

**ANALISIS KINERJA KARYAWAN
DALAM UPAYA MENINGKATKAN PELAYANAN
PADA KOPERASI JASA KEUANGAN SYARIAH BMT AL-AZHAR
KOTA LUBUK LINGGAU**

SKRIPSI

Diajukan Untuk Memenuhi Syarat-Syarat
Guna Memperoleh Gelar Strata Satu (S.E)
Dalam Ilmu Syariah



OLEH :

**EVA SEPTIA NINGSIH
NIM. 19631028**

**PROGRAM STUDI PERBANKAN SYARIAH
FAKULTAS SYARIAH DAN EKONOMI ISLAM
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI
IAIN CURUP
2023**

Perihal : Pengajuan Skripsi

Kepada

Yth. Bapak Rektor IAIN Curup

di-

Curup

Assalamu'alaikum wr.wb

Setelah mengadakan pemeriksaan dan perbaikan seperlunya, maka kami berpendapat bahwa skripsi saudara Eva Septia Ningsih mahasiswi IAIN CURUP yang berjudul "Analisis Kinerja Karyawan Dalam Upaya Meningkatkan Pelayanan Pada Koperasi Jasa Keuangan Syariah BMT Al-Azhar Kota Lubuk Linggau" Sudah dapat diajukan dalam ujian munaqasyah Intitut Agama Islam Negeri (IAIN) Curup.

Demikian permohonan ini kami ajukan. Terima kasih.

Wassalamualaikum wr.wb

Curup, 16 Juni 2023

Pembimbing I

Nopriza, M.Ag
NIP. 197711052009011007

Pembimbing II

Rahman Arifin, M.E
NIP. 198812212019031009

PERNYATAAN BEBAS PLAGIASI

Yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Eva Septia Ningsih

NIM : 19631028

Fakultas : Syariah dan Ekonomi Islam

Prodi : Perbankan Syariah

Judul : Analisis Kinerja Karyawan Dalam Upaya Meningkatkan
Pelayanan Pada Koperasi Jasa Keuangan Syariah BMT Al- Azhar
Kota Lubuk Linggau

Dengan ini menyatakan bahwa skripsi ini tidak terdapat karya yang pernah diajukan oleh orang lain untuk memperoleh gelar kesarjanaan di suatu perguruan tinggi, dan sepanjang pengetahuan penulis juga tidak terdapat karya atau pendapat yang penuh ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali secara tertulis diajukan atau dirujuk dalam naskah ini dan disebutkan dalam referensi.

Apabila dikemudian hari terbukti bahwa pernyataan ini tidak benar, maka saya bersedia menerima hukuman atau sanksi sesuai peraturan yang berlaku.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya, semoga dapat dipergunakan seperlunya.

Curup, 16 Juni 2023

Peneliti,



Eva Septia Ningsih
NIM. 19631028



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

Jalan Dr. AR Gani NO. 01 Kotak Pos 108 Telp. (0732) 21010-21759 Fax 21010 Kode Pos 39119
Website/facebook: fakultas Syariah dan Ekonomi Islam IAIN Curup Email fakultassyariah@ekonomiislam@gmail.com

PENGESAHAN SKRIPSI MAHASISWA

Nomor : 107 /In.34/FS/PP.00.9/ /2023

Nama : Eva Septia Ningsih
Nim : 19631028
Fakultas : Syariah dan Ekonomi Islam
Prodi : Perbankan Syariah
Judul : Analisis Kinerja Karyawan Dalam Upaya Meningkatkan Pelayanan Pada Koperasi Jasa Keuangan Syariah BMT Al-Azhar Kota Lubuk Linggau

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

Hari/Tanggal : Rabu, 19 Juli 2023
Pukul : 09.30 – 11.00 WIB
Tempat : Ruang 2 Gedung Fakultas Syariah dan Ekonomi Islam IAIN Curup

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

TIM PENGUJI

Ketua,

David Aprizon Putra, S.H., M.H
NIP. 19900405 201903 1 013

Sekretaris,

Hariand Wijaya, M.ME
NIDN. 202007 9003

Penguji I,

Khairul Umam Khudhori, M.E.I
NIP. 19900725 201801 1 001

Penguji II,

Andriko, M.E.Sy
NIP. 19890101 201903 1 019

Mengesahkan

Dekan Fakultas Syari'ah dan Ekonomi Islam



Dr. Yusetri, M.Ag
NIP. 19700201 199803 1 007

KATA PENGANTAR

Bismillahirrahmanirrahim

Alhamdulillah Rabbil‘aalamin segala puji Allah Tuhan semesta alam dengan penuh rasa syukur yang telah memberikan limpahan rahmat, karunia serta kasih sayang kepada peneliti yang tiada hentinya. Sholawat serta salam semoga tetap tercurahkan kepada Nabi Muhammad SAW, sahabat dan para pengikutnya hingga akhir zaman yang penuh dengan ilmu pengetahuan. Alhamdulillah atas Hidayah dan inayah-Nya, peneliti dapat menyelesaikan penyusunan skripsi ini yang berjudul “**Analisis Kinerja Karyawan Dalam Upaya Meningkatkan Pelayanan Pada Koperasi Jasa Keuangan Syariah BMT Al-Azhar Kota Lubuk Linggau**”. Skripsi ini peneliti susun dengan maksud untuk memenuhi syarat dalam menyelesaikan studi untuk menempuh gelar Sarjana Ekonomi di fakultas Syariah IAIN Curup.

Peneliti mengucapkan terima kasih kepada semua pihak yang telah membantu dalam penyusunan skripsi ini sampai selesai. Semoga kebaikan semuanya menjadi amal ibadah dan mendapat pahala yang berlimpah dari Allah SWT aamiin. Oleh karena itu, sebagai rasa syukur, maka pada kesempatan ini peneliti menyampaikan terima kasih yang sedalam-dalamnya kepada :

1. Bapak Prof. Dr. Idi Warsah.,M.Pd.I, selaku Rektor IAIN Curup.
2. Bapak Dr. Yusefri, M.Ag, selaku Dekan Fakultas Syariah dan Ekonomi Islam.
3. Bapak Khairul Umam Khudhori, M.E.I, selaku Ketua Prodi Perbankan Syariah.

4. Bapak Noprizal, M.Ag, selaku pembimbing I dan Bapak Rahman Arifin, M.E, selaku pembimbing II yang telah banyak membimbing, mengarahkan dan memotivasi kepada peneliti dalam penelitian skripsi ini.
5. Bapak Andriko M.E.Sy selaku pembimbing akademik yang telah memberikan arahan dan motivasi kepada peneliti.
6. Kedua Orang Tua yang peneliti cintai serta kakak adik yang peneliti banggakan Rian Syamsul Hidayat dan Khoriful Ajiz yang telah banyak memberikan doa dan dukungan, pengertian, kasih sayang dan motivasi kepada peneliti hingga skripsi ini dapat diselesaikan.
7. Keluarga Besar, sahabat dan teman-teman yang peneliti sayangi yang selalu memberikan dorongan dan semangat sehingga peneliti dapat menyelesaikan skripsi ini.

Curup, 2023

Peneliti,

Eva Septia Ningsih

NIM. 1963102

MOTTO

“Lakukanlah Sesuatu Hari Ini Agar Dirimu

Dimasa Depan Berterima Kasih”

(Zebrina Dena)

PERSEMBAHAN

Syukur alhamdulillah peneliti ucapkan kehadiran Allah SWT yang telah memberikan rahmat, kesabaran serta kekuatan bagi peneliti sehingga dapat menyelesaikan skripsi ini.

Skripsi ini kupersembahkan kepada :

1. Allah SWT yang selalu bersamaku dan mempermudah setiap langkahku untuk menyelesaikan skripsi ini
2. Kedua orang tuaku tercinta Ibu (Lamilah) dan Ayah (Indro Mujiono), dan untuk ayah kandungku (Nurkholis) yang telah memberikan motivasi, moral dan banyak doa untukku.
3. Kakak dan adik tersayang (Rian dan Ajiz) yang selalu menjadi penyemangatku untuk menyelesaikan skripsi ini.
4. Keluarga besarku serta sepupu sepupu (Yanti, Rica, Candra, Reza, Febri, Vero) yang telah banyak memberikan saran, doa dan dukungan.
5. Eva Septia Ningsih yang telah bertahan sampai saat ini dan selalu berfikir positif dan optimis dalam menyelesaikan skripsi ini, serta sehabatku tersayang Tria Lestari yang telah banyak membantu, menemani dari awal penelitian hingga selesai dan menyemangati sehingga peneliti bersemangat dalam menyelesaikan skripsi ini, Tiara Putri Agustina yang telah banyak membantu dalam proses penyelesaian skripsi ini, Selvina Chyntia yang telah banyak memberikan semangat, Endang Lestari telah banyak memberikan dorongan dalam penyelesaian

skripsi ini dan Deya Anindya Novita Putri yang selalu mendukung dan mensupport selalu.

6. Dan untuk ayuk ayuk kostan oin (Silvi , Ria dan Egi) terima kasih sudah membimbing.
7. Untuk kakak tingkat yang sudah membantu dan memberikan motivasi (Nike, Anggun dan Ayu)
8. Serta terimakasih untuk teman-teman KKN kelompok 84 Mubai (Yulita, Esti, Rike, Wila, Sella, dan Tyas)
9. Teman-teman seperjuangan “Keluarga Besar Prodi Perbankan Syariah Terkhusus PS A Angkatan 2019”.
10. Almamater yang telah menempahku “Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Curup.

**ANALISIS KINERJA KARYAWAN
DALAM UPAYA MENINGKATKAN PELAYANAN
PADA KOPERASI JASA KEUANGAN SYARIAH BMT AL-AZHAR KOTA
LUBUK LINGGAU**

Abstrak

Kualitas pelayanan merupakan suatu essensi yang penting bagi kelangsungan hidup suatu badan usaha. Koperasi Jasa Keuangan Syariah BMT Al-Azhar Kota Lubuk Linggau adalah sebuah lembaga keuangan mikro, dimana orang-orang atau masyarakat kecil memilih BMT untuk melakukan penyimpanan, dengan begitu BMT harus memberikan pelayanan yang terbaik bagi nasabah. tujuan dari penelitian ini yaitu mengetahui sistem operasional kerja karyawan dalam pelayanan dan dampak kinerja karyawan dalam pelayanan pada Koperasi Jasa Keuangan Syariah BMT Al-Azhar Kota Lubuk Linggau.

Peneliti menggunakan jenis penelitian kualitatif dengan pendekatan deskriptif, metode pengumpulan data dengan cara observasi, wawancara dan dokumentasi. Informan dalam penelitian ini adalah ketua, karyawan dan nasabah yang berjumlah 12 orang.

Hasil penelitian memperoleh fakta bahwa Koperasi Jasa Keuangan Syariah BMT Al-Azhar Kota Lubuk Linggau memiliki standar operasional pelayanan yang diterapkan untuk meningkatkan kualitas layanan *Costumer Service* (cs) dan teller. Dan lebih menekankan pada penerapan pelayanan yang ramah, pelaksanaan dengan tertib aman dan teratur supaya dapat meningkatkan kualitas pelayanan kepada nasabah, dampak yang terjadi seperti membuat pengelolaan menjadi tidak stabil akibat dari masih banyaknya ketidak pemahaman dan kesadaran karyawan dalam melakukan tugasnya. Sehingga nasabah tidak memiliki ketertarikan dan kepercayaan penuh pada karyawan dalam melakukan kegiatan pada Koperasi Jasa Keuangan Syariah BMT Al-Azhar Kota Lubuk Linggau.

Kata kunci : Standar Operasional Pelayanan, Kinerja Karyawan, Pelayanan.

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN PENGAJUAN.....	ii
HALAMAN PERNYATAAN BEBAS PLAGIASI.....	iii
HALAMAN PENGESAHAN SKRIPSI.....	iv
KATA PENGANTAR.....	v
MOTTO	vi
PERSEMBAHAN	viii
ABSTRAK	x
DAFTAR ISI.....	xi
DAFTAR TABEL	xiii
DAFTAR GAMBAR.....	xiv

BAB I PENDAHULUAN

A. Latar Belakang	1
B. Batasan Masalah	5
C. Rumusan Masalah	5
D. Tujuan Penelitian	5
E. Manfaat Penelitian	6
A. Kajian Literatur	7
B. Penjelasan Judul.....	12
C. Metode Penelitian	14

BAB II LANDASAN TEORI

A. Analisis	22
B. Kinerja Karyawan	23
C. Pelayanan	33

D. Koperasi Baitul Maal Wattamwil (BMT)	44
---	----

BAB III GAMBARAN UMUM LOKASI PENELITIAN

A. Sejarah BMT Al-Azhar Kota Lubuk Linggau	49
B. Visi dan Misi BMT Al-Azhar Kota Lubuk Linggau	51
C. Produk-Produk BMT Al-Azhar Kota Lubuk Linggau	52
D. Label atau Logo Koperasi Jasa Keuangan Syariah BMT Al-Azhar Kota Lubuk Linggau	56
E. Tugas Pokok Dan Fungsi Koperasi Jasa Keuangan Syariah BMT Al-Azhar Kota Lubuk Linggau	57
F. Struktur Organisasi BMT Al-Azhar Kota Lubuk Linggau	58
A. Aset Koperasi Jasa Keuangan Syariah BMT Al-Azhar Kota Lubuk Linggau	66

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Sistem Operasional Kerja Karyawan Dalam Pelayanan	68
B. Dampak Kinerja Karyawan Dalam Pelayanan	83

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

A. Kesimpulan	96
B. Saran	98

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

DAFTAR TABEL

Tabel

3.1 Aset KJKS BMT Al-Azhar Kota Lubuk Linggau.....	66
--	----

DAFTAR GAMBAR

Gambar

3.1 Gambar brosur deposito BMT	54
3.2 Gambar Label atau Logo	56
3.3 Gambar struktur organisasi BMT	58

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Koperasi jasa keuangan Syariah BMT Al-Azhar Kota Lubuk Linggau merupakan alternatif lain dari pilihan-pilihan ekonomi yang mengandung subhat dan unsur ribawi. Koperasi jasa keuangan Syariah hadir dalam rangka memberikan bimbingan dan pencerahan kepada masyarakat dalam membangun kehidupan dan masa depan yang lebih berkah dan bermartabat dalam membangun kehidupannya dan koperasi jasa keuangan Syariah BMT Al-Azhar Kota Lubuk Linggau akan memberikan pelayanan yang terbaik.¹

Koperasi jasa keuangan Syariah BMT Al-Azhar Kota Lubuk Linggau sendiri memiliki produk simpanan dan pembiayaan seperti simpanan pokok dan wajib, simpanan sukarela (tanjah, taslim, dan tampan), deposito Syariah, dan pembiayaan dana tunai Syariah dan pembiayaan kredit kepemilikan barang. Koperasi jasa keuangan Syariah BMT Al-Azhar Kota Lubuk Linggau bahwa memiliki dua bentuk pelayanan yaitu *Customer Service* (CS) dan Teller.

Pelayanan yang baik kepada nasabah Koperasi harus mewujudkannya melalui penyediaan barang dan jasa yang sesuai dengan keinginan nasabah dengan penawaran harga, kualitas dan kondisi yang lebih menguntungkan

¹ Mansur, *wawancara*, tanggal 7 November 2022, Pukul 09:00 Wib.

nasabah dari pada penawaran yang ditawarkan oleh pasar. Karakteristik yang harus dimiliki oleh koperasi agar dapat disebut sebagai pusat pelayanan, menurut Muslimin Nasution adalah sebagai berikut:

1. Mampu menyediakan sarana dan bahan kebutuhan masyarakat yang sesuai dengan kodrat sebagai manusia baik untuk kebutuhan konsumsi maupun untuk kegiatan produksi nasabah manajemen koperasi *Voice, Vote, Exit Output* Kebutuhan kepentingan keputusan *Efektivitas* Partisipasi tugas kemampuan = permintaan program.
2. Mampu berperan untuk membangkitkan inisiatif lokal agar semua masyarakat dapat meningkatkan peran sertanya dalam proses pembangunan dan menikmati hasil-hasil pembangunan tersebut.
3. Dapat berperan sebagai sarana dalam proses transformasi struktural termasuk redistribusi faktor-faktor produksi dan pendapatan.²

Menurut Kotler pelayanan adalah setiap tindakan atau kegiatan yang dapat ditawarkan oleh suatu pihak kepada pihak lain, yang pada dasarnya tidak berwujud dan tidak mengakibatkan kepemilikan apapun.³

Pelayanan Koperasi kepada nasabah adalah jasa yang diberikan Koperasi dalam memajukan usaha nasabahnya. Oleh karena itu, sebagian Koperasi adalah pemberi pelayanan yang bertugas memberikan dan meningkatkan pelayanan kepada usaha nasabahnya. Pentingnya pelayanan kepada nasabah Koperasi dinyatakan Hans Munkner bahwa : “*Sesuai dengan*

² Muslimin Nasution, *Kinerja Koperasi-Mengukur Keberhasilan Koperasi* (Jakarta, 2012), h. 14.

³ Philip Kotler, *Manajemen Pemasaran di Indonesia: Analisis, Perencanaan, Implementasi dan Pengendalian* (Jakarta: Salemba Empat, 2020), h. 83.

tujuan Koperasi maka prioritas yang diberikan untuk meningkatkan kesejahteraan nasabah, pertumbuhan perusahaan koperasi yang berkesinambungan bukanlah tujuan akhir melainkan merupakan pembenaran dalam kaitan dengan perbaikan kapasitas Koperasi dalam rangka peningkatan keajahteraan nasabah”.

Kedisiplinan ini merupakan fungsi operatif manajemen sumber daya yang terpenting, karena semakin baik disiplin karyawan, semakin tinggi prestasi kerja yang dapat dicapainya. Tanpa disiplin karyawan yang baik, sulit bagi organisasi perusahaan mencapai hasil yang optimal. Kedisiplinan dapat diartikan bila mana karyawan selalu datang dan pulang tepat pada waktunya, mengerjakan semua pekerjaannya dengan baik, mematuhi semua peraturan perusahaan dan norma-norma sosial yang berlaku.

Kualitas pelayanan kini sangat dibutuhkan untuk mencapai kepuasan nasabah. Dengan adanya kualitas, berarti koperasi harus memenuhi harapan-harapan nasabah dan memuaskan kebutuhan mereka. Berarti bahwa dalam menentukan kualitas pelayanan penyedia jasa harus menuruti semua keinginan nasabah. Dengan kata lain, dalam menetapkan kualitas pelayanan, koperasi harus mempertimbangkan selain untuk memenuhi harapan-harapan nasabah, juga harus melihat tersedianya kinerja karyawan yang memadai dalam koperasi. Kualitas merupakan inti kelangsungan hidup sebuah lembaga. Kualitas pelayanan merupakan komponen penting dalam persepsi konsumen, juga sangat penting dalam pengaruhnya terhadap kepuasan

nasabah. Semakin baik kualitas jasa yang diberikan maka akan semakin baik pula citra jasa tersebut dimata nasabah.

Ada dua faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan, yaitu *expected Service* (pelayanan yang diharapkan) dan *perceived Service* (pelayanan yang diterima). Apabila pelayanan yang diterima atau yang dirasakan sesuai dengan yang diharapkan, maka kualitas jasa dipersepsikan baik dan memuaskan. Jika jasa yang diterima melampaui harapan nasabah, maka kualitas pelayanan dipersepsikan sebagai kualitas yang ideal (*Service excellent*). Dengan demikian baik tidaknya kualitas jasa tergantung pada kemampuan penyediaan jasa dalam memenuhi Harapan pemakainya secara konsisten.⁴

Penelitian ini penting dilakukan oleh peneliti agar dapat dijadikan suatu acuan bagi Koperasi Jasa Keuangan Syariah BMT Al-Azhar Kota Lubuk Linggau untuk dapat mengetahui tingkat kinerja karyawannya dan sekaligus dapat dijadikan pedoman guna meningkatkan kualitas pelayanan yang ada pada koperasi jasa keuangan Syariah BMT Al-Azhar Kota Lubuk Linggau. Melalui pemaparan latar belakang masalah penelitian yang berdasarkan pada pernyataan – pernyataan di atas, maka peneliti tertarik mengadakan penelitian yang berjudul **“Analisis Kinerja Karyawan Dalam Upaya Meningkatkan Pelayanan Pada Koperasi Jasa Keuangan Syariah BMT Al-Azhar Kota Lubuk Linggau”**.

⁴ Fandy Tjiptono dan Gregorius Chandra, *Service Quality & Satisfaction Edisi 3* (Yogyakarta, 2011), h. 327.

B. Batasan Masalah

Dalam penelitian perlu dibatasi ruang lingkup penelitian agar tidak terjadi penyimpangan sasaran. Maka penelitian ini dibatasi pada pembahasan tentang analisis kinerja karyawan dalam meningkatkan pelayanan dalam 3 tahun terakhir pada tahun 2020-2022 di koperasi jasa keuangan Syariah BMT Al-Azhar Kota Lubuk Linggau.

C. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang terurai diatas maka dapat dirumuskan masalah yang akan diteliti pada penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Bagaimana sistem operasional kerja karyawan dalam pelayanan pada koperasi jasa keuangan Syariah BMT Al-Azhar Kota Lubuk Linggau?
2. Bagaimana dampak kinerja karyawan dalam pelayanan pada koperasi jasa keuangan Syariah BMT Al-Azhar Kota Lubuk Linggau ?

D. Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah di atas maka tujuan penelitian ini yaitu:

1. Untuk mengetahui sistem operasional kerja karyawan dalam pelayanan pada koperasi jasa keuangan Syariah BMT Al-Azhar Kota Lubuk Linggau.
2. Untuk mengetahui dampak kinerja karyawan dalam pelayanan terhadap eksistensi dan perkembangan pada koperasi jasa keuangan jasa keuangan Syariah BMT Al-Azhar Kota Lubuk Linggau.

E. Manfaat Penelitian

Berdasarkan tujuan penelitian yang hendak dicapai, maka penelitian ini diharapkan mempunyai manfaat baik secara langsung maupun tidak langsung. Adapun manfaat penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Secara teoritis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat mengetahui seberapa besar kualitas pelayanan dan kinerja karyawan terhadap tingkat pelayanan dan partisipasi nasabah pada koperasi jasa keuangan Syariah BMT Al-Azhar dan menambah wawasan dan memperkaya pengetahuan tentang kinerja koperasi jasa keuangan Syariah BMT Al-Azhar Kota Lubuk Linggau.

2. Secara praktis

a. Bagi peneliti, diharapkan dapat mengetahui wawasan dan memperkaya pengetahuan tentang kinerja koperasi jasa keuangan Syariah BMT Al-Azhar Kota Lubuk Linggau.

b. Bagi Instansi, diharapkan dapat memberikan gambaran mengenai kualitas pelayanan dan kinerja karyawan yang diberikan oleh koperasi jasa keuangan Syariah BMT Al-Azhar dan terhadap tingkat partisipasi nasabahnya, dan secara teoritis dapat dijadikan sumbangan bagi perkembangan Ilmu Ekonomi khususnya dalam bidang perkoperasian dan mampu menambah pengetahuan dan wawasan mengenai Koperasi Jasa Keuangan Syariah BMT Al-Azhar Kota Lubuk Linggau.

F. Kajian Literatur

Sebelum diadakan penelitian ini, peneliti mengambil beberapa referensi dari penelitian terdahulu untuk dijadikan bahan pertimbangan, diantaranya sebagai berikut:

1. **Wiwik Arvolis, 2113137341, Fakultas Ekonomi & Bisnis Islam**, telah mengadakan penelitian dalam skripsinya yang berjudul "*Analisis Kinerja Sumber Daya Manusia Pada BMT Al-Azhar Kota Lubuk Linggau*". Dalam penelitian ini menggunakan metode penelitian deskriptif kualitatif yang bermanfaat memberikan informasi dan fakta kinerja sumber daya manusia pada BMT Al-Azhar tersebut. Hasil penelitian ini ditemukan bahwa kinerja sumber daya manusia pada BMT Al-Azhar Kota Lubuk Linggau belum memadai dikarenakan masih ada karyawan yang kurang mendalami tentang BMT, perlu banyak lagi belajar mengikuti pelatihan. Maka BMT Al-Azhar Kota Lubuk Linggau akan sukses dan bisa bersaing dengan persusahaan yang ada di Lubuk Linggau dan memiliki karyawan yang cerdas dan berpengalaman.⁵

Adapun persamaan penelitan yaitu pada analisis kinerja. Sedangkan perbedaan penelitian yaitu pada fokus penelitian, dalam penelitian peneliti lebih mengacu pada kinerja karyawan dalam pelayanan pada koperasi jasa keuangan Syariah BMT Al-Azhar Kota Lubuk Linggau, sedangkan pada penelitian Wiwik Arvolis mengacu pada

⁵ Wiwik Arvolis, *Analisis Kinerja Sumber Daya Manusia Pada BMT Al-Azhalar Kota Lubuk Linggau*, Skripsi. (Bengkulu: Fak. Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Bengkulu, 2018) .

kinerja sumber daya manusia yang ada pada BMT Al-Azhar Kota Lubuk Linggau.

