

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Perubahan dunia yang begitu cepat memaksa perusahaan dan pengusaha atau para pelaku usaha berfikir keras agar tetap eksis. Di dalam masyarakat yang selalu berkembang. Manusia senantiasa mempunyai kedudukan yang semakin penting. Meskipun kita berada, atau sedang menuju, dalam masyarakat yang berorientasi kerja, yang memandang kerja adalah sesuatu yang mulia.

Sumber daya manusia adalah faktor sentral dalam suatu organisasi. Apapun bentuk serta tujuannya organisasi dibuat berdasarkan visi untuk kepentingan anggota organisasi. Jadi manusia merupakan faktor strategis dalam semua kegiatan organisasi.

Tujuan suatu perusahaan akan tercapai dengan baik apabila karyawan dapat menjalankan tugasnya dengan baik. Karyawan yang kurang memiliki pengetahuan yang cukup tentang bidang kerjanya akan tersendat-sendat, pemborosan waktu dan faktor produksi yang lain akan diperbuat oleh golongan karyawan yang belum memiliki pengetahuan yang cukup tentang bidang kerjanya. Pemborosan ini akan berpengaruh pada kinerja karyawan dan mempertinggi biaya pencapaian tujuan perusahaan. Pengetahuan dan keterampilan saja belum cukup untuk mencapai tujuan organisasi. Motivasi karyawan dalam bekerja, juga

merupakan faktor kunci dalam mencapai kinerja karyawan dan mencapai sukses.¹

Karyawan adalah kekayaan utama suatu perusahaan dan karyawan dinilai berdasarkan kinerjanya, maka perusahaan membutuhkan karyawan yang berkompeten.² Kompetensi karyawan adalah hal yang sangat menunjang bagi perusahaan.

Lembaga keuangan mikro mengalami kemajuan yang cukup pesat di Indonesia. Akan tetapi masih belum adanya komitmen dari lembaga perbankan untuk menciptakan usaha yang lebih adil untuk lebih mensejahterakan masyarakat. Bunga bank yang menjadi dasar operasional perbankan konvensional masih digunakan, sedangkan dimata Islam hal tersebut telah jelas bahwa bunga bank adalah riba, dan riba itu haram dan dilarang oleh Allah, hal ini sesuai dengan falsafah BMT yaitu setiap lembaga keuangan yang dikhawatirkan menyimpang dari tuntunan agama, harus menjauhkan diri dari unsur riba dan menerapkan sistem bagi hasil dan perdagangan.

Baitul Māl Wattamwil (BMT) adalah salah satu dari lembaga keuangan non bank dan lembaga keuangan mikro. Baitul Māl Wattamwil merupakan suatu lembaga yang mempunyai dua istilah, yaitu baitul māl dan baitul tamwil. Baitul māl lebih mengarah pada usaha-usaha pengumpulan dan penyaluran dana yang nonprofit seperti zakat, infak,

¹ T. Hani handoko, *Manajemen Personalialia dan Sumber Daya Manusia* (Yogyakarta : BPFE, 2001), hal. 104.

² Taufiq Rahman, *Manajemen Sumber Daya Manusia Perusahaan* (Bogor : Ghalia Indonesia, 2016), hal. 4.

dan sedekah. Adapun baitul tamwil sebagai usaha pengumpulan dan penyaluran dana komersial.³

Baitul Māl Wattamwil ini juga memiliki nasabah yang biasa disebut dengan anggota, anggota adalah sebagian dari BMT. Anggota ini bersifat sukarela dan terbuka. Sebagian BMT sengaja memajukan anggotanya dengan fasilitas yang diberikan, agar para anggota percaya dan tetap bertahan menjadi bagian dari BMT

KSPPS BMT AN-NAAFI' merupakan lembaga keuangan mikro syariah yang berbasis koperasi jasa keuangan syariah yang berada di Jl. Boyolali-Solo Km.7 Mojolegi Teras, Boyolali. Salah satu lembaga keuangan yang menjalankan kegiatan usahanya selalu mengutamakan kepuasan anggota, diantaranya melayani masyarakat yang memiliki keinginan menabung dan juga memberikan fasilitas pinjaman terhadap anggota. BMT ini berdiri pada tahun 2006-2018 dan sekarang anggota yang sudah bergabung lebih dari 3000 anggota.

