

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Ekonomi ialah sosiologi yang mencakup penyelidikan dalam memutuskan dan memperhitungkan semua hal yang dibutuhkan dalam keputusan tersebut. Permasalahan utama yang terdapat dalam perekonomian ialah ketika terbatasnya sumber daya alam dalam memenuhi permintaan. Modal, tanah, dan tenaga kerja merupakan faktor-faktor produksi yang hanya dapat dikuasai, dimanfaatkan, dan ditentukkan perannya oleh pelaku individu, perusahaan, dan anggota lain dari masyarakat. Tanah merupakan sumber daya alam seperti, gas, oil, dan batu bara. Modal merupakan segala sesuatu yang dapat membantu menghasilkan seperti, pendidikan, kapital, dan mesin. Serta tenaga kerja yang merupakan aset manusia sebagai pekerja.¹ Pekerja merupakan penggerak terhadap pemanfaatan dan pengelolaan faktor produksi lainnya seperti tanah dan modal yang dimiliki.

Persaingan usaha menjadi begitu kuat di era globalisasi seperti saat ini, sehingga setiap pengusaha atau perusahaan harus terus bersaing agar menjadi yang terbaik disetiap persaingan usaha. Untuk itu, sumber daya manusia (SDM) yang dipunyai oleh perusahaan haruslah merupakan SDM yang berkualitas. Perubahan demi perubahan harus terus dilakukan dalam meningkatkan kualitas SDM sebagai tenaga kerja yang menjalankan roda bagi perusahaan karena dalam kemajuan dan pengembangan suatu perusahaan perlu efektifitas kerja yang baik supaya dapat meghasilkan pelayanan yang baik pula.

¹ Paulus Kurniawan dan Made Kembar Sri Budhi, *Pengantar Ekonomi Mikro dan Makro* (Yogyakarta: CV. Andi Offset, 2015), 1-2.

Kepuasan konsumen atau pembeli juga merupakan hal penting bagi suatu perusahaan. Sebuah kepuasan akan dirasakan oleh konsumen apabila telah mendapatkan pelayanan yang baik serta semua yang diinginkan dalam pelayanan tersebut terpenuhi. Apabila kepuasan yang diharapkan telah didapat, maka konsumen pasti akan melakukan pembelian kembali dan juga bisa membawa konsumen-konsumen baru pada perusahaan tersebut akibat kesan baik yang dirasakan dalam pelayanan yang dilakukan. Ini jelas akan sepenuhnya produktif bagi perusahaan.

Unsur manajemen sumber daya manusia menjadikan manusia sebagai tenaga kerja dalam perusahaan. Manusia umumnya menganggap bagian yang berfungsi dan dominan dalam setiap tindakan perusahaan sebab manusia berposisi sebagai pelaku, perencana, dan penentu terhadap terciptakan *goals* oleh perusahaan. Tujuan tersebut tentunya tidak akan diakui tanpa pekerjaan yang berfungsi dari karyawannya. Secanggih apapun alat atau mesin yang dimiliki perusahaan, tentunya menjadi percuma jika tanpa diiringi oleh karyawan yang kompeten.² Dengan semakin banyaknya asosiasi perusahaan, setiap organisasi yang baru berdiri atau yang sudah berdiri sebelumnya pasti harus siap menghadapi persaingan bisnis. Semakin banyak organisasi yang dikandung, semakin banyak persyaratan untuk (SDM) akan terlibat dengan mengelola organisasi-organisasi ini. Organisasi memiliki kepentingan dalam terus mengerjakan presentasi, semuanya sama. Ini harus dilakukan agar SDM yang terpilih dan telah mendapat kepercayaan dalam mengawasi perusahaan dapat terus ditingkatkan kinerjanya.

² Fajar Nur'aini Dwi Fatimah, *Panduan Praktis Evaluasi Kinerja Karyawan* (Yogyakarta: Anak Hebat Indonesia, 2021), 5.

Dengan begitu, setiap karyawan yang dimiliki akan menjadi semakin profesional dan produktif dalam berkarya.³

Sesuatu yang harus dipertimbangkan dalam kinerja dari karyawan adalah etika. Etika ialah susunan nilai atau standar moral yang berperan sebagai patokan terhadap seorang individu dan sekelompok orang agar bertindak.⁴ Etika dihubungkan dengan ide-ide, spekulasi, dan proporsi tentang kualitas moral dalam hubungan manusia, seperti kebenaran, kebebasan, kesetaraan, keaslian, dan cinta. Sedangkan etika kerja adalah semacam hipotesis tentang apa, mengapa, dan bagaimana seorang individu harus berfungsi agar ia dapat berubah menjadi pribadi yang baik. Sikap kerja keras umumnya mengacu pada kualitas moral yang menghargai dan meningkatkan rasa hormat manusia sebagai individu. Jika cenderung dipraktikkan dengan baik dalam kehidupan sehari-hari, itu akan membuat sikap kerja keras yang sehat. Sikap kerja keras adalah perasaan keterampilan yang mengesankan, karena semua pekerjaan yang diselesaikan sesuai dengan moral akan memungkinkan fondasi hubungan yang disadari bersama dan meningkatkan ketenangan manusia sebagai individu sebagai manusia.⁵ Pada hakekatnya, etika kerja diperlukan untuk setiap organisasi untuk berjalan dengan cara yang disengaja. Sikap kerja keras adalah tempelan perilaku

³ M. Budihardjo, *Panduan Praktis Penilaian Kinerja Karyawan* (Jakarta: Raih Asa Sukses, 2015), 7-8.

