PENGARUH KEMAMPUAN DAN MOTIVASI KERJA KARYAWAN TERHADAP KUALITAS PELAYANAN NASABAH PADA BMT AL IKHLAS YOGYAKARTA



Oleh:

Nunuk Sugiarti
NIM. 05913010

TESIS

Diajukan kepada Program Pascasarjana
Magister Studi Islam Universitas Islam Indonesia
Untuk Memenuhi Salah Satu Syarat guna
Memperoleh Gelar Magister Studi Islam

YOGYAKARTA
2007

PENGARUH KEMAMPUAN DAN MOTIVASI KERJA KARYAWAN TERHADAP KUALITAS PELAYANAN NASABAH PADA BMT AL IKHLAS YOGYAKARTA

Oleh:

Nunuk Sugiarti
NIM. 05913010

Pembimbing:
Prof. DR. H. Amir Mu'allim, MIS

TESIS

Diajukan kepada Program Pascasarjana
Magister Studi Islam Universitas Islam Indonesia
Untuk Memenuhi Salah Satu Syarat guna
Memperoleh Gelar Magister Studi Islam

YOGYAKARTA
2007

MAGISTER STUDI ISLAM
PROGRAM PASCASARJANA
UNIVERSITAS ISLAM INDONESIA
Jl. Demangan Baru No. 24 Lantai II Yogyakarta
Telp. (0274) 523637 Fax. 523637

PENGESAHAN

Nomor: 149/PS-MSI/Peng./VI/2007

TESIS berjudul : **PENGARUH KEMAMPUAN DAN MOTIVASI KERJA KARYAWAN TERHADAP KUALITAS PELAYANAN NASABAH PADA BMT AL IKHLAS YOGYAKARTA**

Ditulis oleh : Nunuk Sugiarti

N. I. M. : 05913010

Konsentrasi : Ekonomi Islam

Telah dapat diterima sebagai salah satu syarat memperoleh gelar Magister dalam Ilmu Ekonomi Islam.

Yogyakarta, 20 Juni 2007
Ketua Program

Prof. Dr. H. Amir Mu'allim, MIS

MAGISTER STUDI ISLAM
PROGRAM PASCASARJANA
UNIVERSITAS ISLAM INDONESIA
Jl. Demangan Baru No. 24 Lantai II Yogyakarta
Telp. (0274) 523637 Fax. 523637

TIM PENGUJI
UJIAN TESIS

Nama : Nunuk Sugiarti
Tempat/tgl.lahir : Kulon Progo, 5-9-1982
N. I. M. : 05913010
Konsentrasi : Ekonomi Islam
Judul Tesis : **PENGARUH KEMAMPUAN DAN MOTIVASI KERJA KARYAWAN TERHADAP KUALITAS PELAYANAN NASABAH PADA BMT AL IKHLAS YOGYAKARTA**

Ketua/Sekretaris : Drs. H. Asmuni, MA (.....)

Pembimbing : Prof. Dr. H. Amir Mu'allim, MIS (.....)

Penguji : Dr. H. Supardi, MM (.....)

Penguji : Drs. H. Syafaruddin Alwi, MS. (.....)

UNIVERSITAS ISLAM INDONESIA

Diuji di Yogyakarta pada tanggal 14 Juni 2007
Pukul : 11.00–12.00 WIB
Hasil / Nilai : 86.75 / A

Mengetahui
Direktur Program Pascasarjana MSI UII

Prof. Dr. H. Amir Mu'allim, MIS

MAGISTER STUDI ISLAM
PROGRAM PASCASARJANA
UNIVERSITAS ISLAM INDONESIA
Jl. Demangan Baru No. 24 Lantai II Yogyakarta
Telp. (0274) 523637 Fax. 523637

NOTA DINAS

No. : 331/PS-MSI/ND/VI/2007

TESIS berjudul : **PENGARUH KEMAMPUAN DAN MOTIVASI KERJA KARYAWAN TERHADAP KUALITAS PELAYANAN NASABAH PADA BMT AL-IKHLAS YOGYAKARTA**

Ditulis oleh : Nunuk Sugiarti

NIM : 05913010

Konsentrasi : Ekonomi Islam

Telah dapat diujikan di depan Dewan Penguji Tesis Magister Studi Islam Program Pascasarjana (S-2) Universitas Islam Indonesia.

Yogyakarta, 9 Juni 2007
Ketua Program,

Prof. Dr. H. Amir Mu'allim, MIS.

UNIVERSITAS ISLAM INDONESIA

MAGISTER STUDI ISLAM
PROGRAM PASCASARJANA
UNIVERSITAS ISLAM INDONESIA
Jl. Demangan Baru No. 24 Lantai II Yogyakarta
Telp. (0274) 523637 Fax. 523637

PERSETUJUAN

TESIS berjudul : **PENGARUH KEMAMPUAN DAN MOTIVASI KERJA KARYAWAN TERHADAP KUALITAS PELAYANAN PADA BMT AL IKHLAS YOGYAKARTA**

Ditulis oleh : Nunuk Sugiarti

N.I.M. : 05913010

Konsentrasi : Ekonomi Islam

Telah dapat disetujui untuk diuji dihadapan Tim Penguji Tesis Magister Studi Islam Program Pascasarjana Universitas Islam Indonesia.

UNIVERSITAS ISLAM INDONESIA

Yogyakarta, 14 Juni 2007
Pembimbing

Prof. Dr. H. Amir Mu'allim, MIS

MOTTO

Tidak ada apa-apa yang penting di dunia ini, yang penting adalah kita bagaikan orang yang berlomba lari untuk menentukan siapa yang tercepat di antara kita untuk sampai di rumah-Nya

(Emha 'Ainun Nadjib)

UNIVERSITAS ISLAM INDONESIA

PERSEMBAHAN

Aku Persembahkan sesuatu yang sederhana ini kepada bapak dan ibuku tercinta yang telah mencurahkan cinta kasih kepada puteri kesayangannya dengan tulus dan penuh kesabaran serta kekurangannya hingga sekarang, semoga apa yang diimpikan bapak dan ibu untukku dapat terwujud.

Semua saudara yang menetap di hatiku,

Serta Mahabbati, mas Rales seorang yang telah memberikan motivasi dan inspirasi untuk berjuang yang akan mendampingi perjalanan panjangku dalam mengarungi bahtera kehidupan. S'moga Q-ta tabah menjalani ini semua, karena Allah SWT selalu memberikan Anugerah yang Tiada Batas pada para hamba-Nya.

UNIVERSITAS ISLAM INDONESIA

KATA PENGANTAR

بسم الله الرحمن الرحيم

الحمد لله رب العالمين اشهد ان لااله الاالله واشهد ان محمدا عبده ورسوله.

اللهم صل وسلم على سيدنا محمد وعلى اله واصحابه اجمعين. امابعد

Segala puji dan ungkapan syukur kepada sumber ilmu pengetahuan, sumber segala kebenaran, Allah SWT. Dengan kasih sayang-Nya, penulis mampu memulai hingga menyelesaikan tesis ini sekalipun dengan seluruh keterbatasannya. Kemudian, katentraman dan kemuliaan Allah SWT saya mohon senantiasa teranugerahkan bagi Nabi Muhammad, yang telah membawa risalah Islam dan menyampaikannya kepada umat manusia serta di harapkan Syafa'at-Nya pada hari pembalasan. Dia telah memberikan teladan dan contoh-contoh yang baik kepada semua manusia.

Penulis menyadari bahwa dalam penyusunan tesis ini tidak terlepas dari bantuan berbagai pihak yang telah memberikan bimbingan dan dorongan, baik dari segi moril maupun materiil, karena sebenarnya tanpa bantuan mereka tulisan ini tidak akan terwujud. Oleh karena itu penulis tidak lupa menghaturkan terima kasih dan penghargaan setinggi-tingginya kepada:

UNIVERSITAS ISLAM INDONESIA

1. Bapak Prof. Dr. H. Edy Suandi Hamid, M.Ec selaku Rektor Universitas Islam Indonesia.
2. Bapak Prof. Dr. H. Amir Mu'allim, MIS yang bertindak sebagai Ketua Program Magister Studi Islam Indonesia (MSI-UII) dan sekaligus bertindak sebagai Pembimbing Tesis, yang telah berkenan mengoreksi dan menyumbangkan pandangannya demi kebaikan penulisan penelitian ini.
3. Bapak Drs. H. Asmuni M. Tahir, MA, selaku Sekretaris Program Pascasarjana Magister Studi Islam Universitas Islam Indonesia. Penulis juga menghaturkan terimakasih atas waktu yang diluangkan untuk penulis.
4. Bapak Drs. H. Syafaruddin Alwi, MS selaku dosen pengajar yang berkenan meluangkan waktu untuk memberikan saran dan masukan yang sangat berharga.
5. Tak lupa pula ucapan terimakasih penulis sampaikan kepada para dosen pengajar yang telah banyak memberikan bekal ilmu dan melatih kepekaan terhadap setiap fenomena dalam kehidupan.
6. Mas Anwan, Mbak Herni, Mbak Aniek, Mbak Shelvi, Mbak Ana, Mbak Ulfa, bapak Luqman, dan seluruh civitas akademika MSI UII, terimakasih untuk semua bantuan, keramah tamahan, serta pengertiannya yang tak terhingga semenjak penulis masuk menjadi mahasiswa hingga selesainya.
7. Bapak Sumiyanto dan Ibu Riyanti dan Ibu Apriliani Mulya yang telah bekerjasama dengan penulis. Bantuan-bantuan mereka sangat berarti bagi perolehan data-data yang terkait dengan fungsi BMT Al Ikhlas.

UNIVERSITAS ISLAM INDONESIA

8. Anak-anak Apartemen Mr. Ableh: Mbok de Ferry, Mbok de Donat, Lek Kentiks, Pam2 cuap2, dan tante Flowree. Terima kasih atas semua pengertian, perhatian, dukungan, serta arti kedewasaan dan persahabatan sejati.
9. Semua rekan dan pihak yang telah membantu dalam pelaksanaan penelitian ini.

Kepada mereka semua, tidak ada yang dapat penulis haturkan kecuali do'a tulus, mudah-mudahan amal kebaikan dan jerih payah mereka mendapat balasan yang berlipat ganda dari Allah SWT. Amin.

Yogyakarta, 11 Juni 2007

Penulis

Nunuk Sugiarti

UNIVERSITAS ISLAM INDONESIA

SISTEM TRANSLITERASI ARAB-LATIN

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

I. Konsonan Tunggal

Huruf Arab	Nama	Huruf Latin	Nama
ا	alif	tidak dilambangkan	tidak dilambangkan
ب	ba‘	b	be
ت	ta'	t	te
ث	ṡa	ṡ	es (dengan titik di atas)
ج	jim	j	je
ح	ḥa‘	ḥ	ha (dengan titik di bawah)
خ	kha'	kh	ka dan ha
د	dal	d	de
ذ	żal	ż	zet (dengan titik di atas)
ر	ra‘	r	er
ز	zai	z	zet
س	sin	s	es
ش	syin	sy	es dan ye
ص	ṣad	ṣ	es (dengan titik di bawah)
ض	ḍad	ḍ	de (dengan titik di bawah)
ط	ṭa'	ṭ	te (dengan titik di bawah)
ظ	ẓa'	ẓ	zet (dengan titik di bawah)
ع	‘ain	‘	koma terbalik (di atas)
غ	gain	g	ge

UNIVERSITAS ISLAM INDONESIA

ف	fa‘	f	ef
ق	qaf	q	qi
ك	kaf	k	ka
ل	lam	l	el
م	mim	m	em
ن	nun	n	en
و	wawu	w	we
هـ	ha’	h	h
ء	hamzah	’	apostrof
ي	ya'	y	ye

II. Konsonan Rangkap Tunggal karena *Syaddah* ditulis Rangkap

متعددة	ditulis	*muta’addidah*
عدة	ditulis	*‘iddah*

III. *Ta’ Marbutah* diakhir kata

a. Bila dimatikan tulis *h*

حكمة	ditulis	*Hikmah*
جزية	ditulis	*Jizyah*

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

b. Bila diikuti kata sandang "*al*" serta bacaan kedua itu terpisah, maka ditulis *h.*

كرامة الاولياء	ditulis	*Karāmah al-auliyā’*

UNIVERSITAS ISLAM INDONESIA

c. Bila ta'marbūtah hidup dengan harakat, fathah, kasrah dan dammah ditulis *t*

زكاة الفطرة	ditulis	*Zakāt al-fitr*

IV. Vokal Pendek

---َ---	fatḥah	ditulis	a
---ِ---	kasrah	ditulis	i
---ُ---	ḍammah	ditulis	u

V. Vokal Panjang

1	Fathah + alif جاهلية	ditulis ditulis	ā *Jāhiliyah*
2	Fathah + ya'mati تنسى	ditulis ditulis	ā *Tansā*
3	Fathah + ya'mati كريم	ditulis ditulis	ī *Karīm*
4	Dammah + wāwu mati فروض	ditulis ditulis	ū *Furūḍ*

VI. Vokal Rangkap

1	Fathah + ya' mati بينكم	ditulis ditulis	ai *bainakum*
2	Fathah + wāwu mati قول	ditulis ditulis	au *qaul*

VII. Vokal pendek yang berurutan dalam satu kata dipisahkan dengan apostrof

أأنتم	ditulis	*aā antum*
اعدت	ditulis	*u'iddat*
لإن شكرتم	ditulis	*la'in syakartum*

UNIVERSITAS ISLAM INDONESIA

VIII. Kata sandang alif lam

a. Bila diikuti huruf Qomariyyah

القرآن	ditulis	*al-Qur'a>n*
القياس	ditulis	*al-Qiyās*

b. Bila diikuti huruf Syamsiyyah ditulis dengan menggunakan huruf Syamsiyyah yang mengikutinya, serta menghilangkan huruf /(el)nya

السماء	ditulis	*As-samā'*
الشمس	ditulis	*Asy-syams*

IX. Penulisan kata-kata dalam rangkaian kalimat ditulis menurut bunyi atau pengucapannya

ذوى الفروض	ditulis	*Żawil al-Furūḍ*
اهل السنة	ditulis	*Ahl as-sunnah*

UNIVERSITAS ISLAM INDONESIA

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL i

HALAMAN PENGESAHAN ii

HALAMAN TIM PENGUJI TESIS iii

HALAMAN NOTA DINAS iv

HALAMAN PERSETUJUAN PEMBIMBING v

HALAMAN MOTTO vi

HALAMAN PERSEMBAHAN vii

KATA PENGANTAR viii

PEDOMAN TRANSLITERASI ARAB LATIN xi

DAFTAR ISI xv

DAFTAR TABEL xviii

DAFTARGAMBAR xix

DAFTAR LAMPIRAN xx

ABSTRAK xxi

ABSTRACT xxii

BAB I PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Penelitian 1

B. Pembatasan Masalah 6

C. RumusanMasalah 6

D. Tujuan Penelitian 7

E. Manfaat Penelitian 7

F. Sistematika Pembahasan 8

UNIVERSITAS ISLAM INDONESIA

BAB II TINJAUAN PUSTAKA DAN KERANGKA TEORI

A. Tinjauan Pustaka 11

B. KerangkaTeori 19

1. Teori Manajemen 21

2. Teori Manajemen Sumber Daya Manusia 23

3. Aspek dan Sifat Manusia Sebagai Dasar Manajemen Syari'ah 26

4. Penjelasan mengenai Kemampuan Kerja 28

5. Penjelasan mengenai Motivasi kerja 35

6. Penjelasan mengenai kualitas pelayanan 46

7. Konsep Pelayanan dalam Islam 56

BAB III METODE PENELITIAN

A. Jenis Penelitian 62

B. Waktu Penelitian 63

C. Populasi, Sampel, Teknik Pengambilan Sampel 63

D. Teknik Pengumpulan Data 64

E. Definisi Operasional Variabel 67

F. Paradigma Penelitian 68

G. Alat Pengumpul Data Penelitian 69

H. Teknik Analisis Data 72

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Hasil Penelitian 80

1. Pengertian *Bait al-Mdl wa at-Tamwil* 80

2. Sejarah dan Perkembangan BMT Al Ikhlas 82

UNIVERSITAS ISLAM INDONESIA

3. Visi dan Misi 86

4. Produk-Produk yang Ditawarkan BMT Al Ikhlas 88

5. Struktur Organisasi BMT Al Ikhlas 91

B. Analisis Data Penelitian 97

1. Karakteristik Responden 97

a) Jenis Kelamin Responden 98

b) Usia Responden 98

c) Tingkat Pendidikan Responden 99

d) Lama Kerja Responden 100

e) Gaji yang Diterima Responden 101

2. Analisa Kuantitatif 102

a) Hasil Uji Coba 106

b) Uji Asumsi Regresi 106

c) Uji Asumsi Linear Berganda 107

3. Analisa Kualitatif 108

a) Pengaruh Kemampuan Kerja Karyawan BMT Al Ikhlas. 108

b) Pengaruh Motivasi Kerja Karyawan BMT Al Ikhlas 112

BAB V PENUTUP

A. Kesimpulan 119

B. Saran 120

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN-LAMPIRAN

UNIVERSITAS ISLAM INDONESIA

DAFTAR TABEL

Tabel 3.1 Kisi-Kisi Penyusunan dan Pengembangan Angket Kemampuan Kerja Karyawan BMT Al Ikhlas 69

Tabel 3.2 Kisi-Kisi Penyusunan dan Pengembangan Angket Motivasi Kerja Karyawan BMT Al Ikhlas Yogyakarta 70

Tabel 3.3 Kisi-Kisi Penyusunan dan Pengembangan Angket Kualitas Pelayanan di BMT Al Ikhlas Yogyakarta 70

Tabel 3.4 Kisi-kisi Altematif Jawaban untuk Variabel Kemampuan dan Motivasi Kerja 72

Tabel 3.5 Kisi-kisi Alternatif Jawaban untuk Variabel Kualitas Pelayanan 72

Tabel 4.1 Budaya Kerja dan Motto Layanan BMT Al Ikhlas 86

Tabel 4.2 Jumlah Penyebaran dan Tingkat Pengembalian Kuisioner 97

Tabel 4.3 Jenis Kelamin Responden 98

Tabel 4.4 Usia Responden 98

Tabel 4.5 Tingkat Pendidikan Responden 99

Tabel 4.6 Masa Kerja Responden 101

Tabel 4.7 Gaji yang diterima Responden 102

UNIVERSITAS ISLAM INDONESIA

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Proses Motivasi 38

Gambar 2.2 Menggabungkan Nilai-nilai Dalam Kerangka Strategis..... 46

Gambar 2.3 Dimensi Pelayanan Nasabah 48

Gambar 2.4 Etos Kerja Muslim 59

Gambar 3.1 Hubungan antara Variabel-variabel Penelitian 68

Gambar 4.1 Struktur Organisasi 92

Gambar 4.2 Hubungan Kemampuan dengan Tingkat Kinerja 117

UNIVERSITAS ISLAM INDONESIA

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Terjemahan Al-Qur'ân

Lampiran 2 Pertanyaan Wawancara

Lampiran 3 Angket Kuesioner

Lampiran 4 Rekapitulasi Hasil Kuisioner

Lampiran 5 Rekapitulasi Total Skor

Lampiran 6 Uji Validitas Dan Realiabilitas Variabel Kemampuan

Lampiran 7 Uji Validitas dan Reliabilitas Variabel Motivasi

Lampiran 8 Uji Validitas dan Reliabilitas Variabel Kualitas Pelayanan

Lampiran 9 Hasil Uji Asumsi (*Normalitas*)

Lampiran 10 Hasil Uji Asumsi (*Heteroskedastisitas*)

Lampiran 11 Hasil Uji Asumsi (*Multikolinearitas*)

Lampiran 12 Hasil Uji Regresi Linear Berganda

Lampiran 13 Surat Ijin Penelitian dari BMT Al Ikhlas Yogyakarta

Lampiran 14 *Curriculum Vitae*

UNIVERSITAS
ISLAM
INDONESIA

ABSTRAK

Pengaruh Kemampuan dan Motivasi Kerja Karyawan Terhadap Kualitas Pelayanan Nasabah Pada BMT Al Ikhlas Yogyakarta

Oleh: Nunuk Sugiarti
NIM: 05913010

Sebagai lembaga bisnis, BMT ditumbuhkembangkan secara swadaya dan dikelola secara profesional. Hal ini dilakukan supaya eksistensinya di tengah-tengah masyarakat yang heterogen tetap terpelihara. Oleh karena itu, BMT harus mendesain sistem pengendalian manajemen yang memusatkan seluruh potensi sumber daya manusianya ke perwujudan visi perusahaan.

Dalam manajemen pelayanan, ukuran keberhasilan penyelenggaraan pelayanan ditentukan oleh tingkat kepuasan nasabah. Kepuasan nasabah dicapai apabila nasabah sebagai penerima pelayanan memperoleh layanan sesuai dengan yang dibutuhkan dan diharapkan.

Salah satu visi yang diemban BMT Al Ikhlas adalah mengembangkan sumber daya insani yang berkualitas dengan etos kerja dan integritas tinggi, disiplin, dinamis, didukung penguasaan teknologi informasi untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan sebagai sasaran pencapaian visi.

Penelitian ini bertujuan untuk mendeskripsikan dan mengalisis pengaruh kemampuan dan motivasi kerja karyawan terhadap kualitas pelayanan nasabah di BMT Al Ikhlas. Variabel penelitiannya meliputi variabel kemampuan dan motivasi kerja karyawan sebagai variabel independen dan kualitas pelayanan nasabah sebagai variabel dependen. Hipotesa yang diajukan yaitu terdapat pengaruh yang signifikan antara kemampuan dan motivasi kerja karyawan terhadap kualitas pelayanan nasabah. Penelitian ini bersifat deskriptif kuantitatif. Pengambilan sampel dilakukan dengan sampling jenuh.

Data yang diperoleh baik melalui interview, observasi dan penyebaran angket diolah dengan alat bantu Program *SPSS fo Windows Relase* 12,0. Data yang berhasil dihimpun kemudian dianalisis secara kuantitatif dengan alat analisa regresi berganda dan dijelaskan dengan analisa kualitatif.

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan, diketahui bahwa variabel kemampuan dan variabel motivasi kerja karyawan berpengaruh secara signifikan terhadap kualitas pelayanan nasabah. Penelitian ini berhasil menerangkan bahwa pemberian dan penerapan kemampuan dan motivasi kerja yang diberikan oleh pimpinan kepada karyawan selama ini menunjukkan tingkat yang cukup baik dan mencerminkan tingkat kualitas pelayanan yang baik pula.

UNIVERSITAS ISLAM INDONESIA

ABSTRACT

EFFECT OF EMPLOYEES' CAPABILITY AND WORK MOTIVATION ON CUSTOMER'S SERVICE QUALITY OF BMT AL IKHLAS YOGYAKARTA

By: Nunuk Sugiarti
NIM: 05913010

As commercial business institution, BMT was developed privately and manage professionally so that its existence in the heterogeneous community would be guaranteed. Based on this fact, BMT had to design its managerial emphasize all human resources to gain the organization's vision.

In the service management, successful customer service is determined by customers' satisfaction. The customers' satisfaction will be gained if they can get anything they need accurately.

One of BMT Al Ikhlas visions is development of high quality human resources with high work motivation and integrity, discipline and dynamic which supported with information technology capabilities to get organization's purpose as its vision target.

This research was conducted to describe and analyze the effect of work capability and motivation on customers' service quality of BMT Al Ikhlas Yogyakarta. Variable measured were work capability and motivation as independent variables and customers' service quality as dependent variables. The hypothesis of this research was there was significant effect of employees' capability and work motivation on customers' service quality. This is a descriptive quantitative research. Sample collected with satisfied sampling.

Data collected with interview, observation and angket distribution were prepared by SPSS for Windows 12,0 Program. Data were analyzed quantitatively with multiple regression analyses tool and explained with qualitative analyses.

The results showed that employees' capability and work motivation variables significantly effected customers' service quality. This research improved that there was good rate on leaderships' offer of work motivation and capabilities to their employees' and this fact support good customer service too.

UNIVERSITAS ISLAM INDONESIA

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Ratusan tahun sudah ekonomi dunia didominasi oleh perbankan dengan sistem bunga. Banyak negara yang telah mencapai kemakmurannya dengan sistem ini, meskipun lebih banyak lagi negara yang belum termasuk negara makmur. Pengalaman di bawah dominasi perbankan dengan sistem bunga selama kurun waktu tersebut membuktikan ketidakmampuan sistem tersebut untuk menjembatani kesenjangan ini. Di antara negara maju dan negara berkembang kesenjangan ini semakin lebar, sedangkan di negara berkembang, kesenjangan itupun semakin dalam.

Globalisasi ekonomi telah menyebabkan lingkungan bisnis perlu meninjau kembali prinsip-prinsip manajemen yang digunakan oleh perusahaan supaya mampu bertahan dan tumbuh dalam kompetensi. Untuk dapat bertahan hidup dalam lingkungan tersebut, manajemen perusahaan perlu mengubah paradigma manajemen mereka agar sikap dan tindakan dalam menjalankan bisnis menjadi efektif.[1]

Paradigma *customer value*, *continuous improvement* dan *organizational system* telah mengubah secara mendasar cara berpikir dan bertindak manajemen dalam bisnis. Paradigma *customer value* merupakan peta yang mendeskripsikan lingkungan bisnis yang di dalamnya *customer* memegang kendali bisnis. Menurut

---

[1] Mulyadi dan Johny Setyawan, ***Sistem Perencanaan dan Pengendalian Managemen***, edisi II (Jakarta: Salemba Empat, 2001), h. 28.

paradigma ini, kelangsungan dan pertumbuhan perusahaan ditentukan oleh *customer*, sehingga perusahaan harus mampu menghasilkan *value* terbaik bagi *customer* untuk dapat bertahan dan tumbuh dalam lingkungan tersebut. Paradigma *continuous improvement* merupakan peta yang menggambarkan lingkungan bisnis yang di dalamnya kompetisi tajam dan perubahan telah mengalami mutasi. Menurut paradigma ini, perubahan, kelangsungan hidup dan pertumbuhan perusahaan ditentukan oleh kemampuan perusahaan dalam melakukan *improvement* berkelanjutan terhadap sistem dan proses yang digunakan oleh perusahaan untuk menghasilkan produk dan jasa bagi *customer*. Paradigma *organizational system* merupakan peta yang menggambarkan lingkungan bisnis yang di dalamnya *customer* memegang kendali bisnis. Menurut paradigma ini perusahaan dinilai kinerjanya melalui empat faktor yaitu kecepatan, fleksibilitas, keterpaduan, dan inovasi. Organisasi perusahaan perlu dibangun berdasarkan *organizational system*, sehingga perusahaan menghasilkan *value* terbaik bagi *customer* untuk dapat bertahan dan tumbuh dalam lingkungan bisnis yang turbulen.[2]

UNIVERSITAS ISLAM INDONESIA

Sebagai konsekuensi logis dari realitas di atas, maka suatu organisasi memerlukan sumber daya manusia yang memiliki pengetahuan dan kompetensi di bidangnya. Sehingga mampu memberikan kontribusi terbaik bagi organisasi tempatnya bekerja.

Pada perkembangannya, Lembaga Keuangan Syari'ah (LKS) yang lebih banyak berkembang adalah lembaga *baitul mâl wat tamwîl* (BMT), BMT berdiri

---

[2] ***Ibid***, h. 63.

dengan gagasan fleksibilitas dalam menjangkau masyarakat kalangan bawah, yaitu lembaga ekonomi rakyat kecil. BMT berupaya mengembangkan usaha-usaha kecil berdasarkan prinsip syari'ah dan prinsip koperasi yang tentu memberikan iklim bisnis yang berbeda sehingga setiap lembaga keuangan syariah harus mampu merespon kondisi lingkungan tersebut dengan menerapkan kebijakan baru di bidang manajemen dengan diimbangi dengan usaha yang serius dalam mempersiapkan sumber daya manusia sebagai pengelola. Jika tidak diimbangi dengan usaha ini maka perkembangan lembaga keuangan syariah akan mengalami ketimpangan antara teori dan praktek, antara *fiqh* dan manajemen operasional. Lebih daripada itu sumber daya manusia yang bekerja di lembaga keuangan syariah dituntut untuk dapat menjadi seorang *dai* di bidangnya sehingga dapat memberikan penjelasan yang baik melalui pelayanan kepada nasabah khususnya dan masyarakat sebagai calon nasabah pada umumnya.

Ketersediaan sumber daya manusia dan kemampuannya mengkomunikasikan tentang keunikan dan karakteristik dari produk-produk lembaga keuangan syariah menjadi faktor penting untuk menarik nasabah potensial. Kegagalan menjalankan prinsip-prinsip syariah dalam operasional dan gagal dalam mengkomunikasikannya akan menjadi *back fire* bagi perkembangan lembaga keuangan syariah itu sendiri.[3]

Keberadaan lembaga keuangan syariah memang masih banyak dipertanyakan orang, sebab ada anggapan bahwa lembaga keuangan syari'ah

---

[3] A. Riawan Amin, ***Karakteristik Organisasi dan SDI Sebuah Institusi Muamalah, artikel ini disampaikan pada seminar Prospek dan Tantangan Industri Perbankan dan Lembaga Keuangan Syari'ah dalam Perspektif Pasar dan Sumber Daya Insani***, Makalah Seminar diadakan oleh Yayasan Tazkia Cendikia, Tanggal 1 September 2001 di Hotel Atlet Century Park.

UNIVERSITAS ISLAM INDONESIA

hanya mengganti nama dan beberapa istilah ke dalam bahasa arab tanpa merubah esensi. Kecurigaan dan ketidakpuasan masyarakat biasanya didasarkan pada pengalaman interaksi secara terbatas dengan sejumlah lembaga keuangan yang belum mengaplikasikan prinsip syariah secara konsisten. Hal yang perlu dilakukan selanjutnya adalah, *pertama*, harus ditumbuhkan tekad yang kuat dari pengelolanya dalam mengemban dan menjadikan berhasilnya misi. Yang *kedua*, dalam pengelolaan BMT perlu dicarikan orang-orang atau sumber daya yang memang betul-betul profesional. Artinya adalah sumber daya yang memahami secara konsep keagamaan (syari'ah). Kemudian untuk mengantisipasi kecurigaan dan ketidakpuasan di atas adalah dengan melakukan sosialisasi secara intensif kepada masyarakat dalam bentuk terjun langsung ke lapangan dan pemberian fasilitas pelayanan terbaik.

Tindakan itu pula yang dilakukan oleh *Baitul Mâl Wat Tamwîl* (BMT) Al Ikhlas Yogyakarta untuk mengeliminir persepsi masyarakat yang masih awam terhadap sistem ekonomi syariah beserta aplikasinya. BMT dirintis sebagai lembaga intermediasi keuangan dalam sektor mikro dan penyedia beberapa pelayanan publik lainnya tidak terlepas dari hakekat visi organisasi yaitu sebagai lembaga pencipta kekayaan material yang dibutuhkan oleh para *stakeholder*-nya dan membangun kemaslahatan bersama. Dalam kegiatan operasionalnya, BMT Al Ikhlas mengaplikasikan kaidah-kaidah moral yang bersumber dari hukum Islam.

UNIVERSITAS ISLAM INDONESIA

Salah satu aspek moral yang dipegang teguh oleh karyawan adalah persepsi bahwa manusia adalah makhluk bekerja, *homo fiber*.[4] Dengan bekerja manusia menyatakan eksistensi dalam kehidupan masyarakat. Bekerja pada dasarnya merupakan realitas fundamental bagi manusia dan karenanya menjadi hakikat kodrat yang selalu terbawa dalam setiap jenjang perkembangan kemanusiaannya.[5] Bekerja sebagai pernyataan eksistensi diri manusia sesungguhnya merupakan penjelmaan kesatuan diri yang melibatkan semua unsur yang membentuk keakuannya yaitu jiwa, semangat, pikiran maupun tenaga serta anggota tubuh fisiknya. Oleh karena itu, dalam bekerja eksistensi diri manusia terlihat dan terukur kadar kualitasnya.[6] Ketika bekerja dalam sistem, seseorang akan terikat dengan aturan yang harus dijalani secara ketat dan mendapatkan suatu penilaian atas apa yang dikerjakannya.[7]

Oleh karena BMT Al Ikhlas merupakan sebuah perusahaan yang berorientasi pada aspek kemaslahatan secara holistik dalam setiap aktivitas bisnisnya, serta menekankan sifat saling menolong antar sesama, maka dalam operasinya setiap personel dituntut memiliki komitmen kerja unggul yang terwujud dalam kemampuan dan motivasi kerja karyawan dalam memberikan pelayanan yang inovatif dan dinamis kepada nasabah dan masyarakat luas.

UNIVERSITAS ISLAM INDONESIA

---

[4] Paul Edwards, ***The Encyclopedia of Philosophy***, vol. 6 (New York: Macmillan Publishing Co & The Free Press, 1999), h. 162.

[5] Dr. Musa Asy'arie, ***Islam: Etos kerja dan Pemberdayaan Ekonomi Umat*** (Yogyakarta: Lembaga Studi Filsafat Islam, 1997), h. 40.

[6] ***Ibid.***, h. 41.

[7] Toto Tasmara, ***Membudayakan Etos Kerja Islam***, vol. II (Jakarta: Gema Insani Press, 2002), h. 25.

Personel yang berkemampuan dan memiliki motivasi tinggi menjadi fondasi tangguh bagi perusahaan untuk tetap eksis dan berinovasi simultan dalam kompetisi bisnis.

