

BAB II

LANDASAN TEORI

A. Gambaran Umum Lembaga Objek Penelitian

1. Gambaran Umum BMT Pahlawan Tulungagung

a. Sejarah BMT Pahlawan Tulungagung

Baitul Maal Wat Tamwil atau BMT merupakan sebuah institusi yang menjalankan 2 kegiatan secara terpandu yakni sebagai *Baitul Maal* melakukan kegiatan sosial dakwah sedangkan *Baitul Tamwil* melakukan kegiatan bisnis. *Baitul Maal*, BMT merupakan Lembaga Amil Zakat (LAZ) yang melakukan kegiatan sosial yaitu mendorong, mengerakkan dan menghimpun Zakat, Infaq, dan Shodaqoh dari para Aghiya' yang kemudian disalurkan untuk kegiatan sosial membantu kaum dhuafa dan kegiatan dakwah. Sedangkan *Baitut Tamwil*, BMT bergerak dalam bidang meningkatkan ekonomi masyarakat kecil dan mikro melalui kegiatan menghimpun berbagai jenis simpanan/tabungan dari anggota dan selanjutnya dikembangkan melalui pembiayaan, investasi atau penyertaan modal usaha bagi anggota lain yang membutuhkan.

Keberadaan BMT telah mendapatkan pembinaan dan pengawasan dari Pusat Inkubasi Bisnis Usaha Kecil (PINBUK). PINBUK merupakan Badan Pekerja YINBUK yang didirikan bersama oleh Ketua ICMI Pusat yaitu Bapak

Prof.Dr.Ing.BJ.Habibie, Ketua MUI K.H. Hasan Basri (alm) dan Dirut Bank Muamalat Indonesia (BMI) H. Zainul Bahar Noer. YINBUK/PINBUK sebagai Lembaga Swadaya Masyarakat (LSM) telah mendapat persetujuan dari Bank Indonesia (BI) Nomor 003/mou/phbk-pinbuk/vii/1995 untuk mengembangkan BMT-BMT dan pengusaha kecil bawah.

BMT Pahlawan Tulungagung merupakan salah satu dari 5000 BMT yang bertebaran diseluruh tanah air. BMT Pahlwan hadir untuk memberdayakan ekonomi masyarakat kecil (akar rumput) sesuai syariah Islam, yakni sistem bagi hasil/tanpa bunga. . BMT PAHLAWAN beroperasi sejak 10 Nopember 1996, diresmikan oleh Bapak Bupati Tulungagung dengan disaksikan oleh seluruh unsur MUSPIDA dan para tokoh masyarakat di Tulungagung. Dengan demikian sejak 10 November 1996 BMT PAHLAWAN mulai bergerak membantu para pengusaha kecil yang ada disekitarnya. Dalam proses selanjutnya BMT Pahlawan memperoleh Badan Hukum Nomor : 188.4/372/BH/XVI.29/115/2010 tertanggal tanggal 30 Maret 2016 dari Kementrian Koperasi. Dengan demikian maka keberadaan BMT secara hukum sudah terlindungi oleh undang-undang. Sekarang BMT Pahlawan Tulungagung juga memiliki Nomor Induk Koperasi 3504120050003 yang telah ditanda tangani oleh Menteri Koperasi dan UMKM Republik Indonesia AAGN.

Puspayoga. Dengan menempati kantor di Jl. Ki Mangun Sarkoro Nomor 104 Tulungagung sebagai Kantor Pusat, saat ini BMT PAHLAWAN memberikan permodalan kepada para Pengusaha kecil dan mikro dengan sistem bagi hasil. Dengan sistem ini mereka merasa lebih pas dan nyaman. Sebab pemberian jasa tidak didasarkan kepada besarnya jumlah pinjaman, namun didasarkan jumlah keuntungan mereka. Dan jika usaha mereka rugi maka kerugian akan ditanggung bersama. Hal ini berbeda dengan lembaga-lembaga keuangan konvensional yang tidak kenal nasib anggota. Untung atau rugi tidak peduli yang penting “bayar bunga“. Inilah ketidakadilan dalam praktek riba yang selama ini menjalar dalam kehidupan.

Dengan sistem syariah terbukti BMT Pahlawan makin berkembang dan diminati masyarakat sebagai lembaga keuangan alternatif. Jika pada saat berdirinya pada tahun 1996 BMT ini hanya bermodal 15 juta, kini dalam usianya yang 22 tahun BMT Pahlawan telah berkembang mencapai dengan anggota binaan mencapai 14.522 orang. Mereka terdiri dari para Pengusaha kecil, kecil bawah di segala sektor; Perdagangan, Perikanan, Pengrajin, Pertanian, PKL dan lain-lain. Anggota BMT juga terdiri dari para penyimpan, dan para donator, berada diseluruh pelosok Tulungagung. Sehingga tidak mengherankan jika untuk mempermudah pelayanan dan jangkauan, BMT mendekati diri

dengan membuka cabang-cabang dan Pokusma di beberapa tempat yakni ; Cabang Ngemplak di Ruko Tegal Arum Pasar Ngemplak, Cabang Bandung di Ruko Stadion Bandung, Cabang Gondang di Komplek Ruko Stadion Gondang, dan Pokusma di Notorejo.¹

b. Profil BMT Pahlawan Tulungagung

Nama Lembaga : BMT Pahlawan Tulungagung
Badan Hukum : 188.4/372/BH/XVI.29/115/2010
Alamat : Jalan R. Abdul Fatah (komplek ruko pasar sore no. 33)
Mulai berdiri : 10 November 1996
Telepon : 0355 – 771562

c. Visi dan Misi

- 1) Visi : terwujudnya BMT yang terdepan, tangguh dan profesional dalam membangun ekonomi umat.
- 2) Misi :
 - a) Memberikan layanan prima kepada seluruh anggota, mitra dan masyarakat luas.
 - b) Mendorong anggota , mitra dan masyarakat luas dalam kegiatan menabung dan investasi.
 - c) Menyediakan permodalan dan melakukan pendampingan usaha bagi anggota, mitra dan masyarakat.

¹ Buku Laporan Rapat Anggota Tahunan (RAT) BMT Pahlawan Tulungagung Tahun 2017

- d) Memperkuat permodalan sendiri dalam rangka memperluas jaringan serta menambah produk dan fasilitas jasa layanan.
- e) Mencapai pertumbuhan dan hasil usaha BMT yang layak serta proporsional dan berkelanjutan.
- f) Turut serta dalam gerakan pengembangan ekonomi syariah.

d. Struktur Organisasi

Berdasarkan dalam pasal 21 ayat 1 dan pasal 26 ayat 1 Anggaran Dasar Koperasi Jasa Keuangan Syariah BMT Pahlawan mengenai tata cara pengangkatan pengurus dan pengawas maka untuk pertama kalinya telah diangkat Pengurus dan Pengawas Syariah BMT Pahlawan sebagai berikut:

Tabel 2.1

Dewan Pengawas BMT Pahlawan

No	Nama	Jabatan
1	Dr. H. Anang Imam M, M.kes	Pengawas Syariah
2	H. Chamim Badruzzaman	Pengawas
3	H. Mulyono, SH	Pengawas

