

**UPAYA PENINGKATAN KUALITAS KINERJA KARYAWAN  
PADA KSPPS BMT NUSA UMMAT SEJAHTERA  
PURWOKERTO**



**SKRIPSI**

Diajukan kepada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam  
IAIN Purwokerto Untuk Memenuhi Salah Satu Syarat  
Guna Memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi (S.E)

**Oleh:**

**NOVIANA KUSUMANINGTYAS  
NIM. 1522202106**

**JURUSAN PERBANKAN SYARIAH  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM  
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI PURWOKERTO  
2020**

## PERNYATAAN KEASLIAN

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Noviana Kusumaningtyas  
NIM : 1522202106  
Jenjang : S-1  
Program Studi : Perbankan Syariah  
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam  
Judul Skripsi : **Upaya Peningkatan Kualitas Kinerja Karyawan Pada  
KSPPS BMT Nusa Ummat Sejahtera Purwokerto**

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa naskah skripsi ini secara keseluruhan adalah hasil penelitian saya sendiri. Hal-hal yang bukan penelitian saya, dalam skripsi ini diberikan tanda citasi dan ditunjukkan dalam daftar pustaka.

Apabila dikemudian hari terbukti pernyataan saya tidak benar, maka saya bersedia menerima sanksi akademik berupa pencabutan skripsi dan gelar akademik yang saya peroleh

IAIN PURWOKERTO

Purwokerto, 15 Januari 2020

Saya yang menyatakan,



Noviana Kusumaningtyas  
1522202106



KEMENTERIAN AGAMA  
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI PURWOKERTO  
**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM**

Alamat : Jl. Jend. A. Yani No.40A Purwokerto 53126  
Telp. 0281-635624, 628250, Fax : 0281-636553, www.iainpurwokerto.ac.id

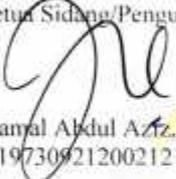
**PENGESAHAN**

Skripsi Berjudul

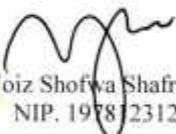
**UPAYA PENINGKATAN KUALITAS KINERJA KARYAWAN  
PADA KSPPS BMT NUSA UMMAT SEJAHTERA  
PURWOKERTO**

Yang disusun oleh Saudari **Noviana Kusumaningtyas NIM. 1522202106**  
Jurusan/Program Studi **Perbankan Syariah** Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN  
Purwokerto, telah diujikan pada hari **Selasa** tanggal **04 Februari 2020** dan  
dinyatakan telah memenuhi syarat untuk memperoleh gelar **Sarjana Ekonomi (S.E)** oleh  
**Sidang Penguji Skripsi**

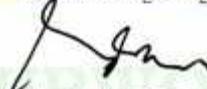
Ketua Sidang/Penguji

  
Dr. H. Jamal Abdul Aziz, M.Ag.  
NIP. 197309212002121004

Sekretaris Sidang/Penguji

  
Yoiz Shofwa Shafrani, SP., M.Si.  
NIP. 197812312008012027

Pembimbing/Penguji

  
Rahmini Hadi, SE., M.Si.  
NIP. 197012242005012001

Purwokerto, ~~17~~ **19** Februari 2020

Mengetahui/Mengesahkan  
Dekan

  
Dr. H. Jamal Abdul Aziz, M.Ag.  
NIP. 197309212002121004



## NOTA DINAS PEMBIMBING

Kepada

Yth : Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam  
IAIN Purwokerto  
di-  
Purwokerto

*Assalamu'alaikum Wr. Wb.*

Setelah melakukan bimbingan, telaah, arahan dan koreksi terhadap penulisan skripsi dari Noviana Kusumaningtyas, NIM. 1522202106 yang berjudul:

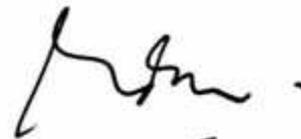
### **UPAYA PENINGKATAN KUALITAS KINERJA KARYAWAN PADA KSPPS BMT NUSA UMMAT SEJAHTERA PURWOKERTO**

Saya berpendapat bahwa skripsi tersebut sudah dapat diajukan kepada Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam, IAIN Purwokerto untuk diujikan dalam rangka memperoleh gelar Sarjana Ekonomi (S.E).

*Wassalamu'alaikum Wr. Wb.*

**IAIN PURWOKERTO**

Purwokerto, 15 Januari 2020  
Pembimbing,



**Rahmini Hadi S.E., M.Si**  
NIP. 19701224 200501 2 001

## **MOTTO**

“Semua sudah tertakar sesuai porsinya masing-masing. Berusahalah dengan maksimal, ikhlas, sabar, tenang dan tetap jaga senyum. Maka hasil akan mengikuti”



**IAIN PURWOKERTO**

## PERSEMBAHAN

Dengan mengucapkan *Alhamdulillahirobbil 'alamin*, sebuah karya skripsi yang berjudul “*Upaya Peningkatan Kualitas Kinerja Karyawan Pada KSPPS BMT Nusa Ummat Sejahtera Purwokerto*” ini saya persembahkan kepada:

1. Allah Swt yang telah melimpahkan nikmat kehidupan, hidayah dan kesempatan untuk terus belajar.
2. Almamaterku Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Purwokerto.
3. Ayah dan ibuku tercinta, Bapak Amin Saat Prajitno dan Ibu Jumiati yang selalu mencurahkan seluruh perhatian, kasih sayang, motivasi dan pengorbanan yang tidak dapat tergantikan oleh apapun, serta doa terbaik yang selalu dipanjatkan untuk saya. Semoga Allah Swt membalas kebaikan bapak dan ibu dengan kebahagiaan serta senantiasa dilindungi dan diberi kesehatan serta umur panjang.
4. Adikku tersayang, Muhammad Fachrul Rozzi dan segenap keluarga besar yang selalu memberikan semangat dan doa. Semoga kita semua menjadi orang yang lebih baik, berguna bagi orang tua, keluarga, agama, bangsa dan negara.
5. Teruntuk M. Rizky Panca Nugroho Mardiko dan Tri Cahyo Utomo yang selalu ada menemani penulis dalam keadaan susah maupun senang, selalu memberi dukungan dan sabar menghadapi kondisi penulis. Semoga segala kebaikan kalian berbalik baik pula ke diri kalian.
6. Keluarga besar Perbankan Syariah C 2015, terimakasih telah mewarnai hidup saya selama 4 tahun di bangku perkuliahan. Sukses terus untuk kita semua.
7. Teman-teman KKN 43 IAIN Purwokerto kelompok 17 Desa Pakikiran, Kec. Susukan, Kab. Banjarnegara yang sudah menemani penulis selama 45 hari. Semoga kekeluargaan ini akan selalu terjalin dan sukses untuk kita semua.

8. Teruntuk semua pihak yang tidak dapat disebutkan satu-satu. Terimakasih karena sudah membantu penulis dalam menyelesaikan skripsi ini. Semoga kebaikan yang kalian berikan kepada penulis akan berbalik baik pula ke kalian semua.



## **EFFORTS TO IMPROVE EMPLOYEE PERFORMANCE QUALITY IN KSPPS BMT NUSA UMMAT SEJAHTERA PURWOKERTO**

**Noviana Kusumaningtyas**

**NIM. 1522202106**

**E-Mail: novianatyas96@gmail.com**

**Sharia Banking S1 Study Program**

**Faculty of Islamic Economics and Business (FEBI)**

**Purwokerto State Islamic Institute (IAIN)**

### **ABSTRACT**

Human resources are very important for companies in managing, arranging, and utilizing employees, so that they can operate productively for creating company goals. The problem of human resources that deserves the company's attention is employee performance quality. These are considered to be important things because the success of company is influenced by good quality of performance in order to achieve vision and mission desired by the company. To achieve good quality of performance, it is necessary to have a strategy used by the company to improve the quality and performance of employees. One important key to maintaining the quality of performance of KSPPS BMT Nusa Ummat Sejahtera Purwokerto employees is by developing and educating employees on an on going basis and giving priority to the principles of openness, honesty, full responsibility in carrying out the professionalism of the work of employees and being able to work with customers. This study aims to determine which efforts that are able to be executed by KSPPS BMT Nusa Ummat Sejahtera Purwokerto to improve employees' performance quality.

The methodology of this research used was qualitative method with descriptive approach to explain the efforts of improve employee performance quality of KSPPS BMT Nusa Ummat Sejahtera Purwokerto employees. This research is a field research. Meanwhile, data collecting method used was observation, interview, and documentation, and using descriptive analysis.

Based on the research and discussion, it can be concluded that the effort used by KSPPS BMT Nusa Ummat Sejahtera Purwokerto in improving the work quality is by attending training, giving a bonus, and using adequate technology. Meanwhile, the performance effort is implemented by conducting casual briefings, encouraging employees, holding vacations together, and evaluating work.

**Keywords:** Employee Performance Quality

**UPAYA PENINGKATAN KUALITA KINERJA KARYAWAN PADA  
KSPPS BMT NUSA UMMAT SEJAHTERA  
PURWOKERTO**

**Noviana Kusumaningtyas**

**NIM. 1522202106**

**E-Mail: novianatyas96@gmail.com**

**Prodi S1 Perbankan Syariah**

**Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam (FEBI)**

**Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Purwokerto**

**ABSTRAK**

Sumber daya manusia sangat penting bagi perusahaan dalam mengelola, mengatur, dan memanfaatkan pegawai sehingga dapat berfungsi secara produktif untuk terciptanya tujuan perusahaan. Masalah yang ada dalam sumber daya manusia yang patut mendapat perhatian perusahaan adalah kualitas kinerja karyawan. Kualitas kinerja karyawan dianggap penting karena keberhasilan suatu perusahaan dipengaruhi oleh kualitas kinerja yang bagus demi mencapai visi dan misi yang diinginkan perusahaan. Untuk mencapai kualitas kinerja yang bagus perlu adanya strategi yang digunakan perusahaan dalam meningkatkan kualitas kinerja karyawan. Salah satu kunci penting untuk menjaga kualitas kinerja karyawan KSPPS BMT Nusa Ummat Sejahtera Purwokerto dengan mengembangkan dan mendidik karyawan secara berkesinambungan. Serta mengutamakan prinsip keterbukaan, kejujuran, dan tanggungjawab penuh dalam menjalankan profesionalisme kerja para karyawan dan dapat bekerjasama dengan nasabah. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui upaya apa saja yang dilakukan KSPPS BMT Nusa Ummat Sejahtera Purwokerto dalam meningkatkan kualitas kinerja karyawan.

Metodologi penelitian dalam penyusunan penelitian ini menggunakan metode kualitatif dengan pendekatan deskriptif untuk menjelaskan mengenai upaya peningkatan kualitas kinerja karyawan KSPPS BMT Nusa Ummat Sejahtera Purwokerto. Penelitian ini menggunakan jenis penelitian lapangan (*field research*). Sedangkan pengumpulan data dengan observasi, wawancara, dan dokumentasi, serta menggunakan analisis deskriptif.

Berdasarkan penelitian dan pembahasan yang telah dilakukan, dapat disimpulkan bahwa upaya yang digunakan KSPPS BMT Nusa Ummat Sejahtera Purwokerto dalam meningkatkan kualitas kerja karyawan yaitu dengan cara mengikuti pelatihan, pemberian bonus dan penggunaan teknologi yang memadai. Sedangkan upaya kinerja yang dilakukan yaitu dengan cara melakukan *briefing* santai, memberikan semangat antar karyawan, mengadakan liburan bersama dan melakukan evaluasi kerja.

**Kata kunci :** Kualitas Kinerja Karyawan

## PEDOMAN TRANSLITERASI ARAB-INDONESIA

Transliterasi kata-kata Arab yang dipakai dalam penyusunan skripsi ini berpedoman pada Surat Keputusan Bersama antara Menteri Agama dan Menteri Pendidikan dan Kebudayaan Republik Indonesia Nomor: 158/1987 dan Nomor: 0543b/U/1987.

### A. Konsonan Tunggal

Huruf Arab	Nama	Huruf Latin	Nama
	Alif	Tidak dilambangkan	Tidak dilambangkan
	ba“	B	Be
	ta“	T	Te
	a	a	es (dengan titik di atas)
	Jim	J	Je
			ha (dengan titik di bawah)
	kha“	Kh	ka dan ha
	Dal	D	De
	al		ze (dengan titik di atas)
	ra“	R	Er
	Zai	Z	Zet
	Sin	S	Es
	Syin	Sy	es dan ye
	ad		es (dengan titik di bawah)

	ad		de (dengan titik di bawah)
	a“		te (dengan titik di bawah)
	a“		zet (dengan titik di bawah)
	‘ain	‘	koma terbalik di atas
	Gain	G	Ge
	fa“	F	Ef
	Qaf	Q	Qi
	Kaf	K	Ka
	Lam	L	‘el
	Mim	M	‘em
	Nun	N	‘en
	Waw	W	W
	ha“	H	Ha
	Hamzah		Apostrof
	ya“	Y	Ye

**Konsonan Rangkap karena *syaddah* ditulis rangkap**

	ditulis	<i>muta’addidah</i>
	ditulis	<i>‘iddah</i>

**Ta' Marbu *ah* di akhir kata bila dimatikan tulis *h***

	ditulis	<i>ikmah</i>
جزية	ditulis	<i>Jizyah</i>

(Ketentuan ini tidak diperlukan pada kata-kata arab yang sudah terserap ke dalam bahasa Indonesia, seperti zakat, shalat dan sebagainya, kecuali bila dikehendaki lafal aslinya)

1. Bila diikuti dengan kata sandang “*al*” serta bacaan kedua itu terpisah, maka ditulis dengan *h*.

كرامة الأولياء	ditulis	<i>kaṛāmah al-auliya'</i>
----------------	---------	---------------------------

2. Bila *ta' marbu ah* hidup atau dengan harakat, *fat ah* atau *kasrah* atau *ammah* ditulis dengan *t*.

	ditulis	<i>zakaat al-fi r</i>
--	---------	-----------------------

**B. Vokal Pendek**

	<i>fat ah</i>	Ditulis	A
	<i>Kasrah</i>	Ditulis	I
	<i>ammah</i>	Ditulis	U

**C. Vokal Panjang**

1.	<i>fat ah + alif</i>	Ditulis	<i>ā</i>
	جاهلية	Ditulis	<i>ḡahiliyyah</i>
2.	<i>fat ah + ya' mati</i>	Ditulis	<i>ā</i>

		Ditulis	<i>tansā</i>
3.	<i>kasrah + ya' mati</i>	Ditulis	<i>ī</i>
	كريم	Ditulis	<i>karīm</i>
4.	<i>ammah + wāwu mati</i>	Ditulis	<i>ū</i>
		Ditulis	<i>furū</i>

#### D. Vokal Rangkap

1.	Fathah + ya' mati	Ditulis	Ai
	بينكم	Ditulis	bainakum
2.	Fathah + wawu mati	Ditulis	Au
		Ditulis	qaul

#### E. Vokal pendek yang berurutan dalam satu kata dipisahkan dengan apostrof

	Ditulis	a'antum
	Ditulis	u'iddat
	Ditulis	la'in syakartum

#### F. Kata Sandang Alif+Lam

1. Bila diikuti huruf *Qamariyyah*.

	Ditulis	<i>al-Qur'ān</i>
القياس	Ditulis	<i>al-Qiyās</i>

2. Bila diikuti huruf *Syamsiyyah* ditulis dengan menggunakan huruf *Syamsiyyah* yang mengikutinya, serta menghilangkan huruf *l* (el) nya.

	Ditulis	<i>as-Samāʿ</i>
	Ditulis	<i>asy-Syams</i>

**G. Penulisan kata-kata dalam rangkaian kalimat**

Ditulis menurut bunyi atau pengucapannya.

	Ditulis	<i>zawī al-furū</i>
اهل السنة	Ditulis	<i>ahl as-Sunnah</i>

IAIN PURWOKERTO

## KATA PENGANTAR

*Alhamdulillah*, segala puji syukur kita panjatkan kepada Allah SWT yang telah memberikan rahmat, hidayah dan karunia-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul “*Upaya Peningkatan Kualitas Kinerja Karyawan Pada KSPPS BMT Nusa Ummat Sejahtera Purwokerto*”. Sholawat serta salam semoga selalu tercurahkan kepada Nabi Muhammad SAW, kepada para sahabatnya dan tabi’i. Semoga kita senantiasa mengikuti semua ajarannya dan kelak semoga kita mendapat syafa’atnya di hari penantian.

Bersama dengan selesainya skripsi ini, penulis ucapkan terimakasih kepada semua pihak yang telah membantu penulis dalam menyelesaikan penulisan skripsi ini. Penulis mengucapkan terima kasih kepada:

1. Dr. H. Moh. Roqib, M.Ag. Rektor Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Purwokerto.
2. Dr. Fauzi, M.Ag. Wakil Rektor I Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Purwokerto.
3. Dr. H. Ridwan, M.Ag. Wakil Rektor II Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Purwokerto.
4. Dr. Sul Khan Chakim, S.Ag. M.M. Wakil Rektor III Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Purwokerto.
5. Dr. H. Jamal Abdul Aziz, M.Ag. Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Purwokerto.
6. Yoiz Shofwa Shafrani. S.P, M.Si. Ketua Jurusan Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Purwokerto.
7. Rahmini Hadi S.E, M.Si. Pembimbing penulis dalam menyelesaikan penulisan skripsi. Terima kasih saya ucapkan atas segala bimbingan, arahan, masukan, motivasi, serta kesabarannya demi terselesaikannya penyusunan skripsi ini. Semoga senantiasa Allah selalu memberikan perlindungan dan membalas kebaikan ibu.

8. Segenap Dosen dan Staff Administrasi Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Purwokerto.
9. Seluruh Dosen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Purwokerto yang telah mengajarkan dan membekali ilmu pengetahuan sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini.
10. Kepada Ibu Sarastiana Penitاسari selaku Manager KSPPS BMT Nusa Ummat Sejahtera Purwokerto yang telah membantu dalam penelitian ini sehingga saya dapat menyelesaikan skripsi ini.
11. Segenap karyawan KSPPS BMT Nusa Ummat Sejahtera Purwokerto, yang sudah mengizinkan penulis untuk melakukan penelitian, menerima penulis dengan senang hati dan membantu penulis dalam menyelesaikan penelitian. Semoga KSPPS BMT Nusa Ummat Sejahtera Purwokerto semakin maju dan karyawannya sehat terus dan lancar dalam bekerja.
12. Teruntuk ayah dan ibu penulis tercinta, Bapak Amin Saat Prajitno dan Ibu Jumiaty yang selalu mencurahkan seluruh perhatian, kasih sayang, motivasi dan pengorbanan yang tidak dapat tergantikan oleh apapun, serta doa terbaik yang selalu dipanjatkan untuk saya. Semoga Allah Swt membalas kebaikan bapak dan ibu dengan kebahagiaan serta senantiasa dilindungi dan diberi kesehatan serta umur panjang.
13. Teruntuk adik penulis tercinta, Muhammad Fachrul Rozzi dan segenap keluarga besar yang selalu memberikan semangat dan doa. Semoga kita semua menjadi orang yang lebih baik, berguna bagi orang tua, keluarga, agama, bangsa dan negara.
14. Teruntuk M. Rizky Panca Nugroho Mardiko dan Tri Cahyo Utomo yang selalu ada menemani penulis dalam keadaan susah maupun senang, selalu memberi dukungan dan sabar menghadapi kondisi penulis. Semoga segala kebaikan kalian berbalik baik pula ke diri kalian.
15. Keluarga Perbankan Syariah C angkatan 2015, terimakasih telah mewarnai hidup saya, suka duka kita selama 4 tahun di bangku perkuliahan.

16. Teman-teman KKN 43 IAIN Purwokerto kelompok 17 Desa Pakikiran, Kec. Susukan, Kab. Banjarnegara yang sudah menemani penulis selama 45 hari. Semoga kekeluargaan ini akan selalu terjalin dan sukses untuk kita semua.
17. Semua pihak yang telah membantu saya dalam menyelesaikan skripsi ini, yang tidak dapat penyusun sebutkan satu persatu.

Penulis menyadari bahwa dalam penulisan skripsi ini masih jauh dari kesempurnaan, untuk itulah kritik dan saran yang bersifat membangun selalu penulis harapkan dari pembaca guna kesempurnaan skripsi ini. Mudah-mudahan skripsi ini bisa bermanfaat untuk penulis dan pembaca. Aamiinn.