⁴ Sri Hudiari, "Penyertaan Etika Bagi Masyarakat Akademik di Kalangan Dunia Pendidikan Tinggi," *Jurnal Moral Kemasyarakatan* 2, no. 1 (Juni 2017): 3.

⁵ Andrias Harefa, *Membangkitkan Etos Profesionalisme* (Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama, 2004), 31-33.

dalam persekutuan suatu organisasi. Etika kerja sangat penting bagi suatu organisasi sehingga kualitas moral dikenang untuk tujuan utama organisasi.⁶

Selain etika kerja, keahlian (*skill*) juga dapat meningkatkan kinerja karyawan. *Skill* yaitu suatu minat bakat yang tentunya perlu dikuasai setiap orang. Dari keahlian yang dimiliki maka akan meningkatkan kemungkinan untuk bisa mengoperasikan dan menyelesaikan pekerjaan dengan hasil yang optimal. *Skill* yang berasal dari pendidikan formal atau pendidikan nonformal harus dikuasai oleh setiap orang, dimana pada tahap selanjutnya harus terus dikembangkan dimana salah satu sumber dalam meningkatkan keahlian adalah melalui pengalaman dalam bidang-bidang tertentu.⁷ Kemampuan adalah kapasitas individu untuk memiliki pilihan untuk mencapai sesuatu yang eksplisit, memusatkan perhatian pada namun unik yang memerlukan beberapa investasi untuk belajar dan dapat ditunjukkan.⁸ Keahlian harus mendapatkan pertimbangan mendasar dari kemampuan determinasi. Ini akan memutuskan apakah seseorang dapat menyelesaikan pekerjaan yang diberikan kepadanya. Kemampuan ini menggabungkan *teknikal skill*, *human skill*, *conceptual skill*, kapasitas untuk memanfaatkan peluang sebaik mungkin dan pemanfaatan yang tepat dari instrumen organisasi dalam mencapai tujuan.⁹ Dalam penelitian ini, keahlian kerja

⁶ Tery Aris Archandar, "Pengaruh Etika Kerja Terhadap Keterlibatan Kerja Dan Implikasinya Terhadap Komitmen Kerja, Kepuasan Kerja Dan Kinerja Pekerjaan Pada Karyawan Lembaga Pendidikan Tinggi," *Jurnal Manajemen dan Pemasaran Jasa* 3, no. 1 (5 Mei 2010): 30., <https://doi.org/10.25105/jmpj.v3i1.479>.

⁷ Mira Yona, "Pengaruh Penempatan Kerja, Keahlian (Skill) Dan Kepuasan Kerja Terhadap Peningkatan Kinerja Karyawan Pada Pt. Osi Electronics Batam," *Jurnal Bening* 5, no. 1 (2018): 29-30.

⁸ Rona Tanjung, Rahman Hasibuan, dan Novita Sari, "Penempatan Kerja, Keahlian (Skill) Kerja, Dan Kepuasan Kerja Terhadap Peningkatan Kinerja Karyawan PT. Metal Elektro Plating," *Dimensi* 9, no. 2 (Juli 2020): 242-243.

⁹ Eka Suryaningsih Wardani, "Pengaruh Kompensasi, Keahlian Dan Motivasi Kerja Terhadap Prestasi Kerja Karyawan Pada PT. Pembangkitan Jawa Bali Unit Pembangkitan Muara Tawar," *Jurnal Manajemen* 41 (2009): 2.

lebih di fokuskan pada *human skill* dimana karyawan menunjukkan bagaimana keterampilan atau keahlian yang dimiliki dalam hal mengerti, memahami, mengkomunikasikan, dan membangun hubungan baik dengan orang lain dalam setiap transaksi jual beli ketika bekerja. Sehingga dengan begitu akan terbentuk tingkatan perasaan terhadap konsumen untuk dapat menentukan seberapa nyaman dan puas dirinya terhadap pelayanan yang di tunjukkan oleh para karyawan.

Jenis pekerjaan bukanlah suatu yang dapat membuat nasib karier naik, diam, atau turun, melainkan kualitas dalam menangani pekerjaan tersebut (*how well are you doing?*). Dengan kata lain, apabila *skill* yang dimiliki dan dikuasai hanya begitu saja tanpa ada perkembangan, maka akan sulit untuk bisa bergerak ke atas. Karakter moral akan membuat setiap langkah selamat dari keterjerumusan dan keahlian (*skill*) akan membuat langkah bergerak naik. Semakin bagus dan semakin banyak *skill* yang dimiliki maka akan semakin kuat *power* yang dimiliki. Lima puluh pekerja dengan keahlian biasa mampu digantikan oleh sebuah mesin saja, akan tetapi sebuah mesin akan sulit untuk mengambil alih fungsi pekerja yang mempunyai *skill* luas biasa.¹⁰

Keahlian (*skill*) yang dimiliki oleh karyawan akan sangat baik jika diiringi dengan penerapan kedisiplinan. Pada dasarnya, disiplin adalah kepatuhan sungguh-sungguh yang dijunjung tinggi dengan perhatian untuk melakukan kewajiban dan perilaku sebagaimana mestinya sesuai dengan pedoman atau seperangkat prinsip yang seharusnya berlaku dalam suatu lingkungan tertentu. Dengan disiplin akan terbentuk kesadaran dalam melakukan tugas dengan cara

¹⁰ AN. Ubaedy dan Imam Ratrioso, *Refleksi Kehidupan* (Jakarta: PT Elex Media Komputindo, 2005), 46.

yang efisien dan metodis sesuai pedoman materi dan dengan tanggung jawab penuh tanpa tekanan dari siapa pun. Keadaan yang dinamis, efisien, dan aman merupakan kesan disiplin dalam rangka kehati-hatian dalam menyelesaikan dan melaksanakan pedoman.¹¹

