

PENGARUH PEMAHAMAN ETIKA BISNIS ISLAM TERHADAP MOTIVASI KERJA KARYAWAN DAN KUALITAS PELAYANAN KARYAWAN BANK MUAMALAT CABANG JAMBI

Muhammad Andriyansyah¹, Yudha Gusti Wibowo²

Program Ekonomi Syariah, STAI Batanghari, Jambi

Program Pascasarjana, Universitas Jambi

Email korespondensi: aan.stai@yahoo.com

ABSTRACT

Quality of service is very important in the business of financial services, including in it is a service business finance that is managed by sharia. One of the syariah financial institutions that do business financial services is Bank Muamalat Branch Jambi. Service quality is determined by many factors, two of which are an understanding of Islamic Business Ethics and Employee Work Motivation. This study examines the problems related to the influence of Understanding Islamic Business Ethics on Employee Motivation and Quality of Employee Services at Muamalat Bank Jambi Branch. The approach used is a quantitative approach by examining three variables, namely understanding Islamic business ethics, employee work motivation, and employee service quality.

Keywords: *Understanding Islamic Business Ethics, Employee Work Motivation, Employee Service Quality.*

Latar Belakang

Bank syariah (*Islamic banking* atau *interest-free banking*) adalah lembaga keuangan berdasarkan etika dan sistem nilai Islam yang bebas dari bunga (riba), kegiatan spekulatif yang non-produktif seperti perjudian, bebas dari hal-hal yang tidak jelas dan meragukan (tidak pasti), berprinsip pada keadilan dan hanya membiayai kegiatan usaha yang halal, investasi yang beretika, mengedepankan nilai-nilai kebersamaan dan persaudaraan dalam berproduksi.¹

Untuk menjalankan bisnis didalam perbankan syariah khususnya bank muamalat cabang jambi yang menggunakan sistim bagi hasil, dinilai butuh pemahaman yang baik bagi semua komponen yang terkait dan terlibat didalam perbankan syariah tersebut tentang Etika Bisnis di dalam Islam, agar dapat meningkatkan motivasi dan kualitas pelayanan karyawan yang baik pula.² Dalam bertransaksi agar tidak ada salah satu pihak yang terzalimi atau dirugikan sebagaimana disebutkan dalam Al-quran,

وَأَنْتُمْ أَيُّومًا تَرْجَعُونَ فِيهِ إِلَى اللَّهِ ثُمَّ تُوَفَّى كُلُّ نَفْسٍ مَّا كَسَبَتْ
وَهُمْ لَا يُظْلَمُونَ ﴿٢٨١﴾

“Dan takutlah pada hari (ketika) kamu dikembalikan kepada Allah, kemudian setiap orang diberi balasan yang sempurna sesuai dengan apa yang telah dilakukannya, dan mereka tidak dizalimi (dirugikan) (Al-Baqarah 281). ”

Etika Bisnis Islam secara tidak langsung mempelajari tentang mana yang mengandung hal baik atau hal yan buruk, benar atau salah sesuai dengan prinsip-prinsip moralitas. Jadi etika bisnis merupakan sebuah pemikiran atau refleksi tentang moralitas dalam ekonomi dan bisnis. dalam etika bisnis islam yang di atur dalam Al-Quran bukan semata-mata upaya meraih keuntungan material, tetapi sekaligus berupaya mencapai tujuan

¹ Abdul Wahab, “Faktor-faktor yang Mempengaruhi Perilaku Masyarakat Muslim dalam Memilih Perbankan Syariah di Kota Makassar”, *Tesis Magister*, UIN Alauddin Makassar, hal. 131.

² Muhamad Ayub, *Op Cit.* , hal. 101.

spiritual, yakni pencapaian tujuan kemanusiaan sebagai makhluk dan khalifah untuk mencapai keridhoan Allah SWT.³

Pada umumnya orang mau bekerja karena didorong oleh keinginan untuk dapat memenuhi kebutuhan fisik dan rohani. Sedangkan perusahaan selalu mengharapkan agar karyawannya dapat bekerja dengan giat, mematuhi peraturan atau disiplin serta menghasilkan prestasi kerja yang baik, karena hanya dengan cara ini suatu perusahaan dapat mencapai tujuannya dengan tingkat produktifitas yang tinggi. Untuk menyatukan keinginan karyawan dan kepentingan perusahaan tersebut dan terciptanya kerjasama yang saling memberikan kepuasan bagi kedua belah pihak dibutuhkan suatu cara adalah dengan meningkatkan motivasi kerja karyawan.

Motivasi adalah proses yang menjelaskan intensitas, arah, dan ketekunan seorang individu untuk mencapai tujuannya. Sedangkan menurut hasibuan motivasi adalah rangsangan keinginan dan pemberian daya penggerak yang menciptakan kegairahan kerja seseorang agar mereka mau bekerja sama, bekerja efektif, dan terintegrasi dengan segala upayanya untuk mencapai kepuasan. ⁴Dari definisi diatas dapat diambil kesimpulan bahwa motivasi kerja adalah suatu dorongan atau proses mempengaruhi karyawan untuk bekerja demi memuaskan kebutuhan hidupnya.

