

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **A. Latar Belakang**

Berdirinya lembaga keuangan syariah di Indonesia bertujuan untuk mensejahterakan masyarakat, dari tahun ke tahun perkembangannya semakin pesat, Lembaga Keuangan Syariah di bentuk berbagai macam tujuan yaitu kemaslahatan bersama, seperti : Bank Umum Syariah (BUS), Unit Usaha Syariah (UUS), Bank Pembiayaan Rakyat Syaiah (BPRS) Lembaga Keuangan Bank dan non Bank di Sdirikan untuk menjalankan bisnis dan aktivitas perdagangan yang berbasis perolehan keuntungan yang sah menurut syariah, menyediakan Lembaga Keuangan yang sesuai dengan kebutuhan masyarakat Islam karena mereka menganggap bahwa Bank Konvensional adalah Bank yang menggunakan patokan bunga dan dianggap riba. Perkembangan Lembaga Keuangan Syariah yang pesat tentunya juga berdampak pada Lembaga Keuangan lain seperti Baitul Maal Wa Tanwil (BMT).

Baitul Maal Wa Tanwil (BMT) merupakan salah satu bentuk lembaga syariah non bank. Sebuah lembaga keuangan Islam yang hadir di tengah-tengah carut marutnya perekonomian kapitalis yang diterapkan di negeri ini, kini hadir dengan menawarkan sistem baru sistem yang bebas dan riba, bebas dari praktek ketidakadilan, mengedepankan amanah dan juga mengemban misi sosial. Badan hukum dari Baitul Maal Wa Tanwil (BMT) saat ini adalah koperasi. Koperasi merupakan suatu badan usaha

yang beranggotakan perorangan yang mempunyai kegiatan sebagai penggerak ekonomi rakyat berdasarkan prinsip-prinsip kekeluargaan, anggota dari koperasi adalah memiliki beserta pengguna jasa koperasi yang berkewarganegaraan Indonesia yang telah cakap hukum dan mampu membayar simpanan pokok. Pedoman operasional BMT berada di bawah pimpinan Pusat Inkubasi Bisnis Kecil (PINBK), juga mengacu pada Undang-Undang Perkoperasian No. 17 Tahun 2021 dan pada Keputusan Menteri Koperasi dan UMKM RI No. 91/Kep/M.UMKM/IX/2004 tentang petunjuk pelaksanaan Ketataan Usaha Koperasi Jasa Keuangan Syariah (KJKS).<sup>1</sup>

Beragamnya praktek transaksi ekonomi yang dilakukan masyarakat modern, baik yang terjadi antara sesama umat Islam maupun Islam dengan umat pemeluk agama lain dalam bentuk dan pola yang sama sekali baru, yakni praktek transaksi ekonomi yang sebelumnya tidak pernah dijumpai dalam tatanan masyarakat tradisional kita dalam perkembangannya telah berhasil menempati ruang tersendiri dalam wacana hukum Islam kontemporer. Salah satu persoalan actual yang terus diperdebatkan para ahli sampai sekarang adalah mengenai status hukum bunga bank dalam Islam. Dalam arti, apakah bunga yang dipungut di perbankan konvensional termasuk riba yang dilarang dalam Al Qur'an atau bukan.<sup>2</sup>

---

<sup>1</sup> Buku Laporan Rapat Anggota Tahunan (RAT) BMT Pahlawan Tulungagung Tahun 2017

<sup>2</sup> Ahmad Wardi Muslich, *Fiqh Muamalat*, (Jakarta: Sinar Grafika Offset, 2010), hlm. 290

Dengan demikian seiring berkembangnya Baitul Maal Wa Tanwil (BMT) agar mencapai tujuan yang sama dan dilakukan melalui suatu pelaksanaan. Hal itu tentunya berbeda - beda dan dilaksanakan oleh orang yang beda pula dan tugas itu dilakukan seefisien dan seefektif pula, andil dalam mencapai tujuan lembaga khususnya, di Baitul Maal Wa Tanwil (BMT). Agar bisa efisien dan se efektif mungkin. Tugas tersebut harus dilaksanakan oleh seorang atau karyawan pelaksana dan memiliki sifat yang sesuai, memiliki kemampuan seperti halnya dengan suatu beban paten yang harus dilakukan, maka dari itu seorang pelaksana harus memiliki ide, motivasi, etika, kedisiplinan, dan memiliki produktivitas yang tinggi kepada para anggota. Maka yang lainnya dipegaruhi oleh adanya kesesuaian dan kemampuan, hal ini juga cocok dengan imbalan yang diterima, tanpa adanya hambatan-hammbatan nyata dalam suatu pelaksanaan.