Tabel 2.2**Dewan Pengurus BMT Pahlawan**

No	Nama	Jabatan
1	Dr. H. Litupa Abdul Mutalib, Sp. PD	Ketua
2	Drs. Affandi	Wakil Ketua
3	Drs. H. Siswadi, MA	Sekretaris
4	Dr. Hj. Retno Indayati, M.Ag	Wakil Sekretaris
5	Ir. Hj. Harmi Sulistyorini	Bendahara
6	Dra. Hj. Zulfa Prastiyani	Wakil Bendahara

Tabel 2.3**Dewan Pengelola BMT Pahlawan**

No	Nama	Jabatan
1	H. Nyadin, MAP	Direktur Utama
2	Dyah Iskandiana, S.Ag	Manager Keuangan
3	Feri Yeti, SE	Manager Pembukuan
4	Mispono, SE	Manager Pembiayaan
5	Miftahul Jannah, SE	Manager Data Informasi
6	Juprianto, S.Ag	Manager Pokusma Notorejo
7	Dewi Kusnul Khotimah, S. HI	Kabag. Administrasi
8	Marathul Anisa, SE	Staff Administrasi
9	Nungky Suryandari, S. Sy	Kantor Kas Bandung
10	Arini Hidayati, SE. Sy	Kantor Kas Gondang
11	Fatkhur Rohman Albanjari	Bagian ZISWA

12	Astra Bella Flamboyan, S. Psi	Bagian Teller
13	Mahmud, S.M	Bagian Penagihan
14	Sutrisno,M.Pd.I	Bagian Penagihan
15	Mohammad Fauzi, S.H	Bagian Pemasaran

e. Ruang Lingkup Kegiatan BMT Pahlawan Tulungagung

1. Kegiatan Bisnis

Kegiatan ini bertujuan memberdayakan pengusaha kecil atau mikro dengan mengembangkan kegiatan-kegiatan:

- a) Menggalang modal dana anggota. Modal awal BMT diperoleh dari Simpanan Pokok Khusus para anggota pendiri dan selanjutnya memupuk modal dari Simpanan Pokok, Simpanan Wajib, Investasi khusus, ZISWA dll dari anggotanya.
- b) Memberikan pembiayaan/investasi kepada anggotanya yang membutuhkan modal sesuai dengan kelayakan. Sebagai imbalan atas jasa ini BMT akan mendapat bagi hasil dari usaha tersebut.
- c) Menyediakan atau memenuhi semua jenis barang yang di butuhkan anggota dengan pola jual beli. Dalam hal ini BMT akan mendapatkan keuntungan atau margin penjualan.
- d) Mengelola simpanan/tabungan anggota secara syariah, amanah dan profesional sehingga anggota memperoleh bagi hasil menguntungkan dan merasa nyaman.

- e) Mengembangkan usaha-usaha sektor riil dan usaha-usaha lain untuk mendapatkan keuntungan.

2. **Kegiatan Sosial**

Kegiatan sosial dapat dilaksanakan oleh BMT dalam rangka menunjang kegiatan bisnis. Salah satunya kelompok sasaran BMT adalah Pengusaha kecil mikro yang sangat rentan dalam menghadapi tantangan hidup dan belum mempunyai bekal yang sangat baik secara materi, moral dan keterampilan dalam memulai usahanya. Beberapa kegiatan sosial yang sangat dibutuhkan oleh pengusaha kecil dan kecil bawah adalah:

- a) Memberikan bantuan berupa pinjaman untuk kegiatan non produktif seperti biaya berobat, biaya sekolah anaknya, bantuan khusus yang sifatnya mendesak dan lain-lain .
- b) Bantuan ini sangat dibutuhkan anggota BMT terutama pada tahap awal mereka menjadi anggota. Kebutuhan terhadap biaya ini sangat nyata dan sangat dibutuhkan oleh anggota. Bila kebutuhan ini tidak dipenuhi, maka bisa saja anggota akan mempergunakan modal kerja yang diterima dari BMT untuk memenuhi kebutuhan ini. Dengan adanya penyimpangan ini, besar kemungkinan anggota akan kesulitan mengembalikan modal pembiayaan. Oleh karena itu BMT harus berupaya menghimpun dana sosial yang

dapat diberikan sebagai pinjaman tidak komersil (*Benevolent Credit/ Qordhul Hasan*) kepada anggota.

- c) Pemberian bantuan dan santunan bagi kelompok masyarakat miskin untuk meringankan beban hidup mereka disertai pembinaan kearah kemandirian.
- d) Pembiayaan belajar usaha kepada anggota yang sangat miskin dan mempunyai keinginan memulai usaha.
- e) Bimbingan usaha kepada anggota yang menerima pembiayaan agar mereka mampu mengembangkan usahanya.
- f) Bimbingan pemanfaatan hasil usaha yang diperoleh sehingga benar-benar bermanfaat untuk meningkatkan taraf hidup mereka. Dalam hal ini BMT harus mampu menanamkan keteguhan hati agar anggota membelanjakan hasil usaha setelah disisihkan untuk berzakat/infaq dan menabung, sehingga makin lama makin mandiri dan aman.
- g) Pengajian dan siraman moral yang dilaksanakan secara sistematis dan terencana seperti pendidikan tentang budi pekerti (kejujuran, amanah, tanggung jawab membayar utang dan lain-lain).

2. Gambaran Umum BMT Muamalah Tulungagung

a. Sejarah BMT Muamalah Tulungagung

BMT Muamalah Tulungagung awalnya adalah suatu lembaga ekonomi keuangan mikro syariah yang orientasinya pada *profit oriented* dan *non profit* yang didirikan oleh beberapa alumni STAIN Tulungagung yang sekarang IAIN Tulungagung Pada rapat pembentukn koperasi yang diselenggarakan pada tanggal 15 Juli 1998 oleh Bapak Nyadin, Bapak M. Agus Salim dan Juga Pihak lainnya seperti Bapak Muh. Isa Ansori dan Lyssa Sutiningsih, yang kemudian disahkan oleh Kepala Kantor Departemen Koperasi Pengusaha Kecil dan menengah Kabupaten Tulungagung No.02/II/KDK.13/18/VIII/1998 pada tanggal 28 Agustus 1998, dengan nama koperasi Baitul Maal Wa Tanwil “Muamalah” (KBMT Muamalah) yang sebelumnya beralamat di Jl. HR Fatah Kios NO. 33 Tulungagung yang kemudian sekarang bernama Kopsyah BMT Muamalah yang beralamat di Jl. Mayjen Sungkono IV/06 Tulungagung.

b. Profil BMT Muamalah Tulungagung

Nama Lembaga : BMT Muamalah Tulungagung
Badan Hukum : No.02/II/KDK.13/18/VIII/1998
Alamat : Jl. Mayjen Sungkono IV/06
Tulungagung.
Mulai berdiri : 15 Juli 1998

Telepon : 0355 – 321726

c. Visi dan Misi

1) Visi

Menjadi lembaga keuangan syariah yang mandiri, sehat, kuat, dan berkualitas sehingga mampu berperan dalam memamurkan kehidupan.

