", (Bogor: Ghalia Indonesia, 2011), h. 386.

kepuasan nasabah. Menurut Handi Irawan ada lima faktor yang menentukan kepuasan konsumen yaitu:

1) Kualitas Produk

Pelanggan merasa puas jika setelah membeli dan menggunakan produk, ternyata produk yang digunakan berkualitas. Ada beberapa elemen kualitas produk, yaitu: *Performance* (daya guna), *Durability* (daya tahan), *Feature* (keutamaan), *Reliability* (keandalan), *Costintency* (konsisten) dan *Design* (desain).⁶¹ Pelanggan akan merasa puas bila barang yang dibeli memenuhi beberapa kriteria seperti mempunyai daya guna, awet, produknya memiliki kelebihan dan juga desain produk yang menarik.

2) Harga

Untuk pelanggan yang sensitif, biasanya harga murah adalah sumber kepuasan yang penting karena mereka akan mendapatkan *value for money* yang tinggi. Komponen harga ini relatif tidak penting bagi mereka yang tidak sensitif terhadap harga.⁶² Maka dalam faktor harga ini lebih relatif, tergantung pada individunya, karena tidak semua orang mematok atau menilai kualitas produk dari harga, ada juga orang yang mengesampingkan harga asal mendapatkan produk tersebut, meskipun mempunyai kualitas yang kurang baik.

⁶¹ Handi Irawan, Prinsip Kepuasan Pelanggan, (Jakarta: PT.Elexmedia Komputindo, 2002), h.37.

⁶² Ibid.

3) Kualitas Pelayanan

Salah satu konsep kualitas pelayanan yang paling populer adalah *Service Quality* yang dikembangkan oleh Berry dan Zeithalm. Berdasarkan konsep ini, kualitas pelayanan mempunyai lima dimensi, yaitu: *Reliability* (keandalan), *Responsiveness* (ketanggapan), *Assurance* (jaminan), *Empathy* (empati), dan *Tangible* (bukti fisik).⁶³ Pada kualitas pelayanan ini, tentunya menjadi tolak ukur bagi kepuasan nasabah pasca pembelian. Pasalnya nasabah tidak hanya menilai dari produk yang dibelinya, melainkan juga pada pelayanan yang diperoleh, semakin baik pelayanan yang diberikan maka nasabah akan loyal untuk kembali lagi membeli produk tersebut.⁶⁴

4) Faktor Emosional

Pelanggan yang merasa bangga dan yakin orang lain kagum terhadap dia apabila menggunakan produk merek tertentu, cenderung memiliki tingkat kepuasan lebih tinggi. Kepuasan bukan karena kualitas produk tetapi rasa bangga dan rasa percaya diri.⁶⁵

Faktor emosional ini cenderung pada perilaku individu yang bangga menggunakan produk dengan brand tertentu, mereka akan merasa bangga bahkan cenderung percaya dirinya meningkat setelah menggunakan brand tersebut.

⁶³ Ibid., h.42.

⁶⁴ Kasmir, Manajemen Perbankan (Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada, 2001),

⁶⁵ ibid

5) Biaya dan Kemudahan Untuk Mendapatkan Produk dan Jasa

Pelanggan akan semakin puas dan senang apabila relatif mudah dan efisien dalam mendapatkan produk atau pelayanan. Hal ini disebabkan pelanggan tidak perlu membuang waktu untuk mendapatkan produk atau jasa.⁶⁶ Dari kelima faktor tersebut memang memberikan pengaruh yang besar terhadap kepuasan nasabah, faktor-faktor yang mendukung kepuasan nasabah bukan hanya dalam faktor pelayanan saja, namun dalam berbagai faktor lain seperti harga, produk, dan juga berkenaan dengan efisiensi waktu. Sehingga faktor-faktor lain memiliki peran yang dapat mempengaruhinya.

5. Bank Syariah

Bank syariah merupakan suatu sistem perbankan yang pelaksanaannya berdasarkan hukum Islam. Pembentukan sistem ini berdasarkan adanya larangan dalam agama Islam untuk meminjam atau memungut pinjaman dengan mengenakan bunga pinjaman (*riba*), serta larangan untuk berinvestasi pada usaha-usaha yang terlarang. Misalnya dalam usaha yang berkaitan dengan produksi makanan dan minuman haram⁶⁷. Berdasarkan pasal 2 UU No. 21 tahun 2008 tentang perbankan syariah. Bank syariah merupakan lembaga keuangan yang menjalankan kegiatan usahanya berdasarkan prinsip syariah atau prinsip keadilan dan keseimbangan (*adl wa tawadzum*), kemaslahatan (*maslahah*),

⁶⁶ Ibid., h.44.

⁶⁷Naf'an. "Pembiayaan Musyarokah dan Mudharabah". (Yogyakarta : Graha Ilmu, 2014). Hal 21.

universalisme (alamiyah) serta tidak mengandung unsur gharar, masyir, riba, zalim dan objek yang haram. Selain itu, UU perbankan syariah juga mengamanahkan bank syariah untuk menjalankan fungsi social dengan menjalankan fungsi seperti lembaga baitul mal, yaitu suatu lembaga yang menerima dana yang berasal dari zakat infaq, sedekah, hibah atau dana social lainnya dan menyalurkannya kepada pengelola wakaf (*nazhir*) sesuai kehendak pemberi wakaf (*wakif*). Bank syariah memiliki system yang berbeda dengan bank konvensional. Dalam bank syariah memberikan layanan bebas bunga kepada nasabahnya. Dalam sistem operasional bank syariah, penarikan bunga dilarang dalam semua bentuk transaksi apapun. Bank syariah tidak mengenal yang namanya sistem bunga, baik itu bunga yang diperoleh dari nasabah yang meminjam uang atau bunga yang dibayar kepada penyimpan dana di bank syariah. Dalam bank syariah hanya mengenal riba atau bagi hasil pada semua akad yang dipraktekkan dalam bank syariah. Berdasarkan cara menentukan harga, bank dibagi menjadi dua yaitu bank yang berdasarkan prinsip konvensional dan bank yang berdasarkan prinsip syariah.

Bank Muamalat Indonesia merupakan salah satu bank syariah yang memiliki kategori terbaik dalam jajaran bank syariah di Indonesia. Bank Muamalat tidak memiliki cabang konvensional seperti bank lainnya, hal tersebut menjadikan bank muamalat memiliki kedudukan tertinggi dengan lainnya. Bank muamalat awal beroperasi di Indonesia pada tahun 1992 dan sampai saat ini. Bank muamalat terus beroperasi dengan pelayanan

yang memuaskan nasabah dan tentu saja memiliki sistem keuangan berbasis islam sesuai dengan al-qur'an dan hadits.

Perbankan syariah dalam melakukan kegiatan usahanya berdasarkan pada prinsip syariah, demokrasi ekonomi, dan prinsip kehati-hatian. Perbankan syariah bertujuan menunjang pelaksanaan pembangunan nasional dalam rangka meningkatkan keadilan, kebersamaan, dan pemerataan kesejahteraan rakyat. Sedangkan apabila kita berbicara mengenai fungsi bank syariah, Bank syariah memiliki tiga fungsi untuk menghimpun dana dari masyarakat, sebagai peyalur dana kepada masyarakat, dan memberikan jasa pelayanan bank.

a. Fungsi bank syariah adalah menghimpun dana dari masyarakat

Fungsi bank syariah yang pertama adalah menghimpun dana dari masyarakat yang kelebihan dana. Bank Syariah mengumpulkan

atau menghimpun dana dari masyarakat dalam bentuk titipan dengan menggunakan akad *al-wadiah* dan dalam bentuk investasi dengan menggunakan akad *al-mudharabah*.

- 1) *Al-wadiah* adalah akad antara pihak pertama (masyarakat) dengan pihak kedua (bank), dimana pihak pertama menitipkan dananya kepada pihak bank dan pihak kedua, bank menerima titipan untuk dapat memanfaatkan titipan pihak pertama dalam transaksi yang diperbolehkan dalam islam.
- 2) *Al-mudharabah* adalah akad antara pihak pertama yang memiliki dana kemudian menginvestasikan dananya kepada pihak lain yang

mana dapat memanfaatkan dana yang diinvestasikan dengan tujuan tertentu yang diperbolehkan dalam syariat islam.

b. Fungsi bank syariah sebagai penyalur dana kepada masyarakat

Fungsi bank syariah yang kedua adalah menyalurkan dana kepada masyarakat yang membutuhkan. Masyarakat dapat memperoleh pembiayaan dari bank syariah asalkan dapat memenuhi semua ketentuan dan persyaratan yang berlaku. Menyalurkan dana merupakan aktivitas yang sangat penting bagi bank syariah. Dalam hal ini bank syariah akan memperoleh *return* atas dana yang disalurkan. *Return* atau pendapatan yang diperoleh dari bank syariah atas penyaluran dana ini tergantung pada akadnya. Bank syariah menyalurkan dana kepada masyarakat dengan menggunakan bermacam-macam akad, antara lain akad jual beli dana akad kemitraan atau kerja sama usaha. Dalam akad jual beli, maka *return* yang diperoleh bank atas penyaluran dananya adalah dalam bentuk margin keuntungan. Margin keuntungan merupakan selisih antara harga jual kepada nasabah dan harga beli bank. Pendapatan bank yang diperoleh dari aktivitas penyaluran dana kepada nasabah yang menggunakan akad kerja sama usaha adalah bagi hasil.

c. Fungsi bank syariah memberikan jasa pelayanan bank

Fungsi bank syariah disamping menghimpun dana dan menyalurkan dana kepada masyarakat, bank syariah juga memberikan jasa pelayanan perbankan kepada nasabahnya. Pelayanan jasa bank

syariah ini diberikan dalam rangka untuk memenuhi kebutuhan masyarakat dalam menjalankan aktivitasnya. Pelayanan jasa bank syariah kepada nasabah merupakan fungsi dari bank syariah yang ketiga. Berbagai jenis produk pelayanan jasa yang dapat diberikan oleh bank syariah antara lain jasa pengiriman uang (transfer), pemindahbukuan, penagihan surat berharga dan lain sebagainya. Aktivitas pelayanan jasa merupakan aktivitas yang diharapkan oleh bank syariah untuk dapat meningkatkan pendapatan bank yang berasal dari *fee* atas pelayanan jasa bank. Pelayanan yang dapat memuaskan nasabah adalah pelayanan jasa yang cepat dan akurat. Harapan nasabah dalam pelayanan jasa bank ialah kecepatan dan keakuratannya. Bank syariah berlomba-lomba untuk berinovasi dalam meningkatkan kualitas produk layanan jasanya. Dengan pelayanan jasa tersebut, maka bank syariah mendapatkan imbalan berupa *fee* yang disebut *fee based income*.

Dalam menjalankan kegiatan operasionalnya, perbankan syariah memiliki prinsip dasar yang harus dipatuhi. Hal ini dikarenakan bahwa perbankan syariah dalam menjalankan kegiatan syariahnya harus dijalankan oleh beberapa unsur yang diikat dalam prinsip dasar. Unsur-unsur tersebut meliputi unsur kesesuaian dengan syariah silam dan unsur legalitas operasi sebagai lembaga keuangan.

