

BAB IV

HASIL PENELITIAN

A. Deskripsi Hasil Penelitian

a. Sejarah Singkat BMT Pahlawan

BMT merupakan Balai Usaha Mandiri Terpadu yang berintikan Baitul Maal (Lembaga Sosial) dan Baitut Tamwil (Lembaga Usaha). Baitul Maal adalah Institusi yang melakukan pengelolaan zakat, infaq, shodaqoh dan hibah secara amanah. Kegiatan yang dilakukan dalam bidang ini adalah mengumpulkan zakat, infaq, shodaqoh, dan hibah kemudian disalurkan untuk membantu kaum dhuafa (8 asnaf) yaitu fakir, miskin, muallaf, sabilillah, ghorim, hamba sahaya, amil, musafir dan termasuk anak-anak yatim piatu dan masyarakat lanjut usia. Baitut Tamwil adalah Institusi yang melakukan kegiatan usaha dengan mengumpulkan dana melalui penawaran simpoksus dan berbagai jenis simpanan atau tabungan yang kemudian dikembangkan dalam bentuk pembiayaan dan investasi bagi usaha-usaha yang produktif.

Pembiayaan untuk modal usaha kecil dilakukan dengan sistem bagi hasil (tanpa bunga) dan pola jual beli. Praktek seperti ini sesuai syariat Islam, sehingga BMT disebut lembaga ekonomi keuangan syariah. Keberadaan BMT telah mendapatkan pembinaan dan pengawasan dari Pusat Inkubasi Bisnis Usaha Kecil (PINBUK). PINBUK merupakan Badan Pekerja YINBUK yang didirikan bersama oleh ketua ICMI Pusat yaitu Bapak Prof.Dr.Ing.BJ.Habibie, Ketua MUI K.H. Hasan Basri (alm) dan Dirut Bank Muamalat Indonesia (BMI) H. Zainul

Bahar Noer. YINBUK / PINBUK sebagai Lembaga Swadaya Masyarakat (LSM) telah mendapat persetujuan dari Bank Indonesia (BI) Nomor 003/mou/phbk-pinbuk/VII/1995 untuk mengembangkan BMT – BMT dan pengusaha kecil bawah.

BMT PAHLAWAN Tulungagung merupakan salah satu dari 5000 BMT yang bertebaran diseluruh tanah air. BMT PAHLAWAN hadir untuk memberdayakan ekonomi masyarakat kecil (akar rumput) sesuai syariah Islam, yakni sistem bagi hasil atau tanpa bunga. BMT PAHLAWAN beroperasi sejak 10 Nopember 1996, diresmikan oleh Bapak Bupati Tulungagung dengan disaksikan oleh seluruh unsur MUSPIDA dan para tokoh masyarakat di Tulungagung. Dengan demikian sejak 10 November 1996 BMT PAHLAWAN mulai bergerak membantu para pengusaha kecil yang ada disekitarnya. Dalam proses selanjutnya BMT Pahlawan memperoleh **Badan Hukum Nomor : 188.4/372/BH/XVI.29/115/2010**, Tanggal 14 April 2010. Dengan menempati kantor di Jl.R. Abdul Fattah (kompleks ruko pasar Sore no. 33) Tulungagung BMT PAHLAWAN memberikan permodalan kepada para pengusaha kecil dan mikro dengan sistem bagi hasil. Dengan sistem ini mereka merasa lebih pas. Sebab pemberian jasa tidak didasarkan kepada besarnya jumlah pinjaman. Namun didasarkan jumlah keuntungan mereka. Dan jika usaha mereka rugi maka kerugian akan ditanggung bersama. Hal ini berbeda dengan lembaga – lembaga keuangan konvensional yang tidak kenal nasib nasabah. Untung atau rugi tidak peduli yang penting “ bayar bunga “. Inilah ketidakadilan dalam praktek riba yang selama ini menjalar dalam kehidupan.

Dengan sistem syariah terbukti BMT Pahlawan makin berkembang dan diminati masyarakat sebagai lembaga keuangan alternatif. Jika pada saat berdirinya pada tahun 1996 BMT ini hanya bermodalkan 15 juta, kini dalam usianya yang 19 tahun BMT Pahlawan telah berkembang mencapai dengan anggota binaan mencapai 12.129 orang. Mereka terdiri dari para pengusaha kecil, kecil bawah di segala sektor; perdagangan, perikanan, pengrajin, pertanian, PKL dan lain – lain. Anggota BMT juga terdiri dari para penyimpan, dan para donator, berada di seluruh pelosok Tulungagung. Sehingga tidak mengherankan jika untuk mempermudah pelayanan dan jangkauan, BMT mendekatkan diri dengan membuka cabang – cabang dan Pokusma di beberapa tempat yakni; Cabang Bandung di Ruko Stadion Bandung No.14 Bandung Tulungagung, Cabang Gondang di Ruko Stadion Gondang No.1 Gondang Tulungagung, Cabang Ngunut di Jl. Raya Ngunut No. 4 Ngunut Tulungagung dan Pokusma di Notorejo Kecamatan Gondang Tulungagung.

b. Lokasi

BMT Pahlawan Tulungagung berlokasi di Jalan KHR. Abdul Fattah kompleks ruko Pasar Sore (Ngemplak) no. 33 Tulungagung. Jika dilihat dari letak geografisnya kantor BMT Pahlawan cukup strategis karena dekat dengan pasar ngemplak sehingga mudah dijangkau oleh nasabah dan calon nasabah. Bangunan BMT Pahlawan pusat terletak pada:

- Sebelah Barat :Perum Puri Permata
- Sebelah Timur :Ruko Pasar Ngemplak
- Sebelah Selatan :Pasar Ngemplak

- Sebelah Utara :Pemukiman Warga

c. Kondisi Fisik

Kondisi fisik BMT Pahlawan pusat adalah memiliki gedung dengan luas 4 x 8 meter berlantai 2 yaitu sebagai berikut:

1. Bagian depan kantor terdapat teras dengan ukuran 4 x 1 meter.
2. Bagian tengah kantor adalah ruang utama seluas 4 x 4 meter yang didalamnya terdapat sebuah meja front office dengan 3 buah computer, ruang tersebut digunakan sebagai tempat transaksi antara nasabah dan pihak BMT dan sebagai tempat administrasi keuangan.
3. Bagian belakang kantor terdapat ruang seluas 4 x 3 meter yang berfungsi sebagai ruang manajer dan ruang divisi data informasi disamping itu juga sebagai ruang istirahat.
4. Lantai atas digunakan untuk menyimpan semua berkas-berkas kantor.

d. Visi dan Misi BMT

1. Visi BMT

Mewujudkan kualitas masyarakat disekitar BMT yang selamat, damai dan sejahtera dengan mengembangkan lembaga dan usaha BMT dan POKUSMA yang maju, berkembang, terpercaya, aman, nyaman, transparan dan berhati-hati.⁶⁰

⁶⁰ Brosur BMT Pahlawan Tulungagung

2. Misi BMT

Mengembangkan POKUSMA dan BMT yang maju berkembang, terpercaya, aman, nyaman, transparan, dan berhati-hati sehingga terwujud masyarakat di sekitar BMT yang selamat, damai dan sejahtera.⁶¹

3. Tujuan BMT

Mewujudkan kehidupan keluarga dan masyarakat di sekitar BMT yang selamat, damai dan sejahtera.

e. Keanggotaan BMT Pahlawan

BMT adalah lembaga ekonomi yang dibangun dan ditumbuhkembangkan dari dan untuk anggota. Oleh sebab itu peranan anggota dalam menentukan maju mundurnya BMT sangat besar. Anggota BMT Pahlawan terdiri atas anggota tetap, anggota tidak tetap dan anggota kehormatan.

Anggota tetap adalah Para Pendiri BMT Pahlawan yang sejak berdirinya telah ikut mendirikan dengan menyeter modal awal yang disebut simpanan pokok khusus (saham), simpanan pokok dan simpanan wajib.

Anggota tidak tetap adalah anggota yang mendaftarkan diri setelah BMT berdiri dengan membayar simpanan pokok, namun belum membayar sepenuhnya simpanan wajib. Mereka bisa masuk setiap saat dan bisa keluar setiap saat pula. Mereka masuk untuk menanamkan modal (saham), atau menyimpan/menabung atau memperoleh pelayanan pembiayaan dan atau juga untuk membayar dan menerima zakat, infaq maupun shodaqoh dari BMT. Jumlah mereka selalu bertambah dari tahun ke tahun.

⁶¹ Brosur BMT Pahlawan Tulungagung

Sedangkan anggota kehormatan atau disebut anggota luar biasa adalah orang yang mempunyai kepedulian dan jasa untuk ikut serta memajukan BMT namun mereka tidak bisa ikut secara penuh sebagai anggota BMT.

f. Kepengurusan BMT Pahlawan

Untuk menjalankan roda organisasi, BMT Pahlawan di kendalikan oleh 3 orang Dewan Pengawas dan 5 orang Dewan Pengurus sebagaimana berikut:⁶²

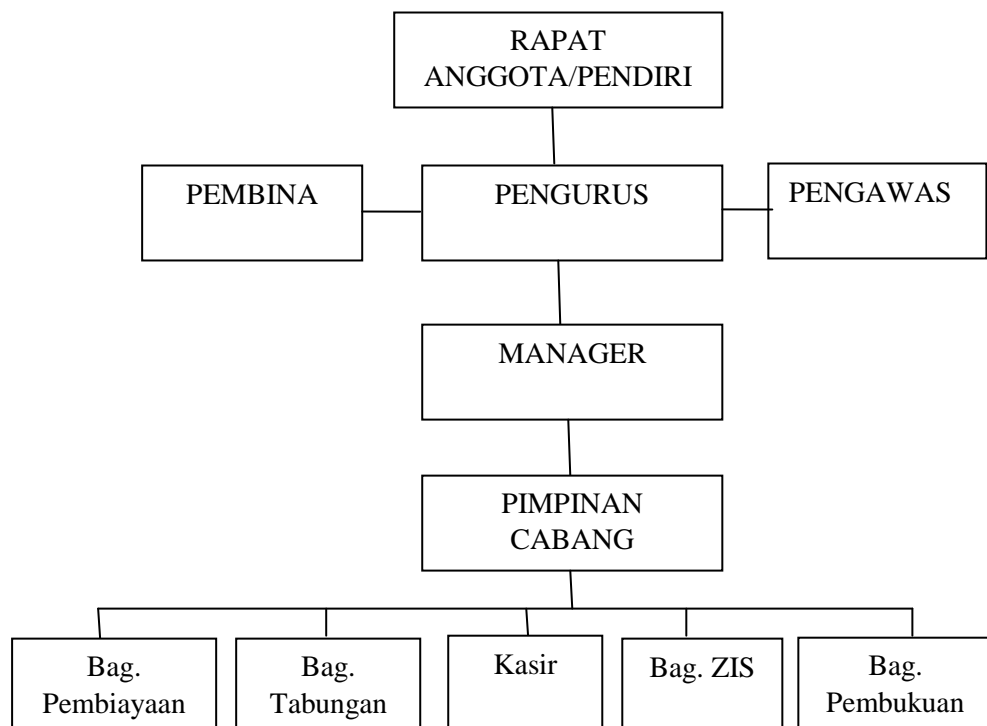
Dewan Pengawas	:
Pengawas Syariah	: Drs. H. Murtadlo
Pengawas	: H. Mulyono, SH
	: H. Chamim Badruzaman
Dewan Pengurus	:
Ketua	:Dr. H. Laitupa Abdul Mutalib, Sp.PD
Wakil Ketua	:Drs. Affandi
Sekretaris	: Drs.H. Siswadi, MA
Wakil Sekretaris	: Dr. H. Anang Imam M, Mkes
Bendahara	: Hj. Ir. Harmi Sulistyorini
Manager Umum	: H. Nyadin, MAP
Kabag Keuangan	: Dyah Iskandiana, S.Ag
Bagian Pembukuan	: Feri Yeti, SE
Bagian Pembiayaan	: Mispono, SE
Bagian ZISWA	: Fatkhur R. Albanjari,SE
Bagian Data dan Informasi	: Miftahul Jannah,SE

⁶² RAT BMT Pahlawan Tulungagung, 2016

Pimpinan Pokusma Notorejo	: Juprianto, S.Ag
Bagian Administrasi	: Dewi Kusnul Khotimah, Shi
Cabang Ngunut	: Marathul Anisa, SE
Cabang Bandung	: Nungky Suryandari, S.Sy
Cabang Gondang	: Arini Hidayati, SE.Sy
Bagian Penagihan	: Ariful Fauzi, SE, Sy
Marketing	: Hengky Ramona, SE
	: Muhammad Syafi'i, SH
	: Fendy Ariyanto, SE

g. Struktur Organisasi BMT Pahlawan

Gambar 4.1



Mengacu pada struktur organisasi BMT Pahlawan diatas, maka pembagian tugas dan tanggung jawab dari masing-masing bagian pada BMT Pahlawan adalah sebagai berikut:

a. Pengawas

Mempunyai wewenang mengatasi jalanya BMT sehari-hari agar selalu sesuai dengan ketentuan-ketentuan syariah. Pengawas bertugas meneliti produk-produk yang ditawarkan BMT dan membuat rekomendasi produk baru BMT.

b. Pembina

Mengevaluasi kondisi yang ada di lapangan dan praktik sehari-hari yang berlangsung dalam kegiatan BMT. Pembina bertugas memberi masukan kepada manajemen dalam hal diperlukanya pembenahan, perbaikan, koreksi baik yang menyangkut sistem, prosedur maupun aspek managerial.

c. Pengurus

Mempunyai wewenang mewakili anggota (pendiri), pengurus berwenang untuk memastikan jalanya tindakan BMT sehingga sesuai dengan tujuan. Pengurus bertugas menyusun kebijakan untuk BMT dan melakukan pengawasan kegiatan dalam bentuk persetujuan pembiayaan untuk suatu jumlah tertentu, pengawasan tugas manajer atau (pengelola) dan memberikan persetujuan terhadap produk-produk yang akan ditawarkan terhadap anggota.

d. Manajer Umum

Mempunyai wewenang untuk memimpin jalanya BMT sehingga sesuai dengan tujuan dan kebijakan umum yang digariskan oleh pengurus. Manajer bertugas membuat rencana kerja secara periodik, yang meliputi (rencana pemasaran, rencana pembiayaan, rencana biaya operasional, rencana keuangan).

