

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN KINERJA BUMDES
TERHADAP UPAYA PEMBERDAYAAN MASYARAKAT
JAMBU REJO KECAMATAN SUMBER HARTA
KABUPATEN MUSI RAWAS**

SKRIPSI

Diajukan Untuk Memenuhi Syarat-Syarat
Guna Memperoleh Gelar Sarjana (S.1)
Dalam Ilmu Perbankan Syariah



OLEH:

**PUTRI ANINGSIH
NIM. 18631113**

**PROGRAM STUDI PERBANKAN SYARI'AH
FAKULTAS SYARI'AH DAN EKONOMI ISLAM
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI
(IAIN) CURUP
2022**

Hal :Pengajuan Skripsi

Kepada

Yth. Bapak Dekan Fakultas Syariah dan Ekonomi Islam

di_

Curup

Assalamualaikum Wr.Wb

Setelah mengadakan pemeriksaan dan pembimbingan serta perbaikan seperlunya maka kami berpendapat skripsi Mahasiswa IAIN Curup atas nama:

Nama : Putri Aningsih

Nim : 18631113

Fakultas : Syariah

Prodi : Perbankan Syariah (Ps)

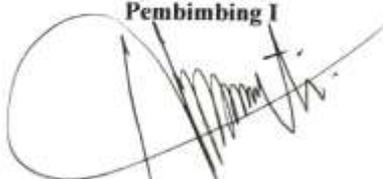
Judul : Pengaruh Kualitas Pelayanan Kinerja BUMDes Terhadap Upaya Pemberdayaan Masyarakat (Studi kasus BUMDes Jambu Rejo Kecamatan Sumber Harta)

Setelah mengadakan pemeriksaan dan perbaikan seperlunya, maka kami berpendapat bahwa skripsi ini dibuat dengan sebenarnya atas perhatiannya saya ucapkan terima kasih.

Wassalamualaikum Wr.Wb,

Curup, Mei 2022

Pembimbing II

Pembimbing I


Hendrianto, MA
NIDN. 202168701



Ahmad Danu Syaputra, S.E.I.,MSi
NIP : 198904242019031011



**KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI (IAIN) CURUP
FAKULTAS SYARIAH DAN EKONOMI ISLAM**

Jln. Dr. AK Gani Kotak Pos 108 Telp.(0732) 21010-7003044 Fax (0732) 21010 Curup 39119
Website/facebook:Fakultas Syariah dan Ekonomi Islam IAIN Curup
Email Fakultassyariah&Ekonomiislam@gmail.com

PENGESAHAN SKRIPSI MAHASISWA

No **069** /In.34/FS/PP.00.9/08/2022

Nama : Putri Aningsih
NIM : 18631113
Fakultas : Syariah dan Ekonomi Islam
Prodi : Perbankan Syariah
Judul : Pengaruh Kualitas Pelayanan Kinerja BUMDes Terhadap Upaya
Pemberdayaan Masyarakat Jambu Rejo Kecamatan Sumber Harta
Kabupaten Musi Rawas

Telah sidang terbuka Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Curup, pada:

Hari Tanggal : Jum'at 29 Juli 2022
Pukul : 09.30 -11.00
Tempat : Ruang 1 Gedung Fakultas Syariah dan Ekonomi Islam IAIN Curup

Dan telah diterima untuk melengkapi sebagai syarat-syarat guna memperoleh gelar Sarjana Ekonomi (S.E) dalam bidang ilmu Perbankan Syariah.

TIM PENGUJI

Ketua,

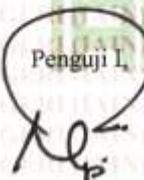
Sekretaris,

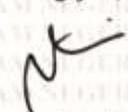

Dr. H. Rifanto Bin Ridwan, Lc., Ph.D
NIDN. 02270374


Lutfi El-Falahy, M.H
NIDN. 2029048504

Penguji I,

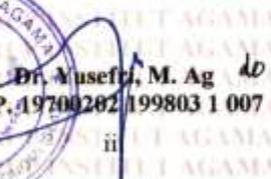
Penguji II,


Nopriza, M.Ag
NIP. 197711052009011007


Ratih Komala Dewi, S.Si., M.M
NIP. 19900619 201801 2 00

Mengesahkan
Dekan Fakultas Syariah dan Ekonomi Islam,




Dr. Musefri, M. Ag
NIP. 19700202199803 1 007

ii

PERNYATAAN BEBAS PLAGIASI

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Putri Aningsih

Nomor Induk Mahasiswa : 18631113

Fakultas : Syariah dan Ekonomi Islam

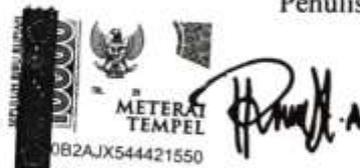
Prodi : Perbankan Syariah

Dengan ini menyatakan bahwa skripsi ini tidak terdapat karya yang pernah diajukan oleh orang lain untuk memperoleh gelar sarjana disuatu perguruan tinggi, dan sepengetahuan penulis juga tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali secara tertulis diajukan atau dirujuk dalam skripsi ini dan disebutkan dalam referensi. Apabila dikemudian hari terbukti bahwa pernyataan ini tidak benar, saya bersedia menerima hukuman atau sanksi sesuai dengan peraturan yang berlaku.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya, agar dapat dipergunakan sebagaimana mestinya.

Curup, Juli 2022

Penulis



Putri Aningsih
NIM. 18631113

KATA PENGANTAR

Alhamdulillahirobbil'alamin, puji syukur peneliti panjatkan kepada Allah SWT karena berkat rahmat-Nyalah, peneliti dapat menyelesaikan karya tulis ini dengan judul **“Pengaruh Kualitas Pelayanan Kinerja BUMDes Terhadap Upaya Pemberdayaan Masyarakat Jambu Rejo Kecamatan Sumber Harta Kabupaten Musirawas”** ini dengan baik, serta sholawat beriring salam peneliti panjatkan kepada Nabi Besar Muhammad SAW beserta keluarga dan para sahabatnya, berkat beliau kita dapat berada di zaman yang penuh dengan ilmu pengetahuan.

Skripsi ini merupakan salah satu syarat yang wajib peneliti selesaikan untuk menyelesaikan studi tingkat sarjana (S.1) pada Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Curup, Fakultas Syariah dan Ekonomi Islam Prodi Perbankan Syariah.

Dalam penyelesaian karya tulis ini, peneliti mendapatkan banyak bantuan serta dukungan dari banyak pihak, baik itu secara langsung maupun tidak langsung. Tanpa adanya bantuan dan dukungan dari berbagai pihak maka tidak mungkin peneliti dapat menyelesaikan karya tulis ini dengan baik, sehingga karya tulis ini bukan semata-mata hasil usaha peneliti sendiri. Untuk itu dalam kesempatan ini peneliti ingin mengucapkan rasa terimakasih yang sebesar-besarnya kepada semua pihak yang memberikan sumbangsi dalam menyelesaikan karya tulis ini, terutama kepada:

1. Bapak Prof. Dr. Idi Warsah, M.Pd.I selaku Rektor Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Curup.
2. Bapak Dr. Yusefri, M.Ag, Dekan Fakultas Syariah dan Ekonomi Islam IAIN Curup.
3. Bapak Khairul Umam Khudhori, M.E.I selaku ketua prodi perbankan syariah IAIN Curup.
4. Bapak Hendrianto, MA selaku pembimbing I yang telah membimbing dan memotivasi saya dalam menyelesaikan skripsi ini.
5. Bapak Ahmad Danu Syaputra, S.E.I.,MSi selaku pembimbing II yang telah membimbing serta mengarahkan penelitian, terimakasih atas dukungannya, doa, waktu, arahan dan motivasi sehingga peneliti dapat menyelesaikan skripsi ini.

6. Bapak Dr.Muhammad Istan, SE,M.Pd,MM selaku penasehat akademik yang selalu bersedia memberikan nasehatnya khususnya dalam proses akademik.
7. Segenap dosen Prodi Perbankan Syariah khususnya dan Karyawan IAIN Curup yang telah membantu masa perkuliahan peneliti.
8. Segenap kepala dan staf perpustakaan Iain Curup yang senantiasa menyediakan referensi bagi seluruh mahasiswa ataupun mahasiswi dalam mencari rujukan dalam penelitian skripsi.

Semoga segala bantuan, dorongan dan bimbingan yang telah diberikan dengan ikhlas dengan ketulusan hati menjadi amal shalih dan semoga skripsi ini sapat bermanfaat bagi kita semua. Aamiin Ya Rabbal'alamin.

Curup, 2022
Peneliti

Putri Aningsih
NIM. 18631113

MOTTO

*“Bacalah Dengan Menyebut Nama Tuhanmu Yang
Menciptakan”*

(Q.S Al-‘Alaq Ayat 1)

Pada akhirnya, ini semua hanyalah permulaan.

(Putri Aningsih)

PERSEMBAHAN

Karena waktu adalah hal yang paling berharga didunia serta orang-orang yang telah mengorbankan waktu mereka atas kepentingan kita merupakan orang-orang yang pantas mendapatkan rasa hormat, terima kasih yang tulus serta pahala yang melimpah dari Allah SWT. Skripsi ini adalah persembahkan saya kepada :

1. Kepada kedua orang tuaku yang sangat aku sayangi Ibuku Sri Handayani dan Bapakku Pardi yang sangat aku cintai, terimakasih karena selalu memberikan do'a, semangat, dan dukungan sehingga peneliti dapat menyelesaikan skripsi ini dengan baik.
2. Seluruh keluarga terkhusus Kakakku Eka Zairina S.Pd dan Dedy Fadly S.Pd, Terimakasih atas semangat dan motivasi yang selalu diberikan kepada peneliti hingga peneliti dapat menyelesaikan skripsi ini.
3. Afdhil Shalahul Qalbi terimakasih telah memberikan semangat dan motivasi kepada peneliti.
4. Bestie seperjuangan selama kuliah, Eka Yunitasari, Muharmi Attin, Luluk Indah Sari. Terima kasih atas dukungan dan kepedulian yang diberikan kepada peneliti selama kuliah hingga menyelesaikan skripsi ini.
5. Mbak Anis, Janah, mbak Retno & kukuh terimakasih telah membantu selama perskripsianku.
6. Teruntuk teman-temanku, Reni Alhikmah, Putri Andini, Ahmad Aprilianto, Wahyu saputra, Ayuk Reza, terimakasih sudah mensupport dan mendengar keluh kesah selama membuat skripsi dan teman buat healing, teman-teman lainnya yang tidak bisa disebutkan satu persatu, terima kasih telah menyemangati dan mendukung peneliti hingga peneliti menyelesaikan skripsi ini.
7. Keluarga besar PMII Curup Sahabat-sahabati, Keluarga besar Pramuka IAIN Curup, dan keluarga besar NKPA NIRMALAPALA. merupakan organisasi kampus dan ekstra luar kampus yang telah memberikan banyak bantuan yang luar biasa, semangat yang membara untuk menjadi pribadi baik.

8. Keluarga besar IKAMURA yang telah mendukung dalam penyelesaian skripsi, bantuan, serta semangat yang sangat membantu.
9. Last but not least, I wanna thank me, I wanna thank me for believing me, I wanna thank me for doing all this hard work, I wanna thank me for having no days off. I wanna thank me for never quitting, for just being me at all times.
10. Seluruh Teman-teman seperjuangan prodi Perbankan Syari'ah angkatan 2018, khususnya PS Lokal 8D, terima kasih atas dorongan dan bantuannya.
11. Kepada almamater IAIN Curup, sebagai tempat peneliti untuk belajar dan berproses menjadi lebih baik. Khususnya kepada Fakultas Syariah dan Ekonomi Islam Prodi Perbankan Syariah tempat peneliti menuntut ilmu.

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN KINERJA BUMDES
TERHADAP UPAYA PEMBERDAYAAN MASYARAKAT
JAMBU REJO KECAMATAN SUMBER HARTA
KABUPATEN MUSIRAWAS**

ABSTRAK

Badan Usaha Milik Desa (BUMDes) adalah sebuah lembaga usaha desa yang dikelola oleh pemerintah desa dan masyarakat desa dengan tujuan untuk memperkuat perekonomian desa dan dibentuk berdasarkan kebutuhan dan potensi yang ada didesa tersebut. Permasalahan dalam penelitian ini yaitu pada kondisi pengelolaan BUMDes di Jambu Rejo Kecamatan Sumber Harta Kabupaten Musi Rawas yang masih kurang efektif, sehingga mengalami kebangkrutan, dikarenakan sumber daya manusia atau kesadaran tentang kinerja BUMDes tidak optimal. Selain itu, sumber daya alam juga menjadi salah satu faktor penyebab kebangkrutan BUMDes. Kurangnya tenaga kerja dalam pengelolaan BUMDes juga yang menyebabkan pengelolaan dan pengawasan BUMDes kurang maksimal.

Penelitian ini menggunakan metode deskriptif kuantitatif, teknik pengambilan sampel menggunakan teknik *purposive sampling* termasuk dalam teknik *nonprobability sampling*. pengambilan data dilakukan menggunakan kuesioner dengan skala *likert*. Metode analisis yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode analisis regresi sederhana dengan aplikasi SPSS 16.

Hasil penelitian berdasarkan (uji t) menunjukkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan dengan nilai signifikasi sebesar $0,004 < 0,05$. Hasil uji Koefisien Determinasi diperoleh R Square sebesar 0,561. Hal ini menunjukkan bahwa Variabel dependen kepuasan pelanggan sebesar 56,1% dipengaruhi variabel independen kualitas pelayanan, sedangkan 43,9% dipengaruhi oleh variabel lain yang belum diteliti dalam penelitian ini.

Kata kunci: *Pengaruh, Kualitas Pelayanan, Pemberdayaan masyarakat*

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PENGAJUAN	ii
HALAMAN PENGESAHAN	iii
HALAMAN PERNYATAAN BEBAS PLAGIASI	iv
KATA PENGANTAR	v
MOTO	vii
PERSEMBAHAN	viii
ABSTRAK	x
DAFTAR ISI	xi
BAB I PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Rumusan Masalah	6
C. Batasan Masalah Dan Hipotesis	6
D. Tujuan Penelitian Dan Manfaat	7
E. Kajian Literature	9
F. Definisi Operasional	13
G. Metode Penelitian	13
BAB II LANDASAN TEORI	
A. Kajian Teori	
1. Teori Kualitas Pelayanan	23
2. Teori Karyawan	35
3. Teori Badan Usaha Milik Desa	38
4. Teori Pemberdayaan Masyarakat	47
B. Kerangka Teoritis	58
BAB III GAMBARAN UMUM OBJEK PENELITIAN	
A. Sejarah Singkat Desa Jambu Rejo Kecamatan Sumber Harta	61
B. Gambaran Umum BUMDes Jambu Rejo bersatu	63

C. Proses Pemberdayaan Masyarakat Melalui BUMDes	68
--	----

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN ANALISIS

A. Hasil Penelitian

1. Karakteristik Responden	72
2. Rekapitulasi Jawaban Responden	72
3. Uji Instrumen	86
4. Uji Asumsi Klasik	89
5. Uji Hipotesis.....	92

B. Pembahasan

1. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kinerja BUMDes Dalam Upaya Pemberdayaan Masyarakat	96
2. Pengaruh Besar Pengaruh Kualitas Pelayanan Kinerja BUMDes Terhadap Upaya Pemberdayaan Masyarakat Jambu Rejo.....	96

BAB V PENUTUP

A. Kesimpulan	97
B. Saran	97

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Desa adalah bagian dari kabupaten, dalam Undang-Undang Republik Indonesia No 6 Tahun 2014 tentang Desa pasal 1 ayat 1 yang dimaksud dengan desa adalah “Desa adalah desa dan desa adat atau yang disebut dengan nama lain, selanjutnya disebut Desa adalah kesatuan masyarakat hukum yang memiliki batas wilayah yang berwenang untuk mengatur dan mengurus urusan pemerintahan, kepentingan masyarakat setempat berdasarkan prakarsa masyarakat, hak asal usul, dan hak tradisional yang diakui dan dihormati dalam sistem pemerintahan Negara Kesatuan Republik Indonesia”, Desa memiliki otonomi asli, sehingga dengan otonomi tersebut Desa memiliki wewenang untuk mengurus dan mengatur kepentingannya sendiri, tentunya dengan memanfaatkan potensi Desa yang dimiliki, hal ini di atur dalam Undang-Undang Nomor 32 Tahun 2004 tentang pemerintah daerah pasal 1 ayat (5) berbunyi ”otonomi daerah adalah hak, wewenang dan kewajiban daerah otonom untuk mengatur dan mengurus sendiri urusan pemerintahan dan kepentingan masyarakat setempat sesuai dengan peraturan perundang undangan”.¹

Berdasarkan asumsi itulah maka sudah seharusnya eksistensi desa mendapatkan perhatian yang serius dari pemerintah pusat dengan lahirnya kebijakan-kebijakan terkait dengan pemberdayaan ekonomi yang dilakukan

¹Isnaeni, D. (2018). Implikasi Yuridis Kewenangan Pemerintah Daerah Dalam Pemberian Ijin Usaha Pertambangan Menurut Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014. *Yurispruden: Jurnal Fakultas Hukum Universitas Islam Malang*, 1(1), 35-46.

dengan cara menghimpun dan melembagakan kegiatan ekonomi masyarakat. Oleh karena itu pemerintah menerapkan pendekatan baru yang diharapkan mampu menstimulus dan menggerakkan roda perekonomian di pedesaan adalah melalui pendirian kelembagaan ekonomi yang dikelola sepenuhnya oleh masyarakat desa yaitu Badan Usaha Milik Desa (BUMDes) sebagai salah satu program andalan dalam meningkatkan kemandirian perekonomian desa.

Badan Usaha Milik Desa (BUMDes) adalah sebuah lembaga usaha desa yang dikelola oleh pemerintah desa dan masyarakat desa dengan tujuan untuk memperkuat perekonomian desa dan dibentuk berdasarkan kebutuhan dan potensi yang ada di desa tersebut. BUMDes merupakan sebuah badan usaha yang mampu membantu masyarakat dalam segala hal antara lain memenuhi kebutuhan sehari-hari, menjadi peluang usaha atau lapangan pekerjaan, menambah wawasan masyarakat desa.² BUMDes berfungsi untuk menstimulus, memfasilitasi, dan melindungi serta memberdayakan kesejahteraan ekonomi masyarakat pedesaan. BUMDes berperan mengatur perekonomian yang ada di desa sehingga BUMDes dibangun sesuai dengan kebutuhan dan potensi desa yang bertujuan untuk memberdayakan masyarakat desa. Masyarakat itu berperan dalam perencanaan dan pelaksanaan pemberdayaan masyarakat.

Desa Jambu Rejo Kecamatan Sumber Harta merupakan desa yang dikenal dengan wilayah yang memiliki sumber daya alam yang banyak dengan hasil pertanian dan telah memiliki Badan Usaha Milik Desa (BUMDes) sejak tahun 2019

²Ahmad Dian, *Badan Usaha Milik Desa – Ciri ciri, Tujuan, Landasan Hukum, Jenis Usaha*, <https://dosenekonomi.com/ilmu-ekonomi/bumn/badan-usaha-milik-desa>, di akses pada tanggal 20 Januari 2017

dengan nama Badan Usaha Milik Desa Jambu Rejo bersatu. Untuk meningkatkan perekonomian di Desa Jambu Rejo maka BUMDes Jambu Rejo bersatu memberdayakan masyarakat dengan mengelola potensi yang ada di wilayah tersebut. Cara kerja BUMDes adalah dengan jalan menampung kegiatan-kegiatan ekonomi masyarakat dalam sebuah bentuk kelembagaan atau badan usaha yang dikelola secara profesional, namun tetap bersandar pada potensi asli desa.

Menurut Tjiptono Kualitas Pelayanan menjadi suatu tolak ukur yang harus diperhatikan, Masalah pelayanan sangat mempengaruhi kurangnya pelanggan terhadap jasa yang diberikan. Berbagai kajian dilihat bahwa kritik masyarakat terhadap semakin buruknya kinerja, produktivitas, serta motivasi pegawai pemerintah daerah mulai dari pemerintah level atas hingga pemerintah level bawah, sebagai penyedia layanan kepada masyarakat.³

Pelayanan yang rendah dapat memberikan dampak bagi pelayanan pada masyarakat. Desa memiliki banyak potensi tidak hanya dari segi jumlah penduduk, tetapi juga ketersediaan sumber daya alam yang melimpah. Jika kedua potensi ini bisa dikelola dengan maksimal maka akan memberikan kesejahteraan bagi penduduk desa.

Pemberdayaan berasal dari kata daya yang berarti kekuatan atau kemampuan. Pemberdayaan adalah suatu upaya meningkatkan kemampuan dan potensi yang dimiliki oleh suatu masyarakat sehingga mereka dapat mengaktualisasikan jati diri, hasrat dan martabatnya secara maksimal untuk bertahan dan mengembangkan diri

³Atmaja, J. (2018). Kualitas pelayanan dan kepuasan nasabah terhadap loyalitas pada bank BJB. *Jurnal Ecodemica*, 2(1), 49-63.

secara mandiri.⁴ Menurut Kartasasmita, setiap manusia dan masyarakat memiliki potensi yang dapat dikembangkan, sehingga pemberdayaan adalah upaya untuk membangun daya itu dengan mendorong, memberikan motivasi, dan membangkitkan kesadaran akan potensi yang dimiliki serta untuk mengembangkannya.⁵ Pemberdayaan masyarakat adalah suatu proses dimana masyarakat, terutama masyarakat yang lemahnya berpartisipasi, dan kelompok yang terabaikannya, didukung agar mampu meningkatkan kesejahteraannya secara mandiri.⁶ Pemberdayaan masyarakat hanya bisa terjadi apa bila warganya ikut berpartisipasi.

Pemberdayaan masyarakat yang dimaksud adalah suatu upaya untuk mengembangkan segala potensi atau partisipasi yang ada dimasyarakat, dengan cara mendorong, memberi motivasi (membangkitkan kesadaran) akan potensi yang mereka miliki sehingga dapat memberikan perubahan terhadap masyarakat baik itu dalam segi partisipasi maupun dalam segi sosial.

Menurut peneliti dapat disimpulkan, Pemberdayaan masyarakat adalah upaya mengembangkan kemandirian dan kesejahteraan masyarakat dengan meningkatkan pengetahuan, sikap, keterampilan, perilaku, kemampuan, kesadaran, serta memanfaatkan sumberdaya melalui penetapan kebijakan, program, kegiatan dan pendampingan yang sesuai dengan esensi masalah dan prioritas kebutuhan masyarakat desa. Begitu pula yang dimaksud dalam pemberdayaan masyarakat

⁴Anita Fauziah, *Pemberdayaan Masyarakat pendekatan RRA dan PRA* (Malang: Direktorat Jendral Pendidikan Islam Bekerjasama dengan Lembaga Penelitian dan Pengabdian Kepada Masyarakat (LPPM) Universitas Islam Malang, 2009), hal.17

⁵Ginardjar Kartasasmita, *Administrasi Pembangunan, Perkembangan, Pemikiran Dan peraktiknya Di Indonesia*, (Jakarta : PT.Rineka cipta, 1997), hal.16

⁶Totok Mardikanto & Poerwoko Soebiato. *Op.Cit*, hal.61

melalui Badan Usaha Milik Desa (BUMDes) yaitu upaya yang dilakukan oleh pengelola BUMDes dan pemerintah desa dengan mengadakan pelatihan untuk masyarakat dalam mengembangkan usaha sehingga masyarakat mampu untuk memberdayakan dirinya sendiri.

Namun pada kenyataannya kondisi pengelolaan BUMDes di Jambu Rejo Kecamatan Sumber Harta Kabupaten Musi Rawas masih kurang efektif, sehingga mengalami kebangkrutan, dikarenakan sumber daya manusia atau kesadaran tentang kinerja BUMDes tidak optimal. Selain itu, sumber daya alam juga menjadi salah satu faktor penyebab kebangkrutan BUMDes. Kurangnya tenaga kerja dalam pengelolaan BUMDes juga yang menyebabkan pengelolaan dan pengawasan BUMDes kurang maksimal.

Berdasarkan hasil wawancara yang diperoleh, dana yang sudah keluar dari pemerintah ke BUMDes Jamburejo bersatu dari tahun 2019 - 2021 berjumlah Rp. 100.000.000. Dari dana tersebut, BUMDes mengelola dana tersebut dengan berbagai jenis usaha diantaranya : (1) Toko pertanian (2) Jamur tiram (3) Simpan pinjam (4) Peternakan bebek (5) Jual beli isi tabung elpiji. Dari beberapa jenis usaha tersebut, pengelolaan dana tidak berjalan dengan maksimal sehingga menyebabkan kebangkrutan. Hingga saat ini jenis usaha yang masih berjalan hanya toko pertanian dan simpan pinjam sedangkan untuk jenis usaha lainnya sudah tidak berjalan lagi dikarenakan mengalami kebangkrutan.⁷

Berdasarkan pengamatan pada tempat saya melakukan penelitian terkhususnya pengelola BUMDes Jambu Rejo bersatu di Kecamatan Sumber Harta kebanyakan pengelola BUMDes di desa tersebut memberikan simpan pinjam secara langsung kepada masyarakat yang membutuhkan pinjaman. peneliti tertarik mengangkat judul ini karena masyarakat di desa tersebut masih banyak yang kurang

⁷Amrul, sekretaris. *BUMDes Jamburejo Bersatu, wawancara*, pada tanggal 21 oktober 2021. Pukul 13:30 WIB.

mengerti dalam menggunakan jasa BUMDes, hal ini disebabkan oleh beberapa faktor yaitu kurangnya pengetahuan dalam menggunakan jasa BUMDes, kurangnya kualitas pelayanan BUMDes, dan tingkat kepercayaan terhadap lembaga pengelola BUMDes.

Berdasarkan fakta tersebut maka peneliti tertarik untuk meneliti dengan judul **”Pengaruh Kualitas Pelayanan Kinerja Bumdes Terhadap Upaya Pemberdayaan Masyarakat Jambu Rejo Kecamatan Sumber Harta Kabupaten Musi Rawas”**

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian diatas maka permasalahan yang akan dibahas dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Apakah kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kinerja BUMDes dalam upaya pemberdayaan masyarakat Jambu Rejo?
2. Seberapa besar pengaruh kualitas pelayanan kinerja BUMDes terhadap upaya pemberdayaan masyarakat Jambu Rejo?