Prinsip-prinsip tersebut telah menjadi landasan yang kuat bagi pengelola perbankan syariah. Adapun prinsip dasar dalam perbankan syariah tersebut antara lain :

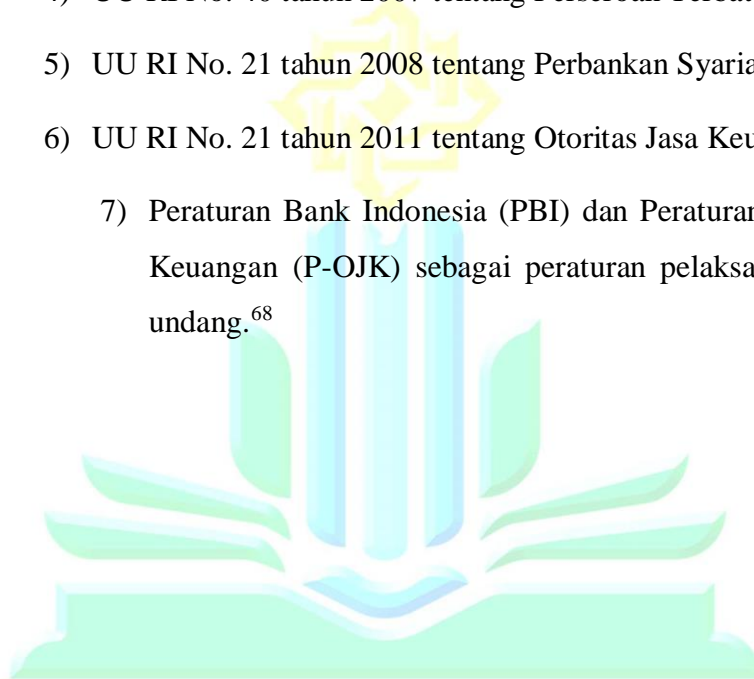
- 1) Larangan terhadap transaksi yang mengandung barang atau jasa yang diharamkan.
- 2) Larangan terhadap transaksi yang diharamkan sistem dan prosedur perolehan keuntungan.

Sistem perbankan nasional yang bertransformasi dari *single banking system* menjadi *dual banking system* tentunya membutuhkan kesiapan dari pemerintah untuk reponsif terhadap ketersediaan pernakat-perangkat pendukung seperti infrastruktur. Sumber daya manusia dan yang terpenting adalah kelengkapan hukum berupa regulasi yang diatur dalam peraturan perundang-undangan tentang perbankan syariah secara hierarkhis yang berjenjang sesuai dengan fungsi-fungsi regulasi.

Dasar hukum perbankan syariah nasional dapat dilihat dari secara umum dan secara khusus. Dasar hukum secara umum dengan aspek hukum perbankan syariah antara lain :

- 1) UUD UUD 1945 dalam ketentuan yang mengatur tentang perekonomian Negara dan prinsip demokrasi ekonomi;
- 2) UU RI No. 7 tahun 1992 tentang Perbankan sebagaimana telah diubah dengan UU RI No.10 tahun 1998 tentang Perbankan;

- 3) UU RI No. 2 tahun 1999 tentang Bank Indonesia sebagaimana telah diubah dengan UU RI No.3 tahun 2004 tentang Bank Indonesia;
- 4) UU RI No. 40 tahun 2007 tentang Perseroan Terbatas (PT);
- 5) UU RI No. 21 tahun 2008 tentang Perbankan Syariah;
- 6) UU RI No. 21 tahun 2011 tentang Otoritas Jasa Keuangan; dan
- 7) Peraturan Bank Indonesia (PBI) dan Peraturan Otoritas Jasa Keuangan (P-OJK) sebagai peraturan pelaksanaan Undang-undang.⁶⁸



UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ
J E M B E R

⁶⁸ Dr. H. Muammar Arafat Yusmad, S.H, M.H *Aspek Hukum Perbankan Syariah Dari Teori Ke Praktik*, (Yogyakarta: Grup Penerbit CV Utama, 2018)

BAB III

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Gambaran Umum Objek Penelitian

1. Profil lembaga

Berikut adalah profil lembaga tempat penelitian :

- a. Nama Lembaga : Bank Muamalat Indonesia
- b. Tanggal Berdiri : 1 November 1991
- c. Alamat Lembaga : Jl. Pb. Sudirman No.35, Pagah, Jember lor, Kec. Patrang, Kabupaten Jember, Jawa Timur.
- d. Jenis Lembaga : Perbankan Syariah
- e. Produk : Tabungan Muamalat, Tabungan Haji, Tabunganku, Tabungan Umroh, Tabungan Ummat, Deposit Mudharabah, Deposit Fulinves Dan Giro Wadiah

Dll.



Gambar 3.1 Bank Muamalat KC Jember

Sumber : penulis

2. Sejarah Bank Muamalat

Muamalat Indonesia didirikan pada 24 Rabiul Tsani 1412 H Atau 1 November 1991, diprakarsai oleh Majelis Ulama Indonesia (MUI) dan Pemerintah Indonesia, dan memulai kegiatan operasinya pada 27 Syawwal 1412 H atau 1 Mei 1992. Dengan dukungan nyata dari eksponen Ikatan Cendekiawan Muslim se-Indonesia (ICMI) dan beberapa pengusaha Muslim, pendirian Bank Muamalat juga menerima dukungan masyarakat, terbukti dari komitmen pembelian saham Perseroan senilai Rp 84 miliar pada saat penandatanganan akta pendirian Perseroan. Pada tanggal 27 Oktober 1994, hanya dua tahun setelah didirikan, Bank Muamalat berhasil menyanggah predikat sebagai Bank Devisa. Pengakuan ini semakin memperkokoh posisi Perseroan sebagai bank syariah pertama dan terkemuka di Indonesia dengan beragam jasa maupun produk yang terus dikembangkan.

Bank Muamalat hadir di Jember di penghujung tahun 2003. Awalnya pertama kali berkantor di Jalan Kartini No. 8 akan tetapi memasuki tahun ke 5, Bank Muamalat Jember memutuskan untuk pindah lokasi ke tempat yang lebih strategis dan mudah dijangkau masyarakat. Lokasi tersebut adalah di Jalan Panglima Besar Sudirman No.35, Jember. Selama 8 tahun Bank Muamalat Indonesia (BMI) Jember telah berkembang dari yang tadinya hanya memiliki 1 kantor cabang dan 13 orang karyawan pada saat berdiri, sekarang telah memiliki 1 kantor cabang, 2 kantor kas dan 2 kantor cabang Pembantu serta hampir 100 orang karyawan. Asetpun

berkembang pesat, seiring dengan pertumbuhan nasabah yang bertambah dari hari ke hari.

Bank Muamalat memiliki banyak produk Penghimpunan dana maupun Penyaluran dana serta jasa-jasa lainnya. Produk Penghimpunan dana antara lain adalah Tabungan Muamalat, Tabungan Haji, TabunganKu, Tabungan Umroh, Tabungan Ummat, Deposito Mudharabah, Deposito Fulinves, dan Giro wadiah yang bisa digunakan untuk Perorangan maupun Perusahaan. Sedangkan Produk penyaluran dana diantaranya adalah produk Pembiayaan Murabahah yang bisa digunakan untuk Modal kerja, pembelian kendaraan, pembelian barang konsumtif dan lain-lain. Produk Pembiayaan yang juga dimiliki Bank Muamalat adalah Produk Pembiayaan Hunian Syariah yang bisa digunakan untuk pembelian rumah, toko, ruko maupun untuk renovasi. Bank Muamalat menyediakan produk yang sesuai dengan kebutuhan nasabah, fleksibel, ringan, aman, sesuai kemampuan, penuh pengertian dan memberikan ketenangan hati bagi para nasabah.

3. Visi dan Misi Lembaga

Demi memajukan perusahaan dalam mencapai tujuan, perlu adanya acuan sebagai arahan dalam melaksanakan pekerjaan dengan Visi Misi sebagai berikut :

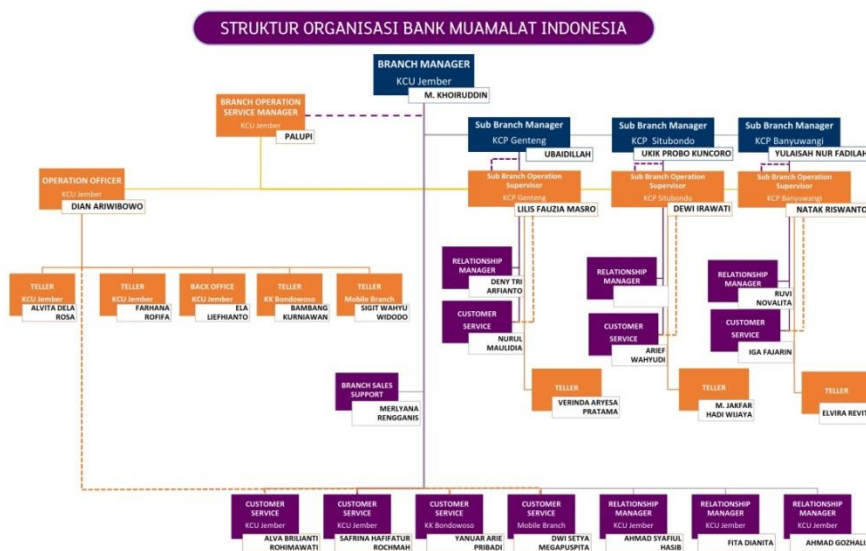
VISI

“Menjadi bank syariah terbaik dan termasuk dalam 10 besar bank di Indonesia dengan eksistensi yang diakui di tingkat regional”

MISI

Membangun lembaga keuangan syariah yang unggul dan berkesinambungan dengan penekanan pada semangat kewirausahaan berdasarkan prinsip kehati-hatian, keunggulan sumber daya manusia yang islami dan professional serta orientasi investasi yang inovatif, untuk memaksimalkan nilai kepada seluruh pemangku kepentingan.

4. Struktur Organisasi Lembaga



gambar 3.2 Struktur Organisasi Lembaga

— garis koordinasi secara langsung lini operasional
 - - - - - Garis Koordinasi secara tidak langsung lini operasional ke bisnis (otorisasi CS)

Tugas masing-masing bagian dalam lini bisnis:

- **Branch Manager**
Sebagai kepala kantor cabang yang mengelola bisnis membawahi Sub Branch Manager (KCP), Relationship Manager dan Customer Service
- **Sub Branch Manager**
Sebagai kepala kantor cabang pembantu yang mengelola bisnis membawahi Relationship Manager dan Customer Service
- **Relationship Manager**
Sebagai pengelola nasabah baik nasabah funding maupun lending
- **Customer Service**
Sebagai unit pelayanan nasabah, inputer data-data nasabah dan handling complain dari nasabah
- **Branch Sales Support**
Sebagai supporting unit relationship manager

Tugas masing-masing bagian dalam lini operasional:

- **Branch Operation Service Manager**
Sebagai kepala operasional kantor cabang yang mengelola operasional membawahi Operation Officer (KCU), Sub Branch Operation Supervisor (KCP), Teller dan Back Office
- **Operation Officer**
Sebagai otoriser transaksi Teller, Back Office dan Customer Service di kantor cabang dan kantor kas
- **Sub Branch Operation Supervisor**
Sebagai otoriser transaksi Teller dan Customer Service di kantor cabang pembantu
- **Teller**
Sebagai unit pelayanan nasabah penerimaan transaksi uang tunai dan non tunai
- **Back Office**
Sebagai unit yang melakukan pembukuan akuntansi kantor cabang utama, kantor cabang pembantu dan kantor kas, sebagai sarana logistik, petugas kliring

Gambar 3.3 Stuktur Organisasi Lembaga

B. Penyajian Data

Berdasarkan variable penelitian yang telah dilakukan terhadap 40 responden melalui penyebaran kuesioner diperoleh data keseluruhan sebagai berikut :

1. Kepribadian

Tabel 3.1
kepribadian

KEPRIBADIAN					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	BURUK	6	15.0	15.0	15.0
	SEDANG	10	25.0	25.0	40.0
	BAIK	24	60.0	60.0	100.0
	Total	40	100.0	100.0	

Sumber : data primer diolah 2022

Dari tabel diatas dapat diketahui nilai-nilai sebagai berikut :

a. Buruk : 6 (15%)

b. Sedang : 10 (25%)

c. Baik : 24 (60%)

d. Total : 40 (100%)

Berdasarkan tabel diatas menunjukkan bahwa jumlah responden terbanyak memiliki kepribadian baik dengan total responden 24 dan persentase 60%, dan yang paling sedikit kepribadian buruk dengan total responden 6 dan presentase 15%.