Manajer juga membuat kebijakan khusus dengan kebijakan umum yang digariskan oleh pengurus, pemimpin dan pengarahan kegiatan yang dilakukan oleh staf, membuat laporan secara periodic kepada pengurus berupa:

1. Laporan pembiayaan baru
2. Laporan perkembangan pembiayaan
3. Laporan keuangan

e. Bagian Kasir

Bertindak sebagai penerima uang juru bayar dan bertugas menerima atau menghitung uang dan membuat bukti penerimaan, melakukan pembayaran sesuai dengan perintah ketua, melayani dan membayar pengembalian simpanan, membuat buku khas kerja dan setiap jam kerja menghitung uang yang ada dan meminta pemeriksaan dari ketua.

f. Bidang Pemasaran

Melakukan kegiatan pemasaran produk-produk pelayanan BMT kepada anggota dan masyarakat. Pemasaran bertugas menyusun rencana pemasaran, melakukan pemasaran terhadap produk-produk

BMT, melakukan analisis hasil pemasaran, membuat laporan pengembangan pemasaran.

g. Bidang Pembiayaan

Melaksanakan kegiatan pelayanan kepada anggota serta melakukan pembinaan agar pembiayaan yang diberikan tidak macet. Dan bertugas menyusun rencana pembiayaan menerima usulan dan melakukan wawancara analisis pembiayaan, menganalisis proposal pembiayaan anggota, mengajukan persetujuan pembiayaan kepada manajer umum, melakukan administrasi pembiayaan, melakukan pembinaan terhadap anggota, membuat laporan perkembangan pembiayaan.

h. Bidang Tabungan

Melaksanakan kegiatan menghimpun dana anggota dan berbagi sumber lainya untuk memperbesar modal BMT serta menyalurkan dalam pembiayaan untuk merencanakan produk-produk simpanan, melakukan analisis dan simpanan. Melakukan pembinaan anggota, membuat laporan perkembangan simpanan.

i. Bidang Pembukuan

Mengenai administrasi keuangan, menghitung bagi hasil, serta menyusun laporan keuangan, mengerjakan jurnal buku besar, menyusun neraca percobaan, melakukan perhitungan bagi hasil simpanan dan pembiayaan, menyusun laporan keuangan secara periodic.

j. Bidang JIS

Mengenai administrasi keuangan serta zakat, wakaf, infaq, shodaqoh, serta menyusun laporan keuangan. Mempunyai tugas menyusun rencana bagian ZIS, melayani penerimaan dan pengeluaran ZIS, menyusun laporan perkembangan ZIS.

k. Petugas Lapangan

Memberikan penilaian atas analisa terhadap nasabah, Petugas lapangan mempunyai tugas melakukan survey nasabah pembiayaan, melaksanakan penagihan terhadap nasabah pembiayaan yang menunggak.⁶³

B. Temuan Penelitian

a. Faktor eksternal organisasi yang dapat mempengaruhi kinerja karyawan pada BMT Pahlawan Tulungagung

1. Faktor Ekonomi Mikro dan Makro Organisasi

Faktor ekonomi mikro dan makro adalah salah satu faktor yang dapat mempengaruhi kinerja karyawan di BMT Pahlawan. Sebagaimana yang telah disampaikan Bapak H. Nyadin yakni sebagai berikut:

“Faktor ekonomi mikro dan makro itu dapat mendukung kinerja karyawan, suatu misal jika keadaan perekonomian dalam keadaan membaik maka pendapatan perusahaan meningkat, pendapatan karyawan perbulan juga akan meningkat secara otomatis vi yang didapat karyawan juga akan meningkat, kecuali jika perekonomian memburuk maka pendapatan karyawan juga akan berkurang dan otomatis vi yang didapat karyawan perbulan juga berkurang”⁶⁴

Salah satu faktor yang dapat mempengaruhi kinerja karyawan di BMT Pahlawan adalah faktor ekonomi mikro dan makro, karena baik dan buruknya

⁶³ RAT BMT PAHLAWAN TAHUN 2015

⁶⁴ Wawancara dengan Bapak Nyadin (Manager Umum BMT Pahlawan Tulungagung) pada tanggal 22 oktober 2018 pukul 08.30 WIB

ekonomi mikro dan makro akan mempengaruhi pendapatan BMT dan nantinya juga akan mempengaruhi kinerja karyawan. Namun ekonomi mikro dan makro merupakan faktor eksternal yang tidak akan dapat dikontrol oleh BMT. Hal ini senada dengan yang disampaikan oleh Bapak Fatkhur R. Aalbanjari:

“Jika ekonomi mikro dan makro dalam keadaan baik itu dapat mendukung kinerja karyawan, tapi yang paling berpengaruh adalah ekonomi mikro, karena ekonomi mikro secara langsung berkaitan terhadap BMT seperti kompetitor, nasabah, dan pasar, itu akan sangat berpengaruh terhadap pendapatan BMT yang kemudian juga akan mempengaruhi prestasi karyawan, karena jika lingkungan diluar BMT mendukung karyawan juga akan lebih mudah untuk memenuhi targetnya begitupun sebaliknya”⁶⁵

Ekonomi mikro dan makro dapat dikatakan mempengaruhi dalam mendukung terhadap kinerja karyawan di BMT Pahlawan ketika dalam kondisi membaik. Terutama yang paling berpengaruh terhadap BMT Pahlawan adalah ekonomi mikro, karena ekonomi mikro memiliki cakupan yang lebih khusus dan berkaitan secara langsung dengan BMT dalam mencapai tujuannya seperti kompetitor, nasabah dan pasar. Lingkungan ekonomi mikro setiap BMT berbeda-beda tergantung pada daerah yang dipilihnya yang merujuk pada pilihan yang dibuat BMT bagi dirinya sendiri yang menyangkut rangkaian produk atau jasa yang ditawarkan dan pasar yang dilayani. Hal ini sependapat dengan pernyataan dari Ibu Nungki Suryandari sebagai berikut:

“Dapat mendukung dek, Soalnya jika perekonomian dalam keadaan baik karyawan akan lebih mudah mencapai targetnya, itu akan membuat

⁶⁵ Wawancara dengan Bapak Fatkhur R. Albanjari (Bagian ZISWA BMT Pahlawan Tulungagung) pada tanggal 23 Oktober 2018 pukul 08.30 WIB

karyawan lebih bersemangat untuk dapat melebihi target kalau pendapatan karyawan banyak, vi atau upah karyawan juga akan meningkat”⁶⁶

Dari semua pernyataan di atas dapat diketahui bahwa faktor ekonomi mikro dan makro dapat mempengaruhi kinerja karyawan ketika ekonomi mikro dan makro dalam kondisi membaik. Faktor ekonomi makro yang memberikan pengaruh kepada BMT adalah kebijakan tingkat suku bunga, sehingga akan berpengaruh juga kepada kinerja karyawan, sedangkan ekonomi mikro adalah seperti kompetitor, nasabah dan pasar. Faktor tersebut akan mempengaruhi pendapatan BMT Pahlawan dan nantinya juga akan mempengaruhi pendapatan karyawan dan kemudian akan mempengaruhi kinerja karyawan. Namun yang sangat mempengaruhi adalah faktor ekonomi mikro, karena ekonomi mikro berkaitan secara langsung dengan BMT Pahlawan sedangkan ekonomi makro memiliki cakupan yang lebih luas.

2. Faktor Kehidupan Politik

Dunia politik dapat berpengaruh terhadap perekonomian suatu daerah yang nantinya juga akan mempengaruhi BMT. Dalam pengembangan ekonomi, risiko politik dan pengaruhnya terhadap kelangsungan ekonomi perlu dipertimbangkan karena kebijakan politik suatu wilayah dapat menimbulkan dampak besar pada sektor keuangan, bisnis dan perekonomian wilayah. Jika faktor kehidupan politik dapat berpengaruh terhadap baik dan buruknya ekonomi maka juga dapat berpengaruh terhadap BMT Pahlawan

⁶⁶ Wawancara dengan Ibu Nungky Suryandari (Bagian kasir BMT Pahlawan Cabang Bandung) pada tanggal 24 Oktober 2018 pukul 08.45 WIB

yang nantinya juga menurun pada kinerja karyawan. Sebagaimana wawancara dengan Bapak H. Naydin sebagai berikut:

“Dapat, karena jika politik itu dapat memberikan dampak yang baik terhadap perekonomian di wilayah sekitar BMT maka itu bisa mendukung kinerja karyawan juga”⁶⁷

Politik juga dapat memberikan pengaruh dukungan terhadap kinerja karyawan. Jika kebijakan politik memberikan dampak baik terhadap perekonomian maka secara otomatis akan berdampak baik juga terhadap pendapatan BMT dan pendapatan karyawan. Hal ini sependapat dengan pernyataan Bapak Fatkhur R Albanjari yakni sebagai berikut:

“Jika politik stabil akan dapat mendorong pertumbuhan ekonomi, kondisi perekonomian yang baik akan memberikan dampak yang baik bagi BMT, juga bagi karyawan karena politik sama ekonomi itu sebenarnya akan selalu berkaitan sehingga walaupun sedikit politik juga dapat memberikan dukungan terhadap kinerja karyawan”⁶⁸

Politik yang stabil dapat mendukung kinerja karyawan karena kondisi politik yang stabil dapat mendorong pertumbuhan ekonomi yang secara otomatis juga akan mendukung terhadap kinerja BMT. Sebaliknya kondisi politik yang tidak stabil akan memberikan pengaruh buruk terhadap kinerja karyawan misalnya seperti terjadinya konflik politik yang berkepanjangan seperti di Indonesia tahun 1965 dan tahun 1998 yang mengakibatkan inflasi melangit dan produktivitas merosot drastis, perusahaan bangkrut dan buruh kehilangan pekerjaannya. Sebagaimana pernyataan yang telah disampaikan Ibu Nungky Suryandari:

⁶⁷ Wawancara dengan Bapak Nyadin (Manager Umum BMT Pahlawan Tulungagung) pada tanggal 22 oktober 2018 pukul 08.30 WIB

⁶⁸ Wawancara dengan Bapak Fatkhur R. Albanjari (Bagian ZISWA BMT Pahlawan Tulungagung) pada tanggal 23 Oktober 2018 pukul 08.30 WIB

“dapat dek, tapi menurutku peran politik dalam mendukung kinerja karyawan tidak terlalu memberikan pengaruh yang besar untuk saat ini, karena saat ini jarang terjadi adanya konflik-konflik politik yang berpengaruh besar terhadap perekonomian”⁶⁹

Dari semua pernyataan diatas dapat kita pahami bahwa politik yang stabil dapat memberikan dampak baik bagi perekonomian yang nantinya juga memberikan dampak baik bagi kinerja karyawan BMT Pahlawan. Sebaliknya jika politik tidak stabil akan memberikan dampak yang buruk bagi kinerja karyawan BMT Pahlawan. Di negara-negara yang politiknya kacau dan sering terjadi politik dapat mengganggu peroduktivitas kinerja karyawan. Jika konflik politik berkepanjangan terjadi dapat mengakibatkan terjadinya inflasi, produktivitas merosot drastis, perusahaan bangkrut, dan buruh kehilangan pekerjaan.

