

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Keberhasilan suatu organisasi dipengaruhi oleh kinerja karyawan (sumber daya manusia), untuk itu setiap perusahaan akan berusaha untuk meningkatkan kinerja karyawan dalam mencapai tujuan organisasi yang telah ditetapkan. Budaya organisasi yang tumbuh dan terpelihara dengan baik akan mampu memacu organisasi kearah perkembangan yang lebih baik. Disisi lain, tingkat pemahaman dan pelaksanaan ajaran agama merupakan suatu bentuk bagi karyawan untuk tetap mengingat akan kewajiban sebagai manusia beragama, karena pada umumnya karyawan dipengaruhi oleh kecakapan, keterampilan, pengalaman dan agamanya yang kuat dalam membentuk suatu organisasi yang selalu berjalan dengan lancar.

Perkembangan jasa pengiriman dan penerimaan jasa yang sangat pesat menyebabkan persaingan bisnis di Indonesia ini, tapi tidak untuk di Madura yang sangat minim akan jasa tersebut apalagi pada jasa penerimaan dari arab walaupun pada jasa pengiriman sudah banyak persaingan yang menjadi sangat tajam. Bagi organisasi penyedia jasa, kualitas pelayanan adalah salah satu faktor terpenting yang mempengaruhi kepuasan pelanggan. Hal ini disebabkan karena konsumen pengguna jasa berharap mendapatkan pelayanan dengan kualitas terbaik. Oleh karena itu, penyedia jasa berupaya memberikan pelayanan yang memuaskan agar pelanggan tetap menggunakan jasa

pengiriman dan jasa perumahan dalam memperoleh pelayanan yang dibutuhkan.

Perusahaan yang baik harus senantiasa memperhatikan manajemen perusahaannya untuk mengimbangi perkembangan dunia bisnis yang semakin kompetitif. Perusahaan memerlukan system manajemen yang didesain sesuai dengan tuntutan lingkungan usahanya.

Agama sebagai sistem keyakinan dapat menjadi bagian inti dari sistem-sistem nilai yang ada dalam kebudayaan dari masyarakat yang bersangkutan.¹ Mendefisikan agama sebagai seperangkat kepercayaan atau aturan yang pasti untuk membimbing manusia dalam tindakannya terhadap Tuhan, orang lain, dan terhadap dirinya sendiri.

Agama merupakan sistem yang mencakup cara bertingkah laku dan berperasaan yang bercorak khusus, dan merupakan sistem kepercayaan yang juga bercorak khusus. Agama berkeyakinan bahwa ada sejenis dunia spiritual yang mengajukan tuntutan terhadap perilaku, cara berfikir dan perasaan kita. Agama dapat mempengaruhi sikap praktis manusia terhadap berbagai aktivitas kehidupan sehari-hari,² ia dipandang sebagai jalan hidup yang dipegang dan diwarisi turun-temurun oleh manusia. Agar hidup mereka

¹Mozer Kahf, *Ekonomi Islam: Telaah Analitik Terhadap Fungsi Sistem Ekonomi Islam diterjemah Machnun Husein*, (Yogyakarta: PT Tiara Wacana, 1995), hlm. 21.

²Thomas E. Odeh, *Sosiologi Agama Suatu Pengenalan Awal*, (Jakarta: Raja Grafindo Persada, 1996), hlm. 21.

menjadi damai, tertin dan tidak kacau, adapun yang menjadi unsur agama ialah:

- a. Pengakuan bahwa ada kekuatan gaib yang menguasai atau mempengaruhi kehidupan manusia.
- b. Keyakinan bahwa keselamatan hidup manusia tergantung pada adanya hubungan baik antara manusia dengan kekuatan qhaib.
- c. Sikap emosional pada hati manusia terhadap kekuatan qhaib itu, seperti takut hormat, penuh harap, pasrah dan lain-lain.
- d. Tingkah laku tertentu yang dapat diamati, seperti shalat, doa, puasa, zakat, suka menolong, tidak korupsi, dan lain sebagainya.³

