

**PENGARUH KINERJA DAN ETIKA KERJA ISLAM
KARYAWAN BAGIAN MARKETING TERHADAP KEPUASAN
NASABAH KJKS BMT AL FATH PATI**

Skripsi

Diajukan untuk Memenuhi Sebagian Syarat
Memperoleh Gelar S1 Sarjana Ekonomi
Jurusan Ekonomi Islam



Disusun oleh:

In Syafaati

NIM: 122411102

**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI WALISONGO
SEMARANG**

2017

Dr. H. Muhammad Saifullah, M.Ag.

NIP. 19700321 199603 1 003

Jl. Taman Karonsch IV No.1181 Ngaliyan Semarang

Heny Yuningrum, SE, M.Si.

NIP. 19810609 200710 2 005

Tanjungsari Rt 1/V Ngaliyan Semarang

PERSETUJUAN PEMBIMBING

Lamp : 4 (empat) eksemplar
Hal : Naskah Skripsi
A.n. Sdr.i Iin Syafaati

Kepada Yth.
Dekan Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Islam
UIN Walisongo

Assalamu'alaikum Wr. Wb.

Setelah saya meneliti dan mengadakan perbaikan seperlunya bersama ini saya kirim naskah skripsi dari saudara:

Nama : Iin Syafaati
NIM : 122411102
Judul Skripsi : **PENGARUH KINERJA DAN ETIKA KERJA ISLAM
KARYAWAN BAGIAN MARKETING TERHADAP
KEPUASAN NASABAH KJKS BMT AL FATH PATI**

Dengan ini saya mohon kiranya skripsi saudara tersebut dapat segera dimunaqosahkan. Atas perhatiannya kami ucapkan terimakasih.

Wassalamu'alaikum Wr. Wb.

Pembimbing I

Semarang, 24 Mei 2017

Pembimbing II



Dr. H. Muhammad Saifullah, M.Ag.

NIP. 19700321 199603 1 003



Heny Yuningrum, SE, M.Si

NIP. 19810609 200710 2 005



KEMENTERIAN AGAMA RI
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI WALISONGO
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM

Jl. Prof. DR. HAMKA (kampus III) Ngaliyan Telp/Fax (024) 7601291, 7624691, Semarang, Kode Pos 50185

Nama : Iin Syaafaati
NIM : 122411102
Jurusan : Ekonomi Islam
Judul Skripsi : **Pengaruh Kinerja dan Etika Kerja Islam Karyawan Bagian Marketing Terhadap Kepuasan Nasabah KJKS BMT AL Fath Pati**

Telah dimunaqosahkan oleh Dewan Penguji Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Walisongo Semarang dinyatakan lulus pada predikat cumluade / baik / cukup, pada tanggal :

08 Juni 2017

Dan dapat diterima sebagai pelengkap ujian akhir guna memperoleh gelar Sarjana Strata Satu (S1) dalam Ilmu Ekonomi Islam.

Semarang, 08 Juni 2017

Mengetahui,

Ketua Sidang

Dr.H.Ahmad Furgon, Lc.,MA
NIP.19751218 200501 1 002

Sekretaris Sidang

Heny Yuningrum, SE.M.Si
NIP.19810609 200710 2 005

Penguji I

Dr. Muhlis, M.Si
NIP.19610117 198803 1 002



Penguji II

H.Khoirul Anwar, M.Ag
NIP.19690420 199603 1 002

Pembimbing I

Dr.H.Muhammad Saifullah, M.Ag
NIP.19700321 199603 1 003

Pembimbing II

Heny Yuningrum, SE.M.Si
NIP. 19810609 200710 2 005

ABSTRAK

Di era globalisasi ini, persaingan dalam dunia bisnis semakin ketat, baik pasar nasional maupun pasar internasional. Persaingan ini menuntut perusahaan mampu memaksimalkan kinerja perusahaannya agar tetap eksis di dunianya. Keberhasilan suatu BMT dalam menjalankan kegiatan operasionalnya salah satunya dengan cara meningkatkan kepuasan nasabah terhadap BMT itu. Tingkat kepuasan nasabah terhadap suatu produk pasti akan mempengaruhi keputusan nasabah untuk menentukan kenyamanan di BMT tersebut. Begitu juga dengan KJKS BMT Al Fath Pati menuntut para karyawannya untuk memaksimalkan kinerjanya dalam melayani nasabah, agar KJKS BMT Al Fath Pati tidak kalah saing dengan lembaga keuangan syari'ah yang lain. KJKS BMT Al Fath Pati juga berharap agar karyawannya memiliki ilmu pengetahuan yang tinggi agar ikut serta dalam memajukan perkembangan BMT. Selain pengetahuan yang tinggi, karyawan juga harus memiliki kepribadian atau etika yang baik agar nasabah tertarik dengan KJKS BMT Al Fath Pati. Oleh karena itu, penulis tertarik untuk mengangkat judul "Pengaruh Kinerja dan Etika Kerja Islam Karyawan Bagian Marketing Terhadap Kepuasan Nasabah KJKS BMT Al Fath Pati". Rumusan masalah dalam penelitian ini adalah: a. Seberapa besar pengaruh kinerja karyawan terhadap kepuasan nasabah KJKS BMT Al Fath Pati. b. seberapa besar pengaruh etika kerja Islam terhadap kepuasan nasabah KJKS BMT Al Fath Pati. Dan tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui seberapa besar kinerja karyawan dan etika kaerja Islam terhadap kepuasan nasabah KJKS BMT Al Fath Pati.