3. Faktor Kehidupan Sosial Budaya Masyarakat

Kehidupan sosial dan budaya masyarakat merupakan salah satu faktor yang dapat mempengaruhi kinerja karyawan di BMT Pahlawan. Sebagian besar masyarakat di indonesia masih memiliki kehidupan sosial budaya yang sederhana dengan produktivitas yang rendah. Bahkan dalam kehidupan sosial budaya masyarakat yang sudah maju masih memiliki pola pikir yang tradisional sehingga dapat menghambat kreativitas, pola pikir kewirausahaan dan inovasi tinggi. Sebagaimana pernyataan Bapak H. Nyadin yakni sebagai berikut:

“Sangat, kehidupan sosial budaya masyarakat itu sangat mendukung kinerja karyawan karena pembentukan mental, karakter, dan keterampilan

⁶⁹ Wawancara dengan Ibu Nungky Suryandari (Bagian kasir BMT Pahlawan Cabang Bandung) pada tanggal 24 Oktober 2018 pukul 08.45 WIB

yang dimiliki karyawan selain berasal dari pendidikan dan diklat-diklat serta pelatihan yang diberikan juga terbentuk dari lingkungannya, kehidupan masyarakat disekitarnya, Lingkungan yang berbeda akan menghasilkan kualitas karakteristik karyawan yang berbeda juga”⁷⁰

Kehidupan sosial budaya masyarakat dapat memberikan pengaruh dukungan terhadap kinerja karyawan BMT Pahlawan dalam membentuk mental karakteristik dan keterampilan yang dimiliki karyawan. Faktor lingkungan dari karyawan yang berbeda menciptakan pembentukan karakteristik, tingkah laku karyawan yang berbeda juga. Kehidupan sosial budaya masyarakat mempunyai dukungan yang besar terhadap kinerja karyawan BMT Pahlawan karena awal terbentuknya kualitas karakteristik karyawan adalah lingkungan. Lingkungan adalah suatu tempat dimana terbentuknya berbagai karakteristik dan secara langsung dapat berpengaruh terhadap pembentukan kualitas karyawan. Berikut pernyataan dari Bapak Fatkhur R. Albanjari:

“Faktor kehidupan sosial budaya masyarakat itu merupakan salah satu faktor yang paling dominan dalam mendukung kinerja karyawan, kita di BMT kultur keagamaannya tinggi, jadi untuk memperkenalkan lembaga keuangan syariah dimasyarakat yang mayoritas muslim itu lebih mudah daripada dimasyarakat yang non muslim, karena masyarakat muslim akan lebih mudah memahami apa yang disampaikan oleh para karyawan, dan untuk masyarakat yang masih awam kita sebagai karyawan harus menjelaskan, menyampaikan dengan lebih detail, jadi sebagai karyawan harus memahami tentang produk-produk dan apapun itu tentang BMT”⁷¹

⁷⁰ Wawancara dengan Bapak Nyadin (Manager Umum BMT Pahlawan Tulungagung) pada tanggal 22 oktober 2018 pukul 08.30 WIB

⁷¹ Wawancara dengan Bapak Fatkhur R. Albanjari (Bagian ZISWA BMT Pahlawan Tulungagung) pada tanggal 23 Oktober 2018 pukul 08.30 WIB

Kehidupan sosial budaya masyarakat merupakan salah satu faktor paling dominan dalam mempengaruhi kinerja karyawan. Jika kondisi sosial budaya masyarakat sudah maju akan mempermudah karyawan dalam mengenalkan BMT dan produk-produknya kepada masyarakat. Hal ini dapat meningkatkan kinerja karyawan terutama bagian pemasaran, karena bagi para karyawan bidang pemasaran selain harus mempunyai keterampilan komunikasi yang baik pemahaman nasabah dalam penyampaian akan lebih mudah. Berikut pernyataan dari Ibu Nungky Suryandari:

“Dapat mendukung, karena kita harus mengenalkan produk-produk BMT kepada para nasabah, sedangkan masyarakat yang masih awam belum mengenal produk-produk BMT jadi kita harus menjelaskan dan mengenalkan kepada nasabah, jika masyarakat yang sudah maju kita akan lebih mudah untuk menjelaskannya”⁷²

Dari semua penjelasan diatas dapat kita pahami bahwa faktor kehidupan sosial budaya masyarakat merupakan salah satu faktor yang dapat berpengaruh kinerja karyawan baik dari segi internal karyawan maupun eksternal karyawan. Internal karyawan yaitu karena dalam pembentukan mental, karakteristik dan keterampilan karyawan adalah lingkungan sekitar karyawan tersebut yakni sosial dan budaya masyarakat tempat karyawan tersebut tinggal. Sedangkan eksternal bagi karyawan yaitu proses dalam pengenalan produk-produk BMT Pahlawan kepada para nasabah, jika sosial budaya masyarakat sudah maju maka karyawan akan lebih mudah mengenalkan produk-produk BMT pada para nasabah, begitupun sebaliknya

⁷² Wawancara dengan Ibu Nungky Suryandari (Bagian kasir BMT Pahlawan Cabang Bandung) pada tanggal 24 Oktober 2018 pukul 08.45 WIB

jika kehidupan sosial budaya masyarakat belum maju akan sulit bagi karyawan untuk mengenalkan produk-produk BMT pada nasabah.

4. Faktor Agama/Spiritualis

Agama/spiritualis memiliki peranan penting terhadap peningkatan kinerja karyawan. Sejumlah ayat dalam Injil dan Al-Quran mendorong kedua umat tersebut untuk bekerja dan meningkatkan produktivitas. “Bekerjalah seolah-olah kamu akan hidup seribu tahun lagi, dan beribadahlah seolah-olah akan meninggal dunia besok.” Dalam agama/spiritualis mengajarkan umat manusia untuk mendapatkan kebahagiaan dunia dan akhirat dan bekerja adalah salah satu cara untuk mencapai kebahagiaan dunia, karena dunia dan akhirat harus seimbang. Berikut hasil wawancara dengan Bapak H. Nyadin mengenai faktor agama dan spiritualis:

“Faktor agama spiritualis sangat mendukung kinerja karyawan, Dalam jiwa para karyawan itu harus ditanamkan nilai-nilai keislaman dengan mengisi kegiatan-kegiatan rohani. Sehingga karyawan itu akan jujur, ikhlas serta bertanggung jawab menjalankan tugas-tugasnya. Setiap pagi sebelum memulai kerja selalu diadakan briefing dan berdoa bersama dalam menjalankan kesamaan visi dan misi di jalan Allah tidak semata-mata karena gaji. Ini yang menjadi motivasi setiap karyawan agar tertanam sifat amanah, jujur pada setiap individu karyawan dalam menjalankan tugasnya”⁷³

Faktor agama/spiritualis adalah faktor yang sangat memberi pengaruh dukungan terhadap kinerja karyawan, karena dengan spiritualis yang kuat karyawan akan lebih jujur, ikhlas dan bertanggung jawab dalam menjalankan tugas-tugasnya. Di BMT Pahlawan setiap pagi sebelum memulai kerja akan

⁷³ Wawancara dengan Bapak Nyadin (Manager Umum BMT Pahlawan Tulungagung) pada tanggal 22 oktober 2018 pukul 08.30 WIB

diadakan briefing dan berdoa bersama dalam menjalankan kesamaan visi dan misi di jalan Allah dengan tujuan agar tertanam nilai-nilai keislaman dalam diri setiap karyawan. Sebagaimana pernyataan Bapak Fatkhur R. Albanjari yakni sebagai berikut:

“Faktor agama/spiritual ini juga merupakan salah satu faktor yang dominan mendukung kinerja karyawan BMT Pahlawan, misalnya masyarakat lingkungan sekitar BMT itu agamis otomatis pendapatan lembaga keuangan syariah akan meningkat karena masyarakat yang agamis tentu akan memilih lembaga keuangan yang syariah”⁷⁴

Di Indonesia yang mayoritas penduduknya muslim dengan adanya BMT merupakan jawaban dan pilihan bagi masyarakat muslim karena BMT merupakan lembaga yang berbasis syariah. Faktor agama/spiritual dapat mendukung kinerja karyawan BMT Pahlawan karena masyarakat yang agamis tentu akan lebih memilih lembaga keuangan syariah. Hal ini sependapat dengan pernyataan Ibu Nungky Suryandari:

“Dapat, soalnya Indonesia itu mayoritas masyarakatnya muslim sedangkan dalam Islam sistem bunga itu dilarang karena riba, jadi adanya lembaga keuangan syariah seperti BMT adalah jawaban dari permasalahan itu”⁷⁵

Dari semua pernyataan di atas dapat kita pahami bahwa faktor agama/spiritualis menjadi salah satu faktor yang dapat memberi pengaruh mendukung kinerja karyawan di BMT Pahlawan. Karena agama/spiritualis menjadikan karyawan lebih amanah jujur dan bertanggung jawab dalam menjalankan tugasnya. Serta penduduk yang muslim secara otomatis akan

⁷⁴ Wawancara dengan Bapak Fatkhur R. Albanjari (Bagian ZISWA BMT Pahlawan Tulungagung) pada tanggal 23 Oktober 2018 pukul 08.30 WIB

⁷⁵ Wawancara dengan Ibu Nungky Suryandari (Bagian kasir BMT Pahlawan Cabang Bandung) pada tanggal 24 Oktober 2018 pukul 08.45 WIB

memilih lembaga keuangan berbasis syariah seperti BMT Pahlawan sehingga dapat meningkatkan pendapatan BMT Pahlawan maupun kinerja karyawan.

5. Faktor Kompetitor

Kompetitor dalam dunia bisnis merupakan hal yang wajar, bagi beberapa perusahaan kompetitor berkonotasi negatif namun pada kenyataannya tidak demikian, pesaing yang sehat memberikan hal yang baik bagi BMT Pahlawan. Diantaranya adalah kompetitor dapat mendorong BMT Pahlawan untuk selalu kreatif, inovatif, tidak malas-malasan. Sebagaimana yang telah disampaikan oleh Bapak H. Nyadin yakni sebagai berikut:

“Mendukung, karena dengan adanya kompetitor maka itu akan menjadi tuntutan bagi para karyawan untuk lebih disiplin, memberikan pelayanan dengan lebih ramah dan menyelesaikan tugas dengan baik agar kinerja yang dimiliki karyawan BMT Pahlawan tidak kalah dengan para pesaing dari lembaga keuangan lainnya dan juga agar nasabah merasa puas dengan pelayanan BMT Pahlawan ”⁷⁶

Dalam meningkatkan kinerja karyawan BMT Pahlawan dengan adanya kompetitor merupakan faktor yang dapat berpengaruh. Karena kompetitor akan memberi tantangan kepada para karyawan untuk berusaha lebih keras dan keluar dari zona nyaman. Sehingga karyawan tidak akan hanya bermalas-malasan dan karyawan akan berusaha untuk meningkatkan kualitas pelayanannya. Sebagaimana pernyataan Bapak Fatkhur R Albanjari yakni sebagai berikut:

“Jadi semakin banyaknya lembaga keuangan maka secara otomatis akan memacu kinerja para karyawan agar kinerjanya lebih tinggi dibandingkan dengan kantor-kantor lainnya, contohnya dalam mencari nasabah, kita dituntut untuk mampu bersaing dengan lembaga-lembaga

⁷⁶ Wawancara dengan Bapak Nyadin (Manager Umum BMT Pahlawan Tulungagung) pada tanggal 22 oktober 2018 pukul 08.30 WIB

keuangan lainnya. Dalam mencari nasabah kita juga harus mampu mengenalkan syariahnya dengan baik”⁷⁷

Dengan semakin banyaknya lembaga keuangan maka secara otomatis akan memacu kinerja karyawan BMT Pahlawan untuk mampu dan dapat bersaing dengan lembaga keuangan lainnya. Karena dengan semakin banyaknya kompetitor akan menjadi sarana belajar bagi para karyawan, menjadi bahan referensi untuk terus meningkatkan kualitas pelayanan terhadap nasabah. Hal ini senada dengan pernyataan Ibu Nungky Suryandari yakni sebagai berikut:

“Dapat, Setiap karyawan akan bersaing untuk mendapatkan vi/bonus, jika setiap karyawan memiliki prestasi yang baik secara otomatis pendapatan BMT juga akan meningkat, dan BMT akan mampu bersaing dengan lembaga keuangan syariah lainnya”⁷⁸

Dari semua pernyataan diatas dapat kita pahami bahwa kompetitor merupakan faktor yang dapat mempengaruhi kinerja karyawan BMT Pahlawan. Kompetitor dapat mendorong para karyawan untuk berusaha lebih keras, tidak malas-malasan dan keluar dari zona nyaman agar mampu bersaing dengan lembaga keuangan lainnya. Semakin banyaknya pesaing karyawan semakin banyak belajar dan menjadi referensi para karyawan untuk terus meningkatkan pelayanannya.