Penjelasan singkat di atas merupakan beberapa hal yang melatarbelakangi diangkatnya permasalahan pengaruh kemampuan dan motivasi kerja karyawan terhadap kualitas pelayanan nasabah di BMT Al Ihklas Yogyakarta

B. Pembatasan Masalah

Penulis di sini hanya membatasi sejauh mana visi, misi, *core beliefe* dan *core values* dirumuskan kemudian dikomunikasikan kepada seluruh personal maupun *operational behaveour* sehingga tercipta internalisasi nilai dalam diri personel. Dalam hal ini penyusun menganggap bahwa internalisasi nilai-nilai yang digunakan oleh BMT Al Ikhlas mampu membentuk personel yang produktif, memiliki kemampuan dan motivasi tinggi untuk terus belajar serta berinovasi mengembangkan produk dan pelayanan bagi nasabah, perlu dilihat secara nyata dalam praktek di lapangan.

UNIVERSITAS ISLAM INDONESIA

C. Rumusan Masalah

Berdasarkan penjelasan pada latar belakang masalah di atas, dapat diketahui bahwa kualitas pelayanan di BMT Al Ihklas pada saat ini belum memiliki *performansi* yang khas mencerminkan nilai syariah dan nasabah belum merasakan perbedaan dengan lembaga keuangan lain dalam hal *service* yang diterima. Bertolak dari kondisi demikian, perlu adanya peningkatan kinerja

karyawan agar BMT Al Ihklas mampu bersaing dan memilki ciri khas tersendiri dalam hal pelayanan yang merupakan *point* pertama yang mendapat penilaian nasabah.

Salah satu upaya untuk meningkatkan performa karyawan dalam memberikan pelayanan yang berkualitas adalah dengan meningkatkan kemampuan dan motivasi karyawan. Oleh karena itu, pokok masalah dalam penelitian ini dapat dirumuskan sebagai berikut:

1. Sejauh mana pengaruh kemampuan kerja karyawan terhadap kualitas pelayanan nasabah di BMT Al Ikhlas Yogyakarta?
2. Sejauh mana pengaruh motivasi kerja karyawan terhadap kualitas pelayanan nasabah di BMT Al Ikhlas?

UNIVERSITAS ISLAM INDONESIA

D. Tujuan Penelitian

Tujuan yang hendak dicapai dalam penelitian ini adalah:

1. Mendeskripsikan dan menganalisis pengaruh kemampuan kerja karyawan terhadap kualitas pelayanan nasabah pada BMT Al Ikhlas Yogyakarta.
2. Mendeskripsikan dan menganalisis pengaruh motivasi kerja karyawan terhadap kualitas pelayanan nasabah pada BMT Al Ikhlas Yogyakarta.

E. Manfaat Penelitian

Manfaat yang diharapkan dari penelitian ini adalah:

1. Menambah konsep baru yang akan dijadikan sebagai bahan rujukan penelitian lebih lanjut bagi pengembangan ilmu manajemen.
2. Hasil penelitian ini dapat dijadikan sumbangan pikiran bagi segenap entitas BMT Al Ikhlas untuk meningkatkan kualitas pelayanan nasabah melalui peningkatan kemampuan dan motivasi kerja karyawan. Dengan demikian, pihak manajer dapat merencanakan dan menentukan prioritas kerja di berbagai sektor.

F. Sistematika Pembahasan

Sistematika penelitian ini dirancang menjadi lima bab, antara bab satu dengan bab lain merupakan satu kesatuan yang utuh dan saling berkaitan. Masing-masing bab terbagi dalam sub bab untuk mempermudah pemahaman, maka susunannya dapat dijelaskan sebagai berikut:

BAB I diawali dengan pendahuluan, yang memuat latar belakang masalah, pembatasan masalah, rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian dan diakhiri dengan penjelasan mengenai sistematika penulisan yang merupakan dasar pijakan dari bab-bab berikutnya agar saling berkaitan.

BAB II memaparkan tentang dua hal penting, yaitu tinjauan pustaka yang berisikan penelusuran terhadap literatur yang berkaitan dengan obyek penelitian dan kerangka teori berisikan acuan yang digunakan dalam pembahasan dan penyelesaian masalah. Adapun sub bab dari tinjauan pustaka adalah memaparkan literatur buku-buku dan penelitian-penelitian terdahulu yang relevan. Sedangkan kerangka teori sub babnya meliputi teori manajemen sumberdaya manusia/

sumberdaya insani dan pembahasannya jika ditinjau dari perspektif syariah. Dilanjutkan dengan penjelasan mengenai beberapa hal yang berkaitan dengan kemampuan kerja antara lain faktor-faktor yang mempengaruhi kemampuan dan pembahasan mengenai motivasi kerja yang meliputi teori motivasi yang relevan dengan penelitian, motif, harapan dan insentif karyawan serta mengenai kualitas pelayanan nasabah. Penjelasan selanjutnya adalah deskripsi operasional variabel penelitian yang meliputi performansi kemampuan kerja karyawan BMT Al Ikhlas dalam memberikan pelayanan kepada nasabah dan performansi kerja karyawan BMT Al Ikhlas dalam memberikan pelayanan kepada nasabah dan yang terakhir dari bab dua adalah hipotesis penelitian

BAB III memaparkan tentang metode penelitian yang digunakan penulis, yang berisikan jenis penelitian, waktu penelitian, populasi; sampel; teknik pengambilan sampel, teknik pengumpulan data, definisi operasional variabel, paradigma penelitian, alat pengumpulan data penelitian dan teknik analisis data.

BAB IV berupa penjelasan mengenai hasil penelitian, yang berisikan paparan tentang uraian pengertian BMT, sejarah dan perkembangan BMT Al Ikhlas Yogyakarta, visi dan misi BMT Al Ikhlas Yogyakarta, Produk-produk pendanaan dan penyaluran dana, serta struktur pengurusan BMT Al Ikhlas Yogyakarta. Kemudian yang paling inti adalah pengolahan data responden beserta analisanya baik kualitatif maupun kuantitatif menggunakan persamaan Regresi Linier Ganda dan *Korelasi Pearson Product Momment*.

BAB V merupakan ringkasan dari keseluruhan pembahasan karya ilmiah, sebagai jawaban-jawaban dari pokok masalah yang ditetapkan kemudian

UNIVERSITAS ISLAM INDONESIA

pembahasan ini diakhiri dengan daftar pustaka ditambah beberapa lampiran terkait lainnya sebagai bahan kelengkapan pengetahuan bagi penyusun dan pembaca.

UNIVERSITAS
ISLAM
INDONESIA

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA DAN KERANGKA TEORI

Pada bab ini akan diuraikan dua hal penting, yaitu tinjauan pustaka dan kerangka teori. Adapun tinjauan pustaka berisikan penelusuran terhadap literatur yang berkaitan dengan obyek penelitian baik berupa buku maupun hasil-hasil penelitian terdahulu. Sedangkan kerangka teori berisikan acuan yang digunakan dalam pembahasan dan penyelesaian masalah. Adapun sub bab dari kerangka teori meliputi teori manajemen sumberdaya manusia/ sumberdaya insani dan pembahasannya jika ditinjau dari perspektif syariah. Dilanjutkan dengan penjelasan mengenai beberapa hal yang berkaitan dengan kemampuan kerja antara lain faktor-faktor yang mempengaruhi kemampuan dan pembahasan mengenai motivasi kerja yang meliputi teori motivasi yang relevan dengan penelitian, motif, harapan dan insentif karyawan serta mengenai kualitas pelayanan nasabah. Penjelasan selanjutnya adalah deskripsi operasional variabel penelitian yang meliputi performansi kemampuan kerja karyawan BMT Al Ikhlas dalam memberikan pelayanan kepada nasabah dan performansi kerja karyawan BMT Al Ikhlas dalam memberikan pelayanan kepada nasabah dan yang terakhir dari bab dua adalah hipotesis penelitian

UNIVERSITAS ISLAM INDONESIA

A. Tinjauan Pustaka

Untuk mendukung penelaahan yang lebih integral seperti yang telah dikemukakan pada latar belakang masalah, maka penulis berusaha untuk

melakukan penelitian lebih awal terhadap pustaka yang berupa buku-buku yang memiliki relevansi terhadap topik yang akan diteliti guna mendukung penelitian ini.

Tingkahlaku manusia timbul oleh adanya kebutuhan yang mendorong perbuatan kearah suatu tujuan ilmiah yang disebut dengan motivasi. Berkaitan dengan teori motivasi, Herzberg membagi faktor kebutuhan menjadi dua yaitu *dissatisfier* atau *Hygiene* dan *satisfiers*.[8]

1. *Dissatisfier dan Hygiene*

   Dissatisfier adalah serangkaian kondisi ekstrinsik yang berasal dari luar diri seseorang, di antaranya status seseorang, hubungan antar individu, hubungan antar teman sekerja, hubungan antar atasan dengan bawahan, sistem upah dan lain-lain. *Hygiene* adalah kondisi yang dapat menimbulkan rasa tidak puas kepada pihak lain sebagai mitra. Apabila rasa tersebut tidak ada, maka dapat menimbulkan rasa tidak puas.

2. *Satisfiers*

   Faktor ini berasal dari diri seseorang. Ini merupakan kondisi yang mampu memuaskan dan mendorong seseorang untuk bekerja lebih giat lagi. Faktor ini meliputi pekerjaan, kesuksesan yang diraih, kemajuan/ kenaikan karier, kesempatan untuk tumbuh dan berkembang, dan lain-lain.

Sondang P. Siagian dalam bukunya "Teori Motivasi dan Aplikasinya" menyatakan bahwa keinginan seseorang menjadi anggota organisasi berangkat dari pertimbangan-pertimbangan yang berorientasi kepada kepentingan diri

---

[8] James L. John Gibson I. Voncevich and H. Donelly, ***Organization Behaviour Stucture Processos***, (Texas: Busines Publication, 1985), h. 114.

UNIVERSITAS ISLAM INDONESIA

sendiri, dalam hal ini pemuasan berbagai kebutuhannya. Akan tetapi dengan menjadi anggota organisasi tertentu, sesungguhnya seseorang menyerahkan sebagian haknya kepada organisasi, seperti misalnya hak penggunaan sebagian waktu, hak pemanfaatan pengetahuan dan ketrampilan dan lain sebagainya, karena melalui keanggotaan dalam organisasi itu, seseorang memperoleh imbalan, baik dalam bentuk upah atau gaji, maupun dalam bentuk lain. Pada waktu bersamaan, yang bersangkutan menyatakan kesediaan menerima berbagai jenis kewajiban karena penunaian kewajiban itu dengan baik merupakan dasar baginya untuk memperoleh hak.

Mc Clelland menyatakan bahwa manusia dianggap mempunyai motivasi untuk berprestasi apabila manusia tersebut mempunyai keinginan untuk melakukan sesuatu agar dapat berprestasi lebih baik dibandingkan dengan orang lain. Mc Clelland membagi kebutuhan pokok yang berhubungan dengan perilaku manusia, yaitu:[9]

1. *The Need for Affiliation (n.Aft)*

   Kebutuhan affiliasi merupakan kebutuhan manusia agar selalu bisa berkembang dengan individu yang lain atau dengan lingkungannya.

2. *The Need for Power (n.Pow)*

   Kebutuhan kekuasaan ini adalah kebutuhan-kebutuhan manusia untuk selalu dapat tumbuh dan berkembang.

3. *The Need for Achicvement (n.Ach)*

---

[9] Sukanto Reksohadiprojo dan T. Hani Handoko, ***Organisasi Perusahaan***, (Yogyakarta: BPFE, 1986), h. 208.

UNIVERSITAS ISLAM INDONESIA

Kebutuhan prestasi merupakan kebutuhan manusia untuk dapat berbuat positif atau prestasi.

Faktor-faktor motivasi menurut Malayu S.P. Hasibuan, baik yang bersifat intrinsik maupun yang bersifat ekstrinsik dapat bernilai positif dan negatif.[10] Kunci keberhasilan para pemimpin dalam menggerakkan para bawahannya terletak pada kemampuannya untuk memahami dan merealisasikan adanya sinkronisasi antara tujuan pribadi para anggota organisasi dengan tujuan organisasi. Sedangkan karya ilmiah dari hasil penelitian yang penyusun temukan dan memiliki relevansi dengan topik yang penyusun teliti antara lain:

Dinar Galih Kuncoro, yang berjudul "Sikap Konsumen (Nasabah) Terhadap Pelayanan Lembaga Keuangan Syari'ah BMT BIMA Muntilan". Penelitian ini menjelaskan bagaimana sikap konsumen (nasabah) BMT BIMA terhadap pelayanan lembaga keuangan syari'ah tersebut. Adapun variabel-variabel atau atribut yang digunakan sebagai alat pengukur sikap meliputi *reliability, responsivennes, competence, acces, courtecy, communications, eredibility, security, knowing the customer dan tangible*. Berdasarkan hasil analisa dengan menggunakan metode indeks sikap berdasarkan atribut keyakinan dari evaluasi adalah 157,5. Hasil tersebut menyatakan bahwa sikap nasabah terhadap pelayanan BMT BIMA secara keseluruhan adalah baik.[11]

UNIVERSITAS ISLAM INDONESIA

---

[10] Malayu S.P. Hasibuan, ***Organisasi dan Motivasi: Dasar Peningkatan Produktivitas***, cet ke-I (Jakarta: Bumi Aksara, 1996), h. 92.

[1] Dinar Galih Kuncoro, "Sikap Konsumen (Nasabah) Terhadap Pelayanan Lembaga Keuangan Syari'ah BMT BIMA Muntilan," ***Skripsi Universitas Ahmad Dahlan (2003)*** tidak dipublikasikan.

Haris Wibowo, tahun 2005 yang berjudul "Pengaruh Kemampuan dan Motivasi Kerja Terhadap Produktivitas Kerja *Marketers* PT Asuransi Takaful Keluarga Cabang Semarang". Tujuan penelitian ini untuk mengetahui apakah ada pengaruh antara kemampuan kerja dan motivasi kerja terhadap produktivitas kerja *marketers* PT Asuransi Takaful Keluarga Cabang Semarang. Hipotesis yang diajukan yaitu adanya pengaruh positif antara kemampuan dan motivasi kerja. Tipe penelitian ini adalah *explanatory research* dengan pengambilan sampel menggunakan metode sensus. Kesimpulan yang diperoleh adalah kemampuan kerja yang dimiliki *marketers* sudah baik yang terbukti (53,3 %), motivasi kerja kurang tinggi (76,7%) dan produktivitas kerja termasuk produktif (60 %).[12]

Penelitian yang pernah dilakukan di BMT Al Ikhlas oleh beberapa orang, di antaranya:

Taufiq Wijaya, dengan judul "Mekanisme Bagi Kerugian Dalam Pembiayaan Mudarabah di BMT Al Ikhlas Yogyakarta". Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengevaluasi mekanisme bagi kerugian (*lost sharing*) yang diterapkan di BMT Al Ikhlas Yogyakarta dan menganalisa relevansi mekanisme bagi kerugian tersebut dengan teori *mudarabah*. Kesimpulannya menyatakan bahwa mekanisme bagi kerugian yang diterapkan di BMT Al Ikhlas Yogyakarta cocok dengan teori mudarabah pada sebagian dan sebagian yang lain tidak sesuai dengan teori mudharabah yang ada. Untuk mekanisme yang sesuai dengan teori mudarabah, pihak BMT membuat kebijakan bahwa yang menanggung kerugian

UNIVERSITAS ISLAM INDONESIA

[12] Haris Wibowo, "Pengaruh Kemampuan Kerja dan Motivasi Kerja Terhadap Produktivitas Kerja Marketers PT. Asuransi Takaful Keluarga Cabang Semarang," ***Skripsi Universitas Negeri Diponegoro (2005)*** tidak dipublikasikan.

adalah pihak mudarib dengan kewajiban membayar modal pokok pinjaman. Adapun mekanisme bagi kerugian yang tidak sesuai dengan teori mudarabah adalah pada kasus kerugian yang disebabkan oleh bencana alam. Mestinya mudarib tidak ikut menanggung biaya kerugian, dengan alasan bahwa hal ini bertentangan dengan teori *jawaih.*[13]

Akhriyani Arief, 2004, Analisis Ketepatan Pemilihan Akad Pembiayaan Pada BMT Al Ikhlas Yogyakarta. Penelitian ini menjelaskan tentang jenis pembiayaan yang lebih diminati di BMT Al Ikhlas kemudian menganalisis ketepatan/ kesesuaian pemilihan akad dan realisasi pembiayaannya. Sehingga diperoleh kesimpulan bahwa pembiayaan murabahah atau jual beli merupakan pembiayaan yang paling diminati oleh nasabah kemudian pembiayaan musyarakah merupakan pembiayaan kedua, dan yang terakhir adalah Ijarah. Namun dalam hal pemilihan akad dan realisasinya pada BMT Al Ikhlas belum semuanya tepat karena masih terdapat penyimpangan atau ketidaksesuaian antara keperluan atau kebutuhan nasabah dengan jenis pembiayaan yang diberikan, sebagai contohnya adalah pada pembiayaan musyarakah dan murabahah disalahgunakan untuk biaya pendidikan.[14]

Usman, 2004. Analisis Fungsi-Fungsi Baku Dalam Meningkatkan Jumlah Pendapatan Pada BMT Al Ikhlas Yogyakarta. Pokok masalah yang dibahas adalah bagaimana tingkat kesiapan fungsi baku perusahaan dalam meningkatkan jumlah

---

[13] Taufiq Wijaya, " Mekanisme Bagi Kerugian dalam Pembiayaan Mudarabah di BMT Al Ikhlas Yogyakarta, ***Tesis MSI UII Yogyakarta (2005)*** tidak dipublikasikan.

[14] Akhriyani Arief, " Analisis Ketepatan Pemilihan Akad Pembiayaan Pada BMT Al Ikhlas Yogyakarta" ***Skripsi Sekolah Tinggi Ilmu Syari'ah Yogyakarta (2004)*** tidak dipublikasikan.

UNIVERSITAS ISLAM INDONESIA

pendapatan pada BMT Al Ikhlas Yogyakarta dari Rp. 110.642.702,72 pada tahun 2002 menjadi Rp. 129.732.687,2 pada tahun 2004 dan upaya yang perlu dilakukan dalam meningkatkan jumlah pendapatan pada BMT Al Ikhlas Yogyakarta. Hasil penelitian menunjukkan dari keseluruhan fungsi baku ada dua faktor yang belum siap. Pertama, faktor karyawan pada fungsi transaksi hanya empat orang, sedangkan jumlah nasabah anggota pada setiap tahunnya terus meningkat rata-rata 25% pertahun, sehingga dalam melayani nasabah kurang efektif. Kedua, faktor masing-masing pada perebutan pelanggan disebabkan adanya pesaing yang harus dihadapi seperti BCA (Bank Central Asia), BRI(Bank Rakyat Indonesia), dan BPR Wijaya Mulya Sentosa. Adapun langkah-langkah yang diperlukan untuk merubah ketidaksiapan faktor tersebut adalah dengan melakukan perluasan pasar, meningkatkan pembinaan Sumber Daya Manusia (SDM), memperbanyak melakukan promosi, meningkatkan kerjasama dengan perusahaan-perusahaan lain, dan merekrut karyawan baru khususnya dan transaksi agar lebih efektif dan efisien dalam melayani nasabah anggota.[15]

UNIVERSITAS ISLAM INDONESIA

Sofrima, Pengaruh Komunikasi Inter Personal Pimpinan terhadap Peningkatan Disiplin Karyawan Pada BMT Al Ikhlas Yogyakarta. Penelitian ini mendeskripsikan bagaimana pengaruh komunikasi interpersonal pimpinan terhadap peningkatan disiplin karyawan pada BMT Al Ikhlas Yogyakarta. Kesimpulannya jika dilihat dari status koefisien korelasi menyatakan adanya hubungan komunikasi interpersonal pimpinan dengan disiplin karyawan sebesar

---

[15] Usman, "Analisis Fungsi-Fungsi Baku Dalam Meningkatkan Jumlah Pendapatan Pada BMT Al-Ikhlas Yogyakarta," ***Skripsi Sekolah Tinggi Ilmu Syari'ah Yogyakarta (2004)*** tidak dipublikasikan.

0,961 dengan tingkat signifikan koefisien korelasinya 0,000 (diukur dari probabilitas) oleh karena probabilitas di bawah 0,05 maka korelasi di antara komunikasi interpersonal pimpinan dengan disiplin karyawan adalah nyata. Dan apabila dilihat dari analisis inferensial Komunikasi interpersonal pimpinan itu sangat tinggi (75,6 %), sedangkan disiplin karyawan (76,7%). Serta kriteria pengujian yang digunakan dalam hubungan variabel komunikasi interpersonal pimpinan dengan disiplin karyawan adalah koefisien korelasi yaitu dengan membandingkan nilai r_{hitung} dengan r_{tabel} yang ditemukan sebesar 0,961 > 0,281 yang menyatakan keputusan yang diambil menerima adanya hubungan antara komunikasi interpersonal dengan disiplin karyawan.[16]

Dari penjelasan singkat di atas dapat diketahui bahwa penelitian yang pertama, yang diakukan oleh Dinar Galih Kuncoro, dan yang kedua oleh Haris Wibowo adalah berkisar pada permasalahan kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah/ pelanggan dan pengaruh motivasi terhadap prestasi karyawan. Penelitian mengenai pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan memfokuskan pada penilaian pelanggan sedangkan penelitian mengenai pengaruh populasi terhadap prestasi memfokuskan pada sudut pandang karyawan. Begitu juga dengan penelitian-penelitian yang pernah dilakukan pada BMT Al Ikhlas sangat berbeda baik topik maupun bahasannya dengan penelitian yang penyusun lakukan.

Sehingga penelitian ini diharapkan memberikan kontribusi dalam menemukan analisis hubungan dan pengaruh antara variabel kemampuan dan

---

[16] Sofrima, "Pengaruh Komunikasi Interpersonal Pimpinan terhadap Peningkatan Disiplin Karyawan Pada BMT Al Ikhlas Yogyakarta," ***Skripsi Sekolah Tinggi Ilmu Syari'ah (2004)*** tidak dipublikasikan.

UNIVERSITAS ISLAM INDONESIA

variabel motivasi terhadap variabel kualitas pelayanan nasabah dari perspektif karyawan. Kedua, analisis upaya peningkatan kemampuan dan motivasi yang dilakukan oleh manajemen BMT dalam meningkatkan tekad karyawan untuk memberikan pelayanan yang berkualitas terhadap nasabah. Ketiga, belum pernah dilakukan penelitian mengenai pengaruh kemampuan dan motivasi kerja karyawan terhadap kualitas pelayanan nasabah pada BMT Al Ikhlas Yogyakarta.

B. Kerangka Teori

Kinerja pada dasarnya adalah apa yang dilakukan atau tidak dilakukan karyawan. Kinerja karyawan adalah yang mempengaruhi seberapa banyak mereka memberi kontribusi kepada organisasi yang antara lain termasuk kuantitas *output*, jangka waktu *output*, kehadiran di tempat kerja dan sikap *kooperatif.*

Analisis kinerja berkaitan dengan dua faktor utama yaitu kesediaan atau motivasi dari pegawai untuk bekerja yang menimbulkan usaha pegawai dan kemampuan pegawai untuk melaksanakannya. Dengan kata lain, performansi atau kinerja adalah fungsi dari motivasi kerja dan kemampuan, atau p = f(m x a) di mana p = *performance*, m = *motivation* dan a = *ability.*[17]

Berkaitan dengan teori kinerja nasabah, maka faktor yang mempengaruhi kinerja adalah faktor kemampuan (*ability*) dan faktor motivasi (*motivation*). Hal ini sesuai dengan pendapat Keith Davis dalam bukunya yang berjudul "*Physichal Education and The Study of Sport.*" Teori ini merupakan penjabaran teori yang

[17] Faustino Cardoso Gomes, ***Human Resources Development***, cet. ke-1 (Yogyakarta: Andi, 2002), h. 221.

diperkenalkan oleh David Nadler dan Edward Lawler melalui teori harapan (*expectancy theory*) merumuskan bahwa:

1. *Human performance* = *ability* + *motivation.*
2. *Motivation* = *attitude* + *situation.*
3. *Ability* = *knowledge* + *skill.*

Secara psikologis, kemampuan karyawan terdiri dari kemampuan potensi dan kemampuan *reality* (*knowledge* + *skill*). Artinya, karyawan yang memiliki intelejensi di atas rata-rata dengan pendidikan yang memadai untuk jabatannya yang trampil dalam mengerjakan tugas sehari-hari maka ia akan lebih mudah mencapai standar kinerja yang diharapkan. Oleh karena itu, karyawan perlu ditempatkan pada pekerjaan yang sesuai dengan keahliannya (*the right men and the right place*). Konsep ini, membantu karyawan untuk meningkatkan produktivitas kerjanya terutama dalam hal pencapaian layanan yang berkualitas kepada nasabah.

Berkaitan dengan hal ini, Islam memandang bahwa bekerja adalah ibadah dan amanah.[18] Allah mencintai orang yang bekerja sebagaimana firman Allah:

---

[18] Toto Tasmara, ***Membudayakan Etos Kerja Islam***, vol. II (Jakarta: Gema Insani Press, 2002), h. 33

UNIVERSITAS ISLAM INDONESIA

فَإِذَا قُضِيَتِ ٱلصَّلَوٰةُ فَٱنتَشِرُواْ فِى ٱلْأَرْضِ وَٱبْتَغُواْ مِن فَضْلِ ٱللَّهِ وَٱذْكُرُواْ ٱللَّهَ كَثِيرًا لَّعَلَّكُمْ تُفْلِحُونَ ﴿١٠﴾ [19]

Al-Qur'ân dengan jelas dan tandas menyatakan bahwa setiap pribadi muslim wajib bekerja dan berupaya meraih prestasi terbaik dalam lapangan kehidupannya. Mengenai hal ini Allah berfirman:

أَلَا لِلَّهِ ٱلدِّينُ ٱلْخَالِصُ ۚ وَٱلَّذِينَ ٱتَّخَذُواْ مِن دُونِهِۦٓ أَوْلِيَآءَ مَا نَعْبُدُهُمْ إِلَّا لِيُقَرِّبُونَآ إِلَى ٱللَّهِ زُلْفَىٰٓ إِنَّ ٱللَّهَ يَحْكُمُ بَيْنَهُمْ فِى مَا هُمْ فِيهِ يَخْتَلِفُونَ ۗ إِنَّ ٱللَّهَ لَا يَهْدِى مَنْ هُوَ كَٰذِبٌ كَفَّارٌ ﴿٣﴾ [20]

UNIVERSITAS ISLAM INDONESIA

Sebelum membahas pengertian Manajemen Sumber Daya Manusia terlebih dahulu ditelusuri beberapa istilah pokok beserta pengertian-pengertian yang terkait. Manajemen Sumber Daya Manusia memiliki dua pengertian utama yaitu manajemen dan sumber daya manusia.

1. Teori Manajemen

Pengertian manajemen menurut Mahdi bin Ibrahim sebagaimana dikutip oleh Muhammad dalam bukunya "Manajemen Bank Syari'ah"

---

[19] *Al-Jumu'ah* (62): 10.

[20] *Az-Zumar* (39): 39.

menyatakan bahwa manajemen berasal dari kata kerja *to manage* yang artinya mengurus, mengatur, melaksanakan, dan mengelola. Dalam bahasa Arab, manajemen disebut dengan *idarah. Idarah* diambil dari perkataan *adartasy-syai'a* (diartikan *kamu menjadikan sesuatu itu berputar*) atau perkataan *'adarta bihi'* juga dapat didasarkan pada kata *ad-dauran* (diartikan *mengelilingi sesuatu*).[21] Pengamat bahasa menilai pengambilan kata yang kedua yaitu: *'adarta bihi* (diartikan *kamu menggunakannya sebagai alat untuk memutar sesuatu*) itu lebih tepat. Oleh karena itu, dalam *Elias' Modern Dictionary English Arabic* kata *management,* sepadan dengan kata *tadbîr, idârah, siyâsah* dan *qiyâdah* dalam bahasa Arab.

Secara istilah, sebagian pengamat mengartikannya sebagai alat untuk merealisasikan tujuan umum. Oleh karena itu, mereka mengatakan bahwa *idârah* adalah suatu aktivitas khusus menyangkut kepemimpinan, pengarahan, pengembangan personal, perencanaan dan pengawasan terhadap pekerjaan-pekerjaan yang berkenaan dengan unsur-unsur pokok dalam suatu proyek. Tujuannya adalah agar hasil-hasil yang ditargetkan dapat tercapai dengan cara yang efektif dan efisien.

Pembahasan mengenai manajemen sebagai suatu sistem juga dikemukakan oleh T. Hani Handoko yang mengutip dari pendapat Stoner dalam bukunya Management:

Manajemen adalah proses perencanaan, pengorganisasian, pengarahan dan pengawasan usaha-usaha para anggota organisasi dan penggunaan sumber

---

[21] Mahdi bin Ibrahim bin Muhammad Mubjir, ***Amanah dalam Manajemen***, alih bahasa Rahmad Abbas (Jakarta: Pustaka Al-Kausar, 1997), h. 59.

daya-sumber daya organisasi lainnya agar mencapai tujuan organisasi yang telah ditetapkan.[22]

Terkait dengan pengertian manajemen tersebut dapat diambil kesimpulan bahwa di antara keempat fungsi yang ada yaitu perencanaan, pengorganisasian, pengarahan dan pengawasan saling terkait antara satu dengan yang lain dalam rangka mencapai sasaran. Unsur satu dengan yang lain tidak dapat dipisahkan. Hal ini sebagai suatu konsep keutuhan. Islam memberikan dorongan kepada umatnya untuk melihat secara utuh (*kaffah*).

2. Teori Manajemen Sumber Daya Manusia

Sumber daya manusia merupakan salah satu sumber daya yang terdapat dalam suatu organisasi, meliputi semua orang yang melakukan aktivitas. Secara umum, sumber daya yang terdapat dalam suatu organisasi bisa dikelompokkan atas dua macam, yakni sumber daya manusia (*human resources*) dan sumber daya non manusia (*non human resources*). Yang termasuk dalam kelompok sumber daya non manusia ini antara lain modal, mesin, teknologi, bahan-bahan (*material*) dan lain-lain.[23] Dari keseluruhan sumber daya yang tersedia dalam suatu organisasi baik organisasi publik maupun swasta sumber daya manusialah yang paling penting dan sangat menentukan. Sumber daya manusia merupakan satu-satunya sumber daya yang memiliki akal, perasaan, keinginan, kemampuan, ketrampilan,

UNIVERSITAS ISLAM INDONESIA

---

[22] T. Hani Handoko, ***Manajemen,*** edisi 2, (Yogyakarta: BPFE, 1995), h. 8.

[23] Faustino Cardoso gomes, ***Manajemen Sumber Daya Manusia***, edisi I (Yogyakarta: Andi, 2002), h. 1-2.

pengetahuan, dorongan, daya dan karya. Satu-satunya sumber daya yang memiliki rasio, rasa dan karsa. Semua potensi sumber daya manusia tersebut sangat berpengaruh terhadap upaya organisasi dalam pencapaian tujuannya.[24]

Secara sederhana pangertian Manajemen Sumber Daya Manusia adalah mengelola sumber daya manusia. Adapun pengertian manajemen sumber daya manusia dapat didefinisikan dalam tiga perspektif utama, yaitu perspektif internasional, nasional/ makro dan mikro.

Definisi dan bahasa mengenai Manajemen Sumber Daya Manusia yang tergolong dalam perspektif internasional atau makro antara lain dikemukakan oleh Moses N. Kinggudu yang menyatakan bahwa Manajemen Sumber Daya Manusia dalam perspektif internasional atau makro adalah sebagai berikut:

> Manajemen sumber daya manusia adalah pengembangan dan pemanfaatan personal pegawai bagi pencapaian secara efektif mengenai sasaran-sasaran dan tujuan-tujuan individu, organisasi, masyarakat, nasional dan internasional.[25]

Sedangkan pengertian Manajemen Sumber Daya Manusia dalam perspektif mikro, biasanya sama dengan pengertian yang diberikan terhadap manajemen personalia seperti dijelaskan oleh Edwin B. Flippo yang dikutip oleh T Hani Handoko, yakni:

> Manajemen sumber daya manusia adalah perencanaan, pengorganisasian, pengarahan dan pengawasan-pengawasan kegiatan, pengadaan, pengembangan, pemberian kompensasi, pengintegrasian, pemeliharaan dan pelepasan sumber daya manusia agar tercapai berbagai tujuan individu,

---

[24] ***Ibid.***

[25] ***Ibid***

organisasi dan masyarakat. [26] Definisi senada juga dikemukakan oleh Wendel French, yang menyatakan bahwa manajemen sumber daya manusia adalah penarikan, seleksi, pengembangan, penggunaan dan pemeliharaan sumber daya manusia oleh organisasi.[27]

Dalam tulisan ini digunakan pengertian manajemen dalam perspektif mikro yang kurang lebih sama dengan apa yang dikemukakan oleh Muh. Agus Tulus bahwa:

Manajemen Sumber Daya Manusia adalah perencanaan, pengorganisasian, pengarahan dan pengawasan atas pengadaan, pengembangan, pemberian kompensasi, pengintegrasian, pemeliharaan dan pemutusan hubungan tenaga kerja dengan maksud untuk membantu mencapai tujuan organisasi, individu dan masyarakat.[28]

Manajemen Sumber Daya Manusia merupakan suatu gerakan pengakuan terhadap pentingnya unsur manusia sebagai sumber daya yang cukup potensial yang perlu dikembangkan sedemikian rupa sehingga mampu memberikan kontribusi yang maksimal bagi organisasi dan bagi pengembangan dirinya.[29]

Tugas Manajemen Sumber Daya Manusia berkisar pada upaya mengelola unsur manusia dengan segala potensi yang dimilikinya seefektif mungkin sehingga dapat diperoleh sumber daya manusia yang puas (*satisfied*) dan memuaskan (*satisfactiry*) bagi organisasi. Lingkup Manajemen Sumber Daya Manusia meliputi semua aktivitas yang berhubungan dengan sumber

UNIVERSITAS ISLAM INDONESIA

---

[26] T. Hani Handoko, ***Manajemen Personalia dan Sumber Daya Manusia*** (Yogyakarta: BPFE, 1994), h. 3.