C. Batasan Masalah dan Hipotesis

1. Batasan Masalah

Karena dalam keterbatasan waktu, tenaga, pikiran dan kemampuan yang dimiliki oleh peneliti, maka diperlukan adanya pembatasan masalah dalam penelitian ini. Maka dalam penelitian ini peneliti hanya akan membahas mengenai pengaruh kualitas pelayanan pada pegawai BUMDes dan masyarakat yang sudah bertransaksi didalam BUMDes Jamburejo bersatu.

2. Hipotesis

Hipotesis merupakan jawaban sementara terhadap tujuan penelitian yang diturunkan dari kerangka pemikiran yang telah dibuat. Hipotesis merupakan pernyataan tentative tentang hubungan antara beberapa dua variabel atau lebih.⁸

Hipotesis merupakan dugaan sementara dari jawaban rumusan masalah penelitian. Berdasarkan rumusan masalah yang telah di paparkan, maka hipotesis yang akan dibuktikan kebenarannya secara empiris adalah:

Ha: Kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja BUMDes dalam upaya pemberdayaan masyarakat Jambu Rejo.

Ho: Kualitas pelayanan tidak berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja BUMDes dalam upaya pemberdayaan masyarakat Jambu Rejo.

D. Tujuan Penelitian dan Manfaat Penelitian

1. Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah yang ada diatas maka tujuan penelitian ini adalah :

- a. Untuk mengetahui apakah kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kinerja BUMDes dalam upaya pemberdayaan masyarakat.
- b. Untuk mengetahui besar pengaruh kualitas pelayanan kinerja BUMDes terhadap upaya pemberdayaan masyarakat Jambu Rejo.

⁸ V. Wiratma Sujarweni, (Pengh.), *Metodologi Penelitian*, Cet.I, (Yogyakarta: Pustakabarupress, 2014), h.62

2. Manfaat Penelitian

a. Manfaat Teoritis

Secara teoritis hasil dari penelitian ini diharapkan mampu dijadikan atau dapat memberikan sumbangan pemikiran untuk memperluas pengetahuan dan wawasan mengenai pengaruh dan/atau keterlibatan Badan Usaha Milik Desa terhadap perkembangan ekonomi masyarakat desa JambuRejo Kecamatan Sumber Harta.

b. Manfaat Praktis

1) Bagi masyarakat

Dari hasil penelitian ini diharapkan dapat meningkatkan kepedulian masyarakat desa Jambu Rejo terhadap segala bentuk pemerintahan desa terutama dalam menjalankan lembaga ekonomi desa yaitu Badan Usaha Milik Desa (BUMDes).

2) Bagi anggota BUMDes

Dari hasil penelitian ini diharapkan dapat dijadikan acuan untuk meningkatkan kualitas kerja dalam menjalankan usaha yang ada di Badan Usaha Milik Desa (BUMDes).

3) Bagi pemerintah desa

Dari hasil penelitian diharapkan pemerintah desa dapat bekerjasama dengan baik bersama masyarakat untuk memajukan perekonomian desa

ataupun perekonomian masyarakat desa melalui lembaga perekonomian desa yaitu Badan Usaha Milik Desa (BUMDes).

4) Bagi peneliti

Peneliti dapat berpartisipasi dalam memajukan desa melalui membantu menyumbangkan pikiran.

E. Kajian Literatur

Dalam hal ini peneliti meninjau penelitian orang lain dalam memperkuat permasalahan dalam penelitian yang akan diteliti peneliti. Berikut penelitian terdahulu yang digunakan oleh peneliti sebagai referensi.

1. Syafrida, melakukan penelitian yang berjudul “Pemberdayaan Masyarakat Desa melalui Badan Usaha Milik Desa (BUMDes) di desa Dalu Sepuluh A Kecamatan Tangjung Morawa Kabupaten Deli Serdang”, (2018), Program Studi Ilmu Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Sumatera Utara Medan. Skripsi ini mendeskripsikan tentang bagaimana pemberdayaan masyarakat desa di desa Dalu X A, penelitian ini menggunakan teori pemberdayaan masyarakat yang terdiri dari 3 pendekatan utama tujuan upaya itu harus terarah, dilaksanakan oleh masyarakat yang menjadi sasaran, dan melalui pendekatan kelompok. Hasil penelitiannya yaitu pemberdayaan masyarakat desa melalui BUMDes sudah berjalan secara efektif dilihat dari penjualan beras yang dikelola oleh masyarakat Desa, dan mempermudah

masyarakat untuk memenuhi kebutuhan sehari-hari dengan adanya sistem menyicil dan harga relatif lebih murah dari harga toko lain.⁹

2. M. Atsil M.A, melakukan penelitian yang berjudul “Pengembangan Ekonomi Masyarakat Melalui Badan Usaha Milik Desa (BUMDes) di Desa Hanura Kecamatan Teluk Pandan Kabupaten Pesawaran”, (2017), Mahasiswa Jurusan Pengembangan Masyarakat Islam, Fakultas Dakwah dan Ilmu Komunikasi, Universitas Islam Negeri raden Intan Lampung. Skripsi ini mendeskripsikan tentang proses pengembangan ekonomi masyarakat melalui BUMDes. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa dalam proses pengelolaan BUMDes dalam upaya mengembangkan ekonomi masyarakat dilakukan melalui dibuka beberapa unit usaha yang juga merupakan sebuah kebutuhan mutlak masyarakat, yaitu pengelolaan pasar, pengolahan unit usaha produktif rumah tangga dan unit jasa lainnya. Dengan adanya BUMDes menjadi sebagai upaya untuk mengalokasikan dana yang sesuai dengan kebutuhan masyarakat.¹⁰
3. Siti Kusmiati, melakukan penelitian yang berjudul “Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Konsumen (Studi Pada Koperasi “Koppi Maniez” Pondok Pesantren Nurul Ummah Putri Yogyakarta)”, Pada penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen di Koperasi “Koppi Maniez”. Penelitian ini adalah penelitian *field research*. Pendekatan yang digunakan yaitu pendekatan kuantitatif. Metode

⁹Syafrida,” *Pemberdayaan Masyarakat Desa Melalui Badan Usaha Milik Desa (Bumdes) Di Desa Dalu Sepuluh A Kecamatan Tanjung Morawa Kabupaten Deli Serdang.*” Skripsi. Fak. Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik Universitas Sumatera Utara Medan, 2018

¹⁰M. Atsil M.A, “*Pengembangan Ekonomi Masyarakat Melalui Badan Usaha Milik Desa (Bumdes) Di Desa Hanura Kecamatan Teluk Pandan Kabupaten Pesawaran.*” Skripsi. Fak. Dakwah Dan Ilmu Komunikasi Universitas Islam Negeri Raden Intan Lampung, 2017

pengumpulan data menggunakan angket, observasi, wawancara dan dokumentasi. Populasi dalam penelitian ini adalah santri Pondok Pesantren Nurul Ummah Putri yang jumlahnya 350 santri. Jumlah sampel yaitu 52 santri dengan menggunakan teknik sampel yaitu *purposive sampling*. Dalam penelitian ini, kualitas pelayanan sebagai variabel terikat dan kepuasan konsumen sebagai variabel bebas. Analisis data pada penelitian ini menggunakan analisis uji asumsi yang terdiri dari uji normalitas, linieritas dan analisis regresi sederhana. Berdasarkan hasil data yang telah dianalisis dapat disimpulkan bahwa nilai signifikan t hitung 62,7% yang didapat dari pengujian koefisien determinasi Adjusted R Square, dapat dilihat bahwa kualitas pelayanan mempunyai pengaruh yang positif terhadap kepuasan konsumen di Koperasi” KoppiManiez” Pondok Pesantren Nurul Ummah Putri Yogyakarta, sedangkan sisanya 37,3% dipengaruhi oleh faktor lain.¹¹

Persamaan dari penelitian ini yaitu sama-sama menggunakan pendekatan kuantitatif dan regresi linier sederhana. Adapun perbedaan yaitu penelitian terdahulu menggunakan field research sementara peneliti menggunakan kuesioner dan terdapat pula perbedaan dari segi objek penelitian. Peneliti terdahulu objeknya yaitu Koperasi” KoppiManiez” Pondok Pesantren Nurul Ummah Putri Yogyakarta sedangkan peneliti objek penelitiannya di BUMDes Jambu Rejo.

4. Hayani, melakukan penelitian yang berjudul “Pengaruh Kualitas Pelayanan

¹¹Siti Kusmiati, “Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Konsumen (Studi Pada Koperasi “Koppi Maniez” Pondok Pesantren Nurul Ummah Putri Yogyakarta)”, Skripsi: Fakultas Dakwah dan Komunikasi Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga, 2015

Terhadap Minat Pelanggan Pada Toko Giant Kota Makassar”, (2019). Mahasiswa Jurusan Manajemen, Fakultas Ekonomi Dan Bisnis, Universitas Muhammadiyah Makassar Makassar. Hasil dari penelitian ini menyatakan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan masyarakat pada Kantor Kelurahan Mangasa Kota Makassar.¹²

5. Santi Budi Utami, melakukan penelitian yang berjudul “Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Kinerja Karyawan Terhadap Kepuasan Nasabah Pada PT. Taspen (Persero) Cabang Yogyakarta”, (2013). Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa (1) Terdapat hubungan positif dan signifikan antara kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah dengan r hitung = 0,832 lebih besar dari r tabel = 0,361 pada $N=5$; (2) Terdapat hubungan positif dan signifikan antara kinerja karyawan terhadap kepuasan nasabah dengan r hitung = 0,843 lebih besar dari r tabel = 0,361 pada $N=5$; (3) Terdapat hubungan positif dan signifikan antara kualitas pelayanan dan kinerja karyawan secara bersama-sama terhadap kepuasan nasabah dengan R hitung = 0,861 dan hasil dari F hitung = 20,5 lebih besar dari F tabel = 3,35.¹³

Adapun persamaan penelitian Santi Budi Utami dengan penelitian peneliti yaitu pada kualitas pelayanan dan kinerja. Sedangkan perbedaan penelitian Santi Budi Utami dengan penelitian peneliti yaitu pada penelitian peneliti menggunakan kualitas pelayanan administrasi dan kinerja BUMDes, sedangkan

¹²Hayani, “Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat Pada Kantor Kelurahan Mangasa Kota Makassar.” Skripsi. Fak. Ekonomi Dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Makassar Makassar, 2019

¹³Santi Budi Utami , “Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Kinerja Karyawan Terhadap Kepuasan Nasabah Pada Pt. Taspen (Persero) Cabang Yogyakarta.” Skripsi. Fak. Ekonomi Universitas Negeri Yogyakarta, 2013

pada penelitian Santi Budi Utami hanya pada kualitas pelayanan dan kinerja yang digunakan yaitu kinerja karyawan, kemudian yang membedakan pada objek penelitian.

F. Definisi Operasional

Definisi operasional adalah variabel yang dimaksudkan untuk memahami arti setiap variabel penelitian sebelum dilakukan analisis. Dalam penelitian ini ada dua variabel penelitian yang digunakan yaitu :

1. Variabel X adalah kualitas pelayanan dengan indicator sebagai berikut :
 - a. Berwujud (*Tangible*)
 - b. Ketanggapan (*Reponsiveness*)
 - c. Jaminan (*Assurance*)
 - d. Keandalan (*Realibility*)
 - e. Empati (*Empathy*)
2. Variabel Y adalah pemberdayaan masyarakat dengan indicator sebagai berikut:
 - a. Kesejahteraan
 - b. Akses
 - c. Kesadaran kritis
 - d. Partisipasi
 - e. Kontrol

G. Metodologi penelitian

1. Jenis Penelitian

Jenis penelitian yang digunakan adalah penelitian dengan pendekatan deskriptif kuantitatif. Metode kuantitatif merupakan metode penelitian yang berlandaskan *positivistic* (data konkrit), data penelitian berupa angka-angka yang akan diukur menggunakan statistic sebagai alat uji perhitungan, berkaitan dengan masalah yang diteliti untuk menghasilkan suatu kesimpulan. *Filsafat positivistic* digunakan pada populasi atau sample tertentu.¹⁴ Cara memperoleh data dalam penelitian yaitu dengan menyebarkan kuesioner secara manual kepada pegawai dan masyarakat BUMDes Jambu Rejo bersatu.

2. Lokasi dan Waktu Penelitian

Tempat pengambilan data-data adalah lokasi dimana data diambil, sedangkan lokasi penelitian adalah tempat dimana masalah akan dipecahkan atau tempat dimana konsep diujikan. Penelitian ini dilakukan di BUMDes Jamburejo bersatu Kecamatan Sumber Harta Kabupaten Musi Rawas.

3. Populasi dan Sampel

a. Populasi

Populasi dalam penelitian ini adalah semua masyarakat desa Jambu Rejo Kecamatan Sumber Harta Kabupaten Musi Rawas yang menggunakan pelayanan BUMDES.

¹⁴ Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*, (Bandung: Alfabeta, 2013), hal.53.

Populasi pada penelitian ini sebanyak 120 orang. Pengambilan sampel pada penelitian ini mengambil syarat sampel sebagai berikut:

- 1) Masyarakat yang bertempat tinggal di Desa JambuRejo kecamatan Sumber Harta Kabupaten Musi Rawas
- 2) Masyarakat dan pegawai yang terlibat langsung dengan usaha yang dikelola oleh BUMDes (menjadi pelanggan).

b. Sampel

Menurut Arikunto sampel adalah sebagian atau wakil populasi yang diteliti. Sampel adalah bagian populasi yang hendak diteliti dan mewakili karakteristik populasi.¹⁵ Apabila populasi penelitian berjumlah kurang dari 100 maka sampel yang diambil adalah semuanya, namun apabila populasi penelitian berjumlah lebih dari 100 maka sampel dapat diambil antara 10-15% atau 20-25% atau lebih.

Dari populasi penelitian 120 orang dan dari teori Ari Kunto dalam penelitian ini mengambil 25%, jadi sampel pada penelitian ini adalah:

$$N \times 25\% \text{ (Arikunto)}$$

$$N = \text{Populasi}$$

$120 \times 25\% = 30,00$. Jadi pada penelitian ini dapat di tentukan sampel penelitian yaitu 30 orang.

¹⁵Fandi, I., & Rahmat, Z. (2021). Peran Olahraga Sebagai Strategi Peningkatan Komunikasi dan Elektabilitas Politik Anggota Dewan Perwakilan Rakyat Kota Banda Aceh. *Jurnal Hurriah: Jurnal Evaluasi Pendidikan dan Penelitian*, 2(3), 16-27.

Teknik *sampling* pada dasarnya dapat dikelompokkan menjadi dua, yaitu *probability sampling* dan *nonprobability sampling*. Teknik sampling yang digunakan oleh peneliti adalah *nonprobability sampling*.

Teknik pengambilan sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah purposive sampling. Purposive sampling adalah teknik penentuan sampel yang didasarkan pada pertimbangan peneliti mengenai sampel-sampel mana yang paling sesuai bermanfaat dan dianggap dapat mewakili suatu populasi. Dalam penelitian ini yang menjadi sampel yaitu 25% dari populasi.

Berdasarkan penjelasan diatas maka yang akan dijadikan sampel dalam penelitian ini adalah 30 orang yaitu pegawai BUMDes dan masyarakat yang sudah bertransaksi di BUMDes Jambu Rejo Kecamatan Sumber Harta Kabupaten Musi Rawas.

Tabel 1.1
Daftar responden

No	Nama	Jenis Kelamin	No	Nama	Jenis Kelamin
1	Iswanto	Laki-laki	16	Sumarwan	Laki-laki
2	Siti asiyah	Perempuan	17	Edi haryanto	Laki-laki
3	Nasrun	Laki-laki	18	Amrul khakim	Laki-laki
4	Anang suheri	Laki-laki	19	Sakinah	Perempuan
5	Sugiyanto	Laki-laki	20	Amri	Laki-laki
6	Sri rahayu	Perempuan	21	Siswanto	Laki-laki
7	Kamseno	Laki-laki	22	Ilham romadhan	Laki-laki
8	Siti asnah	Perempuan	23	Agus	Laki-laki

9	Marsidi	Laki-laki	24	Nur Aisyah	Perempuan
10	Sugimin	Laki-laki	25	Dedi fadli	Laki-laki
11	Tukimin	Laki-laki	26	Joni	Laki-laki
12	Eva riyana	Perempuan	27	M. Ikrom	Laki-laki
13	Mursid	Laki-laki	28	Gunawan	Laki-laki
14	Patonah	Perempuan	29	Wiono	Laki-laki
15	Dwi yuniati	Perempuan	30	Maryadi	Laki-laki

Sumber: hasil dari kuesioner/angket

4. Sumber Data

a. Data primer

Data primer adalah sumber data yang langsung memberikan data kepada pengumpul data. Data diambil oleh peneliti ialah pegawai BUMDes dan masyarakat yang sudah bertransaksi didalam BUMDes Jambu Rejo Kecamatan Sumber Harta Kabupaten Musi Rawas dengan memberikan kuesioner kepada pegawai BUMDes dan masyarakat sebagai responden.

b. Data Sekunder

Data sekunder adalah sumber data yang tidak langsung memberikan data kepada pengumpul data. Sumber data sekunder yang digunakan dalam penelitian ini berupa buku literature, jurnal, artikel, dan data-data lainnya.

5. Teknik Pengumpulan Data

a. Angket (Kuesioner)

Menurut Sugiono kuesioner merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberi sekumpulan pertanyaan atau pernyataan yang disiapkan kepada responden untuk dijawabnya.¹⁶

Kuesioner merupakan teknik pengumpulan data yang efisien bila peneliti tahu dengan pasti variabel yang akan diukur dan tahu apa yang bisa diharapkan dari responden. Selain itu, kuesioner juga cocok digunakan bila jumlah responden cukup besar dan tersebar di wilayah yang luas. Kuesioner dapat berupa pertanyaan/pernyataan tertutup atau terbuka dapat diberikan kepada responden secara langsung atau melalui *google form* kemudian data ini disebarkan kepada responden.

Adapun skala pengukuran dalam penelitian yang digunakan ialah skala *Likert*. Skala *Likert* digunakan untuk mengukur sikap, pendapat, dan persepsi seseorang atau sekelompok orang tentang fenomena sosial.¹⁷ Dimana pada skala ini dapat mengukur sikap, pendapat, dan persepsi seseorang atau sekelompok. Pada skala ini terdapat 5 kriteria yaitu:

Gambar 1.2
Skala kriteria

No	Jawaban	Keterangan	Nilai
1.	SS	Sangat Setuju	5
2.	S	Setuju	4
3.	R	Ragu-ragu	3
4.	TS	Tidak Setuju	2
5.	STS	Sangat Tidak Setuju	1

¹⁶Ibid, hal. 142

¹⁷Ibid, hal 93

6. Variabel Penelitian

a. Variabel Bebas (*Independent Variables*)

Variabel bebas merupakan suatu variabel yang mempengaruhi variabel lain. Variabel ini sering di sebut sebagai variabel stimulus, predictor, antecedent.¹⁸ Variabel bebas pada penelitian ini yaitu kualitas kinerja (X).

b. Variabel Terikat (*Dependent Variables*)

Variabel terikat adalah variabel yang dipengaruhi atau yang menjadi akibat karena adanya variabel bebas. Variabel terikat sering disebut sebagai variabel output, criteria, konsekuen.¹⁹ Variabel terikat pada penelitian ini adalah pemberdayaan masyarakat (Y).

7. Teknik Analisis Data

Alat survey adalah alat yang dapat mengumpulkan, mengolah, dan menginterpretasikan informasi dari responden dengan pola pengukuran yang sama.²⁰

a. Pengujian Kualitas Data

1) Uji Validitas

Validitas berasal dari kata *validity* yang mempunyai arti sejauh mana ketepatan dan kecermatan suatu instrument pengukur (tes) dalam melakukan fungsi ukurnya. Uji validitas digunakan untuk mengetahui seberapa cermat suatu instrument atau item-item dalam mengukur apa yang ingin diukur. Item kuesioner yang tidak valid berarti dapat mengukur

¹⁸Ibid, hal 39

¹⁹Ibid, hal 39

²⁰ Syofian Siregar, *Medote Penelitian Kuantitatif*, (Jakarta: Kencana, 2017), hal.46.

apa yang ingin diukur sehingga hasil yang didapat tidak akan dipercaya, sehingga item yang tidak valid harus dibuang atau diperbaiki. Metode pengambilan keputusan untuk uji validitas sebagai berikut :

a) Berdasarkan signifikansi

1. Jika nilai signifikansi $> 0,05$ maka item dinyatakan tidak valid
2. Jika nilai signifikansi $< 0,05$ maka item dinyatakan valid

b) Berdasarkan nilai korelasi

1. Jika nilai r hitung $< r$ tabel, maka item dinyatakan tidak valid
2. Jika nilai r hitung $> r$ tabel, maka item dinyatakan valid

2) Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas merupakan suatu pengukuran untuk mengetahui sejauh mana hasil pengukuran tetap konsisten apabila dilakukan pengukuran dua kali atau lebih terhadap gejala yang sama dengan menggunakan alat pengukur yang sama pula.²¹ Untuk menghitung reliabilitas peneliti menggunakan program SPSS 25.0. Instrumen dikatakan reliabel jika nilai dari *cronbach alpha* (α) $> 0,60$.

b. Uji Asumsi Klasik

1) Uji Normalitas

Uji normalitas untuk menguji apakah residual berdistribusi normal atau tidak. Untuk mengetahui residual normal atau tidak dapat dideteksi

²¹ Ibid, hal. 55

dengan nilai *kolmogorofsmirnov*. Apabila nilai signifikansinya $\alpha > 0,05$ maka berdistribusi normal.²²

2) Uji Homogenitas

Uji homogenitas digunakan untuk menguji apakah rata-rata antara tiga atau lebih kelompok data yang independen memiliki varian yang sama atau tidak. Uji ini biasanya sebagai prasyarat uji Independent Sample T Test dan *One Way ANOVA*. Metode pengambilan keputusan untuk uji homogenitas yaitu jika signifikansi $> 0,05$ maka H_0 diterima (varian sama) dan jika signifikansi $< 0,05$ maka H_0 ditolak (varian berbeda).²³

c. Uji Hipotesis

1) Analisis Regresi Linier Sederhana

Regresi linier sederhana digunakan hanya untuk satu variabel bebas (*independent*) dan satu variabel tak bebas (*dependent*). Tujuan penerapan metode ini adalah untuk meramalkan atau memprediksi besaran nilai variabel tak bebas (*dependent*) yang dipengaruhi oleh variabel bebas (*independent*).

Rumus :²⁴

$$Y = a + bX$$

Di mana :

a dan b = konstanta

Y = Variabel terikat

²² Duwi Priyatno, *Belajar alat analisis*, hal.97-105

²³ Duwi Priyatno, *Belajar alat analisis*, hal.109-115

²⁴*Ibid.*, hal. 284

X = Variabel Bebas

2) Uji t

Uji T bertujuan untuk mencari seberapa jauh pengaruh variabel independen secara individual dalam menerangkan variasi variabel dependen. Adapun ketentuan penerimaan atau penolakan apabila angka signifikansi dibawah atau sama dengan 0,05 maka H_0 diterima yang artinya signifikan dan sebaliknya, dengan ketentuan:

- a) Jika signifikansi $\geq \alpha$ (0,05), maka H_0 diterima dan H_a di tolak.
- b) Jika signifikansi $\leq \alpha$ (0,05), maka H_0 ditolak dan H_a di terima.

3) Uji Koefisien Determinasi (R^2)

Koefisien determinan (R^2) adalah sebuah koefisien yang menunjukkan seberapa besar persentase variabel–variabel independen. Semakin besar koefisien determinasinya, maka semakin baik variabel independen dalam menjelaskan variabel dependen. Dengan demikian regresi yang dihasilkan baik untuk mengistemasi nilai variabel dependen.²⁵

²⁵Ade Irma Suryani. S, *Analisis Pengaruh* ,hal.43

BAB II

LANDASAN TEORI

A. Kajian Teori

1. Kualitas Pelayanan

a. Pengertian Kualitas

Kotler merumuskan bahwa kualitas merupakan suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses, dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan. Gavin menyatakan lima macam perspektif kualitas yang berkembang. Kelima macam perspektif inilah yang bisa menjelaskan mengapa kualitas bisa di artikan secara beraneka ragam oleh orang yang berbeda dalam situasi yang berlainan.

Adapun kelima macam perspektif kualitas tersebut adalah:

1) Pendekatan Transentral (*Transcendental Approach*)

Dalam pendekatan ini kualitas dipandang sebagai keunggulan bawaan (*innate excellence*), dimana kualitas dapat dirasakan atau diketahui, tetapi sulit didefinisikan dan dioperasionalkan.

2) Pendekatan Berbasis Produk (*Product-Based Approach*)

Pendekatan ini menganggap bahwa kualitas merupakan karakteristik atau atribut yang dapat dikuantitatifkan dan dapat diukur.

3) Pendekatan Berbasis Pengguna (*User-Based Approach*)

Pendekatan ini didasarkan pada pemikiran bahwa kualitas tergantung pada orang yang memandangnya sehingga produk yang

paling memuaskan preferensi seseorang (misalnya, kualitas yang dirasakan merupakan produk kualitas paling tinggi).

4) Pendekatan Berbasis Manufaktur (*Manufacturing-Based approach*)

Pendekatan ini bersifat berdasarkan pasokan (*supply-based*) dan secara khusus memperlihatkan praktik-praktik perekayasaan dan kemanufakturan serta mendefinisikan kualitas sebagai kesesuaian atau kesamaan dengan persyaratan.

5) Pendekatan Berbasis Nilai (*Value-Based Approach*)

Kualitas dalam persepsi relatif sehingga produk yang paling bernilai adalah barang atau jasa yang paling tepat untuk dibeli (*best-buy*).

b. Pengertian Pelayanan

Zeithmal Dan Bitner mengemukakan bahwa pada dasarnya jasa atau pelayanan adalah seluruh aktivitas ekonomi dengan output selain produk dalam pengertian fisik, di konsumsi dan diproduksi pada saat yang bersama, memberikan nilai tambah, dan secara prinsip tidak berwujud (*tangible*) bagi pembeli pertamanya.

Menurut prinsip kotler, jasa atau layanan adalah setiap tindakan atau kegiatan yang dapat ditawarkan oleh suatu pihak kepada pihak lain, yang pada dasarnya tidak berwujud dan tidak mengakibatkan kepemilikan apapun. Produksi layanan bisa berkaitan dengan produk fisik atau sebaliknya.²⁶

c. Pengertian Kualitas Pelayanan

²⁶ Fitri Madona, *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Pada PT. Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang 16 Ilir Palembang* (Palembang: UIN Raden Fatah Palembang, 2017), hal. 20-24.