Kualitas pelayanan adalah suatu ukuran seberapa tepat tingkat pelayanan yang ditawarkan oleh perusahaan atau penyedia pelayanan dapat memenuhi standar pelayanan yang diharapkan pelanggan. Cara meningkatkan kualitas pelayanan dengan memahami dan memperlakukan karyawan lini depan dengan tepat karena karyawan yang memiliki kontak dengan pelanggan adalah sumber kunci bagi perusahaan jasa. Pada saat terjadi interaksi antara pelanggan dengan karyawan lini depan, maka kinerja perusahaan pada saat itu sepenuhnya ditentukan oleh kinerja karyawan tersebut. Hal ini dikarenakan

³IAIN Syarif Hidayatullah, *Ensiklopedi Islam Indonesia*, (Jakarta: Penerbit Jambangan, 1992) hlm. 48.

kinerja karyawan pada saat itu akan menentukan apakah konsumen akan mengkonsumsi lagi jasa tersebut pada kesempatan berikutnya.⁴

Pelayanan berarti spektrum kegiatan yang meningkatkan harapan serta kenikmatan klien atas manfaat “produk”.⁵ Factor pelayanan pelanggan memang salah satu ujung tombak perusahaan dalam menjual produknya. Banyak tidaknya jumlah pelanggan sangat besar pengaruhnya dari cara kita melayani pelanggan tersebut. Sekalipun perusahaan telah melakukan promosi besar-besaran atau telah melakukan peningkatan kualitas yang ditawarkan, namun tanpa didukung oleh pelayanan yang baik, jangan harap akan memperoleh hasil yang diinginkan dan tepat sasaran.

Pelanggan, tamu, klien, atau konsumen, merupakan asset yang sangat berharga dalam mengembangkan sebuah industri jasa. Namun seringkali ketika sedang melayani, petugas pelayanan lupa akan fungsinya, yakni berada satu titik di bawah pelanggan. Maksudnya bahwa ketika sedang melayani posisi kita lebih rendah dari pelanggan.⁶

Bahkan pelanggan sudah dianggap sebagai raja, dan sebagai bos yang harus segera dipenuhi kebutuhan dan keinginannya, seperti dilayani secara cepat, tepat dan akurat. Pelanggan dibuat nyaman mungkin dengan keramahan dan sopan santun para karyawan perusahaan. Pelanggan juga

⁴Puput wulandari, dalam <http://www.UNY.com> diakses 22 oktober 2015

⁵ Bernand Katz, *Bagaimana Memasarkan Jasa Profesional* (Jakarta: PT. Pustaka Binaman Pressindo, 1991), hlm. 13

⁶ Endar Sugiyarto, *Psikologi Pelayanan dalam Administrasi Jasa* (Jakarta: Gramedia Pustaka Utama, 2002), hlm. xiii

dibuat merasa nyaman dalam ruangan yang tidak membosankan dengan fasilitas ruangan yang menyenangkan. Dengan kata lain, pelanggan hanya perlu bicara, semua keinginan dan kebutuhannya akan terlayani dengan baik.

Kepuasan adalah perihal yang bersifat puas, kesenangan, kelegaan dan sebagainya.⁷Faktor utama yang berperan adalah sumber daya manusia.Artinya, peranan manusia (karyawan) yang melayani pelanggan merupakan factor utama karena hanya dengan manusialah pelanggan dapat berkomunikasi secara langsung dan terbuka. Kemudian sarana dan prasarana yang digunakan juga harus dapat menunjang apa yang sudah dilakukan oleh manusia. Demikian pula dengan kualitas produk yang ditawarkan harus memiliki kelebihan dibandingkan produk pesaing serta factor penunjang lainnya.

Dalam era globalisasi dan deregulasi saat ini, terdapat persaingan yang ketat di berbagai bidang pekerjaan. Hal tersebut menjadikan setiap manusia yang terlibat di dalamnya ingin memberikan yang terbaik bagi orang lain, terutama jika industry atau bidang kerja tersebut menyangkut hal-hal yang berhubungan dengan masalah pelayanan atau jasa. Materi pokok yang diperlukan adalah etika dalam melayani pelanggan terutama bagi perusahaan yang menjual jasa.⁸

⁷Tim Penyusun Kamus Besar Bahasa *Indonesia* (Departemen Pendidikan dan Kebudayaan), *kamus Besar Bahasa Indonesia* (Jakarta: Balai Pustaka, 1988), hlm. 705

