

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **A. Latar Belakang Masalah**

Islam memandang bumi dengan segala isinya merupakan amanah Allah SWT kepada manusia agar digunakan sebaik-baiknya oleh manusia demi kesejahteraan bersama. Hal ini didasarkan atas tugas kekhalifahan dalam mewujudkan kemakmuran dan kesejahteraan dalam hidup dan kehidupan. Selain itu setiap manusia diwajibkan menjalankan aktivitas ekonomi untuk mensejahterakan hidupnya dengan bekerja, manusia hanya diberikan wewenang untuk mengelola dan menikmati sesuai aturan Allah SWT.<sup>1</sup>

Adapun hal yang harus diperhatikan, seperti orang yang bekerja atau karyawannya dan keberhasilan dalam bekerja tergantung pada kinerja karyawan. Sejalan dengan perkembangan zaman yang semakin maju mengakibatkan tuntutan yang semakin tinggi dalam bekerja baik individu maupun lembaga. Tuntutan-tuntutan tersebut membutuhkan tenaga kerja yang berkualitas secara dinamis dan professional sesuai dengan kualitas keahliannya serta ditunjang dengan loyalitas yang tinggi, karena karyawan berperan penting dalam menjalankan roda di lembaga. Upaya-upaya dari pihak manajemen perusahaan sangat perlu untuk menjaga dan meningkatkan kualitas sumber daya manusianya.

---

<sup>1</sup> Antonio, Muhammad Syafi'i, *Bank Syari'ah : Dari Teori ke Praktek*, (Cet IX, Jakarta: Gema Insani Press, 2005) hal. 7

Adapun salah satu kendala internal yang dihadapi oleh perusahaan adalah SDM yang memiliki keahlian dalam perbankan masih sedikit. Untuk itu, disara sangatlah penting dalam pengelolaan SDM guna menjalankan roda kegiatan operasional perbankan haruslah disiapkan sedini mungkin, mengingat prestasi suatu lembaga itu ada ditangan Sumber Daya Manusia.<sup>2</sup>

Sumber Daya Manusia perbankan selain harus mempunyai kemampuan teknis dibidang perbankan, juga menuntut mengetahui pengetahuan mengenai ketentuan dan prinsip secara baik. Sumber daya manusia merupakan faktor yang sangat penting dalam suatu lembaga atau organisasi sehingga membutuhkan manajemen yang baik. Menurut Malayu S.P Hasibuan mengungkapkan bahwa manajemen sumber daya manusia adalah ilmu dan seni mengatur hubungan dan peranan tenaga kerja yang efektif dan efisien membantu mewujudkan tujuan perusahaan, karyawan dan masyarakat. Manajemen sumber daya manusia sangat berperan penting untuk meningkatkan kinerja karyawan.<sup>3</sup> Kinerja karyawan merupakan hal yang penting dan perlu mendapatkan perhatian yang cukup dalam rangka untuk meningkatkan dan perbaiki kualitas pelayanan terhadap masyarakat. Kinerja karyawan menjadi salah satu faktor penentu keberhasilan perusahaan. Untuk itu kinerja dari karyawan harus dapat perhatian dari pemimpin perusahaan, sebab menurunnya kinerja karyawan dapat mempengaruhi kinerja perusahaan secara keseluruhan. Kinerja juga merupakan suatu kondisi yang harus di

---

<sup>2</sup> Kasmir, *Pemasaran Bank*, (Jakarta: Kencana, 2005) hal. 133

<sup>3</sup>Malayu Hasibuan, *Manajemen Sumber Daya Manusia*, (Jakarta: Bumi Aksara, 2010) hal. 10

ketahui dan dikonfirmasi pihak tertentu untuk mengetahui tingkat pencapaian hasil suatu perusahaan yang dihubungkan oleh visi dan misi perusahaan tersebut.