Islam juga mendorong kebebasan melakukan bisnis dan transaksi financial berdasarkan beberapa larangan, etika, dan moral. Selain beberapa larangan utama, hukum Islam menetapkan serangkaian norma dan batasan lain dalam rangka menghindari keuntungan yang tidak sewajarnya dan ketidakadilan.⁵ Tujuan dari pelayanan yang baik adalah mencegah pembelotan dan membangun kesetiaan pelanggan atau customer loyalty. Pembelotan pelanggan atau berpalingnya pelanggan disebabkan karena

³ http://duniailmuweb.blogspot.com/2012/05/bab-i-pendahuluan_29.html

⁴ Edy Sutrisno, *Manajemen Sumber Daya Manusia* (Jakarta:Kencana Prenada Media Group, 2009), hal. 111.

⁵ Muhammad Ayub, *Understanding Islamic finance* (Jakarta, PT Gramedia Pustaka Utama, 2009), hal. 67.

kesalahan pemberian pelayanan maupun sistim yang digunakan oleh perusahaan dalam melayani pelanggan.⁶

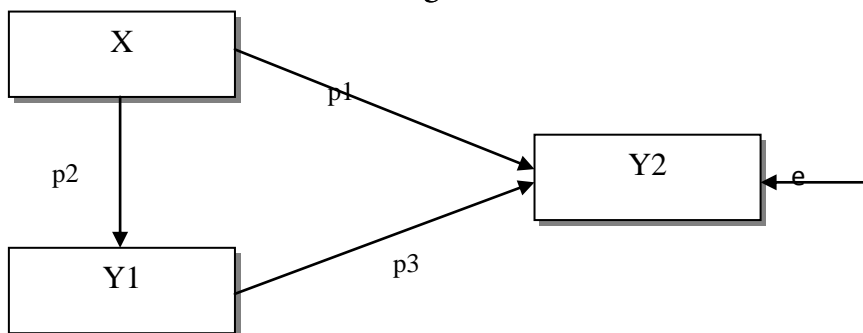
Berdasarkan uraian diatas dapat ditarik suatu kesimpulan bahwa kualitas pelayanan adalah suatu hal yang memiliki nilai tinggi dan memuaskan kesenangan para pengguna jasa dengan berupaya untuk terus menerus menambah kesempurnaan atau memperbaiki kelemahan-kelemahan.

Berdasarkan latar belakang masalah seperti yang telah diuraikan diatas, maka dapat disimpulkan bahwa yang menjadi pokok masalah dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Apakah pemahaman Karyawan tentang Etika Bisnis Islam berpengaruh terhadap motivasi kerja karyawan pada Bank Muamalat Cabang Jambi?
2. Apakah pemahaman Karyawan tentang Etika Bisnis Islam berpengaruh terhadap Kualitas Pelayanan Karyawan pada Bank Muamalat Cabang Jambi?

karena dengan penerapan etika bisnis islam dirasakan memiliki pengaruh terhadap motivasi kerja karyawan dan kualitas pelayanan karyawan, maka hal inilah yang diangkat menjadi latar belakang dan alasan pemilihan judul peneliti yaitu: **“Pengaruh Pemahaman Etika Bisnis Islam Terhadap Motivasi Kerja Karyawan pada Bank Muamalat Cabang Jambi.**

Kerangka Pikir



⁶ Ahmad Diqin, “Pengaruh Pelayanan Costomer Servic Terhadap Kepuasan Nasabah diBank Muamalat”, *Proposal Penelitian*, 2014, hal, 2

METODOLOGI PENELITIAN

A. Pendekatan Penelitian

Penelitian ini dilakukan di Bank Muamalat Cabang Jambi, yang tepatnya beralamat di daerah murni kota jambi. Penelitian ini adalah penelitian **kuantitatif** menggunakan pendekatan *Statistik Inferensi* yaitu statistic yang dimaksudkan untuk menguji hipotesis, baik hipotesis nol (H_0) maupun hipotesis alternative (H_a) mengenai kekuatan, keeratan, dan signifikansi hubungan antar variabel, Model yang digunakan dalam analisis penelitian menggunakan model *Path Analysis*, Model Path Analysis yang dibicarakan adalah pola hubungan sebab akibat.⁷

Dalam penelitian ini penulis menggunakan beberapa metode yaitu: metode Wawancara, merupakan metode pengumpulan data dengan cara bertanya langsung dengan responden.⁸ dan metode Kuesioner/Angket, merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberi seperangkat pertanyaan atau pernyataan tertulis kepada responden untuk dijawabnya.⁹

Populasi dan sampel dalam penelitian ini adalah seluruh karyawan pada Bank Muamalat Cabang Jambi. Populasi dalam penelitian ini berjumlah 101 orang karyawan. Jumlah sampel ditentukan dengan menggunakan rumus slovin berikut ini:

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

n = Jumlah sampel representatif yang diperlukan

N = Jumlah populasi keseluruhan

e = Tingkat signifikansi (error) yang ditetapkan peneliti.

⁷ Sayid Syekh, *Pengantar Statistik Ekonomi dan Sosial* (Jakarta: Gaung Persada Perss, 2011), hal. 100

⁸ Amri Amir, Junaidi, dan Yulmardi, *Op Cit.*, hal. 166.

