

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Pelayanan yang baik merupakan sesuatu hal yang harus diperhatikan oleh perusahaan yang bergerak di bidang jasa. Tanpa adanya pelayanan yang baik, suatu perusahaan di bidang jasa akan sulit untuk mendapatkan atau paling tidak mempertahankan pelanggannya. Pelayanan yang diberikan oleh perusahaan di bidang jasa akan menjadi tolok ukur penilaian kepuasan konsumen terhadap perusahaan tersebut¹. Oleh sebab itu, peningkatan pelayanan dalam perusahaan jasa bisa dikatakan sebagai sesuatu yang mesti dilakukan dan dikembangkan setiap waktu.

Penilaian tentang baik tidaknya pelayanan dapat disandarkan pada etika kerja seseorang. Apabila seseorang memiliki etika kerja yang baik, maka secara otomatis akan memunculkan pelayanan yang baik pula. Sebaliknya, apabila etika kerja seseorang tersebut buruk atau tidak baik, maka pelayanan yang dihasilkan akan menjadi tidak baik pula. Hal ini dikarenakan etika berhubungan dengan nilai-nilai hubungan kemanusiaan seperti kejujuran, keadilan, dan cinta kasih².

¹ Parasuraman, A. Valerie, (Diterjemahkan oleh Sutanto) *Delivering Quality Service*, (New York: The Free Press, 2001)

² Abdul Qawi Othman dan Lynn Owen, "Adopting and Measuring Customer Service Quality (SQ) in Islamic Banking: A Case Study in Kuwait Finance House", *Internasional Journal of Islamic Financial Services*, Vol. 3 No. 1 (2001), 2.

Dalam istilah lain, etika kerja merupakan nilai-nilai yang menjadi landasan seseorang dalam melakukan suatu pekerjaan.

Etika kerja umumnya diidentikkan dengan etos kerja. Keduanya merupakan istilah yang hampir memiliki kesamaan namun sebenarnya berbeda makna. Meski demikian, kedua istilah tersebut memiliki hubungan yang erat dan saling mempengaruhi, terutama etika terhadap etos. Secara lebih lanjut, Andreas Harefa menjelaskan bahwa etika merupakan teori sedangkan etos merupakan praktek perilaku atau budaya kerja seseorang. Dengan demikian, etika yang mengacu pada nilai-nilai etis yang bertujuan meningkatkan harkat dan martabat manusia apabila dijalankan dengan benar dan sebagai landasan, maka akan melahirkan etos kerja yang etis, begitupun sebaliknya³.

Sedangkan pemaknaan kerja umumnya diidentikkan dengan segala sesuatu aktifitas yang dilakukan oleh manusia. Namun sebenarnya tidak semua aktifitas manusia dapat dikategorikan sebagai "kerja". Ada dua aspek yang dapat menjadikan suatu aktifitas manusia dapat disebut sebagai kerja. Kedua aspek tersebut adalah sebagai berikut:

1. Aktifitas yang dilakukannya karena adanya dorongan untuk melakukan sesuatu sehingga tumbuh rasa tanggung jawab untuk menghasilkan suatu karya atau produk yang berkualitas.

³ Muhammad Syakir Sula, Asuransi Syariah: Konsep dan Sistem Operasional, (Jakarta: Gema Insani Press, 2004), 74.

2. Aktifitas tersebut dilakukan dengan sengaja dan ada perencanaan sebelumnya.

Menurut Wiratman Wangsadinata, aspek-aspek etos kerja secara umum meliputi kepeloporan, kepemimpinan, kemandirian, kedisiplinan, kemampuan kerja dalam tim, dan ketangguhan dalam menghadapi kendala- kendala kerja. Untuk mencapai aspek-aspek tersebut, etos dipengaruhi oleh budaya, kebiasaan, dan system nilai yang diyakini oleh seseorang. Penjelasan tersebut mengindikasikan bahwa etos kerja seseorang dapat dinilai dari aspek- aspek yang terkandung di dalamnya di mana aspek-aspek itu memiliki sifat fluktuatif yang disebabkan oleh budaya, kebiasaan dan system nilai.

Etos kerja sebagaimana dijelaskan oleh Toto Tasmara, merupakan semangat untuk menyempurnakan segala sesuatu dan menghindari kerusakan (fasad) yang juga dekat dengan ruang lingkup ihsan. Selain istilah ihsan, etos juga dekat dengan istilah itqan yang berarti proses pekerjaan yang bersungguh-sungguh, akurat dan sempurna. Dengan demikian, dalam pandangan Qur'an, seorang muslim yang memiliki etos kerja Islam yang bersumber pada ajaran Islam maka akan memiliki sikap untuk berusaha melakukan sesuatu dengan sungguh-sungguh dan mencapai kesempurnaan serta menjauhkan dari kerusakan (fasad/negatif). Etos juga menunjukkan sikap dan harapan manusia.

Dua pendapat di atas dapat disimpulkan menjadi sebuah pernyataan yang berkesinambungan di mana aspek etos kerja secara umum yang

terbentuk dari proses budaya, kebiasaan dan sistem nilai yang mengacu pada sikap untuk berusaha melakukan sesuatu dengan sungguh-sungguh dan mencapai kesempurnaan serta menjauhkan dari kerusakan (fasad/negatif) maka akan membentuk etos kerja yang Islam.