Kepercayaan adalah nilai yang paling dihargai dalam hubungan antar manusia atau rasa percaya yang dimiliki seseorang terhadap orang lain. Menurut Morgan dan Munt dikutip oleh Sopiah menjelaskan bahwa kepercayaan timbul karena adanya suatu rasa percaya kepada organisasi yang memang mempunyai kualitas yang dapat mengikat dirinya, seperti tindakannya yang konsisten, kompeten, jujur, adil, bertanggung jawab, suka membantu dan rendah hati (*benevolent*). Kepercayaan merupakan

³ Mardani, *Aspek Hukum Lembaga Keuangan Syariah di Indonesia (Jakarta :Prenadamedia Group, 2015)*, hal. 316.

komponen penting yang membantu mengembangkan suatu lingkungan kerja yang kondusif.⁴

Keanggotaan BMT AN-NAAFI' dari tahun 2006-2018 setiap tahunnya mengalami kenaikan, tetapi presentase kenaikannya masih kecil. Hal tersebut menjadi permasalahan tersendiri bagi BMT AN-NAAFI'. Keberhasilan suatu BMT dapat dilihat dari tingkat kepuasan dan tingkat kepercayaan anggota terhadap BMT tersebut. Tingkat kepuasan dapat diperoleh melalui pelayanan yang dapat memuaskan anggota dan tingkat kepercayaan terhadap BMT akan mempengaruhi keputusan untuk bertahan atau tidak terhadap BMT tersebut.

Dari latar belakang masalah tersebut maka penulis tertarik untuk meneliti tentang variabel yang mempengaruhi anggota, dengan mengambil judul "PENGARUH KOMPETENSI KARYAWAN TERHADAP KEPERCAYAAN ANGGOTA BMT AN-NAAFI' CABANG TERAS KABUPATEN BOYOLALI".

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah diatas, maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah :

Apakah kompetensi karyawan berpengaruh terhadap tingkat kepercayaan anggota BMT An-Naafi'?

⁴ Wibowo, *Manajemen Perubahan*, (Jakarta : PT Raja Grafindo Persada, 2006), hal.376

C. Tujuan Penelitian

Untuk mengetahui pengaruh kompetensi karyawan terhadap tingkat kepercayaan anggota BMT An-Naafi' baik secara individu (uji t) atau serempak (uji F).

D. Manfaat Penelitian

1. Bagi Peneliti

Menambah pengetahuan sekaligus penerapan teori pada kasus yang nyata tentang Pengaruh kompetensi karyawan terhadap kepercayaan anggota di BMT AN-NAAFI'.

2. Bagi Kalangan Akademisi

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan tambahan literatur atau referensi dan menambah ilmu pengetahuan penulis serta pembaca mengenai ilmu-ilmu perbankan syariah.

3. Bagi Lembaga Keuangan Syariah

Memberikan informasi bagi pihak pengelola perbankan syariah atau lembaga keuangan syariah dalam usahanya peningkatan kinerja karyawan dalam mensosialisasikan BMT kepada anggotanya, serta dapat dijadikan bahan pertimbangan dalam pengambilan keputusan.

E. Metode Penelitian

1. Jenis Penelitian dan Pendekatan

Penelitian ini termasuk penelitian lapangan, pada penelitian ini, peneliti terjun langsung ke lapangan untuk memperoleh data dari BMT AN-NAAFI' dan anggota BMT tersebut mengenai pengaruh

kompetensi karyawan terhadap kepercayaan anggota. Penelitian lapangan juga disebut dengan penelitian empiris penelitian yang datanya diambil dari kegiatan lapangan.⁵ Dalam penelitian ini peneliti secara langsung akan melakukan wawancara dan melakukan pengisian angket dengan anggota BMT.