Baitul Maal Wa Tanwil (BMT) telah tersebar di seluruh wilayah Indonesia tidak terkecuali di wilayah Tulungagung. Di Tulungagung ada Baitul Maal Wa Tanwil (BMT) tertua yaitu Baitul Maal Wa Tanwil (BMT) Pahlawan Tulungagung di dirikan pada tahun 1996 dan Baitul Maal Wa Tanwil (BMT) Muamalah Tulungagung di dirikan pada tahun 1998. Hadirnya Baitul Maal Wa Tanwil (BMT) di Tulungagung, mampu memberikan kontribusi yang sangat besar bagi perekonomian sekitar, khususnya warga sekitar Tulungagung, dengan di dirikannya Baitul Maal Wa Tanwil (BMT) warga yang membutuhkan modal bisa mengajukan ke

kantor Baitul Maal Wa Tanwil (BMT) dengan syarat yang mudah, dengan akad yang jelas para warga bisa membesarkan usahanya disektor usaha kecil menengah.

Tanpa adanya Karyawan tidak mungkin Baitul Maal Wa Tanwil (BMT) di Tulungagung bisa eksis, dengan etika kerja, kualitas pelayanan, disiplin kerja dan produktivitas karyawan yang baik maka anggota akan puas atas kinerja karyawan, hal ini lah yang mempengaruhi anggota dalam memilih dan memilih Baitul Maal Wa Tanwil (BMT) Pahlawan Tulungagung dan Baitul Maal Wa Tanwil (BMT) Muamalah Tulungagung. Kinerja karyawan yang baik dapat mempengaruhi kepuasan anggota dalam hal ini perkembangan Anggota pembiayaan dari tahun ke tahun.

Etika kerja sendiri dapat dikatakan sebagai aturan yang normatif mengandung nilai, prinsip moral dan dijadikan pedoman teruntuk karyawan dalam mengemban tugas dalam pekerjaan. Tujuan utama dari etik kerja disini dalam ilmu filsafat adalah memperoleh suatu ide yang sama bagisetiap manusia di tempat dan waktu mengatur tentang berbagai tingkah laku baik maupun buruk yang dapat dimengerti oleh akal pikiran setiap manusia, tetapi dalam usahamencapai tujuanetik kerja mengalami hal yang sangat sulit, karena dilihat dari sudut pandang banyak golongan didunia tentang buruk dan baik mempunyai suatu kriteria yang berlainan.<sup>3</sup>

---

<sup>3</sup>Desry Gerungan , dkk, *Pengaruh Etika dan Disiplin Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Pada PT. PLN (PERSERO) Area Manado*.Vol.5 No.2 Juni 2017, Hal. 5

Perkembangan etika sangat mempengaruhi kehidupan semua manusia dan etika sendiri banyak memberi manfaat bagi manusia orientasi tentang bagaimana si manusia menjalani hidupnya melalui suatu rangkaian tindakan sehari-hari. Berarti beretika sangat membantu setiap manusia agar dapat mengambil suatu perilaku, keputusan dalam bertindak tepat dalam menjalani suatu kehidupan yang nyata ini. Etika ibarat landasan membantu manusia khususnya kita untuk memutuskan sikap tindakan yang layak kita kerjakan dan yang wajib kita pahami bersama, bahwasanya dalam beretika ini dapat diaplikasikan dalam berbagai macam aspek dari sisi hidup kita.

