Jurnal Ilmiah Universitas Batanghari Jambi **e-ISSN**: 2549-4236, **p-ISSN**: 1411-8939
Lembaga Penellitian dan Pengabdian kepada Masyarakat
Volume 23(2), Juli 2023, 2373-2379
DOI: 10.33087/jiubj.v23i2.3535

Pengaruh Motivasi Kerja dan Etika Bisnis Islam Terhadap Kualitas Pelayanan Karyawan pada Bank Syariah Mandiri Muara Bulian

Nurhikmah, Zulqarnain, Pikri, Mayasari
Institut Agama Islam Nusantara Batanghari
Universitas Jambi
Correspondence: nurhikmah128@gmail.com, fikriarrasyid.jbi18@gmail.com, mayasari@unja.ac.id

Abstrak. Pengaruh motivasi kerja dan etika bisnis islam terhadap kualitas pelayanan karyawan pada Bank syari'ah mandiri muara bulian, Jurnal, Ekonomi Islam/ Perbankan dan Lembaga Keuangan Syari'ah, Terbentuknya pelayanan yang didasarkan pada hubungan dengan kepuasan pelanggan merupakan kunci mempertahankan pelanggan dan mencakup pemberian keuntungan finansial serta sosial di samping ikatan struktural dengan pelanggan. Suatu jasa pelayanan harus memutuskan seberapa banyak pelayanan berdasarkan hubungan harus dilakukan pada masing-masing segmen pasar dan pelanggan, dari tingkat biasa, relatif, bertanggung jawab, proaktif sampai kemitraan penuh. Informasi administrasi mengandung begitu banyak makna, mempunyai fungsi yang beragam, menimbulkan begitu banyak harapan. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode survey, yang dilaksanakan di Bank Syari'ah Mandiri Muara Bulian menggunakan Teknik probability sampling dengan jumlah sampel 52 karyawan. Hipotesis dalam penelitian 1) ada pengaruh antara motivasi kerja terhadap kualitas pelayanan karyawan sebesar 0,7553. 2) ada pengaruh antara etika bisnis islam terhadap kualitas pelayanan karyawan sebesar 0,535. 3) ada pengaruh antara motivasi kerja dan etika bisnis islam terhadap kualitas pelayanan karyawan sebesar 0,945. Pengujian hipotesis menggunakan analisis jalur dengan taraf signifikan a=0.05. Berdasarkan temuan penelitian ini, semakin baik motivasi kerja dan etika bisnis Islam maka kualitas pelayanan karyawan juga semakin baik.

Kata kunci: motivasi kerja, etika bisnis Islam, kualitas pelayanan karyawan

Abstract. *The influence of work motivation and Islamic business ethics on the quality of employee service at Bank Syariah Mandiri Muara Bulian, Journal, Islamic Economics/Banking and Sharia Financial Institutions, The establishment of services based on relationships with customer satisfaction is the key to retaining customers and includes providing benefits financial and social as well as structural ties with customers. A service must decide how much relationship-based service it should perform to each market segment and customer, from casual, relative, responsible, proactive to full partnership. Administrative information contains so many meanings, has various functions, raises so many expectations. The method used in this study is a survey method, which was carried out at Bank Syariah Mandiri Muara Bulian using a probability sampling technique with a total sample of 52 employees. The hypothesis in the study 1) there is an influence between work motivation on the quality of employee service of 0.7553. 2) there is an influence between Islamic business ethics on employee service quality of 0.535. 3) there is an influence between work motivation and Islamic business ethics on the quality of employee service of 0.945. Hypothesis testing uses path analysis with a significant level of a = 0.05. Based on the findings of this study, the better the work motivation and Islamic business ethics, the better the quality of employee service.*

Keywords*: work motivation, Islamic business ethics, employee service quality*

PENDAHULUAN

Sistem ekonomi Islam yang dijiwai ajaran-ajaran agama Islam memang dapat diamati berjalan dalam masyarakat-masyarakat kecil di negara-negara yang mayoritas penduduknya beragama Islam. Namun dalam perekonomian yang sudah mengglobal dengan persaingan terbuka, bisnis Islam sering terpaksa menerapkan praktek-praktek bisnis non Islam. Misalnya, perusahaan yang berbentuk Perseroan Terbatas yang memisahkan kepemilikan dan pengelolaan, dalam proses meningkatkan pasar modal (bursa efek), sering terpaksa menerima asas-asas sistem kapitalisme yang tidak Islam. Perbankan Syariah adalah perbankan yang pada waktu terjadi krisis telah membawa hikmah bagi perkembangan lembaga keuangan syariah di Indonesia, yakni pada saat bank-bank konvensional lainya sekarat, Bank Muamalat dan bisnis syariah lainnya membuktikan bahwa

