

## **BAB I**

### **PENDAHULUAN**

#### **A. Latar Belakang Masalah**

Globalisasi ekonomi tidak hanya menimbulkan tantangan baru bagi organisasi yang ingin mempertahankan keberadaannya dalam persaingan pasar yang semakin ketat, tetapi juga membuka peluang untuk mengembangkan produk serta layanan yang sesuai dengan perubahan kebutuhan konsumen. Dalam konteks dinamis seperti itu, organisasi harus memiliki daya saing tinggi, di mana kinerja karyawan menjadi faktor penentu utama. Sumber daya manusia, yang mencakup individu terlibat dalam operasional, perencanaan, dan pelaksanaan strategi, merupakan aset strategis untuk mencapai tujuan organisasi. Pengelolaan SDM yang efisien termasuk strategi pengembangan dan pengaturan yang tepat sangat krusial guna membentuk tim profesional dan berkualitas, sehingga perusahaan bisa bersaing secara optimal (Burhan et al., 2022).

Kinerja pegawai menjadi elemen vital bagi koperasi karena secara langsung memengaruhi tingkat kontribusi mereka terhadap koperasi. Tenaga kerja yang kompeten dapat mendukung koperasi menghadapi persaingan global. Pegawai berfungsi sebagai pelaksana pokok dalam setiap aktivitas koperasi yang melibatkan sarana, alat, serta infrastruktur yang ada. Pegawai juga menjadi faktor utama di koperasi yang perlu diperhatikan, mengingat mereka selalu berhadapan dengan berbagai perubahan internal organisasi. Dari uraian tersebut, terlihat bahwa untuk meningkatkan kinerja koperasi, peningkatan kinerja individu harus didahulukan (Respatiningtias, 2019).

Perkembangan koperasi syariah di Indonesia bermula pada 1992 melalui penerbitan Undang-Undang No. 25 Tahun 1992 tentang Perkoperasian. UU ini menjadi landasan hukum bagi kemajuan koperasi di Indonesia, termasuk jenis syariah. Di dalamnya, tak ada prinsip pengelolaan koperasi yang bertentangan dengan prinsip syariah. Koperasi syariah dibentuk demi kesejahteraan bersama anggota secara khusus maupun masyarakat luas secara umum, sekaligus berkontribusi membangun ekonomi berbasis rakyat yang adil dan selaras dengan ajaran Islam (Arief et al., 2023).

Koperasi Syariah Pinjaman dan Simpan Pinjam (KSPPS) Perambabulan merupakan salah satu koperasi syariah yang berkembang pesat di Kabupaten Cirebon. Berdasarkan data keanggotaan per 31 Desember dari tahun 2021 hingga 2025, jumlah anggota KSPPS Perambabulan secara keseluruhan mengalami peningkatan signifikan sebesar 99%, dari 1.997 orang pada tahun 2021 menjadi 3.975 orang pada tahun 2025.

Perkembangan jumlah anggota menunjukkan pola fluktuatif yang positif. Pada tahun 2021 tercatat 1.997 anggota, meningkat menjadi 2.460 anggota pada tahun 2022 (peningkatan 23%). Selanjutnya mengalami penurunan ringan menjadi 2.432 anggota pada tahun 2023, diikuti lonjakan besar menjadi 4.048 anggota pada tahun 2024 (peningkatan 66%), dan sedikit menurun menjadi 3.975 anggota pada tahun 2025. Fluktuasi tersebut mengindikasikan bahwa pertumbuhan anggota belum sepenuhnya stabil dan dapat dipengaruhi oleh efektivitas kinerja karyawan dalam memberikan pelayanan, menjaga komunikasi dengan anggota, serta mencapai target pembiayaan. Efektivitas kinerja pegawai menjadi kunci dalam menentukan keberhasilan tujuan organisasi. Tanpa performa karyawan yang maksimal, proses operasional tidak berjalan lancar, sehingga menghalangi capaian sasaran organisasi (Rusdian & Diandra, 2024).

Karyawan bertindak sebagai perencana, pelaksana, serta pengawas aktivitas organisasi, sehingga sikap, tingkah laku dan dorongan mereka sangat memengaruhi output kerja. Efektivitas kinerja juga dipengaruhi kemampuan pegawai berkomunikasi dan etos kerja yang ditetapkan saat menunaikan tugas harian. Karenanya pemahaman faktor-faktor peningkatan efektivitas kinerja penting sebagai fondasi pengembangan mutu SDM di organisasi, termasuk koperasi syariah (Gulo et al., 2025).