b. Faktor internal organisasi yang dapat mempengaruhi kinerja karyawan pada BMT Pahlawan Tulungagung

1. Faktor Budaya Organisasi

⁷⁷ Wawancara dengan Bapak Fatkhur R. Albanjari (Bagian ZISWA BMT Pahlawan Tulungagung) pada tanggal 23 Oktober 2018 pukul 08.30 WIB

⁷⁸ Wawancara dengan Ibu Nungky Suryandari (Bagian kasir BMT Pahlawan Cabang Bandung) pada tanggal 24 Oktober 2018 pukul 08.45 WIB

Budaya organisasi dapat menjadi suatu pedoman perilaku bagi para karyawan BMT Pahlawan yang secara tidak sadar akan diterapkan dalam menjalankan kegiatannya. Budaya organisasi menjadi dasar pembentukan perilaku karyawan di BMT Pahlawan dalam pengambilan tindakan setiap menghadapi permasalahan dalam bekerja. Sehingga para karyawan BMT Pahlawan akan bekerja sesuai dengan nilai-nilai dan norma yang diterima dan dipahami para karyawan sebagai dasar berperilaku dalam bekerja di BMT Pahlawan. Sebagaimana yang telah disampaikan oleh Bapak H. Nyadin yakni sebagai berikut:

“Sangat mendukung sekali, di BMT Pahlawan yang merupakan lembaga keuangan syariah selalu mengutamakan kejujuran amanah dalam menjalankan setiap tugasnya sesuai dengan syariat islam, jadi setiap pagi kita briefing, kita berdoa bersama agar tertanam jiwa keislaman pada diri setiap karyawan dalam menjalankan kesamaan visi dan misi, jadi setiap karyawan harus benar-benar disiplin berangakt tepat waktu”⁷⁹

Sebagai lembaga keuangan yang memiliki kultur atau budaya syariah BMT Pahlawan selalu mengutamakan kejujuran dan amanah dalam setiap pekerjaannya. Nilai-nilai inilah yang harus ditanamkan, dipahami dan dipraktikan bersama-sama oleh setiap individu karyawan. Sebelum memulai aktivitas pagi setiap karyawan BMT Pahlawan harus mengikuti brifieng dan berdoa bersama agar tertanam nilai-nilai keislaman dalam diri setiap karyawan dan juga agar dalam diri setiap karyawan tercipta cara pandang yang sama dalam menjalankan visi dan misi dan aktivitas pekerjaan. Berikut pernyataan dari Bapak Fatkhur R. Albanjari:

⁷⁹ Wawancara dengan Bapak Nyadin (Manager Umum BMT Pahlawan Tulungagung) pada tanggal 22 oktober 2018 pukul 08.30 WIB

“Dapat mendukung sekali, karena BMT Pahlawan sebagai lembaga keuangan yang berbasis syariah harus benar-benar mentaati nilai-nilai dan norma-norma yang sesuai dengan hukum dan syariah islam, dan semua itu harus dipahami dan diajalkan oleh setiap karyawan menerapkannya dalam bekerja, misalnya dalam setiap akad dan transaksi yang kita lakukan harus sesuai dengan hukum syariah islam”⁸⁰

Setiap karyawan pada BMT Pahlawan harus memahami dan mentaati setiap peraturan dan norma-norma yang menjadi budaya BMT Pahlawan dan menjadikannya sebagai dasar berperilaku dalam bekerja. Sebagai lembaga keuangan yang memiliki kultur syariah setiap karyawan dalam melakukan setiap transaksi dan akad-akad harus sesuai dengan hukum-hukum syariah. Hal ini dapat menjadi motivasi karyawan untuk bekerja dengan jujur dan amanah. Dengan adanya budaya organisasi yang kuat mampu menciptakan karyawan yang loyal terhadap BMT Pahlawan. Sebagaimana pernyataan Ibu Nungki Suryandari yakni sebagai berikut:

“Bisa mendukung, kan di BMT Pahlawan itu ada SOP nya, karyawan harus bekerja sesuai dengan SOP”⁸¹

Dari semua pernyataan diatas dapat kita ketahui bahwa budaya organisasi dapat memberi pengaruh berupa motivasi berperilaku dalam bekerja. Dengan budaya organisasi yang berkultur syariah menanamkan nilai-nilai kejujuran, amanah dan ikhlas dalam bekerja. Dan budaya organisasi yang kuat dapat menciptakan pribadi karyawan yang loyal terhadap BMT Pahlawan. Perilaku yang baik, sopan, santun dan ramah dalam melayani akan

⁸⁰ Wawancara dengan Bapak Fatkhur R. Albanjari (Bagian ZISWA BMT Pahlawan Tulungagung) pada tanggal 23 Oktober 2018 pukul 08.30 WIB

⁸¹ Wawancara dengan Ibu Nungky Suryandari (Bagian kasir BMT Pahlawan Cabang Bandung) pada tanggal 24 Oktober 2018 pukul 08.45 WIB

memberikan respon baik dan menarik minat nasabah sehingga akan memberikan peningkatan terhadap kinerja karyawan BMT Pahlawan.

2. Faktor Iklim Organisasi

Iklim organisasi merupakan faktor yang penting dalam menentukan kepuasan kinerja karyawan BMT Pahlawan. Oleh karena itu iklim BMT Pahlawan menjadi salah satu faktor pendorong yang menentukan keberhasilan para karyawan. Dengan memperbaiki iklim organisasi merupakan salah satu cara paling efektif untuk meningkatkan kepuasan karyawan yang selanjutnya menjadi faktor pendorong keberhasilan BMT Pahlawan. Iklim organisasi terbentuk dari budaya organisasi, lingkungan dan serangkaian kegiatan yang ada di BMT Pahlawan. Sebagaimana pernyataan dari Bapak H. Nyadin yakni sebagai berikut:

“Suasana kerja itu sangat mendukung kinerja karyawan, karen kalau lingkungan kerja nyaman, kondusif, antara para karyawan terjalin komunikasi yang baik, kerjasamanya baik otomatis akan memberikan kenyamanan karyawan dalam bekerja sehingga karyawan dapat menyelesaikan pekerjaanya secara maksimal”⁸²

Iklim organisasi sangat berpengaruh terhadap kinerja karyawan di BMT Pahlawan. Iklim organisasi yang nyaman akan membuat para karyawan nyaman dalam bekerja sehingga para karyawan akan mampu menyelesaikan pekerjaanya dengan baik. Jika iklim organisasi tidak nyaman maka para karyawan tidak nyaman dalam bekerja sehingga dapat mengganggu kinerjanya. Di BMT Pahlawan selain memiliki lingkungan kerja yang nyaman,

⁸² Wawancara dengan Bapak Nyadin (Manager Umum BMT Pahlawan Tulungagung) pada tanggal 22 oktober 2018 pukul 08.30 WIB

komunikasi yang baik antara para karyawan juga menjadikan para karyawan lebih semangat dalam bekerja. Sebagaimana pernyataan dari Bapak Fatkhur R. Albanjari yakni sebagai berikut:

“Iklim organisasi sangat mendukung, misalkan teman bekerja itukan kalau nyaman, enak diajak ngobrol maka otomatis kita akan lebih semangat bekerja, beda kalau kita bekerja tidak saling mengenal dan hanya terpaku pada pekerjaan kita akan jenuh dan tidak nyaman, jadi kita itu lebih ke kekeluargaan saling kerja sama”⁸³

Dengan terjalinnya hubungan kekeluargaan antara para karyawan BMT Pahlawan akan menjadikan suasana kerja lebih cair, hangat dan menyenangkan. Dengan adanya rekan kerja yang seperti ini akan menjadikan karyawan BMT Pahlawan lepas dari situasi yang penat dan tentu akan memberikan efek hasil pekerjaan yang lebih baik. Selain itu dengan kondisi seperti ini akan menjadikan para karyawan jauh dari persaingan yang tidak sehat tetapi tetap menjunjung tinggi profesionalisme dan tanggung jawab dengan tugasnya masing-masing. Berikut pernyataan dari Ibu Nungky Suryandari:

“Dapat mendukung, kalau suasana kerja nyaman otomatis karyawan akan betah dan lebih semangat dalam bekerja, beda kalau karyawan merasa tidak nyaman otomatis hasil kinerjanya akan menurun dan kemungkinan terburuknya karyawan tersebut akan risent”⁸⁴

Dari semua pernyataan diatas dapat kita pahami bahwa Iklim organisasi dapat mempengaruhi kinerja karyawan BMT Pahlawan. Iklim organisasi atau suasana kerja yang nyaman dapat menjadi pendorong bagi karyawan BMT Pahlawan untuk lebih semangat dalam bekerja sehingga menghasilkan kinerja

⁸³ Wawancara dengan Bapak Fatkhur R. Albanjari (Bagian ZISWA BMT Pahlawan Tulungagung) pada tanggal 23 Oktober 2018 pukul 08.30 WIB

⁸⁴ Wawancara dengan Ibu Nungky Suryandari (Bagian kasir BMT Pahlawan Cabang Bandung) pada tanggal 24 Oktober 2018 pukul 08.45 WIB

yang maksimal. Sebaliknya jika karyawan tidak nyaman dalam bekerja maka dapat menurunkan kinerja karyawan tersebut. Selain lingkungan kerja yang nyaman, dengan adanya komunikasi yang baik antar karyawan juga menjadikan suasana kerja lebih kondusif dan dapat mencegah terjadinya persaingan yang tidak sehat antar karyawan.

c. Faktor pegawai yang dapat mempengaruhi kinerja karyawan pada BMT Pahlawan Tulungagung

1. Faktor Etos Kerja

Etos kerja karyawan sangat menentukan tingkat keberhasilan BMT Pahlawan dalam mencapai tujuannya. Para karyawan yang mempunyai kinerja yang tinggi merupakan karyawan pekerja keras dan beretos kerja tinggi. Tetapi etos kerja merupakan sesuatu yang dinamis artinya etos kerja dapat meningkat dan juga dapat menurun. Sebagaimana pernyataan dari Bapak H. Nyadin yakni sebagai berikut:

“Sangat, karena karyawan akan memiliki kinerja yang tinggi jika memiliki etos kerja yang tinggi, karena karyawan yang memiliki etos kerja yang tinggi itu akan bekerja keras untuk mencapai apa yang menjadi targetnya”⁸⁵

Etos kerja merupakan salah satu faktor internal karyawan yang sangat berpengaruh dalam mendukung kinerja karyawan. Etos kerja berasal dari diri karyawan sendiri, karena etos kerja merupakan prinsip yang ada dalam diri karyawan. Di BMT karyawan seorang karyawan yang memiliki etos kerja yang tinggi maka dia akan bekerja keras untuk mencapai apa yang menjadi

⁸⁵ Wawancara dengan Bapak Nyadin (Manager Umum BMT Pahlawan Tulungagung) pada tanggal 22 oktober 2018 pukul 08.30 WIB

target atau tujuannya. Karena bagi karyawan yang memiliki etos kerja yang tinggi memiliki prinsip bahwa dia harus komitmen dan bertanggung jawab terhadap pekerjaannya, menganggap bahwa bekerja merupakan upaya untuk mencapai kebahagiaan hidupnya. Berikut pernyataan dari Bapak Fatkhur R. Albanjari:

*“Sangat, jika kita memiliki etos kerja tinggi maka kita akan memiliki prinsip dan tujuan untuk memberikan hasil kerja yang terbaik, misalnya kita memiliki tujuan untuk mencapai target tertentu, maka kita akan bekerja keras untuk mencapai hal itu”*⁸⁶

Karyawan yang memiliki etos kerja yang tinggi sangat memberikan dampak yang positif bagi hasil kinerja karyawan. Etos kerja karyawan berasal dari sikap, perilaku, dan pandangan karyawan terhadap pekerjaan, bagi para karyawan yang memiliki etos kerja yang tinggi akan bekerja keras untuk memberikan hasil paling maksimal pada pekerjaannya. Sebagaimana pernyataan dari Ibu Nungky Suryandari yakni sebagai berikut:

*“Sangat, jika tidak punya etos kerja karyawan tidak disiplin dan menyepelekan peraturan maka karyawan tersebut tidak akan bertahan lama di BMT, kinerja karyawan tersebut hanya monoton tidak bisa berkembang karena tidak mempunyai strategi”*⁸⁷

Dari semua pernyataan diatas dapat kita pahami bahwa faktor etos kerja merupakan faktor internal karyawan yang sangat berpengaruh dalam mendukung kinerja karyawan. Di BMT Pahlawan setiap karyawan yang memiliki etos kerja yang tinggi akan bekerja keras untuk memberikan hasil

⁸⁶ Wawancara dengan Bapak Fatkhur R. Albanjari (Bagian ZISWA BMT Pahlawan Tulungagung) pada tanggal 23 Oktober 2018 pukul 08.30 WIB

⁸⁷ Wawancara dengan Ibu Nungky Suryandari (Bagian kasir BMT Pahlawan Cabang Bandung) pada tanggal 24 Oktober 2018 pukul 08.45 WIB

paling maksimal terhadap pekerjaannya. Bagi karyawan yang memiliki etos kerja yang tinggi memiliki prinsip dan komitmen bahwa dia harus menyelesaikan apa yang menjadi tanggung jawabnya dengan baik. Sebaliknya karyawan yang tidak mempunyai etos kerja maka karyawan tersebut tidak dapat disiplin dan tidak memiliki perkembangan terhadap kinerjanya dan kinerjanya cenderung akan menurun.

