

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Kehadiran lembaga keuangan baik itu BMT (Baitul Maal wa Tamwil), ataupun Koperasi Syariah (Kopsyah) sangat membantu perekonomian saat ini, terutama bagi masyarakat yang membutuhkan dana cepat dan dengan jumlah yang banyak. Dengan banyaknya lembaga-lembaga keuangan yang berdiri tersebut tentunya akan menimbulkan persaingan antar lembaga sehingga dibutuhkan cara-cara yang tepat untuk tetap bisa bertahan. Kuatnya persaingan menuntut antar lembaga untuk memberikan pelayanan dan kinerja yang baik agar dapat memberikan pelayanan yang terbaik dan tepat bagi nasabahnya. Dalam memberikan pelayanan tentunya membutuhkan sumber daya manusia (SDM) yang memiliki pengetahuan dan berkompeten di bidangnya, sehingga dapat memberikan kontribusi bagi lembaga keuangan. Selain itu, sebagai usaha untuk bertahan dari persaingan dan mempertahankan nasabah, sumber daya manusia harus memiliki sikap-sikap yang baik dan mencerminkan nilai-nilai agama Islam dalam hal pelayanan, agar dapat memberikan citra tentang baik atau tidaknya lembaga keuangan tersebut di mata nasabah.

Dalam berbagai sumber dan juga buku banyak dijelaskan yang mana salah satunya mengenai nilai-nilai Islam yang harus dimiliki dan diterapkan dalam perekonomian lembaga keuangan khususnya dalam pengembangan

sumber daya manusia (SDM). Kombinasi konsep SDM dalam Islam meliputi konsep ke-*khalifahan*, *amanah*, *ihsan*, dan *adil* yang dianalisa berdasarkan kerangka masalah manajemen SDM. Seorang khalifah, pada dasarnya adalah seorang pengelola sumber-sumber kehidupan di bumi.² Konsep-konsep khalifah, amanah, adil, ihsan tersebut di atas, ditambah dengan berbagai konsep lainnya, seperti *siddiq* (kejujuran), *jihad* (bersungguh-sungguh), *tabligh* (berkomunikasi), *ma'ruf* (memilih yang baik) dan berbagai konsep lainnya, dapat pula dijadikan nilai-nilai dasar kepemimpinan, di samping dapat pula dijadikan nilai-nilai manajemen dan kewiraswastaan. Hal ini tergantung dari analisa yang dikaitkan dengan konteks permasalahannya.³

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

² M. Dawam Rahardjo, *Etika Ekonomi dan Manajemen*. (Yogyakarta : Tiara Wacana. 1990) hlm. 54

³ *Ibid.*, hlm 122

dunia terutama dalam bisnis, tidak terlepas dari kehidupan di hari kemudian itu.⁴

Selain kejujuran, setiap karyawan juga harus memiliki kedisiplinan yang tertanam didalam dirinya. Disiplin adalah sikap kejiwaan dari seseorang atau sekelompok orang yang senantiasa berkehendak untuk mengikuti/mematuhi segala aturan/keputusan yang telah ditetapkan. Disiplin dalam hubungan kerja sangat erat kaitannya dengan motivasi kerja. Disiplin dapat dikembangkan melalui suatu latihan antara lain dengan bekerja menghargai waktu, tenaga dan biaya.⁵ Maka dari itu sebagai karyawan harus selalu bekerja dengan penuh semangat dan tidak malas serta mengerjakan pekerjaan yang sudah diberikan padanya dengan tanggungjawab. Sikap karyawan yang disiplin nantinya akan meningkatkan produktivitas dengan signifikan ditambah dengan sikap yang cekatan dan sigap.