2. Kecerdasan Emosional

Tabel 3.2
Kecerdasan Emosional

KECERDASAN EMOSIONAL					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	BURUK	6	15.0	15.0	15.0
	SEDANG	10	25.0	25.0	40.0
	BAIK	24	60.0	60.0	100.0
	Total	40	100.0	100.0	

Sumber : data primer diolah 2022

Dari tabel diatas dapat diketahui nilai-nilai sebagai berikut :

- 1) Buruk : 6 (15%)
- 2) Sedang : 10 (25%)
- 3) Baik : 24 (60%)
- 4) Total : 40 (100%)

Berdasarkan tabel diatas menunjukkan bahwa jumlah responden terbanyak meimiliki kecerdasan emosional baik dengan total responden 24 dan persentase 60%, dan yang paling sedikit kecerdasan emosional buruk denga total responden 6 dan persentase 15%.

3. Keadilan Prosedural

Tabel 3.3
Keadilan prosedural

KEADILAN PROSEDURAL					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	BURUK	6	15.0	15.0	15.0
	SEDANG	10	25.0	25.0	40.0
	BAIK	24	60.0	60.0	100.0
	Total	40	100.0	100.0	

Sumber : data primer diolah 2022

Dari tabel diatas dapat diketahui nilai-nilai sebagai berikut :

- a. Buruk : 6 (15%)
- b. Sedang : 10 (25%)
- c. Baik : 24 (60%)
- d. Total : 40 (100%)

Berdasarkan tabel diatas menunjukkan bahwa jumlah responden terbanyak meimiliki keadilan prosedural baik dengan total responden 24 dan persentase 60%, dan yang paling sedikit keadilan prosedural buruk dengan total responden 6 dan persentase 15%.

4. Kepuasan Nasabah

Tabel 3.4
Kepuasan Nasabah

KEPUASAN NASABAH					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	BURUK	6	15.0	15.0	15.0
	SEDANG	10	25.0	25.0	40.0
	BaIK	24	60.0	60.0	100.0
	Total	40	100.0	100.0	

Sumber : data primer diolah 2022

Dari tabel diatas dapat diketahui nilai-nilai sebagai berikut :

- a. Buruk : 6 (15%)
- b. Sedang : 10 (25%)
- c. Baik : 24 (60%)
- d. Total : 40 (100%)

Berdasarkan tabel diatas menunjukkan bahwa jumlah responden terbanyak meimiliki kepuasan nasabah baik dengan total responden 24 dan persentase 60%, dan yang paling sedikit kepuasan nasabah buruk dengan total responden 6 dan persentase 15%.

C. Teknik Analisia Data

1. Uji instrument pengumpulan data

a. Uji validitas

Tabel 3.5
Uji Validitas

Variable	Soal	R hitung	Keputusan
Kepribadian	1	0.920	Valid
	2	0.904	Valid
	3	0.875	Valid
	4	0.875	Valid
	5	0.719	Valid
Kecerdasan Emosional	1	0.804	Valid
	2	0.775	Valid
	3	0.649	Valid
Keadilan Prosedural	1	0.875	Valid
	2	0.857	Valid
	3	0.750	Valid
Kepuasan Nasabah	1	0.798	Valid
	2	0.794	Valid
	3	0.696	Valid

Sumber : data primer diolah 2022

Dari tabel diatas dapat diketahui nilai-nilai sebagai berikut :

Soal untuk variabel kepribadian berjumlah 5 soal dan masing-masing soal sudah di uji validitasnya dan mendapatkan hasil sebagai berikut 0.920, 0.904, 0.875, 0.875, 0.719, r hitung dari tiap soal untuk variabel kepribadian lebih besar dari r tabel yakni 0,632 yang menunjukkan bahwa kelima soal tersebut valid. Hal tersebut juga berlaku untuk variabel lainnya seperti kecerdasan emosional yang memiliki r

hitung 0.804, 0.775, 0.649, keadilan prosedural memiliki r hitung 0.875, 0.857, 0.750 dan kepuasan nasabah memiliki r hitung 0.798, 0.794, 0.696.

Pada tabel diatas, pada masing-masing butir soal nilai R hitung > R table 0,632. Sehingga data yang diperoleh dari penelitian menunjukkan bahwa setiap butir soal pada masing-masing variable dinyatakan valid. Nilai R hitung dapat dilihat dilampiran spss pada kolom *Corrected Item-Total Correlation* sedangkan nilai R table dapat dilihat pada lampiran table R dengan jumlah data 10.

b. Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas adalah indeks yang menunjuk kan sejauh mana suatu alat pengukur dapat dipercaya atau diandalkan. Reliabilitas menunjukkan konsestensi suatu alat suatu alat pengukur didalam mengukur gejala yang sama, dalam beberapa kali pelaksanaan mengukur teknik *cronbach alpha*, dimana alat ukur dikatakan reliabel jika nilai *cronbach alpha* > 0,6 adapun hasil dari uji reliabilitas sebagai berikut.

Tabel 3.6
Uji Reliabilitas

Variable	Koefisien Alpha Cronbach's	Keputusan
Kepribadian	.957	Reliable
Kecerdasan Emosional	.887	Reliable
Keadilan Prosedural	.932	Reliable
Kepuasan Nasabah	.905	Reliable

Sumber : data primer diolah 2022

Dari tabel diatas dapat diketahui nilai-nilai sebagai berikut :

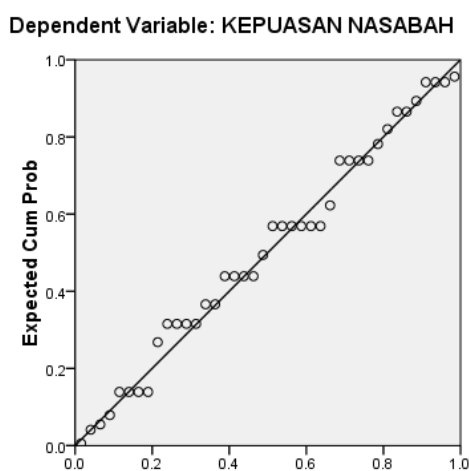
Nilai koefisien *alpha cronbach's* sebesar 0.957 lebih besar dari 0.6 yang menunjukkan bahwa nilai koefisien *alpha cronbach's* variabel kepribadian reliabel, hal tersebut juga ditunjukkan oleh variabel lainnya seperti kecerdasan emosional yang memiliki nilai koefisien *alpha cronbach's* 0.887, keadilan prosedural memiliki nilai koefisien *alpha cronbach's* 0.932, dan kepuasan nasabah memiliki nilai koefisien *alpha cronbach's* 0.905.

Pada tabel diatas, data yang diperoleh dari penelitian menunjukkan bahwasanya variabel kepribadian, kecerdasan emosional, keadilan prosedural, kepuasan nasabah nilai koefisien *alpha cronbach* diatas 0,6. Oleh karena itu, dapat disimpulkan bahwa alat ukur atau instrumen yang digunakan dalam penelitian ini adalah terbukti reliabel.

2. Uji Asumsi Klasik

a. Uji Normalitas

Normal P-P Plot of Regression Standardized Residual



Gambar 3.4 Uji Normalitas

Sumber : data primer diolah 2022

Dari tabel diatas dapat diketahui nilai-nilai sebagai berikut :

Berdasarkan grafik scatter plot diatas terlihat titik-titik plot membentuk pola garis lurus dari kiri bawah naik ke kanan atas. Hal ini menunjukkan adanya hubungan yang linear dan positif antara variabel kepribadian, kecerdasan emosional, keadilan strukturan dengan variabel kepuasan nasabah.

b. Uji Multikolinieritas

Tabel 3.7
Uji Multikolinieritas

Coefficients ^a								
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.	Collinearity Statistics	
		B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1	(Constant)	.539	2.713		.220	.831		
	KEPRIBADIAN	.219	.064	.258	3.894	.005	.326	3.922
	KECERDASAN EMOSIONAL	.191	.073	.218	2.983	.002	.326	3.922
	KEADILAN PROSEDURAL	.493	.085	.509	5.567	.006	.326	3.922

a. Dependent Variable: KEPUASAN NaSABAH

Sumber : data primer diolah 2022

Dari tabel diatas dapat diketahui nilai-nilai sebagai berikut :

Unstandardized Coefficients kepribadian adalah 0.219 dan std error 0.064, *Unstandardized Coefficients* kecerdasan emosional adalah 0.191 dan std error 0.073, *Unstandardized Coefficients* keadilan procedural adalah 0.493 dan std error 0.085. *Standardized Coefficients* kepribadian adalah 0.258, *Standardized Coefficients* kecerdasan emosional adalah 0.218, *Standardized Coefficients* keadilan procedural adalah 0.509. t kepribadian adalah 3.894, t kecerdasan emosional adalah 2.983, t keadilan procedural adalah 5.567. sig. kepribadian adalah 0.005,

sig kecerdasan emosional adalah 0.002, sig keadilan procedural adalah 0.006. *Collinearity Statistics kepribadian tolerance* adalah 0.326 dan VIF 3.922, *Collinearity Statistics kecerdasan emosional tolerance* adalah 0.326 dan VIF 3.922, *Collinearity Statistics keadilan procedural tolerance* adalah 0.326 dan VIF 3.922

Berdasarkan tabel *coefficients* diketahui nilai tolerance untuk variable kepribadian, kecerdasan emosional dan keadilan procedural adalah 0,326 lebih besar dari 0,10. Sementara nilai VIF untuk variable kepribadian, kecerdasan emosional dan keadilan procedural adalah 3.922 < 10,00. Maka dapat disimpulkan bahwa tidak terjadi gejala multi kolineritas dalam model regresi.

c. Uji Heteroskedastisitas

Tabel 3.8
Uji Heteroskedastitas

Correlations

			KEPRIBADIAN	KECERDASAN EMOSIONAL	KEADILAN PROSEDURAL	Abs_RES
Spearman's rho	KEPRIBADIAN	Correlation Coefficient	1.000	.984**	.976**	.958**
		Sig. (2-tailed)	.	.000	.000	.000
		N	40	40	40	40
	KECERDASAN EMOSIONAL	Correlation Coefficient	.984**	1.000	.998**	.879**
		Sig. (2-tailed)	.000	.	.000	.000
		N	40	40	40	40
	KEADILAN PROSEDURAL	Correlation Coefficient	.978**	.998**	1.000	.954**
		Sig. (2-tailed)	.000	.000	.	.000
		N	40	40	40	40
	Abs_RES	Correlation Coefficient	.965**	.978**	.948**	1.000
		Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.
		N	40	40	40	40

			Correlations			
			KEPRIBADIAN	KECERDASAN EMOSIONAL	KEADILAN PROSEDURAL	Abs_RES
Spearman's rho	KEPRIBADIAN	Correlation Coefficient	1.000	.984**	.976**	.958**
		Sig. (2-tailed)	.	.000	.000	.000
		N	40	40	40	40
	KECERDASAN EMOSIONAL	Correlation Coefficient	.984**	1.000	.998**	.879**
		Sig. (2-tailed)	.000	.	.000	.000
		N	40	40	40	40
	KEADILAN PROSEDURAL	Correlation Coefficient	.978**	.998**	1.000	.954**
		Sig. (2-tailed)	.000	.000	.	.000
		N	40	40	40	40
	Abs_RES	Correlation Coefficient	.965**	.978**	.948**	1.000
		Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.
		N	40	40	40	40

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

Sumber : data primer diolah 2022

Dari tabel diatas dapat diketahui nilai-nilai sebagai berikut :

Correlation Coefficient kepribadian dan kecerdasan emosional adalah 0.000, *Correlation Coefficient* kepribadian dan keadilan prosedural adalah 0.000, *Correlation Coefficient* kepribadian dan abs_res adalah 0.000, *Correlation Coefficient* kecerdasan emosional dan kepribadian adalah 0.000, *Correlation Coefficient* kecerdasan emosional dan keadilan prosedural adalah 0.000, *Correlation Coefficient* kecerdasan emosional dan abs_res adalah 0.000, *Correlation Coefficient* keadilan prosedural dan kepribadian adalah 0.000, *Correlation Coefficient* keadilan prosedural dan kecerdasan emosional adalah 0.000, *Correlation Coefficient* keadilan prosedural dan abs_res adalah 0.000, *Correlation Coefficient* abs_res dan kepribadian adalah 0.000, *Correlation Coefficient*

abs_res dan kecerdasan emosional adalah 0.000, *Correlation Coefficient* abs_res dan keadilan prosedural adalah 0.000.. dari semua *Correlation Coefficient* tidak ada yang lebih dari 0.05 yang berarti tidak terdapat masalah heteroskedastisitas.