sistem perekonomian berbasis bunga akan menimbulkan ketergantungan dan kesengsaraan jangka panjang, lembaga keuangan yang tidak bergantung dengan peran bunga akhirnya selamat dari krisis dan bahkan menjadi sebuah potensi kekuatan yang suatu saat akan mampu membuktikan bahwa sistem ekonomi Islam memberikan kesejahteraan dan keadilan. Oleh karena itu, bank yang menerapkan prinsip bagi hasil melenggang tanpa beban serta tidak terjangkiti virus *negative spread* yakni kerugian akibat bunga simpanan lebih tinggi dari bunga kredit (Hamidi, 2003).

Pada bisnis jasa keuangan khususnya dalam bidang perbankan dapat dilihat terjadi persaingan ketat yang ditandai dengan semakin maraknya bank-bank yang membuka unit syariah dengan menggunakan sistem bagi hasil. Oleh karena itu bank yang berbasis syariah merupakan salah satu sistem perbankan yang sedang mendapat perhatian sungguh-sungguh dari pemerintah, sebab perbankan yang berbasis syariah ini dimungkinkan akan menjadi alternatif sistem perbankan yang akan berlaku di Indonesia. Pemikiran etika bisnis muncul ke permukaan, dengan landasan bahwa, Islam adalah agama yang sempurna. Ia merupakan kumpulan aturan-aturan ajaran (doktrin) dan nilai-nilai yang dapat mengantarkan manusia dalam kehidupannya menuju tujuan kebahagiaan hidup baik di dunia maupun di akhirat. Islam merupakan agama yang memberikan cara hidup terpadu mengenai aturan-aturan aspek social, budaya, ekonomi, sipil dan politik. Ia juga merupakan suatu sistem untuk seluruh aspek kehidupan, termasuk system spiritual maupun system prilaku ekonomi dan politik, yang membedakan Islam dengan materialism adalah bahwa Islam tidak pernah memisahkan ekonomi dengan etika, sebagaimana tidak pernah memisahkan ilmu dengan akhlaq, politik dengan etika, perang dengan etika, dan kerabat sedarah daging dengan kehidupan Islam. Islam adalah risalah yang diturunkan Allah SWT melalui Rasulullah SAW untuk membenahi akhlaq manusia.

Dengan menerapkan etika bisnis Islam dalam mengelola dana masyarakat maka akan timbul kepercayaan nasabah atau masyarakat. Nasabah akan merasa dilayani dan diperlakukan secara etis sehingga akan memunculkan kepuasan pada nasabah. Dengan menerapkan etika dan kejujuran dalam menjalankan bisnis maka akan meningkatkan nilai dari bisnis itu sendiri. Tingkat persaingan yang semakin ketat ditambah dengan konsumen yang semakin kritis mengharuskan pelaku usaha untuk tetap menjaga kepuasan konsumen. Apabila kepuasan konsumen tetap dijaga maka perusahaan akan Sustainable dan dapat dipercaya dalam jangka panjang (Nawatmi, 2010). Sebaliknya, etika yang diabaikan bisa membuat perusahaan kehilangan kepercayaan dari masyarakat bahkan mungkin dituntut di muka hukum. Manajemen yang tidak menerapkan nilai-nilai etika dan hanya berorientasi pada laba (tujuan) jangka pendek, tidak akan mampu bertahan (survive) dalam jangka panjang. Oleh karena itu prinsip-prinsip etika bisnis Islam perlu diterapkan (Aziz, 2013).