Kualitas konsep pelayanan fokus dari penilaian yang mendeskripsikan persepsi konsumen atau anggota terhadap lima dimensi layanan, Zeithaml, Gremler dan Bitner, menjelaskan bahwasannya ada 5 dimensi yang dapat diaplikasikan dalam mengukur suatu kualitas pelayanan yang real, yaitu: Bukti secara Langsung, yaitu berupa peralatan, fisik pegawai, dan materil yang dipasang untuk menggambarkan fisik dan layanan yang berwujud yang akan diterima oleh konsumen. Contohnya seperti wujud restoran, aula gedung, desain restorn, dan rapinya karyawan. kedua yaitu mampu memberikan dari segi jasa yang dapat dipastikan dengan akurat handal. Jika dilihat dari usaha jasa di restoran, hal ini adalah layanan skill yang handal, ketika karyawan bisa memberikan layanan sesuai hal yang dijanjikan kemudian membantu dalam penyelesaian suatu permasalahan yang dialami konsumen dengan

kilat. Ketiga Daya yang tanggap, ialah kemauan memberikan suatu jasa secepat kilat. Jika dilihat pada layanan ini yang paling cepat dan tanggap di suatu restoran, yaitu dilihat dari mempunyai karyawan yang secepat kilat memberi layanan kepada konsumen secara cepat kilat menangani permasalahan keluhan konsumen. Keempat, Jaminan ialah kemampuan dari sudutpandang karyawan untuk mendoktrin kepercayaan dan keyakinan. Contohnya jaminan keselamatan, keamanan dan tepat waktu dalam melakukan transaksi dan rahasi konsumen yang bisa terjamin. Kelima Empati, yaitu pedulinya kepada pelanggan agar pelanggan yakin. Layanan ini harus menunjukkan kepedulian pihak karyawan kepada seorang konsumen.<sup>4</sup>

Salah satu faktor yang sangat berpengaruh dalam kepuasan anggota adalah penerapan faktor disiplin. Disiplin kerja dapat dilihat sebagai sesuatu yang besar manfaatnya, baik bagi kepentingan lembaga maupun bagi karyawan. Bagi lembaga adanya disiplin kerja akan menjamin terpeliharanya tata tertib dan kelancaran pelaksanaan tugas, sehingga diperoleh hasil yang optimal dan target lembaga akan tercapai. Kemudian produktivitas karyawan pada lembaga keuangan syariah merupakan suatu hal yang tidak ada habisnya untuk dibahas permasalahan yang terkait merupakan suatu hal yang strategis untuk memprogram masalah sumber daya manusia.

---

<sup>4</sup>Dwi Aliyyah Apriyani dan Sunarti, *Pengaruh Kuantitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen*, Vol. 51 No. 2 Oktober 2017. Hlm. 1

Etika yang baik, kualitas pelayanan yang tepat, kedisiplinan dan produktivitas yang sesuai itu akan memberikan dampak ataupun feedback yang positif bagi anggota. Maka dalam hal ini seorang karyawan harus menerapkan prinsip tersebut agar operasional lembaga keuangan tersebut dapat berjalan sesuai harapan antara pihak lembaga dan pihak anggota kemudian bisa menguntungkan anantara kedua belah pihak. Terlihat jumlah anggota BMT Pahlawan Tulungagung jumlah anggota tahun 2015 mengalami penurunan sebanyak 1.105 anggota, tahun 2016 terjadi kenaikan sebanyak 1.176 anggota, tahun 2017 terjadi kenaikan sebanyak 1.510 anggota, dan tahun 2018 terjadi penurunan sebanyak 380 anggota menjadi 14.522 anggota. Sedangkan jumlah anggota BMT Muamalah 2016 sebanyak 208 anggota, tahun 2017 sebanyak 220 anggota, tahun 2018 sebanyak 267 anggota, dan tahun 2019 sebanyak 216 anggota dan tahun 2020 menjadi 358 anggota.

