

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Bekerja merupakan tindakan nyata manusia sebagai upaya untuk memenuhi kebutuhan dan keinginan. Timbulnya keinginan dan kebutuhan ini disebabkan oleh berbagai faktor. Diantaranya usia, tingkat penghasilan, gaya hidup, konsep keamanan dan lain-lain.

Selain itu, bekerja merupakan kewajiban yang diamanatkan Tuhan Yang Maha Esa kepada manusia. Sebagaimana firman Allah *Subhanahu wa Ta'ala* yang termaktub dalam Q.S. *An-Naba'* Ayat 11:

وَجَعَلْنَا النَّهَارَ مَعَاشًا (١١)

Artinya: *Dan kami jadikan siang untuk mencari penghidupan,*²

Ayat diatas menggunakan arti kata penghidupan yang bermakna pemeliharaan hidup.³ Sehingga agar hidup manusia terjaga, terpelihara ia diharuskan menjadikan waktunya produktif dengan bekerja.

² Surprise Production. *Fitrah Al-Qur'an For Kids* (Bekasi: PT. Surya Prima Selaras, tanpa tahun), hal.582

³ Badan Pengembangan Bahasa dan Perbukuan, Kementerian Pendidikan dan Kebudayaan Republik Indonesia. *Kamus Besar Bahasa Indonesia Versi Aplikasi 0.4.0 Beta*.

Bekerja juga merupakan suatu keniscayaan. Setiap manusia pada waktunya akan melakoninya. Mulai dari berkibrah di perusahaan, *home industry*, pabrik, agrobisnis, wiraswasta, pendidikan dan sebagainya.

Dunia kerja memiliki kompleksitas yang tinggi. Hal ini menyebabkan kondisi mental pekerja seringkali mengalami fluktuasi. Satu waktu pekerja merasakan tekanan dalam pekerjaannya kadangkala mengalami kepuasan. Kondisi ini menyebabkan kinerja karyawan acapkali mengalami pasang surut.

Kinerja merupakan gambaran dari tingkat produktivitas karyawan. Kinerja yang bagus mengindikasikan tingkat produktivitas yang tinggi. Seringkali kemampuan kerja seseorang dipengaruhi oleh seberapa besar rasa kepuasan kerja yang dialami.

Kepuasan kerja menjadi aspek penting yang perlu diperhatikan perusahaan. Hal ini bertujuan agar perusahaan mampu secara langsung mencapai tujuannya. Dikarenakan pekerja dengan kepuasan kerja yang tinggi diyakini semakin tinggi pula produktivitas yang dihasilkan.

Kepuasan kerja berhubungan erat dengan sikap karyawan terhadap pekerjaannya sendiri, situasi kerja, kerjasama antara pimpinan dengan sesama karyawan.⁴ Sehingga kepuasan kerja lebih dominan disebabkan oleh faktor ekstrinsik.

⁴ Tiffin, J. and Ej. McCormich. *Industrial Pysycology Sixth Edition*. (George Allen and Unwin ltd, London. 1998), hal. 104

Lebih jauh menurut Blum dalam buku Moch. As'ad, kepuasan kerja merupakan sikap umum yang merupakan hasil dari beberapa sikap khusus terhadap faktor-faktor pekerjaan, penyesuaian diri dan hubungan sosial individual di luar kerja.⁵

Penyesuaian pekerja terhadap faktor eksternal kepuasan kerja sangatlah penting. Agar mampu mencapai kondisi puas dalam bekerja, pekerja membutuhkan semangat, keuletan dan kegigihan kerja yang kontinyu. Sikap atau etos semacam ini dibutuhkan agar seorang pekerja tidak mudah patah arang ketika dihadapkan pada situasi kerja yang kompleks.

Dari penjabaran diatas dapat disimpulkan bahwa munculnya dua unsur diatas dalam bekerja, diharapkan mampu membawa perusahaan mencapai target yang ditetapkan. Oleh karena itu perusahaan perlu mendorong timbulnya kepuasan dan etos kerja melalui Manajemen Sumber Daya Manusia (MSDM) yang dijalankan.

Manajemen sumber daya manusia (SDM) bukanlah sesuatu yang baru di lingkungan suatu organisasi usaha. Ia merupakan tata kelola atau seni mengatur sumber daya manusia yang tersedia. Sehingga berkaitan dengan pengembangan kualitas sumber daya manusia yang ada dan terbatas.