2. **Indah Lestari, 150685, Fakultas Ekonomi & Bisnis Islam,** telah mengadakan penelitian dalam skripsinya yang berjudul “*Pengaruh Kinerja Karyawan Terhadap Kepercayaan Nasabah Baitul Maal Wa Tamwil (BMT) Bina Insan Sejahtera Kota Jambi*”. Dalam Penelitian ini menggunakan metode penelitian jenis penelitian kuantitatif dengan sumber data yang digunakan yaitu data primer dan data sekunder. Pengumpulan data dilakukan dengan menggunakan tiga metode yaitu observasi, dokumentasi, dan kuesioner. Hasil dari penelitian adalah hasil perhitungan koefisien regresi sebesar 0,712 terlihat bahwa kinerja karyawan memiliki nilai probabilitas signifikan sebesar 0,000 yang lebih kecil dari tingkat kepercayaan sebesar 0,05 ($0,000 < 0,05$). Nilai koefisien determinasi R^2 (R square) didapat sebesar 0,678, yang artinya besar Pengaruh variabel independen terhadap variabel dependen adalah sebesar 6,78%, sisanya sebesar 3,22% dipengaruhi oleh sebab-sebab lain yang tidak peneliti teliti.⁶

Adapun persamaan penelitian yaitu pada kinerja karyawan. Sedangkan perbedaan penelitian yaitu pada fokus penelitian dimana penelitian Indah Lestari mengambil fokus penelitian lebih pada kepercayaan nasabah BMT Bina Insan Sejahtera kota Jambi sedangkan peneliti mengambil pada kinerja karyawan dalam pelayanan.

⁶ Indah Lestari, *Nasabah Baitul Mal Wa Tamwil (BMT) Bina Insan Sejahtera Kota Jambi*, Skripsi (Jambi: Fak. Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Sulthan Thaha Saifuddin, 2019).

3. **Lantip Susilowati, Jurnal Ekonomi & Perbankan Syariah, Vol. 5 No. 2 Desember 2018**, telah mengadakan penelitian dalam jurnalnya yang berjudul “*Model Strategi Tumbuh dan Bertahan Pada Pengelolaan Baitul Maal Wat Tamwil (BMT) di Kabupaten Tulungagung dan Ponorogo*”. Dalam penelitian ini menggunakan metode jenis penelitian interpretif. Jenis penelitian interpretif dimaksudkan bahwa penelitian ini berupaya menginterpretasikan segala data yang didapat dari temuan di lapangan dalam mengelola pertumbuhan BMT di tengah persaingan bisnis yang sedang ditempa. Hasil penelitian menunjukkan bahwa peran pasar BMT adalah kantor BMT. Baik BMT Dinar Amanu Panjerejo Tulungagung maupun BMT Surya Mandiri Mlarak Ponorogo menjadikan kantor BMT sebagai pasar yang sesungguhnya. Tempat bertemunya karyawan dan nasabah yang memiliki harapan bisa bertransaksi dengan BMT. Dalam hal ini BMT menggunakan kantor BMT sebagai proses efisiensi atas daya lembaga yang dimiliki. Semangat memanfaatkan sumber daya yang dimiliki adalah bagian dari upaya untuk meningkatkan pertumbuhan BMT. Sehingga tidak menutup kemungkinan akan muncul cabang-cabang baru.⁷

Adapun persamaan penelitian yaitu pada pengelolaan BMT. Sedangkan perbedaan penelitian yaitu pada fokus penelitian Lantip Susilowati lebih ke strategi pengelolaan BMT Kabupaten Tulungagung

⁷ Susilowati, *Model Strategi Tumbuh dan Bertahan Pada Pengelolaan Baitul Maal Wat Tamwil (BMT) di Kabupaten Tulungagung dan Ponorogo*. Skripsi (Tulungagung: Fak. Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Tulungagung, 2018).

dan Ponorogo sedangkan peneliti lebih menuju ke sistem kinerja karyawan dalam pelayanan.

4. **Lusi Andriani, 14631047, Fakultas Syariah & Ekonomi Islam**, telah mengadakan penelitian dalam skripsinya yang berjudul “*strategi pengembangan baitul maal wat tamwil (BMT) pat sepakat dilingkungan kampus IAIN Curup*”. Dalam penelitian ini menggunakan metode penelitian deskriptif kuantitatif. Hasil dari penelitian analisis regresi linier berganda yang diolah dengan SPSS versi 16.0 dapat disimpulkan bahwa : 1) Variabel mutu pelayanan (X1) tidak memiliki Pengaruh yang signifikan terhadap variabel kepuasan nasabah diketahui bahwa nilai t hitung sebesar $0.080 <$ dari nilai t tabel 2.01290 dan nilai signifikan sebesar $0.937 >$ dari 0.05. 2) variabel pemasaran (X2) berpengaruh signifikan terhadap variabel Y (kepuasan). Hal tersebut terlihat dari nilai t hitung sebesar $5.487 >$ dari nilai t tabel 2.01290 dan nilai signifikan sebesar $0.000 <$ dari 0.05, dan 3) secara bersama-sama dengan tingkat signifikansi 5% menunjukkan bahwa variabel mutu pelayanan dan pemasaran berpengaruh secara signifikan terhadap variabel kepuasan nasabah BMT Pat Sepakat dengan nilai diperoleh hasil F hitung $28.582 >$ dari F tabel 3.20 dan nilai sign $0.000 <$ dari 0.05.⁸

Adapun persamaan penelitian yaitu pada mutu pelayanan pada BMT. Sedangkan perbedaan penelitian yaitu pada fokus penelitian Lusi Andriani lebih mengacu ke pengembangan sistem pada BMT sedangkan

⁸ Lusi Andriani, *Strategi Pengembangan Baitul Māl Wat Tamwil (BMT) Pat Sepakat di Lingkungan Kampus IAIN Curup*, Skripsi (Curup: Fak. Syariah dan Ekonomi Islam IAIN Curup, 2018).

peneliti lebih mengacu pada kinerja karyawan dalam meningkatkan pelayanan.

5. **Fitri Diana , Prof. Dr. Drs. H. Khairinal, Dpt. BA. M.Si , Drs. M. Salam, M.Si, PIPS FKIP Universitas Jambi**, telah mengadakan penelitian yang berjudul “*Pengaruh Kemampuan Manajerial Pengurus dan Kinerja Karyawan Terhadap Kualitas Pelayanan Nasabah Pada Koperasi BMT Bina Insan Sejahtera (BIS) Kota Jambi*”. Jenis penelitian ini adalah deskriptif kuantitatif. Berdasarkan hasil penelitian dapat diambil kesimpulan bahwa terdapat Pengaruh kemampuan manajerial pengurus dan kinerja karyawan terhadap kualitas pelayanan nasabah Pada Koperasi BMT Bina Insan Sejahtera (BIS) Kota Jambi. Dari hasil penelitian ini, disarankan kepada koperasi agar dapat meningkatkan kemampuan manajerial pengurus dan kinerja karyawan karena kedua variabel ini berpengaruh positif dan signifikan terhadap kualitas pelayanan nasabah.⁹

Adapun persamaan penelitian yaitu pada kualitas pelayanan sedangkan perbedaan penelitian yaitu pada fokus penelitian, penelitian yang dilakukan Diana Dkk lebih mengacu kepada kemampuan manajerial pengurus dalam kualitas pelayanan sedangkan peneliti lebih mengacu pada kinerja karyawan dalam meningkatkan pelayanan.

⁹ Fitri Diana dan Khairinal Salam, *Pengaruh Kemampuan Manajerial Pengurus Dan Kinerja Karyawan Terhadap Kualitas Pelayanan Nasabah Pada Koperasi BMT Bina Insan Sejahtera (BIS) Kota Jambi*, Artikel (Jambi: Fak. Pendidikan Ekonomi UNJA, 2017).

G. Penjelasan Judul

Untuk memahami judul proposal ini, dan untuk menghindari kesalahpahaman, maka peneliti perlu menjelaskan beberapa kata yang menjadi judul ini. Adapun judul proposal ini “**Analisis Kinerja Karyawan Dalam Upaya Meningkatkan Pelayanan Pada Koperasi Jasa Keuangan Syariah BMT Al-Azhar Kota Lubuk Linggau**” Adapun uraian pengertian dari beberapa istilah yang terdapat dalam judul ini yaitu antara lain sebagai berikut:

1. Analisis

Analisis adalah aktivitas yang terdiri dari serangkaian kegiatan seperti; mengurai, membedakan, dan memilah sesuatu untuk dikelompokkan kembali menurut kriteria tertentu dan kemudian dicari kaitannya lalu ditafsirkan maknanya.¹⁰

2. Kinerja

Kinerja adalah prestasi yang dicapai oleh seseorang disebut *actual performance* atau *job performance*, atau seorang karyawan yang melaksanakan fungsinya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan serta berhasil secara kualitas maupun kuantitas dan merupakan prestasi kerja seseorang berdasarkan kesepakatan bersama.¹¹

¹⁰ Wiradi, *Analisis* (Tanggereang: Universitas Raharja, 2020), h. 14.

¹¹ Hasibuan dan Silvy, *Pengaruh Disiplin Kerja dan Motivasi Terhadap Kinerja Karyawan*, (Aceh: Universitas Serambi Mekkah, 2019), h. 2.

3. BMT

Pengertian dalam bahasa Indonesia, BMT merupakan singkatan dari Balai Usaha Mandiri Terpadu, yaitu sebuah lembaga usaha ekonomi rakyat kecil yang di dalamnya bernasabahkan orang-orang atau badan hukum yang memiliki misi dalam membangun dan mengembangkan tatanan perekonomian dalam struktur masyarakat madani yang mengedepankan keadilan dalam kemakmuran orang-orang yang bersangkutan di dalam kegiatan. Baitul Maal wat Tamwil (BMT) memiliki dua pengertian dari Baitul Maal dan Baitul Tamwil. Adapun pengertian dalam bahasa Arab, BMT merupakan singkatan dari Baitul Maal wat Tamwil yaitu, sebuah lembaga ekonomi yang perjalanannya berdasarkan prinsip-prinsip Syariah dan prinsip koperasi.¹² Baitul Maal dikembangkan berdasarkan sejarah Islam dengan mengelola pendistribusian dana sosial dari lembaga zakat, infaq, shadaqah, dan wakaf. Sedangkan Baitul Tamwil merupakan lembaga keuangan Islam yang berfungsi mendistribusikan dana yang bermotif laba.

Baitul Maal Wat Tamwil (BMT) sebagai lembaga keuangan alternatif diharapkan mampu memberikan kontribusi signifikan dalam pengembangan sektor real, terutama untuk bisnis yang tidak memenuhi semua persyaratan untuk mendapatkan pembiayaan dari perbankan Syariah. Baitul Maal wat Tamwil merupakan lembaga keuangan yang bersifat informal karena didirikan oleh Lembaga Swadaya Masyarakat, yang berbeda dengan perbankan Islam dan lembaga keuangan formal lainnya

¹² Sudjana dan Rizkison, *Peran Baitul Maal Wat Tamwil (BMT) Dalam Mewujudkan Ekonomi Syariah Yang Kompetitif*, (STIE GICI Business School, 2020), h.189.

Seiring dengan berjalannya waktu dan perkembangan lembaga keuangan islam yang semakin pesat, serta kesadaran sebagian besar umat Islam untuk melaksanakan Islam secara sempurna (kaffah), semakin banyak masyarakat yang menggunakan BMT sebagai sarana untuk menyejahterakan sesama umat Islam dengan cara memberi pendanaan agar dapat dikelola oleh BMT kemudian segera di distribusikan kepada orang yang membutuhkan (mustahik) melalui usaha mikro produktif.

Jadi yang peneliti maksud dari proposal yang berjudul **Analisis Kinerja Karyawan Dalam Upaya Meningkatkan Pelayanan Pada Koperasi Jasa Keuangan Syariah BMT Al-Azhar Kota Lubuk Linggau** adalah untuk melakukan analisa kinerja karyawan untuk meningkatkan nasabahnya pada koperasi jasa keuangan Syariah.

H. Metode Penelitian

1. Jenis Penelitian

Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan penelitian (*field research*) dengan pendekatan deskriptif kualitatif ini digunakan dalam penelitian kualitatif adalah penelitian yang pemecahan masalahnya dengan menggunakan data empiris. Suatu penelitian Ilmiah dapat dipercaya kebenarannya apabila disusun dengan menggunakan suatu metode yang tepat. Metode merupakan cara kerja atau tempat kerja untuk dapat memahami objek yang jadi sasaran dari ilmu pengetahuan yang bersangkutan. Metode juga merupakan pedoman-pedoman cara seseorang

ilmuan mempelajari dan memahami lingkungan-lingkungan yang dihadapi.¹³

Menurut Creswell metode kualitatif merupakan metode-metode untuk mengeksplorasi dan memahami makna oleh sejumlah individu atau sekelompok orang yang dianggap berasal dari masalah sosial atau kemanusiaan. Proses penelitian kualitatif ini melibatkan upaya-upaya penting, seperti mengajukan pertanyaan-pertanyaan dan prosedur-prosedur mengumpulkan data yang spesifik dari partisipan, menganalisis data secara induktif mulai dari tema-tema yang khusus ke tema-tema umum, dan menafsirkan makna data.¹⁴

Adapun pendekatan pada penelitian ini yaitu menggunakan pendekatan deskriptif kualitatif. Yang dimaksud dengan pendekatan deskriptif adalah penelitian yang bertujuan untuk mendeskripsikan, mencatat, analisis, dan menginterpretasikan kondisi-kondisi yang sekarang terjadi atau ada. Pendekatan pada proposal ini yaitu menganalisis atau menggambarkan secara sistematis fakta dan fenomena mengenai analisis kinerja karyawan dalam upaya meningkatkan pelayanan pada koperasi jasa keuangan Syariah BMT Al-Azhar Kota Lubuk Linggau.

2. Lokasi dan Waktu Penelitian

Penelitian ini di lakukan secara langsung dengan kenyataan dilapangan melalui pengamatan, wawancara. Untuk lokasi penelitian

¹³Anggito dan Johan Setiawan Albi, *Metodologi Penelitian Kualitatif* (CV: Jejak Publisher, 2018), h. 268.

¹⁴ Sugiyono, *metode penelitian manajemen* (Bandung: Alfabeta, 2014), h. 4-5.

dilakukan di (Koperasi Jasa Keuangan Syariah) Jl. Yos Sudarso No.13 Rt.3 (Depan BNI Syariah) Kel. Taba Jemekeh Kec. LLG Timur I (0733) 321103 Lubuklinggau - Sumatera Selatan Hp. 0822-8050-8600. Waktu penelitian memakan menyesuaikan ketika penelitian dilakukan.

3. Sumber Data

Sumber data menjelaskan tentang dari mana diperolehnya data yang dikumpulkan serta orang-orang yang dimintai keterangan sehubungan dengan penelitian yang dilakukan.¹⁵

Adapun sumber data yang digunakan dalam penelitian ini adalah :

a. Sumber data primer

Sumber data primer adalah sumber data yang diperoleh secara langsung dan diolah sendiri oleh peneliti dari objeknya.¹⁶ Dalam penelitian ini data primer diperoleh dari hasil Observasi lapangan pada koperasi jasa keuangan Syariah BMT Al-Azhar dan dilakukan berupa wawancara secara langsung maupun tidak langsung seluruh karyawan atau pengelola koperasi jasa keuangan Syariah BMT Al-Azhar Kota Lubuk Linggau. Data primer menggunakan wawancara yang dilakukan secara langsung dengan ketua koperasi jasa keuangan Syariah BMT Al-Azhar, karyawan koperasi jasa keuangan Syariah BMT Al-Azhar Kota Lubuk Linggau meliputi *Customer Service*, Teller, dan nasabah.

5. ¹⁵ Sugiyono, *Penelitian Pendidikan Pendekatan Kualitatif* (Bandung: Alfabeta, 2019), h .

¹⁶ Suharsimi Arikunto, *Manajemen Penelitian* (Jakarta: Rineka Cipta, 2018).

Teknik yang digunakan dalam pengambilan sampel menggunakan teknik *Purposive Sampling*. *Purposive Sampling* adalah teknik pengambilan sampel sumber data dengan pertimbangan tertentu. Misalnya orang tersebut yang dianggap paling tahu tentang apa yang diharapkan, atau sebagai penguasa sehingga akan memudahkan peneliti menjelajahi objek atau situasi sosial yang diteliti.¹⁷

b. Sumber data sekunder

Sumber data sekunder adalah sumber yang tidak langsung memberikan data kepada pengumpulan data, misalkan lewat orang lain atau dokumen data sekunder yang diperoleh dari hasil studi perpustakaan, baik berupa bahan-bahan bacaan maupun data angka yang memungkinkan, serta berkaitan dengan penelitian yang peneliti lakukan di koperasi jasa keuangan Syariah BMT Al-Azhar Kota Lubuk Linggau seperti sejarah, struktur organisasi, dan data asset.

4. Metode Pengumpulan Data

Metode biasanya didefinisikan sebagai suatu proses, cara, atau prosedur yang digunakan untuk memecahkan suatu masalah. Pengumpulan data dilakukan dalam *Natural Setting* (kondisi yang alamiah), sumber data primer, dan teknik pengumpulan data yang lebih banyak pada observasi berperan serta (*participant observation*), wawancara mendalam (*in depth*

¹⁷ Sugiyono, *metode penelitian kuantitatif kualitatif dan R&D* (Bandung: Alfabeta, 2012), h. 2.

interview) dan dokumentasi. Berdasarkan teori tersebut, maka teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah:

a. Observasi

Observasi yaitu cara pengambilan data dengan menggunakan mata tanpa ada pertolongan alat standar lain untuk keperluan tersebut. Aktivitas terhadap suatu proses atau objek dengan maksud merasakan dan kemudian memahami pengetahuan dari sebuah fenomena berdasarkan pengetahuan dan gagasan yang sudah diketahui sebelumnya, untuk mendapatkan informasi yang dibutuhkan untuk melanjutkan suatu penelitian. Teknik ini digunakan untuk mengamati, memahami peristiwa secara mendalam dan terfokus terhadap subjek penelitian. Jenis observasi yang digunakan oleh peneliti adalah observasi partisipasi pasif (*passive participacion*). Observasi partisipasi pasif (*passive participacion*) adalah peneliti datang ketempat kegiatan orang yang diamati, tetapi tidak ikut terlibat dalam kegiatan tersebut.¹⁸

Dalam hal ini dilakukan observasi langsung di koperasi jasa keuangan Syariah BMT Al-Azhar Kota Lubuk Linggau. Observasi yang dilakukan untuk mencari data yang berkaitan dengan kinerja karyawan dalam meningkatkan pelayanan. Dalam hal ini peneliti mengamati cara kerja karyawan yang ada di koperasi jasa keuangan Syariah BMT Al-Azhar tersebut.

¹⁸ Moh. Nazir, *Metode Penelitian* (Bogor: Ghalia Indonesia, 2019), h. 25.

b. Wawancara

Wawancara digunakan sebagai teknik pengumpulan data apabila peneliti ingin melakukan studi pendahuluan untuk menemukan permasalahan yang harus diteliti, dan juga apabila peneliti ingin mengetahui hal-hal dari responden yang lebih mendalam dan jumlah respondennya lebih sedikit/kecil. Wawancara yang digunakan menggunakan wawancara semi terstruktur yakni peneliti diberi kebebasan sebeb-as-bebasnya dalam bertanya dan memiliki kebebasan dalam mengatur alur dan setting wawancara. Untuk memahami suatu fenomena atau permasalahan tertentu. Dalam hal ini pertanyaan-pertanyaan yang diajukan dalam wawancara semi terstruktur adalah pertanyaan terbuka yang berarti bahwa jawaban yang diberikan oleh subjek penelitian atau interview tidak dibatasi sehingga subjek dapat lebih bebas mengemukakan jawaban apapun sepanjang tidak, keluar dari konteks pembicaraan.¹⁹ Dalam hal ini wawancara pada penelitian ini dilakukan secara langsung agar mendapat data yang akurat tentang kinerja karyawan pada koperasi jasa keuangan Syariah BMT Al-Azhar Kota Lubuk Linggau.

c. Dokumentasi

Dokumentasi adalah metode yang digunakan untuk memperoleh informasi dari sumber-sumber tertulis atau dokumen-dokumen baik berupa buku-buku, brosur, peraturan-peraturan, notulen

¹⁹ Haris Hardiyansyah, *wawancara observasi dan focus groups : sebagai instrument penggalan data kualitatif* (Jakarta: Rajawali, 2013). h. 30.

rapat, catatan harian dan sebagainya.²⁰ Metode ini digunakan sebagai bahan informasi lebih akurat dan data lain yang mendukung kelengkapan data penelitian. Dalam penelitian ini langsung ke lokasi untuk mengamati dan mengetahui kinerja karyawan koperasi jasa keuangan Syariah BMT Al-Azhar Kota Lubuk Linggau.

5. Teknik Analisis Data

Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan metode penelitian deskriptif kualitatif. Dalam penelitian ini, teknik analisis data yang digunakan adalah Miles dan Huberman, mengemukakan bahwa aktivitas dalam analisis data kualitatif dilakukan secara interaktif dan berlangsung secara terus menerus sampai tuntas, sehingga datanya jenuh (data ditandai dengan tidak diperolehnya lagi data atau informasi baru) sebagai berikut:

a. Reduksi data (*data reduction*)

Reduksi data adalah proses berupa membuat singkatan, *coding*, memusatkan tema, dan membuat batas-batas permasalahan. Reduksi data merupakan bagian dari analisis yang mempertegas, memperpendek dan membuat fokus sehingga kesimpulan akhir dapat dilakukan. Pada tahap ini data akan disederhanakan agar sesuai dengan kebutuhan.

²⁰ Suharsimi Arikunto, *prosedur penelitian suatu pendekatan praktek* (Jakarta: PT Rineka Cipta, 2010), h. 210.

b. Penyajian data (*data display*)

Penyajian data adalah suatu rakitan organisasi informasi yang memungkinkan kesimpulan dapat dilakukan. Dengan melihat Penyajian data (*data display*), peneliti akan mengerti apa yang terjadi dalam bentuk yang utuh. Setelah menghilangkan data yang tidak relevan, maka tahap selanjutnya adalah menyajikan data dalam bentuk yang lebih rapi dan sistematis sehingga informasi akan lebih mudah untuk didapatkan.

c. Penarikan kesimpulan (*conclusi data*)

Dari awal pengumpulan data, peneliti harus sudah mengerti apa arti dari hal-hal yang ia temui dengan melakukan pencatatan-pencatatan data. Data yang telah terkumpul dianalisis secara kualitatif untuk ditarik suatu kesimpulan. Tahapan ini merupakan tahapan terakhir

BAB II

LANDASAN TEORI

A. Analisis

Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia “Analisis adalah penguraian suatu kelompok atas berbagai bagiannya dan pengenalan bagian itu sendiri, serta hubungan antara bagian untuk memperoleh pengertian yang tepat dan pemahaman arti keseluruhan”. Jadi analisis ini merupakan penguraian dari suatu bagian materi dengan materi yang lain sehingga memperoleh hasil yang tepat.²¹ Menurut Ardianto, Hilarius Wahyu “Analisis adalah kajian yang dilaksanakan terhadap sebuah bahasa guna meneliti struktur bahasa tersebut secara mendalam”. Jadi analisis disini adalah sebuah kajian yang di teliti guna mendapatkan hasil yang mendalam.