⁹ Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*, (Bandung: ALFABETA, 2010), hal. 142.

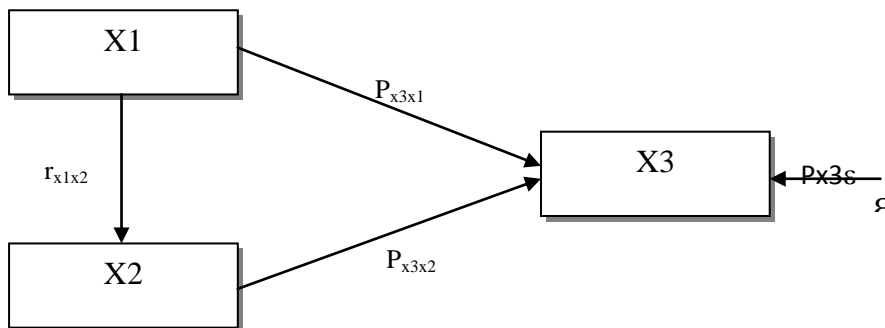
Berdasarkan rumus tersebut, maka jumlah sampel dalam penelitian ini dapat dihitung sebagai berikut:

$$\begin{aligned} n &= \frac{N}{1 + Ne^2} = \frac{101}{1 + 101(0.01)^2} \\ &= \frac{101}{1 + 101(0,001)} = \frac{101}{1 + 0,0101} = \frac{101}{1,0101} \\ &= 99,9 \text{ dibulatkan menjadi } 100 \text{ orang} \end{aligned}$$

Berdasarkan perhitungan di atas, maka jumlah sampel dalam penelitian ini adalah sebanyak **100 orang Karyawan Bank Muamalat Cabang Jambi**.

Analisis Path Untuk mengetahui besarnya pengaruh Etika bisnis Islam terhadap Motivasi kerja karyawan dan Kualitas pelayanan Bank Muamalat Cabang Jambi, digunakan model persamaan Path analysis sebagai berikut;¹⁰

Diagram Jalur



Keterangan:

- X1 = Etika Bisnis Islam
- X2 = Motivasi Kerja Karyawan
- X3 = Kualitas Pelayanan

¹⁰ Sambas Ali Muhidin dan Maman Abdurahman, *Analisis Korelasi, Regresi, dan Jalur Dalam Penelitian* (Bandung: CV. Pustaka Setia, 2007), hal. 228.

$r_{x_1x_2}$ = Koefisien korelasi variabel etika bisnis Islam X1 dengan motivasi kerja karyawan X2, menggambarkan intensitas keeratan hubungan antara variabel etika bisnis Islam dengan motivasi kerja karyawan.

$P_{x_3x_1}$ = Koefisien jalur variabel etika bisnis Islam X1 dengan kualitas pelayanan X3, menggambarkan besarnya pengaruh langsung antara variabel etika bisnis Islam terhadap kualitas pelayanan.

$P_{x_3x_2}$ = Koefisien jalur variabel motivasi kerja karyawan X2 dengan kualitas pelayanan X3, menggambarkan besarnya pengaruh langsung antara variabel motivasi kerja karyawan terhadap kualitas pelayanan.

$P_{x_3\varepsilon}$ = Koefisien jalur variabel residu ε terhadap kualitas pelayanan X3, menggambarkan besarnya pengaruh langsung antara variabel residu ε terhadap kualitas pelayanan.

Persamaan struktural untuk diagram jalur diatas adalah:

$$X_3 = P_{x_3x_1}X_1 + P_{x_3x_2}X_2 + \varepsilon$$

HASIL PENELITIAN

A. Hasil Penelitian dan Analisis Hasil Penelitian

1. Pengujian Model (*Path Analysis*) dan Uji Hipotesis

Pengujian data dilakukan dengan analisis jalur (*path analysis*), yaitu menguji pola hubungan yang mengungkap pengaruh variabel dengan atau seperangkat variabel terhadap variabel lainnya,

a. Langkah Pertama

Langkah pertama dalam analisis jalur adalah merancang model berdasarkan konsep dan teori, secara teoritis.

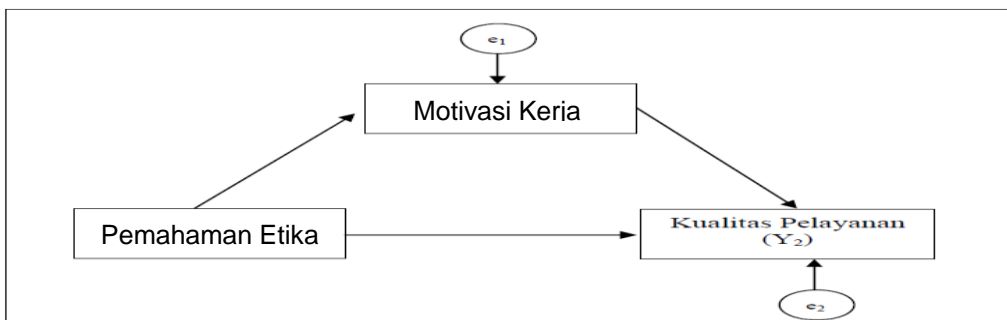
- a) Variabel pemahaman etika bisnis Islam (X) berpengaruh signifikan secara langsung terhadap motivasi kerja karyawan (Y1) PT. Bank Muamalat, Tbk. Cabang Jambi.