Melihat penjelasan di atas, peneliti ingin menganalisis masalah etika kerja, kualitas pelayanan, disiplin kerja, dan produktivitas karyawan di Baitul Maal Wa Tanwil (BMT) terhadap kepuasan anggota, faktor ini memegang peranan penting dalam menumbuhkan minat masyarakat luas dalam menggunakan jasa Baitul Maal Wa Tanwil (BMT), dengan adanya etika kerja, kualitas pelayanan, disiplin kerja, dan produktivitas yang baik maka secara tidak langsung dapat memenuhi kebutuhan material dan juga kebutuhan spiritual anggota. Dengan menjunjung tinggi etika kerja, kualitas pelayanan, disiplin kerja, dan produktivitas yang baik dapat

menciptakan hubungan harmonis antara anggota dan Baitul Maal Wa Tanwil (BMT), dimana hubungan kemitraan dapat dijalin secara terus menerus dalam upaya meningkatkan kepercayaan pada Baitul Maal Wa Tanwil. Dengan penerapan etika kerja, kualitas pelayanan, disiplin kerja, dan produktivitas yang baik, diharapkan Baitul Maal Wa Tanwil (BMT) Pahlawan Tulungagung dan Baitul Maal Wa Tanwil (BMT) Muamalah Tulungagung dapat memenuhi kebutuhan material dan spiritual kepada anggotanya.

Beberapa faktor yang membuat berkembangnya jumlah anggota pembiayaan di BMT Pahlawan Tulungagung dan BMT Muamalah Tulungagung adalah kepuasan anggota, yaitu tentang etika kerja, kualitas pelayanan, disiplin kerja dan produktivitas karyawan lah yang meningkatkan perkembangan ini. Alasan peneliti mengambil judul tersebut karena keempat variabel X yaitu (etika kerja, kualitas pelayanan, disiplin kerja, dan produktivitas karyawan) terhadap variabel Y yaitu kepuasan anggota. Etika kerja, kualitas pelayanan disiplin kerja, dan produktivitas karyawan adalah suatu sikap *service* karyawan agar anggota BMT merasakan BMT merasakan kepuasan dan akan kembali bertransaksi di BMT tersebut.

Dengan demikian peneliti ingin mengangkat masalah penelitian ini dengan judul "*Pengaruh Etika Kerja, Kualitas Pelayanan, Disiplin Kerja dan Produktivitas Karyawan Terhadap Kepuasan Anggota Studi Kasus di BMT Pahlawan Tulungagung dan BMT Muamalah Tulungagung.*"

## **B. Identifikasi Masalah**

Berdasarkan latar belakang yang telah dijelaskan diatas, identifikasi masalah dalam penelitian ini adalah :

1. Etika kerja karyawan sangat mempengaruhi sebuah nilai dari sebuah lembaga keuangan, karena etika kerja adalah pondasi dari berkembangnya lembaga keuangan itu sendiri, dengan ditingkatnya etika kerja yang sesuai syariat maka anggota akan puas dalam memilih produk didalam lembaga keuangan itu.
2. Kualitas pelayanan bagi suatu lembaga keuangan, sangat mempengaruhi tingkat kepuasan pelanggan atau anggota, karena tingkat kepuasan konsumen terhadap pelayanan suatu lembaga keuangan dapat dilihat dari kepuasan konsumen terhadap kelima dimensi pelayanan antara lain: bukti fisik, keandalan, jaminan, daya tanggap, dan empati. Sehingga bagi suatu lembaga keungan sangatlah penting untuk mengatur strategi bagaimana meningkatkan kualitas pelayanan agar kepuasan konsumen dapat tercipta.
3. Kedisiplinan kerja sangat mempengaruhi tingkat kepuasan anggota, karena kedisiplinan kerja meliputi ketepatan waktu, pemanfaatan sarana, tanggung jawab kerja, ketaatan terhadap aturan instansi, dengan ditingkatkannya kedisiplinan kerja maka seorang anggota akan merasa puas terhadap suatu lembaga tersebut.
4. Produktivitas kerja karyawan sangat berpengaruh terhadap kepuasan anggota, karena peningkatan produktifitas akan dapat menguatkan

posisi persaingan perusahaan, Apabila semakin tinggi produktivitas kerja karyawan menunjukkan tingginya kemampuan karyawan dalam memberikan pelayanan yang dapat memuaskan pelanggan.

5. Kepuasan anggota sendiri persepsi anggota yang diperoleh dari pelayanan di lembaga keuangan dengan memperhatikan anggota bahwa harapannya telah terpenuhi.