Kualitas Pelayanan Menurut Danang Sunyono dalam bukunya Riset Pemasaran dan Perilaku Konsumen adalah penyajian produk dan jasa sesuai ukuran yang berlaku di tempat tersebut diadakan dan penyampaiannya setidaknya sama dengan yang diinginkan dan diharapkan oleh konsumen.

Sedangkan Kualitas Pelayanan Menurut A. Usmara dalam bukunya Strategi Baru Manajemen Pemasaran mengatakan kualitas pelayanan merupakan tingkatan keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas tingkat keunggulan tersebut untuk memenuhi harapan pelanggan.

Fasilitas yang diberikan dalam melakukan pelayanan akan terlihat semu tanpa adanya *reliability* (kehandalan) dari pelaku bisnis. Kehandalan dalam pelayanan dapat dilihat dari ketepatan dalam memenuhi janji secara akurat dan terpercaya. Allah sangat menganjurkan setiap umatnya untuk selalu menepati janji yang telah ditetapkan seperti dijelaskan dalam Al Qur'an surat An-Nahl ayat 91, yaitu:²⁷

وَأَوْفُوا بِعَهْدِ اللَّهِ إِذَا عَاهَدْتُمْ وَلَا تَنْقُضُوا الْأَيْمَانَ بَعْدَ تَوْكِيدِهَا وَقَدْ
جَعَلْتُمُ اللَّهُ عَلَيْكُمْ كَفِيلًا إِنَّ اللَّهَ يَعْلَمُ مَا تَفْعَلُونَ (٩١)

“Dan tepatilah perjanjian dengan Allah apabila kamu berjanji dan janganlah kamu membatalkan sumpah-sumpah(mu) itu, sesudah meneguhkannya, sedang kamu Telah menjadikan Allah sebagai saksimu (terhadap sumpah itu). Sesungguhnya Allah mengetahui apa yang kamu perbuat”. (QS. An-Nahl:91)

Ayat diatas menjelaskan bahwa setiap manusia diwajibkan menepati janji yang telah ditetapkan, demikian juga dengan pelaku bisnis baik janji yang ditetapkan secara langsung maupun janjijanji dalam bentuk promosi,

²⁷ Tim Penerjemah Lajnah Penfashih Mushaf Al-Qur'an, *Al-Jumanatul*, hal.278

semuanya harus ditepati dan sesuai dengan kenyataan. Penawaran ketika promosi atau iklan yang tidak sesuai dengan kenyataan berarti telah mengingkari janji yang ditetapkan dan hal ini telah mengandung unsur penipuan yang akan merugikan pelanggan. Pelanggan lebih loyal pada perusahaan yang selalu menepati janji daripada perusahaan yang banyak menawarkan promosi mewah tapi tidak sesuai dengan kenyataan. Kualitas pelayanan juga dapat dilihat dari responsiveness (daya tanggap) karyawan, yang mana karyawan memiliki kemauan dan memberikan pelayanan yang cepat dan tepat kepada pelanggan. Memberikan pelayanan dengan cepat dan tepat menunjukkan pelaku bisnis yang professional.²⁸

d. Etika Pelayanan Nasabah

Secara umum etika pelayanan yang dapat diberikan oleh pegawai bank dalam rangka pelayanan adalah sebagai berikut :

- 1) Mengucapkan salam pada saat bertemu dengan nasabah, seperti selamat, selamat siang atau selamat sore, jika kita sudah tahu agama nasabah, misalnya muslim maka ucapkan *assalammu'alaikum*.
- 2) Setelah mengucapkan salam, segera memepersilahkan nasabah untuk masuk atau duduk dengan sopan.
- 3) Baik mengucapkan salam maupun memepersilahkan nasabah masuk atau duduk selalu dengan ramah dan murah senyum.
- 4) Bertanya tentang keperluan nasabah secara ramah, sopan dan lemah lembut.

²⁸ Ade Irma Suryani. S, *Analisis Pengaruh*, hal.27

- 5) Biasakan mengucapkan tolong atau maaf saat meminta nasabah mengisi formulir atau menunggu sebentar. Ucapkan kata terima kasih apabila nasabah memberikan saran atau hendak pamit setelah menyelesaikan masalahnya.

e. Indikator Kualitas Pelayanan

- 1) Berwujud (*Tangible*)

Indikator dari *tangible* untuk mengetahui seberapa baik penampilan yang dapat diandalkan.

- 2) Ketanggapan (*Reponsiveness*)

Indikator dari *reponsiveness* untuk mengetahui seberapa baik perusahaan berupaya untuk mengetahui dan memberikan jasa yang cepat kepada pelanggan.

- 3) Jaminan (*Assurance*)

Indikator dari *assurance* untuk mengetahui seberapa baik pengetahuan, keramahan, dan kemampuan para pegawai melakukan tugas secara spontan dan menjamin kinerja yang baik sehingga menimbulkan kepercayaan dan keyakinan pelanggan.

- 4) Keandalan (*Reliability*)

Indikator dari *reliability* untuk mengetahui seberapa baik kemampuan untuk memberikan jasa sesuai dengan yang dijanjikan dengan akurat dan terpercaya sesuai dengan harapan pelanggan.

- 5) Empati (*Empathy*)

Indikator dari *empathy* untuk mengetahui seberapa baik perusahaan memahami keinginan pelanggan dan memberikan sentuhan/perhatian secara ikhlas kepada setiap pelanggan.

f. Ciri-Ciri Pelayanan Yang Baik

Berikut adalah beberapa ciri pelayanan yang baik yang harus diikuti oleh manajemen dalam melayani nasabah :

- 1) Tersedianya karyawan yang baik, kenyamanan nasabah sangat tergantung dari karyawan yang melayaninya. Karyawan harus bersikap ramah, sopan dan santun, dan menarik dalam melayani nasabah. Dan juga karyawan harus cepat tanggap, pandai berbicara, menyenangkan serta pintar dalam membaca suasana, karyawan juga harus mampu mengikat dan mengambil hati nasabah semakin tertarik untuk bertransaksi.
- 2) Tersedianya sarana dan prasarana yang baik, pada dasarnya nasabah ingin di layani secara prima, untuk melayani nasabah, salah satu hal yang paling penting diperhatikan. Dan juga kualitas dan kuantitas sumber daya manusia adalah sarana dan prasarana yang dimiliki perusahaan. Peralatan dan fasilitas yang dimiliki seperti ruang tunggu dan ruang untuk menerima tamu harus dilengkapi berbagai fasilitas sehingga membuat nasabah nyaman.
- 3) Bertanggung jawab kepada setiap nasabah sejak awal hingga selesai, artinya dalam menjalankan kegiatan pelayanan karyawan harus mampu melayani dari awal sampai tuntas atau selesai. Nasabah akan merasa puas

jika karyawan bertanggung jawab terhadap pelayanan yang diinginkan.

Jika terjadi sesuatu, karyawan yang dari awal menangani masalah tersebut.

- 4) Mampu melayani secara cepat dan tepat, artinya dalam melayani nasabah diharapkan karyawan harus melakukan sesuai prosedur. Melayani secara cepat artinya melayani dalam batasan waktu yang normal. Pelayanan untuk setiap transaksi sudah memiliki standar waktu tersendiri. Proses yang terlalu lama dan berbelit akan membuat nasabah menjadi tidak betah dan malas.
- 5) Mampu berkomunikasi, mampu berkomunikasi artinya karyawan harus mampu dengan cepat memahami keinginan nasabah. Komunikasi harus dapat membuat pelanggan senang, sehingga jika nasabah mempunyai masalah, nasabah tidak segan – segan mengemukakan kepada karyawan.
- 6) Memberikan jaminan dan keberhasilan setiap transaksi, artinya karyawan harus menjaga keberhasilan nasabah yang berkaitan dengan uang dan pribadi nasabah. Pada dasarnya menjaga rahasia nasabah sama artinya dengan menjaga rahasia perusahaan. Karena menjaga rahasia nasabah merupakan ukuran kepercayaan nasabah kepada perusahaan.
- 7) Memiliki pengetahuan dan kemampuan yang baik, untuk menjadi karyawan yang khusus melayani pelanggan harus memiliki pengetahuan dan kemampuan tertentu. Karena tugas karyawan selalu berhubungan dengan manusia, karyawan perlu dididik khusus mengenai kemampuan dalam bekerja. Kemampuan dalam bekerja akan mampu mempercepat proses pekerjaan sesuai waktu yang diinginkan.

- 8) Berusaha memahami kebutuhan nasabah, artinya karyawan harus cepat tanggap terhadap apa yang diinginkan nasabah. Karyawan yang lambat akan membuat nasabah bosan dan marah. Usahakan mengerti dan memahami keinginan dan kebutuhan nasabah secara cepat dengan cara mendengar terlebih dulu keinginannya.
- 9) Mampu memberikan kepercayaan kepada nasabah, kepercayaan kepada calon nasabah kepada perusahaan mutlak diperlukan sehingga calon nasabah mau menjadi nasabah perusahaan yang bersangkutan. Demikian pula untuk menjaga nasabah yang lama perlu dijaga kepercayaannya agar nasabah tersebut tidak meninggalkan perusahaannya.

g. Bentuk Pelayanan

Pelayanan umum yang dilakukan oleh siapapun, bentuknya tidak terlepas dari tiga macam yaitu:

1) Pelayanan Dengan Lisan

Pelayanan ini dilakukan oleh petugas-petugas di bidang hubungan masyarakat (HUMAS), bidang layanan informasi dan bidang-bidang lain yang tugasnya memberikan penjelasan atau keterangan kepada siapapun yang memerlukannya. Agar supaya layanan lisan sesuai dengan yang diharapkan.

2) Pelayanan Melalui Tulisan

Pelayannan ini merupakan bentuk layanan yang paling menonjol dalam pelaksanaan tugas. Pada dasar layanan melalui tulisan cukup efisien terutama bagi layanan jarak jauh karena faktor biaya. Agar layanan dalam bentuk tulisan dapat memuaskan pihak yang dilayani, suatu hal yang harus diperhatikan ialah faktor kecepatan, baik dalam pengolahan masalah maupun dalam proses penyelesaiannya.

3) Pelayanan Dalam Bentuk Perbuatan

Pada umumnya dalam bentuk perbuatan 70-80% dilakukan oleh petugas-petugas tingkat menengah dan bawah. Karenah itu faktor keahlian dan ketempilan petugas tersebut sangat menentukan terhadap hasil perbuatan atau pekerjaan. Agar layanan dapat memuaskan kepada orang atau sekelompok orang yang dilayani, maka si pelaku dalam hal ini petugas harus dapat memenuhi persyaratan pokok, ialah :

- a) Tingkahlaku yang sopan
- b) Cara penyampaian sesuatu yang berkaitan dengan apa yang seharusnya diterima oleh orang yang bersangkutan
- c) Waktu penyampaian yang tepat
- d) Keramahtamahan.²⁹

h. Pelayanan Berkualitas

Pelayanan berkualitas/ pelayanan prima yaitu untuk memberikan pelayanan yang terbaik tidaklah mudah, terutama dengan variasi konsumen

²⁹ Nur Ida Rosadiyah, *Pengaruh Kualitas Pelayanan, Atribut Produk Islam, Dan Nilai Nasabah Terhadap Kepuasan Nasabah Pada PT Asuransi Jiwa Syariah Bumi Putera Kudus* (Kudus: IAIN Kudus, 2019), hal. 8-14.

yang ada pada saat ini. Akan tetapi setiap bisnis dapat menghadirkan pelayanan prima ke dalam bisnis selama mengetahui konsep dan apa yang harus dilakukan. Berikut adalah tujuh konsep dasar pelayanan yang diperlakukan dalam setiap bisnis :

1) Sikap

Hal pertama yang harus dimiliki untuk memberikan pelayanan terbaik dan prima adalah sikap yang baik. Yang dimaksud sikap baik dalam hal ini cukup luas, tapi bisa dimulai dari menjadi rapi, ramah dan perhatian. Ketiga sikap tersebut dapat membuat pelanggan menjadi nyaman dan senang sehingga berpeluang untuk kembali lagi.

2) Perhatian

Seperti halnya wanita, para pelanggan juga senang jika mendapatkan perhatian dari para pegawai. Oleh karena itu, ketika ada pelanggan datang, berikanlah perhatian kecil seperti memberikan sapaan hangat dan senyuman. Bentuk perhatian kecil seperti ini akan membuat pelanggan diperhatikan dan diterima dengan hangat.

Selain itu, ketika konsumen membutuhkan sesuatu, para pegawai harus bersikap responsif dan reaktif. Jangan menunda dalam melayani konsumen terutama jika mereka sudah siap dan butuh dilayani. Sikap dan perhatian kecil seperti ini sebenarnya tidak tertulis dalam SOP, namun akan sangat membantu jika dijalankan.

3) Tindakan

Konsep terakhir yang perlu diperhatikan dalam pelayanan prima adalah tindakan. Konsep ini berhubungan dengan dua konsep sebelumnya, dimana sikap dan perhatian harus ditunjukkan dalam bentuk tindakan nyata. Salah satu contoh simple tindakan yang menunjukkan sikap baik serta perhatian kepada pelanggan adalah membukakan pintu ketika ada pelanggan ingin masuk atau keluar.

4) Kemampuan

Sikap yang ramah tidaklah cukup untuk memberikan pelayanan yang terbaik, namun juga dibutuhkan kemampuan yang baik. Contohnya jika seseorang bertugas sebagai tukang masak, maka orang tersebut harus memiliki kemampuan masak yang handal untuk dapat memberikan pelayanan prima. Hal ini pun berlaku untuk posisi yang lain juga.

5) Penampilan

Pelayanan yang baik tidak hanya bisa ditunjukkan melalui sikap namun juga bisa dari penampilan. Penampilan bisa dinilai dari dua hal yaitu penampilan luar serta penampilan non-fisik seperti gaya berbicara. Untuk memberikan penampilan fisik yang baik, berikanlah seragam agar semua pegawai dapat terlihat seragam dan enak dipandang.

Selanjutnya, untuk penampilan non-fisik, berikanlah pelatihan mengenai tata cara berbicara atau bagaimana bersikap dengan orang. Contohnya, jika bisnis yang dimiliki pelanggan utamanya adalah orang tua, maka pastikan para pegawai mengetahui cara berhadapan dengan

orang tua. Karena cara berbicara dengan anak muda dan orang tua sangat berbeda.

6) Bertanggung Jawab

Setiap pegawai harus memiliki rasa tanggung jawab dalam menjalankan pekerjaannya. Ketika pegawai bertanggung jawab, maka tugas yang dijalankan akan berjalan dengan baik dan maksimal. Hal ini tentunya akan mempengaruhi pelayanan yang diberikan kepada para pelanggan.

7) Simpati

Hal terakhir yang perlu diperhatikan dalam memberikan pelayanan adalah rasa simpati terhadap pelanggan. Namun, terkadang ada kondisi dimana pegawai harus memiliki rasa simpati kepada para pelanggan. Contohnya, jika ada ibu hamil atau orang tua yang mengantri, ada baiknya jika pelanggan didahulukan terlebih dahulu.

Pelayanan prima merupakan salah satu kunci penting dalam menjalankan sebuah bisnis, terutama untuk bisnis jasa. Saat ini banyak perusahaan yang menjual produk atau jasa yang serupa, namun pelayanan yang diberikan berbeda. Dan hal inilah yang dapat membedakan satu perusahaan dengan perusahaan yang lain.

Salah satu tujuan dari memberikan pelayanan yang prima adalah memberikan kepuasan terhadap pelanggan yang datang. Apabila pelanggan yang datang puas dan senang terhadap pelayanan yang

diberikan, maka mereka akan berpotensi datang kembali. Hal ini bisa membuat mereka menjadi pelanggan tetap atau loyal terhadap perusahaan.

Jika pelanggan merasa puas dan senang, maka tidak menutup peluang pelanggan tersebut merekomendasikan tempat tersebut kepada orang lain. Cara ini tentunya akan memberikan manfaat kepada perusahaan dan berpotensi memberikan tambahan *income*.

2. Pengertian Karyawan

a. Pengertian Kinerja

Menurut Suyadi, performance atau kinerja adalah hasil kerja yang dapat dicapai seseorang atau sekelompok orang dalam suatu organisasi, sesuai dengan wewenang dan tanggungjawab masing-masing dalam rangka upaya mencapai tujuan organisasi bersangkutan secara legal, tidak melanggar hukum dan sesuai dengan moral ataupun etika.

Sedangkan menurut Anwar Prabu, kinerja (prestasi kerja) adalah hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dicapai oleh seseorang pegawai dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan tanggungjawab yang diberikan kepadanya.

Maka dapat disimpulkan bahwa kinerja merupakan suatu kondisi yang harus diketahui dan dikonfirmasi kepada pihak tertentu untuk mengetahui tingkat pencapaian hasil suatu instansi dihubungkan dengan visi yang diemban suatu organisasi atau perusahaan serta mengetahui dampak positif dan negatif dari suatu kebijakan operasional. Kinerja merupakan indikator

dalam menentukan bagaimana usaha untuk mencapai tingkat produktivitas yang tinggi dalam suatu organisasi atau instansi.

b. Kinerja Karyawan

Dalam buku yang berjudul “Manajemen SDM” menurut Henry kinerja karyawan adalah tingkat terhadap mana para karyawan mencapai persyaratan-persyaratan pekerjaan. Kinerja merupakan perilaku nyata yang ditampilkan setiap orang sebagai prestasi kerja yang dihasilkan oleh karyawan sesuai perannya di dalam instansi. Maka kesimpulannya, kinerja karyawan merupakan hasil dan keluaran yang dihasilkan oleh seorang karyawan sesuai dengan perannya dalam organisasi dalam suatu periode tertentu. Kinerja karyawan yang baik adalah salah satu faktor yang sangat penting dalam upaya instansi untuk meningkatkan produktivitas. Kinerja seorang karyawan merupakan hal yang bersifat individual, karena setiap karyawan mempunyai tingkat kemampuan yang berbeda-beda dalam mengerjakan tugasnya.³⁰

c. Penilaian Kinerja

Penilaian kinerja (*performance appraisal*) pada dasarnya merupakan faktor kunci guna mengembangkan suatu organisasi secara efektif dan efisien, karena adanya kebijakan atau program yang lebih baik atas sumber daya manusia yang ada dalam organisasi. Penilaian kinerja individu sangat bermanfaat bagi dinamika pertumbuhan organisasi secara keseluruhan,

³⁰ Wartono, G., & Suyadi, S. (2020). Pengaruh Motivasi Kerja dan Kepemimpinan terhadap Kinerja Pegawai di Dinas Koperasi Usaha Kecil dan Menengah Kabupaten Musi Rawas. *Journal of Management and Bussines (JOMB)*, 2(1), 99-109

melalui penilaian tersebut maka dapat diketahui kondisi sebenarnya tentang bagaimana kinerja karyawan.

Penilaian kinerja karyawan khususnya dalam bidang jasa dapat disimpulkan sebagai berikut :

- 1) Pelayanan yang kondusif
- 2) Kedisiplinan
- 3) Tanggungjawab
- 4) Kecepatan dan ketepatan waktu
- 5) Keramahan dan kesopanan
- 6) Hubungan yang baik dengan pelanggan
- 7) Kecekatan
- 8) Penampilan.³¹

d. Tujuan Penilaian Kinerja

Tujuan diadakannya penilaian kinerja bagi para karyawan dibagi menjadi dua :

- 1) Tujuan evaluasi seorang manajer menilai kinerja dari masa lalu seorang karyawan dengan menggunakan tingkatan deskriptif untuk menilai kinerja dan dengan data tersebut berguna dalam mengambil keputusan-keputusan promosi, demosi, terminasi, dan kompensasi.
- 2) Tujuan Pengembangan Seorang manajer mencoba untuk meningkatkan kinerja seorang karyawan di masa yang akan datang.

³¹ Mesran, M., Afriany, J., & Sahir, S. H. (2019, September). Efektifitas Penilaian Kinerja Karyawan Dalam Peningkatan Motivasi Kerja Menerapkan Metode Rank Order Centroid (ROC) dan Additive Ratio Assessment (ARAS). In *Prosiding Seminar Nasional Riset Information Science (SENARIS)* (Vol. 1, pp. 813-821).

e. Manfaat Penilaian Kinerja

Kontribusi hasil-hasil penilaian merupakan suatu yang sangat bermanfaat bagi perencanaan kebijakan organisasi adapun secara terperinci penilaian kinerja bagi organisasi adalah :

- 1) Penyesuaian-penyesuaian kompensasi
- 2) Perbaikan kinerja
- 3) Kebutuhan latihan dan pengembangan
- 4) Pengambilan keputusan dalam hal penempatan promosi, mutasi, pemecatan, pemberhentian, dan perencanaan tenaga kerja
- 5) Kepentingan penelitian pegawai
- 6) Membantu diagnosis terhadap kesalahan desain karyawan.³²

3. Badan Usaha Milik Desa (BUMDes)

a. Pengertian Badan Usaha Milik Desa

Dalam buku panduan BUMDes yang dikeluarkan Departemen Pendidikan Nasional, BUMDes merupakan Badan Usaha Milik Desa yang didirikan atas dasar kebutuhan dan potensi desa sebagai upaya peningkatan kesejahteraan masyarakat. Berkenaan dengan perencanaan dan pendiriannya, BUMDes dibangun atas prakarsa dan partisipasi masyarakat. BUMDes juga merupakan perwujudan partisipasi masyarakat desa secara keseluruhan, sehingga tidak menciptakan model usaha yang di hegemoni oleh kelompok tertentu ditingkat desa. Artinya tata aturan ini terwujud dalam mekanisme

³² Abdurrahman, A. Y., Mukhtar, A., Masradin, M., Mutmainnah, I., & Bahriansyah, B. (2021). Pelaksanaan Penilaian Kinerja Pegawai Kecamatan. *YUME: Journal of Management*, 4(3).

kelembagaan yang solid. Penguatan kapasitas kelembagaan akan terarah pada adanya tata aturan yang mengikat seluruh anggota (one for all).³³ Beberapa pengertian Badan Usaha Milik Desa (BUMDes) diantaranya :

- 1) BUMDes merupakan salah satu strategi kebijakan untuk menghadirkan institusi negara (kementerian desa KDTT) dalam kehidupan bermasyarakat dan bernegara di desa (selanjutnya disebut desa tradisi berdesa).
- 2) BUMDes merupakan salah satu strategi kebijakan membangun Indonesia dari pinggiran melalui pengembangan usaha ekonomi desa yang bersifat kolektif.
- 3) BUMDes merupakan salah satu strategi kebijakan untuk meningkatkan kualitas hidup manusia Indonesia didesa.
- 4) BUMDes merupakan salah satu bentuk kemandirian ekonomi desa dengan menggerakkan unit-unit usaha yang strategis bagi usaha ekonomi kolektif desa.³⁴

Pasal 213 undang-undnag nomor 32 tahun 2004 tentang pemerintah daerah disebutkan:

- 1) Ayat 1 : “desa dapat mendirikan badan usaha milik desa sesuai dengan kebutuhan dan potensi desa

³³ Buku panduan pendirian dan pengelolaan Badan usaha Milik Desa (BUMDes), (Departemen pendidikan nasional: Pusat kajian dinamika Sistem Pembangunan (PKDSP) fakultas ekonomi Universitas Brawijaya, 2007), hal. 4

³⁴ Anom Surya Putra, *Badan Usaha Milik Desa: Spirit Usaha Kolektif Desa*, (Jakarta: kementerian desa, pembangunan desa tertinggal dan transmigrasi RI, 2015) hal.34.

- 2) Ayat 2 : “badan usaha milik desa sebagaimana dimaksud pada ayat 1 berpedoman pada perundang-undangan”
- 3) Ayat 3 : “badan usaha milik desa sebagaimana dimaksud pada ayat 1 dapat melakukan pinjaman sesuai peraturan perundangundangan.

Menurut undang-undang tahun 2014 pasal 6 ayat 1 mengatakan: “Badan usaha Milik Desa atau BUMDes adalah badan usaha yang seluruh atau sebagian besar modalnya dimiliki oleh desa melalui penyertaan secara langsung yang berasal dari kekayaan desa yang dipisahkan guna mengelola aset, jasa pelayanan, dan usaha lainnya untuk sebesar-besarnya kesejahteraan masyarakat desa”.

Badan usaha milik desa (BUMDes) adalah lembaga usaha desa yang dikelola oleh masyarakat dan pemerintah desa dalam upaya memperkuat perekonomian desa dan dibentuk berdasarkan kebutuhan potensi desa.³⁵

Lebih lanjut, pengaturan tentang BUMDes di atur dalam pasal 87 UU nomor 6 tahun 2014 tentang desa yaitu:

- 1) Ayat 1: “desa dapat mendirikan Badan Usaha Milik Desa yang disebut BUMDes.
- 2) Ayat 2: “BUMDes dikelola dengan semangat kekeluargaan dan kegotongroyongan.
- 3) Ayat 3: “BUMDes dapat menjalankan usaha dibidang ekonomi dan/atau pelayanan sesuai dengan ketentuan peraturan perundangundangan.

Pasal 88

³⁵ *Ibid*

- 1) Ayat 1: “pendirian BUMDes disepakati melalui musyawarah Desa.
- 2) Ayat 2: “Pendiri BUMDes sebagai mana dimaksud pada ayat 1 ditetapkan dengan peraturan desa.

Dalam penjelasan pasal 87 ayat 1 UU Nomor 6 Tahun 2014 tentang pemerintah desa disebutkan “BUMDes secara spesifik tidak dapat disamakan dengan badan hukum seperti PT, CV, atau Koperasi. Oleh karena itu, BUMDes merupakan suatu badan usaha bercirikan desa dalam pelaksanaan kegiatannya disamping untuk membantu penyelenggara pemerintah desa, juga untuk memenuhi kebutuhan masyarakat desa. BUMDes juga dapat melaksanakan fungsi pelayanan jasa, perdagangan, dan pengembangan ekonomi lainnya.

Karakteristik dari BUMDes terhadap lembaga ekonomi lainnya. Perbedaannya itu antara lain:

- 1) Modal usaha ini dimiliki oleh desa dan dikelola secara bersama.
- 2) Dana usaha bersal dari desa 51% dan dari masyarakat 49% melalui penyertaan modal (saham atau andil).
- 3) Operasionalnya menggunakan falsafah bisnis yang berakar dari budaya lokal (*local wisdom*)
- 4) Bidang usaha yang dijalankan didasarkan kepada potensi dan hasil informasi pasar .
- 5) Keuntungan yang diperoleh ditujukan untuk meningkatkan kesejahteraan anggota (penyertaan modal) dan masyarakat melalui kebijakan desa (*village policy*).

