

PENGARUH PERENCANAAN TENAGAKERJA, LINGKUNGAN KERJA TERHADAP PENINGKATAN KUALITAS PRODUK LAYANAN PERBANKAN SYARIAH

Elan Eriswanto, Tina Kartini

Universitas Muhammadiyah Sukabumi

Email: r_land_smi@yahoo.co.id, thienazahira@gmail.com

ABSTRACT

The goals of research is to determine the effect employee planning and working of environment the quality product service syariah banking at Sukabumi. This study using variables employee planning, working environment and the quality product service.

This research using associative method with a quantitative approach. The instrument questionnaires distributed 156 respondents. Sampling method used purposive by percentage, the data analysis method regression test, test and the coefficient of determination.

The results this study shows that employee planning has minimum influence to the quality product services and working environment has effect on the quality product services. Based on the results of research show that the test of employee planning and working environment effect on the quality product services.

Keywords : *Employee planning, working environment and quality product services*

1. PENDAHULUAN

Berdasarkan hasil studi pendahuluan yang dilakukan terhadap perkembangan perbankan berbasis syariah yang cukup pesat beberapa tahun terakhir menunjukkan keinginan publik terhadap ekonomi syariah terus mengalami peningkatan. Hal ini tercermin dari pertumbuhan asset, peningkatan pembiayaan, ekspansi pelayanan, jaringan kantor yang semakin meluas menjangkau 34 propinsi di Indonesia.

Pertumbuhan tersebut patut kita syukuri dengan terus membenahi beberapa kendala yang dapat menghambat perjalanan industri keuangan syariah ke depan. Harus kita akui saat ini perbankan syariah masih memiliki banyak rintangan yang harus direspons dengan baik.

1. Ternyata terdapat beberapa masalah berkenaan dengan minimnya SDM yang bertalar belakang syariah. Universitas Indonesia (UI) melakukan riset terkait krisis SDM yang menimpa industri keuangan syariah. Hasil riset menyebutkan bahwa kurang lebih 90 persen SDM bank syariah tidak memiliki latar belakang pendidikan ekonomi syariah. Saat ini pun SDM syariah yang berada di beberapa lembaga keuangan syariah masih relatif sedikit. Sebab output perguruan tinggi belum mampu memenuhi permintaan pasar yang begitu besar. Kenyataan menunjukkan kecenderungan-kecendrungan sebagai berikut:
2. Bank Syariah pada kenyataannya tidak banyak menerapkan sistem bagi hasil *mudharabah* ataupun *musyarakah*. Kondisi tersebut dapat terlihat pada besarnya skim pembiayaan atas dasar jual beli (*murabahah*). Ini tentunya menyebabkan predikat Bank Syariah sebagai Bank "Bagi hasil" tidak berjalan optimal. Mengakibatkan produk perbankan syariah yang mereka tawarkan tidak memiliki kualitas yang seharusnya bank syariah terapkan.
3. Perbankan Syariah sangat perlu SDM yang handal, terbukti dari masih banyaknya SDM Perbankan Syariah yang berasal dari Bank Konvensional, ini menyebabkan kurangnya kualitas perbankan Syariah dari segi kualitas produk yang sesuai dengan prinsip-prinsip Syariah yang sebenarnya. Sumber Daya Manusia yang ada di Bank Syariah belum bisa memberikan informasi dengan sebenar-benarnya dan sejelas-jelasnya tentang Produk yang mereka tawarkan sehingga nasabah tidak mendapatkan informasi yang optimal.
4. Dari segi pelayanan Bank Syariah belum bisa melaksanakan tugasnya dengan baik, dikarenakan dipengaruhi lingkungan kerja yang kurang memadai dari berbagai segi sehingga kurang mencirikan bank syariah yang seharusnya.

Padahal, secara teoritis, seharusnya:

1. Menurut Tarsidin (2010) berpendapat bahwa dari skema bagi hasil diatas, skema *profit sharing* (*profit and loss sharing*) merupakan bentuk skema bagi hasil yang seharusnya digunakan pada perbankan syariah dalam pembiayaan *mudharabah* dan *musyarakah*. Hal senada diungkapkan oleh Chapra bahwa adanya *ijma* menentang bunga sudah tentu mengantarkan kepada pembicaraan tentang sebuah alternatif terhadap sistem intermediasi keuangan modern yang berbasis bunga. Sistem yang diajukan ini dimaksudkan untuk lebih banyak mengandalkan pada modal sendiri (*equity*) dan sedikit pada kredit, yang terdiri dari kombinasi model-model primer seperti *mudharabah* (kemitraan pasif), *musyarakah* (kemitraan aktif). Dan model model sekunder seperti *murabahah* (*cost plus service charge*), *ijarah* (sewa), *ijarah wa iqtina* (sewa beli), *salam* (*forward delivery contract*), dan *istina* (*contracted production*).
2. Dalam penyiapan SDM berbasis syariah, di samping adanya persyaratan keilmuan dan keterampilan yang berlaku secara umum, ada lagi persyaratan khusus yang sangat menentukan. Sesuai dengan kerangka filosofis ekonomi syariah seperti yang telah diuraikan pada bahagian awal, perusahaan yang berbasis syariah sejatinya harus dikelola dengan hati. Dalam buku “*Marketing Syariah*” karya Hermawan Kartajaya dan Muhammad Syakir Sula, ditegaskan bahwa dalam mengelola bisnis syariah perlu dilakukan dengan qalbu. Tawaran ini nampaknya dapat dijadikan acuan dalam menyiapkan SDM yang handal sebagai pondasi berkembangnya ekonomi syariah. Penyiapan SDM ini sudah barang tentu akan lebih efektif kalau dilakukan melalui lembaga pendidikan di Perguruan Tinggi dan mungkin juga dengan pelatihan-pelatihan yang memadai.
3. Lingkungan kerja dalam suatu perusahaan merupakan salah satu hal yang sangat penting untuk diperhatikan. Meskipun lingkungan kerja tidak melaksanakan proses operasional secara langsung tetapi lingkungan kerja berpengaruh langsung terhadap karyawan yang melaksanakan proses operasional perusahaan tersebut. Menurut Alex S Nitisemito (2000:183) yang mendefinisikan lingkungan kerja sebagai berikut: “Lingkungan kerja adalah segala sesuatu yang ada disekitar para pekerja yang dapat mempengaruhi dirinya dalam menjalankan tugas-tugas yang diembankan”.