### **C. Rumusan Masalah**

Permasalahan yang dikemukakan tersebut maka dari itu penulis merumuskan sebuah masalah sebagai berikut:

1. Apakah etika kerja karyawan berpengaruh terhadap kepuasan anggota di BMT Pahlawan Tulungagung dan BMT Muamalah Tulungagung?
2. Apakah kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan anggota di BMT Pahlawan Tulungagung dan BMT Muamalah Tulungagung?
3. Apakah disiplin kerja karyawan berpengaruh terhadap kepuasan anggota di BMT Pahlawan Tulungagung dan BMT Muamalah Tulungagung?
4. Apakah produktivitas kerja karyawan berpengaruh terhadap kepuasan anggota di BMT Pahlawan Tulungagung dan BMT Muamalah Tulungagung?
5. Apakah etika kerja karyawan, kualitas pelayanan, disiplin kerja, dan produktivitas karyawan berpengaruh terhadap kepuasan anggota di BMT Pahlawan Tulungagung dan BMT Muamalah Tulungagung?

#### **D. Tujuan Penelitian**

Tujuan penelitian ini dapat dirumuskan:

1. Untuk menguji pengaruh etika kerja karyawan terhadap kepuasan anggota di BMT Pahlawan Tulungagung dan BMT Muamalah Tulungagung.
2. Untuk menguji pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan anggota di BMT Pahlawan Tulungagung dan BMT Muamalah Tulungagung.
3. Untuk menguji pengaruh disiplin kerja terhadap kepuasan anggota di BMT Pahlawan Tulungagung dan BMT Muamalah Tulungagung.
4. Untuk menguji pengaruh produktivitas kerja karyawan terhadap kepuasan anggota di BMT Pahlawan Tulungagung dan BMT Muamalah Tulungagung.
5. Untuk menguji pengaruh etika kerja karyawan, kualitas pelayanan, disiplin kerja, dan produktivitas karyawan terhadap kepuasan anggota di BMT Pahlawan Tulungagung dan BMT Muamalah Tulungagung

#### **E. Kegunaan Penelitian**

1. Secara Teoritis

Dari hasil penelitian ini diharapkan dapat memperkaya ilmu pengetahuan dan diharapkan bisa menambah wawasan tentang lembaga keuangan dalam memuaskan anggotanya. Penelitian ini juga diharapkan bisa menjadi bahan pembelajaran bagi pembaca.

2. Secara Praktis

- a. Bagi penulis, menjadi sarana bagi penulis dimana sangat berguna untuk menambah wawasan serta pengetahuan bagi penulis untuk mengenal lembaga keuangan dalam memuaskan anggotanya.
- b. Bagi BMT Pahlawan Tulungagung dan BMT Muamalah Tulungagung, dapat dijadikan sebagai acuan dalam beretika kerja, peningkatan kualitas pelayanan, peningkatan kedisiplinan kerja, dan peningkatan produktivitas kerja karyawan untuk memenuhi kepuasan anggota.
- c. Bagi akademisi, sebagai sumber pustaka yang dapat dimanfaatkan oleh semua kalangan, mengimplementasikan ilmu pengetahuan yang telah didapat, dapat memberikan sumbangan pemikiran, pengetahuan, dan menambah literature kepustakaan mengenai lembaga keuangan dalam memuaskan anggota.

#### **F. Ruang Lingkup dan Keterbatasan Penelitian**

Berdasarkan rumusan masalah di atas maka, penulis akan memberikan sebuah batasan dalam penelitian ini ,tentang **“ETIKA KERJA, KUALITAS, DISIPLIN KERJA DAN PRODUKTIVITAS KARYAWAN TERHADAP KEPUASAN ANGGOTA STUDI KASUS DI BMT PAHLAWAN TULUNGAGUNG DAN BMT MUAMALAH TULUNGAGUNG”**. Supaya penelitian ini fokus pada permasalahan yang di bahas maka harus adanya batasan ruanglingkup. Peneliti mengambil keputusan ruang lingkup yaitu etika kerja karyawan, kualitas, disiplin kerja, dan produktivitas karyawan sebagai variabel bebas

(X), dan kepuasan anggota sebagai variabel terikat (Y). Peneliti mengambil sampel penelitian di BMT Pahlawan Tulungagung dan BMT Muamalah Tulungagung.