⁵ Moh. As'ad. *Psikologi Industri Edisi Ke-empat*. (Liberty Yogyakarta, Yogyakarta. 1991), hal. 104

Berangkat dari konsep kepuasan kerja, etos kerja dan tata kelola perusahaan melalui manajemen sumber daya manusia diatas, penelitian ini timbul dari fenomena berikut.

Saat ini pertukaran barang dan jasa meningkat dengan pesat. Hal tersebut ditandai dengan tingginya volume transaksi di perdagangan elektronik atau biasa disebut *e-commerce*.

Nilai pasar *e-commerce* di Indonesia diperkirakan akan tumbuh pada kisaran USD \$ 55 - \$ 65 miliar pada tahun 2022. Perkiraan ini bermula dari laporan baru berjudul *The Digital Archipelago: How Online Commerce is Driving Indonesia's Economic Development*, yang dirilis oleh perusahaan konsultan manajemen McKinsey yang memberikan paparan kondisi dan faktor yang memengaruhi pertumbuhan *e-commerce* di Indonesia.⁶

Banyak faktor yang mendukung pertumbuhan pesat sektor *e-commerce* di Indonesia. Pertama, penetrasi smartphone dan internet terus meningkat. Kedua, jumlah penduduk Indonesia yang besar dan daya belinya meningkat di tengah pertumbuhan makroekonomi yang kuat. Ketiga, Indonesia memiliki populasi yang muda dan melek teknologi, artinya mereka dengan cepat menyesuaikan diri dengan teknologi baru.⁷

⁶ "McKinsey Expects Great Growth for Indonesia's E-Commerce Market," 2018. <https://www.indonesiainvestments.com/news/todayshadlines/mckinsey-expects-great-growth-forindonesia-s-e-commerce-market/item8959?>

⁷ Jurnal TEKNOINFO, Vol. 15, No. 1, 2021, 32-37, ISSN: 2615-224X DOI : 10.33365/jti.v15i1.868

Pertumbuhan *e-commerce* yang pesat ini secara langsung berdampak pada tingkat pengiriman barang. Banyak penyedia layanan *e-commerce* mengantarkan barang dan jasa yang ditawarkan melalui perusahaan pengiriman. Sebut saja J&T, Si Cepat, Tiki, JNE, Wahana dan lain-lain.

PT Tiki Jalur Nugraha Ekakurir (JNE) adalah salah satu perusahaan ekspedisi terkemuka. Dalam situs resminya, perusahaan ini telah eksis selama 28 tahun sejak pertama kali didirikan. Oleh karena itu sebagai salah satu perusahaan ekspedisi besar di Indonesia, JNE dituntut untuk menyediakan layanan terbaik yang ditunjang kinerja karyawan yang kompeten.

PT Tiki Jalur Nugraha Ekakurir (JNE) cabang Mojosari dipilih sebagai lokasi penelitian dengan pertimbangan keunggulan letak geografis dibanding tempat lain. Perusahaan ini terletak di kecamatan Mojosari yang merupakan ibu kota Kabupaten Mojokerto. Dengan menjadi pusat kabupaten yang padat, kota ini menjadi narahubung beberapa kawasan industri strategis seperti Ngoro Industrial Park (NIP) dan Surabaya Industrial Estate Rungkut (SIER) di Surabaya. Selain itu, Kabupaten Mojokerto sendiri menjadi wilayah yang menghubungkan banyak kota besar di Jawa Timur.

Kantor Jalur Nugraha Ekakurir (JNE) cabang Mojosari didirikan pada tahun 2006 dan merupakan awal kehadiran perusahaan ekspedisi di Kabupaten Mojokerto. Oleh karena itu, unit usaha ini memiliki keunggulan dalam segi pengalaman usaha. Dengan rentang usia perusahaan yang telah cukup lama, menarik untuk diteliti faktor-faktor yang memengaruhi pendapatan JNE

Mojosari hingga puncaknya, pada tahun 2018 perusahaan ini memperoleh penghargaan *the best revenue* se-area JNE Mojokerto karena kinerja penjualan yang tinggi selama beberapa tahun terakhir.

Dari uraian diatas, peneliti menjadikan faktor kepuasan kerja dan etos kerja sebagai variabel bebas penelitian untuk mengetahui apakah keduanya berpengaruh terhadap prestasi kerja karyawan yang dijadikan variabel terikat karena dianggap menjadi representasi kinerja perusahaan.