Masalah tersebut, tentu saja, dipengaruhi oleh banyak faktor. Di menurut dugaan peneliti, terdapat dua faktor yang sangat menentukan. Kedua faktor tersebut adalah:

1. Faktor Perencanaan Tenaga Kerja, karena dalam kenyataannya memperlihatkan kecenderungan-kecenderungan sebagai berikut:

- a) Ketidak sesuaian antara kemampuan, keterampilan, dan kemampuan angkatan kerja dengan persyaratan kerja yang ditetapkan.
- b) Sumberdaya Manusia Perbankan syariah di Indonesia belum mempunyai tenaga kerja yang andal yang paham betul mengenai prinsip-prinsip syariah.
- c) Pada kenyataannya Tenaga Kerja Perbankan Syariah masih didominasi oleh Tenaga Kerja yang berasal dari Bank Konvensional.
- d) Pelatihan-pelatihan yang belum banyak diselenggarakan oleh pihak Bank Syariah dalam rangka mewujudkan sistem perbankan syariah yang benar.

2. Faktor Lingkungan Kerja, karena dalam kenyataannya memperlihatkan kecenderungan-kecenderungan sebagai berikut:

- a) Ada sebagian Bank Syariah yang belum memiliki lingkungan kerja yang sejalan dengan syariah. Dalam hal etika, misalnya sifat *amanah* dan *shiddiq*, harus melandasi setiap karyawan sehingga tercermin integritas eksekutif muslim yang baik
- b) Ada sebagian bank syariah yang belum menjadikan cermin bank syariah seperti cara berpakaian dan tingkah laku para karyawan merupakan cerminan bahwa mereka bekerja dalam sebuah lembaga keuangan yang membawa nama besar Islam. Sehingga tidak ada aurat yang terbuka dan tingkah laku yang kasar. Demikian pula dalam menghadapi nasabah, akhlak harus senantiasa dijaga. Dalam ajaran islam diajarkan bahwa senyum adalah sedekah.
- c) Lingkungan kerja yang belum memadai, banyak Bank Syariah yang belum menciptakan nuansa yang benar-benar Islami, mulai dari suasana kantor yang sejuk dan menenangkan, cara berpakaian, beretika dan bertingkah laku dari para karyawannya.

Berkenaan dengan uraian tersebut, maka dipandang perlu melakukan penelitian terkait dengan tentang “Pengaruh Perencanaan Tenaga Kerja dan Lingkungan Kerja terhadap Peningkatan Kualitas Produk

Layanan Perbankan Syariah di Kota Sukabumi. Oleh karena itu rumusan masalah dalam penelitian dapat dikemukakan:

1. Bagaimana pengaruh Perencanaan Tenaga Kerja terhadap peningkatan Kualitas Produk Layanan Perbankan Syariah?
2. Bagaimana pengaruh Lingkungan Kerja terhadap peningkatan Kualitas Produk Layanan Perbankan Syariah?
3. Bagaimana pengaruh Perencanaan Tenaga Kerja dan Lingkungan Kerja terhadap peningkatan Kualitas Produk Layanan Perbankan Syariah?

Dengan perumusan masalah di atas, maka tujuan yang ingin dicapai dalam penelitian ini:

1. Untuk mengetahui pengaruh Perencanaan Tenaga Kerja terhadap peningkatan Kualitas Produk Layanan Perbankan Syariah
2. Untuk mengetahui pengaruh Lingkungan Kerja terhadap peningkatan Kualitas Produk Layanan Perbankan Syariah.
3. Untuk mengetahui Perencanaan Tenaga Kerja dan Lingkungan Kerja terhadap peningkatan Kualitas Produk Layanan Perbankan Syariah

2. KAJIAN LITERATUR DAN PENGEMBANGAN HIPOTESIS

2.1 Perencanaan Tenaga Kerja

Milkovich dan Nystrom (Yoder, 1981:173), mendefinisikan perencanaan tenaga kerja sebagai berikut

“Manpower planning is the process (including forecasting, developing, implementing, and controlling) by which a firm ensures that it has the right number of people and the right places, at the economically most useful”.

Berdasarkan definisi tersebut dapat disimpulkan bahwa perencanaan tenaga harus mencakup proses peramalan, pengembangan, pengimplementasian dan pengontrolan yang menjamin perusahaan mempunyai kesesuaian jumlah pegawai, penempatan pegawai secara benar, waktu yang tepat, yang secara otomatis lebih bermanfaat.

“Perencanaan sumber daya manusia adalah proses analisis dan identifikasi tersedianya dan kebutuhan akan sumber daya manusia sehingga organisasi tersebut dapat mencapai tujuan” (Robert L.Mathis dan Jhon H.Jackson;2001).

Menurut Handoko (1997:53) Perencanaan sumber daya manusia atau perencanaan tenaga kerja merupakan serangkaian kegiatan yang dilakukan untuk mengantisipasi permintaan-permintaan bisnis dan lingkungan pada organisasi di waktu yang akan datang dan untuk memenuhi kebutuhan-kebutuhan tenaga kerja yang ditimbulkan oleh kondisi-kondisi tersebut. Di mana secara lebih sempit perencanaan sumber daya manusia berarti mengestimasi secara sistematis permintaan (kebutuhan) dan suplai tenaga kerja organisasi di waktu yang akan datang.