Purwokerto, 15 Januari 2020  
Penulis,



Noviana Kusumaningtyas  
1522202106

IAIN PURWC

## DAFTAR ISI

<b>HALAMAN JUDUL .....</b>	<b>i</b>
<b>PERNYATAAN KEASLIAN PENULISAN.....</b>	<b>ii</b>
<b>PENGESAHAN.....</b>	<b>iii</b>
<b>NOTA DINA PEMBIMBING.....</b>	<b>iv</b>
<b>MOTTO .....</b>	<b>v</b>
<b>PERSEMBAHAN.....</b>	<b>vi</b>
<b>ABSTRAK .....</b>	<b>viii</b>
<b>PEDOMAN TRANSLITERASI .....</b>	<b>x</b>
<b>KATA PENGANTAR.....</b>	<b>xv</b>
<b>DAFTAR ISI.....</b>	<b>xviii</b>
<b>DAFTAR TABEL .....</b>	<b>xxi</b>
<b>DAFTAR GAMBAR.....</b>	<b>xxii</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN .....</b>	<b>xxiii</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN</b>	
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Definisi Operasional.....	8
C. Rumusan Masalah .....	9
D. Tujuan dan Manfaat Penelitian .....	9

## **BAB II LANDASAN TEORI**

A. Strategi Peningkatan Kualitas Kinerja Karyawan.....	11
1. Pengertian Strategi Peningkatan Kualitas Kinerja Karyawan .....	11
2. Manfaat Kualitas Kerja .....	12
3. Peningkatan Kualitas Kerja.....	12
4. Penilaian Kualitas Kerja.....	13
5. Faktor-Faktor yang mempengaruhi Kinerja.....	14
6. Indikator Kinerja Karyawan.....	17
7. Tujuan Penilaian Kinerja.....	18
8. Manfaat Penilaian Kinerja.....	18
9. Penilaian Kinerja.....	20
10. Metode Penilaian Kinerja.....	21
B. Penelitian Terdahulu .....	24
C. Landasan Teologis .....	30

## **BAB III METODOLOGI PENELITIAN**

A. Jenis Penelitian.....	34
B. Lokasi dan Waktu Penelitian .....	34
C. Jenis dan Sumber Data Penelitian .....	35
D. Teknik Pengumpulan Data.....	35
E. Teknik Analisis Data.....	37
F. Uji Keabsahan Data.....	38

## **BAB IV HASIL DAN ANALISIS PEMBAHASAN**

A. Profil KSPPS BMT Nusa Ummat Sejahtera Purwokerto .....	40
B. Upaya Peningkatan Kualitas KinerjaKaryawan di KSPPS BMT Nusa Ummat Sejahtera Purwokerto .....	48

**BAB V PENUTUP**

A. Kesimpulan .....	65
B. Saran.....	66

**DAFTAR PUSTAKA**

**LAMPIRAN-LAMPIRAN**

**DAFTAR RIWAYAT HIDUP**



**IAIN PURWOKERTO**

## DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 : Peringkat Pencapaian Lending Marketing KSPPS BMT Nusa Ummat Sejahtera Purwokerto Area IV Per-02 Desember 2019.....	5
Tabel 1.2 : Peringkat Pencapaian Lending Marketing KSPPS BMT Nusa Ummat Sejahtera Purwokerto Area IV Per-12 Desember 2019.....	6
Tabel 1.3 : Karyawan KSPPS BMT Nusa Ummat Sejahtera Purwokerto .....	7
Tabel 2.1 : Penelitian Terdahulu .....	23
Tabel 4.1 : Tolak Ukur Penilaian Kinerja .....	60

IAIN PURWOKERTO

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 4.1	: Struktur Organisasi KSPPS BMT Nusa Ummat Sejahtera Purwokerto .....	44
Gambar 4.2	: Pelatihan untuk <i>Manager</i> Seluruh Kantor Cabang KSPPS BMT Nusa Ummat Sejahtera .....	48
Gambar 4.3	: Laman Depan Aplikasi Absensi <i>Online By Handphone</i> .....	53
Gambar 4.4	: Pelaksanaan <i>Briefing Santai</i> .....	56
Gambar 4.5	: Pengadaan Liburan Bersama .....	58
Gambar 4.6	: Lembar Penilaian Kinerja .....	60
Gambar 4.7	: Contoh Penilaian Kinerja Karyawan .....	61

IAIN PURWOKERTO

## DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1 : Wawancara dengan ibu Sarastiana Penitasari selaku Manager KSPPS BMT Nusa Ummat Sejahtera Purwokerto
- Lampiran 2 : Wawancara dengan Ali Nurohman selaku Marketing KSPPS BMT Nusa Ummat Sejahtera Purwokerto
- Lampiran 3 : Wawancara dengan Kiki Yuliana selaku Admin KSPPS BMT Nusa Ummat Sejahtera Purwokerto
- Lampiran 4 : Ruangan dalam KSPPS BMT Nusa Ummat Sejahtera Purwokerto
- Lampiran 5 : Gedung tampak luar KSPPS BMT Nusa Ummat Sejahtera Purwokerto
- Lampiran 6 : Lembar Penilaian Kinerja Karyawan KSPPS BMT Nusa Ummat Sejahtera Purokerto
- Lampiran 7 : Lembar Peringkat Pencapaian Lending Marketing KSPPS BMT Nusa Ummat Sejahtera Area IV Per-02 Desember 2019
- Lampiran 8 : Lembar Peringkat Pencapaian Lending Marketing KSPPS BMT Nusa Ummat Sejahtera Area IV Per-12 Desember 2019
- Lampiran 9 : Brosur Produk KSPPS BMT Nusa Ummat Sejahtera Purwokerto

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

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

Dalam dunia perbankan, khususnya perbankan syariah menggunakan sistem perbankan ganda (*dual banking system*) yang seluruh kinerjanya mengikuti mekanisme prinsip syariat islam. Dengan harapan akan mempercepat perkembangan perbankan syariah di Indonesia. (Umam, 2016: 11). Sistem operasional pada bank syariah menerapkan sistem *free rate interest banking*, yaitu sistem perbankan yang tata cara operasinya sesuai prinsip syariat islam. “Bank syariah di Indonesia ke depannya harus bisa memiliki kekuatan tersendiri dalam menarik nasabah Indonesia dan masyarakat dunia, baik dari segi produk yang inovatif, profit, margin untuk meningkatkan daya saing. (Dicky, <http://mahendradicky.blogspot.co.id>, diakses 5 September 2019). Prinsip operasional syariah yang lahir dari pendirinya, terdapat bank syariah dengan satu atap dari pusat sampai cabang yang disebut Bank Umum Syariah (BUS). Terdapat pula bank dengan prinsip operasional syariah yang dikembangkan dari atap konvensional disebut Unit Usaha Syariah (UUS). (Dahlan, 2012: 77)

Manajemen Sumber Daya Manusia (MSDM) merupakan penerapan pendekatan SDM di mana secara bersama-sama terdapat 2 tujuan yang ingin dicapai, yaitu tujuan untuk perusahaan dan karyawan. Dua kepentingan tujuan tersebut tidak dapat dipisahkan. Jika salah satu kepentingan tidak dapat tercapai maka pendekatan MSDM di nilai gagal. Ada beberapa prinsip yang harus dipenuhi dalam pendekatan SDM, yaitu:

1. Karyawan, merupakan unsur investasi efektif yang jika dikelola dan dikembangkan dengan baik akan berpengaruh pada imbalan jangka panjang perusahaan dalam bentuk produktifitas yang semakin besar.
2. Kebijakan, program dan pelaksanaan harus diciptakan dengan memuaskan kedua pihak, yaitu untuk ekonomi perusahaan dan kebutuhan kepuasan karyawan.

3. Lingkungan kerja harus diciptakan di mana karyawan terdorong untuk mengembangkan dan memanfaatkan keahliannya semaksimal mungkin.
4. Program dan pelaksanaan MSDM harus dilaksanakan dalam kebutuhan seimbang antara pemenuhan tujuan perusahaan dan karyawan. (Mangkuprawira, 2003: 14-15)

Sumber daya manusia sangat penting bagi perusahaan dalam mengelola, mengatur, dan memanfaatkan pegawai sehingga dapat berfungsi secara produktif untuk tercapainya tujuan perusahaan. Sumber daya manusia di perusahaan perlu dikelola secara profesional agar terwujud keseimbangan antara kebutuhan pegawai dengan tuntutan dan kemampuan organisasi perusahaan. Keseimbangan tersebut merupakan kunci utama perusahaan supaya berkembang secara produktif dan wajar. (Mangkunegara, 2005:1)

Masalah yang ada dalam manajemen sumber daya manusia yang patut mendapat perhatian perusahaan adalah kualitas kinerja karyawan. Kualitas kinerja karyawan dianggap penting karena keberhasilan suatu perusahaan dipengaruhi oleh kualitas kinerja yang bagus demi mencapai visi dan misi yang diinginkan perusahaan. Peningkatan kualitas karyawan itu penting karena kemajuan suatu perusahaan tidak hanya bergantung dari teknologi mesin tetapi faktor manusia juga memegang peranan penting di dalamnya. Selain itu, peningkatan kualitas juga dapat dicapai melalui pengalaman, pendidikan, pelatihan dan pengembangan dari karyawan tersebut. (Dodiansyah, Skripsi, 2014: 2)

Menurut Bitner dan Zeithaml menyatakan untuk dapat meningkatkan kualitas kerja ada tiga cara yang dapat dilakukan perusahaan yaitu: dengan memberikan pelatihan (*training*), dengan memberikan bonus (*insentive*), dan mengaplikasikan atau menerapkan teknologi yang dapat membantu meningkatkan efisiensi dan efektifitas kerja. (Yuliani, Dokumen Karya ilmiah, 27 November 2005: 3)

Strategi peningkatan kinerja merupakan cara perusahaan untuk meningkatkan kinerja karyawan agar tujuan perusahaan dapat tercapai. Agar peningkatan kinerja tersebut dapat tercapai, maka perusahaan perlu

mengetahui sasaran kinerja. Sasaran kinerja yang menetapkan adalah individu secara spesifik dalam bidang proyek, proses, kegiatan rutin dan inti yang akan menjadi tanggungjawab karyawan. Jika sasaran kinerja ditumbuhkan dari dalam diri karyawan, maka akan membentuk suatu kekuatan diri dan jika situasi lingkungan kerja turut menunjang, maka pencapaian kinerja akan lebih mudah. (Mangkunegara, 2005: 4)

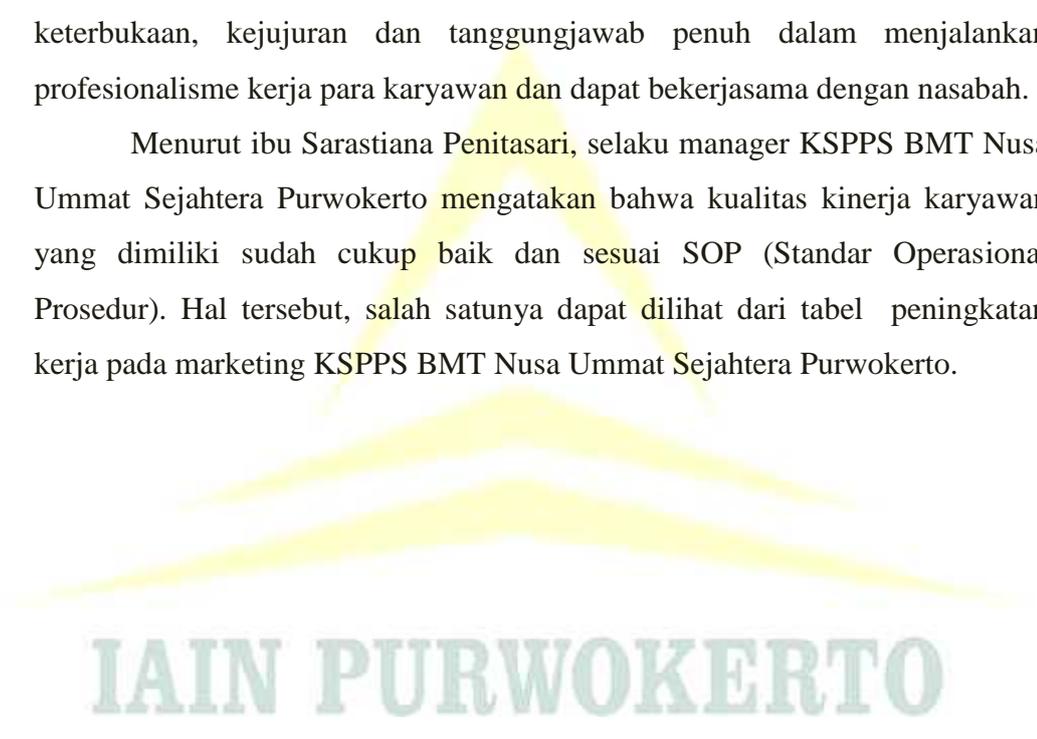
Menurut teori yang disebutkan Anwar Prabu Mangkunegara, bahwa faktor yang mempengaruhi pencapaian kinerja adalah faktor kemampuan (*ability*) dan faktor motivasi (*motivation*). Secara psikologis, kemampuan seorang karyawan terdiri dari kemampuan potensi (IQ) dan kemampuan berupa pengetahuan dan keterampilan. Artinya, karyawan yang memiliki kemampuan potensi di atas rata-rata dengan pendidikan yang memadai dan terampil dalam mengerjakan pekerjaan sehari-hari, maka ia akan lebih mudah mencapai kinerja yang diharapkan. Sedangkan motivasi terbentuk dari sikap karyawan dalam menghadapi situasi kerja. Dimana seorang karyawan harus siap mental, mampu secara fisik, memahami tujuan utama dan target kerja yang akan dicapai, mampu memanfaatkan dan menciptakan situasi kerja. (Mangkunegara, 2005: 67-68)

Dalam penelitian ini, penulis mengambil BMT sebagai obyek penelitian. BMT merupakan singkatan dari Baitul Maal wa Tamwil, menurut Nurul Huda, dkk yaitu secara bahasa dibentuk dengan meng-*idhafah*-kan kata *bait* yang artinya “rumah” kepada *al-mal* yang artinya “harta”. Secara istilah sebagaimana diuraikan Abdul Qadim Zallum, BMT adalah lembaga atau pihak yang mempunyai tugas khusus menangani segala harta umat baik berupa pendapatan maupun pengeluaran negara. (Huda dkk, 2016: 20). Baitul Maal wa Tamwil (BMT) merupakan lembaga keuangan yang menyediakan dana bagi pengusaha kecil yang membutuhkan tambahan modal bagi kegiatan usahanya.

KSPPS BMT Nusa Ummat Sejahtera Purwokerto dipilih penulis menjadi obyek penelitian. Kehadiran KSPPS BMT Nusa Ummat Sejahtera pada tahun 2007 merupakan manifestasi dari hasil pemikiran kalangan

nahdhiyyin (NU) terkait masalah pengembangan ekonomi umat islam. Hal ini disebabkan banyaknya di kalangan umat islam yang masih membutuhkan bantuan pengembangan usaha, khususnya yang masih dalam tingkat usaha kecil dan mikro. Sumber Daya Manusia (SDM) merupakan aktivitas yang memiliki peranan ideal dalam sebuah perusahaan. (BMT NU Sejahtera, <https://bmtnusejahtera.blogspot.com/>, diakses 5 September 2019). Salah satu kunci penting untuk menjaga kualitas dan kinerja karyawan KSPPS BMT Nusa Ummat Sejahtera adalah dengan mengembangkan dan mendidik karyawan secara berkesinambungan. Serta mengutamakan prinsip keterbukaan, kejujuran dan tanggungjawab penuh dalam menjalankan profesionalisme kerja para karyawan dan dapat bekerjasama dengan nasabah.

Menurut ibu Sarastiana Penitasari, selaku manager KSPPS BMT Nusa Ummat Sejahtera Purwokerto mengatakan bahwa kualitas kinerja karyawan yang dimiliki sudah cukup baik dan sesuai SOP (Standar Operasional Prosedur). Hal tersebut, salah satunya dapat dilihat dari tabel peningkatan kerja pada marketing KSPPS BMT Nusa Ummat Sejahtera Purwokerto.



IAIN PURWOKERTO

**Tabel 1.1**  
**Peringkat Pencapaian Lending Marketing**  
**KSPPS BMT Nusa Ummat Sejahtera Area IV**  
**Khususnya Kantor Cabang Purwokerto**  
**Per-02 Desember 2019**

PERINGKAT PENCAPAIAN LENDING AD (MARKETING)							
By LOAN VOLUME							
NO	OFFICER	BRANCH	STATUS AD	ACTUAL LENDING	TARGET	GAP (%)	ACHIEV
1	RIKI MURDIWAN	066 - KUNIRANG	KONTRAK	55,0	75,0	(26,0)	33,3%
2	SUGI SARTIYATI	061 - BALIANGGARA 2	KONTRAK	55,0	75,0	(20,0)	33,3%
3	M. FALSAH FIMAHYAN	087 - DOLOPO	KONTRAK	0,0	75,0	(75,0)	0,0%
4	DAVID SANDRA THALUYA	087 - DOLOPO	KONTRAK	0,0	75,0	(75,0)	0,0%
5	SUCIKANTO	087 - DOLOPO	KONTRAK	0,0	75,0	(75,0)	0,0%
6	DIKANTO SURMONG PUTRI	096 - JINAH	KONTRAK	0,0	75,0	(75,0)	0,0%
7	PUPY BRANA	094 - MAGETAN	KONTRAK	0,0	75,0	(75,0)	0,0%
8	HUTAN AL UMIDH	094 - MAGETAN	KONTRAK	0,0	75,0	(75,0)	0,0%
9	M. HASANUS	094 - MAGETAN	KONTRAK	0,0	75,0	(75,0)	0,0%
10	PABRI UTAMI	093 - SERAYU	KONTRAK	0,0	75,0	(75,0)	0,0%
11	TRITOFANY JATU PURKANTO	093 - SERAYU	KONTRAK	0,0	75,0	(75,0)	0,0%
12	NOVA NERBAK	091 - PELANGGONG	KONTRAK	0,0	75,0	(75,0)	0,0%
13	KARIMAH	091 - PELANGGONG	KONTRAK	0,0	75,0	(75,0)	0,0%
14	WIBIYU MULLANA STEEN	088 - MADILY	KONTRAK	0,0	75,0	(75,0)	0,0%
15	AMIS KUMARAK	088 - MADILY	KONTRAK	0,0	75,0	(75,0)	0,0%
16	PUTRI ANISA RIZQY	088 - MADILY	KONTRAK	0,0	75,0	(75,0)	0,0%
17	POYOK SUYRANO, S.Pd	088 - MADILY	KONTRAK	0,0	75,0	(75,0)	0,0%
18	REZA STARBAR, A.Md, NIM	070 - BUNAYU	KONTRAK	0,0	75,0	(75,0)	0,0%
19	PERI ROMADHON	070 - BUNAYU	KONTRAK	0,0	75,0	(75,0)	0,0%
20	UNTUNG MUDTQF, A.Md	070 - BUNAYU	KONTRAK	0,0	75,0	(75,0)	0,0%
21	AET SUPRIYATNA H	070 - BUNAYU	KONTRAK	0,0	75,0	(75,0)	0,0%
22	WARY KURNIAWAN	069 - SOKARAJA	KONTRAK	0,0	75,0	(75,0)	0,0%
23	RAYU PUTRI EKA M. SH	069 - SOKARAJA	KONTRAK	0,0	75,0	(75,0)	0,0%
24	SUSRI PURNOMO, S.Pd.	069 - SOKARAJA	KONTRAK	0,0	75,0	(75,0)	0,0%
25	SARVJAYAN WIR.M.P., A.Md	069 - SOKARAJA	KONTRAK	0,0	75,0	(75,0)	0,0%
26	SEPTIAN	066 - ALIBARANG	KONTRAK	0,0	75,0	(75,0)	0,0%
27	ROHATUL AWALIA	066 - ALIBARANG	KONTRAK	0,0	75,0	(75,0)	0,0%
28	POJANTO	066 - ALIBARANG	KONTRAK	0,0	75,0	(75,0)	0,0%
29	SATRO PRABAWANTO EKO S	065 - BRESKI	KONTRAK	0,0	75,0	(75,0)	0,0%
30	CECOP NURHILIK	065 - BRESKI	KONTRAK	0,0	75,0	(75,0)	0,0%
31	M. RAUFAL KHARJAL M. S.H	065 - BRESKI	TETAP	0,0	100,0	(100,0)	0,0%
32	SEFY UTOMO	063 - WONOSOBO 2	KONTRAK	0,0	75,0	(75,0)	0,0%
33	FERIYATI	063 - WONOSOBO 2	KONTRAK	0,0	75,0	(75,0)	0,0%
34	ERANATI WAFU PUTRI	062 - WONOSOBO 2	TETAP	0,0	100,0	(100,0)	0,0%
35	RANI SANNAMATI	062 - WONOSOBO 2	TETAP	0,0	100,0	(100,0)	0,0%
36	EFFI RIZI FACHR	061 - BALIANGGARA 2	KONTRAK	0,0	75,0	(75,0)	0,0%
37	ILANET HIBRAT	061 - BALIANGGARA 2	KONTRAK	0,0	75,0	(75,0)	0,0%
38	HERI KUSWANTO	061 - BALIANGGARA 2	KONTRAK	0,0	75,0	(75,0)	0,0%
39	SUKATNAN	057 - KUTOARJO	KONTRAK	0,0	75,0	(75,0)	0,0%
40	WINDOL, A.Md	057 - KUTOARJO	KONTRAK	0,0	75,0	(75,0)	0,0%
41	EKA PRASETYA	057 - KUTOARJO	KONTRAK	0,0	75,0	(75,0)	0,0%
42	ADZATUL HUSNAN	043 - GRABAG	KONTRAK	0,0	75,0	(75,0)	0,0%
43	ADUSTINA YULI UTAM	043 - GRABAG	KONTRAK	0,0	75,0	(75,0)	0,0%
44	ZENAL ARIFIN	043 - GRABAG	KONTRAK	0,0	75,0	(75,0)	0,0%
45	PRISNU MUTOLA	038 - TEMANGGUNG	KONTRAK	0,0	75,0	(75,0)	0,0%
46	PERA ARBANI	038 - TEMANGGUNG	TETAP	0,0	100,0	(100,0)	0,0%
47	SINDA VERA S.H.	038 - TEMANGGUNG	TETAP	0,0	100,0	(100,0)	0,0%
48	RUDI SURANTO	038 - TEMANGGUNG	TETAP	0,0	100,0	(100,0)	0,0%
49	DAVID SETIA PUTRA	025 - BALIANGGARA 1	KONTRAK	0,0	75,0	(75,0)	0,0%
50	DEAY ANISA DAFFA	025 - BALIANGGARA 1	KONTRAK	0,0	75,0	(75,0)	0,0%
51	M. IQBAL ALI M.	025 - BALIANGGARA 1	TETAP	0,0	100,0	(100,0)	0,0%
52	MUHOZ	019 - WONOSOBO 1	KONTRAK	0,0	75,0	(75,0)	0,0%
53	YASRI SULANAN	019 - WONOSOBO 1	KONTRAK	0,0	75,0	(75,0)	0,0%
54	IRFAN FAUZI	019 - WONOSOBO 1	TETAP	0,0	100,0	(100,0)	0,0%
55	ALI MURCHMAN	018 - PURWOKERTO	TETAP	0,0	100,0	(100,0)	0,0%
56	AGUSTIANA	018 - PURWOKERTO	TETAP	0,0	100,0	(100,0)	0,0%
57	EKO SULO	017 - PARAKAN	KONTRAK	0,0	75,0	(75,0)	0,0%
58	INDI FALSAH BRANA	017 - PARAKAN	KONTRAK	0,0	75,0	(75,0)	0,0%
59	SEDI AVIARTI	017 - PARAKAN	KONTRAK	0,0	75,0	(75,0)	0,0%
60	KARDIAN	014 - GONGGONG	TETAP	0,0	100,0	(100,0)	0,0%
61	WANTYEN	009 - KERAMEN	KONTRAK	0,0	75,0	(75,0)	0,0%
62	AGUS P.	009 - KERAMEN	KONTRAK	0,0	75,0	(75,0)	0,0%
63	SEITI NDIW	009 - KERAMEN	TETAP	0,0	100,0	(100,0)	0,0%
<b>Jumlah Pencapaian Lending Marketing (AO)</b>				<b>35,0</b>	<b>6.025,0</b>	<b>(6.000,0)</b>	<b>0,5%</b>

