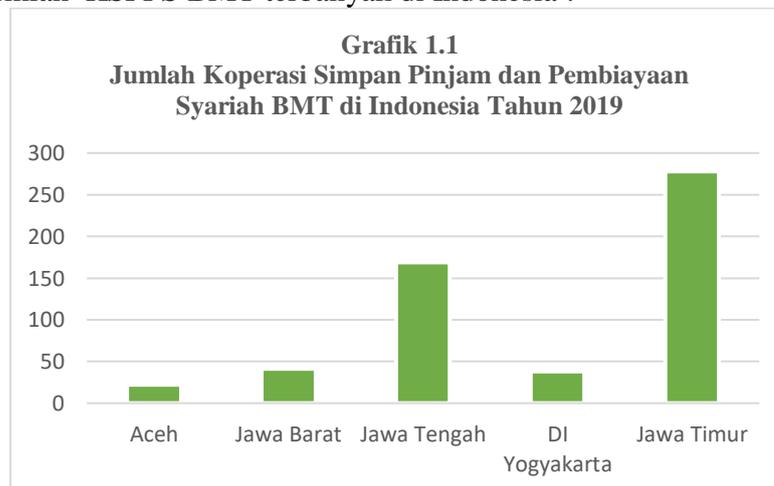


BAB I PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Baitul Mal Watamwil (BMT) sebagai lembaga keuangan mikro syariah sejak kemunculannya pada tahun 2000 sampai saat ini semakin menunjukkan pertumbuhan yang signifikan. Setiap tahunnya peningkatan jumlah penduduk Indonesia yang menjadi pengusaha UMKM terbantuan dengan adanya BMT. Kehadiran BMT mendorong sektor usaha kecil menengah sehingga menjadi penggerak perekonomian di Indonesia. Berdasarkan data Permodalan BMT (PBMT) ventura terdapat sekitar 4.500 BMT dengan anggota kurang lebih 3,7 juta orang dan aset sekitar Rp16 triliun yang dikelola sekitar 20 ribu orang.¹

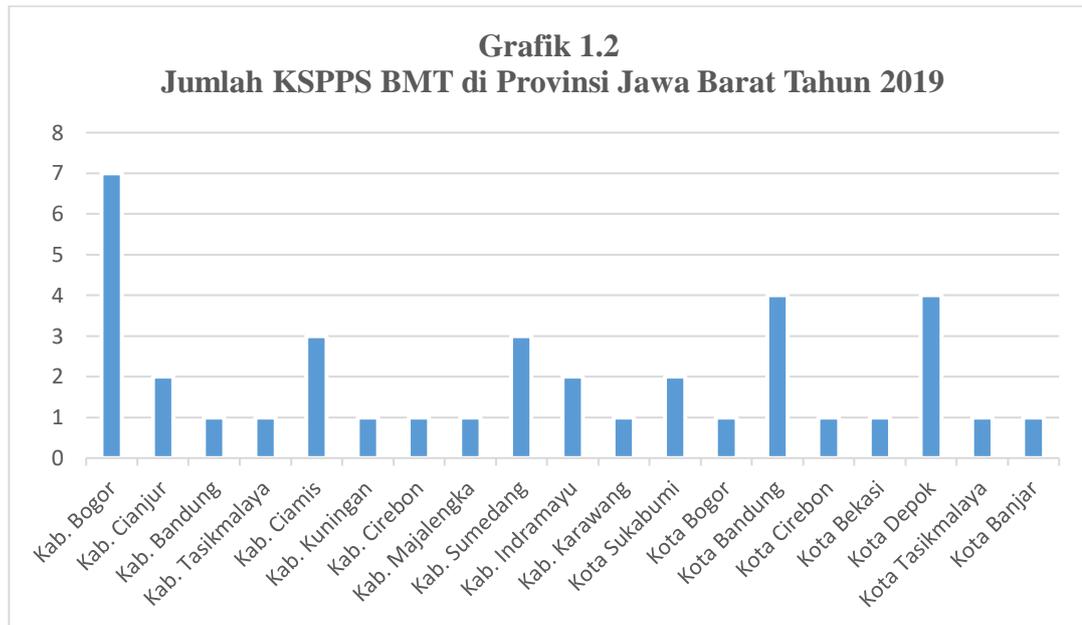
Pengawasan dan pembinaan lembaga keuangan mikro syariah termasuk koperasi BMT berada pada dua kelembagaan yaitu Otoritas Jasa Keuangan (OJK) dan Kementerian Koperasi dan UMKM. Sebagian besar BMT atau lembaga keuangan mikro di Indonesia memilih untuk berbadan hukum koperasi dengan nama Koperasi Simpan Pinjam Pembiayaan Syariah (KSPPS). Pada Tahun 2019 tercatat ada sebanyak 623 KSPPS BMT di Indonesia berdasarkan data Kementerian Koperasi dan Usaha Kecil Menengah Republik Indonesia. Berikut lima Provinsi dengan jumlah KSPPS BMT terbanyak di Indonesia :



Sumber: Kementerian Koperasi dan Usaha Kecil Menengah Republik Indonesia <http://nik.depkop.go.id/> (data diolah)

¹ Salama, S. C. U. (2018). Babak baru BMT di Indonesia. <https://www.medcom.id/ekonomi/analisa-ekonomi/5b2VgYvb-babak-baru-bmt-di-indonesia>.

Jumlah KSPPS BMT terbanyak yaitu provinsi Jawa Timur berjumlah 278 BMT, posisi kedua provinsi Jawa Tengah dengan jumlah 169 BMT, sedangkan KSPPS BMT di provinsi Jawa Barat berada diposisi ketiga sebanyak 41 BMT dengan jumlah KSPPS BMT di beberapa Kota/Kabupaten pada tahun 2019 sebagai berikut :



Sumber: Kementerian Koperasi dan Usaha Kecil Menengah Republik Indonesia
<http://nik.depkop.go.id/> (data diolah)

