

**PENGARUH SIKAP TANGGUNG JAWAB, DISIPLIN DAN JUJUR
TERHADAP KEPUASAN ANGGOTA DI KOPERASI
KARYA BHAKTI PALU**



SKRIPSI

*Skripsi diajukan untuk Memenuhi Salah Satu Syarat Memperoleh Gelar Sarjana
Ekonomi (S.E), Pada Program Studi Perbankan Syariah, Fakultas Ekonomi dan
Bisnis Islam, Universitas Islam Negeri
(UIN) Datokarama Palu*

Oleh:

**Alifiyah Syafitri
NIM:18.31.50.176**

**PROGRAM STUDI PERBANKAN SYARIAH
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM SYARIAH
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI (UIN)
DATOKARAMA PALU
2023**

PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Dengan penuh kesadaran, penyusun yang bertanda tangan dibawah ini, menyatakan bahwa Skripsi dengan judul“Pengaruh Sikap Tanggung Jawab, Disiplin dan Jujur terhadap Kepuasan Anggota Di Koperasi Karya Bhakti Palu”.benar adalah hasil karya penulis sendiri. Jika kemudian hari terbukti ini merupakan duplikat, tiruan atau dibuat oleh orang lain, sebagian atau seluruhnya, maka skripsi dan gelar yang diperoleh karenanya, batal demi hukum.

Palu, 01 April 2023 M
10 Ramadan 1444 H

Penyusun,

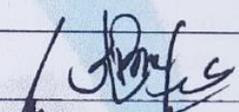
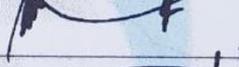
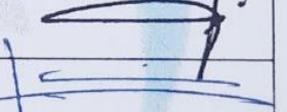
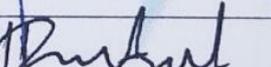
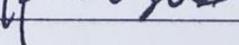


Alitiah Syafitri
NIM: 18.3.15.0176

PENGESAHAN SKRIPSI

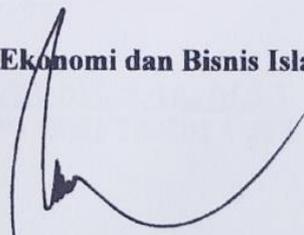
Skripsi Saudara (i) Alifia Syafitri, 18.3.15.0176 dengan judul “**Pengaruh Sikap Tanggung Jawab, Disiplin, dan Jujur Terhadap Kepuasan Anggota di Koperasi Karya Bhakti Kota Palu**” yang telah di ujikan di hadapan dewan penguji Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam pada tanggal 07 Agustus 2023 M bertepatan dengan tanggal 20 Muharram 1445 H, di pandang bahwa skripsi tersebut telah memenuhi kriteria penulisan karya ilmiah dan dapat di terima sebagai persyaratan guna memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi (S.E) Program Studi Perbankan Syari’ah dengan beberapa perbaikan.

DEWAN PENGUJI

Jabatan	Nama	Tanda Tangan
Ketua	Dr. Ermawati, S.Ag.,M.S.I	
Munaqisy I	Dr.H.Hilal Malarangan,M.HI	
Munaqisy II	Dr.Syaakir Sofyan,S.E.I.,M.E.	
Pembimbing I	Syaifullah MS,S.Ag.,M.S.I	
Pembimbing II	Noor Riefma Hidayah,SE.,Ak.,M.Sc	

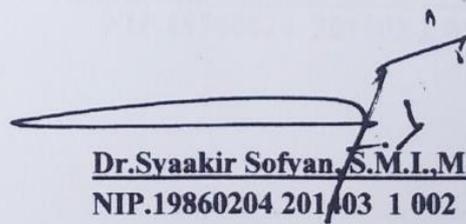
Mengetahui,

Dekan
Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam



Dr.H. Hilal Malarangan,M.H
NIP.19650505 1999903 1 002

Ketua Program Studi
Perbankan Syariah



Dr.Syaakir Sofyan,S.M.I.,M.E.
NIP.19860204 201/03 1 002

PERSETUJUAN PEMBIMBING

Skripsi yang berjudul “Pengaruh Sikap Tanggung Jawab, Disiplin dan Jujur terhadap Kepuasan Anggota di Koperasi Karya Bhakti Palu” oleh Alifiyah Syafitri NIM: 18.31.50.176 Prodi Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri (UIN) Datokarama Palu, setelah dengan seksama meneliti dan mengoreksi Skripsi yang bersangkutan, maka masing-masing pembimbing memandang bahwa Skripsi tersebut telah memenuhi syarat-syarat ilmiah dan dapat diujikan.

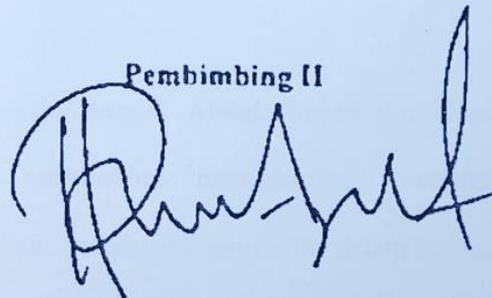
Palu, 01 April 2023 M
10 *Ramadan* 1444 H

Pembimbing I



Syafullah MS, S.Ag., M.S.I
NIP. 19740828 200501 1 002

Pembimbing II



Noer Riefma Hidayah SE., AK., M.Sc
NIP.19900624 201903 2 016

KATA PENGANTAR

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

الْحَمْدُ لِلَّهِ رَبِّ الْعَالَمِينَ وَالصَّلَاةُ وَالسَّلَامُ عَلَى أَشْرَفِ الْأَنْبِيَاءِ وَالْمُرْسَلِينَ وَعَلَى آلِهِ وَصَحْبِهِ أَجْمَعِينَ أَمَا بَعْدُ

Alhamdulillahirabbil 'alamin, puji syukur kita panjatkan kehadiran Allah *Subhanahuwata'ala* atas segala Rahmat dan Hidayah-Nya berupa nikmat iman, kesehatan, kesabaran, serta kegigihan yang diberikan sehingga skripsi ini dapat diselesaikan. Shalawat dan salam, tidak lupa penulis persembahkan kepada Nabi Muhammad saw., beserta para keluarganya, para sahabatnya yang telah memperjuangkan dan mewariskan berbagai macam hukum islam sebagai pedoman umatnya.

Penyusun menyadari sepenuhnya bahwa dalam penyusunan skripsi ini masih bayak mendapatkan bantuan moril maupun materil dari berbagai pihak. Oleh karena itu, pada kesempatan ini juga penulis ingin mengucapkan terima kasih yang tidak terhingga kepada:

1. Kedua orang tua penulis, ayahanda Bargun Abdul Rasyid dan ibunda tercinta Irawati yang telah melahirkan, membesarkan, mendidik, memberikan kasih sayang, motivasi, membiayai penyusun dalam kegiatan studi dari jenjang pendidikan Taman Kanak-Kanak (TK), hingga ke Perguruan Tinggi dan selalu memberikan dukungan dan senantiasa mendoakan kesuksesan penulis.
2. Prof. Dr. H. Sagaf S. Pettalongi, M.Pd selaku Rektor Universitas Islam Negeri (UIN) Datokarama Palu, Bapak Prof. Dr. H. Abidin, S.Ag., M.Ag., selaku wakil rektor Bidang Akademik dan Pengembangan lembaga, Bapak

Dr. H. Kamaruddin, M.Ag., selaku wakil rektor Bidang Administrasi umum, Bapak Dr. Mohammad Idhan, S.Ag., M.Ag., selaku wakil rektor Bidang Kemahasiswaan dan Hubungan Kerjasama Universitas Islam Negeri (UIN) Datokarama Palu, yang telah memberikan kesempatan pada penulis untuk menuntut ilmu di kampus ini;

3. Dr. H. Hilal Malarangan, M.H.I., selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam, Ibu Dr. Ermawati, S.Ag., M.Ag., selaku Wakil Dekan bidang Akademik dan Pengembangan Kelembagaan, dan Bapak Drs. Sapruddin M.H.I., selaku Wakil Dekan Bidang Administrasi Umum Perencanaan dan Keuangan, dan Bapak Dr. Malkan, M.Ag., selaku Wakil Dekan Bidang Kemahasiswaan, Alumni dan Kerjasama, yang telah memberikan kesempatan kepada penyusun untuk menuntut ilmu dan menambah pengetahuan pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam sehingga dapat menyelesaikan studi dengan baik.
4. Syaakir Sofyan, S.E.I., M.E., selaku Ketua Jurusan Perbankan Syariah dan Abdul Jalil, S.E., M.M., selaku Sekretaris Jurusan Perbankan Syariah yang telah membantu dan mengarahkan penyusun dalam proses Perkuliahan hingga menyelesaikan studi Strata satu (S1).
5. Dr. Malkan, M.Ag., selaku dosen panasehat akademik, serta seluruh bapak dan ibu dosen serta karyawan UIN Datokarama Palu, yang telah membekali penyusun dengan berbagai ilmu selama mengikuti perkuliahan dan penyusunan skripsi ini, serta yang dengan tulus dan ikhlas memberikan pelayanan selama penyusun mengikuti rutinitas akademik

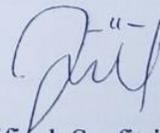
6. Bapak Syaifullah MS, S.Ag., M.S.I., selaku Dosen Pembimbing 1 dan Ibu Noor Riefma Hidayah SE., AK., M.Sc., selaku Dosen Pembimbing 2 yang dengan tulus dan ikhlas telah membimbing penyusun dalam menyusun dan menyelesaikan skripsi ini hingga selesai sesuai dengan harapan. Walaupun bapak dan ibu terbentur dengan kesibukan yang padat di kampus.
7. Rifa'i, S.E., MM, selaku Kepala UPT Perpustakaan dan seluruh Staf Perpustakaan UIN Datokarama Palu yang telah memberikan fasilitas yaitu referensi kepada penulis untuk mengadakan penelitian hingga menjadi sebuah karya ilmiah.
8. Seluruh pegawai yang berada dalam lingkungan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam yang telah membantu penyusun dalam mengurus segala administrasi dan lain-lain ketika ujian.
9. Saudara-saudari saya, Arifal, Hasmita S.H dan Moh. Mahfud yang selalu memberikan motivasi dan semangat bagi penyusun untuk menyelesaikan penyusunan skripsi ini.
10. Bapak Ustad. Rasyid Abd Majid (Alm) Bersama Istri Ibu Masni Kemudian Bapak Sinuele Kiniola (Alm) bersama Istri Ibu Hasni (Alm) ., selaku kakek dan nenek saya yang telah memberikan motivasi dan menyayangi Penulis.
11. Sepupu-Sepupu Penulis, Veradika, Fauziah, Nurlaela dan yang telah memberikan motivasi dan mengingatkan bagi penyusun untuk menyelesaikan penyusunan skripsi ini.

12. Sahabat-sahabat Penulis, Mina, Lala, Sandra, Dewi, Santi, Indry Winarsih dan Indry Paongan yang telah mengisi hari-hari dengan belajar bersama yang penuh ceria bagi penyusun.
13. Teman-teman seperjuangan di Perbankan Syariah Angkatan 2018 UIN Datokarama Palu, yang telah mengisi hari-hari dengan belajar bersama yang penuh ceria bagi penyusunan memberikan motivasi bagi penyusun untuk menyelesaikan penyusunan skripsi ini.
14. Teman-Teman Perbankan Syari'an II dan Perbankan Syari'ah IV yang pernah membantu Penulis.
15. Seluruh keluarga besar penulis yang selalu memberikan motivasi, doa dan dukungan yang sangat berarti bagi penulis.

Penulis menyadari bahwa dalam penyusunan skripsi ini masih jauh dari kesempurnaan, masukan berupa kritikan dan saran sangat dibutuhkan demi kesempurnaan skripsi ini. Semoga amal baik dan bantuan semua pihak yang telah mendukung penyelesaian penelitian ini mendapat balasan.

Akhirnya, dengan segala kerendahan hati dan dengan penuh harapan, semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi kita semua.

Palu, 01 April 2023 M
10 *Ramadan* 1444 H



Alifyah Syafitri
NIM: 18.3.15.0176

DAFTAR ISI

HALAMAN Sampul.....	i
HALAMAN PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI.....	ii
HALAMAN PERSETUJUAN PEMBIMBING	iii
KATA PENGANTAR.....	iv
DAFTAR ISI	viii
DAFTAR TABEL	x
DAFTAR GAMBAR.....	xii
DAFTAR LAMPIRAN	xiii
ABSTRAK	xiv

BAB I PENDAHULUAN

A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah	6
C. Tujuan dan Manfaat Penelitian	7
D. Garis-garis besar Isi.....	8

BAB II KAJIAN PUSTAKA

A. Penelitian Terdahulu	10
B. Kajian Teori	13
1. Sikap.....	13
2. Tanggung Jawab.....	15
3. Disiplin.....	20
4. Jujur.....	23
5. Kepuasan Anggota.....	25
C. Kerangka Pemikiran.....	29
D. Hipotesis.....	30

BAB III METODE PENELITIAN

A. Pendekatan dan Desain Penelitian	32
B. Populasi dan Sampel Penelitian	33
C. Variabel Penelitian	35
D. Definisi Operasional.....	35
E. Instrumen Penelitian.....	38
F. Teknik Pengumpulan Data.....	39
G. Teknik Analisis Data.....	40

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Deskripsi Kuesioner	44
B. Deskripsi Sampel Penelitian	44
C. Deskripsi Variabel Penelitian	46
D. Uji Instrumen	55

E. Uji Asumsi Klasik	60
F. Analisis Regresi Linear Berganda	65
G. Uji Simultan (Uji-F)	67
H. Uji Parsial (T)	68
I. Uji Koefisien Determinasi (R ²).....	70
J. Hasil Pengujian Hipotesis.....	70
K. Pembahasan Hasil Analisis Data	73

BAB V PENUTUP

A. Kesimpulan.....	81
B. implikasiPenelitian	82

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN-LAMPIRAN

DAFTAR RIWAYAT HIDUP

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Perbandingan Penelitian.....	12
Tabel 3.2 Definisi Operasional Variabel	36
Tabel 3.3 Kategori Pernyataan dan Jawaban	38
Tabel 4.4 Deskripsi Kuesioner	44
Tabel 4.5 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	45
Tabel 4.6 Karakteristik Responden Menurut Tingkat Umur	45
Tabel 4.7 Distribusi Frekuensi Tanggung Jawab	47
Tabel 4.8 Distribusi Frekuensi Disiplin	49
Tabel 4.9 Distribusi Frekuensi Jujur	51
Tabel 4.10 Distribusi Frekuensi Kepuasan anggota.....	53
Tabel 4.11 Hasil Uji Validasi Variabel X1	56
Tabel 4.12 Hasil Uji Validasi Variabel X2	56
Tabel 4.13 Hasil Uji Validasi Variabel V3	57
Tabel 4.14 Hasil Uji Validasi Variabel Y	57
Tabel 4.15 Hasil Uji Reliabilitas X1	58
Tabel 4.16 Hasil Uji Reliabilitas X2	58
Tabel 4.17 Hasil Uji Reliabilitas X3	59
Tabel 4.18 Hasil Uji Reliabilitas Y	59
Tabel 4.19 Uji Multikolinierita	61
Tabel 4.20 One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test	65
Tabel 4.21 Coefficients	66
Tabel 4.22 Uji F	67

Tabel 4.23 Uji T	68
Tabel 4.24 Model Summary.....	70

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Skema Kerangka Pemikiran.....	30
Gambar 4.2 Hasil Uji Heteroskedastisitas	62
Gambar 4.3 Uji Normalitas	63
Gambar 4.4 Grafik Histogram.....	64

DAFTAR LAMPIRAN

1. Kuesioner/angket
2. Hasil Tabulasi Data Kuesioner
3. Hasil Uji Validasi dan Uji Reliabilitas
4. Hasil Uji Multikolonieritas, Heteroskedastitas dan Normalitas
5. Hasil Analisis Regresi Berganda
6. Hasil Uji F
7. Hasil Uji R
8. Pengajuan Judul Skripsi
9. Surat Keterangan Bimbingan
10. Surat Keterangan Izin Penelitian
11. T table
12. F tabel
13. Riwayat Hidup

ABSTRAK

Nama : Alifiyah Syafitri
NIM :18.31.50.176
Fakultas :Ekonomi dan Bisnis Islam
Jurusan : Perbankan Syariah
Judul :Pengaruh Sikap Tanggung Jawab, Disiplin dan Jujur terhadap
Kepuasan Anggota di Koperasi Karya Bhakti Palu

Penelitian ini berjudul "Pengaruh Sikap Tanggung Jawab, Disiplin dan Jujur terhadap Kepuasan Anggota di Koperasi Karya Bhakti". Koperasi merupakan salah satu lembaga keuangan lainnya (bukan bank) yang juga menyediakan jasa pelayanan. Lembaga keuangan bukan bank ini biasanya lebih terfokus kepada salah satu bidang saja, apakah penyaluran dana atau penghimpunan dana, walaupun ada juga lembaga yang melukan keduanya. Kemudian masing-masing lembaga keuangan lainnya menghimpun atau menyalurkan dana mempunyai cara-cara tersendiri tantangan utama yang menjadi dasar dalam dunia bisnis koperasi yaitu menjaga sikap tanggung jawab, disiplin dan jujur.

Tujuan dalam penelitian ini adalah untuk mengetahui Pengaruh Sikap Tanggung Jawab, Disiplin dan Jujur secara simultan terhadap Kepuasan Koperasi Karya Bhakti penelitian ini merupakan penelitian dengan pendekatan kuantitatif. Populasi dalam penelitian ini adalah Anggota Koperasi Karya Bhakti Palu. Teknik pengambilan sampel menggunakan *simple random sampling* dengan jumlah sampel sebanyak 34 orang. Teknik pengumpulan data menggunakan teknik observasi dan kuesioner. Dan teknik analisa yang digunakan adalah analisis regresi linear berganda. Hasil olahan statistik yang dibantu dengan program SPSS versi 26 For Windows, menunjukkan bahwa Tanggung Jawab (X1) diperoleh nilai T hitung $0,64 < T$ tabel $1,69$ dan dimana nilai signifikannya $9,49 > 0,05$. Dapat disimpulkan secara parsial tidak terdapat pengaruh antara tanggung jawab terhadap kepuasan anggota (Y). Disiplin (X2) diperoleh nilai T hitung $0,26 < T$ tabel $1,69$ dan dimana nilai signifikannya $9,80 > 0,05$. Dapat disimpulkan secara parsial tidak terdapat pengaruh antara disiplin terhadap kepuasan anggota (Y). Jujur (X3) diperoleh nilai T hitung $4,43 > T$ tabel $1,69$ dan dimana nilai signifikannya $6,61 > 0,05$. Dapat disimpulkan secara parsial terdapat pengaruh antara jujur terhadap kepuasan anggota (Y). Sikap Tanggung Jawab, Disiplin dan Jujur berpengaruh secara simultan terhadap Kepuasan Anggota Koperasi Karya Bhakti Palu Dengan nilai F sebesar $3,36 > F$ tabel $2,92$ dengan nilai Sig sebesar $7,99$ lebih besar dibandingkan alpha $0,05$.

Kata Kunci: Pengaruh, Tanggung Jawab, Disiplin, Jujur, Kepuasan Anggota dan Koperasi

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Koperasi merupakan salah satu lembaga keuangan lainnya (bukan bank) yang juga menyediakan jasa pelayanan. Lembaga keuangan bukan bank ini biasanya lebih terfokus kepada salah satu bidang saja, apakah penyaluran dana atau penghimpunan dana, walaupun ada juga lembaga yang melukan keduanya. Kemudian masing-masing lembaga keuangan lainnya menghimpun atau menyalurkan dana mempunyai cara-cara tersendiri.¹

Berdasarkan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 1992 tentang Perkoperasian, pada Bab I Ketentuan Umum pasal 1 bagian kesatu, dinyatakan bahwa koperasi adalah badan usaha yang beranggotakan orang-orang atau badan hukum koperasi dengan melandaskan kegiatannya berdasarkan prinsip koperasi sekaligus sebagai gerakan ekonomi rakyat yang berdasarkan atas asa kekeluargaan.²

Kehadiran lembaga koperasi sangat membantu perekonomian saat ini, terutama bagi masyarakat yang membutuhkan dana cepat dan dengan jumlah yang banyak. Dengan banyaknya lembaga-lembaga keuangan yang berdiri tersebut tentunya akan menimbulkan persaingan antar lembaga sehingga dibutuhkan cara-cara yang tepat untuk tetap bisa bertahan. Kuatnya persaingan menuntut antar

¹Kasmir, "*Bank dan Lembaga Keuangan Lainnya*", (Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada, 2007). 4

²R.T Sutantya Rahardja Hadhikusuma, "*Hukum Koperasi Indonesia*", (Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada, 2005). 3

lembaga untuk memberikan pelayanan dan kinerja yang baik agar dapat memberikan pelayanan yang terbaik dan tepat bagi nasabahnya.

Memberikan pelayanan tentunya membutuhkan sumber daya manusia yang memiliki pengetahuan dan berkompeten di bidangnya, sehingga dapat memberikan kontribusi bagi lembaga keuangan. Selain itu, sebagai usaha untuk bertahan dari persaingan dan mempertahankan nasabah, sumber daya manusia harus memiliki sikap-sikap yang baik dan mencerminkan nilai-nilai agama Islam dalam hal pelayanan, agar dapat memberikan citra tentang baik atau tidaknya lembaga keuangan tersebut di mata nasabah.

