

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Sebagai lembaga keuangan, bank mempunyai usaha pokok menghimpun dana dan menyalurkannya kembali ke masyarakat untuk jangka waktu tertentu, fungsi untuk menghimpun dana dalam bentuk simpanan sangat menentukan pertumbuhan suatu bank. Bank syariah adalah suatu lembaga keuangan yang berfungsi menjadi perantara bagi pihak yang berlebihan dana dan pihak yang membutuhkan dana untuk kegiatan usaha atau kegiatan lainnya sesuai hukum Islam. Bank Perkreditan Rakyat (BPR) menurut Undang-Undang (UU) Perbankan No. 7 tahun 1992, adalah lembaga keuangan bank yang menerima simpanan hanya dalam bentuk deposito berjangka tabungan atau bentuk lainnya yang dipersamakan dengan itu dan menyalurkan dana sebagai usaha BPR. Sedangkan pada UU Perbankan No. 10 tahun 1998, disebutkan bahwa BPR adalah lembaga keuangan bank yang melaksanakan kegiatan usahanya secara konvensional atau berdasarkan prinsip syaria'ah.¹

Permasalahan mendasar yang dihadapi perbankan syariah antara lain adalah kurangnya kinerja karyawan dalam memberikan kepuasan pelayanan terhadap nasabah. Untuk itu, dalam pengelolaan perusahaan atau instansi dibutuhkan tenaga yang ahli dan memiliki motivasi bekerja yang tinggi.

¹ Heri Sudarsono, *Bank dan Lembaga Keuangan Syariah*, Yogyakarta: Ekonsia, 2003, hlm. 83

Disamping itu diperlukan tenaga yang memiliki kreatifitas, ketekunan dan ketrampilan.²

Kinerja seseorang merupakan kombinasi dari kemampuan, usaha dan kesempatan yang dapat dilihat dari hasil kerjanya. Penilaian kerja pada dasarnya merupakan salah satu faktor kunci guna mengembangkan suatu perusahaan secara efektif dan efisien, karena adanya kebijakan atau program penilaian prestasi kerja, berarti suatu perusahaan telah memanfaatkan secara baik atas SDM yang ada dalam perusahaan tersebut.³

Suatu lingkungan kerja yang menyenangkan sangat penting untuk mendorong tingkat kinerja karyawan yang paling produktif . Dalam interaksi sehari - hari antara atasan dan bawahan berbagai asumsi dan harapan lain muncul ketika atasan dan bawahan membentuk serangkaian asumsi dan harapan mereka sendiri yang agak berbeda, perbedaan – perbedaan ini yang akan berpengaruh pada tingkat kinerja.

Performance atau kinerja adalah hasil kerja yang dapat dicapai oleh seseorang atau kelompok orang, dalam suatu perusahaan sesuai dengan wewenang dan tanggung jawab masing–masing dalam upaya upaya mencapai tujuan perusahaan secara legal, tidak melanggar hukum dan tidak melanggar moral dan etika.

Etika atau akhlak mempunyai kedudukan yang sangat penting dalam kehidupan manusia, baik sebagai individu, anggota masyarakat maupun

² T. Hani Handoko, *Menejemen Personalia Dan Sumber Daya Manusia*, Yogyakarta: Andi Offset, 2002, hlm. 2

³ Ambar Teguh Sulistiani dan Rosidah, *Manajemen sumber Daya Manusia*, Yogyakarta: Graha ilmu, 2003, hlm. 223

anggota suatu bangsa. Kejayaan, kemuliaan umat di muka bumi tergantung akhlak mereka, dan kerusakan di muka bumi tidak lain juga disebabkan oleh kebejatan akhlak manusia itu sendiri. Oleh karena itu, kehidupan manusia memerlukan moral, tanpa moral kehidupan manusia tidak mungkin berlangsung.⁴

Membangun sebuah sistem moral ekonomi tidak hanya memerlukan perangkat kelembagaan yang secara formal berlaku, tetapi juga perangkat ilmu yang secara teoritis dapat diterapkan. Dan dengan ilmu gejala-gejala sosial yang moralitas atau amoral dapat diketahui dan diramalkan. Fungsionalisasi nilai-nilai moral islam kedalam tingkah laku ekonomi manusia akan mewujudkan kehidupan yang lebih terandalkan dalam menjaga keselamatan hidup yang harmonis dan humanis.⁵

Menurut Schnaars, pada dasarnya tujuan suatu bisnis adalah untuk menciptakan para pelanggan yang merasa puas. Terciptanya kepuasan pelanggan dapat memberikan beberapa manfaat, di antaranya hubungan antara perusahaan dan pelanggannya menjadi harmonis, memberikan dasar yang baik bagi pembelian ulang dan terciptanya kepuasan pelanggan, dan membentuk suatu rekomendasi dan mulut ke mulut (*word of-mouth*) yang menguntungkan bagi perusahaan.⁶

Sejalan dengan itu maka BPRS Artha Surya Barokah diharapkan mampu meningkatkan kinerja karyawan dan etika kerja secara islami untuk