Kualitas pelayanan merupakan salah satu bagian dari strategi manajemen pemasaran. Kualitas pelayanan telah menjadi satu tahap faktor dominan terhadap keberhasilan suatu organisasi. Pengembangan kualitas sangat didorong oleh kondisi persaingan antar perusahaan, kemajuan teknologi, tahapan perekonomian dan sosial budaya masyarakat. Kualitas pelayanan menjadi suatu keharusan yang harus dilakukan perusahaan agar dapat mampu bertahan dan tetap mendapat kepercayaan pelanggan. *Customers are the key evaluator that plays a significant role in measuring the quality of service or product* (Kalaja et al 2016). Kualitas pelayanan ini dapat diartikan sebagai tingkat kepuasan tamu atau konsumen. Sedangkan tingkat kepuasan tamu ini sendiri dapat diperoleh dari perbandingan atas jenis pelayanan yang nyata diterima oleh konsumen dengan jenis pelayanan yang diharapkan oleh konsumen. Jenis kualitas pelayanan yang baik adalah jenis pelayanan yang memuaskan dan sesuai dengan pelayanan yang diharapkan oleh konsumen. Kualitas pelayanan ini menjadi penting karena akan berdampak langsung pada citra perusahaan. Kualitas pelayanan yang baik akan menjadi sebuah keuntungan bagi perusahaan. Bagaimana tidak, jika suatu perusahaan sudah mendapat nilai positif di mata konsumen, maka konsumen tersebut akan memberikan *feedback* yang baik, serta bukan tidak mungkin akan menjadi pelanggan tetap atau *repeat buyer*. Maka dari itu, sangat penting untuk mempertimbangkan aspek kepuasan pelanggan terkait kualitas pelayanan yang diberikan. Jenis-jenis pelayanan yang dapat diberikan misalnya berupa kemudahan, kecepatan, kemampuan, dan keramahtamahan yang ditunjukkan melalui sikap dan tindakan langsung kepada konsumen

hal itu juga yang memotivasi untuk melakukan yang terbaik bagi konsumen atau dengan kata lain, motivasi dapat diartikan sebagai pendorong mental terhadap perorangan atau orang-orang sebagai anggota masyarakat.

Dengan adanya motivasi keja, seorang karyawan mempunyai kekuatan dalam dirinya untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan. Kekuatan itu bisa dari dalam dirinya, bisa juga dari orang lain. Selain itu, motivasi kerja dapat dikatakan sebagai proses memengaruhi orang-orang yang dipimpinnya agar melakukan pekerjaan yang diinginkan guna mencapai tujuan yang diinginkan dan sudah ditetapkan. Dengan motivasi kerja, hasil yang dicapai diharapkan akan sesuai dengan tujuan yang telah ditetapkan Satu hal yang harus dipahami bahwa orang mau bekerja karena mereka ingin memenuhi kebutuhannya, baik kebutuhan yang disadari maupun kebutuhan yang tidak disadari, berbentuk materi atau non materi, kebutuhan fisik maupun rohaniah.

Peelitian ini dilakukan karena dengan memotivasi karyawan yang bekerja mereka akan meningkatkan kualitas kerjanya, dengan begitu mereka merasa dihargai dan keberadaan mereka sangat penting. Oleh karena itu sebagai pemimpin usaha yang bijak sudah sepantasnya kita menghargai kinerja karyawan kita. Jangan hanya bisa menyalahkan mereka ketika mereka tidak bisa melakukan pekerjaan dengan baik, bisa jadi hal ini dikarenakan mereka kurang memahami petunjuk yang diarahkan. Dengan motivasi kerja yang baik dan kualitas pelayanan yang berdasarkan etika bisnis Islam, maka secara tidak langsung akan meningkatkan kualitas pelayanan nasabah yang baik pula. Loyalitas nasabah memang sangat dibutuhkan oleh bank karena pertumbuhan suatu bank itu sendiri sangat tergantung dari pertumbuhan dana yang berasal dari simpanan nasabah, karena dengan motivasi kerja dan etika bisnis Islam dirasakan memiliki pengaruh terhadap kualitas pelayanan karyawan.

Landasan Teori

Motivasi Kerja

Motivasi kerja adalah hasil dari sekumpulan kekuatan internal dan eksternal yang menyebabkan pekerja memilih jalan bertindak yang sesuai dan menggunakan perilaku tertentu (Wibowo, 2013). Setiap pegawai dalam melaksanakan pekerjaannya mempunyai *job requiretment*, yakni tuntutan yang harus dipenuhi oleh individu yang melaksanakan tersebut. Karena itu keberhasilan pelaksanaan suatu pekerjaan akan sangat dipengaruhi oleh kesesuaian antara persyaratan pekerjaan tersebut dengan motivasi yang dibawa oleh pegawai bersangkutan. Mc Shane dan Von Glinow memberi defenisi motivasi sebagai kekuatan dalam diri oyang yang mempengaruhi arah (*direction*), intensitas (*intensity*), dan ketekunan (*persistence*) perilaku sukarela. Pekerja yang termotivasi berkeinginan menggunakan tingkat usaha tertentu untuk sejumlah waktu tertentu dan terhadap tujuan tertentu (Wibowo, 2013). Motivasi diartikan sebagai faktor-faktor yang mengarahkan dan mendorong perilaku atau keinginan seseorang untuk melakukan suatu kegiatan yang dinyatakan dalam bentuk usaha yang keras atau lemah (Badeni, 2013).