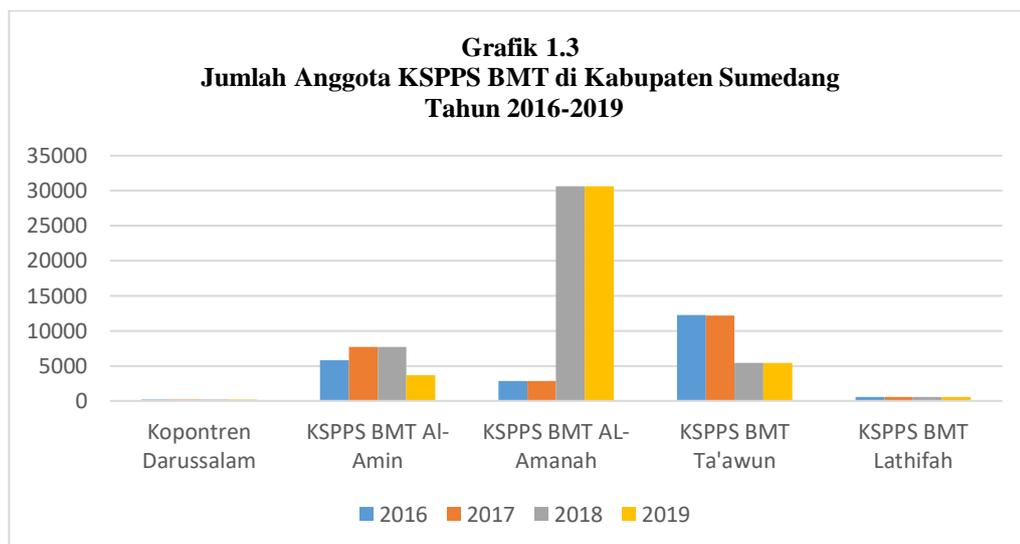
Seiring perkembangan BMT yang mencapai aset triliyuan rupiah, disisi lain banyak juga BMT yang gulung tikar, seperti yang terjadi di Kabupaten Sumedang. Tercatat 21 BMT di kabupaten Sumedang yang berbadan hukum koperasi pada Dinas Koperasi UMKM Perindustrian dan Perdagangan dengan 17 BMT berstatus aktif dan 4 BMT berstatus tidak aktif. Sampai tahun 2019 dari 21 BMT hanya 5 BMT saja yang masih aktif melaporkan Rapat Anggota Tahunan (RAT)-nya pada Dinas Koperasi UMKM Perindustrian dan Perdagangan Kabupaten Sumedang. Berikut data lima BMT yang masih aktif melaporkan hasil RAT-nya :

Tabel 1.1
Jumlah Anggota KSPPS BMT Kab. Sumedang
Tahun 2016 – 2019

No	Nama BMT	Tahun	Jumlah Anggota		Selisih
1	Kopontren Darussalam	2016	153		
		2017	153		
		2018	153		
		2019	153		
2	KSPPS BMT Al-Amin	2016	5.842		
		2017	7.677	↑	1.835
		2018	7.677		
		2019	3.696	↓	- 3.981
3	KSPPS BMT Al-Amanah	2016	2.823		
		2017	2.823		
		2018	30.651	↑	27.828
		2019	30.651		
4	KSPPS BMT Ta'awun	2016	12.290		
		2017	12.174	↓	- 116
		2018	5.422	↓	- 6.752
		2019	5.422		
5	KSPPS BMT Lathifah	2016	555		
		2017	555		
		2018	555		
		2019	555		

Sumber: Keragaan Koperasi Dinas Koperasi UMKM Perindustrian dan Perdagangan Kab. Sumedang (data diolah)

Dari data di atas dapat dianalisis bahwa pertumbuhan anggota dari tahun 2016 sampai 2019 pada Kopontren Darussalam dan KSPPS BMT Latifah stagnan, tidak terjadi peningkatan atau penurunan. Jumlah Anggota BMT terbesar tahun 2019 yaitu KSPPS BMT Al-Amanah memiliki 30.651 anggota, dengan peningkatan jumlah anggota yang awalnya 2.823 di tahun 2016, kemudian drastis meningkat 27.828 anggota di tahun 2018. BMT Al Amanah merupakan BMT peringkat pertama di Kabupaten Sumedang. Penurunan minat menjadi anggota BMT dialami KSPPS BMT Al-Amin dan KSPPS BMT *Ta'awun*. Jumlah anggota KSPPS BMT *Ta'awun* menurun tajam sebanyak 6.752 anggota pada tahun 2018 sampai sekarang. Kenaikan dan penurunan lima BMT di kabupaten Sumedang dapat digambarkan dalam grafik dibawah ini :



Sumber: Keragaan Koperasi Dinas Koperasi UMKM Perindustrian dan Perdagangan Kab. Sumedang (data diolah)

KSPPS BMT *Ta'awun* menjalankan bisnis jasa keuangan syariah pada tahun 2016 mencapai 12.290 anggota kemudian sebanyak 116 anggota mengundurkan diri di tahun 2017, dan pada tahun 2018 sampai 2019 menurun drastis sehingga anggota yang masih bertahan sebanyak 5.422 orang. Beberapa hal yang dapat menjadi penyebab penurunan jumlah anggota pada KSPPS BMT *Ta'awun*, seperti yang dikemukakan Kepala Bidang Koperasi dan UKM kabupaten Sumedang dalam sebuah wawancara. Penyebab penurunan terjadi karena : (1) Kematian Anggota KSPPS BMT *Ta'awun* Sumedang, (2) Beberapa Anggota beranggapan BMT kurang kemanfaatannya, (3) Menurut beberapa anggota, pelayanan yang dilakukan karyawan kepada anggota kurang memuaskan.

Dari uraian data singkat jumlah anggota KSPPS BMT di Kabupaten Sumedang tahun 2018-2019 menunjukkan masalah yaitu penurunan drastis anggota, sedangkan KSPPS BMT *Ta'awun* Sumedang dilihat dari kinerjanya termasuk didalamnya telah melakukan pelatihan-pelatihan yang bekerjasama dengan pihak dinas koperasi juga instansi lainnya. Permasalahan tersebut menjadi fokus penulis dimana ada ketimpangan antara pelatihan kinerja karyawan dengan kepuasan anggota. Anggota menganggap Pelayanan KSPPS BMT *Ta'awun* kurang memuaskan. Sedangkan anggota adalah pelanggan dalam bisnis syariah BMT, keberadaan anggota berarti akan menumbuhkan kembangkan kesuksesan

sebuah bisnis maka diperlukan suatu strategi untuk lebih mengembangkan bisnisnya. Menurut Don Peppers dan Martha Roger, bisnis yang sukses adalah yang dapat berhasil mendapatkan, mempertahankan dan menumbuhkan pelanggan². BMT sebagai badan usaha yang menjalankan bisnis keuangan syariah perlu untuk menarik perhatian masyarakat supaya berkelanjutan dan setia menggunakan jasa BMT dengan strategi menumbuhkan kepuasan kepada pelanggan yaitu anggota BMT. Kepuasan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang berasal dari perbandingan antara kesannya terhadap kinerja atau hasil suatu produk dan harapannya³. Pelanggan akan puas atau senang jika produk yang mereka inginkan melebihi harapan mereka dan kemudian mereka akan memberikan informasi produk tersebut kepada orang lain, teman atau kerabatnya. Sehingga hal tersebut akan meningkatkan penambahan dan pertumbuhan jumlah pelanggan dan akhirnya tercipta suatu bisnis yang sukses.