Prespektif ekonomi Islam pelayanan atau pelaksanaan dikaitkan dengan amal, dengan kata lain pelayanan yang merupakan bagian dari amal tidak terlepas dari kaitan iman seseorang dan melayani merupakan suatu kewajiban karena Allah Swt memerintahkannya, sebagaimana firman-Nya dalam surah At-Taubah (9) ayat 105:

وَقُلْ أَعْمَلُوا فَسَيَرَى اللَّهُ عَمَلَكُمْ وَرَسُولُهُ وَالْمُؤْمِنُونَ وَسَتُرَدُّونَ إِلَىٰ عِلْمِ الْغَيْبِ وَالشَّهَادَةِ فَيُنبِّئُكُمْ
بِمَا كُنْتُمْ تَعْمَلُونَ

Terjemahnya:

“Dan katakanlah: bekerjalah kamu, maka Allah dan Rasul-Nya serta orang-orang mukmin akan melihat pekerjaanmu itu, dan kamu akan dikembalikan kepada (Allah) yang mengetahui akan yang ghaib dan yang nyata, lalu diberitakan-Nya kepada kamu apa yang telah kamu kerjakan.”³

Salah satu faktor penentu keberhasilan perusahaan adalah pelayanan yang baik dan produktivitas karyawan yang bagus. Setiap organisasi atau instansi dalam

³Departemen RI, “*Al-Qur’an dan Terjemahannya*”, (Jakarta: Badan Litbang dan Diklat Kementerian Agama RI, 2019). 203

melaksanakan program yang diarahkan selalu berdaya guna untuk mencapai tujuan perusahaan. Salah satu cara meningkatkan pelayanan karyawan adalah melalui disiplin, jujur, bertanggung jawab yang diberikan kepadanya. Pelayanan pada dasarnya adalah bagaimana melakukan pelayanan yang dicapai dari pekerjaan tersebut.⁴

Dunia bisnis semua orang tidak mengharapkan memperoleh perlakuan tidak jujur dari sesamanya. Praktek manipulasi tidak akan terjadi jika dilandasi dengan moral yang tinggi. Moral dan tingkat kejujuran rendah akan menghancurkan tata etika bisnis itu sendiri. Masalahnya ialah tidak ada hukuman yang tegas terhadap pelanggaran etika, karena nilai etika hanya ada di dalam hati nurani seseorang. Etika mempunyai kendali intern dalam hati, berbeda dengan aturan hukum yang mempunyai unsur paksaan ekstern. Akan tetapi bagi orang-orang yang berkecimpung dalam bisnis yang dilandasi oleh rasa keagamaan mendalam akan mengetahui bahwa perilaku jujur akan memberikan kepuasan tersendiri dalam kehidupannya baik dalam dunia nyata sekarang ini apalagi dalam kehidupan nanti di akhirat. Hendaknya kehidupan dunia terutama dalam bisnis, tidak terlepas dari kehidupan di hari kemudian itu.⁵

Sikap kejujuran, setiap karyawan juga harus memiliki kedisiplinan yang tertanam didalam dirinya. Disiplin adalah sikap kejiwaan dari seseorang atau sekelompok orang yang senantiasa berkehendak untuk mengikuti/mematuhi segala aturan/keputusan yang telah ditetapkan. Disiplin dalam hubungan kerja sangat erat kaitannya dengan motivasi kerja. Disiplin dapat dikembangkan melalui

⁴Anogara Pandji, "*Psikologi Kerja, Cet 1*",(Jakarta: PT Rineka Cipta, 2001). 11

⁵Buchari Alma, "*Dasar-dasar Etika Bisnis Islami, Cet – 3*", (Bandung : CV Alfabeta, 2003). 49

suatu latihan antara lain dengan bekerja menghargai waktu, tenaga dan biaya.⁶Maka dari itu sebagai karyawan harus selalu bekerja dengan penuh semangat dan tidak malas serta mengerjakan pekerjaan yang sudah diberikan padanya dengan tanggungjawab. Sikap karyawan yang disiplin nantinya akan meningkatkan produktivitas dengan signifikan ditambah dengan sikap yang cekatan dan sigap. Adapun ayat yang berkaitan tentang disiplin kerja surah Al-‘Asr (103), ayat (3):

إِلَّا الَّذِينَ ءَامَنُوا وَعَمِلُوا الصَّالِحَاتِ وَتَوَّصَوْا بِالْحَقِّ وَتَوَّصَوْا بِالصَّبْرِ

Terjemahnya:

Kecuali orang-orang yang beriman dan mengerjakan serta saling menasihati untuk kebenaran dan saling menasihati untuk kesabaran.⁷

Karyawan juga harus memiliki sikap tanggung jawab dalam setiap pekerjaannya agar wewenang dan tugas yang dipegangnya bisa berjalan dengan lancar dan sesuai dengan tujuan lembaga keuangan syariah tempatnya bekerja. Seperti halnya suatu komitmen, seseorang yang memiliki amanah untuk melakukan pekerjaan tertentu biasanya bersikap hati-hati. Termasuk kalau sedang bekerjasama dengan mitra kerja lainnya. Setiap butir kesalahan walau sekecil apapun harus bisa dipertanggung jawabkan. Konteksnya dalam meraih mutu kerja, efektifitas dan efisiensi kerja. Semakin bertanggung jawab dibarengi dengan semakin kuatnya komitmen maka semakin berhasil seseorang melaksanakan pekerjaannya sesuai harapan. Untuk itu maka pihak manajemen seharusnya

⁶Muchdarsyah Sinungan, “*Produktivitas: Apa dan Bagaimana. Ed – 2, Cet – 5*”. (Jakarta: Bumi Aksara, 2013). 135

⁷Departemen RI, “*Al-Qur’an dan Terjemahannya*”, (Jakarta: Badan Litbang dan Diklat Kementerian Agama RI, 2019). 601

mampu mengkondisikan agar setiap karyawan bersikap tanggung jawab. Sistem imbalan/penghargaan dan hukuman kaitannya dengan tanggung jawab sangat penting diterapkan. Suatu ketika tanggung jawab itu sendiri sudah merupakan bagian dari kebutuhan tiap individu organisasi atau sudah terinternalisasi.⁸

Beberapa sikap karyawan dalam melayani nasabah (pelanggan) berdasarkan etos kerja Islami diantaranya jujur, disiplin dan tanggung jawab di atas sangat perlu diterapkan dalam lembaga keuangan syariah dalam upaya menciptakan kepuasan nasabah. Namun kembali lagi bahwasanya kepuasan atau ketidakpuasan konsumen adalah respon konsumen terhadap evaluasi ketidaksesuaian (*disconfirmation*) yang dirasakan antara harapan sebelumnya (atau norma kinerja lainnya) dan kinerja aktual produk yang dirasakan setelah pemakaiannya.⁹ Sehingga, apabila anggota sudah merasa puas dengan kinerja dan pelayanan yang diberikan oleh lembaga keuangan maka akan membuat anggota tersebut loyal dan percaya terhadap pelayanan yang telah diterima. Sebaliknya, jika anggota tidak merasa puas maka anggota tersebut akan lari. Berdasarkan fenomena salah satu bisnis koperasi karya bhakti dikota palu, sebagaimana diutarakan Pak Sutrisno salah satu karyawan anggota koperasi karya bhakti menyatakan bahwa:¹⁰

“Dalam sistem pelayanan di koperasi karya bhakti kota palu sangat lambat, ketika saya datang, saya harus menunggu lagi dikarenakan karyawan bagian pelayanan koperasi tersebut, belum datang padahal jam sudah menunjukkan pukul

⁸Yeni Sulistyarini dalam Penelitian skripsi “Pengaruh Sikap Disiplin, Tanggung Jawab, dan Jujur Terhadap Kepuasan Anggota Koperasi Syariah Baitul Tamwil Muhammadiyah (BTM) “Surya Dana” Campurdarat Tulungagung” tahun 2017, jurusan perbankan syariah fakultas ekonomi dan bisnis islam universitas negeri islam tulungagung, <http://repo.uinsatu.ac.id> di akses pada (14 Juli 2022). 7

⁹Ibid. 8

¹⁰ *Wawancara*, salah satu nasabah koperasi karya bhakti kota palu, (7 Agustus 2022)

10 pagi, apalagi ketika melakukan peminjaman pengurus belum bisa melayani secara cepat”.

Sebagai seorang karyawan koperasi hendaknya menanamkan sifat bertanggung jawab, guna memberikan efek transparansi kepada anggota mengenai dana yang disimpan, dipinjam dan dialokasikannya. Hingga memunculkan kepuasan nasabah terhadap koperasi tersebut. Koperasi karya bhakti tumbuh dan berkembang di Sulawesi tengah. Koperasi tersebut sangat membantu dalam menyediakan sarana dan prasaran khususnya pada masyarakat. Wujud dari usaha koperasi karya bhakti tersebut diantaranya adalah penyediaan sarana simpan pinjam, penyediaan alat-alat tulis, kebutuhan rumah tangga, alat telekomunikasi, dan sebagainya. Berdasarkan pengamatan penulis ketika magang di kopersi karya bhakti masih terdapat karyawan yang datang tidak tepat waktu, sehingga perlunya adanya evaluasi kedisiplinan waktu.

Berdasarkan uraian latar belakang yang ada diatas, yang mana penulis tertarik melakukan penelitian yang berjudul “Pengaruh Sikap Tanggung Jawab, Disiplin dan Jujur terhadap Kepuasan Anggota Koperasi Karya Bhakti Palu”.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar Belakang, maka penulis merumuskan masalah sebagai berikut:

1. Apakah Tanggung Jawab berpengaruh terhadap Kepuasan Anggota Koperasi Karya Bhakti Palu?
2. Apakah Disiplin berpengaruh terhadap Kepuasan Anggota Koperasi Karya Bhakti Palu?

3. Apakah Jujur berpengaruh terhadap Kepuasan Anggota Koperasi Karya Bhakti Palu?
4. Apakah Sikap Tanggung Jawab, Disiplin dan Jujur berpengaruh secara simultan terhadap Kepuasan Anggota Koperasi Karya Bhakti Palu?

C. Tujuan dan Kegunaan Penelitian

1. Tujuan:
 - a. Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh Tanggung Jawab terhadap terhadap Kepuasan Anggota Koperasi Karya Bhakti Palu
 - b. Untuk mengetahui dan Menganalisis pengaruh Disiplin terhadap terhadap Kepuasan Anggota Koperasi Karya Bhakti Palu
 - c. Untuk mengetahui dan Menaganalisis Pengaruh Jujur terhadap terhadap Kepuasan Anggota Koperasi Karya Bhakti Palu
 - d. Untuk mengetahui dan Menganalisis Pengaruh Sikap Tanggung Jawab, Disiplin dan Jujur secara simultan terhadap Kepuasan Anggota Koperasi Karya Bhakti Palu
2. Kegunaan Penelitian:
 - a. Secara teoritis penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi tentang sumbangsih pemikiran tentang Pengaruh Sikap Tanggung Jawab, Disiplin dan Jujur terhadap Kepuasan Anggota Koperasi Karya Bhakti Palu.
 - b. Secara praktis diharapkan dapat menjadi informasi yang penting bagi masyarakat di Indonesia khususnya di Kota Palu dan juga sebagai pengetahuan untuk meninjau kembali pengembangan Pengaruh Sikap

Tanggung Jawab, Disiplin dan Jujur terhadap Kepuasan Anggota Koperasi Karya Bhakti Palu.

D. Garis-garis Besar Isi

Skripsi terbagi dalam lima bab dan masing-masing bab saling berkaitan sebagai satu kesatuan rangkaian karya ilmiah. Untuk mengetahui secara singkat terhadap masing-masing bab tersebut maka penulis menguraikan garis-garis isi skripsi sebagai berikut:

Bab I adalah bagian pendahuluan yang merangkaiakan beberapa hal pokok yang mendasari diangkatnya judul skripsi ini. Hal itu terlihat pada latar belakang, uraian singkat tentang rumusan masalah, serta tujuan dan kegunaan penelitian.

Bab II memuat kajian pustaka yang menjadi acuan penulis berpijak dan berargumentasi dalam mengkaji persoalan yang akan dibahas meliputi tentang Penelitian Terdahulu, kajian teori (Pengaruh Sikap Tanggung Jawab, Disiplin dan Jujur terhadap Kepuasan Anggota Koperasi Karya Bhakti), yaitu Sikap Tanggung Jawab, Disiplin, Jujur dan Kepuasan.

Bab III berisi tentang metode penelitian yang menginformasikan tentang Pendekatan dan Desain Penelitian, Kehadiran Penulis, Populasi dan Sampel Penelitian, Variabel Penelitian, Definisi Operasional, Instrumen penelitian, Teknik Pengumpulan Data dan Teknik Analisis Data.

Bab IV yaitu hasil penelitian dan pembahasan. Dalam bab ini, penulis menjawab dan menjelaskan dari beberapa pertanyaan yang dimuat di dalam rumusan masalah yang berkaitan dengan judul pada penelitian “Pengaruh Sikap

Tanggung Jawab, Disiplin dan Jujur terhadap Kepuasan Anggota Koperasi Karya Bhakti”.

Bab V sebagai bab penutup dengan menyajikan kesimpulan terhadap penelitian ini, serta implikasi penelitian dari penulis sebagai tindak lanjut pembahasan penelitian.

BAB II

KAJIAN PUSTAKA

A. *Penelitian Terdahulu*

Dari hasil penelusuran, penulis menemukan beberapa penelitian terdahulu yang berkaitan dengan Pengaruh Sikap Tanggung Jawab, Disiplin dan Jujur terhadap Kepuasan Nasabah Di Koperasi Karya Bhakti Kota diantaranya:

1. Abdul Jalil, *et all eds* dengan judul jurnal “*Pengaruh Pelayanan Mobile Banking Terhadap Kepuasan Nasabah (Studi Pada Mahasiswa Perbankan Syariah IAIN Palu)*”¹.

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan jenis penelitian verifikatif dimana teknik hasil penelitian menunjukkan bahwa dari hasil pengolahan data dan analisis data dalam penelitian, variabel kecepatan tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah yang dibuktikan dengan nilai thitung $1,338 < \text{nilai ttabel}, 1,681$ dan nilai signifikan sebesar $0,000 < 0,05$ maka dapat disimpulkan bahwa H_0 diterima dan H_1 ditolak yang artinya bahwa variabel kecepatan tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah.

2. Hesty Utari dalam penelitian mengenai “*Pengaruh Sikap, Disiplin Kerja Dan Tanggung Jawab Karyawan Terhadap Kepuasan Nasabah Menabung Di Bank BNI Syariah KCP Belopa*”².

¹Abdul Jalil, *et all eds* dengan judul jurnal “*Pengaruh Pelayanan Mobile Banking Terhadap Kepuasan Nasabah (Studi Pada Mahasiswa Perbankan Syariah IAIN Palu)*” Jurnal Ilmu Perbankan dan Keuangan Syariah Vol. 2 No. 1 Tahun 2020 di akses pada (11 Juli 2022)

²Hesty Utari dengan judul skripsi “*Pengaruh Sikap, Disiplin Kerja Dan Tanggung Jawab Karyawan Terhadap Kepuasan Nasabah Menabung Di Bank BNI Syariah KCP Belopa*”, Jurusan Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Iain Palopo 2021, <http://repository.iainpalopo.ac.id>, dikase pada (11 Juli 2022).

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif deskriptif, sumber data yang digunakan adalah data primer (melalui studi lapangan) dimana teknik hasil penelitian menunjukkan bahwa: 1. Hasil pengujian terhadap hipotesis pertama (H.I) pada penelitian ini menunjukkan bahwa sikap karyawan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah menabung di Bank BNI Syariah KCP Belopa. 2. Hasil uji hipotesis kedua (H.II) menunjukkan bahwa variabel disiplin kerja karyawan berpengaruh signifikan Terhadap kepuasan nasabah menabung di Bank BNI Syariah KCP Belopa. 3. Hasil uji hipotesis ketiga (H.III) menunjukkan bahwa variabel tanggung jawab karyawan berpengaruh signifikan kepuasan nasabah menabung di Bank BNI Syariah KCP Belopa. 4. Hasil uji Simultan keempat (H.IV) menunjukkan bahwa variabel sikap, disiplin kerja dan tanggung jawab karyawan secara bersama-sama mempunyai pengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah menabung di Bank BNI Syariah KCP Belopa.

3. Yeni Sulistyarini dalam penelitian mengenai *“Pengaruh Sikap Displin, Tanggung jawab, dan Jujur Terhadap Kepuasan Nasabah di Koperasi Syariah BTM “Surya Dana” Campur darat Tulungagung”*³.

Penelitian ini menggunakan pendekatan penelitian asosiatif, dengan menggunakan pendekatan kuantitatif dimana teknik hasil penelitian menunjukan bahwa sikap disiplin, tanggung jawab, dan jujur berpengaruh signifikan terhadap kepuasan anggota koperasi syariah BTM “Surya Dana” Campurdarat. Namun pada hasil uji T diketahui variabel disiplin berpengaruh positif dan signifikan

³Yeni Sulistyarini dengan judul skripsi “Pengaruh Sikap Displin, Tanggung jawab, dan Jujur Terhadap Kepuasan Nasabah di Koperasi Syariah BTM “Surya Dana” Campur darat Tulungagung”. Jurusan Perbankan Syariah fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Institut Agama Islam Tulungagung 2017, <http://repo.uinsatu.ac.id>, di akses pada (11 Juli 2022).

terhadap kepuasan anggota. Variabel tanggungjawab mempunyai pengaruh negatif dan tidak signifikan terhadap kepuasan anggota. Variabel jujur juga berpengaruh negative dan tidak signifikan terhadap kepuasan anggota.

4. Lerianda Putri Lidiawati dalam penelitian mengenai “*Pengaruh Sikap Displin, Empati, dan Jujur Terhadap Kepuasan Nasabah (Studi Kasus Koperasi Syariah Karya Mandiri Kauman dan BTM Muamalah Tulungagung)*.”⁴

Penelitian ini menggunakan pendekatan penelitian asosiatif, dengan menggunakan pendekatan kuantitatif dimana teknik hasil penelitian menunjukkan bahwa secara parsial: 1. Sikap disiplin berpengaruh positif dan signifikan terhadap terhadap kepuasan nasabah, 2. Empati berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah, 3. Jujur berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah, 4. Secara simultan bersama -sama sikap disiplin, empati, dan jujur mempunyai pengaruh yang positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah.

⁴ Lerianda Putri Lidiawati dengan judul skripsi “Pengaruh sikap disiplin, empati dan jujur terhadap kepuasan nasabah (Studi kasus koperasi syariah karya mandiri Kauman dan BTM Muamalah Tulungagung), Jurusan perbankan syariah, fakultas ekonomi dan bisnis islam, Institut Agama Islam Negeri Tulungagung 2020, <http://repo.uinsatu.ac.id>, diakses pada (11 Juli 2022).

Tabel 2.1
Persamaan dan Perbedaan
Penelitian Terdahulu dengan Penulis Sekarang

Nama Peneliti 1	Abdul Jalil, et all eds
Judul Penelitian	Pengaruh Pelayanan Mobile Banking Terhadap Kepuasan Nasabah (Studi Pada Mahasiswa Perbankan Syariah IAIN Palu)
Persamaan	Sama-sama membahas tentang Kepuasan
Perbedaan	Letak perbedaan yaitu pada fokus penelitian yang mana penelitian terdahulu meneliti pada mahasiswa perbankan Syariah IAIN Palu sedangkan penulis meneliti Koprasi karya Bhakti
Nama Peneliti 2	Hesty Utari
Judul Penelitian	Pengaruh Sikap, Disiplin Kerja Dan Tanggung Jawab Karyawan Terhadap Kepuasan Nasabah Menabung Di Bank BNI Syariah KCP Belopa
Persamaan	Sama-sama membahas tentang Pengaruh Sikap, Disiplin Kerja Dan Tanggung Jawab.
Perbedaan	Letak perbedaan yaitu pada fokus penelitian yang mana penelitian terdahulu meneliti di Bank BNI Syariah KCP Belopa sedangkan penulis meneliti Koprasi karya Bhakti
Nama Peneliti 3	Yeni Sulistyarini
Judul Penelitian	Pengaruh Sikap Displin, Tanggung jawab, dan Jujur Terhadap Kepuasan Nasabah di Koperasi Syariah BTM “Surya Dana” Campur darat Tulungagung
Persamaan	Sama-sama membahas tentang Pengaruh Sikap Displin, Tanggung jawab, dan Jujur Terhadap Kepuasan
Perbedaan	Letak perbedaan yaitu pada fokus penelitian yang mana penelitian terdahulu meneliti di Koperasi Syariah BTM “Surya Dana” Campur darat Tulungagung sedangkan penulis meneliti Koprasi karya Bhakti
Nama Peneliti 4	Lerianda Putri Lidiawati
Judul Penelitian	Pengaruh Sikap Disiplin, Empati dan Jujur Terhadap Kepuasan Nasabah (Studi kasus koperasi syariah karya mandiri Kauman dan BTM muamalah Tulungagung)
Persamaan	Sama-sama membahas tentang pengaruh sikap disiplin dan jujur terhadap kepuasan
Perbedaan	Letak perbedaannya yaitu pada fokus penelitian yang mana penelitian terdahulu meneliti di koperasi syariah karya mandiri Kauman dan BTM muamalah Tulungagung sedangkan penulis meneliti di koperasi karya Bhakti palu

B. Kajian Teori

1. Sikap

Sikap atau *attitude* didefinisikan sebagai suatu kecenderungan yang dipelajari untuk merespon dengan cara menyenangkan atau tidak menyenangkan secara konsisten berkenaan dengan objek tertentu.⁵ Konsep sikap tersebut tidak terlepas dari adanya pengertian sikap berdasarkan teori yang mendukung sebagaimana yang di kemukakan oleh Allport yang menyatakan bahwa⁶:

Ada tiga komponen pokok sikap yaitu:

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

Faktor- faktor yang mempengaruhi pembentukan sikap antara lain:

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

Tingkatan sikap adalah sebagai berikut:

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

⁵Wibowo, "*Perilaku dalam Organisasi. Ed-2. Cet-3*". (Jakarta: Rajawali Pers, 2015). 49

⁶Soekidjo Notoatmodjo, "*pendidikan dan perilaku kesehatan*", (Jakarta: Rineka Cipta, 2010). 55

2. Merespon (*responding*) yaitu Memberikan jawaban apabila ditanya, mengerjakan dan menyelesaikan tugas yang diberikan adalah suatu indikasi dari sikap. Karena dengan suatu usaha untuk menjawab pertanyaan atau mengerjakan tugas yang diberikan, terlepas dari pekerjaan itu benar atau salah, adalah berarti orang menerima ide tersebut.
3. Menghargai (*valving*) yaitu Indikasi sikap ketiga adalah mengajak orang lain mengerjakan atau mendiskusikan suatu masalah.
4. Bertanggung jawab (*responsible*) yaitu Sikap yang paling tinggi adalah bertanggung jawab atas segala sesuatu yang telah dipilihnya dengan segala resiko⁷.