Pendekatan pada penelitian ini adalah penelitian kuantitatif yaitu pendekatan yang banyak menggunakan logika hipotesis lalu melakukan uji di lapangan. Pada intinya pendekatan ini mendeskripsikan data berupa angka.⁶

2. Lokasi dan Penentuan Subyek Penelitian

a. Lokasi penelitian

Tempat penelitian ini akan dilakukan di BMT An-Naafi' Jl. Boyolali-Solo Km.7 Mojolegi Teras, Boyolali.

b. Penentuan subyek penelitian

1) Populasi

Sekumpulan orang atau individu, atau kejadian yang dijadikan objek penelitian. Populasi dibagi menjadi dua yaitu populasi terbatas dimana populasi ini masih dapat dihitung dari besarnya populasi. Dan populasi tidak terbatas yaitu dimana

⁵ Suryani dan Hendryadi, *Metode Riset Kuantitatif*, (Jakarta: Prenadamedia Group, 2018), hal.111.

⁶ *Ibid.*, hal. 110.

populasi sudah tidak mungkin untuk dihitung.⁷ Dalam penelitian ini jumlah populasinya adalah 3000 anggota.

2) Sampel

Sampel adalah bagian kecil populasi yang diambil untuk diteliti.⁸ Dalam penentuan jumlah sampel dalam penelitian yang akan dilaksanakan ini, untuk penelitian korelasi jumlah sampel minimal untuk memperoleh hasil yang baik adalah 30. Teknik pengambilan sampel pada penelitian ini yaitu *probability sampling* artinya sampel yang terpilih tidak didasarkan pada keinginan peneliti, sehingga setiap anggota populasi memiliki kesempatan yang sama (acak) untuk terpilih sebagai sampel.

Selain berdasar pada *icon* di atas, pengambilan sampel tersebut juga disebabkan karena adanya faktor lapangan (tempat penelitian). Apabila subjeknya kurang dari 100, lebih baik diambil semua sehingga penelitiannya merupakan penelitian populasi. Selanjutnya, jika jumlah subjeknya besar dapat diambil antara 10% - 15% atau 20% - 25% atau lebih.⁹ Dalam penelitian ini populasinya ialah 3000 anggota dan jumlah responden dalam penelitian ini adalah sebanyak 50 anggota di BMT An-Naafi' dengan rumus slovin berdasarkan tingkat kesalahan 10%.

⁷ Ating Somantri dan Sambas Ali M, *Aplikasi Statistika Dalam Penelitian* (Bandung : CV Pustaka Setia, 2014), hal.62.

⁸ *Ibid.*, hal.63

⁹ Suharsimi Arikunto, *Prosedur Penelitian; Suatu Pendekatan Praktek*, (Jakarta : Bina Aksara, 1989), hlm. 107

$$n = \frac{N}{1 + Ne^2}$$

Keterangan:

n : Sampel

N : Jumlah populasi 3000 BMT An-Naafi'

e : eror sampel (1-15 %)

$N = 3000$

$$n = \frac{3000}{1 + 3000 (0,15)^2}$$

$$= 3000 : 68,5$$

$$= 43,8$$

$$= 43, \text{ saya bulatkan menjadi } 50$$

3. Metode Pengumpulan Data

Adapun teknik pengumpulan data ini :

a. Angket (kuisisioner)

Angket adalah sejumlah pertanyaan dan pernyataan yang tertulis yang diberikan kepada responden untuk mendapatkan data yang diinginkan.¹⁰

Kuesioner dalam penelitian ini diberikan kepada anggota BMT An-Naafi' Boyolali, peneliti membagikan angket kepada anggota BMT An-Naafi' Boyolali untuk diisi dan dikembalikan kepada peneliti.