Motivasi adalah Sebagai suatu kondisi yang menggerakkan manusia ke arah suatu tujuan tertentu, suatu keahlian dalam mengarahkan karyawan dan perusahaan agar mau bekerja secara berhasil sehingga keinginan karyawan dan tujuan perusahaan sekaligus tercapai. Sebagai inisiasi dan pengarahan tingkah laku dan pelajaran motivasi sebenarnya merupakan pelajaran tingkah laku. Sebagai energi untuk membangkitkan dorongan dalam diri. Sebagai kondisi yang berpengaruh membangkitkan, mengarahkan dan memelihara perilaku yang berhubungan dengan lingkungan kerja. Berdasarkan uraian tersebut dapat disintesiskan bahwa motivasi kerja karyawan adalah dorongan dari dalam diri dan luar diri seseorang untuk melakukan sesuatu yang terlihat dari dimensi internal dan eksternal. Motivasi kerja karyawan adalah suatu proses yang dilakukan untuk menggerakkan karyawan agar perilaku mereka dapat diarahkan pada upaya-upaya yang nyata untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan. Indikator kinerja dapat diukur melalui: (a) aspek intrinsik, (b) aspek ekstrinsik.

Etika Bisnis Islam

Secara etimologi, Etika (ethics) yang berasal dari bahasa Yunani ethikos mempunyai beragam arti : pertama, sebagai analisis konsep-konsep terhadap apa yang harus, mesti, tugas, aturan-aturan moral, benar, salah, wajib, tanggung jawab dan lain-lain. Kedua, aplikasi ke dalam watak moralitas atau tindakan-tindakan moral. Ketiga, aktualisasi kehidupan yang baik secara moral (Abdul, 2013). Menurut K. Bertens dalam buku Etika, merumuskan pengertian etika kepada tiga pengertian; Pertama, etika

digunakan dalam pengertian nilai-niai dan norma-norma moral yang menjadi pegangan bagi seseorang atau suatu kelompok dalam mengatur tingkah lakunya. Kedua, etika dalam pengertian kumpulan asas atau nilai-nilai moral atau kode etik. Ketiga, etika sebagai ilmu tentang baik dan buruk. Lebih tegas menurut madjid Fachri, etika merupakan gambaran rasional mengenai hakikat dan dasar perbuatan dan keputusan yang benar, serta prinsip-prinsip yang menentukan klaim bahwa perbuatan dan keputusan secara moral yang diperintah dan dilarang (Satyanugraha, 2013).

Untuk membangun kultur bisnis yang sehat, idealnya dimulai dari perumusan etika yang akan digunakan sebagai norma perilaku sebelum aturan (hukum) perilaku dibuat dan dilaksanakan, atau aturan (norma) etika tersebut diwujudkan dalam bentuk aturan hukum. Sebagai kontrol terhadap individu pelaku dalam bisnis yaitu melalui penerapan kebiasaan atau budaya moral atas pemahaman dan penghayatan nilai-nilai dalam prinsip moral sebagai inti kekuatan suatu perusahaan dengan mengutamakan kejujuran, bertanggung jawab, disiplin, berprilaku tanpa diskriminasi (Abdul, 2013). Secara etimologis, menurut Endang Syaifuddin Anshari mengartikan etika sama dengan akhlak. Akhlak berarti perbuatan dan ada sangkut pahutnya dengan kata-kata *Khuliq* (pencipta) dan *makhluq* (yang diciptakan) (Anshari, 1969). Etika merupakan studi standar moral yang tujuan eksplisitnya adalah menentukan standar yang benar atau didukung oleh penalaran yang baik. Etika mencoba mencapai kesimpulan moral antara yang benar dan salah serta moral yang baik dan jahat.

Kata bisnis dalam Al-Qur'an biasanya yang digunakan al-tijarah, al-bai',tadayantum, dan isytara. Tetapi yang seringkali digunakan yaitu al-tijarah dan dalam bahasa arab tijaraha, berawal dari kata dasar t-j-r, tajara, tajran wa tijarata, yang bermakna berdagang atau berniaga. At-tijaratun walmutjar yaitu perdagangan, perniagaan (menurut kamus al-munawwir). Menurut ar-Raghib al-Asfahani dalam al-mufradat fi gharib al-Qur'an , at-Tijarah bermakna pengelolaan harta benda untuk mencari keuntungan.

