

BAB II

LANDASAN TEORI

A. Kerangka Teori

1. Manajemen Sumber Daya Manusia

Manajemen sumber daya manusia (*human resources management*) adalah rangkaian aktivitas organisasi yang diarahkan untuk menarik, mengembangkan dan mempertahankan tenaga kerja yang efektif.¹⁸ Manajer memiliki peran besar dalam mengarahkan orang-orang yang berada di organisasi untuk mencapai tujuan yang diharapkan, termasuk memikirkan bagaimana memiliki manajemen sumber daya manusia (MSDM) yang mampu bekerja secara efektif dan efisien.¹⁹

Robbins menyatakan bahwa dalam kaitannya dengan pembentukan sikap dan perilaku karyawan, praktik dan kebijakan sumber daya manusia dalam suatu organisasi meliputi: praktik seleksi, program pelatihan dan pengembangan SDM, sistem evaluasi kerja, sistem penghargaan, dan keberadaan serikat kerja.

Walker dalam uraiannya mengenai profil keefektifan sumber daya manusia meliputi: keterlibatan dalam bisnis, membangun organisasi, mengembangkan kapabilitas, menangani kinerja, dan menangani proses sumber daya manusia.

Menurut Mathis dan Jackson manajemen sumber daya manusia yang lebih efektif makin meningkatkan pengaruh positif terhadap kinerja

¹⁸ Irham Fahmi, *Pengantar Manajemen Sumber Daya Manusia Konsep dan Kinerja*, (Jakarta: Mitra Wacana Media, 2016), hal. 1

¹⁹ *Ibid.*, hal. 1

dalam organisasi. Adapun aktivitas-aktivitas sumber daya manusia meliputi perencanaan dan analisis sumber daya manusia, kesempatan yang setara untuk dipekerjakan, penstafan, pengembangan, kompensasi dan berbagai pekerja dengan manajemen. Ditegaskan pula bahwa aktifitas sumber daya manusia yang berkaitan dengan pendekatan kompetensi yang fokus pada pengembangan SDM strategi organisasi dengan kinerja individual mencakup seleksi dan penempatan, pengembangan sumber daya manusia, dan kompensasi dan manajemen kompensasi.

Mangkunegara menjelaskan tentang enam fungsi operatif manajemen sumber daya manusia, meliputi:

- a. Pengadaan tenaga kerja
- b. Pengembangan tenaga kerja
- c. Pemberian balas jasa
- d. Integrasi
- e. Pemeliharaan tenaga kerja
- f. Pemisahan tenaga kerja

Penjelasan yang lebih lengkap tentang kegiatan atau praktik manajemen sumber daya manusia dijabarkan oleh Dessler (2003) yang mengatakan bahwa manajemen sumber daya manusia adalah kebijakan-kebijakan dan praktik-praktik yang melibatkan penanganan orang atau aspek-aspek manajemen sumber daya manusia termasuk perekrutan, penyaringan, pelatihan, penghargaan, dan penilaian. Aspek-aspek pekerjaan manajemen sumber daya manusia tersebut meliputi:

- a. Melakukan analisis pekerjaan
- b. Merencanakan kebutuhan tenaga kerja dan merekrut calon pekerja
- c. Menyeleksi calon pekerja
- d. Mengorientasikan dan melatih para pekerja baru
- e. Menangani gaji dan upah (kompensasi)
- f. Menyediakan insentif dan keuntungan-keuntungan
- g. Menilai kinerja
- h. Komunikasi
- i. Melatih dan mengembangkan para manjer
- j. Membangun komitmen pekerja²⁰

2. Etika Kerja

Etika yang dimiliki oleh masing-masing individu sebenarnya merupakan perkembangan dari etik sejak dulu, yang dianut oleh dan disampaikan kepada kita oleh orang tua, guru, pemimpin agama, dan lingkungan kita secara keseluruhan. Jadi etik yang digunakan oleh orang bisnis tidak terlepas dari sumber-sumber yang sama. Banyak istilah lain yang senada dengan etika yaitu akhlaq, budi pekerti, perangai, tabiat, moral, sopan santun, adab dan sebagainya.