BMT menciptakan produk berbentuk jasa keuangan, yaitu dengan memberikan pelayanan keuangan. Supaya pelanggan puas dengan produk yang ditawarkan BMT, maka perlu dilakukan dengan meningkatkan kualitas pelayanan kepada masyarakat. Ada lima faktor yang mempengaruhi kepuasan pelanggan yaitu kualitas produk, kualitas pelayanan atau jasa, emosi, harga produk dan biaya⁴. Peningkatan kualitas pelayanan dapat dilakukan salah satunya dengan meningkatkan kinerja karyawan. Menurut Mowen, faktor yang paling penting untuk menciptakan kepuasan pelanggan adalah kinerja dari karyawan, yaitu kualitas pelayanan karyawan tersebut⁵. Kinerja Karyawan adalah hasil pekerjaan yang dicapai seseorang berdasarkan persyaratan-persyaratan pekerjaan⁶.

Kinerja karyawan perlu didukung oleh Sumber Daya Insani (SDI) yang kompeten dan penyediaan teknologi informasi yang mampu memenuhi kebutuhan

² Kotler, P., & Keller, K. L. (2009). *Manajemen Pemasaran*. Jakarta : Erlangga. hal 134

³ Ibid. hal 138

⁴ Lupoadi. (2001). *Manajemen Pemasaran Jasa Teori dan Praktek*.

⁵ Musanto, T. (2004). Faktor-Faktor Kepuasan Pelanggan dan Loyalitas Pelanggan: Studi Kasus pada CV. Sarana Media Advertising Surabaya. *Jurnal Manajemen & Kewirausahaan*, 6 No.2, 123–136. <http://puslit.petra.ac.id/journals/management/>

⁶ Bangun, W. (2012). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta : Erlangga.h.231

dan kepuasan anggota serta mampu mengkomunikasikan produk dan jasa BMT kepada anggota secara benar, jelas dengan tetap memenuhi prinsip-prinsip syariah. Sadono Sukirno menyebutkan bahwa Sumber daya Insani (SDI) adalah orang-orang yang ada dalam organisasi yang memberikan sumbangan pemikiran dan melakukan berbagai jenis pekerjaan dalam mencapai tujuan organisasi⁷. Pelatihan dan pengembangan karir sumber daya insani (SDI) pada BMT dinilai sangatlah penting. Tujuan pelatihan dan pengembangan karir SDI di BMT mengarahkan pada perwujudan system dan tatanan BMT yang sehat dan istiqomah dalam penerapan prinsip-prinsip syariah. Menurut Ivancevich pelatihan adalah proses sistematis untuk mengubah perilaku kerja seorang/sekelompok pegawai dalam usaha meningkatkan kinerja⁸. Sedangkan menurut Hollenbeck Pelatihan tidak hanya mengembangkan kemampuan karyawan tetapi juga mempertajam kemampuan berfikir dan kreativitas dalam rangka untuk mengambil keputusan yang lebih baik dalam waktu dan cara yang lebih produktif. Selain itu juga memungkinkan karyawan untuk berurusan dengan pelanggan secara efektif dan menanggapi keluhan mereka secara tepat waktu⁹

Selain pelatihan, pengembangan karir diperlukan juga dalam meningkatkan kinerja karyawan. Pengembangan karir adalah Serangkaian aktifitas sepanjang hidup (seperti workshop) yang berkontribusi pada eksplorasi, pemantapan, keberhasilan dan pencapaian karir seseorang sehingga diharapkan akan meningkatkan kinerjanya¹⁰. Berdasarkan permasalahan diatas, untuk itu penulis tertarik untuk menganalisa **“Pengaruh Pelatihan dan Pengembangan Karir Sumber Daya Insani terhadap Kinerja Karyawan Dan Dampaknya pada Kepuasan Anggota KSPPS BMT Ta’awun Sumedang”** .

⁷ Sukirno, S. (2011). *Pengantar Bisnis* (Cetakan ke). Jakarta : Kencana.h.173

⁸ Ivancevich, John, M., & Dkk. (2008). *Perilaku dan Manajemen Organisasi*. Jakarta : Erlangga.

⁹ Hollenbeck, Derue, & Guzzo. (2004). Bridging the gap between I/O research and HR practice: improving team composition, team training and team task design. *Human Resources Management Journal*, 4, 353–366.

¹⁰ Dessler, G. (2016). *Manajemen Sumber Daya Manusia, Human Resource management*. Jakarta: Salemba Empat.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah yang telah diuraikan diatas, maka penulis merumuskan masalah penelitian ini adalah “Bagaimanakah Pengaruh Pelatihan dan Pengembangan Karir SDI terhadap Kepuasan Anggota melalui Kinerja Karyawan KSPPS BMT *Ta'awun* Sumedang?”. Rumusan tersebut diuraikan dalam pertanyaan penelitaian sebagai berikut :

1. Apakah terdapat pengaruh Pelatihan SDI terhadap Kinerja Karyawan KSPPS BMT *Ta'awun* Sumedang secara parsial?
2. Apakah terdapat pengaruh Pengembangan Karir SDI terhadap Kinerja Karyawan KSPPS BMT *Ta'awun* Sumedang secara parsial?
3. Seberapa besar pengaruh pelatihan dan pengembangan karir SDI terhadap kepuasan Anggota KSPPS BMT *Ta'awun* Sumedang secara simultan?
4. Apakah terdapat Pengaruh Kinerja Karyawan terhadap Kepuasan Anggota BMT *Ta'awun* Sumedang secara parsial?
5. Apakah terdapat Pengaruh Pelatihan SDI terhadap Kepuasan Anggota melalui Kinerja Karyawan KSPPS BMT *Ta'awun* Sumedang?
6. Apakah terdapat Pengaruh Pengembangan Karir SDI terhadap Kepuasan Anggota melalui Kinerja Karyawan KSPPS BMT *Ta'awun* Sumedang?

C. Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah di atas, maka tujuan penelitian ini adalah untuk menganalisis :

1. Pelatihan SDI berpengaruh terhadap Kinerja Karyawan KSPPS BMT *Ta'awun* Sumedang
2. Pengembangan Karir SDI berpengaruh terhadap Kinerja Karyawan KSPPS BMT *Ta'awun* Sumedang
3. Pelatihan dan pengembangan karir SDI berpengaruh terhadap Kinerja karyawan KSPPS BMT *Ta'awun* Sumedang
4. Kinerja Karyawan berpengaruh terhadap Kepuasan Anggota BMT *Ta'awun* Sumedang

5. Pelatihan SDI berpengaruh terhadap Kepuasan Anggota melalui Kinerja Karyawan Anggota KSPPS *Ta'awun* Sumedang.
6. Pengembangan karir SDI berpengaruh terhadap Kepuasan Anggota melalui Kinerja Karyawan Anggota KSPPS *Ta'awun* Sumedang.