2) Misi

- a. Gerakan pembebasan anggota dan masyarakat dari belenggu rentenir, kemiskinan, dan ekonomi ribawi.
- b. Gerakan pemberdayaan meningkatkan kualitas dalam ekonomi riil dan kelembagaanya menuju tatanan perekonomian yang maju dan makmur.
- c. Gerakan keadilan membangun struktur masyarakat yang adil dan berkemakmuran, berkemajuan, serta makur maju berkeadilan.²

d. Struktur Organisasi

Tabel 2.4

Dewan Pengawas BMT Muamalah Tulungagung

No	Nama	Jabatan
1	Achmad Thohir, M.Ag	Pengawas
2	M. Agus Salim, M.Pd	Pengawas
3	Nurul Amin, M.Ag	Pengawas

²Modul pelatihan calon pengelola LKMS Baitul Maal Wa Tanwil, (Pusat Inkubasi Bisnis Usaha Kecil: Tulungagung, 2010)

Tabel 2.5

Dewan Pengurus BMT Muamalah Tulungagung

No	Nama	Jabatan
1	H. Nyadin, M. AP	Ketua
2	Hasan Sultoni, M, Sy	Sekretaris
3	Heni Suparyatin, SE	Bendahara

Tabel 2.6

Dewan Pengelola BMT Muamalah Tulugagung

No	Nama	Jabatan
1	Agung Hariyadi, SE,Sy	Manager
2	Nurul Khusnaeni, S.E	Kasir
3	Khairunisyah	Pemasaran

e. Ruang Lingkup BMT Muamalah Tulungagung

Sebagai mitra pengusaha kecil BMT Muamalah Tulungagung Berusaha membantu menyelamatkan harta umat manusia dari jalan kebatilan dan mengurangi kemiskinan dengan meningkatkan ekonomi mereka, adapun kegiatan atau usaha yang dilakukan adalah :

1. Pembiayaan Murabahah yaitu pembiayaan dengan akad jual beli, dimana seseorang membutuhkan barang (alat sarana usaha) dan lembaga syari'ah menyediakan barangnya.
2. Pembiayaan Mudharabah yaitu pembiayaan dengan akad syirkah atau kerjasama antara lembaga syari'ah dengan anggota yang menjalankan usaha dengan modal seluruhnya dari lembaga syari'ah dengan jangka waktu tertentu dan hasil keuntungan usaha akan dibagi sesuai dengan kesepakatan kedua belah pihak.
3. Pembiayaan Qardhul Hasan yaitu pembiayaan dengan pengembalian pokok yang tidak memungut bagi hasil kepada (peminjam) dan dengan membayar infaq seiklasnya.
4. Pembiayaan Musyarakah yaitu pembiayaan dimana terdapat perjanjian antara pihak-pihak yang saling menyumbangkan pembiayaan dana atau modal dan manajemen usaha, pada suatu usaha tertentu dengan proporsi bisa sama atau tidak. Keuntungannya tersebut dibagi sesuai kesepakatan antara lembaga syari'ah dengan anggota pembiayaan, demikian pula dengan kerugiannya dibagi menurut proporsi modal.

B. Etika Kerja

1. Pengertian Etika Kerja

Etika berasal dari kata yunani *ethos* (bentuk tunggal) yang berarti: tempat tinggal, padang rumput, kandang, kebiasaan, adat,

watak, perasaan, sikap dan juga cara berfikir. Bentuk jamaknya adalah *taetha*, yang berarti adat istiadat. Dalam hal ini kata etika sama pengertiannya dengan moral. Moral berasal dari kata lain: *mos* (bentuk tunggal), atau *mores* (bentuk jamak) yang berarti adat istiadat, kebiasaan, watak, tabiat, akhlak dan tata cara hidup.³

Dalam ekonomi islam dapat diartikan sebagai pancaran dari akidah yang bersumber dari pada sistim keimanan Islam yakni sikap hidup yang mendasar berkenaan dengan kerja sehingga dapat dibangun paradigma etika kerja Islami. Karakteristik – karakteristik etika kerja Islami dirumuskan berdasarkan konsep kerja merupakan penjabaran akidah, kerja dilandasi ilmu, dan kerja meneladani sifat-sifat ilahi serta mengikuti petunjuk Allah SWT.⁴

Etika adalah suatu ilmu yang membahas tentang moralitas, etika kerja dapat diartikan sebagai konsep tentang kerja atau paradigma kerja yang diyakini oleh seseorang atau sekelompok orang sebagai baik dan benar pekerjaan yang di wujud nyatakan melalui perilaku kerja mereka secara khas. Ada tiga pendekatan dalam konteks etika, yaitu etika deskriptif, etika normative, dan mataetika, yaitu:

a. Etika deskriptif

Etika yang mempelajari moralitas yang terdapat pada individu-individu tertentu dalam kebudayaan suatu periode sejarah dan

³ Surisno Agoes dan I Cenik Ardana, *Etika Bisnis dan Profesi*, (Jakarta: Salemba Empat, 2009), hlm.26

⁴ Alwiyah, *Peningkatan Etika Kerja Islam Terhadap Komitmen Organisasi dan Kepuasan Kerja (Studi Kasus Pada Staf Auditor Kantor Akuntan Publik Kota Semarang)*, (Jurnal Ekonomica, Vol. 7, No, 2, Oktober 2016), hlm. 2

sebagainya. Karena etika deskriptif ini hanya melukiskan tidak memberikan penilaian.

b. Etika normative

Etika normative merupakan bagian terpenting dari etika dan bidang mana berlangsung diskusi paling menarik tentang masalah moral. Yang menentukan benar tidaknya tingkah laku atau tanggapan moral adalah etika normatif. Etika normatif mempunyai tujuan dalam mempertanggung jawabkan rumusan dari prinsip-prinsip etis dengan cara rasional dan dapat digunakan dalam praktik.

c. Etika Metaetika

Hal ini mempelajari khusus mengatasi sesuatu yang diucapkan secara etis. Filsuf Inggris George Moore (1873 – 1958) dalam bukunya menulis metaetika adalah etika dengan khusus menyoroti kata perkata untuk membandingkan kalimat satu dengan kalimat lainnya.

2. Fungsi Etika Kerja

Etika kerja merupakan suatu hal yang sangat penting untuk digunakan oleh suatu individu atau perusahaan sebagai pedoman dalam menjalankan aktivitas bisnisnya, guna aktivitas yang dilakukan tidak merugikan dirinya sendiri maupun orang lain.⁵ Secara umum

⁵ Bambang Rudito dan Melia Amiola, *Etika Bisnis dan Tanggung Jawab Sosial Perusahaan di Indonesia*. (Bandung: Rekayasa Sains, 2007), hal 6

etika kerja dapat berfungsi sebagai alat penggerak tetap perbuatan dan kegiatan sebuah individu. Menurut Ernawan fungsi etika kerja adalah:⁶

a. Pendorong timbulnya perbuatan

Etika kerja dapat menjadi pendorong timbulnya perbuatan, dimana etika kerja bisa membuat individu atau dalam kelompok dapat melakukan suatu perbuatan agar tercapai hal yang diinginkan.

b. Penggairah dalam aktivitas.