Dari Penjelasan diatas dapat diuraikan bahwa seorang karyawan dalam menjalankan pekerjaannya dilakukan dengan dengan baik, senang hati dan penuh tanggung jawab dan tanpa ada unsur paksaan, maka hasil pekerjaan yang dilakukan sesuai dengan keinginan. Sebaliknya jika dilakukan dengan kondisi emosi yang tinggi atau tergesa-gesa maka hasilnya akan hancur. Kemampuan atau keahlian harus didukung oleh aspek emosi yang baik.

Sikap disiplin dan perilaku muncul pada diri pribadi seseorang jika ada penekanan pada pembentukan lingkungan dimana orang tersebut berinteraksi, terutama pada lingkungan kerja, disiplin kerja akan terwujud jika suatu lembaga atau organisasi menetapkan regulasi sesuai dengan budaya dan kesepakatan bersama sehingga tujuan lembaga atau organisasi tercapai.

⁷Ibid. 58

2. Tanggung Jawab

a. Pengertian Tanggung Jawab

Kebebasan tanpa batas merupakan *absurditas* yang melibatkan tidak adanya sikap tanggungjawab atau akuntabilitas. Untuk memenuhi konsep keadilan kesatuan seperti yang kita lihat dalam ciptaan Allah Swt, manusia harus bertanggung jawab terhadap segala tindakannya⁸.

Islam juga menaruh penekanan yang besar pada konsep tanggung jawab, tetap bukan berarti kurang memperhatikan kebebasan individu. Konsepsi tanggung jawab dalam Islam secara menyeluruh ditentukan. Ada dua aspek mendasar dari konsep ini. *Pertama*, tanggung jawab menyatu dengan status kekhalifahan manusia, Keberadaannya sebagai wakil Allah Swt di muka bumi. *Kedua*, konsep tanggung jawab dalam Islam pada dasarnya adalah sukarela dan tidak harus disamakan dengan pemaksaan, yang sepenuhnya ditolak oleh Islam⁹ Sebagaimana dalam Firman Allah Swt dalam Surah An-Nisa (4) ayat 122-124:

وَالَّذِينَ آمَنُوا وَعَمِلُوا الصَّالِحَاتِ سَنُدْخِلُهُمْ جَنَّاتٍ تَجْرِي مِنْ تَحْتِهَا الْأَنْهَارُ خَالِدِينَ فِيهَا أَبَدًا وَعَدَّ اللَّهُ حَقًّا وَمَنْ أَصْدَقُ مِنَ اللَّهِ قِيلًا ﴿122﴾ لَيْسَ بِأَمَانِيكُمْ وَلَا أَمَانِي أَهْلِ الْكِتَابِ مَنْ يَعْمَلْ سُوءًا يُجْزَ بِهِ وَلَا يَجِدْ لَهُ مِنْ دُونِ اللَّهِ وَلِيًّا وَلَا نَصِيرًا ﴿123﴾ وَمَنْ يَعْمَلْ مِنَ الصَّالِحَاتِ مِنْ ذَكَرٍ أَوْ أُنْثَىٰ وَهُوَ مُؤْمِنٌ فَأُولَٰئِكَ يَدْخُلُونَ الْجَنَّةَ وَلَا يُظَلَّمُونَ نَقِيرًا ﴿124﴾

Terjemahnya:

“Dan orang yang beriman dan mengerjakan amal kebaikan, kelak akan Kami masukkan ke dalam surga yang mengalir di bawahnya sungai-sungai, mereka kekal di dalamnya selama-lamanya. Dan janji Allah itu benar. Siapakah yang lebih benar perkataannya daripada Allah?(122) (Pahala dari

⁸Rafik Issa Beekum, “*Etika Bisnis Islami. Cet-Pertama*” (Yogyakarta: Pustaka Pelajar 2014). 40

⁹Syed Nawab Haider Naqvi, “*Menggagas Ilmu Ekonomi Islam, Cet-1*”, (Yogyakarta: Pustaka Pelajar 2013). 46

Allah) itu bukanlah angan-anganmu dan bukan (pula) angan-angan Ahli Kitab. Barangsiapa yang mengerjakan kejahatan, niscaya akan dibalas sesuai dengan kejahatan itu, dan dia tidak akan mendapatkan pelindung dan penolong selain Allah. (123) Dan barangsiapa mengerjakan amal kebajikan, baik laki-laki maupun perempuan sedang dia beriman, maka mereka itu akan masuk ke dalam surga dan mereka tidak dizalimi walau sedikit pun (124).”¹⁰

Menurut Quraish Shihab tentang Surah An-nisa Ayat 122 bahwa Neraka Jahanam itu adalah tempat kembali orang yang mengikuti jejak langkah setan. Sedangkan tempat kembali orang yang mengikuti jalan Allah adalah kebaikan. Mereka adalah orang-orang yang beriman dan melakukan amal saleh, dan tidak tertipu oleh angan-angan kosong. Di hari kiamat kelak, mereka akan dimasukkan ke dalam surga yang dialiri bermacam-macam sungai. Surga itu jauh lebih besar dari taman-taman yang ada di dunia. Hal itu pasti akan terbukti, karena merupakan janji Allah. Dan janji Allah selalu benar, karena Dialah yang memiliki segala sesuatu. Tidak ada seorang pun yang perkataan dan janjinya melebihi ketepatan perkataan dan janji Allah.¹¹

Sedangkan ayat 123 menurut Quraish Shihab bahwa Pahala tidak mungkin diperoleh dengan impian dan angan-angan manusia tanpa melakukan perbuatan baik. Pahala juga tidak akan kalian peroleh, wahai umat Islam, hanya dengan angan-angan kosong. Begitu juga, tidak dapat diperoleh dengan angan-angan *kosong Ahl al-Kitâb*: Yahudi dan Nasrani. Pahala dan keselamatan dari siksa hanya dapat diperoleh melalui iman dan amal saleh. Maka, barangsiapa melakukan kejahatan, niscaya akan mendapat balasannya dan ia tidak akan

¹⁰Departemen RI, “*Al-Qur’an dan Terjemahannya*”, (Jakarta: Badan Litbang dan Diklat Kementerian Agama RI, 2019). 98

¹¹M.Quraish Shihab, Tafsir Al-Misbah: “*Pesan, Kesan, dan Keserasian Alquran, Vol.2*”, (Tangerang: PT.Lentera Hati, 2016)

mendapat pelindung dan penolong selain Allah. Dan ayat 124 Barangsiapa mengerjakan amal saleh sesuai dengan kemampuannya dan beriman kepada Allah dan rasul-nya, maka mereka akan masuk surga dan tidak akan dikurangi derajatnya walau sedikit pun. Tidak ada perbedaan antara laki-laki dan perempuan, karena perempuan juga dibebankan tugas-tugas keagamaan (*mukallafah*), yang berhak mendapat pahala kebaikan dan siksa kejahatan.¹²

Islam mengajarkan bahwa semua perbuatan manusia akan dimintai pertanggungjawaban di akhirat. Untuk memenuhi tuntutan keadilan dan kesatuan, manusia perlu mempertanggungjawabkan tindakannya, termasuk dalam hal ini adalah kegiatan bisnis. Prinsip pertanggungjawaban ini secara mendasar akan mengubah perhitungan ekonomi dan bisnis, karena segala sesuatunya harus mengacu pada keadilan. Pada tataran implementasinya, di lembaga keuangan syariah diterapkan pada tida hal. Pertama, dalam menghitung margin, keuntungan, nilai upah, serta hal-hal lainnya. Kedua, *economic return*, bagi pemberi modal (misalkan bank syariah) harus dihitung dengan berdasarkan pada pengertian yang tegas besarnya tidak diramalkan dengan probabilitas kesalahan nol dan tidak dapat lebih dahulu ditetapkan (seperti sistem bunga). Ketiga, Islam melarang semua transaksi alegotoris yang dicontohkan dengan istilah gharar dalam kepustakaan bisnis islam klasik, atau sistem ijon yang dikenal dalam masyarakat Indonesia.¹³

Tanggung jawab memiliki peranan penting dalam Sendi-sendi kehidupan manusia sebagai pembatas atas kebebasan yang telah dipegangnya. Oleh karena

¹²Ibid.

¹³Kuat Ismanto, "*Manajemen Syariah Implementasi TQM dalam Lembaga Keuangan Syariah. Cet – 1*". (Yogyakarta : Pustaka Pelajar, 2009). 33

itu tanggung jawab sering dipakai dalam organisasi maupun perusahaan sebagai kode etik.

b. Ciri-ciri Tanggung Jawab

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

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

Memiliki sikap tanggungjawab erat kaitannya dengan kepribadian masing-masing orang dan termasuk ke dalam salah satu karakteristik kepribadian yang sehat. Adapun Ciri-Ciri pribadi yang bertanggungjawab, di antaranya:

1. Melakukan apa yang diucapkan, artinya tidak hanya sekedar bicara namun juga melaksanakan apa yang diucapkan tersebut.
2. Komunikatif, baik dengan rekan kerja, atasan, bawahan maupun klien.
3. Memiliki jiwa "melayani" dengan sepenuh hati.
4. Menjadi pendengar yang baik termasuk hal-hal yang bersifat masukan, ide, teguran maupun sanggahan yang menunjukkan perbedaan pendapat.
5. Berani meminta maaf sekaligus menanggung beban atas kesalahan yang telah dilakukan dan tidak mengulangi kesalahan yang sama.
6. Peduli pada kondisi, baik kondisi teman sekerja, anggota tim, atasan, bawahan maupun kondisi kantor.

7. Bersikap tegas. Jika berada di posisi sebagai atasan dan menemukan anak buah tidak bertanggungjawab, sudah seharusnya atasan tersebut menegurnya. Jika berada di posisi sebagai bawahan dan mendapatkan teman di tim kerja tidak bertanggungjawab, sudah seharusnya sebagai sesama tim kerja berbicara langsung dengan yang bersangkutan. Tetapi jika yang bersangkutan tidak juga berubah, maka sudah harus membicarakannya kepada atasan untuk memberikan teguran
8. Rajin memberi apresiasi. Apresiasi tidak selalu berarti bonus atau kenaikan jabatan, melainkan ucapan terima kasih secara langsung kepada yang bersangkutan di depan tim. Apresiasi sangat penting sebagai bentuk pengakuan atas kerja keras seseorang yang positif dan bermanfaat.¹⁴

Selain kepribadian yang sehat sebagaimana ciri-ciri di atas, juga ada kepribadian yang tidak sehat. Manusia adalah makhluk yang netral, kepribadiannya itu bisa berkembang seperti malaikat, bisa juga seperti setan. Hal ini amat bergantung kepada pilihannya tadi, apakah manusia mengisi mengisi jiwa atau kalbunya dengan ketakwaan atau dengan fujur (perbuatan yang buruk).¹⁵

Berdasarkan uraian diatas tentang kepribadian dapat disimpulkan bahwa sikap tanggung jawab dapat dimiliki oleh seseorang yang memiliki kepribadian sehat dan selalu mengisi jiwanya dengan bertakwa kepada Allah Swt, sebaliknya orang yang tidak memiliki tanggung jawab maka dia memiliki kepribadian yang tidak sehat sehingga memiliki sifat tidak amanah.

¹⁴Syamsu Yusuf LN & Achmad Juntika Nurihsan, *Teori Kepribadian*, Cet – 3 (Bandung: PT. Remaja Rosdakarya, 2011). 3

¹⁵ Ibid. 213

3. Disiplin

Jika di kaji secara etimologi disiplin berasal dari bahasa latin disipel yang berarti pengikut. Seiring dengan berkembangnya zaman, maka kata tersebut mengalami perubahan menjadi disiplin yang artinya kepatuhan atau yang menyangkut tata tertib. Pengertian disiplin adalah kemampuan untuk mengendalikan diri dalam bentuk tidak melakukan sesuatu tindakan yang tidak sesuai dan bertentangan dengan sesuatu yang telah ditetapkan dan melakukan sesuatu yang mendukung dan melindungi sesuatu yang telah ditetapkan.¹⁶ Disiplin merupakan suatu kepatuhan seseorang dalam menjalankan semua tugas dan tanggung jawabnya yang berpengaruh terhadap kinerja atau prestasi kerja seseorang.

Bagi umat Islam, Al-Qur'an juga merupakan kumpulan dari perintah-perintah dan larangan-larangan (peraturan). Sebagaimana Dalam Firman Allah Swt Surah An-Nisa (4) Ayat 103:

فَإِذَا قَضَيْتُمُ الصَّلَاةَ فَادْكُرُوا اللَّهَ فِيْمَا وَقَعْتُمْ وَأَعْلَىٰ جُنُوبِكُمْ ۖ فَإِذَا أَطْمَأْنَنْتُمْ فَأَقِيمُوا الصَّلَاةَ ۗ إِنَّ الصَّلَاةَ كَانَتْ عَلَى الْمُؤْمِنِينَ كِتَابًا مَّوْقُوتًا

Terjemahnya:

“Maka apabila kamu telah menyelesaikan shalat(mu), ingatlah Allah di waktu berdiri, di waktu duduk dan di waktu berbaring. Kemudian apabila kamu telah merasa aman, maka dirikanlah shalat itu (sebagaimana biasa). Sesungguhnya shalat itu adalah fardhu yang ditentukan waktunya atas orang-orang yang beriman.(QS. An-nisaa: 103)”¹⁷

¹⁶ Sondang Siagian, “*Manajemen Sumber Daya Manusia*”, (Jakarta: Bumi Aksara, 2003). 249

¹⁷Departemen RI, “*Al-Qur'an dan Terjemahannya*”, (Jakarta: Badan Litbang dan Diklat Kementerian Agama RI, 2019). 95

Ayat di atas adalah mengisyaratkan agar umat manusia taat, patuh dan tunduk (disiplin) pada peraturan yang ditetapkan oleh Tuhannya (Al-Qur'an), begitu juga terhadap waktu yang mengisyaratkan adanya kewajiban untuk disiplin dalam mengerjakan shalat.

a. Disiplin Kerja

Disiplin kerja dapat diartikan sebagai pelaksanaan manajemen untuk memperteguh pedoman-pedoman organisasi.¹⁸ Disiplin kerja erat kaitannya dengan konsisten diri. Konsisten adalah sikap berdisiplin yang dalam bahasa latin: disciple, discipulus, murid, mengikuti dengan taat), yaitu kemampuan untuk mengendalikan diri dengan tenang dan tetap taat walupun dalam situasi yang sangat menekan. Pribadi yang berdisiplin sangat berhati-hati dalam mengelola pekerjaan serta penuh tanggungjawab memenuhi kewajibannya.¹⁹ Dalam kaitannya dengan pekerjaan, pengertian disiplin kerja adalah suatu sikap dari tingkah laku yang menunjukkan ketaatan karyawan terhadap peraturan organisasi. Sikap dan perilaku dalam disiplin kerja ditandai oleh inisiatif, kemauan, dan kehendak untuk mentaati peraturan. Disiplin kerja merupakan suatu sikap dan perilaku yang berniat untuk mentaati segala peraturan organisasi yang didasarkan atas kesadaran diri untuk menyesuaikan dengan peraturan organisasi.

¹⁸Anwar Prabu Mangkunegara, *Manajemen Sumber Daya Manusia Perusahaan*, (Bandung: PT. Remaja Rosdakarya, 2004). 129

¹⁹Toto Tasmara, "*Membudayakan Etos kerja Islami. Cet-1*". (Jakarta: Gema Insani Press, 2002). 88

Berdasarkan indikator disiplin kerja terbagi atas:

1. Disiplin kerja tidak semata-mata patuh dan taat terhadap penggunaan jam kerja saja, misalnya datang dan pulang sesuai dengan jadwal, tidak mangkir kerja dan tidak mencuri-curi waktu;
2. Upaya dalam mentaati peraturan tidak didasarkan adanya perasaan takut, atau terpaksa;
3. Komitmen loyal pada organisasi yaitu tercermin dari bagaimana sikap dalam bekerja.²⁰

b. Jenis-Jenis Disiplin Kerja

1. Disiplin Preventif

Disiplin *preventif* ini adalah tindakan yang mendorong para pegawai untuk taat kepada berbagai ketentuan yang berlaku dan memenuhi standar yang telah ditetapkan. Artinya melalui kejelasan dan penjelasan tentang pola sikap, tindakan dan perilaku yang diinginkan dan setiap anggota organisasi diusahakan pencegahan jangan sampai para karyawan berperilaku negatif.

2. Disiplin korektif

Disiplin *korektif* adalah suatu upaya mengerakkan pegawai dalam menyatakan suatu peraturan dan mengarahkan untuk tetap mematuhi peraturan sesuai dengan pedoman pedoman yang berlaku pada perusahaan. Pada disiplin *korektif*, pegawai yang melanggar disiplin perlu diberikan sanksi dengan peraturan yang berlaku.

²⁰Fitri Nur Azijah *et al eds* dengan judul jurnal “ *Pengaruh Disiplin Kerja terhadap kinerja karyawan*”Jurnal Manajemen, Vol 2 tahun 2020 di akses pada tanggal (12 Juli 2022).

3. Disiplin *progresif*

Disiplin *progresif* berarti memberikan hukuman yang lebih berat terhadap pelanggaran yang berulang, dengan tujuan kepada pegawai untuk mengambil tindakan korektif sebelum hukuman yang lebih serius dilaksanakan.²¹

4. *Jujur*

Pengertian Jujur (*Shiddiq*) *Shiddiq* (jujur, benar) adalah lawan kata dari *kidzb* (bohong atau dusta). Jujur adalah kesesuaian antara berita yang disampaikan dan fakta, antara fenomena dan yang diberitakan, serta antara bentuk dan substansi. Syariah memang senantiasa mengajak orang-orang saleh untuk jujur dalam menjalankan segala urusan.²² Terutama dalam berbisnis, jujur biasanya masuk ke dalam salah satu kode etik yang harus dilaksanakan oleh pelaku bisnis karena berbisnis yang disertai dengan kejujuran dapat membawa kesuksesan, kelancaran dan kepercayaan diantara mitra bisnisnya.

Menurut Kwat Ismanto Mengemukakan bahwa Kejujuran merupakan nilai dasar yang harus dipegang dalam menjalankan kegiatan bisnis. Keberhasilan dan kegagalan suatu bisnis dalam Islam selalu berkaitan dengan ada tidaknya sifat jujur. Dalam Islam bahwa hubungan antara kejujuran dan keberhasilan kegiatan ekonomi menunjukkan hal yang positif. Setiap bisnis yang didasarkan pada kejujuran akan mendapatkan kepercayaan pihak lain. Kepercayaan ini akan

²¹Mangkunegara Prabu Anwar, “*Manajemen Sumber Daya Manusia Perusahaan*”, (Bandung: PT Remaja Rosdakarya 2013). 129

²²Mohammad Faisal Amir, “*Memahami Evaluasi Kinerja Karyawan: Konsep dan Penilaian Kinerja di Perusahaan*”, (Jakarta: Mitra Wacana Media, 2015). 87

mendorong bertambahnya nilai transaksi kegiatan bisnis dan pada akhirnya meningkatkan keuntungan²³.

Maka dari itu, jujur dan amanah adalah hal yang harus dimiliki para praktisi keuangan syariah. Rasulullah saw bersabda:

عَنْ أَبِي سَعِيدٍ عَنِ النَّبِيِّ صَلَّى اللَّهُ عَلَيْهِ وَسَلَّمَ قَالَ التَّاجِرُ الصَّدُوقُ الْأَمِينُ مَعَ النَّبِيِّينَ
وَالصِّدِّيقِينَ وَالشُّهَدَاءِ (رواه الترمذي)

Artinya :

“Dari Abu Sa‘id al-Khudri ra beliau berkata bahwa Rasulullah saw bersabda, “Pebisnis yang dapat dipercaya lagi jujur (akan menjadi penghuni surga) bersama para nabi, Shiddiqin (orang-orang yang jujur) dan syuhada,” (HR. Turmudzi, al-Hakim, dan ad-Darimi)²⁴

Hadits tersebut menerangkan bahwa, seorang pembisnis yang jujur dan amanah, kelak pada hari kiamat akan berkedudukan bersama para Nabi, para *shiddiqin* dan para *syuhada*. Beberapa sikap jujur yang harus diterapkan yaitu tidak curang, harga sesuai pasar, transparan dan sebagainya. Sama halnya dengan sikap tanggungjawab yang sudah diuraikan sebelumnya, sikap jujur juga berkaitan dengan kepribadian masing-masing individu, dapat berupa kepribadian yang sehat maupun yang tidak sehat.