D. Manfaat Penelitian

Penelitian ini sedikit lebihnya memiliki suatu nilai manfaat. Adapun manfaat dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Manfaat Teoritis

- a) Mendeskripsikan pengaruh pelatihan dan pengembangan karir sumber daya insani terhadap kinerja karyawan dan dampaknya pada kepuasan anggota
- b) Memperkuat penelitian sebelumnya yang mengkaji pengaruh pelatihan dan pengembangan karir sumber daya insani terhadap kinerja karyawan dan dampaknya pada kepuasan anggota
- c) Mengembangkan teori dan konsep Manajemen Sumber Daya Manusia khususnya dalam pelatihan, pengembangan karir, kinerja karyawan dan mengembangkan teori Manajemen Pemasaran khususnya dalam kepuasan anggota (pelanggan).

2. Manfaat Praktis

- a) Bagi manajemen perusahaan, hasil penelitian ini dapat memberikan informasi bagaimana menjaga perbaikan kinerja, pengendalian internal, serta pengambilan keputusan untuk lebih mengembangkan usahanya.
- b) Bagi akademis, hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan masukan dan referensi bagi penelitian berikutnya yang tertarik untuk melakukan kajian di bidang yang sama.

E. Hasil Penelitian Terdahulu

Adapun untuk memperkuat penelitian, penulis menggunakan study empiris berupa penelitian terdahulu yang berkaitan dengan judul penelitian saat ini sebagai referensi penelitian yaitu *Pengaruh Pelatihan dan Pengembangan Karir SDI terhadap Kinerja Karyawan dan Dampaknya pada Kepuasan Anggota KSPPS BMT Ta'awun Sumedang*, diantaranya sebagai berikut:

Pertama, Shofy Liza Nurul Arafah¹¹ dengan judul *Pengaruh Pelatihan dan Pengembangan Karir terhadap Kinerja Karyawan Bagian Frontlier Pada Bank BRI Syariah Cabang Bandung*. Hasil Penelitian menunjukkan bahwa Pelatihan dan Pengembangan Karir mempunyai pengaruh positif terhadap kinerja karyawan, secara parsial pelatihan terhadap kinerja karyawan mempunyai nilai $t_{hitung} 6,123 > t_{tabel} 1,66320$ dengan nilai signifikansi $0,000 < 0,05$ menunjukkan pelatihan berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan bagian *frontliner*, sedangkan pengembangan karir terhadap kinerja karyawan bagian *frontliner* mempunyai $t_{hitung} 2,135 > t_{tabel} 1,66320$ dengan nilai signifikansi $0,000 < 0,005$ menunjukkan pengembangan karir berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan, secara bersamaan pelatihan dan pengembangan karir mempunyai nilai $F_{hitung} 21,544 > F_{tabel} 3,107$ dengan nilai signifikansi $0,000$ (Tarigan, 2018) $< 0,05$ menunjukkan secara bersama-sama berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan bagian *frontliner* pada PT Bank BRI Syariah Cabang Bandung.

Kedua, Destiana Wahyuningtyas¹² dengan judul *Pengaruh Pelatihan Kerja, Motivasi, Kompensasi, Dan Sikap Pegawai Terhadap Kinerja Pegawai Baitul Maal Wa Tamwil Di Tulungagung*. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa secara parsial, Pelatihan kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja pegawai BMT di Tulungagung, Motivasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja pegawai BMT di Tulungagung kompensasi tidak berpengaruh signifikan terhadap kinerja pegawai BMT di Tulungagung Sikap pegawai berpengaruh positif dan signifikan

¹¹ Arafah, S. L. N. (2018). *Pengaruh Pelatihan dan Pengembangan Karir terhadap Kinerja Karyawan Bagian Frontlier Pada Bank BRI Syariah Cabang Bandung*. (Bandung: UIN Sunan Gunung Djati.

¹² Wahyuningtyas, D. (2019). *Pengaruh Pelatihan Kerja, Motivasi, Kompensasi, Dan Sikap Pegawai Terhadap Kinerja Pegawai Baitul Maal Wa Tamwil Di Tulungagung*.

terhadap kinerja pegawai BMT di Tulungagung. Pelatihan kerja, motivasi, kompensasi, dan sikap pegawai berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja pegawai BMT di Tulungagung.

Ketiga, Ningsih, Suci Septia¹³ dengan judul *Pengaruh Pelatihan dan Pengembangan Karir Terhadap Kinerja Karyawan pada Bank BRI Syariah KC Madiun*. Berdasarkan hasil dari penelitian yang dilakukan maka dapat disimpulkan bahwa Pelatihan berpengaruh secara signifikan terhadap kinerja karyawan (Y) pada BRI Syariah KC Madiun dengan diperoleh nilai sig. $0,000 < 0,05$. Pengembangan karir tidak berpengaruh secara signifikan terhadap kinerja karyawan (Y) pada BRI Syariah KC Madiun dengan diperoleh nilai sig. $0,265 > 0,05$. Pelatihan dan pengembangan karir secara bersama-sama berpengaruh secara signifikan terhadap kinerja karyawan pada BRI Syariah KC Madiun dengan diperoleh nilai sig. $0,000 < 0,05$.

Keempat, Syifa Umra Syitah dan Nasir¹⁴ dengan judul *Pengaruh Pelatihan Dan Pengembangan Karir Terhadap Kinerja Karyawan Pada PT. Pegadaian (PERSERO) TBK Cabang Syariah Keutapang* Hasil penelitian menunjukkan bahwa pelatihan dan pengembangan karir baik secara parsial maupun secara simultan berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan.

Kelima, Fiqri Surikha¹⁵ dengan judul *Pengaruh Kompensasi Dan Pengembangan Karir Terhadap Kinerja Pegawai Dengan Quality Of Work Life (Qwl) Sebagai Faktor Pemoderasi Di PT. Bank BNI Syariah Kantor Cabang Bekasi* Hasil penelitian dapat disimpulkan bahwa variabel Kompensasi berpengaruh secara signifikan terhadap Kinerja Pegawai, variabel Pengembangan Karir berpengaruh secara signifikan terhadap Kinerja Pegawai, Kompensasi terhadap kinerja pegawai melalui variabel Quality of Work Life tidak perlu dilakukan atau dimoderasi,

¹³ Ningsih, S. S. (2019). *Pengaruh Pelatihan dan Pengembangan Karir Terhadap Kinerja Karyawan pada Bank BRI Syariah KC Madiun*.

¹⁴ Syifa, S. U., & Nasir, N. (2019). Pengaruh Pelatihan dan Pengembangan Karir Terhadap Kinerja Karyawan Pada PT. Pegadaian (PERSERO) TBK Cabang Syariah Keutapang. *Jurnal Ilmiah Mahasiswa Ekonomi Manajemen*, 4(3), 446–458.

¹⁵ Surikha, F. (2016). Pengaruh Kompensasi dan Pengembangan Karir terhadap Kinerja Pegawai dengan Quality of Work Life (QWL) sebagai Faktor Pemoderasi di PT. Bank BNI Syariah Kantor Cabang Bekasi. *urnal Citra Widya Edukasi*, 8(2), 109–121.