Kesuksesan perusahaan dalam program dan kebijakan yang dilaksanakan sangat ditentukan oleh efektivitas komunikasi. Komunikasi yang efektif membantu membentuk suasana kerja yang damai, memperkuat koordinasi sesama karyawan, serta memastikan informasi penting tersalurkan dengan jelas (Sitinjak et al., 2025). Perusahaan memperoleh keuntungan dari komunikasi yang baik karena memudahkan karyawan mendekati manajer untuk meminta saran pelaksanaan tugas, sehingga meningkatkan kolaborasi antara bawahan dan atasan. Informasi terkait tugas perlu ditukar dari pimpinan ke pegawai, pegawai ke pimpinan, serta antar staf. Komunikasi memberi dampak pada

berbagai aspek organisasi, seperti efisiensi kerja dan kepuasan karyawan (Dami et al., 2022).

Aspek lain yang krusial dalam meningkatkan efektivitas kinerja adalah etos kerja. Etos kerja didefinisikan sebagai semangat tinggi pegawai melalui usaha keras dan cerdas, yang menghasilkan karyawan berdisiplin dalam menjalankan tugasnya. Karyawan disiplin tercermin dari kehadiran tepat waktu di kantor, mutu output kerja, pola bekerja, kejujuran, serta kolaborasi antar pegawai atau dengan atasan. Di samping itu, pengukuran etos kerja karyawan saat menunaikan tugas mencakup loyalitas, pencapaian kerja, tanggung jawab, kepatuhan, dan kerjasama (Dwinanda et al., 2023).

Meski demikian, banyak perusahaan belum mencapai etos kerja karyawan yang optimal sepenuhnya. Ini tampak dari masih ada tumpang tindih tugas, kurangnya pemahaman job description, serta rendahnya kemampuan karyawan mengimprovisasi tanggung jawabnya (Suryantha et al., 2025). Karenanya, diperlukan pengelolaan yang tepat agar etos kerja pegawai meningkat dan mendukung capaian sasaran organisasi (Rachel & Kusnawan, 2022). Kepuasan kerja pegawai bagian dari variabel krusial dalam konteks organisasi. Dalam kerangka penelitian, kepuasan kerja bertindak sebagai variabel mediasi yang menjembatani komunikasi serta etos kerja dengan efektivitas kinerja. Ketika pegawai merasakan kepuasan kerja tingkat tinggi, mereka cenderung menghasilkan performa lebih optimal, didukung oleh adanya ikatan afektif yang tangguh dalam pekerjaan dan motivasi yang lebih tinggi (Fitriani et al., 2025).

Kepuasan kerja adalah perilaku keseluruhan seseorang pada tugasnya, meliputi interaksi dengan rekan dan atasan, kepatuhan pada peraturan serta kebijakan organisasi, pemenuhan standar prestasi, kondisi kerja yang sering tak ideal, serta faktor serupa lainnya. Kepuasan kerja mencerminkan evaluasi, emosi, maupun pandangan pegawai mengenai tugasnya yang terkait area kerja, yaitu pemenuhan keinginan dan kebutuhan lewat aktivitas kerja (Putri, 2024).

Koperasi Simpan Pinjam dan Pembiayaan Syariah (KSPPS) Perambabulan berlokasi di Jl. Tentara Pelajar, Desa Babadan, Kecamatan Gunung Jati, Kabupaten Cirebon. KSPPS Perambabulan saat ini memiliki 1 kantor pusat di Desa Babadan serta 2 kantor cabang di Mundu dan Celancang. KSPPS Perambabulan Cirebon dipilih sebagai lokasi penelitian berdasarkan hasil wawancara karena meskipun secara umum SOP

dijalankan, namun terjadinya kurang disiplin dimana beberapa karyawan datang terlambat dari jam kerja yang ditentukan. Kemudian sering terjadi perbedaan pendapat antar karyawan yang dikarenakan perbedaan pola pikir (persepsi) individu. Hal ini mengindikasikan adanya celah komunikasi (komunikasi yang belum efektif) yang dapat memicu konflik ringan. Karyawan juga menghadapi situasi yang dinamis di lapangan, menyebabkan beberapa karyawan mampu mencapai target pembiayaan, namun sebagian lainnya tidak memenuhi target hal ini membuat terjadinya ketimpangan dalam efektivitas kinerja. Dengan demikian, riset ini difokuskan untuk mengukur komunikasi dan etos kerja terhadap efektivitas kinerja pegawai dengan kepuasan kerja sebagai variabel mediasi, guna mendapatkan wawasan menyeluruh tentang performa kinerja di lingkungan koperasi syariah.