Berdasarkan tabel output *correlations* diatas diketahui nilai sig. (2-tailed) adalah sebesar $0,000 < 0,05$, maka H_0 ditolak dan H_a diterima. Sehingga dapat disimpulkan tidak terdapat masalah heteroskedastisitas.

Berdasarkan tabel output *correlatios* diatas diketakui *correlation coefficient* kepribadian adalah 1.000, 0.984, 0.978, 0.965 dan sig. 2 tailed adalah 0.000, kecerdasan emosional adalah 0.984, 1.000, 0.998, 0.978 dan sig. 2 tailed adalah 0.000, keadilan prosedural adalah 0.976, 0.998, 1.000, 0.948 dan sig. 2 tailed adalah 0.000, Abs_RES adalah 0.958, 0.879, 0.954, 1.000 dan sig. 2 tailed adalah 0.000, maka sebagaima dasar pengambilan keputusan diatas dapat disimpulkan H_0 ditolak dan H_a diterima. Sehingga dapat disimpulkan bahwa tidak terdapat masalah heteroskedastisitas antara kepribadian, kecerdasan emosional, keadilan prosedural dan kepuasan nasabah.

3. Uji Linear Berganda

Analisis linear berganda di gunakan dalam penelitian ini dengan tujuan untuk membuktikan hipotesis mengenai adanya pengaruh kepribadian, kecerdasan emosional, dan keadilan prosedural terhadap kepuasan nasabah. Adapun hasil pengolahan data dengan menggunakan program SPSS dapat di lihat melalui table berikut ini:

Tabel 3.9
Uji Linear Berganda

Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	.805	.488		1.647	.008
KEPRIBADIAN	.104	.068	.179	1.525	.006
KECERDASAN EMOSIONAL	.673	.114	.725	5.917	.000
KEADILAN PROSEDURAL	.065	.095	.065	.682	.040

a. Dependent Variable: KEPUASAN NASABAH

Dari tabel di atas diperoleh regresi linear berganda sebagai berikut:

$X_1 = 0,104$, $X_2 = 0,673$, $X_3 = 0,065$. Dengan konstanta 0,805, sehingga model regresinya adalah ;

$$Y = 0,805 + 0,104 \text{ KEPRIBADIAN} + 0,673 \text{ KECERDASAN EMOSIONAL} + 0,065 \text{ KEADILAN PROSEDURAL}$$

- a. Koefisien konstanta bernilai positif yaitu 0,805 yang bisa disimpulkan bila variabel KEPRIBADIAN, KECERDASAN EMOSIONAL, DAN KEADILAN PROSEDURAL memiliki angka senilai = 0 (konstanta/tetap) menjelaskan kepuasan nasabah memiliki angka 0,805.
- b. Koefisien regresi variabel X_1 (KEPRIBADIAN) sebesar 0,104 bernilai positif, yang bisa disimpulkan apabila koefisien KEPRIBADIAN mengalami kenaikan Kepuasan Nasabah juga akan mengalami peningkatan sebesar 0,104. Ketika KEPRIBADIAN turun, maka Kepuasan Nasabah akan mengalami penurunan.

c. Koefisien Regresi Variabel X_2 (KECERDASAN EMOSIONAL) sebesar 0,673 bernilai positif, yang bisa disimpulkan apabila koefisien KECERDASAN EMOSIONAL mengalami kenaikan, Kepuasan Nasabah juga akan mengalami peningkatan sebesar 0,673. Jika KECERDASAN EMOSIONAL turun maka Kepuasan Nasabah akan mengalami penurunan.

d. Koefisien Regresi Variabel X_3 (KEADILAN PROSEDURAL) sebesar 0,065 bernilai positif, yang bisa disimpulkan apabila koefisien KEADILAN PROSEDURAL mengalami kenaikan, Kepuasan Nasabah juga akan mengalami peningkatan sebesar 0,065. Jika KEADILAN PROSEDURAL turun, maka Kepuasan Nasabah akan mengalami penurunan.

4. Hipotesis

a. Analisis Uji T (Parsial)

Tabel 3.10
Uji T
Paired Samples Test

	Paired Differences					T	df	Sig. (2-tailed)
	Mean	Std. Deviation	Std. Error Mean	95% Confidence Interval of the Difference				
				Lower	Upper			
Pair 1 KEPRIBADIAN (X1) - KEPUASAN NASABAH (Y)	3.675	1.623	.257	3.156	4.194	14.318	111	.000
Pair 2 KECERDASAN EMOSIONAL (X2) - KEPUASAN NASABAH (Y)	3.575	1.152	.182	3.207	3.943	19.624	111	.000
Pair 3 PROMOSI (X3) - KEPUASAN NASABAH (Y)	3.925	1.095	.173	3.575	4.275	22.667	111	.000

Sumber : data primer diolah 2022

Dari tabel diatas dapat diketahui bahwa hasil dari uji T menunjukkan ada kevalidan dari promosi kecerdasan dan kepribadian petugas terhadap kepuasan nasabah ditunjukkan dengan hasil 0.00 yang menandakan bahwa itu valid dan memiliki pengaruh terhadap kepuasan nasabah. Pasalnya kepuasan nasabah itu bisa dicapai jika seluruh kebutuhan dan permintaan nasabah terpenuhi. Nasabah tidak hanya butuh pelayanan dana saja tetapi juga membutuhkan pelayanan yang baik, penjelasan yang jelas dan produk-produk yang menguntungkan. Sehingga nasabah akan melakukan transaksi berkelanjutan.

b. Uji F (Simultan)

Tabel 3.11
Uji F(Simultan)

ANOVA ^b						
Model		Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	594.738	2	198.246	185.044	.000 ^b
	Residual	49.282	37	1.071		
	Total	644.020	39			
a. Predictors: (Constant), KEADILAN PROSEDURAL, KEPERIBADIAN, KECERDASAN EMOSIONAL						
b. Dependent Variable: KEPUASAN NASABAH						

Sumber : data primer diolah 2022

Dari tabel diatas dapat diketahui nilai-nilai sebagai berikut :

Sum of squares regression adalah 594.738, *Sum of squares residual* adalah 49.282, *Sum of squares total* adalah 644.020. *df regression* 2, *df residual* 37, *df total* adalah 39. *Mean square regression* adalah 198.246, *mean square residual* adalah 185.044. dan sig adalah 0.000.

Berdasarkan hasil uji f pada tabel diatas dapat diketahui bahwa nilai signifikansi $(0,000) < (\alpha) 0,05$, maka Keadilan Prosedural, Kepribadian, dan kecerdasan emosional secara serentak berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Nasabah.

c. Uji Koefisien Determinasi (R^2)

Koefisien determinasi (R) menunjuk kan sejauh mana kontribusi variabel-variabel independen terdapat variabel dependen. Analisis koefisien determinasi (R^2) digunakan untuk mengetahui seberapa besar presentase (%) pengaruh seluruh variabel independen yang digunakan terhadap variabel dependen. Hasil uji R^2 dapat dilihat pada tabel sebagai berikut :

Tabel 3.12
Uji R^2 (Koefisien Determinasi)

Model Summary ^b				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	1.000 ^a	.957	.952	1.03506
a. Predictors: (Constant), KEADILAN PROSEDURAL, KEPRIKADIAN, KECERDASAN EMOSIONAL				
b. Dependent Variable: KEPUASAN NaSABAH				

Sumber : data primer diolah 2022

Dari tabel diatas dapat diketahui nilai-nilai sebagai berikut :

R adalah 1.000, r square adalah 0.957, *adjusted R square* adalah 0.952, *std. error of th estimate* 1.03506

Berdasarkan hasil uji R square pada tabel diatas menunjukkan bahwa nilai R 0,957 atau sama dengan 95,7% hal ini menyatakan bahwa variabel kepribadian, kecerdasan emosional dan keadilan prosedural distributif terhadap kepuasan nasabah memiliki pengaruh sebesar 95,7%

sedangkan 4,3% ditentukan oleh faktor lain. Seperti faktor keterampilan, kedisiplinan dan lain-lain.

D. Pembahasan

1. Pengaruh Variable Kepribadian Terhadap Kepuasan Nasabah

Salah satu ciri kepribadian yang dihubungkan dengan kinerja kreatif individu dalam organisasi adalah keterbukaan terhadap pengalaman. Dalam suatu organisasi pasti ada beberapa individu yang mempunyai sikap terbuka dalam segala hal. Individu yang terbuka tersebut cenderung lebih kreatif daripada anggota organisasi yang lain. Karena itu keterbukaan menjadi bagian dari ciri-ciri kepribadian yang mempunyai kinerja kreatif dalam organisasi. Selain keterbukaan terhadap pengalaman, ciri kepribadian lain yang menjadi bagian dari 5 model utama personalitas adalah ekstraversi, neurotisisme, daya terima, dan sifat kehati-hatian. Dari 5 model utama tersebut, keterbukaan terhadap pengalaman menjadi elemen penting untuk mencapai kreativitas kerja.

Kepribadian sangat berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan nasabah sebab dalam melayani nasabah karyawan harus membuat kliennya merasakan kepuasan saat interaksi dan hal ini bisa dipenuhi jika nasabah memiliki kepribadian yang baik, terbuka, nyaman dalam komunikasi dan menerima segala hal yang dilontarkan oleh nasabah.

Signifikan ini bisa ditunjukkan dengan hasil analisis sebagai berikut, Hasil output uji statistic diketahui nilai (Sig) variabel kepribadian

(X1) adalah sebesar $0,000 < 0,05$ dan nilai R tabel sebesar 0,957 atau sama dengan 95,7% hal ini menyatakan bahwa variabel kepribadian distributive terhadap kepuasan nasabah memiliki pengaruh sebesar 95,7% sedangkan 4,3% ditentukan oleh factor lain seperti keterampilan dan kedisiplinan.

Hasil uji F dapat diketahui bahwa nilai signifikansi $0,000 < 0,05$ maka variabel kepribadian, kecerdasan emosional, dan keadilan prosedural secara serentak berpengaruh terhadap kepuasan nasabah.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa semakin baik kepribadian individu akan berpengaruh pada kepuasan nasabah Bank Muamalat Kc Jember.

Hipotesis

H0 : kepribadian secara parsial tidak berpengaruh terhadap Kepuasan Nasabah.

H1 : kepribadian secara parsial berpengaruh terhadap Kepuasan Nasabah.

a. Taraf signifikansi $\alpha = 5\%$

b. Statistik Uji Sig ($0,000 < \text{taraf signifikansi } (5\%)$), sehingga H0 ditolak

c. Kesimpulan kepribadian secara parsial berpengaruh terhadap Kepuasan Nasabah.

2. Pengaruh Variable Kecerdasan Emosional Terhadap Kepuasan Nasabah

Kecerdasan emosional dalam dunia kerja merupakan syarat untuk mencapai kesuksesan. Karena faktor-faktor kecerdasan emosional juga perlu memperhatikan seperti sabar, tekun, loyal, penuh inisiatif, optimis,

mudah beradaptasi dan sebagainya merupakan modal penting seseorang untuk meraih kesuksesan. Jadi kecerdasan emosional adalah kunci keberhasilan suatu organisasi dalam mencapai tujuannya, Kecerdasan emosional yang tinggi akan sangat bermanfaat dan berpengaruh pada peningkatan kualitas hidup yang lebih baik sehingga kehidupan ini dapat memberi niat yang tak terduka. Berikut ini manfaat dari kecerdasan emosional.

Karyawan harus memiliki kecerdasan emosional sebab hal ini dapat mempengaruhi kepuasan nasabah secara signifikan, karena nasabah itu dapat merasa puas jika para karyawan ini memiliki kesabaran saat berhadapan dengan nasabah, loyal terhadap nasabah, dan mudah beradaptasi dengan nasabah, jika nasabah bisa merasakan hal-hal tersebut secara signifikan akan meningkatkan kepuasan nasabah, Kecerdasan emosional karyawan sangat mempengaruhi nasabah sebab dalam pelayanan nasabah butuh seorang karyawan yang dapat memberikan penjelasan yang dapat dipahami oleh nasabah, baik dari segi pengenalan produk yang dijual ataupun pelayanan-pelayanan, hal ini dapat diketahui dari Hasil output uji statistic diketahui nilai (Sig) variabel kecerdasan emosional (X2) yang menunjukkan sebesar $0,000 < 0,05$ dan nilai R tabel sebesar 0,957 atau sama dengan 95,7% hal ini menyatakan bahwa variabel kepribadian distributif terhadap kepuasan nasabah memiliki pengaruh sebesar 95,7% sedangkan 4,3% ditentukan oleh faktor lain seperti keterampilan dan kedisiplinan.