2. Faktor Disiplin Kerja

Salah satu peranan bagi seorang karyawan adalah dengan mematuhi segala aturan dan norma-norma dari lingkungan kerja dalam menyelesaikan pekerjaan atau tugas-tugasnya dengan baik sehingga dapat memenuhi tujuan dari BMT yang diharapkan. Disiplin kerja merupakan perilaku karyawan yang dinamis, artinya disiplin karyawan dapat berubah dari disiplin tinggi menjadi disiplin rendah atau sebaliknya. Sebagaimana pernyataan dari Bapak H. Nyadin yakni sebagai berikut:

“Sangat mendukung sekali, karena jika karyawan tidak disiplin itu akan menghambat kinerja karyawan lainnya”⁸⁸

Faktor disiplin kerja merupakan faktor yang sangat berpengaruh dalam mendukung kinerja karyawan BMT Pahlawan. Perilaku setiap individu karyawan beragam, ada yang berperilaku disiplin yaitu perilaku karyawan yang mematuhi segala aturan tata tertib yang telah ditetapkan. Dan karyawan yang tidak disiplin yaitu perilaku pegawai yang tidak sesuai dengan ketentuan tersebut. Bagi karyawan yang tidak disiplin akan dilakukan pendisiplinan

⁸⁸ Wawancara dengan Bapak Nyadin (Manager Umum BMT Pahlawan Tulungagung) pada tanggal 22 oktober 2018 pukul 08.30 WIB

untuk mengoreksi pegawai yang indisipliner. Sebagaimana pernyataan Bapak Fatkhur R. Albanjari yakni sebagai berikut:

“Sangat juga, jadi di BMT Pahlawan itu kan ada absen, itu kan juga menentukan tingkat kinerja para karyawan, ada absen hadir ada absen pulang jadi setiap hadir dan pulang kita harus absen”⁸⁹

Di BMT Pahlawan Setiap karyawan datang dan pulang harus absen, hal ini dilakukan untuk mendisiplinkan karyawan dan membentuk pribadi yang lebih baik. Dengan adanya absen akan melatih para karyawan untuk lebih disiplin dalam menghargai waktu yang diberikan sehingga para karyawan dapat menyelesaikan pekerjaan dengan lebih cepat, teratur dan tepat waktu. Berikut pernyataan dari Ibu Nungky Suryandari:

“Dapat mendukung, harus disiplin, karena itu memang sudah menjadi aturan dari BMT bahwa kita harus disiplin”⁹⁰

Dari semua pernyataan diatas dapat kita ketahui bahwa disiplin kerja merupakan faktor yang sangat berpengaruh dalam mendukung kinerja karyawan. Karyawan yang tidak disiplin selain merugikan untuk karyawan itu sendiri juga akan memberikan dampak buruk bagi karyawan lain, karena karyawan yang tidak disiplin dapat menghambat kinerja karyawan lain. Sedangkan karyawan yang disiplin akan dapat menyelesaikan pekerjaan dengan cepat dan tepat waktu. Dengan diberikanya absen hadir maupun absen pulang menjadi pendisiplinan bagi para karyawan yang tidak disiplin. Dengan adanya absensi kedisiplinan karyawan dapat dipantau.

3. Faktor Kepuasan Kerja

⁸⁹ Wawancara dengan Bapak Fatkhur R. Albanjari (Bagian ZISWA BMT Pahlawan Tulungagung) pada tanggal 23 Oktober 2018 pukul 08.30 WIB

⁹⁰ Wawancara dengan Ibu Nungky Suryandari (Bagian kasir BMT Pahlawan Cabang Bandung) pada tanggal 24 Oktober 2018 pukul 08.45 WIB

Kepuasan kerja merupakan salah satu faktor yang berpengaruh dalam mendukung prestasi kinerja karyawan dan pada akhirnya akan berpengaruh terhadap kinerja BMT. Setiap karyawan memiliki kepuasan yang berbeda-beda karena kepuasan merupakan persepsi yang dirasakan masing-masing karyawan. Semakin banyak aspek dalam pekerjaan yang sesuai dengan keinginan setiap karyawan maka semakin tinggi juga tingkat kepuasan karyawan. Sebagaimana pernyataan dari Bapak H. Nyadin yakni sebagai berikut:

“Sangat mendukung, Karyawan diberikan imbalan sesuai dengan kinerjanya, jika kinerjanya bagus mencapai target maka akan mendapatkan reward, hal ini dapat mendongkrak semangat para karyawan dalam bekerja”⁹¹

Karyawan akan merasa puas jika imbalan yang didapatnya sesuai dengan kerja kerasnya. Di BMT Pahlawan karyawan yang memiliki kinerja yang tinggi dan mampu mencapai targetnya akan mendapatkan reward atau bonus. Hal ini selain memberi kepuasan terhadap karyawan juga akan mendongkrak semangat para karyawan untuk bekerja keras mencapai target. Sehingga karyawan yang memiliki tingkat kepuasan yang tinggi akan memiliki kinerja yang baik, cenderung lebih ramah, ceria dan responsif terhadap nasabah. Sebagaimana pernyataan dari Bapak Fatkhur R. Albanjari yakni sebagai berikut:

“Sangat mendukung, jika karyawan tidak puas dengan lingkungan kerjanya, dengan imbalan yang kita dapat maka kita akan cenderung malas untuk melakukan pekerjaan”⁹²

⁹¹ Wawancara dengan Bapak Nyadin (Manager Umum BMT Pahlawan Tulungagung) pada tanggal 22 oktober 2018 pukul 08.30 WIB

⁹² Wawancara dengan Bapak Fatkhur R. Albanjari (Bagian ZISWA BMT Pahlawan Tulungagung) pada tanggal 23 Oktober 2018 pukul 08.30 WIB

Salah satu faktor yang dapat memotivasi karyawan di BMT Pahlawan semangat dalam bekerja adalah faktor kepuasan kerja. Kepuasan kerja karyawan tidak hanya dari imbalan saja, namun juga dapat berasal dari aspek-aspek lainnya seperti lingkungan kerja dan kesesuaian antara kemampuannya dengan penempatannya dalam bekerja. Karyawan yang tidak memiliki kepuasan kerja cenderung malas untuk melaksanakan pekerjaannya. Berikut pernyataan dari Ibu Nungky Suryandai:

“Dapat, dengan kepuasan kerja kita sebagai karyawan jika kinerja kita bagus, prestasi kita bagus otomatis tetap berpengaruh dengan vi/upah kita, jadi kita kan merasa puas”⁹³

Dari semua pernyataan diatas dapat kita ketahui bahwa kepuasan kerja merupakan faktor yang sangat berpengaruh mendukung kinerja karyawan. Karyawan yang merasakan kepuasan dalam bekerja akan cenderung memiliki tingkat kinerja yang tinggi sedangkan karyawan yang tidak memiliki kepuasan dalam bekerja tingkat kinerjanya pun akan rendah. Dengan adanya kesesuaian antara imbalan dan kinerja menjadi kepuasan tersendiri bagi para karyawan. Namun kepuasan kinerja karyawan tidak hanya pada imbalan tetapi juga berasal dari berbagai aspek seperti lingkungan kerja yang nyaman.

4. Faktor Kemampuan Karyawan yang Mencangkup Potensi IQ dan Keterampilan

Dalam setiap pekerjaan kemampuan yang dimiliki oleh karyawan sangat menentukan hasil pekerjaannya. Seseorang karyawan yang memiliki

⁹³ Wawancara dengan Ibu Nungky Suryandari (Bagian kasir BMT Pahlawan Cabang Bandung) pada tanggal 24 Oktober 2018 pukul 08.45 WIB

potensi IQ dan keterampilan yang baik akan cekatan dalam menyelesaikan pekerjaannya dengan cepat dan tepat. Akan tetapi apabila karyawan menyelesaikan pekerjaannya dengan cepat namun belum sesuai maka hal tersebut belum dikatakan terampil. Berikut pernyataan dari Bapak H. Nyadin:

“Dapat, karena setiap karyawan itu harus bias menguasai tugasnya masing-masing, Untuk menunjang kemampuan karyawan ini Sebelum masuk dan bekerja di BMT Pahlawan setiap calon karyawan di berikan training dan diklat-diklat, jadi kemampuan dan keterampilan itu sangat mendukung.”⁹⁴

Faktor kemampuan yang mencakup potensi IQ dan keterampilan juga dapat berpengaruh dalam mendukung kinerja karyawan. Setiap calon karyawan yang akan masuk dan bekerja di BMT Pahlawan akan diberikan training dengan tujuan agar setiap calon karyawan mendapat bekal ilmu pengetahuan untuk menunjang keterampilannya dalam mengerjakan tugasnya. Upaya inilah yang dilakukan BMT Pahlawan dalam menciptakan tenaga kerja yang ahli dan terampil sehingga dapat meningkatkan efisiensi dan produktifitas kerja. Selain itu waktu juga tidak akan terbuang sia-sia karena kesalahan-kesalahan karyawan yang kurang terampil. Berikut pernyataan dari Bapak Fatkhur R. Albanjari:

“iya dapat, jadi sesudah ikut kegiatan-kegiatan seperti pelatihan otomatis kinerja karyawan itu harus lebih meningkat karna telah mendapatkan tambahan pendidikan di pelatihan, misalkan koperasi dengan koperasi mengadakan pelatihan pajak atau pelatihan produk-produk lembaga keuangan syarih jadi sebelum ikut dan sesudah ikut pelatihan karyawan harus ada perubahanya di BMT, jadi itu kan merupakan faktor yang menentukan hasil kinerja karyawan juga”⁹⁵

⁹⁴ Wawancara dengan Bapak Nyadin (Manager Umum BMT Pahlawan Tulungagung) pada tanggal 22 oktober 2018 pukul 08.30 WIB

⁹⁵ Wawancara dengan Bapak Fatkhur R. Albanjari (Bagian ZISWA BMT Pahlawan Tulungagung) pada tanggal 23 Oktober 2018 pukul 08.30 WIB

Faktor kemampuan yang mencakup IQ dan keterampilan sangat berpengaruh mendukung kinerja karyawan karena hal itu merupakan modal dan dasar bagi karyawan dalam menyelesaikan pekerjaannya. Untuk meningkatkan kemampuan karyawan yang mencakup potensi IQ dan keterampilan BMT Pahlawan memberikan diklat-diklat dan pelatihan untuk meningkatkan kinerja karyawannya. Setelah mendapatkan pelatihan setiap karyawan harus mendapatkan perubahan dari sebelum mengikuti pelatihan karena telah mendapatkan tambahan ilmu. Sebagaimana pernyataan dari Ibu Nungky Suryandari yakni sebagai berikut:

“Dapat, karyawan harus menguasai bidangnya masing-masing sesuai dengan keterampilannya, misalnya menguasai bidang akuntansi maka ditempatkan di pembukuan, tapi disini tetap dituntut untuk mengikuti diklat-diklat dan pelatihan”⁹⁶

Dari semua pernyataan diatas dapat kita ketahui bahwa faktor kemampuan yang mencakup potensi IQ dan keterampilan juga sangat mempengaruhi dalam mendukung kinerja karyawan. Karena faktor kemampuan yang mencakup potensi IQ dan keterampilan merupakan modal dasar bagi setiap karyawan dalam menyelesaikan pekerjaannya. Untuk menunjang kemampuan para karyawan tersebut BMT memberikan pelatihan dan diklat-diklat sebagai ilmu dan pengetahuan tambahan.