Menurut Jogiyanto “Analisis dapat didefinisikan sebagai penguraian dari suatu sistem informasi yang utuh ke dalam bagian-bagian komponennya dengan maksud untuk mengidentifikasi dan mengevaluasi permasalahan, kesempatan, Hambatan yang terjadi dan kebutuhan yang diharapkan sehingga dapat diusulkan perbaikannya.²² Sedangkan Komarudin mengemukakan bahwa analisis adalah kegiatan berpikir untuk menguraikan suatu keseluruhan menjadi komponen sehingga dapat mengenal tanda-tanda komponen,

²¹ Angelina Ghita, *analisis pengaruh kualitas pelayanan dengan berdasarkan atribut servquel terhadap kepuasan konsumen*, Artikel (Jakarta: Program Studi Akuntansi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Unika Atma Jaya, 2021), h. 20.

²² Mujati Hanik dan Sukadi, *Analisis Dan Perancangan Sistem Informasi* (Jakarta: 2018), h. 38.

hubungannya satu sama lain dan fungsi masing-masing dalam satu keseluruhan yang padu. Berdasarkan beberapa pendapat diatas dapat disimpulkan bahwa analisis adalah suatu kegiatan kerangka berpikir untuk memecahkan atau menguraikan sesuatu atau satu pokok menjadi bagian-bagian atau komponen-komponen yang lebih rinci sehingga dapat diketahui penjelasan, karakteristik dari setiap bagian, dan keterkaitan antara satu sama lain secara keseluruhan.

B. Kinerja Karyawan

a. Pengertian Kinerja

Kinerja menurut kamus bahasa indonesia adalah unjuk kerja, unjuk penampilan, unjuk prestasi, dan unjuk performa.²³ Istilah kinerja terjemahan dari *performance*. Karena itu, istilah kinerja juga sama dengan istilah perfomansi. Selanjutnya, kinerja adalah keadaan atau tingkat perilaku seseorang yang harus dicapai dengan persyaratan tertentu. Sementara itu, menyatakan istilah kinerja dengan perfomansi adalah sejumlah catatan yang dihasilkan dari fungsi suatu pekerjaan tertentu atau kegiatan selama suatu periode waktu tertentu.

Berdasarkan pengertian diatas, maka kinerja dapat disimpulkan sebagai perilaku seseorang yang membuahkan hasil kerja tertentu setelah memenuhi sejumlah persyaratan. Berhubungan dengan konsep kinerja seperti yang telah dibahas diatas, selanjutnya akan dibahas persyaratan

²³ Rivai, *Sistem Yang Tepat Untuk Menilai Kinerja Karyawan dan Meningkatkan Daya Saing Perusahaan*, (Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada, 2019), h. 43.

yang menentukan kinerja tersebut, yaitu masalah evaluasi kinerja. Sebab, hal inilah yang menentukan kinerja seseorang. Karena itu, evaluasi kinerja ini harus dipahami oleh karyawan maupun pimpinan, agar keduanya saling puas dalam rangka mewujudkan kinerja secara optimal.²⁴

Bila motivasi kerja seseorang rendah, maka kinerjanya akan rendah pula mesti pun kemampuannya ada dan baik, serta peluangnya tersedia. Motivasi kerja seseorang besar tetapi peluang untuk memanfaatkan kemampuan - kemampuannya tidak ada, maka kinerjanya menjadi rendah. Begitu pula bila motivasi kerjanya besar, kesempatan tersedia. Tetapi kemampuan dan keahlian tidak ditingkatkan, maka kinerjanya juga rendah.²⁵

Kinerja merupakan bagian yang sangat penting dan menarik karena terbukti sangat penting manfaatnya, suatu lembaga menginginkan karyawan untuk bekerja sungguh – sungguh sesuai kemampuan yang dimiliki untuk mencapai hasil kerja yang baik, tanpa ada kinerja yang baik dari seluruh karyawan, maka keberhasilan dalam mencapai tujuan akan sulit tercapai. Kinerja pada dasarnya mencakup sikap mental dan perilaku yang selalu mempunyai pandangan bahwa pekerjaan yang dilaksanakan saat ini harus lebih berkualitas dari pada pelaksanaan masa lalu, untuk saat yang akan datang lebih berkualitas dari pada saat ini

²⁴ Hamzah B. Uno. Nina Lamatenggo. *Teori Kinerja dan Pengukurannya*, (Jakarta: Bumi Aksara. 2014), h. 62-63.

²⁵ Juliansyah Noor, *Penelitian Ilmu Manajemen Tinjauan Filosofi dan Praktis*, (Jakarta: Prenadamedia, 2013), h. 280.

seorang pegawai atau karyawan akan merasa mempunyai kebanggaan dan kepuasan tersendiri dengan prestasi dari yang dicapai berdasarkan kinerja yang diberikannya untuk perusahaan. Kinerja yang baik merupakan keadaan yang diinginkan dalam dunia kerja, seorang karyawan akan memperoleh prestasi kerja yang baik bila kinerjanya sesuai dengan standar, baik kualitas maupun kuantitas.

Kinerja merupakan gambaran kemampuan seorang pegawai untuk menyelesaikan suatu pekerjaan secara tepat guna dan berhasil guna dengan kata lain, kinerja merupakan tingkat kesuksesan yang dicapai oleh seseorang dalam menyelesaikan suatu pekerjaan yang menjadi tanggung jawabnya.

Kinerja adalah hasil kerja yang dapat dicapai oleh seseorang atau kelompok orang dalam suatu perusahaan sesuai dengan wewenang dan tanggung jawab masing-masing dalam upaya pencapaian tujuan organisasi secara ilegal, tidak melanggar hukum dan tidak bertentangan dengan moral dan etika. Dengan meningkatkan kinerja karyawan maka perusahaan akan menjadi lebih baik lagi. Perusahaan sebaiknya melakukan hal – hal yang membuat perusahaan menjadi berkembang dan lebih eksis lagi dari sebelumnya. Berhasil tidaknya kinerja yang dicapai organisasi tersebut dipengaruhi kinerja karyawan secara individual maupun kelompok dengan asumsi semakin baik kinerja karyawan maka

semakin baik kinerja organisasi.²⁶

Berdasarkan dari beberapa pendapat para ahli diatas dapat ditafsirkan bahwa kinerja merupakan komponen afeksi. Sikap atau afeksi tersebut terbentuk sebagai hasil evaluasi terhadap pengalaman aspek-aspek pekerjaannya. Lebih lanjut karna lanjut, baik intensitas atau arahnya (pilihan-pilihan).²⁷

b. Pengertian Karyawan

Kata karyawan berasal dari bahasa sansekerta, yakni *karya* yang berarti kerja. Karyawan berupa orang - orang atau sekelompok orang yang mempunyai status tertentu karena pekerjaannya. Karyawan pada hakikatnya merupakan unsur manusia bagi suatu organisasi/lembaga, yang sekaligus juga menjadi sumber daya bagi lembaga itu. Karena itulah, sumber daya manusia. Dapat karyawan disebut disimpulkan bahwa karyawan adalah sumber daya manusia yang menyebabkan kelangsungan hidup suatu organisasi atau lembaga.²⁸

Penilaian prestasi adalah kegiatan untuk mengevaluasi perilaku prestasi kerja karyawan serta menetapkan kebijaksanaan selanjutnya. Dalam persoalan siapa yang akan melakukan penilaian prestasi karyawan secara umum, dikenal penilai informal dan penilai formal.

1) Penilai informal, adalah penilai melakukan penilaian mengenai

²⁶ Afandi, *Manajemen Sumber Daya Manusia (Teori, Konsep dan Indikator)* (Riau: Zanafa Publishing, 2018), h. 83.

²⁷ Niki Solfiyani. Cicih Ratnasih. Wirda Nursanti, *pengaruh pelatihan, kedisiplinan terhadap kepuasan kerja dan dampaknya terhadap kinerja karyawan (Studi Kasus pada Karyawan PT Dein Prima Generator Bekasi)*, Jurnal Manajemen Vol. 10, No. 1, (2022), h. 1-22

²⁸ Hamzah B. Uno dan Nina Lamatenggo, *Teori Kinerja dan Pengukurannya*, (Jakarta: Bumi Aksara, 2014), h. 97.

kualitas kerja dan pelayanan yang diberikan oleh masing-masing karyawan baik atau buruk. Penilai ini adalah masyarakat, konsumen dan atau rekanan.

- 2) Penilai formal, adalah seseorang atau komite yang mempunyai wewenang formal menilai bawahannya di dalam maupun di luar pekerjaan dan berhak menetapkan kebijaksanaan selanjutnya terhadap setiap individu karyawan.²⁹

c. Pengertian Kinerja Karyawan

Kinerja karyawan adalah tingkat terhadap dimana para karyawan mencapai persyaratan-persyaratan pekerjaan.³⁰ 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.³¹

d. Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kinerja Karyawan

²⁹ Malayu S.P. Hasibuan, *Manajemen Sumber Daya Manusia* (Jakarta: Bumi Aksara, 2013), h. 91-92.

³⁰ Simamora. Henr., *Manajemen Sumber Daya Manusia* (Yogyakarta : STIE YKPN, 2019), h. 61.

³¹ Santi Budi Utami, *Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kinerja Karyawan Terhadap Kepuasan Nasabh pada PT.Taspen cabang Yogyakarta* (Jogjakarta, 2018), h. 39.

Menurut Prawirosentono, Secara umum ada empat faktor yang dapat mempengaruhi kinerja baik hasil maupun perilaku kerja , yaitu :³²

1) Efektivitas dan Efisiensi

Efektivitas suatu organisasi adalah bila tujuan organisasi tersebut dapat dicapai sesuai dengan kebutuhan yang direncanakan. Efisiensi berkaitan dengan jumlah pengorbanan yang dikeluarkan dalam upaya mencapai tujuan. Bila pengorbanannya dianggap terlalu besar, maka dapat dikatakan tidak efisien. Efisien adalah kemampuan untuk menyelesaikan pekerjaan dengan benar sedangkan efektivitas adalah kemampuan untuk memilih tujuan yang tepat atau peralatan yang tepat untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan.

2) Otoritas dan Tanggung Jawab

Faktor otoritas dan tanggung jawab merupakan faktor penting dalam mengEfektivitaskan kinerja organisasi. Masing - masing nasabah organisasi mengetahui apa yang menjadi tugas dan tanggung jawab dalam usaha mencapai tujuan organisasi. Otoritas adalah hak seseorang untuk memberikan perintah (kepada bawahan). Sedangkan tanggung jawab adalah bagian yang tidak terpisahkan atau sebagai akibat dari kepemilikan wewenang tersebut. Bila ada wewenang berarti dengan sendirinya muncul tanggung jawab.

3) Disiplin

³² Sudjut Budi Utomo, *Pengaruh Kualitas Layanan dan Kinerja Karyawan Terhadap Kepuasan Nasabah BPR Ukabima Grup* (Jakarta, 2019), h. 16-17.

Disiplin secara umum mengandung pengertian taat kepada hukum dan peraturan yang berlaku. Disiplin karyawan adalah ketaatan karyawan bersangkutan dalam menghormati perjanjian kerja dengan perusahaan di mana dia bekerja. Disiplin juga berkaitan erat dengan sanksi yang perlu dijatuhkan kepada pihak yang melanggar, sehingga hal tersebut akan memberikan corak terhadap kinerja organisasi.

4) Inisiatif

Inisiatif seorang (atasan atau bawahan) berkaitan dengan daya pikir kreativitas dalam bentuk ide untuk merencanakan sesuatu yang berkaitan dengan tujuan organisasi. Dengan kata lain, inisiatif peserta organisasi merupakan daya dorong kemajuan yang akhirnya akan mempengaruhi kinerja organisasi yang bersangkutan. Jadi inisiatif sangat dibutuhkan dalam upaya menyelesaikan suatu pekerjaan. Tanpa adanya inisiatif maka suatu pekerjaan tidak akan tercapai atau terselesaikan, tujuannya secara efektif dan efisien. Oleh karena itu setiap pekerjaan harus menggali daya pikirnya untuk mencari berbagai macam inisiatif dalam menyelesaikan pekerjaannya.

e. Penilaian Kinerja Karyawan

Penilaian kinerja merupakan metode mengevaluasi dan menghargai kinerja yang digunakan untuk menentukan kinerja yang ampuh. Dalam penilaian kinerja yang efektif melibatkan komunikasi dua

arah, sehingga berbagai peluang untuk saling umpan-balik yang konstruktif dan membangun akan diperoleh, dan akhirnya akan meningkatkan keseluruhan kontribusi karyawan. Mengenai administrasi pengupahan, ini berarti kinerja yang baik akan berimplikasi pada pemberian imbalan atau upah yang layak.³³ Ada berbagai metode yang biasa digunakan dalam pelaksanaan penilaian prestasi kerja. Metode - metode penilaian prestasi kerja dasarnya dibagi menjadi 3, yaitu:

- 1) Penilaian secara “kebetulan”, tidak sistematis dan sering membahayakan. Misalkan ada suatu jabatan yang kosong pada suatu organisasi, kemudian diadakan penilaian seketika terhadap para karyawan untuk kemungkinan pengisian jabatan tersebut. Tentu saja cara ini kurang sistematis karena baru dilakukan pada saat ada lowongan dan tidak konsisten.
- 2) Metode tradisional yang sistematis, yang mengukur: karakteristik karyawan, sumbangan karyawan kepada organisasi atau keduanya. Penilaian yang sistematis ini memberikan informasi sebelum sesuatu itu mungkin diperlukan.
- 3) Penilaian yang mendasarkan pada tujuan yang ditetapkan bersama dengan menggunakan “Manajemen Berdasarkan Sasaran” (MBS) atau yang dikenal dengan “*Management By Objectives*”. Salah satu bentuk penggunaannya adalah melibatkan para nasabah organisasi dalam menentukan berbagai sasaran yang ingin dicapai oleh para pegawai.³⁴

³³ Hamzah B.Uno dan Nina Lamatenggo, *Teori Kinerja Karyawan dan Pengukurannya*, (Jakarta, 2020), h.128.

³⁴ Priyono dan Marnis, *Manajemen Sumber Daya Manusia*, (Sidoarjo: Zifatama Publisher, 2018), h.208.

f. Kriteria Penilaian Kinerja

Adapun unsur – unsur yang dinilai, yaitu sebagai berikut :

- 1) Kesetiaan adalah ketaatan dan pengabdian kepada Pancasila, UUD 1945, Negara dan Pemerintah.
- 2) Prestasi Kerja adalah hasil kerja yang dicapai seorang karyawan dalam melaksanakan tugas yang di bebankan kepadanya.
- 3) Kejujuran adalah dalam melaksanakan tugas, memenuhi perjanjian baik bagi dirinya sendiri maupun orang lain.
- 4) Kedisiplinan berarti mematuhi peraturan - peraturan yang ada dan melakukan pekerjaan sesuai tata aturan yang berlaku.
- 5) Tanggung jawab adalah kesanggupan karyawan menyelesaikan pekerjaan yang diserahkan kepadanya dengan sebaik – baiknya dan tepat pada waktunya serta berani memikul risiko atas keputusan yang diambilnya atau tindakan yang dilakukannya.³⁵

g. Manfaat dan tujuan penilaian kinerja dan prestasi kerja

Suatu perusahaan melakukan penilaian kinerja didasarkan pada dua alasan pokok, yaitu :

- 1) Manajer memerlukan evaluasi yang objektif terhadap kinerja karyawan pada masa lalu yang digunakan untuk membuat keputusan di bidang Sumber Daya Manusia (SDM) di masa yang akan datang.
- 2) Manajer memerlukan alat yang memungkinkan untuk membantu karyawannya memperbaiki kinerja, merencanakan pekerjaan, mengembangkan kemampuan dan keterampilan untuk perkembangan karier dan memperkuat kualitas hubungan antar

³⁵ Nurul Ulfatin dan Teguh Triwiyanto, *Manajemen Sumber Daya Manusia Bidang Pendidikan*, (Jakarta: Raja Grafindo Persada, 2016), h. 180 – 181.

manajer yang bersangkutan dengan karyawannya.

Semakin tinggi motivasi yang dipersepsikan karyawan akan meningkatkan kinerjanya. Motivasi menjadi variabel yang berpengaruh terhadap kinerja karyawan melalui indikatornya yaitu dorongan mencapai tujuan, semangat kerja, inisiatif, kreatif, serta rasa tanggung jawab maka institusi perlu untuk memperhatikan dan menjaga hal tersebut. Hal ini akan berdampak dalam peningkatan proses kinerja yaitu peningkatan kualitas yang dihasilkan, kuantitas yang dihasilkan, waktu kerja dan kerja sama karyawan yang memiliki motivasi tentunya memiliki semangat yang tinggi dalam bekerja sehingga selalu ingin melakukan pekerjaan yang mengarah terhadap peningkatan dan pengembangan perusahaan.³⁶

Kinerja diartikan sebagai hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dicapai oleh seorang karyawan dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya.³⁷ Ada 6 (enam) kriteria untuk menilai kinerja karyawan yaitu:³⁸

- 1) *Quality* adalah sebagai suatu tingkatan yang menunjukkan proses pekerjaan atau hasil yang telah dicapai dari suatu pekerjaan yang mendekati kesempurnaan.

³⁶ Mursid Mubarak. Sabran. Erwinsyah, *Pengaruh motivasi, kepemimpinan, terhadap kinerja karyawan dengan komitmen organisasional karyawan sebagai mediasi*, jurnal manajemen Vol. 14 (4) (2022), h. 9.

³⁷ Mangkunegara. *Manajemen Sumber Daya Manusia Perusahaan*. (Bandung: Remaja Rosdakarya, 2017), h. 67.

³⁸ Lydia Chandra. Jesica Cindy Mulyanto. Agustinus Nugrohalo, *analisa pengaruh karakteristik pekerjaan terhadap kepuasan dan kinerja karyawan di hotel d'season surabaya*, jurnal manajemen fe-ub p. Issn: 2338-6584 vol. 10, no. 1, (2022), h .1-22.

- 2) *Quantity* yaitu jumlah yang diproduksi yang dinyatakan dalam nilai mata uang, jumlah unit produksi ataupun dalam jumlah siklus aktivitas yang telah terselesaikan.
- 3) *Timeliness* yaitu suatu tingkatan yang menunjukkan bahwa suatu pekerjaan dapat terselesaikan lebih cepat dari waktu yang telah ditentukan.
- 4) *Cost effectiveness* yaitu suatu tingkatan yang paling maksimal dari penggunaan sumber daya (manusia, keuangan, teknologi) yang dimiliki perusahaan untuk mendapatkan keuntungan yang maksimal atau mengurangi kerugian dari masing-masing unit atau sebagai pengganti dari penggunaan sumber daya
- 5) Kemandirian yaitu suatu tingkatan di mana seseorang karyawan dapat melaksanakan suatu fungsi pekerjaan tanpa harus meminta bimbingan atau campur tangan dari penyelia.
- 6) Komitmen yaitu suatu tingkatan keadaan di mana karyawan dapat menciptakan suasana nyaman dalam bekerja, percaya diri, berbuat baik dan kerjasama antar rekan sekerja. Cukup untuk kebutuhan merupakan keinginan setiap karyawan.

C. Pelayanan

1. Pengertian Pelayanan

Secara sederhana, istilah *Service* bisa diartikan sebagai melakukan sesuatu bagi orang lain. Ada tiga kata yang dapat mengacu pada istilah

tersebut, yakni jasa, layanan dan servis. Sebagai jasa, *Service* umumnya mencerminkan produk tidak berwujud fisik atau sektor industri, seperti pendidikan, kesehatan, asuransi, perbankan, dan seterusnya. Sebagai layanan, istilah *Service* menyiratkan segala sesuatu yang dilakukan pihak tertentu (individu maupun kelompok) kepada pihak lain (individu maupun kelompok).³⁹

Menurut Kotler definisi pelayanan adalah setiap tindakan atau kegiatan yang dapat ditawarkan oleh suatu pihak kepada pihak lain, yang pada dasarnya tidak berwujud dan tidak mengakibatkan kepemilikan apapun.⁴⁰

Menurut Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003 tentang pedoman umum penyelenggaraan pelayanan publik. Pelayanan publik adalah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan maupun pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan.⁴¹

2. Standar Pelayanan

Setiap penyelenggaraan pelayanan publik harus memiliki standar pelayanan dan dipublikasikan sebagai jaminan adanya kepastian bagi penerima pelayanan. Standar pelayanan merupakan ukuran yang

³⁹ Fandy Tjiptono, *Service Management: Mewujudkan Layanan Prima* (Yogyakarta: 2017), h. 3.

⁴⁰ Philip Kotler, *Manajemen Pemasaran di Indonesia: Analisis, Perencanaan, Implementasi dan Pengendalian* (Jakarta: Salemba Empat, 2020), h. 83.

⁴¹ Ratminto dan Atik Septi Winarsih, *Manajemen Pelayanan* (Yogyakarta: Pustaka Pelajar, 2015), h. 18.

dibakukan dalam penyelenggaraan pelayanan publik yang wajib ditaati oleh pemberi dan atau penerima pelayanan.

Menurut Peraturan Pemerintahan Republik Indonesia Nomor 15 Tahun 2013 tentang pelaksanaan Undang-undang Nomor 38 Tahun 2009 Tentang Pos, pengertian standar pelayanan adalah tolak ukur yang dipergunakan sebagai pedoman penyelenggaraan pelayanan dan acuan penilaian kualitas pelayanan sebagai kewajiban dan janji penyelenggara kepada masyarakat dalam rangka pelayanan yang berkualitas, cepat, mudah, terjangkau, dan terukur.

Menurut Keputusan MENPAN Nomor 63 Tahun 2004, standar pelayanan, sekurang-kurangnya meliputi:

- 1) Prosedur pelayanan Prosedur pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan termasuk pengaduan.
- 2) Peraturan Pemerintahan Republik Indonesia Nomor 15 Tahun 2013 tentang Pelaksanaan Undang-undang Nomor 38 Tahun 2009 Tentang Pos.
- 3) Waktu penyelesaian waktu penyelesaian yang ditetapkan sejak saat pengajuan permohonan sampai dengan penyelesaian pelayanan termasuk pengaduan.
- 4) Biaya pelayanan biaya atau tarif pelayanan termasuk rinciannya yang ditetapkan dalam proses pemberian pelayanan.
- 5) Produk pelayanan hasil pelayanan yang akan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan.

- 6) Sarana dan prasarana penyediaan sarana dan prasarana pelayanan yang memadai oleh penyelenggara pelayanan publik.
- 7) Kompetensi petugas pemberi pelayanan Kompetensi petugas pemberi pelayanan harus ditetapkan dengan tepat berdasarkan pengetahuan, keahlian, keterampilan, sikap, dan perilaku yang dibutuhkan.

3. Pelayanan Prima (*Service Excellent*)

Pengertian *Service of excellent* berkaitan dengan jasa pelayanan yang dilaksanakan oleh perusahaan dalam upaya untuk memberikan rasa kepuasan dan menumbuhkan kepercayaan pihak pelanggannya (konsumen). Pelayanan tersebut juga membuat pihak konsumen merasa dirinya dipentingkan atau diperhatikan dengan baik dan wajar.

Untuk memenangkan strategi persaingan dalam bisnis jasa pelayanan melalui kiat pelayanan prima tersebut tidaklah cukup hanya dengan melakukan proses administrasi dengan cepat, tetapi juga bagaimana memperlakukan para pelanggan, yang dapat memperlihatkan cara kita melayani sebaik mungkin serta menumbuhkan kesan atau persepsi yang positif dari pihak pelanggannya.⁴²

Definisi pelayanan prima (*Service excellent*) menurut Nina Rahmawanty adalah pelayanan yang sangat baik dan melampaui harapan pelanggan. Awalnya pelanggan memiliki harapan yang sederhana dan sementara di benaknya yang bersifat biasa dengan standar yang umum

⁴² Rosady Ruslan, *Manajemen Public Relations dan Media Komunikasi: Konsepsi dan Aplikasi* (Jakarta: PT Raja Grafindo, 2017), h. 279.

yang banyak diberikan oleh perusahaan lainnya namun ternyata adanya pelayanan ekstra yang tidak diduga dan merupakan *surprise* dari pelayanan perusahaan.