Pandangan lain mengenai definisi perencanaan sumber daya manusia dikemukakan oleh Mangkunegara (2003:6) Perencanaan tenaga kerja dapat diartikan sebagai suatu proses menentukan kebutuhan akan tenaga kerja berdasarkan peramalan pengembangan, pengimplementasian, dan pengendalian kebutuhan tersebut yang berintegrasi dengan perencanaan organisasi agar tercipta jumlah pegawai, penempatan pegawai yang tepat dan bermanfaat secara ekonomis. Lingkungan kerja

2.2 Lingkungan kerja

Menurut Sedarmayati (2009:21) Lingkungan Kerja adalah keseluruhan alat perkakas dan bahan yang dihadapi, lingkungan sekitarnya dimana seseorang bekerja, metode kerjanya, serta pengaturan kerjanya baik sebagai perseorangan maupun sebagai kelompok.

Menurut Alex S. Nitisemito (2000:183) mendefinisikan lingkungan kerja sebagai berikut: “Lingkungan kerja adalah segala sesuatu yang ada disekitar para pekerja yang dapat mempengaruhi dirinya dalam menjalankan tugas-tugas yang diembannya.

Menurut Schultz (2007) lingkungan kerja diartikan sebagai suatu kondisi yang berkaitan dengan ciri-ciri tempat bekerja terhadap perilaku dan sikap pegawai dimana hal tersebut berhubungan dengan terjadinya

perubahan-perubahan psikologis karena hal-hal yang dialami dalam pekerjaannya atau dalam keadaan tertentu yang harus terus diperhatikan oleh organisasi yang mencakup kebosanan kerja, pekerjaan yang monoton dan kelelahan.

Dari beberapa pendapat diatas dapat disimpulkan bahwa lingkungan kerja merupakan segala sesuatu yang ada disekitar karyawan pada saat bekerja yang dapat memengaruhi dirinya dan pekerjaannya saat bekerja.

2.3 Kualitas produk layanan

Kualitas Produk adalah suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, manusia atau tenaga kerja, proses serta lingkungan yang mematuhi atau melebihi harapan pelanggan atau konsumen. Dimensi-dimensi dari kualitas produk menurut Aaker (1991) dan Keller(1998) :

- 1) *Performance*, tingkat dimana karakteristik utama produk beroperasi.
- 2) *Feature*, elemen kedua dari produk yang merupakan komplemen dari karakteristik utama produk.
- 3) *Comformance quality*, derajat dimana produk memenuhi spesifikasi dan bebas dari cacat.
- 4) *Realibility*, kekonsistenan dari kinerja setiap waktu dan dari pembelian ke pembelian.
- 5) *Durability*, harapan terhadap umur hidup produk.
- 6) *Serviceability*, kemudahan dari produk untuk diservis.
- 7) *Style and Design*, penampilan atau perasaan orang terhadap kualitas produk.

Menurut David Garvinyang diterjemahkan oleh Husein Umar (2002:147) ada delapan dimensi produk yang dapat digunakan untuk menganalisis karakteristik kualitas barang, yang tentunya banyak ditetapkan oleh perusahaan yaitu sebagai berikut :

1.Kinerja (*performance*)

Dimensi ini merupakan yang paling dasar dan berhubungan dengan fungsi utama dari suatu produk. Artinya seberapa baik suatu produk melakukan apa yang seharusnya dilakukan. Konsumen akan sangat kecewa apabila harapan mereka akan dimensi ini tidak terpenuhi. Bagi setiap produk, yang namanya kinerja (*performance*) bisa berlainan, tergantung dari nilai fungsinya (*functional value*) yang dijanjikan oleh perusahaan. Jadi indikator-indikator dari kinerja yang akan diteliti untuk produk Poldan Mig antara lain adalah operasional produk Poldan Mig dan komposisi produk Poldan Mig.

2.Dimensi Keistimewaan Tambahan (*feature*)

Dimensi ini dapat dikatakan sebagai aspek sekunder karena dimensi ini menerangkan pernik-pernik yang melengkapi dan meningkatkan fungsi dasar produk, karena perkembangan dimensi ini hampir tidak ada batasnya. Seiring dengan perkembangan teknologi saat ini, maka dimensi ini menjadi target para produsen untuk berinovasi dalam upaya memuaskan pelanggan yang akhirnya pelanggan menjadi loyal. Jadi indikator-indikator dari dimensi keistimewaan tambahan yang akan diteliti untuk produk Poldan Mig antara lain adalah kualitas bahan obat generik.

3.Kehandalan (*reliability*)

Dimensi ini lebih menunjukkan probabilitas adalah kemungkinan produk gagal menjalankan fungsinya. Hal ini berarti bahwa kualitas berkaitan dengan kemampuan produk untuk bertahan selama penggunaan biasa. Jadi indikator-indikator dari dimensi kehandalan yang akan diteliti untuk produk Poldan Mig antara lain adalah cara kerja obat generik dalam kemasan.

4.Keawetan (*durability*)

Dimensi ini menunjukkan suatu pengukuran terhadap suatu siklus produk, baik secara teknis maupun waktu. Produk ini disebut awet apabila sudah banyak digunakan atau sudah lama digunakan konsumen, awet yang berhubungan dengan aspek yang lebih mudah dimengerti, karena itu sebagian besar produk-produk yang menjanjikan keawetan lebih menonjolkan masalah awet adalah hal waktu. Jadi indikator-indikator dari dimensi keawetan yang akan diteliti untuk produk Poldan Mig antara lain adalah daya tahan produk ketika dikonsumsi dalam arti masa pakai produk.

5.Kesesuaian (*conformance*)

Dimensi ini menunjukkan seberapa jauh suatu produk dapat menyamai standar atau spesifikasi tertentu. Produk yang mempunyai kesesuaian tinggi berarti produknya sesuai standar yang telah ditentukan. Jadi indikator-indikator dari dimensi kesesuaian yang akan diteliti untuk produk Poldan Mig antara lain adalah komposisi produk Poldan Mig yang diharapkan/ yang dijanjikan yang sesuai dengan CPOB (cara pembuatan obat yang baik).

