

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Pasal 33 ayat (1) Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945 ditegaskan bahwa perekonomian disusun sebagai usaha bersama berdasar atas asas kekeluargaan. Ketentuan tersebut sesuai dengan prinsip Koperasi, karena itu Koperasi mendapat misi untuk berperan nyata dalam menyusun perekonomian yang berdasar atas asas kekeluargaan dan demokrasi ekonomi yang mengutamakan kemakmuran masyarakat bukan kemakmuran orang-seorang.¹

Perkembangan dan kemajuan di berbagai bidang selalu mengedepankan efektivitas kinerja para karyawan yang dapat menggerakkan sekaligus menjalankan roda bagi perusahaan. Perubahan demi perubahan dalam meningkatkan kualitas kerja karyawan selalu menjadi fokus utama dalam meningkatkan pelayanan prima bagi masyarakat, hal ini dipandang penting guna meningkatkan kinerja para karyawan.

Hal penting lainnya untuk sebuah perusahaan adanya kepuasan konsumen. Konsumen akan merasa puas jika konsumen dilayani dengan baik dan harapan konsumen tersebut sudah terpenuhi. Jika konsumen merasa puas, konsumen tersebut akan melakukan pembelian yang dilakukan secara berulang-ulang dan akan membawa keuntungan bagi perusahaan.

¹ *Undang-Undang Perkoperasian UU No. 17 Tahun 2012*, (Jakarta: Sinar Grafika, 2014), hal. 74

Kemajuan efektivitas kinerja karyawan dalam memajukan perusahaan, dapat dilihat pada berbagai kegiatan yang diikuti oleh setiap karyawan. Terciptanya efektivitas kinerja yang baik diharapkan mampu untuk dapat menjamin percepatan, kelancaran, pelayanan terhadap masyarakat secara baik dan tepat. Tujuan utama dari perkembangan pelayanan tersebut melalui efektivitas kinerja karyawan adalah bagaimana upaya suatu perusahaan dalam meningkatkan efektivitas kinerja karyawan dengan kualitas pelayanan yang baik dan tepat guna bagi masyarakat.

Salah satu bentuk pelayanan yang dapat diterima oleh masyarakat kecil menengah yaitu pada lembaga keuangan mikro. Lembaga keuangan mikro tersebut telah berkembang dan mampu memenuhi kebutuhan masyarakat. Pertumbuhan kelembagaan dan jumlah kebutuhan masyarakat yang cukup banyak, membawa perkembangan yang pesat dalam kinerja di bidang keuangan. Sehingga, lembaga keuangan makro maupun mikro sangat dibutuhkan oleh masyarakat.

Bait Mal wat Tanwil (BMT) merupakan salah satu lembaga ekonomi dan keuangan yang dikenal luas dan berkembang pada masa-masa awal kejayaan Islam. Bait al Maal yang berfungsi sebagai institusi keuangan publik, yang oleh sebagian pengamat ekonomi disejajarkan dengan lembaga yang menjalankan fungsi perekonomian modern yaitu bank sentral.²

Kebutuhan tenaga kerja yang terampil di dalam berbagai bidang sudah merupakan tuntutan dunia global yang tidak dapat ditunda. Di masa krisis yang melanda seperti saat ini, seseorang dituntut untuk memiliki kemampuan

² Muhammad, *Lembaga Ekonomi Syariah*, (Yogyakarta: Graha Ilmu, 2007) hal. 55

dalam membuat rencana pengembangan SDM yang berkualitas. Ini artinya perusahaan harus memperbaiki kinerja perusahaannya melalui perbaikan kinerja karyawannya. Keberhasilan perusahaan dalam memperbaiki kinerja perusahaannya sangat tergantung pada kualitas SDM yang bersangkutan dalam berkarya atau bekerja sehingga perusahaan perlu memiliki karyawan yang berkemampuan tinggi.³