Service Excellent adalah pelayanan yang memiliki ciri khas kualitas. Ciri khas kualitas yang baik meliputi kemudahan, kecepatan, ketepatan, kehandalan dan empati dari petugas pelayanan dalam pemberian dan penyampaian pelayanan kepada pelanggan yang berkesan kuat yang dapat langsung dirasakan pelanggan waktu itu dan saat itu juga.⁴³

Sedangkan definisi pelayanan prima menurut *Barata* mengandung tiga hal pokok, yaitu adanya pendekatan sikap yang berkaitan dengan kepedulian kepada pelanggan, upaya melayani dengan tindakan yang terbaik, dan adanya tujuan untuk memuaskan pelanggan dengan berorientasi pada standart layanan tertentu.⁴⁴

Tetapi bila pelayanan prima dapat dilakukan, maka perusahaan yang bersangkutan akan dapat meraih manfaat yang besar, terutama berupa kepuasan dan loyalitas pelanggan yang besar. Menurut *Barata* pelayanan prima (*Service excellent*) terdiri dari enam unsur pokok, antara lain sebagai berikut:

- 1) Kemampuan (*ability*) Kemampuan adalah kemampuan dan keterampilan tentunya mutlak diperlukan untuk menunjang program

⁴³ Nina Rahmayanty, *Manajemen Pelayanan Prima* (Yogyakarta: Graha Ilmu, 2010), h. 17.

⁴⁴ Atep Adya Barata, *Dasar-dasar Pelayanan Prima* (Jakarta: Elex Media Komputindo, 2014), h. 26.

layanan prima yang meliputi kemampuan kerja ditekuni, melaksanakan komunikasi yang efektif, mengembangkan motivasi, dan menggunakan *public relation* sebagai instrument dalam membina hubungan kedalam dan keluar perusahaan.

- 2) Sikap (*attitude*) Sikap adalah perilaku yang harus ditunjukkan ketika menghadapi pelanggan.
- 3) Penampilan (*appearance*) Penampilan seseorang baik berupa non fisik maupun fisik yang mampu merefleksikan kepercayaan dan kredibilitas dari pihak lain.
- 4) Perhatian (*attention*) Perhatian adalah kepedulian penuh terhadap pelanggan, baik yang berkaitan dengan perhatian dan kebutuhan keinginan pelanggan maupun pemahaman atas saran dan kritiknya.
- 5) Tindakan (*action*) Tindakan adalah berbagai kegiatan nyata yang harus dilakukan dalam memberikan pelayanan kepada pelanggan.
- 6) Tanggung jawab (*accountability*) Tanggung jawab adalah suatu sikap berkepihakan kepada pelanggan sebagai suatu wujud kepedulian untuk menghindarkan atau meminimalkan kerugian atau ketidakpuasan pelanggan. Sedangkan menurut Tjiptono pelayanan prima (*Service excellent*) terdiri dari empat unsur pokok antara lain sebagai berikut:⁴⁵
 - a) Kecepatan
 - b) Ketepatan

⁴⁵ Fandy Tjiptono, *Service Management: Mewujudkan Layanan Prima* (Yogyakarta, 2018), h. 58.

- c) Keramahan
- d) Kenyamanan

Keempat komponen ini merupakan satu kesatuan yang terintegrasi, dalam artian jika ada salah satu komponen yang kurang, pelayanan tidak akan prima (*excellence*).

4. Tujuan Pelayanan Prima

Tujuan dari pelayanan prima yang telah diberikan oleh perusahaan bersangkutan, yaitu:

- 1) Dapat memberikan rasa puas dan kepercayaan pada konsumennya.
- 2) Tetap menjaga agar konsumen merasa diperhatikan dan dipentingkan segala kebutuhan atau keinginannya.
- 3) Upaya mempertahankan konsumen agar tetap loyal untuk menggunakan produk barang atau jasa yang ditawarkan tersebut.⁴⁶

5. Kualitas Pelayanan

Kualitas Pelayanan jasa menurut Wyckop adalah tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas tingkat keunggulan tersebut untuk memenuhi keinginan pelanggan.

Kualitas pelayanan kini sangat dibutuhkan untuk mencapai kepuasan pelanggan. Dengan adanya kualitas, berarti perusahaan harus memenuhi harapan-harapan pelanggan dan memuaskan kebutuhan mereka. Namun demikian meskipun definisi ini berorientasi pada Konsumen, tidak berarti bahwa dalam menentukan kualitas pelayanan penyedia jasa harus

⁴⁶ Rosady Ruslan, *Manajemen Public Relations dan Media Komunikasi* (Jakarta, 2016), h. 288.

menuruti semua keinginan konsumen. Dengan kata lain, dalam menetapkan kualitas pelayanan, perusahaan harus mempertimbangkan selain untuk memenuhi harapan-harapan pelanggan, juga harus melihat tersedianya sumberdaya yang memadai dalam perusahaan. Kualitas merupakan inti kelangsungan hidup sebuah lembaga. Kualitas pelayanan merupakan komponen penting dalam persepsi konsumen, juga sangat penting dalam Pengaruhnya terhadap kepuasan konsumen. Semakin baik kualitas jasa yang diberikan maka akan semakin baik pula citra jasa tersebut dimata konsumen.

Ada dua faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan, yaitu *expected Service* (pelayanan yang diharapkan) dan *perceived Service* (pelayanan yang diterima). Apabila pelayanan yang diterima atau yang dirasakan sesuai dengan yang diharapkan, maka kualitas jasa dipersepsikan baik dan memuaskan. Jika jasa yang diterima melampaui harapan pelanggan, maka kualitas pelayanan dipersepsikan sebagai kualitas yang ideal (*Service excellent*). Dengan demikian baik tidaknya kualitas jasa tergantung pada kemampuan penyediaan jasa dalam memenuhi harapan pemakainya secara konsisten.⁴⁷

Menurut Lupiyoadi dalam menentukan tingkat kepuasan, terdapat lima faktor utama yang Harus diperhatikan perusahaan, yaitu:

- 1) Kualitas Produk

Pelanggan akan merasa puas bila hasil evaluasi

⁴⁷ Fandy Tjiptono dan Gregorius Chandra, *Service, Quality & Satisfaction Edisi 3* (Yogyakarta, 2011), h. 327.

menunjukkan bahwa produk yang mereka gunakan berkualitas. Konsumen rasional selalu menuntut produk yang berkualitas untuk setiap pengorbanan yang dilakukan untuk memperoleh produk tersebut. Dalam hal ini, kualitas produk yang baik akan memberikan nilai tambah di benak konsumen.

2) Kualitas Pelayanan

Kualitas pelayanan terutama dibidang jasa, pelanggan akan merasa puas bila mereka mendapatkan pelayanan yang baik atau yang sesuai dengan yang diharapkan. Pelanggan yang puas akan menunjukkan kemungkinan untuk kembali membeli produk yang sama.

3) Emosional

Pelanggan akan merasa bangga dan mendapatkan keyakinan bahwa orang lain akan kagum terhadap dia bila menggunakan produk dengan merek tertentu yang cenderung mempunyai tingkat kepuasan yang lebih tinggi. Kepuasan yang diperoleh bukan karena kualitas produk, tetapi dari nilai social yang membuat pelanggan menjadi puas terhadap merek tertentu.

4) Harga

Produk yang mempunyai kualitas yang sama tetapi menetapkan harga yang relatif murah akan memberikan nilai yang lebih tinggi kepada pelanggannya.

5) Biaya

Pelanggan tidak perlu mengeluarkan biaya tambahan atau tidak perlu membuang waktu untuk mendapatkan suatu produk atau jasa cenderung puas terhadap produk atau jasa itu. Harapan pelanggan dapat dibentuk oleh pengalaman masa lampau,

komentar dari kerabatnya serta janji dan informasi pemasar dan saingannya. Konsumen yang puas akan setia lebih lama, dan memberi komentar yang baik tentang perusahaan.⁴⁸

Dimensi Kualitas Pelayanan Dimensi kualitas pelayanan menurut Parasuraman dalam bukunya Fandy Tjiptono ,yaitu:

- 1) Reliabilitas (*Reliability*) Berkaitan dengan kemampuan perusahaan untuk menyampaikan layanan yang dijanjikan secara akurat sejak pertama kali.
- 2) Daya tanggap (*Responsiveness*) Berkenaan dengan kesediaan dan kemampuan penyedia layanan untuk membantu para pelanggan dan merespon permintaan mereka dengan segera.
- 3) Jaminan (*Assurance*) Berkenaan dengan pengetahuan dan kesopanan karyawan serta kemampuan mereka dalam menumbuhkan rasa percaya (*trust*) dan keyakinan pelanggan (*confidence*).
- 4) Empati (*Empathy*) Berarti bahwa perusahaan memahami masalah para pelanggannya dan bertindak demi kepentingan pelanggan, serta memberikan perhatian personal kepada para pelanggan dan memiliki jam operasi yang nyaman.
- 5) Bukti fisik (*Tangibles*) Berkenaan dengan penampilan fisik fasilitas layanan, peralatan/perlengkapan, sumber daya manusia, dan materi komunikasi perusahaan.

⁴⁸ Freddy Rangkuti, *Customer Service satisfaction* (Jakarta: Gramedia, 2013), h. 139.

Pelayanan adalah kualitas pelayanan birokrat terhadap masyarakat. Dalam menjalankan fungsi pelayanannya, organisasi publik melalui para birokratnya akan dihadapkan pada masyarakat atau publik yang mempunyai kepentingan atau kebutuhan atas jasa publik.

Reformasi administrasi publik diarahkan pada pelaksanaan keseluruhan fungsi-fungsi manajemen pemerintahan yang didasarkan pada kebutuhan bagi peningkatan kecepatan efektivitas dan mutu pelayanan sesuai dengan dinamika kemajuan masyarakat dan tantangan pembangunan. Administrasi publik yang kuat juga mempunyai makna memiliki kredibilitas dan akuntabilitas dalam pemecahan berbagai permasalahan pemerintahan yang semakin kompleks secara mendasar dan berkesinambungan, terutama dalam upaya mewujudkan peningkatan kesejahteraan secara berkeadilan dan meningkatkan daya saing guna memantapkan diri menghadapi era otonomi daerah dan desentralisasi pemerintah daerah. Pelayanan publik yang baik dapat mendorong peningkatan kesejahteraan masyarakat.

Pelayanan administrasi publik yang efektif akan dapat menghemat anggaran sehingga anggaran belanja negara dapat dialokasikan untuk kebutuhan yang terkait langsung dengan kesejahteraan masyarakat. Selain itu efektivitas pelayanan administrasi akan mempercepat pemenuhan kebutuhan administratif untuk mempercepat pertumbuhan ekonomi masyarakat.

Pelayanan publik yang berkualitas adalah salah satu pilar untuk menunjukkan terjadinya perubahan penyelenggaraan pemerintahan yang berpihak pada peningkatan kesejahteraan masyarakat. Pelayanan publik merupakan cerminan kemandirian masyarakat di daerah yang bersangkutan, dalam upaya mendapatkan jasa pelayanan yang memuaskan untuk meningkatkan kesejahteraannya. Pelayanan administratif yang dimaksud adalah pelayanan administratif yang mendukung tumbuh kembangnya sektor usaha. Administrasi publik disini adalah administrasi dalam pengurusan ijin usaha.⁴⁹

D. Koperasi Baitul Maal Wattamwil (BMT)

1. Koperasi

Koperasi masih diyakini memiliki peranan yang penting dalam pemberdayaan ekonomi rakyat. Berdasarkan uu nomor 25 tahun 1992, koperasi merupakan suatu badan usaha yang didirikan oleh sekelompok masyarakat untuk memberdayakan ekonomi para nasabah dengan melandaskan kegiatannya berdasarkan prinsip oleh dan untuk nasabah sekaligus sebagai gerakan ekonomi rakyat yang berdasar atas azas kekeluargaan.

Prinsip operasional koperasi yaitu membantu kesejahteraan para nasabahnya dalam bentuk gotong-royong dan prinsip tersebut tidak

⁴⁹ Budi Harsono, *analisis kualitas pelayanan publik pada kantor pelayanan terpadu satu pintu kecamatan johar baru kota administrasi jakarta pusat*, Journal Vol. 3 No. 1 (2019), h. 23.

diperbolehkan menyimpang dari prinsip-prinsip Syariah, sehingga perlu dilakukan proses internalisasi terhadap pola pikir terkait tata cara pengelolaan dan hukum yang sesuai dengan syariat islam.

Dengan kata lain, koperasi Syariah merupakan sebuah koperasi yang sistem operasionalnya berdasarkan pada fatwa-fatwa dewan syari'ah nasional majlis ulama indonesia (dsn-mui). Perkembangan koperasi Syariah di indonesia saat ini cukup pesat. Berdasarkan data dari kementerian koperasi dan ukm (kemkop ukm) yang terdapat pada (kontan.ac.id), jumlah koperasi simpan pinjam pembiayaan syariah (kspps) atau usaha simpan pinjam pembiayaan syariah (uspps) mencapai 3.805 unit atau 4,78% dari total 79.543 unit koperasi yang usaha simpan pinjam.⁵⁰

2. Baitul maal wattamwil

Baitul Maal Wattamwil (BMT) merupakan kependekan dari baitul maal wattamwil atau dapat juga ditulis dengan baitul maal wa baitul tamwil. Secara Halarfiyah/ lughowi baitul mal berarti rumah dana dan baitul tamwil berarti rumah usaha. Baitul maal wattamwil (BMT) merupakan kelompok swadaya masyarakat sebagai lembaga ekonomi rakyat yang berupaya mengembangkan usaha-usaha produktif dan investasi dengan sistem bagi hasil untuk meningkatkan kualitas

⁵⁰ Syamsul Hilal. Ainul Fitri. Liya Ermawati, *pengaruh literasi keuangan syariah terhadap kinerja koperasi syariah di indonesia*, Jurnal Akuntansi dan Pajak, ISSN1412-629X | E-ISSN2579-30551,(2020) ,h. 14.

ekonomi pengusaha kecil bawah dan kecil dalam upaya pengentasan kemiskinan.⁵¹

Prinsip utama baitul maal wattamwil dalam melaksanakan usahanya baitul maal wattamwil, berpegang teguh pada prinsip utama sebagai berikut :

- 1) Keimanan dan ketaqwaan kepada Allah SWT dengan mengimplementasikannya pada prinsip-prinsip Syari'ah dan muamalah islam kedalam kehidupan nyata.
- 2) Keterpaduan, yakni nilai-nilai spiritual dan moral menggerakkan dan mengarahkan etika bisnis yang dinamis, proaktif, progresif adil dan berakhlaq mulia.
- 3) Kekeluargaan, yakni mengutamakan kepentingan bersama diatas kepentingan pribadi.
- 4) Kebersamaan, yakni kesatuan pola pikir, sikap dan cita-cita antar semua elemen baitul maal wattamwil.
- 5) Kemandirian, yakni mandiri diatas semua golongan politik, tidak tergantung pada dana-dana pinjaman tetapi senantiasa proaktif untuk menggalang dana masyarakat sebanyak-banyaknya.
- 6) *Profesionalisme*, yakni semangat kerja yang tinggi, dengan bekal pengetahuan, dan keterampilan yang senantiasa ditingkatkan yang dilandasi keimanan. Kerja yang tidak hanya berorientasi pada kehidupan dunia saja, tetapi juga kenikmatan dan kepuasan rohani.

⁵¹ Muhammad Ridwan, *Manajemen Baitul Maal Wa Tamwil (BMT)* (Yogyakarta: UII Press, 2014), h .126.

- 7) Istiqomah, yakni konsisten, konsekuen, kontinuitas/berkelanjutan tanpa henti dan tanpa pernah putus asa.dan akhirat. ⁵²
3. Fungsi Baitul Maal Wattamwil Dalam rangka mencapai tujuannya, baitul maal wattamwil berfungsi sebagai berikut:
- 1) Mengidentifikasi, memobilisasi, mengorganisasi, mendorong, dan mengembangkan potensi serta kemampuan potensi ekonomi nasabah.
 - 2) Meningkatkan kualitas sumber daya manusia nasabah menjadi lebih professional dan islami sehingga semakin utuh dan tangguh dalam menghadapi persaingan global.
 - 3) Menggalang dan memobilisasi potensi masyarakat dalam rangka meningkatkan kesejahteraan nasabah.
 - 4) Menjadi perantara keuangan (*financial intermediary*) antara pemilik dana dengan dhuafa terutama untuk dana-dana sosial seperti zakat, infaq, sedekah, hibah dan lain-lain.
 - 5) Menjadi perantara keuangan antara pemilik dana , baik sebagai pemodal maupun sebagai penyimpan dengan pengguna dana untuk usaha pengembangan produktif.

Tujuan Baitul Maal Wattamwil Didirikannya baitul maal wattamwil bertujuan, meningkatkan kualitas usaha ekonomi untuk kesejahteraan nasabah pada khususnya dan masyarakat pada umumnya.

Pengertian tersebut diatas dapat dipahami bahwa baitul maal wattamwil

⁵² Muhammad Ridwan, *Manajemen Baitul Maal Wa Tamwil (BMT)* (Yogyakarta: UII Press, 2014), h .127-128.

berorientasi pada upaya peningkatan keajahteraan nasabah dan masyarakat. Nasabah harus diberdayakan (*Empowering*) supaya dapat mandiri. Dengan sendirinya, tidak dapat dibenarkan jika para nasabah dan masyarakat menjadi sangat tergantung kepada baitul maal wattamwil. Dengan menjadi nasabah baitul maal wattamwil, masyarakat dapat meningkatkan taraf hidup melalui peningkatan usahanya.⁵³

⁵³ Muhammad Ridwan, *Manajemen Baitul Maal Wa Tamwil (BMT)* (Yogyakarta: UII Press, 2014), h. 130.

BAB III

GAMBARAN UMUM LOKASI PENELITIAN

A. Sejarah BMT Al-Azhar Kota Lubuk Linggau

1. Latar Belakang Berdirinya BMT Al-Azhar Kota Lubuk Linggau

Cikal bakal berdirinya Simpan Pinjam Syariah dimulai dari beroperasinya Bank Santri Modern (BSM) yang dikelola oleh manajemen di bawah pengawasan Pimpinan Pondok Pesantren Al-Azhar KH.AH. Mansur, Adam SE, M.Pd.I selama 2 tahun, dari tahun 2007 s/d tahun 2009. Pendirian Bank Santri Modern (BSM) dimaksudkan untuk menganalisa dan mempelajari manajemen perbankan dengan mengelola dana pondok. Berbekal pengalaman operasional BSM tersebut Pimpinan pondok melihat beberapa peluang dan tantangan dalam membangun lembaga keuangan mikro berbasis Syariah, antara lain :

- a. Sumber Daya Manusia (SDM) menjadi hal terpenting dan menjadi prasyarat utama dalam mengelola lembaga keuangan mikro,
- b. Nama usaha yang harus marketable. Pemakaian nama Bank Santri Modern (BSM) dianggap tidak marketable karena tidak dikenal di kalangan usaha perbankan. Oleh karenanya Pimpinan Pondok kemudian sepakat menggunakan “BMT SYARIAH AL-AZHAR” sebagai nama baru usaha simpan pinjam ini,

- c. Sumber dana yang kuat dan likuid.

Baitul maal wa tamwil (BMT) Al-Azhar adalah lembaga keuangan mikro yang dioperasikan dengan prinsip syariah dengan tujuan menumbuh kembangkan bisnis usaha mikro dalam rangka mengangkat derajat dan memberdayakan ekonomi masyarakat, BMT Al-Azhar didirikan pada 1 muharram 1432 H atau 7 Desember 2010 oleh takmir masjid agung Al-Azhar dengan SK No:711/YPIA-TMAA/SK/XI/1432.2010 dan berkedudukan dibawah yayasan pesantren islam (YPI) Al-Azhar dengan SK No:61/III/KEP/YPIA-P/1432.2010.

2. Legalitas Hukum

- a. Akta Notaris oleh Harijanto Tjiwidjaja, SH dengan nomor ; 79 Tanggal 24 November 2011
- b. Terdaftar pada Dinas Koperasi , Usaha Mikro, Kecil, Menengah dan Pengelolaan Pasar Badan Hukum Nomor: 0011a/BHAL/VII.8/2011, tanggal 12 Desember 2011:
 - 1) Tanda Daftar Perusahaan (TDP) Nomor ; 061226400404
 - 2) Surat Izin Usaha Perdagangan (SIUP) Nomor; 556/06-12/SIUP/XII/2011
 - 3) Izin Tempat Usaha (ITU) Nomor; 001/ITU/KPP/XII/2011
 - 4) NPWP BMT Syariah Al-Azhar, Nomor ; 03.143.110.9-303.000

- 5) koperasi jasa keuangan Syariah memiliki badan Hukum
no: 00011a/BHAL/VII.8/2011

B. Visi dan Misi BMT Al-Azhar Kota Lubuk Linggau

1. Visi BMT Al-Azhar Kota Lubuk Linggau Mewujudkan budaya bisnis yang jujur, amanah dan syariah serta berorientasi pada pemberdayaan ekonomi rakyat yang berkeadilan menuju masyarakat yang sejahtera lahir dan batin.
2. Misi BMT Al-Azhar Kota Lubuk Linggau
 - a. Membangun system ekonomi yang mandiri berlandaskan Al-Quran dan Sunnah, terhindar dari transaksi ribawi.
 - b. Memberikan kredit usaha dengan pola infaq dan pola margin bagi hasil.
 - c. Memberikan margin bagi hasil yang adil bagi penabung (Shahibul maal) dengan pembagian bagi hasil yang transparan.
 - d. Memberikan kredit kepemilikan barang dengan system lebih transparan.
 - e. Memberikan talangan haji dan umroh yang barokah.
 - f. Menyiapkan masa depan yang barokah dengan dana pensiun dan asuransi pendidikan.
 - g. Memberikan pelayanan islami, sepenuh hati dan sesuai kaidah.

C. Produk-Produk BMT Al-Azhar Kota Lubuk Linggau

1. Produk Simpanan

- a. Simpanan Pokok adalah simpanan awal ketika menjadi nasabah KJKS BMT Syariah Al-Azhar, yang mana simpanan ini tidak dapat diambil selama yang bersangkutan masih menjadi nasabah BMT. Setoran awal simpanan pokok: Rp. 250.000,-
- b. Simpanan Wajib adalah simpanan wajib yang dibayarkan setiap bulan selama menjadi nasabah KJKS BMT Syariah Al-Azhar, yang mana simpanan ini tidak dapat diambil selama yang bersangkutan masih menjadi nasabah BMT. Setoran awal simpanan wajib : Rp.50.000 (setiap bulan).
- c. Simpanan Sukarela
 - 1) TanjaHal (Tabungan An-NajaHal) adalah tabungan khusus guru dan karyawan di lingkungan pondok pesantren dengan bagi hasil yang diatur bersama antara shahibul maal (Penabung) dengan pengelola (BMT). Tabungan bisa ditarik dan disetor setiap saat di kantor pusat BMT atau di kantor kas BMT. Setoran awal Rp. 30.000,-.
 - 2) Taslim (Tabungan Muslim) Tabungan ini diperuntukkan untuk ummat muslim yang menginginkan uang aman dan berkah. Tabungan ini bisa ditarik dan disetor setiap saat di kantor pusat BMT pada jam kerja. Sistem bagi hasil dapat diatur bersama antara shahibul maal (Penabung) dengan BMT (Pengelola). Setoran awal Rp. 50.000,-

- 3) Tabsan (Tabungan Santri) Tabungan santri adalah simpanan sukarela yang diperuntukkan bagi santri atau pelajar di wilayah kota Lubuk Linggau. Simpanan ini tidak membebankan biaya administrasi bulanan kepada nasabah. Setoran Awal Rp.25.000.
- 4) Tampan (Tabungan Masa Depan) Tabungan masa depan diperuntukkan bagi santri atau siswa yang berniat menyiapkan masa depan pendidikannya. Sehingga setelah tamat SMA tidak memberatkan orang tua untuk biaya melanjutkan pendidikannya ke perguruan tinggi. Bagi hasil Margin bagi hasil juga ditentukan bersama antara shahibul maal (Penabung) dengan BMT (Pengelola). Setoran Awal Rp.50.000.

2. Deposit Syariah

- a. Deposito As-salam Deposito As-Salam adalah simpanan berjangka. Simpanan ini Hanya dapat diambil sesuai akad antara shahibul maal (depositor) dengan BMT (Pengelola). Semakin lama jangka waktu deposito, semakin besar pula *presentase* bagi hasilnya. Dengan nisbah bagi hasil mulai dari 1,5 % s/d 2.5 % setiap bulannya secara flat. Atau bisa juga Syariah murni dengan sistem bagi hasil, dengan jangka waktu sesuai yang diinginkan nasabah,(6 bulan,12 bulan,24 bulan,dst).