¹⁰ Suryani dan Hendryadi, *Metode Riset*, hlm.173

Skala likert juga dapat digunakan untuk mengukur sikap, pendapat dan persepsi seseorang tentang fenomena sosial, maka ini sangat populer dikalangan peneliti, karena penerapannya mudah dan sederhana. Dengan skala likert peneliti dapat menjabarkan variabel tersebut menjadi indikator variabel. Kemudian indikator variabel tersebut dapat dijadikan sebagai beberapa instrumen yang dapat berupa pertanyaan-pertanyaan.

Persepsi responden diukur menggunakan skala likert dan diberi skor sebagai berikut:

Nilai 1 Sangat Tidak Setuju (STS)

Nilai 2 Tidak Setuju (TS)

Nilai 3 Ragu-Ragu (RR)

Nilai 4 Setuju (S)

Nilai 5 Sangat Setuju (SS)

b. Wawancara

Wawancara adalah tehnik untuk mendapatkan data secara langsung dari responden dengan mengadakan hubungan secara langsung tatap muka, dengan menggunakan alat atau metode komunikasi .¹¹

Pada penelitian ini penulis melakukan wawancara dengan beberapa karyawan BMT yaitu Bapak Hijrah Oktora Timur Pasha,

¹¹ *Ibid.*, hal.183

S.T. selaku manager utama, Agung Budi Nugroho selaku marketing dan Indah Kurniawati, A.Md.

c. Dokumentasi

Dokumentasi adalah barang-barang yang tertulis, pada teknik ini peneliti menyelidiki benda-benda tertulis seperti buku, brosur, foto, dan sebagainya.¹²

4. Variabel - Variabel Penelitian

Variabel dan pengukuran merupakan penyatuan pandangan dan kesamaan pendapat mengenai beberapa istilah, dalam penelitian ini yang dijadikan sebagai variabel yang diteliti adalah sebagai berikut:

a. Variabel Penelitian

Menurut Sugiyono, variabel penelitian adalah suatu atribut atau sifat atau nilai dari orang, obyek atau kegiatan yang mempunyai variasi tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan ditarik kesimpulannya.¹³

b. Variabel Terikat (*Dependent Variable*)

Menurut Sugiyono, variabel terikat (*dependent variable*) merupakan variabel yang dipengaruhi atau yang menjadi akibat karena adanya variabel bebas. Dalam penelitian ini yang menjadi variabel terikat adalah kepercayaan anggota BMT An-Naafi' Boyolali untuk menabung atau mengajukan pembiayaan.

¹² *Ibid.*, hal.171

¹³ Sugiyono. 2012. *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif* (Bandung: Alfabeta, 2012), hal.38

c. Variabel Bebas (*Independent Variable*)

Variabel bebas (*independent variable*) adalah variabel yang mempengaruhi atau yang menjadi sebab perubahannya atau timbulnya variabel terikat (*dependent variable*).¹⁴ Variabel bebas dalam penelitian ini adalah pengetahuan, keterampilan, dan sikap karyawan (kompetensi karyawan).

5. Definisi Operasional Variabel

Kompetensi adalah kemampuan dan karakteristik yang mendasari perilaku seseorang untuk melaksanakan tugas dan kewajiban yang dibebankan kepadanya sesuai dengan hasil yang diharapkan.

Tiga karakteristik yang membentuk kompetensi yaitu: Pengetahuan, Keterampilan, dan Sikap. Untuk mengukur variabel kompetensi maka diukur berdasarkan pengetahuan (X1), keterampilan (X2), dan sikap karyawan (X3).

a. Variabel Independen

1) Pengetahuan (X1)

Pengetahuan karyawan turut menentukan berhasil tidaknya pelaksanaan tugas yang diberikan kepadanya, karyawan yang mempunyai pengetahuan yang cukup akan meningkatkan efisiensi perusahaan termasuk memberikan kepercayaan kepada

¹⁴ *Ibid.*, hal.39

anggota. Pengetahuan dalam penelitian ini diukur dengan indikator¹⁵ :

- a) Pemahaman tentang cakupan pekerjaan.
- b) Pemahaman terhadap cara pelaksanaan pekerjaan.
- c) Kesesuaian variasi pengetahuan yang dimiliki, dengan pengetahuan pelaksanaan tugas.
- d) Pemahaman tentang tantangan dalam pelaksanaan tugas.