Dalam melakukan sebuah aktivitas sehari-hari baik itu secara individu atau dalam kelompok, etika kerja dapat menjadikannya lebih bersemangat dalam menjalankan aktivitas tersebut. Sehingga dapat dicapai hasil yang diinginkan.

c. Penggerak

Etika kerja dapat menggerakkan individu atau kelompok orang agar mau melakukan sesuatu untuk mencapai hal yang diinginkan, sehingga terdapat kesepakatan dalam pencapaian target tersebut.

3. Indikator Etika Kerja

Indikator yang dibuat menurut instrument Abbas Ali:

a. Dedikasi pekerjaan

b. Bekerja dengan baik bermanfaat untuk dirinya sendiri dan orang lain.

c. Seseorang harus bekerja sesuai dengan kemampuannya.

⁶ Ernawan dan R Erni, *Etika Bisnis*, (Bandung: CV. Alfabeta, 2007), hal 14

- d. Hubungan baik dalam organisasi harus ditumbuhkan dan dikembangkan.⁷

C. Kualitas Pelayanan

Kualitas pelayanan adalah sebuah kinerja yang dapat ditawarkan seseorang kepada orang lain. Kinerja ini dapat berupa tindakan yang tidak berwujud serta tidak berakibat pada kepemilikan barang apapun dan terhadap siapapun. Dalam perspektif islam kualitas pelayanan tentunya di landasi dengan beberapa hal pokok yang meliputi kepribadian yang amanah dan terpercaya, serta mengetahui dan memiliki keterampilan yang bagus.⁸

Poin utamanya adalah pelayanan merupakan suatu tindakan yang dilakukan oleh seseorang penjual kepada pembeli atau konsumennya demi memenuhi kebutuhan dan keinginan konsumennya demi memenuhi kebutuhan dan keinginan konsumen. Perilaku tersebut bertujuan pada tercapainya kepuasan pelanggan itu sendiri. Sebuah pelayanan dapat dilakukan pada saat konsumen memilih produk kualitas pelayanan yang baik akan memberikan dampak yang baik pula bagi perusahaan, karena akan menjadi pelanggan yang loyal dan memberikan keuntungan bagi perusahaan.

1. Dimensi – dimensi kualitas pelayanan

- a. Bukti fisik (Tangible)

⁷ Abbas Ali, “Scaling Of Islamic Rock Ethic” , Jurnal Of Social Pshycolgy, 1998, Hlm. 579-580

⁸ Didin Hafidudin dan Hendri Tanjung, *Manajemen Syari'ah Dalam Praktik*, (Jakarta: Gema Insani, 2003), hlm. 56

Bukti fisik merupakan suatu service yang bisa dilihat, bisa dicium dan bisa diraba, maka aspek tangible menjadi penting sebagai ukuran terhadap pelayanan. Bukti fisik suatu perusahaan atau lembaga menunjukkan esistensinya kepada pihak luar.

b. Keandalan (Reliability)

Reliability merupakan kemampuan perusahaan untuk melaksanakan jasa sesuai dengan apa yang telah dijanjikan secara tepat waktu.

c. Ketanggapan (Responsiveness)

Merupakan kemampuan perusahaan yang dilakukan langsung oleh karyawan untuk memberikan pelayanan dengan tanggap. Daya yang tanggap dapat menumbuhkan persepsi yang positif terhadap kualitas jasa yang diberikan.

d. Jaminan (Assurance)

Merupakan pengetahuan dan perilaku employee untuk membangun kepercayaan dan keyakinan pada diri konsumen dalam mengkonsumsi jasa yang ditawarkan. Dimensi ini sangat penting karena melibatkan persepsi konsumen terhadap resiko ketidakpastian yang tinggi terhadap kemampuan penyedia jasa.

e. Empati (Empathy)

Merupakan kemampuan perusahaan yang dilakukan langsung oleh karyawan untuk memberikan perhatian kepada konsumen secara individu, termasuk juga kepekaan atau kebutuhan konsumen.⁹

D. Disiplin Kerja

1. Pengertian Disiplin Kerja

Disiplin adalah manusia yang mampu mengatur, mengendalikan diri yang menyangkut pengaturan cara hidup dan mengatur cara kerja. Hal ini erat hubungannya antara manusia sukses dengan pribadi disiplin. Hal demikian dalam ajaran Islam, manusia juga harus mempunyai rasa iman yang kuat agar segala sesuatu yang dikerjakan bisa diselesaikan dengan tulus dan ikhlas.

Menurut Hadoko, disiplin adalah kesediaan seseorang yang timbul dengan kesadaran sendiri untuk mengikuti peraturan-peraturan yang berlaku dalam organisasi. Menurut Taliziduhu Ndraha, kerja adalah suatu aktivitas yang dilakukan seseorang untuk memperoleh nilai positif dari aktivitas tersebut. Sedangkan disiplin kerja adalah kesadaran dari kesediaan pegawai untuk menaati semua peraturan organisasi dan norma-norma sosial yang berlaku.¹⁰

Disiplin merupakan sikap, tingkah laku dan perbuatan yang sesuai dengan peraturan perusahaan baik yang tertulis maupun tidak tertulis. Peraturan yang dimaksud termasuk absensi, lambat masuk,

⁹ Alfi Syahri Lubis dan Nur Rahmah Andayani, *Pengaruh Kualitas Pelayanan (Service Quality) Terhadap Kepuasan Pelanggan PT. Sucofindo Batam*, (Jurnal Of Business Administration, Volume 1, No 2, September 2017), hlm. 234-235

¹⁰ Lijan Poltak Sinambela, *Manajemen Sumber Daya Manusia*, (Jakarta: PT Bumi Aksara, 2016), hlm. 334

serta cepat pulang karyawan. Jadi hal ini merupakan suatu sikap indisipliner karyawan perlu disikapi baik oleh pihak manajemen. Banyak yang mengartikan disiplin itu jika karyawan datang dan pulang tepat waktu, dapat diartikan sebagai tingkah laku yang tertulis maupun yang tidak tertulis. Disiplin kerja dapat didefinisikan sebagai suatu sikap menghormati, menghargai, patuh dan taat terhadap peraturan-peraturan yang berlaku bersifat tertulis dan tidak tertulis serta sanggup menjalankannya dan tidak mengelak atas konsekuensinya.¹¹

Kedisiplinan merupakan kegiatan kesadaran individu untuk menaati suatu peraturan instansi atau lembaga. Oleh karena itu kedisiplinan merupakan sarana terpenting untuk mencapai tujuan tentang sikap menghormati, menghargai, patuh dan taat terhadap peraturan yang berlaku, baik tertulis maupun tidak. Juga bisa sebagai prosedur yang mengoreksi pihak karyawan atas kesadaran untuk menaati peraturan organisasi dan norma sosial.