Mengingat pentingnya sumber daya manusia (SDM) di antara faktor-faktor produksi lain, perusahaan melakukan pendidikan dan pelatihan untuk meningkatkan keterampilan dan pengetahuan karyawan demi tercapainya kinerja yang diharapkan. Dengan kinerja karyawan yang tinggi diharapkan dapat memberi sumbangan yang sangat berarti bagi kinerja dan kemajuan perusahaan.⁴

Karyawan dan perusahaan merupakan dua hal yang tidak bisa dipisahkan. Karyawan memegang peran utama dalam menjalankan roda kehidupan perusahaan dan pelaku aktif dari setiap aktivitas organisasi. Roda kehidupan perusahaan yang baik adalah bila perusahaan tersebut memiliki kinerja karyawan yang baik yang akhirnya mampu menciptakan kinerja perusahaan yang baik pula. Kinerja karyawan yang baik dapat dilihat dari berbagai sisi. Oleh karena itu, penilaian kinerja sangat perlu dilakukan oleh perusahaan untuk mengetahui sejauh mana karyawan mampu berperan dalam perkembangan dan pertumbuhan perusahaan. Penilaian kinerja bertujuan

³ Anwar Prabu Mangkunegara, *Manajemen Sumber Daya Manusia Perusahaan*, (Bandung: PT Remaja Rosdakarya, cetakan ke-11, 2013), hal. 14

⁴ Veithzal Rivai, *Performance Appraisal: sistem yang tepat untuk menilai kinerja karyawan dan meningkatkan daya saing perusahaan*, (Jakarta: PT Raja Grafindo Persada, 2005), hal. 13

untuk menilai seberapa baik karyawan telah melaksanakan pekerjaannya dan apa yang harus mereka lakukan untuk menjadi lebih baik di masa mendatang. Ini dilaksanakan dengan merujuk pada isi pekerjaan yang mereka lakukan dan apa yang mereka harapkan untuk mencapai setiap aspek dari pekerjaan mereka.⁵

Seiring berjalannya waktu, setiap perusahaan pasti akan mendapatkan pesaing yang bisa menjadi ancaman perusahaan. Oleh karena itu kinerja karyawan dan kepuasan konsumen menjadi hal yang penting dalam menjalankan suatu bisnis. Manusia mempunyai aktivitas bersama untuk mengelola usahanya agar mencapai tujuan dengan menggunakan akal pikiran, perasaan, cita-cita, kemampuan, keterampilan, pengetahuan, dorongan, daya dan karya sehingga mampu memberikan kontribusi yang optimal dan mengembangkan perusahaannya atau organisasinya. Oleh karena itu, manusia merupakan bagian dari sumber daya dan aset yang sangat penting bagi perusahaan atau organisasi.⁶ Manusia diperintahkan untuk berperilaku sesuai dengan etika moral, guideline (petunjuk) yang ada di dalam Al-Qur'an. Termasuk di dalam bekerja pun juga harus memperhatikan etika sesuai dengan Syari'at Islam.⁷

Dalam konsep Ekonomi Islam, manusia memiliki peranan yang penting sebagai pelaku ekonomi, meskipun mereka tetap menjadikan prinsip moral dalam sumber hukum sebagai etika bisnis, sebagai basis yang harus dipegang dan dijalankan seseorang atau kelompok dalam melakukan

⁵ Veithzal Rivai, *Performance Appraisal: sistem yang tepat untuk menilai kinerja karyawan dan meningkatkan daya saing perusahaan*, (Jakarta: PT Raja Grafindo Persada, 2005), hal. 77

⁶ Ibid., hal. 149

⁷ Mustaq Ahmad, *Etika Bisnis dalam Islam*, (Jakarta: Pustak Al-Kautsar), hal. 27

aktivitasnya. Etika dibutuhkan dalam bekerja ketika manusia mulai menyadari bahwa kemajuan di bidang bisnis telah menyebabkan manusia semakin tersisih dari nilai-nilai kemanusiaannya (*humanistik*). Dalam persaingan bisnis yang ketat, perusahaan yang unggul bukan hanya perusahaan yang memiliki kriteria bisnis manajerial yang baik, melainkan juga perusahaan yang mempunyai etika bisnis yang baik.