Penjelasan tersebut terlihat bahwa bisnis dalam Al-Qur'an dari tijarah pada hakikatnya tidak semata-mata bersifat material dan hanya bertujuan mencari keuntungan material semata, tetapi bersifat material sekaligus immaterial, bahkan lebih meliputi dan mengutamakan hal yang bersifat immaterial dan kualitas. Setelah mengetahui makna atau pengertian dari kata "Etika", "Bisnis",dan"Islami" maka dapat digabungkan makna ketiganya adalah bahwa Etika Bisnis Islami merupakan suatu proses dan upaya untuk mengetahui hal-hal yang benar dan salah yang selanjutnya tentu melakukan hal yang benar berkenaan dengan produk, pelayanan perusahaan dengan pihak yang berkepentingan dengan tuntutan perusahaan. Mempelajari kualitas moral kebijaksanaan organisasi, konsep umum dan standar untuk perilaku moral dalam bisnis, berperilaku penuh tanggung jawab dan bermoral. Artinya, etika bisnis islami merupakan suatu kebiasaan atau budaya moral yang berkaitan dengan kegiatan bisnis suatu perusahaan.

Kualitas Pelayanan Karyawan

Philip Kotler mendefinisikan kualitas adalah keseluruhan ciri serta sifat suatu produk atau pelayanan yang berpengaruh pada kemampuannnya untuk memuaskan kebutuhan yang dinyatakan atau yang tersirat (Arief, 2007). Menurut Fandy Djiptono beberapa definisi kualitas yang sering dijumpai antara lain kesesuaian dengan persyaratan atau tuntutan, kecocokan untuk pemakaian, perbaikan atau penyempurnaan berkelanjutan, bebas dari kerusakan atau cacat, pemenuhan kebutuhan pelanggan sejak awal dan setiap saat, melakukan segala sesuatu secara benar sejak awal dan sesuatu yang membahagiakan pelanggan/konsumen (Tjiptono, 2005). Menurut Toni Wijaya kualitas adalah sesuatu yang diputuskan oleh pelanggan. Artinya, kualitas didasarkan pada pengalaman actual pelanggan atau konsumen terhadap produk atau jasa yang diukur berdasarkan persyaratan-persyaratan tersebut (Wijaya, 2011). Menurut Philip Kotler pelayanan adalah sesuatu yang tidak berwujud yang merupakan tindakan atau untuk kerja yang ditawarkan oleh salah satu pihak lain dan tidak menyebabkan perpindahan kepemilikan apapun (Kotler, 2011). Menurut Valarie A. Zethmal dan Mary Jo Bitner mendefinisikan pelayanan merupakan semua aktivitas ekonomi yang hasilnya bukan berbentuk produk fisik atau kontruksi, yang umumnya dihasilkan dan dikonsumsi secara bersamaan serta memberikan nilai tambah. Pelayanan merupakan rasa yang menyenangkan yang diberikan kepada nasabah yang diikuti dengan sikap keramahan dan kemudahan dalam memenuhi kebutuhan. Pelayanan diberikan sebagai tindakan atau sikap

seseorang atau perusahaan untuk memberikan kepuasan kepada pelanggan (Kasmir, 2005). Tidak dapat dihindari hampir semua produk yang ditawarkan di setiap perusahaan memerlukan pelayanan yang baik, baik secara langsung maupun tidak langsung.

Beberapa pengertian dapat disintesiskan bahwa kualitas pelayanan adalah totalitas dari bentuk karakteristik barang dan jasa yang menunjukkan kemampuannya untuk memuaskan kebutuhan pelanggan, baik yang nampak jelas maupun yang tersembunyi. Bagi perusahaan yang bergerak di sektor jasa, pemberian pelayanan yang berkualitas pada pelanggan merupakan hal mutlak yang harus dilakukan apabila perusahaan ingin mencapai keberhasilan. Tercermin melalui beberapa indikator: (1) *tangible*; (2) *reliabelity*; (3) *responsiviness*; (4) *assurance*; dan (5) *emphaty*.

METODE

Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode survey kausal. Survey kausal merupakan metode dalam menganalisis hubungan-hubungan antara satu variabel dengan variabel lainnya. Jenis penelitian yang digunakan adalah penelitian non eksperimen (penelitian survey) dengan pendekatan kuantitatif yaitu penelitian tentang data yang dikumpulkan dan dinyatakan dalam bentuk angka. Data kuantitatif yaitu data yang berbentuk angka atau data kualitatif yang diangkakan (Sugiono 2006). Penelitian kuantitatif merupakan penelitian yang bersifat induktif, objektif dan ilmiah dimana data yang diperoleh berupa angka-angka atau pernyataan-pernyataan yang dinilai dan dianalisis dengan analisis statistik. Penelitian kuantitatif merupakan penelitian secara ilmiah dan sistematis dimana pengamatan yang dilakukan mencakup segala hal yang berhubungan dengan objek penelitian, fenomena serta korelasi yang ada diantaranya.