Berdasarkan penelitian terdahulu menurut Nova et al. (2023) bahwa komunikasi berpengaruh signifikan terhadap efektivitas kinerja dan etos kerja berpengaruh signifikan efektivitas kerja. Menurut Fitri et al. (2023) dengan hasil penelitian menunjukkan bahwa komunikasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap efektivitas kerja karyawan. Menurut Sumerta & Sari, (2025) bahwasannya komunikasi dan koordinasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap efektivitas kinerja. Namun riset Fachrezi & Khair, (2020) membuktikan hal sebaliknya, yakni komunikasi berdampak tidak signifikan kepada kinerja karyawan. Menurut Dwinanda et al. (2023) bahwa etos kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap efektivitas kinerja. Menurut Uhing et al. (2025) kepuasan kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap efektivitas kerja. Menurut Mardhiah, (2021) kepuasan kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap efektivitas kinerja. Menurut Burhan et al. (2022) komunikasi berdampak positif maupun krusial bagi kepuasan kerja. Menurut Sartono et al. (2023) komunikasi berpengaruh signifikan terhadap kepuasan kerja, namun komunikasi melalui kepuasan kerja tidak berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan, menurut Nofitasari, (2021) etos kerja tidak berpengaruh terhadap kepuasan kerja. Menurut Putrayasa & Astrama, (2021) dengan hasil penelitian menunjukkan etos kerja berpengaruh positif signifikan terhadap kepuasan kerja.

Perbedaan temuan ini menunjukkan adanya inkonsistensi hasil penelitian. Selain itu, studi yang secara komprehensif mengintegrasikan komunikasi, etos kerja, dan kepuasan kerja sebagai variabel intervening terhadap efektivitas kinerja masih terbatas, khususnya pada koperasi syariah. Maka penelitian ini ingin meneliti tentang “Pengaruh Komunikasi dan Etos Kerja Terhadap Efektivitas Kinerja Karyawan Dengan Kepuasan Kerja Sebagai Variabel Intervening Pada KSPPS Perambabulan Cirebon”.

## **B. Identifikasi masalah**

1. Fluktuasi jumlah anggota yang tidak stabil antar tahun 2021–2025 dari 1.997 menjadi 3.975 orang dan perbedaan pertumbuhan antar cabang yang mengindikasikan kurangnya efektivitas kinerja karyawan dalam pelayanan dan pencapaian target pembiayaan.
2. Komunikasi antar karyawan yang belum efektif, seperti perbedaan pendapat akibat perbedaan persepsi individu yang memicu konflik ringan, sehingga menghambat koordinasi, kolaborasi, dan penyampaian informasi tugas secara jelas di KSPPS Perambabulan.
3. Etos kerja karyawan yang belum optimal, tercermin dari kurangnya disiplin, tumpang tindih tugas, kurangnya pemahaman *job description*, dan ketidakmampuan improvisasi tanggung jawab, yang memengaruhi loyalitas, tanggung jawab, dan pencapaian kerja.
4. Ketimpangan efektivitas kinerja karyawan, di mana sebagian karyawan mampu mencapai target pembiayaan di situasi dinamis lapangan, sementara yang lain tidak, diduga dipengaruhi rendahnya kepuasan kerja sebagai jembatan antara komunikasi, etos kerja, dan performa keseluruhan.

## **C. Batasan Masalah**

Banyak masalah yang terdeteksi dan untuk menghindari pembatasan yang tidak terarah dan mengakibatkan tidak tepatnya sasaran yang diharapkan, maka langkah berikutnya perlu dibatasi permasalahan yang akan dibahas yaitu masalah komunikasi dan etos kerja melalui kepuasan kerja pada efektivitas kinerja karyawan di KSPPS Perambabulan Cirebon.

