

**PENGARUH PERFORMANCE DAN ETIKA KERJA ISLAM TERHADAP
KEPUASAN NASABAH
(Study Kasus Di BPRS Artha Surya Barokah Mijen Semarang)**

Skripsi

Disusun Untuk Memenuhi Tugas dan Melengkapi Syarat
Guna Memperoleh Gelar Sarjana Strata I (S1)
Dalam Ilmu Ekonomi Islam



Oleh :

ALI MAKSUM

NIM: 082411009

**EKONOMI ISLAM
FAKULTAS SYARI'AH
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI WALISONGO
SEMARANG
2012**

Johan Masruhan
Jl. Candi Kencana I / B 17
Semarang 50181

Ade Yusuf M.
Perum. Sawangan Elok BF II
No 16 Duren Mekar,
Bojongsari, Depok, Jawa Barat

PERSETUJUAN PEMBIMBING

Lamp. : 4 (Empat) eks.
Hal : Naskah Skripsi
A.n. Sdr. Ali Maksum

Assalamu'alaikum Wr. Wb.

Setelah kami meneliti dan mengadakan perbaikan seperlunya, bersama ini kami kirimkan naskah skripsi saudara:

Nama : Ali Maksum

Nim : 082411009

Judul : **PENGARUH PERFORMANCE DAN ETIKA KERJA**

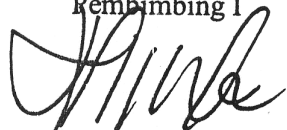
**ISLAM TERHADAP LOYALITAS NASABAH (Study Kasus
Di BPRS Artha Surya Barokah Mijen Semarang)**

Dengan ini, kami mohon kiranya skripsi saudara tersebut dapat segera dimunaqosahkan.

Demikian harap menjadi maklum.

Wassalamu'alaikum Wr. Wb.

Rembimbing I



Drs. H. Johan Masruhan, MM

NIP.19510510 198203 1 002

Semarang, November 2012
Pembimbing II



H. Ade Yusuf Mujaddid, M. Ag.

NIP. 19670119 199803 1 002



**KEMENTERIAN AGAMA
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI WALISONGO
FAKULTAS SYARI'AH**

Jl. Prof. Dr. Hamka Kampus III Ngaliyan Telp./Fax . (024) 7601291, 7624691 (Hunting) Semarang 50185

PENGESAHAN

Nama : Ali Maksum

NIM : 082411009

Jurusan : Ekonomi Islam

Judul Skripsi: **"PENGARUH PERFORMANCE DAN ETIKA KERJA ISLAM TERHADAP KEPUASAN NASABAH (Study Kasus Di BPRS Artha Surya Barokah Mijen Semarang)"**.

Telah dimunaqosahkan oleh Dewan Penguji Fakultas Syari'ah Institut Agama Islam Negeri Walisongo Semarang, dan dinyatakan lulus, pada tanggal :

26 Desember 2012

Selanjutnya dapat diterima sebagai syarat guna memperoleh gelar Sarjana Strata 1 (S1) dalam ilmu Syari'ah tahun akademik 2012/2013.

