

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Di era persaingan bisnis yang semakin ketat saat ini, perusahaan harus unggul dalam produk dan layanan mereka. Keunggulan tersebut sangat dipengaruhi oleh kualitas sumber daya manusia perusahaan, di mana kinerja karyawan berperan penting bagi keberhasilan perusahaan dalam mencapai tujuannya. Penerapan Islamic Work Ethic didalam perusahaan, menekankan nilai-nilai kerja keras, kejujuran, dan tanggung jawab sebagai bagian dari ibadah. Hal ini dibuktikan oleh penelitian sebelumnya bahwa penerapan Islamic Work Ethic dalam Perusahaan dapat meningkatkan *Employee Performance*, baik secara langsung maupun melalui variable mediasi kepuasan kerja.¹

Namun, pencapaian kinerja karyawan yang optimal melalui penerapan *Islamic Work Ethic* tidak selalu tercermin di lapangan. Hal ini terlihat dari kondisi di toko ritel Tiffany Houseware Payakumbuh, di mana nilai-nilai profesionalisme dan tanggung jawab kerja belum sepenuhnya dijalankan oleh para karyawan. Berdasarkan hasil observasi langsung yang telah dilakukan sebanyak lima kali, ditemukan bahwa sebagian besar karyawan masih menunjukkan perilaku yang tidak mendukung pelayanan optimal, diantaranya sering mengobrol saat jam kerja dan tidak segera

¹ Mahsa Amaliasita, "Islamic Work Ethic and Employee Performance: The Role of Job Satisfaction as a Mediator," *International Journal of Islamic Business Ethics* 8, no. 2 (2023): 83.

menyambut pelanggan yang datang. Keadaan ini mengakibatkan turunnya kualitas layanan yang seharusnya diberikan secara ramah dan responsif.

Salah satu karyawan berinisial A mengungkapkan bahwa perilaku tersebut disebabkan oleh fokus yang lebih tertuju pada tugas teknis, diantaranya menyusun barang dan memeriksa kelengkapan stok. Selain itu, kurangnya pelatihan pelayanan dan lemahnya pengawasan dari manajemen turut memperkuat pola tersebut. Meskipun pengamatan telah dilakukan berulang kali, respons dan perilaku karyawan masih menunjukkan kecenderungan yang sama.

Permasalahan perilaku kerja yang kurang profesional dapat diatasi dengan menerapkan nilai-nilai *Islamic Work Ethic*. *Islamic Work Ethic* (IWE) menekankan bahwa bekerja merupakan bagian dari ibadah, sehingga setiap aktivitas di tempat kerja harus dilakukan dengan sungguh-sungguh dan penuh tanggung jawab. Nilai-nilai dalam IWE tidak hanya mendorong efisiensi kerja, tetapi juga membentuk karakter yang berintegritas tinggi. Penelitian yang dilakukan oleh Astuti mengungkapkan bahwa penerapan IWE mampu membentuk respons kerja karyawan yang lebih positif, meningkatkan kepuasan kerja, dan menekan perilaku negatif diantaranya kemalasan atau sikap pasif terhadap pelanggan. Dalam konteks Tiffany Houseware, internalisasi nilai-nilai ini diyakini dapat memperkuat rasa tanggung jawab karyawan dalam memberikan pelayanan

yang lebih aktif dan mengurangi kebiasaan pasif diantaranya hanya berdiri tanpa inisiatif membantu pelanggan.²

Selain *Islamic Work Ethic*, lingkungan kerja sangat memengaruhi perilaku dan motivasi karyawan. Perilaku pasif, diantaranya berbicara saat jam kerja atau tidak menyambut pelanggan, dapat muncul dalam lingkungan yang tidak terorganisir, kurang pengawasan, atau tidak disiplin. Menurut penelitian yang telah dilakukan oleh Ridlo et al, ditemukan bahwa lingkungan kerja yang sehat secara signifikan meningkatkan kinerja karyawan. Selain itu, *Islamic Work Ethic* mungkin memiliki potensi untuk meningkatkan dampak lingkungan kerja terhadap kinerja umum.³

