BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Perkembangan ekonomi syariah di Indonesia saat ini sangat pesat. Terbukti dengan menjamurnya lembaga-lembaga keuangan syariah terutama perbankan syariah, koperasi yang dikelola secara syariah juga mulai bermunculan di berbagai daerah. Perkembangan koperasi juga cukup pesat walaupun *market share* koperasi syariah di Indonesia masih belum luas namun tingkat kecepatan pertumbuhannya menyentuh 20% hal ini didorong oleh stigma masyarakat tentang amannya sistem syariah ditambah dukungan dari berbagai pihak seperti kementrian koperasi, Bank Indonesia, maupun lembaga non pemerintah seperti MUI maupun ormas-ormas agama.

Perkembangan perbankan syariah yang pesat tersebut tentunya juga akan berdampak pada perkembangan lembaga-lembaga keuangan lainnya seperti koperasi syariah. Apalagi perbankan syariah kini didukung dengan gairah keagamaan di Indonesia yang mengalami trend kenaikan sehingga berdampak pada melonjaknya permintaan terhadap produk dan layanan yang bernuansa syariah. Sistem koperasi syariah yang fleksibel dan juga bisa mengikuti berbagai lini kerja masyarakat menjadi sebuah nilai tambah dimata masyarakat, masyarakat merasa aman menggunakan koperasi syariah karena sistem bagi hasil yang berarti setiap orang ikut menanggung resiko bersama dan juga masyarakat merasa bergabung dengan koperasi syariah akan

membuat nilai uang mereka menjadi halal karena masih didalam koridor agama.

Tabel 1.1

Data Pertumbuhan Koperasi di Indonesia

No.	Indikator	Satuan	2013-2014	2014-2015	2015-2016
1.	Jumlah koperasi	Unit	203.701	209.488	212.135
2.	Pertumbuhan koperasi	Persen	4,84	2,84	1,26
3.	Jumlah koperasi aktif	Unit	143.007	147.249	150.223
4.	Prosentase koperasi aktif	Persen	70,20	70,29	70,81
5.	Pertumbuhan koperasi aktif	Persen	2,65	2,97	2,02
6.	Jumlah anggota	Orang	35.258.176	36.443.953	37.783.160

Sumber: Badan Pusat Statistika[1]

Tabel diatas menunjukkan bahwa pertumbuhan koperasi dari tahun ke tahun mengalami pertumbuhan yang signifikan. Anggota yang tergabung dalam koperasi juga terus mengalami peningkatan dari tahun ke tahun.

Tabel 1.2

Persebaran Koperasi di Indonesia

No.	Provinsi	Jumlah (Unit)
1.	Jawa Timur	29.150
2.	Jawa Tengah	26.604
3.	Jawa Barat	23.848
4.	Sumatera Utara	10.879
5.	Sulawesi Selatan	8.044
6.	DKI Jakarta	7.663
7.	Aceh	7.079
8.	Banten	6.056
9.	Sulawesi Utara	5.766
10.	Kalimantan Timur	5.338

Sumber: Kompasiana[2]

Tabel diatas menunjukkan jumlah koperasi terbanyak adalah di Jawa Timur. Salah satu koperasi syariah yang berada di Jawa Timur adalah KSPS

[1] www.bps.go.id diakses pada 06 Mei 2017
[2] http://m.kompasiana.com/ diakses pada 06 Mei 2017

BMT UGT Sidogiri yang berpusat di Pasuruan. Koperasi syariah ini termasuk koperasi yang cukup besar di Jawa Timur dan membuka cabang dimana-mana salah satunya adalah membuka cabang di Lodoyo Blitar. KSPS BMT UGT Sidogiri Blitar memiliki 3 kantor cabang pembantu yang berada di Sukorejo, Kanigoro, dan Kesamben.