## **G. Penegasan Istilah**

Penegasan istilah dimaksudkan untuk mendefinisikan secara konseptual dan operasional agar terhindar dari kesalahan penafsiran dan pemahaman yang berkaitan dengan istilah-istilah dengan judul skripsi “*Pengaruh Etika Kerja, Kualitas Pelayanan, kedisiplinan, produktivitas Karyawan Terhadap Kepuasan Anggota Studi Kasus di BMT Pahlawan Tulungagung dan BMT Muamalah Tulungagung*” yaitu sebagai berikut

### **1. Pengertian Pengaruh**

Pengertian Pengaruh menurut KBBI yaitu: “Pengaruh adalah suatu daya yang timbul dari sesuatu (orang atau benda) yang membentuk watak, perbuatan, dan kepercayaan seseorang”.<sup>5</sup>

Menurut Hugiono dan Purwantana “pengaruh merupakan dorongan atau bujukan dan bersifat membentuk atau merupakan suatu efek“. sedangkan menurut Babadu dan Zain “ pengaruh adalah daya yang menyebabkan sesuatu terjadi, sesuatu yang dapat membentuk atau mengubah sesuatu yang lain dan tunduk atau mengikuti karena kuasa atau kekuasaan orang lain.”<sup>6</sup>

Dari pengertian diatas, dapat disimpulkan bahwa pengaruh merupakan sesuatu yang dapat membentuk atau mengubah sesuatu

---

<sup>5</sup> <https://kbbi.web.id>, diakses pada 15 juni 2020.

<sup>6</sup> Hugiono dan Purwantana, *Pengantar Ilmu Sejarah*, (Jakarta: PT Bina Aksara, 2000), hlm .4

yang lain. Sehingga dalam penelitian ini penulis meneliti mengenai seberapa besar kepuasan yang ditimbulkan oleh etika kerja, kualitas pelayanan, kedisiplinan, dan produktivitas kerja karyawan terhadap kepuasan anggota di BMT Pahlawan Tulungagung dan BMT Muamalah Tulungagung.

## **2. Pengertian Etika Kerja**

Menurut Rudito etika sebagai keyakinan yang berfungsi sebagai panduan tingkah laku untuk seseorang, sekelompok, atau institusi. Jadi, etika kerja dapat diartikan sebagai doktrin tentang kerjayang diyakini oleh seseorang atau sekelompok orang sebagai baik dan benar yang terwujud nyata secara khas dalam perilaku kerja mereka.

Menurut Supardan yang menyatakan bahwa etika kerja adalah suatu semangat kerja yang dimiliki oleh seseorang untuk bekerja lebih baik guna memperoleh nilai hidup mereka. Etika kerja menentukan penilaian seseorang yang mewujudkan peran suatu pekerjaan.<sup>7</sup>

Dari pengertian di atas, dapat disimpulkan bahwa etika kerja adalah panduan tingkah laku untuk seseorang untuk menjadi baik dan benar yang terwujud nyata secara khas dalam perilaku kerja. Etika kerja menentukan penilaian seseorang yang mewujudkan peran suatu pekerjaan. Sehingga dalam penelitian ini penulis meneliti mengenai berapa besar pengaruh etika kerja terhadap kepuasan anggota di BMT

---

<sup>7</sup> Supardan dadang, *Pengantar Ilmu Sosial Sebuah Kajian Pendekatan Struktural*, (Jakarta: PT.Bumi Aksara, 2009), hlm. 29

Pahlawan Tulungagung dan BMT Muamalah Tulungagung.

### **3. Pengertian Kualitas Pelayanan**

Kualitas pelayanan yaitu seberapa jauh perbedaan antara kenyataan dan harapan para pelanggan atas layanan yang mereka terima. Kualitas pelayanan dapat diketahui dengan cara membandingkan persepsi para pelanggan atas layanan yang benar-benar mereka terima. Kualitas pelayanan merupakan tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas tingkat keunggulan tersebut untuk memenuhi konsumen. Apabila jasa yang diterima sesuai yang diharapkan, maka kualitas jasa dipersepsikan baik dan memuaskan. Jika jasa yang diterima melampaui harapan pelanggan, maka kualitas jasa dipersepsikan ideal. Sebaliknya jika jasa yang diterima lebih rendah daripada yang diharapkan, maka kualitas jasa dianggap buruk.<sup>8</sup>