2. Arti Penting Disiplin Kerja

Tujuan utama disiplin kerja adalah untuk meningkatkan hasil semaksimal mungkin dengan cara mencegah pemborosan waktu dan energi. Selain itu, disiplin mencoba untuk mencegah kerusakan atau kehilangan harta benda, mesin, peralatan, dan perlengkapan kerja yang disebabkan oleh ketidak hati-hatian, senda gurau atau pencurian. Disiplin mencoba untuk mengatasi kesalahan dan keteledoran atau

¹¹ Hasibuan dan Malayu S.P, *Manajemen Dasar, Pengertian, dan Masalah*. (Jakarta: PT Bumi Aksara, 2009), hal 212

ketidakmampuan dan keterlambatan. Disiplin juga dapat mengatasi perbedaan pendapat antara karyawan dan mencegah ketidaktaan yang disebabkan salah pengertian dan salah penafsiran.

3. Indikator Disiplin Kerja

Adapun yang menjadi indikator dari disiplin kerja karyawan adalah

a. Turunya produktivitas kerja

Salah satu indikasi rendahnya disiplin kerja adalah ditunjukkan dari turunya produktivitas kerja. Produktivitas yang turun karena kemalasan, penundaan pekerjaan, dan lain sebagainya. Apabila terjadi penurunan produktivitas kerja berarti merupakan indikasi didalam organisasi terjadi penurunan disiplin kerja.

b. Tingkat absensi yang tinggi

Apabila kedisiplinan kerja karyawan menurun maka dapat dilihat dari tingkat kehadiran karyawan dalam bekerja tidak tepat waktu datang dan pulang, sering keluar pada jam istirahat.

c. Adanya kelalaian dalam penyelesaian pekerjaan

Rendahnya kedisiplinan kerja karyawan dapat dilihat dengan sering terjadinya kelalaian sehingga dapat menyebabkan keterlambatan penyelesaian pekerjaan. Ini dapat dilihat bahwa karyawan tidak menggunakan secara efektif dan efisien dalam menyelesaikan pekerjaan sehingga kemampuan organisasi tidak maksimal dalam memberikan kepercayaan pada karyawan.

d. Tingkat kecerobohan atau kecelakaan yang tinggi

Indikasi lain yang meunjukkan turunya tingkat kedisiplinan kerja pada karyawan adalah kecerobohan karyawan dalam melaksanakan pekerjaan.

e. Sering konflik antar karyawan

Konflik atau perselisihan merupakan ketidaktenangan karyawan dalam bekerja yang dapat mengganggu pekerjaan yang sedang dilakukan dan menurunkan produktivitas yang diharapkan organisasi.

E. Produktivitas Karyawan

1. Pengertian Produktivitas

Dalam agama Islam, tindakan atau sesuatu yang dikerjakan seseorang seringkali didefinisikan sebagai amalan. Amalan atau pekerjaan dalam islam diarahkan untuk memenuhi kewajiban sebagai upaya untuk mendekatkan diri kepada Allah. Produktifitas menurut Islam merupakan suatu konsep yang sangat penting, bekerja untuk mencari nafkah adalah hal yang istimewa dalam pandangan Islam. Allah telah berjanji kepada orang yang beriman dan melakukan pekerjaan yang baik bahwa mereka mendapatkan ampunan Allah dan ganjaran yang besar.¹²

Produktivitas menurut Dewan Produktivitas Nasional mempunyai pengertian sebaagai sikap mental yang selalu berpandangan bahwa mutu kehidupan hari ini harus lebih baik dari

¹² Zulfary Abu Hasny, "Konsep Produktifitas Kerja Dalam Islam", Jurnal Balanca, vol. 1, no. 2, 2019, hlm. 196

kemarin dan hari esok lebih baik dari ini. Menurut Hasibuan Produktivitas kerja merupakan perbandingan yang dimiliki baik secara perorangan ataupun tim di dalam organisasi tersebut. Menurut Sinungan produktivitas adalah suatu pendekatan interdisipliner untuk menentukan tujuan yang efektif, pembuatan rencana, aplikasi penggunaan cara yang produktivitas untuk menggunakan sumber-sumber secara efisien, dan tetap menjaga adanya kualitas yang tinggi.

Produktivitas kerja karyawan pada sebuah perusahaan merupakan masalah yang tidak ada habisnya untuk dibahas permasalahan yang terkait dalam produktivitas juga merupakan isu strategis bagi perusahaan yang memprogram masalah sumber daya manusia. banyak aspek internal dan eksternal yang mendukung terciptanya produktivitas kerja yang efektif dan efisien dalam suatu perusahaan. Apabila bila dikaitkan dengan masalah globalisasi yang melanda saat ini yang dampaknya sangat kita rasakan.

2. Pengukuran Produktivitas

Produktivitas secara umum dapat diukur dengan berbagai ukuran dibawah ini yakni:

a. Produktivitas Parsial

Merupakan perbandingan antara output dengan salah satu input saja. Pengukuran jenis ini biasanya digunakan dalam mengukur produktivitas tenaga yakni menunjukkan rata-rata output per tenaga kerja.

b. Produktivitas Total Faktor

Merupakan perbandingan antara output dan beberapa input secara serentak hubungan tersebut dinyatakan rasio dari indeks output terhadap indeks input agregat, jika rasio meningkat maka lebih banyak output dapat diproduksi menggunakan jumlah input tertentu atau sejumlah output dapat diproduksi menggunakan jumlah input.

3. Indikator Produktivitas Kerja

Untuk mengukur produktivitas kerja diperlukan sebagai berikut:

a. Kemampuan

Kemampuan seorang karyawan dalam melaksanakan tugas sangat bergantung pada ketrampilan yang dimiliki serta profesionalisme mereka dalam bekerja. Hal ini memberikan daya untuk menyelesaikan tugas-tugas yang diembanya kepada mereka.

b. Berusaha meningkatkan hasil yang dicapai

Hasil merupakan salah satu yang dirasakan baik oleh yang mengerjakan maupun yang menikmati hasil pekerjaan tersebut. Jadi, hal tersebut merupakan upaya untuk memanfaatkan produktivitas kerja bagi masing-masing yang terlibat dalam suatu pekerjaan.

c. Semangat Kerja

Ini merupakan usaha untuk lebih baik dari hari kemarin. Indikator ini dapat dilihat dari etos kerja dan hasil yang dicapai dalam satu hari kemudian dibandingkan dengan hari sebelumnya.

d. Pengembangan Diri

Pengembangan diri dapat dilakukan dengan melihat tantangan dan harapan dengan melihat tantangan dan harapan dengan apa yang dihadapi. Sebab, semakin kuat tantangannya, pengembangan diri mutlak dilakukan. Begitu juga harapan untuk menjadi lebih baik pada gilirannya akan sangat berdampak pada keinginan karyawan untuk meningkatkan kemampuan.

e. Mutu

Mutu merupakan hasil pekerjaan yang dapat menunjukkan kualitas kerja seorang pegawai. Jadi, meningkatkan mutu bertujuan untuk memberikan hasil yang terbaik yang pada gilirannya akan sangat berguna bagi perusahaan dan dirinya sendiri.

f. Efisiensi

Efisiensi merupakan perbandingan antara hasil yang dicapai dengan keseluruhan sumber daya yang digunakan. Masukan dan keluaran merupakan aspek produktivitas yang memberikan pengaruh yang cukup signifikan bagi karyawan.¹³

F. Kepuasan Anggota

1. Pengertian Kepuasan Anggota

¹³ Deden Misbahudin Muayyad, *Pengaruh Kepuasan Kerja Terhadap Produktivitas Kerja Pegawai Bank Syariah X Kantor Wilayah II*, (Jurnal Manajemen dan Pemasaran Jasa, Volume 9, No 1, Tahun 2016), hlm. 86-87

Dalam ilmu ekonomi Islam kepuasan seorang muslim disebut dengan Qama'ah. Kepuasan dalam islam merupakan cerminan kepuasan seseorang baik secara lahiriyah dan bathiniyah dengan keimanan yang bisa melahirkan rasa syukur. Hal ini erat kaitannya dengan perusahaan atau lembaga khususnya lembaga keuangan syariah yang berusaha untuk memberikan kepuasan bagi anggotanya.