Tuntutan dalam disiplin kerja adalah sebagai kemampuan untuk memiliki pilihan untuk memenuhi standar, aturan, peraturan dan pedoman yang berlaku sehingga mereka dengan sengaja akan mentaati serta mematuhi. Dalam disiplin kerja, faktor prinsipnya ialah perhatian terhadap pengaturan atau keputusan yang berlaku di dalam organisasi. Disiplin kerja sangat penting dengan tujuan akhir untuk menjamin dukungan permintaan dan kemudahan aktualisasi pada tugas. Tidak adanya disiplin yang tinggi, organisasi akan sulit mencapai kesuksesan. Faktor-faktor yang dapat mengembangkan disiplin kerja lebih lanjut adalah bantuan pemerintah pekerja, bahaya, model posisi otoritas, ketegasan, tujuan dan kapasitas perwakilan. Disiplin pada dasarnya juga merupakan kendala bagi perwakilan, dengan demikian, dengan tujuan untuk menegakkan kedisiplinan, tidak sembrono untuk dijalankan. Secara keseluruhan, disiplin bukan sekadar disiplin, namun disiplin juga harus mampu membantu tujuan organisasi. Selain memiliki pilihan untuk membantu tujuan organisasi, disiplin yang diberikan harus sesuai dengan kapasitas pekerja. Karena itu, jangan meminta perwakilan melakukan sesuatu yang menantang untuk dilakukan. Karena bila demikian maka aturan yang diterapkan hanya akan sia-sia saja. Dengan begitu

¹¹ Sugeng Haryono, "Pengaruh Kedisiplinan Siswa Dan Motivasi Belajar Terhadap Prestasi Belajar Siswa Pada Mata Pelajaran Ekonomi," *Faktor Jurnal Ilmiah Kependidikan* 3, no. 3 (2016): 264.

perusahaan wajib melihat lebih dulu aturan yang ingin diaplikasikan apakah telah selaras dengan keahlian para pekerjanya.¹²

Sebelum melakukan transaksi atau dalam membeli, pelanggan biasanya fokus pada keputusan item terlebih dahulu atau jasa dan akan mencari informasi mengenai produk-produk tersebut. Selain itu, biasanya konsumen juga akan melihat kapasitas jasa yang disuguhkan oleh setiap pekerja. Dari situlah konsumen akan menentukan perusahaan mana yang akan didatangi dan barang mana yang cocok dipilih agar dapat mencukupi keinginan serta kepuasannya.

Kepuasan konsumen ialah sensasi kesenangan atau ketidakpuasan yang ada sehabis mengukur pelaksanaan item normal dengan presentasi normal. Pemenuhan adalah penilaian dari klien setelah membeli barang mereka dimana barang yang dipilih pada dasarnya sama atau melebihi asumsi klien, sedangkan kekecewaan akan muncul jika hasil yang didapat tidak sesuai dengan asumsi. Pada dasarnya motivasi di balik sebuah bisnis atau bisnis adalah untuk memenuhi kebutuhan dari pembeli. Setiap individu atau organisasi harus bekerja dengan klien ke dalam atau ke luar untuk membuat loyalitas konsumen. Terbentuknya loyalitas konsumen dapat memberikan klien keharmonisan hubungan antara konsumen dengan perusahaan, alasan yang tepat untuk pembelian ulang, mendukung produksi keteguhan pembeli, saran struktur dari mulut ke mulut

¹² hepiana Patmarina Dan Nuria Erisna, "Pengaruh Disiplin Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Yang Dimediasi Oleh Produktivitas Kerja Perusahaan CV. Laut Selatan Jaya Di Bandar Lampung," *Jurnal Manajemen dan Bisnis* 3, no. 1 (Oktober 2012): 22-24.

(*world of mouth*) yang memberiksn keuntungan terhadap perusahaan, serta laba yang diperoleh akan semakin meningkat.¹³

Telah banyak penelitian mengenai pengaruh etika kerja, *skill*, dan kedisiplinan terhadap kepuasan konsumen. Salah satu penelitian tersebut adalah penelitian yang dilakukan oleh Rizal (2020) yang berjudul “Pengaruh Etika Kerja, Kualitas Pelayanan, Disiplin Kerja, dan Produktivitas Karyawan Terhadap Kepuasan Anggota (Studi Kasus di BMT Pahlawan Tulungagung dan BMT Muamalah Tulungagung)” yang menyatakan bahwa etika kerja dan disiplin kerja memberikan pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan anggota.¹⁴ Hasil penelitian ini bertolak belakang dengan hasil penelitian yang dilakukan oleh Iin Syafaati (2017) tentang “Pengaruh Kinerja dan Etika Kerja Islam Karyawan Bagian Marketing Terhadap Kepuasan Nasabah KJKS BMT Al Fath Pati”. Hasil penelitian tersebut menunjukkan bahwa tidak ada pengaruh etika kerja Islam terhadap kepuasan nasabah.¹⁵ Sementara itu, Penelitian yang dilakukan oleh Zainal (2018) yang berjudul “Pengaruh Efikasi Diri dan *Soft Skill* Terhadap Kepuasan Pelanggan (Studi Kasus PT. Astra International, DSO – Alauddin, MKS)” yang menyatakan bahwa *soft skill* berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan pada PT. Astra International-DSO Alauddin.¹⁶

¹³ Jaka Atmaja, “Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Nasabah Terhadap Loyalitas Pada Bank BJB,” *Jurnal Ecodemica* 2, no. 1 (2018): 51.