Sumber : Dokumen KSPPS BMT Nusa Ummat Sejahtera

**Tabel 1.2**  
**Peringkat Pencapaian Lending Marketing**  
**KSPPS BMT Nusa Ummat Sejahtera Area IV**  
**Khususnya Kantor Cabang Purwokerto**  
**Per-12 Desember 2019**

PERINGKAT PENCAPAIAN LENDING MD (MARKETING)							
By 3 CLAIM VOLUME							
NO	OFFICER	BRANCH	STATUS AK	ACTUAL LENDING	TARGET	DIFF (ACTUAL - TARGET)	
1	BEZA SYAHWAN, A.Md. Rmd	070 - BANWATI	KONTRAK	300,0	75,0	225,0	300,0%
2	DEWI WIDHAYANI	069 - SIKARAJA	KONTRAK	148,2	75,0	73,2	197,6%
3	GADE PURNAMA, S.Pd	069 - SIKARAJA	KONTRAK	143,0	75,0	68,0	190,7%
4	EMERSONIA WID. M.Pd, N.AM	069 - SIKARAJA	KONTRAK	133,0	75,0	58,0	177,3%
5	DEWI UTIRANI	069 - WONOREJO 2	TETAP	119,0	100,0	19,0	119,0%
6	DEWI NURHIDAYAH	069 - ALIBARANG	KONTRAK	98,0	75,0	23,0	130,7%
7	POLASATI	069 - ALIBARANG	TETAP	45,0	100,0	-55,0	45,0%
8	DIYAN AL SYAMIM	069 - MASTIKAN	KONTRAK	44,0	75,0	-31,0	58,7%
9	ILHAM TIRAKATY	069 - BANGJAWAN 2	KONTRAK	40,0	75,0	-35,0	53,3%
10	ALI NURHIDAYAH	070 - PURWOKERTO	TETAP	30,0	100,0	-70,0	30,0%
11	AGUS P	069 - KEDUNEH	KONTRAK	30,0	75,0	-45,0	40,0%
12	RAMADHANWATI	069 - WONOREJO 2	TETAP	29,5	100,0	-70,5	29,5%
13	PERMAYATI	069 - WONOREJO 2	TETAP	24,0	100,0	-76,0	24,0%
14	RIHANTAL ANJAM	069 - ALIBARANG	KONTRAK	20,0	75,0	-55,0	26,7%
15	IRFAN RAJUL	070 - WONOREJO 1	TETAP	17,5	100,0	-82,5	17,5%
16	KUSALIAH MERTANI	069 - KIRABATI	KONTRAK	15,0	75,0	-60,0	20,0%
17	ERAWATI WARTO PUTRI	069 - WONOREJO 2	TETAP	13,5	100,0	-86,5	13,5%
18	DESIYAN	069 - ALIBARANG	KONTRAK	10,0	75,0	-65,0	13,3%
19	CICIP NURHOLIK	069 - BRSEB	KONTRAK	10,0	75,0	-65,0	13,3%
20	M. WAHYU BAKARIL AL. S.H	069 - BRSEB	TETAP	10,0	100,0	-90,0	10,0%
21	AGUSTINA HILLITIAN	069 - KIRABATI	KONTRAK	10,0	75,0	-65,0	13,3%
22	DEWI SINDA S.H	069 - TEMANGGUNG	TETAP	10,0	100,0	-90,0	10,0%
23	ENKA PRASETYA	067 - KUTISARAJI	KONTRAK	10,0	75,0	-65,0	13,3%
24	WARTU MAULANA SYEM	069 - MASTIKAN	KONTRAK	10,0	75,0	-65,0	13,3%
25	DEVI RAHMADH	069 - MASTIKAN	KONTRAK	10,0	75,0	-65,0	13,3%
26	DEVI RAHMADH	069 - TEMANGGUNG	TETAP	10,0	100,0	-90,0	10,0%
27	M. IQBAL ALI M.	023 - BANGJAWAN 1	TETAP	17,5	100,0	-82,5	17,5%
28	ESRALI ARIFIN	069 - KIRABATI	KONTRAK	17,0	75,0	-58,0	22,7%
29	AUT SUPRIYANTO M	070 - BANWATI	KONTRAK	15,0	75,0	-60,0	20,0%
30	DEVI SALSALAH	067 - BARANAN	KONTRAK	15,0	75,0	-60,0	20,0%
31	DAUD SETIA PUTRA	023 - BANGJAWAN 1	KONTRAK	14,0	75,0	-61,0	18,7%
32	KHO SUSILO	067 - BARANAN	KONTRAK	14,0	75,0	-61,0	18,7%
33	SARINAH	069 - KULONINGRANG	KONTRAK	11,0	75,0	-64,0	14,7%
34	DEVI ANEY	069 - KIRABATI	TETAP	10,0	100,0	-90,0	10,0%
35	SATRO PRABHANTO ENO	069 - BRSEB	KONTRAK	10,0	75,0	-65,0	13,3%
36	SITI SIKRATI	069 - BANGJAWAN 2	KONTRAK	10,0	75,0	-65,0	13,3%
37	AGUSTIANA	070 - PURWOKERTO	TETAP	10,0	100,0	-90,0	10,0%
38	RIYAN NURHIDAYAH	069 - KULONINGRANG	KONTRAK	9,0	75,0	-66,0	12,0%
39	MULYASARI	070 - WONOREJO 1	KONTRAK	9,0	75,0	-66,0	12,0%
40	DEVI ANWARATI	067 - BARANAN	KONTRAK	7,0	75,0	-68,0	9,3%
41	DEVI NUR FAZAH	069 - BANGJAWAN 2	KONTRAK	3,5	75,0	-71,5	4,7%
42	DEVIYANTI SURABATI PUTRI	069 - KIRABATI	KONTRAK	3,0	75,0	-72,0	4,0%
43	WINDOL A.Md	067 - KUTISARAJI	KONTRAK	4,7	75,0	-70,3	6,3%
44	YENI ARANI	069 - TEMANGGUNG	TETAP	3,0	100,0	-97,0	3,0%
45	DEVIYANTI SUFFA	023 - BANGJAWAN 1	KONTRAK	3,0	75,0	-72,0	4,0%
46	M. KADAR PRADHANTO	067 - KIRABATI	KONTRAK	2,0	75,0	-73,0	2,7%
47	DEVI LINDA YULIANA	067 - KULONINGRANG	KONTRAK	0,0	75,0	-75,0	0,0%
48	BURHANTO	067 - KULONINGRANG	KONTRAK	0,0	75,0	-75,0	0,0%
49	YANUSIA DEVI MURDICHANNA	069 - KIRABATI	KONTRAK	0,0	75,0	-75,0	0,0%
50	AGUS NURHIDAYAH	069 - KIRABATI	KONTRAK	0,0	75,0	-75,0	0,0%
51	ANAN SUHARTO	069 - MASTIKAN	KONTRAK	0,0	75,0	-75,0	0,0%
52	DEVI ANEY	069 - MASTIKAN	KONTRAK	0,0	75,0	-75,0	0,0%
53	M. NURHIDAYAH	069 - MASTIKAN	KONTRAK	0,0	75,0	-75,0	0,0%
54	PRABU UTIRANI	069 - SENAYU	KONTRAK	0,0	75,0	-75,0	0,0%
55	TRISYAHYATI PUTRANINGRAT	069 - SENAYU	KONTRAK	0,0	75,0	-75,0	0,0%
56	ANAN SUHARTO	069 - WONOREJO	KONTRAK	0,0	75,0	-75,0	0,0%
57	PUTRI SINDA DEWI	069 - MASTIKAN	KONTRAK	0,0	75,0	-75,0	0,0%
58	SOPHIA LUTHERAL, S.Pd	069 - MASTIKAN	KONTRAK	0,0	75,0	-75,0	0,0%
59	PERI PURNAMA	070 - BANWATI	KONTRAK	0,0	75,0	-75,0	0,0%
60	AGUSTINA AGUSTINA, A.Md	070 - BANWATI	TETAP	0,0	100,0	-100,0	0,0%
61	DEVI PETRA SALSALAH, S.H	069 - SIKARAJA	KONTRAK	0,0	75,0	-75,0	0,0%
62	DEVI NURHANTO	069 - BANGJAWAN 2	KONTRAK	0,0	75,0	-75,0	0,0%
63	AGUSTIANA	067 - KUTISARAJI	KONTRAK	0,0	75,0	-75,0	0,0%
64	PERMAYATI NUGRA	069 - TEMANGGUNG	KONTRAK	0,0	75,0	-75,0	0,0%
65	YANUSIA YULIANA	070 - WONOREJO 1	KONTRAK	0,0	75,0	-75,0	0,0%
66	LINDA	070 - KIRABATI	TETAP	0,0	100,0	-100,0	0,0%
67	KARUNING	070 - KIRABATI	TETAP	0,0	100,0	-100,0	0,0%
68	DEVI ANWARATI	069 - KIRABATI	KONTRAK	0,0	75,0	-75,0	0,0%
69	WARTUNINGRAT	069 - KIRABATI	KONTRAK	0,0	75,0	-75,0	0,0%

Sumber : Dokumen KSPPS BMT Nusa Ummat Sejahtera

Dari tabel di atas dapat dijelaskan bahwa pencapaian marketing KSPPS BMT Nusa Ummat Sejahtera Area IV per-02 Desember 2019 sampai 12 Desember 2019 mengalami kenaikan. Ali Nurohman dan Agustiana yang merupakan marketing KSPPS BMT Nusa Ummat Sejahtera Purwokerto, per-02 Desember 2019 pencapaian yang di raih masih 0,0% dari target pembiayaan yang ditentukan yaitu 100,0. Namun per-12 Desember 2019, Ali Nurohman mengalami peningkatan yang semula pencapaian target masih 0,0% kini menjadi 60% dari target pembiayaan yang ditentukan yaitu 100,0. Sedangkan Agustiana juga mengalami peningkatan yang semula pencapaian

target masih 0,0% kini menjadi 10% dari target pembiayaan yang ditentukan 100,0.

Menurut ibu Sarastiana Penitasari, selaku manager KSPPS BMT Nusa Ummat Sejahtera Purwokerto, beliau mengatakan bahwa :

Kualitas kerja karyawan yang dimiliki KSPPS BMT Nusa Ummat Sejahtera Purwokerto sudah cukup baik, dapat dibuktikan dengan karyawan mampu menguasai apa yang sudah jadi tanggungjawabnya. Misalnya, marketing mampu mencapai target meskipun sedikit demi sedikit, bagian admin mampu menguasai tugas-tugasnya, bagian teller mampu mem *balance*-kan transaksi keuangan dan mampu melayani nasabah dengan baik. Namun, masih perlu ditingkatkan lagi.

Upaya yang digunakan untuk meningkatkan kinerja karyawan dengan melaksanakan *briefing* santai, memberikan semangat antar karyawan, mengadakan liburan bersama, dan melakukan evaluasi kerja setiap satu bulan sekali pada akhir bulan. (Penitasari, wawancara, 23 September 2019)

Berikut ini data karyawan KSPPS BMT Nusa Ummat Sejahtera Purwokerto :

**Tabel 1.3**  
**Karyawan KSPPS BMT Nusa Ummat Sejahtera Purwokerto**

NO	NAMA	JABATAN	PENDIDIKAN
1.	Sarastiana Penitasari	Manager	Sarjana
2.	Kiki Yuliana	Admin	Diploma
3.	Mutiara Isya Nur Ubay	Teller	Diploma
4.	Agustiana	Marketing	SMA
5.	Ali Nurohman	Marketing	Diploma
6.	Iman Santosa	Marketing	SMA
7.	Bagus Setiawan	Marketing	Diploma
8.	Gandha Yulianto	Office Boy	SMP

Sumber : Dokumen KSPPS BMT Nusa Ummat Sejahtera Purwokerto

Berdasarkan tabel di atas maka dapat diketahui bahwa karyawan yang dimiliki KSPPS BMT Nusa Ummat Sejahtera Purwokerto sebanyak delapan orang yang pendidikan terakhirnya tidak semua sarjana dan latar belakang pendidikannya bukan berasal dari perbankan syariah. Sehingga masih perlu adanya peningkatan kualitas kinerja karyawan baik dalam bentuk pelatihan

maupun pengembangan pengetahuan mengenai perbankan syariah demi terwujudnya pencapaian yang diinginkan.

Berdasarkan penjelasan di atas, penulis perlu melakukan suatu penelitian. Untuk itu dipilih judul penelitian sebagai berikut : “Upaya Peningkatan Kualitas Kinerja Karyawan pada KSPPS BMT Nusa Ummat Sejahtera Purwokerto” Judul penelitian tersebut dipilih karena perlu adanya peningkatan kualitas kinerja karyawan dalam mencapai tujuan perusahaan dan bersaing dengan lembaga keuangan syariah lainnya.

## **B. Definisi Operasional**

Untuk mempermudah pemahaman dan pengertian serta memperoleh gambaran yang jelas tentang judul yang diangkat ada beberapa istilah yang perlu dijelaskan:

### **1. Strategi Peningkatan Kualitas Kinerja Karyawan**

Strategi merupakan arah atau jalan yang akan ditempuh organisasi dalam rangka menjalankan misinya untuk menuju pencapaian visi. Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI), strategi adalah ilmu dan seni menggunakan semua sumber daya untuk melaksanakan kebijaksanaan tertentu dalam perang maupun damai. Secara eksplisit strategi adalah rencana tindakan yang menjabarkan alokasi sumber daya dan aktivitas lain untuk menanggapi lingkungan dan membantu organisasi mencapai sasaran. (Istikomah, Skripsi, 2019)

Peningkatan merupakan suatu proses atau cara untuk meningkatkan suatu usaha atau kegiatan.

Strategi peningkatan merupakan cara suatu perusahaan dalam melakukan perencanaan yang sudah disusun demi tercapainya tujuan perusahaan.

Kualitas kerja merupakan suatu hasil yang dapat diukur dengan efektifitas dan efisiensi suatu pekerjaan yang dilakukan sumber daya manusia atau sumber daya lainnya dalam pencapaian tujuan atau saran perusahaan dengan baik dan berdaya guna. Selain itu kualitas kerja

merupakan hasil yang diperoleh dari fungsi-fungsi pekerjaan tertentu atau kegiatan selama kurun waktu tertentu. (Herlambang, Tesis, 2015: 26-27)

Kinerja merupakan hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dicapai oleh seseorang dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan tanggungjawab yang diberikan kepadanya. (Janah, Skripsi, 2016). Selain itu kinerja dapat diartikan juga sebagai apa yang dilakukan oleh karyawan atau yang tidak dilakukan oleh karyawan yang dapat mempengaruhi seberapa banyak mereka memberikan kontribusi pada perusahaan atau organisasi.

Dari pengertian di atas dapat disimpulkan bahwa strategi peningkatan kualitas kinerja karyawan merupakan cara perusahaan dalam meningkatkan sumber daya manusia yang dimiliki agar dapat memberikan kontribusi kerja secara baik dan maksimal serta bertanggungjawab atas tugas yang diberikan, sehingga dapat mencapai tujuan yang diharapkan oleh perusahaan. Adanya kinerja karyawan yang baik maka akan menghasilkan kualitas yang baik pula.

### **C. Rumusan Masalah**

Berdasarkan pada latar belakang masalah yang telah dipaparkan sebelumnya, maka dapat dirumuskan masalah sebagai berikut:

Bagaimana upaya KSPPS dalam meningkatkan kualitas kinerja karyawan pada KSPPS BMT Nusa Ummat Sejahtera Purwokerto ?

### **D. Tujuan dan Manfaat Penelitian**

#### **1. Tujuan Penelitian**

Berdasarkan rumusan masalah yang telah dituliskan di atas, maka tujuan penelitian ini adalah:

Untuk mengetahui upaya yang digunakan perusahaan dalam meningkatkan kualitas kinerja karyawan KSPPS BMT Nusa Ummat Sejahtera Purwokerto.

## 2. Manfaat Penelitian

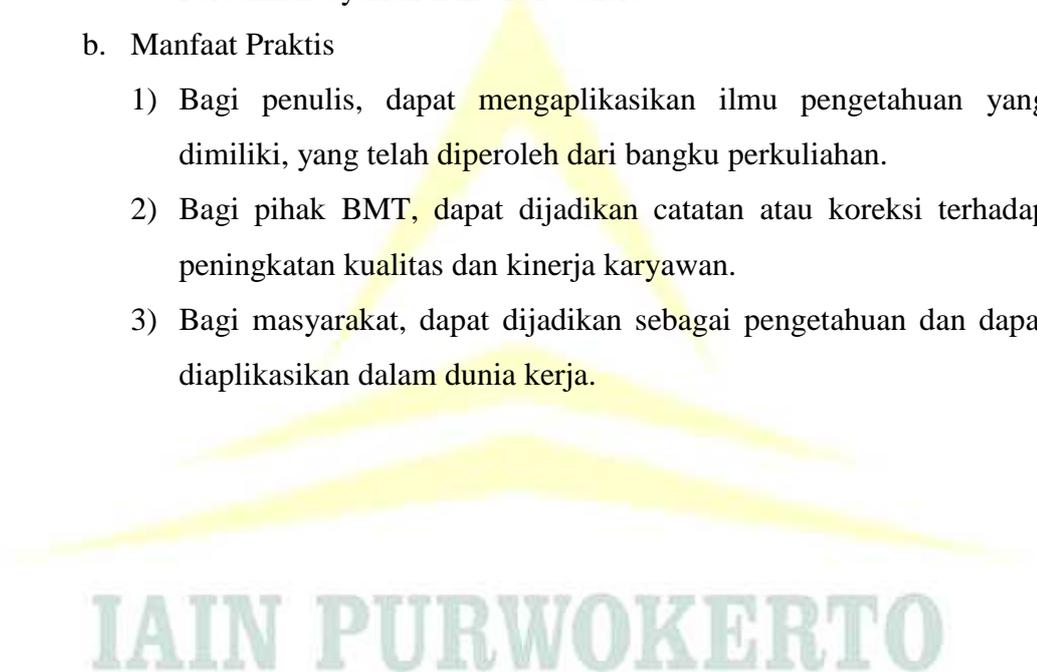
Manfaat yang akan di peroleh bagi berbagai pihak dari penelitian ini adalah:

### a. Manfaat Teoritis

- 1) Hasil penelitian ini dapat memberikan informasi serta ilmu bagi mahasiswa IAIN Purwokerto terutama jurusan Perbankan Syariah.
- 2) Hasil penelitian ini dapat dijadikan koleksi di perpustakaan IAIN Purwokerto.
- 3) Hasil penelitian ini dapat dijadikan bahan pembelajaran bagi dosen Perbankan Syariah IAIN Purwokerto.

### b. Manfaat Praktis

- 1) Bagi penulis, dapat mengaplikasikan ilmu pengetahuan yang dimiliki, yang telah diperoleh dari bangku perkuliahan.
- 2) Bagi pihak BMT, dapat dijadikan catatan atau koreksi terhadap peningkatan kualitas dan kinerja karyawan.
- 3) Bagi masyarakat, dapat dijadikan sebagai pengetahuan dan dapat diaplikasikan dalam dunia kerja.



IAIN PURWOKERTO

## **BAB II**

### **LANDASAN TEORI**

#### **A. Strategi Peningkatan Kualitas Kinerja Karyawann**

##### **1. Pengertian Strategi Peningkatan Kualitas Kinerja Karyawan**

Strategi menurut MCGraw-Hill yaitu rencana yang disatukan, luas dan terintegrasi yang menghubungkan keunggulan strategis perusahaan dengan tantangan lingkungan dan yang dirancang untuk memastikan bahwa tujuan utama dari perusahaan itu dapat dicapai melalui pelaksanaan yang tepat oleh organisasi. (Hill,, Gunawan Hutauruk, 1994: 9).

Peningkatan menurut Adi S, (2003:67) peningkatan berasal dari kata tingkat, yang berarti lapis atau lapisan dari suatu yang kemudian membentuk susunan. Tingkat juga dapat berarti pangkat, taraf, dan kelas. Sedangkan peningkatan berarti kemajuan. Secara umum, peningkatan merupakan upaya untuk menambah derajat, tingkat dan kualitas maupun kuantitas. Peningkatan juga dapat berarti penambahan keterampilan dan kemampuan agar menjadi lebih baik. Selain itu, peningkatan juga berarti pencapaian dalam proses, ukuran, sifat, hubungan dan sebagainya.

Kualitas menurut Goetsh dan Davis (1994) merupakan suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan. (Tjiptono, 1996: 51) Sedangkan Kualitas kerja menurut Russel dan Taylor (2000:78) merupakan kualitas sebagai totalitas tampilan dan karakteristik produk atau jasa yang berusaha keras dengan segenap kemampuannya memuaskan kebutuhan tertentu. (Yuliani, Dokumen Karya Ilmiah, 27 November 2005: 3).