Jenis penelitian ini adalah kuantitatif dengan variabel yang digunakan yaitu: kinerja karyawan dan etika kerja Islam sebagai variabel independen dan kepuasan nasabah sebagai variabel dependen. Sampel yang digunakan dalam penelitian ini sebanyak 80 nasabah KJKS BMT Al Fath Pati.

Adapun hasil penelitian dari uji regresi linier berganda adalah $Y = 19.571 + 0,214 + 0,240$ (kepuasan nasabah = constant + kinerja + Etika kerja Islam). Jika dilihat dari hasil uji t hitung $2.126 > t$ tabel 1.991 dan nilai signifikansinya sebesar 0,037 yang lebih kecil dari tingkat kepuasan 0,05 ($0,037 < 0,05$) yang berarti kinerja karyawan berpengaruh positif terhadap kepuasan nasabah KJKS BMT AL Fath Pati. Sedangkan variabel etika kerja Islam jika dilihat t hitung $1.302 < t$ tabel 1.991 dan nilai signifikansinya $0,197 > 0,05$ yang berarti tidak terdapat pengaruh etika kerja Islam terhadap kepuasan nasabah.

Kata kunci : Kinerja, Etika Kerja Islam, Kepuasan Nasabah

PERSEMBAHAN

- * Kedua Orang Tuaku Bapak Sukarno (Alm) dan Ibu Muntamah yang senantiasa mendukung serta memberi semangat, dorongan, serta do'a-do'anya.
- * Kakak – kakakku Nurul Lailatul Maftukhah, Ulyatis Sholikhah dan Ahmad Khoironi yang senantiasa memberi semangat dan dorongan dalam penulisan skripsi ini.
- * Keponakanku Faza Aqila Ahmad yang selalu menjadi penyemangatku.

KATA PENGANTAR

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

Syukur alhamdulillah, segala puji bagi Allah SWT Tuhan seluruh alam yang telah memberikan rahmat, taufiq, hidayah, dan kenikmatan kepada penulis berupa kenikmatan jasmani maupun rohani, sehingga penulis dapat menyusun skripsi penelitian dengan judul ” **Pengaruh Kinerja dan Etika Kerja Islam Karyawan Bagian Marketing Terhadap Kepuasan Nasabah KJKS BMT Al Fath Pati**“ ini dapat terlaksana berkat bantuan dari berbagai pihak. Oleh karena itu pada kesempatan ini peneliti sampaikan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada :

1. Prof. Dr. H. Muhibbin, M.Ag., selaku Rektor Universitas Islam Negeri Walisongo Semarang.
2. Dr. H. Imam Yahya, M.Ag., selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Walisongo Semarang.
3. Dr. H. Ahmad Furqon, Lc., M.a., selaku ketua Jurusan Ekonomi Islam yang telah memberikan ijin penelitian dalam rangka penyusunan skripsi ini.
4. Dr. H. Muhammad Saifullah, M.Ag., selaku Pembimbing I yang telah memberikan waktu dan bimbingan yang sangat berharga sampai selesai penulisan laporan ini.
5. Heny Yuningrum, SE, M.Si., selaku Pembimbing II yang juga telah memberikan waktu dan bimbingan yang sangat berharga sampai selesai penulisan laporan ini.
6. Segenap dosen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam yang sudah memberikan ilmu selama perkuliahan.

7. Humaedi, SE., selaku Direktur KJKS BMT Al Fath Pati, yang telah memberikan ijin kepada penulis untuk melakukan penelitian.
8. Segenap staf dan karyawan KJKS BMT Al Fath Pati, yang selalu membantu dalam penyelesaian penelitian.
9. Kedua orang tuaku Bapak Sukarno (Alm) dan Ibu Muntamah, yang senantiasa menyemangatiku selama perkuliahan hingga penyelesaian skripsi ini.
10. Teman dan sahabatku semua EIE '12 (Dian, Khusnul, Ari, Utami, Azizah dan Galih), MA Robin '12 (Mbak Eli, Dewi, Lina WJ, Nikmah), KMPP Semarang. Keluarga baruku KKN UIN Walisongo tahun 2016 posko 52 Desa Pelemgede Kec.Pucakwangi, keluargaku di Nusa Indah 1 No 22 Ngaliyan (Dek Rahma, Mbak Ana, Malinda, Olif dan Umul).