Adapun ciri-ciri perilaku jujur yang harus dimiliki oleh seorang individu atau pebisnis muslim dan tergolong dalam kepribadian yang sehat:

²³Kuat Ismanto, “*Manajemen Syariah Implementasi TQM dalam Lembaga Keuangan Syariah. Cet – 1*”. (Yogyakarta : Pustaka Pelajar, 2009). 34

²⁴Said Hawa dkk, “*Al – Islam*”. (Jakarta: Gema Insani Press, 2014). 398

1. Tidak berpura-pura
2. Tidak menipu
3. Amanah
4. Tidak mengambil hak milik orang lain
5. Tidak merugikan orang lain.²⁵

5. Kepuasan Anggota

Konsep kepuasan pelanggan adalah harapan dan kinerja atau hasil yang dirasakan oleh konsumen atau pelanggan. Harapan merupakan keyakinan seorang pelanggan terhadap suatu produk yang digunakan sedangkan kinerja merupakan persepsi pelanggan setelah mengkonsumsi suatu produk.²⁶

Sedangkan Kepuasan merupakan tingkat perasaan dimana seseorang menyatakan hasil perbandingan antara hasil kerja produk/jasa yang diterima dengan apa yang diharapkan. Menurut Engel, Blackwell, dan Miniard Mengemukakan Bahwa: kepuasan sebagai “evaluasi pasca konsumsi di mana suatu alternatif yang dipilih setidaknya memenuhi atau melebihi harapan”. Adapun Menurut Mowen dan Minor mengartikan kepuasan sebagai: “segala sikap nasabah terhadap pelayanan yang baik setelah mereka mendapatkan apa yang diperoleh”.²⁷

Jadi kepuasan anggota merupakan harapan awal atau bisa disebut dengan ekspektasi dari setiap nasabah untuk mendapatkan sesuatu, baik itu jasa

²⁵Suparno Paul, *Pendidikan Karakter* (Yogyakarta. PT Kanisius2015). 23

²⁶Setyawan, *et all eds* dengan judul jurnal *Analisis Kepuasan Mitra Koperasi Jasa Keuangan Syariah Baitul Maal wa Tamwil Cabang Utama Kabupaten Tuban*, Jurnal Pendidikan Ekonomi (JUPE) Volume 2, No.3 Tahun 2014

²⁷Ujang Sumarwan, “*Perilaku Nasabah Teori dan Penerapannya dalam Pemasaran Edisi kedua*”, (Bogor: Ghalia Indonesia, 2011). 386

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.

a. Faktor Pendukung Kepuasan Anggota

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.

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.

3. Kualitas Pelayanan

Salah satu konsep kualitas pelayanan yang paling populer adalah *Servqual* yang dikembangkan oleh Berry dan Zeithalm. Berdasarkan konsep ini, kualitas pelayanan mempunyai lima dimensi, yaitu:

- a. *Reliability* (keandalan);
- b. *Responsiveness* (ketanggapan);
- c. *Assurance* (jaminan);

d. *Emphaty* (empati) dan

e. *Tangible* (bukti fisik).

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.

5. Biaya dan Kemudahan

Untuk Mendapatkan Produk dan Jasa Pelanggan akan semakin puas dan senang apabila relative mudah dan efisien dalam mendapatkan produk atau pelayanan. Hal ini disebabkan pelanggan tidak perlu membuang waktu untuk mendapatkan produk atau jasa.²⁸

Secara umum, pelanggan yang merasa puas dengan pelayanan yang diberikan kepada perusahaan atau koperasi dapat mempengaruhi prinsip kepuasan pelanggan karena harapan yang diinginkan pelanggan sesuai keinginan, menjamin produk yang dibeli pelanggan sesuai dengan harga pasar, mau mendengarkan suara pelanggan apa yang diinginkan sesuai dengan produk yang diharapkan. Tidak hanya prinsip kepuasan anggota tapi juga faktor yang mempengaruhi seperti harga, kualitas produk, kualitas pelayanan, dan faktor kemudahan. Jadi dapat disimpulkan bahwa kepuasan anggota adalah suatu keadaan dimana harapan anggota terhadap suatu produk atau jasa koperasi sesuai dengan kenyataan yang diterima.

²⁸Handi Irawan, "*Prinsip Kepuasan Pelanggan*", (Jakarta: PT.Elexmedia Komputindo, 2002). 37

c. Pengukuran Tingkat Kepuasan Anggota

Perlunya diadakan riset atau pengukuran tingkat kepuasan yang dirasakan anggota atas pelayanan yang diberikan. Oleh karena itu Kotler mengemukakan 4 metode untuk mengukur kepuasan, yaitu:

a. Sistem keluhan dan saran yaitu memberikan kesempatan yang luas kepada para pelanggannya untuk menyampaikan saran, pendapat dan keluhan melalui media berupa kotak saran yang mudah dijangkau pelanggan.

b. Ghost shopping

Memperoleh gambaran mengenai kepuasan pelanggan dengan memperkerjakan beberapa orang untuk berperan atau bersikap sebagai pelanggan atau pembeli potensial produk perusahaan pesaing.

c. Survei kepuasan pelanggan

Dengan mengadakan survei yang teratur dengan metode survei kepuasan pelanggan dapat menggunakan pengukuran dengan berbagai cara yaitu : Pengukuran dilakukan secara langsung dengan pertanyaan seperti “Ungkapkan seberapa puas saudara terhadap pelayanan Bank Indonesia pada skala ialah: sangat tidak puas, tidak puas, cukup puas, puas, sangat puas” dan Responden diberi pertanyaan mengenai seberapa besar mereka mengharapkan suatu atribut tertentu dan seberapa besar yang mereka rasakan. Responden diminta untuk menuliskan masalah-masalah yang mereka hadapi berkaitan dengan penawaran dari

perusahaan dan juga diminta untuk menuliskan perbaikan-perbaikan yang mereka sarankan.²⁹

Adapun menurut Rangkuti metode pengukuran kepuasan pelanggan yang dilakukan adalah dengan menggunakan metode *survey*. Pengukurannya dilakukan dengan cara sebagai berikut :

1. Pengukuran dapat dilakukan secara langsung melalui pertanyaan kepada pelanggan dengan ungkapan sangat tidak puas, kurang puas, puas dan sangat puas.
2. Responden diberi pertanyaan mengenai seberapa besar mereka mengharapkan suatu atribut tertentu dan seberapa pantas yang mereka rasakan.
3. Responden diminta menuliskan masalah – masalah yang mereka hadapi yang berkaitan dengan penawaran dari perusahaan dan diminta untuk menuliskan perbaikan-perbaikan yang mereka sarankan.
4. Responden diminta meranking elemen atau atribut penawaran berdasarkan derajat kepentingan setiap elemen dan seberapa baik kinerja perusahaan pada masing – masing elemen.³⁰

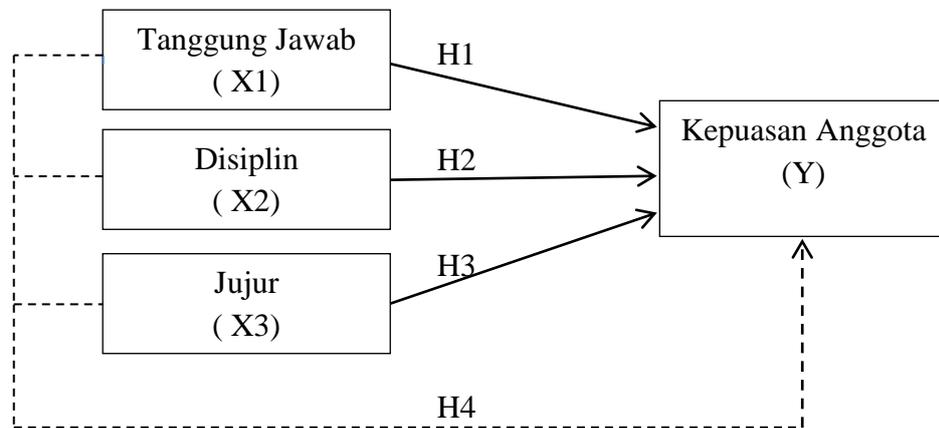
C. Kerangka Pemikiran

Kerangka Pemikiran yang penulis gunakan dalam penelitian “Pengaruh Sikap Tanggung Jawab, Disiplin dan Jujur terhadap Kepuasan Anggota Koperasi Karya Bhakti” ini yaitu:

²⁹Tjiptono, Fandy, *Strategi Pemasaran*. (Yogyakarta : Penerbit And, 20020). 34

³⁰Ibid. 35

Gambar 2.1
Skema Kerangka Pemikiran



Keterangan :

Tanggung Jawab = Variabel Bebas

Disiplin = Variabel Bebas

Jujur = Variabel Bebas

Kepuasan Nasabah = Variabel Terikat

—————> = Pengaruh Secara Simultan

-----> = Pengaruh Secara Parsial

D. Hipotesis

Hipotesis adalah jawaban sementara terhadap rumusan masalah penelitian, dimana rumusan masalah penelitian telah dinyatakan dalam bentuk kalimat pernyataan. Dikatakan sementara karena jawaban yang diberikan baru didasarkan pada teori yang relevan, belum didasarkan pada fakta-fakta empiris yang

diperoleh melalui pengumpulan data.³¹ Adapun hipotesis dalam penelitian ini adalah:

1. Diduga Sikap Tanggung Jawab (H1) berpengaruh pada kepuasan Nasabah Koperasi Karya Bhakti Palu
2. Diduga Disiplin (H2) berpengaruh pada kepuasan Nasabah Koperasi Karya Bhakti Palu
3. Diduga Jujur (H3) berpengaruh pada kepuasan Nasabah Koperasi Karya Bhakti Palu
4. Diduga Sikap Tanggung Jawab, Disiplin dan Jujur (H4) berpengaruh secara simultan terhadap kepuasan Nasabah Koperasi Karya Bhakti Palu

³¹Sugiyono. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, Dan R&D* (Bandung; Alfabeta 2015)

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Pendekatan dan Desain Penelitian

Pendekatan yang digunakan dalam penulisan Skripsi ini mengenai pengaruh sikap tanggung jawab, disiplin dan jujur terhadap kepuasan nasabah koperasi karya bhakti adalah pendekatan kuantitatif, karena data penelitian berupa angka-angka atau bisa diangkakan dan dianalisis menggunakan statistik. Pendekatan kuantitatif digunakan untuk meneliti pada populasi atau sampel tertentu, pengumpulan data menggunakan instrument penelitian, analisi data bersifat kuantitatif/statistik, dengan tujuan untuk menguji hipotesis yang telah ditetapkan.¹ Penggunaan pendekatan ini digunakan karena ingin mengetahui pengaruh variabel sikap tanggung jawab, disiplin dan jujur terhadap kepuasan nasabah.

Penelitian kuantitatif di bagi menjadi dua format yaitu deskriptif dan eksplanasi. Penelitian kuantitatif dengan format deskriptif yaitu memiliki tujuan untuk menjelaskan dan meringkas situasi yang timbul pada objek penelitian berdasarkan apa yang terjadi, kemudian memaparkan karakter atau gambaran perihal kondisi dan situasi variabel tersebut. Penelitian ini memiliki jenis penelitian survei, yakni dengan mengumpulkan data dan informasi guna mendapatkan keterangan mengenai kepuasan nasabah dengan menggunakan

¹Syofian Siregar, “*Statistik Parametrik untuk Penelitian Kuantitatif: Dilengkapi dengan Perhitungan Manual dan Aplikasi SPSS Versi 17, Cet 3*” (Jakarta: Bumi Aksara, 2015). 9

kuesioner.² Berdasarkan eksplanasinya, penelitian ini digolongkan ke dalam penelitian asosiatif kausal. Penelitian asosiatif kausal merupakan penelitian yang mencari hubungan atau pengaruh sebab akibat yaitu hubungan atau pengaruh variabel independen (X) terhadap variabel dependen (Y).³

Jenis penelitian yang digunakan adalah penelitian kuantitatif, yaitu penelitian yang dilakukan terhadap populasi atau sampel tertentu dengan tujuan untuk menguji hipotesis yang telah ditetapkan.⁴

B. Populasi dan Sampel Penelitian

a. Populasi

Populasi adalah wilayah umum yang terdiri atas obyek dan subyek penelitian yang memiliki kualitas dan karakteristik yang menjadi patokan atau sudah ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari kemudian ditarik kesimpulannya dalam hasil akhir⁵. Populasi dalam penelitian ini yaitu nasabah koperasi karya bhakti dengan jumlah 50 nasabah tahun 2022.

b. Sampel

Sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut.⁶ Pengambilan sampel menggunakan *simple random sampling*,

Dimana teknik dan sampel yang peneliti gunakan secara acak tanpa memandang sampel atas dasar strata atau status sosial dari segi apapun sampel yang akan dijadikan obyek penelitian dalam skripsi ini yaitu Anggota koperasi

²Burhan Bungin, “*Metodologi Penelitian Kuantitatif*”, (Jakarta: Kencana Perdana Media Group, 2009). 35

³Sugiyono, “*Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*”, (Bandung : Alfabeta, 20013). 8

⁴Ibid. 9

⁵Ibid. 11

⁶Sugiyono, “*Metode Penelitian Bisnis*”. (Bandung: CV.Alfabeta, 2007). 72

karya bhakti jumlahnya telah ditentukan berdasarkan perhitungan suatu rumus, maka penentuan jumlah sampel yang akan digunakan dalam penelitian ini menggunakan rumus *slovin*, yaitu sebagai berikut:

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

Dimana :

n = Jumlah sampel

N = Jumlah Populasi

e = Batas teloransi kesalahan (10%)

Diketahui N= 50 orang dengan tingkat kesalahan pengambilan sampel 10%. Maka:

$$n = \frac{50}{1 + 50 (0,1)^2}$$

$$n = 33,33 \text{ dibulatkan menjadi } 34$$

Berdasarkan hasil dari rumus tersebut maka diperoleh sampel untuk penelitian ini sebanyak 34 Nasabah Koperasi Karya Bhakti.

Metode pengambilan sampel pada penelitian ini menggunakan teknik Probability Sampling merupakan teknik sampling yang memberikan peluang yang sama bagi seluruh anggota populasi untuk dipilih menjadi anggota sampel, dengan cara Simple Random Sampling.⁷ Hal ini peneliti dalam pengambilan sampel yang dilakukan secara acak tanpa memperhatikan strata yang ada dalam populasi

⁷Sugiyono, Dikutip dalam Nanang Martono, Metode Penelitian Kuantitatif, Edisi revisi 2, (Cet. V ; Jakarta : PT. Rajagrafindo Persada, 2016), 77.

tersebut dengan cara membagikan kuesioner secara langsung kepada calon responden yaitu anggota koperasi karya bhakti yang berada di wilayah Kota Palu.

C. Variabel Penelitian

Variabel penelitian yaitu segala hal yang memiliki bentuk yang berhubungan dengan berbagai hal yang telah menjadi ketetapan oleh peneliti sebagai hal yang dipelajari dan perihal mendapatkan informasi terkait data yang dibutuhkan.⁸ Dalam variabel penelitian di bagi menjadi dua ialah variabel terikat dan variabel bebas.

variabel Terikat (*Dependent Variable*) Variabel dependen biasa disebut dengan variabel terikat, yakni variabel yang menjadi akibat atau variabel yang di pengaruhi. Yaitu kepuasan nasabah koperasi kharya bhakti merupakan variabel dependen dalam penelitian ini. Sedangkan variabel independent atau yang lebih sering disebut sebagai variabel bebas, yakni variabel yang menjadi sebab atau yang mempengaruhi variabel terikat dalam suatu penelitian.⁹ Sikap tanggung jawab, Disiplin dan Jujur dalam penelitian ini merupakan variabel bebas, yakni X1(Tanggung Jawab), X2 (Disiplin) dan X3 (Jujur)

D. Definisi Operasional

Berdasarkan judul Skripsi yaitu pengaruh sikap tanggung jawab, disiplin dan jujur terhadap kepuasan nasabah koperasi karya bhakti, maka perlu adanya definisi operasional. Definisi operasional adalah unsur penelitian yang memberitahukan bagaimana caranya untuk mengukur suatu variabel.

⁸Sugiyono, "*Statistika Untuk Penelitian*", (Bandung: Alfabeta, 2011). 74

⁹Ibid

Adapun definisi operasional dari variabel-variabel dalam penelitian ini yaitu:

Tabel 3.2
Definisi Operasional Variabel

No	Variabel	Definisi Oprasional	Indikator
1.	Tanggung Jawab (X1)	Tanggung jawab dapat dilihat dari sikap seseorang yang menyadari akan apa yang menjadi tugasnya dan melaksanakan tugas dan kewajibannya tersebut dengan penuh ketekunan dan keseriusan.	1. Melakukan apa yang diucapkan 2. Komunikatif. 3. Memiliki jiwa "melayani" dengan sepenuh hati 4. Menjadi pendengar yang baik 5. Berani meminta maaf 6. Peduli pada kondisi 7. Bersikap tegas ¹⁰
2.	Disiplin (X2)	Disiplin Adalah suatu sikap dan perilaku yang berniat untuk mentaati segala peraturan organisasi yang didasarkan atas kesadaran diri untuk menyesuaikan dengan peraturan organisasi.	1. Waktu 2. Komitmen dan loyal pada pekerjaan 3. Tidak mangkir 4. Ketaatan pada aturan (SOP). ¹¹

¹⁰Syamsu Yusuf LN & Achmad Juntika Nurihsan, *Teori Kepribadian*. Cet – 3, (Bandung: PT. Remaja Rosdakarya, 2011). 3

¹¹Mohammad Faisal Amir, “*Memahami Evaluasi Kinerja Karyawan: Konsep dan Penilaian Kinerja di Perusahaan*”, (Jakarta: Mitra Wacana Media, 2015). 146

3.	Jujur (X3)	Jujur adalah lurus hati, tidak curang, dan kejujuran ialah kelurusan hati, ketulusan hati	<ol style="list-style-type: none"> 1. Tidak berpura-pura 2. Tidak menipu 3. Amanah 4. Tidak mengambil hak milik orang lain 5. Tidak merugikan orang lain.¹²
4.	Kepuasan Anggota (X4)	Kepuasan merupakan tingkat perasaan dimana seseorang menyatakan hasil perbandingan antara hasil kerja produk/jasa yang diterima dengan apa yang diharapkan. Seorang konsumen dalam melakukan pembelian memiliki proses	<ol style="list-style-type: none"> 1. Menarik 2. Cepat 3. Handal 4. Aman 5. Empati¹³

E. Instrumen Penelitian

Instrumen dalam penelitian ini yaitu kuisisioner atau angket. Dimana pernyataan-pernyataan kepada nasabah koperasi karya bhakti yang memuat tentang kepuasan nasabah. Pernyataannya dibuat dalam angket dengan menggunakan skala *Likert*.

Skala *Likert* yaitu skala yang digunakan untuk mengukur sikap, pendapat dan persepsi seseorang atau kelompok orang terhadap orang terhadap suatu kejadian atau keadaan sosial, dimana variable yang akan diukur dijabarkan menjadi indikator tersebut dijadikan titik tolak untuk menyusun *item-item*

¹²Mohammad Mustari, Nilai Karakter Refleksi untuk Pendidikan, (Yogyakarta: Pressindo, 2011). 19

¹³Handi Irawan, "*Prinsip Kepuasan Pelanggan*", (Jakarta: PT.Elexmedia Komputindo, 2012). 37

pernyataan.¹⁴ Contoh kategori pernyataan dengan jawaban sangat tidak puas selanjuthnya ditulis (STP) sampai sangat puas selanjuthnya ditulis (SP):

Tabel 3.2
Kategori Pernyataan dan Jawaban

Skor	Keterangan
Di beri bobot 5	Sangat Puas (SP)
Di beri bobot 4	Puas (P)
Di beri bobot 3	Ragu (R)
Di beri bobot 2	Kurang Puas (KP)
Di beri bobot 1	Sangat Tidak Puas (STP)

Jenis data penelitian ini berupa data primer dan data sekunder. Data primer yaitu data penelitian yang diperoleh atau dikumpulkan langsung dari sumber asli (tanpa perantara) berupa jawaban atas kuesioner yang dibagikan kepada responden pada objek penelitian sedangkan data sekunder adalah data penelitian yang diperoleh atau dikumpulkan melalui perantara pihak ketiga berupa daftar refrensi studi pustaka, website pemerintah, dokumen perundang-undangan lain.

F. Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini yang digunakan penulis adalah:

1. Angket atau Kuesioner (daftar pertanyaan).

¹⁴Haryadi Sarjono dan Wilda Julianti, "SPSS Lisrel, Sebuah pengantar, Aplikasi Untuk Riset", (Jakarta:Salemba Empat 2011). 6

Merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberi seperangkat pertanyaan tertulis kepada responden untuk dijawab.¹⁵ Teknik pengumpulan data ini sangat efisien, karena sudah diketahui dengan pasti variabel yang akan diukur dan tahu apa yang bisa diharapkan dari responden. Sehubungan dengan penelitian ini, penulis menyebarkan kuesioner kepada nasabah koperasi karya bhakti. Dipandang dari cara menjawabnya maka digunakan kuesioner tertutup, yang sudah disediakan jawabannya sehingga responden tinggal memilih.¹⁶

2. Dokumentasi

Dalam penelitian dokumentasi dapat berupa catatan dan dokumen-dokumen atau melihat majalah, brosur, dan internet yang berhubungan dengan kepuasan nasabah koperasi karya bhakti untuk memperoleh landasan teori dan mendapatkan data yang menunjang penelitian penulis.

G. Teknik Analisis Data

Teknik analisis data yang digunakan penulis dalam penelitian ini adalah analisis kuantitatif, yaitu merupakan proses analisis terhadap data-data yang berbentuk angka-angka dengan cara perhitungan secara statistik untuk mengukur pengaruh sikap Tanggung Jawab, Disiplin dan Jujur terhadap Kepuasan Anggota di Koperasi Karya Bhakti Palu dengan menggunakan SPSS 21 *for Windows* sebagai alat ukurnya.