2) Keterampilan

Karyawan yang mampu mempunyai kemampuan kerja yang baik, maka akan mempercepat pencapaian tujuan organisasi, sebaliknya karyawan yang tidak terampil akan memperlambat tujuan organisasi. Keterampilan dalam penelitian ini diukur dengan indikator¹⁶ :

- a) Kemampuan mencari informasi dalam bekerja.
- b) Sikap yang proaktif dalam bekerja.
- c) Menjaga kualitas serta teliti dalam menyelesaikan pekerjaan.

3) Sikap

Konsep diri dan nilai-nilai merujuk pada sikap. Apabila karyawan mempunyai sikap yang mendukung pencapaian tujuan organisasi maka secara otomatis segala tugas yang dibebankan

¹⁵ Mangkunegara, *Manajemen Sumber Daya Manusia dalam Perusahaan* (Bandung: PT. Remaja Rosdakarya, 2000), hal. 67

¹⁶ *Ibid.* hal. 69.

kepadanya akan dilaksanakan dengan sebaik-baiknya. Sikap dalam penelitian ini diukur dengan indikator¹⁷ :

- a) Kemampuan berkreaitifitas dalam bekerja.
- b) Memiliki semangat kerja yang tinggi.
- c) Kemampuan dalam perencanaan pekerjaan

b. Variabel Dependen

Dalam penelitian ini variabel dependen hanya satu yaitu kepercayaan anggota (Y). kepercayaan timbul karena adanya suatu rasa percaya kepada organisasi yang memang mempunyai kualitas yang dapat mengikat dirinya, seperti tindakannya yang konsisten, kompeten, jujur, adil, bertanggung jawab, suka membantu dan rendah hati (*benevolent*). Kepercayaan merupakan komponen penting yang membantu mengembangkan suatu lingkungan kerja yang kondusif. Indikator kepercayaan :

1. Loyalitas pelanggan
2. Keputusan memilih
3. Kepercayaan untuk menabung dan mengajukan pembiayaan.

6. Uji Instrumen Penelitian

Analisis data pada penelitian kuantitatif dapat dilakukan dengan berbagai cara dan langkah sebagai berikut :

¹⁷ *Ibid.*, hal.72.

a. Uji validitas dan reabilitas

1) Uji Validitas

Uji Validitas digunakan untuk menilai sah atau tidaknya suatu kuesioner. Suatu kuesioner dikatakan valid jika pertanyaan atau pernyataan tersebut mampu mengungkapkan suatu yang diukur oleh kuesioner tersebut.¹⁸

Perhitungan akan dilakukan dengan menggunakan bantuan komputer program SPSS (*Statistical Package for Social Science*).

2) Uji Reabilitas

Uji reabilitas adalah Instrumen yang sudah dapat dipercaya yang *reliabel* akan menghasilkan data yang dapat dipercaya. kenyataan dan berapa kali diambil akan menunjukkan hasil yang sama. Pengukuran ini biasanya menggunakan teknik *Cronbach's alpha*.¹⁹

b. Uji Statistik

Pada uji statistik ini akan dilakukan pengujian bagaimana ketepatan dari suatu fungsi atau formula untuk menaksir data yang dianalisis, uji analisis ini dihitung melalui nilai t hitung, F hitung dan nilai koefisien determinasi.

¹⁸ Suryani dan Hendryadi, *Metode Riset Kuantitatif*, hal. 144.