¹⁴ Rizal, “Pengaruh Etika Kerja, Kualitas Pelayanan, Disiplin Kerja, dan Produktivitas Karyawan Terhadap Kepuasan Anggota (Studi Kasus di BMT Pahlawan Tulungagung dan BMT Muamalah Tulungagung),” (Skripsi, IAIN Tulungagung, 2020), 120.

¹⁵ Iin Syafaati, “Pengaruh Kinerja dan Etika Kerja Islam Karyawan Terhadap Kepuasan Nasabah KJKS BMT Alfath Pati,” (Skripsi, Universitas Islam Negeri Walisongo Semarang, 2017), 89.

¹⁶ Zainal, “Pengaruh Efikasi Diri dan *Soft Skill* Terhadap Kepuasan Pelanggan (Studi Kasus PT. Astra International-DSO Alauddin, MKS),” (Skripsi, Universitas Muhammadiyah Makassar, 2018), 65.

Kemajuan di dunia *fashion* selalu memunculkan berbagai macam karya baru. Kemajuan dunia desain di kalangan pemuda juga tidak hanya sekedar kegiatan rekreasi yang dilakukan untuk kepentingan sampingan. Gaya berkembang menjadi sebuah industri, dari lingkup kecil hingga besar. Bisnis Distro juga semakin menjamur, hampir di seluruh penjuru kota Pamekasan terdapat Distro dengan berbagai topik dan merek.

Respect merupakan salah satu distro yang sudah cukup lama berada di Pamekasan. Distro ini pertama kali diresmikan pada Januari 2018 yang berlokasi di Jalan Trunojoyo nomor 223 Kelurahan Patemon, Kecamatan Pamekasan, Kabupaten Pamekasan. Pendirinya bernama Taufiqurrahman yang sekaligus sebagai pemilik. Distro respect menawarkan kebutuhan trend anak muda seperti topi, jaket, kemeja, dompet, kaos, celana panjang, celana pendek, sandal, tas, dan ikat pinggang.

Tabel 1.1

Data Produk Distro Respect September 2021

No	Nama Produk	Jumlah Produk
1	Topi	20
2	Jaket	100
3	Kemeja	300
4	Dompet	50
5	Kaos	400
6	Celana panjang	150
7	Celana pendek	90

8	Sandal	200
9	Tas	20
10	Ikat pinggang	20

Sumber: Pemilik Distro Respect Pamekasan

Berdasarkan tabel 1.1 terlihat bahwa jenis produk yang paling diminati oleh konsumen baik dari kalangan remaja atau dewasa adalah kaos dengan jumlah produk sebesar 400 produk. Setiap kaos yang dijual dalam distro seperti distro respect memiliki *brand ambassador* tersendiri, mulai dari vokalis NOAH band yaitu Nazriel Irham (Ariel) hingga vokalis Setia band yaitu Charlie Vanhouthen pun menjadi *brand ambassador* terhadap merek kaos yang dijual. Hal tersebut yang menjadi sebuah alasan dan daya tarik bagi kaum remaja dan dewasa untuk dapat membeli dan memiliki produk tersebut. Jenis produk selanjutnya yang juga tak kalah diminati adalah jenis kemeja dengan jumlah produk yang dimiliki sebanyak 300 produk. Desain yang menarik serta bahan yang lembut menjadi ciri khas tersendiri bagi kemeja yang dijual oleh distro Respect. Dengan keunggulan tersebut konsumen tidak akan merasa kecewa dengan harga yang ditawarkan karena sesuai dengan kualitas barang yang dimiliki. Sedangkan untuk sandal hingga ikat pinggang, distro Respect memproduksi dengan jumlah yang lebih sedikit karena menyesuaikan dengan kebutuhan dan banyaknya permintaan dari konsumen.¹⁷

Distro Respect merupakan salah satu Distro yang masih bertahan diantara Distro-Distro lain yang ada di Pamekasan. Banyak Distro yang tahun berdirinya sama dengan Distro Respect namun mengalami gulung tikar, padahal jika dilihat

¹⁷ Taufiqurrahman, Pemilik Distro Respect Pamekasan, *Wawancara Langsung*, (07 September 2021).

dari produknya semua produk distro mayoritas berasal dari Bandung yang merupakan pusat produksinya. Diantara distro yang mengalami gulung tikar tersebut adalah seperti Distro Alexis, Distro Roxy, Distro Rhinos, dan Distro Black Rebel. Seperti halnya usaha-usaha yang lain, distro Respect juga mengalami naik turun dalam pendapatan serta jumlah konsumen tiap bulannya. Mayoritas distro Respect akan diserbu oleh konsumen pada hari-hari besar seperti hari raya, tahun baru, maulid nabi dan hari besar lainnya. Berikut merupakan kurva yang menunjukkan jumlah pengunjung di distro Respect setiap bulannya dalam satu tahun.

Gambar 1.1
Jumlah Rata-Rata Pengunjung Tahun 2020



Sumber: Pemilik Distro Respect Pamekasan

Berdasarkan gambar 1.1 terlihat bahwa jumlah rata-rata pengunjung pada bulan Januari hingga Maret relatif rendah berkisar diantara 600 hingga 900 pengunjung setiap bulannya. Hal tersebut terjadi karena bulan tersebut merupakan bulan-bulan biasa dimana tidak ada perayaan atau hari-hari besar di dalamnya.