Menurut Anwar Prabu Mangkunegara, kinerja berasal dari kata *Job Performance* atau *Actual Performance* yang merupakan hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dicapai oleh seorang pegawai dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan tanggungjawab yang diberikan kepadanya. (Mangkunegara, 2005: 67) Sedangkan Menurut Rivai dan

Basri, kinerja merupakan hasil atau tingkat keberhasilan seseorang secara keseluruhan selama periode tertentu dalam melaksanakan tugas dibandingkan dengan berbagai kemungkinan, seperti standar hasil kerja, target atau sasaran atau kriteria yang telah ditentukan terlebih dahulu disepakati bersama. (Bintoro dan Daryanto, 2017: 105)

Dapat disimpulkan bahwa strategi peningkatan kualitas kinerja karyawan merupakan cara suatu perusahaan dalam meningkatkan sumber daya manusia yang dimiliki dalam hal ini yaitu karyawan agar dapat memberikan kontribusi kerja secara baik dan maksimal serta bertanggungjawab atas tugas yang diberikan, sehingga dapat mencapai tujuan yang diharapkan oleh perusahaan. Adanya kinerja karyawan yang baik maka akan menghasilkan kualitas yang baik pula.

## **2. Manfaat Kualitas Kerja**

Kualitas kerja karyawan memiliki beberapa manfaat, antara lain:

- a. Perbaikan kinerja
- b. Penyesuaian kompensasi
- c. Keputusan penempatan
- d. Kebutuhan pelatihan
- e. Perencanaan dan pengembangan karir
- f. Efisiensi proses penempatan staf
- g. Kesempatan kerja yang sama

## **3. Peningkatan Kualitas Kerja**

Peningkatan kualitas kerja merupakan kemampuan seseorang atau karyawan untuk menjadi yang lebih baik lagi dalam meningkatkan pengetahuan, keterampilan yang dimiliki. Peningkatan kualitas dapat dimulai dengan mengidentifikasi masalah kualitas yang terjadi atau kesempatan peningkatan apa yang mungkin dapat dilakukan. Dimana manajemen dan karyawan sebagai satu tim kerjasama yang andal memandang setiap masalah sebagai kesempatan untuk meningkatkan kualitas. (Gaspersz, 2001: 21)

Menurut Bitner dan Zeithaml menyatakan untuk dapat meningkatkan kualitas kerja ada beberapa cara yang dapat dilakukan perusahaan yaitu:

- a) Dengan memberikan pelatihan (*training*)
- b) Dengan memberikan bonus (*insentive*)
- c) Mengaplikasikan atau menerapkan teknologi yang dapat membantu meningkatkan efisiensi dan efektifitas kerja. (Yuliani, Dokumen Karya Ilmiah, 27 November 2005)

Selain itu, peningkatan kualitas kerja pada karyawan dapat tercapai salah satunya oleh faktor lingkungan kerja. Terdapat beberapa unsur dalam menciptakan lingkungan kerja yang berhasil menurut (Yusanto dan Widjajakusuma, 2002: 197-212), yaitu:

- 1) Visi yang jelas
- 2) Pernyataan misi
- 3) Kesesuaian prinsip dan keyakinan
- 4) Keamanan dan kepercayaan
- 5) Hubungan yang mantap
- 6) Komunikasi yang nyata

#### **4. Penilaian Kualitas Kerja**

Menurut Matutina (2001:205) dalam penilaian kualitas kerja memiliki beberapa indikator, yaitu:

- a. Dengan memberikan pengetahuan
- b. Dengan memberikan pelatihan
- c. Kemampuan berorientasi pada intelegensi dan daya pikir
- d. Keterampilan
- e. Penguasaan ilmu yang dimiliki karyawan
- f. Pengawasan teknis (Yuliani, Dokumen Karya Ilmiah, 27 November 2005)

## 5. Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kinerja

Faktor yang mempengaruhi pencapaian kinerja adalah faktor kemampuan (*ability*) dan faktor motivasi (*motivation*). Hal ini sesuai dengan pendapat Keith Davis (1964: 484) yang merumuskan bahwa;

a. *Human Performance = Ability + Motivation*

b. *Motivation = Attitude + Situation*

c. *Ability = Knowledge + Skill*

### 1) Faktor Kemampuan

Secara psikologis, kemampuan pegawai terdiri dari kemampuan potensi (IQ) dan kemampuan berupa pengetahuan dan keterampilan. Artinya, pegawai yang memiliki kemampuan potensi di atas rata-rata dengan pendidikan yang memadai dan terampil dalam mengerjakan pekerjaan sehari-hari, maka ia akan lebih mudah mencapai kinerja yang diharapkan. Oleh karena itu, pegawai perlu ditempatkan pada posisi pekerjaan yang sesuai dengan keahliannya.

### 2) Faktor Motivasi

Motivasi terbentuk dari sikap pegawai dalam menghadapi situasi kerja. Motivasi merupakan kondisi yang menggerakkan diri pegawai yang terarah untuk mencapai tujuan organisasi. Sikap mental seorang pegawai harus memiliki sikap mental yang siap secara psikofisik (siap secara mental, fisik, tujuan dan situasi). Artinya, seorang pegawai harus siap mental, mampu secara fisik, memahami tujuan utama dan target kerja yang akan dicapai, mampu memanfaatkan dan menciptakan situasi kerja. (Mangkunegara, 2005: 67-68)

Selain itu, faktor yang mempengaruhi kinerja karyawan menurut Sjafrin Mangkuprawira, antara lain:

#### a) Unsur Intrinsik

##### (1) Tingkat Pendidikan

Tingkat pendidikan seseorang dapat dilihat dari penguasaan pengetahuan, sikap dan keterampilan dalam penguasaan bidang

ilmu tertentu. Semakin tinggi penguasaan derajat intelektualnya maka semakin terbuka kemampuannya untuk meningkatkan produktivitas kerjanya.

(2) Tingkat Pengetahuan

Tingkat pengetahuan seseorang terkait dengan kompetensi dalam pekerjaannya. Selain itu, penguasaan pengetahuan tentang emosional dan spiritual dinilai penting. Semakin tinggi tingkat pemahaman seseorang maka semakin tinggi daya inovatif dan produktivitas kerjanya.

(3) Tingkat Keterampilan

Tingkat keterampilan terkait penguasaan penerapan ilmu pengetahuan dan teknologi yang dimiliki seseorang yang dipraktikkan dalam pekerjaannya. Dengan kata lain dia memperoleh pengakuan sosial dan menjadi pendorong baginya untuk meningkatkan kinerjanya.

(4) Sikap Motivasi Terhadap Kerja

Sikap motivasi seorang karyawan terhadap pekerjaannya berpengaruh terhadap kinerja yang dicapainya. Makin tinggi penghargaan dan dorongan seseorang terhadap pelaksanaan pekerjaannya maka semakin tinggi kinerjanya.

(5) Tingkat Pengalaman Kerja

Pengalaman seseorang dalam bekerja merupakan akumulasi dari keberhasilan dan kegagalan serta gabungan dari kekuatan dan kelemahan di dalam melaksanakan pekerjaannya. Dari pengalaman tersebut, seseorang memperoleh pembelajaran untuk berperilaku yang lebih baik. Dengan demikian, pengalaman kerja merupakan kondisi yang digunakan oleh seseorang di dalam proses umpan-balik untuk meningkatkan mutu perencanaan, pelaksanaan dan hasil pekerjaannya.

b) Unsur Ekstrinsik

(1) Lingkungan Keluarga

Lingkungan keluarga yang dimaksud disini adalah sikap dan motivasi anggota suatu keluarga di dalam memandang makna suatu pekerjaan. Interaksi dalam bentuk sosialisasi keluarga yang intensif terhadap makna pekerjaan akan membantu setiap anggota keluarga untuk mengoptimalkan SDM dalam bersaing memperoleh atau menciptakan lapangan kerja. Selain itu, lingkungan keluarga yang kondusif akan mampu meningkatkan kinerja anggota keluarganya.

(2) Lingkungan sosial budaya

Lingkungan sosial budaya, seperti tingginya aspek kedisiplinan sosial, tanggungjawab sosial dan sistem nilai tentang pekerjaan akan mendorong seseorang untuk terlibat aktif dalam meningkatkan kinerjanya.

(3) Lingkungan Ekonomi

Lingkungan ekonomi antara lain di cirikan oleh pertumbuhan ekonomi, tingkat pengangguran, derajat kemiskinan, penguasaan asset produksi, dan pendapatan perkapita. Kondisi ini akan mempengaruhi kinerja seseorang dalam bekerja yakni produktivitas di bawah standar.

(4) Lingkungan Belajar

Lingkungan belajar dapat dilihat dari perilaku masyarakat dalam hal mengikuti pendidikan dan pelatihan. Selain itu lingkungan belajar dicirikan pula ketersediaan fasilitas belajar, jumlah dan mutu instruktur, serta metode pembelajaran. Lingkungan belajar yang semakin baik mendorong masyarakat untuk meningkatkan kualitas belajarnya, sehingga akan meningkatkan pengetahuan, sikap, dan keterampilan serta produktivitas kerjanya.

(5) Lingkungan Kerja Termasuk Budaya Kerja

Lingkungan kerja dibatasi pada tempat dimana seseorang bekerja. Suasana kerja dicirikan oleh aspek-aspek budaya produktif,

kepemimpinan, hubungan karyawan dengan sesama rekan dan atasan, manajemen kinerja, manajemen karir, manajemen pendidikan dan pelatihan dan manajemen kompensasi. Beragam aspek tersebut sangat mempengaruhi motivasi, kepuasan dan kinerja kerja para karyawan.

(6) Teknologi

Semakin tinggi kualitas atau efisiensi teknologi yang digunakan, maka akan semakin tinggi pula produktivitas kerja karyawan. Untuk itu dibutuhkan penguasaan pengetahuan dan keterampilan mengoperasikan dan memelihara teknologi yang dipakai.

(Mangkuprawira, 2009: 222-225)

## 6. Indikator Kinerja Karyawan

Adapun indikator dari kinerja karyawan menurut Bernadine dalam (Mas'ud:2004) adalah sebagai berikut:

a. Kualitas,

Tingkat dimana hasil aktifitas yang dilakukan mendekati sempurna, dalam arti menyesuaikan beberapa cara ideal dari penampilan aktifitas ataupun memenuhi tujuan yang diharapkan dari suatu aktifitas.

b. Kuantitas,

Jumlah yang dihasilkan dalam istilah jumlah unit, jumlah siklus aktifitas yang diselesaikan.

c. Ketepatan Waktu,

Tingkat suatu aktifitas diselesaikan pada waktu awal yang diinginkan, dilihat dari sudut koordinasi dengan hasil output serta memaksimalkan waktu yang tersedia untuk aktifitas lain.

d. Efektifitas,

Tingkat penggunaan sumber daya manusia organisasi dimaksimalkan dengan maksud menaikkan keuntungan atau mengurangi kerugian dari setiap unit dalam penggunaan sumber daya.

e. Kemandirian,

Tingkat dimana seorang karyawan dapat melakukan fungsi kerjanya tanpa minta bantuan bimbingan dari pengawas atau meminta turut campurnya pengawas untuk menghindari hasil yang merugikan. (Tampi, Jurnal Acta Diurna, 3, 2014: 6)

## 7. Tujuan Penilaian Kinerja

Tujuan pokok sistem penilaian kinerja adalah menghasilkan informasi yang akurat dan dapat dipercaya tentang perilaku dan kinerja anggota-anggota organisasi. Semakin akurat dan dapat dipercaya informasi yang diperoleh dari sistem penilaian kinerja semakin besar potensi nilainya bagi perusahaan. Tujuan-tujuan tersebut dapat digolongkan menjadi dua bagian. Yaitu:

a. Tujuan Motivasi :

- 1) Penilaian kinerja dan telaah gaji
- 2) Penilaian kinerja dan kesempatan promosi

b. Tujuan Pengembangan

- 1) Mengukuhkan dan menopang kinerja
- 2) Meningkatkan kinerja
- 3) Menentukan tujuan-tujuan progress karir
- 4) Menentukan kebutuhan-kebutuhan pelatihan (Janah, Skripsi, 2016)

## 8. Manfaat Penilaian Kinerja

Penilaian kinerja karyawan memiliki manfaat ditinjau dari beragam perspektif pengembangan perusahaan, khususnya manajemen sumber daya manusia, yaitu sebagai berikut:

a. Perbaikan Kinerja

Umpan balik kinerja bermanfaat bagi karyawan, manajer dan spesialis personal dalam bentuk kegiatan yang tepat untuk memperbaiki kinerja.

b. Penyesuaian Kompensasi

Penilaian kinerja membantu pengambil keputusan menentukan siapa yang seharusnya menerima peningkatan pembayaran dalam bentuk upah dan bonus yang didasarkan pada sistem merit.

- c. Keputusan Penempatan  
Promosi, transfer dan penurunan jabatan, iasanya didasarkan pada kinerja masa lalu dan antiipatif; misalnya dalam bentuk penghargaan.
- d. Kebutuhan Pelatihan dan Pengembangan  
Kinerja buruk mengindikasikan sebuah kebutuhan untuk melakukan pelatihan kembali. Setiap karyawan hendaknya selalu mampu mengembangkan diri.
- e. Perencanaan dan Pengembangan Karir  
Umpan balik kinerja membantu proses pengambilan keputusan tentang karir spesifik karyawan.
- f. Defisiensi Proses Penempatan Staf  
Baik buruknya kinerja berimplikasi dalam hal kekuatan dan kelemahan dalam prosedur penempatan staf di departemen SDM.
- g. Ketidakakuratan Informasi  
Kinerja buruk dapat mengidentifikasikan kesalahan dalam informasi analisis pekerjaan, rencana SDM atau hal lain system manajemen personal. Hal demikian mengarah pada ketidakpastian dalam keputusan menyewa karyawan, pelatihan dan keputusan konseling.
- h. Kesalahan Rancangan Pekerjaan  
Kinerja buruk mungkin sebagai sebuah gejala dari rancangan pekerjaan yang keliru.
- i. Kesempatan Kerja yang Sama  
Penilaian kinerja yang akurat secara actual menghitung kaitannya dengan kinerja dapat menjamin bahwa kaputusan penempatan internal bukanlah sesuatu yang bersifat diskriminasi.
- j. Tantangan-tantangan Eksternal  
Kadang kinerja dipengaruhi oleh faktor lingkungan pekerjaan, seperti keluarga, financial, kesehatan, atau masalah lainnya.

k. Umpan balik pada SDM

Kinerja yang baik dan buruk diseluruh organisasi mengindikasikan bagaimana baiknya fungsi departemen SDM diterapkan. (Mangkuprawira, 2011: 232-233)

## 9. Penilaian Kinerja

Kinerja selalu mendapat perhatian dalam manajemen karena sangat berkaitan dengan produktifitas perusahaan. Sehubungan dengan itu, maka upaya untuk mengadakan penilaian kinerja merupakan hal yang sangat penting. Sasaran yang menjadi obyek penilaian kinerja adalah kecakapan, kemampuan karyawan dalam melaksanakan suatu pekerjaan atau tugas yang di evaluasi dengan menggunakan tolok ukur tertentu secara obyektif dan dilakukan secara berskala. Kinerja dikatakan baik dan sukses jika tujuan yang diinginkan dapat dicapai dengan baik.

Efisiensi dan efektifitas merupakan dua aspek penting dalam menilai suatu kinerja. Efisiensi merupakan perbandingan antara hasil yang dicapai dengan usaha yang dikeluarkan. Sedangkan efektifitas merupakan perbandingan antara hasil yang dicapai dengan hasil yang diharapkan. (Yusanto dan Widjajakusuma, 2002: 197-212)

Menurut (Mangkunegara, 2005: 69) bahwa penilaian merupakan suatu proses penilaian prestasi kerja pegawai yang dilakukan pemimpin perusahaan secara sistematis berdasarkan pekerjaan yang ditugaskan kepadanya.

Menurut (Prawirasentono, 1999: 236), menyebutkan bahwa dimensi kerja yang perlu dimasukan kedalam penilaian kinerja, yaitu:

- a. Pengetahuan atas pekerjaan, kejelasan pengetahuan atas tanggungjawab pekerjaan yang menjadi tugasnya.
- b. Perencanaan dan organisasi, kemampuan membuat rencana pekerjaan meliputi jadwal dan urutan pekerjaan sehingga tercapai efisiensi dan efektifitas.
- c. Mutu pekerjaan, ketelitian dan ketetapan kerja.

- d. Produktifitas, jumlah pekerjaan yang dihasilkan disbanding dengan waktu yang digunakan.
- e. Pengetahuan teknis dasar dan kepraktisan sehingga pekerjaannya mendekati standar kinerja.
- f. *Judgemen*, kebijakan naruli dan kemampuan menyimpulkan tugas sehingga tujuan organisasi tercapai.
- g. Komunikasi, kemampuan berhubungan secara lisan dengan orang lain.
- h. Kerjasama, kemampuan bekerjasama dengan orang lain dan memiliki sikap yang terbuka dalam tim.
- i. Kehadiran dalam rapat disertai dengan kemampuan menyampaikan ide atau gagasan-gagasan kepada orang lain.
- j. Manajemen proyek, kemampuan mengelola proyek, baik membina tim membuat jadwal kerja, anggaran dan menciptakan hubungan baik antar karyawan.
- k. Kepemimpinan, kemampuan mengarahkan dan membimbing bawahan, sehingga tercipta efisiensi dan efektifitas.
- l. Kemampuan memperbaiki diri sendiri, dengan studi lanjutan atau kursus.

## 10. Metode Penilaian Kinerja

Edwin B. Filippo (dalam Finansialku, <https://www.finansialku.com>, diakses 10 November 2019) menyebutkan beberapa metode yang harus dilakukan perusahaan dalam menilai kinerja karyawan. Diantaranya:

### a. Penilaian Secara Kebetulan yang Tidak Sistematis

Metode penilaian ini memiliki beberapa karakteristik berikut:

- 1) Dilakukan sewaktu-waktu
- 2) Tidak ter program
- 3) Diadakan pada saat terjadi kekosongan jabatan, serta
- 4) Tidak konsisten

### b. Penilaian Secara Kebetulan Sistematis

Metode penilaian ini digunakan untuk memberi informasi tentang prestasi karyawan pada atasan, yang berguna untuk dasar pengambilan

keputusan yang menyangkut masalah promosi, gaji, transfer, dan lain-lain. Dapat digunakan untuk mendorong atau menggerakkan pengembangan SDM dan menyediakan peluang bagi bawahan untuk meninjau perilakunya yang berkaitan dengan pekerjaan.

c. *Ranking Method* (Metode Penetapan Ranking)

*Metode ranking* merupakan metode yang tertua dan sederhana, dimana caranya hanya dengan membandingkan karyawan satu dengan karyawan lainnya untuk menentukan siapa yang lebih baik dari yang lainnya.

d. *Person to Person Comparison*

Metode ini membandingkan beberapa factor tertentu, misalnya kepemimpinan, inisiatif, dan keandalan. Orang yang menunjukkan tingkat kepemimpinan tertinggi kemudian akan ditempatkan pada skala tertinggi dan orang-orang lain ditempatkan pada skala yang lebih rendah hingga sampai skala terendah. Pada akhirnya akan ada skala dari setiap faktor yang dijadikan pembanding.

e. *Grading* (Penggolongan Mutu)

Merupakan definisi dalam tiap kategori yang dibuat secara seksama, misalnya baik sekali, baik, cukup, kurang baik.

f. *Checklist* (Daftar Pertanyaan)

Untuk meminimalkan beban penilai, system daftar pertanyaan dapat dilakukan dimana penilai tidak mengevaluasi prestasi dan hanya melaporkan tingkah lakunya pada karyawan bagian personalia. Penilai disini hanya memberikan jawaban dalam bentuk ya atau tidak.

g. *Forced Choice Description*

Dalam metode yang satu ini, penilai diminta untuk memilih satu pernyataan yang paling sesuai dengan sifat orang yang dinilai. Tujuannya untuk mengurangi atau menyingkirkan kemungkinan penilai yang berat sebelah. Namun kelemahannya adalah sering kali tidak berkaitan dengan pekerjaan dan *feedback*-nya sedikit.

h. *Behaviorally Anchored Rating Scale (BARS)*

Merupakan sebuah pendekatan kejadian kritis yang dikaitkan dengan perilaku. Tujuan metode ini adalah mengurangi beberapa subyektivitas dan bias dari pendekatan-pendekatan alat ukur lainnya. BARS digunakan untuk menilai perilaku yang langsung dapat dinilai.

i. Uraian

Merupakan sebuah penjabaran dari penilaian terhadap hasil pekerjaan karyawan sebagai kurang mampu, mampu, atau unggul, dan kemudian menyusun suatu kriteria yang menjelaskan penilaian tersebut.

j. *Management by Objectives (MBO)*

Merupakan penilaian prestasi yang dilakukan bersama-sama antara atasan dan bawahan. Mereka kemudian berunding tentang apa yang akan dicapai dari suatu jabatan dan bagaimana sasaran akan dicapai. Tujuannya adalah membuat bawahan terdorong untuk mencapai sasaran.

## B. Penelitian Terdahulu

Penelitian terdahulu merupakan penelitian dimana obyek dan variabel penelitiannya hampir sama dengan penelitian yang akan dilaksanakan, sehingga dapat dijadikan sebagai bahan acuan dan pembanding terhadap penelitian yang akan dilaksanakan.

Berkaitan dengan penelitian ini, penulis menemukan beberapa penelitian terdahulu yang membahas mengenai strategi peningkatan kualitas dan kinerja karyawan, diantaranya :

**Tabel 2.1**  
**Penelitian Terdahulu**

NO	NAMA PENELITI	JUDUL PENELITIAN	HASIL PENELITIAN	PERBEDAAN
1.	Helmi Yahya Skripsi UNIB tahun 2007	Peningkatan Kinerja Karyawan PT. Sultan Mining	Pada penelitian ini menunjukkan bahwa banyak faktor yang menyebabkan kinerja karyawan meningkat, salah satunya dengan memberikan <i>reward</i> atau kenaikan gaji dengan upaya demikian mampu meningkatkan kinerja karyawan (Yahya, Skripsi, 2007)	Pada penelitian ini lebih menekankan pada kinerja karyawan dengan memberikan <i>reward</i> atau kenaikan gaji karyawan.
2.	Ika Rahmatika Skripsi UIN Syarif Hidayatullah Jakarta tahun 2004	Pengaruh Kemampuan dan Motivasi Kerja Terhadap Kinerja Karyawan di Bank BNI Syariah Cab. Bogor	Bahwa dengan kemampuan yang dimiliki seorang karyawan akan memudahkan dalam penyelesaian setiap pekerjaan secara efektif	Pada penelitian ini lebih menekankan kemampuan karyawan dalam meningkatkan kualitas dan kinerja karyawan.