Persyaratan:

- 1) Deposit awal Rp. 5.000.000
- 2) Foto copy KTP (yang masih berlaku)
- 3) Mengisi form akad kesepakatan bersama

4) Sistem laporan berbasis *Software Akuntable*

Keunggulan:

- 1) Bagi hasil Syariah flat, dapat diambil setiap bulan
- 2) Dikelola menggunakan *system software akuntable*
- 3) Bagi hasil lebih menguntungkan dengan jaminan deposito Syariah (JDS)

Gambar 3.1

Brosur deposito KJKS BMT Al-Azhar Kota Lubuk Linggau

SIMULASI DEPOSITO SYARIAH						
DEPOSITO NOMINAL Rp. 1.000.000,- S/D Rp. 5.000.000,- BAGI HASIL SYARIAH FLAT 1,5 % S/D 2 % SETIAP BULAN						
		TOTAL BAGI HASIL YANG DITERIMA				
NOMINAL	BAGI HASIL	6 BLN	12 BLN	18 BLN	24 BLN	
Rp 1.000.000	Rp 15.000	Rp 90.000	Rp 180.000	Rp 270.000	Rp 360.000	
Rp 2.000.000	Rp 30.000	Rp 180.000	Rp 360.000	Rp 540.000	Rp 720.000	
Rp 3.000.000	Rp 45.000	Rp 270.000	Rp 540.000	Rp 810.000	Rp 1.080.000	
Rp 4.000.000	Rp 60.000	Rp 360.000	Rp 720.000	Rp 1.080.000	Rp 1.440.000	
Rp 5.000.000	Rp 100.000	Rp 600.000	Rp 1.200.000	Rp 1.800.000	Rp 2.400.000	

DEPOSITO NOMINAL Rp. 10.000.000,- S/D Rp. 50.000.000,- BAGI HASIL SYARIAH FLAT 2,5 % SETIAP BULAN						
		TOTAL BAGI HASIL YANG DITERIMA				
NOMINAL	BAGI HASIL	6 BLN	12 BLN	18 BLN	24 BLN	
Rp 10.000.000	Rp 250.000	Rp 1.500.000	Rp 3.000.000	Rp 4.500.000	Rp 6.000.000	
Rp 20.000.000	Rp 500.000	Rp 3.000.000	Rp 6.000.000	Rp 9.000.000	Rp 12.000.000	
Rp 30.000.000	Rp 750.000	Rp 4.500.000	Rp 9.000.000	Rp 13.500.000	Rp 18.000.000	
Rp 40.000.000	Rp 1.000.000	Rp 6.000.000	Rp 12.000.000	Rp 18.000.000	Rp 24.000.000	
Rp 50.000.000	Rp 1.250.000	Rp 7.500.000	Rp 15.000.000	Rp 22.500.000	Rp 30.000.000	

KET.

1. Dana dipinjamkan kepada nasabah syariah dengan sistem infaq bagi hasil syariah
2. Bebas dari sistem riba karena dikelola secara syariah
3. Membantu pemerataan rentenir pada masyarakat

3. Pembiayaan

- a. Pembiayaan Dana Tunai Syariah adalah pembiayaan pinjaman dana tunai kepada nasabah/nasabah/non nasabah KJKS BMT Syariah Al-Azhar yang berprofesi sebagai pedagang atau wirausaha mandiri

dengan skala mikro dan menengah. Dengan akad murobahah yang mana nisbah bagi hasilnya dapat ditentukan secara infaq kesepakatan antara pihak BMT dan pihak peminjam, disesuaikan dengan *survey* kelayakan nasabah. Pembiayaan mulai dari Rp.1.000.000,- s/d 15.000.000,- dengan jangka waktu yang fleksible serta sistem angsuran mingguan dan harian dalam jangka waktu pembayaran (Tenor) selama 2 Tahun.

Persyaratannya:

- 1) Pendaftaran nasabah Koperasi BMT Al-Azhar
- 2) Foto Copy KTP dan KK (yang masih berlaku)
- 3) Memiliki Usaha (min. 1 tahun)
- 4) Memiliki tempat tinggal menetap
- 5) *Survey* kelayakan nasabah dan usaha

b. Pembiayaan Kredit Kepemilikan Barang adalah pembiayaan kredit kepemilikan barang elektronik / furniture rumah tangga yang ditujukan bagi nasabah/nasabah/non nasabah KJKS BMT Syariah Al-Azhar. Dengan akad jual beli Murobahah, yang mana nasabah mengetahui secara jelas selisih Harga barang yang dijual secara kredit oleh pihak BMT, dengan jangka waktu yang *fleksible* sesuai dengan jumlah dan harga dari barang dan *system* angsuran Bulanan/harian/Mingguan.

Persyaratannya :

- 1) Pendaftaran nasabah Koperasi BMT Al-Azhar

- 2) Foto Copy KTP dan KK (yang masih berlaku)
- 3) Memiliki Usaha (min. 1 tahun)
- 4) Memiliki tempat tinggal menetap
- 5) *Survey* Kelayakan Nasabah dan Usaha

D. Label atau Logo Koperasi Jasa Keuangan Syariah BMT Al-Azhar Kota Lubuk Linggau

Gambar 3.2



Label produk adalah salah satu bagian dari produk yang didalamnya berisi keterangan, baik itu gambaran ataupun kata-kata, yang berguna sebagai informasi produk dan penjualan produk. Melalui label produk, kamu dapat menyampaikan informasi pada calon konsumen terkait logo, brand, legalitas, kualitas, kode produksi dan hal lainnya.

E. Tugas Pokok dan Fungsi Koperasi Jasa Keuangan Syariah BMT Al-Azhar Kota Lubuk Linggau

1. Tugas pokok

Koperasi jasa keuangan Syariah BMT Al-Azhar Kota Lubuk mempunyai tugas melaksanakan untuk menumbuh kembangkan bisnis usaha mikro dalam rangka meningkatkan derajat dan memberdayakan ekonomi masyarakat.

2. Fungsi

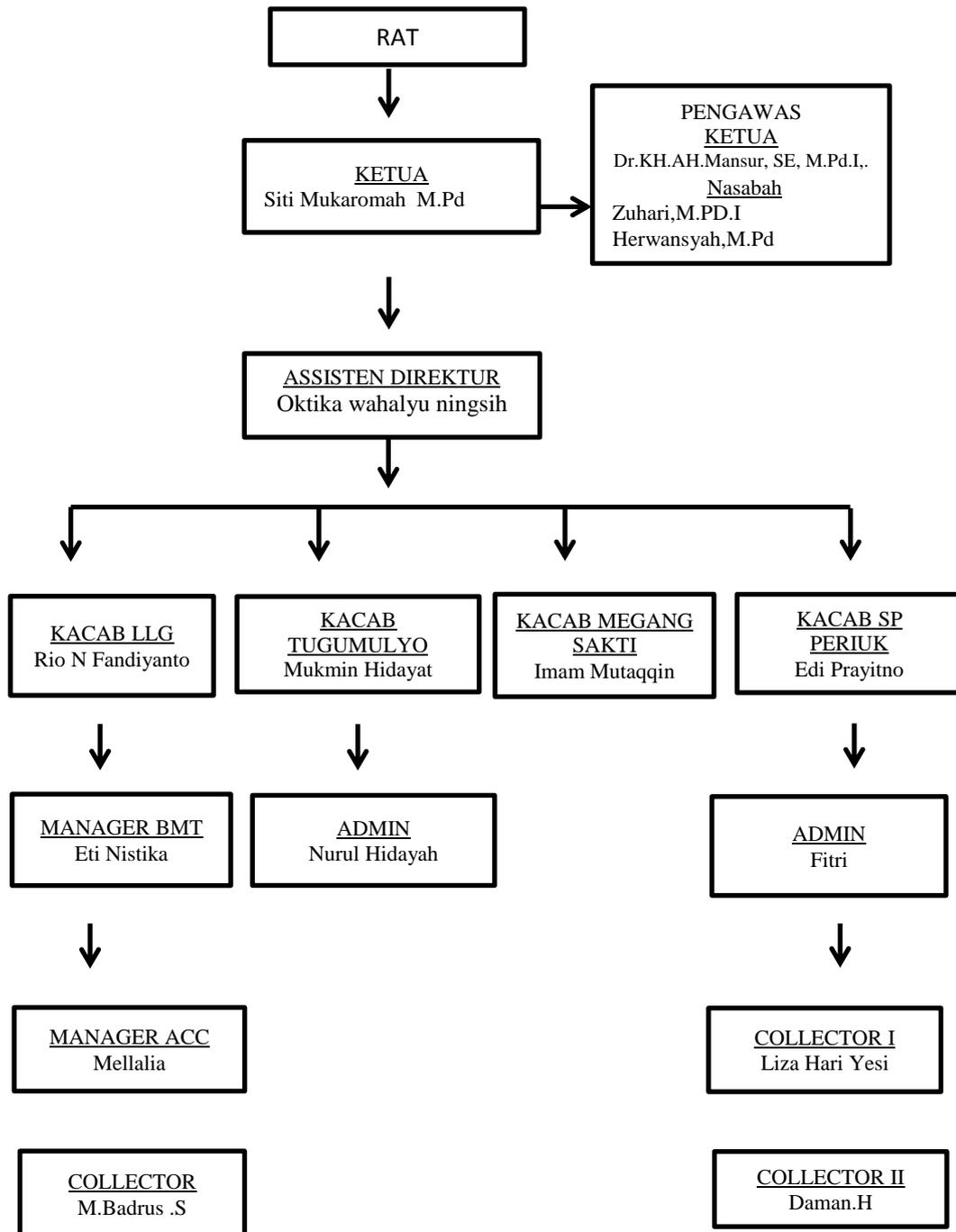
Untuk melaksanakan tugas sebagaimana dimaksud diatas, KJKS menyelenggarakan fungsi :

- a. Registrasi dan klasifikasi yang dimulai dari penerima, pencatatan baik secara manual maupun elektronik, penilaian, pengklasifikasian, dan perencanaan program
- b. Melakukan beberapa program penyaluran dan pendayagunaan
- c. Proses manajemen yang dikelola dengan baik sehingga dapat menjadi efektif
- d. Pengawasan dan penegakan disiplin yang meliputi administrasi pengawasan, pencegahan dan penegakan disiplin serta pengelolaan penyaluran dana
- e. Pengelolaan bidang investasi dan simpan pinjam yang berbadan hukum koperasi.

F. Struktur Organisasi BMT Al-Azhar Kota Lubuk Linggau

Gambar 3.3

Struktur Organisasi BMT Al-Azhar Kota Lubuk Linggau



Adapun nasabah kepengurusan dalam struktur organisasi pengelola KJKS

BMT adalah sebagai berikut:

Dewan Pengurus

Ketua : Siti Mukaromah M.Pd

Sekretaris : Sari Intan,S.Pd

Bendahara : Koriah AB,S.Pd.I

Teller : Eti Nistika

Ketua Cabang I : Rio N Fandiyanto

Marketing : Jondra Volta, S.Kom

Customer Service : Oktika Wahyu Ningsih

Teller/Kasir : Nurul Hidayah

Customer Service : Fitri

Debt. Collector : M. Badrus. S

Fungsi dan tugas Struktur organisasi KJKS BMT Al-Azhar Kota Lubuk

Linggau terdiri dari:

1) Pengawas

Tugas:

Pengawasan berguna untuk memastikan dan menjamin bahwa tujuan dan sasaran serta tugas organisasi akan dan telah terlaksana dengan baik

sesuai dengan rencana, kebijaksanaan, instruksi, dan ketentuan-ketentuan yang telah ditetapkan sebelumnya.

Fungsi:

- a) Terciptanya sumber daya manusia yang lebih bersih berwibawa yang didukung oleh suatu sistem manajemen organisasi yang berdaya guna dan berhasil guna serta ditunjang oleh manajemen yang konstruktif dan terkendali dalam wujud pengawasan yang objektif, sehat dan bertanggung jawab;
- b) Agar terselenggara tertib administrasi di lingkungan organisasi, Tumbuhnya disiplin kerja yang sehat agar adanya kelugasan dalam melaksanakan tugas fungsi dan kegiatan, Tumbuhnya budaya malu daam masing-masing karyawan, rasa bersalah, rasa berdosa yang lebih mendalam untuk berbuat hal-hal yang tercela terhadap masyarakat dan ajaran agama.

2) Ketua

Tugas:

Mengkoordinasikan kegiatan pengembangan organisasi Bertanggung jawab terhadap seluruh keputusan musyawarah dan melaksanakan program kerja sebaik-baiknya dengan seluruh jajaran pengurus pusat organisasi.

Fungsi:

- a) Merupakan pemegang kekuasaan tertinggi dalam pimpinan organisasi
- b) Merumuskan kebijakan untuk pengembangan organisasi
- c) Mengkoordinasikan kegiatan dan pengembangan organisasi.

- d) Bertanggung jawab terhadap seluruh keputusan musyawarah dan melaksanakan program kerja sebaik-baiknya dengan seluruh jajaran pengurus pusat organisasi
- e) Melaksanakan tugas dan tanggung jawab lain yang dipandang perlu menurut kepentingan dan perkembangan organisasi
- f) Dalam melaksanakan tugas bertanggung jawab kepada Kongres Organisasi

3) Asisten direktur

Tugas:

Membantu Direktur dalam mencapai tujuan organisasi. Mereka melakukan berbagai tugas yang meliputi hal seperti mengatur dan mengelola kegiatan harian, memonitor kemajuan proyek dan membantu Direktur dalam mengambil keputusan.

Fungsi:

- a) Mengatur dan mengelola kegiatan harian dan mengikuti proses manajemen.
- b) Mengawasi dan memonitor kemajuan proyek sesuai dengan rencana.
- c) Memastikan bahwa seluruh tim bekerja sesuai dengan jadwal yang telah ditentukan.
- d) Menyediakan bantuan administrasi dan manajemen untuk mencapai tujuan organisasi.
- e) Memilih, mengatur dan mengawasi proyek-proyek yang ditugaskan oleh Direktur.

- f) Menyediakan laporan harian dan bulanan kepada Direktur.
- g) Mempersiapkan dan mengirim dokumen penting kepada para pemangku kepentingan yang berhubungan dengan proyek.
- h) Memastikan bahwa semua prosedur manajemen dan pedoman organisasi diikuti.
- i) Melakukan tugas lain yang diberikan oleh direktur.

4) Ketua cabang

Tugas:

Bertanggung jawab terhadap seluruh keputusan musyawarah dan melaksanakan program kerja sebaik-baiknya dengan seluruh jajaran pengurus pusat organisasi. Melaksanakan tugas dan tanggung jawab lain yang dipandang perlu menurut kepentingan dan perkembangan organisasi.

Fungsi:

- a) Merupakan pemegang kekuasaan tertinggi dalam pimpinan organisasi tingkat daerah TK II (Kabupaten/Kota);
- b) Melaksanakan kebijakan pusat dan daerah untuk pengembangan organisasi;
- c) Mengkoordinasikan kegiatan dan pengembangan organisasi;
- d) Bertanggung jawab terhadap seluruh keputusan musyawarah dan melaksanakan program kerja sebaik-baiknya dengan seluruh jajaran pengurus cabang;
- e) Melaksanakan tugas dan tanggung jawab lain yang dipandang perlu menurut kepentingan dan perkembangan organisasi;

f) Dalam melaksanakan tugas bertanggung jawab kepada musyawarah cabang.

5) Manager

Tugas:

Memimpin, mengarahkan, dan mengawasi staf untuk bekerja sama mencapai tujuan organisasi. Seorang manajer yang hebat akan membentuk tim yang bekerja untuk membantu perusahaan mewujudkan visi bisnis.

Fungsi:

- a) Perencanaan. Seorang manajer bersama jajaran di organisasi merencanakan bagaimana setiap divisi akan bekerja untuk mengembangkan perusahaan dan mencapai tujuan. Perencanaan dapat menyangkut banyak hal, dari soal rencana bisnis, kebutuhan tenaga kerja, target pertumbuhan, hingga penyusunan anggaran.
- b) Pengaturan. Tugas manajer selanjutnya adalah mengatur dan mengelola tim agar sejalan dengan tujuan organisasi. Tanggung jawab ini meliputi perencanaan pekerjaan, pembagian dan pendistribusian tugas kesetiap staf, penetapan target, penyusunan prosedur operasional dan standar kinerja, serta penerapan proses kerja yang efisien.
- c) Pengawasan. Manajer punya wewenang untuk mengawasi dan mengendalikan tim untuk memastikan agar proses berjalan sesuai rencana. Manajer juga bertanggung jawab untuk mengidentifikasi kendala dan hambatan tim serta membantu mereka mengatasinya.

- d) Evaluasi. Tugas manajer ini terkait dengan evaluasi dan penilaian terhadap proses dan hasil, apakah meleset atau melampaui target. Manajer bertanggung jawab mencari tahu di mana bottleneck dari keseluruhan proses dan apa yang harus diperbaiki. Mereka juga mengevaluasi bagaimana kinerja setiap karyawan dan memberikan penilaian individual.
 - e) Kepemimpinan. Ini merupakan tugas manajer yang tak kalah penting. Manajer adalah pemimpin di setiap divisi, sehingga mereka Harus mampu memotivasi seluruh nasabah tim untuk bekerja mencapai tujuan bersama.
- 6) Collector

Tugas:

Untuk meng-*collect* atau mengumpulkan, menjemput, menagih, angsuran para debitur.

fungsi:

- a) Membangun *image collection office* Kebanyakan masyarakat menilai bahwa *collector* itu menyeramkan dan berperilaku kasar. Pada saat seperti ini, *Image collection officer* harus diubah dengan membangun persepsi bahwa *collector* merupakan pihak yang bisa dijadikan konsultan untuk memberikan solusi dari permasalahan yang terjadi. Setelah dirasa waktu yang tepat untuk berbicara masalah angsuran itulah saatnya untuk berbicara lebih serius dan santai. Sehingga nasabah dan kita merasa nyaman dengan obrolan yang singkat itu.
- b) Membina hubungan dengan nasabah membangun hubungan dengan nasabah bukan hanya hak mutlak dari seorang marketing dan sales.

Tetapi hubungan baik dengan nasabah bisa juga dibangun oleh *collector*. Sebelum terlalu larut tentu kita harus memahami dahulu apa tugas dan fungsi kita. Artinya, bagaimana kita akan menjadi konsultan jika kita tidak memahami seluk beluk dan prosedur yang ada di perusahaan.

- c) Kemampuan teknis dan analisis untuk teknis di lapangan beserta analisis kita dapat koordinasikan dengan senior atau *head collector*, karena senior dan *head collector* adalah orang-orang yang berpengalaman di dunia tagih menagih. Tentu saja mereka memiliki cara khusus bagaimana cara menagih yang efektif.
- d) Kejujuran hal terpenting dalam berbagai pekerjaan adalah kejujuran, termasuk dalam melakukan penagihan. Banyak nasabah yang akan menitipkan pembayaran kepada *collection officer*. Maka, *collection officer* harus memiliki kejujuran dan rasa tanggung jawab yang penuh akan pekerjaannya. dan membayarkan angsuran nasabah yang dititipkan kepada perusahaan.
- e) Tidak terbebani oleh target hal yang terpenting menjadi seorang *collector* adalah bekerja semaksimal mungkin. Jadikan sebuah target dari perusahaan sebagai pemicu untuk memotivasi anda dalam bekerja.

7) *Accounting Officer*

Tugas:

Memperkenalkan produk organisasi kepada pelanggan. Biasanya, produk yang mereka kenalkan sebagai layanan keuangan berupa deposito

Fungsi:

Membantu masalah manajemen keuangan perusahaan. Selain itu, *Account Officer* juga akan memberikan saran dan nasihat bisnis dari sisi keuangan untuk perusahaan. Perusahaan yang memiliki *Account Officer* akan lebih mudah mengontrol keuangan karena *Account Officer* akan bekerja untuk mengalokasikan dana secara efisien dan tepat.⁵⁴

G. Aset Koperasi Jasa Keuangan Syariah BMT Al-Azhar Kota Lubuk Linggau

Table 3.1

Jenis Data	Akun	Jumlah (IDR)
ASET		
Kas	110	204.000,00
Penempatan Dana		
Tabungan Pada Bank	121	5.871.426,00
Deposito Pada Bank	122	0,00
Sertifikat Deposito Pada Bank	123	0,00
Saldo Cahzbox		0,00
Pembiayaan Yang Diberikan		
Pembiayaan Kepada Masyarakat (Outstanding)	131	0,00
Pembiayaan Kepada Bank Lain (Piutang)	132	25.967.584,00
(Penyisihan Penghapusan Pembiayaan)	133	0,00
Aset Tetap dan Inventaris (ATI)	140	0,00
(Akumulasi Penyusutan ATI)	141	0,00
Aset Lain-lain	150	0,00
JUMLAH ASET		32.043.010,00
LIABILITAS		
Utang Pajak Penghasilan Badan	211	0,00

⁵⁴ Diakses dari <https://www.al-azhar.or.id/sosial/bmt-al-azhar/> . pada tanggal 25 november 2022, pada pukul 19.01.

Utang Pajak Penghasilan Karyawan	212	0,00
Utang Pajak Lainnya	213	0,00
Simpanan		32.043.010,00
Pendanaan Yang diterima	230	0,00
Liabilitas Lainnya	240	0,00
JUMLAH LIABILITAS		32.043.010,00
EKUITAS		
Modal		
Modal Disetor	311	0,00
Tambahan Modal Disetor	312	0,00
HibaH	320	0,00
Cadangan		
Cadangan Umum	331	0,00
Cadangan Tujuan	332	0,00
Saldo Laba (Rugi)		
Saldo Laba (Rugi) Awal Tahun	341	0,00
Saldo Laba (Rugi) Tahun Berjalan		0,00
JUMLAH EKUITAS		0,00
JUMLAH LIABILITAS DAN EKUITAS		32.043.010,00
LAIN-LAIN		
Rekening Penampungan Aktiva	900	0,00
Rekening Penampungan Pasiva	800	0,00
NPL - Pertanggal 03 Jun 2023		0,00
Jumlah Nasabah Simpanan Aktif		145,00
Jumlah Nasabah Pembiayaan Aktif		0,00

BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Sistem Operasional Kerja Karyawan Dalam Pelayanan

Berdasarkan hasil observasi yang dilakukan peneliti pada Koperasi jasa keuangan Syariah BMT Al-Azhar Kota Lubuk Linggau yang dilakukan dari bulan November sampai bulan Mei peneliti mengamati seminggu sekali dalam periode tertentu, kegiatan sistem operasional Koperasi Jasa Keuangan Syariah BMT Al-Azhar Kota Lubuk Linggau berpedoman pada serangkaian sistem kerja karyawan atau standar operasional pelayanan.

Observasi adalah kunjungan ketempat kegiatan secara langsung, sehingga semua kegiatan yang sedang berlangsung atau obyek yang ada tidak luput dari perhatian dan dapat dilihat secara nyata. Semua kegiatan, obyek, serta kondisi penunjang yang ada dapat diamati dan dicatat.⁵⁵ Terkait dengan hal tersebut, peneliti menggunakan teknik ini karena memungkinkan bagi peneliti untuk melihat dan mengamati sendiri fenomena-fenomena yang terjadi di lapangan dan memudahkannya dalam bentuk tulisan. Dengan komunikasi dan interaksi, peneliti mendapatkan kesempatan untuk mengetahui kebiasaan dan aktivitas disana, dengan melibatkan diri sebagai aktivitas subyek, sehingga tidak dianggap orang asing, melainkan sudah warga sendiri. Observasi yang dilaksanakan oleh peneliti yakni pelayanan

⁵⁵ Djamaan Satoro dan Aan Komariah, *Metodologi Penelitian Kualitatif* (Bandung: Alfabeta, 2010), h. 106.

yang dilakukan karyawan pada koperasi jasa keuangan Syariah BMT Al-Azhar Kota Lubuk.