6.Dimensi Keindahan (*aesthetic*)

Dimensi ini menunjukkan bagaimana suatu produk dapat dilihat dan dirasakan secara langsung. Hal ini dikarenakan sebagian orang membeli suatu produk bukan karena kinerja atau keistimewaan lainnya tetapi

berdasarkan kualitas produk tersebut. Jadi indikator-indikator dari dimensi keindahan yang akan diteliti untuk produk Poldan Mig adalah keindahan warna kemasan.

7. Dimensi Kemudahan Perbaikan (*serviceability*)

Dimensi ini meliputi kecepatan, kenyamanan, mudah kualitas yang dipersepsikan direparasi, serta penanganan keluhan yang memuaskan. Jadi indikator-indikator dari dimensi kemudahan perbaikan yang akan diteliti untuk produk Poldan Mig antara lain adalah pelayanan purna jual apabila produk tidak sesuai (cacat) dan biasanya hancur ketika dicetak.

8. Dimensi Kualitas yang Dipersepsikan (*perceived quality*)

Dimensi ini menunjukkan citra dan reputasi produk serta tanggung jawab perusahaan terhadap produk tersebut. Jadi indikator-indikator dari dimensi kualitas yang dipersepsikan yang akan diteliti untuk produk Poldan Mig antara lain adalah kualitas yang dipersepsikan dan reputasi yang baik terhadap produk Poldan Mig tersebut.

Hubungan ketiga konsep tersebut adalah:

Dimana Kualitas Produk Layanan Perbankan sangat dipengaruhi oleh kualitas SDM dan Lingkungan kerja. Sehingga diperlukan perencanaan tenaga kerja agar adanya kesesuaian antara kemampuan, keterampilan, dan kemampuan angkatan kerja dengan persyaratan kerja yang ditetapkan. Sehingga dapat meningkatkan produk layanan perbankan syariah

2.4 Review Penelitian Terdahulu

Penelitian tentang masalah tersebut telah banyak dilakukan peneliti lain. Berdasarkan tinjauan pustaka, terdapat beberapa penelitian yang relevan dengan penelitian ini

Jasman Ginting Munthe, "Proyeksi Kebutuhan Sumber Daya Manusia (SDM) Perbankan Syariah dan Skenario dan Pemenuhannya", *Tesis* (tidak dipublikasikan), (Jakarta: FE UI, 2012).

Substansi yang dibahas pada penelitian ini adalah:

Pertumbuhan industri perbankan syariah yang cukup tinggi mengalami masalah minimnya sumber daya manusia (SDM), baik secara kuantitas maupun kualitas. Pada tahun 2020 dibutuhkan sekurang-kurangnya 179.646 orang pegawai, terdiri dari 165.274 orang pegawai *low syariah quality* sebagai tenaga pelaksana, dan 14.372 orang pegawai *middle to high syariah quality* yang menduduki posisi manajerial dan pimpinan bank. Untuk jangka pendek Skenario Tiga, dimana perbankan syariah menyerap 50% dari *supply* SDM Syariah, merupakan skenario yang realistis untuk diterapkan hingga tahun 2018. Jangka panjang, kondisi yang lebih ideal akan bisa dicapai apabila Skenario Satu dapat dilaksanakan, sehingga tercipta keseimbangan

demand dan *supply* dan industri perbankan syariah akan lebih kompetitif dan dapat berkembang dengan cepat.

Teori yang dipakainya adalah teori:

Nawawi (2011), mengutip Sherman dan Bohlander menyimpulkan pengertian perencanaan sumber daya manusia sebagai suatu proses mengantisipasi dan membuat ketentuan/persyaratan untuk mengatur arus gerakan tenaga kerja ke dalam (pegawai baru), di dalam (promosi, mutasi dan demosi), dan keluar (pensiun, berhenti, dan diberhentikan) di lingkungan sebuah organisasi/perusahaan.

Adapun metodologinya adalah:

Penelitian dilakukan dengan pendekatan kualitatif dan kuantitatif. Metode kualitatif dilakukan untuk mengetahui rencana, kebijakan, dan strategi para praktisi SDM perbankan syariah terkait dengan adanya *supply gap* dalam pasar SDM perbankan syariah. Hal ini mencakup persepsi terhadap kondisi saat ini dan rencana pemenuhan kebutuhan SDM perbankan syariah yang mumpuni dan profesional. Pendekatan kuantitatif nantinya diharapkan dapat menghasilkan output antara lain jumlah *demand*, *supply* dan *gap* SDM perbankan syariah, termasuk proyeksi jumlah permintaan dan penawaran dimasa yang akan datang.

Penelitian ini menyimpulkan bahwa:

jangka pendek kombinasi antara SDM Syariah kategori *middle to high syariah quality* dengan SDM konvensional yang berupa bankir profesional dengan latar belakang pendidikan umum dan diberi pendidikan mengenai sisi syariah yang cukup, masih dibutuhkan. Sinergi dari kedua kompetensi ini akan mampu merumuskan secara bijaksana, dalam konteks kekinian atas berbagai permasalahan dan kebutuhan transaksi perbankan syariah dalam masyarakat Indonesia. Dalam jangka panjang, dengan terpenuhinya 100% kebutuhan SDM syariah oleh lulusan syariah yang berkualitas dan memiliki kompetensi lengkap, maka sistem perbankan syariah akan tumbuh dan berkembang dan diterima oleh

segenap masyarakat sebagai bagian dari solusi atas berbagai kebutuhan transaksi keuangan yang terus berkembang.

Bayu Haryanto Mulyono, "Analisis Pengaruh Kualitas Produk dan Kualitas Layanan terhadap Kepuasan Konsumen pada PT. Indo Perkasa Usahatama", *Tesis* (tidak dipublikasikan), (Semarang: UNDIP, 2008).