¹⁵Sugiyono, “*Metode Penelitian Bisnis*”, (Bandung: CV.Alpabeta, 2007). 135

¹⁶Suharsimi Arikunto, “*Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*” (Edisi Revisi VI, Jakarta: Rineka Cipta, 2006). 152

1. Uji Validasi

Uji validitas digunakan untuk mengukur sah atau valid tidaknya suatu kuisisioner. Kuisisioner dikatakan valid jika pernyataan pada kuisisioner mampu untuk mengungkapkan suatu yang akan diukur oleh kuisisioner tersebut.¹⁷

2. Uji Reabilitas

Reabilitas adalah alat untuk mengukur kuisisioner yang merupakan indikator dan variabel atau konstruk. Suatu kuisisioner dikatakan *reliable* atau handal jika jawaban seseorang terhadap pernyataan adalah konsisten atau stabil.¹⁸

3. Uji Regresi Berganda

Regresi linier berganda digunakan oleh penulis untuk mengetahui seberapa besar pengaruh sikap Tanggung Jawab, Disiplin dan Jujur terhadap Kepuasan Nasabah Koperasi Karya Bhkati. Model hubungan nilai pelanggan dengan variabel-variabel tersebut dapat di susun dengan fungsi atau persamaan sebagai berikut:¹⁹

$$Y = \beta_1 X_1 + \beta_2 X_2 + \beta_3 X_3 + e$$

Dimana :

Y = Kepuasan Anggota

β_1 = Koefisien regresi variabel Tanggung Jawab (X1)

β_2 = Koefisien regresi variabel Disiplin (X2)

β_3 = Koefisien regresi variabel Jujur (X3)

X1= Tanggung Jawab

X2= Disiplin

¹⁷ Sugiyono, "Metode Penelitian Administrasi, (Bandung: ALFABETA,2011). 162

¹⁸Imam Ghozali, "Aplikasi Analisis Multivariate dengan program IBM SPSS 21. (Cet. VII, Semarang:Badan Penerbit UNDIP, 2013). 47

¹⁹Sugiyono, "Metode Penelitian Kuantitatif" (Cet. 1; Bandung: Alfabeta, 2018). 305

$X_3 = \text{Jujur}$

$e = \text{Standar eror}$

Untuk mengetahui serta menentukan arah besarnya koefisien antara variabel bebas dengan variabel terikat, maka digunakan teknik bantuan *SPSS versi 21 for windows*.

4. Uji Asumsi Klasik

Terdapat asumsi dasar yang harus dipenuhi dalam penggunaan analisis regresi. Dengan terpenuhinya asumsi dasar tersebut, maka hasil yang diperoleh lebih akurat dan mendekati atau sama dengan kenyataan. Penyimpangan asumsi dasar tersebut dalam regresi dapat menimbulkan masalah, seperti standar kesalahan untuk masing-masing koefisien yang diduga sangat besar pengaruhnya terhadap variabel bebas sehingga tidak dapat terdeteksi atau variabel koefisiennya tidak minim lagi. Asumsi dasar yang menjadi fokus penulis dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

a. Uji Normalitas

Uji Normalitas bertujuan mengetahui normal atau tidaknya suatu distribusi data. Pada dasarnya uji normalitas adalah membandingkan antara data yang dimiliki dan data yang berdistribusi normal yang memiliki *imean* dan standar deviasi yang sama dengan data peneliti.²⁰ Model Regresi yang baik adalah memiliki distribusi data normal atau mendekati normal. Adapun cara untuk mendeteksinya yaitu dengan menggunakan analisis grafik.

²⁰Haryadi Sarjono dan Winda Julianti, "*SPSS vs Lisrel Sebuah Pengantar, Aplikasi Untuk Riset*", (Jakarta: Salemba Empat, 2011). 53

Analisis grafik merupakan cara untuk melihat normalitas residual yaitu dengan melihat grafik histogram yang membandingkan antara data observasi dengan distribusi yang mendekati normal. Dari hasil grafik histogram, didapatkangaris kurval normal, dengan data yang diteliti berdistribusi normal. Dengan demikian juga dari normal *Probability Plot*, menunjukkan berdistribusi noral karena garis (titik-titik) mengikuti garis diagonal.

b. Uji Multikolinieritas

Uji Multikolinieritas bertujuan untuk menguji apakah model regresi menemukan korelasi antar independen, jika terdapat korelasi, maka dinamakan terdapat problem Multikolinieritas (multiko). Koefisien korelasi antar variabel independen haruslah lemah (dibawah 0,5). Jika korelasi kuat, maka terjadi problem multiko.

c. Uji Heterokedastisitas

Uji heteroskedastisitas digunakan untuk menguji apakah terdapat ketidaksamaan varians dalam model regresi dari satu pengamatan ke pengamatan lainnya.²¹ Jika variannya tetap, maka model regresi tersebut berada pada kondisi homoskadensitas, kemudian untuk mendeteksi adanya heteroskedastisitas dilakukan dengan memeriksa apakah terdapat pola tertentu pada grafik dimana sumbu x adalah prediksi y dan sumbu x adalah residual yang diperiksa (prediksi y - y aktual). Jika ada pola tertentu, seperti titik-titik (Point) membentuk pola tertentu yang teratur (bergelombang, melebar, lalu menyempit), maka terjadi heteroskedastisitas. Jika tidak ada pola yang jelas, seperti titik-titik yang

²¹Imam Gozali, *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program IBM SPSS 21, Edisi ketujuh* (Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro, 2013). 139

menyebar diatas dan dibawah sumbu 0 pada sumbu Y maka tidak terjadi heteroskedastisitas.

5. Uji Hipotesis

Untuk mengetahui apakah variabel independen yang diteliti secara parsial mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap variabel dependen. Untuk mengetahuinya koefisien penentu yaitu dengan mengkuadratkan koefesien parsial yang akan menjadi koefesien penentu persial yang artinya penyebab perubahan pada variabel Y yang datangnya dari variabel X.

BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Deskripsi Kuesioner dan Sampel Penelitian

Penelitian ini dilakukan dengan pengumpulan data menggunakan kusioner yang dibagikan langsung kepada anggota koperasi karya bhakti tersebut di wilayah kota palu. Data primer yang telah dikumpulkan yaitu didapatkan lewat penyebaran kusioner yang dijadikan sampel penelitian dengan jumlah sebanyak 34 orang responden. Proses penyebaran kusioner ini disebar oleh peneliti kepada sampel yang diteliti dengan perincian seperti dalam tabel berikut ini:

Tabel 4.3
Deskripsi Kuesioner

Jumlah Sampel	Kusioner Disebar	Kusioner Kembali	Kusioner Diolah	Persentase
34	34 Rangkap	34 Rangkap	34 Rangkap	100%

Sumber: Data Primer 2023

Tabel diatas menjelaskan bahwa jumlah sample yang digunakan adalah sebnyak 34 orang.

B. Deskripsi Sampel Penelitian

Dari total sampel yang diambil berjumlah 34 orang. Data ini diambil dengan menggunakan instrumen kusioner yang dibagikan kepada anggota koperasi karya bhakti palu, penarikan sampel diambil secara acak tanpa memperhatikan strata maupun tingkatan tertentu. Data sampel dari hasil penelitian ini dapat dijabarkan sebagai berikut:

Tabel 4.4
PPKarakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

No	Jenis Kelamin	Frekuensi	Presentase
1.	Perempuan	21	38%
2.	Laki-Laki	13	62%
	Jumlah	34	100%

Sumber: Hasil Penelitian

Mengacu pada tabel diatas karakteristik responden berdasarkan jenis kelamin, menunjukkan bahwa sampel yang berjumlah 34 orang dalam penelitian ini terbagi atas 2 jenis yang pertama berjenis kelamin perempuan berjumlah 21 orang dengan presentase sebanyak (38%) sedangkan yang berjenis kelamin laki-laki berjumlah 13 orang dan presentase sebanyak (62%), sehingga terlihat bahwa sampel penelitian didominasi oleh responden yang berjenis kelamin perempuan.

Berdasarkan dari hasil penelitian yang dilakukan pada anggota koperasi karya bhakti kota palu karakteristik responden menurut tingkat umur dapat dilihat pada tabel sebagai berikut:

Tabel 4.5
Karakteristik Responden Menurut Tingkat Umur

No	Tingkat umur	Frekuensi	Presentase
1.	30-40 Tahun	1	3%
2.	41-50 tahun	17	50%
3.	Lebih dari 51	16	47%
	Jumlah	34	100%

Sumber: Hasil Penelitian

Berdasarkan tabel diatas diketahui dari 34 responden terlihat bahwa 1 responden berusia 30-40 tahun (3%), 17 responden berusia 41-50 tahun (50%), dan 16 responden berusia lebih dari 51 tahun (47%). Berdasarkan data tersebut

dapat disimpulkan bahwa usia anggota koperasi karya bhakti kota palu yang dominan berusia antara 41-50 Tahun.

C. Deskripsi Variabel Penelitian

Setelah data terkumpul, langkah selanjutnya adalah melakukan tabulasi data untuk melihat tanggapan responden mengenai variabel-variabel penelitian yaitu, sikap tanggung jawab, disiplin dan jujur (variabel independen) dan Kepuasan Anggota (variabel dependen). Kemudian dicari rata-rata dari setiap jawaban responden, untuk memudahkan penilaian rata-rata tersebut, maka dibuat interval. Rumus yang digunakan menurut Sudjana dalam Iskandar adalah sebagai berikut:¹

$$P = \left[\frac{\text{Rentang}}{\text{Banyaknya Kelas}} \right]$$

Dimana:

P = Panjang kelas interval

Rentang = Data tertinggi – Data terendah

Banyak Kelas = 4

Berdasarkan rumus tersebut, maka panjang kelas interval adalah:

$$P = \left[\frac{4-1}{4} \right]$$

Maka interval dari kriteria penilaian rata-rata dapat diinterpretasikan sebagai berikut:

Sangat Buruk = 1,0 – 1,6

Buruk = 1,7 – 2,4

¹Imam Ghazali, “Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program SPSS” (Cet.I; Semarang: Universitas Diponegoro, 2006), 48.

Baik = 2,5 – 3,2

Sangat Baik = 3,3 – 4,0

1. Deskripsi Jawaban Sampel Terhadap Variabel Tanggung Jawab(X1)

Tabel 4.6
Distribusi Frekuensi Variabel Tanggung Jawab

No	Item Pernyataan	SP	P	R	KP	STP	Skor	Rata-Rata
		5	4	3	2	1		
1	Pegawai Koperasi Kharya Bhakti Palu bertanggung jawab dalam melaksanakan tugasnya	2	18	14	0	0	124	3,64%
		6%	53%	41%	0%	0%		
2	Pegawai Koperasi Kharya Bhakti Palu bertanggung jawab atas kesalahan yang dilakukan dan menerima menerima sanksi yang diberikan	3	15	16	0	0	123	3,61%
		8%	45%	47%	0%	0%		
3	Pegawai Koperasi Kharya Bhakti Palu meminta maaf atas kesalahan yang dilakukan	1	32	1	0	0	136	4,00%
		3%	94%	3%	0%	0%		
4	Pegawai Koperasi Kharya Bhakti Palu, bertanggung jawab atas dokumen dan data Anggota koperasi	7	27	0	0	0	143	4,20%
			80%					

		20%						
5	Pegawai Koperasi Kharya Bhakti Palu, bertanggung jawab terhadap fasilitas kantor	8	22	4	0	0	140	4,11%
		23%	65%	12%	0%	0%		
6	Pegawai Koperasi Kharya Bhakti Palu, bertanggung jawab dalam proses kegiatan koperasi.	5	29	0	0	0	141	4,14%
Rata-Rata								3,91%

Sumber: Hasil Penelitian

Dari hasil penelitian tanggapan responden untuk pernyataan pertama terhadap variabel Tanggung Jawab yaitu sebanyak 2 orang memberikan jawaban sangat puas, 18 orang menjawab puas, 14 orang menjawab ragu. Total skor jawaban 34 responden adalah 124 dengan nilai rata-rata 3,64% maka, pernyataan pertama termasuk dalam kriteria sangat baik. Tanggapan responden untuk pernyataan kedua yaitu sebanyak 3 orang sangat puas, 15 orang menjawab puas, 16 orang memberikan jawaban ragu. Total skor jawaban 34 responden adalah 123 dengan nilai rata-rata 3,61 % maka, pernyataan kedua termasuk dalam kriteria sangat baik.

Tanggapan responden untuk pernyataan ketiga yaitu sebanyak 1 orang memberikan jawaban sangat puas, 32 orang menjawab puas dan 1 orang memberikan jawaban ragu. Total skor jawaban 34 responden adalah 136 dengan nilai rata-rata 4,00% maka, pernyataan ketiga termasuk dalam kriteria sangat

baik. Tanggapan responden untuk pernyataan keempat yaitu sebanyak 7 orang memberikan jawaban sangat puas dan 27 orang memberikan jawaban puas. Total skor jawaban 34 responden adalah 143 dengan nilai rata-rata 4,20% maka, pernyataan keempat termasuk dalam kriteria sangat baik.

Tanggapan responden untuk pernyataan kelima yaitu sebanyak 8 orang memberikan jawaban sangat puas, 22 orang memberikan tanggapan puas dan 4 orang menjawab ragu. Total skor jawaban 34 responden adalah 140 dengan nilai rata-rata 4,11% maka, pernyataan kelima termasuk dalam kriteria sangat baik. Tanggapan responden untuk pernyataan keenam yaitu sebanyak 5 orang memberikan jawaban sangat puas, dan 29 orang memberikan jawaban puas. Total skor jawaban 34 responden adalah 141 dengan nilai rata-rata 4,14% maka, pernyataan keenam termasuk dalam kriteria sangat baik.

2. Deskripsi Jawaban Sampel Terhadap Variabel Disiplin (X2)

Tabel 4.7
Distribusi Frekuensi Variabel Disiplin

No	Item Pernyataan	SP	P	R	KP	STP	Skor	Rata-Rata
		5	4	3	2	1		
1	Pegawai Koperasi Kharya Bhakti Palu hadir tepat waktu saat bekerja	2	24	5	3	0	127	3,73
		6%	71%	15%	8%	0%		
2	Pegawai Koperasi Kharya Bhakti Palu tidak pernah absen dari pekerjaannya tanpa alasan	2	17	15	0	0	124	3,64%
			50%	44%	0%	0%		

		6%						
3	Pegawai Koperasi Kharya Bhakti Palu selalu mengerjakan tugas yang telah menjadi tanggung jawabnya dengan cepat dan tepat waktu	0	28	6	0	0	130	3,82
		0%	82%	18%	0%	0%		
4	Pegawai Koperasi Kharya Bhakti Palu selalu mengerjakan tugas sesuai dengan tugas dan fungsinya	1	33	0	0	0	137	4,02%
		3%	97%	0%	0%	0%		
5	Pegawai Koperasi Kharya Bhakti Palu selalu menggunakan waktu sebaik mungkin agar pekerjaan selesai tepat waktu.	1	33	0	0	0	137	4,02%
		3%	97%	0%	0%	0%		
Rata-Rata								3,85%

Sumber: Hasil Penelitian

Dari hasil penelitian tanggapan responden untuk pernyataan pertama terhadap variabel Disiplin yaitu sebanyak 2 orang memberikan jawaban sangat puas, 24 orang menjawab puas, 5 orang menjawab ragu dan 3 orang menjawab kurang puas. Total skor jawaban 34 responden adalah 127 dengan nilai rata-rata 3,73% maka, pernyataan pertama termasuk dalam kriteria sangat baik. Tanggapan responden untuk pernyataan kedua yaitu sebanyak 2 orang sangat puas, 17 orang menjawab puas, 15 orang memberikan jawaban ragu. Total skor jawaban 34

responden adalah 124 dengan nilai rata-rata 3,64 % maka, pernyataan kedua termasuk dalam kriteria sangat baik.

Tanggapan responden untuk pernyataan ketiga yaitu sebanyak 28 orang memberikan puas dan 6 orang memberikan jawaban ragu. Total skor jawaban 34 responden adalah 130 dengan nilai rata-rata 3,82% maka, pernyataan ketiga termasuk dalam kriteria sangat baik. Tanggapan responden untuk pernyataan keempat yaitu sebanyak 1 orang memberikan jawaban sangat puas dan 33 orang memberikan jawaban puas. Total skor jawaban 34 responden adalah 137 dengan nilai rata-rata 4,02% maka, pernyataan keempat termasuk dalam kriteria sangat baik. Tanggapan responden untuk pernyataan kelima yaitu yaitu sebanyak 1 orang memberikan jawaban sangat puas dan 33 orang memberikan jawaban puas. Total skor jawaban 34 responden adalah 137 dengan nilai rata-rata 4,02% maka, pernyataan keempat termasuk dalam kriteria sangat baik.

3. Deskripsi Jawaban Sampel Terhadap Variabel Jujur (X3)

Tabel 4.8
Distribusi Frekuensi Variabel Jujur

No	Item Pernyataan	SP	P	R	KP	STP	Skor	Rata-Rata
		5	4	3	2	1		
1	Pegawai Koperasi Kharya Bhakti Palu, Jujur terhadap data dan dokumen anggota	7	27	0	0	0	143	4,20%
		20%	80%	0%	0%	0%		
2	Pegawai Koperasi Kharya Bhakti Palu Jujur dalam proses pelayanan dan	8	26	0	0	0	144	4,23%

	informasi							
		23%	77%	0%	0%	0%		
3	Pegawai Koperasi Kharya Bhakti Palu jujur apabila terdapat kesalahan	3	11	20	0	0	119	3,5 %
		8%	33%	59%	0%	0%		
4	Pegawai Koperasi Kharya Bhakti Palu, jujur terhadap Keakuratan atau kebenaran data dalam pencatatan	3	31	0	0	0	139	4,08%
		8%	91%	0%	0%	0%		
5	Pegawai Koperasi Kharya Bhakti Palu, jujur dalam mengerjakan tugas dan fungsinya	3	31	0	0	0	139	4,08%
		8%	91%	0%	0%	0%		
Rata-Rata								4,02%

Sumber: Hasil Penelitian

Dari hasil penelitian tanggapan responden untuk pernyataan pertama terhadap variabel Jujur yaitu sebanyak 7 orang memberikan jawaban sangat puas, 27 orang menjawab puas. Total skor jawaban 34 responden adalah 143 dengan nilai rata-rata 4,23% maka, pernyataan pertama termasuk dalam kriteria sangat baik. Tanggapan responden untuk pernyataan kedua yaitu sebanyak 8 orang sangat puas, 26 orang menjawab puas. Total skor jawaban 34 responden adalah 144 dengan nilai rata-rata 4,23 % maka, pernyataan kedua termasuk dalam kriteria sangat baik.

Tanggapan responden untuk pernyataan ketiga yaitu sebanyak 3 orang memberikan jawaban sangat puas, 11 orang menjawab puas dan 20 orang memberikan jawaban ragu. Total skor jawaban 34 responden adalah 119 dengan nilai rata-rata 3,5% maka, pernyataan ketiga termasuk dalam kriteria sangat baik. Tanggapan responden untuk pernyataan keempat yaitu sebanyak 3 orang memberikan jawaban sangat puas dan 31 orang memberikan jawaban puas. Total skor jawaban 34 responden adalah 139 dengan nilai rata-rata 4,08% maka, pernyataan keempat termasuk dalam kriteria sangat baik. Tanggapan responden untuk pernyataan kelima yaitu yaitu sebanyak 3 orang memberikan jawaban sangat puas dan 31 orang memberikan jawaban puas. Total skor jawaban 34 responden adalah 139 dengan nilai rata-rata 4,08% maka, pernyataan keempat termasuk dalam kriteria sangat baik.

4. Deskripsi Jawaban Sampel Terhadap Variabel Kepuasan Anggota (Y)

Tabel 4.9
Distribusi Frekuensi Variabel Kepuasan Anggota

No	Item Pernyataan	SP	P	R	KP	STP	Skor	Rata-Rata
		5	4	3	2	1		
1	Pelayanan yang diberikan oleh pegawai koperasi kharya bhakti palu sesuai dengan kebutuhan Anggota mengenai informasi Koperasi Kharya Bhakti	3	30	1	0	0	138	4,05%
		8%	89%	3%	0%	0%		
2	Keramahan pegawai koperasi kharya bhakti palu dalam melayani	25	9	0	0	0	161	4,73%

	kebutuhan Anggota							
		73%	27%	0%	0%	0%		
3	Kecepatan pegawai koperasi kharya bhakti palu dalam proses pelayanan	2	30	2	0	0	136	4,00%
		6%	88%	6%	0%	0%		
4	Fasilitas yang diberikan oleh Koperasi kharya bhakti palu kepada anggotanya	4	30	0	0	0	140	4,11%
		12%	88%	0%	0%	0%		
5	Keakuratan atau kebenaran data dalam pencatatan yang dilakukan oleh pegawai koperasi karya bhakti palu	7	27	0	0	0	143	4,20%
		20%	80%	0%	0%	0%		
Rata-Rata								4,22%

Sumber: Hasil Penelitian

Dari hasil penelitian tanggapan responden untuk pernyataan pertama terhadap variabel Jujur yaitu sebanyak 7 orang memberikan jawaban sangat puas, 27 orang menjawab puas. Total skor jawaban 34 responden adalah 143 dengan nilai rata-rata 4,23% maka, pernyataan pertama termasuk dalam kriteria sangat baik. Tanggapan responden untuk pernyataan kedua yaitu sebanyak 8 orang sangat puas, 26 orang menjawab puas. Total skor jawaban 34 responden adalah 144 dengan nilai rata-rata 4,23 % maka, pernyataan kedua termasuk dalam kriteria sangat baik.