Pemaparan dari ketua Koperasi Jasa Keuangan Syariah BMT Al-Azhar Kota Lubuk Linggau ibu Siti Mukarromah;

”keteraturan dan ketertiban adalah suatu hal yang tidak dapat dipungkiri, untuk kepentingan itu lah Koperasi Jasa Keuangan Syariah BMT Al-Azhar Kota Lubuk Linggau banyak menciptakan peraturan dan ketentuan yang harus dipenuhi, mulai dari pengaturan, pengelolaan dan manajemen. dapat dikatakan bahwa manajemen merupakan unsur yang sangat berpengaruh dan menunjang keberhasilannya dalam suatu lembaga Keuangan Koperasi Jasa Keuangan Syariah BMT Al-Azhar Kota Lubuk Linggau tersebut”⁵⁶.

ketentuan standar pelayanan minimal harus dipenuhi untuk standarisasi pelayanan Koperasi Jasa Keuangan Syariah BMT Al-Azhar Kota Lubuk Linggau harus sesuai dengan standar operasional pelayanan yang sudah ditetapkan. Misalnya apa yang telah disampaikan dari tim standar layanan, seperti aspek fisik maupun aspek non fisik harus dijaga dan dipelihara. Apakah aspek fisik sudah sesuai dengan aturan kerja atau belum, sesuai dengan tugas kerja yang sudah ditetapkan. Standarisasi layanan melebihi harapan *Costumer*. Diharapkan dengan adanya standarisasi nasabah akan merasakan puas, kinerja karyawan juga akan lebih baik dan bertanggung jawab. Dalam melakukan penilaian terhadap kualitas layanan dapat dilakukan oleh pihak internal (pihak dari dalam) Koperasi Jasa Keuangan Syariah BMT Al-Azhar Kota Lubuk Linggau salah satunya melalui pendekatan yang meliputi aspek-aspek. Setiap pelayanan yang diberikan kepada nasabah ada standarnya. Jika staf-staf

⁵⁶ Siti Mukarromah, *Ketua*, Wawancara pada tanggal 25 mei 2023.

melakukan yang terbaik otomatis kepada nasabah memberikan layanan yang terbaik pula, dan itu juga dilihat dari aspek fisik, karena ada nilai standar pelayanan yang sesuai dengan standarisasi yang sudah di resmikan yang harus selalu ditaati oleh karyawan Koperasi Jasa Keuangan Syariah BMT Al-Azhar Kota Lubuk Linggau. Standar yang dilihat dari *Costumer Service* dan teller. Misalnya ketika ada telepon harus mengucapkan salam istilahnya “Asalamualaikum, Koperasi Jasa Keuangan Syariah BMT Al-Azhar Kota Lubuk Linggau dengan Fitri ada yang bisa dibantu?”. Diakhiri telepon dengan ucapan “terimakasih Asalamualaikum kembali”, itu sudah ada standarnya yang harus pegawai penuhi dan laksanakan sehingga apa yang menjadi standar operasional pelayanan itu sudah dilaksanakan.

Dalam rangkaian memenuhi target bagian layanan Koperasi Jasa Keuangan Syariah BMT Al-Azhar Kota Lubuk Linggau meningkatkan sistem pelayanan dalam melayani nasabah yang berkunjung ke Koperasi Jasa Keuangan Syariah BMT Al-Azhar Kota Lubuk. Teknik ini untuk membina *Costumer Service* dan teller terbiasa dan siap menghadapi nasabah dengan sifat yang berbeda-beda. Implementasi pelayanan yang efektif dan efisien merupakan kunci sukses pelaksanaan pelayanan dalam melayani nasabah, implementasi standar operasional pelayanan nasabah haruslah dilakukan dengan baik, karena nasabah adalah sebuah raja yang seharusnya diberikan pelayanan dengan baik.

Ada beberapa poin-poin yang harus dilakukan karyawan dalam melayani nasabah misalnya ketika nasabah datang diberikan sapaan salam

setelah salam kemudian ditanya apa tujuannya saat berbicara dengan nasabah pegawai harus selalu tersenyum kemudian ketika nasabah pulang berikan salam kembali. Koperasi Jasa Keuangan Syariah BMT Al-Azhar Kota Lubuk Linggau selalu dipantau bagaimana kinerja karyawan dalam menerapkan standar operasional pelayanan yang sudah ditetapkan. Dengan adanya pemantauan tersebut supaya meningkatkan kualitas pelayanan bagi nasabah yang ingin menabung. Hal ini lah yang penting karena banyak keadaan yang menimbulkan masalah dalam pelayanan, seperti sifat-sifat yang tidak ramah saat melayani, ruangan yang tidak bersih, sebagai akibat pelayanan yang tidak sesuai dengan apa yang diharapkan para nasabah.

Dalam pelayanan yang telah disusun bahwa ketika nasabah datang harus disapa dengan ucapan salam yang disertai dengan senyum ramah, kemudian mempersilakan nasabah duduk. Baik itu datang ke kantor ataupun melalui telepon, pelanggan tetap dilayani dengan ramah.

Adapun hasil pengamatan peneliti dari jam 09:00 sampai jam 15:00 ketika melakukan observasi pada koperasi jasa keuangan Syariah BMT Al-Azhar Kota Lubuk Linggau ada karyawan pada bagian pelayanan yang datang tidak tepat waktu tanpa alasan yang jelas padahal nasabah sudah menunggu untuk dilayani serta ketika waktu istirahat ada yang masih belum kembali ke tempat tidak tepat waktu ada juga yang tidak kembali lagi, Pemberian pelayanan yang berbeda-beda, sistem administrasi yang

kurang teratur, kurangnya tenaga yang melayani nasabah, sehingga antrian yang sangat panjang dan memakan waktu berjam-jam.⁵⁷

yang paling sering terjadi adalah disiplin kerja karyawan. Kedisiplinan ini merupakan fungsi operatif manajemen sumber daya yang terpenting, karena semakin baik disiplin karyawan, semakin tinggi prestasi kerja yang dapat dicapainya. Tanpa disiplin karyawan yang baik, sulit bagi organisasi perusahaan mencapai hasil yang optimal. Kedisiplinan dapat diartikan bila mana karyawan selalu datang dan pulang tepat pada waktunya, mengerjakan semua pekerjaannya dengan baik, mematuhi semua peraturan perusahaan dan norma-norma sosial yang berlaku.

Peneliti juga melakukan wawancara sebgaiian dari Nasabah untuk mengetahui pelayanan Koperasi Jasa Keuangan Syariah BMT Al-Azhar Kota Lubuk Linggau.

pemaparan dari Ibu Sari bahwa:

“Pernah ketika saya akan melakukan transaksi tetapi karyawan sangat lama dalam menyelesaikan tugasnya tepat waktu sehingga membuat saya bosan sedangkan saya ada keperluan lain yang ingin saya kerjakan.”⁵⁸

Dan Bapak Wahyu mengatakan bahwa:

“waktu itu ketika saya datang ke koperasi jasa keuangan Syariah ini karyawan yang dibagian *Customer Service* tidak ramah dan bahkan membuat saya bingung karena ketika saya datang disuruh untuk menunggu padahal karyawannya hanya memainkan *Handphone* saja.”⁵⁹

⁵⁷ Observasi, di BMT, Pada Tanggal 05 Juni 2022, Jam 09:00 Wib.

⁵⁸ Sari, *Nasabah*, Wawancara Pada Tanggal 02 Juni 2023.

⁵⁹ Wahyu, *Nasabah*, Wawancara Pada Tanggal 03 Mei 2023.

Hasil wawancara yang dilakukan peneliti dengan nasabah menunjukkan bahwa pelayanan yang ada di Koperasi Jasa Keuangan Syariah BMT Al-Azhar Kota Lubuk Linggau belum memuaskan, nasabah belum dilayani dengan baik, pegawai tidak ramah.

Adapun standar operasional pelayanan pada koperasi jasa keuangan Syariah BMT Al-Azhar Kota Lubuk Linggau:

1. *Customer Service*

- a. Taqwa kepada Allah, *Customer Service* dalam hal taqwa kepada Allah dijadikan standar dalam pelayanan yang harus diterapkan oleh *Customer Service*. Pada koperasi jasa keuangan Syariah BMT Al-Azhar Kota Lubuk Linggau ketika jam istirahat dan waktunya sholat karyawan akan ke masjid untuk menunaikan sholat 5 waktu.
- b. Jujur dan amanah, *Customer Service* dalam hal melayani nasabah harus diterapkan sifat kejujuran tidak boleh ada yang ditutup-tutupi misalnya dalam penjelasan produk-produk yang ada di Koperasi Jasa Keuangan Syariah BMT Al-Azhar Kota Lubuk Linggau karyawan harus menjelaskan semuanya. Pada koperasi jasa keuangan Syariah BMT Al-Azhar Kota Lubuk Linggau karyawan dalam penjelasan produk mengatakan apa yang sebenarnya dan tidak mengada-ada.
- c. 3S, *Customer Service* dalam Hal sikap Harus memenuhi standar yang sudah ada sebelum nasabah datang *Customer Service* Harus tersenyum dan mengucapkan salam, mempersiapkan duduk kepada nasabah, memperkenalkan diri, menawarkan bantuan kepada

nasabah, lalu *Costumer Service* menanyakan nama nasabah, setelah semua dilakukan selama melayani nasabah dan diakhiri dengan mengucapkan trimakasih, mengucapkan salam, dan *Costumer Service* pun berdiri setelah nasabah berdiri. Pada koperasi jasa keuangan Syariah BMT Al-Azhar Kota Lubuk Linggau karyawan tidak menerapkan sistem 3S pada nasabah *Customer Service* biasanya langsung menanyakan keperluan nasabah tanpa memberi salam dan memperkenalkan diri.

- d. Berpakaian rapih, bersih dan ramah tamah, penampilan harus rapih, harus memakai ID Card sesuai dengan papan nama, menggunakan pakaian sesuai ketentuan. Penampilan *Costumer Service* saat bekerja, petugas wanita Harus mengenakan atribut sesuai kebutuhan rapi dan bersih, memakai tata rias secukupnya, memakai jilbab sesuai standar penampilan, bersih, rapih, dan sederhana, mengenakan tanda pengenal, selama jam kerja dan pelayanan mengenakan sepatu tertutup. Adapun peneliti melakukan wawancara kepada salah satu nasabah, Pemaparan dari Ibu Sari :

“Sudah beberapa kali saya melakukan transaksi di koperasi jasa keuangan Syariah BMT Al-Azhar Kota Lubuk Linggau dan memang karyawan disini tidak semuanya memakai seragam bahkan tidak memakai ID Card sehingga saya tidak mengetahui nama karyawan tersebut sampai sekarang”⁶⁰

Pada koperasi jasa keuangan Syariah BMT Al-Azhar Kota Lubuk Linggau ada karyawan yang tidak mengenakan

⁶⁰ Sari, *Nasabah*, Wawancara Pada Tanggal 02 Juni 2023.

seragam bahkan banyak karyawan yang tidak menggunakan ID Card.

- e. Menjaga ruangan tetap steril, *Customer Service* harus menjaga kerapian mejanya supaya bersih dan terlihat rapih. Pada koperasi jasa keuangan Syariah BMT Al-Azhar Kota Lubuk Linggau karyawan pada saat selesai bekerja atau waktu istirahat tidak mempedulikan kebersihan meja biasanya karyawan akan langsung pergi meninggalkan meja sehingga ketika waktu istirahat selesai dan ada nasabah membuat nasabah tidak nyaman.
- f. Telepon, *Customer Service* ketika ada telpon harus segera angkat tidak boleh dari 3 kali, dan mengucapkan “Asalamualaikum Koperasi Jasa Keuangan Syariah BMT Al-Azhar Kota Lubuk Linggau dengan saya A ada yang bisa dibantu” kemudian menutupnya dengan salam juga. Pada koperasi jasa keuangan Syariah BMT Al-Azhar Kota Lubuk Linggau karyawan pada saat ada nasabah yang menelepon karyawan akan melakukan sesuai dengan apa yang diterapkan pada strandar operasional pelayanan.
- g. Memberikan pelayanan terbaik keseluruhan, *Customer Service* harus memberikan pelayanan dengan keseluruhan tidak setengaHal-setengah harus menjelaskan dengan rinci apa yang dibutuhkan nasabah. Dalam memberikan pelayanan karyawan pada koperasi jasa keuangan Syariah BMT Al-Azhar Kota Lubuk Linggau belum

memberikan pelayanan terbaik secara keseluruhan karena karyawan tidak menjelaskan dengan rinci pada nasabah.

- h. Menguasai produk-produk, *Customer Service* harus menguasai semua produk-produk yang akan ditawarkan oleh Koperasi Jasa Keuangan Syariah BMT Al-Azhar Kota Lubuk Linggau *Customer Service* harus memahami supaya ketika nasabah meminta penjelasan *Customer Service* bisa menjelaskan dengan detail dan rinci supaya nasabah dapat memahami penjelasan tersebut. Karyawan pada koperasi jasa keuangan Syariah BMT Al-Azhar Kota Lubuk Linggau sangat memahami produk yang ada.
- i. Membuat laporan Harian, *Customer Service* dalam hal ini setiap harinya harus membuat laporan mengenai saldo bank ketika pagi hari dan sore hari, mencatat transaksi transfer dan tarik tunai dan menginput data tabungan.
- j. Tutup buku akhir tahun, *Customer Service* harus membuat laporan tahunan yaitu tutup buku dengan melaporkan semua transaksi yang telah berjalan selama satu tahun belakang.
- k. Cetak, *Customer Service* dalam hal ini harus mencetak tabungan per produk nya supaya semuanya jelas.

Dari standar operasional layanan pada koperasi jasa keuangan Syariah pada bagian *Customer Service* (CS) belum sepenuhnya diterapkan oleh karyawan yang bekerja berdasarkan hasil observasi dan wawancara dengan nasabah yang dilakukan peneliti bahwa dari 11 standar operasioanl

yang ada hanya 7 yang diterapkan dan 4 belum diterapkam dalam bekerja seperti karyawan tidak menerapkan 3S pada pelayanan yaitu tersenyum, mengucapkan salam, dan memperkenalkan diri kepada nasabah yang datang, karyawan tidak berpakaian rapih seperti karyawan tidak menggunakan seragam pada hari kerja, karyawan tidak menjaga ruangan tetap bersih dan steril sehingga nasabah akan merasa nyaman, dan yang terakhir karyawan tidak memberikan pelayanan terbaik keseluruhan misalnya dalam menjelaskan dengan rinci apa yang diinginkan nasabah.

2. Teller

- a. Taqwa kepada Allah, dalam hal ini teller harus bertaqwa kepada Allah SWT. Pada koperasi jasa keuangan Syariah BMT Al-Azhar Kota Lubuk Linggau ketika waktunya sholat karyawan akan ke masjid untuk melakukan Sholat 5 waktu.
- b. Jujur dan amanah, teller dalam hal melayani nasabah harus diterapkan sifat kejujuran tidak boleh ada yang ditutup-tutupi misalnya dalam penjelasan produ-produk yang ada di Koperasi Jasa Keuangan Syariah BMT Al-Azhar Kota Lubuk Linggau karyawan harus menjelaskan semuanya. Karyawan telah jujur dalam menyampaikan tentang produk yang ada pada koperasi jasa keuangan Syariah BMT Al-Azhar Kota Lubuk Linggau tanpa mengada-ada.
- c. 3S, teller dalam hal sikap harus memenuhi standar yang sudah ada sebelum nasabah datang teller harus tersenyum dan mengucap

salam, memperkenalkan diri, menawarkan bantuan kepada nasabah, lalu teller menanyakan nama nasabah, setelah semua dilakukan selama melayani nasabah dan diakhiri dengan mengucapkan trimakasih, mengucapkan salam, dan teller pun berdiri setelah nasabah selesai transaksi. Karyawan belum sepenuhnya menerapkan sistem 3S seperti karyawan tidak senyum bahkan tidak memperkenalkan diri kepada nasabah. Adapun peneliti melakukan wawancara kepada salah satu nasabah, Pemaparan dari Ibu Sinta :

“saya sering melakukan transaksi di koperasi jasa keuangan Syariah BMT Al-Azhar Kota Lubuk Linggau dan memang karyawan disini tidak semuanya senyum dan ramah sehingga saya tidak mengetahui nama karyawan tersebut sampai sekarang”⁶¹

Pada koperasi jasa keuangan Syariah BMT Al-Azhar Kota Lubuk Linggau ada karyawan yang tidak tersenyum bahkan ramah kepada nasabah.

- d. Berpakaian rapih, bersih dan ramah tamah, penampilan harus rapih, Harus memakai ID Card sesuai dengan papan nama, menggunakan pakaian sesuai ketentuan. Penampilan teller saat bekerja, petugas wanita harus mengenakan atribut sesuai kebutuhan rapi dan bersih, memakai tata rias secukupnya, memakai jilbab sesuai standar penampilan, bersih, rapih, dan sederhana, mengenakan tanda pengenal, selama jam kerja dan pelayanan mengenakan sepatu tertutup. Adapun peneliti melakukan wawancara kepada salah satu nasabah, Pemaparan dari Ibu Sari:

⁶¹ Sinta, *Nasabah*, Wawancara Pada Tanggal 02 Juni 2023.

“Sudah beberapa kali saya melakukan transaksi di koperasi jasa keuangan Syariah BMT Al-Azhar Kota Lubuk Linggau dan memang karyawan disini tidak semuanya memakai seragam bahkan tidak memakai ID Card sehingga saya tidak mengetahui nama karyawan tersebut sampai sekarang”⁶²

Wawancara tersebut membuktikan bahwa masih banyak karyawan yang belum mengikuti peraturan ini seperti banyak karyawan yang tidak menggunakan seragam bahkan tidak menggunakan ID Card.

- e. Menjaga ruangan tetap steril, teller harus menjaga kerapian mejanya supaya bersih dan terlihat rapih. Banyak karyawan yang tidak mempedulikan tempat kerjanya sehingga tidak rapih dan membuat nasabah tidak nyaman.
- f. Membuat droping pagi, teller dalam hal ini melakukan droping yang harus diketahui kepala cabang seperti sisa uang transaksi hari kemaren yang akan digunakan hari sekarang. Karyawan selalu melakukan droping pagi karena ini sangat penting untuk kegiatan transaksi pada koperasi jasa keuangan Syariah BMT Al-Azhar Kota Lubuk Linggau.
- g. Membuka brankas, teller dalam Hal ini bertugas untuk membuka dan menghitung uang yang ada dibrankas yang di ketahui oleh kepala cabang. Karyawan selalu memastikan uang yang ada dibrankas.
- h. Menghitung droping, teller dalam hal ini harus menghitung kembali uang sisaan transaksi kemaren yang digunakan untuk hari

⁶² Sari, *Nasabah*, Wawancara Pada Tanggal 02 Juni 2023.

ini. Karyawan pada koperasi jasa keuangan Syariah BMT Al-Azhar selalu menghitung uang untuk menghindari hal yang tidak diinginkan.

- i. Menghitung dan cek keaslian uang, teller dalam hal ini harus menghitung uang dan mengecek keaslian uang yang sudah ada dibrangkas supaya tidak ada kekeliruan. Karyawan selalu mengecek keaslian uang.
- j. Mencetak buku tabungan, teller dalam hal ini setelah nasabah melakukan transaksi menabung ataupun penarikan teller bertugas untuk mengeprin buku tabungan supaya ada bukti.
- k. Input data transaksi, dalam hal ini teller melakukan input data transaksi yang sudah dilakukan nasabah.
- l. Menghitung uang sore hari, dalam hal ini teller wajib menghitung uang sebelum tutup kantor supaya mempermudah transaksi berikutnya.
- m. Cetak laporan harian manual, setelah menghitung jumlah uang yang sudah ditransaksikan dalam satu hari maka teller wajib membuat laporan harian manual.
- n. Cetak laporan rincian uang kas manual, dalam hal ini teller harus mencetak rincian uang kas kantor secara manual.
- o. Cetak laporan rincian uang kas sistem, dalam hal ini teller membuat laporan dan mencetak rincian uang sesuai sistem yang

digunakan kantor Koperasi Jasa Keuangan Syariah BMT Al-Azhar Kota Lubuk Linggau.

- p. Mencetak transaksi teller, dalam hal ini teller mencetak transaksi yang sudah dilakukan dalam sehari.
- q. Menandatangani laporan, dalam hal ini setelah semua sudah dikerjakan maka tugas teller menandatangani yang diketahui kepala cabang.

Dari standar operasional layanan pada koperasi jasa keuangan Syariah pada bagian Teller belum sepenuhnya diterapkan oleh karyawan yang bekerja berdasarkan hasil observasi dan wawancara dengan nasabah yang dilakukan peneliti bahwa dari 17 standar operasional yang ada hanya 14 yang diterapkan dan 3 yang belum diterapkan dalam bekerja seperti karyawan tidak menerapkan 3S pada pelayanan yaitu tersenyum, mengucapkan salam, dan memperkenalkan diri kepada nasabah yang datang, karyawan tidak berpakaian rapih seperti karyawan tidak menggunakan seragam pada hari kerja, karyawan tidak menjaga ruangan tetap bersih dan steril sehingga nasabah akan merasa nyaman.

Bahkan di dalam standar operasional pelayanan yang telah disusun bahwa ketika nasabah datang harus disapa dengan ucapan salam yang disertai dengan senyum ramah, kemudian mempersilakan nasabah duduk. Baik itu datang ke kantor ataupun melalui telepon, pelanggan tetap dilayani dengan ramah. Dari hasil wawancara peneliti mengetahui bahwa kegiatan pelayanan nasabah ini lebih banyak melalui telepon karena nasabah ini

banyak nasabah yang tidak langsung datang ke kantor, nasabah hanya menunggu di rumah, setiap seminggu sekali ada karyawan yang datang menjemput uang tabungan.

Dalam melakukan penilaian terhadap penerapan layanan dapat dilakukan oleh pihak internal maupun eksternal Koperasi Jasa Keuangan Syariah BMT Al-Azhar Kota Lubuk Linggau salah satunya melalui pendekatan kepada *Customer Service* yang meliputi aspek-aspek. Dengan demikian dapat memahami perilaku nasabah dengan sasarannya, karena memenuhi kebutuhan dan keinginan para nasabah sangat tergantung dengan kepuasan layanan yang diberikan.

Untuk menjalankan standar operasional pelayanan tentunya setiap karyawan memiliki tugas dan fungsi tersendiri, sehingga ketika salah satu karyawan berpindah atau keluar dari tugas dan bahkan tidak memahami maka akan terjadi ketidak stabilan yang akan mengganggu proses operasional dan akan berpengaruh terhadap kualitas kerja.⁶³

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan peneliti dapat menganalisis standar operasional pelayanan di Koperasi Jasa Keuangan Syariah BMT Al-Azhar Kota Lubuk Linggau. Pelayanan yang telah diberikan kepada nasabah belum sesuai dengan standar operasional pelayanan yang ditetapkan. Karena berdasarkan observasi serta wawancara dan dokumen yang mendukung bahwa karyawan pada bagian pelayanan belum sepenuhnya menerapkan standar operasional pelayanan pada

⁶³ Ira Masita, *Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Turnover Intention (Studi Kasus Pada Karyawan Yayasan Cendikia Bunayya Kabanjahe)* (Malang: Universitas Brawijaya, 2016), h. 3.

koperasi jasa keuangan Syariah BMT Al-Azhar Kota Lubuk Linggau yang telah ditetapkan. Seharusnya dengan adanya standar pelayanan yang ditetapkan maka karyawan dapat menjalankan tugas-tugasnya sesuai dengan apa yang ditetapkan. Sehingga hal ini membuat pengelolaan menjadi tidak stabil akibat dari masih banyaknya ketidakpahaman dan kesadaran karyawan dalam melakukan tugasnya.

B. Dampak Kinerja Karyawan Dalam Pelayanan

1. Efektivitas dan efisiensi

Efektivitas dan efisiensi merupakan kemampuan untuk menyelesaikan pekerjaan dengan benar dan kemampuan untuk memilih tujuan yang tepat atau peralatan yang tepat untuk mencapai tujuan yang ditetapkan, tapi dari pengamatan saya ada karyawan di Koperasi Jasa Keuangan Syariah BMT Al-Azhar Kota Lubuk Linggau ini bekerja belum sesuai dengan kemampuan realitinya.