Dalam keadaan seller's market, artinya pasar dikuasai oleh penjual, di mana penjual yang berkuasa maka etik bisnis kurang diperhatikan. Keadaan seller's market ini ditemukan pada negara-negara yang belum maju, barang dan jasa yang ditawarkan masih langka, sehingga para

²⁰ Meldona, *Manajemen Sumber Daya Manusia Perspektif Integratif*, (Malang: UIN Malang Press), 2009, hal. 21-23

konsumen tidak dapat melakukan pilihan. Para penjual atau produsen tidak memperhatikan selera konsumen, dan tidak memperhatikan servis yang memuaskan konsumen. Akibat yang berlarut-larut dari keadaan ini maka timbullah gerakan konsumerisme, yaitu suatu gerakan protes dari konsumen karena mendapat perlakuan yang tidak memuaskan dari pihak produsen/penjual. Akhirnya pemerintah membuat berbagai peraturan untuk melindungi konsumen, dan memaksakan berlakunya etika dalam bisnis.²¹

Kehidupan dunia adalah sebuah ujian yang sangat krusial bagi manusia. Dia akan senantiasa dan terus menerus ada dalam ujian, untuk mampu melakukan penempatan kehendak bebasnya secara proporsional. Realisasi dari kemauan Ilahi dalam hukum moral adalah amanah yang diambil oleh sukarela ataupun terpaksa. Sebagai tambahan pada *rasio* dan *kapabilitas* yang jernih dan tajam, Allah mengaruniakan kepada manusia satu etika moral yang komplet dan sempurna dalam bentuk Al-Qur'an, dimana didalamnya kebaikan dan keburukan bisa dilihat dengan jelas dan sangat transparan. Manusia diperintahkan untuk berperilaku sesuai dengan etika moral, *guideline* (petunjuk) yang ada di dalam Al-Qur'an.²²

Islam merupakan pedoman utama dalam kehidupan umat manusia. Islam menggabungkan etika dan praktik bisnis dengan sempurna. Islam adalah risalah yang diturunkan Allah SWT melalui Rasul-Nya dengan tujuan untuk membenahi akhlak umat manusia. Islam merupakan agama

²¹ Buchari Alma, *Ajaran Islam Dalam Bisnis*, (Bandung: ALFABETA, 1993), hal. 50-51

²² Mustaq Ahmad, *Etika Bisnis dalam Islam*, (Jakarta: Pustak Al-Kautsar, 2001), hal. 26-

yang sangat komprehensif dan tidak pernah memisahkan antara bisnis dan etika. Manusia diberi kebebasan untuk mencari keuntungan yang sebesar-besarnya. Namun, manusia juga terikat dengan suatu etika sehingga tidak bebas mutlak dalam mengelola dan mengeksploitasi sumber daya alam, menginvestasikan modal, maupun membelanjakan hartanya.

Kamus besar Bahasa Indonesia (Departemen Pendidikan dan Kebudayaan, 1998) membedakan etika dalam tiga arti seperti berikut.

1. Ilmu tentang apa yang baik dan apa yang buruk dan tentang hak dan kewajiban moral (akhlak).
2. Kumpulan azas atau nilai yang berkenaan dengan akhlak.
3. Nilai mengenai benar dan salah yang dianut suatu golongan atau masyarakat.

Dari ketiga pengertian tersebut maka etika bisnis termasuk dalam pengertian yang ketiga. Oleh karena itu, etika bisnis berarti nilai-nilai dan norma-norma moral yang menjadi pegangan bagi seseorang atau suatu kelompok dalam mengatur tingkah laku bisnis.²³

Dalam ajaran islam etika dan bisnis mempunyai hubungan yang sangat erat. Islam sangat memperhatikan dan mengatur kegiatan bisnis. Teladan yang sangat baik telah diberikan oleh Rasulullah SAW dengan segala dimensi dan interprestasinya. Rasulullah SAW melakukan bisnis dan perdagangan dengan penuh dedikasi, keuletan, kecerdasan (*fathanah*), kejujuran (*shiddiq*), dan kesetiaan memenuhi amanah. Rasulullah SAW sebagai seorang pelaku bisnis yang terpercaya. Rasulullah SAW sangat

²³ Gumbira Sa'id, *Agribisnis Syariah*, (Jakarta: Penebar Swadaya, 2005), hal. 149-150

menekankan bahwa bisnis pada hakekatnya harus didasarkan pada kejujuran, budi pekerti, dan ketelitian. Rasulullah SAW pernah bersabda bahwa “*Para pengusaha yang jujur dan menjunjung tinggi etika bisnis kelak akan bersama para nabi, syuhada, dan shalihin di surga*”.

Sebagian ilmuwan yang awam tentang khasanah muamalah islam menganggap bahwa etika bisnis islam merupakan faktor penghambat dalam pengembangan aktivitas bisnis. Agama islam memberikan dasar-dasar etika dalam berbisnis agar manusia mencapai kemakmuran dan kebahagiaan di dunia sesuai dengan tujuan hidup manusia.

Adapun dasar-dasar etika bisnis menurut islam adalah sebagai berikut.