HASIL

Tabel 1
Hasil Penelitian

No	Hipotesis penelitian	Uji statistic	t/r/F	Keputusan	Kesimpulan
1.	Terdapat pengaruh motivasi kerja (X_1) terhadap kualitas pelayanan karyawan(X_3).	H_0:$p_{31} \geq 0$ H_1:$p_{31} < 0$	t_{hitung} = 12.92	H_0 ditolak H_1 diterima	Terdapat pengaruh
2.	Terdapat pengaruh etika bisnis islam (X_2) terhadap kualitas pelayanan karyawan (X_3).	H_0:$p_{32} \geq 0$ H_1:$p_{32} < 0$	t_{hitung} = 4.38	H_0 ditolak H_1 diterima	Terdapat pengaruh
3.	Terdapat pengaruh motivasi kerja (X_1) terhadap etika bisnis islam (X_2)	H_0:$p_{21} \geq 0$ H_1:$p_{21} < 0$	r_{hitung} = 0,804	H_0 ditolak H_1 diterima	Terdapat pengaruh
4	Terdapat pengaruh motivasi kerja (X_1) dan etika bisnis islam (X_2) terhadap kualitas pelayanan karyawan (X_3).	H_0:$p_{3.21} \geq 0$ H_1:$p_{3.21} < 0$	F_{hitung} = 690,955	H_0 ditolak H_1 diterima	Terdapat pengaruh

Sumber: data olahan

Motivasi kerja berpengaruh terhadap kualitas pelayanan karyawan

Pengujian hipotesis pertama menyimpulkan bahwa terdapat pengaruh langsung motivasi kerja karyawan berpengaruh terhadap kualitas pelayanan karyawan yang ditunjukkan oleh nilai $t_{hitung} > t_{tabel,}$ sehingga H_0 ditolak dan H_1 diterima. Ini berarti bahwa hipotesis penelitian yang menyatakan motivasi kerja (X_1) berpengaruh langsung terhadap kualitas pelayanan karyawan (X_3) dapat diterima karena teruji kebenarannya. Pola hubungan antara kedua variabel ini dinyatakan oleh persamaan $Y = 65,64 + 0,12\ X_1$. Persamaan ini memberikan informasi bahwa setiap perubahan satu unit motivasi kerja karyawan dapat mengakibatkan terjadinya perubahan kualitas pelayanan karyawan sebesar 0,12 pada konstanta 65,64. Hasil analisis ini korelasi sederhana antara motivasi kerja karyawan terhadap kulitas pelayanan karyawan sangat tinggi artinya makin baik motivasi kerja karyawan. Maka makin baik kualitas pelayanan karyawan. Demikian pula sebaliknya makin rendah motivasi kerja karyawan maka makin rendah pula kualitas pelayanan karyawan. Jadi dapat dikatakan sebagian besar karyawan berpendapat bahwa motivasi kerja karyawan sangat tinggi, mulai dari perencanaan, pelaksanaan hingga evaluasi. Besarnya kontribusi motivasi kerja karyawan terhadap kulitas pelayanan karyawan diketahui dengan cara mengkuadratkan perolehan nilai korelasi sederhana yang disebut koefisien determinasi. Nilai koefisien determinasi yang diperoleh sebesar 94,5%. Secara statistic nilai ini memberikan pengertian bahwa 94,5% variasi

perubahan kulitas pelayanan karyawan ditentukan oleh motivasi kerja karyawan dengan pola hubungan fungsional seperti ditunjukkan oleh persamaan regresi. Ini berarti bahwa jika seluruh karyawan di Bank Syari'ah Mandiri Muara Bulian diukur dengan motivasi kerja karyawan dan kulitas pelayanan karyawan maka 94,5% variasi kedua variabel tersebut akan didistribusi normal dan mengikuti pola korelasi motivasi kerja karyawan dan kulitas pelayanan karyawan sesuai garis linear model regresi Y = 65,64 +0,12 X_1. Hasil penelitian mendukung hipotesis bahwa ada pengaruh positif dan signifikan antara motivasi kerja dan kualitas pelayanan karyawan. Berkaitan dengan hasil penelitian ini, maka pelaksanaan motivasi kerja karyawan perlu ditingkatkan agar memberikan kontribusi yang lebih besar terhadap kualitas pelayanan karyawan.