Sebagaimana pemaparan Ibu Eti Nistika menuturkan bahwa:

“Pendidikan terakhir saya sesuai dengan bidang pekerjaan saya sehingga kemampuan saya mengerjakan tugas cukup bagus dan Halampir semua pekerjaan bisa saya selesaikan.”⁶⁴

Dan Bapak Eko mengatakan bahwa:

“Menurut Saya pelayanan dalam koperasi jasa keuangan Syariah belum memuaskan karena ketika saya sedang melakukan transaksi

⁶⁴ Eti Nistika, *Teller*, Wawancara Pada Tanggal 14 April 2023.

tiba tiba karyawan melakukan urusan lain sehingga saya lama menunggu. ⁶⁵

Selanjutnya, pemaparan dari Ibu Nurul Hidayah bahwa:

“Saya selalu mampu menyelesaikan tugas tepat waktu dan mampu bekerja cepat dalam menyelesaikan tugas rutin dan saya juga mampu melaksanakan pekerjaan secara mudah dan cermat.”⁶⁶

Selanjutnya, Ibu Fitria menuturkan bahwa:

“Pendidikan dan pengetahuan saya sesuai dengan bidang pekerjaan Saya, serta saya mampu melakukan pekerjaan karena sudah berpengalaman dan sering mengikuti pelatihan meningkatkan keterampilan untuk meningkatkan kualitas pekerjaan.”⁶⁷

Dari hasil wawancara dan analisa yang peneliti lakukan kemampuan karyawan Koperasi Jasa Keuangan Syariah BMT Al-Azhar Kota Lubuk Linggau sudah baik karena penempatan dan porsi pekerjaan telah sesuai dengan bidang dan jurusan masing masing. Kemampuan karyawan dalam bekerja ini sangat penting karena sebagai motor penggerak perusahaan untuk mencapai target yang diharapkan. kemampuan adalah hal yang menyebabkan, menyalurkan, dan mendukung kinerja karyawan, supaya mau bekerja giat dan antusias mencapai hasil yang optimal serta mempengaruhi keefektivitasan dalam bekerja. Tetapi ada karyawan yang tidak efektif dalam melakukan pekerjaannya.

Keberadaan yang mereka lakukan keberadaan tempat bekerja menjadi salah satu faktor penting dalam menentukan keberhasilan

⁶⁵ Eko, *Nasabah*, Wawancara Pada Tanggal 25 Mei 2023.

⁶⁶ Nurul Hidayah, *Teller*, Wawancara Pada Tanggal 02 Juni 2023.

⁶⁷ Fitri, *Customer Service*, Wawancara Pada Tanggal 25 Mei 2023.

kerja seseorang. Sebagaimana Bapak Rio N Fandiyanto menuturkan bahwa:

“Saya sudah berkerja ditempat yang sesuai dengan keahlian dan jurusan saya, begitupun juga karyawan yang lain dan diakui oleh atasan keberadaan mereka bekerja di Koperasi Jasa Keuangan Syariah BMT Al-Azhar Kota Lubuk Linggau. Dan saya merasa tidak terbebani dengan pekerjaan yang saya lakukan karena saya bekerja sesuai dengan kemampuan, tanpa ada paksaan dan selalu mendapatkan arahan dan bimbingan dari atasan yang ada di koperasi jasa keuangan Syariah BMT Al-Azhar Kota Lubuk Linggau”⁶⁸

Ibu Oktika Wahyu Ningsih menuturkan sebagai berikut:

“Kami bekerja sesuai dengan tupoksi masing-masing, dan bekerja sama dalam mencapai tujuan perusahaan serta saling menghormati antar sesama, sehingga rasa aman dan nyaman terhadap keberadaan yang diterima dapat dirasakan.”⁶⁹

Sedangkan ibu Siti Mukarromah menuturkan bahwa:

“Selama bekerja di Koperasi Jasa Keuangan Syariah BMT Al-Azhar Kota Lubuk Linggau, kami memperlakukan secara adil dan juga merasa pekerjaan yang kami lakukan sesuai dengan bidang masing masing, dan juga saling membantu.”⁷⁰

Ibu Nurul Hidayah menuturkan sebagai berikut:

“Keberadaan kami dalam bekerja merasa sangat nyaman, karena setiap pekerjaan yang kami lakukan sangat dihargai dan kami selalu bekerja secara profesional, sehingga mendapatkan hasil yang sesuai dengan yang ingin dicapai.”⁷¹

Sedangkan menurut Ibu Fitri menjelaskan sebagai berikut:

⁶⁸ Rio N Fandiyanto, *Ketua Cabang*, Wawancara Pada Tanggal 03 Mei 2023.

⁶⁹ Oktika Wahalyu Ningsihal, *Customer Service*, Wawancara Pada Tanggal 25 Mei 2023.

⁷⁰ Siti Mukarromah, *Ketua*, Wawancara Pada Tanggal 10 April 2023.

⁷¹ Nurul Hidayah, *Teller*, Wawancara Pada Tanggal 02 Juni 2023.

“Menurut saya, keberadaan kami di Koperasi Jasa Keuangan Syariah BMT Al-Azhar Kota Lubuk Linggau sesuai dengan bidang dan keahlian masing-masing, saling bekerja sama, menghargai dan kesuksesan yang diperoleh merupakan hasil kerja keras bersama. tanpa adanya rasa saling mencurigai antar sesama rekan kerja. Mudah-mudahan sikap dan keadaan ini dapat ditingkatkan lagi untuk kemajuan Koperasi Jasa Keuangan Syariah BMT Al-Azhar Kota Lubuk Linggau”⁷²

Dari hasil wawancara diatas dapat disimpulkan bahwa keberadaan karyawan dan atasan pada tempat kerja sangat dibutuhkan dan posisi penempatan yang diberikan oleh atasan sudah sesuai. Karyawan selalu menjaga kebersamaan dan tidak pernah terjadi keributan antar karyawan.

Efektivitas Kerja memiliki Pengaruh signifikan terhadap Kinerja karyawan secara tidak langsung melalui Kepuasan. Efektivitas Kerja meningkat maka semakin meningkat pula kinerja karyawan tersebut, kemudian tingkat nilai *efektivitas* kerja, maka semakin meningkat pula kepuasan kerja yang didapatkan, dan semakin tinggi tingkat kepuasan kerja maka semakin meningkat pula penilaian kinerja karyawan sehingga jika karyawan tidak *efektivitas* dalam melakukan pekerjaan maka dampak yang akan terjadi yaitu sehingga tujuan dari Koperasi Jasa Keuangan Syariah BMT Al-Azhar Kota Lubuk Linggau tidak tercapai, produktifitas menurun, suasana kerja yang tidak nyaman, kepercayaan hilang, dan Koperasi Jasa Keuangan Syariah BMT Al-Azhar Kota Lubuk Linggau mengalami penurunan nasabah.

⁷² Fitri, *Customer Service*, Wawancara Pada Tanggal 25 Mei 2023.

2. Otoritas dan tanggung jawab

Otoritas sendiri merupakan seseorang yang memiliki wewenang dalam sebuah organisasi dan sedangkan tanggung jawab merupakan yang harus dipenuhi ketika melakukan tugas yang telah ditetapkan dan merupakan faktor penting dalam *mengefektivaskan* kinerja dalam organisasi.

Tanggung jawab Merupakan dorongan bagi seseorang untuk melakukan pekerjaan. Jika karyawan dimiliki dorongan yang kuat dari dalam dirinya atau dorongan dari luar dirinya, maka karyawan akan terangsang atau terdorong untuk melakukan sesuatu dengan baik. Sebagaimana pemaparan dari Ibu Oktika Wahyu Ningsih, sebagai berikut:

“Selama saya bekerja Di Koperasi Jasa Keuangan Syariah BMT Al-Azhar Kota Lubuk Linggau yang dapat memotivasi saya adalah cita-cita dan orang tua saya. Oktika mengatakan orang tuanya sumber semangat untuk melakukan pekerjaan yang dia lakukan sekarang karena orang tuanya selalu memberikan motivasi dan mendorong untuk melakukan pekerjaan sebaik-baiknya.”⁷³

Dan Bapak Rio N Fndiyanto mengatakan bahwa:

“Yang dapat memotivasi saya adalah diri saya sendiri, tekad yang kuat untuk berkembang hingga semangat bekerja dapat timbul, saya berusaha bersemangat untuk bekerja karena ingin menunjukkan bahwa saya mampu melakukan pekerjaan dan bermanfaat untuuk orang lain sehingga bisa menjadi diri yang positif dan selalu penuh semangat.”⁷⁴

⁷³ Oktika Wahyu Ningsih, *Customer Service*, Wawancara Pada Tanggal 25 Mei 2023

⁷⁴ Rio N Fandiyanto, *Ketua Cabang*, Wawancara Pada Tanggal 03 Mei 2023.

Selanjutnya, pemaparan dari Ibu Nurul Hidayah bahwa:

“Yang dapat memotivasi saya dalam bekerja adalah rasa kebersamaan dalam melaksanakan pekerjaan, dan juga adanya komunikasi yang baik dengan rekan kerja sehingga lingkungan kerja menjadi nyaman dan tujuan serta sasaran dari pekerjaan yang dijalani dapat tercapai.”⁷⁵

Sedangkan Ibu Eti Nistika menuturkan bahwa:

“Dengan adanya gaji atau upah yang diterima oleh karyawan yang sesuai dengan pekerjaan serta dapat memenuhi kebutuhan saya, secara otomatis motivasi untuk bekerja itu akan terbantu.”⁷⁶

Selanjutnya, Ibu Fitri menuturkan bahwa:

“Agar lebih semangat dan dapat bekerja dengan baik yang dapat memotivasi saya adalah diri saya sendiri, Hubungan rekan kerja yang terjalin baik dan atasan yang selalu memberikan arahan yang baik. semangat timbul karena ingin mendapatkan teman sebanyak-banyaknya, ingin mendapatkan pengalaman baru dan selalu ingin bermanfaat bagi orang lain serta adanya suasana lingkungan kerja yang baik yaitu adanya Hubungan kerja yang baik antara antasan dan bawahan dalam memberikan arahan.”⁷⁷

Tanggung jawab Seorang karyawan harus mempunyai rasa tanggung jawab terhadap semua hal yang berkaitan dengan pekerjaan. dan tanggung jawab tersebut harus dibuktikan dengan kesanggupan untuk menyelesaikan pekerjaannya sesuai dengan waktu yang telah ditetapkan dan berani menghadapi segala resiko terhadap tindakan yang dilakukan. Karyawan Koperasi Jasa Keuangan Syariah BMT Al-

⁷⁵ Nurul Hidayah, *Teller*, Wawancara Pada Tanggal 02 Juni 2023.

⁷⁶ Eti Nestika, *Teller*, Wawancara Pada Tanggal 14 April 2023.

⁷⁷ Fitri. *Customer Service*. wawancara pada tanggal 25 mei 2023.

Azhar Kota Lubuk Linggau selalu menanamkan rasa tanggung jawab dalam setiap pekerjaannya, salah satunya dibuktikan dengan memasarkan produk- produk Koperasi Jasa Keuangan Syariah BMT Al-Azhar Kota Lubuk Linggau kepada para nasabah dengan mendatangi tempat tinggal para nasabah yang belum bergabung untuk menarik mereka agar mau bergabung serta memberikan pelayanan kepada nasabah yang sudah bergabung mengenai segala hal yang berkaitan dengan BMT . Setiap kepala divisi diharuskan memiliki jiwa kepemimpinan yang tinggi sehingga diharapkan dapat melaksanakan tugasnya dengan baik.

Adapun hasil wawancara yang dilakukan peneliti dengan nasabah, pemaparan dari Bapak Eko:

“menurut saya sebagai nasabah disini belum semua karyawan melakukan pekerjaannya dengan bertanggung jawab karena ada karyawan yang tidak segera menyelesaikan pekerjaannya dengan baik”⁷⁸

Dari hasil wawancara peneliti dengan nasabah bahwa karyawan ada yang belum menerapkan tentang pertanggung jawaban dari pekerjaannya sehingga dampak yang akan terjadi jika karyawan tidak bertanggung jawab dalam bekerja pada koperasi jasa keuangan Syariah BMT Al-Azhar Kota Lubuk Linggau yaitu membuat orang lain kecewa, sulit dipercaya, Pekerjaan akan terbengkalai dan mundur dari waktu yang telah ditetapkan atau bahkan pekerjaan menjadi tidak selesai,dan akan membuat orang yang memberikan pekerjaan menjadi

⁷⁸ Eko, *Nasabah*, Wawancara pada Tanggal 25 Mei 2023.

kecewa dan tidak akan memberikan pekerjaan kembali kepada orang tersebut.

3. Disiplin

Disiplin kerja merupakan usaha karyawan untuk menjalankan aktifitas kerjanya secara sungguh-sungguh. Dan merupakan ketaatan karyawan dalam menghormati perjanjian kerja dengan suatu organisasi. Sebagaimana pemaparan dari Ibu Oktika Wahyu Ningsih, sebagai berikut:

“Saya dapat menyelesaikan tugas-tugas yang diamanahkan, selalu tepat waktu serta sesuai dengan apa yang diminta oleh pimpinan dan tidak pernah datang ke kantor terlambat, karena disiplin diri bagi saya itu sangat penting dan perlu dijaga sehingga kedisiplinan ini dapat menular ke teman bekerja yang lain.”⁷⁹

Sedangkan Ibu Eti Nistika menuturkan bahwa:

“Saya dapat melaksanakan tugas-tugasnya dengan tepat waktu dan ketika sedang melayani nasabah ada kegiatan yang lain, jika tugas yang diberikan susah dipahami biasanya lebih dari waktu yang diberikan dan saya pernah datang tidak tepat waktu jika terdapat halangan di jalan atau ada kegiatan yang tidak bisa di tinggalkan.”⁸⁰

Dan Bapak Rio N Fandiyanto mengatakan bahwa:

“Saya berusaha datang ke tempat kerja lebih awal dari waktu yang ditentukan dan dapat melaksanakan tugas-tugasnya dengan tepat waktu dan berusaha untuk bersikap disiplin dalam berbagai hal.”⁸¹

Selanjutnya, pemaparan dari Ibu Nurul Hidayah bahwa:

⁷⁹ Oktika Wahyu Ningsih, *Customer Service*, Wawancara Pada Tanggal 25 Mei 2023.

⁸⁰ Eti Nestika, *Teller*, Wawancara Pada Tanggal 14 April 2023.

⁸¹ Rio N Fandiyanto, *Ketua Cabang*, Wawancara Pada Tanggal 03 Mei 2023.

“Saya datang dan pulang kerja sesuai dengan waktu yang ditentukan instansi dalam setiap pelaksanaan kerja, saudara selalu memperhatikan prosedur kerja yang telah ditetapkan oleh instansi”⁸²

Selanjutnya, Ibu Fitria menuturkan bahwa:

“Saya selalu datang tepat waktu dan tidak pernah meninggalkan tempat kerja selama jam kerja serta memberi tahu lebih dahulu (surat izin) jika absen bekerja. dan saya merasa peran instansi memberikan sanksi yang tegas bagi yang melanggar peraturan merupakan hal yang positif dalam membangun kedisiplinan karyawan.”⁸³

Berdasarkan wawancara diatas dapat disimpulkan bahwa disiplin kerja pegawai merupakan sikap atau tingkah laku yang menunjukkan kesetiaan dan ketaatan seseorang atau sekelompok orang terhadap peraturan yang telah ditetapkan oleh instansi atau organisasinya baik yang tertulis maupun tidak tertulis sehingga diharapkan pekerjaan yang dilakukan efektif dan efisien. Karyawan Koperasi Jasa Keuangan Syariah BMT Al-Azhar Kota Lubuk Linggau sudah menerapkan disiplin terutama dalam pelayanan dan dalam bekerjanya salah satunya dengan waktu datang dan pulang kerjanya selalu tepat waktu tetapi ada juga yang masih datang tidak tepat waktu, disiplin bukan saja soal waktu tapi juga soal sopan santun berbicara dengan nasabah.

Peneliti juga melakukan wawancara dengan nasabah, pemaparan dari Bapak Wahyu:

⁸² Nurul Hidayah, *Teller*, Wawancara Pada Tanggal 02 Juni 2023.

⁸³ Fitri , *Customer Service*, Wawancara Pada Tanggal 25 Mei 2023.

“Menurut saya karyawan disini belum sepenuhnya disiplin dalam bekerja soalnya ketika saya datang ada karyawan juga baru datang padahal itu sudah hampir siang”⁸⁴

Dari hasil wawancara yang dilakukan peneliti dengan nasabah bahwa masih ada karyawan yang tidak disiplin dalam bekerja sehingga akan menimbulkan dampak yang dapat mengakibatkan kerugian bahkan jatuhnya perusahaan itu sendiri sehingga koperasi jasa keuangan Syariah mengalami penurunan dalam operasionalnya. Dari sisi karyawan banyak yang melanggar disiplin sehingga terjadi keterlambatan dalam penyelesaian suatu pekerjaan dan membuat kecewa nasabah.

4. Inisiatif

Inisiatif merupakan daya dorong yang akan mempengaruhi kinerja karyawan pada organisasi sehingga sangat dibutuhkan dalam menyelesaikan suatu pekerjaan. dukungan yang diterima oleh seorang karyawan maka dapat dipastikan kinerjanya akan meningkat. Sebagaimana pemaparan dari Ibu Oktika Wahyu Ningsih, sebagai berikut:

“Kami mendapatkan bimbingan langsung dari atasan dalam mengerjakan pekerjaan yang ditugaskan kepada saya, dan juga mendapatkan dorongan untuk bekerja dengan baik agar kita mudah diterima dilingkungan tempat kita bekerja serta dapat bermanfaat untuk diri kita sendiri, keluarga dan juga masyarakat.”⁸⁵

Dan Bapak Rio N Fandiyanto mengatakan bahwa:

⁸⁴ Wahyu, *Nasabah*, Wawancara pada Tanggal 03 Mei 2023.

⁸⁵ Oktika Wahyu Ningsih, *Customer Service*, Wawancara Pada Tanggal 25 Mei 2023.

“Dalam bekerja rekan kerja selalu peduli dan memberikan dukungan atau bantuan terhadap pekerjaan saya. Atasan saya mampu memberikan dorongan untuk bekerja dengan baik.”⁸⁶

Sedangkan ibu Eti Nistika menjelaskan bahwa:

“Selama bekerja di Koperasi Jasa Keuangan Syariah BMT Al-Azhar Kota Lubuk Linggau, atasan saya selalu mendukung saya apabila saya berkeinginan untuk mengembangkan pengetahuan dan juga keahlian, keluarga juga ikut berperan dalam memberikan dukungan serta izin untuk mengembangkan pengetahuan.”⁸⁷

Selanjutnya, pemaparan dari Ibu Nurul Hidayah bahwa:

“Saya bekerja di Koperasi Jasa Keuangan Syariah BMT Al-Azhar Kota Lubuk Linggau mendapat dukungan dan bimbingan yang baik dari atasan dalam melaksanakan pekerjaan. Sehingga membuat saya lebih semangat dan dapat bekerja dengan baik. selain atasan sesama karyawan saling mendukung dan memberikan semangat untuk melakukan pekerjaan serta selalu membantu jika terdapat kesalahan atau ketidak pahaman dalam melakukan pekerjaan.”⁸⁸

Sedangkan menurut ibu Fitri menjelaskan sebagai berikut:

“Dari pandangan saya, atasan tidak pernah membiarkan begitu saja ketika ada tugas yang tidak dimengerti oleh karyawannya, atasan selalu memberikan penjelasan dan bimbingan pada karyawan ketika ditemukan tugas-tugas baru yang cukup sulit. Selain itu sesama karyawan juga saling tolong menolong jika ada karyawan yang tidak paham dengan tugas yang dikerjakan maka karyawan yang paham selalu memberikan penjelasan selagi tidak mengganggu pekerjaan yang sedang dilakukan”⁸⁹

Dari hasil wawancara tentang dukungan yang diterima dari Karyawan Koperasi Jasa Keuangan Syariah BMT Al-Azhar Kota Lubuk Linggau dapat disimpulkan bahwa karyawan sudah cukup

⁸⁶ Rio N Fandiyanto, *Ketua Cabang*, Wawancara Pada Tanggal 03 Mei 2023.

⁸⁷ Eti Nestika, *Teller*, Wawancara, Pada Tanggal 14 April 2023.

⁸⁸ Nurul Hidayah, *Teller*, Wawancara Pada Tanggal 02 Juni 2023.

⁸⁹ Fitri, *Customer Service*, Wawancara Pada Tanggal 25 Mei 2023.

memuaskan mendapat dukungan dari atasan, sesama karyawan dan juga dari keluarga. Hal ini menimbulkan semangat bekerja yang baik serta merasa nyaman dalam bekerja. Serta atasan juga menyediakan fasilitas penunjang untuk mendukung kinerja karyawan dalam menyelesaikan tugas yang diberikan.

Dampak inisiatif dalam dunia kerja sangat mempengaruhi karena pekerja yang tidak memiliki inisiatif tinggi cenderung tidak kreatif, proaktif, dan tidak mampu menghadapi tantangan dengan lebih baik. Oleh karena itu, jika tidak inisiatif dalam bekerja tidak dapat membantu seseorang mencapai kesuksesan dalam berbagai aspek kehidupan, dan tidak akan mencapai tujuan dari Koperasi Jasa Keuangan Syariah BMT Al-Azhar Kota Lubuk Linggau itu sendiri.

Dari hasil peneliti ke lapangan pada Koperasi Jasa Keuangan Syariah BMT Al-Azhar Kota Lubuk Linggau dan dari keseluruhan dampak yang terjadi pada faktor kinerja karyawan diketahui dampak dalam kinerja karyawan dalam pelayanan sangat mempengaruhi sebuah organisasi seperti dalam koperasi jasa keuangan Syariah BMT Al-Azhar adalah menurunnya tingkat kepuasan terutama dalam Hal pelayanan. Karena tingkat kesadaran dan kepatuhan karyawan yang menurun terutama dalam pelayanan. Hal ini disampaikan oleh Ibu Siti Mukarromah M.Pd dalam wawancaranya bahwa:

“ Dampak utama yang terjadi dalam mengelola Koperasi Jasa Keuangan Syariah BMT Al-Azhar Kota Lubuk Linggau adalah sudah tiga tahun terakhir nasabah berkurang dikarenakan kinerja karyawan dalam pelayanan yang tidak optimal dalam

melakukan pekerjaan sehingga pelayanan menurun dan nasabah juga menurun”⁹⁰

Tidak hanya itu, dampak yang terjadi dari kinerja karyawan dalam Koperasi Jasa Keuangan Syariah BMT Al-Azhar Kota Lubuk Linggau dalam pelayanan membuat pengelolaan menjadi tidak stabil akibat dari masih banyaknya ketidak pemahaman dan kesadaran dalam melakukan tugasnya. Sehingga nasabah tidak memiliki ketertarikan dan kepercayaan penuh pada karyawan dalam melakukan kegiatan pada Koperasi Jasa Keuangan Syariah BMT Al-Azhar Kota Lubuk Linggau.

Adapun upaya Koperasi Jasa Keuangan Syariah BMT Al-Azhar Kota Lubuk Linggau untuk mengatasi dampak hal ini adalah dengan mengoptimalkan sosialisasi pada karyawan atau pengarahan untuk lebih meningkatkan kinerja pada pelayanan Koperasi Jasa Keuangan Syariah BMT Al-Azhar Kota Lubuk Linggau yang dilakukan dengan berbagai upaya seperti memberikan pelatihan tambahan, sosialisasi setiap minggu, atau mengadakan pertemuan semua karyawan untuk mengevaluasi kinerja karyawan terutama dalam pelayanan Koperasi Jasa Keuangan Syariah BMT Al-Azhar Kota Lubuk Linggau.

⁹⁰ Siti Mukarromah, *Ketua*, Wawancara Pada Tanggal 10 April 2023.

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

A. Kesimpulan

1. Sistem operasional kerja karyawan dalam pelayanan

Berdasarkan dari hasil penelitian koperasi jasa keuangan Syariah BMT Al-Azhar Kota Lubuk Linggau menggunakan Standar Operasional pelayanan untuk meningkatkan pelayanan pada *Costumer Service* dan teller. Dilihat dari aspek fisik staf-staf karyawan atau standar operasional pelayanan pada koperasi jasa keuangan Syariah BMT Al-Azhar Kota Lubuk Linggau yang belum sepenuhnya menerapkan standar yang sudah ditetapkan pada Koperasi Jasa Keuangan Syariah BMT Al-Azhar Kota Lubuk Linggau.