1. Mengerti tentang alam
2. Bekerja dengan sungguh-sungguh
3. Bekerja dengan disiplin tinggi
4. Bekerja dengan hati-hati atau cermat
5. Bekerja bersama-sama.²⁴

3. Skill (Keahlian)

Untuk dapat mengimplementasikan kegiatan manajemen sesuai dengan fungsinya masing-masing, maka diperlukan beberapa keahlian manajemen (*managerial skills*) yang diperlukan oleh setiap orang yang terlibat dalam organisasi, khususnya organisasi bisnis.

Keahlian-keahlian tersebut meliputi, sebagai berikut:

²⁴ Gumbira Sa'id, *Agribisnis Syariah*, (Jakarta: Penebar Swadaya), 2005, hal. 151-154

- a. Keahlian teknis (*technical skills*), yaitu keahlian yang diperlukan untuk melakukan pekerjaan spesifik tertentu, seperti mengoperasikan komputer, mendesain bangunan, membuat layout perusahaan, dan lain sebagainya.
- b. Keahlian berkomunikasi dan berinteraksi dengan masyarakat (*human relation skills*), yaitu keahlian dalam memahami dan melakukan interaksi dengan berbagai jenis orang di masyarakat. Contohnya adalah keahlian dalam bernegosiasi, memotivasi, meyakinkan orang, dan lain sebagainya.
- c. Keahlian konseptual (*conceptual skills*), yaitu keahlian dalam berpikir secara abstrak, sistematis, termasuk di dalamnya mendiagnosa dan menganalisis berbagai masalah dalam situasi yang berbeda-beda, bahkan keahlian untuk memprediksi masa yang akan datang.
- d. Keahlian dalam pengambilan keputusan (*decision making skills*), yaitu keahlian untuk mengidentifikasi masalah sekaligus menawarkan berbagai alternative solusi atas permasalahan yang dihadapi.
- e. Keahlian dalam mengelola waktu (*time management skills*), yaitu keahlian dalam memanfaatkan waktu secara efektif dan efisien.²⁵

Sumber daya manusia yang mempunyai tingkat kecerdasan tinggi merupakan harapan setiap organisasi, namun sangat sulit untuk mendapatkan tenaga kerja yang sudah memiliki tingkat kecerdasan tertentu yang sesuai dengan kebutuhan pekerjaan. Dengan kecerdasan kinerja atau *performance intelligence* dimaksudkan oleh Julie Bell sebagai kemampuan

²⁵ Gary Dessler, *Human Resource Management*, Alih bahasa oleh Paramita Rahayu, (PT INDEKS, Cetakan II, 2008), hal. 18

untuk menampilkan yang terbaik ketika menghadapi banyak masalah. Orang yang mempunyai kecerdasan kinerja dapat menggunakan kekuatan, bakat, keterampilan, dan sumber daya pada saat yang tepat, di tempat yang tepat, dan dalam bentuk yang tepat.²⁶

4. Kedisiplinan

a) Pengertian Disiplin Kerja

Keith Davis mengemukakan bahwa “*Dicipline is management action to enforce organization standards*”. Berdasarkan pendapat Keith Davis, disiplin kerja dapat diartikan sebagai pelaksanaan manajemen untuk memperteguh pedoman-pedoman organisasi.²⁷

Disiplin merupakan tindakan manajemen yang mendorong karyawan untuk memenuhi berbagai ketentuan standar yang harus dipenuhi karyawan. Ketentuan-ketentuan yang telah ditetapkan organisasi tentunya merupakan penekanan pada diri masing-masing karyawan.

Disiplin kerja adalah kesadaran dan kesediaan seseorang menaati semua peraturan perusahaan dan norma-norma sosial yang berlaku. Dengan disiplin kerja yang baik pada diri karyawan, maka akan semakin tinggi prestasi kerja yang akan dicapainya. Sedangkan menurut J. Ravianto dalam buku *Produktivitas dan Manusia Indonesia* mengartikan disiplin kerja adalah ketaatan melaksanakan aturan yang

²⁶ Wibowo, *Manajemen Kinerja*, (Jakarta: Rajawali Pers, 2011), hal. 494

²⁷ Anwar Prabu Mangkunegara, *Manajemen Sumber Daya Manusia Perusahaan*, (Bandung: PT Remaja Rosdakarya, cetakan ke-11, 2013), hal . 129

diwajibkan atau yang diharapkan oleh organisasi agar setiap tenaga kerja dapat melaksanakan pekerjaan secara tertib dan lancar.²⁸

b) Macam-macam Disiplin Kerja

Ada 2 bentuk disiplin kerja, yaitu disiplin preventif, dan disiplin korektif.