Substansi yang dibahas pada penelitian ini adalah:

penelitian ini adalah untuk menguji pengaruh kualitas produk dan kualitas layanan terhadap kepuasan konsumen. Penelitian ini dilakukan di kompleks Perumahan Puri Mediterania Semarang, responden yang digunakan sebanyak 50 penghuni rumah Puri Mediterania dengan menggunakan SPSS.

Teori yang dipakainya adalah teori:

Kuallitas produk merupakan salah satu faktor pembentuk persepsi kepuasan konsumen. Dalam pandangan konsumen, nilai suatu produk merupakan kualitas produk yang dinikmati konsumen dengan pengorbanan sejumlah uang atau sumber daya yang lain (Oliver, 1997 dalam Andreasson dan Lindestad, 1998).

Adapun metodologinya adalah:

Dalam penelitian ini data yang dikumpulkan menggunakan daftar pertanyaan atau kuesioner dalam proses pengumpulan data. Kuesioner merupakan cara pengumpulan data dengan memberikan daftar pertanyaan kepada setiap 45 responden yang dipilih untuk diisi. Pengambilan sampel dilakukan dengan menggunakan metode simple random sampling.

Penelitian ini menyimpulkan bahwa

Variabel keunggulan produk dan keunggulan layanan merupakan variabel yang penting dalam meningkatkan kepuasan konsumen sehingga implikasi manajerial seharusnya lebih difokuskan pada variabel-variabel tersebut Kualitas produk mempunyai pengaruh positif terhadap kepuasan konsumen pada perumahan Puri Mediterania. Indikator-indikator yang mempengaruhi keunggulan produk pada perumahan Puri Mediterania antara lain : keunggulan aksesabilitas, keunggulan lokasi, keunggulan desain, keunggulan tingkat keprestisiusan, keunggulan estetika, keunggulan daya tahan, keunggulan bahan, keunggulan interior, keunggulan eksterior, keunggulan fasilitas produk, keunggulan pemilihan cat.

Dari beberapa penelitian sebelumnya itu, dapat dikatakan bahwa penelitian ini relatif baru, baik dari segi substansi, teori, maupun metodologi keilmuannya.

Atau:

Dari beberapa penelitian sebelumnya itu, dapat dikatakan bahwa penelitian ini memiliki kesamaan dengan penelitian Sumber Daya Manusia dan Kualitas Produk, tetapi memiliki perbedaan dari aspek Lingkungan Kerja Sehubungan dengan itu, penelitian ini akan difokuskan pada Pengaruh Perencanaan Tenaga Kerja dan Lingkungan Kerja terhadap peningkatan Kualitas Produk Layanan Perbankan Syariah.

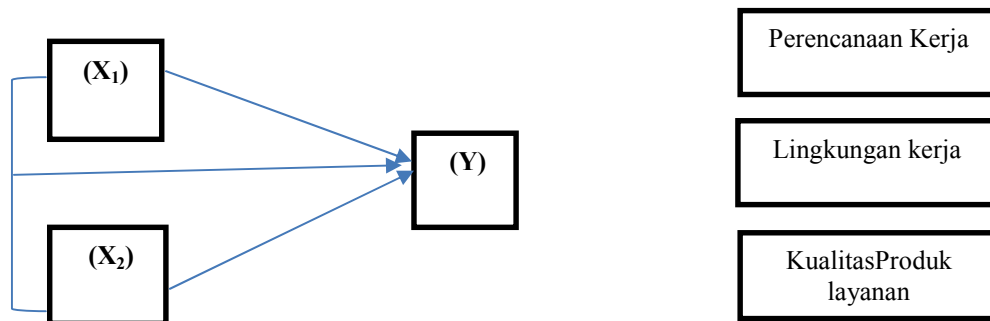
Berdasarkan kajian teori dan hubungan antara perencanaan kerja, kualitas kerja dan kualitas layanan, hipoetesis penelitian disusun sebagai berikut:

H1 : Terdapat pengaruh perencanaan kerja terhadap peningkatan kualitas produk layanan

H2 : Terdapat pengaruh lingkungan kerja terhadap peningkatan kualitas produk layanan

H3 : Terdapat pengaruh perencanaan kerja dan lingkungan kerja terhadap peningkatan kualitas produk layanan

Berdasarkan kajian teori, hasil penelitian sebelumnya dan permasalahan yang dikemukakan dan terkait dengan hipotesis, berikut disajikan kerangka pemikiran teoritis yang dituangkan dalam model penelitian seperti yang ditunjukkan pada gambar berikut:



Gambar 1
Kerangka Pemikiran Teoritis

4. METODE PENELITIAN

a. Objek Penelitian

Penelitian ini menggunakan objek Perbankan syariah yaitu perencanaan tenaga kerja, lingkungan kerja dan kualitas produk layanan.

b. Jenis Penelitian

Adapun jenis penelitian yang digunakan adalah penelitian asosiatif atau hubungan dengan pendekatan kuantitatif. Penelitian asosiatif merupakan penelitian yang bertujuan untuk mengetahui hubungan antara dua variabel atau lebih. Data kuantitatif adalah data yang terbentuk angka atau data kualitatif yang dijadikan angka. Dalam Penelitian variabel-variabel yang digunakan dua kategori yaitu pertama variabel bebas Perencanaan Tenaga Kerja(X₁) dan Lingkungan Kerja(X₂), sedangkan Kualitas Produk Layanan Perbankan Syariah sebagai variabel terikat (*dependent variable*, dengan notasi statistik Y).

c. Populasi, Sampel dan Teknik Sampling

Sugiyono (2013:62) "Populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas objek/subjek yang mempunyai kuantitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulan. Populasi yang digunakan dalam penelitian ini adalah Nasabah Perbankan Syariah yang ada di Kota Sukabumi dengan populasi terbatas yaitu sebanyak 1.560 orang. Penentuan nasabah perbankan syariah yang dijadikan sampel dalam penelitian ini menggunakan purposive sampling dengan persentase yaitu 10% dari jumlah populasi yaitu 156 orang.

d. Jenis dan Sumber Data

Jenis dan sumber data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data primer, yaitu data yang langsung memberikan data pengumpul data.

e. Tempat

Penelitian ini dilakukan di bank umum syariah yang ada di Kota Sukabumi.

f. Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data yang digunakan adalah observasi dan kuesioner. Observasi yang dilakukan dalam penelitian ini adalah serangkaian pengamatan langsung terhadap obyek yang akan diteliti sebagai suatu bahan bagi penulis untuk kemudian dianalisis. Menurut Sugiyono (2013:200) "Kuesioner adalah teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberi seperangkat pertanyaan atau pernyataan tertulis kepada responden untuk dijawabnya."