Perkembangan Karir terhadap Kinerja Pegawai melalui variabel Quality of Qork Life perlu dilakukan atau dimoderasi untuk dapat meningkatkan kinerja pegawai.

Keenam, Totok Ismawanto, R. Gunawan Setianegara, Safirda Rahmani¹⁶ dengan judul *Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Kinerja Karyawan Frontliner Terhadap Kepuasan Nasabah PT Bank Rakyat Indonesia (Persero), Tbk Kantor Cabang Balikpapan Sudirman Unit Klandasan* Hasil penelitian menyimpulkan bahwa baik secara simultan maupun parsial variabel kinerja karyawan frontliner dan kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan nasabah. Hal ini sesuai dengan hasil perhitungan uji yang telah dilakukan dengan data yang bersumber dari data primer dengan aplikasi spss. Dari hasil perhitungan nilai F hitung yang diperoleh sebesar $45,103 > F$ tabel sebesar 3,09; dan hasil uji t variabel kualitas pelayanan (X1) sebesar 3,163, serta kinerja karyawan (X2) sebesar $2,088 > 1,984$. Demikian juga dengan signifikansi, variabel kualitas pelayanan (X1) sebesar 0,002 dan kinerja karyawan frontliner (X2) sebesar 0,039 lebih kecil dari 0,05 yang berarti adanya pengaruh signifikan secara parsial antara variabel kinerja karyawan maupun kualitas pelayanan dengan variabel kepuasan nasabah.

Ketujuh, Jalaludin¹⁷ dengan judul *Pengaruh kualitas produk funding dan kinerja karyawan terhadap kepuasan anggota serta implikasinya kepada loyalitas anggota di KSPPS BMT Mitra Sadaya Bandung dan Purwakarta*. Hasil penelitian variabel kualitas produk funding mempunyai nilai $T_{hitung} 15.954 > T_{tabel} 1.653$ dengan nilai signifikansi $0.00 < 0.05$ menunjukkan kualitas produk funding berpengaruh signifikan terhadap kepuasan anggota. Variabel kinerja karyawan mempunyai nilai $T_{hitung} 20.502 > T_{tabel} 1.653$ dengan nilai signifikansi $0.00 < 0.05$ menunjukkan kinerja karyawan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan anggota. Variabel kualitas produk *funding* dan kinerja karyawan mempunyai nilai F_{hitung}

¹⁶ Ismawanto, T., Setianegara, R. G., & Rahmani, S. (2020). Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Kinerja Karyawan Frontliner Terhadap Kepuasan Nasabah PT Bank Rakyat Indonesia (Persero), Tbk Kantor Cabang Balikpapan Sudirman Unit Klandasan. *Jurnal Bisnis dan Kewirausahaan*, 16(1), 1–11.

¹⁷ Jalaludin. (2018). *Pengaruh Kualitas Produk Funding dan Kinerja Karyawan Terhadap Kepuasan Anggota serta Implikasinya kepada loyalitas Anggota Di KJKS BMT Mitra Sadaya Bandung dan Purwakarta*. Bandung : UIN Sunan Gunung Djati.

231.193 > Ftabel 2.65 dengan nilai signifikansi $0.00 < 0.05$ menunjukkan kualitas produk *funding* dan kinerja karyawan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan anggota atau nasabah. Variabel kualitas produk *funding* mempunyai nilai Thitung 16.294 > Ttabel 1.653 dengan nilai signifikansi $0.00 < 0.05$ menunjukkan kualitas produk *funding* berpengaruh signifikan terhadap loyalitas anggota. Variabel kinerja karyawan mempunyai nilai Thitung 18.305 > Ttabel 1.653 dengan nilai signifikansi $0.00 < 0.05$ menunjukkan kinerja karyawan berpengaruh signifikan terhadap loyalitas anggota. Variabel kepuasan anggota mempunyai nilai Thitung 15.583 > Ttabel 1.653 dengan nilai signifikansi $0.00 < 0.05$ menunjukkan kepuasan anggota terdapat pengaruh signifikan terhadap loyalitas anggota.

Kajian penelitian terdahulu di atas sedikit berbeda dengan penelitian yang dilakukan oleh penulis saat ini, dimana terdapat persamaan variabel yang diteliti yaitu Pelatihan dan Pengembangan SDM, Kinerja Karyawan dan Kepuasan Anggota. Berikut gambaran penelitian terdahulu dan penelitian yang penulis lakukan dalam bentuk tabel untuk mempermudah pemahaman terhadap penelitian-penelitian terdahulu yang dijelaskan di atas.

Tabel 1.2
Kajian Penelitian Terdahulu

No	Nama dan Judul Penelitian	Hasil Penelitian	Persamaan	Perbedaan
1	Shofy Liza Nurul Arafah, Pengaruh Pelatihan dan Pengembangan Karir terhadap Kinerja Karyawan Bagian Frontier Pada Bank BRI Syariah Cabang Bandung.	<ul style="list-style-type: none"> a. Secara parsial pelatihan dan berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan, b. Secara parsial pengembangan karir berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan, c. Secara simultan, pelatihan dan pengembangan karir berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan. 	a. Variabel Independen Pelatihan dan Pengembangan Karir	<ul style="list-style-type: none"> a. Tidak ada variable intervening b. Variabel dependen Kinerja Karyawan c. Objek: Bank BRI Syariah Cabang Bandung

No	Nama dan Judul Penelitian	Hasil Penelitian	Persamaan	Perbedaan
2	Destiana Wahyuningtyas, Pengaruh Pelatihan Kerja, Motivasi, Kompensasi, Dan Sikap Pegawai Terhadap Kinerja Pegawai Baitul Maal Wa Tamwil Di Tulungagung.	<ul style="list-style-type: none"> a. Secara parsial Pelatihan kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja pegawai b. Secara parsial Motivasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja pegawai c. Secara parsial kompensasi tidak berpengaruh signifikan terhadap kinerja pegawai d. Secara parsial Sikap pegawai berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja pegawai e. Secara stimultas Pelatihan kerja, motivasi, kompensasi, dan sikap pegawai berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja pegawai 	<ul style="list-style-type: none"> a. Variabel Independen Pelatihan 	<ul style="list-style-type: none"> a. Variabel independen motivasi b. Variabel independen kompensasi c. Variabel independen sikap pegawai d. Variabel dependen Kinerja Pegawai e. Tidak ada variabel intervening f. Objek: Baitul wa Tamwil di Tulungagung
3	Ningsih, Suci Septia, Pengaruh Pelatihan dan Pengembangan Karir Terhadap Kinerja Karyawan pada Bank BRI Syariah KC Madiun	<ul style="list-style-type: none"> a. Secara parsial Pelatihan berpengaruh secara signifikan terhadap kinerja karyawan b. Secara parsial Pengembangan karir tidak berpengaruh secara signifikan terhadap kinerja karyawan c. Secara simultan Pelatihan dan pengembangan karir berpengaruh secara signifikan terhadap kinerja karyawan 	<ul style="list-style-type: none"> a. Variabel independen Pelatihan b. Variabel independen Pengembangan karir 	<ul style="list-style-type: none"> a. Tidak terdapat variable intervening b. Variabel dependen Kinerja Karyawan c. Objek : BRI Syariah KC Madiun
4	Syifa Umra Syitah dan Pengaruh Pelatihan Dan Pengembangan Karir Terhadap Kinerja Karyawan Pada PT. Pegadaian (PERSERO) TBK Cabang Syariah Keutapang pelatihan dan pengembangan karir baik secara parsial maupun secara simultan berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan.	<ul style="list-style-type: none"> a. Secara parsial Pelatihan berpengaruh signifikan terhadap Kinerja Karyawan. b. Secara <i>parsial</i> Pengembangan karir berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan. c. Secara simultan berpengaruh signifikan antara pelatihan dan pengembangan karir terhadap Kinerja Karyawan 	<ul style="list-style-type: none"> a. Variabel independen Pelatihan b. Variabel independen Pengembangan Karir 	<ul style="list-style-type: none"> a. Tidak terdapat variable intervening b. Variabel dependen Kinerja Karyawan c. Objek : PT. Pegadaian (PERSERO) TBK Cabang Syariah Keutapang