1) Disiplin Preventif

Disiplin preventif adalah suatu upaya untuk menggerakkan pegawai mengikuti dan mematuhi pedoman kerja, aturan-aturan yang telah digariskan oleh perusahaan. Tujuan dasarnya adalah untuk menggerakkan pegawai berdisiplin diri. Dengan cara preventif, pegawai dapat memelihara dirinya terhadap peraturan-peraturan perusahaan.

Pemimpin perusahaan mempunyai tanggung jawab dalam membangun iklim organisasi dengan disiplin preventif. Begitu pula pegawai harus dan wajib mengetahui, memahami semua pedoman kerja serta peraturan-peraturan yang ada dalam organisasi. Disiplin preventif merupakan suatu sistem yang berhubungan dengan kebutuhan kerja untuk semua bagian sistem yang ada dalam organisasi. Jika sistem organisasi baik, maka diharapkan akan lebih mudah menegakkan disiplin kerja.

2) Disiplin Korektif

Disiplin korektif adalah suatu upaya menggerakkan pegawai dalam menyetujui suatu peraturan dan mengarahkan untuk tetap

²⁸ J. Ravianto, *Produktivitas dan Manusia Indonesia*, (Jakarta: Lembaga Siup, 1985), hal. 107

mematuhi peraturan sesuai dengan pedoman yang berlaku pada perusahaan. Pada disiplin korektif, pegawai yang melanggar disiplin perlu diberikan sanksi sesuai dengan peraturan yang berlaku. Tujuan pemberian sanksi adalah untuk memperbaiki pegawai pelanggar, memelihara peraturan yang berlaku, dan memberikan pelajaran kepada pelanggar.

Disiplin korektif memerlukan perhatian khusus dan proses prosedur yang seharusnya. Hal ini sesuai dengan pendapat Keith Davis. Keith Davis berpendapat bahwa disiplin korektif memerlukan perhatian proses yang seharusnya, yang berarti bahwa prosedur harus menunjukkan pegawai yang bersangkutan benar-benar terlibat. Keperluan proses yang seharusnya itu dimaksudkan adalah *pertama*, suatu prasangka yang tak bersalah sampai pembuktian pegawai berperan dalam pelanggaran. Kedua, hak untuk didengar itu dipertimbangkan dalam hubungannya dengan keterlibatan pelanggaran.²⁹

c) Pendekatan Disiplin Kerja

Ada tiga pendekatan disiplin, yaitu pendekatan disiplin modern, disiplin dengan tradisi, dan disiplin bertujuan.

1) Pendekatan Disiplin Modern

Pendekatan disiplin modern yaitu mempertemukan sejumlah keperluan atau kebutuhan baru di luar hukuman. Pendekatan ini berasumsi:

²⁹ Anwar Prabu Mangkunegara, *Manajemen Sumber Daya Manusia Perusahaan*, (Bandung: PT Remaja Rosdakarya, cetakan ke-11, 2013), hal. 129-130

- a. Disiplin modern merupakan suatu cara menghindarkan bentuk hukuman secara fisik.
 - b. Melindungi tuduhan yang benar untuk diteruskan pada proses hukum yang berlaku.
 - c. Keputusan-keputusan yang semauanya terhadap kesalahan atau prasangka harus diperbaiki dengan mengadakan proses penyuluhan dengan mendapatkan fakta-faktanya.
 - d. Melakukan protes terhadap keputusan yang berat sebelah pihak terhadap kasus disiplin.
- 2) Pendekatan Disiplin dengan Tradisi

Pendekatan disiplin dengan tradisi, yaitu pendekatan disiplin dengan cara memberikan hukuman. Pendekatan ini berasumsi:

- a. Disiplin dilakukan oleh atasan kepada bawahan, dan tidak pernah ada peninjauan kembali bila telah diputuskan.
 - b. Disiplin adalah hukuman untuk pelanggaran, pelaksanaannya harus disesuaikan dengan tingkat pelanggarannya.
 - c. Pengaruh hukuman untuk memberikan pelajaran kepada pelanggar maupun kepada pegawai lainnya.
 - d. Peningkatan perbuatan pelanggaran diperlukan hukuman yang lebih keras.
 - e. Pemberian hukuman terhadap pegawai yang melanggar kedua kalinya harus diberi hukuman yang lebih berat.
- 3) Pendekatan Disiplin Bertujuan

Pendekatan disiplin berasumsi bahwa:

- a. Disiplin kerja harus dapat diterima dan dipahami oleh semua pegawai.
- b. Disiplin bukanlah suatu hukuman, tetapi merupakan pembentukan perilaku.
- c. Disiplin ditujukan untuk perubahan perilaku yang lebih baik.
- d. Disiplin pegawai bertujuan agar pegawai bertanggung jawab terhadap perbuatannya.

d) Pelaksanaan Sanksi Pelanggaran Disiplin Kerja

Pelaksanaan sanksi terhadap pelanggar disiplin dengan memberikan peringatan, harus segera, konsisten, dan impersonal.