[27] ***Ibid***, hlm. 3-4

[28] Moh. Agus Tulus, ***Manajemen Sumber Daya Manusia***, Buku Panduan Mahasiswa (Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama, 1994), h. 3.

[29] ***Ibid.***

daya manusia dalam organisasi seperti dikatakan oleh Russel dan Bernandin bahwa aktivitas-aktivitas yang berkaitan dengan Manajemen Sumber Daya Manusia ini secara umum mencakup beberapa hal antara lain:[30]

1) Rancangan organisasi.
2) *Staffing*.
3) Sistem *reward*, tunjangan dan pematuhan.
4) Manajemen performansi.
5) Pengembangan pekerja dan organisasi.
6) Komunikasi dan hubungan masyarakat.

3. Aspek dan sifat Manusia sebagai Dasar Manajemen Syari'ah

Manusia diciptakan oleh Allah agar berfungsi sebagai penguasa (*khalifah*) di bumi. Dengan tugas untuk memelihara dan memakmurkan bumi. Karena bumi dengan semua sistem ekologi yang telah diciptakan Allah itu sudah merupakan tempat yang baik bagi hidup mereka. Pemanfaatan segala sumber daya di dalamnya harus dilakukan dengan daya cipta yang tinggi dan dengan mempertimbangkan prinsip keseimbangan. Manusia harus menyadari segala tindakan yang dapat menimbulkan kerusakan di bumi. Tugas ini memerlukan pengertian yang tepat tentang hukum-hukum Allah yang menguasai alam ciptaan-Nya, dilanjutkan dengan kegiatan bertindak untuk melakukan sesuatu yang baru, yang baik (saleh), untuk kebaikan (maslahat) bagi manusia dengan menggunakan teknologi yang sesuai dengan kaidah

[30] ***Ibid***., h. 12.

hukum itu. Hal ini berkaitan erat dengan ajaran tentang prinsip-prinsip keadilan dan kejujuran dalam kegiatan hidup, terutama dalam kegiatan ekonomi yang menyangkut proses pembagian kekayaan dan pemerataannya di antara masyarakat.

Beberapa faktor strategis dan fundamental harus dipertimbangkan dalam menentukan dasar dan tujuan manajemen yaitu:[31]

a. Hak asasi manusia

Bahwa manusia adalah makhluk termulia yang diciptakan Tuhan. Oleh karena itu, semua kegiatan manusia haruslah dalam rangka memelihara nilai kemuliaannya itu. Manajemen harus bertolak dari prinsip memelihara nilai kemuliaan manusia yang telah diberikan contoh oleh Allah. Nilai-nilai serta hakekat dari manusia tidak boleh dikurangi atau diabaikan dalam pelaksanaan manajemen. Karena semua yang ada di permukaan bumi ini disediakan untuk manusia, bukan sebaliknya.

b. Hak dan kewajiban bekerja

c. Akhlakul karimah

Ajaran Islam didasarkan dan ditujukan untuk membentuk akhlak yang luhur. Dengan akhlak yang luhur, manusia diharapkan melakukan perbuatan yang baik, indah, serasi dan harmonis. Dengan demikian, prinsip manajemen dan pelaksanaannya wajib dijiwai, dipimpin dan diarahkan untuk mencapai kebaikan (maslahat), berdasarkan konsepsi dan norma-norma yang ditetapkan oleh Allah dan Rasulnya.

---

[31] Muhammad, ***Manajemen Bank Syariah*** (Yogyakarta: UPP AMP YKPN, 2002), h. 167-168.

UNIVERSITAS ISLAM INDONESIA

1. Kemampuan Kerja

a. Pengertian Kemampuan

Kamus besar Bahasa Indonesia mendefinisikan kata mampu sebagai kesanggupan, kecakapan atau kompetensi.[32] Sedangkan pengertian kemampuan identik dengan kreativitas. Semiawan mengartikan kreativitas sebagai kemampuan untuk membuat kombinasi-kombinasi baru antar unsur data atau hal-hal yang sudah ada sebelumnya. Dengan demikian secara operasional kreativitas dapat dirumuskan sebagai kemampuan yang mencerminkan kelancaran, keluwesan atau fleksibel dan orisinalitas serta kemampuan mengelaborasi (mengembangkan, memperkaya dan memperinci) suatu gagasan.[33]

Berdasarkan pengertian di atas, maka dapat disimpulkan bahwa kemampuan adalah tindakan atau perwujudan untuk melakukan sesuatu dengan dilandasi oleh kreativitas kerja pegawai yang optimal. Suatu organisasi yang mengimplementasikan sistem berdasarkan kompetensi dalam arti menghargai dan mendorong karyawannya untuk memaksimalkan segenap kemampuannya dalam bekerja dan akan memperoleh beberapa keuntungan sebagai berikut:[34]

1. Hasil yang berkaitan dengan organisasi

---

[32] W.J.S. Poerwadarminta, ***Kamus Umum Bahasa Indonesia*** (Jakarta: Balai Pustaka, 1985), h. 545.

[33] Conny Semiawan, ***Memupuk Bakat dan Kreativitas Siswa Sekolah Menengah*** (Jakarta: Gramedia Pustaka Utama, 1984), h. 8.

[34] Robert L. Malthus dan John H. Jackson, ***Manajemen Sumber Daya Manusia***, alih bahasa Jimmy Sadeli dan Bayu Prawira Hie, buku II (Jakarta: Salemba Empat, 2001), h. 125-126.

a) Fleksibilitas tenaga kerja yang lebih besar.

b) Peningkatan efektivitas tim kerja.

c) Semakin berkurangnya hambatan dalam alur kerja.

d) Peningkatan *output* tenaga kerja setiap jamnya.

2. Hasil yang terkait dengan karyawan

a) Meningkatkan pemahaman karyawan terhadap gambaran organisasi.

b) Kemampuan manajemen diri karyawan yang lebih besar.

c) Meningkatkan kepuasan nasabah.

d) Komitmen karyawan yang lebih besar.

Aspek kemampuan di atas menunjukkan bahwa perhatian organisasi lebih difokuskan pada kompetensi Sumber Daya Manusia. Jika suatu organisasi menggunakan sumber daya manusia sebagai faktor penentu organisasi, maka kemampuan menjadi aspek yang menentukan keberhasilan organisasi. Pengertian kemampuan (kompetensi) menurut Spencer sebagaimana dikutip oleh Surya Darma diartikan sebagai karakteristik yang mendasari seseorang dan berkaitan dengan efektivitas kinerja individu dalam pekerjaannya.[35] Dalam hal ini kemampuan memiliki beberapa karakteristik antara lain:

1. *Traits*, yaitu sesuatu yang membuat orang lain berperilaku atau bagaimana seseorang merespon sesuatu dengan cara tertentu.

---

[35] Dikutip oleh Surya Darma, *"Pengembangan SDM Berbasis Kompetensi,"* dalam Budi W. Soetjipto (ed), ***Paradigma Baru Manajemen SDM***, Edisi II, cet. Ke-4 (Yogyakarta: Amara Book, 2003), h. 109.

2. *Self Concept,* yaitu sikap dan nilai-nilai yang dimiliki seseorang.
3. *Knowledge* (pengetahuan) adalah informasi yang dimiliki seseorang untuk bidang tertentu.
4. *Skill* (ketrampilan) yaitu kemampuan untuk melaksanakan sesuatu tugas tertentu baik secara fisik maupun mental.

Sutermeister dan Bob Davis memandang bahwa kemampuan dapat dipandang sebagai suatu karakteristik umum dari seorang yang berhubungan dengan pengetahuan dan ketrampilan yang diwujudkan melalui tindakan. Sebagaimana ditegaskan oleh Igle Spancer yang menyatakan bahwa kompetensi atau kemampuan didefinisikan sebagai karakteristik yang mendasari seseorang dan berkaitan efektivitas kinerja individu dalam pekerjaannya (*an underlying characteristic's of an individual which is causally related to criterion referenced effective and or superior performance in a job or situation*). Penentuan tingkat kompetensi atau kemampuan sangat diperlukan untuk mengetahui tingkat kinerja yang diharapkan. Adapun lima karakteristik kemampuan tersebut adalah *knowledge*, *skill*, *motive*, *traits* dan *self concept*.[36]

Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa orang mampu yaitu orang yang memiliki suatu motivasi yang tinggi dalam mengenal masalah yang bernilai, memusatkan perhatiannya pada suatu masalah secara alamiah dan mengaitkannya baik secara sadar atau tidak untuk

[36] M. Igle Spencer dan M. segae Spencer, ***Competence at Work Models for superior Performance***, disadur oleh Surya Dharma (Yogyakarta: Amara Books, 2003), h. 110-111.

memecahkannya, menerima ide baru dan mengkombinasikan pikirannya yang matang dengan inisiatifnya secara selektif sebagai pemecahan yang baik dan bermanfaat. Merujuk pada pendapat Spencer maka dalam penelitian ini karakteristik kemampuan dibatasi pada karakteristik *knowledge* (pengetahuan) dan *skill* (ketrampilan) karena pengetahuan dan ketrampilan cenderung lebih nyata (*visible*) dan relatif berada dipermukaan sebagai salah satu karakteristik yang dimiliki manusia.

Berkaitan dengan tesis ini, penulis membatasi penggunaan karakteristik pengetahuan dan ketrampilan sebagai pendekatan pada variabel kemampuan karena pengetahuan dan ketrampilan mudah untuk dikembangkan sehingga program pelatihan merupakan cara yang baik untuk menjamin tingkat kemampuan kerja karyawan. Sedangkan karakteristik lain yaitu *traits* dan *self concept* cukup sulit untuk dinilai dan dikembangkan sehingga salah satu cara yang paling efektif adalah memilih karakteristik tersebut dalam proses seleksi.[37]

UNIVERSITAS ISLAM INDONESIA

b. Ciri-ciri Karyawan yang Memiliki Kemampuan

Seseorang dikatakan kreatif apabila memiliki kemampuan yang bisa dipertanggungjawabkan. Berkaitan dengan hal ini perlu diketahui ciri-ciri karyawan yang memiliki kemampuan. Pendapat David Campbell yang dikutip oleh Mangunhardjana menyatakan bahwa karyawan yang mampu

[37] ***Ibid.***, h. 111-112.

bekerja efektif dan efisien adalah karyawan yang memiliki ciri-ciri pokok dan ciri-ciri yang memungkinkan sebagai berikut:[38]

1. Ciri-ciri pokok

   a) Kelincahan mental berpikir dari segala arah.

      Kelincahan mental adalah kemampuan untuk bermain dengan ide-ide atau gagasan, konsep, kata-kata dan sebagainya. Berpikir dari segala arah (*convergent thinking*) adalah kemampuan untuk melihat masalah atau perkara dari berbagai arah, segi dan mengumpulkan berbagai fakta yang penting dan mengarahkan fakta itu pada masalah atau perkara yang dihadapi.

   b) Kelincahan mental berpikir ke segala arah.

      Berpikir ke segala arah (*divergent thinking*) adalah kemampuan untuk berpikir dari ide atau gagasan, menyebar ke segala arah.

   c) Fleksibilitas konsep.

      Fleksibilitas konsep (*conceptual flexibility*) adalah kemampuan untuk secara spontan mengganti cara pandang atau pendekatan kerja yang tidak jalan.

   d) Orisinalitas.

      Orisinalitas adalah kemampuan untuk menghasilkan ide, gagasan, pemecahan dan cara kerja yang tidak lazim.

   e) Lebih menyukai kompleksitas daripada simplisitas.

---

[38] Mangunhardjana, ***Mengembangkan Kreativitas*** (Yogyakarta: Kanisius, 1986), h. 27-45.

UNIVERSITAS ISLAM INDONESIA

Orang yang kreatif dan mampu menyukai kerumitan daripada kemudahan, dengan maksud untuk memperkaya dan memperluas cakrawala berpikir.

f) Latar belakang yang merangsang.

Latar belakang yang merangsang (*stimulating background*) adalah lingkungan dan suasana yang mendorong untuk mempelajari pengetahuan, melatih kecakapan baru dan memiliki sifat-sifat khas, usaha, tenang dalam kegagalan, disiplin dan tidak putus asa.

g) Kecakapan dalam banyak hal.

Pada umumnya orang memiliki kemampuan mempunyai banyak minat dan kecakapan dalam berbagai bidang (*multiple skill*).

2. Ciri-ciri yang memungkinkan

a) Kekuatan mental atau fisik untuk bekerja keras.

b) Berpikir mandiri.

c) Pantang menyerah.

d) Mampu berkomunikasi dengan baik.

e) Lebih tertarik pada konsep daripada segi-segi kecil.

f) Keingintahuan intelektual.

g) Kaya humor dan fantasi.

h) Tidak bergegas menolak ide atau gagasan baru.

i) Arah hidup yang mantap.

Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa orang mampu yaitu orang yang memiliki suatu motivasi yang tinggi dalam mengenal masalah-

UNIVERSITAS ISLAM INDONESIA

masalah yang bernilai dan dapat memusatkan perhatiannya pada suatu masalah secara alamiah dan mengaitkannya baik secara sadar atau tidak untuk memecahkannya serta menerima ide baru yang muncul dari diri sendiri atau yang dikemukakan orang lain. Kemudian mengkombinasikan pikirannya yang matang dengan instuisinya secara selektif sebagai dasar pemecahan yang baik dan bermanfaat bagi masyarakat.

c. Faktor-faktor yang Mepengaruhi Kemampuan

Sulaeman Sahlan mengemukakan faktor-faktor yang mempengaruhi kemampuan adalah sebagai berikut:[39]

1. Faktor usia.
2. Faktor jenis kelamin.
3. Faktor usaha.

Adapun faktor-faktor lain yang mempengaruhi kemampuan seseorang terhambat adalah:[40]

1. Rasa takut gagal.
2. Sibuk dengan tata tertib dan tradisi.
3. Gagal melihat kekuatan yang ada.
4. Berkeyakinan tinggi atau terlalu optimis.
5. Enggan untuk mempengaruhi.
6. Enggan untuk mencoba-coba.

UNIVERSITAS ISLAM INDONESIA

---

[39] Sulaeman Sahlan, ***Multi Dimensi Sumber Kreativitas Manusia*** (Bandung: Sinar Baru, 1988), h. 20.

[40] Mangunhardjana, ***op. cit***, h. 56-62.

7. Terlalu mengharapkan hadiah.

Dengan memahami faktor-faktor yang mempengaruhi kemampuan, organisasi diharapkan dapat mempertahankan dan menumbuhkan faktor-faktor yang mendukung kemampuan kerja pegawai dan berusaha menghilangkan faktor-faktor yang menghambat kemampuan sehingga kemampuan kerja pegawai dapat berkembang.

2. Motivasi Kerja

Kinerja yang dicari oleh perusahaan dari seseorang tergantung pada kemampuan, motivasi dan dukungan individu yang diterima. Meskipun demikian, motivasi sering menjadi variabel yang terlupakan. Motivasi merupakan hasrat seseorang yang menyebabkan orang tersebut melakukan tindakan.[41]

Motivasi adalah istilah umum yang dipakai untuk seluruh kelas dorongan, hasrat, kebutuhan, keinginan dan kekuatan-kekuatan serupa.[42] Motivasi berasal dari kata latin "MOVERE" yang berarti dorongan atau daya penggerak. Motivasi ini hanya diberikan kepada manusia khususnya kepada para bawahan atau pengikut. Motivasi mempersoalkan bagaimana caranya mendorong gairah kerja bawahan agar mereka mau bekerja keras dengan

UNIVERSITAS ISLAM INDONESIA

[41] Robert L. Malthus dan John H. Jackson, ***op. cit***, h. 89.

[42] Harold Koontz, Cyril O'Donnel, Heinz Weihrich, ***Intisari Manajemen***, alih bahasa Drs. A Hasymi Ali, cet ke-I (Jakarta: Bina Aksara, 1989), h. 566.

memberikan semua kemampuan dan ketrampilannya untuk mewujudkan tujuan perusahaan.[43]

Wayne F. Cascio mendefinisikan motivasi sebagai suatu kekuatan yang dihasilkan dari keinginan seseorang untuk memuaskan kebutuhannya. Jadi motivasi adalah daya pendorong yang mengakibatkan seorang anggota organisasi mau dan rela untuk mengerahkan kemampuan dalam bentuk keahlian atau ketrampilan tenaga dan waktunya untuk menyelenggarakan berbagai kegiatan yang menjadi tanggung jawabnya dan menunaikan kewajibannya dalam rangka pencapaian tujuan dan berbagai sasaran organisasi yang telah ditentukan sebelumnya. Dari batasan pengertian tersebut, terlihat bahwa berbicara mengenai motivasi mengandung tiga hal penting, yaitu:[44]

Pertama, pemberian motivasi berkaitan langsung dengan usaha pencapaian tujuan dan berbagai sasaran organisasional. Pandangan ini menyiratkan bahwa dalam tujuan dan sasaran organisasi telah tercakup tujuan dan sasaran pribadi para anggota organisasi yang diberi motivasi tersebut. Secara poluler dapat dikatakan bahwa pemberian motivasi hanya akan efektif apabila dalam diri para bawahan yang digerakkan itu terdapat keyakinan bahwa dengan tercapainya tujuan dan berbagai sasaran organisasi tujuan pribadi pun akan ikut pula tercapai.[45]

---

[43] Malayu S.P. Hasibuan, ***op. cit***, h. 92.

[44] Sondang P. Siagian, ***Teori Motivasi dan Aplikasinya***, cet. Ke-3 (Jakarta: Rineka Cipta, 2004), h. 138.

[45] ***Ibid.***, h. 139.

Kedua, terlihat dari batasan pengertian di atas ialah usaha tertentu sebagai akibat dari motivasi itu. Artinya, motivasi merupakan proses keterkaitan antara usaha dan pemuasan kebutuhan tertentu. Dengan perkataan lain motivasi merupakan kesediaan untuk mengerahkan usaha tingkat tinggi untuk mencapai tujuan organisasi.

Ketiga, dari batasan pengertian di atas terlihat bahwa motivasi dapat bersumber dari dalam diri seseorang yang sering dikenal dengan istilah motivasi internal atau motivasi intrinsik akan tetapi dapat pula bersumber dari luar diri orang yang bersangkutan yang dikenal dengan istilah motivasi eksternal atau ekstrinsik.

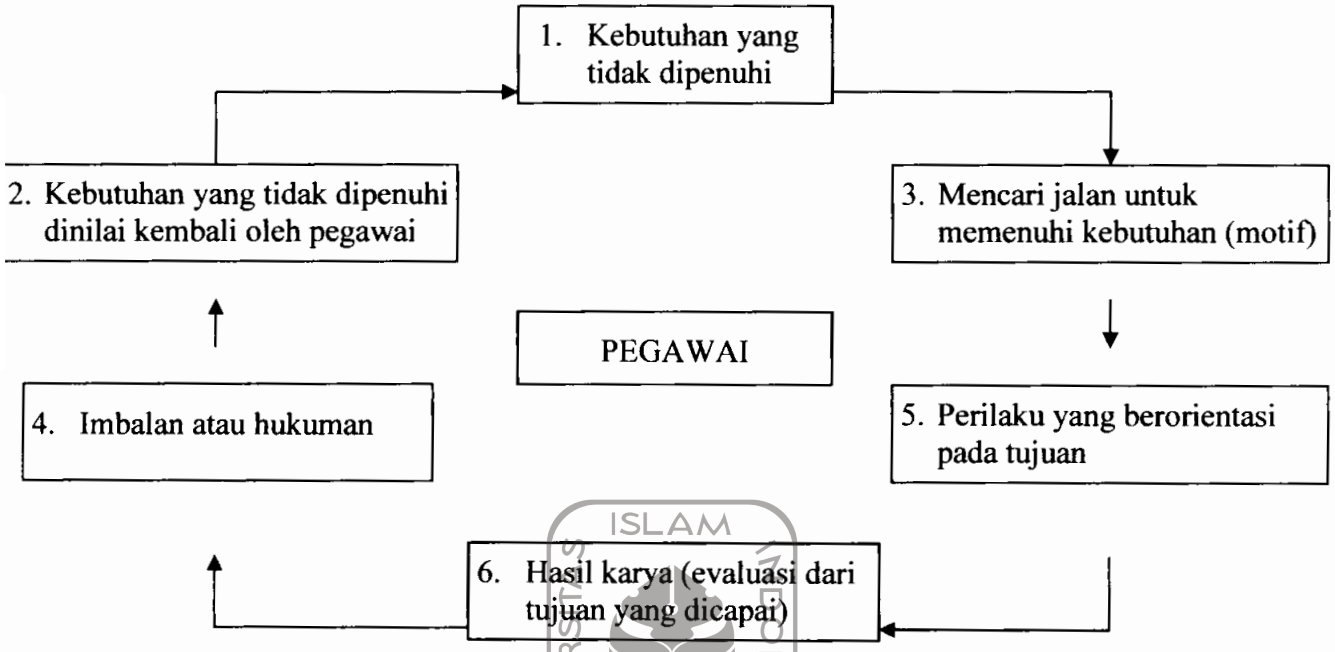
Fakor-faktor motivasi itu, baik yang bersifat intrinsik maupun yang bersifat ekstrinsik dapat bernilai positif dan negatif.[46] Kunci keberhasilan para pemimpin dalam menggerakkan para bawahannya terletak pada kemampuannya untuk memahami dan merealisasikan adanya sinkronisasi antara tujuan pribadi para anggota organisasi dengan tujuan organisasi. Supaya lebih jelas proses motivasi menurut Hasibuan dapat digambarkan sebagai berikut:[47]

UNIVERSITAS ISLAM INDONESIA

---

[46] ***Ibid.***

[47] Malayu S.P. Hasibuan, ***op. cit***, hlm. 150.



Gambar 2.1
Proses Motivasi

Gambar di atas menjelaskan bahwa proses motivasi dalam suatu organisasi meliputi penentuan tujuan yang hendak dicapai, melakukan komunikasi yang efektif, mengetahui kepentingan masing-masing, mengintegrasikan tujuan, pemberian fasilitas oleh pihak atasan dan penciptaan *teamwork* yang terkoordinasi. Dalam prosesnya, suatu motivasi tidak boleh terlepas dari asas-asas yang melekat padanya, yaitu:[48]

a. Asas mengikutsertakan bawahan, artinya mengajak bawahan untuk ikut berpartisipasi dan memberikan kesempatan untuk mengajukan pendapat dan rekomendasi dalam proses pengambilan keputusan.

[48] ***Ibid.***, h. 150.

b. Asas pengakuan, artinya mamberikan penghargaan, pujian dan pengakuan yang tepat serta wajar kepada bawahan atas prestasi kerja yang dicapainya.

c. Asas komunikasi, artinya menginformasikan secara jelas tentang tujuan yang ingin dicapai, cara-cara mengerjakannya dan kendala-kendala yang dihadapi.

d. Asas pendelegasian wewenang, artinya memberikan kewenangan dan kepercayaan kepada bawahan.

e. Asas adil dan layak, artinya alat dan jenis motivasi yang diberikan harus berdasar atas keadilan dan kelayakan terhadap semua karyawan.

f. Asas perhatian dan timbal balik, artinya adanya kerjasama yang saling menguntungkan di antara atasan dan bawahan.

Motivasi dirumuskan sebagai perilaku yang ditujukan kepada sasaran.[49] Motivasi berkaitan dengan tingkat usaha yang dilakukan oleh seseorang dalam mengejar suatu tujuan.[50] Motivasi mempersoalkan bagaimana caranya mendorang gairah kerja karyawan agar mereka mau bekerja keras dengan memberikan semua kemampuan dan ketrampilannya untuk mewujudkan tujuan perusahaan.[51]

Hasibuan mengartikan motivasi sebagai pemberian daya penggerak yang menciptakan kegairahan kerja seseorang agar mereka mau bekerja sama

---

[49] Kae E. Chung dan Lean Megginson, ***Organizational Behaviour: Developing Managerial Skill*** (Harper & Row Publisher: New York, 1981), h. 136.

[50] Faustino Cardoso Gomes, ***op. cit***, h. 177-178.

[51] Malayu S.P. Hasibuan, ***op. cit***, h. 92.

bekerja efektif dan terintegrasi dengan segala daya upayanya untuk mencapai kepuasan.

Berdasarkan pengertian di atas maka dapat disimpulkan bahwa motivasi sebagai energi untuk membangkitkan dorongan dari dalam diri pegawai yang berpengaruh, membangkitkan, mengarahkan dan memelihara perilaku berkaitan dengan lingkungan kerja. Jadi, motivasi adalah dorongan dari pegawai untuk memenuhi kebutuhan yang stimulasinya berorientasi kepada tujuan individu dalam mencapai rasa puas, kemudian diimplementasikan pelayanan yang baik kepada masyarakat.[52]

Sejalan dengan teori dan pendapat para ahli yang dikemukakan di atas, dalam hal ini penulis hanya menggunakan beberapa teori motivasi yang dianggap relevan dengan penelitian, yaitu teori motivasi dari McCleland dan teori harapan yang dikemukakan oleh David Nadler dan Edward Lawler. Selanjutnya teori motivasi tersebut akan dijadikan sebagai dasar pijakan dalam penelitian ini.

Pendapat dan teori motivasi McCleland menyatakan bahwa pegawai memiliki tenaga potensial dalam dirinya ketika bekerja. Bagaimana energi tersebut dilepaskan dan digunakan tergantung pada kekuatan dorongan motivasi seseorang, situasi dan peluang yang tersedia. Energi akan dimanfaatkan oleh pegawai karena didorong oleh kekuatan motif dan kebutuhan dasar yang terlibat. Kebutuhan dasar yang terlibat dalam hal ini

[52] Ridwan, ***op. cit***, h. 92.

UNIVERSITAS ISLAM INDONESIA

meliputi harapan dan insentif mengingat kedua kebutuhan dasar tersebut melekat pada diri pegawai dalam bekerja.

a. Motif adalah suatu perangsang keinginan dan daya penggerak kemauan bekerja seseorang. Setiap motif mempunyai tujuan tertentu yang ingin dicapai. Suatu dorongan di dalam diri setiap orang atau motif yang menggerakkan tersebut menggambarkan tingkat untuk menempuh sesuatu. Dorongan untuk melakukan suatu perbuatan tertentu dapat diakibatkan oleh hasil proses pemikiran dari dalam diri pegawai maupun berasal dari luar dirinya.
b. Harapan merupakan motivasi yang dibangun atas pendekatan kognitif dengan kata lain diartikan sebagai suatu kepercayaan subjektif seseorang, biasanya berupa tindakan yang diikuti oleh rasa positif yang tinggi terhadap produk yang diinginkan dan tujuan yang dikehendaki.
c. Insentif merupakan tambahan penghasilan di luar upah/ gaji dasar bulanan atau mingguan. Oleh karena itu, nilainya sangat penting bagi para pekerja karena berpengaruh langsung pada peningkatan kesejahteraan atau perbaikan kondisi sosial ekonominya. Insentif yang efektif sebagai motivasi harus memenuhi beberapa persyaratan, yaitu insentif tersebut berharga bagi pekerja, diberikan dalam jumlah yang memadai, diberikan pada saat yang tepat, diberikan dalam berbagai jenis yang dibutuhkan secara adil, wajar dan *fair*.[53]

UNIVERSITAS ISLAM INDONESIA

[53] Nawawi Hadari, ***Manajemen SDM untuk bisnis yang Kompetitif,*** cet. Ke-4 (Yogyakarta: Gajah Mada University Press, 2001), h. 363.

Alasan-alasan yang mendorong manusia untuk melakukan sesuatu dikarenakan mempunyai kebutuhan yang harus dipenuhi. Hasibuan merujuk pada teori McCleland membagi kebutuhan manusia menjadi tiga macam, yaitu:

a. Kebutuhan akan prestasi (*need for achievement*) merupakan daya penggerak yang memotivasi semangat bekerja seseorang. Karena itu, kebutuhan akan prestasi akan mendorong seseorang untuk mengembangkan kreativitas dan menggerakkan kemampuan serta energi yang dimilikinya demi mencapai prestasi kerja yang maksimal. Terdapat sejumlah karakterisitik orang yang berprestasi tinggi yaitu:[54]

   1) Berani mengambil resiko moderat.
   2) Menghendaki umpan balik segera (*immediate feedback*).
   3) Keberhasilan diperhitungkan secara teliti.
   4) Mengintegral dengan tugas.

   Seseorang menyadari bahwa dengan prestasi kerja yang tinggi akan memperoleh pendapatan yang besar sehingga kebutuhannya akan terpenuhi.

b. Kebutuhan akan afiliasi (*need for affiliation*) menjadi daya penggerak yang akan memotivasi semangat kerja seseorang. Oleh karena itu, kebutuhan akan afiliasi ini yang merangsang gairah kerja karena setiap orang menginginkan hal-hal sebagai berikut:

UNIVERSITAS ISLAM INDONESIA

---

[54] Sudarwan Danim, ***Motivasi Kepemimpinan dan Efektivitas Kelompok***, cet ke-1 (Jakarta: Rineka Cipta, 2004), h. 33-34.

1) Kebutuhan akan perasaan diterima oleh orang lain di lingkungan ia tinggal dan bekerja (*sense of belonging*).
2) Kebutuhan akan perasaan dihormati, karena setiap manusia merasa dirinya penting (*sense of importance*).
3) Kebutuhan akan perasaan maju dan tidak gagal (*sense of achievement*).
4) Kebutuhan akan perasaan ikut serta (*sense of participation*).

Seseorang karena kebutuhan afiliasi akan memotivasi dan mengembangkan dirinya serta memanfaatkan semua energinya untuk menyelesaikan tugas-tugasnya. Jadi, seseorang termotivasi oleh kebutuhan akan afiliasi ini.

c. Kebutuhan akan kekuatan (*need for power*) merupakan daya penggerak yang memotivasi semangat kerja. Kebutuhan kekuatan akan merangsang dan memotivasi gairah kerja serta menggerakkan semua kemampuannya demi mencapai kekuasaan dan kedudukan yang terbaik. Ego manusia ingin lebih berkuasa dari manusia lainnya sehingga menimbulkan persaingan.[55]

Teori harapan beranggapan bahwa orang akan memilih cara bertingkah laku di antara berbagai macam alternatif tindakan berdasarkan harapan mereka akan diperoleh dari setiap tindakannya.[56] David Nedler dan Edward Lawyer menjelaskan ada empat macam asumsi menyangkut tingkah laku dalam

[55] Malayu S.P. Hasibuan, ***op cit.***, h. 161-162.

[56] Amrullah dan Haria Budiyono, ***Pengantar Manajemen***, cet . ke-2, (Yogyakarta: Graha Ilmu, 2004), h. 230.

organisasi yang menjadi dasar pendekatan teori harapan. Empat macam asumsi itu adalah sebagai berikut:

a. Setiap individu memiliki tingkat kebutuhan, keinginan dan tujuan yang berbeda-beda.
b. Tingkah laku seseorang ditentukan oleh perpaduan antara faktor-faktor dalam individu dan faktor-faktor dalam lingkungan.
c. Individu memilih di antara alternatif tingkah laku berdasarkan harapan mereka bahwa suatu tingkah laku akan membawa hasil yang diinginkan.
d. Individu secara sadar membuat keputusan mengenai tingkah laku mereka dalam organisasi.

Prinsip utama dari teori harapan dapat dijelaskan bahwa P = f (MXA) dimana *performance* (P) atau prestasi (nilai yang diharapkan terwujud) merupakan fungsi (F) perkalian antara motivasi (M), yakni kekuatan, dan *ability* (A). Kedua teori ini mengemukakan bahwa seseorang mempunyai kebutuhan yang berhubungan dengan tempat dan suasana di lingkungan kerja sehingga dapat diukur dengan indikator-indikator sebagai berikut:

a. Pengakuan atas prestasi.
b. Kesempatan untuk maju.
c. Pengakuan sebagai individu.
d. Keamanan bekerja.
e. Tempat kerja yang baik.

UNIVERSITAS ISLAM INDONESIA

f. Penerimaan oleh kelompok.

g. Perlakuan yang wajar.