Tanggapan responden untuk pernyataan ketiga yaitu sebanyak 3 orang memberikan jawaban sangat puas, 11 orang menjawab puas dan 20 orang memberikan jawaban ragu. Total skor jawaban 34 responden adalah 119 dengan nilai rata-rata 3,5% maka, pernyataan ketiga termasuk dalam kriteria sangat baik. Tanggapan responden untuk pernyataan keempat yaitu sebanyak 3 orang memberikan jawaban sangat puas dan 31 orang memberikan jawaban puas. Total skor jawaban 34 responden adalah 139 dengan nilai rata-rata 4,08% maka, pernyataan keempat termasuk dalam kriteria sangat baik. Tanggapan responden untuk pernyataan kelima yaitu yaitu sebanyak 3 orang memberikan jawaban sangat puas dan 31 orang memberikan jawaban puas. Total skor jawaban 34 responden adalah 139 dengan nilai rata-rata 4,08% maka, pernyataan keempat termasuk dalam kriteria sangat baik.

D. Uji Instrumen

Uji Instrumen yang dimaksud ialah menggunakan instrument yang valid dan reliabel dalam pengumpulan data, maka diharapkan hasil penelitian akan menjadi valid dan reliabel.

1. Uji Validitas

Validitas merupakan derajat ketepatan antara data yang sesungguhnya terjadi pada obyek penelitian dengan data yang dilaporkan oleh peneliti.² Uji validitas digunakan untuk mengukur keabsahan atau validitas suatu kuesioner. Suatu *survey* dikatakan valid jika pernyataan-pernyataan dalam kuesioner dapat

²Margono, *Metode Penelitian Pendidikan* (Jakarta: Rineka Cipta, 2004), 118

mengungkapkan sesuatu yang diukur oleh kuesioner tersebut.³ Penentuan valid atau tidaknya item pertanyaan yang digunakan, maka kegiatan yang harus dilakukan adalah membandingkan r hitung dengan r tabel, dimana taraf *signifikansi* untuk uji dua arah yang digunakan adalah 0,05 atau 5 % dengan $N = 34$ jika r tabel $<$ r hitung maka valid. Dalam uji instrument penelitian dilaksanakan pada 34 responden, sehingga nilai r tabel diperoleh dari nilai *sig* 5% dan $(df=N-k) = 34-2= 32$ sehingga r table dalam penelitian ini adalah 0,338. Untuk mengetahui tingkat validitas tersebut, maka akan dilakukan terlebih dahulu perhitungan *statistic* dengan menggunakan *SPSS versi 26*. Adapun hasil output perhitungan uji validitas dapat dilihat pada tabel berikut.

Tabel 4.10
Hasil Uji Validitas Variabel X1

Variabel	r hitung	r table	Kesimpulan
X1.1	0,923	0,338	Valid
X1.2	0,905	0,338	Valid
X1.3	0,947	0,338	Valid
X1.4	0,947	0,338	Valid
X1.5	0,941	0,338	Valid
X1.6	0,729	0,338	Valid

Sumber Data: Output SPSS Versi 26

Berdasarkan tabel 4.10 diatas, secara keseluruhan variabel X1 dapat dinyatakan valid karena nilai r hitung yang lebih besar dari r tabel yaitu 0,338. Sehingga dapat disimpulkan bahwa variabel X1 (Tanggung Jawab) hasil kuesionernya mampu mengungkapkan sesuatu yang diukur oleh koesioner tersebut.

³Imam Ghozali, *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program SPSS* (Semarang: Badan Penerbit Undip, 2005), 45

Tabel 4.11
Hasil Uji Validitas Variabel X2

Variabel	r hitung	r table	Kesimpulan
X2.1	0,858	0,338	Valid
X2.2	0,919	0,338	Valid
X2.3	0,891	0,338	Valid
X2.4	0,858	0,338	Valid
X2.5	0,885	0,338	Valid

Sumber Data: Output SPSS Versi 26

Berdasarkan tabel 4.8 diatas, secara keseluruhan variabel X2 dapat dinyatakan valid karena nilai r hitung yang lebih besar dari r tabel yaitu 0,338. Sehingga dapat disimpulkan bahwa variabel X2 (Disiplin) hasil kuesionernya mampu mengungkapkan sesuatu yang diukur oleh kuesioner tersebut.

Tabel 4.12
Hasil Uji Validitas Variabel X3

Variabel	r hitung	r table	Kesimpulan
X3.1	0,910	0,338	Valid
X3.2	0,939	0,338	Valid
X3.3	0,920	0,338	Valid
X3.4	0,924	0,338	Valid
X3.5	0,751	0,338	Valid

Sumber Data: Output SPSS Versi 26

Berdasarkan tabel 4.12 diatas, secara keseluruhan variabel X3 dapat dinyatakan valid karena nilai r hitung yang lebih besar dari r tabel yaitu 0,338. Sehingga dapat disimpulkan bahwa variabel X3 (Jujur) hasil kuesionernya mampu mengungkapkan sesuatu yang diukur oleh kuesioner tersebut.

Tabel 4.13
Hasil Uji Validitas Variabel Y

Variabel	r hitung	r table	Kesimpulan
Y.1	0,855	0,338	Valid
Y.2	0,874	0,338	Valid
Y.3	0,942	0,338	Valid
Y.4	0,909	0,338	Valid
Y.5	0,926	0,338	Valid

Sumber Data: Output SPSS Versi 26

Suharsimi arikunto mengemukakan bahwa apabila r hitung $>$ r tabel atau r hitung lebih dari r table dapat dikatakan bahwa suatu instrument tersebut dapat dikatakan valid⁴. Dari hasil pengujian validitas pada diatas bahwa keseluruhan variabel Y penelitian mempunyai r hitung $>$ r tabel = 0,338 sehingga keseluruhan variabel Y penelitian adalah valid untuk digunakan instrument dalam penelitian atau pertanyaan-pertanyaan yang diajukan dapat digunakan untuk mengukur variabel penelitian tersebut.

2. Uji Reabilitas

Uji reliabilitas yaitu mengukur suatu kuesioner yang merupakan indikator dari satu variabel. Pengukuran reliabilitas menggunakan statistik *Cronbach Alpha* (α). Suatu variabel dianggap reliabel jika *Cronbach alpha*-nya lebih besar dari 0,60.

Hasil uji reliabilitas instrument penelitian menggunakan alat bantu yaitu IBM SPSS (*Statistical Packaged For Sosial Siences*) versi 26 for windows. Adapun hasilnya dapat diketahui sebagaimana dalam tabel berikut.

⁴Suharsimi Arikunto, “*Prosedur penelitian suatu pendekatan praktek*” (Jakarta:Renaka Cipta 2008),35

Tabel 4.14
Hasil Uji Reliabilitas X1

Reliability Statistics		
Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
,953	,953	6

Sumber Data: Output SPSS Versi 26

Tabel 4.15
Hasil Uji Reliabilitas X2

Reliability Statistics		
Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
,920	,930	5

Sumber Data: Output SPSS Versi 26

Tabel 4.16
Hasil Uji Reliabilitas X3

Reliability Statistics		
Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
,934	,935	5

Sumber Data: Output SPSS Versi 26

Tabel 4.17
Hasil Uji Reliabilitas Y

Reliability Statistics		
Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
,941	,942	5

Sumber Data: Output SPSS Versi 26

Pada tabel diatas dapat dilihat bahwa masing-masing variabel memiliki *Cronbach's Alpha* (α) lebih dari 0,60 ($\alpha > 0,60$), variabel independen X1(Tanggung Jawab) dengan nilai *Cronbach's Alpha* sebesar 0,953 variabel independen X2 (Disiplin) dengan nilai *Cronbach's Alpha* sebesar 0,920 variabel independen X3 (Jujur) dengan nilai *Cronbach's Alpha* sebesar 0,934 dan variabel independen Y (Kepuasan Anggota) dengan nilai *Cronbach's Alpha* sebesar 0,941 yang artinya bahwa variabel X1, X2, X3 dan Y dinyatakan *reliable*. Sehingga demikian pengolahan data dalam penelitian ini dapat dipercaya sebagai alat pengumpulan data dan mampu mengungkapkan informasi yang sebenarnya dilapangan.

E. Uji Asumsi Klasik

Uji asumsi klasik merupakan syarat statistik yang harus dipenuhi dalam analisis regresi linier sederhana. Tujuan dari asumsi klasik adalah untuk mengetahui apakah koefisien regresi yang diterima adalah benar dan dapat diterima serta menghindari kemungkinan pelanggaran yang dapat menyebabkan masalah seperti kesalahan standar untuk setiap koefisien diduga memiliki

pengaruh variabel yang sangat besar, pengaruh variabel bebas tidak dapat dideteksi atau variasi dari koefisiennya tidak minim lagi. Uji asumsi klasik dilakukan dalam upaya untuk memperoleh hasil analisa regresi yang sah (valid). Hasil uji asumsi klasik dapat disajikan sebagai berikut:

1. Uji Multikolonieritas

Uji multikolinearitas bertujuan untuk menguji apakah model regresi menemukan adanya korelasi antar variabel bebas (independen). Model regresi yang baik seharusnya tidak menunjukkan adanya korelasi antar variabel independen. Nilai *tolerance* dan *variance inflation factor* (VIF) menunjukkan apakah terjadi multikolinearitas dalam regresi. Nilai toleransi yang rendah setara dengan nilai VIF yang tinggi (karena $VIF = 1/\text{toleransi}$). Nilai *cut off* yang umum dipakai untuk menunjukkan tingkat multikolinieritas adalah nilai *tolerance* $\leq 0,10$ atau sama dengan nilai ≥ 10 .⁵

Uji multikolinearitas menggunakan nilai *tolerance* dan VIF (*Variance Inflation Factor*) untuk mengetahui ada tidaknya korelasi antara variabel bebas dengan model regresi, seperti dapat dilihat pada tabel berikut:

⁵Imam Ghozali, *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program IBM SPSS*, (Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro, 2013), 139

Tabel 4.18
Uji Multikolonierita

Coefficients ^a								
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.	Collinearity Statistics	
		B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1	(Constant)	17,459	5,005		3,488	,002		
	Tanggung Jawab	,016	,257	,022	,064	,949	,274	3,646
	Disiplin	-,010	,415	-,009	-,025	,980	,264	3,784
	Jujur	,171	,385	,169	,443	,661	,221	4,520
a. Dependent Variable: Kepuasan Anggota								

Sumber Data: Output SPSS Versi 26

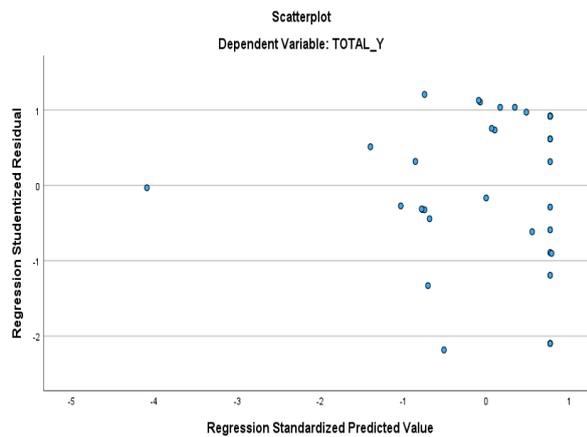
Pada tabel diatas menyatakan bahwa nilai *tolerance* X1 memiliki nilai $0,274 > 0,10$, nilai *tolerance* X2 $0,264 > 0,10$ dan nilai *tolerance* X3 $0,221 > 0,10$ dan melihat kolom VIF X1 dengan nilai $3,646 < 10,00$, nilai VIF X2 dengan nilai $3,784 < 10,00$ dan nilai VIF X3 dengan nilai $4,520 < 10,00$ sehingga dapat disimpulkan dalam model regresi ini tidak terjadi multikolonieritas.

2. Uji Heteroskedastisitas

Uji heteroskedastisitas untuk mengetahui adanya perbedaan varian residual pada periode pengamatan yang lain, seperti memprediksi apakah suatu model akan menunjukkan heteroskedastisitas yang dapat dilihat pada gambar *scatterplot*, regresi dimana heteroskedastisitas tidak muncul ketika titik-titik data tersebar ke atas dan ke bawah menjadi, atau sekitar angka 0, titik data tidak hanya bertumpuk naik atau turun, penyebaran titik data tidak harus membentuk pola gelombang

yang melebar, kemudian menyempit dan melebar lagi, penyebaran titik data tidak berpola.

Gambar 4.2
Hasil Uji Heteroskedastisitas



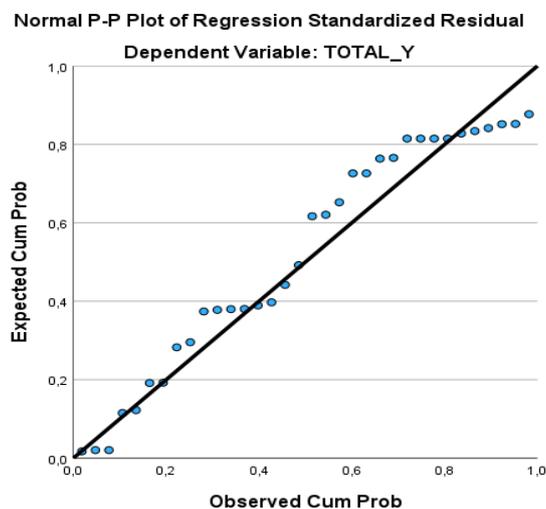
Sumber Data: Output SPSS Versi 26

Berdasarkan gambar diatas terlihat bahwa titik-titik tidak membentuk pola yang jelas, kemudian titik-titik menyebar diatas dan di bawah angka 0 pada sumbu Y, sehingga dapat disimpulkan tidak terjadi masalah heteroskedastisitas pada model regresi.

3. Uji Normalitas

Dalam penelitian ini menggunakan normal p – p plots yaitu cara untuk mendeteksi apakah residual berdistribusi normal atau tidak. Adapun hasil Uji normalitas untuk masing-masing variabel independen yaitu sebagaimana yang tercantum dalam gambar dibawah ini:

Gambar 4.3
Uji Normalitas

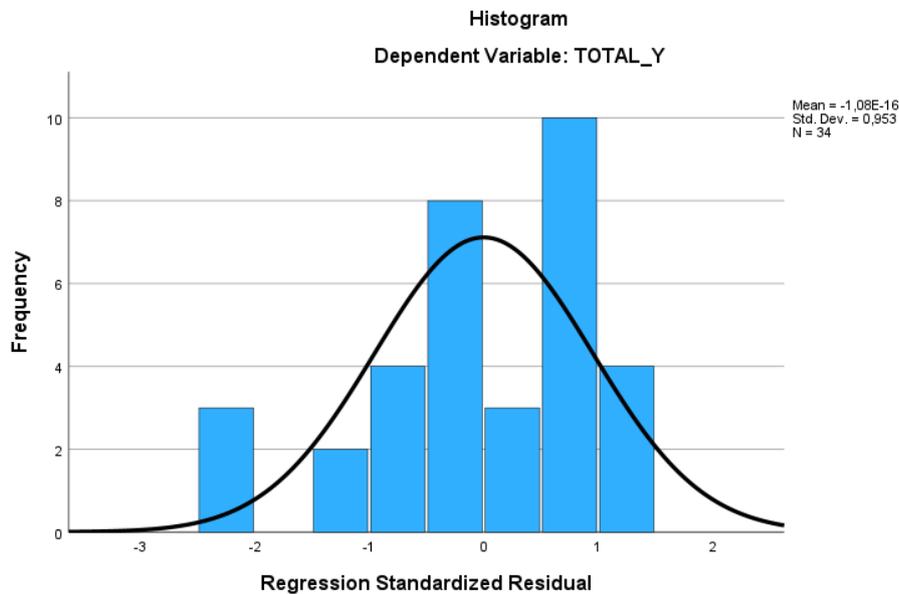


Sumber Data: Output SPSS Versi 26

Uji normal *probability plot* berdasarkan gambar di atas menunjukkan bahwa titik-titik (mewakili data sebenarnya) tersebar di sekitar garis diagonal dan mengikuti arah garis diagonal, hal ini menunjukkan bahwa regresi memenuhi asumsi, kemudian tampilan grafik Normal ProbabilityPlot pada gambar di atas menunjukkan bahwa titik-titik yang menggambarkan data sesungguhnya terlihat menyebar atau berada di sekitar garis diagonalnya yang menunjukkan bahwa model regresi memenuhi asumsi normalitas, sehingga semua variabel independen dan variabel dependen dinyatakan berdistribusi normal.

Uji Normalitas, dapat juga dideteksi melalui analisis grafik yang merupakan cara untuk melihat normalitas residual yaitu dengan melihat grafik histogram yang membandingkan data observasi dengan distribusi yang mendekati distribusi normal. Dengan menggunakan *SPSS for Windows versi 26* akan terlihat grafik distribusi normal sebagai berikut:

Gambar 4.4
Grafik Histogram



Sumber Data: Output SPSS Versi 26

Grafik histogram di atas menunjukkan bahwa data penelitian menunjukkan bentuk normal karena mengikuti bentuk distribusi normal dimana pola distribusi yang normal tidak terjadi kemiringan, sehingga dapat disimpulkan bahwa distribusi data penelitian ini telah memenuhi asumsi normalitas data. Uji normalitas selanjutnya uji *Kolmogrov-Smirnov Test* digunakan untuk mengetahui apakah data yang diajukan untuk analisis selanjutnya berdistribusi normal atau tidak. Model regresi yang baik adalah distribusi datanya normal atau mendekati normal. Adapun cara untuk mendeteksinya yaitu dengan melihat tabel dibawah ini:

Tabel 4.19
One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test			
		Unstandardized Residual	
N		34	
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	,0000000	
	Std. Deviation	3,24191953	
Most Extreme Differences	Absolute	,147	
	Positive	,112	
	Negative	-,147	
Test Statistic		,147	
Asymp. Sig. (2-tailed) ^c		,059	
Monte Carlo Sig. (2-tailed) ^d	Sig.	,056	
	99% Confidence Interval	Lower Bound	,050
		Upper Bound	,062
a. Test distribution is Normal.			
b. Calculated from data.			
c. Lilliefors Significance Correction.			
d. Lilliefors' method based on 10000 Monte Carlo samples with starting seed 2000000.			

Sumber Data: Output SPSS Versi 26

Berdasarkan tabel diatas, diketahui bahwa nilai signifikansi sebesar 0.059 lebih besar dari 0.05 yang menunjukkan distribusi data pada penelitian ini berdistribusi Normal.

F. Uji Regresi Linear Berganda

Regresi linier berganda adalah alat analisis statistik non parametrik yang menganalisis hubungan antara dua atau lebih variabel bebas dengan mensyaratkan data yang terdiri dari beberapa pengamatan atau pengukuran. Dalam penelitian ini ingin melihat pengaruh variabel penelitian baik secara parsial maupun simultan.

Berdasarkan hasil olah data menggunakan *SPSS 26 for Windows*, diperoleh hasil analisis regresi berganda adalah sebagai berikut:

Tabel 4.20
Coefficients

Coefficients ^a								
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
		B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1	(Constant)	17,459	5,005		3,488	,002		
	Tanggung Jawab	,016	,257	,022	,064	,949	,274	3,646
	Disiplin	-,010	,415	-,009	-,025	,980	,264	3,784
	Jujur	,171	,385	,169	,443	,661	,221	4,520

a. Dependent Variable: Kepuasan Anggota

Sumber Data: Output SPSS Versi 26

Berdasarkan hasil perhitungan pada tabel diatas maka dapat dirumuskan persamaan regresi Berganda sebagai berikut:

$$\text{Rumus: } Y = a + b_1X_1 + b_2X_2 + b_3X_3$$

$$Y = 17,459 + 0,016 - 0,010 + 0,171$$

Dari persamaan regresi linear berganda tersebut dapat dijelaskan sebagai berikut:

1. Nilai konstanta sebesar 17,459 menyatakan apabila variabel bebas dalam penelitian ini diabaikan atau sama dengan nol, maka Keputusan Pembelian (Y) akan bernilai tetap atau sebesar 17,459.

2. Nilai koefisien variabel Tanggung Jawab (X1) bernilai positif yaitu sebesar 0,016, yang berarti setiap penambahan satu satuan variabel Tanggung Jawab maka akan meningkatkan kepuasan anggota sebesar 0,016.
3. Nilai koefisien variabel Disiplin (X2) bernilai negatif yaitu sebesar 0,010 yang berarti setiap penambahan satu satuan variabel Disiplin maka akan menurunkan kepuasan anggota sebesar 0,010.
4. Nilai koefisien variabel Jujur (X3) bernilai positif yaitu sebesar 0,171 yang berarti setiap penambahan satu satuan variabel Jujur maka akan meningkatkan kepuasan anggota sebesar 0,171

G. Uji Simultan (Uji-F)

Uji Statistik F pada dasarnya menunjukkan apakah semua variabel independen yang dimasukkan dalam model mempunyai pengaruh secara bersama-sama terhadap variabel dependennya. Hasil perhitungan Uji F ini dapat dilihat pada tabel berikut ini

Tabel 4.21
Uji F

ANOVA ^a						
Model		Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	11,669	3	3,890	,336	,799 ^b
	Residual	346,831	30	11,561		
	Total	358,500	33			
a. Dependent Variable: Kepuasan Anggota						

b. Predictors: (Constant), Total_Jujur, Total_Tanggung Jawab, Total_Disiplin
--

Sumber Data: Output SPSS Versi 26

Berdasarkan hasil uji *Anova (Analysis Of Varians)*, atau uji F tes diperoleh nilai F hitung sebesar $3,36 > F$ tabel $2,92$ dengan nilai Sig sebesar $7,99$ lebih besar dibandingkan alpha $0,05$. Dengan demikian hasil ini memberikan makna bahwa variabel Tanggung Jawab (X1), Disiplin (X2), dan Jujur (X3) secara simultan tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan anggota (Y).