Semarang, 26 Desember 2012

Mengetahui,

Ketua Sidang,

Achmad Arief Budiman, M.Ag
NIP. 19691031 199503 1 002
Penguji I,

Sekretaris sidang,



H. Ade Yusuf Mujaddid, M.Ag
NIP. 19670119 199803 1 002
Penguji II,

Rahman El Junusi, SE., MM
NIP. 19691118 200003 1 001

Pembimbing I,

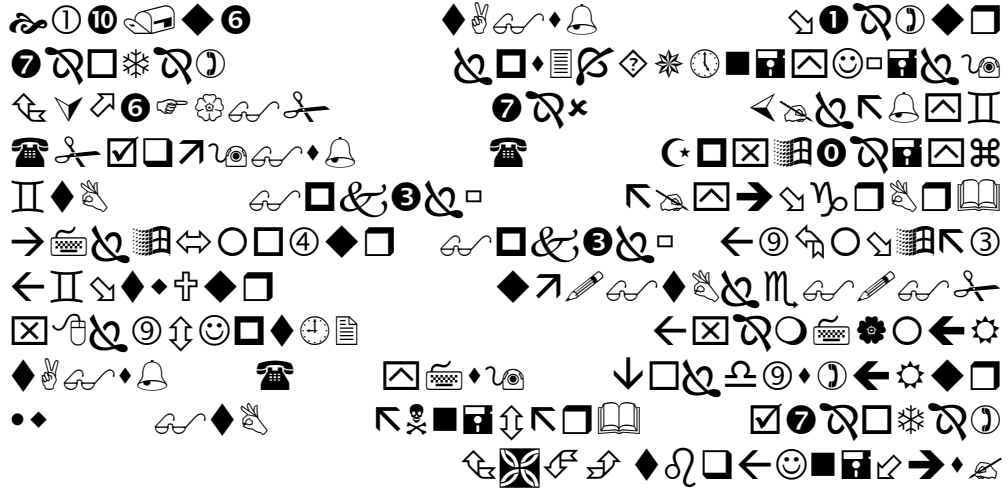
Drs. H. Johan Masruhan, MM
NIP. 19510510 198203 1 002

Dr. Ali Murtadho, M.Ag
NIP. 19710830 199803 1 003

Pembimbing II,

H. Ade Yusuf Mujaddid, M.Ag
NIP. 19670119 199803 1 002

MOTTO



Artinya : “ Ingatlah ketika Tuhanmu berfirman kepada para malaikat: "Sesungguhnya Aku hendak menjadikan seorang khalifah di muka bumi." mereka berkata: "Mengapa Engkau hendak menjadikan (khalifah) di bumi itu orang yang akan membuat kerusakan padanya dan menumpahkan darah, padahal kami senantiasa bertasbih dengan memuji Engkau dan mensucikan Engkau?" Tuhan berfirman: "Sesungguhnya Aku mengetahui apa yang tidak kamu ketahui.” (QS. Al-Baqarah : 30)

PERSEMBAHAN

- ✚ Allah Swt atas segala rahmat, taufiq dan hidayah-Nya kepada saya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan mudah.
- ✚ Nabi Muhammad Saw junjunganku yang saya harapkan syafaatnya kelak di yaumul kiamat.
- ✚ Bapak dan ibunda tercinta yang selalu memberikan dukungan baik berupa doa, materi dan muhibbah. Mereka bagai samudra yang tak bertepi dalam kasih sayangnya.
- ✚ Kepada adikku (Agus Nasir) tercinta, semoga selalu dibimbing oleh Allah Swt kejalan yang diridhoi-Nya. Saya yakin kelak kamu akan menjadi orang yang sukses. Maka dari itu, Mulai detik ini bukalah matamu untuk berjuang dan bekerja keras untuk mencapai cita-citamu.
- ✚ *Habibaty*, semoga selalu istiqomah dan semangat dalam menghafal ayat-ayat Allah Swt. Karena istiqomah itu lebih baik dari seribu karomah.
- ✚ Keluarga besar Bani Asyruf, semoga selalu menjalin keharmonisan dan kerukunan.
- ✚ *Kanjeng Sastro* (Irfan maulana) yang selalu menemaniku dikala suka dan duka. Semoga persahabatan ini kekal dunia akhirat.
- ✚ Semua sahabat El A angkatan 2008 yang selalu memberikan motivasi dan arahan kepada saya agar lebih semangat dalam menyelesaikan skripsi ini.
- ✚ Kepada semua warga Rt/Rw: 04/12 Jatisari Mijen, khususnya kepada Bapak Erif Zebastian yang selalu mensupport saya.