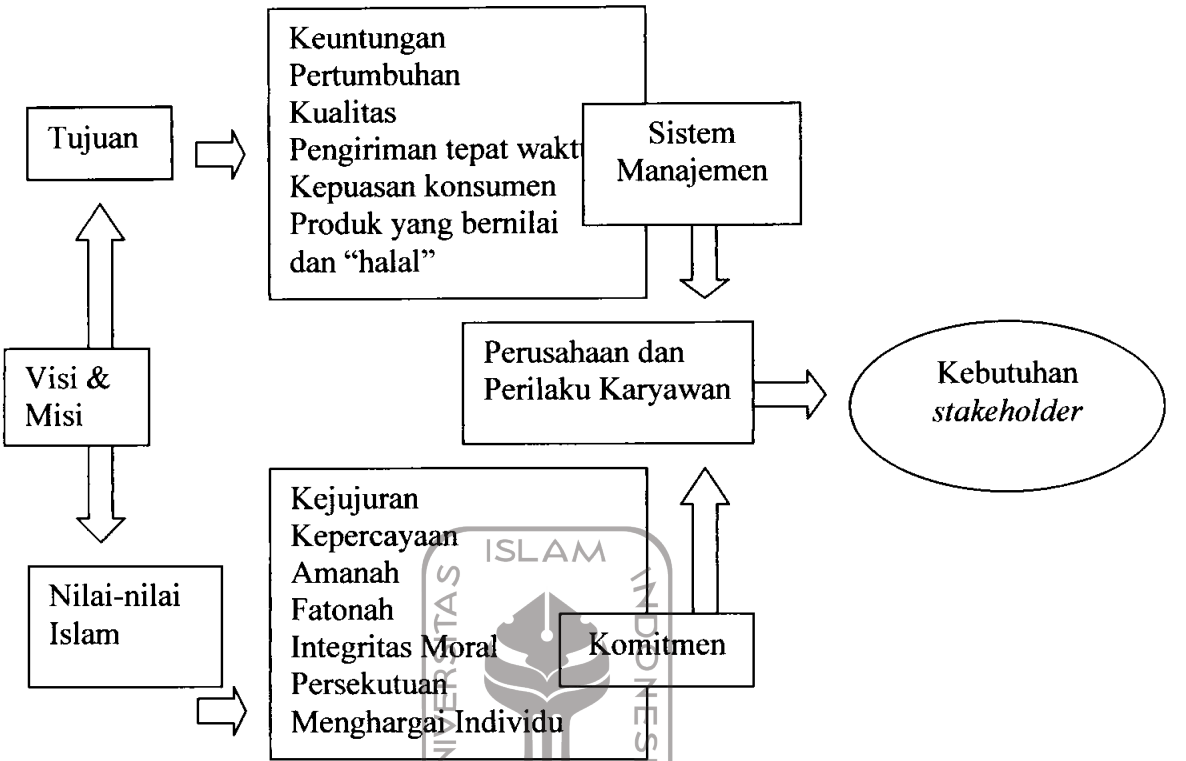
h. Upah yang adil dan layak.

Dengan memahami ketiga jenis kebutuhan dan indikator-indikator yang dapat mendorong motivasi manajer dan karyawan, pimpinan organisasi dapat mencari cara-cara yang tepat untuk memenuhi kebutuhan semua pihak dengan mengembangkan iklim yang sesuai dengan tuntutan-tuntutan yang ada.

Al-Qur'ân memperkenalkan nilai-nilai dimana organisasi harus dikelola berdasarkan prinsip-prinsip bisnis seperti kejujuran, persekutuan atau kerjasama dan integritas moral. Prinsip-prinsip ini menciptakan komitmen kuat dari para karyawan untuk bekerja lebih giat dan lebih cerdas dalam memenuhi kebutuhan para *stakeholder*.[57] Untuk lebih jelasnya, lihat gambar berikut:

UNIVERSITAS ISLAM INDONESIA

[57] Syafaruddin Alwi, ***Gaining a Competitive Advantage by Integrating Islamic Values within Company Behavior***, Jurnal of Islamic Studies "Al-Jâmi'ah", Vol. 41, (Yogyakarta: State Institute of Islamic Studies (IAIN) Sunan Kalijaga), 2003, h. 36.



Gambar 2.2
Menggabungkan Nilai-nilai dalam Kerangka Strategis

Gambar di atas menjelaskan bahwa perusahaan harus mampu mendeskripsikan diri secara internal karena kualitas dan nilai-nilainya penting bagi keberhasilan atau kegagalan perusahaan. Menurut Firman, CEO dari Xerox, beberapa perusahaan gagal menjalankan bisnisnya dengan baik karena tidak mampu menerjemahkan visi dan nilai-nilainya ke dalam proses bisnis mereka.[58]

3. **Kualitas Pelayanan**

a. Definisi Kualitas Pelayanan

[58] ***Ibid.***

kualitas mengandung banyak arti dan makna. Beberapa pengertian kualitas yang disampaikan oleh Tjiptono adalah sebagai berikut:[59]

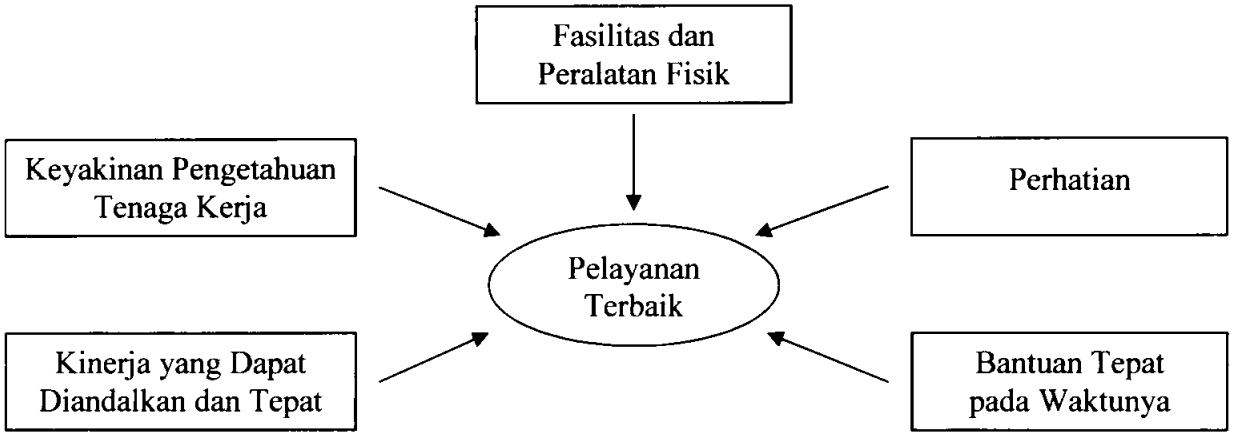
1) Kesesuaian dengan persyaratan atau tuntutan.
2) Kecocokan untuk pemakaian.
3) Perbaikan atau penyempurnaan berkelanjutan.
4) Bebas dari kekuasaan dan cacat.
5) Pemenuhan kebutuhan pelanggan semenjak awal dan setiap saat.
6) Melakukan segala sesuatu secara benar semenjak awal.
7) Sesuatu yang bisa membahagiakan pelanggan.

Pengertian konkret mengenai pelayanan yang baik sulit untuk didefinisikan, tetapi seseorang dapat mengetahuinya secara langsung dalam praktek. Pada banyak organisasi, kualitas pelayanan dipengaruhi secara signifikan oleh tenaga kerja-tenaga kerja secara perseorangan yang berinteraksi dengan nasabah. Meningkatkan kualitas tenaga kerja organisasi dapat menggunakan pendekatan yang fokus pada peningkatan produktivitas, kualitas jasa, proses pelaksanaan tugas serta hubungan antara organisasi dan individu tenaga kerja. Ukuran pelayanan dilukiskan pada gambar berikut:[60]

UNIVERSITAS ISLAM INDONESIA

[59] Sedarmayanti, ***Sumber Daya Manusia dan Produktivitas Kerja*** (Bandung: Ilham Jaya, 2000), h. 202.

[60] Robert L. Malthus dan John H. Jackson, ***op. cit***, h. 86.



Gambar 2.3
Dimensi Pelayanan Nasabah

Pelayanan merupakan suatu pendekatan organisasi secara total yang menjadi dasar kualitas jasa yang diterima oleh pelanggan/ nasabah dan berperan sebagai kekuatan penggerak utama dalam pengoperasian bisnis. Definisi pelayanan secara lengkap diberikan oleh Gronroos dalam bukunya yang berjudul *Service Management and Marketing* sebagaimana dikutip oleh Ratminto dan atik S. Winarsih, menyatakan bahwa:

> Pelayanan adalah suatu aktifitas atas serangkaian aktivitas yang bersifat tidak kasab mata (tidak dapat diraba) yang terjadi sebagai akibat adanya interaksi antara konsumen dengan karyawan atau hal-hal lain yang disediakan oleh perusahaan pemberi pelayanan yang dimaksudkan untuk memecahkan permasalahan konsumen/ pelanggan.[61]

Untuk dapat memberikan pelayanan yang memuaskan bagi pengguna jasa, penyelenggaraan pelayanan harus memenuhi asas-asas

[61] Ratminto dan Atik S. Winarsih, ***Manajemen Pelayanan: Pengembangan Model Konseptual, Penerapan Citizen's Charter dan Standar Pelayanan Minimal***, cet ke-1 (Yogyakarta: Pustaka Pelajar, 2005), h. 2.

pelayanan sesuai dengan Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2004, yaitu:[62]

1) Transparansi

Bersifat terbuka, mudah dan dapat diakses oleh semua pihak yang membutuhkan dan disediakan secara memadai serta mudah dimengerti.

2) Akuntabilitas

Dapat dipertanggung jawabkan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.

3) Kondisional

Sesuai dengan kondisi dan kemampuan pemberi dan penerima pelayanan dengan tetap berpegang pada prinsip efisiensi dan efektifitas.

4) Partisipatif

Mendorong peran serta masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik dengan memperhatikan aspirasi, kebutuhan dan harapan masyarakat.

5) Kesamaan Hak

Tidak deskriminatif dalam arti tidak memberdakan suku, ras, agama, golongan dan status ekonomi.

6) Keseimbangan Hak dan Kewajiban

Pemberi dan penerima pelayanan publik harus memenuhi hak dan kewajiban masing-masing pihak.

UNIVERSITAS ISLAM INDONESIA

[62] ***Ibid.***, h. 19-20.

Di dalam keputusan MENPAN Nomor 63 Tahun 2003 disebutkan bahwa penyelenggaraan pelayanan harus memenuhi beberapa prinsip sebagai berikut:[63]

a) Kesederhanaan

Kesederhanaan pelayanan berarti bahwa tata cara atau prosedur pelayanan umum dapat diterapkan secara lancar, cepat, tidak terbelit-belit sehingga mudah dipahami dan dilaksanakan.

b) Kejelasan dan kepastian

Kejelasan dan kepastian dalam arti adanya kejelasan dan kepastian mengenai:

1) Prosedur atau tata kerja pelayanan umum.
2) Persyaratan pelayanan umum, baik teknisi maupun administratif.
3) Unit kerja dan pejabat yang berwenang dan bertanggung jawab dalam memberikan pelayanan umum.
4) Rincian, biaya atau tarif pelayanan umum dan tata cara pembayarannya.
5) Jadwal waktu penyelesaian pelayanan umum.
6) Hak dan kewajiban baik bagi pemberi maupun penerima permohonan atau kelengkapan sebagai alat untuk memastikan pemrosesan pelayanan umum.
7) Pejabat yang menerima keluhan masyarakat.

c) Keamanan

UNIVERSITAS ISLAM INDONESIA

[63] ***Ibid.***, h. 21-23.

Keamanan dalam arti proses serta hasil pelayanan umum dapat memberikan keamanan dan kenyamanan serta dapat memberikan kepastian hukum.

d) Akurasi

Produk pelayanan publik diterima dengan benar, tepat dan sah.

e) Tanggung jawab

Pimpinan penyelenggara pelayanan publik atau pejabat yang ditunjuk bertanggung jawab atas penyelenggaraan pelayanan dan penyelesaian keluhan/ persoalan dalam pelaksanaan pelayanan publik.

f) Kelengkapan sarana dan prasarana

Tersedianya sarana dan prasarana kerja, peralatan kerja dan pendukung lainnya yang memadai termasuk penyediaan sarana teknologi telekomunikasi dan informatika (telematika).

UNIVERSITAS ISLAM INDONESIA

g) Kemudahan Akses

Tempat dan lokasi serta sarana pelayanan yang memadai, mudah dijangkau oleh masyarakat dan dapat memanfaatkan teknologi telekomunikasi dan informatika.

h) Kedisiplinan, Kesopanan dan Keramahan

Pemberi pelayanan harus bersikap disiplin, sopan dan santun, ramah serta memberikan pelayanan dengan ikhlas.

i) Kenyamanan

Lingkungan pelayanan harus tertib, teratur, disediakan ruang tunggu yang nyaman, bersih, rapi, lingkungan yang indah dan sehat serta

dilengkapi dengan fasilitas pendukung pelayanan seperti parker, toilet, tempat ibadah dan lain-lain.

Setiap penyelenggaraan pelayanan harus memiliki standar pelayanan dan dipublikasikan sebagai jaminan adanya kepastian bagi penerima pelayanan. Standar pelayanan merupakan ukuran yang dibakukan dalam penyelenggaraan pelayanan publik yang wajib ditaati oleh pemberi dan atau penerima pelayanan. Menurut keputusan MENPAN Nomor 63 Tahun 2004, standar pelayanan sekurang-kurangnya meliputi:[64]

1) Prosedur Pelayanan

   Prosedur pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan termasuk pengaduan.

2) Waktu Penyelesaian

   Waktu penyelesaian yang ditetapkan sejak saat pengajuan permohonan sampai dengan penyelesaian pelayanan termasuk pengaduan.

3) Biaya Pelayanan

   Biaya/ tarif pelayanan termasuk rinciannya yang ditetapkan dalam proses pemberi pelayanan.

4) Produk pelayanan

   Hasil pelayanan yang akan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan.

5) Sarana dan Prasarana

UNIVERSITAS ISLAM INDONESIA

[64] ***Ibid.***, h. 23-24.

Penyediaan sarana dan prasarana pelayanan pelayanan harus yang memadai oleh penyelenggara pelayanan.

6) Kompetensi petugas pemberi pelayanan

Kompetensi petugas pemberi pelayanan harus ditetapkan dengan tepat berdasarkan pengetahuan, keahlian, ketrampilan, sikap dan prilaku yang dibutuhkan.

Sehubungan dengan hal tersebut di atas, maka pelayanan yang diharapkan harus memenuhi syarat-syarat antara lain terdiri:

1) Mudah dalam pengurusan bagi yang berkepentingan dan tidak berbelit-belit prosedurnya.
2) Mendapatkan pelayanan yang wajar dan sopan
3) Mendapatkan pelayanan yang adil tanpa pembedaan
4) Mendapatkan perlakuan yang jujur, terus terang dan jelas
5) Mendapatkan pelayanan yang cepat, tepat dan berkualitas.

Jadi, dapat disimpulkan bahwa pelayanan umum akan dapat terlaksana dengan baik dan memuaskan apabila dapat didukung oleh beberapa faktor, antara lain kesadaran pimpinan dan pelaksanaan tugas pegawai yang mantap adanya aturan yang memadai, organisasi dengan mekanisme sistem yang dinamis, pendapatan pegawai yang cukup untuk memenuhi kebutuhan hidup minimum, kemampuan, ketrampilan yang sesuai dengan tugas atau pekerjaan yang dipertanggungjawabkan dan tersedianya sarana pelayanan sesuai dengan jenis dan bentuk tugas atau pekerjaan pelayanan.

UNIVERSITAS ISLAM INDONESIA

Beberapa kriteria yang menjadi ciri pelayanan atau jasa sekaligus membedakannya dari barang yaitu:[65]

1) Pelayanan merupakan *output* tak berbentuk (*intangible output*).
2) Pelayanan merupakan *output* variabel, tidak standar.
3) Pelayanan tidak dapat disimpan dalam inventori, tetapi dapat diasumsikan dalam produksi.
4) Terdapat hubungan langsung yang erat dengan pelanggan melalui proses pelayanan.
5) Pelanggan berpatisipasi dalam proses memberikan pelayanan.
6) Ketrampilan personal "diserahkan" atau diberikan secara langsung kepada pelanggan.
7) Pelayanan tidak dapat diproduksi secara masal.
8) Membutuhkan pertimbangan pribadi yang tinggi dari indidu yang memberikan pelayanan.
9) Perusahaan jasa pada umumnya bersifat padat karya.
10) Fasilitas pelayanan berada dekat lokasi pelanggan.
11) Pengukuran efektivitas pelayanan bersifat subyektif.
12) Pengendalian kualitas terutama dibatasi pengendalian proses.
13) *Option* penetapan harga lebih rumit.

Dari uraian di atas dapat diketahui bahwa kualitas pelayanan pada dasarnya dapat mengacu pada pengertian pokok yaitu:[66]

---

[65] Vincent Gaspersz, ***Manajemen Kualitas, Penerapan Konsep-konsep Kualitas dalam Manajemen Bisnis Total*** (Jakarta: Gramedia Pustaka Umum, 1997), h. 241.

[66] ***Ibid.***, h. 5.

UNIVERSITAS ISLAM INDONESIA

1) Kualitas terdiri dari sejumlah keistimewaan produk, baik keistimewaan langsung maupun keistimewaan atraktif yang memenuhi keinginan pelanggan, dengan demikian memberikan kepuasan atas penggunaan produk ini.
2) Kualitas terdiri dari segala sesuatu yang bebas dari kekurangan atau kerusakan.

Sehubungan dengan hal tersebut di atas maka pelayanan yang secara umum diharapkan antara lain terdiri dari:

a. Mudah dalam pengurusan bagi yang berkepentingan.
b. Mendapatkan pelayanan yang wajar.
c. Memperoleh perlakuan yang adil
d. Memperoleh perlakuan yang jujur dan terbuka.

Apabila beberapa kriteria di atas mampu diwujudkan oleh karyawan, maka pelayanan yang diberikan kepada nasabah dapat dikatakan sebagai pelayanan yang berkualitas karena kualitas mengacu kepada segala sesuatu yang menentukan kepuasan nasabah, maka suatu produk yang dihasilkan baru dapat dikatakan berkualitas apabila sesuai dengan keinginan dan harapan pelanggan sehingga dapat dimanfaatkan dengan baik serta diproduksi (dihasilkan) dengan cara yang baik dan benar pula. Selanjutnya, berkaitan dengan kualitas pelayanan nasabah, H. Toto Tasmara dalam bukunya yang berjudul "Etos Kerja Muslim" memperkenalkan beberapa prinsip pelayanan yang berkualitas dengan

UNIVERSITAS ISLAM INDONESIA

memadukan kkemanusiaan dan transcendental, prinsip tersebut meliputi *self awarness and self esteem, emphaty and enthusiasm, reform and recover, victory and imperovement, care, coopetative and communication, evolution and empowerment*.

Dalam rangka menyiapkan suatu pelayanan yang berkualitas sesuai dengan harapan perlu didasarkan pada sistem kualitas yang memiliki ciri atau karakteristik tertentu. Seorang nasabah akan selalu bertitik tolak pada pelayanan yang diberikan harus dapat memenuhi harapan pelanggan atau nasabah dengan memperhatikan dan mengimplementasikan beberapa prinsip di atas.

b. Konsep Pelayanan Dalam Islam

Melayani atau menolong seseorang merupakan bentuk kesadaran dan kepedulian terhadap nilai kemanusiaan. Memberi pelayanan dan pertolongan merupakan investasi yang kelak akan dipetik keuntungannya, tidak hanya di akhirat, tetapi di duniapun sudah dapat dirasakan.[67] Beberapa prinsip pelayanan yang merefleksikan citra diri muslim adalah sebagai berikut:[68]

1) Melayani itu ibadah dan karenanya harus ada rasa cinta dan semangat yang membara di dalam hati setiap pihak yang melakukan pelayanan.
2) Menerapkan asas memberi dahulu, menerima kemudian (*return on service excellent*).

---

[67] Toto Tasmara, ***op. cit***, h. 96.

[68] ***Ibid.***, h. 97.

3) Mengerti orang lain terlebih dahulu sebelum ingin dimengerti.
4) Memiliki keyakinan bahwa dengan membahagiakan orang lain terlebih dahulu maka kebahagiaan yang lebih besar akan diperoleh kemudian.
5) Menghargai orang lain sebagaimana dirinya ingin dihargai.
6) Tumbuhnya empati yang mendalam dan kembangkan sinergi dalam melayani.

Prinsip pelayanan di atas didasarkan pada firman Allah swt dan sabda Rasulullah berikut:

وَٱبْتَغِ فِيمَآ ءَاتَىٰكَ ٱللَّهُ ٱلدَّارَ ٱلْأَخِرَةَ ۖ وَلَا تَنسَ نَصِيبَكَ مِنَ ٱلدُّنْيَا ۖ وَأَحْسِن كَمَآ أَحْسَنَ ٱللَّهُ إِلَيْكَ ۖ ...[69]

Service atau pelayanan diterjemahkan bukan hanya sekedar sebuah kata, melainkan memiliki makna yang berdimensi luas sebagaimana uraian sebagai berikut:[70]

1) *Self awarness and self esteem*, menanamkan kesadaran diri bahwa melayani merupakan bagian dari misi seorang muslim dan karenanya harus menjaga *self esteem* (martabat) diri sendiri dan orang lain. Dalam melayani harus terdapat kesadaran diri yang kuat bahwa dirinya ada karena melayani dan memiliki harga karena mampu memberikan makna melalui pelayanan tersebut.

[69] Al-Qasas (28): 77.

[70] Toto Tasmara, ***op. cit***, h. 98-102.

2) *Emphaty and enthusiasm,* Sikap untuk memberikan pelayanan terbaik hanya tumbuh bila memahami bahwa keberadaan manusia hanya mungkin terjadi karena kehadiran orang lain.
3) *Reform and recorver,* berusaha untuk lebih baik dan selalu memperbaiki dengan cepat setiap ada keluhan atau sesuatu yang bias merusak pelayanan.
4) *Victory and vision,* melayani dalam arti ingin merebut hati dan membawa misi untuk membangun kebahagiaan dan kemenangan bersama. Dalam memberikan pelayanan semua pihak yang terkait harus memiliki pandangan ke depan untuk melakukan perbaikan dan peningkatan mutu.
5) *Impressive and improvement,* pelayanan harus diberikan secara mengesankan dan bervariasi sehingga pelanggan/ nasabah tidak bosan dengan model pelayanan yang diterapkan.
6) *Care, cooperative and communication,* dalam memberikan pelayanan segenap perhatian harus difokuskan kepada pelanggan atau nasabah dan nilai-nilai yang mengacu pada pola kerjasama harus dikembangkan melalui komunikasi yang efektif, sinergi dan terbuka.
7) *Evaluation and empowerment.* Dalam memberikan pelayanan semua pihak yang terlibat harus mengevaluasi sikapnya masing-masing dan mengupayakan pemberdayaan aset yang ada sebelum dilakukan sistem penilaian.

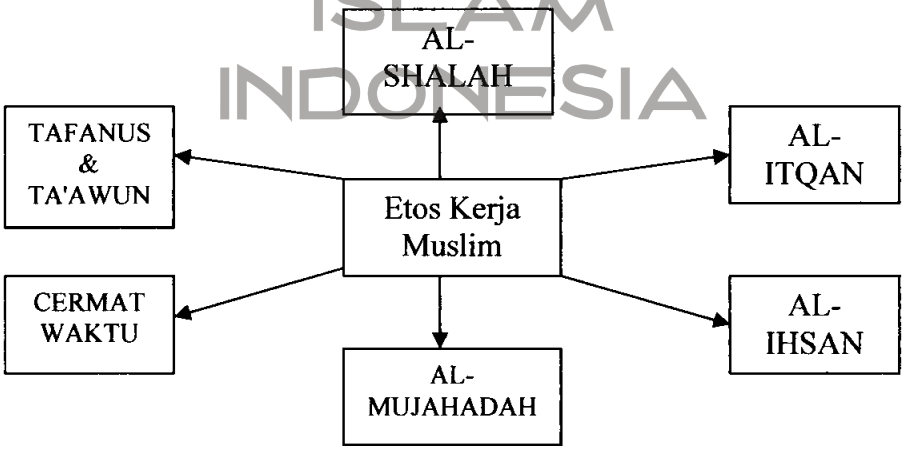
UNIVERSITAS ISLAM INDONESIA

Setiap pribadi muslim, seharusnya bersikap profesional dan berakhlak mulia sehingga dalam bertindak mampu memberikan pelayanan yang berkualitas sebagaimana firman Allah dalam surat Al-'Imran berikut ini:

فَبِمَا رَحْمَةٍ مِّنَ ٱللَّهِ لِنتَ لَهُمْ ۖ وَلَوْ كُنتَ فَظًّا غَلِيظَ ٱلْقَلْبِ
لَٱنفَضُّوا۟ مِنْ حَوْلِكَ ۖ فَٱعْفُ عَنْهُمْ وَٱسْتَغْفِرْ لَهُمْ وَشَاوِرْهُمْ فِى
ٱلْأَمْرِ ۖ فَإِذَا عَزَمْتَ فَتَوَكَّلْ عَلَى ٱللَّهِ ۚ إِنَّ ٱللَّهَ يُحِبُّ ٱلْمُتَوَكِّلِينَ

١٥٩ ٧١

Dari ayat di atas dapat ditarik kesimpulan bahwa seorang muslim harus mampu menciptakan suasana yang aman dan tenteram sehingga orang yang ada di sekitarnya merasakan kedamaian. Adapun cirri etos kerja muslim dapat digambarkan sebagai berikut[72]:



Gambar 2.4

[71] Ali-'Imron (3): 159.

[72] Hafidhuddin, didin, Henri Tanjung, ***Manajemen Syariah dalam Praktik***, (Jakarta: Gema Insani, 2003), h. 40-42.

Etos Kerja Muslim

Gambar di atas menjelaskan beberapa ciri etos kerja muslim, yang antara lain:

1. *Al-Shalah* atau baik dan manfaat.
2. *Al-Itqan* atau kemantapan dan *perfectness*.
3. *Al-Ihsan* atau melakukan yang terbaik dan lebih baik lagi. Kualitas ihsan mempunyai dua makna dan dua pesan.
    a. Melakukan yang terbaik dari yang dapat dilakukan. Dengan makna ini pengertiannya sama dengan *itqan*. Pesan yang dikandungnya antara lain setiap muslim memiliki komitmen terhadap dirinya untuk berbuat yang terbaik dalam segala hal yang dikerjakan, apalagi untuk kepentingan umat.
    b. Mempunyai makna lebih baik dari prestasi atau kualitas pekaerjaan sebelumnya. Makna ini memberikan pesan peningkatan yang terus menerus, seiring dengan bertambahnya pengetahuan, pengalaman, waktu, dan sumber daya lainnya. Hal ini juga termasuk peningkatan kualitas dan kuantitas dakwah.
4. *Al-Mujahadah* atau kerja keras dan optimal.
5. *Tanafus* dan *ta'awun* atau berkompetisi dan tolong menolong.
6. Mencermati nilai waktu.

UNIVERSITAS ISLAM INDONESIA

4. Hipotesis Penelitian

Berdasarkan kerangka teori di atas, maka dapat diajukan hipotesis: Terdapat pengaruh yang signifikan antara kemampuan dan motivasi kerja karyawan terhadap kualitas pelayanan nasabah di BMT Al Ihklas Yogyakarta.

UNIVERSITAS
ISLAM
INDONESIA

BAB III

METODE PENELITIAN

Pencarian kebenaran ilmiah harus dilakukan dan ditemukan dengan menggunakan metode ilmiah. Penerapan metode ilmiah dimaksudkan untuk menemui teori dan ilmu. Saifuddin Azwar, menyatakan bahwa penelitian (*research*) merupakan rangkaian kegiatan ilmiah dalam rangka pemecahan suatu persoalan. Hasil penelitian tidak perrnah dimaksudkan sebagai suatu pemecahan (solusi) langsung bagi permasalahan yang dihadapi, karena penelitian merupakan bagian dari usaha pemecahan masalah yang lebih benar. Fungsi penelitian adalah mencarikan penjelasan dan jawaban terhadap permasalahan serta memberikan alternatif bagi kemungkinan yang dapat digunakan untuk pemecahan masalah.[73] Oleh karena itu, bab ini akan menguraikan hal-hal yang terkait dengan metode yang digunakan untuk menjalankan aktivitas penelitian ini dengan sub bab: Jenis Penelitian, Sifat Penelitian, Populasi, Sampel, Teknik Pengambilan Sampel, Teknik Pengumpulan Data, Definisi Operasional Variabel, Paradigma Penelitian, Instrumen (Alat Pengumpul Data) Penelitian, Teknik Analisis Data.

UNIVERSITAS ISLAM INDONESIA

A. Jenis Penelitian

Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian lapangan (*field research*) yaitu penelitian yang dilakukan secara intensif, terperinci dan mendalam terhadap suatu obyek tertentu dengan mempelajarinya

---

[73] Saifuddin Azwar. ***Metode Penelitian***. cet.II. (Yogyakarta: Pustaka Pelajar, 1999), h.1.

sebagai suatu kasus. [74] Tujuannya adalah menggambarkan dan menguraikan serta menganalisa variabel-variabel independen yang meliputi kemampuan dan motivasi kerja karyawan dalam memberikan pengaruh terhadap variabel dependen yakni kualitas pelayanan nasabah. Dalam hal ini yang dimaksud adalah BMT Al Ihklas Yogyakarta.

B. Waktu Penelitian

Penelitian ini dilakukan di BMT Al Ihklas Yogyakarta, yang meliputi: satu kantor pusat berada di Bantul dan satu kantor cabang masih di tempat yang sama yaitu Bantul, kemudian dua cabang yang lain yang penulis teliti adalah cabang di Sagan Yogyakarta, dan cabang di Sleman. Penelitian ini berlangsung selama dua bulan, yaitu bulan April 2007 sampai dengan Mei 2007.

UNIVERSITAS ISLAM INDONESIA

C. Populasi, Teknik Pengambilan Sampel

1. Populasi

Populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri dari objek atau subyek yang menjadi kuantitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya.[75] Populasi pada penelitian ini adalah seluruh karyawan dan nasabah BMT Al Ihklas Yogyakarta sedangkan sampel penelitiannya adalah karyawan

---

[74] Handari Nawawi, ***Metode Penelitian Bidang Sosial***, Cet. 1 (Yogyakarta: Gadjah Mada University Press, 19950, h. 72.

[75] Sugiyono, ***Metode Penelitian Bisnis***, cet. ke-5 (Bandung: CV. Alfabeta, 2002), h. 135.

yang layak (memenuhi kriteria yang ditetapkan peneliti) mengisi data atau angket yang penyusun berikan.

2. Teknik Pengambilan Sampel

Sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi, jadi sampel adalah bagian atau wakil dari populasi yang diteliti. Dalam pengambilan suatu sampel penelitian, Suharsimi memberikan pedoman sebagai berikut:[76]

> Apabila subyeknya kurang dari 100, lebih baik diambil semua sehingga penelitiannya penelitian populasi, selanjutnya jika jumlah subyeknya besar dapat diambil antara 10%-15% atau 20%-25% atau lebih.

Oleh karena jumlah karyawan di BMT Al Ihklas kurang dari seratus orang, dan mengacu pada pernyataan di atas, maka sampel untuk karyawan dalam penelitian ini adalah diambil dengan metode sampling jenuh yaitu suatu teknik pengambilan sampel yang digunakan bila semua anggota populasi digunakan sebagai sampel.[77]

UNIVERSITAS ISLAM INDONESIA

D. Teknik Pengumpulan Data

Data yang baik dalam suatu penelitian adalah data yang bisa dipercaya kebenarannya, tepat waktu dan memberikan kontribusi keilmuan secara menyeluruh. Untuk memperoleh data yang relevan, data harus dikelompokkan berdasarkan sumbernya. Data-data pada penelitian ini terdiri dari:

1. Data Primer

---

[76] Suharsimi Arikunto, ***Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek***, (Jakarta: Rineka Cipta, 1998), h. 120.

[77] Sugiyono, ***op.cit,*** h. 138.

Data primer yang diambil adalah seluruh data yang diperoleh langsung dari BMT Al Ikhlas. Data primer yang diambil adalah data yang berkaitan dengan:

a) Karakteristik responden

b) Variabel-variabel penelitian

Adapun dalam memperoleh data primer peneliti menggunakan teknik:

a) Observasi

Metode observasi disebut juga pengamatan, yaitu cara pengumpulan data dengan melakukan pengamatan, dan pencatatan secara cermat dan sistematik,[78] secara langsung oleh penulis ataupun tidak langsung.[79]

b) Wawancara (*in dept interview*)[80]

Penggunaan teknik ini dilakukan dengan cara terstruktur. Yaitu dengan menekankan pada dialog secara terperinci agar tidak lari dari permasalahan. Dialog ini diarahkan kepada pimpinan atau responden yang diberikan wewenang untuk menjawab terhadap hal-hal yang menjadi titik permasalahan juga terhadap informasi yang kurang jelas yang telah di dapatkan.

UNIVERSITAS ISLAM INDONESIA

---

[78] Soeratno dan Lincolin Arsyad, ***Metodologi Penelitian untuk Ekonomi dan Bisnis*** (Yogyakarta: UPP AMP YKPN, 1993), h. 89.

[79] Husein Umar, ***Riset Pemasaran dan Perilaku Konsumen*** (Jakarta: Gramedia, 2000), h. 169.

[80] Yaitu suatu bentuk komunikasi langsung antara peneliti dengan subyek atau sample. Lihat, Winarno Surahmat, ***Pengantar Penelitian Ilmiah*** (Bandung: Tarsito, 1980), h. 174.

c) Kuesioner atau sering disebut sebagai angket atau (*self administrated questioner*)

Yaitu suatu pemberian seperangkat pertanyaan atau pernyataan tertulis kepada responden untuk dijawabnya.