5. Faktor Motivasi

Dalam meningkatkan kinerja karyawan motivasi menempati tempat yang paling penting bagi BMT Pahlawan. Motivasi sangat diperlukan karena

⁹⁶ Wawancara dengan Ibu Nungky Suryandari (Bagian kasir BMT Pahlawan Cabang Bandung) pada tanggal 24 Oktober 2018 pukul 08.45 WIB

karyawan sangat membutuhkan dorongan untuk mendapatkan kinerja yang lebih baik. Motivasi dapat berasal dari dalam diri karyawan sendiri yaitu berupa keinginan dan tujuan untuk memenuhi kebutuhannya dan juga dapat berasal dari luar diri karyawan yang dapat dikendalikan manager BMT Pahlawan yaitu seperti penghargaan dan kenaikan pangkat. Sebagaimana pernyataan Bapak H Nyadin yakni sebagai berikut:

“Sangat mendukung, Di BMT Pahlawan memberikan motivasi kepada karyawan berupa memberikan reward atau bonus bagi karyawan yang memiliki kinerja tinggi melebihi target sebagai penghargaan terhadap kinerja yang mereka raih. Hal ini dilakukan untuk memotivasi dan mendongkrak semangat para karyawan”⁹⁷

Faktor motivasi karyawan sangat memberikan pengaruh dukungan terhadap hasil kinerja para karyawan BMT Pahlawan. Seorang karyawan yang memiliki motivasi tinggi dalam bekerja dapat memberikan hasil kerja secara maksimal. Di BMT Pahlawan bagi setiap karyawan yang memiliki kinerja yang tinggi dan mampu melebihi target akan mendapatkan reward atau bonus sebagai penghargaan yang telah diraih oleh karyawan. Hal ini dilakukan untuk memberikan motivasi dorongan kepada setiap karyawan agar lebih bersemangat dalam bekerja. Berikut pernyataan dari Bapak Fatkhur R.

Albanjari:

“Sangat sangat, karena karyawan memiliki keinginan motivasi untuk memenuhi kebutuhannya, misal di BMT kebutuhannya dapat terpenuhi maka otomatis kinerjanya akan tinggi seperti upahnya lebih tinggi dibanding dengan BMT lain, diberikan insentif, dan diberikan tunjangan, selain itu kita juga dapat ucapat semangat dari manager, diberi tambahan uang saku itu kan sangat mendukung”⁹⁸

⁹⁷ Wawancara dengan Bapak Nyadin (Manager Umum BMT Pahlawan Tulungagung) pada tanggal 22 oktober 2018 pukul 08.30 WIB

⁹⁸ Wawancara dengan Bapak Fatkhur R. Albanjari (Bagian ZISWA BMT Pahlawan Tulungagung) pada tanggal 23 Oktober 2018 pukul 08.30 WIB

Setiap karyawan memiliki keinginan untuk memenuhi kebutuhannya, jika dalam bekerja dapat tercapai dan terpenuhi kebutuhannya maka hal itu dapat memotivasi karyawan dalam bekerja. Di BMT Pahlawan dengan terpenuhinya keinginan dan kebutuhan dapat memotivasi karyawan seperti diberikannya gaji yang sesuai, diberikan insentif, dan tunjangan. Hal ini sangat memotivasi karyawan dalam bekerja sehingga dapat memberikan hasil yang maksimal. Berikut pernyataan dari Ibu Nungky Suryandari:

“Dapat, jika tidak punya motivasi prestasi setiap karyawan tidak akan bisa meningkat, jadi setiap motivasi itu sangat mendukung, maksudnya setiap karyawan itu mempunyai motivasi sendiri-sendiri baik dari diri karyawan itu sendiri dan juga dari luar diri karyawan seperti motivasi dari manager”⁹⁹

Dari semua pernyataan diatas dapat kita ketahui bahwa faktor motivasi merupakan faktor yang sangat mempengaruhi dalam mendukung kinerja karyawan. Strategi manager BMT Pahlawan untuk memotivasi para karyawan diatnatarnya adalah diberikannya reward bagi karyawan yang berprestasi maupun karyawan yang mampu melebihi target. Diberikan gaji yang sesuai dengan hasil kinerja karyawan tersebut, diberikan insentif dan tunjangan, selain itu karyawan akan selalu diberikan kata-kata penyemangat dan motivasi oleh bapak manager sendiri. Dalam bekerja karyawan yang memiliki motivasi akan mampu memberikan kinerja yang maksimal sebaliknya jika karyawan tidak memiliki motivasi dalam bekerja tidak dapat memberikan hasil kinerja secara maksimal.

⁹⁹ Wawancara dengan Ibu Nungky Suryandari (Bagian kasir BMT Pahlawan Cabang Bandung) pada tanggal 24 Oktober 2018 pukul 08.45 WIB

6. Faktor Kualitas Kerja

kualitas kerja mengacu pada kualitas sumber daya manusia yang dimiliki karyawan seperti keterampilan, pengetahuan dan kemampuan yang dimiliki karyawan. Seorang karyawan yang memiliki kualitas kerja yang tinggi maka akan meningkatkan tingkat produktivitasnya sebaliknya jika kualitas kerjanya rendah maka hal tersebut juga dapat menurunkan produktivitasnya. Sebagaimana pernyataan dari Bapak H Nyadin yakni sebagai berikut:

“Dapat, kinerja karyawan itu harus berkualitas, harus cepat, tepat, rapi dan sesuai, karena percuma dan sia-sia kalau cepat tapi tidak sesuai dan tidak berkualitas”¹⁰⁰

Di BMT Palawan setiap karyawan harus memiliki kualitas dalam bekerja. Dalam menyelesaikan pekerjaan karyawan harus cepat, tepat dan sesuai dengan tujuan yang telah ditetapkan. Jadi setiap karyawan harus benar-benar teliti dalam menyelesaikan pekerjaannya. Karena jika karyawan tidak memiliki kualitas kerja hal ini dapat menurunkan kinerjanya. Berikut pernyataan dari Bapak Fatkhur R Albanjari:

“Sangat, jadi karyawan itu harus diukur kualitasnya, misalkan karyawan tidak bisa administrasi terus dimasukan administrasi itu tidak mungkin, jadi dilihat dari segi kualitas dan skil karyawan itu”¹⁰¹

Faktor kualitas kerja sangat menentukan tingkat kinerja karyawan di BMT Pahlawan. Di BMT Pahlawan setiap karyawan harus menguasai bidangnya masing-masing. Karyawan akan ditempatkan sesuai dengan

¹⁰⁰ Wawancara dengan Bapak Nyadin (Manager Umum BMT Pahlawan Tulungagung) pada tanggal 22 oktober 2018 pukul 08.30 WIB

¹⁰¹ Wawancara dengan Bapak Fatkhur R. Albanjari (Bagian ZISWA BMT Pahlawan Tulungagung) pada tanggal 23 Oktober 2018 pukul 08.30 WIB

kualitas keterampilan yang dimiliki karyawan. Berikut pernyataan dari Ibu Nungky Suryandari:

“Dapat, jika karyawan tidak memiliki kualitas kerja maka pekerjaannya tidak akan terselesaikan dengan baik dan itu nanti akan menurunkan kinerja karyawan tersebut juga”¹⁰²

Jadi dari semua pernyataan diatas dapat kita ketahui bahwa faktor kualitas kerja dapat memberikan dukungan terhadap kinerja karyawan. Karyawan akan ditempatkan sesuai dengan kualitas keterampilannya. Tanpa memiliki kualitas terhadap kesesuaian kerja maka yang dikerjakan akan menjadi sia-sia. Tanpa memiliki kualitas kerja karyawan tidak dapat menyelesaikan pekerjaannya dengan baik dan pada akhirnya dapat menurunkan kinerja karyawan.

7. Faktor Ketepatan Kerja

Seseorang karyawan yang mampu menyelesaikan pekerjaannya dengan tepat sesuai dengan petunjuk menandakan bahwa karyawan tersebut memiliki kinerja yang tinggi. Mereka akan mampu menyelesaikan pekerjaannya dengan cepat, tepat dan rapi. Sebagaimana pernyataan dari Bapak H Nyadin yakni sebagai berikut:

“Dapat, karyawan harus menyelesaikan pekerjaannya dengan tepat hal ini menunjukkan karyawan tersebut memiliki kinerja yang tinggi dan berkualitas”¹⁰³

¹⁰² Wawancara dengan Ibu Nungky Suryandari (Bagian kasir BMT Pahlawan Cabang Bandung) pada tanggal 24 Oktober 2018 pukul 08.45 WIB

¹⁰³ Wawancara dengan Bapak Nyadin (Manager Umum BMT Pahlawan Tulungagung) pada tanggal 22 oktober 2018 pukul 08.30 WIB

Karyawan pada BMT Pahlawan harus mampu menyelesaikan pekerjaannya dengan tepat. Pekerjaan yang terselesaikan dengan tepat selain dapat meningkatkan kinerja karyawan tersebut juga menunjukkan bahwa karyawan tersebut adalah karyawan yang berkualitas. Berikut pernyataan dari Bapak Fatkhur R. Albanjari:

“Dapat, Karena karyawan memang harus menyelesaikan pekerjaannya dengan tepat, misalnya sebelum jam istirahat atau jam pulang kita harus menyelesaikan pekerjaan tepat waktu, sesuai dan rapi juga”¹⁰⁴

Dalam meningkatkan kinerja karyawan ketepatan dalam bekerja merupakan sebuah keharusan. Sebagai karyawan harus mampu menyelesaikan pekerjaan tepat waktu, sebelum jam kerja berakhir pekerjaan sudah terselesaikan. Selain tepat waktu pekerjaan harus selesai dengan tepat atau sesuai dengan petunjuk yang ditentukan dan rapi. Berikut pernyataan dari Ibu Nungky Suryandari:

“Dapat, Harus tepat, karna kalau tidak tepat akan sia-sia memberikan dampak buruk untuk kinerja karyawan tersebut”¹⁰⁵

Dari semua pernyataan diatas dapat kita ketahui bahwa faktor ketepatan kerja juga memberikan pengaruh dukungan terhadap peningkatan kinerja karyawan. Seroang karyawan yang mampu menyelesaikan pekerjaannya dengan tepat menunjukkan karyawan tersebut berkualitas. Baik ketepatan waktu dalam menyelesaikan pekerjaannya maupun ketepatan dengan petunjuk yang telah ditentukan.

8. Faktor Kapabilitas (kemampuan menyelesaikan masalah dengan baik)

¹⁰⁴ Wawancara dengan Bapak Fatkhur R. Albanjari (Bagian ZISWA BMT Pahlawan Tulungagung) pada tanggal 23 Oktober 2018 pukul 08.30 WIB

¹⁰⁵ Wawancara dengan Ibu Nungky Suryandari (Bagian kasir BMT Pahlawan Cabang Bandung) pada tanggal 24 Oktober 2018 pukul 08.45 WIB

Kinerja seorang karyawan sangat ditentukan oleh kemampuan karyawan dalam menyelesaikan permasalahan dalam pekerjaannya. Yaitu kemampuan yang mencangkup hasil yang dicapai seorang karyawan dalam melaksanakan tugas-tugas yang dibebankan kepadanya yang didasarkan atas kecakapan dan pengalaman. Seorang karyawan yang memiliki kapabilitas/kemampuan yang baik akan menyelesaikan semua permasalahan dalam pekerjaannya dengan baik dan tidak akan mudah menyerah. Segala kemampuannya akan di optimalkan untuk menyelesaikan tugasnya dengan baik. Sebagaimana pernyataan dari Bapak H. Nyadin yakni sebagai berikut:

“Dapat, tergantung dari masalah yang dihadapi, karyawan harus mampu menyelesaikan permasalahan pada pekerjaannya sendiri dengan baik”¹⁰⁶

Untuk menyelesaikan pekerjaan dan menghadapi permasalahan yang dihadapi dalam bekerja karyawan harus memiliki kapabilitas/kemampuan menyelesaikan masalah dengan baik. Seseorang karyawan yang memiliki kapabilitas/kemampuan dalam menyelesaikan masalah cenderung mempunyai kinerja yang tinggi karena mereka dapat menyelesaikan permasalahan yang dihadapi tanpa harus bergantung pada karyawan lain. Hal ini juga akan memberikan pengaruh yang baik terhadap kinerja karyawan lainnya. Berikut pernyataan dari Bapak Fatkhur R. Albanjari:

“Dapat, meskipun kita kekeluargaan tapi kita tidak bisa terus-menerus bergantung pada rekan kerja atau karyawan lain, jika ada masalah selama kita bisa menyelesaikan sendiri maka kita akan selesaikan sendiri”¹⁰⁷

¹⁰⁶Wawancara dengan Bapak Nyadin (Manager Umum BMT Pahlawan Tulungagung) pada tanggal 22 oktober 2018 pukul 08.30 WIB

¹⁰⁷Wawancara dengan Bapak Fatkhur R. Albanjari (Bagian ZISWA BMT Pahlawan Tulungagung) pada tanggal 23 Oktober 2018 pukul 08.30 WIB

Karyawan sebagai asset paling berharga dalam mencapai tujuan BMT Pahlawan harus memiliki kapabilitas/kemampuan yang baik. Oleh karena karyawan benar-benar dituntut untuk mampu maenghadapi setiap permasalahan dan tantangan yang ditemui. Setiap masalah tidak boleh dibiarkan berlarut-larut, karena jika dibiarkan akan timbul permasalahan-permasalahan lain, dalam hal ini kapabilitas/kemampuan karyawan benar-benar diuji. Berikut pernyataan dari Ibu Nungky Suryandari:

“Dapat, misalnya terjadi masalah itu tidak harus ditangani Pak Nyadin sendiri, karyawan juga perlu tau masalah yang terjadi”¹⁰⁸

Dari semua pernyataan diatas dapat kita ketahui bahwa faktor kapabilitas/kemampuan menyelesaikan masalah dapat memberikan pengaruh dalam mendukung kinerja karyawan. Karyawan yang memiliki kapabilitas/kemampuan yang baik akan dapat menyelesaikan setiap masalah dan tantangan dengan baik dan nantinya juga akan berpengaruh terhadap hasil kinerja karyawan tersebut.