Disisi lain perusahaan juga harus memperhatikan kepuasan kerja. Karyawan yang puas dengan pekerjaannya cenderung memiliki semangat kerja yang lebih tinggi dan lebih tanggap dalam melayani pelanggan. Ketika *Islamic Work Ethic* ditanamkan dengan baik, tingkat kepuasan kerja meningkat. Pengaruh *Islamic Work Ethic* terhadap afeksi dan komitmen terhadap pekerjaan dimediasi secara signifikan oleh kepuasan kerja, menurut penelitian Nafisatul dan Irfan. Dengan demikian, lebih

² An Ras Try Astuti, "Islamic Work Ethics, Employee Response, and Job Satisfaction: An Exploration of Indonesian Islamic Banking Employees," *Jurnal Minds: Manajemen Ide dan Inspirasi* 11, no. 1 (2024): 59–72.

³ Musalim Ridlo, M Ahsin Rozaq, and Mochlasin Yudi Saputra, "Environment , Work Motivation , Work Culture and Compensation on Employee," *Management Analysis Journal* 1, no. 11 (2022): 8.

banyak Islamic Work Ethic yang dimiliki karyawan, lebih banyak kepuasan dan semangat pelayanan mereka.⁴

Islamic Work Ethic memiliki peran penting dalam mendorong peningkatan kinerja karyawan, baik secara langsung maupun tidak langsung melalui peningkatan kepuasan kerja dan komitmen afektif, sebagaimana diungkapkan oleh Aflah et al. Oleh sebab itu, berbagai perilaku tidak produktif yang masih terjadi di lingkungan kerja diantaranya sikap pasif, kurangnya sapaan terhadap pelanggan, atau hanya berdiri tanpa melakukan tindakan harus menjadi perhatian utama bagi pihak manajemen. Ketika karyawan memaknai pekerjaan mereka sebagai bentuk ibadah, sebagaimana yang diajarkan dalam nilai-nilai Islamic Work Ethic, mereka cenderung memiliki dorongan internal yang kuat untuk memberikan pelayanan secara maksimal. Lebih jauh lagi, tingkat kepuasan kerja yang tinggi turut memperkuat komitmen afektif, yaitu ikatan emosional karyawan terhadap perusahaan, yang pada akhirnya memotivasi mereka untuk bertindak lebih aktif dan responsif dalam melayani pelanggan.⁵

Upaya meningkatkan kinerja karyawan dapat dilakukan melalui penerapan nilai-nilai *Islamic Work Ethic* yang dikombinasikan dengan insentif pelayanan serta kepemimpinan yang mendukung. Pendekatan ini

⁴ M.M Nafisatul Mustakhirah, Dr. Irfan Helmy, S.E., "Pengaruh Religiusitas Dan Etika Kerja Islam Terhadap Organizational Citizenship Behavior (Ocb) Dengan Mediasi *Employee Performance* (Studi Pada BMT SM NU Kramat Cabang Kebumen) Nafisatul Mustakhirah Abstrak Penelitian Ini Bertujuan Untuk Menguji Pengaruh Rel" (2021).

⁵ Kuntarno Noor Aflah, Suharnomo Suharnomo, and Fuad Mas'ud, "The Effect of *Islamic Work Ethics* toward *Employee Performance*," *Iqtishadia* 14, no. 2 (2021): 197.

dinilai efektif dalam membentuk perilaku kerja yang lebih positif dan bertanggung jawab. Menurut Usman et al. *Islamic Work Ethic* tidak hanya berperan sebagai dasar moral, tetapi juga dapat mendorong semangat kerja karyawan untuk mencapai hasil terbaik. Strategi semacam ini dapat diterapkan di lingkungan kerja toko ritel Tiffany Houseware untuk mengatasi perilaku karyawan yang kurang ramah terhadap pelanggan. Selain itu, kepemimpinan yang berlandaskan nilai moral akan memperkuat loyalitas karyawan terhadap perusahaan dan menumbuhkan budaya kerja yang kolaboratif. Ketika karyawan merasa dihargai dan didukung, mereka cenderung lebih termotivasi, produktif, dan berkomitmen dalam mencapai tujuan organisasi.⁶