¹⁹ *Ibid.*, hal.134.

1) *Uji t test* (uji sampel individu)

Uji t digunakan mengetahui pengaruh dari variabel dependen secara individu. Dengan uji ini statistik dapat diketahui masing-masing variabel bebas dengan tingkat pemahaman tertentu.²⁰

2) *Uji F test* (uji sampel secara bersama)

Uji F ini dilakukan untuk mengetahui seberapa besar pengaruh variabel independen atau bebas, secara bersama mempengaruhi variabel dependen atau terikat.²¹

3) *Uji R2* (Koefisien Determinasi/ Korelasi Parsial)

Uji ini digunakan untuk mengetahui tingkat hubungan variabel terikat (Y) dengan variabel bebas (X), atau untuk menunjukkan seberapa besar kontribusi variabel bebas (X) pada variabel terikat (Y).²²

c. Uji Asumsi Klasik

Uji ini berfungsi untuk mengetahui kepastian bahwa persamaan regresi yang didapatkan memiliki ketepatan dalam estimasi dan tidak bias, pada uji ini menggunakan tiga uji yaitu normalitas, multikolonieritas, dan heteroskedastisitas.

²⁰ *Ibid.*, hal.296.

²¹ Bawono, *Multivariate Analysis dengan SPSS* (Salatiga: STAIN Salatiga Press, 2006), hal. 91

²² Ating Somantri dan Sambas Ali M, *Aplikasi Statistika Dalam Penelitian* (Bandung : CV Pustaka Setia, 2014), hal.232.

1) Uji Normalitas

Uji normalitas bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi variabel pengganggu atau residual memiliki distribusi normal.²³

2) Uji Multikolonieritas

Uji multikolorienitas bertujuan untuk menguji apakah model regresi ditemukan adanya korelasi antara variabel independen.

3) Uji Heteroskedastisitas

Uji heterokedastisitas bertujuan menguji apakah dalam model regresi terjadi ketidaksamaan *variance* dari residual satu pengamatan ke pengamatan yang lain.²⁴

7. Alat Analisis

Pada penelitian ini peneliti menggunakan metode pendekatan kuantitatif, dimana hasil penelitian ini berupa angka, maka akan lebih mudah diaplikasikan kedalam program SPSS, SPSS merupakan singkatan dari *Statistical Package for the Social Science*, yang dapat digunakan untuk membaca berbagai jenis data atau memasukkan data secara langsung, yang biasanya digunakan untuk penelitian lapangan.

²³ Imam Ghozali, *Aplikasi Analisis Multivariete dengan Program IBM SPSS* 23 (Semarang: Universitas Dipenogoro 2013), hal.156.

²⁴ *Ibid*, hal. 103-104.

F. Sistematika Penulisan

Sistematika penulisan skripsi nantinya akan disusun sebagai berikut:

BAB 1 PENDAHULUAN

Bab ini akan menjelaskan latar belakang masalah, rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, metode penelitian, dan sistematika penulisan.

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

Pada bab ini akan menguraikan atau menjelaskan kajian atau telaah pustaka yang berkaitan dengan judul kompetensi karyawan, kepercayaan anggota, BMT, kerangka teori, kerangka penelitian dan hipotesis.

BAB III METODE PENELITIAN

Bab ini berisi tentang gambaran umum BMT An-Naafi'. Pada bab ini akan menguraikan tentang sejarah, visi dan misi, landasan hukum, struktur organisasi dan job desk BMT An-Naafi'.

BAB IV ANALISIS DATA DAN PEMBAHASAN

Bab ini akan menjelaskan tentang karakteristik responden, analisis data, meliputi analisis setiap variabel, dan pembahasan hasil uji hipotesis.

BAB V PENUTUP

Bab ini berisi kesimpulan yang ditarik dari pembahasan dan saran-saran yang dapat dijadikan masukan bagi berbagai pihak yang berkepentingan.