No	Nama dan Judul Penelitian	Hasil Penelitian	Persamaan	Perbedaan
6	Totok Ismawanto, R. Gunawan Setianegara, Safirda Rahmani Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Kinerja Karyawan Frontliner Terhadap Kepuasan Nasabah PT Bank Rakyat Indonesia (Persero), Tbk Kantor Cabang Balikpapan Sudirman Unit Klandasan	<ul style="list-style-type: none"> a. Secara parsial kinerja karyawan frontliner berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah b. Secara parsial kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah c. Secara simultan kinerja karyawan frontliner dan kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah 	a. Variabel dependen kepuasan nasabah	<ul style="list-style-type: none"> a. Variabel independen kinerja karyawan b. Variabel independen kualitas pelayanan c. Tidak terdapat variabel intervening d. Objek: PT Bank Rakyat Indonesia (Persero), Tbk Kantor Cabang Balikpapan Sudirman Unit Klandasan
7.	Jalaludin, Pengaruh kualitas produk funding dan kinerja karyawan terhadap kepuasan anggota serta implikasinya kepada loyalitas anggota di KSPPS BMT Mitra Sadaya Bandung dan Purwakarta	<ul style="list-style-type: none"> a. Secara parsial kualitas produk funding berpengaruh signifikan terhadap kepuasan anggota b. Secara parsial kinerja karyawan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan anggota c. Secara simultan kualitas produk funding dan kinerja karyawan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan anggota atau nasabah. d. Secara parsial kualitas produk funding berpengaruh signifikan terhadap loyalitas anggota e. Secara parsial kinerja karyawan berpengaruh signifikan terhadap loyalitas anggota. f. Secara parsial kepuasan anggota berpengaruh signifikan terhadap loyalitas anggota. 	a. Variabel dependen kepuasan anggota	<ul style="list-style-type: none"> a. Variabel independen kualitas produk b. Variabel independen Kinerja Karyawan c. variabel intervening loyalitas anggota d. Objek: KSPPS BMT Mitra Sadaya Bandung dan Purwakarta

Sumber : Shofy Liza Nurul Arafah¹⁸; Destiana Wahyuningtyas¹⁹; Ningsih, Suci Septia.²⁰; Syifa Umra Syitah dan Nasir²¹; Fiqri Surikha²²; Totok Ismawanto, R. Gunawan Setianegara , Safirda Rahmani ²³; Jalaludin ²⁴ (data diolah)

Dapat dilihat penelitian-penelitian terdahulu tersebut di atas, menggambarkan persamaan dan perbedaan dengan penelitian terdahulu yang sejenis. Persamaan penelitian ini dengan sebelumnya terdapat pada variabel independen maupun dependen yang digunakan yaitu Pelatihan dan Pengembangan karir SDI, Kinerja Karyawan dan Kepuasan Anggota. Perbedaan penelitian terlihat juga dari variabel independen, variabel intervening, variabel dependen dan objek penelitian.

Beberapa persamaan penelitian yang akan dilakukan penulis dengan penelitian sebelumnya yaitu pada variabel independen, baik variabel pelatihan dan variabel pengembangan karir seperti penelitian yang dilakukan Shofy Liza Nurul Arafah, Destiana Wahyuningtyas, Ningsih, Suci Septia, Syifa Umra Syitah, dan Fiqri Surikha. Kemudian persamaan lainnya pada variabel dependen yaitu kepuasan pelanggan, sama seperti penelitian yang telah dilakukan Totok Ismawanto, R. Gunawan Setianegara , Safirda Rahmani dan Jalaludin

¹⁸ Arafah, S. L. N. (2018). *Pengaruh Pelatihan dan Pengembangan Karir terhadap Kinerja Karyawan Bagian Frontier Pada Bank BRI Syariah Cabang Bandung*. (Bandung: UIN Sunan Gunung Djati.

¹⁹ Wahyuningtyas, D. (2019). *Pengaruh Pelatihan Kerja, Motivasi, Kompensasi, Dan Sikap Pegawai Terhadap Kinerja Pegawai Baitul Maal Wa Tamwil Di Tulungagung*.

²⁰ Ningsih, S. S. (2019). *Pengaruh Pelatihan dan Pengembangan Karir Terhadap Kinerja Karyawan pada Bank BRI Syariah KC Madiun*.

²¹ Syifa, S. U., & Nasir, N. (2019). Pengaruh Pelatihan dan Pengembangan Karir Terhadap Kinerja Karyawan Pada PT. Pegadaian (PERSERO) TBK Cabang Syariah Keutupang. *Jurnal Ilmiah Mahasiswa Ekonomi Manajemen*, 4(3), 446–458.

²² Surikha, F. (2016). Pengaruh Kompensasi dan Pengembangan Karir terhadap Kinerja Pegawai dengan Quality of Work Life (QWL) sebagai Faktor Pemoderasi di PT. Bank BNI Syariah Kantor Cabang Bekasi. *urnal Citra Widya Edukasi*, 8(2), 109–121.

²³ Ismawanto, T., Setianegara, R. G., & Rahmani, S. (2020). Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Kinerja Karyawan Frontliner Terhadap Kepuasan Nasabah PT Bank Rakyat Indonesia (Persero), Tbk Kantor Cabang Balikpapan Sudirman Unit Klandasan. *Jurnal Bisnis dan Kewirausahaan*, 16(1), 1–11.

²⁴ Jalaludin. (2018). *Pengaruh Kualitas Produk Funding dan Kinerja Karyawan Terhadap Kepuasan Anggota serta Implikasinya kepada loyalitas Anggota Di KJKS BMT Mitra Sadaya Bandung dan Purwakarta*. Bandung : UIN Sunan Gunung Djati.