Tabel 1.1
Jumlah Nilai Penjualan di JNE Mojosari Tahun 2015 - 2020

No	Year	Agent- Name	Connote	Quantit y	Weight	Amount
1	2015	JNE Mojosari	29.434	29.498	45.511	Rp.810.719.160
2	2016	JNE Mojosari	42.292	42.512	59.320,38	Rp. 1.347.392.226
3	2017	JNE Mojosari	66.134	66.243	88.746,32	Rp.1.924.205.105
4	2018	JNE Mojosari	55.111	55.531	84.090,81	Rp.1.513.230.397,10
5	2019	JNE Mojosari	53.650	54.082	91.755,45	Rp.1.510.286.990,28
6.	2020	JNE Mojosari	48.546	49.115	96.940,00	Rp.1.356.485.679,65

Sumber: Laporan Penjualan JNE Mojosari

Oleh karena itu peneliti ingin mengetahui dan meneliti apakah kepuasan kerja dan etos kerja dapat mempengaruhi prestasi kerja karyawan terhadap pekerjaannya, dengan judul **“Pengaruh Kepuasan Kerja dan Etos Kerja**

Karyawan terhadap Prestasi Kerja di Kantor Jalur Nugraha Ekakurir (JNE) Mojosari”.

B. Identifikasi Masalah

Identifikasi masalah merupakan penjelasan tentang kemungkinan-kemungkinan bahasan yang dapat muncul dalam penelitian ini. Berdasarkan latar belakang diatas dapat diidentifikasi beberapa masalah yang ada terkait dengan pengaruh kepuasan kerja dan etos kerja terhadap prestasi kerja karyawan.

Penilaian prestasi kerja akan dilakukan bersamaan dengan mengukur tingkat kepuasan kerja dan etos kerja sehingga dapat ditemukan ada tidaknya suatu pengaruh diantara ketiganya. Adanya penilaian tersebut dapat membantu peneliti untuk menentukan tingkat kepuasan kerja dan etos kerja yang dialami karyawan. Objek penelitian ini dilakukan pada Kantor Jalur Nugraha Ekakurir Mojosari.

C. Rumusan Masalah

Pokok-pokok masalah utama dari penelitian ini adalah: “sejauh mana kepuasan kerja dan etos kerja karyawan berpengaruh terhadap prestasi kerja di Jalur Nugraha Ekakurir (JNE) Mojosari yang berdampak pada kinerja dan capaian target perusahaan.

Pokok masalah tersebut dapat dijelaskan dalam bentuk Perumusan Masalah sebagai berikut:

1. Apakah kepuasan kerja berpengaruh terhadap prestasi kerja karyawan Kantor Jalur Nugraha Ekakurir (JNE) Mojosari?
2. Apakah etos kerja karyawan berpengaruh terhadap prestasi kerja karyawan Kantor Jalur Nugraha Ekakurir (JNE) Mojosari?
3. Apakah kepuasan kerja dan etos kerja berpengaruh terhadap prestasi kerja karyawan Kantor Jalur Nugraha Ekakurir (JNE) Mojosari?

D. Tujuan Penelitian

Penelitian ini bermaksud untuk mengetahui pengaruh kepuasan kerja dan etos kerja dalam mendorong terciptanya prestasi kerja karyawan di kantor Jalur Nugraha Ekakurir (JNE) Mojosari.

Adapun tujuan dari penelitian ini adalah :

1. Untuk menguji apakah ada pengaruh positif signifikan kepuasan kerja terhadap kepuasan kerja karyawan Kantor Jalur Nugraha Ekakurir (JNE) Mojosari.
2. Untuk menguji apakah ada pengaruh positif signifikan pengaruh etos kerja terhadap prestasi kerja karyawan Kantor Jalur Nugraha Ekakurir (JNE) Mojosari.
3. Untuk menguji apakah ada pengaruh positif signifikan pengaruh kepuasan kerja dan etos kerja karyawan secara bersama-sama terhadap prestasi kerja karyawan Kantor Jalur Nugraha Ekakurir (JNE) Mojosari.

E. Kegunaan Penelitian

Melalui penelitian ini, diharapkan dapat memberikan manfaat dan masalah yang secara garis besar terbagi menjadi dua aspek yakni manfaat berdasarkan kajian teori dan praktik realita kehidupan sehari-hari.

1. Manfaat Teoritis

Melalui penelitian ini, penulis berharap hasil yang diperoleh dapat menjadi acuan baru bagi hubungan antara kepuasan kerja dan etos kerja dalam perspektif Islam dengan kinerja pegawai, yang telah diikutsertakan dalam kajian ilmu

manajemen syariah. Ini dapat mengoptimalkan operasi perusahaan yang terkait dengan manajemen sumber daya manusia dengan tepat.