- b) Variabel pemahaman etika bisnis Islam (X) berpengaruh signifikan secara langsung terhadap kualitas pelayanan (Y_2) PT. Bank Muamalat, Tbk. Cabang Jambi.
- c) Variabel motivasi kerja karyawan (Y_1) berpengaruh signifikan secara langsung terhadap kualitas pelayanan karyawan (Y_2) PT. Bank Muamalat, Tbk. Cabang Jambi.

2. Langkah Kedua

Melakukan pemeriksaan terhadap asumsi yang melandasi analisis jalur, yaitu hubungan antar variabel adalah linier dan aditif. Model yang digunakan rekrusif yaitu sistem aliran kausal satu arah, sedangkan model resiprokal atau aliran kausal yang dua arah (bolak-Balik) tidak dapat dianalisis. Penilaian terhadap asumsi tersebut dapat digambarkan seperti terlihat pada diagram *path* dalam gambar 4.2.

Berdasarkan gambar maka hubungan antar variabel adalah linier, yaitu sistem aliran ke satu arah, tidak ada variabel endogen yang mempunyai pengaruh bolak balik.



Gambar 1. Penggambaran Asumsi Analisis Jalur

3. Langkah Ketiga

Langkah ketiga didalam analisis jalur adalah pendugaan parameter atau perhitungan koefisien path. Untuk pendugaan parameter dilakukan dengan analisis regresi melalui software SPSS 22.0 *for windows*. Hasil dari analisis substruktur persamaan disajikan pada bagian berikut berikut ini.

Summary dan Koefisien Jalur 1

Substruktur 1

$$Y_1 = \alpha + \beta_1 X + e_1$$

$$Y_1 = 86,32 + 2,349 X$$

$$\text{Beta} = 0,322$$

$$R^2 = 0,715$$

$$\begin{aligned} \text{Error Term } (e_1) &= \sqrt{1 - R^2} \\ &= \sqrt{1 - 0,715^2} \\ &= 0,699 \end{aligned}$$

Summary dan Koefisien Jalur 2

Substruktur 2

$$Y_2 = \alpha + \beta_2 X + \beta_3 Y_1 + e_2$$

$$Y_2 = 34,546 + 0,842 X + 1,914 Y_1$$

$$\text{Beta} = 0,714 \quad 1,202$$

$$R^2 = 0,844$$

$$\begin{aligned} \text{Error Term } (e_2) &= \sqrt{1 - R^2} \\ &= \sqrt{1 - 0,844^2} \\ &= 0,311 \\ &= 0,537 \end{aligned}$$

Berdasarkan *Summary* dan Koefisien jalur 1 dan 2 maka dapat diketahui besarnya pengaruh langsung, pengaruh tidak langsung dan pengaruh total antar variabel. Perhitungan pengaruh antar variabel adalah sebagai berikut.

a. Pengaruh Langsung

- 1) Pengaruh langsung variabel pemahaman etika bisnis Islam terhadap variabel motivasi kerja dapat dilihat dari nilai beta atau *standardized coefficient* adalah

$$X \rightarrow Y_1 = p_1 = 0,322$$

- 2) Pengaruh langsung variabel pemahaman etika bisnis Islam terhadap variabel kualitas pelayanan dapat dilihat dari nilai beta atau *standardized coefficient* adalah

$$X \rightarrow Y_2 = p_2 = 0,471$$

- 3) Pengaruh langsung variabel motivasi kerja karyawan terhadap variabel kualitas pelayanan dapat dilihat dari nilai beta atau *standardized coefficient* adalah

$$Y_1 \rightarrow Y_2 = p_3 = 0,459$$

b. Pengaruh Tidak Langsung

Pengaruh variabel pemahaman etika bisnis Islam terhadap variabel kualitas pelayanan melalui variabel motivasi kerja karyawan PT. Bank Muamalat, Tbk. Cabang Jambi dapat diperoleh dengan menggunakan rumus sebagai berikut.

$$\begin{aligned} X \rightarrow Y_1 \rightarrow Y_2 &= (p_1 \times p_3) \\ &= (0,322 \times 0,459) \\ &= 0,148 \end{aligned}$$

Nilai sebesar 0,148 memiliki arti bahwa pengaruh tidak langsung pemahaman bisnis Islam terhadap kualitas pelayanan melalui variabel

motivasi kerja karyawan PT. Bank Muamalat, Tbk. Cabang Jambi adalah sebesar 0,148 atau 14,8 persen.

c. Pengaruh Total

Pengaruh total diperoleh dari hasil perhitungan dengan menggunakan rumus berikut.

$$\begin{aligned} Total\ Effect &= \text{pengaruh langsung} + \text{pengaruh tidak langsung} \\ &= p_2 + (p_1 \times p_3) \\ &= 0,471 + (0,322 \times 0,459) \\ &= 0,471 + 0,148 \\ &= 0,619 \end{aligned}$$

Pengaruh total pemahaman etika bisnis Islam terhadap motivasi kerja dan kualitas pelayanan karyawan PT. Bank Muamalat, Tbk. Cabang Jambi adalah sebesar 0,619 atau 61,9 persen.