Sedangkan perbedaan-perbedaan penelitian yang akan dilakukan penulis yaitu tidak terdapat variable intervening pada penelitian yang dilakukan Shofy Liza Nurul Arafah, Destiana Wahyuningtyas, Ningsih, Suci Septia, Syifa Umra Syitah, Fiqri Surikha, Totok Ismawanto, R. Gunawan Setianegara dan Safirda Rahmani. Penelitian sebelumnya terdapat variabel intervening pada penelitian Jalaludin. Perbedaan variabel dependen yaitu kinerja karyawan dilakukan pada penelitian Shofy Liza Nurul Arafah, Destiana Wahyuningtyas, Ningsih, Suci Septia, Syifa Umra Syitah dan Fiqri Surikha,. Variabel independen juga terdapat perbedaan pada penelitian yang dilakukan Destiana Wahyuningtyas menggunakan variabel motivasi, kompensasi dan sikap pegawai. Demikian juga dengan penelitian Fiqri Surikha menggunakan tambahan independen kompensasi dan penelitian Totok Ismawanto, R. Gunawan Setianegara dan Safirda Rahmani menggunakan variabel independen kinerja karyawan dan kualitas pelayanan serta penelitian Jalaludin menggunakan variabel independen kualitas produk dan kinerja karyawan Terakhir perbedaan juga terdapat objek penelitian yang dilakukan penulis dengan penelitian-penelitian sebelumnya.

F. Kerangka Berpikir

Dalam menjalankan usahanya, Koperasi Simpan Pinjam dan Pembiayaan Syariah (KSPPS) *Baitul Maal Wa Tamwil* (BMT) perlu untuk menarik perhatian masyarakat supaya berkelanjutan dan setia menggunakan jasa BMT yaitu dengan cara dan strategi menumbuhkan kepuasan kepada pelanggan/anggota BMT. Kepuasan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang berasal dari perbandingan antara kesannya terhadap kinerja atau hasil suatu produk dan harapannya²⁵. Kinerja Karyawan akan berdampak pada kepuasan anggota. Sebagaimana dalam firman Allah :

قَالَتْ إِحْدَاهُمَا يَا أَبَتِ اسْتَأْجِرْهُ إِنَّ خَيْرَ مَنِ اسْتَأْجَرْتَ الْقَوِيُّ الْأَمِينُ

Salah seorang dari kedua wanita itu berkata: "Ya bapakku ambillah ia

²⁵ Kotler, P., & Keller, K. L. (2009). *Manajemen Pemasaran*. Jakarta : Erlangga. h.5

sebagai orang yang bekerja (pada kita), karena sesungguhnya orang yang paling baik yang kamu ambil untuk bekerja (pada kita) ialah orang yang kuat lagi dapat dipercaya"

Dalam ayat tersebut dijelaskan bahwa Sumber Daya Insani yang baik untuk bekerja adalah tidak hanya secara fisik kuat, tetapi juga dapat dipercaya. Kepercayaan Anggota BMT terhadap karyawannya merupakan bentuk kepuasan Anggota. Anggota akan merasa puas dengan pelayanan baik yang dilakukan melalui kinerja karyawannya, sehingga anggota yang puas akan menumbuhkan anggota – anggota baru lainnya, berarti dengan begitu menambah anggota juga dapat mempertahankan anggota, dan pada akhirnya tercapai tujuan BMT yaitu kesuksesan dalam usahanya.

Faktor yang paling penting untuk menciptakan kepuasan pelanggan adalah kinerja dari karyawan, yaitu kualitas pelayanan karyawan tersebut. Menurut Jalaludin²⁶ kinerja karyawan berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan anggota, sama halnya juga penelitian Totok Ismawanto, R. Gunawan Setianegara dan Safirda Rahmani²⁷ membuktikan demikian. Kinerja Karyawan adalah hasil pekerjaan yang dicapai seseorang berdasarkan persyaratan-persyaratan pekerjaan²⁸. Menurut Gomes Kinerja karyawan (prestasi kerja) adalah hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dicapai oleh seorang karyawan dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya²⁹ Kinerja karyawan perlu didukung oleh Sumber Daya Insani (SDI) yang kompeten dan penyediaan teknologi informasi yang mampu memenuhi kebutuhan dan kepuasan anggota serta mampu mengkomunikasikan produk dan

²⁶ Jalaludin. (2018). *Pengaruh Kualitas Produk Funding dan Kinerja Karyawan Terhadap Kepuasan Anggota serta Implikasinya kepada loyalitas Anggota Di KJKS BMT Mitra Sadaya Bandung dan Purwakarta*. Bandung : UIN Sunan Gunung Djati.

²⁷ Ismawanto, T., Setianegara, R. G., & Rahmani, S. (2020). Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Kinerja Karyawan Frontliner Terhadap Kepuasan Nasabah PT Bank Rakyat Indonesia (Persero), Tbk Kantor Cabang Balikpapan Sudirman Unit Klandasan. *Jurnal Bisnis dan Kewirausahaan*, 16(1), 1–11.

²⁸ Bangun, W. (2012). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta : Erlangga.

²⁹ Arafah, S. L. N. (2018). *Pengaruh Pelatihan dan Pengembangan Karir terhadap Kinerja Karyawan Bagian Frontlier Pada Bank BRI Syariah Cabang Bandung*. (Bandung: UIN Sunan Gunung Djati..

jasa BMT kepada anggota secara benar, jelas dengan tetap memenuhi prinsip-prinsip syariah. Sumber Daya Insani tidak hanya dituntut untuk Profesional, kejujuran juga menjadi dasar dalam menjalankan pekerjaan atau bisnis sebagaimana disebutkan dalam surat At Taubah ayat 119 :

يَا أَيُّهَا الَّذِينَ ءَامَنُوا اتَّقُوا اللَّهَ وَكُونُوا مَعَ الصَّادِقِينَ

Hai orang-orang yang beriman bertakwalah kepada Allah, dan hendaklah kamu bersama orang-orang yang benar.

Maka penting dilakukan pelatihan dan pengembangan karir untuk mewujudkan SDI yang kompeten. Dengan mengadakan Pelatihan dan pengembangan karir akan dapat mengembangkan kompetensi, kemampuan dan keahlian karyawan BMT terutama kemampuan Sumber Daya Manusianya sesuai dengan prinsip Islam berdasar pada Al-Qur'an dan As-Sunah. Arafah³⁰ dan Syifa serta Nasir³¹ dalam penelitiannya menyebutkan bahwa pelatihan dan pengembangan karir mempengaruhi secara positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan.