- 6) Difasilitasi oleh pemerintah, pemprov, pemkab, dan pemdes.
- 7) Pelaksanaan operasionalisasi dikontrol secara bersama (Pemdes, BPD dan Anggota).³⁶

b. Tujuan Pendirian Badan Usaha Milik Desa (BUMDes)

BUMDes pada dasarnya merupakan bentuk konsolidasi atau penguatan terhadap lembaga-lembaga ekonomi desa. Berikut ini tujuan BUMDes yaitu:

- 1) Meningkatkan perekonomian desa
- 2) Mengoptimalkan aset desa agar bermanfaat untuk kesejahteraan desa
- 3) Meningkatkan usaha masyarakat dalam pengelolaan potensi ekonomi desa
- 4) Mengembangkan rencana kerja sama usah antar desa dan/atau dengan pihak ketiga
- 5) Menciptakan peluang dan jaringan pasar yang mendukung kebutuhan layanan umum warga
- 6) Membuka lapangan kerja
- 7) Meningkatkan kesejahteraan masyarakat melalui perbaikan pelayanan umum, pertumbuhan dan pemerataan ekonomi desa dan
- 8) Meningkatkan pendapatan masyarakat desa dan pendapatan asli desa.³⁷

Pengelolaan dan pendirian BUMDes merupakan salah satu upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat yang wujudnya sebagai lembaga ekonomi produktif sehingga pengelolaan badan usahanya berjalan secara efektif, efisien, profesional, dan mandiri. Pendirian BUMDes sebagai salah satu

³⁶ *Ibid*, hal.4-5

³⁷ *Ibid*, hal.43.

sumber pendapatan asli desa dan membawa manfaat tersendiri bagi desa yang mendirikaninya. Selain untuk peningkatan pendapatan asli desa, BUMDes juga bertujuan untuk meningkatkan kesejahteraan masyarakat.

c. Prinsip-prinsip Badan Usaha Milik Desa (BUMDes)

1) Prinsip BUMDes

- a) Bumdes bersifat terbuka, semua warga masyarakat desa bisa mengakses semua kegiatannya.
- b) Bumdes adalah bersifat sosial (Social interpreneurship), tidak semata-mata mencari keuntungan.
- c) Bumdes harus dikelola oleh pihak-pihak yang independen. Pengelola tidak boleh dari unsur pemerintah desa.
- d) Bumdes tidak boleh mengambil alih kegiatan masyarakat desa yang sudah jalan tetapi bagaimana bumdes mengkonsolidasikan dalam meningkatkan kualitas usaha mereka.

2) Prinsip umum pengelola BUMDes

Prinsip-prinsip pengelolaan bumdes penting untuk dielaborasi atau diuraikan agar dipahami dan dipersepsikan dengan cara yang sama oleh pemerintah desa, anggota (penyerta modal), BPD, Pemkab, dan masyarakat. Prinsip tersebut adalah:

- a) Kooperatif, semua komponen yang terlibat dalam BUMDes harus mampu melakukan kerjasama yang baik demi pengembangan dan kelangsungan hidup usahanya.

- b) Partisipatif, semua komponen yang terlibat didalam bumdes harus bersedia secara sukarela atau meminta memberikan dukungan dan kontribusi yang dapat mendorong kemajuan usaha BUMDes.
- c) Emansipatif, semua komponen yang terlibat dalam BUMDes harus diperlakukan sama tanpa memandang golongan, suku, dan agama.
- d) Transparan, aktivitas yang berpengaruh terhadap kepentingan masyarakat umum harus dapat diketahui dalam segenap lapisan masyarakat dengan mudah terbuka.
- e) Akuntabel, seluruh kegiatan usaha harus dapat dipertanggung jawabkan secara teknis maupun administratif.
- f) Sustainable, kegiatan usaha harus dapat dikembangkan dan dilestarikan oleh masyarakat dalam wadah BUMDes.³⁸

Terkait dengan implementasi alokasi dana Desa (ADD), maka proses penguatan ekonomi desa melalui BUMDes diharapkan agar lebih berdaya. Hal ini adanya penopang yakni dana anggaran desa yang semakin besar, sehingga memungkinkan ketersediaan permodalan yang cukup untuk pendirian BUMDes. Hal yang paling penting dalam upaya penguatan ekonomi desa adalah memperkuat kerjasama (*Cooperatif*), membangun kebersamaan/menjalin semua keretakan disemua lapisan masyarakat desa. sehingga itu menjadi gaya gotong royong (*steam engine*) dalam upaya pengentasan kemiskinan, pengangguran dan membuka akses pasar.³⁹

³⁸ Buku panduan pendirian dan pengelolaan Badan usaha Milik Desa (BUMDes), *Ibid*, h.13

³⁹ *Ibid*

d. Pembentukan BUMDes

Tujuan awal pembentukan badan usaha milik Desa (BUMDes) dimaksud untuk mendorong atau menampung seluruh kegiatan peningkatan pendapatan masyarakat, baik yang berkembang menurut adat istiadat dan budaya setempat, maupun kegiatan perekonomian yang diserahkan untuk dikelola oleh masyarakat melalui program atau proyek pemerintah pusat dan pemerintah daerah. Sebagai sebuah usaha desa, pembentukan BUMDes adalah benar-benar untuk memaksimalkan potensi masyarakat desa baik itu potensi ekonomi, sumber daya alam, ataupun sumberdaya manusia.

Secara spesifik, pendirian BUMDes adalah untuk menyerap tenaga kerja desa meningkatkan kreatifitas dan peluang usaha ekonomi produktif mereka yang berpenghasilan rendah. Sasaran pemberdayaan ekonomi masyarakat desa melalui BUMDes ini adalah untuk melayani masyarakat desa dalam mengembangkan usaha produktif. Tujuan lainnya adalah untuk menyediakan media beragam usaha dalam menunjang perekonomian masyarakat desa sesuai dengan potensi desa dan kebutuhan masyarakat.

Perubahan/sikap dan cara pandang masyarakat merupakan pondasi yang kokoh bagi terbangunnya lembaga masyarakat yang mandiri, melalui pemberdayaan para pelaku-pelakunya, agar mampu bertindak sesuai dengan harkat dan martabatnya sebagai manusia yang mampu menerapkan nilai-nilai luhur dalam kehidupan bermasyarakatnya sehari-hari. kemandirian lembaga masyarakat ini dibutuhkan sebagai wadah perjuangan kaum miskin, yang

mandiri dan berkelanjutan dalam menyuarakan aspirasi serta kebutuhan mereka dan mampu mempengaruhi proses pengambilan keputusan berkaitan dengan kebijakan publik ditingkat lokal agar lebih berorientasi kemasyarakatan miskin dalam mewujudkan tata pemerintahan yang baik (good governance), baik ditinjau dari aspek ekonomi, lingkungan, termasuk perumahan dan permukiman, maupun sosial.⁴⁰

Penyusunan rencana usaha penting untuk dibuat dalam periode 1 sampai 3 tahun. Tujuannya agar pengelola BUMDes memiliki pedoman yang jelas apa yang harus dikerjakan dan dihasilkan dalam upaya mencapai tujuan yang ditetapkan dan kinerjanya menjadi terukur. Penyusunan rencana usaha dibuat bersama dengan dewan komisaris BUMDes. Poin lain yang juga dibahas adalah melakukan proses rekrutmen dan sistem penggajian dan pengupahan. Untuk menetapkan orang-orang yang akan menjadi pengelola BUMDes dapat dilakukan secara Musyawarah. Namun pemilihannya harus didasarkan pada kriteria tertentu. Kriteria itu dimaksudkan agar pemegang jabatan di BUMDes mampu menjalankan tugas-tugasnya dengan baik.⁴¹

Selain tahap-tahap pembentukan, ada beberapa syarat yang harus dipenuhi dalam pembentukan BUMDes yang bertuang dalam peraturan menteri dalam negeri nomor 39 tahun 2010 tentang Badan Usaha Milik Desa pasal 5, syarat-syarat pembentukan BUMDes di antaranya yaitu:

⁴⁰ Wahyudin kessa, perencanaan pembangunan desa, (Jakarta: kementerian desa, pembangunan daerah tertinggal, dan transmigrasi Republik Indonesia, 2015)

⁴¹ *Ibid*

- 1) Atas inisiatif pemerintah desa dan atau masyarakat berdasarkan musyawarah warga desa.
- 2) Adanya potensi usaha ekonomi masyarakat.
- 3) Sesuai dengan kebutuhan masyarakat, terutama dalam pemenuhan kebutuhan pokok.
- 4) Tersedianya sumber daya desa yang belum dimanfaatkan secara optimal, terutama kekayaan desa.
- 5) Tersedianya sumberdaya manusia yang mampu mengelola badan usaha sebagai aset penggerak perekonomian masyarakat desa.
- 6) Adanya unit-unit usaha masyarakat yang merupakan kegiatan ekonomi warga masyarakat yang dikelola secara parsial dan kurang terakomodasi.
- 7) Untuk meningkatkan pendapatan masyarakat dan pendapatan asli desa.

4. Pemberdayaan Masyarakat

a. Pengertian Pemberdayaan masyarakat

Pemberdayaan dalam *oxfort English dictionary* merupakan terjemahan dari kata empowerment yang mengandung dua pengertian : (1) to give power to (memberikan kekuasaan, mengalihkan kekuatan atau mendelegasikan otoritas pada pihak lain), (2) to give ability to enable (usaha untuk memberikan kemampuan). Pemberdayaan berasal dari kata daya yang berarti kekuatan atau kemampuan. Berdaya suatu kondisi atau keadaan keadaan yang mendukungnya kekuatan atau kemampuan. Pemberdayaan merupakan suatu upaya untuk meningkatkan kemampuan dan potensi yang dimiliki oleh suatu masyarakat sehingga mereka dapat mengaktualisasikan jati diri, hasrat

dan martabatnya secara maksimal untuk bertahandan mengembangkan diri secara mandiri.⁴²

- 1) pemberdayaan yang bertujuan untuk meningkatkan kekuasaan orang-orang yang lemah atau tidak beruntung.
- 2) pemberdayaan merupakan sebuah proses dengan mana orang menjadi cukup kuat untuk berpartisipasi dalam berbagai pengontrolan atas dan mempengaruhi terhadap kejadian-kejadian serta lembaga-lembaga yang mempengaruhi kehidupannya. Pemberdayaan menekankan bahwa orang memperoleh keterampilan, pengetahuan, dan kekuasaan yang cukup untuk mempengaruhi kebutuhannya dan kehidupan orang lain yang menjadi perhatiannya.
- 3) pemberdayaan menunjuk pada usaha pengalokasian kembali kekuasaan melalui perubahan struktur sosial.
- 4) pemberdayaan merupakan suatu cara dengan mana rakyat, organisasi, dan komunitas diarahkan agar mampu menguasai (atau berkuasa atas) kehidupannya.

Pemberdayaan adalah upaya untuk membangun masyarakat, dengan mendorong, memotivasi, membangkitkan kesadaran akan potensi yang dimiliki dan berupaya untuk mengembangkan potensi itu menjadi tindakan nyata.⁴³

⁴² Anita Fauziah, *Pemberdayaan Masyarakat*, (Malang: Kencana, 2009), hal.17.

⁴³ Zubacdy, *Pengembangan Masyarakat : Wacana Dan Praktek*, (Kencana Prenada Media Group: Jakarta, 2013) edisi Ke-1, hal.24

Oleh karena itu agar dapat memahami secara mendalam tentang pengertian pemberdayaan maka perlu mengkaji beberapa pendapat dari beberapa ilmuwan yang salah satu diantaranya menurut Robinson menjelaskan bahwa pemberdayaan adalah suatu proses pribadi dan sosial, suatu pembahasan kemampuan pribadi kompetensi, kreatifitas dan kebebasan bertindak.⁴⁴

Pengertian masyarakat menurut Gillin dan Gilling adalah kelompok masyarakat yang mempunyai kebiasaan, tradisi, sikap dan perasaan yang diikat oleh kesamaan agama, yakni agama Islam.⁴⁵

Pemberdayaan masyarakat adalah pemberdayaan secara leksikal adalah berarti penguatan secara teknis istilah pemberdayaan dapat disamakan dengan istilah pengembangan dalam pengertian lain, pemberdayaan adalah upaya memperluas horizon pilihan bagi masyarakat ini berarti masyarakat diberdayakan untuk memilih suatu yang bermanfaat bagi dirinya.⁴⁶

b. Proses pemberdayaan masyarakat

Proses pemberdayaan mengandung dua kecenderungan dalam proses pemberdayaan masyarakat:

- 1) Pertama, kecenderungan primer yaitu proses pemberdayaan yang menekankan pada proses memberikan atau mengalihkan sebagian kekuatan, kekuasaan, kemampuan dan pengambilan keputusan kepada

⁴⁴ Gideens, Anthony. *Sociology*. Cambridge. Polity Press. 1991, hal.356

⁴⁵ Only S.Priyono dan A.M. W Pranaka, *mengenai pemberdayaan: konsep, kebijakan dan implementasi*, (CSIS: Jakarta, 1996), hal.48

⁴⁶ Nani Machendrawaty dan Agus Ahmad Dafe'I, *pengembangan masyarakat Islam*, (Bandung: PT. Remaja Rosdakarya, 2001), hal.41-42

masyarakat agar individu lebih berdaya.

- 2) Kedua, kecenderungan sekunder yaitu proses yang menekankan pada upaya menstimulasi, mendorong atau memotivasi individu agar mempunyai kemampuan atau keberdayaan untuk menentukan apa yang menjadi pilihan hidupnya melalui proses dialog.

Dua kecenderungan tersebut dapat dilakukan bersama-sama, tetapi yang sering terjadi adalah kecenderungan primer berjalan terlebih dulu untuk mendukung kecenderungan sekunder.⁴⁷

Dalam proses pemberdayaan dibutuhkan tahapan pemberdayaan sebagai berikut:

- 1) Penyadaran

Proses penyadaran sering kali sulit dibedakan dengan kegiatan sosialisasi, karena kedua kegiatan ini bertujuan untuk menumbuhkan kesadaran dan pemahaman tentang kegiatan pembangunan yang akan dilakukan. Oleh sebab itu, metode yang digunakan dalam proses penyadaran juga tidak berbeda dengan yang dilakukan pada proses sosialisasi. Untuk menumbuhkan kesadaran masyarakat tentang pentingnya perubahan, serta menumbuh kembangkan keyakinan masyarakat terhadap keberhasilan upaya-upaya perubahan yang akan dilakukan melalui pembangunan berbasis masyarakat, seringkali diterapkan metode pelatihan untuk menumbuhkan kembangkan motivasi

⁴⁷ Sri Najiati, Agus Asmana, I Nyoman N. Suryadiputra, Pemberdayaan Masyarakat di Lahan Gambut, (Bogor: Wetland International - IP, 2005), hal. 53

atau Achievement Monitoring Training (AMT), yaitu latihan motivasi yang berdasarkan pada prinsip-prinsip pendidikan orang dewasa.⁴⁸

2) Pelatihan

Secara umum pelatihan merupakan bagian dari pendidikan yang menggambarkan suatu proses dalam pengembangan individu, masyarakat, lembaga dan organisasi. Menurut Moekijat pelatihan adalah suatu bagian pendidikan yang menyangkut proses belajar untuk memperoleh dan meningkatkan keterampilan diluar system pendidikan yang berlaku, dalam waktu yang relative singkat dan metode yang lebih mengutamakan praktek dari pada teori.

Sasaran pelatihan adalah pihak-pihak yang berkepentingan terhadap peningkatan kehidupan masyarakat dan mampu mendorong peningkatan ekonomi dipedesaan.

3) Pendampingan

Pendampingan dapat dipahami sebagai kegiatan pemberdayaan masyarakat dengan menempatkan tenaga pendamping sebagai fasilitator, komunikator, motivator dan dinamisator. Pada dasarnya, pendampingan merupakan upaya untuk menyertakan masyarakat dalam mengembangkan berbagai potensi sehingga mampu mencapai kualitas kehidupan yang lebih baik. Selain itu diarahkan untuk memfasilitasi proses pengambilan keputusan yang terkait dengan kebutuhan masyarakat, membangun

⁴⁸ Aprilia Theresia, et.al, *ibid*, h. 236

kemampuan dalam meningkatkan pendapatan, melaksanakan usaha yang berskala bisnis serta mengembangkan perencanaan dan pelaksanaan kegiatan partisipatif.

4) Evaluasi

Evaluasi sebagai proses pengawasan dari warga dan petugas terhadap program yang sedang berjalan. Pada tahap ini sebaiknya melibatkan warga untuk melakukan pengawasan secara internal agar dalam jangka panjang diharapkan membentuk suatu sistem dalam masyarakat yang lebih mandiri dengan memanfaatkan sumber daya yang ada. Evaluasi dimaksudkan untuk memberikan umpan balik bagi perbaikan kegiatan.

c. Prinsip pemberdayaan

Terdapat empat prinsip yang sering digunakan untuk suksesnya program pemberdayaan, yaitu prinsip kesetaraan, partisipasi, keswadayaan atau kemandirian, dan berkelanjutan. Adapun lebih jelasnya sebagai berikut:

1) Prinsip kesetaraan

Prinsip utama yang harus dipegang dalam proses pemberdayaan masyarakat adalah adanya kesetaraan atau kesejajaran kedudukan antara masyarakat dengan lembaga yang melakukan program-program pemberdayaan masyarakat, baik laki-laki maupun perempuan. Dinamika yang dibangun adalah hubungan kesetaraan dengan mengembangkan mekanisme berbagai pengetahuan, pengalaman serta keahlian satu sama lain. Masing-masing saling mengakui kelebihan dan kekurangan, sehingga

terjadi proses saling belajar.

2) Partisipasi

Program pemberdayaan yang dapat menstimulus kemandirian masyarakat adalah program yang bersifat partisipatif, direncanakan, dilaksanakan, diawasi dan di evaluasi oleh masyarakat. Namun, untuk sampai pada tingkat tersebut perlu waktu dan proses pendampingan yang melibatkan pendamping yang berkomitmen tinggi terhadap pemberdayaan masyarakat.

3) Keswadaan atau Kemandirian

Prinsip keswadaan adalah menghargai dan mengedepankan kemampuan masyarakat dari pada bantuan pihak lain. Konsep ini tidak memandang orang miskin sebagai objek yang tidak berkemampuan (the have not), melainkan sebagai subjek yang memiliki kemampuan sedikit (the have little). Mereka mempunyai kemampuan untuk menabung, pengetahuan yang mendalam tentang kendala-kendala usahanya, mengetahui kondisi lingkungannya, memiliki tenaga kerja dan kemauan, serta memiliki norma-norma bermasyarakat yang sudah lama dipatuhi.

Bantuan dari orang lain yang bersifat materiil harus dipandang sebagai penunjang, sehingga pemberian bantuan tidak justru melemahkan tingkat keswadaannya. Prinsip “mulai lah dari apa yang mereka punya”. Menjadi panduan untuk mengembangkan keberdayaan masyarakat. Sementara bantuan teknis harus secara terencana mengarah pada peningkatan kapasitas, sehingga pada akhirnya pengelolaannya dapat

dialihkan kepada masyarakat sendiri yang telah mampu mengorganisir diri untuk menyelesaikan masalah yang dihadapi.

4) Berkelanjutan

Program pemberdayaan perlu dirancang untuk berkelanjutan, sekalipun pada awalnya peran pendamping lebih dominan dibanding masyarakat sendiri. Tapi secara perlahan dan pasti, peran pendamping akan makin berkurang, bahkan akhirnya dihapus, karena masyarakat sudah mampu mengelola kegiatan sendiri.⁴⁹

d. Strategi Pemberdayaan Masyarakat

Pemberdayaan ditujukan untuk mengubah perilaku masyarakat agar mampu berdaya sehingga ia dapat peningkatan kualitas hidup dan kesejahteraannya. Namun keberhasilan pemberdayaan tidak sekedar menekan pada hasil, tetapi juga pada prosesnya melalui tingkat partisipasi yang tinggi, yang berbasis kepada kebutuhan dan potensi masyarakat. Untuk meraih keberhasilan itu, agen pemberdayaan dapat melakukan pendekatan *bottom-up*, dengan cara menggali potensi, masalah dan kebutuhan masyarakat. Potensi atau kebutuhan tersebut tentu saja beragam walaupun dalam satu komunitas.⁵⁰

Dalam melaksanakan pemberdayaan perlu dilakukan melalui berbagai pendekatan. Menurut Suharto, penerapan pendekatan pemberdayaan dapat dilakukan melalui 5P yaitu: pemungkinan, penguatan, perlindungan,

⁴⁹ Sri Najiati, Agus Asmana, I Nyoman N. Suryadiputra, *ibid*, h. 54-59

⁵⁰ Oos M. Anwas, *Pemberdayaan Masyarakat di Era Global* (Bandung: Alfabeta, 2014), hal. 87

penyokongan dan pemeliharaan, dengan penjelasan sebagai berikut:

- 1) Pemungkinan; menciptakan suasana atau iklim yang memungkinkan potensi masyarakat berkembang secara optimal.
- 2) Penguatan; memperkuat pengetahuan dan kemampuan yang dimiliki masyarakat dalam memecahkan masalah dan memenuhi kebutuhan-kebutuhannya.
- 3) Perlindungan; melindungi masyarakat terutama kelompok-kelompok lemah agar tidak tertindas oleh kelompok kuat, menghindari terjadinya persaingan yang tidak seimbang (apalagi tidak sehat) antara yang kuat dan lemah, dan mencegah terjadinya eksploitasi kelompok kuat terhadap kelompok lemah.
- 4) Penyokongan; memberikan bimbingan dan dukungan agar masyarakat mampu menjalankan perannya dan tugas-tugas kehidupannya.
- 5) Pemeliharaan; memelihara kondisi yang kondusif agar tetap terjadi keseimbangan distribusi kekuasaan antara berbagai kelompok dalam masyarakat.

Strategi pemberdayaan, hakikatnya merupakan gerakan dari, oleh, dan untuk masyarakat. Menurut Suyono, gerakan masyarakat berbeda dengan membuat model percontohan secara ideal, selanjutnya setelah teruji baru disebarluaskan. Berbeda dengan strategi gerakan masyarakat, ditempuh melalui jangkauan kepadamasyarakat seluasluasnya atau sebanyak-banyaknya. Benih pemberdayaan ditebar kepada berbagai lapisan masyarakat. Masyarakat akhirnya akan beradaptasi, melakukan

penyempurnaan dan pembenahan yang disesuaikan dengan potensi, permasalahan dan kebutuhan, serta cara/pendekatan mereka. Dengan demikian model atau strategi pemberdayaan akan beragam, menyesuaikan dengan kondisi masyarakat lokal.⁵¹

Masyarakat juga sangat heterogen. Oleh karena itu tanggapan, penerimaan dan pelaksanaan kegiatan pemberdayaan tentu akan berbeda. Dengan disebarluaskan kepada berbagai masyarakat, pada akhirnya akan terjadi proses penyesuaian. Keberhasilan juga akan beragam. Dalam gerakan masyarakat, model dan strategi pemberdayaan tidak bisa diseragamkan. Hal ini disesuaikan dengan potensi, kebutuhan dan permasalahan yang ada dalam masyarakat. Oleh karena itu, strategi pemberdayaan masyarakat yang tepat disesuaikan dengan kebutuhan dan kondisi lapangan.

Pemberdayaan masyarakat memerlukan strategi yang tepat, karena kesalahan pendekatan justru dapat berakibat fatal. Demikian juga kesalahan dalam menangkap permasalahan, mengakibatkan kesalahan dalam menentukan cara pemecahannya. Menurut Ginanjar Kartasasmita, implemementasi pemberdayaan dapat dilakukan melalui tiga upaya:

- 1) Menciptakan suasana atau iklim yang memungkinkan potensi masyarakat untuk berkembang.
- 2) Memperkuat potensi yang dimiliki oleh masyarakat dengan menerapkan langkah-langkah nyata, menyediakan lingkungan, prasarana, dan sarana

⁵¹ Ibid, h. 89

baik fisik maupun sosial yang dapat di akses oleh masyarakat.

- 3) Melindungi dan membela kepentingan masyarakat lemah untuk mencegah persaingan yang tidak seimbang dan eksploitasi terhadap yang lemah.⁵²

e. Indikator Keberhasilan Pemberdayaan Masyarakat

UNICEF mengajukan 5 dimensi sebagai tolak ukur keberhasilan pemberdayaan masyarakat, terdiri dari kesejahteraan, akses, kesadaran kritis, partisipasi, dan kontrol. Lima dimensi tersebut adalah kategori analisis yang bersifat dinamis, satu sama lain berhubungan secara sinergis, saling menguatkan dan melengkapi. Berikut adalah uraian lebih rinci dari masing masing dimensi:⁵³

- 1) Kesejahteraan, Dimensi ini merupakan tingkat kesejahteraan masyarakat yang diukur dari tercukupinya kebutuhan dasar seperti sandang, papan, pangan, pendapatan, pendidikan dan kesehatan.
- 2) Akses, Dimensi ini menyangkut kesetaraan dalam akses terhadap sumber daya dan manfaat yang dihasilkan oleh adanya sumber daya. Tidak adanya akses merupakan penghalang terjadinya peningkatan kesejahteraan. Kesenjangan pada dimensi ini disebabkan oleh tidak adanya kesetaraan akses terhadap sumber daya yang dipunyai oleh mereka yang berada di kelas lebih tinggi dibanding mereka dari kelas rendah, yang berkuasa dan dikuasai, pusat dan pinggiran. Sumber daya dapat berupa waktu, tenaga, lahan, kredit, informasi, keterampilan, dan sebagainya.

⁵² Sri Najjati, Agus Asmana, I nyoman N. Suryadiputra, ibid, hal. 60

⁵³ Edi Suharto, *Pembangunan Masyarakat Memberdayaan Rakyat* (Bandung: PT. Refika Aditama, 2010), hal. 64-66.