Metode observasi disebut juga pengamatan, yaitu cara pengumpulan data dengan melakukan pengamatan, dan pencatatan secara cermat dan sistematik, secara langsung oleh penulis ataupun tidak langsung.[81]

2. Data Sekunder

Data sekunder yaitu data pendukung yang dikumpulkan melalui literatur-literatur yang berhubungan dengan penulisan tesis maupun lembaga keuangan syariah. Data sekunder yang diperlukan meliputi data tentang lembaga keuangan syariah BMT Al Ihklas Yogyakarta mencakup sejarah organisasi, struktur organisasi, perkembangan organisasi dan sebagainya.

UNIVERSITAS ISLAM INDONESIA

Sedangkan teknik yang digunakan untuk memperoleh data sekunder dalam penelitian ini adalah studi dokumentasi dan studi pustaka, yaitu dengan mengumpulkan data sekunder dalam bentuk buku-buku, dokumen-dokumen, catatan-catatan penting dan laporan peristiwa, brosur atau data tertulis lain mengenai hal-hal yang berhubungan dengan masalah yang diteliti.

Penggunaan dokumentasi diperlukan bagi penulis untuk menunjang validitas dan efektivitas dalam pengambilan data.

---

[81] Soeratno dan Lincolin Arsyad, ***op.cit***, h. 89.

E. Definisi Operasional Variabel

Penelitian ini dimaksudkan untuk mengetahui pengaruh antara variabel independen dan dependen. Dalam penelitian ini terdapat tiga variabel:

1. 2 (dua) Variabel Independen

   Variabel independen adalah variabel yang mempengaruhi atau yang menjadi sebab perubahannya atau timbulnya variabel dependen (terikat), sering juga disebut dengan variabel bebas. Dalam penelitian ini variabel independen terdiri dari kemampuan dan motivasi kerja karyawan.

   Kemampuan kerja karyawan sebagai variabel independen dapat diukur dari:

   a) Tingkat pengetahuan Karyawan.
   b) Tingkat ketrampilan karyawan.

   Adapun motivasi kerja karyawan sebagai variabel independen diukur dari:

   a) Motiv karyawan dalam bekerja
   b) Harapan karyawan ketika bekerja.
   c) Intensif yang diinginkan karyawan.

2. 1 (satu) Variabel Dependen

   Variabel dependen adalah variabel terikat atau variabel yang dipengaruhi atau yang menjadi akibat karena adanya variabel independen atau variabel bebas. Kualitas pelayanan sebagai variabel dependen dalam penelitian ini diukur dari:

   a) *Self awarness and self esteem* (kesadaran diri untuk melayani).

UNIVERSITAS ISLAM INDONESIA

b) *Emphaty and enthusiasm* (melayani empati dan penuh gairah).

c) *Reform and recover* (berusaha lebih baik dan lebih baik lagi).

d) *Victory and vision* (membawa misi dan membangun kebahagiaan dan kemenangan bersama).

e) *Impressive and improvement* (memberikan pelayanan yang mengesankan dan berusaha memperbaiki mutu kerja).

f) *Care, cooperative and communication* (memiliki rasa kepedulian, kerjasama dan berkomunikasi dengan baik).

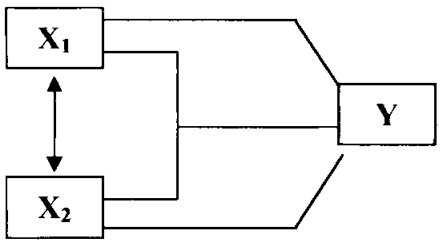
g) *Evaluation and empowerment* (melakukan evaluasi dan memperdayakan seluruh asset yang ada).

UNIVERSITAS ISLAM INDONESIA

F. Paradigma Penelitian

Dalam penelitian ini kemampuan dan motivasi merupakan variabel independen atau variabel bebas, sedangkan kualitas pelayanan merupakan variabel dependen atau terikat. Hubungan antar variabel-variabel yang terlibat dalam penelitian ini dapat dijelaskan sebagai berikut:

UNIVERSITAS ISLAM INDONESIA



Gambar 3.1
Hubungan antara variabel-variabel penelitian

Keterangan:
X_1 = Kemampuan kerja karyawan
X_2 = Motivasi kerja karyawan
Y = Kualitas Pelayanan nasabah (variabel terikat)

G. Alat Pengumpul DataPenelitian

Pada penelitian ini alat pengumpul data yang digunakan adalah kuesioner atau angket dengan tingkat pengukuran ordinal dan berisi butir-butir pertanyaan untuk diberi tanggapan oleh responden yaitu karyawan BMT Al Ikhlas Yogyakarta.

Dalam penelitian ini skala pengukuran yang digunakan adalah *skala Likert* dan bentuknya kuisioner. *Skala likert* digunakan untuk mengukur pengaruh kemampuan dan motivasi kerja karyawan pada BMT Al Ikhlas Yogyakarta. Dengan *skala likert*, maka variabel yang akan diukur dijabarkan menjadi indikator vaiabel. Kemudian indikator tersebut dijadikan sebagai titik tolak untuk menyusun item-item alat pengukur data yang dapat berupa pernyataan atau pertanyaan.[82]

Agar diperoleh pemahaman tentang angket varibel yang akan diteliti, maka pengembangannya diperlukan kisi-kisi pembuatan dan pengembangan sebagai berikut:

Tabel 3.1

Kisi-Kisi Penyusunan dan Pengembangan Angket Kemampuan Kerja

[82] Sugiyono, *op.cit*, h. 97.

No	Variabel	Dimensi	Indikator	No Pertanyaan
1	Kemampuan Kerja	Pengetahuan	Rasa ingin tahu tentang pengetahuan	1
			Kelincahan mental-berpikir akan ide-ide baru	2,3
			Terbuka dan menerima informasi atau gagasan baru	4,5
			Menjalankan tugas	6 – 9
		Ketrampilan	Mengadakan variasi	10,11

Tabel 3.2

Kisi-Kisi Penyusunan dan Pengembangan Angket Motivasi Kerja

No	Variabel	Dimensi	Indikator	No Pertanyaan
2		Motif	Kebutuhan ekonomi	12
			Kepuasan dalam melaksanakan pekerjaan	13,14
			Mengembangkan diri dalam berkarir	15
			Pengakuan prestasi	16
		Harapan	Adanya kebijakan atasan	17
			Adil dalam segala bidang	18,19
			Rasa aman dalam bekerja	20,21
		Insentif/ imbalan	Gaji yang sepadan	22,23
			Tunjangan yang sesuai	24
			Promosi jabatan/pengembangan	25

Tabel 3.3

Kisi-Kisi Penyusunan dan Pengembangan Angket Kualitas Pelayanan

UNIVERSITAS ISLAM INDONESIA

No	Variabel	Dimensi	Indikator	No Pertanyaan
3	Kualitas Pelayanan	*Self awarness, Self esteem*	a. Kesadaran diri sebagai seorang muslim b. Wajar dan adil dalam pelayanan	1,2
		Empthy Enthusasm	a. Mengetahui kebutuhan nasabah b. Kecepatan proses pelayanan	3,4,5
		Reform, recovery	a. Bekerja sesuai dengan prosedur b. Membenahi kesalahan dengan cepat c. Memperbaiki pelayanan	6,7,8
		Victory Vision	a. Jujur dan amanah dalam menjalankan tugas b. Memberikan teladan	9-11
		Impressve, improvementi	a. Menciptakan rasa aman b. Memberikan pelayanan sesuai selera nasabah	12-14
		Care, cooperative and communication	a. Memperhatikan dan bekerjasama dengan nasabah b. Mampu berkomunikasi dan memberikan informasi	15-18
		Evaluation, empowerment	a. Evaluasi tindakan b. Memperdayakan sarana/ prasarana kerja	19-20

Adapun untuk kategori jawaban terdiri atas 5 tingkatan. Untuk analisis secara kuantitatif, alternatif jawaban angket diberi skor dari nilai 1 sampai 5 sebagai berikut:

UNIVERSITAS ISLAM INDONESIA

Tabel 3.4

Kisi-Kisi Alternatif Jawaban untuk Variabel Kemampuan dan Motivasi Kerja

No	Variabel	Alternatif Jawaban	Nilai
1	Kemampuan kerja	Selalu atau sangat setuju	5
2	Motivasi kerja	Sering atau setuju	4
		Kadang-kadang atau ragu-ragu	3
		Jarang atau tidak setuju	2
		Tidak pernah atau sangat tidak setuju	1

Tabel 3.5

Kisi-Kisi Alternatif Jawaban untuk Variabel Kualitas Pelayanan

No	Variabel	Alternatif Jawaban	Nilai
1	Kualitas pelayanan	Sangat puas atau sangat sangat setuju	5
		Puas atau setujju	4
		Cukup puas atau ragu-ragu	3
		Kurang puas atau tidak setuju	2
		Tidak puas atau sangat tidak setuju	1

ISLAM
UNIVERSITAS
ISLAM
INDONESIA

H. Teknik dan Analisis Data

Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah:

1. Analisis Kualitatif

Analisis ini dipergunakan untuk melengkapi analisis kuantitatif yang datanya diperoleh dari angket. Analisis kualitatif ini dilakukan supaya data yang terkumpul dapat memberikan pemahaman tentang:

a) Karakteristik responden mencakup usia, jenis kelamin, tingkat pendidikan, lama bekerja dan besarnya gaji.

b) Tingkat kemampuan dan motivasi kerja karyawan BMT Al Ihklas Yogyakarta.

c) Penafsiran terhadap hasil analisis sehingga diperoleh temuan penelitian yang bermakna lebih luas. Interpretasi ini dilakukan dengan menggunakan dasar teori yang relevan dengan penahaman makna kemampuan, motivasi kerja dan kualitas pelayanan nasabah.

2. Analisis Kuantitatif

Analisis kuantitatif merupakan uraian-uraian dari jawaban yang telah terkumpul dengan menggunakan perhitungan statistik. Analisa kuantitatif ini merupakan pengujian hipotesis untuk mencari pengaruh antara kemampuan kerja dan motivasi kerja karyawan terhadap kualitas pelayanan yaitu dengan menggunakan perhitungan statistik. Salah satu metode pengumpulan data dalam penelitian adalah menggunakan angket, oleh karena itu diperlukan adanya alat ukur untuk menentukan validitas dan reliabilitas. Adapun data yang digunakan adalah:

a) Uji validitas dan reliabilitas

Suatu skala dikatakan representatif, fungsional dan akurat bila skala tersebut memiliki unsur validitas dan reliabilitas tinggi, oleh karena itu sebelum skala tersebut dikenakan pada subyek penelitian yang sesungguhnya, dilakukan uji coba untuk memperoleh validitas dan reliabilitas.[83] Uji validitas dan reliabilitas digunakan untuk menguji apakah instrumen yang diteliti sudah valid atau reliabel.

UNIVERSITAS ISLAM INDONESIA

[83] Syaifuddin Azwar, ***Penyusunan Skala Psikologi***, (Yogyakarta: Pustaka Pelajar, 1999), h. 67.

Validitas menunjukkan sejauh mana alat ukur tersebut mengukur apa yang anda ukur.[84] Adapun validitas angket adalah kemampuan angket dalam mengungkapkan suatu yang akan diukur. Sedangkan reliabilitas adalah indeks yang menunjukkan sejauh mana alat pengukur dapat dipercaya atau dapat diandalkan, dengan kata lain reabilitas menunjukkan konsistensi suatu alat ukur di dalam mengukur gejala yang sama.[85]

Pengujian instrumen penelitan dilakukan dengan menggunakan beberapa uji antara lain:

1) Uji validitas

Suharsimi menyatakan bahwa validitas adalah suatu ukuran yang menunjukkan tingkat-tingkat kevalidan dan atau kesahihan suatu instrumen.[86] Chaplin mengartikan validitas sebagai suatu alat pengukur bahwa alat-alat tersebut bisa mengukur menurut kenyataannya seperti apa yang dikehendaki diukur.[87]

Validitas yang digunakan dengan menyusun instrumen penelitian adalah validitas konstruk. Instrumen ini disusun berdasarkan pertimbangan rasional yang didukung oleh konsep-konsep teori yang telah disusun sebelumnya. Uji validitas dalam

---

[84] Masri Singarimbun, ***Metode Penelitian Survey***, cet ke-2 (Jakarta: LP3ES, 1995), h. 124.

[85] ***Ibid.***, h. 140.

[86] Suharsimi Arikunto, ***Manajemen Penelitian***, Edisi Baru, (Jakarta: Rineka Cipta, 1997), h. 219.

[87] Chaplin, C.P, ***Kamus Lengkap Psikologi***, alih bahasa Kartini Kartono, (Jakarta: Rajawali Press, 1995), h. 95.

penelitian ini menggunakan rumus korelasi *Produck Moment* dari Karl Pearson.

$$r_{xy} = \frac{N\sum XY - \left(\sum X\right)\left(\sum Y\right)}{\sqrt{\left\{N\sum X^2 - \left(\sum X\right)^2\right\}\left\{N\sum Y^2 - \left(\sum Y\right)^2\right\}}}$$

Keterangan:

r_{xy} = Koefisien korelasi X dan Y

N = Jumlah subyek

$\sum XY$ = Jumlah perkalian X dan Y

$\sum X$ = Jumlah nilai X

$\sum Y$ = Jumlah nilai Y

$\sum X^2$ = Jumlah X^2

$\sum Y$ = Jumlah Y^2

UNIVERSITAS ISLAM INDONESIA

Kriteria pengujian suatu butir dikatakan valid, apabila koefisien korelasi suatu butir berharga positif atau di atas 0,4.

2) Uji reliabilitas

Reabilitas adalah indeks yang menunjukkan pada suatu pengertian bahwa suatu alat pengukur dapat dipercaya atau diandalkan. Uji reliabilitas dalam penelitian ini menggunakan rumus *alpha cronbach* sebagai berikut:

$$r_{11} = \left\{\frac{k}{(k-1)}\right\}\left\{1 - \frac{\sum ob^2}{ot^2}\right\}$$

Keterangan:

r_{11} = Reliabilitas instrumen

k = Jumlah butir pertanyaan

r_{11} = Jumlah varian butir

$\sum ot^2$ = Varian total

Hasil perhitungan dengan rumus diatas diinterpretasikan dengan tingkat keandalan koefisien korelasi yang menurut Suharsimi Arikunto adalah sebagai berikut [88]

Antara 0,800 sampai 1,000 adalah sangat tinggi

Antara 0,600 sampai 0,800 adalah tinggi.

Antara 0,400 sampai 0,600 adalah cukup

Antara 0,200 sampai 0,400 adalah rendah

b) Uji asumsi regresi

1) Memenuhi asumsi kenormalan (Normalitas)

Uji Normalitas bertujuan untuk mengetahui apakah dalam sebuah model regresi, variabel dependen, variabel independen atau keduanya mempunyai distribusi normal atau tidak.[89] Deteksi dari Uji normalitas adalah sebagai berikut: [90]

i. Jika data menyebar di sekitar garis diagonal dan mengikuti arah garis diagonal, maka model regresi memenuhi asumsi normalitas

UNIVERSITAS ISLAM INDONESIA

[88] Suharsimi Arikunto, ***op. cit,*** h. 125.

[89] Singgih Santoso, ***Buku Latihan SPSS Statistik Parametrik*** (Jakarta: PT. Elek Media Komputindo, 2000), h. 212

[90] ***Ibid.,*** h. 214.

ii. Jika data menyebar jauh dari garis diagonal dan atau tidak mengikuti arah garis diagonal maka model regresi tidak memenuhi asumsi normalitas.

2) Tidak memenuhi heterokedastisitas

Uji ini bertujuan untuk menguji apakah dalam sebuah model regresi terjadi kesamaan varian dari residual dalam satu pengamatan ke pengamatan lainnya maka disebut heterokedastisitas. Model regresi yang baik adalah tidak terjadi heterokedastisitas.[91] Heterokedastisitas dapat diuji dengan menggunakan *scatterplot* dengan ketentuan:

i. Jika pada grafik ada pola tertentu seperti titik-titik (point-point) yang membentuk suatu pola tertentu yang teratur (bergelombang, melebar kemudian menyempit) maka terjadi heterokedastisitas.

ii. Jika pada grafik tidak ada pola yang jelas, serta titik-titik menyebar di atas dan di bawah angka 0 pada sumbu Y maka tidak terjadi heterokedastisitas.

3) Tidak memenuhi multikolinearitas

Pengujian ini dilakukan untuk mengetahui apakah pada model regresi ditemukan adanya korelasi antar variabel independen. Jika terjadi korelasi, maka terjadi multikolinearitas.

UNIVERSITAS ISLAM INDONESIA

[91] ***Ibid.***. h. 208.

Model yang baik seharusnya tidak terjadi korelasi diantara variabel independen.

Pengujian multikolinearitas dapat dilakukan dengan uji *Pearson Correlations*.[92]

c) Analisis regresi berganda

Regresi berganda didasarkan pada hubungan fungsional atau kausal antara dua variabel independen dengan satu variabel dependen. Analisa regresi digunakan untuk mengetahui bagaimana variabel-variabel dependen dapat diprediksikan mealui variabel independen secara individual.

Analisa ini dapat digunakan untuk memutuskan apakah naik dan menurunnya variabel dependen dilakukan dengan menaikkan dan menurunkan keadaan variabel independen. Persamaan regresi berganda adalah: [93]

$Y = a + b_1X_1 + b_2X_2 + e$

Keterangan:

Y = Kualitas pelayanan nasabah (variabel dependen)

a = Konstanta

b =Angka yang menunjukkan tingkat kualitas pelayanan nasabah.

X_1 =Kemampuan kerja karyawan

X_2 =Motivasi kerja karyawan

UNIVERSITAS ISLAM INDONESIA

---

[92] ***Ibid.***, h. 203.

[93] Sugiyano, ***op.cit***, h. 211.

e = Faktor *error* atau faktor lain

Harga a dihitung dengan rumus:

$$a = \frac{\sum Y \left(\sum X^2\right) - \sum X \left(\sum Y\right)}{n \sum X^2 - \left(\sum X\right)^2}$$

Harga b dihitung dengan rumus:

$$b = \frac{\sum XY \left(\sum X^2\right) - \left(\sum X\right)\left(\sum Y\right)}{n \sum X^2 - \left(\sum X\right)^2}$$

UNIVERSITAS ISLAM INDONESIA

BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Hasil Penelitian

1. Deskripsi Penelitian

a) Pengertian Bait al-Mâl Wat-Tamwîl

Bait Mâl wa Tamwîl atau biasa dikenal dengan sebutan BMT, berasal dari kata *Bayt al-Maal* dan *Bayt al-Tamwil*. *Baitul Mâl* berasal dari bahasa Arab yaitu *bait* yang berarti rumah, dan *al-maal* yang berarti harta. Jadi secara *lughawi Baitul Mâl* berarti rumah untuk mengumpulkan atau menyimpan harta.

Baitul Mâl adalah rumah harta dan *baituttamwîl* adalah rumah usaha. Namun bukan demikian yang dimaksud dengannya dalam tulisan ini. *Baitul Mâl* dengan segala konsekuensinya merupakan lembaga sosial yang berfungsi untuk mengumpulkan sekaligus mentasyarufkan dana sosial. Sedangkan *baituttamwîl* merupakan lembaga bisnis yang karenanya harus dapat berjalan sesuai dengan prinsip bisnis yakni efektif dan efisien.

Dari pengertian tersebut dapatlah ditarik suatu pengertian yang menyeluruh bahwa BMT merupakan lembaga keuangan berorientasi sosial keagamaan yang kegiatan utamanya menampung serta menyalurkan harta masyarakat berupa zakat, infaq dan shadaqah (ZIS) berdasar ketentuan yang telah diterapkan al-Qur'ân dan sunnah Rasul-Nya. Namun dalam kerangka

manajemen BMT, secara fungsional lembaga ini berperan dalam beberapa hal antara lain sebagai berikut:

Pertama, membantu *baituttamwîl* dalam menyediakan kas untuk alokasi pembiayaan non komersial *Qardh al-Hasan*. Kedua, menyediakan cadangan penyisihan penghapusan pembiayaan macet akibat kebangkrutan usaha nasabah *baituttamwîl* yang berstatus *al-ghârim*. Ketiga, dengan kiprahnya yang nyata dalam usaha-usaha peningkatan bidang kesehatan, sumbangan pembangunan sarana umum dan peribadatan dan lain sebagainya, BMT dapat membantu *baituttamwîl* dalam mensukseskan kegiatan promosi produk-produk penghimpunan dana *(funding)* dan penyalurannya kepada masyarakat *(lending)*.[94] Adapun *Baitul Mâl* adalah jenis lain dari *Baitul Mâl* kontemporer yang memiliki cakupan kegiatan yang lebih sempit, yakni sebatas menghimpun dana zakat, infaq dan sahadaqah yang dimungkinkan dalam kerangka manajemen BMT.

Yang dimaksud *Baituttamwîl* adalah lembaga keuangan yang kegiatan utamanya menghimpun dana masyarakat dalam bentuk tabungan (simpanan) maupun deposito dan menyalurkannya kembali kepada masyarakat dalam bentuk pembiayaan berdasarkan prinsip syari'ah melalui mekanisme yang lazim dalam dunia perbankan. Dengan demikian, perlu ditegaskan bahwa untuk bisa disebut BMT, sebuah lembaga keuangan *de facto* harus memiliki dua unit usaha sekaligus dalam bidang pengelolaan ZIS dan perbankan syari'ah. Bila salah satu syarat tidak dipenuhi maka lembaga tersebut tidak

---

[94] Makhalul Ilmi, ***Teori dan Praktek Lembaga Mikro Keuangan Syari'ah***, cet ke-5 (Yogyakarta: UII Press, 2002), h. 65-66.

UNIVERSITAS ISLAM INDONESIA

dapat dinamai BMT, tetapi *Baitul Mâl* atau *Baituttamwîl* saja. Keduanya merupakan suatu sistem dalam wadah BMT yang bekerja sinergi dan tidak dapat dipisahkan satu sama lain. Pengingkaran terhadap prinsip ini dapat berakibat fatal dan berimplikasi serius secara negatif terhadap keutuhan jati diri BMT sebagai lembaga mikro keuangan syari'ah.[95]

Dari pengertian di atas dapat disimpulkan, bahwa *Bait al-Mâl wat-Tamwîl* (BMT) adalah institusi atau lembaga keuangan non-bank yang di dalamnya mencakup dua jenis kegiatan sekaligus, yakni mengumpulkan dana dari berbagai sumber (seperti zakat, infak, shadaqah, dan lain-lain) dan mendistribusikannya kepada yang berhak, untuk mengatasi kemiskinan dan membangun kegiatan produktif dalam rangka menciptakan nilai tambah baru dan mendorong pertumbuhan ekonomi yang bersumber daya manusia.

UNIVERSITAS ISLAM INDONESIA

b) Sejarah dan Perkembangan BMT Al Ikhlas

Ide pertama kali untuk mendirikan BMT Al Ikhlas muncul setelah adanya pendidikan dan pelatihan (diklat) Manajemen Zakat dan Ekonomi Syari'ah (MZES) angkatan ke tiga yang diadakan oleh Dompet Dhuafa pada awal November 1994. waktu itu diklat tersebut dihadiri oleh Bapak Sumiyanto. Kepahaman akan sistem syari'ah dan tuntutan keadaan pada waktu itu membuat nasabah mulai berpikir untuk merealisasikan semua ide yang baru sampai pada tahap pemikiran saja. Dengan dukungan beberapa orang teman yang punya ketertarikan yang sama, akhirnya mereka sepakat untuk mendirikan BMT dengan

---

[95] ***Ibid.***, h. 67.

persiapan yang sangat sederhana dan modal awal yang bisa dikatakan jauh dari cukup dan BMT tersebut mereka beri nama BMT Al Ikhlas.

BMT Al Ikhlas didirikan pada tanggal 1 Februari 1995 oleh tim dari Yayasan Penelitian dan Pengembangan Sumber Daya Umat (YP2SU) yang terdiri dari enam orang. Tim inilah yang menjadi pendiri dan pengurus BMT Al Ikhlas. Tim tersebut terdiri dari: Bapak Suprih Hidayat, Bapak Santoso, Bapak Arief Budiman, Bapak Eko Novianto, Bapak Sumiyanto, dan Bapak Abdul Aziz.

Menurut peraturan yang ada untuk mendirikan sebuah BMT yang ideal harus dimulai dengan modal awal sebanyak Rp. 5.000.000. Sementara BMT Al Ikhlas memulai usahanya dengan dukungan modal ala kadarnya dan semangat yang tinggi. Pada awalnya BMT Al Ikhlas hanya mempunyai modal mandiri sebanyak Rp 500.000 ditambah dana dari Dompet Dhuafa Republika sebesar Rp 1.000.000 serta seperangkat alat komputer. Waktu itu BMT Al Ikhlas beralamatkan di Pogung Baru Blok A-17 Yogyakarta. Alasan pemilihan lokasi ini karena ingin memberikan pelayanan yang baik bagi nasabah potensial mereka yaitu para mahasiswa terutama untuk nasabah tabungannya, karena memang daerah ini dan sekitarnya mayoritas dihuni oleh para mahasiswa., tetapi bukan berarti BMT Al Ikhlas nasabahnya hanya para mahasiswa tapi masyarakat umum juga ada.

Pada bulan April 1995 BMT Al Ikhlas mulai menginduk pada Dompet Dhuafa Republika lewat Forum Ekonomi Syari'ah Yogyakarta (FESY). Kemudian pada tanggal 21 April 1995 beserta 19 BMT lainnya BMT Al Ikhlas diresmikan secara kolektif oleh Prof. DR. Ing. B.J. Habibie yang disponsori oleh Asosiasi

UNIVERSITAS ISLAM INDONESIA

BPR Syariah Indonesia, Dompet Dhuafa Republika, dan Forum Ekonomi Syariah Yogyakarta.

Tujuh bulan setelah beroperasi, pada bulan September 1995 setelah mengadakan studi kelayakan akhirnya BMT Al Ikhlas pindah ke Sagan tepatnya di Jl. Prof. Ir. Herman Yohanes No. 103 E Yogyakarta. Berbeda dengan lokasi lama kawasan ini terhitung di tengah kota dengan fasilitas yang cukup layak. Sebagai suatu bentuk peningkatan pelayanan BMT Al Ikhlas menyediakan fasilitas *Direct BMT Al Ikhlas* bagi nasabah penabung, dimana nasabah kalau ingin menyimpan uang tidak perlu jauh-jauh datang ke BMT tetapi cukup dengan menelpon maka petugas akan datang untuk mengambil tabungan nasabah. Sedangkan bagi nasabah pembiayaan (kredit) disediakan pelayanan Jemput Bola atau *door to door*, dimana apabila nasabah ingin membayar angsuran pinjamannya dan mereka tidak punya waktu atau berhalangan maka petugas BMT akan datang ke rumah mereka untuk mengambil uang angsurannya.

Seirang dengan kemajuan BMT dan perkembangan masyarakat di sekitarnya, maka pihak BMT Al Ikhlas perlu dan sudah saatnya untuk melebarkan usahanya. Akhirnya pada bulan Juni 1996 dibukalah kantor cabang BMT Al Ikhlas di Jl. Godean KM 4,5 Kajor Sleman Yogyakarta. Dalam perjalanannya BMT Al Ikhlas mulai membentuk sektor riil Grosir Kaset bernuansa Islam yang diberi nama "NADA NURANI" dengan modal awal kurang lebih dari Rp 7.000.000, tepat pada bulan Juni 1996 yang bermula dari seorang nasabah pembiayaan yang bernama Toni Suhartono yang mengalihkan bisnisnya ke rental

UNIVERSITAS ISLAM INDONESIA

komputer, maka bisnis sebelumnya distributor kaset dilimpahkan ke BMT Al Ikhlas untuk dikembangkan.

Pada tahun 2001 berdiri sektor riil toko elektronika dengan nama "Itqon Elektronik," tahun 2003 berdiri kantor cabang BMT Al Ikhlas di Prambanan dan kantor Pusat di Jl. Prof Herman Yohanes Sagan menempati gedung baru yang lebih representatif. Tahun 2004 telah beroperasi cabang di daerah Bantul dan Sleman. Tahun 2005 Kantor Itqon Elektronik diubah menjadi Kantor BMT Al Ikhlas Godean, Tahun 2006 Nada Nurani Sejahtera membuka dua cabang di Karanggayam dan Mataram.

Tahun demi tahun terus berjalan dan BMT Al Ikhlas telah mengalami perkembangan yang cukup pesat. Sampai sekarang BMT Al Ikhlas masih terus beroperasi melayani para nasabahnya dan telah mengalami peningkatan aset yang berjumlah sekitar 13 Miliar.

UNIVERSITAS ISLAM INDONESIA

b) **Visi dan Misi BMT Al Ikhlas**

Tabel 4.1

Budaya Kerja Dan Motto Layanan BMT Al Ikhlas

	Budaya Kerja BMT Al Ikhlas	**Motto Layanan BMT Al Ikhlas**
	(Budaya kerja BMT Al Ikhlas merupakan penggerak utama dalam upaya mencapai misi lembaga, dan dalam jangka panjang akhirnya mewujudkan visi lembaga menjadi kenyataan)	(Menunjukkan karakter layanan ke publik)
A	Amanah	AntarJemput (Mengantar-jemput kebutuhan klien bentuk perhtian kepada kebutuhannya)
L	Luwes	Layani (Melayani dengan kesungguhan dengan mengarahkan kepada kepuasan total)
I	Islami	Intens (Memberi perhatian dengan penuh kesungguhan kepada kebutuhan mitranya)
K	Komitmen	Kekeluargaan (Merasa senasib sepenanggungan dan siap berbagi beban)
H	Handal	Hangat (Senantiasa antusias dan berempati terhadap para mitra)
L	Laba	Lancar (Membiasakan kesederhanaan prosedur dan keberhasilan urusan)
A	Adil	Akrab (Ramah, mudah beradabtasi dan bergaul dengan nyaman)
S	Sistematik	Solusi (Selalu berusaha mencari pemecahan yang *afektof* dan efisien)

Sumber Data: Data Primer, diolah 2007.

UNIVERSITAS ISLAM INDONESIA

1. Visi

a. Mensosialisasikan sistem lembaga keuangan syariah secara komprehensif, dengan menawarkan produk-produk yang disesuaikan dengan kebutuhan masyarakat.

b. Secara sistematis dan berkesinambungan melakukan penyempurnaan dalam pengelolaan produk untuk pencapaian pelayanan yang berkualitas dan bernilai syariah.

c. Mengembangkan sumber daya insani yang berkualitas dengan etos kerja dan integritas tinggi, disiplin, dinamis, didukung penguasaan teknologi informasi untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan.

d. Melaksanakan bisnis dengan pendampingan dan pemberdayaan usaha kecil dan menengah yang berbasis komunitas untuk meningkatkan kualitas dan kuantitas uasaha.

e. Melaksanakan sosialisasi akan pentingnya zakat, infak, shodaqoh dan wakaf, sekaligus menjadi pengelolanya.

UNIVERSITAS ISLAM INDONESIA

2. Misi

a. Memberikan layanan keuangan dengan pola syariah, serta pelayanan pengelolaan ziswaf kepada masyarakat, sehingga berperan dalam peningkatan kualitas usaha kecil dan menengah dengan profesional, berdasarkan prinsip keadilan dan saling menguntungkan.

b. Beroperasi dengan badan hukum koperasi, yang menjunjung tinggi citra BMT sebagai sebuah lembaga kepercayaan masyarakat, yang beroperasi di DIY dan sekitarnya.

c. BMT Al Ikhlas bertekad untuk mengembangkan diri agar dapat menjadi BMT unggulan dan menjadi uswah bagi lembaga keuangan syariah lain.

c) Produk-produk BMT Al Ikhlas

1. Produk Pengumpulan Dana

Sebagai lembaga keuangan yang mempunyai tujuan mengangkat perekonomian pengusaha kecil dan memberikan alternatif simpanan bebas riba, maka BMT Al Ikhlas mengeluarkan produk-produk sebagai berikut:

a. Simpanan *Mudârabah*.

Simpanan *Mudârabah* merupakan simpanan anggota BMT yang dapat disetor dan ditarik setiap saat.

b. Simpanan Pendidikan.

Simpanan pendidikan yaitu simpanan untuk pembiayaan pendidikan mulai dari TK s/d Perguruan Tinggi.

c. Simapanan Qurban/ Aqiqoh

Simpanan Qurban/ Aqiqoh yaitu simpanan untuk keperluan ibadah Qurban/ Aqiqoh.

d. Simpanan Haji.

Simpanan Haji yaitu simpanan pembiayaan ongkos Haji.

e. Simpanan berjangka 3,6,12 Bulan

Simpanan ini relatif yang paling baru munculnya. Jenis simpanan ini dilatar belakangi agar pihak BMT dalam mengelola uang dari

UNIVERSITAS ISLAM INDONESIA

masyarakat akan lebih mudah karena model penarikannya demikian teratur, hanya pada saat jatuh tempo nasabah bisa menarik uangnya.