3. Definisi operasional variabel

Variabel dalam penelitian ini antara lain:

a. Variabel bebas (*independent variable*)

Variabel bebas atau variabel independen dalam penelitian ini adalah perencanaan tenaga dan lingkungan kerja. Milkovich dan Nystrom (Yoder, 1981:173), mendefinisikan perencanaan tenaga kerja sebagai berikut : "Manpower planning is the process (including forecasting, developing, implementing, and

controlling) by which a firm ensures that it has the right number of people and the right places, at the economically most useful". Berdasarkan definisi tersebut dapat disimpulkan bahwa perencanaan tenaga harus mencakup proses peramalan, pengembangan, pengimplementasian dan pengontrolan yang menjamin perusahaan mempunyai kesesuaian jumlah pegawai, penempatan pegawai secara benar, waktu yang tepat, yang secara otomatis lebih bermanfaat. Menurut Sedarmayati (2009:21) Lingkungan Kerja adalah keseluruhan alat perkakas dan bahan yang dihadapi, lingkungan sekitarnya dimana seseorang bekerja, metode kerjanya, serta pengaturan kerjanya baik sebagai perseorangan maupun sebagai kelompok.

b. Variabel terikat (*dependent variable*)

Variabel terikat merupakan variabel yang terpengaruh oleh variasi variabel-variabel bebas. Variabel terikat yang digunakan dalam penelitian ini adalah kualitas produk layanan.

Menurut Aaker (1991) dan Keller(1998) Kualitas Produk adalah suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, manusia atau tenaga kerja, proses serta lingkungan yang mematuhi atau melebihi harapan pelanggan atau konsumen.

Masing-masing data tersebut dioperasionalkan ke dalam subvariabel dan indikator sebagai berikut:

Tabel 1
Operasionalisasi Variabel

VARIABEL	DIMENSI	INDIKATOR
Perencanaan Tenaga Kerja	proses peramalan	kebutuhan tenaga kerja
		kualifikasi tenaga kerja
		latar belakang profesi
		tingkat pendidikan
		keahlian
		tingkat upah
	Pengembangan	Perekrutan Tenaga Kerja
		Seleksi Tenaga Kerja
		Pelatihan dan Training Tenaga Kerja
		Mutasi
		Promosi
	Pengimplementasian	Pendayagunaan SDM yang Ada
		Penyusunan Program-program Kerja
		Penempatan Tenaga Kerja
		Pelaksanaan Fungsi, Tugas dan Tanggungjawab Tenaga Kerja
	Pengontrolan	Pengendalian tenaga kerja
Temuan Masalah Pelaksanaan fungsi, tugas, dan tanggungjawab tenaga kerja		
Solusi atas masalah		
Lingkungan Kerja	Lingkungan Fisik	Dekorasi
		Bangunan Kantor
		Peralatan Kerja
		Ruang Kerja
	Lingkungan	Penerangan

	Perantara	Suhu Udara
		Sirkulasi udara
		kebisingan
		bau tidak sedap
		keamanan
	Metode Kerja	Tata Cara Kerja
		Prinsip-prinsip dari Sistem Kerja
		komponen sistem kerja
		teknik pengukuran kerja
	Pengaturan Kerja	Pengaturan Jadwal Kerja
pengaturan alokasi pekerjaan		
Kualitas Produk layanan	<i>Performance</i>	Produk produk utama yang ditawarkan
		karakteristik dari produk yang ditawarkan
	<i>Feature</i>	ciri-ciri produk
		elemen yang mempengaruhi produk
		Pelengkap produk
	<i>Comformance quality</i>	kesesuaian dengan spesifikasi produk
		kualitas produk
		desain produk
		Operasional produk
	<i>Realibility</i>	kekonsistenan produk dari waktu ke waktu
		keandalan produk
	<i>Durability</i>	ketahanan produk
		umur tekhnis produk
		umur ekonomis produk
	<i>Serviceability</i>	kemudahan perolehan produk
		kecepatan dalam pelayanan
		service yang diberikan
		penanganan keluhan pelanggan
<i>Style and Design</i>	penampilan produk	
	daya tarik produk	
	harapan pengguna produk	

4. Teknik Analisis Data

Analisis data yang dilakukan setelah mendapatkan data adalah tabulasi data dari hasil kuisioner. Sedangkan metode analisis data kuantitatif menggunakan program SPSS sebagai alat untuk menguji data tersebut. Sebelum dilakukan uji hipotesis maka terlebih dahulu dilakukan uji validitas dan reliabilitas. Dalam penelitian ini menggunakan analisis regresi sederhana untuk menguji hipotesis tentang perencanaan tenaga kerja dan lingkungan kerja terhadap kualitas produk layanan.