- 3) Kesadaran kritis, Kesenjangan yang terjadi dalam kehidupan masyarakat bukanlah tatanan alamiah yang berlangsung demikian sejak kapanpun atau semata-mata memang kehendak Tuhan, melainkan bersifat struktural sebagai akibat dari adanya diskriminasi yang melembaga. Keberdayaan masyarakat pada tingkat ini berarti berupa kesadaran masyarakat bahwa kesenjangan tersebut adalah bentukan sosial yang dapat dan harus diubah.
- 4) Partisipasi, Keberdayaan dalam tingkat ini adalah masyarakat terlibat dalam berbagai lembaga yang ada di dalamnya. Artinya, masyarakat ikut andil dalam proses pengambilan keputusan dan dengan demikian maka kepentingan mereka tidak terabaikan.
- 5) Kontrol, Keberdayaan dalam konteks ini adalah semua lapisan masyarakat ikut memegang kendali terhadap sumber daya yang ada. Artinya, dengan sumber daya yang ada, semua lapisan masyarakat dapat memenuhi hak-haknya, bukan hanya segelintir orang yang berkuasa saja yang menikmati sumber daya, akan tetapi semua lapisan masyarakat secara keseluruhan.

B. Kerangka Teoritis

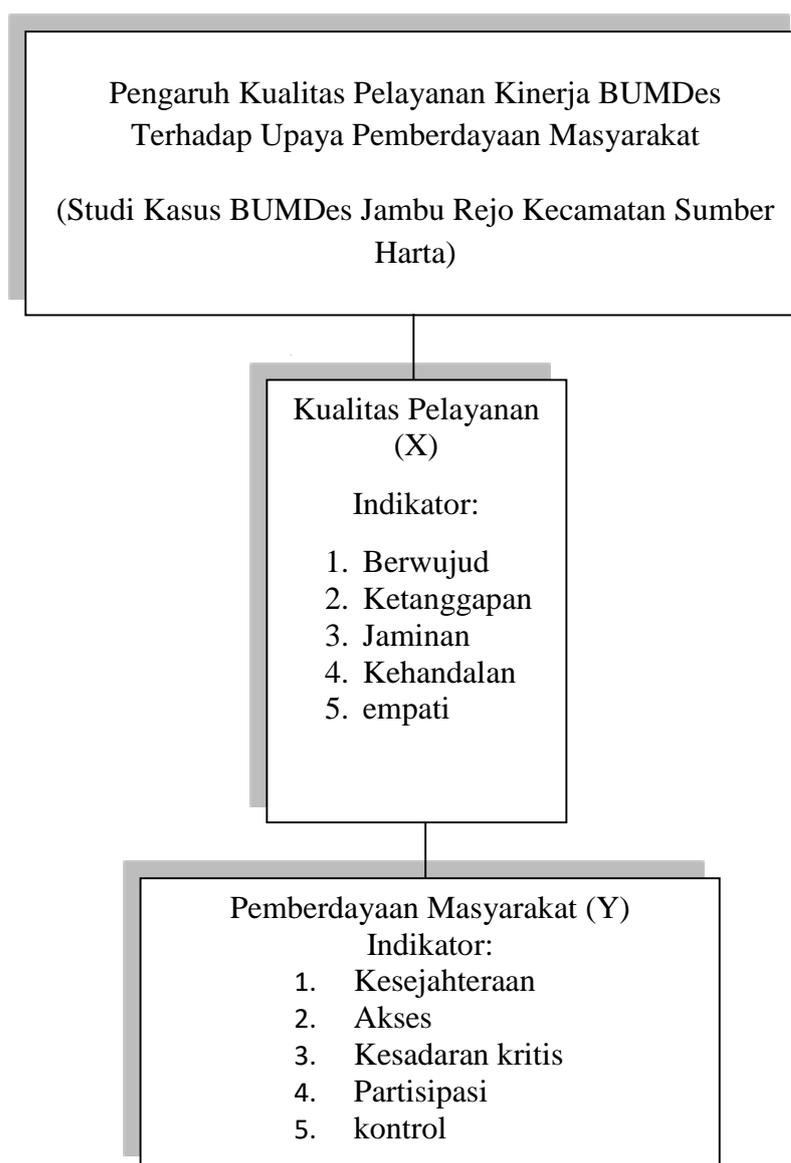
Dalam rangka mencapai tujuan ini, berikut ini disusun kerangka berfikir berdasarkan kajian teoritik yang telah dilakukan. Ditinjau dari jenis hubungan variabel, termasuk hubungan variabel yang lain, sehingga variabel bebas adalah Kualitas pelayanan (X). sedangkan variabel terikat adalah Pemberdayaan masyarakat (Y).

Angket sebagai alat untuk dijadikan indikator pengumpulan data yang dibagikan kepada pengelola BUMDes dan masyarakat yang sudah bertransaksi

didalam BUMDes yang dimana ada 1 pengaruh yaitu kualitas pelayanan yang menjadi landasan ukuran untuk melihat bentuk-bentuk pengaruh antara 1 variabel tersebut dan menjadi sebuah hasil penjelasan terhadap pemberdayaan masyarakat dari satu varuabel tersebut.

Dari hasil analisis penelitian yang telah dilakukan oleh peneliti sebelumnya dan penjabaran teori mengenai variabel di atas maka dapat dirumuskan suatu kerangka pemikiran sebagai berikut:

Gambar 2.1
Kerangka pemikiran



Keterangan:

Pada gambar 2.1 penelitian akan menguji:

1. Kualitas pelayanan (X), terhadap pemberdayaan masyarakat (Y)
2. Serta analisis kualitas pelayanan (X), berpengaruh terhadap pemberdayaan masyarakat (Y).

BAB III

GAMBARAN UMUM PENELITIAN

A. Sejarah Singkat Desa Jambu Rejo Kecamatan Sumber Harta Kabupaten Musi Rawas

Berdasarkan survei secara langsung dengan menganalisis kondisi Desa dan keadaan masyarakatnya di Desa Jambu Rejo Kecamatan Sumber Harta Kabupaten Musi Rawas dapat disimpulkan bahwa situasi dan kondisi wilayah warga Desa Jambu Rejo adalah sebagai berikut :

1. Letak Geografis

Desa Jamburejo adalah salah satu desa yang berada di kawasan Kecamatan Sumber Harta Kabupaten Musi Rawas Provinsi Sumatera Selatan-Indonesia. Luas wilayah Desa Jamburejo: 1062,5 Ha, terbagi dalam 6 Dusun. Desa Jamburejo berbatasan dengan sebelah utara dengan desa Sukarami, sebelah selatan dengan Desa Sukamaju, sebelah barat berbatasan dengan Desa Sumberasri dan sebelah timur berbatasan dengan Desa Suka Mulya. Dan saat ini Desa Jamburejo dipimpin oleh Kepala Desa bernama Bapak Maryadi dengan masa jabatan dari Tahun 2017 s/d Tahun 2022.

2. Data Dasar Keluarga (Kependudukan)

Jumah penduduk 2.143 jiwa, Laki-laki 1105 jiwa, perempuan 1038 jiwa,

Jumlah KK 651 KK

Jumlah KK (Kepala Keluarga) 651 dengan perincian:

a. KK menurut Jenis Kelamin:

- Laki-laki : 615 orang

- Perempuan : 36 orang
- b. KK Menurut status Pekerjaan:
 - Bekerja : 675 orang
 - Tidak Bekerja : 16 orang
- c. KK Menurut Status Perkawinan:
 - Kawin : 605 orang
 - Duda/Janda/Belum Kawin : 46 orang
- d. KK menurut Status Pendidikan:
 - Tidak Tamat SD : 38 orang
 - Tamat SD-SLTP : 216 orang
 - Tamat SLTA : 362 orang
 - Tamat Ak/PT : 35 orang

3. Keadaan Perekonomian

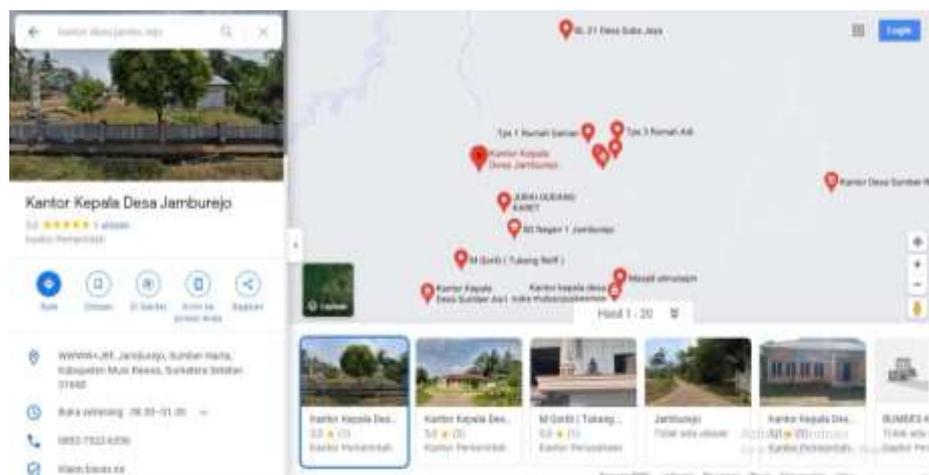
Dilihat dari segi ekonomi yaitu mata pencaharian masyarakat Desa Jambu Rejo sangat bervariasi, namun sebagian besar bermata pencaharian bertani ada juga yang berkebun karet dan ada juga bertani sawit. Tetapi didesa ini masyarakat kurang mengolah pertanian.

4. Budaya

Desa Jambu Rejo terdiri atas berbagai suku, yaitu Jawa, Dusun, dan Sunda. Karena Desa ini dulunya merupakan Desa Transmigrasi yang dahulu sebagian besar masyarakatnya berasal dari pulau jawa yang melakukan transmigrasi ke pulau sumatera.

5. Pendidikan

Di Desa Jambu Rejo terdapat dua Sekolah Dasar dan satu Madrasah Tsanawiyah, tetapi remaja yang sudah lulus SMA sangat sedikit yang melanjutkan ke perguruan tinggi, hal ini disebabkan karena hubungannya dengan permasalahan ekonomi masyarakat Desa Jambu Rejo.⁵⁴



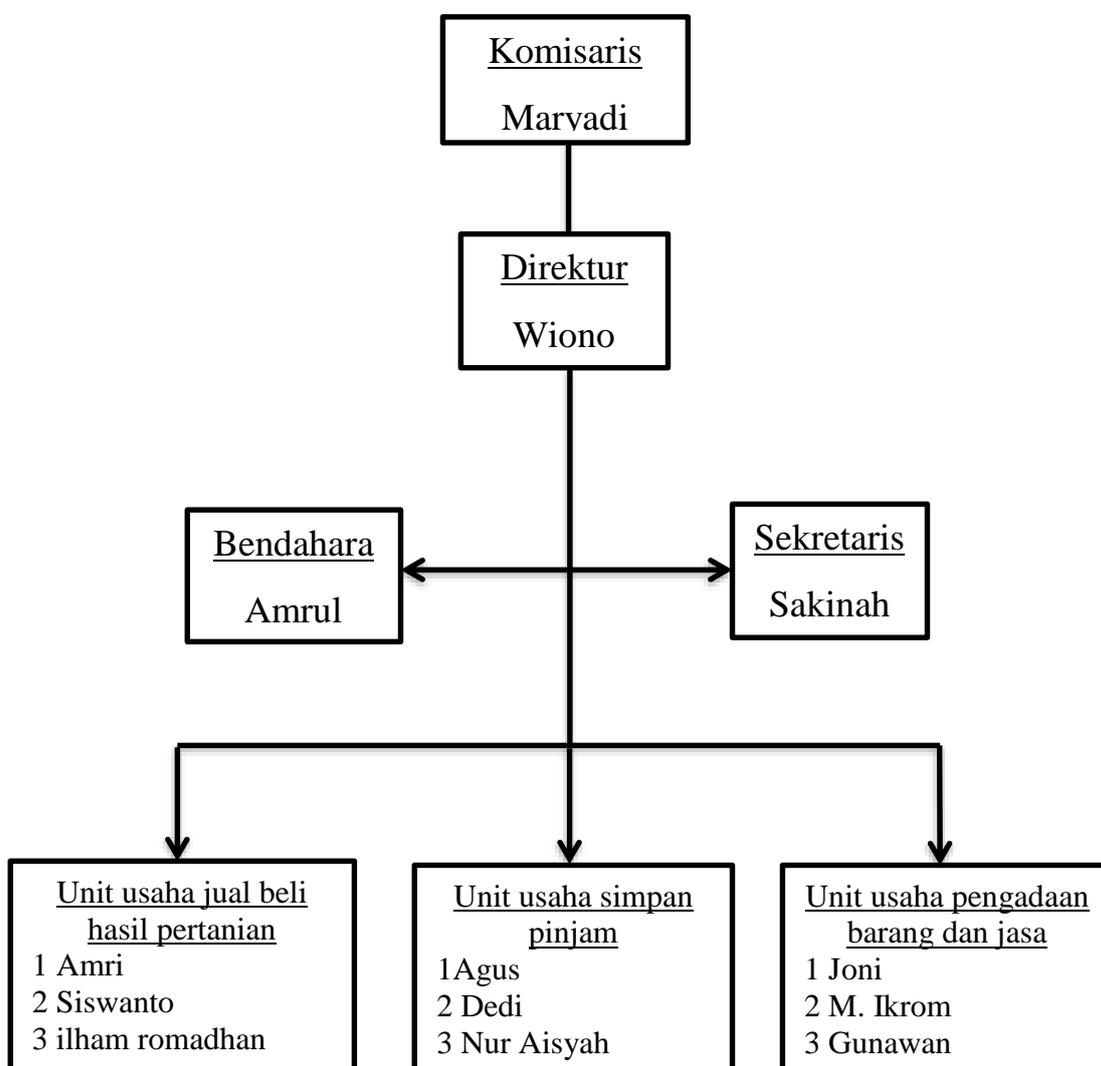
B. Gambaran umum BUMDes Jambu Rejo bersatu

Menurut Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 39 Tahun 2010, BUMDes merupakan usaha desa yang dibentuk/didirikan oleh pemerintah desa dimana kepemilikan modal dan pengelolaannya dilaksanakan oleh pemerintah desa dan masyarakat. Tujuan dari dibentuknya BUMDes merupakan upaya pemerintah untuk meningkatkan kemampuan keuangan pemerintah desa dalam penyelenggaraan pemerintahan dan meningkatkan pendapatan masyarakat melalui berbagai kegiatan usaha ekonomi masyarakat perdesaan. Keberadaan BUMDes ini juga diperkuat oleh UU Nomor 6 Tahun 2014 pasal 87-90 antara lain menyebutkan

⁵⁴ Maryadi, wawancara dengan kepala desa, 30 Desember 2021

bahwa pendirian BUMDes disepakati melalui musyawarah desa dan dikelola dengan semangat kekeluargaan dan kegotongroyongan. Berdasarkan Surat keputusan kepala desa tentang penetapan pengurus BUMDes bersatu desa Jambu Rejo Kecamatan Sumber Harta Kabupatrn Musi Rawas.

Struktur BUMDes Jambu Rejo bersatu



Banyak kebijakan pemerintah kepada masyarakat pedesaan yang bertujuan untuk meningkatkan perekonomian masyarakat. Namun upaya yang diusahakan pemerintah dirasa belum optimal kepada masyarakat pedesaan, begitupun pemberdayaan masyarakat pun masih relatif rendah. Oleh karena itu pemerintah membentuk suatu organisasi ekonomi di pedesaan. Organisasi ekonomi ini sangat penting dalam upaya meningkatkan ekonomi masyarakat dan pemberdayaan masyarakat karena program-program yang dijalankan sesuai dengan kebutuhan masyarakat salah satunya pelatihan dan penyuluhan pertanian. Disebagian desa, sektor pertanian merupakan tulang punggung perekonomian masyarakat.

Maka, dengan adanya organisasi ekonomi tersebut diharapkan dapat meningkatkan taraf ekonomi masyarakat yang lebih baik. Keberhasilan suatu organisasi juga ditentukan oleh seberapa partisipasi dari masyarakat. Dari data Kementerian Desa tercatat sebanyak 1.022 BUMDes telah berkembang diseluruh Indonesia, yang tersebar di 74 Kabupaten, 264 Kecamatan, dan 1022 Desa.

1. Tujuan BUMDes

Adapun yang menjadi tujuan dari BUMDes ini adalah :

- a. Menciptakan produk unggulan desa, tujuan BUMDes dalam menciptakan produk unggulan desa dengan adanya pengelolaan produk usaha yang sesuai dengan potensi yang ada diwilayah tersebut maka produk tersebut akan menjadikan ciri khas untuk wilayah tersebut, dengan demikian wilayah Desa Jambu Rejo akan membuat produk unggulan dari penghasilan masyarakat seperti Jamur tiram dll.

- b. Memberdayakan masyarakat desa, untuk meningkatkan kesejahteraan masyarakat terutama dalam bidang ekonomi maka BUMDes memberdayakan masyarakat dengan cara mengajak agar mau membuat usaha dengan di fasilitasi dan di berikan pelatihan oleh BUMDes dan pemerintah desa agar masyarakatnya bisa mandiri untuk kedepannya.
- c. Mengembangkan potensi ekonomi masyarakat, untuk mendorong tumbuhnya usaha prekonomian masyarakat Jambu Rejo bersatu secara merasa untuk mengentaskan kemiskinan.
- d. Menciptakan lapangan pekerjaan, dengan adanya BUMDes diharapkan dapat menambah lapangan pekerjaan dengan diberikannya peluang untuk masyarakat agar memiliki usaha sendiri yang sesuai dengan potensi yang ada dimasyarakat tersebut.
- e. Memberikan keuntungan bagi desa dan masyarakat secara adil, makmur dan sejahtera.

2. Kegiatan BUMDes

Badan Usaha Milik Desa (BUMDes) merupakan wadah masyarakat dalam meningkatkan perekonomian. Selain itu BUMDes juga dibentuk dalam rangka optimalisasi pemberdayaan masyarakat sesuai dengan potensi yang ada di Jambu Rejo. BUMDes ini awal mula dibentuk pada tahun 2019. Selain untuk mengelola potensi yang ada diwilayah tersebut BUMDes juga memiliki unit usaha atau kegiatan dalam pengelolaannya seperti:

a. Unit Simpan Pinjam

Pada unit ini BUMDes memberikan pinjaman kepada masyarakat untuk mengembangkan usahanya. Dengan adanya BUMDes ini dapat membantu masyarakat dalam mengembangkan usahanya dilihat dari banyaknya partisipasi masyarakat dalam mengelola usaha dan bergabung dalam BUMDes.

Dalam unit simpan pinjam disini juga BUMDes menekankan keuntungan yang besar untuk masyarakat dan sistemnya juga bagi hasil jadi masyarakat memberikan keuntungannya untuk BUMDes setelah mendapatkan keuntungan, namun apabila masyarakat tidak mendapatkan keuntungan BUMDes tidak memaksakan cukup balik modal saja.

b. Unit usaha Pertanian

Unit usaha pertaniandan persawahan ini menjalankan usaha Desa dalam bentuk jasa keuangan dan simpan pinjam. Manfaat dari adanya unit usaha ini adalah Ekonomi Desa semakin bergairah, pendapatan Desa meningkat serta meningkatkan kinerja pembangunan Desa dalam mensejahterakan masyarakatnya.

Unit usaha yang dijalankan oleh BUMDes bersatu ini yaitu dalam usaha jasa yang berupa jasa keuangan dan usaha lainnya. Dapat diketahui bahwa Desa Jambu Rejo mayoritas penduduk nya bekerja sebagai petani. Padi merupakan komoditas yang sangat diperlukan untuk kebutuhan manusia dalam hal pangan.

Berikut adalah laporan hasil penelitian pada BUMDes bersatu di desa Jambu Rejo yang dilakukan oleh peneliti dengan mewawancarai 2 orang responden yang terdiri dari pengurus BUMDes bersatu dan sekretaris BUMDes, untuk mengetahui perkembangan BUMDes yang ada di desa Jambu Rejo.

a. Pendirian Nama, Tempat/Kedudukan Daerah Kerja

Badan Usaha Milik Desa atau yang sering disebut BUMDes bersatu terletak di Desa Jambu Rejo Kecamatan Sumber Harta Kabupaten Musi Rawas. Badan Usaha Milik Desa atau BUMDes bersatu berdiri pada tanggal 20 Maret 2019 sampai saat ini BUMDes bersatu sudah berjalan selama kurang lebih 3 tahun.

b. Permodalan

Sumber-sumber pembiayaan atau modal BUMDes bersatu ini berasal dari Pemerintah desa (penyertaan modal dari kekayaan desa yang dipisahkan), bantuan dari pemerintah Kabupaten, Provinsi dan Pemerintah Pusat, tabungan Masyarakat, pinjaman, bantuan atau sumber lainnya yang sah, dan kerja sama dengan pihak swasta atau pihak ketiga.

C. Proses Pemberdayaan Masyarakat Melalui BUMDes

Pemberdayaan masyarakat adalah upaya mengembangkan kemandirian dan kesejahteraan masyarakat dengan meningkatkan pengetahuan, sikap, keterampilan, perilaku, kemampuan, kesadaran, serta memanfaatkan sumberdaya melalui penetapan kebijakan, program, kegiatan dan pendampingan yang sesuai dengan esensi masalah dan prioritas kebutuhan masyarakat desa.

Pemerintah Desa Jambu Rejo mendirikan BUMDes untuk meningkatkan pendapatan masyarakat dengan memanfaatkan potensi yang ada dimasyarakat dan sesuai dengan kebutuhan masyarakat di Desa Jambu Rejo tersebut. Begitu pula dengan proses pemberdayaan masyarakat yang ada Desa Jambu Rejo, masyarakat ikut berpartisipasi dengan adanya program BUMDes tahap demi tahap. Berikut ini tahap-tahapan pemberdayaan masyarakat melalui BUMDes:

1. Penyadaran

Penyadaran merupakan suatu proses, cara, atau perbuatan menyadarkan orang untuk menumbuhkan kesadaran tentang pentingnya perubahan, serta menumbuh kembangkan keyakinan masyarakat terhadap keberhasilan upaya-upaya perubahan yang akan dilakukan melalui pembangunan berbasis masyarakat.

Pada tahap ini pemerintah Desa dan pengurus BUMDes bertujuan untuk memberikan penyadaran kepada masyarakat agar dapat meningkatkan kemampuan diri mereka dengan memanfaatkan potensi alam yang ada di wilayah tersebut, dengan BUMDes mendatangi masyarakat dan diberikannya sosialisasi tentang memanfaatkan sumberdaya alam secara maksimal hal ini yang menjadi permasalahan dimasyarakat karena masyarakat hanya memanfaatkan sumberdaya alam secara mentah saja tanpa diolah terlebih dahulu.⁵⁵

Pemberdayaan dilakukan dengan menggunakan kelompok sebagai media intervensi. Pendidikan dan pelatihan, dinamika kelompok, biasanya digunakan

⁵⁵Amrul, wawancara dengan sekretaris BUMDes, 21 oktober 2021

sebagai strategi dalam meningkatkan kesadaran, pengetahuan, keterampilan dan sikap-sikap klien (penerima manfaat) agar memiliki kemampuan memecahkan masalah yang dihadapi.⁵⁶

Awalnya masyarakat masih banyak yang tidak memiliki keinginan untuk membuat usaha dan memanfaatkan sumberdaya alam yang ada di Desa Jambu Rejo, masyarakat hanya mengelola sumberdaya alam secara mentah saja karena mereka ingin mengurangi resiko usahanya tidak laku. Dengan demikian, setelah didirikannya BUMDes para pengurus BUMDes dan pemerintah desa memberikan penyadaran kepada masyarakat dan masyarakat diberikan fasilitas agar mau mengembangkan usahanya. Walaupun masih banyak masyarakat yang tidak tertarik namun ada beberapa orang yang mencoba membuat usaha untuk menambah penghasilannya.

2. Pelatihan

Kegiatan pemberdayaan masyarakat melalui pelatihan dilakukan oleh bapak Amrul dan Bapak Wiono selaku pengurus BUMDes. Tahapan pemberdayaan melalui pelatihan ini menekankan pada keterampilan hard skill dan soft skill, hard skill merupakan kemampuan yang harus dimiliki oleh seseorang atau keterampilan yang dimiliki seseorang sedangkan soft skill mencakup kemampuan seseorang dalam memahami aspek psikologis dirinya dan orang lain ketika berkomunikasi atau yang berkaitan dengan etos kerja. Hard

⁵⁶ Totok mardikanto dan poerwoko soebiato, *Pemberdayaan Masyarakat dalam Perspektif Kebijakan Publik* (Bandung: Alfabeta, 2013), h.161

skill diperlukan untuk memastikan seseorang mampu bekerja dengan baik sedangkan soft skill diperlukan untuk membangun relasi dengan orang lain.

3. Pendampingan

Pada dasarnya pendampingan merupakan upaya untuk menyertakan masyarakat dalam mengembangkan berbagai potensi sehingga mampu mencapai kualitas kehidupan yang lebih baik. Selain itu diarahkan untuk memfasilitasi proses pengambilan keputusan yang terkait dengan kebutuhan masyarakat, membangun kemampuan dalam meningkatkan pendapatan, melaksanakan usaha yang berskala bisnis serta mengembangkan perencanaan, pelaksanaan kegiatan partisipatif dan memandirikan masyarakat. Tujuan utama dari pendampingan adalah kemandirian, pendampingan dilakukan agar terkontrol perkembangan setelah adanya penyadaran dan pelatihan.

4. Evaluasi

Evaluasi sebagai proses pengawasan dari warga dan petugas terhadap program yang sedang berjalan. Evaluasi dimaksudkan untuk memberikan umpan balik bagi perbaikan kegiatan. Setelah adanya penyadaran, pelatihan dan pendampingan maka di adakan juga evaluasi yang dilakukan oleh masyarakat dan pengurus BUMDes seperti peningkatan sebuah usaha lancar atau tidaknya, masalah yang dihadapi masyarakat dalam mengelola usaha sampai pemasaran dan evaluasi ini dilakukan dengan adanya rapat bulanan dan tahunan dan evaluasi disini juga untuk menambahkan program yang sesuai dengan kebutuhan

masyarakat. Proses evaluasi ini juga sangat membantu masyarakat sehingga masyarakat bias meningkatkan usahanya agar lebih baik lagi.⁵⁷

⁵⁷ Wiono, , Wawancara dengan Ketua BUMDes, 22 oktober 2021

BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Hasil Penelitian

1. Karakteristik Responden

Responden dalam penelitian ini didapat melalui hasil penyebaran *kuesioner* secara manual. Pada penelitian ini jumlah responden yang dijadikan sebagai sampel yaitu sebanyak 30 orang. Dimana karakteristik responden diambil oleh peneliti merupakan pegawai BUMDes dan masyarakat yang sudah bertransaksi di dalam BUMDes Jambu Rejo bersatu Kecamatan Sumber Harta Kabupaten Musi Rawas.