Dalam melakukan usahanya, perusahaan baik besarmaupun kecil tidak terlepas dari penjualan, penjualan yang baik akan menciptakan suatu kepuasan. Kotler dan Amstrong mengemukakan bahwa kepuasan anggota adalah perasaan senang atau kecewa seseorang sebagai hasil dari perbandingan antara prestasi atau produk yang dirasakan dan yang diharapkannya.¹⁴

Pelanggan dapat mengalami salah satu dari tingkat kepuasan, yaitu :

- a. Bila kinerja rendah dari harapan pelanggan, maka pelanggan akan merasa tidak puas, karena harapannya lebih tinggi daripada yang diterima pelanggan dari pemberi jasa.
- b. Bila kinerja sesuai dengan harapan pelanggan, maka pelanggan akan merasa puas karena harapannya sesuai dengan apa yang diterima oleh pelanggan dari pemberi jasa.

¹⁴ Kotler, Philip dan Garry Armstrong, *Prinsip-prinsip Pemasaran*, (Jakarta: Erlangga, 2008), hlm. 150

- c. Bila kinerja melebihi dari harapan pelanggan, maka pelanggan akan merasa sangat puas karena apa yang diterimanya melebihi dari apa yang diharapkan.

Kepuasan pelanggan dapat dirasakan setelah anggota membandingkan pengalaman mereka dalam melakukan pembelian barang atau jasa atau merasakan pelayanan dari penyedia barang dan jasa dengan harapan dari anggota itu sendiri. Harapan tersebut terbentuk melalui pengalaman pertama mereka dalam merasakan layanan jasa yang diberikan kepadanya. Pemberi layanan jasa yang ingin unggul dalam persaingan tentu harus memperhatikan harapan anggota serta dapat memberikan kepuasan kepada para anggotanya.

2. Pengukuran Kepuasan Anggota

Perusahaan perlu mengukur kepuasan anggota guna melihat umpan balik atau masukan yang dapat diambil oleh perusahaan untuk keperluan pengembangan dan implementasi strategi peningkatan kepuasan anggota. Kotler mengemukakan bahwa terdapat tiga metode untuk mengukur kepuasan anggota, yaitu:

- a. Sistem keluhan dan saran

Setiap perusahaan yang berpusat pada anggota perlu memberikan kesempatan bagi anggotanya untuk menyampaikan saran, pendapat, dan keluhan mereka. Karena untuk mengetahui keluhan mereka atas pelayanan yang diberikan kepadanya.

b. Survei kepuasan anggota

Perusahaan tidak dapat beranggapan bahwa sistem keluhan dan saran dapat menggambarkan secara lengkap kepuasan dan kecewaan para anggota. Perusahaan atau bank yang responsif mengukur kepuasan anggota dengan mengadakan survey berkala. Mereka mengirimkan daftar pertanyaan atau menelepon suatu kelompok acak dari customer untuk mengetahui perasaan mereka terhadap berbagai aspek kinerja perusahaan.

c. Lost customer analysis (analisis anggota yang beralih).

Perusahaan sebaiknya menghubungi para anggota yang telah berhenti atau yang telah berpindah untuk bertransaksi persoalan keuangan agar dapat memahami mengapa hal ini terjadi dan supaya dapat mengambil kebijakan perbaikan atau penyempurnaan selanjutnya.

3. Faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan konsumen (anggota)

Menurut Tjiptono dan Nasution, faktor-faktor yang memberikan pengaruh terhadap kepuasan anggota adalah:

- a. Produk, layanan produk yang baik dan memenuhi selera serta harapan konsumen.
- b. Harga, harga merupakan bagian yang melekat pada produk yang mencerminkan seberapa besar kualitas produk tersebut.

- c. Promosi, dasar penelitan promosi yang mengenai informasi produk dan jasa perusahaan dalam usaha mengkomunikasikan manfaat produk dan jasa tersebut pada nsabah sasaran.
- d. Lokasi, tempat merupakan bagian dari atribut perusahaan yang berupa lokasi perusahaan dan anggota.
- e. Pelayanan Karyawan, pelayanan yang diberikan karyawan untuk memenuhi kebutuhan dan keinginan konsumen dalam usaha memuaskan anggota.
- f. Fasilitas, fasailitas merupakan bagian dari atribut perusahaan yang berupa perantara guna mendukung kelancaran operasional.
- g. Suasana, suasana merupakan faktor pendukung karena apabila perusahaan mengesankan maka nasbah mendapatkan kepuasan tersendiri.¹⁵

G. Kajian Penelitian Terdahulu

Penelitian jurnal dan Skripsi yang relevan terdahulu yang menjadi landasan pada penelitian ini adalah :

1. Penelitian berjudul “Pengaruh Kualialitas Layanan dan Etika Kerja Terhadap Kepuasan Nasabah Megafirst pada PT. Bank Mega Tbk. (Persero)” oleh Zulkifli Sultan dan Taufan Kurniawan Dari Universitas Muslim Indonesia tahun 2019. Adapun tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui apakah ada pengaruh signifikan antara kualitas layanan dan etika kerja yang diberikan oleh PT. Bank Mega Tbk.

¹⁵ Nasution, Manaemen Jasa Terpadu, (Bogor: Ghalia Indonesia, 2004), hlm.152

(Persero) terhadap kepuasan Nasabah megafirst. Sedangkan metode penelitian yang digunakan yaitu menggunakan pendekatan kuantitatif jika ditinjau dari alat analisis menggunakan analisis asosiatif. Dengan memperoleh hasil adanya pengaruh yang signifikan antara kualitas pelayanan terhadap kepuasan Nasabah megafirst. Pada pengujian melalui uji F menunjukkan bahwa variabel kalitas pelayanan dan etika kerja secara bersama-sama berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan Nasabah megafirst.¹⁶

Persamaan penelitian ini adalah sama-sama menggunakan variabel independen kualitas pelayanan dan etika kerja. Perbedaan pada penelitian ini adalah letak lokasi penelitian dan lembaga penelitian.