KSPS BMT UGT Sidogiri Blitar sebagai lembaga keuangan syariah yang cukup besar terus berusaha memberikan pelayanan terbaik bagi para nasabah mereka. Nasabah yang merasakan kepuasaan atas pelayanan yang diberikan oleh suatu lembaga maka akan semakin mempercayai lembaga tersebut dan tidak akan berpindah-pindah ke lembaga yang lain. Persaingan antar lembaga keuangan syariah dalam menjalankan fungsi dan tujuannya, mengharuskan lembaga tersebut memiliki setidaknya tiga hal, yakni modal, teknologi, dan sumber daya manusia (SDM).

Modal mutlak harus dimiliki oleh setiap lembaga keuangan syariah karena berfungsi untuk membiayai setiap kegiatan lembaga, seperti membayar gaji pegawai, biaya produksi, riset produk, riset pasar, dan sebagainya. Teknologi diperlukan bagi suatu lembaga keuangan syariah tidak hanya untuk memproduksi barang-barang modal, tetapi juga sebagai sarana penunjang bagi operasional lembaga, misalnya sarana telekomunikasi. Sumber daya manusia mutlak diperlukan sebagai instrument penting dalam menjalankan roda lembaga keuangan syariah untuk mencapai tujuannya.

Sumber daya manusia merupakan salah satu faktor kunci dalam reformasi ekonomi, yakni bagaimana menciptakan SDM yang berkualitas dan

memiliki keterampilan serta berdaya saing tinggi dalam persaingan global yang selama ini kita abaikan.[3] Sumber daya manusia adalah faktor sentral dalam suatu organisasi. Apapun bentuk serta tujuannya, organisasi dibuat berdasarkan berbagai visi untuk kepentingan manusia dan dalam pelaksanaannya misi tersebut dikelola oleh manusia. Jadi manusia merupakan faktor strategis dalam semua kegiatan organisasi.[4] Sumber daya manusia terdiri dari karyawan-karyawan yang bekerja berdasarkan keahlian yang dimiliki dan bekerja dibidang atau departemen yang sesuai dengan keahlian masing-masing.

Mengelola lembaga keuangan syariah bukan merupakan hal yang mudah. Setiap karyawan yang bekerja disuatu lembaga keuangan syariah tentu memiliki ide-ide, keinginan-keinginan, kebutuhan-kebutuhan, dan ambisi-ambisi yang saling berbeda antara satu dengan yang lain. Perbedaan ini harus dikelola agar dapat memberikan kontribusi positif bagi lembaga. Kesalahan dalam mengelola manusia disuatu lembaga keuangan syariah sering berakibat fatal, yakni kehancuran bagi lembaga tersebut. Oleh karena itu, disetiap lembaga keuangan syariah sudah sewajarnya terdapat suatu bagian atau departemen yang bertugas mengelola sumber daya manusia agar dapat mencapai tujuannya. Perkembangan usaha dan organisasi sangatlah bergantung pada produktivitas tenaga kerja yang ada didalam lembaga tersebut.

---

[3] Abdus Salam, *Manajemen Sumber Daya Insani*, (Cirebon: STAIN Press, 2008), hal. 3

[4] Ike Kusdyah Rachmawati, *Manajemen Sumber Daya Manusia*, (Yogyakarta: Andi Yogyakarta, 2008), hal. 5

Perusahaan sangat membutuhkan karyawan yang mempunyai produktivitas tinggi. Dalam kegiatan produksi, faktor tenaga kerja (karyawan) mempunyai pengaruh besar karena karyawanlah yang melaksanakan proses produksi tersebut. Karyawan pada hakekatnya merupakan salah satu unsur yang menjadi sumber daya dalam perusahaan. Sumber daya manusia inilah yang menjalankan kegiatan sehari-hari. Karyawan merupakan *living organism* memungkinkan berfungsinya suatu organisasi atau perusahaan dan menjadi unsur penting dalam manajemen. Produktivitas kerja karyawan yang tinggi adalah idaman setiap manager. Tetapi bukan hal mudah meningkatkan produktivitas kerja karyawan. Menuntut terus menerus karyawan tanpa melihat kondisi mereka bukanlah hal bijaksana, malah dapat membuat karyawan patah semangat atau kondisi fisiknya menurun.