Berhadapan dengan upaya peningkatan kinerja karyawan, terdapat beberapa faktor atau permasalahan yang dapat mempengaruhi perkembangan baik atau buruknya kinerja karyawan dalam mencapai tujuan perusahaan diantaranya etika kerja, motivasi kerja dan lingkungan kerja. Karyawan harus menerapkan etika kerja dengan baik. Dalam praktiknya etika yang harus dikerjakan oleh karyawan antara lain adalah

1. Ingin membantu setiap keinginan dan kebutuhan nasabah sampai tuntas
2. Selalu memberikan perhatian terhadap masalah yang dihadapi nasabah
3. Sopan dan ramah dalam melayani nasabah tanpa mendiskriminasi dalam bentuk apapun
4. Memiliki toleransi yang tinggi terhadap tindak tanduk nasabah
5. Menjaga perasaan nasabah agar tetap merasa tenang, nyaman dan menimbulkan rasa kepercayaan
6. Dapat menahan emosi dari setiap kasus yang dihadapi terutama dalam melayani nasabah yang berperilaku kurang baik
7. Menyenangkan orang lain merupakan sikap yang harus selalu ditunjukkan oleh setiap karyawan.<sup>4</sup>

---

<sup>4</sup> Kasmir, *Pemasaran Bank*, (Jakarta: Kencana, 2005) hal. 187

Adapun sikap dan perilaku yang harus dijalankan oleh setiap pegawai adalah sebagai berikut

1. Jujur dalam bertindak
2. Rajin dan tepat waktu
3. Selalu murah senyum
4. Lemah lembut dan ramah tamah
5. Sopan santun
6. Periang dan selalu ceria
7. Simpatik
8. Fleksibel
9. Serius dan memiliki tanggungjawab
10. Rasa memiliki perusahaan yang tinggi
11. Suka menolong nasabah.<sup>5</sup>

Faktor yang merupakan upaya bagi karyawan untuk memberikan kontribusi dalam mewujudkan tujuannya melalui kegiatan yang disebut bekerja, dengan memberikan motivasi dalam bekerja kepada karyawan. Menurut Nugroho dan Kunartinah menyatakan motivasi adalah dorongan psikologis yang mengarahkan seseorang menuju sebuah tujuan. Motivasi termasuk suatu yang sangat pokok yang menjadi dorongan seseorang untuk giat bekerja.<sup>6</sup>

---

<sup>5</sup> *Ibid.* hal. 117

<sup>6</sup> Nugroho dkk, "Analisis Pengaruh Kopensasi dan Pengembangan Karier terhadap Kepuasan Kerja dengan Mediasi Motivasi Kerja", *Jurnal Bisnis Ekonomi* , Vol. 19, No. 2, 2012, hlm. 157

Motivasi karyawan dianggap penting karena motivasi berkaitan dengan kinerja karyawan. Motivasi yang rendah dari karyawan dapat menurunkan kinerja karyawan, Sehingga produktivitasnya menurun. Sebaliknya, motivasi yang tinggi dapat meningkatkan kinerja karyawan dan jika kinerja karyawan meningkat, otomatis produktivitas juga meningkat. Maka dari itu motivasi karyawan sangat penting dalam pekerjaan. Motivasi karyawan dipengaruhi oleh faktor-faktor motivasi yaitu karakteristik individu, karakteristik pekerjaan dan karakteristik situasi kerja. Karakteristik individu terdiri dari minat, sikap dan kebutuhan. Karakteristik pekerjaan terdiri dari jumlah tanggung jawab, macam-macam tugas dan tingkat kepuasan. Sedangkan karakteristik situasi kerja terdiri dari lingkungan kerja dan tindakan organisasi.

Faktor lain yang mempengaruhi kinerja karyawan adalah lingkungan kerja. Menurut Sedarmayanti menyatakan bahwa lingkungan kerja merupakan segala sesuatu yang ada disekitar karyawan yang dapat mempengaruhi dirinya dalam menjalankan tugas-tugas yang di bebaskan.<sup>7</sup> Karyawan merasa prihatin dengan kondisi lingkungan kerja mereka jika menyangkut masalah kenyamanan pribadi maupun masalah kemudahan untuk dapat bekerja dengan baik. Karyawan lebih menyukai tempat bekerja yang nyaman, selain itu karyawan lebih suka bekerja di tempat yang dekat dengan tempat tinggalnya dan adanya fasilitas yang relative modern dan perlengkapan yang memadai.