Hasil uji F dapat diketahui bahwa nilai signifikansi $0,000 < 0,05$ maka variabel kepribadian, kecerdasan emosional, dan keadilan prosedural secara serentak berpengaruh terhadap kepuasan nasabah.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa semakin baik kecerdasan emosional akan berpengaruh pada kepuasan nasabah Bank Muamalat Kc Jember.

Hipotesis

H0 : kecerdasan emosional secara parsial tidak berpengaruh terhadap Kepuasan Nasabah.

H1 : kecerdasan emosional secara parsial berpengaruh terhadap Kepuasan Nasabah.

- a. Taraf signifikansi $\alpha = 5\%$
- b. Statistik Uji Sig ($0,000$) $<$ taraf signifikansi (5%), sehingga H0 ditolak
- c. Kesimpulan kecerdasan emosional secara parsial berpengaruh terhadap Kepuasan Nasabah.

3. Pengaruh Variable Keadilan Prosedural Terhadap Kepuasan Nasabah

Keadilan prosedural bisa berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan nasabah karena dalam pelaksanaannya nasabah juga ingin diberikan pelayanan yang sama dengan *klien-klien* yang lain. Terkadang dalam perusahaan-perusahaan besar ada *klien* yang tidak dipuaskan dengan pelayanan yang berat sebelah maksudnya ketika *klien* biasa saja maka pelayanannya biasa juga, tetapi jika nasabah diperlakukan sama

dengan *klien-klien* yang berada di kelas atas maka mereka secara langsung akan merasakan kepuasan.

Keadilan berhubungan dengan persepsi bahwa akan suatu bentuk keadilan dari semua proses yang telah diterapkan oleh pihak atasan dalam perusahaan tersebut dan digunakan untuk mengevaluasi kinerja para karyawannya. Anggapan adil atau tidak adil mengenai proses dan prosedural yang telah diterapkan menunjukkan tingkat tinggi/rendahnya keadilan prosedural menurut bawahan. Jadi sebuah anggapan yang lahir dari persepsi karyawan dengan melihat seberapa konsistennya perusahaan dalam menerapkan aturan yang telah ditetapkan oleh perusahaan itu sendiri, Sebuah prosedur dikatakan adil apabila merujuk pada konsistensi di kalangan individu dari waktu ke waktu, bebas dari bias, didasarkan pada informasi yang akurat, dapat diperbaiki dan di dasarkan pada moral dan standar yang berlaku.

Hal tersebut bisa ditunjukkan dengan hasil analisis sebagai berikut, Hasil output uji statistic diketahui nilai (Sig) variabel keadilan prosedural (X3) adalah sebesar $0,000 < 0,05$ dan nilai R tabel sebesar 0,957 atau sama dengan 95,7% hal ini menyatakan bahwa variabel kepribadian distributif terhadap kepuasan nasabah memiliki pengaruh sebesar 95,7% sedangkan 4,3% ditentukan oleh faktor lain seperti keterampilan dan kedisiplinan.

Hasil uji F dapat diketahui bahwa nilai signifikansi $0,000 < 0,05$ maka variabel kepribadian, kecerdasan emosional, dan keadilan prosedural secara serentak berpengaruh terhadap kepuasan nasabah.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa semakin baik keadilan prosedural suatu perusahaan akan berpengaruh pada kepuasan nasabah Bank Muamalat Kc Jember.

Hipotesis

H0 : keadilan prosedural secara parsial tidak berpengaruh terhadap Kepuasan Nasabah.

H1 : keadilan prosedural secara parsial berpengaruh terhadap Kepuasan Nasabah.

- a. Taraf signifikansi $\alpha = 5\%$
- b. Statistik Uji Sig (0,000) < taraf signifikansi (5%), sehingga H0 ditolak
- c. Kesimpulan keadilan prosedural secara parsial berpengaruh terhadap Kepuasan Nasabah.



UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ
J E M B E R

BAB IV

PENUTUP

A. Kesimpulan

1. Kepribadian sangat berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan nasabah sebab dalam melayani nasabah karyawan harus membuat nasabah merasakan kepuasan saat interaksi dan menerima segala hal yang dilontarkan oleh nasabah. Signifikan ini bisa ditunjukkan dengan hasil analisis (Sig) variabel kepribadian (X1) adalah sebesar $0,000 < 0,05$ dan nilai R tabel sebesar 0,957 atau sama dengan 95,7% hal ini menyatakan bahwa variabel kepribadian distributif terhadap kepuasan nasabah memiliki pengaruh sebesar 95,7% sedangkan 4,3% ditentukan oleh faktor lain seperti keterampilan dan kedisiplinan.
2. Kecerdasan emosional karyawan sangat mempengaruhi nasabah sebab dalam pelayanan nasabah butuh seorang karyawan yang dapat memberikan penjelasan yang dapat dipahami oleh nasabah, baik dari segi pengenalan produk yang dijual ataupun pelayanan-pelayanan, hal ini dapat diketahui nilai (Sig) variabel kecerdasan emosional (X2) yang menunjukkan sebesar $0,000 < 0,05$ dan nilai R tabel sebesar 0,957 atau sama dengan 95,7% hal ini menyatakan bahwa variabel kepribadian distributif terhadap kepuasan nasabah memiliki pengaruh sebesar 95,7% sedangkan 4,3% ditentukan oleh faktor lain seperti keterampilan dan kedisiplinan.

3. Keadilan prosedural sangat berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan nasabah karena dalam pelaksanaannya nasabah juga ingin diberikan pelayanan yang sama dengan *klien-klien* yang lain. dari hasil analisis nilai (Sig) variabel keadilan prosedural (X3) adalah sebesar 0,000 < 0,05 dan nilai R tabel sebesar 0,957 atau sama dengan 95,7% hal ini menyatakan bahwa variabel kepribadian distributif terhadap kepuasan nasabah memiliki pengaruh sebesar 95,7% sedangkan 4,3% ditentukan oleh faktor lainnya, semakin baik keadilan prosedural suatu perusahaan akan berpengaruh pada kepuasan nasabah.

B. Saran

1. Diharapkan kinerja karyawan Bank Muamalat KC Jember semakin meningkat maka perusahaan harus lebih memperhatikan dalam hal kepribadian, kecerdasan emosional, dan keadilan prosedural karyawan.
2. Untuk peneliti selanjutnya, peneliti dapat meneliti variabel lain tidak hanya kepribadian, kecerdasan emosional, dan keadilan prosedural karyawan. Peneliti dapat menambahkan variabel lain dan menambah jangka waktu penelitian untuk mendapatkan hasil yang lebih akurat apa yang sebenarnya paling mempengaruhi karyawan dalam meningkatkan kinerja.

DAFTAR PUSTAKA

- Ahmad Afandi Mohrawi Tanjung, *Pengaruh Keadilan Prosedural, Sistem Pengukuran Kinerja Dan Gaya Kepemimpinan Terhadap Kinerja Manajerial Sektor Publik*.
- Ahmad Taufik Nasution, 2012 *Metode Menjernihkan Hati*, Bandung : Media Utama.
- Ajat Rukajat, 2018, *Pendekatan Penelitian Kuantitatif Quantitative Research Aproach*, Yogyakarta.
- Ali H. M. , 2004, *Perbankan Syariah: Prinsip, Praktik dan Prospe*, Jakarta: PT Serambi Ilmu Semesta.
- Aventa Ayu Mailena, 2018, Universitas Nusantara PGRI Kediri “PENERAPAN SISTEM PENGENDALIAN INTERNAL PEMBERIAN KREDIT PADA PADA BPR BANK DAERAH KABUPATEN KEDIRI”
- Bahanudin S, 2011, *Hukum Bisnis Syariah*, Yogyakarta: UII Press.
- Budisantoso, Totok dan Nuritomo. 2013, *Bank dan Lembaga Keuangan Lain*, Yogyakarta: Salemba Empat.
- Dedy Kusuma Yuda, 2019, UIN Maulana Malik Ibrahim “ANALISIS SISTEM INFORMASI AKUTANSI PADA BPR ADIARTHA RAKSACITRA SINGOSARI.
- Dewi Trismawati, 2018, *Penilaian Kinerja 360 Derajat Sebagai Usaha Meningkatkan Persepsi Positif Terhadap Keadilan Prosedural Penilaian Kinerja Karyawan*, Jurnal As-salam Vol. 7.
- Dr. H. Muammar Arafat Yusmad, S.H, M.H. 2018, *Aspek Hukum Perbankan Syariah Dari Teori Ke Praktik*, Yogyakarta: Grup Penerbit CV Utama
- Duwi, Priyatno, *SPSS 22 : Pengolahan Data Terpraktis*, Yogyakarta: CV Andi Offiset.
- Dwi Agung Nugroho Arianto, Abdul Choliq, 2019, *Pengaruh Kepribadian Terhadap Kepuasan Kerja Karyawan Starwood Furniture Indonesia*, Jepara: Jurnal Ekonomi, Bisnis & Entrepreneurship Vol. 12, No. 1, April 2019, 25-34).
- Eva Wahyu Wulandari, 2018, Institut Agama Islam Negeri (Iain) Metro “PREFERENSI PEGAWAI NEGERI SIPIL TERHADAP PEMBIAYAAN SERTIFIKASI DI PT. BPR SYARIAH KOTABUMI KC BANDAR LAMPUNG”

- Fahmi Muhammad Irfan, 2021, uin raden intan lampung,” ANALISIS PERAN BANK SYARIAH TERHADAP PEMBERDAYAAN UMKM MELALUI PEMBIAYAAN MURABAHAH
- Farid Qurnia Ningsih, 2020, UIN Sunan Kalijaga “ANALISIS PERBANDINGAN TINGKAT EFISIENSI PADA BPR KONVENSIONAL DAN BPR SYARIAH DI KOTA SURAKARTA DENGAN PENDEKATAN DATA ENVELOPMENT ANALISIS (DEA)”
- Herli Ali Suyatno, 2013, *Pengelolaan BPR dan Lembaga Keuangan Pembiayaan Mikro*, Yogyakarta: Andi Yogyakarta.
- Imam Ghazali, 2013, *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program IBM SPSS 21 Update PLS Regresi*, Semarang: Badang Penerbit Undip.
- Imam Ghazali, 2006, *Metode Penelitian Kuantitatif dan Kualitatif*, Yogyakarta: Graha Ilmu,
- Isti Riana Dewi, Ni Wayan Fitriana Ayu Lestari, Dewi Anggun Puspitarini 2021, *Pemulihan Layanan Melalui Customer Affection Pada Kepuasan Penanganan Keluhan Mitra Pengemudi Online*,
- Kasmir, 2001, *Bank Dan Lembaga Keuanagan Lainnya*, Jakarta :PT. Grafindo Persada.
- Kitab Tafsir Ibnu Katsir, *An-Nahl Ayat 90*, .
- M. Nur Rianto, 2010, *Dasar-Dasar Pemasaran Bank Syariah*
- Malayu Hasibuan, 2006, *Dasar-dasar Perbankan* , Jakarta : Bumi Aksara.
- Masaong Abdul K dan Tilomi A, 2011, *Kepemimpinan Berbasis Multiple Intelligence*, Bandung : Alfabet.
- Mohammad Fiqqri Fajar Nugroho, 2020, UIN Sunan Kalijaga “ANALISIS TERHADAP REVOLVING FUND SYSTEM PADA PT BPR ARTHA HUDA ABADI PATI JAWA TENGAH”
- Muallifah, 2009, *Psycho Islamic Smart Parenting*, Yogyakarta : Diva Press.
- Muhammad ardi, 2021, uin sunan kalijaga “PERAN LEMBAGA KEUANGAN SYARIAH TERHADAP AKTIVITAS SOSIAL”
- Naf'an. 2014, *“Pembiayaan Musyarokah dan Mudharabah”*.Yogyakarta : Graha Ilmu.