"jaza kumullahu khoirol jaza, jaza kumullahu khoiron katsiro"

DEKLARASI

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

Semarang, 30 November 2012

Deklarator,

Ali Maksum
NIM. 082411009

ABSTRAK

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. Dalam rangka memenuhi kebutuhan masyarakat, kinerja karyawan (*performance*) disertai dengan etika kerja islam yang sesuai syariah diharapkan mampu mendatangkan suasana baru dalam dunia bisnis. Hal itu juga dapat mempengaruhi terhadap kepuasan nasabah kepada pihak bank.

Penelitian ini membahas tentang masalah “PENGARUH PERFORMANCE DAN ETIKA KERJA ISLAM TERHADAP KEPUASAN NASABAH (Study Kasus Di BPRS Artha Surya Barokah Mijen Semarang)”. Tujuan penelitian ini adalah : Untuk mengetahui pengaruh Performance dan etika kerja islam terhadap kepuasan nasabah BPRS Artha Surya Barokah.

Penelitian ini menggunakan jenis dan sumber data yaitu primer, sekunder, populasi dan sampel, dan beberapa metode yaitu antara lain: metode pengumpulan data dengan menggunakan metode angket (kuesioner) yaitu pengumpulan data berupa pertanyaan tertulis untuk memperoleh keterangan dari sejumlah responden. Kemudian menggunakan alat ukur berupa validitas dan reliabilitas untuk melihat kevaliditan hasil penelitian dan reliabel dalam *croanbach alpha*, selanjutnya menggunakan analisis data dengan menggunakan metode analisis regresi berganda yaitu digunakan untuk mengetahui pengaruh performance dan etika kerja islam terikat secara parsial dan simultan, yaitu variabel performance dan etika kerja islam terhadap kepuasan nasabah, dengan menggunakan uji hipotesis berupa uji simultan (uji f) yaitu digunakan untuk mengetahui sejauh mana variabel-variabel bebas yang digunakan, secara simultan mampu menjelaskan variabel terikat. Uji T yaitu digunakan untuk mengetahui sejauh mana variabel-variabel bebas yang digunakan secara parsial menjelaskan variabel terikat. Dan koefisien determinasi untuk mengukur seberapa jauh kemampuan model dalam menerangkan variabel dependen.

Hasil penelitian tersebut, dilihat Secara parsial dengan uji T nilai performance (X1) sebesar 0,283 dan nilai etika kerja islam (X2) sebesar 0,350 dengan konstansta sebesar 1,131. Dengan demikian dapat ditarik benang merah bahwa performance dan etika kerja islam sangat mempengaruhi kepuasan nasabah BPRS Artha Surya Barokah Mijen Semarang.

Kata kunci: performance dan etika kerja islam terhadap kepuasan nasabah.

KATA PENGANTAR

Bismillahirrahmanirrahim

Segala puji bagi Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat, hidayah serta inayah-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini yang berjudul:” **PENGARUH PERFORMANCE DAN ETIKA KERJA ISLAM TERHADAP KEPUASAN NASABAH (Study Kasus Di BPRS Artha Surya Barokah Mijen Semarang**” dengan baik.

Shalawat serta salam semoga tetap dilimpahkan kepada Nabi Muhammad SAW, beserta keluarga, sahabat-sahabat dan pengikutnya.

Skripsi ini diajukan guna memenuhi tugas dan syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Strata 1 (S.1) dalam Jurusan Ekonomi Islam Fakultas Syari’ah IAIN Walisongo Semarang.

Ucapan terima kasih sedalam-dalamnya penulis sampaikan kepada semua yang telah memberikan pengarahan, bimbingan dengan moral dan bantuan apapun yang sangat besar bagi penulis. Ucapan terima kasih terutama penulis sampaikan kepada:

1. Prof. Dr. Muhibbin, M.Ag, selaku Rektor IAIN Walisongo Semarang.
2. Dr. H. Imam Yahya, M.Ag, selaku Dekan Fakultas Syari’ah IAIN Walisongo Semarang.
3. Bapak Drs. H. Johan Masruhan, MM selaku Dosen Pembimbing I, serta Bapak H. Ade Yusuf Mujaddid . M.Ag. selaku Dosen Pembimbing II, yang telah bersedia meluangkan waktu, tenaga dan pikiran untuk memberikan pengarahan dan bimbingan dalam penyusunan skripsi ini.
4. Bapak Dr. Ali Murtadho, M.Ag, selaku Kajur Ekonomi Islam, serta Bapak Nur Fatoni, M.Ag, selaku Sekjur Ekonomi Islam, yang telah membantu dan mendorong terselesaikannya sekripsi ini dengan baik.