Produktivitas kerja merupakan tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas tingkat keunggulan untuk memenuhi keinginan nasabah. Produktivitas dimulai dari kebutuhan nasabah dan berakhir pada persepsi nasabah. Produktivitas kerja yang tinggi akan membawa perusahaan memperoleh tujuan-tujuan yang telah ditetapkan. Sebaliknya, produktivitas kerja yang rendah akan memberikan inefisiensi yang akan mengganggu kontinuitas perusahaan dimasa yang akan datang.

Ada banyak faktor yang mempengaruhi produktivitas kerja pegawai seperti keahlian, manajemen yang bertanggungjawab, kepemimpinan yang luar biasa, kesederhanaan organisasi, kepegawaian yang efektif, tugas yang

menantang, perencanaan dan pengendalian tujuan serta pelatihan yang khusus.[5]

Pengembangan merupakan salah satu cara untuk dapat meningkatkan kemampuan dan keahlian karyawan sehingga dapat menyesuaikan diri dan memahami teknologi yang senantiasa berkembang dari waktu ke waktu. Dengan pengembangan terhadap karyawan, diharapkan kemampuan karyawan yang bersangkutan menjadi terasah dan meningkat sehingga dapat dimanfaatkan bagi kemajuan dan perkembangan lembaga keuangan syariah. Selain bermanfaat untuk kemajuan dan perkembangan lembaga, pengembangan juga dapat digunakan sebagai salah satu cara untuk memperoleh kompetensi dalam bidang keahlian tertentu. Dengan dimilikinya kompetensi dari karyawan dalam suatu lembaga, tingkat dari prestis lembaga secara tidak langsung juga meningkat sehingga lebih memiliki daya jual di mata nasabah. Pengembangan karyawan sangat dibutuhkan oleh suatu lembaga keuangan syariah dengan tujuan untuk meningkatkan produktivitas kerja, melakukan efisiensi, memberikan kesempatan berkarier, atau menemukan potensi karyawan.

Selain faktor diatas, ada faktor lain yang "tidak tampak" yang juga menentukkan keberhasilan organisasi/perusahaan dalam mencapai tujuannya, menentukan apakah manajemen dapat diimplementasikan atau tidak. Salah satu faktornya adalah budaya organisasi, keunggulan suatu organisasi/perusahaan ditentukan oleh unggul tidaknya budaya organisasi

[5] Djokosantoso Moeljono, *Budaya Korporat dan Keunggulan Korporasi*, (Jakarta: PT Elex Media Komputindo, 2003), hal. 63

yang dimiliki perusahaan tersebut. Budaya organisasi yang mendukung unggulnya kinerja organisasi dan pada akhirnya keunggulan kompetitif organisasi, apa pun indikator profesionalitasnya.[6]

Budaya organisasi/perusahaan memang sulit didefinisikan secara tegas dan sulit diukur, namun bisa dirasakan oleh sumber daya manusia didalam organisasi tersebut. Suatu perusahaan yang mempunyai budaya organisasi yang kuat bahkan dapat "terlihat" atau teramati oleh peninjau dari luar organisasi. Pengamat tersebut akan merasakan suasana kerja yang khas dan "lain daripada yang lain" didalam organisasi tersebut, bila dibandingkan dengan organisasi lain. Hal tersebut penting sehingga perlu dipahami serta dikenali. Akan tetapi hal-hal yang bersifat universal itu harus diterapkan oleh manajemen dengan pendekatan yang memperhitungkan secara matang faktor-faktor situasi, kondisi, waktu dan ruang. Dengan kata lain, diterapkan sesuai dengan budaya yang berlaku dan dianut dalam organisasi yang bersangkutan.