Pengunjung akan meningkat pesat diantara bulan April hingga Mei dan bisa mencapai hingga 3000 pengunjung karena bertepatan dengan bulan puasa dan hari raya idul fitrih dan idul adha. Selanjutnya dibulan juni hingga agustus jumlah pengunjung akan menurun meskipun tidak separah seperti di bulan Januari hingga Maret. Jumlah pengunjung akan meningkat kembali di bulang September hingga Desember karena saat itu bertepatan dengan musim panen tembakau serta tahun baru.¹⁸

Distro Respect sangat mengedepankan etika baik dalam melakukan pelayanan kepada para konsumennya dalam menjalankan usahanya. Hal tersebut dilakukan karena beranggapan dengan berperilaku baik dapat menjadi salah satu jalan untuk menarik minat konsumen serta memberikan kepuasan tersendiri kepada konsumen atas servis yang diberikan. Selain itu, dengan kepuasan yang didapat oleh para konsumen diharapkan dapat memperoleh kepercayaan serta menjadi jalan untuk menarik konsumen yang lain.

Letak dari Distro Respect cukup strategis karena berada di kota Pamekasan. Karena letaknya yang strategis tersebut, konsumen akan sangat mudah menemukannya. Dengan memberikan etika kerja yang baik melalui pelayanan dan penampilan yang rapi dari para karyawannya, Distro Respect berusaha untuk terus memberikan kepuasan kepada seluruh konsumennya. Dalam memaksimalkan pelayanannya terhadap para konsumennya, karyawan Distro Respect selalu memberikan pelayanan yang terbaik dengan bersikap sopan dan ramah kepada seluruh konsumen baik dalam menyambut konsumen maupun dalam menawarkan produknya. Selain itu, dalam hal berpenampilan karyawan

¹⁸ Taufiqurrahman.

Distro Respect memakai pakaian rapi serta bersepatu agar para konsumen selalu merasa nyaman.

Distro Respect juga memiliki karyawan yang ahli secara teknis dan sangat baik dalam berkomunikasi serta berinteraksi dengan para konsumennya. Hal tersebut dilakukan dengan selalu bertutur kata halus dan baik terutama kepada konsumen yang lebih tua serta berusaha untuk terus membuat konsumen nyaman terhadap apa yang disampaikan oleh karyawan baik dalam menawarkan produk maupun saat konsumen hanya melihat-lihat tanpa membeli produk tersebut. Sehingga dengan begitu konsumen tidak akan merasa terganggu oleh kehadiran dari karyawan tersebut. Meskipun semua karyawan Distro Respect bukan lulusan strata satu, tetapi dalam hal berkomunikasi dan berinteraksi dengan konsumen mereka sangat baik. Misalnya, saat konsumen yang lebih dewasa menanyakan harga atau akan membeli salah produk yang ditawarkan, jika melihat konsumen tersebut menggunakan bahasa Madura atau kurang fasih dalam berbahasa Indonesia maka para karyawan akan berinisiatif untuk menggunakan bahasa Madura halus disertai senyuman, sehingga konsumen tidak akan merasa kebingungan.

Selain memiliki keahlian (*skill*) dan beretika kerja baik kepada para konsumennya, karyawan Distro Respect juga selalu menerapkan kedisiplinan dalam setiap menjalankan tugas-tugasnya dengan terus menghargai dan memanfaatkan waktu sebaik mungkin. Karyawan Distro Respect selalu tepat waktu dalam berangkat kerja sehingga setiap konsumen yang ingin bertransaksi di Distro Respect tidak perlu khawatir akan keterlambatan dari para karyawan. Selain itu, para karyawan juga selalu disiplin dalam menjaga kerapian dan

kebersihan di dalam Distro tersebut. Dengan begitu, Distro akan kelihatan rapi, bersih, dan terlihat nyaman ketika konsumen datang untuk berbelanja.

Melihat dari pemaparan diatas, maka yang menjadi pusat perhatian sekaligus judul dalam penulisan skripsi ini adalah “Pengaruh Etika Kerja, *Skill*, dan Kedisiplinan Terhadap Kepuasan Konsumen Distro Respect Jalan Trunojoyo Nomor 223 Pamekasan”.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah yang telah diuraikan diatas, maka rumusan masalah dalam penelitian ini yaitu :

1. Bagaimana pengaruh etika kerja terhadap kepuasan konsumen Distro Respect Jalan Trunojoyo Nomor 223 Pamekasan?
2. Bagaimana pengaruh *skill* terhadap kepuasan konsumen Distro Respect Jalan Trunojoyo Nomor 223 Pamekasan?
3. Bagaimana pengaruh kedisiplinan terhadap kepuasan konsumen Distro Respect Jalan Trunojoyo Nomor 223 Pamekasan?
4. Seberapa besar etika kerja, *skill*, dan kedisiplinan berpengaruh terhadap kepuasan konsumen Distro Respect Jalan Trunojoyo Nomor 223 Pamekasan?

C. Tujuan penelitian

Berdasarkan latar belakang masalah diatas, maka tujuan yang ingin didapat yaitu:

1. Untuk mengetahui bagaimana pengaruh etika kerja terhadap kepuasan konsumen di Distro Respect Jalan Trunojoyo Nomor 223 Pamekasan.

2. Untuk mengetahui bagaimana pengaruh *skill* terhadap kepuasan konsumen Distro Respect Jalan Trunojoyo Nomor 223 Pamekasan.
3. Untuk mengetahui bagaimana pengaruh kedisiplinan terhadap kepuasan konsumen nasabah Distro Respect Jalan Trunojoyo Nomor 223 Pamekasan.
4. Untuk mengetahui seberapa besar pengaruh etika kerja, *skill*, dan kedisiplinan terhadap kepuasan konsumen Distro Respect Jalan Trunojoyo Nomor 223 Pamekasan.