2. Produk Pembiayaan

a. Pembiayaan Mudhorobah

Pembiayaan Mudhorobah adalah kerja sama antara BMT dengan nasabah, dimana dana 100% dari BMT dan keuntungan dibagi menurut akad perjanjian. Dengan kata lain modal disediakan oleh BMT sedangkan nasabah menjalankan usahanya. Dalam pembiayaan mudhorobah ini biasanya keuntungan dibagi berdasarkan atas kesepakatan yang umum berlaku misalnya 70% untuk pihak BMT sedangkan 30% untuk nasabah. Hal ini juga berdasarkan kesepakatan awal antara kedua belah pihak tidak ada yang merasa dirugikan.

b. Pembiayaan Musyarakah

Pembiayaan Musyarakah adalah kerjasama patungan. Dana disediakan barsama dan keuntungan dibagi menurut akad/ perjanjian. Dalam pembiayaan musyarakah ini pembagian keuntungan yang umum berlaku adalah sekitar 50%:50% dalam hal apabila pihak BMT ikut terlibat dalam pengelolaan usaha tersebut, akan tetapi apabila pihak BMT menyerahkan pengelolaan usahanya kepada nasabah maka akan terjadi kesepakatan pembagian keuntungan sebesar 30%:70% karena pihak nasabah selain menyerahkan modal juga menanggung pengelolaan usaha secara keseluruhan.

c. Pembiayaan Murabahah

UNIVERSITAS ISLAM INDONESIA

Yaitu pembiayaan berupa talangan dana yang dibutuhkan nasabah untuk membeli suatu barang atau jasa dengan kewajiban mengembalikan talangan dana tersebut secara angsuran maupun seluruhnya pada waktu jatuh tempo, BMT Al Ikhlas memperoleh margin keuntungan dari hasil tawar-menawar dari pembeli dan penjual di mana margin jumlahnya tidak ditentukan.

d. Pembiayaan Ijaroh

Yaitu pembiayaan berupa talangan dana yang dibutuhkan nasabah untuk memiliki suatu barang atau jasa dengan kewajiban mentewa barang tersebut sampai jangka waktu tertentu sesuai dengan kesepakatan. Pada akhir jangka waktu tersebut pemilikan barang dihibahkan dari BMT kepada nasabah. BMT memperoleh margin keuntungan sewa dari hasil tawar menawar penyewa dan yang menyewakan.

e. Pembiayaan Qordhul Hasan

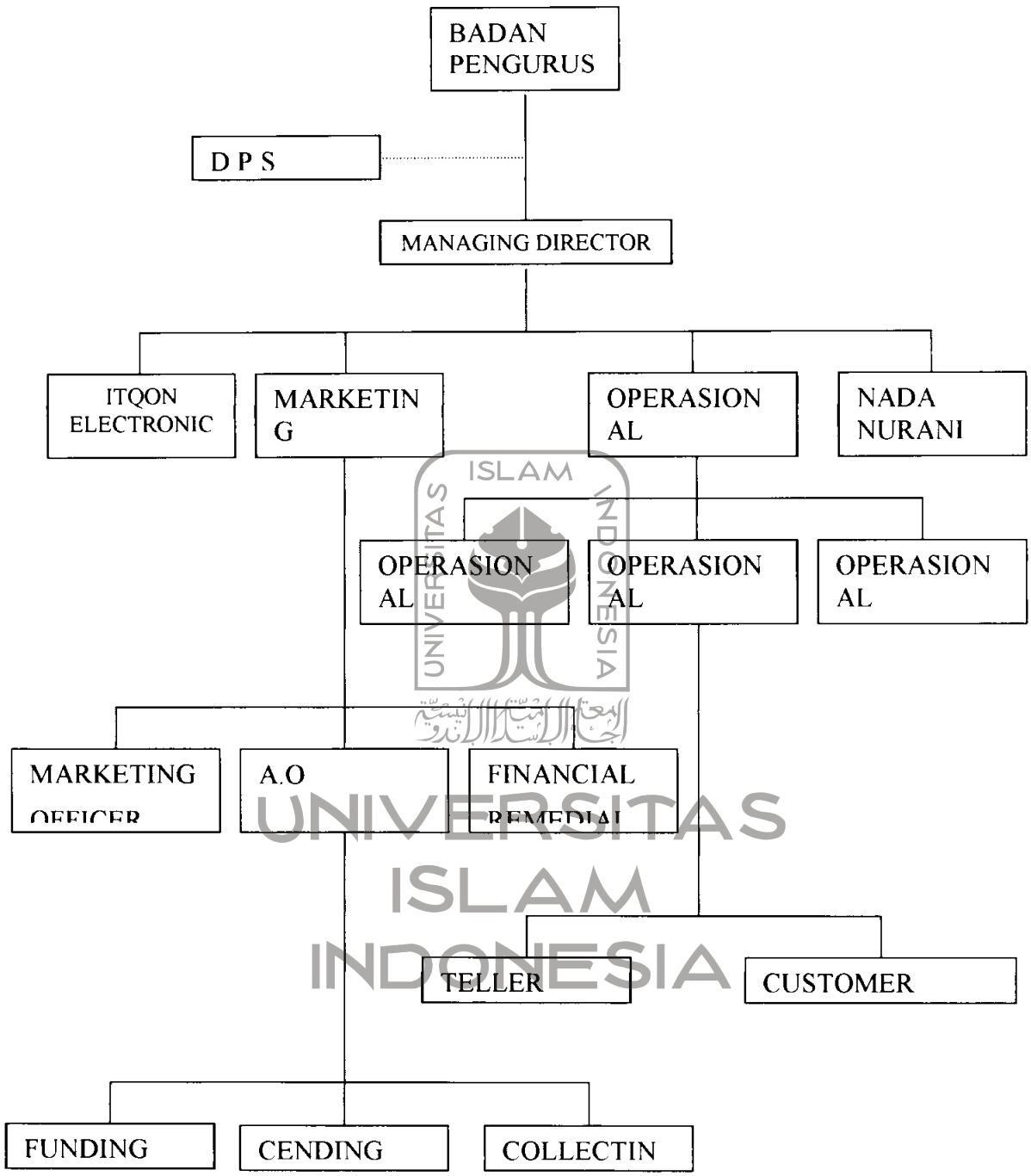
Yaitu pembiayaan berupa pinjaman tanpa dibebani biaya apapun bagi kaum dhuafa yang merupakan asnaf zakat, infak, shodaqoh dan ingin mulai berusaha kecil-kecilan. Nasabah hanya diwajibkan mengembalikan pokok pinjamannya saja pada waktu jatuh tempo sesuai dengan kesepakatan dengan membayar biaya-biaya administrasi yang diperlukan (seperti biaya materai, biaya notaris dan lain-lain).

UNIVERSITAS ISLAM INDONESIA

d) Struktur Organisasi

Struktur organisasi harus dapat memperlihatkan aktivitasnya secara menyeluruh yang berarti mencakup susunan dan tugas masing-masing bagian dalam organisasi, sehingga dapat terhindar dari tugas rangkap. Setiap organisasi atau badan usaha mempunyai tujuan serta usaha yang berbeda-beda. Struktur organisasi yang ada di Lembaga Keuangan Syari'ah BMT Al Ikhlas Yogyakarta adalah berdasarkan tugas dan tanggung jawab yang jelas di mana setiap tugas dilaksanakan sesuai dengan job atau bagian serta tugas yang dilaksanakan harus dipertanggungjawabkan kepada pimpinan atau atasan. Adapun struktur organisasi Lembaga Keuangan Syari'ah BMT Al Ikhlas Yogyakarta adalah sebagai berikut:

UNIVERSITAS
ISLAM
INDONESIA



UNIVERSITAS ISLAM INDONESIA

Gambar 4.1
Stuktur Organisasi

Keterangan:
_____ Garis Komando
..... Garis Koordinasi

Gambaran Kerja

1. Badan Pengawas

Kewenangan dari badan pengawas syari'ah adalah membuat kebijakan umum dan melakukan pengawasan pelaksanaan kegiatan sehingga sesuai dengan tujuan lembaga. DPS mempunyai tugas sebagai berikut:

a. Menyusun kebijakan umum BMT
b. Melakukan pengawasan kegiatan
c. Menyetujui pembiayaan untuk suatu jumlah tertentu
d. Pengawasan tugas direktur
e. Memberikan rekomendasi produk-produk yang akan ditawarkan ditinjau dari syari'ah

2. Managing Directur

a. Memanage BMT Al Ikhlas
b. Membangun Image positif, *partnership* BMT Al Ikhlas kepada pihak luar
c. Memberikan laporan yang transparan kepada pihak-pihak yang berkepentingan
d. Melaporkan secara periodik perkembangan BMT Al Ikhlas kepada pengurus.

3. Marketing Manager

a. Memanage *Funding, Lending, Collecting* BMT Al Ikhlas
b. Mengendalikan pencapaian target-target pendapatan dan biaya-biaya pemasaran

4. Operasional Manager

UNIVERSITAS ISLAM INDONESIA

a. Memanage *Costumer Service, Teller*, Koordinator Keuangan, SDM Umum dan mengkoordinir Maal BMT Al Ikhlas

b. Membangun sistem BMT Al Ikhlas yang dinamis

c. Membuat perencanaan keuangan secara periodik

d. Sebagai *Secretary Coorporate* Al Ikhlas Group

5. Account Officer

a. Mengkoordinir *Funding, Lending, Collecting* BMT Al Ikhlas.

b. Memenuhi target-target yang dibebankan kepadanya berhubungan dengan *funding lending collecting.*

c. Sebagai koordinator survey pembiayaan/ *lending.*

6. Administrasi Pembiayaan

Membuat laporan secara sistematis dan periodik tentang pembiayaan BMT Al Ikhlas (SVR, jadwal angsuran, perkembangan pendapatan) sebagai alat *planing, organizing* maupun *controlling.*

7. Financing Remedical

a. Mengatasi permasalahan-permasalahan pembiayaan nasabah yang diragukan dan macet.

b. Sebagai *debt collector* BMT Al Ikhlas

8. Staff Marketing

a. Mencapai target-target *funding, lending* dan *collecting*

b. Melaporkan perolehan *funding, lending, collecting* kepada *Account Officer* secara harian.

UNIVERSITAS ISLAM INDONESIA

c. Bertanggung jawab penuh atas semua nasabah yang dilayaninya baik secara administrasi maupun pelayanan.

9. Bagian Keuangan

a. Membuat laporan keuangan secara sistematis sesuai standar akuntansi yang berlaku secara umum maupun secara syari'ah dan mempertanggung jawabkan nilai yang tertera di dalamnya.

b. Mensupervisi *Teller* dan *Customer Service (front office)*

10. Customer Service

a. Menerima telpon dan menyalurkannya kepada yang berkepentingan dengan etika bicara yang tersistem dengan kaidah yang Islami.

b. Memberikan pelayanan yang excellent kepada setiap tamu dan memberikan penjelasan yang integrate tentang BMT AL Ikhlas.

c. Sebagai pintu pertama bagi nasabah

UNIVERSITAS ISLAM INDONESIA

11. Teller

a. Pelayanan *excellent* dan bertanggung jawab atas nasabah yang transaksi baik tabungan, deposito, pengambilan maupun angsuran.

b. Pencatatan yang baik atas semua transaksi sesuai teknologi yang ada.

c. Mempertanggung jawabkan saldo kas harian dengan tanpa selisih.

12. SDM

a. Membuat usulan program peningkatan SDM BMT Al Ikhlas baik secara fisik maupun non fisik, melaksanakan programnya dan mengevaluasi program dengan signifikansi kinerja BMT Al Ikhlas.

b. Membuat administrasi SDM seperti SK karyawan, cuti, absensi dan lain-lain yang berkitan dengan SDM.

12. Umum

Bertanggung jawab atas surat masuk dan keluar, arsip, kebersihan dan kerapian kantor, seragam karyawan, piket karyawan dan masalah kerumahtanggaan lainnya.

13. Koordinator Maal

a. Mengupayakan optimalisasi fund rising divisi Baitul Maal Al Ikhlas

b. Menyalurkan dana ZIS sesuai kaidah

c. Untuk kerjasama dan sponsorship harus didasarkan pada pertimbangan bisnis pasar.[96]

Adapun susunan pengurus untuk BMT Al Ihklas Yogyakarta adalah sebagai berikut:

UNIVERSITAS ISLAM INDONESIA

1. Pengurus:

Ketua: Ahmad Sumiyanto, SE

Bendahara: Muh. Nurudin Susanto, SE

Sekretaris: Edi Susilo, SE

2. Dewan Pengawas:

a. Ir. Arif Budiono

b. Dr. Yanuar Ilyas, Lc. M.A

c. Dr. Muhammad, M.Ag

3. Pengelola:

---

[96] Dokumentasi tentang "Profil BMT Al Ikhlas" yang disusun oleh BMT Al Ikhlas. tidak diterbitkan..

Sagan: Sundari, SET

Sleman: Tudha Kustanto, P. Si

Bantul: Hanan Muhtarom

B. Analisis Data Penelitian

Pada hasil penelitian ini dilakukan analisis data yang didapati dari kuisioner yang dibagikan kepada responden tentang pengaruh kemampuan dan motivasi kerja karyawan terhadap kualitas pelayanan nasabah di BMT Al Ikhlas Yogyakarta.

1. Karakteristik Responden

Responden dalam penelitian ini adalah karyawan pada BMT Al Ikhlas Yogyakarta. Jumlah karyawannya adalah 49 orang tersebar dalam satu kantor pusat dan tiga kantor cabang.

UNIVERSITAS ISLAM INDONESIA

Tabel 4.2

Jumlah Penyebaran dan Tingkat Pengembalian Kuisioner

Keterangan	Jumlah
Total penyebaran angket	49
Total pengembalian kuisioner	49
Jumlah kuisioner yang tidak kembali	0
Total kuisioner yang tidak dapat diolah	0
Total kuisioner yang dapat diolah	49

Sumber: Data Primer yang diolah, 2007.

Tabel di atas menunjukkan bahwa dari 49 kuisioner yang disebarkan kepada responden, semua telah dikembalikan kepada peneliti sehingga tingkat pengembalian kuisioner (*respon rate*) penelitian ini adalah 100%. Dari

keseluruhan kuisioner yang kembali tersebut, semuanya dapat diolah karena setelah dicek sudah lengkap pengisiannya.

Karakteristik responden yang mewakili dalam penelitian ini meliputi jenis kelamin, usia, tingkat pendidikan terakhir yang ditempuh, lama kerja dan gaji yang diterima.

a) Jenis Kelamin Responden

Bedasarkan tabel 4.3 dapat diketahui frekuensi responden berdasarkan jenis kelaminnya. Rata-rata responden yaitu para karyawan BMT Al Ikhlas Yogyakarta adalah hampir sama antara laki-laki dan perempuan dengan rasio 51,02% banding 49,98%. Hal ini dapat mengindikasikan bahwa laki-laki dan perempuan memiliki kesempatan yang sama untuk bekerja di lembaga tersebut.

Tabel 4.3

Jenis Kelamin Responden

No	Kategori	Frekuensi	Prosentase
1	Laki-laki	25	51, 02 %
2	Perempuan	24	49, 98 %
	Jumlah	49	100%

Sumber: Data primer yang diolah, 2007.

b) Usia Responden

Berikut adalah data mengenai usia responden BMT Al Ikhlas Yogyakarta, yang ditampilkan pada tabel 4.3:

Tabel 4.4

UNIVERSITAS ISLAM INDONESIA

Usia Responden

No	Usia	Frekuensi	Prosentase
1	> 25 th	21	42, 86 %
2	25 th – 35 th	23	46, 94 %
3	35 th – 45 th	5	10, 20 %
4	45 th – 50 th	0	0
5	50 th ke atas	0	0
	Jumlah	49	100 %

Sumber: Data Primer yang diolah, 2007.

Berdasarkan data di atas dapat diketahui bahwa sebagian besar responden menyatakan bahwa usia mereka adalah antara 25-35 tahun dengan frekuensi 46, 94 % disusul oleh responden yang berusia kurang dari 25 tahun dengan prosentase 42, 86 %. Usia-usia yang sangat potensi dalam bekerja.

UNIVERSITAS ISLAM INDONESIA

c) Tingkat Pendidikan Responden

Karakteristik responden berdasarkan tingkat pendidikan terakhirnya, maka dapat ditampilkan tabel 4.5 sebagai berikut:

Tabel 4.5

Tingkat Pendidikan Responden

No	Pendidikan	Frekuensi	Prosentasi
1	SLTA	2	4, 08 %
2	Sarjana Madya (D3)	5	10, 21 %
3	Sarjana (S1)	40	81, 63 %
4	Sarjana (S2)	2	4, 08 %
5	Sarjana (S3)	0	0
	Jumlah	49	100 %

Sumber: Data Primer yang diolah, 2007.

Data di atas menunjukkan bahwa sebagian besar responden mempunyai pendidikan terakhir tingkat sarjana (S1) yaitu sebanyak 81, 63 %, kemudian diikuti Sarjana Madya (D3) yaitu sebanyak 10, 21 %. Kemudian disusul responden yang mempunyai pendidikan S2 dan SLTA masing-masing sebanyak 4, 08 %. Responden lulusan Sarjana (S1), Sarjana Madya (D3) dan Sarjana (S2) dianggap mempunyai pemahaman yang cukup mengenai dasar-dasar manajemen lembaga syariah, dan teknik pelayanan sehingga mampu menganalisa suatu masalah dan merekapun bisa bersikap kooperatif antar sesama karyawan maupun kepada nasabah.

d) Lama Kerja Responden

Data karakteristik responden berdasar lama kerjanya di BMT Al Ikhlas Yogyakarta dilihat pada tabel 4.6 berikut ini:

UNIVERSITAS ISLAM INDONESIA

Tabel 4.6

Masa Kerja Responden

No	Masa Kerja	Frekuensi	Prosentase
1	Kurang dari 3 th	34	69, 39 %
2	3 th – 5 th	7	14, 28 %
3	5 th – 7 th	8	16, 33 %
4	7 th – 9 th	0	0
5	Di atas 9 th	0	0
	Jumlah	49	100 %

Sumber: Data Primer yang diolah, 2007.

Berdasarkan data pada tabel di atas, dapat diketahui bahwa responden yang bekerja kurang dari tiga tahun di BMT Al Ikhlas menduduki frekuensi tertinggi dengan prosentase 69, 39 %. Berdasarkan data tabel tersebut dapat disimpulkan bahwa karyawan yang ada masih memerlukan pembinaan-pembinaan baik berupa pelatihan maupun *training* penunjang lain yang diperlukan untuk menambah wawasan pengetahuan dan ketrampilan dalam bekerja berhubung pengalaman kerjanya yang masih terbatas.

e) Gaji yang di Terima Responden

Berdasarkan tabel 4.7 dapat diketahui frekuensi responden berdasarkan gaji pokok yang diterima setiap bulannya. Sebagian besar responden berada pada pola distribusi frekuensi merata yaitu antara Rp.750.000,00- Rp.1.000.000,00 ke atas dengan prosentase 85, 71 %.

UNIVERSITAS ISLAM INDONESIA

Tabel 4.7

Gaji yang diTerima Responden

No	Gaji	Frekuensi	Prosentase
1	< Rp. 250.000	0	0
2	Rp. 250.000 – Rp. 500.000	5	10, 21 %
3	Rp. 500.000 – Rp. 750.000	2	4, 08 %
4	Rp. 750.000 – Rp. 1.000.000	17	34, 69 %
5	Rp. 1.000.000 ke atas	25	51, 02 %
	Jumlah	49	100 %

Sumber: Data Primer yang diolah, 2007.

Hal ini mengindikasikan bahwa tidak terdapat *gap* yang mencolok dalam hal penerimaan gaji antara karyawan satu dengan yang lain, baik dilihat dari jenis kelamin, tingkat pendidikan dan usia karena manajemen BMT mengutamakan prestasi yang diraih dan target yang dijangkau oleh karyawan dengan memberikan insentif berupa bonus di luar gaji tetap yang diterima. Di samping itu karyawan tertentu yang memperoleh gaji di atas Rp.1.000.000,00, mereka adalah karyawan yang memiliki masa kerja yang lama sehingga memiliki kontribusi yang besar bagi BMT Al Ikhlas.

UNIVERSITAS ISLAM INDONESIA

2. Analisis Kuantitatif

a. Hasil Uji Coba

1) Uji Validitas dan Reliabilitas Alat Ukur Variabel Kemampuan

Uji validitas dan reliabilitas kuisioner yang telah disusun kepada responden, adalah untuk mengetahui apakah kuisioner tersebut layak untuk dijadikan instrumen penelitian atau tidak. Berdasarkan indikator-indikator dari variabel kemampuan, yaitu pengetahuan dan ketrampilan dikembangkan menjadi sebelas pertanyaan yang diujicobakan kepada 49 responden. Hal tersebut kemudian dianalisis dengan alat bantu computer program SPSS (*Statistical Program for Social Scienci*) *for windows Release* 12,0.

Interpretasi hasil uji validitas dilakukan dengan melihat kolom *corrected item total correlation*, sedangkan uji reliabilitas dengan melihat lolom *alpha*. Dalam kolom *corrected item total correlation* terdapat nilai korelasi masing-masing butir pertanyaan yang diuji. Jika nilai korelasi suatu butir berada di atas 0,4 (standar butir dikatakan valid), maka disimpulkan bahwa butir tersebut tidak valid. Sebaliknya jika nilai korelasi di bawah 0,4, maka disimpulkan bahwa butir tersebut tidak valid (dinyatakan gugur).

Dalam kolom *alpha*, terdapat nilai *alpha* untuk masing-masing butir pertanyaan. Jika nilai *alpha* suatu butir di atas 0,6 (standar butir dikatakan *reliabel*), maka dapat disimpulkan bahwa butir tersebut adalah *reliabel*. Sebaliknya jika nilai *alpha* suatu butir di bawah 0,6, maka disimpulkan bahwa butir tersebut tidak *reliabel*.

Berdasarkan hasil analisis yang diperoleh dari variabel kemampuan tidak diketahui bahwa kelima item yang diujicobakan pada indikator

UNIVERSITAS ISLAM INDONESIA

pengetahuan tidak terdapat butir-butir yang gugur, adapun ternyata terdapat 1 butir yang mempunyai nilai korelasi berada pada nilai 0,3675 dilakukan pembulatan sehingga menjadi 4. Demikian pula pada indikator ketrampilan, dari 6 butir yang diujicobakan tidak terdapat butir yang gugur. 1 butir di antaranya yang mempunyai nilai korelasi 0,3719 dilakukan pembulatan. Jadi, dari 11 butir yang diujicobakan diperoleh kesimpulan bahwa kesebelas butir tersebut dinyatakan valid. Hal ini dapat diketahui dengan melihat nilai tiap item yang tercantum pada *Corrected Item-Total Correlation* terdapat nilai korelasi masing-masing butir pertanyaan yang diuji. Item-item yang diujicobakan memiliki koefisien validitas bergerak dari 0,4 sampai 0,7487.

Selain dilakukan uji validitas dan didapatkan butir-butir valid, selanjutnya dilakukan uji reliabilitas. Uji reliabilitas sangat diperlukan untuk mengetahui apakah alat ukur, dalam hal ini butir pertanyaan yang digunakan konsisten atau tidak. Status reliabilitas pada masing-masing variabel diperoleh dengan mengkonsultasikan dalam kolom *alpha*, terdapat nilai *alpha* untuk masing-masing butir pertanyaan. Dari 11 yang diujicobakan diperoleh kesimpulan bahwa kesebelas butir tersebut dinyatakan reliabel. Hal ini diketahui dengan melihat nilai tiap item yang tercantum pada *Alpha if Item Deleted* yang berada di atas 0,6. Data tersebut menunjukkan bahwa model pertanyaan mampu memberikan konsistensi jawaban dengan cukup baik, sehingga dapat digunakan sebagai

UNIVERSITAS ISLAM INDONESIA

instrument penelitian. Distribusi item skala faktor kemampuan dapat dilihat pada lampiran.

2) Uji Validitas dan Reliabilitas Alat Ukur Variabel Motivasi

Berdasarkan indikator-indikator dari variabel motivasi yaitu motif, harapan dan insentif dikembangkan menjadi 14 pertanyaan yang diujicobakan kepada 49 responden. Item pertanyaan tersebut kemudian dianalisis dan berdasarkan hasil analisis diketahui bahwa dari ketiga indikator tersebut yaitu motif dengan 5 butir diujicobakan, harapan dengan 5 butir yang diujicobakan dan insentif dengan 4 butir yang diujicobakan tidak terdapat butir yang gugur. Item yang diujicobakan mempunyai koefisien validitas bergerak dari 0,4 sampai 0,8666. Dari 14 pertanyaan yang diujicobakan diperoleh kesimpulan bahwa semua butir tersebut dinyatakan reliabel. Hal ini diketahui dengan melihat nilai tiap item yang tercantum pada *Alpha if Item Deleted* yang berada di atas 0, 6. Distribusi item skala faktor motivasi dapat dilihat pada lampiran.

3) Uji Validitas dan Reliabilitas Alat Ukur Variabel Kualitas Pelayanan

Berdasarkan indikator-indikator pada kualitas pelayanan dikembangkan menjadi 20 pertanyaan yang diujicobakan kepada 49 responden dan berdasarkan hasil analisis yang diperoleh dari 20 pertanyaan yang diujicobakan, diketahui bahwa semua butir tersebut semuanya valid. Tampak pada *Corrected Item-Total Correlation* 15 item yang lain yang diujicobakan memiliki koefisien validitas bergerak dari 0,4563 sampai 0,7163. Dari 20 item yang diujicobakan diperoleh

UNIVERSITAS ISLAM INDONESIA

kesimpulan bahwa semua butir tersebut dinyatakan reliabel. Hal ini diketahui dengan melihat nilai tiap item yang tercantum pada *Alpha if Item Deleted* yang berada di atas 0, 6. Distribusi item skala faktor kualitas pelayanan dapat dilihat pada lampiran.

b. Uji Asumsi Regresi

1) Uji Normalitas

Uji normalitas dilakukan untuk mengetahui apakah gejala yang diselidiki yaitu kemampuan, motivasi dan kualitas pelayanan memiliki penyebaran yang berdistribusi normal atau tidak. Dengan dasar pengambilan keputusan jika dilihat dengan *plot* (grafik) sebagai berikut:

a) Jika pada grafik titik-titik yang menyebar di sekitar garis diagonal serta menyebarannya mengikuti arah garis diagonal, maka model regresi layak dipakai.

b) Jika pada grafik titik-titik yang menyebar di sekitar garis diagonal namun penyebarannya tidak mengikuti garis diagonal, maka model regresi tidak layak dipakai.

UNIVERSITAS ISLAM INDONESIA

Pengujian normalitas dapat dilakukan dengan metode grafik. Berdasarkan grafik uji normalitas (lampiran), terlihat bahwa data tersebar relatif merata/ berimbang di atas dan di bawah garis trend. Oleh sebab itu dapat dikatakan bahwa di antara variabel-variabel tersebut memiliki distribusi normal.

2) Uji Heteroskedastisitas

Pemeriksaan terhadap gejala heterokedastisitas dapat dilakukan dengan uji *Spearman Correlations* dengan menguji korelasi antara variabel independen dengan *unstandardized residual*. Berdasar tabel pada lampiran, dapat dilihat bahwa nilai korelasi di antara masing-masing variabel independen yang meliputi kemampuan dan motivasi kerja dengan *unstandardized residual* > 0,05. Dengan demikian dapat dikatakan bahwa regresi tidak mengalami gangguan heterokedastisitas.

3) Uji Multikolinearitas

Pengujian multikolinearitas dapat dilakukan dengan uji *Pearson Correlations*. Berdasarkan tabel lampiran, dapat dilihat bahwa nilai korelasi di antara masing-masing variabel independen yang meliputi kemampuan dan motivasi kerja < 0,9. oleh sebab itu dapat dikatakan bahwa antara variabel-variabel tersebut tidak terjadi korelasi di antara variabel independen atau tidak terjadi multikolinearitas.

UNIVERSITAS ISLAM INDONESIA

c. Uji Asumsi Linear Berganda

Dalam penelitian ini hipotesis yang telah diajukan diuji dengan teknik analisis regresi linear berganda. Berikut disajikan hasil-hasil hipotesis.

Dari hasil olah data dengan analisis regresi berganda nilai koefisien korelasi R square sebesar 0,434. Artinya variabel kemampuan dan motivasi kerja dapat menjelaskan pengaruhnya terhadap kualitas pelayanan sebesar 43,4%, sedangkan sisanya sebesar 56,6% dijelaskan oleh variabel-variabel selain kemampuan dan motivasi kerja.

Nilai F hitung diketahui sebesar 17,657 dan signifikansi 0,000. Oleh karena nilai signifikansi < 0,05 maka disimpulkan terdapat pengaruh yang signifikan (nyata) dari variabel kemampuan dan motivasi kerja terhadap kualitas pelayanan nasabah.

Nilai t hitung untuk variabel kemampuan diketahui sebesar 2,074 dan signifikansi sebesar 0,0444. Oleh karena signifikansi < 0,05 maka disimpulkan terdapat pengaruh yang signifikan (nyata) dari variabel kemampuan terhadap variabel kualitas pelayanan. Sementara itu, nilai t hitung untuk variabel motivasi kerja diketahui sebesar 3,649 dan signifikansi sebesar 0,001. Oleh karena nilai signifikansi < 0,05 maka disimpulkan terdapat pengaruh yang signifikan (nyata) dari variabel motivasi kerja terhadap variabel kualitas pelayanan.

UNIVERSITAS ISLAM INDONESIA

3. Analisis Kualitataf

Berdasarkan deskripsi variabel dan hasil uji regresi berganda, diperoleh beberapa hasil temuan yang dibahas lebih lanjut. Supaya data-data dari hasil penelitian lewat penyebaran angket bisa lebih mendalam, maka dalam pembahasan dan intepretasinya akan diperkaya dan disempurnakan dengan temuan hasil observasi dan wawancara. Di antara temuan-temuan tersebut adalah:

a. **Pengaruh Kemampuan Kerja Karyawan BMT Al Ikhlas Yogyakarta**

Pembahasan mengenai kemampuan berpengaruh kuat dan signifikan terhadap kualitas pelayanan nasabah di BMT Al Ikhlas Yogyakarta secara

psikologis dapat dikemukakan bahwa kemampuan (*ability*) kerja karyawan terdiri dari kemampuan potensi (*IQ*) atau pengetahuan dan kemampuan *reality* dalam wujud ketrampilan (*knowledge + skill*). Artinya, karyawan yang memiliki pengetahuan yang luas dengan pendidikan yang memadai untuk melaksanakan tugas-tugas pokok dan fungsi sehari-hari yang dibebankan pimpinan kepadanya, maka karyawan tersebut akan lebih mudah mencapai kinerja yang diharapkan. Oleh karena itu, karyawan perlu ditempatkan pada pekerjaan yang sesuai dengan keahliannya (*the right man in the right place, the right man on the right job*). Teori ini jelas hubungannya sebagai landasan untuk mengkaji analisis kinerja karyawan dalam hubungannya dengan pelayanan nasabah. Adapun teori lain yang mendukung pendapat ini adalah performansi yang diformulakan oleh Keith Davis sebagai penjabaran dari teori David Nadler atau Edward Lawyer yaitu

Human performance = ability + motivation

Ability = knowledge + skill

Knowledge adalah informasi yang dimiliki seorang karyawan dalam bidang tertentu sedangkan *skill* (ketrampilan) adalah kemampuan untuk melaksanakan suatu tugas tertentu baik secara fisik maupun secara mental. Kemampuan yang meliputi pengetahuan dan ketrampilan relatif mudah untuk dikembangkan sehingga program pelatihan merupakan cara yang baik untuk menjamin tingkat kemampuan karyawan BMT Al Ikhlas

UNIVERSITAS ISLAM INDONESIA

dalam memberikan pelayanan yang berkualitas. Adapun ciri-ciri kemampuan yang memungkinkan dilaksanakan dalam melayani ialah:[97]

1) Kefasihan konseptual yaitu kapasitas untuk melahirkan sejumlah ide atau gagasan baru dalam melayani secara cepat.
2) Orisinalitas yaitu kemampuan memotori lahirnya gagasan-gagasan orisinalitas dalam memberikan pelayanan yang memuaskan kepada nasabah.
3) Kemampuan untuk memisahkan secara obyektif sumber dari esensi dalam mengevaluasi setiap informasi yang diterima dan informasi yang akan disampaikan kepada nasabah.
4) Menunda penilaian final dalam arti menghindari komitmen awal yang dapat keliru dengan menyediakan porsi waktu yang banyak untuk analisis, eksplorasi apapun yang relevan dalam pelaksanaan tugas.
5) Tidak otoriter yaitu pandangan atau opini relatif, tidak dogmatis dalam berhubungan interpersonal dalam mencapai tujuan bersama yaitu memberikan pelayanan yang optimal.
6) Mampu menerima desakan tugas, tuntutan nasabah maupun dorongan batin dari orang lain dengan cara melakukan eksplorasi dengan rasa senang dan bebas.
7) Memiliki independensi penilaian diri, tidak konformis yaitu melihat diri sebagai pribadi yang berbeda dengan segenap kelebihan dan kekurangan dalam menjalankan tugas.

UNIVERSITAS ISLAM INDONESIA

---

[97] Gery Steiner, ***Organisasi yang Kreatif, Hand Book of Organization: Kajian dan Teori Organisasi***, penerjemah Nanang Subrata, cet. Ke-1 (Yogyakarta: Amara Books, 2003) h. 3[illegible].

8) Memiliki antusiasme dalam bekerja, berorientasi realistis serta terkendali dalam melaksanakan tugas yang diembannya.

Apabila hal-hal di atas bisa terwujud, maka pekerjaan di BMT Al Ikhlas bisa dituntaskan dengan cepat sesuai dengan prosedur yang ada dalam melayani nasabah dengan mantap.