**D. Rumusan masalah**

1. Bagaimana pengaruh komunikasi terhadap kepuasan kerja karyawan di KSPPS Perambabulan Cirebon?
2. Bagaimana pengaruh etos kerja terhadap kepuasan kerja karyawan di KSPPS Perambabulan Cirebon?
3. Bagaimana pengaruh komunikasi terhadap efektivitas kinerja karyawan di KSPPS Perambabulan Cirebon?
4. Bagaimana pengaruh etos kerja terhadap efektivitas kinerja karyawan di KSPPS Perambabulan Cirebon?
5. Bagaimana efektivitas kinerja karyawan dipengaruhi oleh kepuasan kerja di KSPPS Perambabulan Cirebon?
6. Bagaimana pengaruh komunikasi terhadap efektivitas kinerja karyawan melalui kepuasan kerja di KSPPS Perambabulan Cirebon?
7. Bagaimana pengaruh etos kerja terhadap efektivitas kinerja karyawan melalui kepuasan kerja di KSPPS Perambabulan Cirebon?

**E. Tujuan**

1. Untuk menganalisis pengaruh komunikasi terhadap kepuasan kerja karyawan di KSPPS Perambabulan Cirebon.
2. Untuk menganalisis pengaruh etos kerja terhadap kepuasan kerja karyawan di KSPPS Perambabulan Cirebon.
3. Untuk menganalisis pengaruh komunikasi terhadap efektivitas kinerja karyawan di KSPPS Perambabulan Cirebon.
4. Untuk menganalisis pengaruh etos kerja terhadap efektivitas kinerja karyawan di KSPPS Perambabulan Cirebon.
5. Untuk menganalisis pengaruh efektivitas kinerja karyawan dipengaruhi oleh kepuasan kerja di KSPPS Perambabulan Cirebon.
6. Untuk menganalisis pengaruh komunikasi kerja terhadap efektivitas kinerja karyawan melalui kepuasan kerja di KSPPS Perambabulan Cirebon.
7. Untuk menganalisis pengaruh etos kerja terhadap efektivitas kinerja karyawan melalui kepuasan kerja di KSPPS Perambabulan Cirebon.

## F. Manfaat

Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat yang signifikan bagi berbagai pihak, di antaranya:

### 1. Manfaat Teoritis

Penelitian ini diharapkan memberikan kontribusi ilmiah khususnya dalam bidang lembaga keuangan syariah. Dimana dapat dijadikan sebagai masukan, tambahan informasi, serta tambahan pengetahuan bagi peneliti lain yang melakukan penelitian sejenis.

### 2. Manfaat Praktis

#### a. Bagi Peneliti

Hasil penelitian ini diharapkan akan memberikan pengetahuan, wawasan dan pemahaman mendalam mengenai pengaruh komunikasi dan etos kerja terhadap efektivitas kinerja dengan kepuasan kerja sebagai variabel intervening.

#### b. Bagi Akademisi

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi sumber pengetahuan, rujukan, acuan bagi pihak yang membutuhkan, serta dapat menjadi bahan perbandingan bagi peneliti yang meneliti masalah sejenis.

#### c. Bagi Instansi

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan informasi dan kontribusi yang signifikan dalam memahami dinamika koperasi syariah dan memberikan rekomendasi yang berharga bagi berbagai pemangku kepentingan serta dapat menjadi bahan evaluasi untuk meningkatkan efektivitas kinerja karyawan.

## G. Sistematika Penulisan

Untuk menyajikan hasil penelitian secara jelas dan sistematis, penulis perlu Menyusun struktur penulisan. Adapun sistematika tersebut adalah sebagai berikut:

**BAB I PENDAHULUAN:** berisi tentang latar belakang masalah, identifikasi masalah, Batasan dan rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian dan sistematika penulisan.

**BAB II LANDASAN TEORI:** Pada bab ini akan membahas tentang landasan teori tentang teori perilaku organisasi, *goal setting theory*, teori harapan, *Islamic work ethic*, komunikasi, etos kerja, kepuasan kerja, efektivitas kinerja. Serta tinjauan penelitian terdahulu, kerangka pemikiran dan hipotesis penelitian.

**BAB III METODOLOGI PENELITIAN:** Pada bab ini akan membahas mengenai metode penelitian yang menjelaskan tentang ruang lingkup penelitian, jenis penelitian, Teknik pengumpulan data, populasi dan sample, teknik analisis data.

**BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN:** Dalam bab ini penulis akan menjelaskan mengenai kondisi objek penelitian, hasil dan analisis dari penulisan yang telah penulis lakukan.

**BAB V PENUTUP:** Pada bab ini, akan diuraikan secara rinci kesimpulan yang diperoleh dari analisis data dan saran-saran dari hasil temuan penelitian.