Apabila setiap orang dalam suatu organisasi merasakan bahwa prinsip yang mendasari setiap tindakan dan perilak organisasi sesuai dengan pandangan hidupnya atau tidak menyimpang dari prinsip pribadinya, maka ia akan bekerja dengan baik. Apalagi jika mereka merasakn bahwa pandangan hidupnya atau cita-citanya akan mendapat tempat yang sesuai di dalam organisasi tempat ia berkarya, maka hal ini akan mendorong ia memahami maksud, tujuan dan ruang lingkup kegiatan dalam perusahaan yang berakibat pada adanya dorongan semangat untuk bekerja lebih baik, karena menyadari

---

[6] Djokosantoso Moeljono, *Budaya Korporat....* hal. 130

bahwa apa yang bermanfaat bagi organisasi juga bermanfaat bagi dirinya. Apa yang ia dambakan bagi masa depannya dapat dipenuhi oleh perusahaan dimana ia berkarya dan akhirnya akan menumbuh kembangkan budaya kerja atau budaya organisasi. Dengan terpenuhinya keinginan para karyawan maka organisasi atau perusahaan tersebut mendapat *feedback* yaitu peningkatan produktivitas kerja dari para karyawan.

Faktor lain yang perlu diperhatikan demi meningkatkan produktivitas kerja karyawan adalah motivasi. Motivasi merupakan hal yang berperan penting dalam meningkatkan suatu aktivitas kerja, karena motivasi merupakan kekuatan pendorong yang akan mewujudkan perilaku. Motivasi kerja adalah kemauan kerja suatu karyawan atau pegawai yang timbulnya karena adanya dorongan dari dalam pribadi karyawan yang bersangkutan sebagai hasil integrasi keseluruhan daripada kebutuhan pribadi.

Istilah-istilah yang berbeda banyak dipakai psikolog dalam menyebut sesuatu yang menimbulkan perilaku, ada yang menyebut sebagai motivasi (*motivation*) atau motif, kebutuhan (*need*), desakan (*urge*), keinginan (*wish*), dan dorongan (*drive*).[7] Dalam konteks sekarang, motivasi adalah proses-proses psikologis meminta, mengarahkan, arahan dan menetapkan tindakan sukarela yang mengarah pada tujuan.[8] Pimpinan suatu perusahaan hendaknya selalu memotivasi karyawan untuk berprestasi lebih baik. Oleh karena itu,

---

[7] Sukanto Reksohadiprojo dan T. Hani Handoko, *Organisasi Perusahaan, Teori Struktur dan Perilaku,* (Yogyakarta: BPFE, 2000), hal. 252

[8] Robert Kreitner dan Angelo Kinicki, *Perilaku Organisasi,* alih bahas Erly Suandy, (Jakarta: Penerbit Salemba Empat, 2003)

motivasi merupakan hal yang sangat penting untuk diperhatikan dalam rangka meningkatkan produktivitas kerja karyawan.

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan diatas, selanjutnya untuk melihat apakah ada pengaruh yang signifikan antara variabel-variabel yang akan diteliti tersebut pada KSPS BMT UGT Sidogiri atau tidak. Maka penulis mengangkat judul penelitian yaitu "Pengaruh Motivasi Kerja, Budaya Organisasi dan Pengembangan Karyawan terhadap Produktivitas Kerja Karyawan pada KSPS BMT UGT Sidogiri Blitar".

B. Identifikasi Masalah

Setiap lembaga keuangan syariah sebagai sebuah organisasi selalu memiliki dua permasalahan dalam menjalankan fungsi dan tujuannya yaitu permasalahan internal dan permasalahan eksternal. Semakin banyak lembaga keuangan syariah yang didirikan maka semakin ketat persaingannya dalam menjalankan fungsi dan tujuannya. Perencanaan sumber daya manusia diperlukan untuk mendapatkan tenaga kerja yang handal dan untuk menghadapi persaingan. Tidak hanya tenaga kerja yang handal agar suatu lembaga dapat berjalan dengan baik namun minat, motivasi dan semangat terhadap pekerjaan tersebut juga sangat diperlukan. Sarana dan prasarana yang kurang memadai serta tuntutan-tuntutan dari pemimpin yang terus menerus tanpa melihat kondisi karyawan akan menghambat produktivitas kerja dari lembaga tersebut. Hal-hal yang mungkin dapat menjadi permasalahan dalam produktivitas kerja karyawan adalah:

1. Kemampuan dari karyawan yang belum kompeten

2. Pelatihan-pelatihan untuk meningkatkan kinerja karyawan masih minin
3. Sarana dan prasarana yang kurang memadai
4. Motivasi berupa kondisi lingkungan kerja, gaji, tunjangan dan kompensasi yang diberikan oleh lembaga masih minim

C. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang di atas, maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Apakah motivasi kerja berpengaruh terhadap produktivitas kerja karyawan pada KSPS BMT UGT Sidogiri Blitar?
2. Apakah budaya organisasi berpengaruh terhadap produktivitas kerja karyawan pada KSPS BMT UGT Sidogiri Blitar?
3. Apakah pengembangan karyawan berpengaruh antara terhadap produktivitas kerja karyawan pada KSPS BMT UGT Sidogiri Blitar?
4. Apakah motivasi kerja, budaya organisasi, dan pengembangan karyawan berpengaruh terhadap produktivitas kerja karyawan pada KSPS BMT UGT Sidogiri Blitar?

D. Tujuan Penelitian

Tujuan penelitian ini untuk memperoleh data tentang motivasi kerja, budaya organisasi dan pengembangan karyawan serta pengaruhnya terhadap produktivitas kerja karyawan pada KSPS BMT UGT Sidogiri Blitar. Sehubungan dengan itu tujuan penelitian adalah:

1. Untuk menguji pengaruh antara motivasi kerja terhadap produktivitas kerja karyawan pada KSPS BMT UGT Sidogiri Blitar

2. Untuk menguji pengaruh antara budaya organisasi terhadap produktivitas kerja karyawan pada KSPS BMT UGT Sidogiri Blitar
3. Untuk menguji pengaruh antara pengembangan karyawan terhadap produktivitas kerja karyawan pada KSPS BMT UGT Sidogiri Blitar
4. Untuk menguji pengaruh antara motivasi kerja, budaya organisasi, dan pengembangan karyawan terhadap produktivitas kerja karyawan pada KSPS BMT UGT Sidogiri Blitar

E. Kegunaan Penelitian

Penelitian ini diharapkan dapat digunakan oleh berbagai pihak, antara lain :

1. Kegunaan Secara Praktis:
   a. Bagi KSPS BMT UGT Sidogiri Blitar

      Dalam dunia praktik, diharapkan penelitian mengenai pengaruh motivasi kerja, budaya organisasi, dan pengembangan karyawan terhadap produktivitas kerja karyawan pada KSPS BMT UGT Sidogiri Blitar ini dapat berguna bagi KSPS BMT UGT Sidogiri Blitar khususnya dan perbankan-perbankan lainnya pada umumnya untuk menjadi pedoman atau acuan dalam pengambilan keputusan dan kebijakan bank terkait dengan produktivitas kerja karyawan.

   b. Bagi IAIN Tulungagung

      Penulisan penelitian ini diharapkan dapat menambah sarana informasi dan referensi bagi mahasiswa program studi Perbankan

Syariah pada khususnya dan sebagai bahan bacaan ilmiah di perpustakaan pada umumnya.

c. Bagi Peneliti

Peneliti dapat menambah ilmu dan pengetahuan mengenai motivasi kerja, budaya organisasi dan pengembangan karyawan serta produktivitas kerja karyawan pada KSPS BMT UGT Sidogiri Blitar.

d. Bagi Pihak Lain

Penulisan penelitian ini diharapkan dapat menjadi acuan bagi masyarakat maupun pemerintah dalam menjalankan perekonomiannya dan melakukan keputusan yang tepat dalam menangani setiap masalah yang terkait dengan motivasi kerja, budaya organisasi dan pengembangan karyawan serta produktivitas kerja karyawan.