2. Rekapitulasi Jawaban Responden (Tabulasi Data)

a. Variabel X (Kualitas Pelayanan)

Dalam penelitian ini terdapat 10 pernyataan yang diajukan kepada responden. Distribusi jawaban berdasarkan variabel kualitas pelayanan adalah sebagai berikut:

1) Sangat setuju (SS)	:5
2) Setuju (S)	:4
3) Ragu (R)	:3
4) Tidak Setuju (TS)	:2
5) Sangat Tidak Setuju (STS)	:1

Tabel 4.1**Saya Sangat Setuju Karyawan BUMDes Berpenampilan Rapi**

Distribusi jawaban	F	Persentase
Sangat setuju (SS)	9	30%
Setuju (S)	17	56,7%
Ragu (R)	3	10%
Tidak setuju (TS)	1	3,3%
Sangat Tidak Setuju (STS)	0	0%

Dari tabel diatas dapat dilihat kebanyakan responden memilih setuju (S) sebanyak 17 atau 56,7%, sangat setuju (SS) sebanyak 9 responden atau 30%, dan yang memilih ragu (R) sebanyak 3 responden atau 10%, kemudian yang memilih tidak setuju (TS) sebanyak 1 responden atau 3,3%. Dapat disimpulkan bahwa kebanyakan anggota dan masyarakat rata-rata setuju terhadap pernyataan yang menyatakan saya saya sangat setuju karyawan BUMDes berpenampilan rapi.

Tabel 4.2**Karyawan BUMDes Memberi Sikap Akhlak Yang Baik Terhadap Nasabah**

Distribusi jawaban	F	Persentase
Sangat setuju (SS)	13	43,3%
Setuju (S)	11	36,7%
Ragu (R)	5	16,7%
Tidak setuju (TS)	1	3,3%
Sangat Tidak Setuju (STS)	0	0%

Dari tabel diatas dapat dilihat kebanyakan responden memilih sangat setuju (SS) sebanyak 13 atau 43,3%, setuju (S) sebanyak 11 responden atau 36,7%, dan yang memilih ragu (R) sebanyak 5 responden atau 16,7%, kemudian yang memilih tidak setuju (TS) sebanyak 1 responden atau 3,3%.

Dapat disimpulkan bahwa kebanyakan anggota dan masyarakat rata-rata sangat setuju terhadap pernyataan yang menyatakan karyawan BUMDes memberi sikap akhlak yang baik terhadap nasabah.

Tabel 4.3

Karyawan BUMDes Selalu Siap Untuk Menanggapi Permintaan Nasabah Dengan Sikap Ramah

Distribusi jawaban	F	Persentase
Sangat setuju (SS)	8	26,7%
Setuju (S)	15	50%
Ragu (R)	5	16,7%
Tidak setuju (TS)	2	6,7%
Sangat Tidak Setuju (STS)	0	0%

Dari tabel diatas dapat dilihat kebanyakan responden memilih setuju (S) sebanyak 15 atau 50%, sangat setuju (SS) sebanyak 8 responden atau 26,7%, dan yang memilih ragu (R) sebanyak 5 responden atau 16,7%, kemudian yang memilih tidak setuju (TS) sebanyak 2 responden atau 6,7%. Dapat disimpulkan bahwa kebanyakan anggota dan masyarakat rata-rata setuju terhadap pernyataan yang menyatakan karyawan BUMDes selalu siap untuk menanggapi permintaan nasabah dengan sikap ramah.

Tabel 4.4

Karyawan BUMDes Melayani Nasabah Dengan Komunikasi Yang Sopan Dan Santun

Distribusi jawaban	F	Persentase
Sangat setuju (SS)	6	20%
Setuju (S)	18	60%
Ragu (R)	6	20%
Tidak setuju (TS)	0	0%
Sangat Tidak Setuju (STS)	0	0%

Dari tabel diatas dapat dilihat kebanyakan responden memilih setuju (S) sebanyak 18 atau 60%, sangat setuju (SS) sebanyak 6 responden atau 20%, dan yang memilih ragu (R) sebanyak 6 responden atau 20%, Dapat disimpulkan bahwa kebanyakan anggota dan masyarakat rata-rata setuju terhadap pernyataan yang menyatakan karyawan BUMDes melayani nasabah dengan komunikasi yang sopan dan santun.

Tabel 4.5

Saya Merasa Karyawan BUMDes Dapat Menjaga Kerahasiaan Nasabah Jumlah Pinjaman

Distribusi jawaban	F	Persentase
Sangat setuju (SS)	5	16,7%
Setuju (S)	14	46,7%
Ragu (R)	11	36,7%
Tidak setuju (TS)	0	0%
Sangat Tidak Setuju (STS)	0	0%

Dari tabel diatas dapat dilihat kebanyakan responden memilih setuju (S) sebanyak 14 atau 46,7%, ragu (R) sebanyak 11 responden atau 36,7%, dan yang memilih sangat setuju (SS) sebanyak 5 responden atau 16,7%, Dapat disimpulkan bahwa kebanyakan anggota dan masyarakat rata-rata setuju terhadap pernyataan yang menyatakan saya merasa karyawan BUMDes dapat menjaga kerahasiaan nasabah jumlah pinjaman.

Tabel 4.6

Saya Yakin BUMDes Memberikan Rasa Aman Terhadap Nasabah Sewaktu Melakukan Transaksi

Distribusi jawaban	F	Persentase
Sangat setuju (SS)	6	20%
Setuju (S)	17	56,7%
Ragu (R)	7	23,3%

Tidak setuju (TS)	0	0%
Sangat Tidak Setuju (STS)	0	0%

Dari tabel diatas dapat dilihat kebanyakan responden memilih setuju (S) sebanyak 17 atau 56,7%, ragu (R) sebanyak 7 responden atau 23,3%, dan yang memilih sangat setuju (SS) sebanyak 6 responden atau 20%, Dapat disimpulkan bahwa kebanyakan anggota dan masyarakat rata-rata setuju terhadap pernyataan yang menyatakan saya yakin BUMDes memberikan rasa aman terhadap nasabah sewaktu melakukan transaksi.

Tabel 4.7

Saya Merasa Karyawan BUMDes Sudah Memberikan Pelayanan Yang Baik Kepada Nasabah Secara Cepat Dan Akurat

Distribusi jawaban	F	Persentase
Sangat setuju (SS)	7	23,3%
Setuju (S)	14	46,7%
Ragu (R)	9	30%
Tidak setuju (TS)	0	0%
Sangat Tidak Setuju (STS)	0	0%

Dari tabel diatas dapat dilihat kebanyakan responden memilih setuju (S) sebanyak 14 atau 46,7%, ragu (R) sebanyak 9 responden atau 30%, dan yang memilih sangat setuju (SS) sebanyak 7 responden atau 23,3%, Dapat disimpulkan bahwa kebanyakan anggota dan masyarakat rata-rata setuju terhadap pernyataan yang menyatakan saya merasa karyawan BUMDes sudah memberikan pelayanan yang baik kepada nasabah secara cepat dan akurat.

Tabel 4.8

Saya Merasa Karyawan BUMDes Dapat Diandalkan Dalam Menangani Masalah Yang Dihadapi Nasabah Dengan Ramah

Distribusi jawaban	F	Persentase
Sangat setuju (SS)	7	23,3%
Setuju (S)	18	60%
Ragu (R)	5	16,7%
Tidak setuju (TS)	0	0%
Sangat Tidak Setuju (STS)	0	0%

Dari tabel diatas dapat dilihat kebanyakan responden memilih setuju (S) sebanyak 18 responden atau 60%, sangat setuju (SS) sebanyak 7 responden atau 23,3%, dan ragu (R) sebanyak 5 responden atau 16,7%. Dapat disimpulkan bahwa kebanyakan anggota dan masyarakat rata-rata setuju terhadap pernyataan yang menyatakan saya merasa karyawan BUMDes dapat diandalkan dalam menangani masalah yang dihadapi nasabah dengan ramah.

Tabel 4.9

Saya Merasa Karyawan BUMDes Siap Memberikan Pelayanan Sesuai Dengan Kebutuhan Nasabah Dengan Sikap Sopan

Distribusi jawaban	F	Persentase
Sangat setuju (SS)	4	13,3%
Setuju (S)	20	66,7%
Ragu (R)	6	20%
Tidak setuju (TS)	0	0%
Sangat Tidak Setuju (STS)	0	0%

Dari tabel diatas dapat dilihat kebanyakan responden memilih setuju (S) sebanyak 20 responden atau 66,7%, ragu (R) sebanyak 6 responden atau 20%, dan sangat setuju (SS) sebanyak 4 responden atau 13,3%. Dapat disimpulkan bahwa kebanyakan anggota dan masyarakat rata-rata setuju

terhadap pernyataan yang menyatakan saya merasa karyawan BUMDes siap memberikan pelayanan sesuai dengan kebutuhan nasabah dengan sikap sopan.

Tabel 4.10
Saya Merasa Karyawan BUMDes Berusaha Selalu Memberi Solusi Yang Terbaik Setiap Masalah Yang Dihadapi Nasabah.

Distribusi jawaban	F	Persentase
Sangat setuju (SS)	2	6,7%
Setuju (S)	19	63,3%
Ragu (R)	9	30%
Tidak setuju (TS)	0	0%
Sangat Tidak Setuju (STS)	0	0%

Dari tabel diatas dapat dilihat kebanyakan responden memilih setuju (S) sebanyak 19 responden atau 63,3%, ragu (R) sebanyak 9 responden atau 30%, dan sangat setuju (SS) sebanyak 2 responden atau 6,7%. Dapat disimpulkan bahwa kebanyakan anggota dan masyarakat rata-rata setuju terhadap pernyataan yang menyatakan saya merasa karyawan BUMDes berusaha selalu memberi solusi yang terbaik setiap masalah yang dihadapi nasabah.

b. Variabel Y (Pemberdayaan Masyarakat)

Dalam penelitian ini terdapat 10 pernyataan yang diajukan kepada responden. Distribusi jawaban berdasarkan variabel pemberdayaan masyarakat adalah sebagai berikut:

- 1) Sangat setuju (SS) :5
- 2) Setuju (S) :4
- 3) Ragu (R) :3

- 4) Tidak Setuju (TS) :2
 5) Sangat Tidak Setuju (STS) :1

Tabel 4.11

Saya Puas BUMDes Jambu Rejo Melakukan Pemberian Simpan Pinjam Kepada Masyarakat Agar Dapat Meningkatkan Kesejahteraan Hidup Bagi Masyarakat

Distribusi jawaban	F	Persentase
Sangat setuju (SS)	9	30%
Setuju (S)	14	46,7%
Ragu (R)	5	16,7%
Tidak setuju (TS)	2	6,7%
Sangat Tidak Setuju (STS)	0	0%

Dari tabel diatas dapat dilihat kebanyakan responden memilih setuju (S) sebanyak 14 responden atau 46,7%, sangat setuju (SS) sebanyak 9 responden atau 30%, ragu (R) sebanyak 5 responden atau 16,7%, dan tidak setuju (TS) sebanyak 2 responden atau 6,7%. Dapat disimpulkan bahwa kebanyakan anggota dan masyarakat rata-rata setuju terhadap pernyataan yang menyatakan saya puas BUMDes jambu rejo melakukan pemberian simpan pinjam kepada masyarakat agar dapat meningkatkan kesejahteraan hidup bagi masyarakat.

Tabel 4.12

Dengan Adanya BUMDes Bersatu Dapat Memenuhi Kebutuhan Masyarakat Jambu Rejo

Distribusi jawaban	F	Persentase
Sangat setuju (SS)	8	26,7%
Setuju (S)	13	43,3%
Ragu (R)	7	23,3%

Tidak setuju (TS)	2	6,7%
Sangat Tidak Setuju (STS)	0	0%

Dari tabel diatas dapat dilihat kebanyakan responden memilih setuju (S) sebanyak 13 responden atau 43,3%, sangat setuju (SS) sebanyak 8 responden atau 26,7%, ragu (R) sebanyak 7 responden atau 23,3%, dan tidak setuju (TS) sebanyak 2 responden atau 6,7%. Dapat disimpulkan bahwa kebanyakan anggota dan masyarakat rata-rata setuju terhadap pernyataan yang menyatakan dengan adanya BUMDes bersatu dapat memenuhi kebutuhan masyarakat jambu rejo

Tabel 4.13

Saya Dengan Mudah Mendapatkan Pinjaman Dari BUMDes Untuk Usaha Saya

Distribusi jawaban	F	Persentase
Sangat setuju (SS)	10	33,3%
Setuju (S)	12	40%
Ragu (R)	8	26,7%
Tidak setuju (TS)	0	0%
Sangat Tidak Setuju (STS)	0	0%

Dari tabel diatas dapat dilihat kebanyakan responden memilih setuju (S) sebanyak 12 responden atau 40%, sangat setuju (SS) sebanyak 10 responden atau 33,3%, ragu (R) sebanyak 8 responden atau 26,7%. Dapat disimpulkan bahwa kebanyakan anggota dan masyarakat rata-rata setuju terhadap pernyataan yang menyatakan saya dengan mudah mendapatkan pinjaman dari BUMDes untuk usaha saya.

Tabel 4.14

**Saya Merasa Puas BUMDes Di Desa Jambu Rejo Melakukan Sosialisasi
Mengenai Produk Yang Ditawarkan Unit Simpan Pinjam Bersatu**

Distribusi jawaban	F	Persentase
Sangat setuju (SS)	13	43,3%
Setuju (S)	7	23,3%
Ragu (R)	10	33,3%
Tidak setuju (TS)	0	0%
Sangat Tidak Setuju (STS)	0	0%

Dari tabel diatas dapat dilihat kebanyakan responden memilih sangat setuju (SS) sebanyak 13 responden atau 43,3%, ragu (R) sebanyak 10 responden atau 33,3%, dan setuju (S) sebanyak 7 responden atau 23,3%. Dapat disimpulkan bahwa kebanyakan anggota dan masyarakat rata-rata sangat setuju terhadap pernyataan yang menyatakan saya merasa puas BUMDes di desa jambu rejo melakukan sosialisasi mengenai produk yang ditawarkan unit simpan pinjam bersatu.

Tabel 4.15

**Saya Ikut Berpartisipasi Dalam Kegiatan BUMDes Karena Saya
Tertarik Untuk Mengembangkan Kegiatan Bumdes Di Jambu Rejo**

Distribusi jawaban	F	Persentase
Sangat setuju (SS)	7	23,3%
Setuju (S)	15	50%
Ragu (R)	8	26,7%
Tidak setuju (TS)	0	0%
Sangat Tidak Setuju (STS)	0	0%

Dari tabel diatas dapat dilihat kebanyakan responden memilih setuju (S) sebanyak 15 responden atau 50%, ragu (R) sebanyak 8 responden atau 26,7%, dan sangat setuju (SS) sebanyak 7 responden atau 23,3%. Dapat disimpulkan bahwa kebanyakan anggota dan masyarakat rata-rata setuju

terhadap pernyataan yang menyatakan saya ikut berpartisipasi dalam kegiatan BUMDes karena saya tertarik untuk mengembangkan kegiatan BUMDes di jambu rejo.

Tabel 4.16

Saya Mengikuti Kegiatan Di BUMDes Karena Saya Ingin Mengetahui Lebih Dalam Cara Kerja Bumdes Di Jambu Rejo

Distribusi jawaban	F	Persentase
Sangat setuju (SS)	10	33,3%
Setuju (S)	12	40%
Ragu (R)	8	26,7%
Tidak setuju (TS)	0	0%
Sangat Tidak Setuju (STS)	0	0%

Dari tabel diatas dapat dilihat kebanyakan responden memilih setuju (S) sebanyak 12 responden atau 40%, sangat setuju (SS) sebanyak 10 responden atau 33,3%, ragu (R) sebanyak 8 responden atau 26,7%. Dapat disimpulkan bahwa kebanyakan anggota dan masyarakat rata-rata setuju terhadap pernyataan yang menyatakan saya mengikuti kegiatan di BUMDes karena saya ingin mengetahui lebih dalam cara kerja BUMDes di jambu rejo.

Tabel 4.17

Saya Ataupun Anggota Keluarga Saya Bekerja Sebagai Pengurus BUMDes Maupun Karyawan Dari Usaha Yang Dijalankan Oleh BUMDes

Distribusi jawaban	F	Persentase
Sangat setuju (SS)	11	36,7%
Setuju (S)	11	36,7%
Ragu (R)	7	23,3%
Tidak setuju (TS)	1	3,3%
Sangat Tidak Setuju (STS)	0	0%

Dari tabel diatas dapat dilihat kebanyakan responden memilih setuju (S) sebanyak 11 responden atau 36,7%, sangat setuju (SS) sebanyak 11 responden atau 36,7%, ragu (R) sebanyak 7 responden atau 23,3%, dan tidak setuju (TS) sebanyak 1 responden atau 3,3%. Dapat disimpulkan bahwa kebanyakan anggota dan masyarakat rata-rata setuju terhadap pernyataan yang menyatakan saya ataupun anggota keluarga saya bekerja sebagai pengurus BUMDes maupun karyawan dari usaha yang dijalankan oleh BUMDes.

Tabel 4.18

Saya Ikut Berpartisipasi Aktif Dalam Mengembangkan BUMDes Dengan Terlibat Sebagai Pegawai BUMDes Maupun Sebagai Anggota Yang Memanfaatkan Bantuan Modal BUMDes Untuk Berwirausaha

Distribusi jawaban	F	Persentase
Sangat setuju (SS)	6	20%
Setuju (S)	17	56,7%
Ragu (R)	7	23,3%
Tidak setuju (TS)	0	0%
Sangat Tidak Setuju (STS)	0	0%

Dari tabel diatas dapat dilihat kebanyakan responden memilih setuju (S) sebanyak 17 responden atau 56,7%, ragu (R) sebanyak 7 responden atau 23,3%, dan sangat setuju (SS) sebanyak 6 responden atau 20%. Dapat disimpulkan bahwa kebanyakan anggota dan masyarakat rata-rata setuju terhadap pernyataan yang menyatakan saya ataupun anggota keluarga saya bekerja sebagai pengurus BUMDes maupun karyawan dari usaha yang dijalankan oleh BUMDes.

Tabel 4.19

Semua Masyarakat Jambu Rejo Ikut Adil Dalam Memegang Kendali Terhadap Sumberdaya Yang Ada Pada BUMDes Jambu Rejo Bersatu

Distribusi jawaban	F	Persentase
Sangat setuju (SS)	4	13,3%
Setuju (S)	18	60%
Ragu (R)	7	23,3%
Tidak setuju (TS)	1	3,3%
Sangat Tidak Setuju (STS)	0	0%

Dari tabel diatas dapat dilihat kebanyakan responden memilih setuju (S) sebanyak 18 responden atau 60%, ragu (R) sebanyak 7 responden atau 23,3%, sangat setuju (SS) sebanyak 4 responden atau 13,3%. Dan tidak setuju (TS) sebanyak 1 responden atau 3,3%. Dapat disimpulkan bahwa kebanyakan anggota dan masyarakat rata-rata setuju terhadap pernyataan yang menyatakan semua masyarakat jambu rejo ikut adil dalam memegang kendali terhadap sumberdaya yang ada pada BUMDes jambu rejo bersatu.

Tabel 4.20

BUMDes Jambu Rejo Bersatu Dikelola Oleh Seluruh Masyarakat Jambu Rejo

Distribusi jawaban	F	Persentase
Sangat setuju (SS)	4	13,3%
Setuju (S)	8	26,7%
Ragu (R)	14	46,7%
Tidak setuju (TS)	3	10%
Sangat Tidak Setuju (STS)	0	0%

Dari tabel diatas dapat dilihat kebanyakan responden memilih ragu (R) sebanyak 14 responden atau 46,7%, setuju (S) sebanyak 8 responden atau 26,7%, sangat setuju (SS) sebanyak 4 responden atau 13,3%, dan tidak setuju (TS) sebanyak 3 responden atau 10%. Dapat disimpulkan bahwa kebanyakan

anggota dan masyarakat rata-rata ragu terhadap pernyataan yang menyatakan BUMDes jambu rejo bersatu dikelola oleh seluruh masyarakat jambu rejo.

Table 4.21
Table Descriptive Statistics

	N	Minimum	Maximum	Mean	Std.Deviation
	Statistic	Statistic	Statistic	Statistic	Statistic
X	30	31.00	46.00	39.7667	3.41077
Y	30	28.00	69.00	40.7000	7.99634
Valid	30				

Berdasarkan tabel diatas, maka dapat disimpulkan bahwa descriptive statistics dengan jumlah sampel 30 orang, variabel kualitas pelayanan (X) memiliki nilai terkecil (minimum) sebesar 31.00 dan nilai terbesar (maximum) yaitu 46.00. Nilai rata-rata dari variabel kualitas pelayanan (X) adalah sebesar 39.7667. Nilai standar deviasi pada variabel kualitas pelayanan (X) adalah sebesar 3.41077 (dibawah rata-rata), artinya variabel X memiliki tingkat kualitas pelayanan yang rendah.

Variabel pemberdayaan masyarakat (Y) memiliki nilai terkecil (minimum) sebesar 28.00 dan nilai terbesar (maximum) yaitu 69.00. Nilai rata-rata dari variabel pemberdayaan masyarakat (Y) adalah sebesar 40.7000. Nilai standar deviasi pada variabel pemberdayaan masyarakat (Y) adalah sebesar 7.99634 (dibawah rata-rata), artinya variabel Y memiliki tingkat pemberdayaan masyarakat yang rendah.

3. Uji Instrument

a. Uji Validitas

Uji validitas adalah untuk mengetahui sejauh mana ketepatan dan kecermatan suatu alat ukur dalam melakukan fungsi ukurnya baik yang dilakukan secara manual atau secara komputer. Uji validitas digunakan untuk menunjukkan valid atau tidak valid suatu kuesioner. Sebuah kuesioner yang berisi beberapa pernyataan untuk mengukur suatu hal dinyatakan valid apabila setiap butir pernyataan yang menyusun kuesioner tersebut memiliki keterkaitan yang tinggi. Ukuran keterkaitan antara butir pernyataan ini umumnya dicerminkan oleh korelasi jawaban antar pernyataan. Pernyataan yang memiliki korelasi rendah dengan butir pernyataan yang lain dinyatakan sebagai pernyataan yang tidak valid.⁵⁸

Uji ini dilakukan untuk mengetahui validitas butir-butir pernyataan dari hasil kuesioner. Uji validitas menunjukkan sejauh mana suatu alat ukur mampu mengukur apa yang ingin diukur. Alat ukur yang digunakan dalam penelitian ini adalah kuesioner.⁵⁹ Uji yang dapat membandingkan r_{hitung} dengan r_{tabel} dengan ketetapan taraf signifikansi sebesar 5% atau $\alpha = 0,05$. Diketahui nilai r_{tabel} dengan jumlah $N=30$ sebesar 0,374. Hasil uji validitas data dapat dilihat pada tabel-tabel berikut:

- 1) Kualitas Pelayanan (X)

Tabel 4.1

Hasil Uji Validitas Kualitas Pelayanan (X)

⁵⁸ Ovan, S.Pd.,M.Pd, *Aplikasi Uji Validitas dan Reliabilitas Instrument penelitian Berbasis Web* (Sulawesi selatan: badan penerbit yayasan ahmar cendekia Indonesia, 2020), hal. 2-3

⁵⁹ Ridwan Sunarto, *Pengantar Statistika*,(Bandung:Alfabeta,2013),Hal.348.

Variabel	Item	Nilai rHitung	Nilai rTabel	Keterangan
Kualitas pelayanan	X1	0,511	0,374	Valid
	X2	0,673	0,374	Valid
	X3	0,485	0,374	Valid
	X4	0,503	0,374	Valid
	X5	0,490	0,374	Valid
	X6	0,390	0,374	Valid
	X7	0,417	0,374	Valid
	X8	0,387	0,374	Valid
	X9	0,477	0,374	Valid
	X10	0,505	0,374	Valid

Sumber: hasil olahan SPSS 25.0 (terlampir)

Pada tabel di atas menyatakan bahwa kategori variabel X (Kualitas Pelayanan) yang terdapat pada setiap pernyataan valid, dilihat dari nilai $r_{hitung} \geq$ lebih besar dari r_{tabel} (0,374). Sehingga dapat disimpulkan bahwa indikator atau pernyataan kuesioner adalah valid sebagai alat ukur variabel.

2) Pemberdayaan Masyarakat (Y)

Tabel 4.2
Hasil Uji Validitas Pemberdayaan Masyarakat (Y)

Variabel	Item	Nilai RHitung	Nilai rTabel	Keterangan
	Y1	0,451	0,374	Valid
	Y2	0,532	0,374	Valid
	Y3	0,487	0,374	Valid

Pemberdayaan masyarakat	Y4	0,448	0,374	Valid
	Y5	0,460	0,374	Valid
	Y6	0,498	0,374	Valid
	Y7	0,425	0,374	Valid
	Y8	0,411	0,374	Valid
	Y9	0,404	0,374	Valid
	Y10	0,664	0,374	Valid

Sumber: hasil olahan SPSS 25.0 (terlampir)

Pada tabel di atas menyatakan bahwa kategori variabel Y (Pemberdayaan Masyarakat) yang terdapat pada setiap pernyataan valid, dilihat dari nilai $r_{hitung} \geq$ lebih besar dari r_{tabel} (0,374). Sehingga dapat disimpulkan bahwa indikator atau pernyataan kuesioner adalah valid sebagai alat ukur variabel.

b. Uji Reliabilitas

Uji Reliabilitas adalah untuk mengetahui sejauh mana hasil suatu pengukuran yang digunakan bersifat tetap terpercaya serta terbebas dari alat pengukuran. Pada dasarnya, uji reliabilitas mengukur variabel yang digunakan melalui pernyataan yang digunakan.

Uji reliabilitas digunakan untuk menguji apakah indikator atau kuesioner yang digunakan dapat dipercaya atau handal sebagai alat ukur variabel. Uji ini dapat diukur dengan menggunakan *Cronbach Alpha* (α).

dimana suatu variabel dapat dikatakan reliable jika memberikan nilai *Cronbach Alpha (a)* sebesar 60 % atau 0,60.⁶⁰

Tabel 4.3
Hasil Uji Reliabilitas

No	Variabel	Cronbach Alpha (a)	Standar Reliabilitas	Keterangan
1	Kualitas Pelayanan	0,637	0,60	Reliable
2	Pemberdayaan Masyarakat	0,613	0,60	Reliable

Sumber: hasil olahan SPSS 25.0 (terlampir)

Dari tabel diatas, dapat diketahui bahwa masing-masing nilai indikator atau kuesioner dalam variabel kualitas pelayanan terhadap mempunyai nilai *Cronbach Alpha (a)* > 0,60 sehingga dapat disimpulkan bahwa indikator atau kuesioner dapat dipercaya sebagai alat ukur variabel.