			<p>dan efisien tanpa adanya kesulitan sehingga akan menghasilkan suatu pekerjaan atau kinerja yang baik.</p> <p>Kemampuan kerja menjadi salah satu faktor terpenting dan berpengaruh terhadap kinerja dan kualitas kerja karyawan karena kemampuan para karyawan inilah yang harus terus dikembangkan oleh perusahaan agar mampu menjadi tulang punggung keberhasilan perusahaan.</p> <p>Banyak cara yang dapat digunakan dalam meningkatkan kemampuan karyawan seperti seminar, pelatihan ataupun meneruskan pendidikan ke jenjang yang lebih tinggi. Selain adanya kemampuan, adapula motivasi yang menggerakkan pegawai agar mampu</p>	
--	--	--	---	--

			mencapai tujuan yang diharapkan bank.(Rahmatika , Skripsi, 2004)	
3.	Saputri Muflikhati Skripsi IAIN Salatiga tahun 2015	Analisis Pengembangan Karyawan dalam meningkatkan Kualitas Kerja pada BMT Taruna Sejahtera	Sumber daya manusia merupakan salah satu aset terpenting bagi suatu perusahaan, peranan sumber daya manusia bagi perusahaan tidak hanya dilihat dari produktivitasnya saja tetapi juga dilihat dari kualitas kerja yang dihasilkan oleh karyawan. Peningkatan kualitas sumber daya manusia dapat ditempuh melalui proses pengembangan sumber daya manusia. Hal tersebut tentu saja membutuhkan komitmen serta konsistensi keterlibatan staf sumber daya manusia yang lebih besar, sehingga akan meningkatkan kompetensi sumber daya manusia dalam mengelola organisasi di	Pada penelitian ini lebih menekankan pada kualitas karyawan degan pengembangan Sumber Daya Manusia.

			<p>suatu perusahaan. Dengan meningkatkan kualitas sumber daya manusia, diharapkan karyawan dapat bekerja secara produktif dan profesional sehingga kinerja yang dicapai akan lebih memuaskan sesuai standar kerja yang dipersyaratkan. (Muflikhati, Skripsi, 2015)</p>	
4.	Fatihah Nur Janah Skripsi IAIN Purwokerto tahun 2016	Strategi Peningkatan Kinerja Karyawan Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirta Anom Kota Banjar	<p>Hasil penelitian ini menerangkan strategi yang dilakukan oleh PDAM Tirta Anom kota Banjar Patroman dalam pengembangan karyawan yaitu dengan pendidikan dan pelatihan. Pendidikan dan pelatihan itu meliputi pendidikan formal dan pelatihan informal dan nonformal. Metode pelatihan yang digunakan PDAM Kota Banjar Patroman adalah</p>	<p>Pada penelitian ini lebih menekankan pada kinerja karyawan dengan melakukan pendidikan dan pelatihan.</p>

			<p>metode <i>on the job training</i> sedangkan metode pendidikannya adalah <i>job rotation and planne progression, coaching and counseling dan committee assignment.</i>(Janah, Skripsi, 2016)</p>	
5.	<p>Sulia Megarini Skripsi UIN Yogyakarta tahun 2016</p>	<p>Strategi Peningkatan Kinerja Karyawan pada Perusahaan Sogan Batik Rejodani, Sleman, Yogyakarta</p>	<p>Penerapan strategi dalam upaya peningkatan kinerja karyawan pada perusahaan Sogan Batik Rejodani, Sleman, Yogyakarta yaitu dengan melakukan 5 tindakan. Adapaun strateginya yaitu dengan memberikan dorongan yang positif kepada karyawan, melakukan program disiplin positif, memberikan program bantuan karyawan, menerapkan sistem manajemen</p>	<p>Pada penelitian ini lebih menekankan pada kinerja karyawan dengan melakukan 5 tindakan.</p>

			pribadi dan penempatan hukuman. (Megarini, Skripsi, 2016)	
6.	Mumuh Mulyana Mubarak dan Rini Syarif	Dampak Pelatihan Kerja Terhadap Kualitas Kerja Karyawan (Studi kasus PT. FIF Cabang Bogor)	PT. FIF Cabang Bogor melakukan peningkatan kualitas kerja karyawannya yaitu dengan cara melakukan pelatihan yang berencana, terarah, bertahap dan terus menerus. Kegiatan program pelatihan dipandang sangat penting bagi perkembangan perusahaan karena berperan sebagai motivator dan pendorong bagi peningkatan kualitas kerja karyawan. (Mubarak dan Syarif, Jurnal Ilmiah Kesatuan, 1, volume 8,, Oktober 2006)	Pada penelitian ini lebih menekankan pada kualitas kerja karyawan yang cara peningkatannya dengan cara pelatihan secara bertahap, terencana dan terus menerus.

Sumber : Data sekunder yang diolah

### C. Landasan Teologis

Setelah dijelaskan pada halaman sebelumnya bahwa strategi peningkatan kualitas dan kinerja karyawan mempunyai landasan pada Al-Qur'an, yaitu firman Allah dalam Al-Qur'an surah Al-Mujahadah ayat 11:

يَتَأَيُّهَا الَّذِينَ ءَامَنُوا إِذَا قِيلَ لَكُمْ تَفَسَّحُوا فِي الْمَجَالِسِ فَافْسَحُوا  
 يَفْسَحِ اللَّهُ لَكُمْ وَإِذَا قِيلَ أَنْشُرُوا فَأَنْشُرُوا يَرْفَعِ اللَّهُ الَّذِينَ ءَامَنُوا  
 مِنْكُمْ وَالَّذِينَ أُوتُوا الْعِلْمَ دَرَجَاتٍ وَاللَّهُ بِمَا تَعْمَلُونَ خَبِيرٌ ﴿١١﴾

*“Hai orang-orang beriman apabila kamu dikatakan kepadamu: “berlapang-lapanglah dalam majlis”, maka lapangkanlah niscaya Allah akan memberi kelapangan untukmu. Dan apabila dikatakan: “berdirilah kamu”, maka berdirilah, niscaya Allah akan meninggikan orang-orang yang beriman diantaramu dan orang-orang yang diberi ilmu pengetahuan beberapa derajat. Dan Allah Maha Mengetahui apa yang kamu kerjakan.”*

Berdasarkan ayat di atas dapat dijelaskan bahwa setiap orang termasuk karyawan harus memiliki pengetahuan, maka dari itu perlu diadakan pelatihan, motivasi dan pemberian bonus untuk memberikan rasa semangat kepada karyawan untuk menjadi pedoman mereka dalam melaksanakan pekerjaan dan dapat mencapai target yang telah ditentukan

Kinerja menurut islam merupakan bentuk atau cara individu mengaktualisasikan diri. Kinerja merupakan bentuk nyata dari nilai, kepercayaan dan pemahaman yang dianut serta dilandasi prinsip-prinsip moral yang kuat dan dapat menjadi motivasi untuk melahirkan karya bermutu. Allah SWT berfirman dalam Al. Qur'an surah Al-Jumu'ah ayat 10:

فَإِذَا قُضِيَتِ الصَّلَاةُ فَانْتَشِرُوا فِي الْأَرْضِ وَابْتَغُوا مِنْ فَضْلِ اللَّهِ وَاذْكُرُوا  
 اللَّهَ كَثِيرًا لَعَلَّكُمْ تُفْلِحُونَ ﴿١٦﴾

*"Apabila telah ditunaikan shalat, maka bertebaranlah kamu di muka bumi; dan carilah karunia Allah dan ingatlah Allah banyak-banyak supaya kamu beruntung."*

Ayat di atas menjelaskan bahwa tujuan seorang muslim bekerja adalah untuk mencari keridhaan Allah SWT dan mendapatkan keutamaan (kualitas dan hikmah) dari hasil yang diperoleh. Jika seseorang bekerja berlandaskan ayat tersebut, maka akan tercipta kinerja yang baik. Seorang karyawan harus melakukan pekerjaan sesuai dengan kewajibannya sebagai karyawan. Setelah karyawan akan memperoleh gaji sesuai dengan pekerjaan yang telah dilakukan.

Ciri-ciri orang yang menghayati kinerja akan tampak dari sikap dan tingkah lakunya yang dilandaskan pada suatu keyakinan yang mendalam bahwa bekerja itu adalah ibadah, yaitu:

a. Menghargai Waktu

Salah satu hakikat dari kinerja adalah dengan cara seseorang yang menghayati, memahami dan merasakan berharganya waktu. Seseorang yang seperti ini tidak akan membuang-buang waktu dan menyia-nyikan waktu begitu saja. Seperti yang dijelaskan dalam Q.S Al-Ashr ayat 1-3:

وَالْعَصْرِ ﴿١﴾  
 إِنَّ الْإِنْسَانَ لِرَبِّهِ لَكَنُفٍ ﴿٢﴾  
 إِلَّا الَّذِينَ ءَامَنُوا وَعَمِلُوا  
 الصَّالِحَاتِ وَتَوَاصَوْا بِالْحَقِّ وَتَوَاصَوْا بِالصَّبْرِ ﴿٣﴾

*"Demi masa. Sesungguhnya manusia itu benar-benar dalam kerugian. Kecuali orang-orang yang beriman dan mengerjakan amal shaleh dan nasehat menasehati supaya menaati*

*kebenaran dan nasehat menasehati supaya menetapi kesabaran.”*

b. Ikhlas

Salah satu moral yang dimiliki seseorang yang berbudaya kerja islami adalah memiliki nilai keikhlasan. Ikhlas merupakan bentuk dari cinta, bentuk kasih sayang dan pelayanan tanpa ikatan. Orang yang ikhlas dalam melakukan pekerjaan atau tugas yang diberikan memandang itu sebagai bentuk pengabdian dan sebagai bentuk amanah yang seharusnya mereka lakukan.

c. Jujur

Kejujuran itu bukanlah sebuah keterpaksaan melainkan sebuah panggilan. Perilaku jujur merupakan perilaku yang diikuti oleh sikap tanggungjawab atas apa yang diperbuat. Kejujuran itu pun tidak datang dari luar tetapi dari bisikan hati yang terus-menerus membisikkan nilai moral, nilai luhur yang harus dijaga.

d. Tanggungjawab

Tanggungjawab senafas dengan kata amanah, untuk menumbuhkan paradigma tanggungjawab yang dilaksanakan dengan penuh rasa cinta dengan menunjukkan amal prestatif di bawah semangat pengharapan ridha Allah dengan bertakwa berarti ada semacam keinginan dalam hati yang mendorong pembuktian atau menunaikan rasa tanggungjawab yang mendalam atas kewajiban-kewajiban kita sebagai hamba Allah.

e. Konsekuensi dan Berani Menghadapi Tantangan

Dalam menjalankan tugas, seorang karyawan nantinya akan dihadapkan konsekuensi dan tantangan yang menuntut karyawan untuk berani menghadapi segala konsekuensi dan tantangannya yang ada. Serta dapat bersikap bijak dalam mengatasi hal tersebut.

f. Percaya Diri

Percaya diri menghasilkan kekuatan, keberanian dan tegas dalam bersikap, berani mengambil keputusan yang sulit walaupun harus menerima konsekuensi yang akan terjadi. Pribadi muslim yang kreatif selalu ingin mencoba gagasan baru sehingga diharapkan hasil kinerja dapat dilaksanakan secara efisien dan efektif.

g. Disiplin

Disiplin erat kaitannya dengan konsisten yaitu kemampuan untuk mengendalikan diri dengan tenang dan tetap taat walaupun dalam situasi yang sangat menekan. Pribadi yang disiplin dan memiliki kesadaran kerja dalam mengelola pekerjaan serta penuh tanggungjawab memenuhi kewajibannya. Disiplin adalah masalah setiap tindakan yang berulang pada waktu dan tempat yang sama, yaitu kebiasaan yang dipupuk dan terus ditingkatkan dari waktu-kewaktu. (Janah, Skripsi, 2016: 32-35)

Firman Allah dalam Al. Qur'an surah Al-Ahqaaf ayat 19:

وَلِكُلِّ دَرَجَةٌ مِّمَّا عَمِلُوا وَيُوفِّيهِمْ أَعْمَالَهُمْ وَهُمْ لَا يُظْلَمُونَ ﴿١٩﴾

*“Dan bagi masing-masing mereka derajat menurut apa yang telah mereka kerjakan dan agar Allah mencukupkan bagi mereka (balasan) pekerjaan-pekerjaan mereka sedang mereka tiada dirugikan.”*

Dari ayat di atas dapat dijelaskan bahwa Allah pasti akan membalas setiap amal perbuatan manusia berdasarkan apa yang telah mereka kerjakan. Artinya jika seseorang dapat melaksanakan pekerjaan dengan baik dan menunjukkan kinerja yang baik pula bagi organisasi atau perusahaannya, maka ia akan mendapat hasil yang baik pula.

## **BAB III**

### **METODOLOGI PENELITIAN**

#### **A. Jenis Penelitian**

Jenis penelitian yang digunakan yaitu penelitian kualitatif. Penelitian kualitatif merupakan penelitian yang dimaksudkan untuk mengungkapkan gejala secara holistic-kontekstual melalui pengumpulan data dari latar alami dengan memanfaatkan diri peneliti sebagai instrumen kunci. Selain itu, penelitian kualitatif merupakan data yang dinyatakan dalam bentuk bukan bilangan atau data yang disajikan dalam bentuk kata-kata yang mengandung makna atau berbentuk kategori. (Noor, 2014: 13). Pendekatan yang digunakan dalam penelitian ini yaitu pendekatan yang bersifat deskriptif. Penelitian deskriptif berusaha menggambarkan suatu gejala sosial. Dengan kata lain, penelitian ini bertujuan untuk menggambarkan sikap sesuatu yang sedang berlangsung pada saat penelitian. Metode penelitian kualitatif menggunakan beberapa teknik pengumpulan data kualitatif, yaitu menggunakan wawancara, observasi, dan dokumentasi. Alasan peneliti memilih jenis metode dan pendekatan ini karena metode ini sangat efektif digunakan untuk memberikan informasi kepada pembaca tentang strategi peningkatan kualitas dan kinerja karyawan.

#### **B. Lokasi dan Waktu Penelitian**

Lokasi penelitian bertempat di KSPPS BMT Nusa Ummat Sejahtera Purwokerto yang beralamat di Jalan Sultan Agung No. 10, Karangklesem, Purwokerto Selatan yang akan dilaksanakan pada bulan September sampai Desember 2019.

## **C. Jenis dan Sumber Data Penelitian**

### **1. Data Primer**

Data primer adalah data yang diperoleh langsung dari subyek penelitian dengan mengenakan alat pengambilan data langsung pada subyek sebagai sumber informasi yang dicari. (Azwar, 1998: 91). Dalam hal ini sumber data primernya adalah informasi yang dikumpulkan melalui wawancara terhadap karyawan mengenai upaya peningkatan kualitas kinerja karyawan. Data yang diperoleh merupakan hasil wawancara dengan manager dan karyawan KSPPS BMT Nusa Ummat Sejahtera Purwokero.

### **2. Data Sekunder**

Data sekunder adalah data yang diperoleh lewat pihak lain, tidak langsung diperoleh peneliti dari subyek penelitiannya. Data sekunder biasanya diambil dari sejumlah buku, jurnal, dan sumber bacaan lainnya yang ada kaitannya dengan upaya peningkatan kualitas kinerja karyawan. Data yang diperoleh dengan melihat dokumen dari KSPPS BMT Nusa Ummat Sejahtera Purwokerto

## **D. Teknik Pengumpulan Data**

Adapun teknik pengumpulan data yang peneliti gunakan dalam penelitian ini yaitu menggunakan teknik observasi, teknik wawancara dan teknik dokumentasi. Teknik observasi dan teknik wawancara menjadi teknik utama dalam penelitian ini. Dengan menggunakan teknik observasi dan teknik wawancara ini, peneliti berusaha menggali informasi mengenai upaya peningkatan kualitas kinerja karyawan di KSPPS BMT Nusa Ummat Sejahtera Purwokerto. Sedangkan teknik dokumentasi digunakan peneliti untuk mencari data yang berupa arsip atau dokumen yang berkaitan dengan gambaran umum dari KSPPS BMT Nusa Ummat Sejahtera Purwokerto beserta ruang lingkungannya. Adapun ketiga teknik tersebut dapat dijelaskan lebih rinci, sebagai berikut :

### **1. Observasi/Pengamatan**

Observasi adalah teknik pengumpulan data yang dilakukan melalui suatu pengamatan, dengan disertai pencatatan-pencatatan terhadap keadaan atau perilaku obyek sasaran. (Fatoni, 2011: 104)

Teknik observasi ini digunakan peneliti untuk mengumpulkan data tentang gambaran umum KSPPS BMT Nusa Ummat Sejahtera Purwokerto seperti gedung, kantor, fasilitas, alat praktik yang digunakan, jumlah nasabah dan informasi-informasi lainnya yang dapat menjadi bahan pelengkap penelitian.

### **2. Wawancara (*Interview*)**

Wawancara adalah percakapan dengan maksud tertentu. Percakapan itu dilakukan oleh dua pihak. Yaitu pewawancara yang mengajukan pertanyaan dan terwawancara yang memberikan jawaban atas pertanyaan itu. (Moleong, 2017: 186)

Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan jenis wawancara mendalam. Dengan melakukan wawancara mendalam, maka tingkat pemahaman seseorang terhadap suatu hal akan mudah tercapai.

Dalam proses wawancara, peneliti melakukan wawancara dengan narasumber utama yaitu manager KSPPS BMT Nusa Ummat Sejahtera Purwokerto dan narasumber lain yaitu karyawan KSPPS BMT Nusa Ummat Sejahtera Purwokerto.

### **3. Dokumentasi**

Dokumen merupakan catatan peristiwa yang sudah berlalu. Dokumen bisa berbentuk tulisan, gambar, atau karya-karya monumental dari seseorang. Dokumen yang berbentuk tulisan misalnya catatan harian, sejarah kehidupan, ceritera, biografi, peraturan, kebijakan. Dokumen yang berbentuk gambar misalnya foto, gambar hidup, sketsa dan lain-lain. (Sugiyono, 2016: 240)

Teknik dokumentasi ini digunakan peneliti untuk mencari data-data dalam bentuk dokumen atau arsip yang dimiliki KSPPS BMT Nusa Ummat Sejahtera Purwokerto yang berkaitan dengan upaya peningkatan kualitas kinerja karyawan.

#### **E. Teknik Analisis Data**

Data yang telah berhasil dikumpulkan selanjutnya akan dianalisis secara deskriptif kualitatif, yaitu analisis yang menghasilkan data deskriptif berupa kata-kata tertulis atau lisan dari orang-orang dan perilaku yang dapat diamati dengan metode yang telah ditentukan. Tujuan dari metode ini adalah untuk membuat deskripsi atau gambaran mengenai obyek penelitian secara sistematis, faktual dan akurat mengenai fakta-fakta, sifat-sifat serta hubungan antar fenomena yang diselidiki. Analisis data adalah proses mencari dan menyusun secara sistematis data yang diperoleh dari hasil wawancara, catatan lapangan dan dokumentasi dengan cara mengorganisasikan data ke dalam kategori, menjabarkan ke dalam unit-unit, melakukan sintesa, menyusun ke dalam pola, memilih mana yang penting dan yang akan dipelajari dan membuat kesimpulan sehingga mudah dipahami oleh diri sendiri maupun orang lain.

Analisis data dalam penelitian ini dilakukan secara bersamaan dengan cara proses pengumpulan data menurut Miles dan Huberman dengan tahapan analisis sebagai berikut:

##### **a. Reduksi data (*Data Reduction*)**

Data yang diperoleh di lapangan jumlahnya cukup banyak, untuk itu maka perlu dicatat secara teliti dan rinci. Dalam penelitian ini, proses reduksi data yang penyusun lakukan yaitu memilih data yang dilakukan pada saat observasi pendahuluan dari beberapa data yang diperoleh untuk kemudian direduksi sehingga diperoleh sesuatu yang pokok.

##### **b. Penyajian data (*Data Display*)**

Dalam penelitian kualitatif, penyajian data dapat dilakukan dalam bentuk uraian singkat, bagan, hubungan antar kategori, *flowchart* dan sejenisnya. Melalui penyajian data tersebut, maka data terorganisasikan,

tersusun dalam pola hubungan sehingga akan semakin mudah dipahami. Miles dan Huberman menyatakan bahwa yang paling sering digunakan untuk menyajikan data dalam penelitian kualitatif adalah dengan teks yang bersifat naratif.

c. **Verifikasi (*Verification/Conclusion Drawing*)**

Kesimpulan awal yang dikemukakan masih bersifat sementara, dan akan berubah bila tidak ditemukan bukti-bukti yang kuat yang mendukung pada tahap pengumpulan data, berikutnya. Tetapi apabila kesimpulan yang dikemukakan pada tahap awal didukung oleh bukti-bukti yang valid dan konsisten saat peneliti kembali ke lapangan mengumpulkan data, maka kesimpulan yang dikemukakan merupakan kesimpulan yang kredibel. (Sugiyono, 2009: 233)

**F. Uji Keabsahan Data**

Uji keabsahan data dalam penelitian, sering hanya ditekankan pada uji validitas dan reabilitas. Dalam penelitian kualitatif, data dinyatakan valid apabila tidak ada perbedaan antara yang dilaporkan peneliti dengan apa yang sesungguhnya terjadi pada obyek yang diteliti. Menurut penelitian kualitatif, suatu realitas itu bersifat majemuk atau ganda, dinamis atau berubah sehingga tidak ada konsisten dan berulang seperti semula. Selain itu, cara melaporkan penelitian bersifat *ideosyneratic* dan *individualistic*, selalu berbeda dari setiap orang. Tiap peneliti memberi laporan menurut bahasa dan jalan fikiran sendiri (Sugiyono, 2016: 267-269)

Menurut Wiliam Wiersma (1986), metode triangulasi dalam pengujian kredibilitas diartikan sebagai pengecekan data dari berbagai sumber dengan berbagai cara dan berbagai waktu. Dengan demikian terdapat tiga metode triangulasi, yaitu:

1. **Triangulasi Sumber**

Triangulasi sumber untuk menguji kredibilitas data dilakukan dengan cara mengecek data yang telah diperoleh melalui beberapa sumber.