5. Segenap Bapak dan Ibu Dosen Fakultas Syari'ah IAIN Walisongo Semarang yang telah membekali berbagai pengetahuan, sehingga penulis mampu menyelesaikan penulisan skripsi ini.
6. Seluruh Karyawan BPRS Arta Surya Barokah Mijen yang telah membantu memberikan fasilitas dan waktunya. Semua itu sangat berharga bagi penulis.
7. Bapak saya Bapak Abdul Kholiq dan Ibu Maro'ah selaku orang tua tercinta yang telah berkorban demi diriku, dan yang tak henti-hentinya dengan khusyuk berdo'a setiap waktu untuk keberhasilanku. Engkau teladan bagiku, semoga aku bisa menjadi seperti apa yang beliau harapkan.
8. Buat adikku Agus Nasir yang aku cintai dan aku .sayangi, tetap semangatlah dalam imencapai cita – citamu, aku slalu mendoakanmu.
9. Teman – teman seperjuangan jurusan Ekonomi Islam angkatan 08,khususnya (EIA 08) yang telah menemani baik dikala suka dan duka.kalian semua yang terbaik, jaga slalu kekompakan dan kontak person diantara kita semua.
10. Buat Teman - teman Warga “ PAGAR NUSA “tetap semangat dalam *beramar ma'ruf nahi mungkar* (suhu Udin,Wawan,Muhlisin dkk).
11. Khusus untuk guru besar Irfan Maulana yang selalu mengingatkanku, menemaniku disaat susah maupun senang, semoga kita menjadi saudara dunia dan akhirat.kau memang luar biasa..hidup itu untuk melawan.
12. Untuk Genk Poker(Pakde Cholet,Yai Afif, Alwi, Goes Irham, Khafid, fauzi,) kangen..kapan kumpul – kumpul lagi (bakaran ayam sambil pokeran)
13. Teman – teman saya Edy brilian, Irfan , wafa tuit, sahara, Emi, Olif, lala, Bonez, Mbak Ulfa, Kanjeng, Ernik, nifah, alfi, aizul yang selalu aku repoti.jazakillah.
14. Untuk semua santri putra – putri MADROSATUL QURANIL AZIZIYAH

Wabil khusus Romo Kahul H.Sholeh Mahalli sekeluarga, juga buat adek Olif “selalu semangat dan istiqomah dalam menghafal Qur’an, Man jadda wajadda”

15. Kepada Bapak Imron, Ustadzah Selly, Semua Ustadzah TPQ Miftahul Jannah, juga tak lupa kepada Bapak ketua takmir Masjid Alfath beserta Staf – stafnya, yang selalu mendukung dan menyemangati saya.
16. Untuk Paksis Sekeluarga beserta Crew “KAMPUNG RASA”. Juga kepada Bapak Reno sekeluarga beserta crew ARCANTA RAYA semoga semoga tambah maju dan barokah.
17. Pihak – pihak lain yang secara langsung maupun tidak langsung yang membantu penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.
18. Semua Majelis Masyayikh dan Dewan Asatidz pondok pesantren Langitan Wabil khusus Gus Ahsan sekeluarga.
19. Untuk segenap teman – teman Ab tree dan Grafiti pondok pesantren langitan “slalu kompak dan semangat”
20. Untuk Sahabat – sahabat ASHABUS SHOFA teruslah berkhidmah untuk mendapat barokah

Akhir kata semoga yang penulis susun dapat bermanfaat bagi kita semua.
Jazakumullohu Khoirol jaza.