2. Kegunaan Secara Teoretis

Dalam dunia pendidikan, penelitian ini diharapkan dapat dijadikan salah satu sumber pengetahuan dan mengembangkan ilmu bagi para pelajar maupun mahasiswa dalam memahami motivasi kerja, budaya organisasi, dan pengembangan karyawan serta produktivitas kerja karyawan.

F. Ruang Lingkup dan Keterbatasan Penelitian

Untuk mempermudah penulis dalam menganalisis hasil penelitian, dikarenakan variabel yang diteliti adalah motivasi kerja, budaya organisasi, dan pengembangan karyawan serta produktivitas kerja karyawan. Dan subyek

penelitian adalah KSPS BMT UGT Sidogiri Blitar, maka penelitian ini difokuskan seputar motivasi kerja, budaya organisasi, dan pengembangan karyawan serta produktivitas kerja karyawan yang didapatkan oleh KSPS BMT UGT Sidogiri Blitar.

G. Penegasan Istilah

1. Definisi Konseptual

Secara konseptual, dalam penelitian ini memiliki tiga variabel bebas, yaitu motivasi kerja, budaya organisasi dan pengembangan karyawan. Serta satu variabel terkait yaitu produktivitas kerja karyawan.

a. Motivasi merupakan kondisi atau energi yang menggerakan diri karyawan yang terarah atau tujuan untuk mencapai tujuan organisasi perusahaan. Sikap mental karyawan yang pro dan positif terhadap situasi kerja itulah yang merupakan motivasi kerjanya untuk mencapai kinerja yang maksimal.[9] Motivasi kerja adalah dorongan seseorang untuk melakukan kebaikan dalam memenuhi kebutuhan pribadi maupun manusia pada umumnya baik kebutuhan fisik, psikologis maupun sosial.[10]

b. Budaya adalah segala nilai, pemikiran, serta simbol yang mempengaruhi perilaku, sikap, kepercayaan, serta kebiasaan seseorang dan masyarakat.[11] Budaya organisasi adalah sistem makna, nilai-nilai dan kepercayaan yang dianut bersama dalam suatu

---

[9] Prabu Mangkunegara, *Manajemen Sumber Daya Manusia*, (Bandung: PT Remaja Rosdakarya, 2004), hal. 61

[10] Ali Hasan, *Manajemen Bisnis Syariah*, (Yogyakarta: Pustaka Pelajar, 2009), hal. 70

[11] Ujang Sumarwan, *Perilaku Konsumen: Teori dan Penerapannya dalam Pemasaran*, (Jakarta: Ghalia Indonesia, 2003), hal. 170

organisasi yang menjadi rujukan untuk bertindak dan membedakan organisasi satu dengan organisasi lain. Budaya organisasi selanjutnya menjadi identitas atau karakter utama organisasi yang dipelihara dan dipertahankan.[12]

c. Pengembangan merupakan kegiatan yang harus dilaksanakan oleh perbankan agar pengetahuan (*knowledge*), kemampuan (*ability*) dan keterampilan (*skill*) mereka sesuai dengan tuntutan pekerjaan yang mereka lakukan.[13]

d. Produktivitas menurut Dewan Produktivitas Nasional mempunyai pengertian sebagai sikap mental yang selalu berpandangan bahwa mutu kehidupan hari ini harus lebih baik dari kemarin dan hari esok lebih baik dari hari ini. Produktivitas mengandung arti sebagai perbandingan antara hasil yang dicapai (output) dengan keseluruhan sumber daya yang digunakan (input).[14]

2. Definisi Operasional

Berdasarkan dari definisi konseptual diatas, maka definisi operasional dari penelitian yang berjudul Pengaruh Motivasi Kerja, Budaya Organisasi dan Pengembangan Karyawan terhadap Produktivitas Kerja Karyawan pada KSPS BMT UGT Sidogiri Blitar yaitu:

---

[12] Mas'ud, *Survey Diagnosis Organizational*, (Jakarta: Undip Semarang, 2004), tanpa halaman

[13] Gouzali Saydam, *Manajemen Sumber Daya Manusia: Suatu Pendekatan Mikro*, (Jakarta: Djambaran, 2005), hal. 496