2. Manfaat Praktis

a. Bagi Kantor Jalur Nugraha Ekakurir Mojosari

Besar harapan penulis penelitian ini bisa dijadikan bahan pertimbangan sekaligus referensi bagi Kantor Jalur Nugraha Ekakurir (JNE) Mojosari untuk merumuskan kebijakan kerja serta operasional bagi karyawan agar tercipta keharmonisan serta pencapaian target perusahaan yang meningkat dari waktu ke waktu.

b. Bagi Akademik

Adanya penelitian ini diharapkan bermanfaat untuk IAIN Tulungagung sebagai referensi ilmu Manajemen Syariah khususnya untuk Perpustakaan IAIN Tulungagung sebagai tempat mahasiswa dalam menelusuri referensi kepustakaan dan seluruh masyarakat serta civitas akademika di Indonesia pada umumnya.

c. Bagi peneliti yang Akan Datang

Penulis berharap penelitian mengenai analisis hubungan kepuasan kerja dan etos kerja terhadap prestasi kerja karyawan dalam perspektif Islam ini bisa bermanfaat untuk peneliti yang akan datang untuk dijadikan sebagai bahan rujukan.

F. Ruang Lingkup dan Keterbatasan Penelitian

Untuk menghindari kesalahan dalam penafsiran terkait judul penelitian, maka perlu kiranya diberikan penjelasan mengenai ruang lingkup dan keterbatasan penelitian.

1. Ruang Lingkup Penelitian

Dalam ruang lingkup penelitian berisi variabel penelitian dan lokasi penelitian. Keduanya dijelaskan sebagai berikut:

a. Variabel Penelitian

Variabel penelitian adalah suatu atribut atau sifat atau nilai dari orang, obyek atau kegiatan yang mempunyai variasi tertentu yang ditetapkan peneliti untuk dipelajari dan ditarik kesimpulannya.⁸ Dalam penelitian ini digunakan dua jenis variabel yaitu:

1) Variabel bebas (independent variable), merupakan variabel yang memengaruhi variabel lain (variabel terikat/dependent variabel). Penelitian ini menggunakan dua variabel bebas yakni kepuasan kerja (X1) dan etos kerja (X2).

2) Variabel terikat (dependent variable), merupakan variabel yang dipengaruhi oleh variabel lain (variabel bebas/independent variable). Dalam penelitian ini menggunakan satu variabel bebas antara lain: prestasi kerja karyawan (Y).

⁸ Sugiyono. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R & D*. (Alfabeta . Bandung. 2007), hlm. 38.

b. Lokasi Penelitian

Penelitian ini bertempat di Kantor Jalur Nugraha Ekakurir Mojosari yang terletak di Jl. Pemuda No. 25, Seduri Kecamatan Mojosari Kabupaten Mojokerto.

2. Keterbatasan Penelitian

Suatu penelitian harus tidak menyimpang dari signifikansi penelitian itu sendiri. Oleh karena itu, dalam penelitian dirumuskan batasan-batasan penelitian. Dengan adanya batasan ini, diharapkan penelitian tidak melenceng dari arah dan sasaran serta ruang lingkup penelitian.

Agar pembahasan dalam penelitian ini lebih terarah dan fokus, sesuai dengan rumusan masalah, peneliti membatasi penelitian sebagai berikut:

a. Penelitian ini hanya mengkaji tentang faktor yang memengaruhi prestasi kerja karyawan, dalam hal ini peneliti hanya mengkaji faktor kepuasan kerja dan etos kerja.

b. Penelitian ini hanya fokus pada prestasi kerja karyawan.

c. Lokasi penelitian bertempat di Kantor Jalur Nugraha Ekakurir (JNE) Mojosari.

d. Responden dalam penelitian ini adalah karyawan kantor Jalur Nugraha Ekakurir (JNE) Mojosari.

G. Penegasan Istilah

1. Definisi Konseptual

a. Kepuasan Kerja

Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI) V, kepuasan kerja merupakan keadaan psikis yang menyenangkan yang dirasakan oleh pekerja dalam suatu lingkungan pekerjaan karena terpenuhinya semua kebutuhan secara memadai.⁹ Oleh karena itu kepuasan kerja dimaknai sebagai rasa puas atas pekerjaan yang dilakukan oleh pekerja atau karyawan.

b. Etos Kerja

Etos berasal dari bahasa Yunani (*ethos*) yang bermakna watak atau karakter. Secara terminologi berarti karakteristik, sikap dan kebiasaan serta kepercayaan yang bersifat khusus tentang individu atau kelompok manusia.