## 2. Triangulasi Teknik

Triangulasi teknik untuk menguji kredibilitas data dilakukan dengan cara mengecek data kepada sumber yang sama dengan teknik yang berbeda.

## 3. Triangulasi Waktu

Waktu juga mempengaruhi kredibilitas data. Data yang dikumpulkan dengan teknik wawancara di pagi hari pada saat narasumber masih segar, belum banyak masalah, akan memberikan data yang lebih valid sehingga lebih kredibel. Untuk itu dalam pengujian kredibilitas data dapat dilakukan dengan cara melakukan pengecekan dengan wawancara, observasi, atau teknik lain dalam waktu atau situasi yang berbeda. (Sugiyono, 2016: 273-274)

## **BAB IV**

### **HASIL ANALISIS DAN PEMBAHASAN**

#### **A. Profil KSPPS BMT Nusa Ummat Sejahtera Purwokerto**

Kondisi perekonomian Indonesia, masih memerlukan lembaga keuangan syariah yang mampu mengembangkan ekonomi umat yang berada di level *grass root* (usaha mikro dan kecil). Sebagian penduduk kota Semarang merupakan masyarakat kaum menengah ke bawah, mereka sebagai pelaku usaha ekonomi menengah ke bawah untuk mengembangkan ekonomi menengah ke bawah dibutuhkan lembaga keuangan yang berbentuk koperasi syariah (*baitul mal wa tamwil*). Dengan adanya BMT akan memberikan kontribusi yang positif bagi hadirnya lembaga ekonomi, khususnya bagi muslim menengah ke bawah. Berawal dari latar belakang itulah NU sebagai organisasi dengan basis kemasyarakatan yang besar, tersebar merata di seluruh penjuru nusantara dengan struktur organisasi yang tertata dan mengakar kuat, mendirikan sebuah lembaga keuangan syariah BMT NUSA UMAT SEJAHTERA. BMT NUSA UMAT SEJAHTERA memulai kiprahnya dalam bidang koperasi pada tahun 2008.

Dalam penggunaan nama “Sejahtera” terkandung harapan dan tujuan pendirian BMT. Harapan dan tujuan tersebut tidak lain adalah agar BMT Nusa Ummat Sejahtera menjadi sarana warga nahdhiyyin pada khususnya umat islam pada umumnya untuk mencapai kesejahteraan hidup yang harmonis, aman dan tepat guna. Sehingga ketimpangan sosial yang muncul di masyarakat lambat laun dapat berkurang. Aplikasi dari hal tersebut diwujudkan dalam dua aplikasi layanan yang disediakan BMT Nusa Ummat Sejahtera dalam bentuk simpanan dan pembiayaan.

Sebelumnya, pada tanggal 29 Mei 2003 dengan akte pendirian koperasi nomor 180.08/315 mendirikan koperasi “BUMI SEJAHTERA” yang berlokasi di Jalan Raya Manyaran-Gunungpati Km 10 Semarang. Namun, pada tanggal 25 April 2008 koperasi “BUMI SEJAHTERA”

berganti nama menjadi “NU SEJAHTERA” dengan akte pendirian koperasi nomor 18.08/PAD/xiv.34/02 yang berlokasi di Ruko Manyaran Blok I, Jalan Abdul Rachman Saleh 308 Semarang. Seiring perkembangan dunia perbankan dan koperasi, koperasi “NU SEJAHTERA” sebagai kepanjangan tangan dari Lembaga Perekonomian NU (LPNU) ikut berpartisipasi dalam memberikan kontribusi di sektor perekonomian masyarakat yang berlandaskan syariat islam. Meliputi simpanan wadiah, simpanan berjangka, pembiayaan yang mana semua merupakan produk primer yang dikenalkan kepada masyarakat.

Pada tanggal 16 Maret 2009, keberadaan koperasi “NU SEJAHTERA” sudah di tingkat provinsi dengan badan hukum nomor 05/PAD/KDK.11/III/2009. Dua tahun setelah berdirinya koperasi “NU SEJAHTERA” telah memiliki Unit Jasa Keuangan Syariah (UJKS) yaitu berupa Lembaga Keuangan Syariah BMT Nusa Ummat Sejahtera yang mempunyai beberapa kantor cabang diantaranya Gunungpati, Manyaran, Genuk, Pudukpayung, Klipang, Mangkangk, Magelang dan Kebumen. Kantor pusat beralamat di Jalan Raya Semarang Kendal KM 15 No. 99 Mangkangk. Pada akhir tahun 2009 sampai 2013, BMT Nusa Ummat Sejahtera membuka kantor cabang diantaranya Kendal, Boyolali, Ampel, Sukoharjo, Gombong, Demak, Wonogiri, Parakan, Purwokerto, Wonosobo, Sragen, Sukoharjo, Gubug, Banjarnegara, Stainu, Pegandon, Majapahit. Hingga kini BMT Nusa Ummat Sejahtera telah mempunyai 30 kantor cabang yang tersebar di beberapa kota dan kabupaten di Jawa Tengah.

Kantor cabang yang dimiliki BMT Nusa Ummat Sejahtera salah satunya yaitu BMT Nusa Ummat Sejahtera cabang Purwokerto yang beralamat di Jalan Sultan Agung No. 10, Karangklesem, Purwokerto Selatan. BMT Nusa Ummat Sejahtera cabang Purwokerto telah berdiri sejak bulan Juli 2012 yang dipimpin oleh ibu Sarastiana Penitasari dan memiliki delapan karyawan. Pada tahun 2014 tepatnya tanggal 6 Oktober

2014, BMT Nusa Ummat Sejahtera berganti menjadi KSPPS BMT Nusa Ummat Sejahtera dengan badan hukum nomor 78/Lap-PAD/X/2014.

Visi dan Misi KSPPS BMT Nusa Ummat Sejahtera Purwokerto yaitu menjadi koperasi pemberdayaan ekonomi umat yang mandiri dengan landasan syariah. Sedangkan misi KSPPS BMT Nusa Ummat Sejahtera Purwokerto yaitu :

1. Menjadi penyelenggara layanan keuangan syariah yang prima kepada anggota dan mitra usaha.
2. Menjadi model pengelolaan keuangan umat yang efisien, efektif, transparan dan profesional.
3. Mengembangkan jaringan kerjasama ekonomi syariah.
4. Mengembangkan sistem ekonomi umat yang berkeadilan sesuai syariah.

Selain itu adanya komitmen yang di pegang teguh oleh KSPPS BMT Nusa Ummat Sejahtera Purwokerto yaitu :

- a. Seluruh fasilitas yang ditawarkan dan disediakan oleh KSPPS BMT Nusa Ummat Sejahtera diperuntukkan bagi seluruh lapisan masyarakat demi kemudahan dan kenyamanan.
- b. Seluruh staff dan karyawan KSPPS BMT Nusa Ummat Sejahtera selalu siap melayani dan membantu mitra usaha dengan sepenuh hati.

Kegiatan yang dilakukan KSPPS BMT Nusa Ummat Sejahtera Purwokerto adalah sebagai berikut:

- 1) Usaha
  - a) Menerima simpanan anggota dengan prinsip bagi hasil (laba) berdasarkan syariah.
  - b) Memberi pembiayaan kegiatan usaha ekonomi (produktif).
  - c) Menerima titipan dan mengelola pemanfaatan zakat, infaq, shodaqoh menurut ketentuan syariah.
- 2) Non Usaha
  - a) Mendidik anggota untuk menyimpan atau menabung dengan menyediakan pelayanan simpanan anggota.

- b) Memberikan pembiayaan pengembangan usaha.
  - c) Membimbing anggota dalam perencanaan dan pengembangan usaha.
  - d) Membimbing anggota dalam pemanfaatan pembiayaan.
  - e) Menyediakan sarana produksi.
  - f) Memberikan latihan manajemen usaha maupun latihan teknis usaha.
  - g) Memberikan pembinaan rohani dan pengkajian keislaman bagi seluruh anggota.
- 3) Pengelolaan
- a) Dikelola secara professional.
  - b) Mengutamakan jaminan usaha, sosial, lingkungan, tokoh masyarakat setempat daripada jaminan uang atau harta benda.
  - c) Manajer KSPPS BMT Nusa Ummat adalah lulusan D3 atau S1 yang telah dilatih secara intensif dalam hal konsepsi syariah dalam BMT, mekanisme kerja BMT, organisasi lingkungan BMT (dukungan peran serta modal lingkungan).

Secara umum alur operasional KSPPS BMT Nusa Ummat Sejahtera Purwokerto memiliki beberapa produk yang digolongkan menjadi dua produk yaitu produk penghimpunan dana dan produk penyaluran dana dalam bentuk pembiayaan.

(1) Produk Penghimpunan Dana

(a) Simpanan Wadi'ah

Merupakan simpanan dengan menggunakan akad Wadi'ah Yad Dhamanah, di mana simpanan yang penyetoran dan penarikannya dapat dilakukan sewaktu-waktu. Berdasarkan tahun lalu bonus setara dengan 3% per tahun.

(b) Simpanan Pendidikan

Merupakan simpanan yang menggunakan prinsip Wadiah Yad Dhamanah, di mana simpanan yang khusus diperuntukan bagi pelajar.

(c) Simpanan Qurban

Merupakan simpanan yang menggunakan prinsip Wadiah Yad Dhamanah, di mana simpanan sukarela yang dipersiapkan untuk melaksanakan ibadah qurban.

(d) Simpanan Umroh

Merupakan simpanan yang menggunakan prinsip Wadiah Yad Dhamanah, di mana simpanan ini dipersiapkan untuk menunaikan ibadah Umroh.

(e) Simpanan Pelunasan Haji

Merupakan simpanan dengan menggunakan prinsip Mudharabah, di mana simpanan ini bagi calon haji yang sudah mendapatkan porsi.

(f) Simpanan Pensiunan

Merupakan simpanan yang menggunakan prinsip Mudharabah.

(g) Simpanan Berjangka

Merupakan simpanan yang menggunakan prinsip Mudharabah. Nisbah bagi hasil antara Shohibul Mal dengan Mudhorib yaitu 60:40.

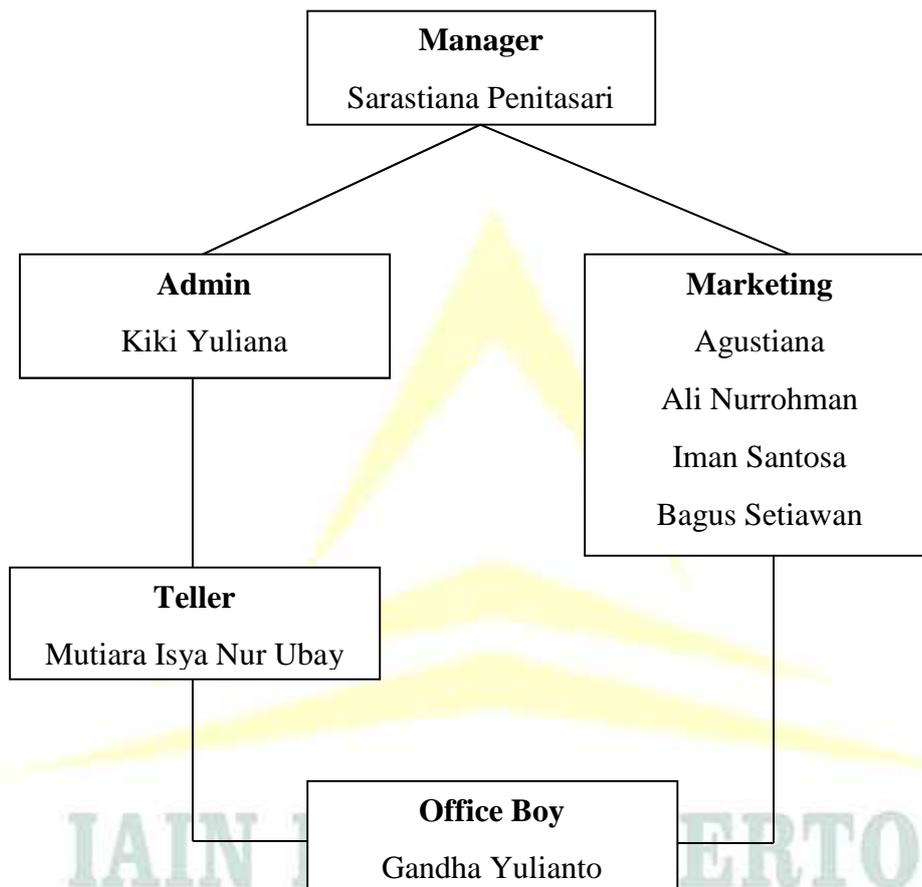
(2) Produk Penyaluran Dana

(a) Pembiayaan Syariah Murabahah

Merupakan pembiayaan dengan pola jual beli. BMT NUS membeli barang yang dibutuhkan nasabah, margin ditentukan diawal dan disepakati oleh kedua belah pihak. (KSPPS BMT Nusa Ummat Sejahtera, <https://bmtnusejahtera.blogspot.com/>, diakses 1 November 2019)

Seperti halnya lembaga keuangan yang lain, KSPPS BMT Nusa Ummat Sejahtera Purwokerto juga mempunyai sistem pembagian kerja yang dirumuskan dalam bentuk bagan struktur organisasi sebagai berikut:

**Gambar 4.1**  
**Struktur Organisasi KSPPS BMT Nusa Ummat Sejahtera Purwokerto**



Sumber : Dokumen KSPPS BMT Nusa Ummat Sejahtera Purwokerto

Dari struktur organisasi KSPPS BMT Nusa Ummat Sejahtera Purwokerto di atas adanya fungsi dan tugas dari masing-masing jabatan yaitu :

a. Manager

- 1) Mempersiapkan, mengusulkan, melakukan negosiasi, merevisi rencana kerja dan anggaran dalam rangka mencapai target bisnis yang ditetapkan.

- 2) Membina dan mengkoordinasi unit-unit kerja bawahannya untuk mencapai target yang telah ditetapkan.
- 3) Memfungsikan semua unit kerja di bawahnya dan pekerja binaannya dalam melaksanakan tugas atau pekerjaan sesuai dengan strategi yang telah ditetapkan guna mewujudkan pelayanan sebaik-baiknya bagi nasabahnya.
- 4) Mengawasi semua bawahannya dan unit-unit kerja bawahannya dalam rangka melaksanakan dan mencapai sasaran dari rencana yang telah ditetapkan.
- 5) Melaksanakan kegiatan pemasaran dana, jasa serta kredit dalam rangka memperluas pangsa pasar.

b. Admin

- 1) Mencatat keluar masuknya uang dalam perusahaan.
- 2) Pencatatan bukti penerimaan dan pengeluaran kas.
- 3) Pengarsipan dan pendokumentasian bukti keuangan dengan benar selama periode tertentu.
- 4) Melakukan audit dan pencocokan antara penerimaan dan pengeluaran sebelum tutup buku.
- 5) Menguraikan sekaligus menganalisis keuangan perusahaan.
- 6) Melakukan penggolongan dan pengelompokan keuangan berdasarkan pos.
- 7) Membuat laporan tentang peristiwa keuangan yang ada dalam perusahaan.
- 8) Mengerjakan rekapitulasi buku pinjaman laporan bulanan, register jaminan.

c. Teller

- 1) Mengatur dan bertanggung jawab atas dana kas yang tersedia.
- 2) Memberikan pelayanan transaksi tunai.
- 3) Bertanggung jawab atas kecocokan pencatatan transaksi dengan dana kas yang terjadi secara harian.

*d. Marketing*

- 1) Bertanggung jawab dalam upaya menyalurkan dana bank dalam bentuk pembiayaan yang diberikan kepada masyarakat yang di nilai produktif.
- 2) Mencari nasabah potensial yang layak diberikan fasilitas pembiayaan.
- 3) Melakukan analisa pembiayaan untuk menentukan layak tidaknya pengajuan pembiayaan dari masyarakat.
- 4) Bertanggung jawab atas kelancaran pengembalian dana yang telah disalurkan.
- 5) Melakukan penagihan, pengawasan dan pembinaan terhadap nasabah yang telah memperoleh fasilitas pembiayaan dari bank.

*e. Office Boy*

- 1) Menjaga kebersihan kantor secara keseluruhan.
- 2) Membantu penyimpanan arsip dokumen nasabah.
- 3) Sewaktu-waktu apabila dibutuhkan, melakukan pengiriman (kurir) dokumen ke kantor cabang pembantu atau ke kantor lainnya.

Selain itu adanya standar operasional prosedur (SOP) mampu menciptakan karyawan tertib dalam menaati peraturan. Standar operasional prosedur yang dibentuk oleh KSPPS BMT Nusa Ummat Sejahtera Purwokerto antara lain:

- (1) Absensi harus tepat waktu. Jika tidak tepat waktu dikenai sanksi pemotongan uang makan dan transport.
- (2) Boleh mengambil cuti sebanyak 12 kali dalam setahun.
- (3) Berhalangan hadir harus disertai alasan yang jelas dan bukti Surat Keterangan Dokter apabila sakit. Jika tidak ada izin yang jelas dikenai sanksi potong gaji sebesar Rp. 300.000.-
- (4) Menggunakan seragam
- (5) Selalu menggunakan ID Card
- (6) Jam operasional kerja mulai hari Senin sampai Jumat pukul 08:00 sampai 16:30 WIB

## **B. Upaya Peningkatan Kualitas Kinerja Karyawan di KSPPS BMT Nusa Ummat Sejahtera Purwokerto**

Sesuai dengan ketentuan kebijakan yang dibuat oleh KSPPS BMT Nusa Ummat Sejahtera Purwokerto, di mana salah satu kebijakannya yaitu mengutamakan pengelolaan sumber daya manusia. Dalam hal ini sumber daya manusia yang dimaksud ialah pegawai atau karyawan. Adanya karyawan yang berkualitas diharapkan mampu melaksanakan tugasnya dengan baik sehingga dapat mencapai tujuan perusahaan. Maka dari itu, untuk merealisasikannya perlu upaya yang sungguh-sungguh.

Adapun upaya yang dilakukan KSPPS BMT Nusa Ummat Sejahtera Purwokerto yaitu dengan meningkatkan kualitas kinerja karyawannya. Menurut Ibu Sarastiana Penitasari, selaku manager KSPPS BMT Nusa Ummat Sejahtera Purwokerto mengatakan bahwa, upaya yang dilakukan KSPPS BMT Nusa Ummat Sejahtera Purwokerto dalam meningkatkan kualitas kerja karyawan dengan cara mengikuti pelatihan-pelatihan. Sesuai dengan teori yang disebutkan oleh Bitner dan Zeithaml pada bab II bahwa strategi peningkatan kualitas kerja dapat dilakukan dengan memberikan pelatihan, memberikan bonus, dan penerapan teknologi guna membantu meningkatkan efisiensi dan efektifitas kerja.

Jenis pelatihan yang diberikan disesuaikan dengan jabatan dan tanggungjawab masing-masing karyawan. Adanya pelatihan, guna untuk meningkatkan kualitas kerja baik dari segi pengetahuan maupun keterampilan yang dimiliki karyawan. Pelatihan ini tidak hanya diikuti oleh karyawan saja, namun juga diikuti seluruh manager kantor cabang KSPPS BMT Nusa Ummat Sejahtera. Adapun pelatihan tersebut diikuti seluruh manager kantor cabang KSPPS BMT Nusa Ummat Sejahtera dan karyawan yang dilakukan minimal dua kali dalam satu tahun dan sifatnya wajib diikuti bagi manager kantor cabang maupun bagi karyawan. Apabila tidak mengikuti pelatihan tanpa keterangan akan dikenakan *punishment* atau hukuman berupa denda sebesar nominal yang telah disepakati. Jika sebelumnya pelatihan dilakukan di luar kantor dengan menyewa ruangan, misalnya *meeting room* yang ada di rumah

makan. Kini, per-01 November 2019 KSPPS BMT Nusa Ummat Sejahtera sudah memiliki ruangan sendiri untuk mengadakan pelatihan bertempat di kantor pusat KSPPS BMT Nusa Ummat Sejahtera yang berada di Semarang. (Penitasari, Wawancara, 3 Desember 2019)

Belum lama ini, pihak kantor pusat KSPPS BMT Nusa Ummat Sejahtera Semarang mengadakan pelatihan untuk seluruh manager kantor cabang. Pelatihan tersebut dilakukan pada hari Selasa sampai Jumat, tanggal 12 sampai 15 November 2019 di kantor pusat KSPPS BMT Nusa Ummat Sejahtera Semarang dan dilaksanakan pukul 08.00 WIB sampai dengan selesai. Ibu Sarastiana Penitasari selaku manager KSPPS BMT Nusa Ummat Sejahtera cabang Purwokerto turut mengikuti rangkaian pelatihan yang diadakan oleh pihak kantor pusat KSPPS BMT Nusa Ummat Sejahtera tersebut. Pelatihan yang diikuti oleh ibu Sarastiana Penitasari tersebut membahas mengenai *management* kantor secara keseluruhan, baik dari segi pengelolaan keuangan sampai dengan kinerja karyawan.