Etika bisnis islam berpengaruh terhadap kualitas pelayanan karyawan

Hasil analisis data yang telah diperoleh dalam penelitian ini terdapat pengaruh etika bisnis islam terhadap kulitas pelayanan karyawan Bank Syariah Mandiri Muara Bulian. Pernyataan tersebut dibuktikan dengan nilai t_{hitung} lebih besar dari t_{table} (6,472 < 0,025) dan nilai koefisien korelasi sebesar 0,470. Berdasarkan pada perolehan nilai tersebut dapat diartikan bahwa etika bisnis islam merupakan salah satu faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan karyawan, dan ketika nilai etika bisnis islam meningkat diikuti pula dengan meningkatnya kualitas pelayanan karyawan. Sumbangan efektif dari etika bisnis islam diperoleh dari koefisien determinasi (*R square*) sebesar 0,221. Dari sumbangan efektif tersebut dapat diartikan bahwa kualitas pelayanan karyawan ditentukan atau dipengaruhi oleh etika bisnis islam sebesar 22,1%, dan selebihnya 77,9% kulitas pelayanan karyawan Bank Syariah Mandiri Muara Bulian ditentukan oleh faktor lain yang tidak dijelaskan dalam penelitian ini. Hipotesis penelitian ini adalah ada /terdapat pengaruh etika bisnis islam terhadap kualitas pelayanan karyawan Bank Syariah Mandiri Muara Bulian. Hipotesis tersebut sesuai dengan hasil penelitian yang membuktikan adanya pengaruh etika bisnis islam terhadap kualitas pelayanan karyawan Bank Syariah Mandiri Muara Bulian. Hasil penelitian tersebut menjelaskan bahwa etika bisnis islam yang dimiliki oleh karyawan dapat mempengaruhi kualitas pelayanan karyawan dalam menjalankan tugas dan tanggung jawabnya sebagai karyawan. Pencapaian kualitas pelayanan karyawan yang dilakukan oleh karyawan tidaklah semata-mata dapat dicapai begitu saja tanpa adanya faktor-faktor yang dapat mempengaruhi atau mendukungnya, dan salah satunya adalah etika bisnis islam. Perilaku karyawan pada waktu bekerja juga dapat berpengaruh pada bagaimana kulitas pelayanan karyawan yang dilaksanakan. Sikap-sikap karyawan seperti rajin, berdedikasi, bertanggung jawab, teliti, berhati-hati, cermat dan berkemauan kuat adalah sikap utama karyawan yang akan menjadi dukungan dasar dan berpengaruh bagi pelaksanaan proses pekerjaan. Dengan adanya etika bisnis islam kuat yang dimiliki oleh karyawan, karyawan dapat menjalankan tugas serta kewajibannya dan menciptakan tingkat etika bisnis islam yang tinggi. Jika setiap karyawan memiliki sikap menyukai pekerjaannya yang dilaksanakannya karyawan akan dengan mudah dalam melaksanakan proses bekerja.

Motivasi kerja terhadap etika bisnis islam

Berdasarkan pengujian hipotesis dapat diketahui bahwa H_o yang menyatakan tidak terdapat hubungan antara motivasi kerja karyawan dengan etika bisnis islam ditolak dan hipotesis alternatif (H_a) diterima. Jadi terdapat hubungan yang signifikan antara motivasi kerja karyawan dengan etika bisnis islam di Bank Syariah Mandiri Muara Bulian. Hasil signifikan ini dapat dilihat dari hasil yang diperoleh terhadap perhitungan nilai r_{hitung} yang lebih besar dari pada r tabel. Untuk lebih jelasnya dapat dilihat dari penjelasan interprestasi terhadap r_{xy} sebagai berikut: Jika dilihat interprestasi secara kasar dari perhitungan, ternyata angka korelasi anatara varabel X_1 dan X_2 tidak terdapat tanda negatif., berarti diantara kedua variabel tersebut terdapat korelasi/hubungan yang positif, dengan memperlihatkan besarnya r_{12}= 0,867, angka ini berdasarkan pada table indeks korelasi Product Moment terletak pada interval nilai 0,70 – 0,90 korelasi antara variabel X_1 dan X_2 terdapat korelasi yang baik atau tinggi. Hasil hipotesis yang diperoleh adalah signifikan, artinya semakin baik pelaksanaan motivasi kerja karyawan maka akan menghasilkan etika bisnis islam yang baik pula pada Bank Syariah Mandiri Muara Bulian. Namun sebaliknya, semakin buruk pelaksanaan motivasi kerja karyawan maka semakin rendah pula etika bisnis islam pada Bank Syariah Mandiri Muara Bulian. Perhitungan rumus korelasi, N=52 hasilnya

adalah r_{hitung} = 0,867, r $_{table}$ = 0,228 untuk taraf 5%. Berarti $r_{hitung} > r_{tabel}$ dapat disimpulkan bahwa hipotesis yang berbunyi terdapat hubungan motivasi kerja karyawan dengan etika bisnis islam di Bank Syariah Mandiri Muara Bulian. (H_a) dapat diterima, sedangkan tidak ada hubungan motivasi kerja karyawan dengan etika bisnis islam di Bank Syariah Mandiri Muara Bulian.