9. Faktor Kemampuan Berkomunikasi

Komunikasi merupakan hal yang sangat penting dalam dunia kerja, karena dunia kerja dihadapkan pada banyak orang yang memiliki latar belakang yang berbeda-beda. Di BMT komunikasi berperan sebagai penghubung antara para karyawan, atasan dan nasabah. Oleh karena itu karyawan harus memiliki kemampuan komunikasi yang baik agar tidak

¹⁰⁸ Wawancara dengan Ibu Nungky Suryandari (Bagian kasir BMT Pahlawan Cabang Bandung) pada tanggal 24 Oktober 2018 pukul 08.45 WIB

terjadi salah paham baik pada atasan maupun nasabah. Sebagaimana pernyataan dari Bapak H. Nyadin yakni sebagai berikut:

“Setiap karyawan pada BMT Pahlawan itu harus memiliki keterampilan komunikasi yang baik, hal ini akan mempermudah para karyawan untuk berinteraksi dengan para nasabah, juga dengan sesama karyawan lain. Sehingga dapat menciptakan hubungan saling pengertian kepada nasabah juga kepada sesama karyawan”¹⁰⁹

Setiap karyawan pada BMT Pahlawan harus memiliki kemampuan komunikasi yang baik untuk berinteraksi kepada nasabah maupun kepada sesama karyawan agar tercipta hubungan saling percaya. Dengan komunikasi yang baik, ramah dan sopan satu secara otomatis dapat menarik minat nasabah. Komunikasi yang baik juga membantu karyawan dalam menyampaikan ide dan pikirannya kepada BMT. Dengan adanya komunikasi yang baik saling pengertian antara karyawan juga nasabah hal ini dapat meningkatkan kinerja karyawan. Berikut pernyataan dari Bapak Fatkhur R Albanjari:

“Iya, karena karyawan perlu untuk berkomunikasi, baik kepada nasabah, sesama anggota maupun kepada pimpinan. Setiap karyawan dituntut untuk mencari nasabah komunikasi itu hal yang paling penting, paling utama bagi karyawan BMT Pahlawan karena untuk menghadapi berbagai masyarakat yang notabene adalah mencari modal usaha, jadi semua karyawan harus bisa komunikasi dengan baik”¹¹⁰

Bagi karyawan BMT Pahlawan kemampuan berkomunikasi merupakan paling utama dan paling penting baik kepada sesama anggota, nasabah dan

¹⁰⁹ Wawancara dengan Bapak Nyadin (Manager Umum BMT Pahlawan Tulungagung) pada tanggal 22 oktober 2018 pukul 08.30 WIB

¹¹⁰ Wawancara dengan Bapak Fatkhur R. Albanjari (Bagian ZISWA BMT Pahlawan Tulungagung) pada tanggal 23 Oktober 2018 pukul 08.30 WIB

pimpinan. Setiap karyawan di BMT Pahlawan dituntut untuk mencari nasabah, oleh sebab itu kemampuan komunikasi yang baik sangat dibutuhkan karyawan sehingga mampu untuk menarik minat nasabah tersebut. Karena dengan komunikasi yang baik ramah, sopan dan bahasa yang mudah dimengerti membuat nasabah menjadi tertarik. Berikut pernyataan dari Ibu Nungky Suryandari:

“Dapat mendukung, jika kita sesama karyawan hanya diam tidak akan terjalin kerjasama yang baik, kita sesama karyawan sering berbagi ilmu untuk menambah wawasan, juga kepada nasabah jika nasabah bertanya kita harus menanggapi dengan baik, jika tidak nasabah paham maka kita harus menjelaskan”¹¹¹

Dari semua pernyataan diatas dapat kita pahami bahwa kemampuan komunikasi yang baik sangat mempengaruhi dalam mendukung kinerja karyawan. Kemampuan komunikasi yang baik merupakan hal paling utama bagi karyawan BMT Pahlawan untuk menarik minat nasabah dan interaksi antara anggota BMT maupun kepada pimpinan. Dengan adanya komunikasi yang baik dapat terjalin kerjasama yang baik dan terhindar dari terjadinya salah paham.

d. Faktor yang paling dominan mempengaruhi kinerja karyawan pada BMT Pahlawan Tulungagung

Dalam upaya meningkatkan kinerja karyawan tentunya banyak faktor yang dapat mempengaruhi baik dan buruknya kinerja karyawan pada BMT Pahlawan. Namun pada faktor-faktor tersebut tidak semua faktor dapat memberikan pengaruh secara langsung terhadap kinerja karyawan BMT Pahlawan. Berikut

¹¹¹ Wawancara dengan Ibu Nungky Suryandari (Bagian kasir BMT Pahlawan Cabang Bandung) pada tanggal 24 Oktober 2018 pukul 08.45 WIB

pernyataan dari Bapak H. Nyadin mengenai faktor yang paling dominan memberikan pengaruh dalam kinerja karyawan:

“Banyak faktor yang bisa mempengaruhi kinerja karyawan, agar karyawan memiliki kinerja yang baik itu sebenarnya berasal dari diri karyawan sendiri, namun kita memiliki peran bagaimana agar karyawan tersebut termotivasi agar semangat dalam bekerja, jadi yang paling dominan itu selain faktor internal organisasi kita juga faktor pegawai itu sendiri”¹¹²

Banyak faktor yang dapat mempengaruhi dalam meningkatkan kinerja karyawan namun tidak semua faktor tersebut memberikan dampak secara langsung terhadap karyawan. Diantara faktor-faktor tersebut yang dapat memberikan pengaruh secara langsung atau paling dominan dalam meningkatkan kinerja karyawan adalah faktor internal organisasi dan faktor pegawai. Hal ini senada dengan pernyataan dari Bapak Fatkhur R. Albanjari yakni sebagai berikut:

“Tentunya yang paling dominan mempengaruhi kinerja karyawan itu adalah faktor-faktor yang dapat memberikan dampak secara langsung pada karyawan, seperti halnya dari BMT sendiri seperti peraturan, kenyamanan dalam pekerja dan juga dari karyawan seperti kedisiplinan, motivasi karyawan, keterampilan karyawan dan sebagainya”¹¹³

Diantara banyaknya faktor yang dapat mempengaruhi kinerja karyawan yang paling dominan dalam mempengaruhi kinerja karyawan adalah faktor-faktor yang memberikan dampak secara langsung pada karyawan. Diantaranya adalah faktor peraturan, suasana kerja, kedisiplinan, motivasi karyawan, dan keterampilan. Dan faktor-faktor tersebut merupakan kategori faktor internal organisasi dan faktor pegawai. Hal ini juga senada dengan pernyataan dari Ibu Nungky Suryandari yakni sebagai berikut:

¹¹² Wawancara dengan Bapak Nyadin (Manager Umum BMT Pahlawan Tulungagung) pada tanggal 19 Desember 2018 pukul 09.00 WIB

¹¹³ Wawancara dengan Bapak Fatkhur R. Albanjari (Bagian ZISWA BMT Pahlawan Tulungagung) pada tanggal 19 Desember 2018 pukul 09.30 WIB

“Yang paling memberikan pengaruh itu adalah faktor lingkungan kerja kita nyaman atau tidak, dan juga faktor dari diri karyawan sendiri, kalau faktor eksternal dari BMT itu tidak terlalu memberikan pengaruh karena tidak memberikan dampak secara langsung pada karyawan”¹¹⁴

Dari pernyataan di atas dapat kita pahami bahwa Banyak faktor yang dapat memberikan pengaruh dalam meningkatkan kinerja karyawan seperti faktor eksternal organisasi, faktor internal organisasi, dan faktor pegawai. Namun dari faktor-faktor tersebut tidak semua memberikan pengaruh secara langsung dalam meningkatkan kinerja karyawan. Faktor yang paling dominan memberikan pengaruh dalam meningkatkan kinerja karyawan adalah faktor internal organisasi, dan faktor pegawai hal ini dikarenakan faktor tersebut memberikan dampak secara langsung dan dapat dikendalikan oleh manager BMT Pahlawan.

C. Analisa Data

a. Faktor eksternal organisasi yang dapat mempengaruhi kinerja karyawan pada BMT Pahlawan Tulungagung

Faktor ekonomi mikro dan makro adalah salah satu faktor yang dapat mempengaruhi dalam mendukung kinerja karyawan di BMT Pahlawan. Namun ekonomi mikro dan makro merupakan faktor eksternal yang tidak akan dapat dikontrol oleh BMT. Ekonomi mikro dan makro dapat dikatakan mendukung terhadap kinerja karyawan di BMT Pahlawan ketika dalam kondisi membaik. Terutama yang paling berpengaruh terhadap BMT Pahlawan adalah ekonomi mikro, karena ekonomi mikro memiliki cakupan yang lebih khusus dan berkaitan secara langsung dengan BMT dalam

¹¹⁴ Wawancara dengan Ibu Nungky Suryandari (Bagian kasir BMT Pahlawan Cabang Bandung) pada tanggal 19 Desember 2018 pukul 10.00 WIB

mencapai tujuannya seperti kompetitor, nasabah dan pasar. Faktor tersebut akan mempengaruhi pendapatan BMT Pahlawan dan nantinya juga akan mempengaruhi pendapatan karyawan dan kemudian akan mempengaruhi kinerja karyawan. sedangkan ekonomi makro memiliki cakupan yang lebih luas.

Faktor kehidupan politik, Dunia politik dapat berpengaruh terhadap perekonomian suatu daerah yang nantinya juga akan mempengaruhi BMT. Jika faktor kehidupan politik dapat berpengaruh terhadap baik dan buruknya ekonomi maka juga dapat berpengaruh terhadap BMT Pahlawan yang nantinya juga memberikan dampak pada kinerja karyawan. Jika kebijakan politik memberikan dampak baik terhadap perekonomian maka secara otomatis akan berdampak baik juga terhadap pendapatan BMT dan pendapatan karyawan. Politik yang stabil dapat mendukung kinerja karyawan karena kondisi politik yang stabil dapat mendorong pertumbuhan ekonomi yang secara otomatis juga akan mendukung terhadap kinerja BMT. Sebaliknya kondisi politik yang tidak stabil akan memberikan pengaruh buruk terhadap kinerja karyawan misalnya seperti terjadinya konflik politik yang berkepanjangan seperti di Indonesia tahun 1965 dan tahun 1998 yang mengakibatkan inflasi melangit dan produktivitas merosot drastis, perusahaan bangkrut dan buruh kehilangan pekerjaannya.

Kehidupan sosial dan budaya masyarakat merupakan salah satu faktor yang dapat mempengaruhi dalam mendukung kinerja karyawan di BMT Pahlawan baik dari segi internal karyawan maupun eksternal karyawan.

Internal karyawan yaitu karena dalam pembentukan mental, karakteristik dan keterampilan karyawan adalah lingkungan sekitar karyawan tersebut yakni sosial dan budaya masyarakat tempat karyawan tersebut tinggal. Sedangkan eksternal bagi karyawan yaitu proses dalam pengenalan produk-produk BMT Pahlawan kepada para nasabah, jika sosial budaya masyarakat sudah maju maka karyawan akan lebih mudah mengenalkan produk-produk BMT pada para nasabah. Hal ini dapat meningkatkan kinerja karyawan terutama bagian pemasaran, karena bagi para karyawan bidang pemasaran akan lebih mudah untuk menjelaskan produk-produk BMT kepada nasabah, begitupun sebaliknya jika kehidupan sosial budaya masyarakat belum maju akan sulit bagi karyawan untuk mengenalkan produk-produk BMT pada nasabah.