**Gambar 4.2**  
**Pelatihan untuk *Manager* Seluruh Kantor Cabang KSPPS BMT**  
**Nusa Ummat Sejahtera**



Sumber : Dokumentasi KSPPS BMT Nusa Ummat Sejahtera

Sedangkan pelatihan untuk marketing, menurut ibu Sarastiana Penitasari masih dibidang jarang. Beliau mengatakan bahwa:

Pelatihan bagi marketing kurang lebih hanya dilakukan satu kali dalam satu tahun atau pada saat penerimaan karyawan baru. Marketing baru diberi pelatihan mengenai pengetahuan dasar perbankan syariah,

mengenai produk yang dimiliki KSPPS BMT Nusa Ummat Sejahtera, mengenai dunia marketing dan mengenai cara bagaimana menjaga hubungan baik dengan nasabah. Ibu Sarastiana Penitasari dapat menilai sejauh mana kualitas kerja marketing dengan cara mengamati kerja marketing ketika di lapangan. Marketing dapat menguasai produk, bagaimana cara mendapatkan nasabah, bagaimana cara marketing berkomunikasi dengan nasabah dapat dilihat saat terjun di lapangan. Beda dengan admin, admin harus mengikuti pelatihan minimal 3-6 bulan sekali. Pelatihan untuk admin juga tidak dapat dilakukan bersama-sama karena terkait sistem dan keterbatasan tempat serta pelatihnya. Cara pelatihannya dengan menunjuk admin senior yang sudah dianggap mampu dan menguasai sistem. Pelatihan ini dilakukan di kantor cabang yang terdekat dengan admin baru yang akan di *training*. (Penitasari, Wawancara, 18 Desember 2019)

Menurut Ali Nurohman, selaku marketing KSPPS BMT Nusa Ummat Sejahtera Purwokerto bahwa strategi kualitas kerja yang dilakukan oleh KSPPS BMT Nusa Ummat Sejahtera Purwokerto dengan cara mengikuti pelatihan. Untuk bagian marketing, pelatihan dilakukan minimal 1 kali dalam satu tahun. Pelatihan yang sudah pernah diikuti Ali Nurohman yaitu pelatihan dasar mengenai perbankan syariah, pelatihan mengenai dunia marketing, dan pelatihan mengenai produk yang dimiliki KSPPS BMT Nusa Ummat Sejahtera Purwokerto. Pelatihan tersebut dilakukan pada awal setelah penerimaan karyawan baru, yaitu pada tanggal 10 September 2016 di kantor pusat KSPPS BMT Nusa Ummat Sejahtera Semarang. Pelatihan kedua yang pernah diikuti Ali Nurohman yaitu pelatihan tentang pencapaian target dan menjaga silaturahmi serta komunikasi baik dengan nasabah yang dilaksanakan pada bulan Desember 2017 di salah satu *meeting room* rumah makan di kota Semarang. (Nurohman, Wawancara, 3 Desember 2019)

Menurut Kiki Yuliana, selaku admin KSPPS BMT Nusa Ummat Sejahtera Purwokerto bahwa pelatihan yang dilakukan oleh admin minimal 3 sampai 6 bulan sekali. Pelatihan yang sudah diikuti yaitu pelatihan mengenai sistem admin. Pelatihan ini dilakukan pada tanggal 6 Juni 2019 di kantor KSPPS BMT Nusa Ummat Sejahtera cabang Ajibarang. Apabila admin mengalami kebingungan, maka admin bisa berkomunikasi dengan admin

senior atau datang ke kantor cabang yang sudah memiliki admin senior. (Yuliana, Wawancara, 3 Desember 2019)

Menurut Raymond Noe, pelatihan merupakan usaha yang direncanakan oleh perusahaan atau organisasi untuk memfasilitasi pembelajaran kompetensi karyawan yang berhubungan dengan pekerjaan. Kompetensi tersebut meliputi pengetahuan, keterampilan, dan perilaku-perilaku yang dipandang penting atau berpengaruh langsung terhadap kinerja karyawan. Tujuan utama pelatihan adalah agar pengetahuan, keterampilan dan perilaku-perilaku tadi dapat diterapkan dalam aktivitas sehari-hari dalam lingkungan kerja. (Sudarmanto, 2018: 228)

Strategi peningkatan kualitas kerja lainnya selain dengan memberikan pelatihan yaitu dengan memberikan bonus atau *insentive* kepada karyawan. Adanya bonus bagi karyawan mampu memberikan motivasi dan semangat agar karyawan gigih dalam bekerja dan dapat mencapai target yang telah ditentukan oleh perusahaan. Selain itu, adanya bonus juga menjadi sebuah penghargaan bagi karyawan yang berprestasi selama bekerja.

KSPPS BMT Nusa Ummat Sejahtera Purwokerto memberikan bonus kepada karyawan. Bonus diberikan kepada marketing yang mampu mencapai target. Apabila marketing mampu mencapai target, maka berhak mendapatkan bonus berupa uang sejumlah Rp.300.000. Namun, apabila marketing tidak mampu mencapai target maka akan diberikan *punishment* atau hukuman denda berupa potongan gaji sebesar Rp.300.000. Pemberian bonus bagi marketing yang mampu mencapai target yaitu setiap satu bulan sekali. Begitu pula pemberian *punishment* atau hukuman bagi marketing yang tidak mampu mencapai target juga diberikan setiap satu bulan sekali. Ali Nurohman merupakan salah satu marketing yang paling sering mendapatkan bonus tambahan berupa uang sejumlah Rp.300.000 dari pihak kantor pusat KSPPS BMT Nusa Ummat Sejahtera Semarang.

Selain itu, bonus juga dapat diberikan kepada karyawan yang berprestasi selama bekerja. Contoh karyawan berprestasi yang dimaksud yaitu karyawan mampu menjalankan tugasnya dengan baik, tidak pernah terlambat

hadir dan absen kehadiran, bekerja secara produktif. Karyawan yang seperti ini berhak mendapatkan bonus atau hadiah dari pimpinan berupa uang maupun barang sebagai bentuk apresiasi rasa bangga terhadap karyawan tersebut. Pemberian bonus ini biasanya diberikan setiap satu tahun sekali pada saat acara RAT (Rapat Anggota Tahunan) yang diadakan oleh pihak kantor pusat KSPPS BMT Nusa Ummat Sejahtera Semarang baik di ruangan kantor pusat maupun menyewa *meeting room* di salah satu tempat. Pemberian bonus kepada karyawan berprestasi yang diberikan yaitu berupa uang tunai sejumlah Rp.300.000. Namun, untuk kantor KSPPS BMT Nusa Ummat Sejahtera cabang Purwokerto belum pernah mendapatkan bonus atau hadiah bagi karyawan yang berprestasi.

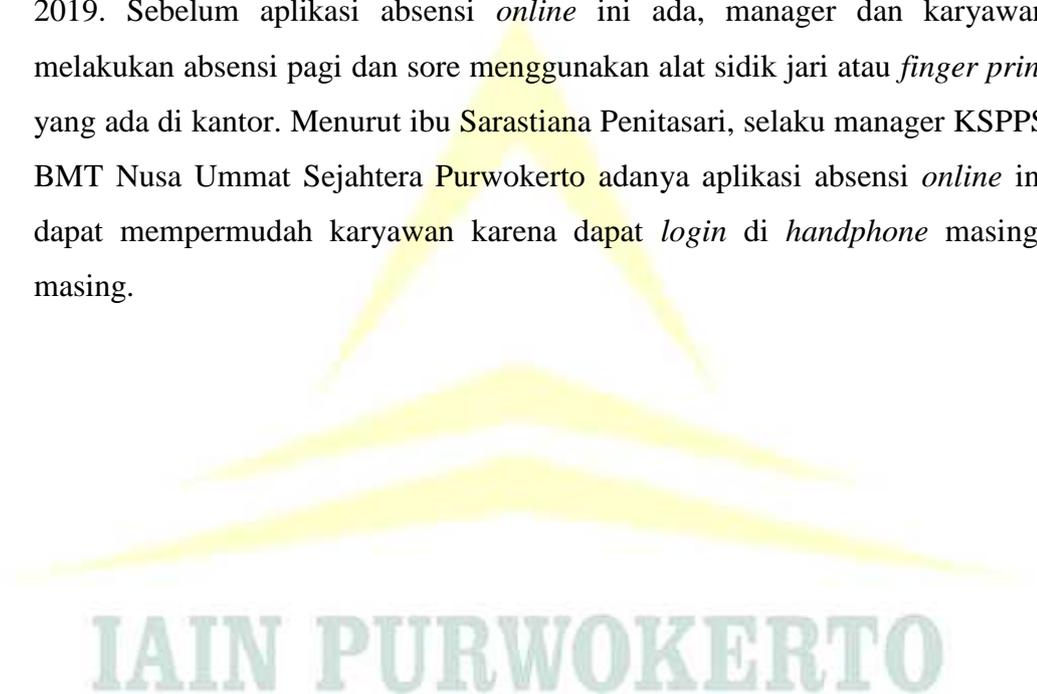
Menurut ibu Sarastiana Penitasari, selaku manager KSPPS BMT Nusa Ummat Sejahtera Purwokerto mengatakan bahwa pada hari Sabtu, 11 Januari 2020 kantor pusat KSPPS BMT Nusa Ummat Sejahtera akan mengadakan RAT (Rapat Anggota Tahunan). RAT (Rapat Anggota Tahunan) akan dilaksanakan di Dusun Semilir, Bawen kabupaten Semarang. Dengan tema yang diambil yaitu “Dengan RAT Tahun Tutup Buku 2019, KSPPS NUS Siap Mensejahterakan Anggota, Meningkatkan Mutu Layanan dan Bersaing di Pasar Modal”. Dalam acara RAT (Rapat Anggota Tahunan) ini akan membahas mengenai evaluasi kerja selama tahun 2019, merancang program kerja yang akan dilakukan selama satu tahun kedepan, dan pemberian bonus bagi karyawan yang berprestasi.

Menurut Ali Nurohman, selaku marketing KSPPS BMT Nusa Ummat Sejahtera Purwokerto bonus yang telah didapat selama bekerja sebagai marketing yaitu berupa penambahan gaji sebesar Rp.300.000. Namun, apabila tidak mampu mencapai target akan dikenakan *punishment* atau hukuman berupa denda potongan gaji sebesar Rp.300.000 dan akan mendapat peringatan dari manager.

Menurut Kiki Yuliana selaku admin KSPPS BMT Nusa Ummat Sejahtera Purwokerto belum pernah mendapatkan bonus untuk karyawan berprestasi karena beliau masih tergolong karyawan baru. Jadi belum pernah

mendapat penghargaan karyawan berprestasi dari pihak kantor pusat KSPPS BMT Nusa Ummat Sejahtera Semarang.

Adanya teknologi yang memadai juga merupakan cara untuk meningkatkan kualitas kerja karyawan. Penerapan teknologi yang sesuai dapat membantu meningkatkan efisiensi dan efektifitas kerja. KSPPS BMT Nusa Ummat Sejahtera Purwokerto menerapkan teknologi berupa aplikasi dalam *handphone* yang berguna untuk absensi setiap hari. Nama aplikasi tersebut yaitu “ABSENKU KSPPS NUS”. Aplikasi ini baru diterapkan di kantor KSPPS BMT Nusa Ummat Sejahtera Purwokerto sejak awal bulan November 2019. Sebelum aplikasi absensi *online* ini ada, manager dan karyawan melakukan absensi pagi dan sore menggunakan alat sidik jari atau *finger print* yang ada di kantor. Menurut ibu Sarastiana Penitasari, selaku manager KSPPS BMT Nusa Ummat Sejahtera Purwokerto adanya aplikasi absensi *online* ini dapat mempermudah karyawan karena dapat *login* di *handphone* masing-masing.



IAIN PURWOKERTO

**Gambar 4.3**  
**Laman Depan Aplikasi Absensi *Online By Handphone***



Sumber : Aplikasi ABSENKU KSPPS NUS

Dalam aplikasi tersebut terdapat logo KSPPS BMT Nusa Ummat Sejahtera dan nama aplikasi yaitu “ABSENKU KSPPS NUS”. Di bawah logo dan nama aplikasi terdapat kolom yang berisikan nama pemilik akun aplikasi “ABSENKU KSPPS NUS”, tanggal masuk bekerja di KSPPS BMT Nusa Ummat Sejahtera, dan lama kerja dari awal masuk bekerja sampai saat ini. Selain itu, dalam aplikasi “ABSENKU KSPPS NUS” juga terdapat 6 fitur yang bisa digunakan, yaitu :

1. Absensi : Berisi daftar absensi karyawan KSPPS BMT Nusa Ummat Sejahtera. Dari absensi ini dapat diketahui sudah berapa kali berangkat bekerja, pernah atau tidak pernah berhalangan hadir, telat atau tepat waktu.
2. Berita dan Pengumuman : Berisi tentang pemberitahuan berita atau informasi terbaru mengenai KSPPS BMT Nusa Ummat Sejahtera.

3. Info Gaji : Dalam aplikasi ini karyawan mampu mengetahui info gaji yang di peroleh selama bekerja satu bulan. Apakah mendapatkan gaji bertambah, tetap maupun berkurang. Bertambah atau berkurangnya gaji yang diberikan disertakan informasi alasan mengapa gaji bertambah dan gaji berkurang.
4. *Chat* : Dapat digunakan apabila ingin terhubungan karyawan kantor cabang KSPPS BMT Nusa Ummat Sejahtera lainnya.
5. Ganti *Password* : Pemilik akun dapat mengganti kata sandi atau *password* sesuai dengan keinginan masing-masing edmi kerahasiaan dan keamanan akun.
6. Keluar : Berguna untuk keluar dari akun pemilik atau keluar dari aktifitas aplikasi “ABSENKU KSPPS NUS”.

Selain peningkatan kualitas kerja dilihat dari segi sumber daya manusia yang dalam hal ini adalah karyawan, peningkatan kinerja karyawan juga dianggap penting bagi keberhasilan suatu perusahaan. Adanya kualitas yang baik maka kinerja pun akan ikut menjadi baik pula. Sesuai dengan teori menurut Anwar Prabu Mangkunegara yang disebutkan pada bab II bahwa, faktor yang mempengaruhi pencapaian kinerja yaitu faktor kemampuan (*ability*) dan faktor motivasi (*motivation*). Faktor kemampuan yang dimaksud dalam hal ini yaitu kemampuan yang terdiri kemampuan potensi (IQ) dan kemampuan berupa pengetahuan dan keterampilan. Artinya karyawan yang memiliki kemampuan potensi pendidikan yang memadai dan terampil dalam mengerjakan pekerjaan sehari-hari, maka ia akan lebih mudah mencapai kinerja yang diharapkan. Oleh karena itu, penempatan posisi pekerjaan yang sesuai dengan keahliannya dianggap berpengaruh bagi peningkatan kinerja karyawan nantinya. Sedangkan faktor motivasi terbentuk dari sikap karyawan dalam menghadapi situasi kerja. Seorang karyawan dituntut untuk siap mental, mampu secara fisik, memahami tujuan utama dan target kerja yang akan dicapai.

KSPPS BMT Nusa Ummat Sejahtera Purwokerto menerapkan adanya teori yang disebutkan oleh Anwar Prabu Mangkunegara tersebut. Bahwa

karyawan yang dimiliki KSPPS BMT Nusa Ummat Sejahtera Purwokerto ditempatkan pada posisi yang sesuai dengan kemampuan potensi karyawan. Ibu Sarastiana Penitasari selaku manager KSPPS BMT Nusa Ummat Sejahtera Purwokerto yang merupakan lulusan sarjana ekonomi dengan mengikuti pelatihan dan ujian yang diadakan kantor pusat, beliau mampu menjabat sebagai manager. Kiki Yuliana selaku admin KSPPS BMT Nusa Ummat Sejahtera Purwokerto meskipun merupakan lulusan diploma keperawatan, tapi beliau mampu mengikuti pelatihan dan memiliki semangat yang tinggi untuk belajar maka beliau layak ditempatkan sebagai admin. Sedangkan Ali Nurohman selaku marketing KSPPS BMT Nusa Ummat Sejahtera Purwokerto juga merupakan lulusan diploma teknik informatika, namun sebelum beliau bekerja di KSPPS BMT Nusa Ummat Sejahtera Purwokerto sudah memiliki pengalaman sebagai marketing di Bank Sinarmas Purwokerto. Sehingga dianggap mampu menduduki posisi marketing.

Sedangkan faktor motivasi menurut ibu Sarastiana Penitasari selaku manager KSPPS BMT Nusa Ummat Sejahtera Purwokerto dapat diciptakan dari diri sendiri maupun orang lain. Ibu Sarastiana Penitasari memberikan motivasi kepada karyawan dengan cara mendengarkan ide-ide atau masukan dari karyawan, mengingatkan khususnya kepada marketing jika ingin mendapatkan bonus maka harus mencapai target, berusaha untuk menjaga hubungan baik dengan karyawan dan menganggapnya seperti keluarga, sesekali mengadakan makan bersama di salah satu rumah makan yang ada di Purwokerto untuk mempererat hubungan silaturahmi antara satu dengan yang lain. (Penitasari, Wawancara, 20 Desember 2019)

Adapun upaya yang dilakukan KSPPS BMT Nusa Ummat Sejahtera Purwokerto dalam meningkatkan kinerja karyawan dengan cara, yaitu:

a. Melaksanakan *briefing* dengan santai

KSPPS BMT Nusa Ummat Sejahtera Purwokerto menerapkan *briefing* santai dengan maksud agar menciptakan suasana yang tidak tegang namun tetap serius. Serta mempermudah komunikasi satu sama lain dalam berdiskusi. *Briefing* dilakukan setiap hari pada pagi hari dan sore hari.

Pada pagi hari sebelum aktifitas kantor dimulai diawali doa bersama yang di pimpin oleh karyawan laki-laki secara bergantian setiap harinya. Dilanjutkan dengan *briefing* yang di pimpin ibu Sarastiana Penitasari selaku manager untuk membahas apa saja yang akan dilakukan hari ini, memberikan informasi terbaru maupun mengontrol marketing sudah sejauh mana pencapaian targetnya. Sedangkan *briefing* pada sore hari dilakukan sebelum seluruh karyawan pulang ke rumah, ibu Sarastiana Penitasari mengontrol kembali target apa saja yang sudah dilakukan hari ini.

**Gambar 4.4**  
**Pelaksanaan *Briefing* Santai**



Sumber : Dokumentasi KSPPS BMT Nusa Ummat Sejahtera Purwokerto

Dalam pelaksanaan *briefing* yang dilakukan pada hari Rabu, 08 Januari 2020 yang di pimpin ibu Sarastiana Penitasari selaku manager KSPPS BMT Nusa Ummat Sejahtera Purwokerto diikuti oleh seluruh marketing yang dimiliki KSPPS BMT Nusa Ummat Sejahtera Purwokerto, yaitu Ali Nurohman, Agustiana, Iman Santosa, dan Bagus Setiawan. Dalam pelaksanaan *briefing* ini membahas mengenai daerah mana saja yang akan di kunjungi marketing untuk menerima angsuran maupun nasabah menabung. Selain itu marketing juga dapat mencari nasabah baru untuk bergabung dengan KSPPS BMT Nusa Ummat Sejahtera Purwokerto.

b. Memberikan semangat antar karyawan

Semangat sangat diperlukan dalam kehidupan terutama dalam dunia kerja. Memberikan semangat antar karyawan dianggap penting karena dapat memotivasi diri untuk dapat melakukan tugas secara maksimal. Manager

dan karyawan KSPPS BMT Nusa Ummat Sejahtera Purwokerto selalu memberikan semangat satu sama lain dan saling memberikan rasa kepercayaan satu sama lain. Ibu Sarastiana Penitasari selaku manager KSPPS BMT Nusa Ummat Sejahtera Purwokerto dalam memberikan semangat kepada karyawan dalam bentuk ucapan motivasi. Salah satu contoh bentuk semangat yang diberikan oleh ibu Sarastiana Penitasari kepada seluruh karyawannya yaitu “Ayo semangat semangat ! katanya ingin dapat bonus tambahan gaji, ayo kerja bareng-bareng kita pasti bisa mencapai target ! kita bisa jadi kantor cabang yang berprestasi!”

c. Mengadakan liburan bersama

KSPPS BMT Nusa Ummat Sejahtera Purwokerto dalam meningkatkan kinerja karyawannya dengan melakukan liburan bersama. Hal ini dilakukan selain untuk *refreshing* setelah bekerja, makin saling mengenal satu sama lain juga dapat dijadikan tempat berdiskusi guna kemajuan produktifitas kantor KSPPS BMT Nusa Ummat Sejahtera Purwokerto. KSPPS BMT Nusa Ummat Sejahtera Purwokerto pernah mengadakan liburan ke Floating Market Lembang, Tangkuban Perahu Bandung pada tanggal 20 Januari 2018 yang diikuti seluruh karyawan KSPPS BMT Nusa Ummat Sejahtera Purwokerto dan keluarga. KSPPS BMT Nusa Ummat Sejahtera Purwokerto juga mengadakan liburan kembali pada tanggal 15 September 2019 ke pantai Indrayanti Yogyakarta yang diikuti seluruh karyawan KSPPS BMT Nusa Ummat Sejahtera Purwokerto dan keluarga.

**Gambar 4.5**  
**Pengadaan Liburan Bersama**



Sumber : Dokumentasi KSPPS BMT Nusa Ummat Sejahtera Purwokerto

d. Melakukan evaluasi kerja

Setelah melakukan pekerjaan, manager akan melakukan evaluasi kerja para karyawannya. Apakah ada yang mengalami kesulitan atau tidak dalam bekerja dan berusaha untuk mencari solusi terbaik. Serta memberi kesempatan kepada karyawan untuk berpendapat. Evaluasi kerja dilakukan setiap satu bulan sekali pada akhir bulan dan di pimpin oleh ibu Sarastiana Penitasari selaku manager KSPPS BMT Nusa Ummat Sejahtera Purwokerto. Pada hari Selasa, 31 Desember 2019 ibu Sarastiana Penitasari selaku manager KSPPS BMT Nusa Ummat Sejahtera Purwokerto melakukan evaluasi kerja terhadap seluruh karyawan KSPPS BMT Nusa Ummat Sejahtera Purwokerto di kantor KSPPS BMT Nusa Ummat Sejahtera Purwokerto. Dalam evaluasi ini, ibu Sarastiana Penitasari membahas mengenai pencapaian marketing selama satu bulan, apakah mendapatkan nasabah baru atau tidak, adakah kendala pada saat menagih nasabah. Pada bagian admin apakah mengalami kesulitan dalam perihal data. Pada bagian teller apakah mengalami ketidakserasian antara jumlah keuangan pada komputer di banding dengan uang yang ada. Hasil yang diperoleh yaitu dari keempat marketing yang dimiliki semua mendapatkan nasabah baru minimal satu nasabah, baik nasabah tabungan maupun nasabah pembiayaan. Pada bagian admin dapat bekerja sesuai dengan tanggungjawabnya. Pada bagian teller sempat mengalami ketidaksesuaian

antara jumlah uang yang ada di komputer dengan uang yang ada, namun dengan cara menghitung ulang uang yang data dapat ditemukan masalahnya.