Kepada mereka semua, penulis ucapkan “*jazakumullah khairan katsiran*“. Semoga amal baik dan jasa-jasanya diberikan oleh Allah balasan yang sebaik-baiknya.

Akhirnya, penulis menyadari bahwa skripsi ini masih banyak kekurangan dan jauh dari kesempurnaan. Oleh karena itu saran dan kritik yang konstruktif sangat penulis harapkan, semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi semuanya. *Amin Yarabbal 'aalamin.*

Semarang, 19 Mei 2017

Penulis

Iin Syafaati
122411102

MOTTO

فَإِذَا فَرَغْتَ فَانصَبْ وَإِلَىٰ رَبِّكَ فَارْغَبْ

Maka apabila kamu telah selesai (dari sesuatu urusan), kerjakanlah dengan sungguh-sungguh (urusan) yang lain, dan hanya kepada Tuhanmulah hendaknya kamu berharap. (Qs. Al Insiroh: 7-8)¹

¹ Departemen Agama RI, Al-Qur'an Terjemah Tajwid, Bandung: PT Sygma Examedia Arkanleema, 2014, hal. 596

DEKLARASI

Dengan penuh kejujuran dan tanggung jawab, penulis menyatakan bahwa skripsi ini tidak berisi materi yang ditulis oleh orang lain atau diterbitkan. Demikian juga skripsi ini tidak berisi satupun pikiran-pikiran orang lain, kecuali informasi yang terdapat dalam referensi yang dijadikan referensi sebagai bahan rujukan.

Semarang, 19 Mei 2017

Deklarator



6000
ENAM RIBU RUPIAH

Lin Syafaati

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
PENGESAHAN	ii
PERSETUJUAN PEMBIMBING	iii
ABSTRAK	iv
PERSEMBAHAN	v
KATA PENGANTAR.....	vi
MOTTO.....	viii
DEKLARASI	ix
DAFTAR ISI	x
BAB I : PENDAHULUAN.....	1
1.1. Latar Belakang.....	1
1.2. Rumusan Masalah	11
1.3. Tujuan dan Manfaat Penelitian.....	12
1.4. Sistematika Penulisan	13
BAB II : TINJAUAN PUSTAKA.....	14
2.1. Landasan Teori	14
2.1.1. Kinerja Karyawan bagian Marketing	14
2.1.2. Etika Kerja Islam	21
2.1.3. Kepuasan	23
2.1.4. Nasabah	32
2.1.5. BMT	36
2.2. Review Kajian Terdahulu	41

2.3. Kerangka Pikir Teoritik	45
2.4. Hipotesis	45
BAB III : METODE PENELITIAN	47
3.1. Jenis Pendekatan Penelitian	47
3.2. Populasi dan Sampel	47
3.3. Sumber Data dan Teknik Pengumpulan Data	48
3.3.1. Sumber Data	49
3.3.2. Teknik Pengumpulan Data	49
3.4. Variabel dan Indikator Penelitian	50
3.5. Validitas dan Reabilitas.....	54
3.6. Analisis Data	55
3.6.1. Uji Normalitas	56
3.6.2. Uji Asumsi Klasik	56
3.6.3. Uji Regresi Linier Berganda	57
3.6.4. Uji Hipotesis	57
BAB IV : HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	60
4.1. Gambaran Umum Persahaan	60
4.1.1. Sejarah KJKS BMT Al Fath Pati	60
4.1.2. Visi, Misi dan Motto KJKS BMT Al Fath Pati	62
4.1.3. Struktur Organisas	63
4.1.4. Produk KJKS BMT Al Fath Pati	65
4.2. Analisis Data dan Pembahasan.....	69
4.2.1. Uji Validitas	69

4.2.1.1.	Uji Validitas Variabel Kinerja	70
4.2.1.2.	Uji Validitas Variabel Etika	71
4.2.1.3.	Uji Validitas Variabel Kepuasan	72
4.2.2.	Uji Reliabilitas	73
4.2.3.	Uji Normalitas	74
4.2.4.	Uji Asumsi Klasik	76
4.2.4.1.	Uji Multikorelasi	76
4.2.4.2.	Uji Heterokedastisitas	77
4.2.5.	Analisis Regresi berganda	78
4.2.6.	Uji Hipotesis	80
4.2.6.1.	Uji t.....	80
4.2.6.2.	Uji F	81
4.2.6.3.	Uji R ²	84
4.3.	Pembahasan	85
BAB V	: PENUTUP	89
5.1.	Kesimpulan.....	89
5.2.	Saran.....	89
5.3.	Rekomendasi	90
5.4.	Penutup.....	91
DAFTAR PUSTAKA		
DAFTAR LAMPIRAN		
DAFTAR RIWAYAT HIDUP		