D. Kegunaan Penelitian

Pada penelitian yang dilaksanakan diupayakan memberikan manfaat sebagaimana di bawah ini:

1. Bagi Peneliti

Kegunaan penelitian terhadap peneliti memberikan tambahan wawasan mengenai pengaruh etika kerja, *skill*, dan kedisiplinan terhadap kepuasan konsumen Distro Respect Jalan Trunojoyo Nomor 223 Pamekasan. Selain itu, penelitian ini sebagai cara untuk menerapkan spekulasi selama proses perkuliahan dan juga sebagai salah satu prasyarat untuk mendapatkan gelar sarjana di Institut Agama Islam Negeri Madura.

2. Bagi IAIN Madura

Penelitian ini sebagai penambah koleksi di perpustakaan sehingga memberikan manfaat terhadap mahasiswa Institut Agama Islam Negeri Madura, khususnya mahasiswa Ekonomi Syariah.

3. Bagi Distro Respect

Hasil penelitian ini dapat mengetahui seberapa besar pengaruh etika kerja, *skill*, dan kedisiplinan terhadap kepuasan konsumen pada Distro Respect. Sehingga dapat menjadi bahan evaluasi untuk mengembangkan Distro Respect kedepannya.

4. Bagi Konsumen

Pada penelitian ini diupayakan sebagai alternatif pertimbangan bagi konsumen sehingga dapat mengetahui kualitas manajemen sumber daya manusia yang dimiliki oleh Distro Respect baik dari sisi etika kerja, *skill*, dan kedisiplinan yang dipunyai pada setiap karyawan dalam melakukan pelayanan.

E. Ruang Lingkup Penelitian

Terdapat dua jenis variabel yang dijadikan titik sentral pada penelitian ini adalah, variable independen (variabel X) yang terbagi menjadi Etika Kerja (X1), *Skill* (X2), Kedisiplinan (X3), serta variabel dependen (variabel Y) ialah Kepuasan Konsumen. Agar variabel yang dijadikan titik sentral tidak melebar, penting untuk memiliki batasan pada materi yang dipertimbangkan.

1. Variabel Etika Kerja Islam

Variabel etika kerja Islam memiliki tiga indikator yang terdiri dari:¹⁹

a. Kerja merupakan penjabaran aqidah

1) Keterbukaan terhadap produk yang ditawarkan

¹⁹ Nila Hidayah, "Analisis Etika Kerja Islam dan Etika Penggunaan Komputer terhadap Ketidaketisan Penggunaan Komputer oleh Pengguna Teknologi Informasi di UMKM Kabupaten Bantul," *JESI (Jurnal Ekonomi Syariah Indonesia)* 8, no. 1 (31 Oktober 2018): 62., [https://doi.org/10.21927/jesi.2018.8\(1\).59-73](https://doi.org/10.21927/jesi.2018.8(1).59-73).

2) Menghargai dan menghormati pelanggan

3) Memberi kebebasan menentukan pilihan

b. Kerja dilandasi ilmu

1) Kemampuan mengenali target pembeli

2) Memahami kebutuhan pasar atau pembeli

3) Mengutamakan kepentingan konsumen

c. Kerja dengan meneladani sifat-sifat Ilahi serta mengikuti petunjuk-petunjukNya.

1) Antusiasme dan semangat bekerja

2) Menjauhi perilaku *gharar* dalam transaksi

2. Variabel *Skill*

Indikator dari keterampilan (*skill*) yang dapat dinilai pada karyawan adalah sebagai berikut:²⁰

a. Keterampilan hubungan kemanusiaan

b. Kemampuan memprediksi hasil pelaksanaan tugas

c. Keterampilan teknis yang disesuaikan dalam pekerjaan dan tugas dari karyawan tersebut.

3. Variabel Kedisiplinan

Variabel kedisiplinan memiliki tiga indikator yang terdiri dari:²¹

a. Displin waktu

²⁰ Pitriyani dan Abd. Halim, "Pengaruh Sikap Kerja Dan Keterampilan Kerja Terhadap Produktivitas Kerja Karyawan CV. Meranti Medan," *Ekonomi Bisnis, Manajemen dan Akuntansi* 1, no. 2 (Desember 2020): 164.

²¹ Umy Yoesana, "Hubungan Antara Motivasi Kerja Dengan Disiplin Kerja Pegawai Di Kantor Kecamatan Muara Jawa Kabupaten Kutai Kartanegara," *eJournal Pemerintahan Integratif* 1, no. 1 (2013): 21.

- b. Displin peraturan
- c. Disiplin tanggung jawab.

4. Variabel Kepuasan Konsumen

Indikator kepuasan pelanggan terdiri dari:²²

- a. Kesesuaian harapan
- b. Minat berkunjung kembali
- c. Kesiediaan merekomendasikan.

5. Subyek Penelitian

Konsumen Distro Respect Pamekasan merupakan Suyek dalam penelitian ini.

6. Lokasi Penelitian

Adapun yang menjadi lokasi dalam penelitian ini adalah di Distro Respect Jalan Trunojoyo Nomor 223 Kelurahan Patemon, Kecamatan Pamekasan, Kabupaten Pamekasan.

F. Asumsi Penelitian

Asumsi penelitian merupakan usulan mendasar tentang sesuatu yang berhubungan dengan permasalahan eksplorasi dimana pada realitasnya telah diakui oleh ilmuwan.²³ Asumsi-asumsi yang dirumuskan pada penelitian yang berjudul “Pengaruh etika kerja, *skill*, dan kedisiplinan terhadap kepuasan konsumen distro Respect jalan Trunojoyo nomor 223 Pamekasan” adalah bahwa

²² Imansyah dan Haris Irawan, “Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Karaoke Inul Vizta Tanjung,” *Jurnal Ilmiah Ekonomi Bisnis* 4, no. 3 (14 November 2018): 325., <https://doi.org/10.35972/jieb.v4i3.236>.