2. Penelitian berjudul “Pengaruh kualitas pelayanan dan biaya administrasi terhadap kepuasan anggota di Baitul Tamwil Muhammadiyah (BTM) Mentari Ngunut Tulungagung” oleh saudari Binti Khoiriyah dari IAIN Tulungagung tahun 2016. Adapun tujuan dari penelitian ini yaitu untuk mengetahui apakah kualitas pelayanan dan biaya administrasi memiliki pengaruh terhadap kepuasan anggota di Baitul Tamwil Muhammadiyah (BTM) Mentari Ngunut Tulungagung. Penelitian ini menggunakan metode penelitian kuantitatif. Dengan menghasilkan adanya pengaruh yang signifikan antara variabel kualitas pelayanan terhadap kepuasan anggota, tidak adanya pengaruh yang signifikan antara variabel biaya administrasi terhadap kepuasan anggota, dan

¹⁶ Zulkifli Sultan dan Taufan Kurniawan, *Pengaruh Kualitas Layanan dan Etika Kerja Terhadap Kepuasan Nasabah Megafirst pada PT. Bank Mega Tbk. (Persero)*, (Jurnal Manajemen, Volume 2, No 3, Tahun 2019)

adanya pengaruh yang signifikan antara variabel kualitas pelayanan, dan biaya administrasi terhadap kepuasan anggota.¹⁷

Persamaan penelitian ini adalah sama-sama menggunakan variabel kualitas pelayanan dan biaya administrasi serta memakai variabel Y=kepuasan anggota. Perbedaan pada penelitian ini adalah letak lokasi berbeda dan hanya menggunakan dua variabel independent.

3. Penelitian berjudul “Pengaruh Disiplin Kerja dan Kepuasan Kerja Terhadap Kinerja Pegawai skripsi tahun 2018 oleh Sumiati Paramban . Adapun tujuan dari penelitian ini adalah menganalisis variabel pengaruh Pengaruh Disiplin Kerja dan Kepuasan Kerja Terhadap Kinerja Pegawai. Penelitian ini menghasilkan Kualitas Pelayanan tidak berpengaruh secara signifikan terhadap variabel Kinerja Pegawai. Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif karena bertujuan untuk mengkonfirmasi data yang didapatkan di lapangan dengan teori yang ada. Perbedaan dari penelitian ini adalah terletak pada variabel bebas yang digunakan.¹⁸

Persamaan pada penelitian ini adalah sama-sama meneliti variabel X tentang disiplin kerja dan perbedaaan terletak pada variabel Y membahas tentang kinerja pegawai.

4. Penelitian berjudul “Pengaruh Kualitas Pelayanan Publik dan Disiplin Kerja Pegawai Terhadap Kepuasan Masyarakat di Kantor Balai Desa

¹⁷ *Binti Khoiriyah, Skripsi: " Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Biaya Admiistrasi tehada Kepuasan Anggota di Baitul Tamwil Muhammadiyah (BTM) Mentari Ngunut Tulungagung" (Tulungagung: IAIN Tulungagung, 2016)*

¹⁸ *Sumiati Paramban, Skripsi: " Pengaruh Disiplin Kerja dan Kepuasan Kerja Terhadap Kinerja Pegawai" (Jakarta: UIN Syarif Hidayatullah, 2018)*

Rowosari Kecaaan Ulujawi Kabupaten Pemalang” oleh Widya Arum Vellayati dari Universitas Negeri Yogyakarta tahun 2018. Adapun tujuan dari penelitian ini yaitu ingin mengetahui adakah pengaruh yang signifikan antara disiplin kerja dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan Masyarakat Desa Rowosari. Penelitian ini mnggunakan metode penelitian kuantitatif yang menghasilkan adaya pengaruh yang signifikan antara disiplin erja dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan Masyarakat Desa Rowosari. Pada penelitian ini sama-sama menggunakan variabel X=kualitas pelayanan dan variabel Y=kepuasan masyarakat desa Rowosari.¹⁹

Pada penelitian ini sama-sama menggunakan variabel independent kualitas pelayanan dan variabel dependent kepuasan. Perbedaan terletak pada lokasi yang berbeda.

5. Penelitian berjudul “Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kedisiplinan Pegawai Terhadap Kepuasan Masyarakat Pada Kantor Lurah Klender Jakarta Timur” oleh Eurin Karlina, Oki Rosanto, Nur Eka Saputra Mubarak dari STMIK Nusa Mandiri tahun 2019. Adapun tujuan dari penelitia ini yaitu ingin mengetahui adakah Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kedisiplinan Pegawai Terhadap Kepuasan Masyarakat Pada Kantor Lurah Klender Jakarta Timur. Penelitian ini menggunakan metode penelitian kuantitatif. Dari hasil penelitian yang dilakukan dapat disimpulkan bahwa terdapat pengaruh signifikan

¹⁹ Widya Arum Vellayati, *Skripsi:” Pengaruh Kualitas Pelayanan Publik dan Disiplin Kerja Pegawai Terhadap Kepuasan Masyarakat di Kantor Balai Desa Rowosari Kecaaan Ulujawi Kabupaten Pemalang”* (Yogyakarta: Universitas Negeri Yogyakarta, 2018)

antara variabel kualitas pelayanan dan disiplin kerja secara bersama-sama terhadap kepuasan masyarakat di kantor lurah klender jakarta timur.²⁰

Persamaan pada penelitian ini adalah sama-sama menggunakan variabel X kualitas pelayanan dan variabel Y kepuasan, perbedaan pada penelitian ini adalah letak lokasi berbeda.

6. Penelitian berjudul “Pengaruh Kebutuhan Anggota dan Pelayanan Bank Terhadap Kepuasan Anggota di Bank Muamalat Indonesia Kantor Cabang Pembantu Tulungagung” oleh Bondan Tejo Bimantoro dari IAIN Tulungagung tahun 2017. Tujuan dari penelitian ini ingin mengetahui adakah pengaruh yang signifikan antara kebutuhan anggota dan pelayan bank terhadap kepuasan anggota. Metode yang digunakan yaitu dengan menggunakan metode kuantitatif. Yang memiliki hasil adanya pengaruh yang signifikan antara variabel kebutuhan anggota dan pelayanan anggota terhadap kepuasan anggota di Bank Muamalat Indonesia Kantor Cabang Pembantu Tulungagung.²¹

Persamaan pada penelitian ini adalah menggunakan variabel X kualitas pelayanan dan etika kerja, perbedaan terletak pada lokasi penelitian.

²⁰ Eurin Karlina, dkk., *Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kedisiplinan Pegawai Terhadap Kepuasan Masyarakat Pada Kantor Lurah Klender Jakarta Timur*, (Jakarta:Jurnal sekretari dan manajemen Volume 3, No 1, Tahun 2019)

²¹ Bondan Tejo Bimantoro, Skripsi: “*Pengaruh Kebutuhan Anggota dan Pelayanan Bank Terhadap Kepuasan Anggota di Bank Muamalat Indonesia Kantor Cabang Pembantu Tulungagung*” (Tulugagung: IAIN Tulungagung, 2017)

7. Penelitian berjudul “Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Etika Kerja Terhadap Kepercayaan Pelanggan Pada PT. BPR Karunia Pakto Kencong Kabupaten Jember” oleh Irinne Bagus Damayanti dari Universitas Jember tahun 2015. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk menganalisis dan mengetahui Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepercayaan Masyarakat. Hasil penelitian menyatakan bahwa Kualitas Pelayanan berpengaruh signifikan positif terhadap Kepercayaan Anggota PT. BPR Karunia Pakto Kencong Kabupaten Jember. Variabel pengukuran Kepercayaan Anggota dibatasi pada Kepuasan, Pelayanan dan Etika Kerja sehingga hasil penelitian tidak dapat digeneralisasi secara umum untuk menyimpulkan.²²

Persamaan dari penelitian ini sama-sama menggunakan variabel X kualitas pelayanan dan etika kerja. Perbedaan terletak pada lembaga penelitian dan lokasi berbeda.