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

⁴ Buchari Alma, *Dasar-dasar Etika Bisnis Islami*, Cet – 3. (Bandung : CV Alfabeta, 2003) hlm. 49

⁵ Muchdarsyah Sinungan, *Produktivitas: Apa dan Bagaimana*. Ed – 2. Cet – 5. (Jakarta: Bumi Aksara, 2003) hlm. 135

dibarengi dengan semakin kuatnya komitmen maka semakin berhasil seseorang melaksanakan pekerjaannya sesuai harapan. Untuk itu maka pihak manajemen seharusnya mampu mengkondisikan agar setiap karyawan bersikap tanggung jawab. Sistem imbalan/penghargaan dan hukuman kaitannya dengan tanggung jawab sangat penting diterapkan. Suatu ketika tanggung jawab itu sendiri sudah merupakan bagian dari kebutuhan tiap individu organisasi atau sudah terinternalisasi.⁶

Beberapa sikap karyawan dalam melayani nasabah (pelanggan) berdasarkan etos kerja Islami diantaranya jujur, disiplin dan tanggung jawab di atas sangat perlu diterapkan dalam lembaga keuangan syariah dalam upaya menciptakan kepuasan nasabah. Namun kembali lagi bahwasanya kepuasan atau ketidakpuasan konsumen adalah respon konsumen terhadap evaluasi ketidaksesuaian (*disconfirmation*) yang dirasakan antara harapan sebelumnya (atau norma kinerja lainnya) dan kinerja aktual produk yang dirasakan setelah pemakaiannya.⁷

Sehingga, apabila anggota sudah merasa puas dengan kinerja dan pelayanan yang diberikan oleh lembaga keuangan maka akan membuat anggota tersebut loyal dan percaya terhadap pelayanan yang telah diterima. Sebaliknya, jika anggota tidak merasa puas maka anggota tersebut akan lari.

Koperasi Syariah BTM “Surya Dana” Campurdarat, adalah lembaga keuangan mikro yang terletak di Jl. Sukomakmur no.05B Kauman

⁶ <https://ronawajah.wordpress.com/2009/09/29/pentingnya-tanggung-jawab/>. Diakses tanggal 27 Januari 2016

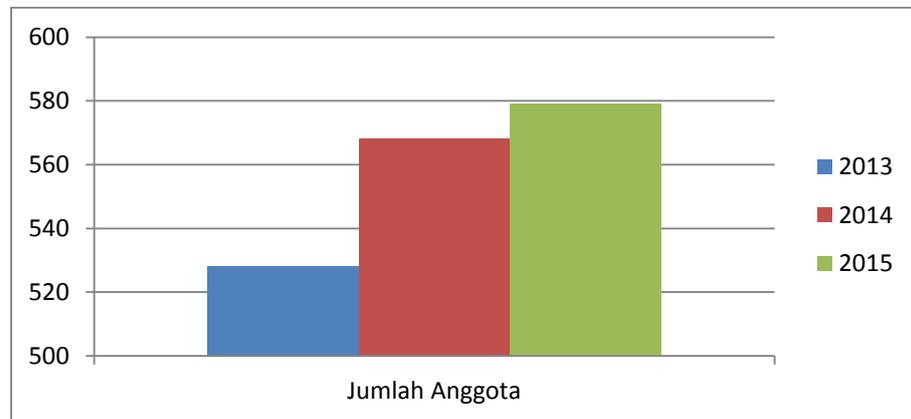
⁷ <http://skripsi-manajemen.blogspot.co.id/2011/03/pengertian-kepuasan-konsumen.html>. Diakses tanggal 27 Januari 2016

Campurdarat. Lembaga keuangan ini berdiri di pusat kecamatan Campurdarat tepatnya di sebelah barat pasar Campurdarat. Koperasi syariah ini sudah berdiri selama 15 tahun dan berada di bawah naungan lembaga Muhammadiyah. Produk-produknya antara lain; Pinjaman: pembiayaan musyarakah, pembiayaan murabahah, TMRB (Tijaratul Murabahah); Simpanan: Siwada (Simpanan Wadiah), Albama, Simuka (Simpanan Berjangka / Deposito). Selain itu juga melayani jual beli Giro. Meski sudah berdiri selama 15 tahun tetapi ternyata belum banyak orang yang tahu tentang keberadaan koperasi syariah tersebut karena tempatnya yang kecil. Namun, meskipun kecil, terbukti bahwa Kopsyah BTM “Surya Dana” mampu bersaing dengan lembaga keuangan lainnya.