Fenomena yang berhubungan dengan etos kerja dan disiplin kerja yang terjadi di Pondok Pesantren Ngalah. Bahwa masih kurang etos kerja dan disiplin kerja yang dimiliki oleh sebagian pengurus dalam memberikan pelayanan kepada adek-adek santri yang masih membutuhkan bimbingan, fasilitas dan kepercayaan, dimana semua santri mempunyai hak atas aspek tersebut untuk menjalankan aktivitasnya sesuai dengan arahan yang sesuai dengan syariat Islam.

Fenomena tersebut mengisyaratkan telah terjadi kesenjangan sosial terhadap santri. Oleh sebab itu, penulis bermaksud untuk melakukan penelitian yang berhubungan dengan pengaruh etos kerja dan disiplin kerja terhadap kualitas pelayanan, khususnya kasus yang terjadi di Pondok Pesantren Ngalah.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang di atas, maka perumusan masalah pada penelitian ini adalah:

1. Bagaimana pengaruh etos kerja terhadap pelayanan santri di Pondok Pesantren Ngalah ?
2. Bagaimana pengaruh disiplin kerja terhadap pelayanan santri di Pondok Pesantren Ngalah ?

C. Tujuan Penelitian

Maka tujuan penelitian dari perumusan masalah diatas adalah:

1. Untuk menguji dan menganalisis etos kerja berpengaruh terhadap pelayanan santri di Pondok Pesantren Ngalah.
2. Untuk menguji dan menganalisis disiplin kerja berpengaruh terhadap pelayanan santri di Pondok Pesantren Ngalah.

D. Hipotesis Penelitian

Hipotesis merupakan pernyataan peneliti tentang hubungan antara variabel- variabel dalam penelitian, serta merupakan pernyataan paling spesifik. Hipotesis berupa pernyataan mengenai konsep yang dapat dinilai benar atau salah jika menunjukkan pada suatu fenomena yang diamati dan diuji secara empiris. Fungsi dari hipotesis adalah pedoman untuk mengarahkan penelitian agar sesuai dengan apa yang kita harapkan.

E. Manfaat Penelitian

1. Manfaat Teoritis

Penelitian ini dapat menjadi salah satu tolak ukur untuk mengetahui pengaruh etos kerja dan disiplin kerja terhadap kualitas pelayanan santri di Pondok Pesantren Ngalah.

2. Manfaat Praktis

a. Bagi Akademis

Penelitian ini diharapkan untuk dapat memperkaya informasi, wawasan pemikiran dan pengetahuan dalam pelayanan, khususnya service quality terhadap kepuasan santri.

b. Bagi masyarakat

Kontribusi dalam meningkatkan kepercayaan masyarakat sehingga dapat meningkatkan etos kerja dan disiplin kerja terhadap pelayanan santri.

c. Bagi Praktisi

Hasil penelitian ini dapat menambah dan memperluas wawasan berpikir dalam keilmuan di bidang manajemen.

F. DEFINISI ISTILAH

Definisi variabel penelitian adalah suatu atribut atau sifat atau nilai dari orang, obyek atau kegiatan yang mempunyai variasi tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk mempelajari dan kemudian ditarik kesimpulan⁴. Berdasarkan pokok permasalahan yang diajukan, maka variabel yang akan di bahas adalah sebagai berikut :

a. Etos Kerja (X1)

Etos kerja adalah sebuah kata yang dimana kata etos ini dikenal pula kata etika, etiket yang hampir mendekati pada pengertian akhlak atau nilai-nilai yang berkaitan dengan baik buruk (moral), sehingga dalam etos tersebut terkandung gairah atau semangat yang amat kuat untuk mengerjakan sesuatu secara optimal, lebih baik dan bahkan berupaya untuk mencapai kualitas kerja yang sesempurna mungkin.

⁴ Sugiyono, Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&B (Bandung: ALFABETA, 2012), 38.

b. Disiplin Kerja (X2)

Disiplin Kerja adalah sebagai sikap mental tercermin dalam perbuatan atau tingkah laku perorangan, kelompok atau masyarakat berupa ketaatan (obedience) terhadap peraturan-peraturan atau ketentuan yang ditetapkan pemerintah atau etik norma dan kaidah yang berlaku dalam masyarakat untuk tujuan tertentu⁵.

c. Kualitas Pelayanan (Y)

Kualitas pelayanan adalah sebuah kata yang bagi penyedia jasa merupakan suatu yang harus dikerjakan dengan baik. Aplikasi kualitas sebagai sifat dari penampilan produk atau kinerja merupakan bagian utama strategi perusahaan dalam rangka meraih keunggulan yang berkesinambungan, baik sebagai pemimpin pasar ataupun sebagai strategi untuk terus tumbuh⁶.

⁵ Sinungan, Manajemen Sumber Daya Manusia Perusahaan: Dari Teori ke Praktik, Cet ke-3 (Jakarta: RajaGrafindo Persada, 2010), hal. 68

⁶ Rambat Lupiyadi dan A.Hamdana, Manajemen Pemasaran Jasa, (Jakarta : Salemba Empat, 2009), 182.