²³ Tim IAIN Madura, *Pedoman Penulisan Karya Ilmiah* (Pamekasan: Institut Agama Islam Negeri Madura, 2020), 18.

etika kerja, *skill*, dan kedisiplinan mempunyai keterkaitan erat dengan pemenuhan konsumen, dimana konsumen akan lebih menyukai pekerja yang mempunyai etika kerja, *skill*, dan kedisiplinan yang baik sehingga akan terbentuk tingkatan perasaan konsumen terhadap pelayanan yang diberikan.

G. Hipotesis Penelitian

Hipotesis adalah solusi sementara untuk perincian masalah eksplorasi, di mana rencana masalah pemeriksaan telah dinyatakan sebagai kalimat pertanyaan. Hal ini dianggap sementara karena tanggapan yang diberikan bergantung pada hipotesis yang signifikan, bukan berdasarkan realitas yang tepat diperoleh melalui berbagai informasi.²⁴ Berikut merupakan hipotesis pada penelitian ini:

1. Ha₁: Etika kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen Distro Respect Jalan Trunojoyo Nomor 223 Pamekasan.
2. Ha₂: *Skill* berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen Distro Respect Jalan Trunojoyo Nomor 223 Pamekasan
3. Ha₃: Kedisiplinan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen Distro Respect Jalan Trunojoyo Nomor 223 Pamekasan.

H. Definisi Istilah

Penelitian ini berjudul “Pengaruh Etika Kerja, *Skill*, dan Kedisiplinan Terhadap Kepuasan Konsumen Distro Respect Jalan Trunojoyo Nomor 223 Pamekasan”. Maka penulis perlu memaknai pentingnya kata-kata yang terdapat pada judul dengan tujuan agar tidak terjadi kesalahpahaman bagi pembacanya.

²⁴ Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D* (Bandung: Alfabeta, 2019), 99.

Perumusan definisi Istilah tersebut lebih digarisbawahi pada makna yang diberikan oleh penulis tanpa digambarkan dengan permulaan refrensi.

1. Etika Kerja Islam yaitu sebuah cara pandang oleh umat muslim bahwa bekerja bukan hanya sekedar memuliakan diri sendiri dan menunjukkan rasa kemanusiaan, akan tetapi juga sebagai perwujudan dari amal sholeh sehingga harus mengandung nilai ibadah kepada Allah SWT.
2. *Skill* adalah kemampuan mengerjakan, mengubah atau mengoperasikan suatu pekerjaan dengan mudah, cermat, dan menjadi lebih bermakna melalui akal, pikiran, ide, dan kreatifitas. *Skill* merupakan kemampuan untuk mengubah informasi ke dalam pelatihan dengan tujuan tercapainya hasil kerja yang ideal dan lebih bernilai.
3. Kedisiplinan adalah sebuah keadaan yang dibingkai melalui mode perkembangan cara berperilaku yang menunjukkan sisi positif dari kepatuhan, persetujuan, dan permintaan. Kedisiplinan karyawan merupakan kesediaan untuk terus mematuhi peraturan yang diterapkan organisasi atau perusahaan baik tertulis maupun tidak tertulis dan selalu siap untuk menerima hukuman jika tidak menjalankan tugas dan wewenang yang diberikan.
4. Kepuasan Konsumen yaitu tingkat perasaan konsumen setelah membandingkan kinerja pegawai atau hasil yang diterima dengan yang diharapkan. Kepuasan konsumen sebagai pandangan konsumen bahwa harapannya telah terpenuhi dan terlampaui. Memberikan kepuasan kepada konsumen merupakan target setiap perusahaan memiliki pilihan untuk

mengikuti daya tahan perusahaan karena dapat meningkatkan keunggulan dalam persaingan.

I. Kajian penelitian Terdahulu

Tujuan kajian penelitian terdahulu ialah memberikan sistem pemeriksaan eksak dari struktur investigasi hipotetis untuk masalah sebagai alasan untuk membuat cara untuk menangani masalah utama, serta digunakan sebagai aturan dalam berpikir kritis. Peneliti memaparkan beberapa penelitian terdahulu dalam penelitian ini yang menyangkut Etika Kerja, *Skill*, dan Kedisiplinan terhadap Kepuasan Konsumen yang sudah diteliti beberapa peneliti yaitu sebagai berikut:

1. Penelitian yang berjudul “Pengaruh Kualitas Layanan dan Etika Kerja Terhadap Kepuasan Nasabah Megafirst Pada PT. Bank Mega Tbk. Persero: Studi Empiris Pada Kantor Cabang Pembantu Makassar Veteran Selatan” yang ditulis oleh Zulkifli Sultan dan Taufan Kurniawan tahun 2019 memperoleh hasil yang menunjukkan bahwa etika kerja berpengaruh positif terhadap kepuasan nasabah Megafirst pada PT. Bank Mega Tbk. Persero di Makassar. Metodologi penelitian ini menggunakan metode analisis kualitatif dan kuantitatif dengan pengumpulan data menggunakan observasi dan wawancara serta pemberian angket sebagai penjabar untuk pernyataan. Populasi dalam penelitian ini ialah seluruh nasabah MegaFirst pada PT. Bank Mega Tbk. (persero) Makassar. Sedangkan sampel di tentukan dengan metode sensus dengan mengambil seluruh populasi berdasarkan kriteria yaitu nasabah yang menabung diatas Rp. 500.000.000. Sehingga dapat ditentukan bahwa jumlah responden yang didapat 50 orang. Metode analisis

data yang dipakai ialah analisis regresi linier berganda.²⁵ Yang menjadi persamaan dengan penelitian yang dilakukan ialah dari sisi hasil penelitian, dimana hasil dari penelitian yang dilakukan juga menunjukkan bahwasanya secara parsial variabel etika kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen Distro Respect jalan Trunojoyo nomor 223 Pamekasan.