1. Pemberian Peringatan

Pegawai yang melanggar disiplin kerja perlu diberikan surat peringatan pertama, kedua, dan ketiga. Tujuan pemberian peringatan adalah agar pegawai yang bersangkutan menyadari pelanggaran yang telah dilakukannya. Di samping itu pula surat peringatan tersebut dapat dijadikan bahan pertimbangan dalam memberikan penilaian kondite pegawai.

2. Pemberian Sanksi Harus Segera

Pegawai yang melanggar disiplin harus segera diberikan sanksi yang sesuai dengan peraturan organisasi yang berlaku. Tujuannya, agar pegawai yang bersangkutan memahami sanksi pelanggaran yang berlaku di perusahaan. Kelalaian pemberian sanksi akan memperlemah disiplin yang ada. Di samping itu,

memberi peluang pelanggar untuk mengabaikan disiplin perusahaan.

3. Pemberian Sanksi Harus Konsisten

Pemberian sanksi kepada pegawai yang tidak disiplin harus konsisten. Hal ini bertujuan agar pegawai sadar dan menghargai peraturan-peraturan yang berlaku pada perusahaan. Ketidak konsistenan pemberian sanksi dapat mengakibatkan pegawai merasakan adanya diskriminasi pegawai, ringannya sanksi, dan pengabaian disiplin.

4. Pemberian Sanksi Harus Impersonal

Pemberian sanksi pelanggaran disiplin harus tidak membedakan pegawai, tua muda, pria-wanita tetap diberlakukan sama sesuai dengan peraturan yang berlaku. Tujuannya agar pegawai menyadari bahwa disiplin kerja berlaku untuk semua pegawai dengan sanksi pelanggaran yang sesuai dengan peraturan yang berlaku di perusahaan.³⁰

e) Teknik-teknik Pelaksanaan Disiplin Kerja

Beberapa teknik dalam melaksanakan disiplin kerja adalah teknik pertimbangan sedini mungkin, teknik mendisiplinkan diri, teknik kesediaan penyelia berdisiplin, teknik menegur pegawai primadona, teknik menimbulkan kesadaran diri, dan teknik *sandwich*.

³⁰ Anwar Prabu Mangkunegara, *Manajemen Sumber Daya Manusia Perusahaan*, (Bandung: PT Remaja Rosdakarya, cetakan ke-11, 2013), hal. 130-132

1. Teknik Disiplin Pertimbangan Sedini Mungkin

Tindakan perbaikan sedini mungkin dari pihak manajer mengurangi perlunya tindakan disipliner di masa mendatang. Jika keadaan yang tidak baik dibiarkan memburuk, semakin sulit untuk mendapatkan pekerjaan yang baik dari bawahan yang tidak efektif atau tidak berkemauan penuh.

2. Teknik Disiplin Pencegahan Yang Efektif

Perusahaan dan perseroan besar memelihara disiplin taat asas dengan menstandardisasikan kaidah-kaidah dan tingkah laku dasar dan memaklulkannya bagi karyawan dan penyelia mereka. Teknik yang dapat digunakan manajer yang efektif dalam kerja yang erat dengan setiap bawahan, manajer dapat memberikan pujian tentang pekerjaan yang dilaksanakan dengan baik.

3. Teknik Disiplin dengan Mendisiplinkan Diri

Teknik disiplin yang paling penting dipelajari oleh seorang manajer ialah teknik mendisiplinkan diri. Disiplin diri ialah usaha seseorang untuk mengendalikan reaksi mereka terhadap keadaan yang tidak mereka senangi, dan usaha seseorang untuk mengatasi ketidaksenangan itu.

4. Teknik Disiplin Inventori Penyelia

Inventori penyeliaan terhadap disiplin memberikan pengetahuan pada seorang manajer tentang kesadaran dan pemahaman manajer atau penyelia lain tentang bidang-bidang kritis dalam disiplin, seperti sebab-sebab terjadinya masalah dalam kedisiplinan,

komunikasi, prinsip dan konsepsi tentang disiplin, proses penentuan hukum, pembuatan kaidah, dan pengambilan keputusan tindakan kedisiplinan.

5. Teknik Disiplin Menegur Pegawai “Primadona”

Seorang manajer harus menegur seorang pekerja yang menonjol dan menemukan sebab-sebab mengapa menunjukkan perilaku demikian. Dalam keadaan demikian, seorang manajer bisa kehilangan sebagian atau seluruh pengendalian terhadap kelompoknya.