- Nanang Martono, 2012, *Metode Penelitian Kuantitatif: Analisa Isi dan Analisis Data Sekunder*. Jakarta: Rajawali Pres.
- Purwa Atmaja, 2013, psikologi pendidikan, Yogyakarta : Ar-ruzz medua.
- Riana Septi Maharani, 2019, UNMU Surakarta “ANALISIS EFISIENSI BPRS DAN BPR DI KOTA SEMARANG DENGAN METODE DATA ENVELOPMENT ANALYSIS (DEA) (PERIODE 2013 - 2015)”
- Rosita Kharisma Widiastuti, 2016, *Pengaruh Keadilan Prosedural Terhadap Kinerja Karyawan Dengan Tingkat Kepuasan Karyawan Sebagai Variabel Intervening (Studi Pada Pegawai Bagian Keuangan UNY)*, Skripsi Fakultas Ekonomi UNY.
- Sasongko, 2018, UNMU Ponorogo “PENGARUH TINGKAT SUKU BUNGA TERHADAP JUMLAH KREDIT PADA PT. BANK PERKREDITAN RAKYAT (BPR) SURYA ARTHA GUNA MANDIRI CABANG MAGETAN PERIODE TAHUN 2013 –2016”
- SK Menteri Keuangan RI No. 792 Tahun 1990
- Sugiyono. 2016 “*Metode Penelitian, Kuantitatif, Kualitatif Dan R&D*”. Bandung: Alfabeta.
- Tim Penyusun, 2017, *Pedoman Penulisan Karya Ilmiah*, Jember: IAIN Jember Press.
- Tim Penyusun, 2018, *pedoman penulisan karya tulis ilmiah*, Jember, IAIN Jember press.
- Toni Wijaya, 2009, *Analisis Data Penelitian Menggunakan SPSS untuk Skripsi, Tesis dan Disertasi Contoh-contoh Penelitian dan Interpretasi Output SPSS*, Yogyakarta: Universitas Atmajaya.
- UU RI No.7 Tahun 1992 tentang Perbankan Bab 1, Pasal 1, ayat (12)
- Wiratna Sujarweni, 2015, *SPSS Untuk Penelitian*, Yogyakarta: Pustaka Baru Press.
- Zainidar Nur Basri, 2020, UNMU Malang “ANALISIS SISTEM PENGENDALIAN INTERNAL PEMBERIAN KREDIT PADA PT. BPR PORONG IDAMAN”

SURAT PERNYATAAN KEASLIAN TULISAN

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Afif Nur Hakiki
Nim : E20181070
Progam/Jurusan : Perbankan Syariah/Ekonomi Islam
Alamat : Desa Seputih, Kecamatan Mayang, Jember

Menyatakan bahwa skripsi yang berjudul **“Pengaruh Kepribadian, Kecerdasan Emosional, Dan Keadilan Prosedural Karyawan Terhadap Kepuasan Nasabah Pada Bank Muamalat KC Jember”** adalah benar-benar karya asli saya, kecuali kutipan-kutipan yang disebut sumbernya. Apabila terdapat kesalahan didalamnya, maka sepenuhnya akan menjadi tanggung jawab saya.

Demikian surat pernyataan ini dibuat dan dapat digunakan sebagaimana mestinya.

Jember, 15 Juni 2023



Afif Nur Hakiki
NIM. E20181070

Matrik Penelitian

JUDUL	VARIABEL	INDIKATOR	SUMBER DATA	METODE PENELITIAN	RUMUSAN MASALAH
Pengaruh Kepribadian, Kecerdasan Emosional, dan Keadilan Prosedural Karyawan Terhadap Kepuasan Nasabah Pada Bank Muamalat KC Jember	1. Kepribadian 2. Kecerdasan Emosional 3. Keadilan Prosedural 4. Kepuasan Nasabah 5. Bank Syariah	1. Kepribadian a. Keterbukaan b. Kreatif 2. Kecerdasan Emosional a. Affect b. Emotions c. Moods 3. Keadilan procedural a. Keadilan dalam pandangan islam b. Model keadilan procedural 4. Kepuasan Nasabah a. Pengertian kepuasan nasabah	- Kuesioner	1. Pendekatan Kuantitatif Dengan Menggunakan Pendekatan Deskriptif 2. Teknik Pengambilan Sampel Menggunakan Teknik Sampling 3. Uji Validitas dan Reliabilitas	1. Apakah Kepribadian karyawan berpengaruh terhadap kepuasan nasabah? 2. Apakah Kecerdasan Emosional karyawan berpengaruh terhadap

		<ul style="list-style-type: none"> b. Faktor-faktor kepuasan nasabah <p>5. Bank Syariah</p> <ul style="list-style-type: none"> a. Pengertian b. Tujuan c. Fungsi d. Prinsip e. Dasar hukum 		<ul style="list-style-type: none"> 4. Uji Asumsi Klasik 5. Uji Linear Berganda 6. Uji Hipotesis, Uji t, uji f, Uji R² 	<ul style="list-style-type: none"> kepuasan nasabah? <p>3. Apakah Keadilan Prosedural karyawan berpengaruh terhadap kepuasan nasabah?</p>
--	--	--	--	---	--

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
 KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ
 J E M B E R

LEMBAR KUESIONER

Nama :
Usia :
Jenis Kelamin : L / P
Tingkat Pendidikan :

- SD
 SMP
 SMA
 Perguruan Tinggi

KUESIONER KEPERIBADIAN

No	Pertanyaan	Iya	Cukup	Kurang
1	Apakah anda selalu menyelesaikan apa yang menjadi tanggung jawab anda			
2	Apakah anda merasa percaya diri ketika sedang bekerja			
3	Apakah anda menghargai keputusan yang diberikan oleh konsumen			
4	Bagaimana anda bersikap baik ketika sedang menangani konsumen			
5	Apakah anda melakukan persaingan dengan teman kerja			

KUESIONER KECERDASAN EMOSIONAL

No	Pertanyaan	Iya	Cukup	Kurang
1	Apakah anda mudah bekerja sama dengan teman kerja anda			
2	Ketika sedang marah apakah anda berusaha untuk tetap menguasai diri dan bekerja secara profesional			
3	Ketika sedang ada masalah apakah anda tidak membawa masalah tersebut ke tempat kerja anda			

KUESIONER KEADILAN PROSEDURAL

No	Pertanyaan	Iya	Cukup	Kurang
1	Apakah menurut anda jadwal kerja anda sesuai dengan yang anda harapkan			

2	Apakah beban kerja anda sesuai dengan kemampuan yang anda miliki			
3	Apakah gaji yang anda terima mencukupi untuk kehidupan anda			

KUESIONER KEPUASAN NASABAH

No	Pertanyaan	Iya	Cukup	Kurang
1	Apakah janji yang diberikan oleh pegawai selalu ditepati			
2	Apakah cukup dekat jarak rumah anda ke bank muamalat			
3	Apakah pegawai memiliki kemampuan untuk membantu memudahkan urusan anda			



UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ
J E M B E R

LEMBAR KUESIONER

Nama :
Usia :
Jenis Kelamin : L / P
Tingkat Pendidikan :

- SD
 SMP
 SMA
 Perguruan Tinggi

KUESIONER KEPERIBADIAN PEGAWAI

No	Pertanyaan	Iya	Cukup	Kurang
1	Apakah anda selalu menyelesaikan apa yang menjadi tanggung jawab anda			
2	Apakah anda merasa percaya diri ketika sedang bekerja			
3	Apakah anda menghargai keputusan yang diberikan oleh konsumen			
4	Bagaimana anda bersikap baik ketika sedang menangani konsumen			
5	Apakah anda melakukan persaingan dengan teman kerja			
6	Saya senang berkelompok saat ada waktu luang dalam pekerjaan			
7	Saya selalu ramah kepada sesama rekan Kerja			
8	Saya bertanggung jawab atas apa yang saya kerjakan			
9	Saya tenang dalam menghadapi setiap hal yang terjadi dalam pekerjaan			
10	Saya kreatif dalam memecahkan suatu masalah pekerja			
11	Apakah anda mudah bekerja sama dengan teman kerja anda			
12	Ketika sedang marah apakah anda berusaha untuk tetap menguasai diri dan bekerja secara profesional			
13	Ketika sedang ada masalah apakah anda tidak membawa masalah tersebut ke tempat kerja anda			
14	Apakah menurut anda jadwal kerja anda			

	sesuai dengan yang anda harapkan			
15	Apakah beban kerja anda sesuai dengan kemampuan yang anda miliki			
16	Apakah gaji yang anda terima mencukupi untuk kehidupan anda			
17	Saya mampu memantau perasaan emosi diri-sendiri selama bekerja			
18	Saya mampu mengelola emosi			
19	Saya mengerti dan empati apabila karyawan menghadapi kesulitan dalam bekerja			
20	Saya dapat mempertahankan hubungan baik kepada sesama karyawan			
21	Saya mempunyai tuntutan tugas pekerjaan yang berlebihan			



UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ
J E M B E R

Distribution Nilai Tabel $F_{0,05}$ Degrees of freedom for Nominator

	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	12	15	20	24	30	40	60	120	∞
1	161	200	216	225	230	234	237	239	241	242	244	246	248	249	250	251	252	253	254
2	18,5	19,0	19,2	19,2	19,3	19,3	19,4	19,4	19,4	19,4	19,4	19,4	19,4	19,5	19,5	19,5	19,5	19,5	19,5
3	10,1	9,55	9,28	9,12	9,01	8,94	8,89	8,85	8,81	8,79	8,74	8,70	8,66	8,64	8,62	8,59	8,57	8,55	8,53
4	7,71	6,94	6,59	6,39	6,26	6,16	6,09	6,04	6,00	5,96	5,91	5,86	5,80	5,77	5,75	5,72	5,69	5,66	5,63
5	6,61	5,79	5,41	5,19	5,05	4,95	4,88	4,82	4,77	4,74	4,68	4,62	4,56	4,53	4,50	4,46	4,43	4,40	4,37
6	5,99	5,14	4,76	4,53	4,39	4,28	4,21	4,15	4,10	4,06	4,00	3,94	3,87	3,84	3,81	3,77	3,74	3,70	3,67
7	5,59	4,74	4,35	4,12	3,97	3,87	3,79	3,73	3,68	3,64	3,57	3,51	3,44	3,41	3,38	3,34	3,30	3,27	3,23
8	5,32	4,46	4,07	3,84	3,69	3,58	3,50	3,44	3,39	3,35	3,28	3,22	3,15	3,12	3,08	3,04	3,01	2,97	2,93
9	5,12	4,26	3,86	3,63	3,48	3,37	3,29	3,23	3,18	3,14	3,07	3,01	2,94	2,90	2,86	2,83	2,79	2,75	2,71
10	4,96	4,10	3,71	3,48	3,33	3,22	3,14	3,07	3,02	2,98	2,91	2,85	2,77	2,74	2,70	2,66	2,62	2,58	2,54
11	4,84	3,98	3,59	3,36	3,20	3,09	3,01	2,95	2,90	2,85	2,79	2,72	2,65	2,61	2,57	2,53	2,49	2,45	2,40
12	4,75	3,89	3,49	3,26	3,11	3,00	2,91	2,85	2,80	2,75	2,69	2,62	2,54	2,51	2,47	2,43	2,38	2,34	2,30
13	4,67	3,81	3,41	3,13	3,03	2,92	2,83	2,77	2,71	2,67	2,60	2,53	2,46	2,42	2,38	2,34	2,30	2,25	2,21
14	4,60	3,74	3,34	3,11	2,96	2,85	2,76	2,70	2,65	2,60	2,53	2,46	2,39	2,35	2,31	2,27	2,22	2,18	2,13
15	4,54	3,68	3,29	3,06	2,90	2,79	2,71	2,64	2,59	2,54	2,48	2,40	2,33	2,29	2,25	2,20	2,16	2,11	2,07
16	4,49	3,63	3,24	3,01	2,85	2,74	2,66	2,59	2,54	2,49	2,42	2,35	2,28	2,24	2,19	2,15	2,11	2,06	2,01
17	4,45	3,59	3,20	2,96	2,81	2,70	2,61	2,55	2,49	2,45	2,38	2,31	2,23	2,19	2,15	2,10	2,06	2,01	1,96
18	4,41	3,55	3,16	2,93	2,77	2,66	2,58	2,51	2,46	2,41	2,34	2,27	2,19	2,15	2,11	2,06	2,02	1,97	1,92
19	4,38	3,52	3,13	2,90	2,74	2,63	2,54	2,48	2,42	2,38	2,31	2,23	2,16	2,11	2,07	2,03	1,98	1,93	1,88
20	4,35	3,49	3,10	2,87	2,71	2,60	2,51	2,45	2,39	2,35	2,28	2,20	2,12	2,08	2,04	1,99	1,95	1,90	1,84
21	4,32	3,47	3,07	2,84	2,68	2,57	2,49	2,42	2,37	2,32	2,25	2,18	2,10	2,05	2,01	1,96	1,92	1,87	1,81
22	4,30	3,44	3,05	2,82	2,66	2,55	2,46	2,40	2,34	2,30	2,23	2,15	2,07	2,03	1,98	1,94	1,89	1,84	1,78
23	4,28	3,42	3,03	2,80	2,64	2,53	2,44	2,37	2,32	2,27	2,20	2,13	2,05	2,01	1,96	1,91	1,86	1,81	1,76
24	4,26	3,40	3,01	2,78	2,62	2,51	2,42	2,36	2,30	2,25	2,18	2,11	2,03	1,98	1,94	1,89	1,84	1,79	1,73
25	4,24	3,39	2,99	2,76	2,60	2,49	2,40	2,34	2,28	2,24	2,16	2,09	2,01	1,96	1,92	1,87	1,82	1,77	1,71
30	4,17	3,32	2,92	2,69	2,53	2,42	2,33	2,27	2,21	2,16	2,09	2,01	1,93	1,89	1,84	1,79	1,74	1,68	1,62
40	4,08	3,23	2,84	2,61	2,45	2,34	2,25	2,18	2,12	2,08	2,00	1,92	1,84	1,79	1,74	1,69	1,64	1,58	1,51
50	4,08	3,18	2,79	2,56	2,40	2,29	2,20	2,13	2,07	2,02	1,95	1,87	1,78	1,74	1,69	1,63	1,56	1,50	1,41
60	4,00	3,15	2,76	2,53	2,37	2,25	2,17	2,10	2,04	1,99	1,92	1,84	1,75	1,70	1,65	1,59	1,53	1,47	1,39
100	3,94	3,09	2,70	2,46	2,30	2,19	2,10	2,03	1,97	1,92	1,85	1,80	1,68	1,63	1,57	1,51	1,46	1,40	1,28
120	3,92	3,07	2,68	2,45	2,29	2,18	2,09	2,02	1,96	1,91	1,83	1,75	1,66	1,61	1,55	1,50	1,43	1,35	1,22
∞	3,84	3,00	2,60	2,37	2,21	2,10	2,01	1,94	1,88	1,83	1,75	1,67	1,57	1,52	1,46	1,39	1,32	1,22	1,00

KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ
J E M B E R

**Distribusi Nilai r_{tabel}
Signifikansi 5% dan 1%**

N	The Level of Significance		N	The Level of Significance	
	5%	1%		5%	1%
3	0.997	0.999	38	0.320	0.413
4	0.950	0.990	39	0.316	0.408
5	0.878	0.959	40	0.312	0.403
6	0.811	0.917	41	0.308	0.398
7	0.754	0.874	42	0.304	0.393
8	0.707	0.834	43	0.301	0.389
9	0.666	0.798	44	0.297	0.384
10	0.632	0.765	45	0.294	0.380
11	0.602	0.735	46	0.291	0.376
12	0.576	0.708	47	0.288	0.372
13	0.553	0.684	48	0.284	0.368
14	0.532	0.661	49	0.281	0.364
15	0.514	0.641	50	0.279	0.361
16	0.497	0.623	55	0.266	0.345
17	0.482	0.606	60	0.254	0.330
18	0.468	0.590	65	0.244	0.317
19	0.456	0.575	70	0.235	0.306
20	0.444	0.561	75	0.227	0.296
21	0.433	0.549	80	0.220	0.286
22	0.432	0.537	85	0.213	0.278
23	0.413	0.526	90	0.207	0.267
24	0.404	0.515	95	0.202	0.263
25	0.396	0.505	100	0.195	0.256
26	0.388	0.496	125	0.176	0.230
27	0.381	0.487	150	0.159	0.210
28	0.374	0.478	175	0.148	0.194
29	0.367	0.470	200	0.138	0.181
30	0.361	0.463	300	0.113	0.148
31	0.355	0.456	400	0.098	0.128
32	0.349	0.449	500	0.088	0.115
33	0.344	0.442	600	0.080	0.105
34	0.339	0.436	700	0.074	0.097
35	0.334	0.430	800	0.070	0.091
36	0.329	0.424	900	0.065	0.086
37	0.325	0.418	1000	0.062	0.081

FREQUENCIES VARIABLES=ITEM1 ITEM2 ITEM3 ITEM4

/ORDER=ANALYSIS.

Frequencies

[DataSet0]



Statistics

		KEPRIBADIAN	KECERDASAN EMOSIONAL	KEADILAN PROSEDURAL	KEPUASAN NASABAH
N	Valid	40	40	40	40
	Missing	0	0	0	0

Frequency Table



KEPRIBADIAN

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	BURUK	6	15.0	15.0	15.0
	SEDANG	10	25.0	25.0	40.0
	BAIK	24	60.0	60.0	100.0
Total		40	100.0	100.0	

KECERDASAN EMOSIONAL

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	BURUK	6	15.0	15.0	15.0
	SEDANG	10	25.0	25.0	40.0
	BAIK	24	60.0	60.0	100.0
Total		40	100.0	100.0	

KEADILAN PROSEDURAL

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	BURUK	6	15.0	15.0	15.0
	SEDANG	10	25.0	25.0	40.0
	BAIK	24	60.0	60.0	100.0
	Total	40	100.0	100.0	

KEPUASAN NASABAH

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	BURUK	6	15.0	15.0	15.0
	SEDANG	10	25.0	25.0	40.0
	BAIK	24	60.0	60.0	100.0
	Total	40	100.0	100.0	

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ
J E M B E R


```

REGRESSION
  /MISSING LISTWISE
  /STATISTICS COEFF OUTS R ANOVA
  /CRITERIA=PIN(.05) POUT(.10)
  /NOORIGIN
  /DEPENDENT ITEM4
  /METHOD=ENTER ITEM1 ITEM2 ITEM3

  /SCATTERPLOT=(*SRESID ,*ZPRED) .

```

Regression

[DataSet0]

Variables Entered/Removed^b

Model	Variables Entered	Variables Removed	Method
1	KEADILAN PROSEDURAL, KEPRIBADIAN ^a		. Enter

a. Tolerance = ,000 limits reached.

b. Dependent Variable: KEPUASAN NASABAH

Model Summary^b

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	1.000 ^a	.957	.952	1.03506

a. Predictors: (Constant), KEADILAN PROSEDURAL, KEPRIBADIAN, KECERDASAN EMOSIONAL

b. Dependent Variable: KEPUASAN NASABAH

ANOVA^b

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	594.738	2	198.246	185.044	.000 ^b
	Residual	49.282	37	1.071		
	Total	644.020	39			

a. Predictors: (Constant), KEADILAN PROSEDURAL, KEPRIBADIAN, KECERDASAN EMOSIONAL

b. Dependent Variable: KEPUASAN NASABAH

ANOVA^b

Model	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
-------	----------------	----	-------------	---	------

1	Regression	87.600	2	43.800	33.800	.000 ^b
	Residual	.000	37	.000		
	Total	87.600	39			

a. Predictors: (Constant), KEADILAN PROSEDURAL, KEPRIADIAN

b. Dependent Variable: KEPUASAN NASABAH



Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	.000	.000		.	.000.
	KEPRIBADIAN	.000	.000	.000	.	.
	KEADILAN PROSEDURAL	1.000	.000	1.000	.	.

a. Dependent Variable: KEPUASAN NASABAH

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI

Excluded Variables^b

Model		Beta In	t	Sig.	Partial Correlation	Collinearity Statistics
						Tolerance
1	KECERDASAN EMOSIONAL	.a000

a. Predictors in the Model: (Constant), KEADILAN PROSEDURAL, KEPRIADIAN

b. Dependent Variable: KEPUASAN NASABAH

Residuals Statistics^a

	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation	N
Predicted Value	5.0000	9.0000	7.9000	1.49872	40
Std. Predicted Value	1.935	.734	.000	1.000	40

Standard Error of Predicted Value	0
Adjusted Predicted Value	0
Residual	.00000	.00000	.00000	.00000	40
Std. Residual	0
Stud. Residual	0
Deleted Residual	0
Stud. Deleted Residual	0
Mahal. Distance	.650	5.525	1.950	1.803	40
Cook's Distance	0
Centered Leverage Value	.017	.142	.050	.046	40

a. Dependent Variable: KEPUASAN NASABAH



UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ
J E M B E R

```
NPAR TESTS
  /K-S (NORMAL) =item1
  /MISSING ANALYSIS.
```

NPar Tests

[DataSet0]

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

		item1
N		40
Normal Parameters ^a	Mean	12.9500
	Std. Deviation	2.70754
Most Extreme Differences	Absolute	.376
	Positive	.224
	Negative	-.376
Kolmogorov-Smirnov Z		2.375
Asymp. Sig. (2-tailed)		.089

a. Test distribution is Normal.

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ
J E M B E R

```

REGRESSION
  /MISSING LISTWISE
  /STATISTICS COEFF OUTS BCOV R ANOVA COLLIN TOL
  /CRITERIA=PIN(.05) POUT(.10)
  /NOORIGIN
  /DEPENDENT ITEM4
  /METHOD=ENTER ITEM1 ITEM2 ITEM3.

```

Regression

[DataSet1]

Variables Entered/Removed^b

Model	Variables Entered	Variables Removed	Method
1	KEADILAN PROSEDURAL, KEPRIBADIAN ^a	.	Enter

a. Tolerance = ,000 limits reached.

b. Dependent Variable: KEPUASAN NASABAH

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	1.000 _a	1.000	1.000	.000

a. Predictors: (Constant), KEADILAN PROSEDURAL, KEPRIBADIAN





ANOVA^b

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	87.600	2	43.800	.	.000 ^a
	Residual	.000	37	.000		
	Total	87.600	39			

a. Predictors: (Constant), KEADILAN PROSEDURAL, KEPRIKADIAN

b. Dependent Variable: KEPUASAN NASABAH



Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
		B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1	(Constant)	.000	.000		.220	.831		
	KEPRIKADIAN	.000	.000	.000	.894	.395	.326	3.922
	KEADILAN PROSEDURAL	1.000	.000	1.000	3.567	.006	.326	3.922

a. Dependent Variable: KEPUASAN NASABAH



Excluded Variables^b

Model		Beta In	t	Sig.	Partial Correlation	Collinearity Statistics		
						Tolerance	VIF	Minimum Tolerance
1	KECERDASAN EMOSIONAL	. ^a000	.	.000

a. Predictors in the Model: (Constant), KEADILAN PROSEDURAL, KEPRIKADIAN

b. Dependent Variable: KEPUASAN NASABAH

Coefficient Correlations^a

Model			KEADILAN PROSEDURAL	KEPRIBADIAN
1	Correlations	KEADILAN PROSEDURAL	1.000	.997
		KEPRIBADIAN	.997	1.000
	Covariances	KEADILAN PROSEDURAL	.000	.000
		KEPRIBADIAN	.000	.000

a. Dependent Variable: KEPUASAN NASABAH

Collinearity Diagnostics^a

Model	Dimension	Eigenvalue	Condition Index	Variance Proportions		
				(Constant)	KEPRIBADIAN	KEADILAN PROSEDURAL
1	1	2.975	1.000	.00	.00	.00
	2	.025	10.861	.38	.00	.00
	3	.000	167.347	.62	1.00	1.00

a. Dependent Variable: KEPUASAN NASABAH

J E M B E R

GERI
IDDIQ


```

RELIABILITY
/VARIABLES=ITEM1 ITEM2 ITEM3 TOTAL
/SCALE('ALL VARIABLES') ALL
/MODEL=ALPHA
/STATISTICS=CORR

/SUMMARY=TOTAL.