---

<sup>7</sup> Sedarmayanti, *Manajemen Sumber Daya Manusia, Reformasi Birokrasi dan Manajemen Pegawai Negeri Sipil*, (Cetakan ke-5, Bandung: PT Rafika Aditama, 2011) hal. 143

Lingkungan kerja dalam perusahaan yang sedang beroperasi memiliki pengaruh yang cukup besar pada keberhasilan perusahaan dengan perubahan yang saat ini sedang terjadi dan makin meluasnya masyarakat global untuk menggunakan prinsip-prinsip perbankan di dalam perusahaan yang dikelolanya karena perusahaan pasti banyak menghadapi tantangan yang tidak pernah dihadapi sebelumnya

Berdasarkan latar belakang di atas maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian tentang: “Pengaruh Etika Kerja, Motivasi Kerja dan Lingkungan Kerja terhadap Kinerja Karyawan (Studi Kasus Karyawan BTM Surya Madinah Tulungagung)”.

## **B. Identifikasi Masalah**

Identifikasi masalah merupakan penjelasan mengenai kemungkinan-kemungkinan cakupan yang dapat muncul dalam penelitian. Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan di atas dapat diidentifikasi beberapa masalah yang terkait dengan pengaruh etika kerja, motivasi kerja dan lingkungan kerja terhadap kinerja karyawan (studi kasus karyawan BTM Surya Madinah Tulungagung). Hal tersebut dikarenakan tinggi rendahnya etika kerja, motivasi kerja dan lingkungan kerja terhadap kinerja karyawan (studi kasus karyawan BTM Surya Madinah Tulungagung).

### **C. Rumusan Masalah**

Perumusan masalah yang akan dibahas dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Apakah terdapat pengaruh etika kerja terhadap kinerja karyawan pada BTM Surya Madinah Tulungagung?
2. Apakah terdapat pengaruh motivasi kerja terhadap kinerja karyawan pada BTM Surya Madinah Tulungagung?
3. Apakah terdapat pengaruh lingkungan kerja terhadap kinerja karyawan pada BTM Surya Madinah Tulungagung?
4. Apakah terdapat pengaruh etika kerja, motivasi kerja, dan lingkungan kerja terhadap kinerja karyawan pada BTM Surya Madinah?

### **D. Tujuan Penelitian**

1. Untuk menganalisa pengaruh etika kerja terhadap kinerja karyawan pada BTM Surya Madinah Tulungagung.
2. Untuk menganalisa pengaruh motivasi kerja terhadap kinerja karyawan pada BTM Surya Madinah Tulungagung.
3. Untuk menganalisa pengaruh lingkungan kerja terhadap kinerja karyawan pada BTM Surya Madinah Tulungagung.
4. Untuk menganalisa pengaruh etika kerja, motivasi kerja, dan lingkungan kerja terhadap kinerja karyawan pada BTM Surya Madinah.

## **E. Manfaat Penelitian**

Selain tujuan yang hendak dicapai tersebut, manfaat yang dapat diambil dari hasil penelitian ini adalah sebagai berikut:

### **1. Bagi Penulis**

Sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan studi strata-1 jurusan Perbankan Syariah serta dapat mengaplikasikan ilmu yang diperoleh berupa teori dan praktek langsung pada perusahaan.

### **2. Bagi Para Praktisi Perbankan Syariah**

Sebagai masukan dan saran untuk meningkatkan kinerja karyawan pada BTM Surya Madinah Tulungagung sehingga nantinya mendapatkan kinerja perusahaan yang optimal.

### **3. Bagi Para Akademisi**

Penelitian ini diharapkan dapat digunakan sebagai referensi untuk penelitian selanjutnya, khususnya dibidang Perbankan Syariah dalam hal ini yang berkaitan dengan Sumber Daya Manusia pada Bank Syariah.