⁸Kasmir, *Etika Customer Service*, (Jakarta, PT. Raja Grafindo Persada), hlm. 5

Kinerja atau prestasi kerja berasal dari pengertian performance. Kinerja adalah tentang melakukan pekerjaan dan hasil yang dicapai dari pekerjaan tersebut. Kinerja adalah tentang apa yang dikerjakan dan bagaimana cara mengerjakannya. Kinerja merupakan hasil pekerjaan yang mempunyai hubungan kuat dengan tujuan strategi organisasi, kepuasan konsumen dan memberikan kontribusi ekonomi.⁹

Kinerja merupakan pekerjaan dan tanggung jawab yang di berikan untuk karyawan yang di kerjakan untuk kepentingan organisasi atau perusahaan. Kinerja atau prestasi kerja yang baik merupakan sesuatu yang diharapkan perusahaan dari karyawannya dalam rangka melaksanakan kinerja perusahaan, sehingga tujuan utama dari perusahaan dapat tercapai.

Siapa saja dalam perusahaan harus mengetahui dengan jelas tentang tujuan kesetiaan pelanggan. Pelayanan prima menghasilkan kepuasan pelanggan dan bahwa kepuasan merupakan unsur penting dalam menciptakan kesetiaan pelanggan. Kesetiaan merupakan tujuan akhir. Apakah kesetiaan sama dengan kepuasan atau pelayanan pelanggan? Tidak persis demikian. Kesetiaan merupakan satu konsep yang lebih luas.¹⁰

Pemulihan pelayanan mengharuskan kita untuk tahu ketika seorang pelanggan tidak puas dan itu memerlukan umpan balik. Kita bisa menerima aliran umpan balik pelanggan yang stabil kalau kita menciptakan satu

⁹Achmad S. Ruky, *Sistem Manajemen Kinerja*, (Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama, 2001), hlm. 14

¹⁰Robert Bramson, *Customer Loyalty*, (Jakarta: Prestasi Pustaka Publisher, 2004), hlm. 2

hubungan penerimaan. Namun kalau meminta umpan balik, siaplah untuk menindaklanjutinya.¹¹

Islam sebagai pedoman hidup tidak hanya mengatur ibadah ritual, tetapi merupakan aturan yang lengkap yang mencakup aturan ekonomi. Ekonomi tidak lepas dari kehidupan manusia, sehingga tidak mungkin Allah SWT tidak mengatur yang sedemikian penting.¹²

Para teoretisi ekonomi banyak membahas ekonomi dari sudut sosiologi, ketika berbicara mengenai agama, adat-istiadat atau sistem nilai suatu masyarakat, biasanya mengajukan pertanyaan apakah sistem nilai, agama atau adat istiadat tersebut di atas bisa menunjang proses perkembangan ekonomi. Tanda perkembangan ekonomi, secara sederhana adalah pertumbuhan hasil yang menyebabkan bertambahnya ragam pilihan dalam barang dan jasa atau perbaikan dalam kondisi material. Tanda ini, dengan berkembangnya pemikiran tentang pembangunan, bisa ditambah dengan yang lain, atau lebih rinci, seperti terkikisnya kemiskinan masal (yang antara lain di tandai oleh buta huruf, penyakit, kematian bayi, rendahnya gizi masyarakat.), perubahan komposisi bahan masukan dan keluaran atau hasil yang terjadi berbarengan dengan bergesernya struktur produksi yang menjauhi pertanian menuju kepada industri dan jasa, meluasnya kesempatan kerja kesemua lapisan dan golongan masyarakat dan partisipasi yang mencakup

¹¹ *Ibid.*, hlm. 6

¹² Hertonto Widodo, AK, panduan *Praktis Operasional Baitul Mal Wat Tanwil (BMT)* (Jakarta: Mizan, 1999) hlm. 43

masyarakat yang makin luas dalam pembuatan keputusan mengenai arah perkembangan ekonomi yang menuju kepada kesejahteraan yang lebih tinggi.¹³

B. Rumusan Masalah

Dari uraian latar belakang di atas, maka pokok permasalahan yang tepat dapat di angkat dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Bagaimana tingkat pemahaman dan pelaksanaan ajaran agama terhadap islam pada PT. Arab Wings Express Cab.Mochsin Cargo Jl. Raya Jatra Timur Banyuates-Sampang?
2. Bagaimana pengaruh tingkat pemahaman dan pelaksanaan ajaran agama terhadap kinerja karyawan pada PT. Arab Wings Express Cab.Mochsin Cargo Jl. Raya Jatra Timur Banyuates-Sampang?