6. Teknik Disiplin Menimbulkan Kesadaran Diri

Suatu teguran lunak dapat diberikan secara halus melalui pertanyaan tertentu pada bawahan yang jawabannya merupakan teguran otomatis bagi dirinya sendiri.

7. Teknik “*Sandwich*”

Teknik ini digunakan dengan mahir oleh sejumlah besar manajer dalam menghadapi bawahan mereka. Pada dasarnya, teknik ini terdiri dari teguran lisan secara langsung, diikuti oleh ucapan syukur, dan diakhiri dengan peringatan yang lunak. Sebenarnya manajer itu menyelipkan (seperti *sandwich*) ucapan syukur dan persetujuannya di antara dua teguran yang semuanya dilakukan pada saat itu juga.³¹

³¹ Anwar Prabu Mangkunegara, *Manajemen Sumber Daya Manusia Perusahaan*, (Bandung: PT Remaja Rosdakarya, cetakan ke-11, 2013), hal. 132-139

5. Kepuasan Nasabah

Kepuasan akan layanan jasa terutama pemenuhan kebutuhan dan keinginan pelanggan menjadi tolak ukur keberhasilan bisnis. Menurut Kurtz and Boone dalam Samuel (2006). *Customer satisfaction is the ability of goods or services to meet or exceed buyer need and expectations*. Jika saat pelanggan membeli dan menggunakan suatu produk, dan mampu memenuhi bahkan melampaui kebutuhan dan harapannya, maka akan terjadi kepuasan. Zeitham, Berry, dan Parasuraman dalam Samuel (2006) menyatakan bahwa kepuasan pelanggan adalah tingkat perasaan seseorang setelah ia membandingkan antara kinerja yang dirasakan dibandingkan dengan harapannya.³²

Pada dasarnya tujuan suatu bisnis adalah untuk menciptakan kepuasan konsumennya. Kepuasan konsumen merupakan strategi jangka panjang, karena dibutuhkan waktu yang cukup lama sebelum dapat membangun dan mendapatkan reputasi atas layanan prima.³³

Menurut Kotler dikutip dalam Tony Wijaya, ada empat metode yang bisa digunakan untuk mengukur kepuasan pelanggan, yaitu:

- a. Sistem keluhan dan saran
- b. Survey kepuasan pelanggan
- c. *Ghost Shopping* (Pembeli Bayangan)
- d. *Lost Customers Analysis* (Analisa pelanggan yang hilang)

³² Agus Budi Purwanto, Skripsi: “*Pengaruh Kedisiplinan Dan Ketanggapan Terhadap Kepuasan Pelanggan Dengan Kualitas Pelayanan Sebagai Variabel Intervening (Studi Pada Hotel Di Kabupaten Semarang)*”. (Semarang: STIE Pelita Nusantara Semarang, 2013).

³³ 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. Penelitian Terdahulu

Penelitian-penelitian yang pernah dilakukan terlebih dahulu yang berkaitan dengan tema penelitian ini, diantaranya:

1. Skripsi yang ditulis oleh Ahmad Zainuri, Mahasiswa Jurusan Ekonomi Islam Fakultas Syariah Institut Agama Islam Negeri Walisongo Semarang Tahun 2011 yang berjudul "*Pengaruh Etika Kerja Terhadap Kepuasan Nasabah (Studi Pada Kjks/Ujks Koperasi Kab. Pati)*". Penelitian ini menggunakan jenis penelitian kuantitatif. Dari hasil penelitian tersebut, dilihat secara parsial dengan uji T bahwa etika kerja Islam berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan di KJKS/UJKS wilayah kabupaten Pati dengan nilai t hitung sebesar 30,74%. Dari hasil penelitian tersebut diharapkan dapat bermanfaat kepada semua pihak terutama dalam meningkatkan kepuasan nasabah.³⁴ Perbedaan dengan penelitian ini adalah dengan menambah 2 variabel yaitu skill dan kedisiplinan serta tempat penelitian.
2. Skripsi yang ditulis oleh Rupmana Novita S. Tarihoran, Mahasiswa Program Studi Perbankan Dan Keuangan Jurusan Akuntansi Politeknik Negeri Medan Tahun 2014 yang berjudul "*Pengaruh Etika Perilaku Customer Service Terhadap Kepuasan Nasabah Pada PT Bank Negara Indonesia (PERSERO) TBK Kantor Layanan Bumi Seroja Medan*".³⁵ Penelitian ini menggunakan jenis penelitian kuantitatif dengan metode

³⁴ Ahmad Zainuri, skripsi: "*Pengaruh Etika Kerja Terhadap Kepuasan Nasabah (Studi Pada Kjks/Ujks Koperasi Kab. Pati)*", (Semarang: IAIN Walisongo, 2011)