4. Langkah keempat

Langkah keempat dalam analisis jalur adalah melakukan pemeriksaan terhadap validitas model. Terdapat dua indikator untuk melakukan pemeriksaan validitas model yaitu koefisien determinasi total dan *theory trimming* yang hasilnya dapat disajikan sebagai berikut.

a. Hasil Koefisien Detereminasi total

$$\begin{aligned} R^2_m &= 1 - (e_1)^2 (e_2)^2 \\ &= 1 - (0,699)^2 (0,573)^2 = 0,839 \end{aligned}$$

Berdasarkan hasil perhitungan rumus koefisien determinasi total maka diperoleh bahwa keragaman data yang didapat dijelaskan oleh model adalah sebesar 83,9 persen atau dengan kata lain informasi yang terkandung dalam data sebesar 83,9 persen dapat dijelaskan oleh model, sedangkan sisanya yaitu 16,1 persen dijelaskan oleh variabel lain (tidak terdapat dalam model) dan *error*.

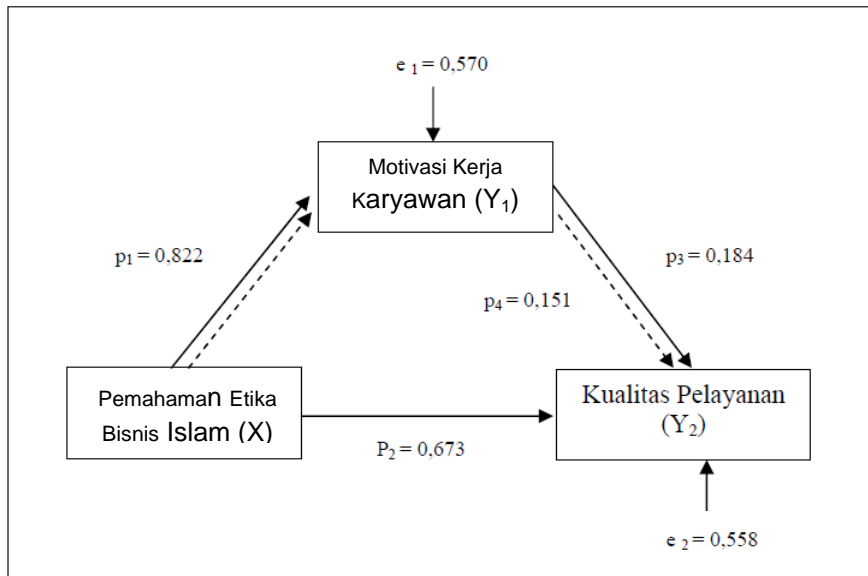
b. *Theory Trimming*

Pendekatan ini dilakukan dengan membuang jalur-jalur yang non signifikan agar memperoleh model yang benar-benar didukung oleh data empiris. Sebuah model menghasilkan bentuk hubungan yang valid

dengan nilai *level of significant* (sig) < 0,05. *Level of significant* (sig) masing-masing variabel adalah.

Substruktur 1 $X = 0,000 < 0,05$; Substruktur 2 $X = 0,000 < 0,05$; $Y_1 = 0,000 < 0,05$

Berdasarkan hasil tersebut dapat dinyatakan bahwa seluruh jalur yang dibangun dalam model konstruk sebelumnya dinyatakan valid dan sah.



Gambar 2. Validasi Model Gambar Jalur Akhir

5. Langkah kelima

Langkah kelima dalam analisis jalur adalah melakukan interpretasi terhadap hasil penelitian.

a. Pengaruh Pemahaman etika bisnis Islam terhadap motivasi kerja karyawan

Hipotesis

H₀ : Tidak ada pengaruh pemahaman etika bisnis Islam terhadap motivasi kerja karyawan

H₁ : Terdapat pengaruh pemahaman etika bisnis Islam terhadap motivasi kerja karyawan

Kriteria uji

Jika sig penelitian (t) < 0,05 maka H_0 ditolak dan H_1 diterima

Jika sig penelitian (t) > 0,05 maka H_1 ditolak dan H_0 diterima

Hasil perhitungan menunjukkan taraf signifikansi sebesar $0,000 < 0,05$ maka H_0 ditolak dan H_1 diterima. Hal ini berarti terdapat pengaruh pemahaman etika bisnis Islam terhadap motivasi kerja karyawan. Besar pengaruh yang diperoleh adalah 0,822. Angka ini menunjukkan bahwa pemahaman etika bisnis Islam memiliki pengaruh signifikan terhadap motivasi kerja karyawan sebesar 82,2 persen, sedangkan sisanya 17,8 persen dipengaruhi oleh faktor diluar model. Berpengaruh signifikan dapat diartikan bahwa apabila semakin tinggi pemahaman etika bisnis Islam karyawan maka karyawan akan semakin memiliki motivasi yang tinggi untuk dalam bekerja pada PT. Bank Muamalat, Tbk. Cabang Jambi.