C. Tujuan Penelitian dan Kegunaan Penelitian

1. Tujuan Penelitian

Berdasarkan pada latar belakang dan rumusan masalah tersebut, penelitian ini bertujuan :

- a. Untuk melihat sejauh mana tingkat pemahaman dan pelaksanaan ajaran agama terhadap kinerja karyawan dalam meningkatkan jumlah pelanggan di PT. Arab Wings Express Cab.Mochsin Cargo Jl. Raya Jatra Timur

¹³ M. Dawam Rahardjo, *Etika Ekonomi Dan Manajemen*, (Yogyakarta: PT. Tiara Wacana Yogya, 1990), hlm. 43

Banyuates-Sampang sebagai jasa pengiriman dan jasa perumahan.

- b. Untuk menganalisis variabel dari pengetahuan konsumen yang paling berpengaruh terhadap keputusan pelanggan dalam memilih PT. Arab Wings Express Cab.Mochsin Cargo Jl. Raya Jatra Timur Banyuates-Sampang.

2. Kegunaan Penelitian

Adapun kegunaan yang diharapkan dengan diadakannya penelitian ini adalah sebagai berikut :

- a. Untuk akademisi : penelitian ini selain dapat menambah wawasan ilmu pengetahuan bagi pembaca dan khususnya bagi penyusun tentang tingkat pemahaman dan pelaksanaan ajaran agama terhadap kinerja karyawan dalam meningkatkan jumlah pelanggan studi kasus pada PT. Arab Wings Express Cab.Mochsin Cargo Jl. Raya Jatra Timur Banyuates-Sampang, dan juga dapat dijadikan sebagai acuan untuk penelitian berikutnya.
- b. Untuk universitas : penelitian ini akan menambah kepustakaan di bidang ekonomi dan dapat dijadikan sebagai bahan bacaan untuk menambah wawasan pengetahuan.

- c. Untuk perusahaan : penelitian ini selain dapat digunakan untuk mengevaluasi kinerja juga dapat memberikan pelayanan karyawan supaya lebih memuaskan pelayanan, serta dapat mempertahankan untuk meningkatkan pelayanan sampai ke masa yang akan datang.
- d. Manfaat Teoritis : Diharapkan hasil penelitian ini dapat menjadi masukan bagi pengembangan ilmu khususnya mengenai pengetahuan konsumen terhadap keputusan pelanggan dalam memilih PT. Arab Wings Express Cab.Mochsin Cargo Jl. Raya Jatra Timur Banyuates-Sampang.
- e. Manfaat Praktis : Penelitian ini dapat memberikan informasi kepada perusahaan PT. Arab Wings Express Cab.Mochsin Cargo Jl. Raya Jatra Timur Banyuates-Sampang agar perusahaan mengetahui pengetahuan konsumen terhadap keputusan minat pelanggan.

D. Kajian Pustaka

Dalam penelitian ini mengangkat tentang pengaruh tingkat pemahaman dan pelaksanaan ajaran agama terhadap kinerja karyawan dalam meningkatkan jumlah pelanggan studi kasus pada PT. Arab Wings Express Cab.Mochsin Cargo Jl. Raya Jatra Timur Banyuates-Sampang, sejauh penelusuran kepustakaan yang dilakukan oleh peneliti tentang kinerja

karyawan, peneliti menemukan adanya beberapa penelitian sebelumnya yang hampir memiliki kemiripan dengan penelitian ini, akan tetapi secara umum memiliki konsentrasi yang berbeda. Beberapa diantaranya adalah :