## F. Ruang Lingkup Penelitian

Penelitian ini menggunakan metode penelitian *asosiatif*. Menurut Sugiono<sup>8</sup> menyatakan bahwa penelitian *asosiatif* merupakan penelitian yang bertujuan untuk mengetahui pengaruh ataupun hubungan antara dua variabel atau lebih. Dengan penelitian *asosiatif* ini maka akan dapat dibangun suatu teori yang dapat berfungsi menjelaskan, meramalkan dan mengontrol suatu gejala. Dalam penelitian ini menggunakan pendekatan penelitian kuantitatif. Penelitian kuantitatif merupakan penelitian yang berdasarkan pada filsafat *positivisme*, biasanya digunakan untuk meneliti pada populasi atau sampel tertentu, pengumpulan data menggunakan instrument penelitian, analisis data bersifat kuantitatif atau statistic dengan bertujuan menguji hipotesis yang telah ditetapkan.<sup>9</sup>

Penelitian ini menguji dua variabel yaitu variabel independen dan variabel dependen. Variabel independen dalam penelitian ini adalah etika kerja, motivasi kerja dan lingkungan kerja, sedangkan variabel dependen adalah kinerja karyawan. Lokasi penelitian ini dilakukan di BTM Surya Madinah Tulungagung.

---

<sup>8</sup> Sugiyono, *Metode Penelitian Pendidikan (Pendekatan, Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D)*, (Bandung: Alfabeta, 2011) hal. 11

<sup>9</sup> *Ibid.* hal. 7

## G. Penegasan Istilah

### 1. Definisi Konseptual

#### a. Etika Kerja

Menurut Sukriyanto yang menyatakan bahwa etika kerja adalah suatu semangat kerja yang dimiliki oleh masyarakat untuk mampu bekerja lebih baik guna memperoleh nilai hidup mereka. Etika kerja menentukan penilaian manusia yang diwujudkan dalam suatu pekerjaan.<sup>10</sup>

#### b. Motivasi Kerja

Menurut Munandar menyatakan bahwa motivasi sebagai suatu proses dimana kebutuhan-kebutuhan mendorong seseorang untuk melakukan serangkaian kegiatan yang mengarah ke tercapainya tujuan tertentu. Manfaat motivasi yang utama adalah menciptakan gairah kerja sehingga kinerja karyawan menjadi meningkat.<sup>11</sup>

#### c. Lingkungan Kerja

Menurut pramudya menyatakan bahwa lingkungan kerja merupakan segala sesuatu yang ada disekitar yang dapat mempengaruhi dirinya dalam menjalankan tugasnya.<sup>12</sup>

---

<sup>10</sup> Munandar, A.S, *Psikologi Industri Dan Organisasi*, (Jakarta: Universitas Indonesia Press, 2008) hlm. 229

<sup>11</sup> *Ibid.* 232

<sup>12</sup> Anung Pramudya, "Analisis Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kinerja Dosen dengan di Pekerjakan pada Kopertis Wilayah Yogyakarta", *Jurnal Ilmiah* Vol 1 No 1, Yogyakarta: JBTI, 2010, hlm. 3

## **H. Sistematika Skripsi**

Penyusunan sistematika pembahasan menggambarkan alur pemikiran dalam penelitian ini. Penelitian ini terdiri dari enam bab, Berikut akan dijabarkan pembahasan sistematika per bab, yaitu:

### **BAB I : PENDAHULUAN**

Terdiri dari : (a) latar belakang masalah, (b) identifikasi masalah, (c) rumusan masalah, (d) tujuan penelitian, (e) kegunaan penelitian, (f) pembatasan masalah, (g) penegasan istilah, (h) sistematika pembahasan skripsi.

### **BAB II : LANDASAN TEORI**

Terdiri dari : (a) perilaku organisasi, (b) keterkaitan antara variable independen dan variable dependen, (c) penelitian terdahulu, (d) kerangka pemikiran, (e) hipotesis.

### **BAB III : METODE PENELITIAN**

Terdiri dari : (a) pendekatan dan jenis penelitian, (b) populasi, sampel dan sampling penelitian, (c) sumber data, variable dan skala pengukuran, (d) teknik pengumpulan data dan instrument penelitian, (e) teknis analisis data.

### **BAB IV : HASIL PENELITIAN**

Terdiri dari : hasil penelitian (yang berisi deskripsi data dan pengujian hipotesis).

### **BAB V : PEMBAHASAN HASIL PENELITIAN**

### **BAB VI : PENUTUP**

Terdiri dari : (a) kesimpulan dan (b) saran