b. Pengaruh pemahaman etika bisnis Islam terhadap kualitas pelayanan

Hipotesis

H_0 : Tidak ada pengaruh pemahaman etika bisnis Islam terhadap kualitas pelayanan

H_1 : Terdapat pengaruh pemahaman etika bisnis Islam terhadap kualitas pelayanan

Kriteria uji

Jika sig penelitian (t) < 0,05 maka H_0 ditolak dan H_1 diterima

Jika sig penelitian (t) > 0,05 maka H_1 ditolak dan H_0 diterima

Hasil perhitungan menunjukkan taraf signifikansi sebesar $0,000 < 0,05$ maka H_0 ditolak dan H_1 diterima. Hal ini berarti terdapat pengaruh pemahaman etika bisnis Islam terhadap kualitas pelayanan. Besar pengaruh yang diperoleh adalah 0,673. Angka ini menunjukkan bahwa pemahaman etika bisnis Islam memiliki pengaruh signifikan terhadap kualitas pelayanan sebesar 67,3 persen, sedangkan sisanya 32,7

persen dipengaruhi oleh faktor diluar model. Berpengaruh signifikan dapat diartikan bahwa semakin tinggi pemahaman etika bisnis Islam karyawan maka pelayanan dalam bekerja pada PT. Bank Muamalat Cabang Jambi akan semakin berkualitas.

c. Pengaruh motivasi kerja terhadap kualitas pelayanan

Hipotesis

H₀ : Tidak ada pengaruh motivasi kerja terhadap kualitas pelayanan

H₁ : Terdapat pengaruh motivasi kerja terhadap kualitas pelayanan

Kriteria uji

Jika sig penelitian (t) < 0,05 maka H₀ ditolak dan H₁ diterima

Jika sig penelitian (t) > 0,05 maka H₁ ditolak dan H₀ diterima

Hasil perhitungan menunjukkan taraf signifikansi sebesar $0,039 < 0,05$ maka H₀ ditolak dan H₁ diterima. Hal ini berarti terdapat pengaruh motivasi kerja karyawan terhadap kualitas pelayanan pada PT. Bank Muamalat, Tbk. Cabang Jambi. Besar pengaruh yang diperoleh adalah 0,184. Angka ini menunjukkan bahwa motivasi kerja karyawan memiliki pengaruh signifikan terhadap kualitas pelayanan yang diberikan karyawan sebesar 18,4 persen, sedangkan sisanya 81,6 persen dipengaruhi oleh faktor diluar model. Berpengaruh signifikan dapat diartikan bahwa apabila karyawan merasa puas maka kualitas pelayanannya pun akan meningkat.

B. Analisis Hasil Penelitian

Hasil analisis data secara statistik membuktikan bahwa terdapat pengaruh signifikan secara langsung antara pemahaman etika bisnis Islam terhadap motivasi kerja yang ditunjukkan dengan nilai *standardized direct effect* sebesar 0,822. Penelitian ini menemukan pengaruh signifikan secara langsung antara pemahaman etika bisnis Islam terhadap motivasi kerja karyawan.

Hasil analisis data secara statistik membuktikan bahwa terdapat pengaruh signifikan secara langsung pemahaman etika bisnis Islam terhadap kualitas pelayanan karyawan yang ditunjukkan dengan nilai *standardized direct effect* sebesar 0,673. Penelitian ini menemukan pengaruh signifikan secara langsung antara pemahaman etika bisnis Islam terhadap kualitas pelayanan karyawan.

Hasil analisis data secara statistik membuktikan bahwa terdapat pengaruh signifikan secara langsung antara motivasi kerja karyawan terhadap kualitas pelayanan karyawan yang ditunjukkan dengan nilai *standardized direct effect* sebesar 0,184. Penelitian ini menemukan pengaruh signifikan secara langsung antara motivasi kerja karyawan terhadap kualitas pelayanan karyawan.

KESIMPULAN dan SARAN

A. Kesimpulan

Hasil analisis data secara statistik membuktikan bahwa terdapat pengaruh signifikan secara langsung antara pemahaman etika bisnis Islam terhadap motivasi kerja yang ditunjukkan dengan nilai *standardized direct effect* sebesar 0,322. Penelitian ini menemukan pengaruh signifikan secara langsung antara pemahaman etika bisnis Islam terhadap motivasi kerja karyawan. Hasil analisis data secara statistik membuktikan bahwa terdapat pengaruh signifikan secara langsung pemahaman etika bisnis Islam terhadap kualitas pelayanan karyawan yang ditunjukkan dengan nilai *standardized direct effect* sebesar 0,471. Penelitian ini menemukan pengaruh signifikan secara langsung antara pemahaman etika bisnis Islam terhadap kualitas pelayanan karyawan. Hasil analisis data secara statistik membuktikan bahwa terdapat pengaruh signifikan secara tidak langsung antara etika bisnis Islam melalui motivasi kerja karyawan terhadap kualitas pelayanan karyawan yang ditunjukkan dengan nilai *standardized direct effect* sebesar 0,148. Penelitian

ini menemukan pengaruh signifikan secara langsung antara motivasi kerja karyawan terhadap kualitas pelayanan karyawan. Hasil analisis data secara statistik membuktikan bahwa terdapat pengaruh signifikan secara tidak langsung antara motivasi terhadap kualitas pelayanan melalui pemahaman etika bisnis Islam yang ditunjukkan dengan nilai *standardized indirect effect* sebesar 0,148.