Hal ini dapat dilihat pada tahun 2013-2015 pertumbuhan jumlah anggota di Kopsyah BTM “Surya Dana” sangat pesat hal ini terbukti anggota pada tahun 2013 sebesar 528 anggota, tahun 2014 sebesar 568 anggota dan pada tahun 2015 sebesar 579 anggota.⁸ Dengan berkembangnya jumlah anggota dalam kurun waktu 3 tahun kebelakang tersebut dapat berpengaruh terhadap profitabilitas Koperasi Syariah namun, disisi lain juga akan menambah jumlah resiko pembiayaan bermasalah yang juga sudah banyak pada tahun sebelumnya.

⁸ Hasil wawancara dengan pengelola pembiayaan Kopsyah BTM “Surya Dana” Elfa Septi Hanani tanggal 15 Juni 2016

Gambar 1.1
Pertumbuhan Jumlah Anggota di Kopsyah BTM “Surya Dana” pada tahun 2013-2015



Sumber: Kopsyah BTM “Surya Dana”

Dari grafik di atas dapat diamati bahwa pertumbuhan jumlah anggota di Kopsyah BTM “Surya Dana” pada tahun 2013-2015 mengalami peningkatan pada tahun 2013 sebesar 31%, tahun 2014 sebesar 34%, dan tahun 2015 sebesar 35%.⁹

Berdasarkan pemaparan mengenai seberapa pentingnya peran etos kerja Islami dan koperasi syariah di atas sebagaimana di Kopsyah BTM “Surya Dana” Campurdarat sikap jujur sangat diutamakan karena dipandang sebagai hal yang penting guna memberikan efek transparansi kepada anggota mengenai dana yang disimpan, dipinjam dan dialokasikannya. Selain itu juga kejujuran juga akan mempermudah dalam proses penyusunan laporan keuangan. Setiap ada anggota baik itu baru maupun yang sudah lama selalu diberikan penjelasan mengenai waktu dan jumlah sisa angsuran. Kejujuran

⁹ Laporan RAT (Rapat Anggota Tahunan) tahun 2013-2015 Koperasi syariah BTM “Surya Dana” Campurdarat-Tulungagung

yang selalu dilakukan tersebut akan berujung kepada dimilikinya rasa tanggung jawab atas semua tugas dan wewenang yang sudah dipegangnya. Namun, dalam kedisiplinan masih perlu adanya evaluasi lagi karena masih ada karyawan yang terlambat masuk ke kantor.

Berdasarkan latar belakang di atas peneliti tertarik untuk mengadakan penelitian dengan tujuan ingin mengetahui “*Pengaruh Sikap Displin, Tanggungjawab, dan Jujur Terhadap Kepuasan Nasabah di Koperasi Syariah BTM “Surya Dana” Campurdarat Tulungagung*”.

B. Identifikasi dan Pembatasan Penelitian

Agar tidak terjadi pembiasaan dalam penelitian ini, maka ada beberapa hal yang harus dibatasi.

Disiplin: dalam hal ini berdasarkan waktu, komitmen dan loyal pada pekerjaan, tidak mangkir, ketaatan pada aturan (SOP).

Tanggungjawab: dalam penelitian ini berdasarkan melakukan apa yang diucapkan, komunikatif, memiliki jiwa "melayani" dengan sepenuh hati, menjadi pendengar yang baik, berani meminta maaf, peduli pada kondisi, bersikap tegas

Jujur: dalam penelitian ini berdasarkan tidak berpura-pura, tidak menipu, amanah, tidak mengambil hak milik orang lain, tidak merugikan orang lain.