Standar operasional layanan pada koperasi jasa keuangan Syariah pada bagian *Customer Service* (CS) belum sepenuhnya diterapkan oleh karyawan yang bekerja berdasarkan hasil observasi dan wawancara dengan nasabah yang dilakukan peneliti bahwa dari 11 standar operasioanl yang ada hanya 7 yang diterapkan dan 4 yang belum diterapkan dalam bekerja seperti karyawan tidak menerapkan 3S pada pelayanan yaitu tersenyum, mengucapkan salam, dan memperkenalkan diri kepada nasabah yang datang, karyawan tidak berpakaian rapih seperti karyawan tidak menggunakan seragam pada hari kerja, karyawan tidak menjaga ruangan tetap bersih dan steril sehingga nasabah akan merasa nyaman, dan yang terakhir karyawan tidak memberikan pelayanan terbaik keseluruhan

misalnya dalam menjelaskan dengan rinci apa yang diinginkan nasabah. Dan standar operasional pelayanan pada koperasi jasa keuangan syariah pada bagian Teller belum sepenuhnya diterapkan oleh karyawan yang bekerja berdasarkan hasil observasi dan wawancara dengan nasabah yang dilakukan peneliti bahwa dari 17 standar operasional yang ada hanya 14 yang diterapkan dan 3 yang belum diterapkan dalam bekerja seperti karyawan tidak menerapkan 3S pada pelayanan yaitu tersenyum, mengucapkan salam, dan memperkenalkan diri kepada nasabah yang datang, karyawan tidak berpakaian rapih seperti karyawan tidak menggunakan seragam pada hari kerja, karyawan tidak menjaga ruangan tetap bersih dan steril sehingga nasabah akan merasa nyaman.

Koperasi Jasa Keuangan Syariah BMT Al-Azhar Kota Lubuk Linggau harus selalu dipantau bagaimana kinerja karyawan dalam menerapkan standar operasional pelayanan yang sudah ditetapkan. Dengan adanya pemantauan tersebut supaya meningkatkan kualitas pelayanan bagi nasabah. Hal ini yang penting karena banyak keadaan yang menimbulkan masalah dalam pelayanan, seperti sifat-sifat yang tidak ramah saat melayani, ruangan yang tidak bersih, sebagai akibat pelayanan yang tidak sesuai dengan apa yang diharapkan para nasabah. Sehingga ketika karyawan menerapkan standar operasional pelayanan maka akan terbiasa melayani nasabah dengan baik.

2. Dampak kinerja karyawan dalam pelayanan

Dampak yang terjadi dari kinerja karyawan dalam Koperasi Jasa Keuangan Syariah BMT Al-Azhar Kota Lubuk Linggau dalam pelayanan membuat pengelolaan menjadi tidak stabil akibat dari masih banyaknya ketidak pemahaman dan kesadaran dalam melakukan tugasnya. Sehingga nasabah tidak memiliki ketertarikan dan kepercayaan penuh pada karyawan dalam melakukan kegiatan pada Koperasi Jasa Keuangan Syariah BMT Al-Azhar Kota Lubuk Linggau.

B. Saran

1. Koperasi Jasa Keuangan Syariah BMT Al-Azhar Kota Lubuk Linggau agar lebih memaksimalkan pelayanan dengan nasabah.
2. Standar operasional pelayanan nya ditingkatkan dan dikembangkan lagi agar lebih baik sehingga nasabah yang datang merasa puas atas pelayanan. Karena pelayanan yang baik sangatlah penting untuk melihat kualitas kenyamanan, sehingga nasabah tidak merasakan bosan menunggu saat bertransaksi sehingga dampak yang terjadi tidak terlalu mempengaruhi eksistensi BMT Al-Azhar Kota Lubuk Linggau.

DAFTAR PUSTAKA

BUKU

- Anggito, Albi, *Metodologi penelitian kualitatif*, CV (Jejak Publisher), 2018.
- Atep Adya Barata, *Dasar-dasar Pelayanan Prima*, Jakarta: Elex Media Komputindo, 2014.
- Freddy Rangkuti. *Customer Services at Hamzah B. Uno dan Nina Lamatenggo, Teori Kinerja dan Pengukurannya*.
- Fandy Tjiptono, *Service Management: Mewujudkan Layanan Prima* Yogyakarta: Andi, 2012.
- Gery, Dessler. *Manajemen SDM buku 1*. Jakarta : Indeks, 2018.
- Ghita, Angelina. Program Studi Akuntansi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Unika Atma Jaya. Jakarta., 2021.
- Hanik dan Sukadi, Mujati. *Analisis dan Perancangan Sistem Informasi*. Jakarta., 2018.
- Hamzah B. Uno, Nina Lamatenggo. *Teori Kinerja dan Pengukurannya*, Jakarta: Bumi Aksara. 2014
- Hasibuan, Jasman Saripuddin, dan Beby Silvy. *Pengaruh Disiplin Kerja dan Motivasi Terhadap Kinerja Karyawan. Prosiding Seminar Nasional USM 2*, no. 1 (28 Desember 2019): 134–47.
- Juliansyah Noor, *Penelitian Ilmu Manajemen Tinjauan Filosofi dan Praktis*, Jakarta: Prenadamedia. 2013)
- Kasmir, *Manajemen Sumber Daya Manusia*, Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada, 2016.
- Lestari, Indah. *Nasabah Baitul Mal Wa Tamwil (Bmt) Bina Insan Sejahtera Kota Jambi*, 2019.
- lusi andriani. *Strategi Pengembangan Baitul MĀl Wat Tamwil (BMT) Pat Sepakat di Lingkungan Kampus lain Curup*, 29 November 2018.
- Lijan Poltak Sinambela, *Kinerja pegawai Teori Pengukuran dan Implikasi*, Yogyakarta: Graha Ilmu, 2012.

- Mangkunegara dan Anwar Prabu, *Manajemen Sumber Daya Manusia*, Bandung: Remaja Rosdakarya, 2012.
- Malayu Hasibuan, *Manajemen Sumber Daya Manusia*, (Jakarta: PT. BumiAksara, 2013)
- Muhammad Ridwan, *Manajemen Baitul Maal Wa Tamwil (BMT)*, Yogyakarta: UII Press, 2014
- Mursid Mubarak, Sabran, Erwinsyah, *Pengaruh motivasi, kepemimpinan, terhadap kinerja karyawan dengankomitmen organisasional karyawan sebagai mediasi*, jurnal manajemen Vol. 14 (4) 2022
- Moh. Nazir. *Metode Penelitian*. Bogor: Ghia Indonesia, 2019.
- Nurul Ulfatin dan Teguh Triwiyanto, *Manajemen Sumber Daya Manusia Bidang Pendidikan*, Jakarta: Raja Grafindo Persada, 2016.
- Nina Rahmayanty, *Manajemen Pelayanan Prima*, Yogyakarta: Graha Ilmu, 2010.
- Priyono dan Marnis, *Manajemen Sumber Daya Manusia*, Sidoarjo: Zifatama Publisher.2018.
- Philip Kotler, *Manajemen Pemasaran di Indonesia: Analisis, Perencanaan, Implementasi dan Pengendalian* , Jakarta: Salemba Empat, 2012.
- Robert L Matis dan Jhon H. Jackson, *Manajemen Sumber Daya Manusia, Edisi I*, Jakarta: Salemba Empat, 2010.
- Rosady Ruslan, *Manajemen Public Relations dan Media Komunikasi: Konsepsi dan Aplikasi*, Jakarta: PT RajaGrafindo, 2017.
- Rival Veithzal, *Manajemen Sumber Daya Manusia Dari Terori Ke Praktik*, Jakarta: Rajawali Pers, 2019.
- Rivai, *Sistem Yang Tepat Untuk Menilai Kinerja Karyawan Dan Meningkatkan Daya Saing Perusahaan*, Jakarta, PT. Raja Grafindo Persada, 2015.
- Sudjut Budi Utomo, *Pengaruh Kualitas Layanan dan Kinerja Karyawan Terhadap Kepuasan Nasabah BPR Ukabima Grup*, 2018.

Sugiyono. *Penelitian Pendidikan Pendekatan Kualitatif*. Bandung: Alfabeta, 2019.

Suharsimi Arikunto. *Manajemen Penelitian*. Jakarta: Rineka Cipta, 2018.

Suparno Eko Widodo, *Manajemen Pengembangan Sumber Daya Manusia*, Yogyakarta: Pustaka Pelajar, 2015.

Wibowo. *Manajemen*. Yogyakarta. lembaga penerbit FEUI, 2020.

wiwik arvolis. *Analisis Kinerja Sumber Daya Manusia Pada Bmt Al-Azhar Kota Lubuk Linggau*, 2018.

Yaslis Ilyas, *Kiat Sukses Manajemen Tim Kerja*, Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama, 2013.

JURNAL

Fitri Diana. Khairinal. M. Salam. “*Pengaruh Kemampuan Manajerial Pengurus dan Kinerja Karyawan Terhadap Kualitas Pelayanan Nasabah Pada Koperasi Bmt Bina Insan Sejahtera (Bis) Kotajambi.*” *Jurnal Penelitian*, 2017. [Halhttps://repository.unja.ac.id/1236/1/Artikel%20Fitri.pdf](https://repository.unja.ac.id/1236/1/Artikel%20Fitri.pdf).

Universitas Raharja. “*Analisis,*” 14 November 2020. [Halhttps://rAzharja.ac.id/2020/11/14/analisis/](https://rAzharja.ac.id/2020/11/14/analisis/).

Santi Budi Utami, “*Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kinerja Karyawan Terhadap Kepuasan Nasabah pada PT.Taspen cabang Yogyakarta*” [Halhttps://eprints.uny.ac.id\(diakses 08 Februari 2023\)](https://eprints.uny.ac.id(diakses%2008%20Februari%202023)).

Sudjana, Krisna, dan Rizkison Rizkison. “*Peran Baitul Maal Wat Tamwil (BMT) Dalam Mewujudkan Ekonomi Syariah Yang Kompetitif.*” *Jurnal Ilmiah Ekonomi Islam* 6, no. 2 (29 Juni 2020): 175–94. [Halhttps://doi.org/10.29040/jiei.v6i2.1086](https://doi.org/10.29040/jiei.v6i2.1086).

Susilowati, Lantip. “*Model Strategi Tumbuh Dan Bertahan Pada Pengelolaan Baitul Maal Wat Tamwil (BMT) Di Kabupaten Tulungagung Dan Ponorogo.*” *IQTISHADIA Jurnal Ekonomi & Perbankan Syariah* 5, no. 2 (28 Desember 2018): 163–87. [Halhttps://doi.org/10.19105/IQTISHADIA.v5i2.1891](https://doi.org/10.19105/IQTISHADIA.v5i2.1891).

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.04/PP.00.09/01/2023

Pada hari ini Rabu Tanggal 18 Bulan Januari Tahun 2023 telah dilaksanakan Seminar Proposal Skripsi atas :

Nama : Eva Septia Mingsih
 Prodi / Fakultas : Perbankan Syariah / Syariah & Ekonomi Islam
 Judul : Analisis kinerja karyawan Dalam Harga Meringkakan Pelayanan Pada koperasi Jasa Keuangan Syariah BMT Al-Azhar Kota Lubuk Linggau

Dengan Petugas Seminar Proposal Skripsi sebagai berikut :

Moderator : Endang Lectari

Calon Pembimbing I : Najizal M. Ag
 Calon Pembimbing II : Rahman Anin M.E

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

1. Menambahkan Batasan Masalah & tahun terakhir dan menambahkan buku pada latar belakang
2. Mempertajasi untuk laternanya dan sumber data nya
3. Menentukan / menambahkan data primer
4. TAMBAH DATA PRIMER PROWATIF KOPERASI BMT AL - AZHAR
- 5.

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 seminar ini, yaitu pada tanggal bulan tahun 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, 18 Januari 2023

Moderator
Endang Lectari

Calon Pembimbing II
Rahman Anin, M.E
 NIP. 1983111919031909

Calon Pembimbing I
Najizal M. Ag
 NIP. 199711052009011007

Salah satu berita acara yang sudah ditandatangani oleh kedua calon pembimbing silahkan difotocopy sebagai arsip peserta dan yang asli diserahkan ke Fakultas Syariah & Ekonomi Islam / Pengawas untuk penerbitan SK Pembimbing Skripsi dengan melampirkan perbaikan skripsi BAB I yang sudah disetujui / ACC oleh kedua calon pembimbing.



IAIN CURUP

SURAT KEPUTUSAN
DEKAN FAKULTAS SYARIAH DAN EKONOMI ISLAM
Nomor 074/In.34/FS/TP.00.9/01/2023

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: 019558/B.II/3/2022, tanggal 18 April 2022 tentang Pengangkatan Rektor Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Curup Periode 2022-2026;
8. Surat Keputusan Rektor IAIN Curup Atas nama Menteri Agama RI Nomor: 0313/In.34/2/KP.07.6/05/2022 tentang Pengangkatan Dekan Fakultas Syariah dan Ekonomi Islam Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Curup.

MEMUTUSKAN

- Menetapkan : Menunjuk saudara:
- Pertama : 1. Noprizal, M.Ag NIP. 197711052009011007
2. Rahman Arifin, M.E NIP. 198812212019031009

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

NAMA : Eva Septia Ningsih

NIM : 19631028

PRODI/FAKULTAS : Perbankan Syariah (PS)/Syariah dan Ekonomi Islam

JUDUL SKRIPSI : Analisis Kinerja Karyawan Dalam Upaya Meningkatkan Pelayanan Pada Koperasi Jasa Keuangan Syariah BMT Al-Azhar Kota Lubuk Linggau

- 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 : 31 Januari 2023

Dekan,

Dr. Yudi, M.Ag
NIP. 197002021998031007

Tembusan :

1. Ka. Biro 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. Arsip/Fakultas Syariah dan Ekonomi Islam IAIN Curup dan yang bersangkutan



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

Jl. Dr. A.K. Gani Kotak Pos 108 Telp. (0784) 81010-7008044 Fax (0784) 81010 Curup 81118
Website/facebook: Fakultas Syariah dan Ekonomi Islam IAIN Curup Email: fakultas.sel@iaincurup.ac.id

Nomor : JSA./In.34/FS/PP.00.9/04/2023
Lamp : Proposal dan Instrumen
Hal : Rekomendasi Izin Penelitian

Curup, 04 April 2023

Kepada Yth,
Pimpinan Pimpinan BMT Syariah Al-Azhar
Di-
Lubuk Linggau

Assalamu'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh

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

Nama : EVA SEPTIA NINGSIH
Nomor Induk Mahasiswa : 19631028
Program Studi : Perbankan Syariah (PS)
Fakultas : Syariah dan Ekonomi Islam
Judul Skripsi : Analisis Kinerja Karyawan Dalam Upaya Meningkatkan Pelayanan Pada Koperasi Jasa Keuangan Syariah BMT Al-Azhar Kota Lubuk Linggau
Waktu Penelitian : 04 April 2023 Sampai Dengan 04 Juni 2023
Tempat Penelitian : BMT Syariah Al-Azhar Kota Lubuk Linggau

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

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

Wassalamu'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh.

Dekan,

Dr. Yusepi, M.Ag
NIP.197002021998031007



**BMT SYARIAH
AL-AZHAAR**

**YAYASAN PERMATA NUSANTARA AL-AZHAAR (YAPENA)
BAITUL MAAL WAT TAMWIL (BMT)
SYARIAH AL-AZHAAR LUBUKLINGGAU**

Alamat: Jl. Pelita No. 364 RT. 07 Kel. Pelita Jaya Kec. Lubuklinggau Barat I Kota Lubuklinggau Sumatera Selatan

SURAT KETERANGAN

Nomor : 01/bmt.01/IAI-LLG./04/2023

Yang bertanda tangan dibawah ini,

- 1 Nama Lengkap : Siti Mukarromah, M. Pd
- 2 Jabatan : Ketua BMT

Dengan ini menerangkan bahwa mahasiswa IAIN Curup,

- 1 Nama : Eva Septia Ningsih
- 2 Nim : 19631028
- 3 Jurusan : Perbankan Syariah
- 4 Semester/T.A : VIII / 2019-2020

Telah selesai melaksanakan penelitian, mulai tanggal 04 April 2023 s/d 04 Juni 2023. Dengan judul **Analisis Kinerja Karyawan Dalam Upaya Meningkatkan Pelayanan Koperasi Jasa Keuangan Syariah BMT Al Azhaar Lubuklinggau**

Demikian surat keterangan ini di buat untuk digunakan sebagaimana mestinya.

Lubuklinggau, 05 juni 2023

Ketua BMT

SITI MUKARROMAH, M.Pd



IAIN CURUP

KARTU KONSULTASI PEMBIMBING SKRIPSI

NAMA
NIM
FAKULTAS/ PRODI

Eva Septia Ningish
191621028
Syariah dan ekonomi Islam / Perbankan Syariah

PEMBIMBING I
PEMBIMBING II
JUDUL SKRIPSI

Noprizal M.Ag
Pahman Artifa M.E
Analisis kinerja karyawan dalam upaya
meningkatkan pelayanan pada koperasi gasa
Keuangan syariah BMT Ar-rahkar kota
Luhak utrayau

* 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 diujikan diharapkan agar konsultasi terakhir dengan pembimbing dilakukan paling lambat sebelum ujian skripsi.



IAIN CURUP

KARTU KONSULTASI PEMBIMBING SKRIPSI

NAMA
NIM
FAKULTAS/ PRODI

Eva Septia Ningish
191621028
Syariah dan ekonomi Islam / Perbankan Syariah

PEMBIMBING I
PEMBIMBING II
JUDUL SKRIPSI

NOPRIZAL M.AG
PAHMAN ARTIFA M.E
Analisis kinerja karyawan dalam upaya
meningkatkan pelayanan pada koperasi gasa
Keuangan syariah BMT Ar-rahkar kota
Luhak utrayau

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

Pembimbing I,

Noprizal M.Ag
NIP. 1974 1105 2 00 9011 007

Pembimbing II,

Pahman Artifa M.E
NIP. 1982021009031009



IAIN CURUP

NO	TANGGAL	Hal-hal yang Dibicarakan	Paraf Pembimbing I	Paraf Mahasiswa
1	23/01/2023	Penyusunan Proposal	[Signature]	[Signature]
2	15/2/2023	Kepuasan Praktikum ke Sate Laporan	[Signature]	[Signature]
3	17/2/2023	Ace Bab II	[Signature]	[Signature]
4	16/3/2023	Ases	[Signature]	[Signature]
5	3/4/2023	Ace Reklamasi Umum	[Signature]	[Signature]
6	31/5/2023	Revisi' Bab II	[Signature]	[Signature]
7	7/6/2023	Ace Bab IV	[Signature]	[Signature]
8	8/6/2023	Ace untuk munaqasah Skripsi	[Signature]	[Signature]



IAIN CURUP

NO	TANGGAL	Hal-hal yang Dibicarakan	Paraf Pembimbing II	Paraf Mahasiswa
1	29/03/2023	Transkripsi Bab 00	[Signature]	[Signature]
2	14/03/2023	Revisi II transkripsi wawancara. Revisi	[Signature]	[Signature]
3	27/03/2023	Ace Bab II	[Signature]	[Signature]
4	15/03/2023	Revisi Revisi II Revisi Revisi / wawancara	[Signature]	[Signature]
5	16/03/2023	Ace Bab II	[Signature]	[Signature]
6	03/03/2023	Ace Revisi Revisi	[Signature]	[Signature]
7	07/03/2023	Ace Bab IV	[Signature]	[Signature]
8	08/03/2023	Revisi II, revisi	[Signature]	[Signature]

Pedoman wawancara

ANALISIS KINERJA KARYAWAN DALAM UPAYA MENINGKATKAN PELAYANAN PADA KOPERASI JASA KEUANGAN SYARIAH BMT AL- AZHAR KOTA LUBUK LINGGAU

Lembar pedoman wawancara ini digunakan untuk skripsi dengan judul yang diatas dilaksanakan oleh:

Nama : Eva Septia Ningsih

Nim : 19631028

Fakultas : Syariah Dan Ekonomi Islam

Prodi : Perbankan Syariah

Perguruan Tinggi : Institut Agama Islam Negeri Curup

**(Untuk Ketua, Karyawan Dan nasabah KJKS BMT Al-Azhar Kota Lubuk
Linggau)**

Tanggal dan waktu wawancara :

Tempat :

A. Identitas informan

Nama :

Jenis kelamin :

Umur :

Jabatan :

Asal daerah :

B. Daftar pertanyaan

1). Wawancara kepada ketua KJKS BMT Al-Azhar Kota Lubuk Linggau

- a. Apakah Standar Oprasional Pelayanan yang sudah diterapkan dalam KJKS BMT Al-Azhar Kota Lubuk Linggau ini sudah di terapkan dalam praktik seharinya?
- b. Bagaimana kedisiplinan karyawan pada KJKS BMT Al-Azhar?
- c. Bagaimana tanggung jawab karyawan terhadap pekerjaannya?
- d. Bagaimana kejujuran karyawan dalam pengelolaan pelayanan KJKS BMT ALAzhar?
- e. Bagaimana kerja keras karyawan dalam merealisasikan setiap pekerjaannya?
- f. Apakah karyawan dalam melakukan setiap pekerjaannya sudah mencapai target yang ditentukan KJKS BMT AL-Azhar?
- g. Bagaimana tanggapan Anda terkait dengan prestasi kerja dari pegawai yang ada?

h. Bagaimana pendapat Anda terkait dengan kecakapan pegawai yang ada?

2). Wawancara kepada karyawan KJKS BMT Al-Azhar Kota Lubuk Linggau.

- a. Apakah dalam melaksanakan tugas-tugas saudara/i dapat dilaksanakan tepat waktu ?
- b. Apakah saudara/i memahami tugas pokok dan fungsi dalam pekerjaan yang dilakukan saat ini?
- c. Apakah yang memotivasi saudara/i agar lebih semangat dan dapat bekerja dengan baik ?
- d. Apakah jabatan saudara/i saat ini sesuai dengan kemampuan yang dimiliki ?
- e. Bagaimana hubungan antara saudara/i selaku karyawan dengan atasan, hubungan antara saudara selaku karyawan dengan karyawan lainnya, hubungan antara saudara selaku karyawan dengan anggota ?
- f. Bagaimana tanggung jawab anda terhadap pekerjaannya anda pada KJKS BMT Al-Azhar?
- g. Apakah anda sudah menerapkan sikap kejujuran dalam melakukan setiap pekerjaan anda?
- h. Apakah anda sudah bekerja keras dalam merealisasikan setiap pekerjaan anda?

- i. Apakah setiap pekerjaan anda sudah anda laksanakan sesuai dengan tujuan BMT?
- j. Apakah Anda pernah meninggalkan pekerjaan sebelum jam kerja berakhir?
- k. Apa saja prestasi kerja yang telah Anda peroleh ketika bekerja di sini?
- l. Bagaimana bentuk kreativitas Anda dalam bekerja?
- m. Apakah Anda termasuk orang yang cakap dalam pekerjaan?

3. Wawancara kepada anggota KJKS BMT Al-Azhar Kota Lubuk Linggau

- a. Bagaimana kedisiplinan karyawan pada saat berangkat bekerja?
- b. Bagaimana pelayanan karyawan dalam melayani anda?
- c. Bagaimana tanggung jawab karyawan terhadap anda pada saat mengalami masalah pada BMT?
- d. Apakah karyawan sudah bekerja keras dalam merealisasikan setiap pekerjaannya terhadap anda?
- e. Apakah menurut anda karyawan sudah melaksanakan pekerjaannya dengan baik?

Gambar 01 dokumentasi koperasi jasa keuangan syariah BMT Al-Azhar Kota Lubuk Linggau



Gambar 02 wawancara ketua Koperasi jasa keuangan syariah BMT Al-Azhar
Kota Lubuk Linggau



Gambar 03 wawancara dengan karyawan dan nasabah koperasi jasa keuangan syariah BMT Al-Azhar Kota Lubuk Linggau







PROFIL PENELITI



Nama Eva Septia Ningsih tempat tanggal lahir, ManahResmi 07 September 2001, anak dari seorang Ayah yang bernama Nurkholis dan Ibu yang bernama Lamilah, ia merupakan anak kedua dari 3 bersaudara. Menempuh pendidikan dari Sekolah Dasar Negeri (SDN) di SD Negeri ManahResmi, melanjutkan Sekolah Menengah Pertama (SMP) di SMP Negeri L Sidoharjo, kemudian melanjutkan Sekolah Menengah Kejuruan (SMK) di SMK Negeri Tugumulyo dengan mengambil jurusan Rekaya Perangkat Lunak(RPL).

Selanjutnya melanjutkan di Perguruan Tinggi (PT) Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Curup dengan mengambil program studi Perbankan Syariah Fakultas Syariah dan Ekonomi Islam. Peneliti juga aktif di dunia organisasi. Dalam organisasi Internal, peneliti aktif di Fokes menjabat sebagai anggota dalam bidang media komunikasi dan Kopma (Koperasi Mahasiswa) menjabat sebagai anggota 2019-2020.