B. Saran

Motivasi ditingkatkan dengan cara mengefektifkan peran pimpinan dalam memberikan arahan, bimbingan, petunjuk serta evaluasi berkenaan pelaksanaan tugas dan pekerjaan, sehingga dapat diwujudkan kondusivitas di tempat kerja. Pada sisi lainnya, ganjaran (*reward and punishment*) yang didasarkan pada hasil kerja karyawan maupun pengembangan karier perlu diperhatikan dengan baik oleh manajemen, sehingga nantinya karyawan dapat terpuaskan akan hasil kerjanya dan mengarah pada peningkatan kualitas pelayanan yang dihasilkan. Pemahaman etika bisnis Islam karyawan lebih ditingkatkan dengan memberikan pendidikan dan pembelajaran kepada karyawan mengenai kaidah-kaidah yang harus dipatuhi dalam menjalankan bisnis secara Islami. Peningkatan kualitas pelayanan kelengkapan sarana dan prasana penunjang perlu diperhatikan seperti perlengkapan keamanan (*safety work*) agar karyawan merasa aman dan nyaman dalam bekerja.

DAFTAR PUSTAKA

Kitab

Depag RI, *Al-Quran dan Terjemah*, Semarang: Diponegoro, 2009

Buku

Ahmad El-Ashker and Rodney Wilson, *Islamic Economics A. Short History* Leiden Belanda: Konin Kliske Brill NV, 2006.

Amri Amir, Junaidi, dan Yulmardi, *Metodologi Penelitian Ekonomi dan Penerapannya* Bogor: IPB Press, 2009.

- Anwar Prabu Mangkunegara, *Manajemen Sumber Daya Manusia Perusahaan* Bandung: PT Remaja Rosda Karya, 2007.
- Arman Hakim Nasution, *Manajemen Industri* Yogyakarta: CV. Andi Offset, 2006.
- Arman Hakim Nasution, *Manajemen Industri* Yogyakarta: CV. Andi Offset, 2006.
- Burhan Bungin, *Metodologi Penelitian Kuantitatif*, Jakarta: Kencana Prenada Media Group, 2008.
- Departemen Pendidikan dan Kebudayaan, *Kamus Besar Bahasa Indonesia* Jakarta: Balai Pustaka.
- Edy Sutrisno, *Manajemen Sumber Daya Manusia* Jakarta: Kencana Prenada Media Group, 2009..
- Faisal Badroen, *Etika Bisnis dalam Islam* Jakarta: Kencana Prenada Media Group, 2007.
- Fandy Tjiptono, *Menejemen Pelayanan Jasa* Yogyakarta: Andi, 2006.
- Farida Jasfar, *Manajemen Jasa Pendekatan Terpadu* Jakarta: Ghalia Indonesia, 2005.
- Hafas, "Etika dan Manajemen Sumber Daya Manusia", *Makalah*, PPs IAIN STS Jambi, 2013.
- Hendri Tanjung dan Abrista Devi, *Metode Penelitian Ekonomi Islam*, Bekasi: Gramata Publishing, 2013.
- Heru Satyanugraha, *Etika Bisnis-Prinsip dan Aplikasi*.
- HM Nadrattuzaman Hosen, dkk, *Dasar-Dasar Ekonomi Islam* Jakarta: Pusat Komunikasi Ekonomi Syariah, 2008.
- I made Wirartha, *Metodologi Penelitian sosial Ekonomi* Yogyakarta: CV. ANDI OFFSET, 2006.
- Kadarisman, *Manajemen Pengembangan Sumber Daya Manusia* Jakarta: PT Raja Grafindo Persada, 2013.
- Karl Haman, Peter Koslowski, and Christoph Luetge, *Globalisation and Business Ethics* USA: Ashgate Publishing Company, 2007.
- Kultar Singh, *Quantitative Social Research Methods* Singapore: Publications Asia Pasific Ltd, 2007.
- Masudul Alam Choudhury, *Islamic Economic And Finance* USA: Emerald Grup, 2011.