Sumberdaya manusia tidak dapat dipungkiri merupakan salah satu aset terpenting bagi perusahaan, peranan sumberdaya manusia bagi perusahaan tidak hanya dilihat dari hasil produktivitas kerja tetapi juga dapat dilihat dari kualitas kerja yang dihasilkan. Bahkan lebih jauh keunggulan suatu perusahaan sangat ditentukan oleh keunggulan daya saing manusianya, bukan ditentukan lagi oleh sumberdaya alamnya. Semakin kuat pengetahuan dari sumberdaya manusia suatu perusahaan akan semakin kuat daya saing perusahaan tersebut.⁸

Pelayanan yang baik akan mampu memberikan kepuasan kepada konsumen. Jika konsumen merasa puas, maka konsumen akan terus mengkonsumsi atau membeli produk yang ditawarkan. Tidak hanya itu, pelayanan yang baik akan dapat menarik calon pelanggan baru untuk mencoba produk yang ditawarkan.

Faktor utama dari pelayanan yang baik adalah kesiapan sumber daya manusianya dalam melayani konsumen atau calon konsumen. Oleh karena itu, sumber daya manusia perlu dipersiapkan secara matang sebelumnya sehingga mampu memberikan pelayanan yang optimal kepada konsumen atau

⁸ Anwar Prabu Mangkunegara, *Manajemen Sumber Daya Manusia Perusahaan*, (Bandung: PT Remaja Rosdakarya, 2013), hal .1

calon konsumen. Dan seharusnya bukan hanya karyawan yang berhadapan langsung dengan konsumen saja yang harus dapat memberikan pelayanan yang baik, akan tetapi harus dilakukan oleh semua karyawan perusahaan tersebut. Semua pihak harus saling mendukung satu sama lain untuk memberikan pelayanan yang memuaskan konsumen.

Untuk mengatasi masalah-masalah yang berhubungan dengan kepegawaian dan sumber daya manusia, perusahaan perlu menempatkan tenaga ahli dalam bidang hukum, manajemen, dan psikologi. Para ahli tersebut pada umumnya ditempatkan di bagian personalia atau sebagai staf ahli perusahaan. Dengan adanya tenaga ahli dalam bidang manajemen kepegawaian sumber daya manusia di perusahaan, maka dapat diciptakan iklim kerja yang harmonis. Pegawai-pegawai ditempatkan sesuai dengan keahlian dan kemampuannya, disiplin kerja tinggi, dan juga bekerja sesuai dengan etika/norma yang telah dibuat oleh perusahaan. Dengan demikian, produktivitas kinerja karyawan dapat dicapai oleh perusahaan.⁹

Kemunculan BMT Usaha Gabungan Terpadu Sidogiri ini karena adanya koperasi pertama yang didirikan bernama MMU (Madrasah Miftahul Ulum). Setelah Koperasi BMT MMU berjalan selama dua tahun maka banyak masyarakat Madrasah diniyah yang mendapat bantuan guru dari Pondok Pesantren Sidogiri lewat Urusan Guru Tugas (UGT) mendesak dan mendorong untuk didirikan koperasi dengan skop yang lebih luas yakni skop Koperasi Jawa Timur. Pendorong utama berdirinya koperasi tersebut yaitu para alumni Pondok Pesantren Sidogiri yang berdomisili di luar Kabupaten

⁹ Ibid., hal .2

Pasuruan. Tepat pada tanggal 05 Rabiul Awal 1421 H 22 Juni 2000 M diresmikan dan dibuka satu unit Koperasi BMT Usaha Gabungan Terpadu Sidogiri di Jalan Asem Mulyo 48 C Surabaya. Kini BMT Usaha Gabungan Terpadu Sidogiri telah berjalan selama 14 tahun.¹⁰ Dengan perkembangan yang cukup pesat memiliki 230 Unit Pelayanan Baitul Maal wat Tamwil diseluruh Indonesia per-April 2014. Salah satu cabangnya yaitu Kabupaten Blitar.