Perkataan *etos*, menimbulkan perkataan *etika* atau *etis* yang merujuk kepada makna *akhlaq* atau bersifat *akhlaqi* yaitu kualitas esensial seseorang atau kelompok termasuk suatu bangsa.¹⁰

Dari uraian diatas, secara spesifik, etos kerja dapat diartikan sebagai doktrin tentang kerja yang diyakini oleh seseorang atau sekelompok orang sebagai hal

⁹ Badan Pengembangan Bahasa dan Perbukuan, *KBBI V 0.4.0 Beta*, (Jakarta:Kementerian Pendidikan dan Kebudayaan, 2016-2020).

¹⁰ *Webster's New World Dictionary of the American Language*, 1980 (revisi baru), s.v. "ethos", "ethical" dan "ethics".

yang baik dan benardan berwujud nyata secara khas dalam perilaku kerja mereka.¹¹

c. Prestasi Kerja

Secara etimologi, prestasi merupakan hasil yang telah dicapai (dari yang telah dilakukan, dikerjakan, dan sebagainya). Lebih lengkap, prestasi kerja merupakan hasil kerja yang dicapai oleh seseorang karyawan dalam melaksanakan tugas yang dibebankan kepadanya.¹²

2. Definisi Operasional

Definisi operasional dimaksudkan untuk memberi kejelasan mengenai judul penelitian agar tidak muncul berbagai penafsiran terhadap judul penelitian.

Penelitian ini meneliti tentang indikator kepuasan kerja apa saja yang diinginkan karyawan, gambaran-gambaran umum dan spesifik mengenai etos kerja yang diinginkan perusahaan, dan kemungkinan timbulnya hubungan antara keduanya terhadap prestasi kerja karyawan pada lembaga Kantor Jalur Nugraha Ekakurir (JNE) Mojosari.

¹¹ Max Weber, *The Protestant Ethic and The Spirit of Capitalism*, terj. Talcott Parson, (New York: Charles Scribner's Son, 1958).

¹² Badan Pengembangan Bahasa dan Perbukuan, *KBBI V 0.4.0 Beta*, (Jakarta:Kementerian Pendidikan dan Kebudayaan, 2016-2020).

G. Sistematika Penulisan Skripsi

Sistematika pembahasan merupakan gambaran alur pemikiran penulis dari awal hingga akhir. Sistematika pembahasan dalam penelitian ini :

BAB I : Pendahuluan

Bab ini berisi Latar Belakang Masalah, Rumusan Masalah, Tujuan Penelitian, Kegunaan Penelitian, Ruang Lingkup dan Keterbatasan Penelitian, Penegasan Istilah, dan Sistematika Penelitian.

BAB II : Landasan Teori

Dalam bab ini diuraikan berbagai teori, konsep dan anggapan dasar tentang teori dari variabel-variabel penelitian seperti teori mengenai Jumlah Pembiayaan, Jangka waktu angsuran, Omzet Usaha, Jaminan, dan Kelancaran pengembalian kredit. Selain itu terdapat kajian Penelitian Terdahulu, Kerangka Konseptual, dan Hipotesis Penelitian.

BAB III : Metode Penelitian

Pada bab ini berisi tentang uraian dan penjelasan tentang Pendekatan dan Jenis Penelitian, Populasi, Sampling dan Sampel Penelitian, Sumber Data, Variabel dan Skala Pengukuran, Teknik Pengumpulan Data dan Instrumen Penelitian Serta Analisis Data.

BAB IV : Hasil Penelitian

Bagian ini memuat tentang hasil penelitian (yang berisi deskripsi data dan pengujian hipotesis) serta temuan penelitian.

BAB V : Pembahasan

Bagian ini memuat tentang hasil dari penelitian dan pembahasan kesimpulan dari hasil temuan penelitian tersebut.

BAB VI : Penutup

Pada bab bagian akhir dalam skripsi ini akan memuat tentang kesimpulan, saran-saran dari penelitian yang diajukan kepada pihak yang berkepentingan. Bagian akhir terdiri dari daftar rujukan, lampiran-lampiran, surat pernyataan keaslian skripsi, dan daftar riwayat hidup.