⁴ Ali Hasan, *Manajemen Bisnis Syari'ah*, Yogyakarta: Putaka Pelajar, 2009, hlm. 172

⁵ *Ibid*, hlm. 174

⁶ Fandy Tjiptono, *Strategi pemasaran, edisi III*, Yogyakarta: CV. Andi Offset, 2008, hlm. 24

menciptakan prestasi yang lebih baik serta memberikan kepuasan kepada nasabah atas jasa-jasa yang ditawarkan oleh perusahaan. Dan tentu saja perusahaan mengharapkan para karyawan memiliki etos kerja yang tinggi agar dapat memberikan kontribusi bagi perkembangan perusahaan secara keseluruhan.⁷

Kinerja atau prestasi kerja merupakan hasil kerja yang dicapai oleh seseorang pegawai dalam melakukan tugas sesuai tanggungjawab yang diberikan kepadanya. Oleh karena itu, beberapa faktor yang mempengaruhi kinerja diantaranya adalah kemampuan (*ability*) dan faktor faktor motivasi. Disamping itu juga dibutuhkan etika kerja islam agar perusahaan bisa bersaing dengan perusahaan lain.⁸ Dari hasil wawancara awal yang peneliti lakukan mendapat kenyataan tentang apa yang terjadi di BPRS Artha Surya Barokah bahwa karyawan sudah bekerja secara maksimal dalam memberikan pelayanan kepada nasabah, tetapi meskipun demikian performance dan etika kerja islam harus tetap diutamakan demi mewujudkan cita-cita perusahaan dalam rangka menciptakan kepuasan pelanggan. Seorang karyawan muslim selayaknya tidak asal bekerja menurut gaji atau sekedar mendapatkan gengsi agar tidak dianggap sebagai pengangguran. Karena kesadaran bekerja secara produktif serta dilandasi semangat tauhid dan tanggungjawab merupakan salah satu kepribadian seorang muslim. Oleh sebab itu, kepribadian seorang muslim harus diperlihatkan sedemikian rupa, sehingga bisa meyakinkan dan

⁷ Istijanto, *Riset Sumber Daya Manusia Cara Praktis Mendeteksi dimensi-dimensi kerja karyawan*, Jakarta: PT. Gramedia Utama, 2005, Hlm. 240

⁸ Anwar Prabu Mangkunegara, *Evaluasi Kerja Islam*, Jakarta: Gema Insani Press, 2002, Hlm. 3

menarik para nasabah, dan nasabah merasa puas atas jasa yang diberikan perusahaan, serta secara otomatis nasabah akan bertambah banyak.

Dari uraian diatas penulis ingin mengadakan suatu penelitian tentang **“PENGARUH PERFORMANCE DAN ETIKA KERJA ISLAM TERHADAP KEPUASAN NASABAH BPRS ARTHA SURYA BAROKAH MIJEN SEMARANG”**.

1.2 Rumusan Masalah

1. Adakah pengaruh Performance terhadap kepuasan nasabah BPRS Artha Surya Barokah secara signifikan?
2. Adakah pengaruh etika kerja Islam terhadap kepuasan nasabah BPRS Artha Surya Barokah secara signifikan?
3. Seberapa besar pengaruh performance dan etika kerja islam terhadap kepuasan nasabah secara signifikan?

1.3 Tujuan Penelitian

1. Tujuan
 - a) Untuk mengetahui Bagaimana pengaruh Performance terhadap kepuasan nasabah BPRS Artha Surya Barokah.
 - b) Untuk mengetahui bagaimana pengaruh etika kerja Islam terhadap kepuasan nasabah BPRS Artha Surya Barokah.
 - c) Untuk mengetahui bagaimana performance dan etika kerja islam terhadap kepuasan nasabah BPRS Artha Surya Barokah.

2. Manfaat

Penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat untuk menambah bukti empiris tentang pengaruh performance dan etika kerja Islam terhadap kepuasan nasabah dan sebagai acuan yang mungkin dapat digunakan untuk penelitian – penelitian dimasa datang.

1.4 Sistematika Penulisan

Untuk mendapatkan gambaran yang jelas mengenai skripsi yang akan penulis susun, maka akan dikemukakan sistematika sebagai berikut:

BAB I PENDAHULUAN

Bab ini berisi tentang latar belakang masalah, perumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, sistematika penulisan skripsi.

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

Bab ini menguraikan tinjauan pustaka yang meliputi penelitian terdahulu, landasan teori, kerangka pemikiran teoritis serta hipotesis.

BAB III METODE PENELITIAN

Bab ini berisi tentang metode penelitian, jenis dan sumber data, populasi dan sampel, teknik pengumpulan data, variabel penelitian dan pengukuran serta teknik analisis data.

BAB IV ANALISIS DATA

Bab ini penulis akan membahas tentang profil obyek penelitian, deskriptif data penelitian dan responden, uji validitas dan reabilitas, uji asumsi klasik, analisis data dan pembahasan hasil analisa data.

BAB V PENUTUP

Pada bagian ini merupakan rangkaian dari penelitian yang terdiri dari kesimpulan, saran-saran dan penutup.