Dari pengertian di atas, dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan adalah perbedaan antara kenyataan dan harapan pelanggan atas layanan yang mereka terima, apabila jasa yang diterima sesuai yang diharapkan, maka kualitas jasa dipersepsikan baik dan memuaskan, Sebaliknya jika jasa yang diterima lebih rendah daripada yang diharapkan, maka kualitas jasa dianggap buruk. Sehingga dalam penelitian ini penulis meneliti mengenai seberapa besar pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan anggota di BMT Pahlawan

---

<sup>8</sup> Manullang, *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Jasa Penerbangan PT. Garuda Indonesia Airlines di Bandara Polonia Medan Thesis*, (Universitas Sumatera Utara, 2008), hlm. 30

Tulungagung dan BMT Muamalah Tulungagung.

#### 4. Pengertian Disiplin Kerja

Kedisiplinan merupakan fungsi operatif manajemen sumber daya manusia yang terpenting, karena semakin baik disiplin kerja karyawan maka semakin tinggi prestasi kerja yang dapat dicapainya, maka dari itu jika kedisiplinan tidak diterapkan dengan baik akan sulit bagi lembaga untuk mencapai hasil yang optimal. Menurut Sinambela disiplin juga bermanfaat untuk mendidik pegawai atau karyawan untuk dalam mematuhi dan mentaati peraturan, prosedur, dan kebijakan lembaga.<sup>9</sup>

Disiplin kerja dapat diartikan kesediaan dan kesediaan seseorang mentaati peraturan perusahaan atau organisasi dan norma-norma sosial yang berlaku, dimana karyawan selalu datang dan pulang tepat waktu dan mengerjakan semua pekerjaannya dengan baik. Menurut Mangku Negara mengemukakan bahwa disiplin kerja dapat diartikan sebagai pelaksana manajemen untuk memperteguh pedoman-pedoman organisasi.<sup>10</sup>

Dari pengertian di atas, dapat ditarik kesimpulan bahwa disiplin kerja adalah kesediaan dan kesediaan seseorang menaati peraturan perusahaan dan norma-norma sosial yang berlaku dan mengerjakan semua pekerjaannya dengan baik. Sehingga dalam penelitian ini

---

<sup>9</sup> Rima Dwining Tyas dan Bambang Swasto Sanuharyo, *Pengaruh Disiplin Kerja dan Lingkungan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan*, (Jurnal Administrasi Bisnis, Volume 16 No. 01, 2018), hlm. 174

<sup>10</sup> Malayu Hasibuan, *Manajemen Sumber Daya Manusia*, (Jakarta: Bumi Aksara, 2013), hlm. 193

penulis meneliti mengenai bagaimana disiplin kerja karyawan dapat berpengaruh terhadap kepuasan anggota di BMT Pahlawan Tulungagung dan BMT Muamalah Tulungagung.

## **5. Produktivitas Karyawan**

Produktivitas kerja merupakan sikap mental. Sikap mental yang selalu mencari perbaikan terhadap apa yang telah ada. Suatu keyakinan bahwa seseorang dapat melakukan pekerjaan lebih baik hari ini dari pada hari kemarin dan hari esok. Suatu organisasi atau lembaga akan tergugah oleh pentingnya arti perbaikan tingkat produktivitas kerja. Menurut Ambar Teguh dan Sulistiani dan Rosidah mengemukakan bahwa produktivitas adalah menyangkut masalah hasil akhir, yakni seberapa besar hasil akhir yang diperoleh dalam proses produksi, dalam hal ini adalah efisiensi dan efektivitas. Sedangkan menurut S.P Hasibuan produktivitas adalah perbandingan antara output dengan input produktivitas naik, ini hanya dimungkinkan oleh adanya peningkatan efisiensi waktu, bahan, tenaga dan sistem kerja.<sup>11</sup>

Dari pengertian di atas dapat disimpulkan bahwa produktivitas harus dimiliki seorang karyawan karena dalam hal ini produktivitas merupakan mental dalam melakukan pekerjaan agar menghasilkan output yang maksimal.