Kepuasan anggota: dalam penelitian ini berdasarkan cepat, aman, handal, empati, menarik.

Sehingga dalam penelitian ini hanya membatasi tentang pembahasan mengenai Pengaruh Sikap Displin, Tanggung jawab, dan Jujur Terhadap Kepuasan Anggota di Koperasi Syariah BTM “Surya Dana” Campurdarat Tulungagung sebagai standar pelayanan dalam meningkatkan kepuasan anggota.

C. Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang di atas, peneliti merumuskan permasalahan sebagai berikut :

1. Apakah sikap disiplin kerja berpengaruh terhadap kepuasan anggota di Koperasi Syariah BTM “Surya Dana” Campurdarat Tulungagung?
2. Apakah tanggung jawab berpengaruh terhadap kepuasan anggota di Koperasi Syariah BTM “Surya Dana” Campurdarat Tulungagung?
3. Apakah jujur berpengaruh terhadap kepuasan anggota di Koperasi Syariah BTM “Surya Dana” Campurdarat Tulungagung?
4. Apakah secara bersama-sama sikap disiplin kerja, tanggung jawab dan jujur berpengaruh terhadap kepuasan anggota di Koperasi Syariah BTM “Surya Dana” Campurdarat Tulungagung?

D. Tujuan Penelitian

1. Untuk menguji pengaruh disiplin kerja terhadap kepuasan anggota di Koperasi Syariah BTM “Surya Dana” Campurdarat Tulungagung
2. Untuk menguji pengaruh tanggung jawab terhadap kepuasan anggota di Koperasi Syariah BTM “Surya Dana” Campurdarat Tulungagung

3. Untuk menguji pengaruh jujur terhadap kepuasan anggota di Koperasi Syariah BTM “Surya Dana” Campurdarat Tulungagung
4. Untuk menguji pengaruh secara bersama-sama sikap disiplin kerja, tanggung jawab dan jujur berpengaruh terhadap kepuasan anggota di Koperasi Syariah BTM “Surya Dana” Campurdarat Tulungagung

E. Kegunaan Penelitian

1. Kegunaan secara Teoritis
 - a. Mencari keseuaian antara teori yang telah didapatkan di bangku kuliah dengan kenyataan di lapangan.
 - b. Memberikan sumbangsih pemikiran tentang etos kerja Islami khususnya sikap disiplin kerja dan waktu, tanggungjawab, dan kejujuran dalam pelayanan kepada anggotanya.
 - c. Sebagai perbandingan untuk peneliti berikutnya yang berkaitan dengan penelitian ini.
2. Kegunaan Secara Praktis
 - a. Sebagai bahan penilaian dan informasi bagi Kopsyah BTM “Surya Dana” Campurdarat Tulungagung dalam mengambil keputusan dan kebijakan yang berkaitan dengan kualitas pelayanan terhadap kepuasan anggota nya dengan menerapkan etos kerja Islami.
 - b. Memberikan gambaran tentang sejauh mana etos kerja Islami seperti jujur, tanggung jawab, dan disiplin mempengaruhi sistem perekonomian di sektor lembaga keuangan syariah terutama di Kopsyah BTM “Surya Dana” Campurdarat Tulungagung.

- c. Untuk memberikan wawasan dan pengetahuan tentang pentingnya pelayanan dengan etos kerja Islami terhadap tingkat kepuasan anggota.

F. Hipotesis Penelitian

Hipotesis I (Parsial)

H_0 : Disiplin tidak berpengaruh terhadap kepuasan anggota Kopsyah BTM Surya Dana.

H_a : Disiplin berpengaruh terhadap kepuasan anggota Kopsyah BTM Surya Dana.

Hipotesis II (Parsial)

H_0 : Tanggungjawab tidak berpengaruh terhadap kepuasan anggota Kopsyah BTM Surya Dana.

H_a : Tanggungjawab berpengaruh terhadap kepuasan anggota Kopsyah BTM Surya Dana.