³⁵ Rupmana Novita S. Tarihoran, Skripsi: "*Pengaruh Etika Perilaku Customer Service Terhadap Kepuasan Nasabah Pada PT Bank Negara Indonesia (PERSERO) TBK Kantor Layanan Bumi Seroja Medan*", (Medan: Politeknik Negeri Medan Tahun 2014)

pengumpulan data menggunakan data primer. Berdasarkan hasil pengolahan data diperoleh hasil bahwa etika customer service member pengaruh terhadap tingkat kepuasan nasabah sebesar 28,19%. Perbedaan dengan penelitian ini adalah dengan menambah 2 variabel yaitu skill dan kedisiplinan serta tempat penelitian.

3. Skripsi yang ditulis oleh Agus Budi Purwanto, Mahasiswa Jurusan Ekonomi STIE Pelita Nusantara Semarang Tahun 2013 yang berjudul “*Pengaruh Kedisiplinan Dan Ketanggapan Terhadap Kepuasan Pelanggan Dengan Kualitas Pelayanan Sebagai Variabel Intervening (Studi Pada Hotel Di Kabupaten Semarang)*”. Hasil penelitian membuktikan bahwa terdapat pengaruh langsung secara positif antara kedisiplinan dan ketanggapan terhadap kepuasan pelanggan. Hasil penelitian juga membuktikan bahwa kualitas pelayanan merupakan intervening positif antara kedisiplinan dan ketanggapan terhadap kepuasan pelanggan.³⁶ Perbedaan dengan penelitian ini adalah dengan menambah 2 variabel yang berbeda yaitu etika kerja dan skill serta tempat penelitian.
4. Skripsi yang ditulis oleh Natalia Samuel Mahasiswa Jurusan Marketing Communication Bina Nusantara University Tahun 2014 yang berjudul “*Pengaruh Etika Kerja Karyawan Terhadap Kepuasan Konsumen (studi di PT Indomobil Trada Nasional)*”. Analisis yang diperoleh menyatakan bahwa terdapat hubungan antara etika dan kepuasan konsumen. Hasil penelitian menunjukkan bahwa adanya hubungan yang kuat dan pengaruh

³⁶ Agus Budi Purwanto, Skripsi: “*Pengaruh Kedisiplinan Dan Ketanggapan Terhadap Kepuasan Pelanggan Dengan Kualitas Pelayanan Sebagai Variabel Intervening (Studi Pada Hotel Di Kabupaten Semarang)*”. (Semarang: STIE Pelita Nusantara Semarang, 2013).

yang positif antara etika kerja karyawan PT Indomobil Trada Nasional dengan kepuasan konsumen. Simpulan dari penelitian ini adalah adanya hubungan dan pengaruh yang positif terhadap etika kerja karyawan PT Indomobil Trada Nasional terhadap kepuasan konsumen. Semakin baik etika karyawan maka akan semakin meningkatnya kepuasan konsumen.³⁷ Perbedaan dengan penelitian ini adalah dengan menambah 2 variabel yaitu skill dan kedisiplinan serta tempat penelitian.

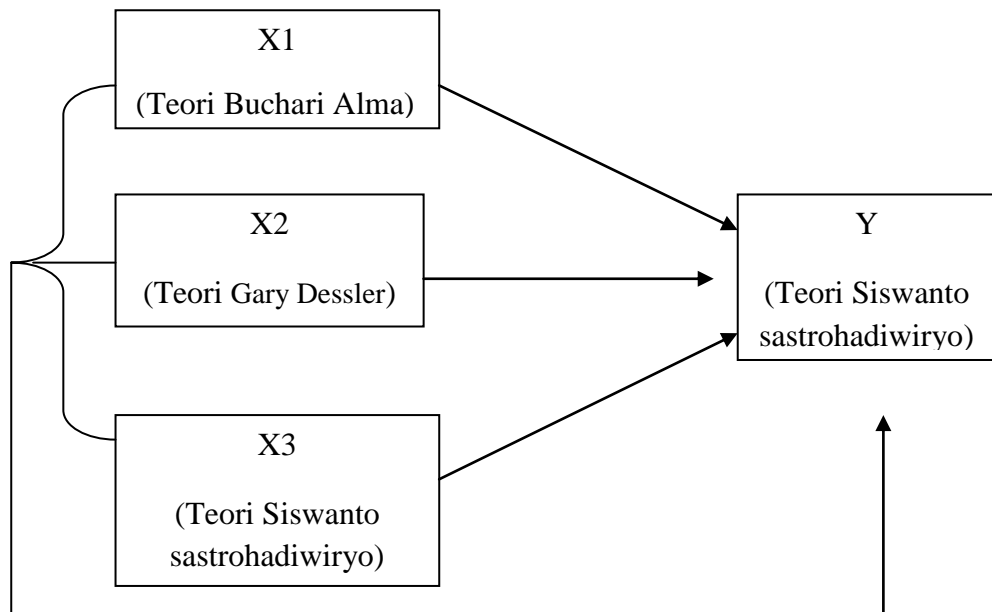
5. Skripsi yang ditulis oleh Longginus passe Mahasiswa Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Sanata Dharma Yogyakarta Tahun 2016 yang berjudul "*Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah (Studi Pada PT Bank Papua Cabang Daerah Istimewa Yogyakarta)*". Penelitian ini berjenis penelitian kuantitatif. Analisis yang digunakan yaitu analisis regresi berganda. Dari hasil penelitian menunjukkan bahwa terdapat pengaruh positif dan signifikan antara kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah.³⁸