H. Uji Parsial (T)

Uji t dilakukan untuk mengetahui pengaruh masing-masing atau secara parsial variabel independen (Tanggung Jawab, Disiplin dan Jujur) terhadap variabel independen (kepuasan anggota). Uji t juga dilakukan dengan membandingkan nilai t hitung dengan t tabel dengan taraf signifikan 5% . Apabila nilai thitung $>$ ttabel maka H_0 ditolak H_a diterima, berarti ada pengaruh yang signifikan antara masing-masing variabel independen dan variabel dependen. Jika nilai t hitung $<$ t table maka H_0 diterima dan H_a ditolak, berarti tidak ada pengaruh yang signifikan antara masing-masing variabel independen dan variabel independen. Secara parsial pengaruh dari ketiga variabel independen tersebut terhadap kepuasan anggota ditunjukkan pada tabel berikut:

Tabel 4.22
Uji T

Coefficients ^a						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	17,459	5,005		3,488	,002
	Tanggung Jawab	,016	,257	,022	,064	,949
	Disiplin	-,010	,415	-,009	-,025	,980
	Jujur	,171	,385	,169	,443	,661
a. Dependent Variable: Kepuasan Anggota						

Sumber Data: Output SPSS Versi 26

Berdasarkan hasil tabel diatas dapat disimpulkan bahwa:

1. Tanggung Jawab (X1) diperoleh nilai T hitung 0,64 < T tabel 1,69 dan memiliki nilai *signifikan (sig)* 9,49 pada tabel *coefficients* dengan nilai α (tingkat *signifikan*) 0,05. Artinya 9,49 > 0,05, dengan nilai ini memberikan makna bahwa variabel Tanggung Jawab (X1), H_0 diterima dan H_1 ditolak. Dapat disimpulkan secara parsial tidak terdapat pengaruh antara tanggung jawab terhadap kepuasan anggota (Y).
2. Disiplin (X2) diperoleh nilai T hitung 0,25 < T tabel 1,69 dan memiliki nilai *signifikan (sig)* 9,80 pada tabel *coefficients* dengan nilai α (tingkat *signifikan*) 0,05. Artinya 9,80 > 0,05, dengan nilai ini memberikan makna bahwa variabel Disiplin (X2), H_0 diterima dan H_2 ditolak. Dapat

disimpulkan secara parsial tidak terdapat pengaruh antara disiplin terhadap kepuasan anggota (Y).

3. Jujur (X3) diperoleh nilai T hitung 4,43 > T tabel 1,69 dan memiliki nilai *signifikan (sig)* 6,61 pada tabel *coefficients* dengan nilai α (tingkat *signifikan*) 0,05. Artinya 6,61 > 0,05, dengan nilai ini memberikan makna bahwa variabel Jujur (X3), H_0 ditolak dan H_3 diterima. Dapat disimpulkan secara parsial terdapat pengaruh antara jujur terhadap kepuasan anggota (Y).

I. Uji Koefisien Determinasi (R²)

Analisis koefisien determinasi dilakukan untuk mengetahui seberapa besar persentase kontribusi independen (X) terhadap variabel dependen (Y). Dari hasil perhitungan melalui alat ukur *statistik SPSS 26 For Windows* didapatkan nilai koefisien determinasi sebagai berikut :

Tabel 4.23
Model Summary

Model Summary ^b					
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Durbin-Watson
1	,180 ^a	,033	-,064	3,400	1,597
a. Predictors: (Constant), Jujur, Tanggung Jawab, Disiplin					
b. Dependent Variable: Kepuasan Anggota					

Sumber Data: Output SPSS Versi 26

Berdasarkan table diatas bahwa tampilan *output SPSS Model Summary* besarnya *R Square* adalah 0,033 hal ini berarti bahwa variasi perubahan variabel Kepuasan Anggota (Y) dipengaruhi oleh perubahan variabel independen yang

terdiri dari Tanggung Jawab (X1), Disiplin (X2), dan Jujur (X3) sebesar 3,3%. Sedangkan sisanya ($100\% - 3,3\% = 96,7\%$) jadi, 96,7% dipengaruhi oleh faktor lain yang tidak diteliti, diluar dari penelitian ini.

J. Hasil Pengujian Hipotesis

Uji hipotesis dilakukan dengan uji T. Adapun hasil Uji T dilakukan untuk mengetahui Pengaruh Tanggung Jawab, Disiplin dan Jujur terhadap kepuasan Anggota Koperasi Karya Bhakti Palu. Berdasarkan hasil perhitungan statistik pada tabel 4.20 di atas, maka dapat diketahui bahwa variabel Tanggung Jawab (X1) diperoleh nilai T hitung $0,64 < T$ tabel 1,69 dan memiliki nilai *signifikan* (*sig*) 9,49 pada tabel *coefficients* dengan nilai α (tingkat *signifikan*) 0,05. Artinya $9,49 > 0,05$, dengan nilai ini memberikan makna bahwa variabel Tanggung Jawab (X1), H_0 diterima dan H_1 ditolak sehingga secara parsial tidak terdapat pengaruh antara tanggung jawab terhadap kepuasan anggota (Y). Sedangkan Disiplin (X2) diperoleh nilai T hitung $0,25 < T$ tabel 1,69 dan memiliki nilai *signifikan* (*sig*) 9,80 pada tabel *coefficients* dengan nilai α (tingkat *signifikan*) 0,05. Artinya $9,80 > 0,05$, dengan nilai ini memberikan makna bahwa variabel Disiplin (X2), H_0 diterima dan H_2 ditolak sehingga secara parsial tidak terdapat pengaruh antara tanggung jawab terhadap kepuasan anggota (Y). dan Jujur (X3) diperoleh nilai T hitung $4,43 > T$ tabel 1,69 dan memiliki nilai *signifikan* (*sig*) 6,61 pada tabel *coefficients* dengan nilai α (tingkat *signifikan*) 0,05. Artinya $6,61 > 0,05$, dengan nilai ini memberikan makna bahwa variabel Jujur (X3), H_0 ditolak dan H_3 diterima sehingga secara parsial terdapat pengaruh antara jujur terhadap kepuasan anggota (Y).

Berdasarkan uji T tersebut, hipotesis dalam penelitian ini menyatakan bahwa “Diduga bahwa Tanggung Jawab dan Disiplin berpengaruh terhadap Kepuasan Anggota Koperasi Karya Bhakti Palu ” **Ditolak**. Sedangkan “Diduga Jujur berpengaruh terhadap Kepuasan Anggota Koperasi Karya Bhakti Palu” **Diterima**. Adapun secara simultan Tanggung Jawab, Disiplin dan Jujur tidak berpengaruh simultan terhadap kepuasan anggota (Y). dapat dilihat dari nilai F hitung sebesar $3,36 > F$ tabel 2,92 dengan nilai Sig sebesar 7,99 lebih besar dibandingkan alpha 0,05. Dengan nilai *koefisien determinasi R-squared* sebesar 0,033 hal ini berarti bahwa variasi perubahan variabel Kepuasan Anggota (Y) dipengaruhi oleh perubahan variabel independen yang terdiri dari Tanggung Jawab (X1), Disiplin (X2), dan Jujur (X3) sebesar 3,3%. Sedangkan sisanya ($100\% - 3,3\% = 96,7\%$) jadi, 96,7% dipengaruhi oleh faktor lain yang tidak diteliti, diluar dari penelitian ini.

K. Pembahasan Hasil Analisis Data

Pembahasan dalam penelitian ini menguraikan 2 hal, pertama pengaruh Sikap Tanggung Jawab, Disiplin dan Jujur terhadap Kepuasan Anggota Koperasi Karya Bhakti Palu secara simultan dan secara parsial, untuk itu dapat disajikan sebagai berikut:

1. Sikap Tanggung Jawab berpengaruh secara signifikan terhadap Kepuasan Anggota Koperasi Karya Bhakti Palu.

Berdasarkan Hasil analisis data dapat disimpulkan bahwa variabel Tanggung Jawab (X1) mempunyai pengaruh signifikan terhadap kepuasan anggota dengan hasil Uji F hitung sebesar $3,36 > F$ tabel 2,92 dengan nilai Sig

sebesar 7,99 lebih besar dibandingkan alpha 0,05 hal ini menunjukkan terdapat pengaruh signifikan antara sikap tanggung jawab terhadap kepuasan anggota secara simultan dan sedangkan secara parsial hasil uji T di dapatkan nilai T hitung $0,64 < T$ tabel 1,69 dan memiliki nilai *signifikan (sig)* 9,49 pada tabel *coefficients* dengan nilai α (tingkat *signifikan*) 0,05. Artinya $9,49 > 0,05$, dengan nilai ini memberikan makna bahwa variabel Tanggung Jawab (X1), H_0 diterima dan H_1 ditolak. Dapat disimpulkan secara parsial tidak terdapat pengaruh antara tanggung jawab terhadap kepuasan anggota (Y). Sehingga tidak terdapat pengaruh signifikan antara sikap tanggung jawab terhadap kepuasan anggota. Berdasarkan deskripsi sampel penelitian dari 34 responden pada setiap pernyataan yaitu terdapat nilai total 124 dengan nilai rata-rata 3,64% pernyataan pertama dan Pernyataan kedua dengan nilai total 123 dengan nilai rata-rata 3,61% untuk pernyataan ketiga dengan nilai total 136 dengan nilai rata-rata 4,00% pernyataan keempat dengan nilai total 143 dengan nilai rata-rata 4,20% pernyataan kelima dengan nilai total 140 dengan nilai rata-rata 4,11% dan pernyataan keenam dengan nilai total 141 dengan nilai rata-rata 4,14% . Hal ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan saudara Yeni Sulistyarini dalam penelitian mengenai “*Pengaruh Sikap Displin, Tanggung jawab, dan Jujur Terhadap Kepuasan Nasabah di Koperasi Syariah BTM “Surya Dana” Campur darat Tulungagung*” . Dalam penelitian tersebut terdapat kesamaan dengan penelitian skripsi ini yang mana pengaruh Tanggung Jawab berpengaruh secara simultan dan secara parsial tidak berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan anggota koperasi.

Tanggung jawab merupakan tindakan yang sangat penting dalam kehidupan sehari-hari. Karena tanpa tanggung jawab semuanya sia-sia, sebagaimana firman Allah dalam surah Al-Muddassir (74) ayat (38):

كُلُّ نَفْسٍ بِمَا كَسَبَتْ رَهِينَةٌ

Terjemahnya:

“Setiap orang bertanggung jawab atas apa yang telah dilakukannya”⁶

Menurut Quraish Shihab mengemukakan bahwa ayat diatas menjelaskan bahwa setiap jiwa akan mendapat balasan dari kejahatan yang diperbuatnya, kecuali golongan muslim yang telah membebaskan diri dengan melakukan ketaatan. Berdasarkan tafsir ini, dapat diartikan bahwa setiap orang di mata Allah, baik muslim maupun bukan, yang melarang atau menaati segala sesuatu tergantung Allah, apa yang dikerjakannya akan dibalas, kecuali orang-orang yang berada di sisi Allah atas amal saleh yang dilakukannya.

2. Disiplin berpengaruh secara signifikan terhadap Kepuasan Anggota Koperasi Karya Bhakti Palu.

Berdasarkan Hasil analisis data dapat disimpulkan bahwa variabel Disiplin (X2) mempunyai pengaruh signifikan terhadap kepuasan anggota dengan hasil Uji F hitung sebesar $3,36 > F$ tabel 2,92 dengan nilai Sig sebesar 7,99 lebih besar dibandingkan alpha 0,05 hal ini menunjukkan terdapat pengaruh signifikan

⁶Departemen RI, “*Al-Qur’an dan Terjemahannya*”, (Jakarta: Badan Litbang dan Diklat Kementerian Agama RI, 2019),576

⁶Hesty Utari dengan judul skripsi “Pengaruh Sikap, Disiplin Kerja Dan Tanggung Jawab Karyawan Terhadap Kepuasan Nasabah Menabung Di Bank BNI Syariah KCP Belopa”, Jurusan Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Iain Palopo 2021, <http://repository.iainpalopo.ac.id>, dikase pada (11 Juli 2022).

antara disiplin terhadap kepuasan anggota secara simultan dan sedangkan secara parsial hasil Uji T di dapatkan nilai T hitung $0,26 < T$ tabel $1,69$ dan memiliki nilai *signifikan (sig)* $9,80$ pada tabel *coefficients* dengan nilai α (tingkat *signifikan*) $0,05$. Artinya $9,80 > 0,05$ dengan nilai ini memberikan makna bahwa variabel Disiplin (X2), H_0 diterima dan H_2 ditolak. Dapat disimpulkan secara parsial tidak terdapat pengaruh antara disiplin terhadap kepuasan anggota (Y). sehingga hasil ini menggambarkan bahwa responden, memandang bahwa disiplin tidak mempengaruhi secara signifikan terhadap kepuasan anggota koperasi karya bhakti palu. Berdasarkan deskripsi sampel penelitian dari 34 responden pada setiap pernyataan yaitu terdapat nilai total 127 dengan nilai rata-rata $3,73\%$ pernyataan pertama dan Pernyataan kedua dengan nilai total 123 dengan nilai rata-rata $3,64\%$ untuk pernyataan ketiga dengan nilai total 130 dengan nilai rata-rata $3,82\%$ pernyataan keempat dengan nilai total 137 dengan nilai rata-rata $4,02\%$ dan pernyataan kelima dengan nilai total 137 dengan nilai rata-rata $4,02\%$.

Dapat disimpulkan bahwa nilai koefisien regresi positif disini dapat diartikan bahwa semakin tinggi sikap disiplin yang diterapkan maka semakin meningkatkan kepuasan anggota koperasi karya bhakti palu tersebut. Akan tetapi apabila sikap disiplin diabaikan akan menimbulkan ketidakpuasan anggota, maka hal tersebut akan merubah sikapnya terhadap disiplin tersebut. Sehingga keinginan untuk bersikap disiplin cenderung lebih rendah, sikap disiplin dapat mempengaruhi kepuasan anggota.

3. Jujur berpengaruh secara signifikan terhadap Kepuasan Anggota Koperasi Karya Bhakti Palu.

Berdasarkan Hasil analisis data dapat disimpulkan bahwa variabel Jujur (X2) mempunyai pengaruh signifikan terhadap kepuasan anggota dengan hasil Uji F hitung sebesar $3,36 > F$ tabel $2,92$ dengan nilai Sig sebesar $7,99$ lebih besar dibandingkan α $0,05$ hal ini menunjukkan terdapat pengaruh signifikan antara sikap jujur terhadap kepuasan anggota secara simultan dan sedangkan secara parsial hasil Uji T di dapatkan nilai T hitung $4,43 > T$ tabel $1,69$ dan memiliki nilai *signifikan (sig)* $6,61$ pada tabel *coefficients* dengan nilai α (tingkat *signifikan*) $0,05$. Artinya $6,61 > 0,05$, dengan nilai ini memberikan makna bahwa variabel Jujur (X3), H_0 diterima dan H_3 diterima. Dapat disimpulkan secara parsial terdapat pengaruh antara jujur terhadap kepuasan anggota (Y).

Sehingga hasil ini menggambarkan bahwa responden, memandang bahwa jujur mempengaruhi secara signifikan terhadap kepuasan anggota koperasi karya bhakti palu. Berdasarkan deskripsi sampel penelitian dari 34 responden pada setiap pernyataan yaitu terdapat nilai total 143 dengan nilai rata-rata 4,20% pernyataan pertama dan Pernyataan kedua dengan nilai total 144 dengan nilai rata-rata 4,23% untuk pernyataan ketiga dengan nilai total 119 dengan nilai rata-rata 3,5% pernyataan keempat dengan nilai total 139 dengan nilai rata-rata 4,08% pernyataan kelima dengan nilai total 139 dengan nilai rata-rata 4,08%. Hal ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan saudara Lerianda Putri Lidiawati dalam penelitian mengenai "*Pengaruh Sikap Displin, Empati, dan Jujur Terhadap Kepuasan Nasabah (Studi Kasus Koperasi Syariah Karya Mandiri Kauman dan BTM Muamalah Tulungagung)*". Dalam penelitian tersebut terdapat kesamaan dengan penelitian skripsi ini yang mana pengaruh jujur berpengaruh secara

simultan dan secara parsial berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan anggota koperasi.

Kejujuran sering dikaitkan dengan salah satu aturan etika yang harus dipatuhi oleh para pelaku bisnis, karena kejujuran adalah bagian dari bisnis yang dapat membawa kesuksesan, kelancaran dan kepercayaan antara mitra bisnis mereka. Dalam prespektif bisnis islam menanamkan prinsip sangat hati-hati dan perilaku pencegahan terhadap kerugian yang dialami oleh kedua belah pihak selama penyelesaian transaksi, kerja sama, atau perjanjian apa pun⁷. Al-Quran menegaskan bahwa dalam bisnis tidak dilakukan dengan cara mengandung kebatilan, kerusakan, dan kedzaliman, sebaliknya harus dilakukan dengan kesadaran dan kesukarelaan. Sebagaimana firman Allah dalam surah An-nisa (4) Ayat (29):

أَيُّهَا الَّذِينَ ءَامَنُوا لَا تَأْكُلُوا أَمْوَالَكُمْ بَيْنَكُمْ بِالْبُطْلِ إِلَّا أَنْ تَكُونَ تِجْرَةً عَنْ تَرَاضٍ مِّنكُمْ ۖ وَلَا تَقْتُلُوا
 أَنْفُسَكُمْ ۚ إِنَّ اللَّهَ كَانَ بِكُمْ رَحِيمًا

Terjemahnya:

“Hai orang-orang yang beriman, janganlah kamu saling memakan harta sesamamu dengan jalan yang batil, kecuali dengan jalan perniagaan yang berlaku dengan suka sama-suka di antara kamu. Dan janganlah kamu membunuh dirimu; sesungguhnya Allah adalah Maha Penyayang kepadamu”⁸

Ayat di atas menjelaskan transaksi dalam Muamalah bahwa sebagai sesama pedagang dilarang menyalahgunakan atau memakan harta milik orang lain

⁷Ibnu Haitam dengan judul jurnal “Etika Islam kejujuran menurut prespektif attahabary dan Al-Qur’an”, Jurnal studi Islam vol, 2, No.2 Juni 2018 (15 Juni 2023), 327

⁸ Departemen RI, “Al-Qur’an dan Terjemahannya”, (Jakarta: Badan Litbang dan Diklat Kementerian Agama RI, 2019). 83

dan termaksud perbuatan yang dilarang oleh Allah Swt. Cara berbisnis yang benar berdasarkan ayat di atas adalah saling ridho dan ikhlas antara keduanya agar tidak terjadi permusuhan di kemudian hari. Keberadaan kompetitor sudah menjadi hal yang lumrah dalam bisnis. Siapa yang bisa memiliki produk yang sama atau bahkan lebih baik, maka diperlukan persaingan yang sehat untuk membangun hubungan yang baik dengan tidak memukul satu sama lain.

4. Sikap Tanggung Jawab, Disiplin dan Jujur berpengaruh secara simultan terhadap Kepuasan Anggota Koperasi Karya Bhakti Palu.

Sikap Tanggung Jawab, Disiplin dan Jujur berpengaruh secara simultan terhadap Kepuasan Anggota Koperasi Karya Bhakti Palu. Berdasarkan hasil uji *Anova (Analisis Of Varians)*, atau uji F tes diperoleh nilai F hitung sebesar $3,36 > F$ tabel $2,92$ dengan nilai Sig sebesar $7,99$ lebih besar dibandingkan α $0,05$. Dengan demikian hasil ini memberikan makna bahwa variabel Tanggung Jawab (X1), Disiplin (X2), dan Jujur (X3) secara simultan tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan anggota (Y). Hal ini juga dapat dilihat pada tabel *coefficient* pada kolom beta bahwa tanggung jawab mempunyai pengaruh sebesar $2,2\%$ terhadap kepuasan anggota, disiplin mempunyai pengaruh sebesar $0,9\%$ dan jujur mempunyai pengaruh sebesar $16,9\%$. Sehingga dapat disimpulkan bahwa jujur dapat menjadi penunjang tanggung jawab dan disiplin. Sikap Tanggung Jawab, Disiplin dan Jujur berpengaruh secara simultan terhadap Kepuasan Anggota Koperasi Karya Bhakti Palu.

Berdasarkan uji *Model Summary* besarnya *R Square* adalah 0,033 hal ini berarti bahwa variasi perubahan variabel Kepuasan Anggota (Y) dipengaruhi oleh perubahan variabel independen yang terdiri dari Tangung Jawab (X1), Disiplin (X2), dan Jujur (X3) sebesar 3,3%. Sedangkan sisanya ($100\% - 3,3\% = 96,7\%$) jadi, 96,7% dipengaruhi oleh faktor lain yang tidak diteliti, diluar dari penelitian ini.

BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan analisis data yang telah dilakukan, maka dapat disimpulkan secara keseluruhan dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Tanggung Jawab (X1) diperoleh nilai T hitung $0,64 < T$ tabel $1,69$ dan dimana nilai signifikannya $9,49 > 0,05$. Dapat disimpulkan secara parsial tidak terdapat pengaruh antara tanggung jawab terhadap kepuasan anggota (Y).
2. Disiplin (X2) diperoleh nilai T hitung $0,26 < T$ tabel $1,69$ dan dimana nilai signifikannya $9,80 > 0,05$. Dapat disimpulkan secara parsial tidak terdapat pengaruh antara disiplin terhadap kepuasan anggota (Y).
3. Jujur (X3) diperoleh nilai T hitung $4,43 > T$ tabel $1,69$ dan dimana nilai signifikannya $6,61 > 0,05$. Dapat disimpulkan secara parsial terdapat pengaruh antara jujur terhadap kepuasan anggota (Y).
4. Sikap Tanggung Jawab, Disiplin dan Jujur tidak berpengaruh secara simultan terhadap Kepuasan Anggota Koperasi Karya Bhakti Palu Dengan nilai F sebesar $3,36 > F$ tabel $2,92$ dengan nilai Sig sebesar $7,99$ lebih besar dibandingkan alpha $0,05$.