[14] Husein Umar, *Riset Sumber Daya Manusia*, (Jakarta: PT Gramedika Pustaka Utama, 2004), hal. 9

a. Motivasi kerja adalah sesuatu yang mendorong gairah seseorang untuk melakukan pekerjaan yang mewujudkan tujuan perusahaan. Sesuatu yang mendorong itu adalah pemberian ruang kerja yang nyaman kepada karyawan KSPS BMT UGT Sidogiri Blitar sehingga merasa senang bekerja, pemberian pujian kepada karyawan yang melakukan pekerjaan dengan baik, pemberian kompensasi yang tepat.
b. Budaya organisasi adalah nilai-nilai atau kepercayaan yang dianut bersama seperti halnya kegiatan kerja diorganisasikan berdasar kelompok bukan individu, penggunan bahasa yang baik antar karyawan yang berkaitan dengan rasa hormat.
c. Pengembangan karyawan adalah meningkatkan keterampilan karyawan dengan memberikan wawasan kepada para karyawan untuk lebih mengenal perusahaan dan perusahaan memberikan kesempatan untuk menggunakan metode sendiri dalam menyelesaikan masalah.
d. Produktivitas kerja karyawan adalah hasil kerja karyawan yang dapat dilihat secara kualitas dan kuantitas yang dicapai dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan tanggungjawab yang diberikan kepadanya. Hasil tersebut bisa terlihat dari bertambahnya nasabah yang bergabung dengan KSPS BMT UGT Sidogiri Blitar, tidak ada keluhan terhadap pelayanan yang diberikan, nasabah dan karyawan semakin loyal terhadap perusahaan.

H. Sistematika Pembahasan Skripsi

Sistematika pembahasan yaitu untuk mengetahui gambaran dari skripsi ini. Adapun sistematika pembahasan skripsi ini adalah sebagai berikut:

BAB I : Pendahuluan

Pada bab ini akan menguraikan beberapa alasan teoritis dan atau alasan praktis mengenai judul yang akan diteliti. Diuraikan secara garis besar mengenai latar belakang masalah; identifikasi masalah; rumusan masalah; tujuan penelitian; kegunaan penelitian; ruang lingkup dan keterbatasan penelitian; penegasan istilah; dan sistematika pembahasan skripsi.

BAB II : Landasan Teori

Pada bab ini, didalamnya dikemukakan landasan teori yang membahas variabel/sub variabel pertama; teori yang membahas variabel/sub variabel kedua; teori yang membahas variabel/sub variabel ketiga; teori yang membahas variabel/sub variabel keempat; kajian penelitian terdahulu; kerangka konseptual; dan hipotesis penelitian.

BAB III : Metode Penelitian

Sebagai gambaran proses penelitian dilapangan disesuaikan dengan teori atau konsep relevan yang telah di uraikan pada bab sebelumnya. Metode penelitian memuat tentang pendekatan dan jenis penelitian; populasi, sampling dan sampel penelitian;

sumber data, variabel dan skala pengukurannya; teknik pengumpulan data dan istrumen penelitian; dan analisis data.

BAB IV : Hasil Penelitian

Pada bab ini akan menguraikan hasil-hasil analisis data terhadap variabel yang diteliti. Dalam pembahasan hasil penelitian dapat memberikan argumentasi teoritis terhadap hasil analisis data. Hasil penelitian berisi tentang deskripsi karakteristik data pada masing-masing variabel dan uraian tentang hasil pengujian hiposkripsi.

BAB V : Pembahasan

Pada bab ini dijelaskan temuan-temuan penelitian yang telah dikemukakan pada hasil penelitian.

BAB VI : Penutup

Pada bab ini menguraikan mengenai rangkuman dari permasalahan penelitian dan pembahasan yang telah dilakukan. Kemudian menarik kesimpulan yang merupakan jawaban atas pertanyaan-pertanyaan yang diajukan dalam rumusan masalah serta mengemukakan saran atau gagasan-gagasan atas dasar hasil penelitian tersebut.