4. Uji Asumsi Klasik

a. Uji Normalitas

Uji ini digunakan untuk mengetahui apakah nilai residual yang dihasilkan berdistribusi normal atau tidak. Apabila titik-titik (*ploting*)

⁶⁰ Syofian Siregar, *Medote Penelitian Kuantitatif*, (Jakarta: Kencana, 2017), hal. 55.

menyebar sekitar garis dan mengikuti garis diagonal sehingga dapat dikatakan data tersebut berdistribusi normal. Uji normalitas data yang digunakan dalam bentuk penelitian ini adalah menggunakan uji *Kolmogorov-Smirnov Test* dan dikatakan terdistribusi normal apabila nilai signifikansi dari pengujian *Kolmogorov-Smirnov Test* $> 0,05$ (5%). Data hasil pengujian dapat dilihat pada tabel berikut ini:

Tabel 4.4
Hasil Uji Normalitas

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

		Unstandardized Residual
N		30
Normal Parameters ^a	Mean	.0000000
	Std. Deviation	7.83122176
Most Extreme Differences	Absolute	.164
	Positive	.164
	Negative	-.098
Kolmogorov-Smirnov Z		.899
Asymp. Sig. (2-tailed)		.394

a. Test distribution is Normal.

Sumber: hasil olahan SPSS 25.0 (terlampir)

Dari tabel di atas dapat dilihat bahwa uji normalitas dengan menggunakan Kolmogorov-Smirnov Test hanya dengan melihat nilai Asymp. Sig. (2-tailed) pada output SPSS 25.0 Dapat terlihat bahwa data Asymp. Sig. (2-tailed) sebesar $0,394 > 0,05$ (5%), sehingga data pada penelitian ini berdistribusi normal.

b. Uji Homogenitas

Uji Homogenitas digunakan untuk menguji apakah rata-rata antara tiga atau lebih kelompok data yang independen memiliki varian yang sama atau tidak. Metode pengambilan keputusan untuk uji homogenitas yaitu jika signifikansi $> 0,05$ maka H_0 diterima (varian sama) dan jika signifikansi $< 0,05$ maka H_0 ditolak (varian berbeda). Berikut ini disajikan hasil uji homogenitas data dari penelitian yang telah dilakukan:

Tabel 4.5
Hasil Uji Homogenitas Data
Test of Homogeneity of Variances

Kualitas Pelayanan

Levene Statistic	df1	df2	Sig.
8.158	1	52	.006

Sumber: *hasil olahan SPSS 25.0 (terlampir)*

Dari hasil tabel di atas dapat diketahui signifikan variabel lebih besar dari 0,05. Hal ini berarti bahwa variabel adalah homogen, artinya sampel yang diambil dari populasi yang sama dapat mewakili dari jumlah populasi yang ada.

5. Pengujian Hipotesis

a. Model Regresi Sederhana

Pada penelitian ini, uji statistik yang digunakan untuk menguji hipotesis penelitian adalah dengan menggunakan model regresi linier sederhana. Hal ini dikarenakan pada penelitian ini peneliti ingin meneliti pengaruh satu variabel bebas terhadap satu variabel terikat. Berikut disajikan hasil dari analisis regresi linier sederhana:

Tabel 4.6
Hasil Uji Regresi Linier Sederhana
Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	21.852			3.012	.001
	Kualitas Pelayanan	.474	.434	.202	2.480	.004

a. Dependent Variable: Pemberdayaan Masyarakat

Sumber: hasil olahan SPSS 25.0 (terlampir)

Berdasarkan tabel hasil uji regresi linier sederhana di atas, maka dapat dibuat persamaan regresi linier seperti berikut ini:

$$Y = 21,852 + 0,474 X$$

Hasil perhitungan yang telah dilakukan menghasilkan suatu persamaan menunjukkan besarnya nilai X merupakan regresinya yang diestimasi sebagai berikut:

- 1) Nilai konstanta (β_0) sebesar 21,852 artinya apabila variabel bebas kualitas pelayanan (X) dalam keadaan konstanta atau (0), maka nilai pemberdayaan masyarakat (Y) nilainya sebesar 21,852. Artinya kualitas pelayanan tidak ada, masyarakat tidak akan puas.
- 2) Koefisien regresi kualitas pelayanan (β_1) sebesar 0,474 artinya setiap kenaikan satu variabel kualitas pelayanan (X) maka nilai variabel pemberdayaan masyarakat (Y) akan naik sebesar 0,474 artinya apabila kualitas pelayanan tidak baik, maka masyarakat di Desa Jambu Rejo tidak akan puas. Sebaliknya apabila kualitas pelayanan baik, maka masyarakat akan puas.

b. Uji t

Uji t digunakan untuk mengetahui apakah variabel independen (X) secara parsial mempengaruhi variabel dependen (Y), dengan ketentuan apabila tingkat signifikansi $< \alpha$ (0,05). Berikut tabel hasil uji t:

Tabel 4.7

Hasil Uji t

Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	21.852	17.316		3.012	.001
Kualitas Pelayanan	.474	.434	.202	2.480	.004

a. Dependent Variable: Pemberdayaan Masyarakat

Sumber: *hasil olahan SPSS 25.0 (terlampir)*

Berdasarkan hasil Uji t di atas, dapat diketahui nilai signifikansi sebesar 0.004. Ketentuan pengambilan keputusan hipotesis diterima atau ditolak didasarkan pada besarnya nilai signifikansi. Jika signifikansi lebih kecil atau sama dengan 0,05 maka hipotesis diterima. Hasil penelitian diperoleh nilai signifikansi sebesar $0,004 < 0,05$, maka dapat disimpulkan bahwa H_a yang menyatakan bahwa Kualitas Pelayanan berpengaruh signifikan terhadap pemberdayaan masyarakat Jambu Rejo bersatu, diterima.

c. Koefisien Determinasi

Uji ini dapat digunakan untuk mengetahui besarnya kontribusi dari variabel independent (X) terhadap variabel dependent (Y). Hal ini untuk memprediksi atau melihat seberapa besar pengaruh yang diberikan variabel independen terhadap variabel dependen dalam penelitian.

Pengujian koefisien determinasi dilakukan dengan ketentuan semakin tinggi nilai koefisien determinasi akan semakin baik kemampuan variabel independen dalam menjelaskan pengaruhnya terhadap variabel dependen. Pengujian ini menggunakan output data pada tabel *Model Summary*, seperti yang terlihat pada tabel berikut ini:

Tabel 4.8
Hasil Uji Koefisien Determinasi (R^2)

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.779 ^a	.606	.561	7.970

a. Predictors: (Constant), Kualitas Pelayanan

b. Dependent Variable: Pemberdayaan Masyarakat

Sumber: hasil olahan SPSS 25.0 (terlampir)

Hasil koefisien determinasi pada tabel di atas dapat dilihat bahwa nilai koefisien determinasi atau adjusted R² adalah 0,561 hal tersebut berarti bahwa 56,1% variabel kualitas pelayanan dipengaruhi oleh tingkat pemberdayaan masyarakat sedangkan sisanya (100%-56,1%) adalah 43,9% dijelaskan oleh variabel lain di luar persamaan tersebut.

B. Pembahasan

Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan oleh peneliti dalam menganalisis pengaruh kualitas pelayanan kinerja BUMDes terhadap upaya pemberdayaan masyarakat Jambu Rejo Kecamatan Sumber Harta Kabupaten Musi Rawas, dibantu dengan data yang diolah menggunakan aplikasi SPSS 25.0 menunjukkan bahwa data yang diperoleh dalam penelitian yang di uji dengan menggunakan uji validasi dan reliabilitas data terhadap semua variabel dalam penelitian ini menunjukkan bahwa seluruh data yang digunakan dan didapatkan dalam penelitian ini valid dan reliabel dibuktikan pada setiap nilai r hitung > r tabel dan juga dengan nilai *Cronbach Alpha* > 0.60. Demikian pula hasil yang didapatkan untuk menjawab hipotesis dan pertanyaan yang ada pada rumusan masalah diuraikan sebagai berikut:

1. Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kinerja BUMDes dalam upaya pemberdayaan masyarakat Jambu Rejo

Berdasarkan rumusan masalah pertama yaitu, Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kinerja BUMDes dalam upaya pemberdayaan masyarakat Jambu Rejo, pengujian terhadap hipotesis pertama dilakukan dengan menggunakan uji parsial. Uji t (parsial) merupakan pengujian yang dilakukan untuk mengetahui pengaruh dari variabel independen terhadap variabel dependen, dalam rumusan pertama ini uji t dilakukan terhadap variabel (X) kualitas pelayanan terhadap variabel (Y) pemberdayaan masyarakat.

Melalui hasil pengujian hipotesis menunjukkan bahwa terdapat pengaruh positif dan signifikan antara kualitas pelayanan terhadap pemberdayaan masyarakat. Berdasarkan hasil perhitungan diketahui bahwa $t_{hitung} > t_{tabel}$ yaitu $2,480 > 2,048$ dapat disimpulkan bahwa H_0 ditolak. H_1 diterima atau kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap pemberdayaan masyarakat. Dengan nilai signifikansi ($0,04 < 0,05$).

2. Seberapa besar pengaruh kualitas pelayanan kinerja BUMDes terhadap upaya pemberdayaan masyarakat Jambu Rejo

Berdasarkan hasil uji determinasi, besarnya koefisien determinan atau adjusted R^2 adalah 0,561 hal tersebut berarti bahwa 56,1% variabel pemberdayaan masyarakat dipengaruhi oleh tingkat kualitas pelayanan sedangkan sisanya ($100\% - 56,1\%$) adalah 43,9% dijelaskan oleh variabel lain di luar persamaan tersebut.

BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan data maka kesimpulan yang diperoleh dari penelitian mengenai pengaruh kualitas pelayanan kinerja BUMDes terhadap upaya pemberdayaan masyarakat (Studi Kasus BUMDes Jambu Rejo Kecamatan Sumber Harta) ini adalah sebagai berikut:

1. Kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap pemberdayaan masyarakat Jambu Rejo. Hasil penelitian diperoleh nilai signifikansi sebesar $0,004 < 0,05$. Maka dapat disimpulkan bahwa H_0 yang menyatakan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap pemberdayaan masyarakat Jambu Rejo, diterima.
2. Besar pengaruh variabel kualitas pelayanan kinerja BUMDes terhadap upaya pemberdayaan masyarakat Jambu Rejo dapat dilihat dari hasil uji Koefisien Determinasi bahwa koefisien korelasi (R) sebesar 0,561 atau 56,1%.

B. Implikasi

Implikasi adalah suatu konsekuensi atau akibat langsung dari hasil penemuan suatu penelitian ilmiah. Hasil penelitian ini mengenai pengaruh kualitas pelayanan kinerja BUMDes terhadap upaya pemberdayaan masyarakat Jambu Rejo Kecamatan Sumber Harta Kabupaten Musi Rawas. Berdasarkan hasil perhitungan regresi menunjukkan bahwa kualitas pelayanan kinerja BUMDes berpengaruh secara signifikan terhadap pemberdayaan masyarakat Jambu Rejo Kecamatan Sumber Harta Kabupaten Musi Rawas.

Suatu penelitian yang sudah dilakukan di lingkungan masyarakat maka kesimpulan yang ditarik tentu mempunyai implikasi dalam bidang pemberdayaan masyarakat dan juga penelitian-penelitian selanjutnya. Sehubungan dengan hal tersebut maka implikasinya adalah sebagai berikut :

Berdasarkan pada hasil penelitian diatas bahwa kualitas pelayanan kinerja BUMDes belum memberikan kontribusi yang sangat berarti terhadap pemberdayaan masyarakat. Karena itu perlu dilakukan upaya-upaya untuk mempertahankan kualitas pelayanan kinerja BUMDes. Dalam hal ini membuktikan bahwa salah satu cara untuk memuaskan masyarakat atau pelanggan adalah dengan cara memberikan pelayanan dengan sebaik-baiknya.

Dengan adanya pelayanan yang baik, maka terciptalah kepuasan masyarakat atau pelanggan. Setelah masyarakat merasa puas dengan produk dan jasa yang diterima, masyarakat akan membandingkan pelayanan yang diberikan. Apabila masyarakat benar-benar telah merasa puas, masyarakat akan melakukan pembelian ulang dan masyarakat akan bercerita kepada masyarakat yang lain bahwa BUMDes Jambu Rejo bagus dan akan bersedia untuk merekomendasikan kepada masyarakat lain untuk melakukan transaksi di BUMDes Jambu Rejo. Maka dari itu, bumdes jambu rejo dari sekarang harus memikirkan dengan matang betapa pentingnya pelayanan kepada masyarakat melalui kualitas pelayanan. Karena kini semakin disadari bahwa pelayanan merupakan aspek penting dalam bertahan di dunia bisnis dan memenangkan persaingan.

C. Saran

Berdasarkan hasil studi dari kesimpulan yang telah diambil maka saran yang dapat diberikan adalah:

1. Untuk masyarakat khususnya pada lembaga BUMDes diharapkan untuk meningkatkan lagi kualitas pelayanan supaya untuk meningkatkan pemberdayaan masyarakat dalam pengembangan usaha.
2. Bagi pihak akademis, penelitian selanjutnya diharapkan dapat memberikan pengembangan terhadap penelitian ini terutama dalam kualitas pelayanan terhadap upaya pemberdayaan masyarakat. Selain itu pengembangan juga dapat dilakukan dengan meneliti factor-faktor lain yang berhubungan dengan kualitas pelayanan terhadap pemberdayaan masyarakat, sehingga dapat memberikan nilai yang lebih tinggi dan menghasilkan gambaran yang lebih luas dan lebih terperinci terhadap permasalahan yang di teliti.

DAFTAR PUSTAKA

Buku

- Anita Fauziah, *Pemberdayaan Masyarakat*, Malang: Kencana, 2009
- Anom Surya Putra, *Badan Usaha Milik Desa: Spirit Usaha Kolektif Desa*, (Jakarta: kementerian desa, pembangunan desa tertinggal dan transmigrasi RI, 2015
- Edi Suharto, *Pembangunan Masyarakat Memberdayakan Rakyat*, Bandung: PT. Refika Aditama, 2010
- Fitri Madona, *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Pada PT. Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang 16 Ilir Palembang*, Palembang: UIN Raden Fatah Palembang, 2017
- Gideens, Anthony. *Sociology*. Cambridge: Polity Pres, 1991
- Nani Machendrawaty dan Agus Ahmad Dafe'I, *Pengembangan Masyarakat Islam*, Bandung: PT. Remaja Rosdakarya, 2001
- Only S. Prijono dan A.M. W. Pranaka, *Mengenai Pemberdayaan: Konsep, Kebijakan dan Implementasi*, Jakarta: CSIS, 1996
- Oos M. Anwas, *Pemberdayaan Masyarakat di Era Global*, Bandung: Alfabeta, 2014
- Ridwan Sunarto, *Pengantar Statistika*, Bandung: Alfabeta, 2013
- Sri Najati, Agus Asmana, I Nyoman N. Suryadiputra, *Pemberdayaan Masyarakat di Lahan Gambut*, Bogor: Wetland International - IP, 2005
- Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*, Bandung: Alfabeta, 2013
- Syofian Siregar, *Metode Penelitian Kuantitatif*, Jakarta: Kencana, 2017
- Totok Mardikanto dan Poerwoko Soebianto, *Pemberdayaan Masyarakat dalam Perspektif Kebijakan Publik*, Bandung: Alfabeta, 2013
- V. Wiratma Sujarweni, *Metodologi Penelitian*, Yogyakarta: Pustaka Baru Press, 2014
- Wahyudin Kessa, *Perencanaan Pembangunan Desa*, Jakarta: kementerian desa, pembangunan daerah tertinggal, dan transmigrasi Republik Indonesia, 2015

Zubacdy, *Pengembangan Masyarakat : Wacana Dan Praktek*, Jakarta: Kencana Prenada Media Group, 2013

Jurnal

Abdurrahman, A. Y., Mukhtar, A., Masradin, M., Mutmainnah, I., & Bahriansyah, B..
Pelaksanaan Penilaian Kinerja Pegawai Kecamatan. *YUME: Journal of Management*, 4(3). (2021)

Ahmad Dian, *Badan Usaha Milik Desa – Ciri ciri, Tujuan, Landasan Hukum, Jenis Usaha*, <https://dosenekonomi.com/ilmu-ekonomi/bumn/badan-usaha-milik-desa>, di akses pada tanggal 20 Januari 2017

Anita Fauziah, *Pemberdayaan Masyarakat pendekatan RRA dan PRA* (Malang: Direktorat Jendral Pendidikan Islam Bekerjasama dengan Lembaga Penelitian dan Pengabdian Kepada Masyarakat (LPPM) Universitas Islam Malang,(2009)

Atmaja, J.. Kualitas pelayanan dan kepuasan nasabah terhadap loyalitas pada bank BJB. *Jurnal Ecodemica*, 2(1) (2018)

Buku panduan pendirian dan pengelolaan Badan usaha Milik Desa (BUMDes), (Departemen pendidikan nasional: Pusat kajian dinamika Sistem Pembangunan (PKDSP) fakultas ekonomi Universitas Brawijaya, (2007)

Fandi, I., & Rahmat, Z.. Peran Olahraga Sebagai Strategi Peningkatan Komunikasi dan Elektabilitas Politik Anggota Dewan Perwakilan Rakyat Kota Banda Aceh. *Jurnal Hurriah: Jurnal Evaluasi Pendidikan dan Penelitian*, 2(3), (2021)

Ginardjar Kartasasmita, *Administrasi Pembangunan, Perkembangan,Pemikiran Danperaktiknya Di Indonesia*, (Jakarta : PT.Rineka cipta, (1997)

Hayani, “*Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat Pada Kantor Kelurahan Mangasa Kota Makassar.*” Skripsi. Fak. Ekonomi Dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Makassar Makassar, (2019)

Isnaeni, D.. Implikasi Yuridis Kewenangan Pemerintah Daerah Dalam Pemberian Ijin Usaha Pertambangan Menurut Undang-Undang Nomor 23 Tahun

2014. *Yurispruden: Jurnal Fakultas Hukum Universitas Islam Malang*, 2(1) (2018)

M.Atsil M.A, “*Pengembangan Ekonomi Masyarakat Melalui Badan Usaha Milik Desa (Bumdes) Di Desa Hanura Kecamatan Teluk Pandan Kabupaten Pesawaran.*” Skripsi. Fak. Dakwah Dan Ilmu Komunikasi Universitas Islam Negeri Raden Intan Lampung, (2017)

Mesran, M., Afriany, J., & Sahir, S. H. (2019, September). Efektifitas Penilaian Kinerja Karyawan Dalam Peningkatan Motivasi Kerja Menerapkan Metode Rank Order Centroid (ROC) dan Additive Ratio Assessment (ARAS). In *Prosiding Seminar Nasional Riset Information Science (SENARIS)* (Vol. 1, pp. 813-821). (2019)

Nur Ida Rosadiyah, *Pengaruh Kualitas Pelayanan, Atribut Produk Islam, Dan Nilai Nasabah Terhadap Kepuasan Nasabah Pada PT Asuransi Jiwa Syariah Bumi Putera Kudus* (Kudus: IAIN Kudus, (2019)

Santi Budi Utami , “*Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Kinerja Karyawan Terhadap Kepuasan Nasabah Pada Pt. Taspen (Persero) Cabang Yogyakarta.*” Skripsi. Fak. Ekonomi Universitas Negeri Yogyakarta, (2013)

Siti Kusmiati, “*Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Konsumen (Studi Pada Koperasi “Koppi Maniez” Pondok Pesantren Nurul Ummah Putri Yogyakarta)*”, Skripsi: Fakultas Dakwah dan Komunikasi Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga, (2015)

Syafrida,” *Pemberdayaan Masyarakat Desa Melalui Badan Usaha Milik Desa (Bumdes) Di Desa Dalu Sepuluh A Kecamatan Tanjung Morawa Kabupaten Deli Serdang.*” Skripsi. Fak. Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik Universitas Sumatera Utara Medan, (2018)

Teresia, “*Analisis Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Konsumen (Studi pada Konsumen Industri Salon di Area Tajem Yogyakarta)*”, (Skripsi: Fakultas Ekonomi Universitas Sanata Dharma, (2018)

Wartono, G., & Suyadi, S.. Pengaruh Motivasi Kerja dan Kepemimpinan terhadap Kinerja Pegawai di Dinas Koperasi Usaha Kecil dan Menengah Kabupaten Musi Rawas. *Journal of Management and Bussines (JOMB)*, 2(1), (2020)

Wawancara

Amrul, sekretaris. *BUMDes Jamburejo Bersatu*, wawancara, pada tanggal 21 oktober 2021. Pukul 13:30 WIB.

Amrul, wawancara dengan sekretaris BUMDes, 21 oktober 2021

Maryadi, wawancara dengan kepala desa, 30 Desember 2021

Wiono, , Wawancara dengan Ketua BUMDes, 22 oktober 2021

Lainnya

Tim Penerjemah Lajnah Penfashih Mushaf Al-Qur'an, *Al-Jumanatul*,

**L
A
M
P
I
R
A
N**



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
 INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI CURUP
 PRODI PERBANKAN SYARIAH

Jl. Dr. A.K. Gani Kotak Pos 108 Telp. (0732) 21010-7003044 Fax (0732) 21010 Curup 39119

BERITA ACARA SEMINAR PROPOSAL SKRIPSI

Nomor : /In.34/FS.02/PP.00.9/01/2022

Pada hari ini Selasa Tanggal 16 Bulan Januari Tahun 2022 telah dilaksanakan Seminar Proposal Skripsi atas:

Nama : Patri Aningsih / 1063113
 Prodi / Jurusan : Perbankan Syariah / Syariah & Ekonomi Islam
 Judul : Pengaruh kualitas Pelayanan administrasi terhadap kinerja bumdes tamburaja beratu

Dengan Petugas Seminar Proposal Skripsi sebagai berikut :

Moderator : Ibrahim
 Calon Pmbb I : Handrianto M.A
 Calon Pmbb II : Ahmad Damu Saputra M.S.I

Berdasarkan analisis kedua calon pembimbing, serta masukan audiens, maka diperoleh hasil sebagai berikut :

1. Studi kasus Pada judul harus dihilangkan karena sudah jelas
2. Responden sebaiknya diganti ke masyarakat, tidak pada Pekerja Bumdes
3. Teknik Pengumpulan data dan Analisis Data DiPerbaiki
4. Terangkan masyarakat nya berapa dan Nasabahnya berapa serta populasi dan sampel nya
5. Dika variabel aman dan tidak usah menggunakan asumsi klasi lagi

Dengan berbagai catatan tersebut di atas, maka judul proposal ini dinyatakan Layak / Tidak Layak untuk diteruskan dalam rangka penggarapan penelitian skripsi. Kepada saudara presenter yang proposalnya dinyatakan layak dengan berbagai catatan, wajib melakukan perbaikan berdasarkan konsultasi dengan kedua calon pembimbing paling lambat 14 hari setelah sominar ini, yaitu pada tanggal bulan Februari tahun 2022, apabila sampai pada tanggal tersebut saudara tidak dapat menyelesaikan perbaikan, maka hak saudara atas judul proposal dinyatakan gugur.

Demikian agar dapat dipergunakan sebagaimana mestinya.

Curup, 16 Januari 2022

Moderator
Ibrahim

Calon Pembimbing I

Handrianto M.A
 NIP. 16301321

Calon Pembimbing II

Ahmad Damu Saputra M.S.I
 NIP. 198904242019031011

NB :

Hasil berita acara yang sudah ditandatangani oleh kedua calon pembimbing silahkan difotocopy sebagai arsip peserta dan yang asli diserahkan ke Fakultas Syaria'ah & Ekonomi Islam / Penguas untuk penerbitan SK Pembimbing Skripsi dengan melampirkan perbaikan skripsi BAB I yang sudah diteliti / ACC oleh kedua calon pembimbing.



SURAT KEPUTUSAN
DEKAN FAKULTAS SYARIAH DAN EKONOMI ISLAM
Nomor 007/In.34/FS/PP.00.9/02/2022

Tentang
PENUNJUKAN PEMBIMBING I DAN PEMBIMBING II
PENULISAN SKRIPSI

DEKAN FAKULTAS SYARIAH DAN EKONOMI ISLAM INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI CURUP

- | | | |
|-----------|---|---|
| Menimbang | 1 | Bahwa untuk kelancaran penulisan skripsi mahasiswa perlu ditunjuk dosen pembimbing I dan II yang bertanggung jawab dalam penyelesaian penulisan yang dimaksud. |
| | 2 | Bahwa saudara yang namanya tercantum dalam surat keputusan ini dipandang cakap dan mampu serta memenuhi syarat untuk diserahi tugas tersebut |
| Mengingat | 1 | Undang-undang Nomor 20 Tahun 2003 tentang Sistem Pendidikan Nasional, |
| | 2 | Undang-undang Nomor 12 Tahun 2012 tentang Pendidikan Tinggi |
| | 3 | Undang-undang Nomor 14 Tahun 2005 tentang Guru dan Dosen, |
| | 4 | Peraturan pemerintah Nomor 19 Tahun 2005 tentang Standar Nasional Pendidikan, |
| | 5 | Peraturan pemerintah Nomor 4 Tahun 2014 tentang Penyelenggaraan Pendidikan Tinggi dan Pengelolaan Perguruan Tinggi, |
| | 6 | Peraturan Presiden Nomor 24 Tahun 2018 tentang IAIN Curup, |
| | 7 | Keputusan Menteri Agama RI Nomor B II/3/15447, tanggal 18 April 2018 tentang Pengangkatan Rektor Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Curup Periode 2018-2022, |
| | 8 | Surat Keputusan Rektor IAIN Curup Atas nama Menteri Agama RI Nomor: 0050/In.34/2/KP.07.6/01/2019 tentang Penetapan Dekan Fakultas Syariah dan Ekonomi Islam Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Curup. |

MEMUTUSKAN

- | | | |
|-----------------------|-------------------------------------|-------------------------|
| Menetapkan
Pertama | Menunjuk saudara | |
| | 1 Hendrianto, MA | NIDN. 202168701 |
| | 2 Ahmad Danu Syaputra, S.E.I., M.Si | NIP. 198904242019031011 |

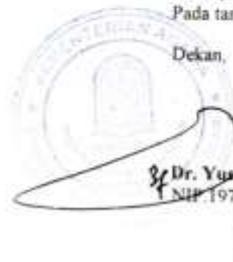
Dosen Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Curup masing-masing sebagai Pembimbing I dan Pembimbing II dalam penulisan skripsi mahasiswa.