Semarang, 30 November 2012

Penulis

Ali Maksum
NIM. 082411009

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PERSETUJUAN PEMBIMBING	ii
HALAMAN PENGESAHAN	iii
HALAMAN MOTTO	iv
HALAMAN PERSEMBAHAN	v
HALAMAN DEKLARASI	vi
HALAMAN ABSTRAKSI	vii
HALAMAN KATA PENGANTAR	viii
HALAMAN DAFTAR ISI	xi
DAFTAR TABEL	xiv
DAFTAR GAMBAR	xv
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang Masalah	1
1.2 Rumusan Masalah	3
1.3 Tujuan Penelitian	3
1.4 Sistematika Penulisan	4
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	6
2.1 Deskripsi teori	6
2.1.1 Performance	6
2.1.2 Landasan Syari'ah Tentang Kerja	7
2.1.3 Pengertian Manajemen Sumber daya Manusia	8
2.1.4 Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Pencapaian Kinerja	13
2.1.5 Etika Kerja Islam	17
2.1.6 Konsep Kepuasan Pelanggan/ Nasabah	25
2.2 Penelitian terdahulu	35
2.3 Kerangka Berpikir	35
2.4 Hipotesis	36

BAB III	METODOLOGI PENELITIAN	37
3.1	Jenis penelitian	37
3.2	Fokus dan ruang lingkup penelitian	37
3.3	Sumber Data	37
3.4	Populasi dan Sampel	38
3.5	Metode Pengumpulan Data	39
3.5.1	Observasi	39
3.5.2	Kuesioner	39
3.5.3	Dokumentasi	40
3.6	Variabel penelitian dan pengukuran	40
3.7	Teknik Analisis Data	41
3.7.1	Uji Validitas	42
3.7.2	Uji Reliabilitas	42
3.7.3	Analisis Regresi Berganda	43
3.7.4	Uji Asumsi Klasik	43
3.7.4.1	Uji Normalitas	43
3.7.4.2	Uji Multikolinearitas	44
3.7.4.3	Uji Heteroskedastisitas	45
3.7.4.4	Uji Autokorelasi	45
3.7.5	Uji Hipotesis	47
3.7.5.1	Uji Parsial (t test)	47
3.7.5.2	Uji Pengaruh Simultan (F test)	47
BAB IV	ANALISIS DATA DAN PEMBAHASAN	48
4.1	Gambaran Umum Perusahaan	48
4.1.1	Sejarah Berdirinya PT. Bank Pembiayaan Rakyat Syariah Artha Surya Barokah Semarang	48
4.1.2	Visi dan misi PT. BPRS Artha Surya Barokah Semarang	50
4.1.3	Struktur organisasi	51
4.1.4	Tugas dan wewenang masing-masing bagian	53

4.1.5	Produk-Produk PT. BPRS Artha Surya Barokah Semarang	59
4.1.6	Letak geografis PT. BPRS Artha Surya Barokah Semarang	65
4.2	Karakteristik Responden	66
4.2.1	Jenis Kelamin Responden	66
4.2.2	Usia Responden	67
4.2.3	Pendidikan Responden	68
4.2.4	Pekerjaan Responden	69
4.3	Uji Validitas dan Reliabilitas Instrumen	71
4.4	Deskripsi Data Penelitian	72
4.4.1	Deskriptif Variabel Performance	72
4.4.2	Deskriptif Variabel Etika Kerja Islam	78
4.4.3	Deskriptif Variabel Kepuasan Nasabah	82
4.5	Uji Asumsi Klasik	86
4.5.1	Uji Normalitas	86
4.5.2	Uji Multikolinearitas	88
4.5.3	Uji Heteroskedastisitas	89
4.5.4	Uji Autokolerasi	90
4.6	Hasil Analisis Data dan Uji Hipotesis	91
4.6.1	Uji Parsial (t test)	91
4.6.2	Uji Pengaruh Simultan (F test)	93
4.6.3	Koefisien Korelasi dan Determinasi	94
4.7	Pembahasan	95
BAB V	PENUTUP	99
5.1	Kesimpulan	99
5.2	Saran	100
5.3	Penutup	101