```

Reliability

[DataSet1]

Scale: ALL VARIABLES

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	10	100.0
	Excluded ^a	0	.0
	Total	10	100.0

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

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
.850	.932	4

Inter-Item Correlation Matrix

	KEADILAN PROSEDURAL	KEADILAN PROSEDURAL	KEADILAN PROSEDURAL	KEADILAN PROSEDURAL
KEADILAN PROSEDURAL	1.000	.750	.600	.928
KEADILAN PROSEDURAL	.750	1.000	.655	.896
KEADILAN PROSEDURAL	.600	.655	1.000	.810
KEADILAN PROSEDURAL	.928	.896	.810	1.000

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Squared Multiple Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
KADILAN PROSEDURAL	12.8000	6.400	.875	.	.745
KADILAN PROSEDURAL	12.7000	8.011	.857	.	.816
KADILAN PROSEDURAL	12.5000	8.500	.750	.	.847
KADILAN PROSEDURAL	7.6000	2.711	1.000	.	.824



UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ
J E M B E R

```

RELIABILITY
/VARIABLES=ITEM1 ITEM2 ITEM3 TOTAL
/SCALE('ALL VARIABLES') ALL
/MODEL=ALPHA
/STATISTICS=CORR

/SUMMARY=TOTAL.

```

Reliability

[DataSet1]

Scale: ALL VARIABLES

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	10	100.0
	Excluded ^a	0	.0
	Total	10	100.0

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

Reliability Statistics

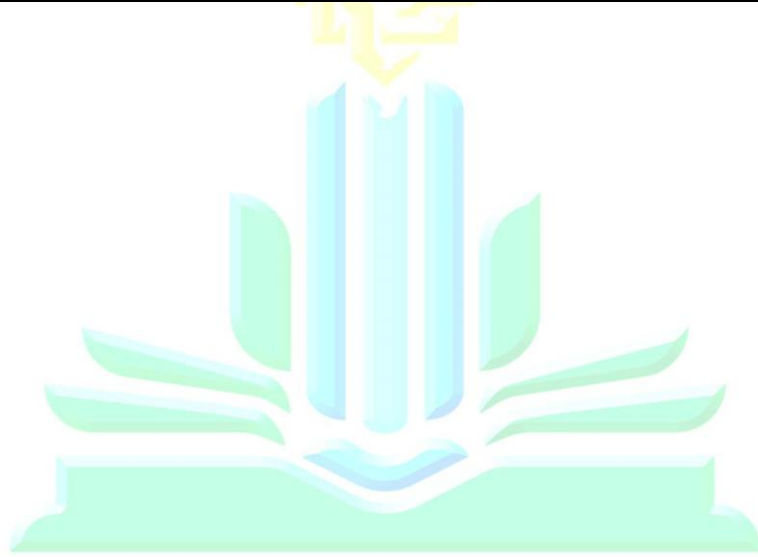
Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
.822	.887	4

Inter-Item Correlation Matrix

	KECERDASAN EMOSIONAL	KECERDASAN EMOSIONAL	KECERDASAN EMOSIONAL	KECERDASAN EMOSIONAL
KECERDASAN EMOSIONAL	1.000	.609	.373	.899
KECERDASAN EMOSIONAL	.609	1.000	.612	.800
KECERDASAN EMOSIONAL	.373	.612	1.000	.678
KECERDASAN EMOSIONAL	.899	.800	.678	1.000

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Squared Multiple Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
KECERDASAN EMOSIONAL	13.2000	4.622	.804	.931	.721
KECERDASAN EMOSIONAL	13.1000	5.433	.775	.722	.773
KECERDASAN EMOSIONAL	12.9000	6.100	.649	.769	.831
KECERDASAN EMOSIONAL	7.9000	1.878	.974	.967	.746



UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ
J E M B E R

```

RELIABILITY
/VARIABLES=ITEM1 ITEM2 ITEM3 ITEM4 ITEM5 TOTAL
/SCALE('ALL VARIABLES') ALL
/MODEL=ALPHA
/STATISTICS=CORR

/SUMMARY=TOTAL.

```

Reliability

[DataSet1]

Scale: ALL VARIABLES

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	10	100.0
	Excluded ^a	0	.0
	Total	10	100.0

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

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
.821	.957	6

Inter-Item Correlation Matrix

	KEPRIBADIAN	KEPRIBADIAN	KEPRIBADIAN	KEPRIBADIAN	KEPRIBADIAN	KEPRIBADIAN
KEPRIBADIAN	1.000	.873	.710	.710	.829	.938
KEPRIBADIAN	.873	1.000	.893	.893	.506	.918
KEPRIBADIAN	.710	.893	1.000	1.000	.484	.899
KEPRIBADIAN	.710	.893	1.000	1.000	.484	.899
KEPRIBADIAN	.829	.506	.484	.484	1.000	.782
KEPRIBADIAN	.938	.918	.899	.899	.782	1.000

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Squared Multiple Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
KEPRIBADIAN	21.2000	29.733	.920	.	.768
KEPRIBADIAN	21.0000	32.667	.904	.	.798
KEPRIBADIAN	21.1000	31.211	.875	.	.784
KEPRIBADIAN	21.1000	31.211	.875	.	.784
KEPRIBADIAN	20.9000	30.767	.719	.	.788
KEPRIBADIAN	11.7000	9.567	1.000	.	.920



UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ
J E M B E R

```

RELIABILITY
/VARIABLES=ITEM1 ITEM2 ITEM3 TOTAL
/SCALE('ALL VARIABLES') ALL
/MODEL=ALPHA
/STATISTICS=CORR

/SUMMARY=TOTAL.

```

Reliability

[DataSet1]

Scale: ALL VARIABLES

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	10	100.0
	Excluded ^a	0	.0
	Total	10	100.0

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

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
.831	.905	4

Inter-Item Correlation Matrix

	KEPUASAN NASABAH	KEPUASAN NASABAH	KEPUASAN NASABAH	KEPUASAN NASABAH
KEPUASAN NASABAH	1.000	.601	.459	.889
KEPUASAN NASABAH	.601	1.000	.655	.845
KEPUASAN NASABAH	.459	.655	1.000	.775
KEPUASAN NASABAH	.889	.845	.775	1.000

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Squared Multiple Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
KEPUASAN NASABAH	11.8000	6.178	.798	.	.728
KEPUASAN NASABAH	11.7000	8.233	.794	.	.810
KEPUASAN NASABAH	11.5000	8.278	.696	.	.821
KEPUASAN NASABAH	7.0000	2.667	1.000	.	.737



UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ
J E M B E R



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ JEMBER
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM

Jl. Mataram No. 01 Mangli, Kaliwates, Jember, Jawa Timur. Kode Pos: 68136 Telp. (0331) 487550
Fax (0331) 427005 e-mail: febi@uinkhas.ac.id Website: <https://febi.uinkhas.ac.id/>

Nomor : B-48 /Un.22/7.a/PP.00.9/11/2022
Lampiran : -
Hal : **Permohonan Ijin Penelitian**

03 November 2022

Kepada Yth.
Kepala Bank Muamalat KC. Jember
Jl. PB Sudirman No. 35, Pagah, Jember Lor, Kec. Patrang

Disampaikan dengan hormat bahwa, dalam rangka menyelesaikan tugas Skripsi pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam, maka bersama ini mohon diijinkan mahasiswa berikut :

Nama : Afif Nur Hakiki
NIM : E20181070
Semester : IX (Sembilan)
Jurusan : Ekonomi dan Bisnis Islam
Prodi : Perbankan Syariah

Untuk mengadakan Penelitian/Riset Mengenai Pengaruh Kepribadian, Kecerdasan Emosional dan Keadilan Prosedural Karyawan Terhadap Kepuasan Nasabah pada Bank Muamalat KC. Jember

Demikian atas perkenan dan kerjasamanya disampaikan terima kasih.

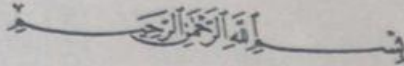
a.n. Dekan
Wakil Dekan Bidang Akademik,



Nurul Widyawati Islami Rahayu



Bank Muamalat



No: 0238/B/KC JEMBER-SRT/VI/2023

Jember, 15 Juni 2023 M
26 Dzulkaidah 1444 H

Kepada Ykh.
Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam
Universitas Islam Negeri Kiai Haji Achmad Siddiq Jember
di
tempat

Perihal : Keterangan Selesai Penelitian

Assalamu'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh

Semoga Allah S.W.T. senantiasa melimpahkan rahmat dan hidayah-Nya kepada kita semua dalam menjalankan aktivitas sehari-hari, Amin.

Terkait dengan permohonan penelitian Tugas Skripsi Mahasiswa yang diajukan oleh :

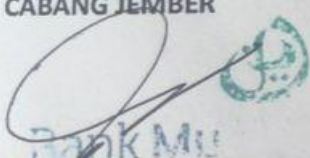
No.	Nama	NIK	Program Studi
1	Afif Nur Hakiki	E20181070	Perbankan Syariah

Maka dengan ini kami menginformasikan bahwa ybs telah selesai melaksanakan kegiatan penelitian di Bank Muamalat Cabang Jember.

Demikian hal ini kami sampaikan, atas perhatian Saudara kami ucapkan terima kasih.

Wassalamu'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh

PT BANK MUAMALAT INDONESIA,Tbk
CABANG JEMBER


Adi Tri Wibowo
Branch Manager

PT Bank Muamalat Indonesia TBK.
Kantor Cabang Jember
Jl. PB Sudirman No. 35
Jember - Indonesia
T +62 (331) 410433, 410434
F +62 (331) 410432
E info@muamalatbank.com
www.muamalatbank.com

KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ JEMBER
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM

Jl. Mataram No. 01 Mangli, Kaliwates, Jember, Jawa Timur. Kode Pos: 68136 Telp. (0331) 487550
Fax (0331) 427005 e-mail: febi@uinkhas.ac.id Website: <http://uinkhas.ac.id>



SURAT KETERANGAN LULUS PLAGIASI
Nomor : B-33.PS/Un.22/7.d/PP.00.9/06/2023

Bagian Akademik Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam menerangkan bahwa :

Nama : Afif Nur Hakiki
NIM : E20181070
Program Studi : Perbankan Syariah
Judul : Pengaruh Kepribadian, Kecerdasan Emosional, dan Keadilan Prosedural Karyawan Terhadap Kepuasan Nasabah Pada Bank Muamalat Kc Jember

Adalah benar-benar telah lulus pengecekan plagiasi dengan menggunakan aplikasi Turnitin, dengan tingkat kesamaan dari Naskah Publikasi Tugas Akhir pada aplikasi Turnitin kurang atau sama dengan 30%.

Demikian surat keterangan ini dibuat agar dapat dipergunakan sebagaimana mestinya.

Jember, 14 Juni 2023
An. Dekan
Kepala Bagian Akademik
Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam



[Signature]
Syahrul Mulyadi





Bersama satpam BANK MUAMALAT



Bersama pengurus BANK MUAMALAT



Bersama pengurus BANK MUAMALAT

BIODATA PENULIS



Nama : Afif Nur Hakiki
Nim : E20181070
Tempat dan Tanggal Lahir : Jember, 01 April 2001
Alamat : Dusun Krajan RT 001/RW 002, Desa Seputih,
Kecamatan Mayang, Kabupaten Jember
Program Prodi : Perbankan Syariah
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam
Institut : Universitas Islam Negeri Kiai Haji Achmad Siddiq
Jember

Riwayat Pendidikan

1. SDN 1 Seputih
2. SMPN 1 Mayang
3. MA Unggulan Nuris Jember
4. Universitas Islam Negeri Kiai Haji Achmad Shiddiq Jember