8. Penelitian berjudul “Pengaruh Pelayanan Karyawan Terhadap Kepuasan Anggota di Baitul Mal Wat Tanwil (BMT) Hasanah Prambanan Klaten” oleh Titin Siti Alimah Skripsi Tahun 2007. Tujuan penelitian ini untuk menganalisis dan mengetahui Pengaruh Pelayanan Karyawan Terhadap Kepuasan Anggota di Baitul Mal Wat Tanwil (BMT) Hasanah Prambanan Klaten. Hasil analisis korelasi bahwa

²² Irinne Bagus Damayanti, *Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Etika Kerja Terhadap Kepercayaan Pelanggan Pada PT. BPR Karunia Pakto Kencong Kabupaten Jember*, (Artikel Ilmiah Mahasiswa Tahun 2015)

Pelayanan Karyawan memiliki pengaruh yang signifikan terhadap Kepuasan Anggota.²³

Persamaan pada penelitian ini adalah sama-sama menggunakan variabel dependent kepuasan anggota dan perbedaan dari penelitian ini letak kantor BMT berbeda.

9. Penelitian berjudul “Produktivitas Kerja Karyawan Perbankan di Kota Medan” oleh Doni Efriza dan Iswandi Idris dari Politeknik Medan tahun 2016. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk menganalisis dan mengetahui Produktivitas Kerja Karyawan Perbankan di Kota Medan. Berdasarkan hasil penelitian dan pembahsan yang dilakukan beberapa waktu pada Karyawan Bank di Kota Medan maka dapat disimpulkan bahwa data penelitian ini sudah sangat handal dan hasil penelitian menyatakan bahwa Produktivitas Karyawan tidak berpengaruh sigifikasi positif terhadap lembaga perbankan di Kota Medan.²⁴

Persamaan penelitian ini sama-sama menggunakan variabel bebas tentang produktivitas kerja dan perbedaan lokasi, lembaga yang berbeda.

10. Penelitian berjudul “Pengaruh Kecerdasan Emosional, Disiplin Kerja dan Lingkungan Kerja Terhadap Produktivitas Kerja Karyawan di Bank Syariah Mandiri Cabang Tulungagung ” oleh Hana Septiani dari IAIN Tulungagung tahun 2018. Tujuan dari penelitian ini ingin

²³ Titin Siti Alimah, Skripsi: “*Pengaruh Pelayanan Karyawan Terhadap Kepuasan Anggota di Baitul Mal Wat Tanwil (BMT) Hasanah Prambanan Klaten*” (Yogyakarta: UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta, 2007)

²⁴ Doni Efriza, Iswandi Idris, *Produktivitas Kerja Karyawan Perbankan di Kota Medan* , (Jurnal Bisnis Administrasi Volume 05, No 02, Tahun 2016)

mengetahui adakah Pengaruh Kecerdasan Emosional, Disiplin Kerja dan Lingkungan Kerja Terhadap Produktivitas Kerja Karyawan di Bank Syariah Mandiri Cabang Tulungagung. Metode yang di gunakan yaitu dengan menggunakan metode kuantitatif. Yang memiliki hasil adanya pengaruh yang signifikan antara variabel Pengaruh Kecerdasan Emosional, Disiplin Kerja dan Lingkungan Kerja terhadap Produktivitas Kerja Karyawan di Bank Syariah Mandiri Cabang Tulungagung.²⁵

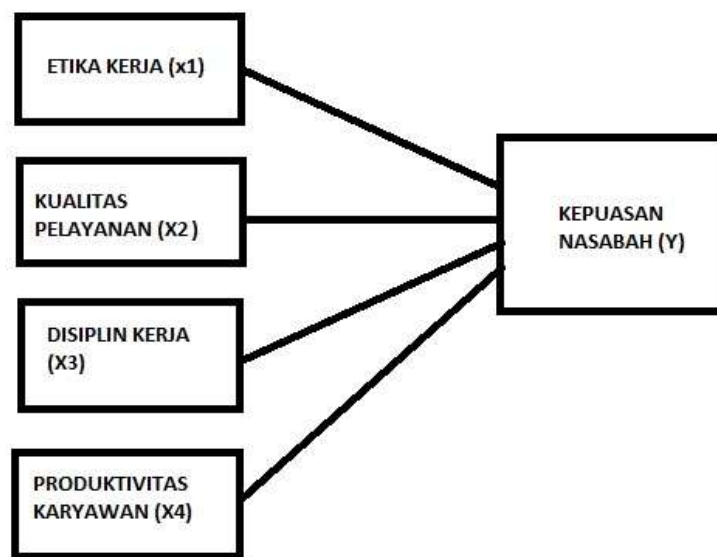
Persamaan pada penelitian ini sama-sama menggunakan variabel disiplin kerja dan perbedaan dari penelitian ini terletak pada variabel terikat yang digunakan dan lokasi yang diteliti berbeda.

²⁵ Hana Septiani, Skripsi: “*Pengaruh Kecerdasan Emosional, Disiplin Kerja dan Lingkungan Kerja Terhadap Produktivitas Kerja Karyawan di Bank Syariah Mandiri Cabang Tulungagung*” (Tulugagung: IAIN Tulungagung, 2018)

H. Kerangka Konseptual

Berdasarkan penelitian terdahulu mengenai variabel dependen (etika kerja, kualitas pelayanan, disiplin kerja, produktivitas karyawan) dengan variabel independen (kepuasan anggota).

Gambar 2.1



I. Hipotesis Penelitian

1. Hipotesis 1

Ada pengaruh antara etika kerja terhadap kepuasan anggota di BMT Pahlawan Tulungagung dan BMT Muamalah Tulungagung.

2. Hipotesis 2

Ada pengaruh antara kualitas pelayanan terhadap kepuasan anggota di BMT Pahlawan Tulungagung dan BMT Muamalah Tulungagung.

3. Hipotesis 3

Ada pengaruh antara disiplin kerja terhadap kepuasan anggota di BMT Pahlawan Tulungagung dan BMT Muamalah Tulungagung.

4. Hipotesis 4

Ada pengaruh antara produktivitas karyawan terhadap kepuasan anggota di BMT Pahlawan Tulungagung dan BMT Muamalah Tulungagung.

5. Hipotesis 5

Ada pengaruh etika kerja, kualitas pelayanan, disiplin kerja, dan produktivitas karyawan secara bersama-sama terhadap kepuasan anggota di BMT Pahlawan Tulungagung dan BMT Muamalah Tulungagung.