Dengan terpenuhinya hipotesa "Terdapat pengaruh yang signifikan antara kemampuan dan motivasi kerja karyawan dengan kualitas pelayanan nasabah di BMT Al Ikhlas Yogyakarta" maka dapat disimpulkan bahwa karyawan yang memiliki kemampuan yang tinggi dalam mengidentifikasi setiap masalah yang timbul, mereka dapat memusatkan perhatiannya pada masalah tersebut secara alamiah dan mengaitkannya baik secara sadar atau tidak untuk memecahkannya. Ia menerima ide-ide baru baik dari diri sendiri maupun dari orang lain secara terbuka kemudian menkombinasikan pikirannya dengan instuisi yang muncul dan bersikap obyektif terhadap setiap gagasan solusi yang ia temukan. Ia menerjemahkan gagasan-gagasan tersebut melalui tindakan nyata sehingga bermanfaat bagi nasabah pada khususnya dan masyarakat pada umumnya.

UNIVERSITAS ISLAM INDONESIA

Namun untuk menciptakan kemampuan dan semangat kerja yang tinggi dalam mencaiptakan bentuk pelayanan tertentu baik terlepas dari faktor usia, jenis kelamin, usaha dan kerja keras dari karyawan itu sendiri.

Berdasarkan hasil penelitian pada BMT Al Ikhlas diperoleh kesimpulan bahwa cukup baiknya kemampuan yang dimiliki oleh

karyawan dan penerapan standar pelayanan tertentu akan lebih mewujudkan kinerja karyawan yang optimal sehingga akan mempengaruhi efektifitas kerja maupun kualitas pelayanan yang diberikan kepada nasabah.

b. **Pengaruh Motivasi Kerja Karyawan BMT Al Ikhlas Yogyakarta**

Ditemukan kuatnya pengaruh motivasi kerja karyawan dan signifikan terhadap kualitas pelayanan nasabah. Realitas ini sejalan dengan teori yang dikemukakan oleh Keith Davis sebagai penjabaran dari teori David Nadler dan Edward Lawyer tentang motivasi yang berbanding lurus dengan *human performance* yang dalam hal ini adalah kualitas pelayanan. Pernyataan ini dijelaskan dalam formula:

Human performance = ability + motivation

Motivation = attitude + situation

Formula di atas menjelaskan bahwa motivasi seorang karyawan dalam bekerja dipengaruhi oleh sikap yang merupakan wujud dari corak pemikirannya akan hal tertentu, baik situasi maupun lingkungan tempatnya bekerja. Pola perilaku karyawan dalam memberikan pelayanan di tempat kerjanya muncul karena beberapa sebab sebagai berikut:

1) Prilaku ditentukan oleh kombinasi antara kekuatan yang berasal dari dalam individu dengan kekuatan yang berasal dari lingkungan. Setiap karyawan di BMT Al Ikhlas memiliki pengalaman dan sejarah perkembangan yang memberikan mereka sejumlah kebutuhan yang bersifat unik, cara pandang dunia dan harapan tentang bagaimana

manajemen BMT Al Ikhlas akan memperlakukan segala hal tersebut sehingga berpengaruh pada bagaimana seorang karyawan merespon kondisi lingkungan kerjanya.

2) Karyawan mengambil keputusan tentang prilakunya sendiri dalam organisasinya. Keseluruhan perilaku karyawan dalam melayani nasabah merupakan hasil keputusan individu yang dilakukan secara sadar. Keputusan-keputusan tersebut merupakan keputusan tentang bagaimana seorang karyawan berprilaku sebagai anggota BMT Al Ikhlas dan keputusan tentang seberapa besar usaha mereka dalam menjalani pekerjaannya.
3) Masing-masing karyawan memiliki jenis kebutuhan, keinginan dan tujuan berbeda. Setiap karyawan tidak sama dalam hal jenis *outcome* yang mereka inginkan tergantung dari motif, harapan dan *reward* berupa insentif yang diinginkan.
4) Karyawan membuat keputusan dari alternatif rencana-rencana prilaku yang didasarkan pada persepsi (pengharapan) mereka mengenai tingkatan sampai dimana prilaku tertentu mengarah ke hasil yang diinginkan. Dengan kata lain, karyawan cenderung melakukan hal-hal yang menurut mereka akan mengarah ke pencapaian hasil yang tidak diinginkan.

Secara umum, pendekatan ini memandang bahwa setiap karyawan di BMT Al Ikhlas memiliki kebutuhan dan peta mentalnya masing-masing. Mereka menggunakan peta ini untuk mengambil keputusan tentang

UNIVERSITAS ISLAM INDONESIA

bagaimana seharusnya berprilaku sesuai dengan indikasi yang diperlihatkan oleh peta mental untuk mencapai kebutuhan yang memuaskan. Dengan demikian, mereka dapat termotivasi maupun tidak tergantung pada situasi di mana karyawan bekerja dan bagaimana motivasi tersebut sesuai dengan kebutuhan mereka.

Terkait dengan pernyataan di atas, seorang pemimpin di BMT Al Ikhlas harus mampu memotivasi karyawan untuk memberikan pelayanan yang optimal kepada nasabah dengan cara memperhatikan kebutuhan mendasar para bawahannya. Langkah pertama yang harus dipenuhi adalah mengetahui motif (kebutuhan, tingkah laku), harapan dan insentif (imbalan) yang diterjemahkan melalui bebarapa indikator yaitu bekerja karena tuntutan ekonomi, rasa aman dan nyaman, rasa puas akan hasil kerja, dorongan untuk mengembangkan diri dan berkarir, dorongan untuk mengembangkan cara baru dalam menjalankan tugas, kerjasama dengan rekan seprofesi, perhatian dan penghargaan terhadap prestasi kerja serta kepuasan terhadap gaji dan bonus yang diterima.

Mengacu pada kebutuhan-kebutuhan karyawan di atas, secara umum dapat dibedakan menjadi kebutuhan fisik dan non fisik. Untuk meningkatkan performa karyawan dalam memberikan pelayanan, seorang pimpinan harus memotivasi karyawan dengan cara memenuhi kebutuhan fisik karyawan terlebih dahulu. Hal ini beralasan karena kebutuhan fisik merupakan kebutuhan yang urgen di mana karyawan dapat bekerja dengan baik apabila kebutuhan utamanya untuk bertahan hidup terpenuhi. Apabila

UNIVERSITAS ISLAM INDONESIA

kebutuhan ini tidak terpenuhi, seorang karyawan di BMT Al Ikhlas cenderung mencari penghasilan dengan melakukan pekerjaan di luar aturan yang telah ditetapkan. Dampak minimal adalah kurangnya konsentrasi kerja karena beban lain yang harus ditanggung.

Pemenuhan kebutuhan yang kedua adalah kebutuhan non fisik seperti kebutuhan rasa aman, penghargaan dan karir yang jelas. Apabila kebutuhan non fisik ini tidak terpenuhi, maka ada kecenderungan berbuat negatif baik sadar atau tidak yang akan merugikan semua pihak yang ujungnya adalah tidak tercapainya tujuan yang hendak diraih BMT Al Ikhlas. Oleh karena itu, menjaga keseimbangan kebutuhan karyawan baik fisik maupun non fisik harus senantiasa diupayakan oleh pimpinan agar tujuan BMT Al Ikhlas selaras dengan tujuan tiap-tiap karyawan.

Kebutuhan non fisik yang terpenting adalah pembinaan rohani atau menambah keyakinan atau wawasan keagamaan, karena dengan motif yang dilandasi dengan unsur keimanan, seorang karyawan akan berbuat sesuatu yang bermanfaat bagi orang lain dengan ikhlas semata-mata karena dorongan rohani yang didapatkan dari peningkatan keyakinan beragama atau bekerja merupakan ibadah (pengabdian kepada sang Pencipta). Wujud perbuatan demikian mempunyai bobot tertinggi dalam kehidupan, sedangkan pelakunya adalah model atau tipe manusia yang juga berkualitas tinggi sehingga mampu mengawasi dan mendisiplinkan dirinya sendiri. Apabila dihubungkan dengan pelayanan yang memuaskan dari BMT Al Ikhlas Yogyakarta, maka pemberi motivasi yang positif oleh

UNIVERSITAS ISLAM INDONESIA

pimpinan kepada karyawan akan mendorong karyawan untuk senantiasa memberikan pelayanan yang berkualitas kepada nasabah.

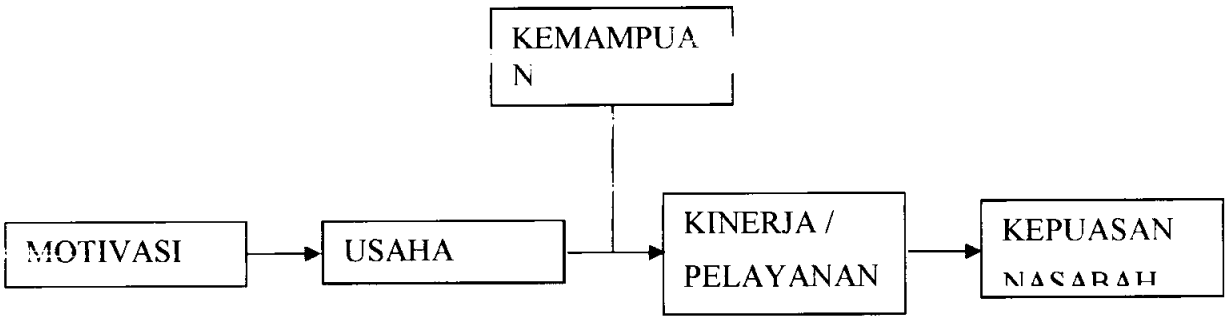
Berdasarkan hasil penelitian di BMT Al Ikhlas, diperoleh kesimpulan bahwa cukup baiknya pelaksanaan dan penerapan motivasi oleh pimpinan terhadap karyawan mengakibatkan baiknya motivasi karyawan untuk memberikan pelayanan kepada pasien yang ditunjukkan oleh meningkatnya kualitas pelayanan pada BMT Al Ikhlas Yogyakarta.

Seperti telah djelaskan sebelumnya bahwa analisis mengenai performansi kerja karyawan dalam memberikan pelayanan di BMT Al Ikhlas akan berkaitan dengan dua faktor utama yaitu kesediaan atau motivasi dari diri karyawan untuk menjalankan tugas untuk memberikan optimal kepada nasabah dan kemampuan karyawan untuk melaksanakannya. Dengan kata lain, performansi adalah fungsi dari motivasi kerja kemampuan atau P = f (mxa).

Motivasi dipandang sebagai kekuatan dalam diri untuk mengerahkan daya upaya. Motivasi mengarah ke suatu tingkatan upaya yang dilakukan karyawan, akan tetapi, usaha saja tidak cukup. Kinerja dalam hal ini adalah melayani nasabah merupakan hasil dari kombinasi segenap upaya yang dikerahkan oleh karyawan dengan tingkat kemampuan yang mereka miliki (menggambarkan keahlian, pelatihan, informasi dan lain-lain). Dengan demikian, upaya berkombinasi dengan kemampuan untuk menghasilkan tingkat kinerja tertentu. Sebagai hasil

UNIVERSITAS ISLAM INDONESIA

dari kerjanya, karyawan memperoleh hasil tertentu. Hubungan ini ditunjukkan dengan gambar berikut ini:



Gambar 4.2
Hubungan Kemampuan dengan Tingkat Kinerja

Gambar di atas memperlihatkan rangkaian-rangkaian kejadian sebagai berikut:

1) Pertama, kekuatan motivasi karyawan untuk bekerja secara langsung tampak pada usahanya (seberapa keras dia bekerja). Usaha yang dihasilkan ini bisa saja menghasilkan kinerja bagus tetapi bisa juga menghasilkan kinerja yang tidak diharapkan. Karena sekurang-kurangnya ada dua faktor yang harus dipenuhi jika usaha (*effort*) dikonversikan menjadi kinerja (pelayanan nasabah). Faktor pertama, karyawan tersebut harus kemampuan yang dibutuhkan supaya mampu bekerja dengan baik, faktor kedua adalah persepsi orang tersebut tentang bagaimana usahanya dikonversikan dengan sebaik-baiknya menjadi kinerja, diasumsikan bahwa persepsi ini dipelajari oleh individu dari pengalaman sebelumnya pada situasi yang sama.
2) Kedua, kinerja yang diharapkan tercapai yaitu terlaksananya pelayanan oleh karyawan dengan tetap memperhatikan beberapa

UNIVERSITAS ISLAM INDONESIA

prinsip tertentu yang meliputi *self awarness and self esteem, emphaty and anthusiasm, reform and recover, victory and vision, impressive and improvement, care, cooperative and communication* serta *evaluation and emprowerment.*

Merujuk pada teori-teori yang digunakan, maka seorang karyawan dalam menjalankan tugas dan tanggung jawab harus dilandasi oleh kesadaran pada dirinya untuk mewujudkan pelayanan yang berkualitas bagi nasabah. Karena itu, perlu diperhatikan kebutuhan-kebutuhannya baik kebutuhan akan pengetahuan, ketrampilan dan terpenuhinya harapan, motif dan tuntutan akan insentif yang adil. Jika kebutuhan-kebutuhan ini diberikan dan dipenuhi dengan baik oleh pimpinan BMT Al Ikhlas, maka akan menimbulkan gairah kerja dan semangat kerja karyawan berupa produktivitas kerja yang tinggi pada gilirannya akan berpengaruh pula terhadap kualitas pelayanan. Artinya, karyawan yang mempunyai kemampuan dan motivasi yang tinggi cenderung memiliki prestasi kerja yang tinggi sehingga akan memberikan pelayanan yang baik kepada nasabah.

UNIVERSITAS ISLAM INDONESIA

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan, maka ditarik kesimpulan sebagai berikut: kemampuan dan motivasi kerja karyawan berpengaruh secara signifikan terhadap kualitas pelayanan nasabah.

1. Pengaruh Kemampuan Kerja karyawan terhadap kualitas pelayanan nasabah.

   Hasil penelitian ini menginformasikan bahwa kemampuan yang dimiliki oleh karyawan dan penerapannya dalam melayani nasabah berada dalam tingkat atau kategori baik sehingga diharapkan akan mempengaruhi efektivitas kerja karyawan dan kualitas pelayanan yang diberikan kepada nasabah dilakukan secara ramah dan santun.

2. Pengaruh Motivasi kerja karyawan terhadap kualitas pelayanan nasabah.

   Temuan penelitian ini menerangkan bahwa pemberian dan penerapan motivasi kerja yang diberikan oleh pimpinan kepada karyawan selama ini menunjukkan tingkat yang cukup baik dan mencerminkan tingkat kualitas pelayanan nasabah yang baik pula, pemberian motivasi baik dari pimpinan maupun dari dalam diri karyawan diharapkan akan mempengaruhi produktivitas kerja yang optimal sehingga mampu memberikan layanan yang simpatik dan memuaskan kepada nasabah.

UNIVERSITAS ISLAM INDONESIA

B. Saran-saran

Dari kesimpulan di atas, upaya untuk mengantisipasi hal-hal yang tidak diharapkan dan tercapainya maksud beserta tujuan peningkatan kualitas pelayanan nasabah di BMT Al Ikhlas, maka perlu dilakukan beberapa hal sebagai berikut:

1. Pimpinan senantiasa meningkatkan kerja karyawannya dengan cara memberikan kesempatan untuk mengikuti kegiatan-kegiatan pelatihan dan pengembangan, misalnya penataran, seminar, kursus-kursus atau sarana financial bagi pendidikan formal sehingga karyawan dapat meningkatkan pengetahuan dan ketrampilan.
2. Pimpinan mengupayakan peningkatan tunjangan kesejahteraan secara adil dan transaparan.
3. Pimpinan menyusun skala prioritas program yang hendak dilaksanakan.
4. Pada saat perekrutan pegawai, pimpinan hendaknya memilih karyawan yang relevan dengan keahlian dan professional dalam bidangnya untuk ditempatkan pada posisi yang tepat serta sangat dibutuhkan bagi kemudahan, kecepatan dan ketepatan dalam pelaksanaan pelayanan nasabah.
5. Keikutsertaan nasabah dalam mendukung peningkatan kualitas pelayanan di BMT Al Ikhlas sangat diperlukan. Upaya yang dapat dilakukan adalah berpartisipasi aktif baik dalam memberikan penilaian baik dalam bentuk lisan maupun tulisan yang disampaikan kepada pihak manajemen BMT.

UNIVERSITAS ISLAM INDONESIA

DAFTAR PUSTAKA

Al-Qur'ân dan Tafsir

Departemen Agama Republik Indonesia, ***Al-Qur'ân dan Terjemahannya***, Semarang: Toha Putera, 1989.

Kelompok Buku Umum

Amin Aziz, Muhammad, ***Pedoman Pembentukan BMT***, Jakarta: PINBUK, 1998.

Amin, Riawan, ***Karakteristik Organisasi dan Sumber Daya Insani Sebuah Institusi Muamalah***, Jakarta: Yayasan Tazkia Cendikia, 2001.

Arikunto, Suharsimi, ***Manajemen Penelitian***, cet ke-4, Jakarta: PT. Rineka Cipta, 1998.

..... , ***Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek***, Jakarta: Rineka Cipta, 1998), h. 120.

Asy'arie, Musa, *Islam*: ***Etos kerja dan pemberdayaan Ekonomi Umat***, Yogyakarta: Lembaga Studi Filsafat Islam, 1997.

Azwar, Syaifuddin, 1999, ***Penyusunan Skala Psikologi***, Yogyakarta: Pustaka Pelajar.

....., 1999, ***Metode Penelitian***, cet,II, Yogyakarta: Pustaka Pelajar.

Budiyono, Haris dan Amirullah, ***Pengantar Manajemen***, cet . ke-2, Yogyakarta: Graha Ilmu, 2004.

Chung, Kae E, Lean Megginson, ***Organizational Behaviour: Developing Managerial Skill***, Harper & Row Publisher: New York, 1981.

Danim, Sudarman, ***Motivasi Kepemimpinan dan Efektivitas Kelompok***, cet ke-1, Jakarta: Rineka Cipta, 2004.

Darma, Surya, Pengembangan SDM Berbasis Kompetensi, dalam Budi W. Soecipto (ed), ***Paradigma Baru Manajemen SDM***, Edisi II, cet. Ke-4 Yogyakarta: Amara Book, 2003.

Edwards, Paul, *The Encyclopedia of Philosophy*, New York: Macmillan Publishing Co & The Free Press, 1999.

UNIVERSITAS ISLAM INDONESIA

Gasperz, Vincent, ***Manajemen Kualitas, Penerapan Konsep-konsep Kualitas dalam Manajemen Bisnis Total***, Jakarta: Gramedia Pustaka Umum, 1997.

Ghazali, Imam, ***Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program SPSS***, Semarang: Badan Penerbit UNDIP, 2001.

Gomes, Faustino Cardoso, ***Human Resources Development***, cet ke-1, Yogyakarta: Andi, 2002.

....., ***Manajemen Sumber Daya Manusia***, edisi I, Yogyakarta: Andi, 2002

Hadari, Nawawi, ***Manajemen SDM untuk bisnis yang Kompetitif***, cet. Ke-4, Yogyakarta: Gajah Mada University Press, 2001.

....., ***Metode Penelitian Bidang Sosial***, cet.1, Yogyakarta: Gadjah Mada University Press.

Hafidhuddin, didin dan Henri Tanjung, ***Manajemen Syari'ah dalam Praktik***, Jakarta: Gema Insani, 2003.

Halim, Abdul, Achmad Tjahjono, Muh. Fakri Husein, ***Sistem Pengendalian Manajemen***, Yogyakarta: UPP AMP YKPN, 2002.

Handoko, Hani, ***Manajemen Personalia dan Sumber Daya Manusia***, Yogyakarta: BPFE,1994

....., ***Manajemen***, Edisi II, Yogyakarta: BPFE, 1995.

Hasibuan , Malayu, ***Organisasi dan Motivasi: Dasar Penigkatan Produktivitas***, cet ke-1, Jakarta: Bumi Aksara, 1996.

Ibrahim, bin Mahdi, ***Amanah dalam Manajemen***, alih bahasa Rahmad Abbas, Jakarta: Pustaka Al-Kautsar, 1997.

Ilmi, Makhalul, ***Teori dan Praktek Lembaga Mikro Syari'ah***, cet ke-5, Yogyakarta: UII Press, 2002.

James L. John Gibson I. Voncevich and H. Donelly, 1985, ***Organization Behaviour Stucture Processos***, Busines Publication, Texas. 1985).

Koontz, Harold dan Cyril O'Donnel, Heinz Weihrich, ***Intisari Manajemen***, alih bahasa Drs. A Hasyami Ali, cet ke-1, Jakarta: Bina Aksara, 1989.

UNIVERSITAS ISLAM INDONESIA

Malthus, Robert dan John H. Jackson, ***Management SDM (Human Resources Management)***, Penerjemah: Jimmy Sadely, Bayu Prawiro, cet ke-1, Jakarta: PT. Salemba Emban Patria, 2002.

Mangunhardjana, ***Mengembangkan Kreativitas***, Yogyakarta: Kanisius, 1986.

Martono, ***Bank dan Lembaga Keuangan Lain***, cet ke-2, Yogyakarta: Ekonisia, 2003.

Muhammad, ***Manajemen Bank Syariah***, Yogyakarta: UPP AMP YKPN, 2002.

Muliyadi & Johny Setyawan, ***Sistem Perencanaan dan Pengendalian Managemen***, Edisi II, Jakarta: Salemba Empat, 2001

Pratisto, Arif, ***Cara Mudah Mengatasi Masalah Statistik dan Rancangan Percobaan dengan SPSS 12***, Jakarta: Gramedia, 2004.

Ratminto dan Atik S. Winarsih, ***Manajemen Pelayanan: Pengembangan Model Konseptual, Penerapan Citizen's Charter dan Standar Pelayanan Minimal***, cet ke-1, Yogyakarta: Pustaka Pelajar, 2005.

Reksohadiprojo, Sukanto dan T. Hani Handoko, 1986, ***Organisasi Perusahaan***, BPFE, Yogyakarta.

Ridwan, ***Metode dan Tehnik Menyusun Tesis***, cet ke-2, Bandung: CV. Alfabeta, 2004.

Sahlan, Sulaeman, ***Multi Dimensi Sumber Kreativitas Manusia***, Bandung: Sinar Baru, 1988.

Santosa, Singgih, ***Buku Latihan SPSS Statistik Parametrik***, Jakarta: PT. Elex Media Computindo, 2000.

Semiawan, Conny, ***Memupuk Bakat dan Krativitas Siswa Sekolah Menengah,*** Jakarta: Gramedia Pustaka Utama, 1984.

Siagian, Sondang, ***Teori Motivasi dan Aplikasinya***, cet ke-3, Jakarta: Rineka Cipta, 2004.

Singarimbun dan Sofian Effendi, ***Metode Penelitian Survey***, cet. ke-2, Jakarta: LP3ES, 1989

Soedarmayanti, ***Sumber Daya Manusia dan Produktivitas Kerja***, Bandung: Ilham Jaya, 2000.

UNIVERSITAS ISLAM INDONESIA

Soeratno dan Lincolin Arsyad, ***Metodologi Penelitian untuk Ekonomi dan Bisnis***, Yogyakarta: UPP AMP YKPN. 1993.

Spencer, M. Igne, M. Segae Spencer, ***Competence at Work Models for superior Performance***, disadur oleh Surya Dharma, Yogyakarta: Asmara Books, 2003.

Steiner, Gery, ***Organisasi yang Kreatif, Hand Book of Organization: Kajian dan Teori Organisasi***, penerjemah Nanang Subroto, cet, ke-1, Yogyakarta: Amara Books, 2003.

Sugiyono, DR, ***Metode Penelitian Bisnis***, cet ke-5, Bandung: CV. Alfabeta, 2003.

Surahmat, Winarno, ***Pengantar Penelitian Ilmiah***, Bandung: Tarsito, 1980.

Tasmara, Toto, ***Membudayakan Etos Kerja Islam***, vol. II, Jakarta: Gema Insani Press, 2002.

Tulus, Moh. Agus, ***Manajemen Sumber Daya Manusia***, Buku Panduan Mahasiswa, Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama, 1994.

Umar, Husein, Riset Pemasaran dan Perilaku Konsumen, Jakarta: Gramedia, 2000.

UNIVERSITAS ISLAM INDONESIA

Kelompok Kamus dan Ensiklopedi

Chaplin, C.P, ***Kamus Lengkap Psikologi***, alih bahasa Kartini Kartono, Jakarta: Rajawali Press, 1995.

Poerwadarminta, W.J.S., ***Kamus Umum Bahasa Indonesia***, Jakarta: Balai Pustaka, 1985.

Kelompok Jurnal

Journal of Islamic Studies, ***Al- Jâmi'ah***,Vol. 41, Yogyakarta: State Institute of Islamic Studies (IAIN), 2003.

Kelompok Skipsi dan Tesis

Arief, Akhriyani, "Analisis Ketepatan Pemilihan Akad Pembiayaan Pada BMT Al Ikhlas Yogyakarta," Skripsi Sekolah Tinggi Ilmu Syari'ah Yogyakarta (2004) tidak dipublikasikan

Kuncoro, Dinar Galih, "Sikap Konsumen (Nasabah) Terhadap Pelayanan Lembaga Keuangan Syari'ah BMT BIMA Muntilan," Skripsi Universitas Ahmad Dahlan (2003) tidak dipublikasikan

Sofrima, "Pengaruh Komunikasi Interpersonal Pimpinan terhadap Peningkatan Disiplin Karyawan Pada BMT Al Ikhlas Yogyakarta," Skripsi Sekolah Tinggi Ilmu Syari'ah Yogyakarta (2004) tidak dipublikasikan

Usman, "Analisis Fungsi-Fungsi Baku Dalam Meningkatkan Jumlah Pendapatan Pada BMT Al Ikhlas Yogyakarta," Skripsi Sekolah Tinggi Ilmu Syari'ah Yogyakarta (2004) tidak dipublikasikan

Wibowo, Haris, "Pengaruh Kemampuan Kerja dan Motivasi Kerja Terhadap Produktivitas Kerja Marketers PT. Asuransi Takaful Keluarga Cabang Semarang," Skripsi Universitas Negeri Diponegoro (2005) tidak dipublikasikan

Wijaya, Taufiq, Mekanisme Bagi Kerugiann Dalam Pembiayaan Mudarabah Di BMT Al Ikhlas Yogyakarta," Tesis Universitas Islam Indonesia (2005) tidak dipublikasikan

UNIVERSITAS ISLAM INDONESIA

Lampiran 1

TARJAMAH Al-QUR'AN

No	Foot Note	Hala-man	Nama Surat	Terjemah
			BAB II	
1	19	21	Q.S. Al-Jum'ah (62): 10	Apabila telah ditunaikan shalat maka bertebaranlah di muka bumi dan carilah karunia Allah.
2	20	21	Q.S. az-Zumar (39): 39	Katakanlah: 'hai kaumku bekerjalah engkau menurut kemampuanmu masing-masing sesungguhnya aku akan bekerja (pula), kelak engkau akan mengetahui apa hasil amalmu
3	69	57	Q.S. Al-Qasas (28): 77	Dan berbuat baiklah (kepada orang lan) sebagaimana Allah telah berbuat baik kepadamu.
4	71	59	Q.S Ali-Imrân (3): 159	Maka disebabkan rahmat dai Allah-lah kamu berlaku lemah lembut terhadap mereka, sekiranya kamu bersikap keras dan berhati kasar, tentulam mereka menjauhkan diri dari sekelilingmu. Karena itu maafkanlah mereka, mohonkanlah ampu bagi merka dan bermusyawarahlah dengan merka dalam urusan itu. Kemudian apabila kamu telah membulatkan tekad, maka bertawakallah kepada Allah. Sesungguhnya Allah menyukai orang-orang yang bertawakal kepada-Nya.

UNIVERSITAS ISLAM INDONESIA

Lampiran 2

MAGISTER STUDI ISLAM
PROGRAM PASCASARJANA
UNIVERSITAS ISLAM INDONESIA
Jl. Demangan Baru No. 24 Lantai II Yogyakarta
Telp. (0274) 523637 Fax. 523637

PERTANYAAN WAWANCARA

1. Kapan BMT Al Ikhlas ini didirikan?
2. Selama ini produk apa sajakah yang BMT Al Ikhlas coba tawarkan kepada masyarakat?
3. BMT belum dikenal secara luas oleh masyarakat, sehingga masyarakat kurang berminat terhadap keberadaan BMT. Apa yang BMT Al Ikhlas lakukan untuk mengeliminir persepsi masyarakat yang secara tidak langsung menaruh ketidakpercayaan kepada lembaga keuangan syari'ah?
4. BMT sebagai Lembaga Keuangan Syari'ah (LKS) tergolong relatif masih baru, sehingga kredibilitasnya (kemampuannya) masih diragukan. Strategi bertahan seperti apa yang diterapkan oleh manajemen BMT Al Ikhlas agar eksistensinya di tengah-tengah masyarakat yang heterogen dan berada di tengah persaingan lembaga keuangan mikro di daerah Yogyakarta dan sekitarnya tetap terpelihara?
5. Adakah nilai-nilai normatif yang dipegang teguh dan etika-etika kerja tertentu yang coba diimplementasikan dalam aktivitas kerja sehari-hari?
6. Adakah kiat-kiat khusus yang dilakukan oleh pihak manajer agar karyawan bekerja dengan segenap kemampuan dan motivasi tinggi?
7. Apa yang dilakukan oleh pihak manajer untuk meningkatkan produktivitas kerja karyawannya yang dalam hal ini adalah pelayanan terkait dengan BMT sebagai sebuah lembaga sosial yang bergerak dalam bidang jasa?
8. Adakah syarat-syarat tertentu yang harus ada dalam diri karyawan BMT Al Ikhlas dalam hal tingkat pengetahuan dan ketrampilan tertentu baik sebelum maupun sesudah perekrutan karyawan secara resmi?
9. Masa depan seperti apa yang sekarang sedang diperjuangkan oleh segenap entitas BMT Al Ikhlas baik untuk masa depan BMT Al Ikhlas sendiri yang

UNIVERSITAS ISLAM INDONESIA

meliputi karyawan dan kelangsungan badan usahanya maupun masyarakat di sekitar BMT berada?

10. Tindakan seperti apakah yang coba dilakukan pihak manajer kepada masing-masing karyawan sebagai satu keluarga besar yang menanggung amanah baik dari nasabah maupun dari masyarakat sekitar?

UNIVERSITAS
ISLAM
INDONESIA

Lampiran 3

MAGISTER STUDI ISLAM
PROGRAM PASCASARJANA
UNIVERSITAS ISLAM INDONESIA
Jl. Demangan Baru No. 24 Lantai II Yogyakarta
Telp. (0274) 523637 Fax. 523637

KUISIONER

PENGARUH KEMAMPUAN DAN MOTIVASI KERJA KARYAWAN TERHADAP KUALITAS PELAYANAN PADA BMT AL IKHLAS YOGYAKARTA

Daftar pertanyaan berikut ini bertujuan untuk mengumpulkan data tentang pengaruh kemampuan kerja dan motivasi kerja terhadap kualitas pelayanan nasabah pada BMT Al Ikhlas. Hasil dari penelitian ini yang berupa data dan saran-saran akan digunakan dalam menyelesaikan tugas akhir guna memperoleh gelar Master pada Magister Studi Islam Universitas Islam Indonesia (MSI-UII). Oleh karena itu, mohon dengan hormat bantuan dan kesediaan Bapak/ Ibu/ Saudari untuk menjawab seluruh pertanyaan yang disediakan.