Pelatihan adalah proses sistematis untuk mengubah perilaku kerja seorang/sekelompok pegawai dalam usaha meningkatkan kinerja³² Sejalan dengan pemikiran Ivancevich, Simanora berpendapat bahwa; Pelatihan adalah keseluruhan kegiatan untuk memberi, memperoleh meningkatkan, serta mengembangkan kompetensi kerja, produktivitas, disiplin, sikap, dan etos kerja pada tingkat keterampilan dan keahlian tertentu sesuai dengan jenjang kualifikasi jabatan dan pekerjaan³³

³⁰ Arafah, S. L. N. (2018). *Pengaruh Pelatihan dan Pengembangan Karir terhadap Kinerja Karyawan Bagian Frontier Pada Bank BRI Syariah Cabang Bandung*. (Bandung: UIN Sunan Gunung Djati..

³¹ Syifa, S. U., & Nasir, N. (2019). Pengaruh Pelatihan dan Pengembangan Karir Terhadap Kinerja Karyawan Pada PT. Pegadaian (PERSERO) TBK Cabang Syariah Keutupang. *Jurnal Ilmiah Mahasiswa Ekonomi Manajemen*, 4(3), 446–458.

³² Ivancevich, John, M., & Dkk. (2008). *Perilaku dan Manajemen Organisasi*. Jakarta : Erlangga. h.37

³³ Simamora, H. (2006). *Manajemen Sumber daya Manusia*. Yogyakarta :STIE YKPN.h.182

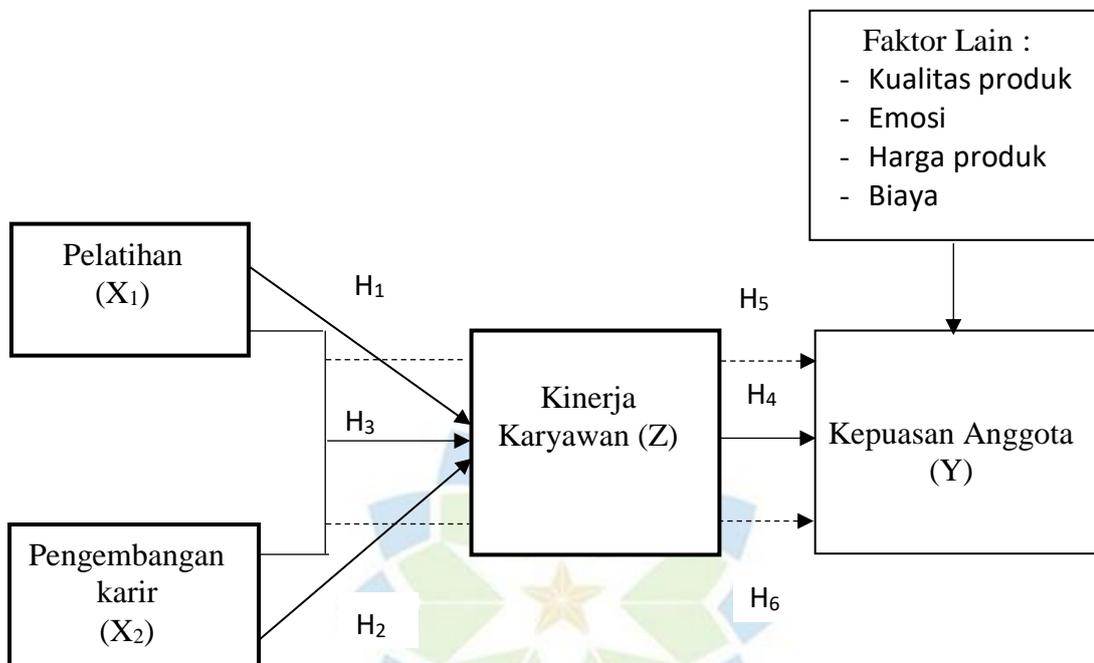
Dengan mengikuti pelatihan, sumber daya Insani (SDI) akan sejalan dengan prinsip BMT memiliki profesionalitas tinggi yaitu kecerdasan emosional, spiritual dan intelektual. Selain pelatihan untuk memiliki sumber daya insani yang professional, cerdas emosional, spiritual dan intelektual tinggi, diperlukan pengembangan karyawan yang dapat mengembangkan karirnya untuk menunjang hidup di masa depan yang lebih baik. Pengembangan Karir diartikan serangkaian aktifitas sepanjang hidup (seperti workshop) yang berkontribusi pada eksplorasi, pemantapan, keberhasilan dan pencapaian karir seseorang³⁴. Aktifitas pengembangan karir akan mencerminkan profesionalisme sumber daya Insani dibangun dengan semangat untuk terus belajar guna mencapai tingkat standar kerja yang tinggi. Sumber Daya Insani harus dinamis dalam menjalankan karirnya seperti yang diungkapkan dalam Al Qur'an surat Ar-Rdu ayat 11:

إِنَّ اللَّهَ لَا يُغَيِّرُ مَا بِقَوْمٍ حَتَّىٰ يُغَيِّرُوا مَا بِأَنْفُسِهِمْ ۗ

Sesungguhnya Allah tidak merubah keadaan sesuatu kaum sehingga mereka merubah keadaan yang ada pada diri mereka sendiri.

BMT mengadakan pelatihan dan pengembangan karir kepada karyawannya dengan tujuan untuk meningkatkan mutu SDI yang kompetitif, potensial, memiliki mentalitas keislaman yang baik dan mampu memunculkan inovasi yang bermanfaat bagi masyarakat.. Dengan demikian hubungan antara Pelatihan dan Pengembangan Karir terhadap Kepuasan Konsumen melalui Kinerja Karyawan dapat digambarkan sebagai berikut :

³⁴ Dessler, G. (2016). *Manajemen Sumber Daya Manusia, Human Resource management*. Jakarta: Salemba Empat.



Gambar 1.1
Kerangka Berpikir

G. Hipotesis Penelitian

Hipotesis merupakan jawaban sementara terhadap masalah penelitian, oleh karenanya rumusan masalah sebuah penelitian dinyatakan dalam bentuk kalimat pertanyaan (Ningsih, 2019). Maka penulis mengajukan hipotesis penelitian sementara sebagai berikut:

- H₁ = Pelatihan SDI berpengaruh signifikan terhadap Kinerja Karyawan BMT *Ta'awun* Sumedang
- H₂ = Pengembangan Karir berpengaruh signifikan terhadap Kinerja Karyawan BMT *Ta'awun* Sumedang
- H₃ = Pelatihan dan Pengembangan karir SDI berpengaruh signifikan terhadap Kinerja Karyawan BMT *Ta'awun* Sumedang

- H₄ = Kinerja Karyawan berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Anggota BMT *Ta'awun* Sumedang
- H₅ = Pelatihan SDI berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Anggota melalui Kinerja Karyawan KSPPS BMT *Ta'awun* Sumedang
- H₆ = Pengembangan Karir SDI berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Anggota melalui Kinerja Karyawan KSPPS BMT *Ta'awun* Sumedang