Hipotesis III (Parsial)

H_0 : Jujur tidak berpengaruh terhadap kepuasan anggota Kopsyah BTM Surya Dana.

H_a : Jujur berpengaruh terhadap kepuasan anggota Kopsyah BTM Surya Dana.

Hipotesis IV (Simultan)

H_0 : Disiplin, tanggungjawab dan jujur tidak berpengaruh terhadap kepuasan anggota Kopsyah BTM Surya Dana.

H_a : Disiplin, tanggungjawab dan jujur berpengaruh terhadap kepuasan anggota Kopsyah BTM Surya Dana.

G. Penegasan Istilah

1. Secara Konseptual

a. Sikap adalah suatu kesiapan untuk menanggapi, suatu kerangka yang utuh untuk menetapkan keyakinan atau pendapat yang khas serta sikap juga pernyataan evaluatif, baik yang menguntungkan atau tidak menguntungkan bagaimana seseorang merasakan sesuatu.¹⁰

b. Jujur

Jujur dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia adalah lurus hati; tidak curang. Kejujuran sifat (keadaan) jujur; ketulusan (hati); kelurusan (hati).¹¹ Kejujuran yang ada pada diri seseorang membuat orang lain senang berteman dan berhubungan dengan dia. Di dalam bisnis pemupukan relasi sangat mutlak diperlukan, sebab relasi ini akan sangat membantu kemajuan bisnis dalam jangka panjang.¹²

c. Tanggung jawab

Tanggung jawab adalah kesadaran manusia akan tingkah laku atau perbuatan yang disengaja maupun yang tidak disengaja. Tanggung jawab juga berarti berbuat sebagai perwujudan kesadaran akan kewajibannya. Tanggung jawab itu bersifat kodrati, artinya sudah

¹⁰ Veithzal Rivai, *Kepemimpinan dan Perilaku Organisasi*, Ed – 2. (Jakarta : PT. RajaGrafindo Persada, 2007) hlm. 245

¹¹ <http://kbbi.web.id/jujur>. Diakses tanggal 18 Nopember 2015

¹² Buchari Alma, *Dasar-dasar Etika Bisnis Islami*, Cet – 3. (Bandung : CV Alfabeta, 2003) hlm. 58

menjadi bagian kehidupan manusia, bahwa setiap manusia pasti dibebani dengan tanggung jawab.¹³

d. Disiplin

Pengertian disiplin adalah sebagai sikap mental yang tercermin dalam perbuatan atau tingkah laku perorangan, kelompok atau masyarakat berupa ketaatan (*obedience*) terhadap peraturan-peraturan atau ketentuan yang ditetapkan pemerintah atau etik, norma dan kaidah yang berlaku dalam masyarakat untuk tujuan tertentu. Disiplin dapat pula diartikan sebagai pengendalian diri agar tidak melakukan sesuatu yang bertentangan dengan falsafah dan moral Pancasila.¹⁴

e. Kepuasan

Kepuasan adalah perasaan seseorang yang puas atau sebaliknya setelah membandingkan antara kenyataan dan harapan yang diterima dari sebuah produk atau jasa.¹⁵

f. Anggota

Pengertian anggota dalam Sistem Operasional Manajemen (SOM) Kopsyah BTM “Surya Dana” Campurdarat Tulungagung adalah seseorang yang mengajukan lamaran untuk menjadi anggota di koperasi tersebut, dengan telah memenuhi seluruh persyaratan

¹³ <http://zaysscremeemo.blogspot.co.id/2012/06/pengertian-tanggungjawab.html>. tanggal 22 Nopember 2015

¹⁴ Muchdarsyah Sinungan, *Produktivitas: Apa dan Bagaimana*. Ed – 2. Cet – 5. (Jakarta: Bumi Aksara, 2003) hlm. 145