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN-LAMPIRAN

DAFTAR TABEL

		Halaman
Tabel 4.1	Jenis Kelamin Responden	66
Tabel 4.2	Usia Responden	67
Tabel 4.3	Pendidikan Responden	68
Tabel 4.4	Pekerjaan Responden	70
Tabel 4.5	Hasil Uji Validitas	71
Tabel 4.6	Hasil Uji Reliabilitas Instrumen	72
Tabel 4.7	Karyawan menyelesaikan pekerjaan sesuai prosedur yang ditetapkan	73
Tabel 4.8	Karyawan bekerja sesuai dengan target yang ditentukan	73
Tabel 4.9	Karyawan menjalankan tugas sesuai dengan batas waktu yang ditentukan	74
Tabel 4.10	Karyawan menjalankan pekerjaan dengan disiplin waktu Yang baik	74
Tabel 4.11	Karyawan dapat dipercaya, terampil dan memahami pekerjaan Yang diemban	75
Tabel 4.12	Karyawan dapat diajak kerjasama dengan baik	75
Tabel 4.13	Karyawan selalu memberikan ide-ide yang solutif terhadap Nasabah	76
Tabel 4.14	Karyawan mempunyai wawasan pengetahuan dan skill Memadai	76
Tabel 4.15	Karyawan selalu merespon saran atau kritikan dari nasabah ..	77
Tabel 4.16	Karyawan selalu bijaksana dalam mengambil keputusan	77
Tabel 4.17	Karyawan selalu berpegang teguh terhadap hukum Allah	78
Tabel 4.18	Dalam melayani nasabah, karyawan selalu berperilaku sopan Santun dan rendah hati	79
Tabel 4.19	Dalam melayani nasabah, karyawan selalu bersifat jujur dan Bermurah hati	79
Tabel 4.20	Dalam melaksanakan tugas, karyawan dapat dipercaya (amanah)	80

Tabel 4.21	Dalam melaksanakan pekerjaan, karyawan selalu bertanggung jawab terhadap nasabah	80
Tabel 4.22	Dalam melayani nasabah, karyawan tidak berkhianat atau mencederai akat	81
Tabel 4.23	Dalam melayani nasabah karyawan berpenampilan sesuai syariah	81
Tabel 4.24	Dalam melayani nasabah karyawan bersikap ramah, murah senyum	82
Tabel 4.25	Fasilitas, sarana komunikasi dan pegawai dapat memenuhi harapan nasabah	83
Tabel 4.26	Dalam melayani nasabah, karyawan selalu tanggap	83
Tabel 4.27	Jaminan aman dari bahaya dan resiko	84
Tabel 4.28	Karyawan selalu memahami kebutuhan nasabah	84
Tabel 4.29	Perhatian karyawan terhadap nasabah	85
Tabel 4.30	Standar pelayanan karyawan sesuai konsep syari'ah	85
Tabel 4.31	Nilai Uji normalitas kolmogorov – smirnov untuk performance dan etika kerja islam terhadap Kepuasan nasabah BPRS Arta Surya Barokah Mijen Semarang.....	88
Tabel 4.32	Uji Multikoliniertas	88
Tabel 4.33	Uji Autokorelasi	90
Tabel 4.34	Coefficiens	91
Tabel 4.35	Anova	93
Tabel 4.36	Ujikorelasi dan Determinasi	94

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 4.1 Jenis Kelamin	67
Gambar 4.2 Usia	68
Gambar 4.3 Pendidikan	69
Gambar 4.4 Pekerjaan	70
Gambar 4.5 Grafik Histrogam	87
Gambar 4.6 Normal Probility Plot	87
Gambar 4.6 Uji Penyimpangan Heteroskedastisitas	89