Dalam pencapaian kinerja karyawan, perusahaan perlu memberikan penilaian kinerja terhadap karyawan. Dengan adanya penilaian kinerja akan terlihat tingkatan karyawan apakah menurun, tetap atau meningkat. Dari penilaian kinerja inilah perusahaan dapat menentukan apakah masih diperlukan pelatihan atau tidak. Penilaian kinerja merupakan proses dimana sebuah perusahaan memperoleh informasi yang seakurat mungkin tentang kinerja karyawan. Menurut Edwin B. Filippo menyebutkan beberapa metode penilaian kinerja salah satunya metode penilaian *grading* atau penggolongan mutu. Yaitu dengan cara menyusun kategori yang dibuat secara seksama dengan penggolongan nilai baik sekali, baik, cukup, kurang baik. Dalam hal ini, KSPPS BMT Nusa Ummat Sejahtera Purwokerto menggunakan metode penilaian *grading* atau penggolongan mutu untuk mengetahui kinerja karyawan. Dengan menggunakan lembar penilaian individu berbentuk kolom dan penilaian dilakukan oleh ibu Sarastiana Penitasari selaku manager KSPPS BMT Nusa Ummat Sejahtera Purwokerto setiap satu tahun sekali pada bulan Desember. Hasil dari penilaian kinerja karyawan kemudian di kirim ke kantor pusat KSPPS BMT Nusa Ummat Sejahtera Semarang.

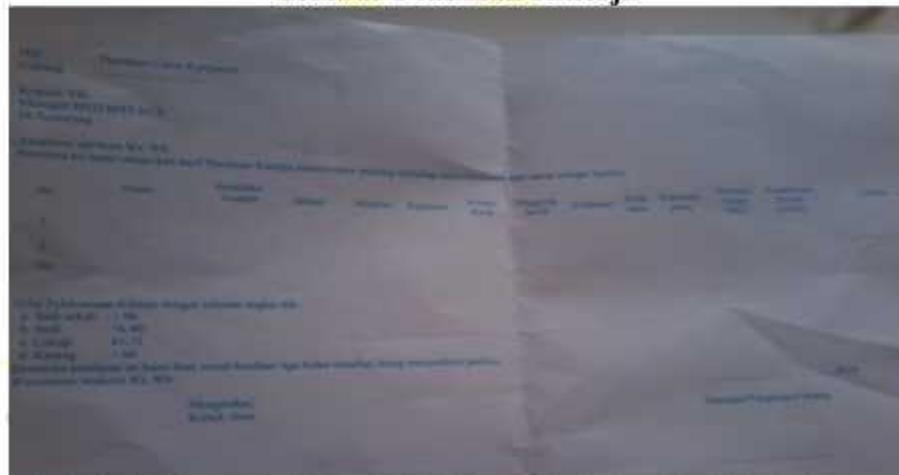
Dari penilaian tersebut, adanya tolak ukur penilaian untuk menunjang peningkatan kinerja karyawan. Tolak ukur penilaian kinerja karyawan tersebut antara lain:

**Tabel 4.1**  
**Tolak Ukur Penilaian Kinerja**

No	Faktor Yang Dinilai
1.	Kedisiplinan : Menjalankan SOP (Standar Operasional Prosedur)
2.	Kejujuran : Tingkat kejujuran karyawan dalam bekerja
3.	Prestasi Kerja : Hasil yang telah dicapai karyawan
4.	Tanggungjawab : Seberapa besar rasa tanggungjawab karyawan terhadap BMT dan tanggungjawab terhadap pekerjaannya
5.	Kesetiaan : Seberapa besar kesetiaan karyawan terhadap BMT
6.	Kerjasama : Seberapa besar tingkat kerjasama antar karyawan
7.	Kepemimpinan : Rasa kepemimpinan karyawan terhadap pekerjaan
8.	Orientasi Target : Kemampuan marketing dalam mencapai target
9.	Pemahaman Produk : kemampuan karyawan dalam memahami produk yang dimiliki BMT

Sumber : Data KSPPS BMT Nusa Ummat Sejahtera Purwokerto

**Gambar 4.6**  
**Lembar Penilaian Kinerja**



Sumber : Dokumen KSPPS BMT Nusa Ummat Sejahtera Purwokerto

Dari gambar di atas dapat dijelaskan bahwa dalam lembar penilaian kinerja tersebut di buat seperti surat yang mana pada bagian teratas tertulis perihal surat, cabang kantor KSPPS BMT Nusa Ummat Sejahtera mana yang melakukan penilaian kinerja, ditujukan untuk manager HRD KSPPS BMT Nusa Ummat Sejahtera Semarang, pembukaan, isi, penutup, tanggal dilakukannya penilaian, dan di sertakan tanda tangan dari koordinator area serta manager kantor cabang. Namun, pada bagian isi terdapat kolom yang berisi kategori penilaian serta tingkat penilaian.

Sedangkan untuk tingkat penilaian dapat disebutkan dengan angka sebagai berikut:

- 1) Nilai  $> 90$  : Baik sekali (*excellent*), yaitu apabila pencapaian hasil dari unsur yang dinilai di pandang jauh melebihi dari yang diharapkan.
- 2) Nilai 76-90 : Baik (*above average*), yaitu apabila pencapaian hasil dari unsur yang dinilai di pandang masih lebih besar tinggi dari yang diharapkan.
- 3) Nilai 61-75 : Cukup (*average*), yaitu apabila pencapaian hasil dari unsur yang dinilai di pandang memenuhi dari yang diharapkan.
- 4) Nilai  $< 60$  : Kurang (*below average*), yaitu apabila pencapaian hasil dari unsur yang dinilai di pandang tidak memenuhi atau tidak sesuai dengan yang diharapkan.

Ibu Sarastiana Penitasari selaku manager KSPPS BMT Nusa Ummat Sejahtera Purwokerto dalam menilai kinerja karyawan, secara garis besar beliau menilai kinerja karyawannya dari nilai 76-90 dengan berpredikat baik.

**Gambar 4.7**  
**Contoh Penilaian Kinerja Karyawan**

No	Nama	Tempat	Jenis	Keahlian	Pendidikan	Pendidikan	Pendidikan	Keahlian	Keahlian	Keahlian	Keahlian	Keahlian	Keahlian
1	IBU SARASTIANA	SI	Manajemen	40	20	20	20	20	20	20	20	20	20
2	IBU SARASTIANA	SI	Manajemen	40	20	20	20	20	20	20	20	20	20

Sumber : Dokumen KSPPS BMT Nusa Ummat Sejahtera Purwokerto

Dari gambar di atas dapat dijelaskan bahwa, menurut penilaian kinerja karyawan dalam hal ini contoh penilaian kinerja karyawan yang di ambil yaitu Kiki Yuliana selaku Admin KSPPS BMT Nusa Ummat Sejahtera Purwokerto dan Ganda Yulianto selaku *Office Boy* KSPPS BMT Nusa Ummat Sejahtera Purwokerto baru saja dilakukan penilaian kinerja karyawan pada hari Jumat, tanggal 20 Desember 2019 yang dilakukan oleh ibu Sarastiana Penitasari selaku manager KSPPS BMT Nusa Ummat Sejahtera Purwokerto. Dalam penilaian yang diberikan ibu Sarastiana Penitasari, rata-rata pemberian nilai terendah yaitu 75 dan nilai tertinggi yaitu 90 dengan mendapat predikat Baik. Meskipun sudah diberikan penilaian kinerja dengan predikat baik, namun ibu Sarastiana Penitasari berharap kepada seluruh karyawan untuk tetap mempertahankan dan meningkatkan kinerjanya lagi.

Berdasarkan hasil wawancara dengan Ibu Sarastiana Penitasari selaku Manager KSPPS BMT Nusa Ummat Sejahtera Purwokerto mengenai kualitas kinerja karyawannya, beliau mengatakan :

Kualitas kinerja karyawan KSPPS BMT Nusa Ummat Sejahtera Purwokerto sudah cukup baik, sudah sesuai Standar Operasional Prosedur (SOP). Namun, masih perlu ditingkatkan terus. Dengan mengikuti pelatihan di kantor pusat diharapkan mampu meningkatkan pengetahuan maupun keterampilan karyawan guna mencapai kualitas karyawan yang diinginkan KSPPS BMT Nusa Ummat Sejahtera. Selain mengikuti pelatihan yang diadakan oleh kantor pusat, cara melihat sejauh mana kualitas yang dimiliki karyawan KSPPS BMT Nusa Umat Sejahtera Purwokerto dengan cara terjun langsung di lapangan, terutama untuk marketing. Marketing dapat menguasai produk yang dimiliki, cara mendapatkan nasabah, cara berkomunikasi dengan nasabah dapat dilihat saat terjun di lapangan. Cara ini dilakukan oleh manager KSPPS BMT Nusa Ummat Sejahtera Purwokerto. Setiap satu tahun pada bulan Desember, KSPPS BMT Nusa Ummat Sejahtera Purwokerto melakukan penilaian terhadap kinerja karyawan yang dilakukan oleh manager. Tingkat kualitas kinerja karyawan selama tahun ini mengalami fluktuatif namun lebih kearah menaik. Dilihat dari pencapaian marketing ketika mampu mencapai target, makin menguasai produk yang dimiliki, mampu menjaga kerajinan nasabah dalam membayar angsuran. Pada bagian admin dan *teller* mampu menjalankan tugasnya dengan baik, mengurangi kekeliruan yang pernah terjadi sebelumnya. Penilaian dilakukan dengan menggunakan lembar yang sudah ditentukan tolak ukurnya dari kantor pusat. Apabila total hasil penilaian masih dalam kategori kurang maka akan diadakan pelatihan kembali.

Hasil pernyataan Ibu Sarastiana Penitasari selaku Manager KSPPS BMT Nusa Ummat Sejahtera Purwokerto di atas merupakan hasil penilaian kepada karyawan. Melalui pengamatan dan fakta yang ada di lapangan beliau mampu menilai dan memberikan masukan kepada karyawannya guna kemajuan kualitas kinerja karyawan serta meningkatkan kinerja kantor KSPPS BMT Nusa Ummat Sejahtera cabang Purwokerto menjadi lebih baik lagi.



## **BAB V**

### **PENUTUP**

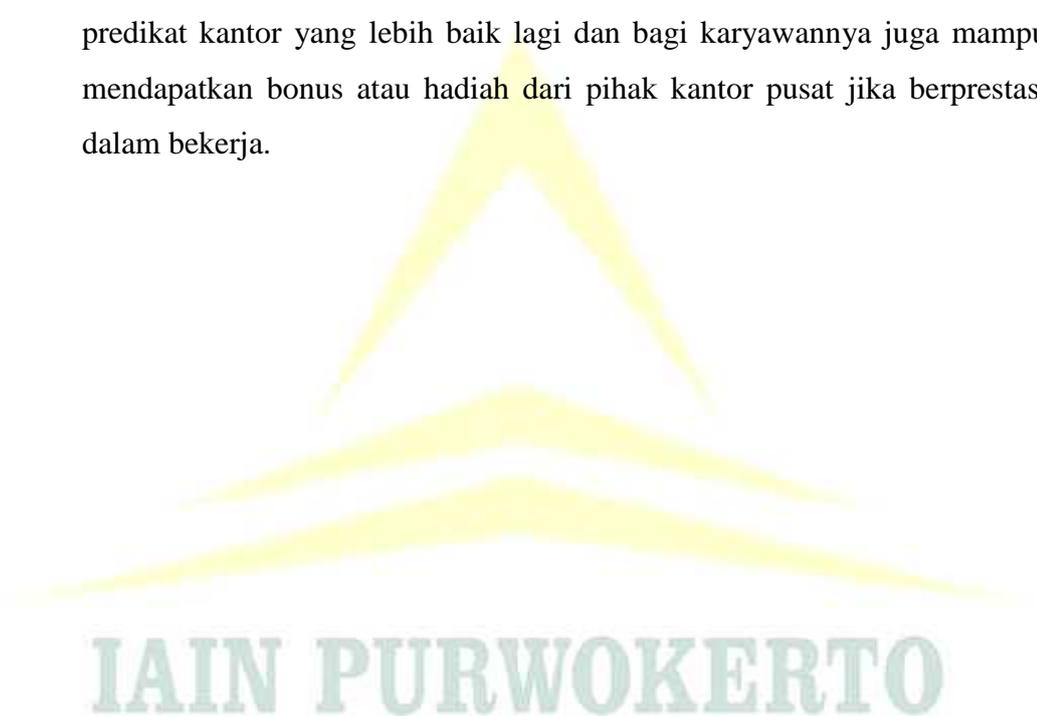
#### **A. Kesimpulan**

Berdasarkan hasil penelitian yang telah penulis lakukan terkait dengan upaya peningkatan kualitas kinerja karyawan pada KSPPS BMT Nusa Ummat Sejahtera Purwokerto, maka dapat disimpulkan sebagai berikut:

1. Upaya peningkatan kualitas kerja di KSPPS BMT Nusa Ummat Sejahtera Purwokerto dilakukan dengan cara :
  - a. Mengikuti pelatihan bagi seluruh manager kantor cabang dan karyawan yang dilakukan minimal dua kali dalam satu tahun.
  - b. Memberikan bonus kepada marketing dan karyawan yang berprestasi.
  - c. Pengaplikasian atau penerapan teknologi berupa peralihan absensi *finger print* menjadi absensi menggunakan aplikasi yang dapat diakses melalui *handphone*.
2. Upaya peningkatan kinerja karyawan di KSPPS BMT Nusa Ummat Sejahtera Purwokerto dilakukan dengan cara sebagai berikut:
  - a. Melaksanakan *briefing* dengan santai
  - b. Memberikan semangat antar karyawan
  - c. Mengadakan liburan bersama
  - d. Melakukan evaluasi kerja
3. Untuk mengetahui kinerja karyawan KSPPS BMT Nusa Ummat Sejahtera Purwokerto, menggunakan lembar penilaian individu yang dilakukan oleh manager setiap satu tahun sekali pada bulan Desember. Manager KSPPS BMT Nusa Ummat Sejahtera Purwokerto secara garis besar memberikan penilaian kepada karyawan dengan rata-rata nilai 76-90 dan berpredikat Baik.

**B. Saran**

1. Diharapkan kepada KSPPS BMT Nusa Ummat Sejahtera Purwokerto terus meningkatkan kualitas kinerja karyawannya demi menciptakan karyawan yang unggul dan mampu bersaing dengan lembaga keuangan syariah yang lain terutama di Purwokerto. Adanya penambahan pelatihan bagi marketing supaya lebih menguasai lagi mengenai perbankan syariah, produk-produk yang dimiliki maupun dalam pencapaian target.
2. Diharapkan kepada KSPPS BMT Nusa Ummat Sejahtera Purwokerto terus bersemangat dalam bekerja supaya kantor cabang mampu mendapat predikat kantor yang lebih baik lagi dan bagi karyawannya juga mampu mendapatkan bonus atau hadiah dari pihak kantor pusat jika berprestasi dalam bekerja.



IAIN PURWOKERTO

## DAFTAR PUSTAKA

- Azwar, saifuddin. (1998). *Metode Penelitian*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Bangun, Wilson. (2012). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. t.k. : PT Gelora Angkasa Pratama.
- Bintoro dan Daryanto. (2017). *Manajemen Penilaian Kinerja Karyawan*. Yogyakarta: Penerbit Gava Media.
- Dahlan, Ahmad. (2012). *BANK SYARIAH Teoritik, Praktik, Kritik*. Yogyakarta: Teras.
- Fathoni, Abdurrahmat. (2011). *Metodologi Penelitian & Teknik Penyusunan Skripsi*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Gaspersz, Vincent. (2001). *Metode Analisis Untuk Meningkatkan Kualitas*. Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama.
- Hasibuan, Malayu S.P. (2005). *MANAJEMEN: Dasar, Pengertian, dan masalah*. Jakarta: PT Bumi Aksara.
- Hill, McGraw. (1994). *Manajemen Strategis dan Kebijakan Perusahaan*, Terj. Gunawan Hutaeruk dan Rensius Nainggolan. Jakarta: Penerbit Erlangga.
- Huda, Nuruul, dkk. (2016). *Baitul Maal wa Tamwil Sebuah Tinjauan Teoritis*. Jakarta: AMZAH
- Mangkunegara, Anwar Prabu. (2005). *Manajemen Sumber Daya Manusia Perusahaan*. Bandung: PT Remaja Rosdakarya.
- Mangkuprawira, Sjafri. (2003). *Manajemen Sumber Daya Manusia Strategik*. Jakarta: Ghalia Indoonesia.
- \_\_\_\_\_. (2009). *Bisnis, Manajemen Sumber Daya Manusia*. Bogor: IPB Press.
- \_\_\_\_\_. (2011). *Manajemen Sumber Daya Manusia Strategik*. Bogor: Penerbitan Ghalia Indonesia.
- Moleong, Lexy J. (2017). *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung: PT Remaja Rosdakarya.
- Noor, Juliansyah. (2014). *Analisis data Penelitian Ekonomi & manajemen*. Jakarta: PT Grasindo.

- Prawirasentono, Suyadi. (1999). *Manajemen Sumber Daya Manusia : Kebijakan Kinerja Karyawan*. Yogyakarta: BPFE-Yogyakarta.
- Sugiyono. (2009). *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung:
- \_\_\_\_\_. (2016). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: ALFABETA.
- Tjiptono, Fandy. (1996). *Manajemen Jasa*. Yogyakarta: ANDI.
- Umam, Khotibul. (2016). *Perbankan Syariah Dasar-Dasar Dinamika Perkembangannya di Indonesia*. Jakarta: PT RajaGrafindo Persada.
- Wibowo. (2007). *Manajemen Kinerja*. Jakarta: PT Raja Grafindo Persada.
- Yusanto, Muhammad Ismail dan Widjajakusuma, Muhammad Karebet. (2002). *Mengagas Bisnis Islami*. Jakarta: GEMA INSANI PRESS.
- Dodiansyah, Khafidh Athma. (2014). *Hubungan Antara Dukungan Sosial Dengan Stres Kerja pada Karyawan Solopos*. Skripsi. Surakarta: Universitas Muhammadiyah Surakarta.
- Herlambang, BR. (2015). *Analisis Penilaian Kinerja Karyawan Untuk Mengetahui Kualitas Kelayakan Kerja Menggunakan Jaringan Syaraf Tiruan Backpropagation: Studi Kasus Pada PG. Kebon Agung Malang*. Tesis. Malang: Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi, UIN Malang.
- Janah, Fatimah Nur. (2016). *Strategi Peningkatan Kinerja Karyawan PDAM Tirta Anom Banjar Patroman*. Skripsi., Jurusan Ekonomi Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam, IAIN Purwokerto.
- Megarini, Sulia (2016). *Strategi Peningkatan Kinerja Karyawan pada Perusahaan Sogan batik Rejodani, Sleman Yogyakarta*. Skripsi. Yogyakarta: UIN Yogyakarta, diakses dalam <http://digilib.uin-suka.ac.id/>
- Muflikhati, Saputri. (2015). *Analisis Pengembangan Karyawan dalam Meningkatkan Kualitas Kerja pada BMT Taruna Sejahtera*. Skripsi. Salatiga: IAIN Salatiga, diakses dalam <http://perpus.iainsalatiga.ac.id/>
- Rahmatika, Ika. (2004). *Pengaruh kemampuan dan Motivasi Kerja Terhadap Kinerja Karyawan dai Bank BNI Syariah Cab. Bogor*. Skripsi. Jakarta: UIN Syarif Hidayatullah, diakses dalam <http://repository.uinjkt.ac.id/>
- Yahya, Helmy. (2007). *Peningkatan Kinerja karyawan PT Sultan Mining*. Skripsi. Bengkulu: UNIB, diakses dalam <http://www.academia.edu>

- Mubarah, Mumuh Mulyana dan Syarif, Rini. (2006). *Dampak Pelatihan kerja Terhadap Kualitas Kerja Karyawan (studi kasus PT. FIF Cabang Bogor)*. Jurnal Ilmiah Kesatuan Nomor 2 Volume 8.
- Tampi. Bryan Johannes. (2014). *Pengaruh Gaya Kepemimpinan dan Motivasi Terhadap Kinerja Karyawan Pada PT Bank Negara Indonesia. TBK (Regnal Sales Manado)*. Jurnal Acta Diurna, Volume III. No. 4 .
- Yuliani, Widi. (2011). *Pengaruh Kualitas Kerja, Pengawasan Kerja dan Kedisiplinan Kerja Terhadap Produktivitas Kerja Karyawan Pada PT Pasar Raya Sri ratu Semarang*. Jurnal Fakultas Ekonomi dan Bisnis.
- BMT NU Sejahtera. (2014). *BMT NU sejahtera*. Retrieved September Kamis, 2019, from BMT NU Sejahtera: <https://www.bmtnusjahtera.blogspot.com/>
- Dicky, Mahendra. (2012). *Empat strategi Khusus Bank Syariah*. Mahendradicky.blogspot.co.id, diakses 5 September 2019 pukul 19.00 WIB.
- Finansialku. (2019). *Metode Penilaian Kinerja Karyawan yang efektif dan Efisien*. <https://www.finansialku.com>, diakses 10 November 2019 pukul 09.00 WIB.
- KSPPS BMT Nusa Ummat Sejahtera. (2016, Oktober Kamis) *KSPPS BMT Nusa Ummat Sejahtera*. Retrieved November Jumat, 2019, from KSPPS BMT nusa Ummat Sejahtera: [bmtnusejahtera.blogspot.com](http://bmtnusejahtera.blogspot.com).

IAIN PURWOKERTO