NAMA	Putri Aningsih
NIM	18631113
PRODI/FAKULTAS	Perbankan Syariah (PS)/Syariah dan Ekonomi Islam
JUDUL SKRIPSI	Pengaruh Kualitas Pelayanan Kinerja Bumdes Terhadap Upaya Pemberdayaan Masyarakat (Studi Kasus Bumdes Jamburejo Kecamatan Sumberharta)

- | | |
|---------|--|
| Kedua | Kepada yang bersangkutan diberi honorarium sesuai dengan peraturan yang berlaku, |
| Ketiga | Keputusan ini mulai berlaku sejak tanggal ditetapkan dan berakhir setelah skripsi tersebut dinyatakan sah oleh IAIN Curup atau masa bimbingan telah mencapai satu tahun sejak SK ini ditetapkan, |
| Keempat | Ujian skripsi dilakukan setelah melaksanakan proses bimbingan minimal tiga bulan semenjak SK ini ditetapkan |
| Kelima | Segala sesuatu akan diubah sebagaimana mestinya apabila dikemudian hari terdapat kekeliruan dan kesalahan |
| Keenam | Surat Keputusan ini disampaikan kepada yang bersangkutan untuk diketahui dan dilaksanakan |

Ditetapkan di : Curup
Pada tanggal : 04 Februari 2022

Dekan,



Dr. Yuseff, M.Ag.
NIP. 197002021998031007

Tembusan:

1. Ka Himp. AU / AK IAIN Curup
2. Pembimbing I dan II
3. Bendahara IAIN Curup
4. Kabag. AU/ AK IAIN Curup
5. Kepala Perpustakaan IAIN Curup
6. Arsp/Fakultas Syariah dan Ekonomi Islam IAIN Curup dan yang bersangkutan



IAIN CURUP

**KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI CURUP
FAKULTAS SYARIAH DAN EKONOMI ISLAM**

Jl. Dr. A.K. Gani Kotak Pos 108 Telp. (0732) 21010-7003044 Fax (0732) 21010 Curup 39119

Website/facebook: Fakultas Syariah dan Ekonomi Islam IAIN Curup Email: fakultas.sei@iaicurup.ac.id

Nomor : **017** In.34/FS/PP.00.9/03/2022
Lamp : Proposal dan Instrumen
Hal : **Rekomendasi Izin Penelitian**

Curup, 15 Maret 2022

Kepada Yth,
Ketua BUMDes Jambu Rejo bersatu
Di-
Musi Rawas

Assalamu 'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh

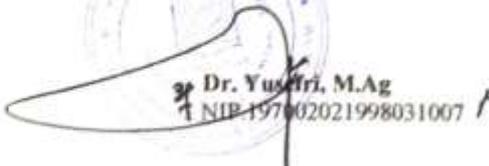
Dalam rangka penyusunan skripsi strata satu (S1) pada Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Curup.

Nama : Putri Aningsih
Nomor Induk Mahasiswa : 18631113
Progran Studi : Perbankan Syari'ah (PS)
Fakultas : Syari'ah dan Ekonomi Islam
Judul Skripsi : Pengaruh Kualitas Pelayanan Kinerja BUMDes Terhadap Upaya
Pemberdayaan Masyarakat
(Studi Kasus BUMDes Jambu Rejo Kecamatan Sumber Harta)
Waktu Penelitian : 15 Maret 2022 Sampai Dengan 15 Mei 2022
Tempat Penelitian : BUMDes Jambu Rejo bersatu

Mohon kiranya, Bapak/Ibu berkenan memberikan izin penelitian kepada mahasiswa yang bersangkutan

Demikian surat rekomendasi izin penelitian ini kami sampaikan, atas kerja sama dan izinnnya
diucapkan terima kasih.

Wassalamu 'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh,

Dekan,

Dr. Yusufri, M.Ag
NIP.197102021998031007

BUMDES JAMBU REJO BERSATU

Jln.Di Ponogoro Desa Jamburejo Kec.Sumberharta Kab.Musi Rawas 31652

SURAT KETERANGAN TELAH MENYELESAIKAN PENELITIAN

Yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Wiono

Jabatan : Ketua BUMDes Jamburejo Bersatu Kecamatan Sumberharta

Menerangkan bahwa:

Nama : Putri Aningsih

Nim : 18631113

Program studi : Perbankan Syari'ah

Dengan Judul Skripsi *Pengaruh Kualitas Pelayanan Kinerja BUMDes Terhadap Upaya Pemberdayaan Masyarakat (Studi Kasus BUMDes Jambu Rejo Kecamatan Sumber Harta).*

Benar nama tersebut telah melaksanakan penelitian di BUMDes Jambu Rejo bersatu Kecamatan Sumber Harta.

Demikian surat keterangan ini dibuat dengan sebenarnya untuk dipergunakan sebagaimana mestinya.

Jambu Rejo, 11 April 2022

Ketua BUMDes Jambu Rejo



Wiono

KUESIONER PENELITIAN

Pengaruh Kualitas Pelayanan Kinerja Bumdes Terhadap Upaya Pemberdayaan Masyarakat

(Studi Kasus BUMDes Jambu Rejo Kecamatan Sumber Harta)

IDENTITAS RESPONDEN

Nama	:	
Alamat	:	

Berikut ini adalah kuesioner yang berkaitan dengan penelitian tentang Pengaruh Kualitas Pelayanan Kinerja Bumdes Terhadap Upaya Pemberdayaan Masyarakat. Oleh karena itu disela-sela kesibukan Bapak/Ibu kami memohon dengan hormat kesediaan Bapak/Ibu untuk dapat mengisi kuesioner berikut ini. Atas kesediaan dan partisipasi Bapak/Ibu untuk mengisi kuesioner yang ada saya ucapkan banyak terima kasih.

Indetitas Peneliti :

Nama : Putri Aningsih

Nim : 18631113

Prodi : Perbankan Syariah

Institut Agama Islam Negeri Curup

Petunjuk Pengisian :

Berilah tanda (✓) pada pernyataan yang harus dipilih, sesuai dengan keadaan Bapak/Ibu. Dan mohon beri jawaban pada pernyataan berikut :

Daftar Pernyataan :

Berilah tanda (✓) pada setiap pernyataan yang akan anda pilih. Keterangan untuk skala dalam kuesioner sebagai berikut :

1. Sangat Setuju = SS (5)
2. Setuju = S (4)
3. Ragu-Ragu = RR (3)
4. Tidak Setuju = TS (2)
5. Sangat Tidak Setuju = STS (1)

Nb : Setiap indikator terdiri dari dua pernyataan

No	Pernyataan	Alternatif jawaban				
	Kualitas Pelayanan	SS	S	RR	TS	STS
1	a. Berwujud Saya sangat setuju Karyawan BUMDes berpenampilan rapi					
2	Karyawan BUMDes memberi sikap akhlak yang baik terhadap nasabah					
3	b. Ketanggapan Karyawan BUMDes selalu siap untuk menanggapi permintaan nasabah dengan sikap ramah					
4	Karyawan BUMDes melayani nasabah dengan komunikasi yang sopan dan santun					
5	c. Jaminan Saya merasa karyawan BUMDes dapat menjaga kerahasiaan nasabah jumlah pinjaman					
6	Saya yakin BUMDes memberikan rasa aman terhadap nasabah sewaktu melakukan transaksi					
7	d. Kehandalan Saya merasa karyawan BUMDes sudah memberikan pelayanan yang baik kepada					

	nasabah secara cepat dan akurat					
8	Saya merasa karyawan BUMDes dapat diandalkan dalam menangani masalah yang dihadapi nasabah dengan ramah					
9	e. Empati Saya merasa karyawan BUMDes siap memberikan pelayanan sesuai dengan kebutuhan nasabah dengan sikap sopan					
10	Saya merasa karyawan BUMDes berusaha selalu memberi solusi yang terbaik setiap masalah yang dihadapi nasabah.					

No	Pernyataan	Alternatif Jawaban				
	Pemberdayaan Masyarakat	SS	S	RR	TS	STS
1	a. Kesejahteraan Saya puas BUMDes Jambu Rejo melakukan pemberian simpan pinjam kepada masyarakat agar dapat meningkatkan kesejahteraan hidup bagi masyarakat					
2	Dengan adanya BUMDes bersatu dapat memenuhi kebutuhan masyarakat Jambu Rejo					
3	b. Akses Saya dengan mudah mendapatkan pinjaman dari BUMDes untuk usaha saya					
4	Saya merasa puas BUMDes di desa Jambu Rejo melakukan sosialisasi mengenai produk yang ditawarkan unit simpan pinjam bersatu					
5	c. Kesadaran kritis Saya ikut berpartisipasi dalam kegiatan BUMDes karena saya tertarik untuk mengembangkan kegiatan BUMDes di Jambu Rejo					
6	Saya mengikuti kegiatan di BUMDes karena saya ingin mengetahui lebih					

	dalam cara kerja BUMDes di Jambu Rejo					
7	d. Partisipasi Saya ataupun anggota keluarga saya bekerja sebagai pengurus BUMDes maupun karyawan dari usaha yang dijalankan oleh BUMDes					
8	Saya ikut berpartisipasi aktif dalam mengembangkan BUMDes dengan terlibat sebagai pegawai BUMDes maupun sebagai anggota yang memanfaatkan bantuan modal BUMDes untuk berwirausaha					
9	e. Kontrol Semua masyarakat Jambu Rejo ikut adil dalam memegang kendali terhadap sumberdaya yang ada pada BUMDes Jambu Rejo bersatu					
10	BUMDes Jambu Rejo bersatu dikelola oleh seluruh masyarakat Jambu Rejo					

No Responde n	Kualitas Pelayanan										Tota l X
	X1.1	X1.2	X1.3	X1.4	X1.5	X1.6	X1.7	X1.8	X1.9	X1.10	
1	4	5	4	4	4	4	4	4	3	4	40
2	3	3	4	3	4	3	3	4	4	3	34
3	4	4	5	4	3	5	5	4	4	4	42
4	4	3	3	4	5	4	5	3	4	4	39
5	3	4	4	3	4	4	4	4	4	3	37
6	3	3	3	4	3	4	3	4	3	3	33
7	5	5	5	5	4	4	4	3	4	4	43
8	4	5	4	4	3	3	4	4	4	4	39
9	4	3	2	4	4	5	3	5	5	5	40
10	4	4	3	4	4	3	4	3	4	3	36
11	4	4	5	5	4	4	5	4	5	4	44
12	5	5	5	5	5	3	4	5	3	4	44
13	4	4	4	4	4	4	5	5	4	3	41
14	5	2	2	4	3	3	3	3	3	3	31
15	5	5	5	5	5	5	3	4	5	4	46
16	2	5	5	4	3	4	4	5	3	3	38
17	5	5	4	3	5	4	4	4	4	4	42
18	4	5	4	3	3	4	4	4	4	5	40
19	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	39
20	5	4	3	4	5	5	4	4	4	4	42
21	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	42
22	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	39
23	5	5	4	4	4	4	5	4	5	3	43
24	4	4	5	4	3	3	4	3	4	3	37
25	4	5	3	5	4	5	3	4	4	4	41
26	4	5	4	4	4	4	3	4	3	4	39
27	4	4	5	3	3	4	5	4	4	4	40
28	5	5	4	4	3	3	4	5	4	4	41
29	5	5	4	5	4	4	4	5	4	4	44
30	4	3	4	3	3	5	3	4	4	4	37

No Responden	Pemberdayaan Masyarakat										Total Y
	Y.1	Y.2	Y.3	Y.4	Y.5	Y.6	Y.7	Y.8	Y.9	Y.10	
1	5	5	5	5	5	5	5	5	4	3	47
2	3	3	3	3	3	3	3	4	3	4	32
3	5	5	5	5	4	5	5	4	5	4	47
4	5	5	5	5	4	5	4	5	5	3	46
5	4	3	3	3	3	3	2	3	2	3	29
6	3	3	3	3	3	3	3	3	3	42	69
7	4	4	5	5	4	4	4	4	4	5	43
8	3	3	3	3	3	3	4	3	3	4	32
9	4	4	4	5	4	5	5	4	4	5	44
10	4	3	3	4	3	3	3	3	3	5	34
11	4	4	4	5	4	4	3	3	4	3	38
12	5	4	5	5	5	4	4	4	4	3	43
13	4	4	4	5	4	5	4	4	4	4	42
14	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	28
15	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	48
16	2	2	3	3	3	3	3	3	3	4	29
17	4	4	5	5	5	5	5	4	4	4	45
18	5	5	5	5	5	5	5	5	4	3	47
19	5	5	5	5	5	5	5	5	4	3	47
20	4	4	4	4	4	4	4	4	5	2	39
21	5	5	5	5	5	5	5	5	4	3	47
22	4	4	3	3	4	4	4	4	4	3	37
23	3	3	4	3	4	4	5	4	4	4	38
24	4	4	4	4	4	4	3	4	3	2	36
25	5	5	4	4	4	4	4	4	4	3	41
26	3	4	4	4	4	4	4	4	4	2	37
27	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
28	4	4	4	3	4	4	5	4	4	5	41
29	4	4	4	4	4	4	5	4	4	3	40
30	4	3	4	3	3	3	4	4	4	3	35

Uji Validitas Kualitas Pelayanan (X)

Variabel	Item	Nilai rHitung	Nilai rTabel	Keterangan
Kualitas Pelayanan	X1	0,511	0,374	Valid
	X2	0,673	0,374	Valid
	X3	0,485	0,374	Valid
	X4	0,503	0,374	Valid
	X5	0,490	0,374	Valid
	X6	0,390	0,374	Valid
	X7	0,417	0,374	Valid
	X8	0,387	0,374	Valid
	X9	0,477	0,374	Valid
	X10	0,505	0,374	Valid

Uji Validitas Pemberdayaan Masyarakat (Y)

Variabel	Item	Nilai RHitung	Nilai rTabel	Keterangan
----------	------	------------------	-----------------	------------

Pemberdayaan Masyarakat	Y1	0,451	0,374	Valid
	Y2	0,532	0,374	Valid
	Y3	0,487	0,374	Valid
	Y4	0,448	0,374	Valid
	Y5	0,460	0,374	Valid
	Y6	0,498	0,374	Valid
	Y7	0,425	0,374	Valid
	Y8	0,411	0,374	Valid
	Y9	0,404	0,374	Valid
	Y10	0,664	0,374	Valid

Uji Validitas X (Kualitas Pelayanan)

Correlations

	X1	X2	X3	X4	X5	X6	X7	X8	X9	X10	X_T
X1 Pearson Correlation	1	.234	-.048	.367*	.383*	.009	.081	-.093	.264	.327	.511**
Sig. (2-tailed)		.213	.801	.046	.037	.961	.671	.623	.158	.078	.004
N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
X2 Pearson Correlation	.234	1	.536**	.316	.182	.012	.187	.293	.028	.244	.673**
Sig. (2-tailed)	.213		.002	.088	.335	.949	.322	.116	.884	.195	.000
N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
X3 Pearson Correlation	-.048	.536**	1	.126	-.068	-.063	.380*	.131	.065	-.017	.485**
Sig. (2-tailed)	.801	.002		.507	.721	.742	.038	.490	.733	.930	.007
N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
X4 Pearson Correlation	.367*	.316	.126	1	.300	.080	.000	.084	.092	.094	.503**
Sig. (2-tailed)	.046	.088	.507		.107	.674	1.000	.660	.629	.620	.005
N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
X5 Pearson Correlation	.383*	.182	-.068	.300	1	.202	.039	.030	.215	.136	.490**
Sig. (2-tailed)	.037	.335	.721	.107		.284	.837	.874	.254	.474	.006
N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
X6 Pearson Correlation	.009	.012	-.063	.080	.202	1	-.074	.167	.348	.433*	.390*
Sig. (2-tailed)	.961	.949	.742	.674	.284		.696	.379	.060	.017	.033
N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
X7 Pearson Correlation	.081	.187	.380*	.000	.039	-.074	1	.083	.229	-.038	.417*
Sig. (2-tailed)	.671	.322	.038	1.000	.837	.696		.664	.223	.841	.022
N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
X8 Pearson Correlation	-.093	.293	.131	.084	.030	.167	.083	1	.012	.234	.387*
Sig. (2-tailed)	.623	.116	.490	.660	.874	.379	.664		.948	.213	.035
N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
X9 Pearson Correlation	.264	.028	.065	.092	.215	.348	.229	.012	1	.264	.477**
Sig. (2-tailed)	.158	.884	.733	.629	.254	.060	.223	.948		.159	.008
N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
X10 Pearson Correlation	.327	.244	-.017	.094	.136	.433*	-.038	.234	.264	1	.505**
Sig. (2-tailed)	.078	.195	.930	.620	.474	.017	.841	.213	.159		.004
N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
X_T Pearson Correlation	.511**	.673**	.485**	.503**	.490**	.390*	.417*	.387*	.477**	.505**	1
Sig. (2-tailed)	.004	.000	.007	.005	.006	.033	.022	.035	.008	.004	
N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30

*. Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

**. Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

Uji Validitas Y (Pemberdayaan Masyarakat)

Correlations

		Y1	Y2	Y3	Y4	Y5	Y6	Y7	Y8	Y9	Y10	Y_T
Y1	Pearson Correlation	1	.895**	.757**	.716**	.716**	.706**	.502**	.710**	.566**	-.235	.451*
	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.000	.000	.000	.005	.000	.001	.212	.012
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
Y2	Pearson Correlation	.895**	1	.804**	.762**	.808**	.854**	.637**	.810**	.697**	-.219	.532**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.245	.002
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
Y3	Pearson Correlation	.757**	.804**	1	.834**	.860**	.832**	.702**	.793**	.712**	-.269	.487**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000		.000	.000	.000	.000	.000	.000	.150	.006
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
Y4	Pearson Correlation	.716**	.762**	.834**	1	.765**	.834**	.485**	.589**	.586**	-.237	.448*
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000		.000	.000	.007	.001	.001	.206	.013
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
Y5	Pearson Correlation	.716**	.808**	.860**	.765**	1	.860**	.722**	.787**	.607**	-.279	.460*
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000		.000	.000	.000	.000	.135	.010
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
Y6	Pearson Correlation	.706**	.854**	.832**	.834**	.860**	1	.752**	.793**	.712**	-.263	.498**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000		.000	.000	.000	.160	.005
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
Y7	Pearson Correlation	.502**	.637**	.702**	.485**	.722**	.752**	1	.717**	.701**	-.215	.425*
	Sig. (2-tailed)	.005	.000	.000	.007	.000	.000		.000	.000	.253	.019
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
Y8	Pearson Correlation	.710**	.810**	.793**	.589**	.787**	.793**	.717**	1	.652**	-.300	.411*
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.001	.000	.000	.000		.000	.107	.024
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
Y9	Pearson Correlation	.566**	.697**	.712**	.586**	.607**	.712**	.701**	.652**	1	-.239	.404*
	Sig. (2-tailed)	.001	.000	.000	.001	.000	.000	.000	.000		.204	.027
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
Y10	Pearson Correlation	-.235	-.219	-.269	-.237	-.279	-.263	-.215	-.300	-.239	1	.664**
	Sig. (2-tailed)	.212	.245	.150	.206	.135	.160	.253	.107	.204		.000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
Y_T	Pearson Correlation	.451*	.532**	.487**	.448*	.460*	.498**	.425*	.411*	.404*	.664**	1

Sig. (2-tailed)	.012	.002	.006	.013	.010	.005	.019	.024	.027	.000
N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

* . Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

Uji Reliabilitas X (Kualitas Pelayanan)

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.637	10

Uji Reliabilitas Y (Pemberdayaan Masyarakat)

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.613	10

Uji Normalitas

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

		Unstandardized Residual
N		30
Normal Parameters ^a	Mean	.0000000
	Std. Deviation	7.83122176
Most Extreme Differences	Absolute	.164
	Positive	.164
	Negative	-.098
Kolmogorov-Smirnov Z		.899
Asymp. Sig. (2-tailed)		.394

a. Test distribution is Normal.

Uji Homogenitas Data

Test of Homogeneity of Variances

Kualitas Pelayanan

Levene Statistic	df1	df2	Sig.
8.158	1	52	.006

Uji Regresi Linier Sederhana

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	21.852			3.012	.001
	Kualitas Pelayanan	.474	.434	.202	2.480	.004

a. Dependent Variable: Pemberdayaan Masyarakat

Uji Parsial (Uji t)

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	21.852	17.316		3.012	.001
	Kualitas Pelayanan	.474	.434	.202	2.480	.004

a. Dependent Variable: Pemberdayaan Masyarakat

Uji Determinasi (R)

Model Summary^b

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.202 ^a	.041	.007	7.970

a. Predictors: (Constant), Kualitas Pelayanan

b. Dependent Variable: Pemberdayaan Masyarakat

Descriptive Statistics

	N	Minimum	Maximum	Mean	Std.Deviation
	Statistic	Statistic	Statistic	Statistic	Statistic
X	30	31.00	46.00	39.7667	3.41077
Y	30	28.00	69.00	40.7000	7.99634
Valid	30				















BIODATA PENULIS

DATA PRIBADI

Nama Lengkap: Putri Aningsih

Tempat/Tgl Lahir: Musi rawas, 29 Maret 2000

Jenis Kelamin: Perempuan

Alamat Asal: Jambu Rejo

No. Hp: 0856-6942-2940

Status: Lajang

Email: putrianingsih0329@gmail.com

Facebook: Putri Aningsihh

Instagram: putri.put29

Agama: Islam

RIWAYAT PENDIDIKAN FORMAL

Sekolah/ Universitas	Tahun	Jurusan/Program Studi
SD Negeri Jambu Rejo	2006-2012	-
SMP N Sumber Harta	2012-2015	-
MA AL-Muhajirin Tugumulyo	2015-2018	Akuntansi
IAIN Curup	2018-Sekarang	Perbankan Syariah



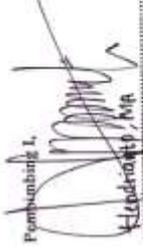
IAIN CURUP

KARTU KONSULTASI PEMBIMBING SKRIPSI

NAMA : Puji Aningsih
 NIM : 1853115
 FAKULTAS/PRODI : Syariah dan Ekonomi Islam / Pembantuan Syariah

PEMBIMBING I : Hendrianto, MA
 PEMBIMBING II : Ahmad Danu Saputra, S.E., M.Si
 JUDUL SKRIPSI : Pengaruh Kualitas Pelayanan Financa Bumdes Terhadap upaya Pemberdayaan Masyarakat (Studi Kasus Bumdes Jambukejo Kecamatan Sumber Harta)

Kami berpendapat bahwa skripsi ini sudah dapat diajukan untuk ujian skripsi IAIN Curup.

Pembimbing I,

 Hendrianto, MA
 NIDN. 202168301

Pembimbing II,

 Ahmad Danu Saputra, S.E., M.Si
 NIP. 19780904242019031011



IAIN CURUP

KARTU KONSULTASI PEMBIMBING SKRIPSI

NAMA : Puji Aningsih
 NIM : 1853115
 FAKULTAS/PRODI : Syariah dan Ekonomi Islam / Pembantuan Syariah

PEMBIMBING I : Hendrianto, MA
 PEMBIMBING II : Ahmad Danu Saputra, S.E., M.Si
 JUDUL SKRIPSI : Pengaruh Kualitas Pelayanan Financa Bumdes Terhadap upaya Pemberdayaan Masyarakat (Studi Kasus Bumdes Jambukejo Kecamatan Sumber Harta)

- * Kartu konsultasi ini harap dibawa pada setiap konsultasi dengan pembimbing 1 atau pembimbing 2;
- * Dianjurkan kepada mahasiswa yang menulis skripsi untuk berkonsultasi sebanyak mungkin dengan pembimbing 1 minimal 2 (dua) kali, dan konsultasi pembimbing 2 minimal 5 (lima) kali dibuktikan dengan kolom yang di sediakan;
- * Agar ada waktu cukup untuk perbaikan skripsi sebelum diajukan diharapkan agar konsultasi terakhir dengan pembimbing dilakukan paling lambat sebelum ujian skripsi.



UIN CURUP

NO	TANGGAL	Hai-hal yang Dibicarakan	Paraf Pembimbing II	Paraf Mahasiswa
1	21 Februari 2022	Revisi bagian teknik Analisis data Revisi Kuesioner masalah	f.	Pa
2	02 Maret 2022	Acc Bab I lanjut Bab II-III	f.	Pa
3	04 Maret 2022	Revisi Bab II-III	f.	Pa
4	07 Maret 2022	Bab I - III Acc	f.	Pa
5	14 Maret 2022	Acc kuesioner	f.	Pa
6	01 April 2022	Bab IV Perbaikan tulisan	f.	Pa
7	04 April 2022	V	f.	Pa
8	08 April 2022	acc sidang	f.	Pa



UIN CURUP

NO	TANGGAL	Hai-hal yang Dibicarakan	Paraf Pembimbing I	Paraf Mahasiswa
1	21 Februari 2022	Revisi bagian latar belakang	f.	Pa
2	07 Maret 2022	Acc Bab I	f.	Pa
3	11 Maret 2022	Revisi Bab II - III	f.	Pa
4	18 Maret 2022	Acc Bab II - III	f.	Pa
5	21 Maret 2022	Acc kuesioner	f.	Pa
6	11 April 2022	Perbaikan bahasa: data	f.	Pa
7	16 April 2022	Acc Bab IV	f.	Pa
8	30 Mei 2022	Skripsi lengkap	f.	Pa

BIODATA PENULIS



Nama Putri Aningsih Tempat tanggal lahir, Musi Rawas, 29 Maret 2000, anak dari pasangan Bapak Supardi dan Ibu Sri Handayani anak kedua dari dua saudara.

Menempuh pendidikan dari Sekolah Dasar (SD) di SD Negeri Jambu Rejo Tamatan 2012 melanjutkan Sekolah Menengah Pertama (SMP) Di SMP N Sumber Harta Tamatan 2015, kemudian melanjutkan Sekolah Menengah Kejuruan (MA AL-Muhajirin) Tugumulyo mengambil jurusan IPS Akuntansi Tamatan 2018. Selanjutnya melanjutkan di Perguruan Tinggi Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Curup mengambil Progam Studi Perbankan Syariah Fakultas Syariah dan Ekonomi Islam.