1. Pada tahun 2014 ditulis jurnal Roni Mohammad dan Mustofa yang mengkaji tentang pengaruh tingkat pemahaman agama terhadap perilaku bisnis/dagang pedagang, dalam penelitiannya yang berjudul *“Pengaruh Tingkat Pemahaman Agama Terhadap Perilaku Bisnis Pedagang Pasar Minggu Telaga Kabupaten Gorontalo”*.¹⁴ Penelitian ini menitik tentang bagaimana tingkat pemahaman agama yang terdiri dari iman, islam dan ihsan pedagang pasar minggu telaga tergolong tinggi. Berdasarkan hasil analisis uji persial tentang tingkat pemahaman agama tentang iman dan ihsan berpengaruh signifikan terhadap perilaku dagang/bisnis pedagang pasar minggu telaga kabupaten gorontalo dan tingkat pemahaman agama tentang islam tidak berpengaruh signifikan terhadap perilaku bisnis pedagang pasar malam telaga.
2. Pada tahun 2007 ditulis skripsi oleh Joko Sarwanto yang mengkaji tentang pengaruh disiplin kerja terhadap kinerja karyawan dalam penelitiannya yang berjudul *“Pengaruh Disiplin Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Di Kantor Departemen Agama Kabupaten*

¹⁴Roni Mohammad dan Mustafa, *“Pengaruh Tingkat Pemahaman Agama Terhadap Perilaku Bisnis Pedagang Pasar Minggu Telaga Kabupaten Gorontalo”*, (jurnal Al-mizan, volume. 10 Nomor 1, juni 2014)

Karanganyar".¹⁵ Penelitian ini menitik tentang bagaimana pengaruh disiplin yang diterapkan di kantor Departemen Agama Karanganyar terhadap kinerja karyawan, dan untuk menganalisa datanya digunakan analisis *regresi linier sederhana*. Dari data yang diperoleh ternyata disiplin berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan.

3. Pada tahun 2011 ditulis jurnal oleh Heru Sulistyono yang mengkaji tentang nilai-nilai religius terhadap kinerja karyawan dalam penelitiannya yang berjudul "*Peran Nilai-nilai Religiusitas Terhadap Kinerja Karyawan Dalam Organisasi*".¹⁶ Penelitian ini menitik tentang pentingnya nilai-nilai religiusitas dan spiritualitas dalam pengelolaan sumber daya manusia dan perilaku organisasi dalam sebuah organisasi karena berdasarkan berbagai hasil kajian empirik menunjukkan bahwa implementasi nilai-nilai spiritualitas dan religiusitas mampu memberikan peran pada perubahan organisasi.

E. Sistematika Pembahasan

Adapun sistematika penulisan skripsi yang merupakan laporan hasil penelitian, sebagai berikut :

BAB I Pendahuluan yang menjelaskan tentang latar belakang masalah, rumusan masalah, tujuan dan kegunaan

¹⁵Joko Sarwanto, "*Pengaruh Disiplin Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Di Kantor Departemen Agama Kabupaten Karanganyar*", (Skripsi, fak Dkwh, Univ islam negeri sunan kalijaga, 2007)

¹⁶Heru Sulistyono, "*Peran Nilai-nilai Religiusitas Terhadap Kinerja Karyawan Dalam Organisasi*", (Jurnal, Volume 11, Nomor 3, Desember 2011)

penelitian, kajian pustaka, kerangka pemikiran, hipotesis serta sistematika pembahasan.

BAB II Landasan teori menguraikan tinjauan teori yang dipergunakan sebagai dasar dalam penelitian.

BAB III Metode penelitian yang merupakan uraian mengenai wilayah penelitian, jenis penelitian, variabel penelitian dan definisi operasional variabel penelitian, jenis dan sumber data, populasi dan sampel, metode pengumpulan data serta metode analisis data yang digunakan.

BAB IV Hasil penelitian merupakan uraian tentang deskripsi objek penelitian, hasil analisa perhitungan data, pembahasan tentang hasil penelitian yang digunakan untuk menjawab permasalahan dalam pendahuluan.

BAB V Penutup yang berisi kesimpulan saran yang merupakan pernyataan singkat yang diambil dari analisis dan pembahasan penelitian dan mencoba memberikan saran yang dapat bermanfaat bagi Lembaga dan peneliti.