3 HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

1. Uji Validitas

Pengujian validitas dilakukan untuk mengukur pernyataan-pernyataan yang ada dalam kuisioner. Suatu pernyataan dikatakan valid apabila pernyataan mampu mengungkapkan apa yang hendak diukurnya. Adapun kriteria pengujian adalah sebagai berikut:

Jika $r_{hitung} < r_{tabel}$, maka pernyataan dinyatakan tidak valid

Jika $r_{hitung} > r_{tabel}$, maka pernyataan dinyatakan valid

Tabel 2
Uji Validitas

o	r-tabel	r_{hitung} Variabel X_1	r_{hitung} Variabel X_2	r_{hitung} Variabel Y
	0,157	0,951	0,718	0,353
	0,157	0,388	0,718	0,780
	0,157	0,790	0,633	0,575
	0,157	0,790	0,727	0,630
	0,157	-	-	0,600
	0,157	-	-	0,481
	0,157	-	-	0,568

Berdasarkan tabel 2 uji validitas untuk variabel perencanaan tenaga kerja, lingkungan kerja dan kualitas produk layanan yaitu semua item dinyatakan valid karena $r_{hitung} > r_{tabel}$.

2. Uji Reliabilitas

Tabel 3
Uji Reliabilitas

o	Variabel	r_{tabel}	r_{hitung}
	Perencanaan Tenaga Kerja	0,159	0,776
	Lingkungan Kerja	0,159	0,778
	Kualitas Produk Layanan	0,159	0,726

Dari tabel 3 Dapat diketahui nilai reliabilitas instrumen pada nilai *Croanbach's Alpha*, diketahui nilai *Cronbach's Alpha* pada variable perencanaan tenaga kerja sebesar 0,776, lingkungan kerja 0,778 dan kualitas produk layanan 0,726, maka dapat disimpulkan semua instrumen pada variabel X_1 , X_2 dan Y adalah reliabel.

3. Analisis Regresi Berganda

Berdasarkan uji validitas dan reliabilitas yang telah dilakukan dapat diketahui bahwa data valid dan reliabel, oleh karena itu data yang tersedia telah memenuhi syarat untuk menggunakan model regresi.

Tabel 4
Uji Regresi

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardize	t	Sig.
		B	Std. Error	d Coefficients Beta		
1	(Constant)	10.707	1.409		7.598	.000
	X1	-.035	.073	-.027	-.477	.634
	X2	1.002	.076	.740	13.121	.000

a. Dependent Variable: Y

Berdasarkan hasil perhitungan tabel 4 di atas, maka dapat diperoleh persamaan regresi linear berganda sebagai berikut: $Y = 10,707 - 0,035X_1 + 1,002X_2$

Dimana X_1 : Perencanaan Tenaga Kerja
 X_2 : Lingkungan Kerja
 Y : Kualitas Produk Layanan

Dari persamaan regresi tersebut dapat diketahui bahwa koefisien intercept dari persamaan di atas adalah sebesar 10,707 yang mengandung pengertian bahwa pada saat perencanaan tenaga dan lingkungan kerja tetap, maka kualitas produk layanan sebesar 10,707. Dari persamaan di atas juga diketahui bahwa jika perencanaan tenaga kerja (X_1) turun kualitas produk layanan akan turun sebesar 0,035, selain itu apabila lingkungan kerja (X_2) dinaikkan maka kualitas produk layanan akan naik sebesar 1,002.

4. Pengujian Hipotesis

Untuk lebih meyakinkan kedua variabel tersebut berkorelasi atau tidak, maka dilakukan uji F dan hasilnya dibandingkan dengan F Tabel. Apabila Fhitung lebih besar dari F tabel. Maka H_0 ditolak dan H_a diterima. Dalam pengujian uji F ini penulis menggunakan aplikasi SPSS dalam pengujiannya, dan hasilnya sebagai berikut:

Tabel 5
Uji F hipotesis
ANOVA^a

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	310.355	2	155.178	89.525	.000 ^b
	Residual	265.203	153	1.733		
	Total	575.558	155			

a. Dependent Variable: Y

b. Predictors: (Constant), X₂, X₁

Dari hasil uji F pada tabel 5 dapat dilihat bahwa uji F menunjukkan hasil sebesar 89,525 positif. Hasil pengujian dibuat sesuai kriteria pengujian yaitu membandingkan antara F_{hitung} dengan F_{tabel} pada taraf signifikan = 0,05, df_1 (jumlah variabel-1) adalah 2, dan $df_2(n-k-1)$ adalah 153. Ini berarti bahwa $F_{hitung} (89,525) > F_{tabel} (3,055)$, sehingga hipotesis nol (H_0) ditolak dan hipotesis alternative diterima (H_a).

Untuk dapat melihat seberapa besar variabel perencanaan kerja (X_1) dan lingkungan kerja (X_2) dapat berpengaruh terhadap variabel kualitas produk layanan (Y), maka koefisien determinasinya adalah

Tabel 6
Koefisien Determinasi

Model Summary				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.734 ^a	.539	.533	1.31657

a. Predictors: (Constant), X₂, X₁

Dari hasil koefisien determinasi pada tabel 6 di atas, dapat dilihat bahwa koefisien determinasi menunjukkan angka sebesar 0,539 atau 53,9%. Maka dapat ditarik kesimpulan bahwa perencanaan tenaga kerja dan lingkungan kerja memiliki pengaruh terhadap kualitas produk layanan sebesar 53,9%, sedangkan sisanya 46,1% dipengaruhi oleh faktor lain yang tidak diteliti.

5. Pembahasan

5.1 Perencanaan tenaga kerja terhadap kualitas produk layanan

Berdasarkan hasil penelitian bahwa apabila perencanaan tenaga kerja turun maka akan menyebabkan kualitas produk layanan turun. Disamping itu berdasarkan uji koefisien determinasi, dapat dilihat bahwa nilai r^2 menunjukkan angka sebesar 0,021 atau 2,1% maka dapat dinyatakan bahwa perencanaan tenaga kerja terhadap kualitas produk layanan memiliki pengaruh sebesar 2,1% atau dikatakan pengaruhnya lemah. Hal demikian sesuai dengan hasil observasi bahwa perencanaan tenaga kerja yang mencakup dimensi proses peramalan, pengembangan, pengimplementasian dan pengontrolan belum sesuai dengan yang diharapkan karena pada umumnya tenaga kerja yang bekerja di bank syariah belum memiliki kompetensi yang syariah atau tidak sesuai perencanaan sehingga menimbulkan pengaruh yang lemah terhadap kualitas produk layanan perbankan syariah di Kota Sukabumi.