¹⁵ Philip Kotler dan AB Susanto, *Manajemen Pemasaran di Indonesia*. (Jakarta: Salemba Empat, 2000) hlm. 36

keanggotaan sebagaimana tercantum dalam peraturan ini dan dikabulkan permohonannya untuk menjadi anggota.¹⁶

g. Kepuasan nasabah

Kepuasan merupakan tingkat perasaan dimana seseorang menyatakan hasil perbandingan antara hasil kerja produk/jasa yang diterima dengan apa yang diharapkan.¹⁷

h. Koperasi

Koperasi dikenal sebagai perkumpulan orang-orang yang secara sukarela mempersatukan diri guna mencapai kepentingan-kepentingan ekonomi atau menyelenggarakan usaha bersama dengan cara pembentukan suatu lembaga ekonomi yang diawasi bersama.¹⁸

2. Secara Operasional

Yang dimaksud dengan “Pengaruh Sikap Displin, Tanggungjawab, dan Jujur Terhadap Kepuasan Nasabah di Koperasi Syariah Baitul Tamwil Muhammadiyah (BTM) “Surya Dana” Campurdarat Tulungagung” adalah ketiga sikap yang termasuk dalam nilai-nilai etos kerja Islami yang harus diterapkan oleh pengelola Koperasi Syariah Baitul Tamwil Muhammadiyah (BTM) “Surya Dana” Campurdarat guna menciptakan suatu sistem pelayanan secara maksimal dan nantinya akan berpengaruh besar terhadap kepuasan anggotanya.

¹⁶ Form Sistem Operasional Manajemen (SOM) Koperasi Syariah Baitut Tamwil Muhammadiyah (BTM) “Surya Dana” Campurdarat Tulungagung. Hlm 4

¹⁷ Philip Kotler, *Marketing Manajemen*. (New Jersey: Prentice Hall, 2000) hlm. 36

¹⁸ Suhrawardi K. Lubis, *Hukum Ekonomi Islam*. Editor, Suwarna. Ed – 1. Cet – 2. (Jakarta: Sinar Grafika, 2000) hlm. 123

H. Sistematika Pembahasan

Untuk memperoleh gambaran yang cukup jelas mengenai penelitian ini maka peneliti mengemukakan sistematika penyusunan skripsi sebagai berikut:

1. Bagian Awal

Bagian ini memuat tentang halaman sampul depan, halaman judul, halaman persetujuan pembimbing, halaman pengesahan penguji, halaman pernyataan keaslian, motto, halaman persembahan, kata pengantar, daftar isi, daftar tabel, daftar lampiran dan abstrak.

2. Bagian Utama

Bagian ini terdiri dari:

Bab I : Pendahuluan

Dalam bab pendahuluan ini di dalamnya berisi uraian mengenai latar belakang, batasan masalah, rumusan masalah, tujuan penelitian, kegunaan hasil penelitian, hipotesis penelitian, penegasan istilah.

Bab II : Landasan teori

Pada bab ini membahas uraian tentang teori sikap disiplin, teori tanggung jawab, teori jujur, teori kepuasan nasabah, koperasi, penelitian terdahulu, kerangka konseptual, hipotesis penelitian.

Bab III : Metode Penelitian

Pada bab ini berisi tentang pendekatan dan jenis penelitian, populasi dan sampel penelitian, teknik pengambilan sampel,

sumber data, variabel dan skala pengukurannya, teknik pengumpulan data dan instrumen penelitian serta teknik analisis data.

BAB IV : Hasil Penelitian

Pada bab ini berisi pengujian hipotesis beserta deskripsi data.

BAB V : Pembahasan

Pada bab ini berisi pembahasan mengenai temuan-temuan penelitian yang telah dikemukakan pada hasil penelitian.

BAB VI : Penutup

Pada bab ini berisi tentang kesimpulan dan saran

3. Bagian Akhir

Bagian ini memuat uraian tentang daftar rujukan, lampiran-lampiran dan daftar riwayat hidup.