Koperasi Simpan Pinjam Syariah (KSPS) Sidogiri menjadi koperasi pertama penyalur Kredit Usaha Rakyat (KUR). KSPS Sidogiri dinilai telah memenuhi persyaratan sebagai penyalur KUR.KSPS (Koperasi Simpan Pinjam Syariah) Sidogiri menunjukkan kinerja yang baik sebagai koperasi berkualitas dengan indikator jumlah anggota yang terus meningkat hingga 12.901 pada 2015. Dari sisi aset mencapai Rp1,8 triliun, modal sendiri Rp670,8 miliar, dan SHU Rp72,4 miliar sampai tutup tahun buku 2015.Omset KSPS Sidogiri mencapai Rp16,8 triliun.¹¹

Usaha yang dilakukan oleh BMT Usaha Gabungan Terpadu Sidogiri Blitar untuk memperoleh kinerja karyawan yang baik yaitu dengan menyelenggarakan pelatihan kepada karyawan. Pelatihan yang di ikuti oleh karyawan merupakan salah satu bentuk keefektivitasan dalam membentuk sumber daya manusia yang handal. Pelatihan yang dilakukan oleh BMT Usaha Gabungan Terpadu Sidogiri Blitar ialah dengan melakukan pemantapan materi-materi sesuai dengan bidang dan keahlian karyawan-

¹⁰ <http://bmtsidogiri.blogspot.co.id/>, diakses pada 27 April pukul 11:51.

¹¹ www.depkop.go.id, diakses pada tanggal 08 Mei 2017 pukul 13:09

karyawan guna mendapatkan kinerja karyawan yang lebih baik agar kepuasan nasabah dapat tercapai.

Dengan melihat peran SDM sangat penting dalam sebuah perusahaan khususnya lembaga keuangan yang berbentuk BMT (Bait Maal wat Tanwil), maka beberapa variabel merupakan faktor yang mempengaruhi operasional lembaga keuangan serta berpengaruh terhadap kepuasan nasabah. Dari uraian tersebut, memotivasi penulis untuk mengkaji lebih dalam melalui penelitian untuk mengetahui apakah etika kerja, skill dan kedisiplinan karyawan tersebut berpengaruh terhadap kepuasan nasabah di BMT Usaha Gabungan Terpadu Sidogiri Blitar. Dan untuk kepentingan penelitian maka peneliti merumuskan judul penelitian “**Pengaruh Etika Kerja, Skill Dan Kedisiplinan Terhadap Kepuasan Nasabah**”. dan peneliti mengambil studi kasus di BMT Usaha Gabungan Terpadu Sidogiri yang penelitiannya akan dilihat dari prespektif Islam. Alasan peneliti mengambil studi kasus di BMT Usaha Gabungan Terpadu Sidogiri adalah melalui observasi peneliti melihat adanya beberapa masalah yang ada di BMT Usaha Gabungan Terpadu Sidogiri. Sebagian masalah kecil tersebut adalah kurangnya skill dari karyawan yang ada karena sebagian karyawan adalah seorang santri dari pondok pesantren jadi kurang mengetahui tentang operasional suatu lembaga keuangan, maka dari itu diperlukan keahlian agar kinerja kedepannya dapat terlaksana dengan baik. Selain itu masalah etika kerja dan kedisiplinan dari karyawan juga perlu ditingkatkan agar kepuasan nasabah dapat tercapai. Dengan adanya masalah tersebut peneliti akan menguji, sebagai lembaga keuangan non bank yang berprinsip syariah sebagai landasannya apakah

dalam operasinya dengan masalah tersebut berpengaruh dengan hasil kepuasan nasabah.

B. Identifikasi Masalah

Identifikasi masalah untuk penelitian ini sebagai berikut:

1. Masih banyak karyawan BMT Usaha Gabungan Terpadu Sidogiri yang tidak disiplin saat jam kerja masih berlangsung atau disaat kerja. Hal ini sangat mempengaruhi kepuasan nasabah.
2. Etika kerja yang perlu ditingkatkan agar kepuasan nasabah dapat tercapai.
3. Keahlian atau skill yang dibutuhkan kurang mumpuni karena sebagian karyawan BMT Usaha Gabungan Terpadu Sidogiri berasal dari santri Pondok Pesantren yang belum secara luas mengetahui operasional lembaga keuangan.

C. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang, dapat dirumuskan masalah sebagai berikut:

1. Apakah etika kerja berpengaruh terhadap kepuasan nasabah di BMT Usaha Gabungan Terpadu Sidogiri Blitar ?
2. Apakah skill berpengaruh terhadap kepuasan nasabah di BMT Usaha Gabungan Terpadu Sidogiri Blitar ?
3. Apakah kedisiplinan berpengaruh terhadap kepuasan nasabah di BMT Usaha Gabungan Terpadu Sidogiri Blitar ?
4. Apakah etika kerja, skill dan kedisiplinan berpengaruh secara simultan terhadap kepuasan nasabah di BMT Usaha Gabungan Terpadu Sidogiri Blitar ?

D. Tujuan Penelitian

1. Untuk menganalisa pengaruh etika kerja terhadap kepuasan nasabah di BMT Usaha Gabungan Terpadu Sidogiri Blitar.
2. Untuk menganalisa pengaruh skill terhadap kepuasan nasabah di BMT Usaha Gabungan Terpadu Sidogiri Blitar.
3. Untuk menganalisa pengaruh kedisiplinan terhadap kepuasan nasabah di BMT Usaha Gabungan Terpadu Sidogiri Blitar.
4. Untuk menganalisa pengaruh etika kerja, skill dan kedisiplinan terhadap kepuasan nasabah di BMT Usaha Gabungan Terpadu Sidogiri Blitar.

E. Kegunaan Penelitian

Kegunaan penelitian ini ditujukan kepada:

1. Secara Teoritis :

Kegunaan penelitian secara teoritis ini diharapkan dapat menyajikan informasi tentang pengaruh etika kerja, skill, dan kedisiplinan terhadap kepuasan nasabah dan untuk menambah wawasan pemikiran dalam hal kepuasan nasabah.

2. Secara Praktis :

- a. Bagi Lembaga:

Untuk menambah bahan informasi yang dapat digunakan bagi pihak manajemen lembaga keuangan untuk meningkatkan kinerja selanjutnya yang berlandaskan dengan prinsip syariah.

- b. Bagi Akademik:

Untuk perbendaharaan perpustakaan IAIN Tulungagung.

c. Bagi Peneliti Selanjutnya:

Sebagai referensi sekaligus pengembangan penelitian yang akan datang.

F. Ruang Lingkup dan Keterbatasan Masalah

Ruang lingkup dari penelitian ini, peneliti akan menguji hubungan etika kerja, skill dan kedisiplinan terhadap kepuasan nasabah pada BMT Usaha Gabungan Terpadu Sidogiri Blitar. Penelitian yang akan dilakukan ini dibatasi pada permasalahan etika kerja, skill dan kedisiplinan terhadap kepuasan nasabah.

G. Penegasan Istilah

1. Konseptual

Secara konseptual dalam penelitian ini memiliki tiga variabel bebas, yakni etika kerja, skill dan kedisiplinan. Serta satu variabel terikat yakni kepuasan nasabah.

- a. Etika kerja adalah acuan yang dipakai oleh suatu individu atau perusahaan sebagai pedoman dalam melaksanakan aktivitas bisnisnya, agar kegiatan yang mereka lakukan tidak merugikan individu atau lembaga yang lain.¹²
- b. Skill (keahlian) adalah manajemen keahlian atau disebut (*Management skill*) adalah praktik pemahaman, pengembangan dan penyebaran orang-orang dan keterampilan yang mereka miliki. Keterampilan yang bisa terimplementasikan dengan baik akan bisa mengidentifikasi keterampilan yang dibutuhkan atas peran kerja