5.2 Lingkungan kerja terhadap kualitas produk layanan

Hasil penelitian menjelaskan kenaikan kualitas lingkungan kerja akan meningkatkan kualitas produk layanan khususnya perbankan syariah. Selain itu uji koefisien determinasi menyebutkan r^2 menunjukkan angka sebesar 0,539 atau 53,9% maka dapat dinyatakan bahwa lingkungan terhadap kualitas produk layanan memiliki pengaruh sebesar 53,9% atau dapat didefinisikan pengaruhnya sedang. Dengan demikian bahwa lingkungan kerja yang mencakup dimensi lingkungan fisik, lingkungan perantara, metode kerja dan pengaturan kerja sudah mulai sesuai kebutuhan perbankan syariah sehingga dapat menopang untuk meningkatkan kualitas produk layanan perbankan syariah Kota Sukabumi.

5.3 Perencanaan tenaga kerja dan Lingkungan kerja terhadap kualitas produk layanan

Perencanaan tenaga kerja dan lingkungan kerja apabila ditingkatkan maka akan meningkatkan kualitas produk layanan. Selain itu berdasarkan uji koefisien determinasi bahwa nilai r^2 menunjukkan angka sebesar 0,539 atau 53,9% maka dapat dinyatakan bahwa perencanaan tenaga kerja dan lingkungan kerja terhadap kualitas produk layanan memiliki pengaruh sebesar 53,9% atau dapat disimpulkan variabel perencanaan tenaga kerja dan lingkungan kerja terhadap kualitas produk layanan dapat dikatakan berpengaruh sedangkan 46,1% dipengaruhi oleh faktor lain.

6. SIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan penelitian yang berjudul pengaruh perencanaan tenaga kerja dan lingkungan kerja terhadap kualitas produk layanan Bank Syariah yang ada di Kota Sukabumi, sehingga dengan demikian dapat ditarik simpulan sebagai berikut:

- Perencanaan tenaga kerja terhadap peningkatan kualitas produk layanan mempunyai pengaruh yang lemah.
- Lingkungan kerja terhadap peningkatan kualitas produk layanan mempunyai pengaruh sedang.
- Perencanaan tenaga kerja dan Lingkungan kerja terhadap peningkatan kualitas produk layanan mempunyai pengaruh sedang.

Saran dalam penelitian ini adalah :

- Untuk meningkatkan kualitas produk layanan agar ditingkatkan perencanaan tenaga kerja dengan cara rekrutmen dan seleksi karyawan sesuai kebutuhan tenaga kerja, bekerjasama dengan lembaga pendidikan yang meluluskan diploma maupun sarjana-sarja perbankan syariah, melakukan pelatihan dan pengembangan kepada calon karyawan sebelum mereka siap untuk bekerja, adanya perencanaan karier mulai dari jenjang karier yang paling rendah sampai yang paling tinggi agar kemampuan karyawan untuk bekerja telah memenuhi persyaratan yang dipersyaratkan sebelumnya.
- Lingkungan kerja agar tetap ditingkatkan agar dapat meningkatkan kualitas produk layanan.
- Perencanaan tenaga kerja dan lingkungan kerja harus ditingkatkan agar dapat meningkatkan kualitas produk layanan

Seperti telah diuraikan pada bab sebelumnya bahwa penelitian ini terbatas hanya mencari pengaruh perencanaan tenaga kerja dan lingkungan kerja terhadap kualitas produk layanan perbankan syariah. Oleh karena itu untuk mencapai kesempurnaan pada studi ini perlu diadakan penelitian lanjutan yaitu faktor lain yang mempengaruhi kualitas produk layanan perbankan syariah.

REFERENSI

- Aaker, David, 1991, *Managing Brand Equity; Capitalizing on the Value of Brand Name*, Free Press, New York
- Alex S. Nitisemito, 2000, *Manajemen Pemasaran*, Ghalia Indonesia, Jakarta
- Anwar Prabu Mangkunegara. 2003, *Perencanaan dan Pengembangan Sumber Daya Manusia*, Bandung, Refika Aditama
- Garvin, David, "Managing Quality", di dalam Nasution, M.N. 2001. *Manajemen Mutu Terpadu (Total Quality Management)*. Jakarta: Ghalia Indonesia
- Handoko, T. Hani. 1997. *Manajemen dan Sumber Daya Manusia*. Yogyakarta: Penerbit Liberty
- Hermawan Kartajaya, Muhammad Syakir Sula, *Syariah Marketing*, (Bandung, Mizan Media Utama, 2006)
- Keller, Kevin Lane. 1998. *Strategic Brand Management, Building, Measuring, and Managing Brand Equity*. New Jersey : Prentice Hall
- Mathis, Robert. L & Jackson John. H, 2001. *Manajemen Sumber Daya Manusia*, Jilid 1, Salemba Empat, Jakarta
- Sedarmayanti. 2009. *Sumber Daya Manusia dan Produktivitas Kerja*. Bandung: CV Mandar Maju
- Schultz, Duane P dan Schultz (2007), *Working Condition and Work Today*. Sixth Edition, Willey and Sons, Inc
- Sugioyono, 2013. *Cara Mudah menyusun skripsi, Tesis dan Disertasi*. Yogyakarta : Alfabeta.
- Tarsidin, *Bagi Hasil: Konsep dan Analisis*, (Jakarta: Lembaga Penerbit Fakultas Ekonomi, 2010)
- Umar Husein, *Riset Pemasaran dan Prilaku Konsumen* (Jakarta: PT. Gramedia, 2002)
- Umer Chapra, *Masa Depan Ilmu Ekonomi, Sebuah Tinjauan Islam* (Jakarta, Gema Insani Press, 2001)
- Yoder, Dale, 1981, *Personnel Management and industrial relation*, New Delhi Prentice Hall of indian private Limited