B. Implikasi Penelitian

Dilandasi oleh kerendahan hati dan pengetahuan yang dimiliki oleh penulis. Maka penulis ingin menyampaikan beberapa implikasi penelitian dalam skripsi ini. Hal ini dimaksudkan untuk bertujuan sebagai kritik konstruktif yang dilihat di dalam lapangan. Adapun implikasi penelitian yang dapat penyusun berikan antara lain:

1. Sikap Tanggung Jawab, Disiplin dan Jujur mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan anggota, untuk itu sebaiknya anggota koperasi karya bhakti agar dapat mempertahankan sikap tanggung jawab, disiplin dan jujur dengan baik dan tetap mempertahankan kedisiplinan kerja yaitu konsisten serta tanggungjawab sebaiknya dievaluasi kembali dengan lebih mengerti akan keadaan anggota bila terjadi kesulitan namun dengan tegas dan jujur juga harap dievaluasi kembali, hal itu nantinya akan sangat menentukan citra yang baik bagi lembaga dan mempertahankan anggota agar tetap merasa puas dalam menjalankan jasanya.
2. Bagi peneliti selanjutnya, diharapkan dapat meneliti dengan variabel-variabel di luar variabel yang telah diteliti penulis sesuai dengan situasi, kondisi serta budaya pada objek penelitian yang bersangkutan.

DAFTAR PUSTAKA

Buku

- AchmadJuntikaNurihsan&Syamsu Yusuf LN, “*TeoriKepribadian.Cet – 3*”. (Bandung: PT. RemajaRosdakarya, 2011)
- Alma,Buchari, “*Dasar-dasarEtikaBisnisIslami, Cet – 3*”, (Bandung : CV Alfabeta, 2003).
- Amir, Faisal Mohammad, “*MemahamiEvaluasiKinerjaKaryawan: KonsepdanPenilaianKinerja di Perusahaan*”, (Jakarta: MitraWacana Media, 2015)
- Anwar,Prabu,Mangkunegara, “*ManajemenSumberDayaManusiaPerusahaan*”, (Bandung: PT RemajaRosdakarya 2013)
- Beekum,IssaRafik, “*EtikaBisnisIslami. Cet-Pertama*”(Yogyakarta: PustakaPelajar 2014)
- Bungin,Burhan, “*MetodologiPenelitianKuantitatif*”, (Jakarta: KencanaPerdana Media Group, 2009)
- DepartemenPendidikandanKebudayaan, “*KamusBesarBahasa Indonesia*”, (Jakarta:BalaiPustaka, 2002)
- Departemen RI, “*Al-Qur’an danTerjemahannya*”, (Jakarta: BadanLitbangdanDiklatKementerian Agama RI, 2019)
- Dharma Kesuma, “*PendidikanKarakterKajianTeoridanPraktik di Sekolah*”, (Bandung:RemajaRosdakarya, 2011)
- Ghozali,Imam , “*AplikasiAnalisisNultivariatedengan program IBM SPSS 21. (Cet.VII, Semarang:BadanPenerbit UNDIP, 2013)*
- HadhikusumaRahardjaSutantya, “*HukumKoperasi Indonesia*”, (Jakarta: PT. Raja GrafindoPersada, 2005)
- Hawa saiddkk, “*Al – Islam*”. (Jakarta: GemaInsani Press, 2014).
- Irawan,Handi, “*PrinsipKepuasanPelanggan*”, (Jakarta: PT.ElexmediaKomputindo,2012)

- IsmantoKuat, “*ManajemenSyariahImplementasi TQM dalamLembagaKeuanganSyariah. Cet – 1*”. (Yogyakarta :PustakaPelajar, 2009)
- _____,“*ManajemenPerbankan. Ed. Revisi – 9*”. (Jakarta: RajawaliPers, 2010)
- Mustari, Mohammad, *NilaiKarakterRefleksiuntukPendidikan*, (Yogyakarta: Pressindo, 2011)
- Notoatmodjo,Soekidjo “*pendidikanperilakuKesehatan*”, (Jakarta: RinekaCipta, 2010).
- Naqvi,Haider, Nawab, Syed “*MenggagasIlmuEkonomi Islam,Cet-1*”, (Yogyakarta: PustakaPelajar 2013).
- Pandji,Anogara, “*PsikologiKerja,Cet 1*”,(Jakarta: PT RinekaCipta, 2010)
- Sinungan,Muchdarsyah “*Produktivitas: ApadanBagaimana. Ed – 2, Cet – 5*”. (Jakarta: BumiAksara, 2013).
- Shihab, Quraish, M, Tafsir Al-Misbah: “*Pesan, Kesan, danKeserasianAlquran, Vol.2*”, (Tangerang:PT.LenteraHati,2016)
- Sumarwan,Ujang “*PerilakuNasabahTeoridanPenerapannyadalamPemasaranEdisikedua*”, (Bogor: Ghalia Indonesia, 2011).
- SyofianSiregar,Syofian “*StatistikParametrikuntukPenelitianKuantitatif: DilengkapidenganPerhitunganManualdanAplikasi SPSS Versi 17, Cet 3*” (Jakarta: BumiAksara, 2015).
- Sugiyono, “*MetodePenelitianAdministrasi*, (Bandung: ALFABETA,2011)
- _____,“*MetodePenelitianBisnis*”, (Bandung : Alfabeta, 20007)
- _____,“*MetodePenelitianKombinasi. Cet – 2*”,(Bandung: Alfabeta, 2012)
- _____,“*MetodePenelitianKuantitatif, KualitatifdanR&D*”, (Bandung :Alfabeta, 2013)
- _____, “*MetodePenelitianKuantitatif*” (Cet. 1; Bandung: Alfabeta, 2018)
- _____, “*StatistikaUntukPenelitian*”, (Bandung: Alfabeta, 2011)
- SuharsimiArikuntoSuharsimi, “*ProsedurPenelitianSuatuPendekatanPraktik*”(EdisiRevisi VI, Jakarta: RinekaCipta, 2006)

Tasmara Toto, "*Membudayakan Etos kerja Islami. Cet-1*". (Jakarta: Gema Insani Press, 2012).

Wibowo, "*Perilaku dalam Organisasi. Ed-2. Cet-3*". (Jakarta: Rajawali Pers, 2015).

Winda Juliantidan Haryadi Sarjono "*SPSS vs Lisrel Sebuah Pengantar, Aplikasi Untuk Riset*", (Jakarta: Salemba Empat, 2011).

Jurnal

Abdul Jalil, *et all eds* "*Pengaruh Pelayanan Mobile Banking Terhadap Kepuasan Nasabah (Studi Pada Mahasiswa Perbankan Syariah IAIN Palu)*" *Jurnal Ilmu Perbankan dan Keuangan Syariah* Vol. 2 No. 1 Tahun 2020 di akses pada (11 Juli 2022).

Azizah Fitri Nur, *et all eds* "*Pengaruh Disiplin Kerja terhadap kinerja karyawan*" *Jurnal Manajemen*, Vol 2 tahun 2020 di akses pada tanggal (12 Juli 2022).

Setyawan, *et all eds* "*Analisis Kepuasan Mitra Koperasi Jasa Keuangan Syariah Baitul Maalwa Tamwil Cabang Utama Kabupaten Tuban,*" *Jurnal Pendidikan Ekonomi (JUPE)* Volume 2, No.3 Tahun 2014

Sumber lainnya

Helmi, Fadilla, Avin, "*Disiplin Kerja. Buletin Psikologi, Tahun IV, Nomor 2, Desember 1996, Edisi khusus Ulang Tahun XXXII*". <http://avin.staff.ugm.ac.id>, di akses pada tanggal (12 Juli 2022).

Sulistiyarini Yenidengan judul skripsi "*Pengaruh Sikap Disiplin, Tanggungjawab, dan Jujur Terhadap Kepuasan Nasabah di Koperasi Syariah BTM "Surya Dana" Campurdarat Tulungagung*". Jurusan Perbankan Syariah, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam, Institut Agama Islam Negeri Tulungagung 2016. <http://repo.uinsatu.ac.id>, di akses pada (11 Juli 2022)

Utari Hesty dengan Judul Skripsi "*Pengaruh Sikap, Disiplin Kerja Dan Tanggung Jawab Karyawan Terhadap Kepuasan Nasabah Menabung Di Bank BNI Syariah KCP Belopa*", Program Studi Perbankan Syariah, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam, Institut Agama Islam Negeri Palopo 2021, <http://repository.iainpalopo.ac.id>, di akses pada (11 Juli 2022)

Wawancara, salah satu Anggota Koperasi Kharya Bhakti Kota Bapak Sutrisno,
(7Agustus 2022)

Lampiran 1

KUESIONER ANGKET

No. Responden:

Responden yang terhormat

Saya Alifiyah Syafitri, Mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Jurusan Perbankan Syariah, Universitas Islam Negeri Datokarama Palu, sedang melakukan analisis tentang “Pengaruh Sikap Tanggung Jawab, Disiplin dan Jujur terhadap Kepuasan Nasabah Di Koperasi Karya Bhakti Palu”. Yang merupakan sumber utama skripsi ini, maka dimohon kesediaan saudara/saudari untuk mengisi pendahuluan kuesioner ini secara baik dan benar. Atas perhatiannya saya ucapkan terimakasih.

Isilah daftar kuesioner berikut, berilah jawaban satu saja pada jawaban yang telah disediakan:

Nama :

Umur :

Pekerjaan :

Alamat :

Berilah tanda (√) Pada kolom yang telah disesuaikan dengan penilaian anda.

1. Sangat Puas (SP)
2. Puas (P)
3. Ragu (R)
4. Kurang Puas (KP)
5. Sangat Tidak Puas (STP)

A. Pernyataan Mengenai Variabel Independen (X)

1. Sikap Tanggung Jawab

No	Pernyataan	SP	P	R	KP	STP
1	Pegawai Koperasi Kharya Bhakti Palu bertanggung jawab dalam melaksanakan tugasnya					
2	Pegawai Koperasi Kharya Bhakti Palu bertanggung jawab atas kesalahan yang dilakukan dan menerima menerima sanksi yang diberikan					
3	Pegawai Koperasi Kharya Bhakti Palu meminta maaf atas kesalahan yang dilakukan					
4	Pegawai Koperasi Kharya Bhakti Palu, bertanggung jawab atas dokumen dan data Anggota koperasi					
5	Pegawai Koperasi Kharya Bhakti Palu, bertanggung jawab terhadap fasilitas kantor					
6	Pegawai Koperasi Kharya Bhakti Palu, bertanggung jawab dalam proses kegiatan koperasi					

2. Disiplin

No	Pernyataan	SP	P	R	KP	STP
1	Pegawai Koperasi Kharya Bhakti Palu hadir tepat waktu saat bekerja					
2	Pegawai Koperasi Kharya Bhakti Palu tidak pernah absen dari pekerjaannya tanpa alasan					
3	Pegawai Koperasi Kharya Bhakti Palu selalu mengerjakan tugas yang telah menjadi tanggung jawabnya dengan cepat dan tepat waktu					
4	Pegawai Koperasi Kharya Bhakti Palu selalu mengerjakan tugas sesuai dengan tugas dan fungsinya.					
5	Pegawai Koperasi Kharya Bhakti Palu selalu menggunakan waktu sebaik mungkin agar pekerjaan selesai tepat waktu.					

3. Jujur

No	Pernyataan	SP	P	R	KP	STP
1	Pegawai Koperasi Kharya Bhakti Palu, Jujur terhadap data dan dokumen anggota					

2	Pegawai Koperasi Kharya Bhakti Palu Jujur dalam proses pelayanan dan informasi					
3	Pegawai Koperasi Kharya Bhakti Palu jujur apabila terdapat kesalahan					
4	Pegawai Koperasi Kharya Bhakti Palu, jujur terhadap Keakuratan atau kebenaran data dalam pencatatan					
5	Pegawai Koperasi Kharya Bhakti Palu, jujur dalam mengerjakan tugas dan fungsinya					

B. Pernyataan Mengenai Variabel Dependen (Y)

1. Kepuasan Anggota

No	Pernyataan	SP	P	R	KP	STP
1	Pelayanan yang diberikan oleh pegawai koperasi kharya bhakti palu sesuai dengan kebutuhan Anggota mengenai informasi Koperasi Kharya Bhakti					
2	Keramahan pegawai koperasi kharya bhakti palu dalam melayani kebutuhan Anggota					
3	Kecepatan pegawai koperasi kharya bhakti palu dalam proses pelayanan					
4	Fasilitas yang diberikan oleh Koperasi kharya					

	bhakti palu kepada anggotanya					
5	Keakuratan atau kebenaran data dalam pencatatan yang dilakukan oleh pegawai koperasi karya bhakti palu					

Lampiran 2

Identitas Kusioner

No	Nama	Usia	Pekerjaan	Alamat
1	Kartini, S.E	43	PNS	Jl. Kartini
2	Juliana F. K, S.Sos	54	PNS	Jl. Kartini
3	Ishak, S.Pt	48	PNS	Jl. Kartini
4	Irmayanti,S.H., M.M	54	PNS	Jl. Kartini
5	Irfan Arief, S.Sos	55	PNS	Jl. Kartini
6	Fadlianti	55	Pekerjaan	Jl. Kartini
7	Hilaluddin	47	PNS	Jl. Kartini
8	Nurmakhayati	43	PNS	Jl. Kartini
9	Drs. Imran	52	PNS	Jl. Kartini
10	Ummunajmah	52	PNS	Jl. Kartini
11	Mansyur	58	PNS	Jl. Kartini
12	Mardan	52	PNS	Jl. Kartini
13	Mariama	58	PNS	Jl. Kartini
14	Masriah, S.E	53	PNS	Jl. Kartini
15	Miranti	47	PNS	Jl. Kartini
16	Fita Werdianing, S. Ti	43	Pegawai	Jl. Kartini
17	Fatma	46	Pegawai	Jl. Kartini
18	Hermanto	47	Pegawai	Jl. Kartini
19	Hj. Heny, S.E., M.M	49	Pegawai	Jl. Kartini
20	Fajriah, S.E	47	Pegawai	Jl. Kartini
21	Dian Aanggriani	42	Pegawai	Jl. Kartini
22	Andyka Aditya Putra	40	PNS	Jl. Kartini
23	Alda Fitriani, S.Sos	49	PNS	Jl. Kartini
24	Arifin S. Ahmad, S.E., M.M	58	PNS	Jl. Kartini
25	Aisyah Azis	54	PNS	Jl. Kartini
26	Darmawati, S.Sos., M. Ap	56	PNS	Jl. Kartini
27	Coco	50	Pegawai	Jl. Kartini
28	Liliatun, S.E., M.M	54	PNS	Jl. Kartini
29	Moh. Akbar	44	PNS	Jl. Kartini
30	A. Ariziyana Eka Marini, S.E	44	PNS	Jl. Kartini
31	Fahmi, S.E	56	Pegawai	Jl. Kartini
32	Hardiyansyah	36	Pegawai	Jl. Kartini
33	Drs.Herman Mantong	50	PNS	Jl. Kartini
34	Afrina	54	Pegawai	Jl. Kartini

Lampiran 3

Data Olahan Kusisioner

No	Sikap Tanggung Jawab (X1)						Total
Responden	X1.1	X1.2	X1.3	X1.4	X1.5	X1.6	X1
1	4	3	4	4	4	5	24
2	4	3	4	4	4	4	23
3	4	3	4	4	4	4	23
4	4	3	4	4	4	4	23
5	4	3	4	4	4	4	23
6	4	3	4	4	4	4	23
7	4	3	4	4	4	4	23
8	3	3	3	4	4	4	21
9	4	3	4	4	4	4	23
10	5	4	4	5	5	5	28
11	3	4	4	4	4	4	23
12	4	4	4	4	4	4	24
13	4	4	4	5	5	4	26
14	4	4	4	4	5	4	25
15	3	4	4	4	4	4	23
16	3	3	4	4	3	4	21
17	3	3	4	4	3	4	21
18	4	3	4	4	4	4	23
19	4	4	4	4	4	4	24
20	3	3	4	4	3	4	21
21	3	4	4	4	4	4	23
22	3	5	4	5	5	4	26
23	3	5	4	5	5	4	26
24	4	4	4	4	5	5	26
25	3	4	4	4	3	4	22
26	5	5	5	5	5	5	30
27	3	4	4	4	4	4	23
28	4	3	4	4	4	4	23
29	4	4	4	4	4	4	24
30	3	4	4	5	4	4	24
31	4	3	4	4	4	4	23
32	3	4	4	5	5	5	26
33	3	4	4	4	4	4	23
34	4	3	4	4	4	4	23

Jumlah	124	123	136	143	140	141	807
--------	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----

No	Disiplin (X2)					Total
Responden	X2.1	X2.2	X2.3	X2.4	X2.5	(X2)
1	4	4	4	4	4	20
2	4	4	4	4	4	20
3	4	4	4	4	4	20
4	4	4	4	4	4	20
5	4	4	4	4	4	20
6	4	4	4	4	4	20
7	4	4	4	4	4	20
8	4	3	4	4	4	19
9	4	4	4	4	4	20
10	4	5	4	4	4	21
11	4	3	4	4	4	19
12	4	4	4	4	4	20
13	5	4	4	4	4	21
14	5	4	4	4	4	21
15	4	3	4	4	4	19
16	2	3	3	4	4	16
17	2	3	3	4	4	16
18	4	4	4	4	4	20
19	4	4	4	4	4	20
20	2	3	3	4	4	16
21	4	3	3	4	4	18
22	3	3	4	4	5	19
23	3	3	4	5	4	19
24	3	4	4	4	4	19
25	3	3	3	4	4	17
26	4	5	4	4	4	21
27	3	3	4	4	4	18
28	4	4	4	4	4	20
29	4	4	4	4	4	20
30	4	3	3	4	4	18
31	4	4	4	4	4	20
32	4	3	4	4	4	19
33	4	3	4	4	4	19
34	4	4	4	4	4	20
Jumlah	127	124	130	137	137	655

No Responden	Jujur (X3)					Total (X3)
	X3.1	X3.2	X3.3	X3.4	X3.5	
1	4	4	3	4	4	19
2	4	4	3	4	4	19
3	4	4	3	4	4	19
4	4	4	3	4	4	19
5	4	4	3	4	4	19
6	4	4	3	4	4	19
7	4	4	3	4	4	19
8	5	5	3	4	4	21
9	4	4	3	4	4	19
10	5	5	3	4	4	21
11	5	5	5	4	4	23
12	4	5	4	4	4	21
13	4	5	4	4	4	21
14	4	4	4	4	4	20
15	4	4	4	4	4	20
16	4	4	3	4	4	19
17	4	4	3	4	4	19
18	4	4	3	4	4	19
19	4	4	3	4	4	19
20	4	4	3	4	4	19
21	4	4	4	4	4	20
22	5	4	4	5	5	23
23	5	4	4	4	5	22
24	5	5	5	5	4	24
25	4	4	4	4	4	20
26	5	5	5	5	5	25
27	4	4	3	4	4	19
28	4	4	3	4	4	19
29	4	4	4	4	4	20
30	4	4	4	4	4	20
31	4	4	3	4	4	19
32	4	5	3	4	4	20
33	4	4	4	4	4	20
34	4	4	3	4	4	19
	143	144	119	139	139	684

No Responden	Kepusan Anggota (Y)					Total (Y)
	Y.1	Y.2	Y.3	Y.4	Y.5	
1	4	5	4	4	4	21
2	4	5	4	4	4	21
3	4	5	4	4	4	42
4	4	5	4	4	4	21
5	4	5	4	4	4	21
6	4	5	4	4	4	42
7	4	5	4	4	4	21
8	4	5	4	4	4	21
9	4	5	4	4	4	42
10	4	5	5	4	5	23
11	4	5	4	4	4	21
12	4	4	4	4	5	44
13	4	4	4	4	4	20
14	4	4	4	4	4	20
15	4	5	4	4	4	40
16	4	5	4	4	4	21
17	4	5	4	4	4	21
18	4	5	4	4	4	42
19	4	5	4	4	4	21
20	4	5	4	4	4	21
21	5	5	4	4	5	42
22	4	5	4	5	4	22
23	3	4	3	5	4	19
24	5	5	4	5	5	41
25	4	4	4	4	4	20
26	4	4	4	4	5	21
27	4	4	4	4	5	41
28	4	5	4	4	4	21
29	4	4	4	4	5	21
30	4	4	3	4	4	42
31	4	5	4	4	4	21
32	4	5	4	4	4	21
33	5	5	5	5	4	42
34	4	5	4	4	4	21
	138	161	136	140	143	718

Dokumentasi



Gambar 1: Dokumentasi Pengambilan Sampel Penelitian, Kota Palu di Kantor Koperasi Karya Bhakti, 08 Februari 2023



Gambar 2: Dokumentasi Pengambilan Sampel Penelitian, Kota Palu di Kantor Koperasi Karya Bhakti, 08 Februari 2023



Gambar 2: Dokumentasi Usaha Koperasi Karya Bhakti, Kota Palu di Kantor Koperasi Karya Bhakti, 08 Februari 2023

RIWAYAT HIDUP

A. Identitas Pribadi

Nama : Alifya Syafitri
Nim : 18.3.15.0176
Tempat/Tanggal Lahir: Lembanato, 14 Januari 2001
Asal : Lembanato, Kecamatan Togeang
Nomor Hp/whatsapp : 082291285440



B. Identitas Orang Tua

1. Ayah

Nama : Bargun Abdul Rasyid
Agama : Islam
Pekerjaan : Petani
Alamat : Desa Lembanato

2. Ibu

Nama : Irawati
Agama : Islam
Pekerjaan : Guru
Alamat : Desa Lembanato

C. Riwayat Pendidikan

1. SD : SDN Lembanato
2. SMP : MTS Chairul Amin Ampaña Kota
3. SMA : SMA Chairul Amin Boarding School Ampaña Kota

D. Pengalaman Organisasi

1. Pergerakan Mahasiswa Islam Indonesia (PMII)
2. Pengurus Dema, (Divisi Kemuslimahan)