- Moenir, *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*, Jakarta: Bumi Aksara. .
- Muhamad, *Metodologi Penelitian Ekonomi Islam Pendekatan Kuantitatif* Jakarta: PT. RajaGrafindo Persada, 2008.
- Muhammad Alimin, *Etika dan Perlindungan Konsumen dalam Ekonomi Islam* Yogyakarta: BPFE.
- Muhammad Ayub, *Understanding Islamic finance* Jakarta, PT Gramedia Pustaka Utama, 2009.
- Muhammad Iqbal dan William Hunt, *Ensiklopedi Ringkas Tentang Islam* Jakarta: Taramedia, 2003.
- Muhammad Sharif Chaudhry, *Sistem Ekonomi Islam Prinsip Dasar* Jakarta: Kencana Prenada Media Group, 2012.
- R. Lukman Fauroni, *Etika Bisnis dalam Al-Qur'an* Yogyakarta: PT. LKIS Pelangi Aksara, 2006.
- S. M. Ghazanfar, *Medieval Islamic Economic Thought* London: Routledgecurzon.
- Sambas Ali Muhidin dan Maman Abdurahman, *Analisis Korelasi, Regresi, dan Jalur Dalam Penelitian* Bandung: CV. Pustaka Setia, 2007.
- Sayid Syekh pada mata kuliah Statistik Ekonomi, Pasca Sarjana IAIN STS Jambi tanggal 24 Mei 2013
- Sayid Syekh, *Pengantar Statistik Ekonomi dan Sosial* Jakarta: Gaung Persada Perss, 2011.
- Sayid Syekh, *Pengantar Statistik Ekonomi dan Sosial* Jakarta: Gaung Persada, 2011.
- Shaykh Tosun Bayrak, *The Path Of Muhammad* Word Wisdom, 2006.
- Siswanto, *Pengantar Manajemen* Jakarta: PT Bumi Aksara, 2011.
- Sudarwan Danim, *Kinerja Staf dan Organisasi* Bandung: CV Pustaka Setia, 2008.
- Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D* Bandung: Alfabeta, 2010.
- Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*, Bandung: ALFABETA, 2010.
- Suharsimi Arikunto, *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik* Jakarta: PT. Rineka Cipta, 2006.

- Syafi'I Antonio, *Bank Syariah'ah dari Teori ke Praktik* Jakarta: Tazkia Cendikia, 2003.
- Tom Gunadi, *Memantapkan Hubungan Dengan Pelanggan* Bandung: ANGKASA.
- Winardi, *Manajemen Prilaku Organisasi*. Bandung: PT Citra Aditya Bakti. 2012
- Abdul Wahab, "Faktor-faktor yang Mempengaruhi Perilaku Masyarakat Muslim dalam Memilih Perbankan Syariah di Kota Makasar", *Tesis Magister*, UIN Alauddin Makasar.
- Ahmad Diqin, "Pengaruh Pelayanan Costomer Servic Terhadap Kepuasan Nasabah diBank Muamalat", *Proposal Penelitian*, 2014.
- Betty Sakura, *Pengaruh Pemahaman Tentang Etika Bisnis Islam Terhadap Kualitas Pelayanan Nasabah Pada Bank Syariah Mandiri* Jambi: Tesis Pasca Sarjana IAIN STS Jambi, 2006.
- Hendri, "Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Citra dan Kepuasan Nasabah Bank Mega Syariah", *Tesis Magister*, PPs IAIN STS Jambi, 2013.

Internet

Diposkan oleh Hanifa Azlansyah di 10/14/2014 12. 17. 00 AM

<http://dedy londong.blogspot.com/2011/11/kualitas-pelayanan.html>

http://duniailmuweb.blogspot.com/2012/05/bab-i-pendahuluan_29.html

<http://eprints.undip.ac.id/29512/1/Skripsi008.pdf>

<http://eprints.undip.ac.id/29512/1/Skripsi008.pdf>

<http://fahmyzone.blogspot.com/2012/09/etika-bisnis-dalam-islam-vs-non-islam.html>

<http://pengertiandefinisi.com/pengertian-karyawan-dan-jenis-jenis-karyawan-di-perusahaan/>

<http://prasetyaferilian.blogspot.com/2011/11/faktor-faktor-yang-mempengaruhi.html>

<http://Winarti135.blogspot.com/2011/12/etika-bisnis-syariah.html>

[http://www. academia. edu/13848619/PENGARUH_RELIGIUSITAS_ DAN_ ETIKA_KERJA_ISLAMI_TERHADAP_MOTIVASI_ KERJA](http://www.academia.edu/13848619/PENGARUH_RELIGIUSITAS_DAN_ETIKA_KERJA_ISLAMI_TERHADAP_MOTIVASI_KERJA)

[http://www. kajianpustaka. com/2013/04/kualitas-pelayanan-pelanggan. html](http://www.kajianpustaka.com/2013/04/kualitas-pelayanan-pelanggan.html)

Maive Suuroja, *Service Quality – Main Conceptualization and Critique* Tartu: Tartu University Press, 2003 hal 13. [http://ssrn. com](http://ssrn.com)

[http://www. motivasi-islami. com/motivasi-kerja-dalam-islam/](http://www.motivasi-islami.com/motivasi-kerja-dalam-islam/)

[https://emayasila. wordpress. com/2012/10/17/teori-pelayanan/](https://emayasila.wordpress.com/2012/10/17/teori-pelayanan/)

[https://kecerdasanmotivasi. wordpress. com/2012/05/29/etika-dan-moralitas- dalam-hubungan-kerja/](https://kecerdasanmotivasi.wordpress.com/2012/05/29/etika-dan-moralitas-dalam-hubungan-kerja/)

[https://www. facebook. com/.../PENGERTIAN%20ETIKA%20DAN%20 ETIKE](https://www.facebook.com/.../PENGERTIAN%20ETIKA%20DAN%20ETIKE)

[https://www. google. co. id/search?q=pertumbuhan+aset+bank+muamalat.](https://www.google.co.id/search?q=pertumbuhan+aset+bank+muamalat.)

Perkembangan Bank Syariah di Indonesia,[http://www. bi. go. id](http://www.bi.go.id).

Tribun News. com. 9 Oktober 2013