C. Kerangka Konseptual

Kerangka pemikiran menggambarkan hubungan dari variabel independen, dalam hal ini adalah etika kerja (X1), skill (X2), kedisiplinan (X3) terhadap variabel dependen yaitu kepuasan nasabah (Y).

³⁷ Natalia Samuel, Skripsi: "*Pengaruh Etika Kerja Karyawan Terhadap Kepuasan Konsumen di PT Indomobil Trada Nasional*". (Jakarta: Bina Nusantara University, 2014).

³⁸ Longginus passé, Skripsi: "*Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah (Studi Pada PT Bank Papua Cabang Daerah Istimewa Yogyakarta)*", (Yogyakarta: Universitas Sanata Dharma Yogyakarta, 2016).



Keterangan:

Dari kerangka konseptual diatas, maka dapat dijelaskan bahwa terdapat tiga variabel Independen yaitu etika kerja (X1), skill (X2), kedisiplinan (X3) selanjutnya terdapat satu variabel dependen yaitu kepuasan nasabah (Y).

Berdasarkan kerangka konseptual tersebut, penelitian ini bertujuan untuk mengetahui apakah ketiga variabel independen tersebut mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan nasabah. Selanjutnya peneliti juga ingin mengetahui variabel independen manakah yang memberikan pengaruh paling dominan terhadap kepuasan nasabah.

D. Hipotesis Penelitian

Hipotesis merupakan jawaban sementara terhadap rumusan masalah penelitian. Oleh karena itu, rumusan masalah penelitian biasanya disusun dalam bentuk kalimat pertanyaan. Dikatakan sementara karena jawaban yang

diberikan baru didasarkan pada teori yang relevan, belum didasarkan pada fakta-fakta empiris yang diperoleh melalui pengumpulan data.³⁹

Berdasarkan rumusan masalah dan tinjauan pustaka, maka hipotesis yang diajukan dalam penelitian ini adalah :

- a. Hipotesis parsial x1 (etika kerja) terhadap Y (kepuasan nasabah) :

Ho : $\rho = 0$, tidak ada pengaruh antara Etika Kerja (X1) terhadap kepuasan nasabah (Y).

Ha : $\rho \neq 0$, Ada pengaruh positif antara Etika Kerja (X1) terhadap kepuasan nasabah (Y).
- b. Hipotesis parsial x2 (skill) terhadap Y (kepuasan nasabah) :

Ho : $\rho = 0$, tidak ada pengaruh antara Skill (X2) terhadap kepuasan nasabah (Y).

Ha : $\rho \neq 0$, ada pengaruh positif antara Skill (X2) terhadap kepuasan nasabah (Y).
- c. Hipotesis parsial x3 (kedisiplinan) terhadap Y(kepuasan nasabah) :

Ho : $\rho = 0$, tidak ada pengaruh antara kedisiplinan (X3) terhadap kepuasan nasabah (Y).

Ha : $\rho \neq 0$, ada pengaruh positif antara kedisiplinan (X3) terhadap kepuasan nasabah (Y).
- d. Hipotesis secara keseluruhan variabel X1 (etika kerja), X2 (skill), X3 (kedisiplinan), terhadap variabel Y (kepuasan nasabah):

Ho : $\rho = 0$, tidak ada pengaruh signifikan antara X1 (etika kerja), X2 (skill), X3 (kedisiplinan), terhadap variabel Y (kepuasan nasabah)

³⁹ Deni Darmawan, *Metode Penelitian Kuantitatif*, (bandung: PT Remaja Rosdakarya Offset), Cetakan ke-2, 2014, hal. 120

Ha : $\rho \neq 0$, ada pengaruh positif antara X1 (etika kerja), X2 (skill), X3 (kedisiplinan), terhadap variabel Y (kinerja karyawan).