Agama/spiritualis memiliki peranan penting terhadap peningkatan kinerja baik dari segi internal karyawan maupun eksternal karyawan. Faktor agama/spiritualis adalah faktor yang sangat memberi dukungan terhadap kinerja karyawan, karena dengan spiritualis yang kuat karyawan akan lebih jujur, ikhlas dan bertanggung jawab dalam menjalankan tugas-tugasnya. Di BMT Pahlawan setiap pagi sebelum memulai kerja akan diadakan briefing dan berdoa bersama dalam menjalankan kesamaan visi dan misi di jalan Allah dengan tujuan agar tertanam nilai-nilai keislaman dalam diri setiap karyawan. Di Indonesia yang mayoritas penduduknya muslim dengan adanya BMT merupakan jawaban dan pilihan bagi masyarakat muslim karena BMT merupakan lembaga yang berbasis syariah. Hal ini dapat mendukung kinerja

karyawan BMT Pahlawan karena masyarakat yang agamis tentu akan lebih memilih lembaga keuangan syariah sehingga dapat meningkatkan pendapatan BMT Pahlawan maupun kinerja karyawan.

Kompetitor dalam dunia bisnis merupakan hal yang wajar, bagi beberapa perusahaan kompetitor berkonotasi negatif namun pada kenyataannya tidak demikian, pesaing yang sehat memberikan hal yang baik bagi BMT Pahlawan. Dalam meningkatkan kinerja karyawan BMT Pahlawan dengan adanya kompetitor merupakan faktor yang dapat mendukung karena kompetitor akan memberi tantangan kepada para karyawan untuk berusaha lebih keras dan keluar dari zona nyaman. Sehingga karyawan tidak akan hanya bermalas-malasan dan karyawan akan berusaha untuk meningkatkan kualitas pelayanannya. Dengan semakin banyaknya lembaga keuangan maka secara otomatis akan memacu kinerja karyawan BMT Pahlawan untuk mampu dan dapat bersaing dengan lembaga keuangan lainnya. Karena dengan semakin banyaknya kompetitor akan menjadi sarana belajar bagi para karyawan, menjadi bahan referensi untuk terus meningkatkan kualitas pelayanan terhadap nasabah.

b. Faktor internal organisasi yang dapat mempengaruhi kinerja karyawan pada BMT Pahlawan Tulungagung

Budaya organisasi dapat menjadi suatu pedoman perilaku bagi para karyawan BMT Pahlawan yang secara tidak sadar akan diterapkan dalam menjalankan kegiatannya. Budaya organisasi menjadi dasar pembentukan perilaku karyawan di BMT Pahlawan dalam pengambilan tindakan setiap

menghadapi permasalahan dalam bekerja. Sehingga para karyawan BMT Pahlawan akan bekerja sesuai dengan nilai-nilai dan norma yang diterima dan dipahami sebagai dasar berperilaku dalam bekerja. Hal ini dapat menjadi motivasi karyawan untuk bekerja dengan jujur dan amanah. Dengan adanya budaya organisasi yang kuat mampu menciptakan karyawan yang loyal terhadap BMT Pahlawan. Dari semua hal itu dapat kita ketahui bahwa budaya organisasi dapat memberi dukungan berupa motivasi berperilaku dalam bekerja.

Iklim organisasi merupakan faktor yang penting dalam menentukan keberhasilan kinerja karyawan BMT Pahlawan. Iklim organisasi terbentuk dari budaya organisasi, lingkungan dan serangkaian kegiatan yang ada di BMT Pahlawan. Iklim organisasi yang nyaman akan membuat para karyawan nyaman dalam bekerja sehingga para karyawan akan mampu menyelesaikan pekerjaannya dengan baik. Jika iklim organisasi tidak nyaman maka para karyawan tidak nyaman dalam bekerja sehingga dapat mengganggu kinerjanya. Di BMT Pahlawan selain memiliki lingkungan kerja yang nyaman, komunikasi yang baik antara para karyawan juga menjadikan para karyawan lebih semangat dalam bekerja. Dengan terjalinnya hubungan kekeluargaan antara para karyawan BMT Pahlawan akan menjadikan suasana kerja lebih cair, hangat dan menyenangkan. Dengan adanya rekan kerja yang seperti ini akan menjadikan karyawan BMT Pahlawan lepas dari situasi yang penat dan tentu akan memberikan efek hasil pekerjaan yang lebih baik.

c. Faktor pegawai yang dapat mempengaruhi kinerja karyawan pada BMT Pahlawan Tulungagung

Etos kerja karyawan sangat menentukan tingkat keberhasilan BMT Pahlawan dalam mencapai tujuannya. Para karyawan yang mempunyai kinerja yang tinggi merupakan karyawan pekerja keras dan beretos kerja tinggi. Tetapi etos kerja merupakan sesuatu yang dinamis artinya etos kerja dapat meningkat dan juga dapat menurun. Etos kerja berasal dari diri karyawan sendiri, karena etos kerja merupakan prinsip yang ada dalam diri karyawan. Di BMT karyawan seorang karyawan yang memiliki etos kerja yang tinggi maka dia akan bekerja keras untuk mencapai apa yang menjadi target atau tujuannya. Karena bagi karyawan yang memiliki etos kerja yang tinggi memiliki prinsip bahwa dia harus komitmen dan bertanggung jawab terhadap pekerjaannya, menganggap bahwa bekerja merupakan upaya untuk mencapai kebahagiaan hidupnya.

Faktor Disiplin Kerja, Salah satu peranan bagi seorang karyawan adalah dengan mematuhi segala aturan dan norma-norma dari lingkungan kerja dalam menyelesaikan pekerjaan atau tugas-tugasnya dengan baik sehingga dapat memenuhi tujuan dari BMT yang diharapkan. Perilaku setiap individu karyawan beragam, ada yang berperilaku disiplin yaitu perilaku karyawan yang mematuhi segala aturan tata tertib yang telah ditetapkan. Dan karyawan yang tidak disiplin yaitu perilaku pegawai yang tidak sesuai dengan ketentuan tersebut. Bagi karyawan yang tidak disiplin akan dilakukan pendisiplinan untuk mengoreksi pegawai yang indisipliner. Di BMT Pahlawan Setiap

karyawan datang dan pulang harus absen, hal ini dilakukan untuk mendisiplinkan karyawan dan membentuk pribadi yang lebih baik.

Faktor kepuasan kerja merupakan salah satu faktor yang mendukung prestasi kinerja karyawan dan pada akhirnya akan berpengaruh terhadap kinerja BMT. Setiap karyawan memiliki kepuasan yang berbeda-beda karena kepuasan merupakan persepsi yang dirasakan masing-masing karyawan. Di BMT Pahlawan karyawan yang memiliki kinerja yang tinggi dan mampu mencapai targetnya akan mendapatkan reward atau bonus. Hal ini selain memberi kepuasan terhadap karyawan juga akan mendongkrak semangat para karyawan untuk bekerja keras mencapai target. Kepuasan kerja karyawan tidak hanya dari imbalan saja, namun juga dapat berasal dari aspek-aspek lainnya seperti lingkungan kerja dan kesesuaian antara kemampuannya dengan penempatannya dalam bekerja. Karyawan yang tidak memiliki kepuasan kerja cenderung malas untuk melaksanakan pekerjaannya.

Faktor kemampuan karyawan yang Mencangkup Potensi IQ dan Keterampilan dalam setiap pekerjaan yang dimiliki oleh karyawan sangat menentukan hasil pekerjaannya. Seseorang karyawan yang memiliki potensi IQ dan keterampilan yang baik akan cekatan dalam menyelesaikan pekerjaannya dengan cepat dan tepat. Setiap calon karyawan yang akan masuk dan bekerja di BMT Pahlawan akan diberikan training dengan tujuan agar setiap calon karyawan mendapat bekal ilmu pengetahuan untuk menunjang keterampilannya dalam mengerjakan tugasnya. Selain itu waktu juga tidak akan terbuang sia-sia karena kesalahan-kesalahan karyawan yang

kurang terampil. Faktor kemampuan yang mencakup IQ dan keterampilan sangat mendukung kinerja karyawan karena hal itu merupakan modal dan dasar bagi karyawan dalam menyelesaikan pekerjaannya.

Faktor Motivasi dalam meningkatkan kinerja karyawan menempati tempat yang paling penting bagi BMT Pahlawan. Motivasi sangat diperlukan karena karyawan sangat membutuhkan dorongan untuk mendapatkan kinerja yang lebih baik. Motivasi dapat berasal dari dalam diri karyawan sendiri yaitu berupa keinginan dan tujuan untuk memenuhi kebutuhannya dan juga dapat berasal dari luar diri karyawan yang dapat dikendalikan manager BMT Pahlawan yaitu seperti penghargaan berupa reward atau bonus. Di BMT Pahlawan dengan terpenuhinya keinginan dan kebutuhan dapat memotivasi karyawan seperti diberikannya gaji yang sesuai, diberikan insentif, dan tunjangan.

Faktor kualitas kerja mengacu pada kualitas sumber daya manusia yang dimiliki karyawan seperti keterampilan, dan pengetahuan. Seorang karyawan yang memiliki kualitas kerja yang tinggi maka akan meningkatkan tingkat produktivitasnya sebaliknya jika kualitas kerjanya rendah maka hal tersebut juga dapat menurunkan produktivitasnya. Di BMT Palawan setiap karyawan harus memiliki kualitas dalam bekerja. Dalam menyelesaikan pekerjaan karyawan harus cepat, tepat dan sesuai dengan tujuan yang telah ditetapkan. Jadi setiap karyawan harus benar-benar teliti dalam menyelesaikan pekerjaannya. Karena jika karyawan tidak memiliki kualitas kerja hal ini dapat menurunkan kinerjanya.

Faktor ketepatan kerja Seseorang karyawan yang mampu menyelesaikan pekerjaannya dengan tepat sesuai dengan petunjuk menandakan bahwa karyawan tersebut memiliki kinerja yang tinggi. Karyawan pada BMT Pahlawan harus mampu menyelesaikan pekerjaannya dengan tepat. Pekerjaan yang terselesaikan dengan tepat selain dapat meningkatkan kinerja karyawan tersebut juga menunjukkan bahwa karyawan tersebut adalah karyawan yang berkualitas. Dalam meningkatkan kinerja karyawan ketepatan dalam bekerja merupakan sebuah keharusan, sebagai karyawan harus mampu menyelesaikan pekerjaan tepat waktu, sebelum jam kerja berakhir pekerjaan sudah terselesaikan.

Faktor kapabilitas (kemampuan menyelesaikan masalah dengan baik), kinerja seorang karyawan sangat ditentukan oleh kemampuan karyawan dalam menyelesaikan permasalahan dalam pekerjaannya. Yaitu kemampuan yang mencangkup hasil yang dicapai seorang karyawan dalam melaksanakan tugas-tugas yang dibebankan kepadanya yang didasarkan atas kecakapan dan pengalaman. Seorang karyawan yang memiliki kapabilitas/kemampuan yang baik akan menyelesaikan semua permasalahan dalam pekerjaannya dengan baik dan tidak akan mudah menyerah. Segala kemampuannya akan di optimalkan untuk menyelesaikan tugasnya tersebut. Hal ini menjadikan karyawan dalam menyelesaikan masalah tidak terus-menerus bergantung pada karyawan lain. Oleh karena karyawan benar-benar dituntut untuk mampu maenghadapi setiap permasalahan dan tantangan yang ditemui. Setiap masalah tidak boleh dibiarkan berlarut-larut, karena jika dibiarkan akan timbul permasalahan-

permasalahan lain, dalam hal ini kapabilitas/kemampuan karyawan benar-benar diuji.

Faktor kemampuan komunikasi merupakan hal yang sangat penting dalam dunia kerja, karena dunia kerja dihadapkan pada banyak orang yang memiliki latar belakang yang berbeda-beda. Di BMT komunikasi berperan sebagai penghubung antara para karyawan, atasan dan nasabah. Oleh karena itu karyawan harus memiliki kemampuan komunikasi yang baik agar tidak terjadi salah paham baik pada atasan maupun nasabah dan menjadikan terciptanya hubungan saling percaya. Dengan komunikasi yang baik, ramah dan sopan satu secara otomatis dapat menarik minat nasabah. Komunikasi yang baik juga membantu karyawan dalam menyampaikan ide dan pikirannya kepada BMT. Dengan adanya komunikasi yang baik saling pengertian antara karyawan juga nasabah hal ini dapat meningkatkan kinerja karyawan.

d. Faktor yang paling dominan mempengaruhi kinerja karyawan pada BMT Pahlawan Tulungagung

Dalam upaya meningkatkan kinerja karyawan tentunya banyak faktor yang dapat mempengaruhi baik dan buruknya kinerja karyawan pada BMT Pahlawan. Namun pada faktor-faktor tersebut tidak semua faktor dapat memberikan pengaruh secara langsung terhadap kinerja karyawan BMT Pahlawan. Diantara faktor-faktor tersebut yang dapat memberikan pengaruh secara langsung atau paling dominan dalam meningkatkan kinerja karyawan adalah faktor internal organisasi dan faktor pegawai. Hal ini

dikarenakan faktor tersebut memberikan dampak secara langsung dan dapat dikendalikan oleh manager BMT Pahlawan.