## **6. Kepuasan Anggota**

---

<sup>11</sup> Harlie Muhammad, *Analisis Faktor - Faktor yang Mempengaruhi Tingkat Produktivitas Kerja Karyawan*, (Jurnal Ilmiah Manajemen, Volume 1 No. 01, 2017) , hlm.2

Kepuasan anggota adalah merupakan inti dari profitabilitas jangka panjang. Kepuasan merupakan perbedaan antara harapan dan unjuk kerja. Apabila harapan tinggi sementara unjuk kerja biasa-biasa saja, kepuasan tidak akan tercapai (sangat mungkin konsumen atau anggota akan merasa kecewa), sebaliknya apabila unjuk kerjanya melebihi dari yang diharapkan maka kepuasan akan meningkat. Dari pengertian ini dapat disimpulkan bahwasannya kepuasan anggota adalah hal yang paling penting karena jika anggota puas anggota tersebut akan membeli produk lembaga itu lagi.

#### **a. Kepuasan**

Kepuasan yaitu tingkat pada suatu keadaan yang dirasa seseorang yang dapat membandingkan jenis produk yang sesuai dengan harapan seseorang. Jadi etika dan kepuasan erat kaitanya dan saling berdampingan satu sama lain. Setiap layanan jasa akan berdampak pada kemauan pelanggan untuk mendatangi lokasi dimana pelayanan dilaksanakan. Apabila seorang pelanggan itu puas dari pelayanan yang di berikan maka pasti mereka suka dan akan kembali membeli jasa ataupun produk yang ditawarkan.

#### **b. Anggota**

Anggota adalah beberapa orang yang berkumpul dalam suatu forum atau instansi.

### **H. Sistematika Penulisan**

Dalam penulisan skripsi penelitian ini dapat digambarkan melalui

sistematika penulisannya sebagai berikut:

**BAB I PENDAHULUAN :** Pendahuluan terdiri dari latar belakang, identifikasi masalah, rumusan masalah, tujuan penelitian, kegunaan penelitian, ruang lingkup dan keterbatasan penelitian, penegasan istilah, dan sistematika penulisan.

**BAB II LANDASAN TEORI :** Terdiri atas teori-teori yang terkait variabel yang diteliti dan penelitian terdahulu baik dari buku, jurnal maupun skripsi. Dan judul yang peneliti buat, landasan teori yang dimuat meliputi etika kerja, kualitas pelayanan, disiplin kerja dan produktivitas karyawan terhadap kepuasan anggota.

**BAB III METODE PENELITIAN :** terdiri atas pendekatan dan jenis penelitian, populasi, sampling, dan sampel penelitian, sumber data, variabel dan skala pengukurannya. Teknik pengumpulan data dan instrument penelitian serta analisis data. Pembahasan dalam bab ini mengenai jenis penelitian menggunakan kuantitatif, sedangkan untuk pendekatan peneliti menggunakan deskriptif asosiatif. Sumber data yang digunakan secara primer yang langsung kepada anggota dengan cara menyebar angket, wawancara kepada anggota, dan melakukan dokumentasi sebagai bukti yang valid.

**BAB IV HASIL PENELITIAN :** Hasil penelitian meliputi paparan data dan hasil temuan penelitian membahas tentang paparan data yang sesuai dengan data yang diperoleh dari hasil observasi, wawancara yang dilakukan peneliti di lapangan. Kemudian temuan penelitian disajikan

dalam bentuk pola yang muncul dari sesuatu yang telah ada.

**BAB V PEMBAHASAN** : Dalam pembahasan ini berisi tentang analisis hasil temuan penelitian melalui sebuah teori, penelitian terdahulu kemudian analisis hasil temuan dikaitkan dengan teori yang telah ada.

**BAB VI PENUTUP** : Penutup berisi tentang kesimpulan dan saran, kesimpulan dari hasil temuan yang ada dan sesuai dengan rumusan masalah serta rekomendasi untuk penelitian selanjutnya, bagian akhir berisi daftar pustaka, lampiran-lampiran, surat pernyataan keaslian dan riwayat hidup penulis.