Permasalahan yang dihadapi Tiffany Houseware sangat erat terkait dengan kurangnya sistem lingkungan kerja yang kurang mendukung dan kurangnya penerapan prinsip kerja Islami. Studi Muthoharoh menemukan bahwa *Islamic Work Ethic* berdampak besar pada kinerja karyawan rumah sakit melalui faktor mediasi kepuasan kerja. Hasilnya menunjukkan bahwa penerapan prinsip-prinsip *Islamic Work Ethic* dapat meningkatkan motivasi dan produktivitas pekerja. Oleh karena itu, sangat mungkin untuk menerapkan pendekatan pembinaan sumber daya manusia yang didasarkan pada nilai-nilai agama dan berfokus pada meningkatkan kepuasan karyawan di industri ritel. Diharapkan budaya kerja yang lebih berorientasi

⁶ Azeem ul Aamish Ahmad Usman, Muhammad Zeeshan Hanif, "Exploring the Impact of *Islamic Work Ethic* on Job Performance of Public Sector Employees: A Moderated Parallel Mediation Approach 1" 2, no. 2 (2024).

pada pelayanan akan meningkatkan kinerja karyawan dan kepuasan konsumen Tiffany Houseware.⁷

Penerapan prinsip-prinsip *Islamic Work Ethic* serta penciptaan lingkungan kerja yang mendukung dapat menjadi strategi bagi Tiffany Houseware untuk meningkatkan motivasi dan keterlibatan karyawan. Dalam konteks ini, penelitian oleh Dianingrum et al menekankan bahwa *Islamic Work Ethic*, kepemimpinan Islami, dan budaya organisasi berbasis Islam berkontribusi pada peningkatan kepuasan kerja, yang pada akhirnya berdampak positif terhadap kinerja karyawan, terutama di sektor perbankan syariah yang sangat menjunjung tinggi nilai-nilai Islam.⁸

Selain itu, ada bukti bahwa kombinasi *Islamic Work Ethic*, lingkungan kerja, dan *Employee Performance* membantu mengurangi perilaku yang tidak produktif di tempat kerja. Penelitian yang dilakukan oleh Naeem dan Rashid menunjukkan bahwa *Islamic Work Ethic* tidak hanya meningkatkan kinerja kerja tetapi juga mengurangi perilaku yang tidak produktif di tempat kerja, diantaranya menunda tugas, bermalas-malasan, dan tidak memberi perhatian kepada pelanggan. Oleh karena itu, menciptakan budaya kerja Islami dapat dianggap sebagai pendekatan strategis untuk membangun disiplin kerja di bisnis ritel.⁹

⁷ Zumrotul Riza Muthoharoh, "Editorial Team Relevance Journal of Management and Editorial Team Editorial in Chief Editorial Boards Managing Editor," *Relevance Journal of Management and Business* 1, no. 1 (2018): 35–52.

⁸ Melia Dianingrum, Tegar Nur Satriawan, and Mugiarti Mugiarti, "The Impact of Job Satisfaction on *Employee Performance* and the Mediating Effects of *Islamic Work Ethic*, Islamic Organizational Culture, and Islamic Leadership," *Majalah Ilmiah Bijak* 21, no. 1 (2024): 13–25.

⁹ Abdul Naeem and Muhammad Rashid, "The Effect of *Islamic Work Ethics* on *Employee Performance* and Counterproductive Work Behavior: Examining the Role of Job Satisfaction," *International Journal of Business Reflections* 3, no. 2 (2022): 227–263.

Secara keseluruhan, hasil ini menunjukkan bahwa *Islamic Work Ethic* dapat meningkatkan profesionalisme dan kualitas pelayanan karyawan lebih dari sekadar norma¹⁰ Diduga dalam kasus Tiffany Houseware Payakumbuh, masalah perilaku diantaranya berbicara saat jam kerja dan tidak membantu pelanggan dapat diatasi dengan menerapkan prinsip-prinsip kerja Islami, menciptakan lingkungan kerja yang sehat, dan meningkatkan kepuasan karyawan.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang tersebut maka rumusan masalah penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Bagaimana pengaruh *Islamic Work Ethic* terhadap *Employee Performance* pada Tiffany Houseware Kota Payakumbuh?
2. Bagaimana pengaruh lingkungan kerja terhadap *Employee Performance* pada Tiffany Houseware Kota Payakumbuh?
3. Bagaimana pengaruh kepuasan kerja terhadap *Employee Performance* pada Tiffany Houseware Kota Payakumbuh?
4. Bagaimana pengaruh *Islamic Work Ethic* terhadap kepuasan kerja pada Tiffany Houseware Kota Payakumbuh?
5. Bagaimana pengaruh lingkungan kerja terhadap kepuasan kerja pada Tiffany Houseware Kota Payakumbuh?