¹² Bambang Rudito dan Melia Famiola, *Etika Bisnis & Tanggung Jawab Sosial Perusahaan di Indonesia*, (Bandung: Rekayasa Sains), 2007, hal 6

tertentu, keterampilan riil setiap orang, karyawan, dan adanya kesenjangan antara keduanya.¹³ Keahlian dalam berbisnis atau bekerja merepresentasikan peran baru para profesional di bidang SDM dalam menciptakan keuntungan bisnis yang melayani pelanggan dengan efektif.¹⁴

- c. Kedisiplinan adalah tingkat kepatuhan dan ketaatan kepada aturan yang berlaku serta bersedia menerima sanksi atau hukuman jika melanggar aturan yang ditetapkan dalam kedisiplinan tersebut.¹⁵
- d. Kepuasan nasabah adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan antara kinerja hasil produk dengan kinerja hasil yang diharapkan melalui kinerja karyawan.¹⁶

2. Operasional

- a. Etika kerja adalah sebuah nilai-nilai yang di pegang, baik individu sebagai pekerja maupun manajemen sebagai pengatur/regulasi dalam bekerja. Etika sangat penting bagi suatu perusahaan dalam berbisnis. Memperhatikan etika bisnis benar-benar merupakan langkah yang bijak dan menguntungkan bagi pihak individu maupun pihak lain.

¹³ https://id.wikipedia.org/wiki/Keahlian_manajemen. diakses pada tanggal 07 Maret 2017 pukul 11:00

¹⁴ Gary Dessler, *Human Resource Management*, Alih bahasa oleh Paramita Rahayu, (PT INDEKS), Cetakan II, 2008, hal. 18

¹⁵ Irham Fahmi, *Pengantar Manajemen Sumber Daya Manusia Konsep dan Kinerja*, (Jakarta: Mitra Wacana Media), 2016, hal. 65

¹⁶ Longginus passé, Skripsi: "*Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah (Studi Pada PT Bank Papua Cabang Daerah Istimewa Yogyakarta)*", (Yogyakarta: Universitas Sanata Dharma Yogyakarta, 2016).

- b. Skill adalah keahlian seseorang dalam bekerja pada bidang tertentu. Keahlian dalam bekerja sangat diperlukan agar dapat menciptakan SDM yang professional.
- c. Kedisiplinan adalah sikap yang benar yang diperlukan oleh seorang karyawan di sebuah perusahaan.
- d. Kepuasan nasabah adalah persepsi nasabah bahwa harapannya telah terpenuhi, diperoleh hasil yang optimal bagi setiap nasabah dan pelayanan dengan memperhatikan kemampuan nasabah dan keluarganya, perhatian terhadap keluarganya, perhatian terhadap kebutuhan nasabah sehingga kesinambungan yang sebaik-baiknya antara puas dan hasil.

H. Sistematika Pembahasan Skripsi

Untuk mempermudah dalam memahami isi skripsi ini, peneliti menyusun penelitian ini dalam enam bab, dengan tahapan sebagai berikut:

BAB I PENDAHULUAN

Dalam bab ini akan dijelaskan tentang 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

Dalam bab ini akan dijelaskan tentang teori yang membahas variabel/sub variabel pertama, teori yang membahas variabel/sub variabel kedua, dan seterusnya, kajian penelitian terdahulu, kerangka konseptual, dan hipotesis penelitian.

BAB III METODE PENELITIAN

Dalam bab ini akan dijelaskan tentang pendekatan dan jenis penelitian, populasi, sampling dan sampel penelitian, sumber data, variabel dan skala pengukurannya, teknik pengumpulan data dan instrumen penelitian, analisis data.

BAB IV HASIL PENELITIAN

Dalam bab ini akan dijelaskan tentang hasil penelitian (yang berisi deskripsi data dan pengujian hipotesis).

BAB V PEMBAHASAN HASIL PENELITIAN

Dalam bab ini akan dijelaskan tentang data penelitian dan hasil analisis data.

BAB VI PENUTUP

Dalam bab ini akan dijelaskan tentang kesimpulan, dan saran dari hasil analisis data yang berkaitan dengan penelitian.