SIMPULAN

Berdasarkan data yang diperoleh dari hasil analisis yang dilakukan, maka temuan dari hasil penelitian ini dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut:

1. Terdapat pengaruh positif dan signifikan motivasi kerja terhadap kualitas pelayanan karyawan pada Bank Syari'ah Mandiri Muara Bulian. Hal tersebut dapat ditunjukkan dengan nilai t_{hitung} sebesar10,950, nilai t_{tabel} = 1,988 pada taraf siginifikansi = 0,05, koefisien regresi (b1) sebesar 0,12 dan nilai koefisien jalur sebesar 0,7553. Karena nilai signifikansi $t_{hitung} > t_{tabel}$ dan koefisien regresi mempunyai nilai positif, maka dapat disimpulkan terdapat pengaruh positif dan signifikan motivasi kerja terhadap kualitas pelayanan Bank Syari'ah Mandiri Muara Bulian.
2. Terdapat pengaruh positif dan signifikan etika bisnis islam terhadap kualitas pelayanan karyawan pada Bank Syari'ah Mandiri Muara Bulian. Hal tersebut dapat ditunjukkan dengan nilai t_{hitung} sebesar 35,94, nilai t_{tabel} = 1,988 pada taraf siginifikansi = 0,05, koefisien regresi (b1) sebesar 0,24 dan nilai koefisien jalur sebesar 0,535. Karena nilai signifikansi $t_{hitung} > t_{tabel}$ dan koefisien regresi mempunyai nilai positif, maka dapat disimpulkan terdapat pengaruh positif dan signifikan etika bisnis islam terhadap kualitas pelayanan karyawan di Bank Syari'ah Mandiri Muara Bulian.
3. Terdapat pengaruh positif dan signifikan motivasi kerja dengan etika bisnis islam terhadap kualitas pelayanan karyawan pada Bank Syari'ah Mandiri Muara Bulian. Hal ini ditunjukkan dengan nilai r_{hitung} sebesar 0,867; r_{table} = 0,232, karena nilai $r_{hitung} > r_{tabel}$, maka dapat disimpulkan terdapat pengaruh positif dan signifikan motivasi kerja dan etika bisnis islam terhadap kualitas pelayanan karyawan pada Bank Syari'ah Mandiri Muara Bulian.

DAFTAR PUSTAKA

Arief, 2007, *Pemasaran Jasa & Kualitas Pelayanan,* Bayumedia Publishing, Malang

Aziz Abdul, 2013, *Etika Bisnis Perspektif Islam.* Bandung: Penerbit Alfabeta

Badeni, 2013, *Kepemimpinan dan Perilaku Organisasi*, Bandung: Alfabeta

Endang Syaifuddin Anshari, 1969, *Pokok-Pokok Pikiran Tentang Islam Dan Umatnya*, Bandung: Pelajar Bandung

Fandy Tjiptono. 2005, *Prinsip-Prinsip Total Quality Service*. Edisi 5. Yogyakarta: Penerbit ANDI

Heru Satyanugraha, 2013, *Etika Bisnis-Prinsip dan Aplikasi*, Bandung: Penerbit Alfabeta

Kasmir, 2005, *Etika Customer Service*, Jakarta: PT. Raja Grafindo.

M. Luthfi Hamidi, 2003, *Jejak-jejak Ekonomi Syariah,* Jakarta: Senayan Abadi Publishing

Philip Kotler, 2001, *Manajemen Pemasaran*: *Analisis Perencanaan dan Implementasi dan Kontrol*, Jilid 1, Jakarta: Erlangga

Rezarta Kalaja, Redi Myshketa, Francesco Scalera, 2016, Service quality assessment, Italia: by Elsevier.

Sri Nawatmi, 2010, Etika Bisnis dalam Perspektif Islam, *Jurnal Fokus Ekonomi*, 9(1).

Sugiono, 2006, *Metode Penelitian Administrasi*, Bandung: Alfabeta,

Toni Wijaya. 2011, *Manajemen Kualitas Jasa*, Jakarta: PT INdeks

Wibowo, 2013, *Perilaku dalam Organisasi*, Jakarta: Rajawali Pers