Petunjuk Pengisian Angket

1. Berilah tanda V pada kolom Bapak/ Ibu/ Saudari pilih sesuai keadaan sesungguhnya.
2. Ada lima alternatif jawaban untuk menjawab variabel kemampuan, motivasi dan pelayanan nasabah, yaitu:

A. Variabel Kemampuan dan Motivasi Kerja Karyawan
5 = Selalu (S) atau Sangat Setuju (SS)
4 = Sering (Sr) atau Setuju (S)
3 = Kadang (K) atau Ragu-Ragu (R)
2 = Hampir Tidak Pernah (H) atau Tidak Setuju (TS)
1 = Tidak Pernah (T) atau Sangat Tidak Setuju (STS)

B. Variabel Kualitas Pelayanan
5 = Sangat Puas atau Sangat Setuju (SS)
4 = Puas atau Setuju (S)
3 = Cukup Puas atau Ragu-Ragu (R)
2 = Kurang Puas atau Tidak Setuju (TS)
1 = Tidak Puas / Sangat Tidak Setuju (STS)

Identitas Responden

1. Nama/ inisial : _____
2. Jenis Kelamin : _____
   Pertanyaan berikut ini bersifat pilihan, oleh karena itu pilih salah satu alternatif jawaban dengan tanda (x).
3. Usia Bapak/ Ibu/ Saudara
   a. > 25 th
   b. 25 th - 35 th
   c. 35 th - 45 th
   d. 45 th - 50 th
   e. 50 th ke atas

4. Pendidikan yang ditempuh
   a. SLTA
   b. Sarjana Madya (D3)
   c. Sarjana (S1)
   d. Sarjana (S2)
   e. S3

5. Lama Kerja di BMT Al Ikhlas
   a. < 3 th
   b. 3 th - 5 th
   c. 5 th - 7 th
   d. 7 th - 9 th
   e. 9 th ke atas

6. Gaji yang diterima:
   a. < Rp. 250.000,00
   b. Rp. 250.000,00 - Rp. 500.000,00
   c. Rp. 500.000,00 - Rp. 750.000,00
   d. Rp. 750.000,00 - Rp. 1.000.000,00
   e. Rp. 1.000.000,00 ke atas

UNIVERSITAS
ISLAM
INDONESIA

Variabel Kemampuan

No.	Pernyataan Variabel Kemampuan (X1)	Alternatif Jawaban				
		STS	TS	R	S	SS
		1	2	3	4	5
	A. Pengetahuan					
1	Saya mengetahui visi dan misi BMT tempat saya bekerja					
2	Saya mampu bersikap profesional terhadap masalah yang saya hadapi di tempat kerja					
3	Saya mengerti dan memahami pekerjaan yang saya lakukan karena saya memiliki bekal pendidikan yang cukup					
4	Teman-teman di lingkungan kerja siap berbagi beban sebab memang kami merasa senasib sepenanggungan					
5	Saya bersikap terbuka apabila mendapat teguran, kritik, atau peringatan dari atasan atau rekan kerja					
	B. Ketrampilan					
6	Di tempat saya bekerja, saya dibekali training peningkatan mental spiritual, wawasan dan skill karyawan					
7	Atasan memberikan petunjuk teknis terhadap masalah-masalah yang terjadi di BMT Ikhlas					
8	Dalam bekerja, saya bisa menjalankan tugas dan menguasai pekerjaan dengan baik					
9	Apabila saya menemui masalah dalam bekerja, saya bisa menyelesaikannya dengan mudah					
10	Saya diberi wewenang cukup untuk mengambil keputusan dalam melaksanakan tugas.					
11	Saya diberi kesempatan untuk mengembangkan dan mengemukakan ide-ide baru dalam bekerja sehingga pelaksanaan tugas menjadi bervariasi					

UNIVERSITAS ISLAM INDONESIA

Variabel Motivasi

No.	Pernyataan Variabel Motivasi (X2)	Alternatif Jawaban				
		STS	TS	R	S	S
		1	2	3	4	5
	Motif					
12	Salah satu motif saya bekerja adalah mencari upah untuk memenuhi kebutuhan hidup					
13	Dalam lingkungan kerja saya membudayakan kultur yang mengarah bahwa karyawan itu butuh pengakuan dan penghargaan.					
14	Tempat saya bekerja dilengkapi dengan fasilitas yang dapat membantu kelancaran kerja					
15	Saya diberi kesempatan untuk berpartisipasi dalam usaha perbaikan dan peningkatan kinerja organisasi melalui sumbang saran dan kritik					
16	Pekerjaan saya dihargai atas dasar prestasi kerja yang baik					
	Harapan					
17	Loyalitas atasan terhadap karyawan menyenangkan, baik, dan transparan					
18	Dalam bekerja, saya diperlakukan wajar, sopan, dan adil oleh atasan, rekan kerja, dan berbuat demikian pula kepada nasabah					
19	Saya diperhatikan dengan diberi bonus oleh atasan apabila berprestasi, hadiah-hadiah kecil jika displin tinggi.					
20	Saya merasa nyaman di tempat kerja sebab ada forum curhat (terkait dengan *teamwork*) sehingga saya bisa sharing permasalahan dengan sesama rekan keja, atasan, maupun dengan nasabah.					
21	Kami saling memberikan nasehat dan bersimpati terhadap masalah yang dihadapi baik individu maupun bersama					
	Insentif					
22	Saya melaksanakan pekerjaan dengan penuh rasa tanggung jawab untuk mendapatkan imbalan yang pantas dan wajar					
23	Saya merasa puas dengan gaji sekarang					
24	Pihak manajemen menyediakan tunjangan dan saya puas dengan tunjangan-tunjangan yang ada					
25	Saya dipromosikan oleh atasan untuk menjabat (kenaikan pangkat) jika saya bekerja dengan baik dan disiplin					

UNIVERSITAS ISLAM INDONESIA

Variabel Kualitas Pelayanan

No.	Pernyataan Variabel Kualitas Pelayanan Nasabah	Alternatif Jawaban				
		STS	TS	R	S	SS
		1	2	3	4	5
	A. Self Awareness and Self Esteem					
1	Saya sadar bahwa melayani merupakan bagian dari misi seorang muslim					
2	Saya melayani dengan kesungguhan dan mengarahkan kepada kepuasan total					
	B. Empathy and Enthusiasm					
3	Saya tanggap terhadap masalah dan keluhan nasabah sehingga saya selalu berusaha mencari pemecahan yang *afektof* dan efisien					
4	Saya memberi perhatian dan penuh kesungguhan kepada kebutuhan setiap mitra.					
5	Saya menyelesaikan pekerjaan dengan cepat dan tepat waktu					
	C. Reform and Recover					
6	Saya selalu memberikan pelayanan dengan kesederhanaan prosedur dan keberhasilan urusan					
7	Saya selalu berusaha membenahi setiap kesalahan yang saya lakukan dengan segera					
8	Selama ini saya belajar dari pengalaman kerja dan berusaha untuk selalu memberikan pelayanan yang lebih baik dari hari ke hari					
	D. Victory and Vision					
9	Saya memegang sikap jujur dan senantiasa memberikan keterangan yang jelas dan apa adanya					
10	Saya dapat dipercaya dalam menjalankan tugas					
11	Salah satu prinsip saya dalam bekerja adalah memberikan pengaruh positif (teladan) baik kepada rekan kerja maupun kepada nasabah					
	E. Impressive and Improvement					
12	Saya selalu membiasakan melayani nasabah dengan ramah dan sopan					
13	Saya senantiasa antusias dan berempati terhadap para nasabah					
14	Saya selalu memperhatikan kepuasan nasabah atas pelayanan yang saya berikan					
	F. Care, Cooperative, and Communication					
15	Terkadang saya memberikan perhatian baik berupa pernyataan atau hadiah atas prestasi yang diraih atau *moment* tertentu yang dialami nasabah					
16	Saya bersedia memberikan jaminan hukum apabila terjadi kesalahan prosedur					
17	Saya mampu bekerja sama dan mengadakan pendekatan dengan semua nasabah					
18	Saya mampu berkomunikasi langsung dengan baik (tanpa sungkan) kepada nasabah					
	G. Evaluation and Empowerment					
19	Saya selalu mengevaluasi hasil kerja saya sebelum atasan meminta pertanggungjawaban atas pemenuhan tanggung jawab yang dilimpahkan kepada saya.					
20	Saya mampu memanfaatkan sarana dan prasarana kerja dengan maksimal dan sanggup menjaganya dengan baik					

UNIVERSITAS ISLAM INDONESIA

REKAPITULASI HASIL KUESIONER

No Resp	Butir Pertanyaan – Variabel Kemampuan (X1): Pengetahuan						Keterampilan							Total	Variabel Motivasi (X2): Motif						Harapan						Insentif					Total
	1	2	3	4	5	Total	6	7	8	9	10	11	Total	X1	12	13	14	15	16	Total	17	18	19	20	21	Total	22	23	24	25	Total	X2
1	3	4	4	4	4	19	4	4	4	5	5	5	27	46	4	4	5	5	5	23	5	5	4	5	5	24	5	5	5	5	20	67
2	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	5	5	26	46	4	4	4	4	4	20	5	4	4	4	5	22	5	5	5	5	20	62
3	4	4	4	4	4	20	4	3	4	4	4	3	22	42	5	5	5	5	5	25	4	3	4	5	5	21	5	5	5	5	20	66
4	4	3	4	4	3	18	4	3	4	4	4	4	23	41	4	4	4	4	5	21	5	5	4	4	5	23	4	5	4	4	17	61
5	4	4	4	5	5	22	5	5	5	5	5	5	30	52	3	4	4	4	4	19	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	16	55
6	4	5	5	5	5	24	5	5	5	5	5	5	30	54	3	4	4	4	4	19	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	20	64
7	3	3	4	4	3	17	5	4	4	3	4	4	24	41	4	4	4	4	4	20	4	4	3	3	4	18	4	4	3	3	14	52
8	4	4	4	4	4	20	4	4	4	3	4	4	23	43	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	16	56
9	3	4	4	4	4	19	4	4	4	4	4	4	24	43	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	16	56
10	3	3	3	4	4	17	3	4	4	4	3	4	22	39	4	3	4	3	4	18	3	3	3	4	4	17	4	4	4	4	16	51
11	4	4	4	5	5	22	4	4	5	5	5	5	28	50	5	5	5	5	5	25	4	4	4	5	5	22	5	5	5	5	20	67
12	4	5	5	5	5	24	5	5	5	5	5	5	30	54	4	4	5	5	5	23	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	16	59
13	5	5	5	5	5	25	4	4	4	4	4	4	24	49	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	16	56
14	5	4	4	4	4	21	4	4	4	4	4	4	24	45	5	5	5	5	4	24	4	4	4	4	4	20	5	5	5	5	20	64
15	5	5	5	5	5	25	4	4	4	5	4	4	25	50	5	5	5	5	5	25	4	4	4	5	5	22	5	5	5	4	19	66
16	5	5	5	4	4	23	4	4	4	4	4	4	24	47	4	4	4	4	4	20	4	4	4	5	5	22	5	4	5	5	19	61
17	4	4	5	5	5	23	4	4	5	5	5	5	28	51	4	4	4	5	5	22	5	5	5	5	5	25	5	5	5	4	19	66
18	3	4	4	3	4	18	3	3	4	4	4	4	22	40	4	3	3	4	4	18	3	4	3	4	4	18	4	4	4	4	16	52
19	5	5	5	5	5	25	4	4	4	4	4	4	24	49	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	5	21	5	5	5	4	19	60
20	5	5	5	5	4	24	4	4	4	4	4	4	24	48	5	5	5	5	5	25	4	3	3	5	5	20	4	4	4	4	16	61
21	4	4	4	4	4	20	4	4	4	5	5	5	27	47	4	4	5	5	5	23	4	4	4	5	5	22	4	4	4	5	17	62
22	5	5	5	5	5	25	5	4	4	5	5	5	28	53	5	5	5	5	5	25	4	4	4	5	5	22	5	5	5	5	20	67
23	5	5	5	5	5	25	4	5	5	5	5	5	29	54	4	5	5	5	5	24	4	4	4	4	4	20	5	5	5	5	20	64
24	5	5	5	5	5	25	4	4	4	5	5	5	27	52	4	4	4	4	4	20	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	20	65
25	5	5	4	4	4	22	4	4	4	4	4	4	24	46	4	3	4	4	4	19	3	4	4	4	4	19	4	4	4	4	16	54
26	4	5	4	4	4	21	4	5	5	5	4	5	28	49	4	4	5	5	4	22	4	5	4	4	5	22	4	4	5	4	17	61
27	5	4	4	4	4	21	5	3	4	4	4	4	24	45	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	5	21	5	4	4	4	17	58
28	4	4	4	3	4	19	4	5	4	4	4	4	25	44	4	4	5	4	4	21	4	4	5	4	4	21	5	4	4	5	18	60
29	5	4	4	3	4	20	4	3	3	3	4	4	21	41	5	4	4	4	5	22	4	4	4	4	3	19	4	4	4	4	16	57
30	5	5	5	5	5	25	5	4	5	5	5	5	29	54	5	5	5	5	5	25	4	4	5	5	5	23	5	5	5	5	20	68
31	2	5	4	3	3	17	5	5	4	4	4	5	27	44	2	2	2	4	4	14	4	4	4	4	3	19	4	4	4	4	16	49
32	5	5	5	5	5	25	4	4	4	4	4	4	24	49	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	16	56
33	3	4	4	4	4	19	4	4	4	5	5	5	27	46	4	4	4	4	4	20	4	3	3	4	5	19	5	5	5	5	20	59
34	5	5	5	5	5	25	4	4	5	5	5	5	28	53	3	4	5	5	5	22	4	4	4	5	5	22	5	5	5	5	20	64
35	5	4	4	4	4	21	5	4	5	5	5	5	29	50	4	4	4	4	5	21	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	16	57
36	5	4	4	4	5	22	5	4	3	3	5	5	25	47	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	16	56
37	4	4	4	4	4	20	5	4	4	4	5	5	27	47	4	3	4	4	4	19	4	5	5	5	5	24	5	5	5	5	20	63
38	4	3	4	3	4	18	4	5	5	4	4	5	27	45	4	4	4	4	5	21	4	4	4	5	4	21	5	4	4	5	18	60
39	4	4	4	4	4	20	5	4	5	5	4	4	27	47	4	4	4	4	5	21	4	4	4	5	4	21	5	4	4	5	18	60
40	3	3	3	3	3	15	3	4	4	3	4	3	21	36	2	3	3	3	3	14	3	3	3	3	2	14	2	2	2	3	9	37
41	3	4	4	3	4	18	4	3	4	3	3	2	19	37	4	3	3	2	3	15	3	3	3	3	4	16	4	3	3	3	13	44
42	4	4	4	4	4	20	4	3	4	4	4	4	23	43	4	4	4	4	4	20	3	3	4	5	5	20	5	5	5	5	20	60
43	3	5	5	4	5	22	5	4	5	5	4	4	27	49	5	3	2	3	3	16	2	3	3	2	3	13	5	2	2	3	12	41
44	5	4	4	4	4	21	4	4	4	4	4	4	24	45	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	16	56
45	4	4	4	4	4	20	5	3	4	3	4	5	24	44	5	5	5	5	5	25	4	4	5	4	5	22	4	4	5	5	18	65
46	5	4	4	4	4	21	5	4	4	3	4	4	24	45	4	3	4	5	4	20	3	4	4	4	4	19	3	4	4	4	15	54
47	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	4	24	44	4	5	5	5	5	24	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	20	69
48	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	5	5	30	55	4	5	5	5	5	24	4	5	5	5	5	24	5	5	5	5	20	68
49	4	3	4	4	4	19	4	3	4	3	4	4	22	41	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20	4	3	4	3	14	54

No Resp	Variabel Kualitas Pelayanan Nasabah (Y): SA & SE			Em & En				Ref & Rec				Vic & Vis				Imp & Imp				Care, Coop & Com					Eva & Emp			Total
	1	2	Total	3	4	5	Total	6	7	8	Total	9	10	11	Total	12	13	14	Total	15	16	17	18	Total	19	20	Total	Y
1	5	5	10	5	5	5	15	5	5	5	15	5	5	5	15	5	5	5	15	4	4	4	4	16	4	4	8	94
2	4	4	8	4	4	5	13	5	5	5	15	4	4	4	12	5	5	5	15	5	4	4	4	17	4	4	8	88
3	5	5	10	5	5	5	15	5	5	5	15	4	5	5	14	5	4	4	13	4	4	4	4	16	4	4	8	91
4	4	5	9	4	4	5	13	4	4	4	12	5	4	4	13	4	4	4	12	5	4	4	4	17	5	4	9	85
5	4	4	8	5	5	5	15	5	5	5	15	5	5	5	15	5	5	5	15	4	5	4	4	17	4	5	9	94
6	5	5	10	5	5	3	13	3	4	5	12	5	5	5	15	5	5	5	15	5	4	4	4	17	4	4	8	90
7	4	4	8	4	4	3	11	4	5	5	14	5	5	4	14	4	4	4	12	4	4	4	4	16	4	5	9	84
8	5	5	10	5	5	4	14	5	5	5	15	5	4	5	14	5	5	5	15	5	5	5	4	19	5	4	9	96
9	5	5	10	5	5	3	13	3	4	4	11	5	5	5	15	5	5	5	15	5	4	5	5	19	4	4	8	91
10	4	4	8	4	4	4	12	4	4	4	12	4	4	4	12	4	4	4	12	4	4	4	4	16	4	4	8	80
11	4	4	8	5	5	5	15	5	5	5	15	5	5	5	15	5	5	5	15	5	5	4	4	18	5	5	10	96
12	5	5	10	5	5	5	15	4	4	4	12	5	5	5	15	5	5	5	15	5	5	4	4	18	4	4	8	93
13	4	4	8	5	5	5	15	5	5	5	15	5	5	5	15	5	5	5	15	5	5	4	4	18	5	5	10	96
14	5	5	10	5	5	5	15	5	5	5	15	5	5	5	15	5	5	5	15	4	4	5	5	18	5	5	10	98
15	5	5	10	5	5	5	15	4	4	4	12	5	5	5	15	5	5	5	15	5	5	4	4	18	4	4	8	93
16	5	5	10	5	5	5	15	5	5	5	15	5	5	5	15	5	5	5	15	4	4	4	4	16	4	4	8	94
17	5	5	10	5	5	5	15	5	5	5	15	5	5	5	15	4	5	4	13	4	4	5	5	18	5	5	10	96
18	5	5	10	5	5	5	15	4	5	5	14	4	4	4	12	5	5	5	15	5	5	5	5	20	5	5	10	96
19	5	5	10	5	5	5	15	5	5	5	15	4	4	4	12	5	5	5	15	5	5	4	4	18	4	4	8	93
20	5	5	10	5	5	5	15	5	5	5	15	5	5	5	15	5	5	5	15	5	3	4	4	16	4	4	8	94
21	5	5	10	5	5	5	15	5	5	5	15	5	5	5	15	4	4	5	13	5	5	4	4	18	4	4	8	94
22	5	5	10	5	5	5	15	5	5	5	15	3	3	3	9	5	5	5	15	5	5	4	4	18	4	4	8	90
23	5	5	10	5	5	5	15	5	5	5	15	5	5	5	15	5	5	5	15	4	4	5	5	18	4	4	8	96
24	5	5	10	5	5	5	15	5	5	5	15	5	5	5	15	5	5	4	14	4	4	4	4	16	4	4	8	93
25	5	5	10	5	5	5	15	5	5	5	15	4	4	4	12	5	5	5	15	5	4	4	4	17	4	4	8	92
26	5	4	9	4	4	5	13	4	4	5	13	4	4	5	13	4	4	5	13	4	4	4	4	16	3	4	7	84
27	4	5	9	4	5	4	13	4	4	4	12	4	4	4	12	5	5	4	14	4	4	4	4	16	4	5	9	85
28	4	5	9	4	4	5	13	4	5	4	13	4	5	4	13	4	5	4	13	5	4	4	5	18	5	4	9	88
29	5	5	10	4	4	4	12	4	4	4	12	4	4	3	11	4	4	4	12	4	4	4	4	16	4	4	8	81
30	5	5	10	5	5	5	15	5	5	5	15	5	5	5	15	5	5	4	14	4	4	5	5	18	5	5	10	97
31	3	3	6	3	4	3	10	3	4	3	10	2	3	4	9	2	3	3	8	3	3	2	3	11	2	2	4	58
32	4	4	8	5	5	5	15	5	5	5	15	5	5	5	15	5	5	5	15	4	4	4	4	16	4	4	8	92
33	5	5	10	5	5	5	15	5	5	5	15	4	4	4	12	4	5	5	14	5	4	4	4	17	4	4	8	91
34	5	5	10	5	5	5	15	5	5	5	15	5	5	5	15	4	4	4	12	4	4	5	5	18	5	5	10	95
35	5	5	10	4	4	4	12	4	4	4	12	4	4	4	12	5	5	5	15	5	5	4	4	18	5	5	10	89
36	5	5	10	5	5	4	14	4	4	4	12	4	4	4	12	4	4	4	12	4	4	4	4	16	4	4	8	84
37	5	5	10	4	5	5	14	5	5	5	15	5	5	5	15	5	5	5	15	5	5	4	4	18	4	4	8	95
38	4	4	8	4	3	4	11	5	5	4	14	5	5	4	14	5	5	4	14	5	4	4	4	17	5	4	9	87
39	4	5	9	5	5	4	14	4	5	4	13	4	5	4	13	4	5	4	13	4	5	4	4	17	5	4	9	88
40	2	3	5	2	2	2	6	2	3	3	8	3	3	3	9	3	3	4	10	5	5	5	5	20	5	5	10	68
41	4	4	8	4	4	4	12	5	4	4	13	4	4	4	12	5	5	5	15	3	3	4	4	14	4	4	8	82
42	5	5	10	5	5	5	15	5	5	5	15	5	5	5	15	5	5	5	15	4	4	4	4	16	4	4	8	94
43	5	5	10	5	5	5	15	5	5	5	15	5	5	4	14	4	4	4	12	3	3	4	4	14	4	3	7	87
44	4	4	8	4	4	4	12	4	4	4	12	5	4	5	14	4	5	5	14	4	4	5	4	17	5	4	9	86
45	5	5	10	4	4	4	12	4	5	4	13	4	4	4	12	5	4	5	14	4	5	4	4	17	5	4	9	87
46	5	4	9	5	5	4	14	4	4	5	13	5	5	5	15	5	5	5	15	4	4	4	4	16	4	4	8	90
47	5	5	10	5	5	5	15	4	4	5	13	5	5	5	15	4	5	5	14	5	4	4	4	17	4	4	8	92
48	5	5	10	5	5	5	15	5	5	5	15	5	5	5	15	5	5	5	15	5	4	5	5	19	5	5	10	99
49	4	4	8	4	4	5	13	4	4	3	11	3	4	4	11	4	4	4	12	4	4	4	4	16	5	4	9	80

Lampiran 5

REKAPITULASI TOTAL SKOR VARIABEL KEMAMPUAN, MOTIVASI KERJA DAN KUALITAS PELAYANAN

No	Variabel Kemampuan (X1)	Variabel Motivasi (X2)	Variabel Kualitas Pelayanan (X3)
1	46	67	94
2	46	62	88
3	42	66	91
4	41	61	85
5	52	55	94
6	54	64	90
7	41	52	84
8	43	56	96
9	43	51	91
10	39	67	80
11	50	59	96
12	54	56	93
13	49	64	96
14	45	66	98
15	50	61	93
16	47	66	94
17	51	52	96
18	40	60	96
19	49	61	93
20	48	62	94
21	47	67	94
22	53	64	90
23	54	65	93
24	52	54	92
25	46	61	84
26	49	58	85
27	45	60	88
28	44	57	85
29	41	68	81
30	54	49	97
31	44	56	58
32	49	59	92
33	46	59	91
34	53	64	95
35	50	57	89
36	47	56	84
37	47	63	95
38	45	60	87
39	47	60	88
40	36	37	68
41	37	44	82
42	43	60	94
43	49	41	87
44	45	56	86
45	44	65	87
46	45	54	90
47	44	69	92
48	55	68	99
49	41	54	80

UNIVERSITAS ISLAM INDONESIA

Lampiran 6

HASIL UJI VALIDITAS & RELIABILITAS VARIABEL

KEMAMPUAN

R E L I A B I L I T Y A N A L Y S I S - S C A L E (A L P H A)

Item-total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Alpha if Item Deleted
B1	42.3878	18.6173	.3675	.8840
B2	42.3265	17.8078	.6416	.8603
B3	42.2857	18.2083	.7232	.8568
B4	42.3878	17.2423	.7487	.8524
B5	42.3061	17.7168	.7368	.8544
B6	42.3061	19.6335	.3719	.8771
B7	42.5714	19.0000	.4605	.8723
B8	42.3265	19.1828	.5205	.8686
B9	42.3673	17.1539	.6794	.8573
B10	42.2449	18.3971	.6573	.8604
B11	42.2041	17.9991	.5983	.8633

Reliability Coefficients

N of Cases = 49.0 N of Items = 11

Alpha = .8753

UNIVERSITAS ISLAM INDONESIA

Lampiran 7

HASIL UJI VALIDITAS & RELIABILITAS VARIABEL

MOTIVASI KERJA

R E L I A B I L I T Y A N A L Y S I S - S C A L E (A L P H A)

Item-total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Alpha if Item Deleted
B12	54.9184	44.1182	.3298	.9406
B13	54.9592	40.7483	.7030	.9299
B14	54.7755	39.8444	.7596	.9282
B15	54.7143	40.6250	.7450	.9287
B16	54.6327	41.5706	.7159	.9298
B17	55.0204	42.0621	.6311	.9320
B18	54.9592	43.3733	.4736	.9361
B19	54.9592	42.2900	.6197	.9323
B20	54.6939	40.2585	.7822	.9275
B21	54.5918	40.0799	.7727	.9278
B22	54.5306	41.8793	.6132	.9325
B23	54.6939	39.2168	.8330	.9257
B24	54.6531	38.8146	.8666	.9245
B25	54.6327	40.6122	.7556	.9284

Reliability Coefficients

N of Cases = 49.0 N of Items = 14

Alpha = .9351

UNIVERSITAS ISLAM INDONESIA

Lampiran 8

HASIL UJI VALIDITAS & RELIABILITAS VARIABEL

KUALITAS PELAYANAN

R E L I A B I L I T Y A N A L Y S I S - S C A L E (A L P H A)

Item-total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Alpha if Item Deleted
B1	84.9184	49.2432	.6436	.9051
B2	84.8571	50.3333	.6050	.9063
B3	84.9184	47.9932	.7923	.9012
B4	84.8776	49.1514	.6630	.9047
B5	84.9796	48.7704	.5957	.9066
B6	85.0612	48.8920	.6122	.9060
B7	84.8980	50.6769	.5934	.9067
B8	84.9388	48.8087	.7339	.9030
B9	85.0204	48.1037	.6953	.9036
B10	84.9796	49.6871	.6216	.9058
B11	85.0204	50.1871	.5605	.9073
B12	84.9388	48.6003	.7163	.9032
B13	84.8367	49.5978	.7112	.9040
B14	84.8980	50.9269	.5591	.9074
B15	85.1020	52.5519	.2874	.9138
B16	85.2857	53.2083	.2232	.9150
B17	85.3265	51.7245	.4563	.9096
B18	85.3265	53.1412	.3307	.9118
B19	85.2041	52.3325	.3066	.9134
B20	85.3061	51.8418	.3961	.9110

Reliability Coefficients

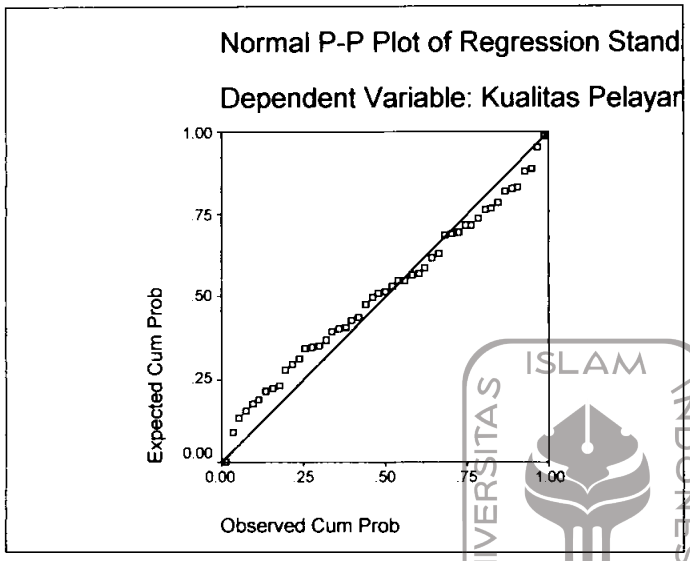
N of Cases = 49.0 N of Items = 20

Alpha = .9116

UNIVERSITAS ISLAM INDONESIA

Lampiran 9

Uji Normalitas dengan Metode Grafik



UNIVERSITAS ISLAM INDONESIA

Lampiran 10

Uji Heterokedastisitas

Correlations

			Kemampuan	Motivasi Kerja	Unstandardized Residual
Spearman's rho	Kemampuan	Correlation Coefficient	1.000	.505**	.022
		Sig. (2-tailed)	.	.000	.879
		N	49	49	49
	Motivasi Kerja	Correlation Coefficient	.505**	1.000	-.167
		Sig. (2-tailed)	.000	.	.252
		N	49	49	49
	Unstandardized Residual	Correlation Coefficient	.022	-.167	1.000
		Sig. (2-tailed)	.879	.252	.
		N	49	49	49

**. Correlation is significant at the .01 level (2-tailed).

UNIVERSITAS ISLAM INDONESIA

Lampiran 11

Uji Multikolinearitas

Correlations

		Kemampuan	Motivasi Kerja
Kemampuan	Pearson Correlation	1	.557**
	Sig. (2-tailed)	.	.000
	N	49	49
Motivasi Kerja	Pearson Correlation	.557**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.
	N	49	49

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

UNIVERSITAS ISLAM INDONESIA

Lampiran 12

Hasil Uji Regresi Linear Berganda

Variables Entered/Removed[b]

Model	Variables Entered	Variables Removed	Method
1	Motivasi Kerja, Kemampuan[a]	.	Enter

a. All requested variables entered.

b. Dependent Variable: Kualitas Pelayanan

Model Summary[b]

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Change Statistics					Durbin-Watson
					R Square Change	F Change	df1	df2	Sig. F Change	
1	.659[a]	.434	.410	5.72190	.434	17.657	2	46	.000	2.007

a. Predictors: (Constant), Motivasi Kerja, Kemampuan

b. Dependent Variable: Kualitas Pelayanan

ANOVA[b]

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	1156.196	2	578.098	17.657	.000[a]
	Residual	1506.049	46	32.740		
	Total	2662.245	48			

a. Predictors: (Constant), Motivasi Kerja, Kemampuan

b. Dependent Variable: Kualitas Pelayanan

Coefficients[a]

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	39.407	8.797		4.479	.000
	Kemampuan	.441	.213	.277	2.074	.044
	Motivasi Kerja	.501	.144	.463	3.469	.001

a. Dependent Variable: Kualitas Pelayanan

UNIVERSITAS ISLAM INDONESIA

Residuals Statistics[a]

	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation	N
Predicted Value	73.8332	97.7495	89.5102	4.90789	49
Residual	-25.3759	12.8870	.0000	5.60143	49
Std. Predicted Value	-3.194	1.673	.000	1.000	49
Std. Residual	-4.435	2.252	.000	.979	49

a. Dependent Variable: Kualitas Pelayanan

UNIVERSITAS
ISLAM
INDONESIA

SURAT KETERANGAN

N0. 088/L.SKT-PNL/BMT.AI/V/2007

Yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama	: Aprilaini Mulya
Jabatan	: Sekretaris BMT Al Ikhlas Yogyakarta

menerangkan bahwa :

Nama	: Nunuk Sugiarti
NIM	: 05913010
Jurusan	: Ekonomi Islam
Judul Penelitian	: Pengaruh Kemampuan dan Motivasi Kerja Karyawan Terhadap Kualitas Pelayanan Nasabah Pada BMT AL I KHLAS

benar-benar telah melakukan penelitian di lembaga kami.

Demikian pernyataan ini dibuat dengan sebenarnya untuk digunakan sebagaimana mestinya.

Yogyakarta, 18 Mei 2007

LEMBAGA KEUANGAN SYARI'AH
BMT AL IKHLAS

Aprilaini Mulya
Sekretaris Kantor Pusat

UNIVERSITAS ISLAM INDONESIA

ntor Pusat:
rof. Dr. Herman Johanes 103 E
n Yogyakarta.
0274 - 588 216 Fax. 0274 - 385 787
site: www.bmt-alikhlas.com
il : bmt@bmt-alikhlas.com.

KANTOR SAGAN : Jl. Prof. Dr. Herman Johanes 103 E Sagan Yogyakarta. Telp. 0274 - 580 992.
KANTOR PRAMBANAN : Jl. Yogya Solo Km 17 Klos Sidodadi No. 32 Tlogo, Prambanan Telp. 0274 - 74 8 4 347
KANTOR BANTUL : Jl. Parangtritis Km 3,5 Ruko Griya Perwita Regency B/4 Sewon Bantul Telp. 0274-411 830
KANTOR SLEMAN : Jl. Raya Magelang Km 5 No. 119, Sleman Telp. 0274 - 625 945
KANTOR GODEAN : Jl. Godean Km 7 Sidokarto, Godean , Sleman, Telp. 0274 - 797 139
KANTOR KALASAN : Ruko A-3 Pasar Purwomartani, Kalasan, Sleman, Telp. 0274 - 4395 068
KANTOR KEBUMEN : Jl. Ahmad Yani No. 12 Kebumen Telp. 0287 - 385 183

Lampiran 14

CURRICULUM VITAE

Nama : Nunuk Sugiarti

Tempat Tanggal Lahir : Kulon Progo, 5 September 1982

NIM : 05913010

Alamat : Pandowan, Rt/Rw 008/004 Desa Pandowan, Kecamatan Galur, Kabupaten Kulon Progo, Yogyakarta, 55661

085292544490/ 081328199960

Pendidikan:

- SDN Pandowan II, Kecamatan Galur, Kulon Progo, lulus tahun 1994.
- SMP Muhammadiyah Brosot, Kecamatan Galur, Kulon Progo, lulus tahun 1997.
- SMA Muhammadiyah Bantul, lulus tahun 2000.
- Pon-Pes Komplek Q Krapyak, Yogyakarta, sampai tahun 2001.
- Pon-Pes Nurul Ummah, Kotagede, Yogyakarta, sampai tahun 2002.
- Lembaga Pendidikan Primagama Yogyakarta, Kursus Bahasa Inggris, lulus tahun 2002.
- Jurusan Bahasa dan Sastra Arab, Fakultas Adab, IAIN Sunan Kalijaga, Yogyakarta, sampai tahun 2002.
- Jurusan Muamalah, Fakultas Syariah, UIN Sunan Kalijaga, Yogyakarta, lulus tahun 2005.
- Lembaga Pendidikan Smile Group Yogyakarta, Kursus *SPSS*, lulus tahun 2006.
- Lembaga Pendidikan Alfa Bank Yogyakarta, Kursus *Microsoff Office*, lulus 2007.
- Konsentrasi Ekonomi Islam, Magister Studi Islam, Universitas Islam Indonesia, lulus tahun 2007.

UNIVERSITAS ISLAM INDONESIA