2. Penelitian yang berjudul “Pengaruh Pengetahuan, Sikap, dan Keterampilan Perawat Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap di RS Labuang Baji Makassar” yang ditulis oleh Elim Layuk dan Hasmin Tamsah tahun 2017 memperoleh hasil yang menunjukkan bahwa keterampilan memiliki pengaruh terhadap kepuasan pasien rawat inap di RS Labuang Baji Makassar dengan signifikansi = 0,0002 yang artinya ada pengaruh keterampilan terhadap pasien rawat inap di RS Labuang Baji Makassar. Metode penelitian yang digunakan ialah metode survey dengan pendekatan kuantitatif dimana menitikberatkan pada pengujian hipotesis, dengan jumlah sampel 40 responden. Metode pengumpulan data melalui kuesioner dan observasi langsung. Analisis data yang dipakai ialah secara deskriptif kuantitatif dengan memakai program SPSS metode analisis regresi linier berganda.²⁶ Yang menjadi perbedaan dengan penelitian yang dilakukan ialah dari sisi hasil penelitian, dimana hasil dari penelitian yang dilakukan menunjukkan bahwasanya secara parsial variabel keterampilan (*skill*) tidak

²⁵ Zulkifli Sultan dan Taufan Kurniawan, “Pengaruh Kualitas Layanan Dan Etika Kerja Terhadap Kepuasan Nasabah Megafirst Pada PT. Bank Mega Tbk. (Persero),” *YUME: Journal of Management* 2, no. 3 (2019): 2.

²⁶ Elim Layuk, Hasmin Tamsah, dan Ikhsan Kadir, “Pengaruh Pengetahuan, Sikap Dan Keterampilan Perawat Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap Di Rs Labuang Baji Makassar,” *Jurnal Mirai Management* 2, no. 2 (2017): 319.

berpengaruh terhadap kepuasan konsumen Distro Respect jalan Trunojoyo nomor 223 Pamekasan.

3. Penelitian yang berjudul “Pengaruh Pengetahuan dan Keterampilan *Tour Guide* Terhadap Kepuasan Wisatawan di Bunaken: Studi Kasus Wisatawan Manado *Tour Guide*” yang ditulis oleh Tumbel Brenda Brigitha, Joyce Lopian, dan Rita Taroreh tahun 2018 memperoleh hasil yang menunjukkan bahwa secara parsial keterampilan *tour guide* berpengaruh signifikan terhadap kepuasan wisatawan. Sedangkan secara simultan, Informasi dan kemampuan pendamping lokal secara keseluruhan mempengaruhi kepuasan wisatawan. Alasan penelitian ini adalah untuk memutuskan apakah ada dampak kritis dari informasi tempat liburan dan kemampuan ahli daerah terhadap pemenuhan wisatawan, baik sampai batas tertentu atau selama ini. Jenis eksplorasi dalam penelitian ini adalah pemeriksaan kooperatif yang memperkirakan hubungan antara setidaknya dua faktor. Tes yang dilakukan menggunakan polling menambahkan hingga 60 wisatawan. Strategi investigasi informasi yang digunakan ialah berbagai pemeriksaan relaps lurus.²⁷ Yang menjadi perbedaan dengan penelitian yang dilakukan ialah dari sisi hasil penelitian, dimana hasil dari penelitian yang dilakukan menunjukkan bahwasanya secara parsial variabel keterampilan (*skill*) tidak berpengaruh terhadap kepuasan konsumen Distro Respect jalan Trunojoyo nomor 223 Pamekasan.

4. Penelitian yang berjudul “Pengaruh Disiplin Kerja Karyawan dan Motivasi Kerja Karyawan Terhadap Kepuasan Pelanggan PT. Graha Service

²⁷ Tumbel Brenda Brigitha, Joyce Lopian, dan Rita Taroreh, “Pengaruh Pengetahuan dan Keterampilan *Tour Guide* Terhadap Kepuasan Wisatawan di Bunaken: Studi Kasus Wisatawan Manado *Tour Guide*,” *Jurnal Emba* 6, no. 2 (April 2018): 848.

Indonesia” yang ditulis oleh Abdul Muis tahun 2017 memperoleh hasil yang menunjukkan bahwasanya disiplin kerja secara parsial memberikan pengaruh besar terhadap loyalitas konsumen. Metode yang digunakan adalah metode survei. Populasi dalam penelitian ini ialah karyawan PT. Graha Service Indonesia, Jakarta sebanyak 70 orang, sedangkan sampel yang diambil sebanyak 50 orang dan diambil secara acak. Teknik analisis data yang digunakan adalah uji regresi linier berganda.²⁸ Yang menjadi persamaan dengan penelitian yang dilakukan ialah dari sisi hasil penelitian, dimana hasil dari penelitian yang dilakukan menunjukkan bahwasanya secara parsial variabel kedisiplinan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen Distro Respect jalan Trunojoyo nomor 223 Pamekasan.

²⁸ Abdul Muis, “Pengaruh Disiplin Kerja Karyawan dan Motivasi Kerja Karyawan Terhadap Kepuasan Pelanggan PT. Graha Service Indonesia,” *Jurnal Ilmiah Widya* 4, no. 2 (Agustus-Desember 2017): 287.