¹⁰ Hira Salah Ud Din Khan, Ma Zhiqiang, and Shumaila Naz, "Islamic Work Ethic and Job Outcomes: The Mediating Role of Job Satisfaction," *International Journal of Advanced and Applied Sciences* 6, no. 12 (2019): 7–17.

6. Bagaimana pengaruh *Islamic Work Ethic* terhadap kepuasan kerja dengan kepuasan kerja sebagai variable mediasi pada Tiffany Houseware Kota Payakumbuh?
7. Bagaimana pengaruh lingkungan kerja terhadap *Employee Performance* dengan kepuasan kerja sebagai variable mediasi pada Tiffany Houseware Kota Payakumbuh?

C. Batasan Masalah

Agar penelitian ini lebih terarah dan fokus sehingga tujuan penelitian ini tidak menimpang dari saran, penulis membatasi penelitian ini dengan melakukan focus penelitian “*Employee Performance* pada Tiffany Houseware Kota Payakumbuh”

D. Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah tersebut, penelitian ini memiliki tujuan penulisan sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui pengaruh *Islamic Work Ethic* terhadap *Employee Performance* pada Tiffany Houseware Kota Payakumbuh.
2. Untuk mengetahui pengaruh lingkungan kerja terhadap *Employee Performance* pada Tiffany Houseware Kota Payakumbuh.
3. Untuk mengetahui pengaruh kepuasan kerja terhadap *Employee Performance* pada Tiffany Houseware Kota Payakumbuh
4. Untuk mengetahui pengaruh *Islamic Work Ethic* terhadap kepuasan kerja pada Tiffany Houseware Kota Payakumbuh.

5. Untuk mengetahui pengaruh lingkungan kerja terhadap *Employee Performance* pada Tiffany Houseware Kota Payakumbuh.
6. Untuk mengetahui pengaruh *Islamic Work Ethic* terhadap *Employee Performance* dengan kepuasan kerja sebagai variable mediasi pada Tiffany Houseware Kota Payakumbuh
7. Untuk mengetahui pengaruh lingkungan kerja terhadap *Employee Performance* dengan kepuasan kerja sebagai variable mediasi pada Tiffany Houseware Kota Payakumbuh.

E. Manfaat Penelitian

Hasil penelitian ini diharapkan mampu memberikan manfaat bagi beberapa pihak antara lain:

1. Bagi Perusahaan
Memberikan masukan untuk merumuskan kebijakan terkait *Employee Performance* pada Tiffany Houseware Solution Kota Payakumbuh.
2. Bagi karyawan
Meningkatkan pemahaman mengenai factor – factor yang mempengaruhi *Employee Performance* dan *Employee Performance* mereka.
3. Bagi akademis
Memberikan pengetahuan dalam bidang manajemen sumber daya manusia dan memberikan referensi untuk penelitian lebih lanjut dengan judul skripsi: “Pengaruh *Islamic Work Ethic* dan Lingkungan Kerja

terhadap *Employee Performance* Dimediasi oleh Kepuasan Kerja di Tiffany Houseware Solution Kota Payakumbuh.”

F. Sistematika Penulisan

Untuk memudahkan penulisan skripsi ini dan untuk menyusunnya secara sistematis, maka penulis menyusun sistematika, yaitu berurut sesuai bab – bab berikut:

BAB I : Pendahuluan

Dalam bab ini berisikan latar belakang, rumusan masalah, batasan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, dan sistematika penulisan

BAB II : Landasan Teori

Dalam bab ini berisikan tentang penjelasan secara teori dari permasalahan yang di teliti yang berkenaan dengan judul dan juga menggambarkan tentang pemikiran yang peneliti lakukan.

BAB III : Metode penelitian

Pada bab ini akan menjelaskan metode penelitian, jenis, lokasi, populasi dan sampel, sumber data, Teknik pengumpulan data dan Teknik pengolahan data.