

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Keluarnya Keputusan Menteri Negara Koperasi dan Usaha Kecil dan Menengah Republik Indonesia Nomor 91/Kep/IV/KUKM/IX/2004 tentang Petunjuk Pelaksanaan Kegiatan Usaha Koperasi Jasa Keuangan Syariah serta pembaharuan tentang Undang-Undang perkoperasian Republik Indonesia No 17 Tahun 2012 berdasarkan ketentuan yang disebut Koperasi Jasa Keuangan Syariah (KJKS) adalah koperasi yang kegiatan usahanya bergerak dibidang pembiayaan, investasi dan simpanan. Merupakan realisasi atas keperdulian pemerintah untuk berperan memberikan payung hukum atas kenyataan yang tumbuh subur dalam masyarakat ekonomi Indonesia terutama dalam lingkungan Koperasi dan Usaha Kecil dan Menengah.

Serta dengan berkembangnya kenyataan itu membuktikan bahwa sistem ekonomi syariah dapat diterima dan diterapkan dalam masyarakat Indonesia bahkan mempunyai nilai positif dalam membangun masyarakat Indonesia dalam kegiatan ekonomi sekaligus membuktikan kebenaran hukum ekonomi syariah mempunyai nilai lebih dibandingkan dengan sistem ekonomi komunis maupun ekonomi kapitalis. Indonesia yang masyarakatnya mayoritas beragama Islam adalah lahan subur bagi tumbuh berkembangnya ekonomi syariah. Semakin tinggi kualitas kemampuan seseorang dan integritas *diniyahnya* akan semakin tertarik

untuk menerapkan system ekonomi syariah dari pada yang lain. Koperasi yang dikelola secara syariah telah tumbuh dan berkembang di masyarakat.

Dalam menghadapi persaingan di era global perusahaan perbankan skala mikro dituntut untuk bekerja lebih efisien dan efektif. Persaingan yang semakin ketat menyebabkan perusahaan dituntut untuk mampu meningkatkan daya saing dalam rangka menjaga kelangsungan hidup perusahaan. Perusahaan merupakan salah satu organisasi yang menghimpun orang-orang yang biasa disebut dengan karyawan atau pegawai untuk menjalankan kegiatan rumah tangga produksi perusahaan.

Hampir di semua perusahaan mempunyai tujuan yaitu memaksimalkan keuntungan dan nilai bagi perusahaan, dan juga untuk meningkatkan kesejahteraan pemilik dan karyawan. Karyawan atau pegawai merupakan unsur terpenting dalam menentukan maju mundurnya suatu perusahaan. Menurut Mulyadi Kinerja adalah keberhasilan personil atau tim atau unit organisasi dalam mewujudkan sasaran strategik yang telah ditetapkan sebelumnya dengan perilaku yang diharapkan. keberhasilan pencapaian sasaran strategik yang menjadi basis pengukuran kinerja perlu ditentukan ukurannya dan ditentukan inisiatif strategik untuk mewujudkan sasaran tersebut, sasaran strategik beserta ukurannya kemudian digunakan untuk menentukan target yang akan dijadikan basis penilaian kinerja untuk menentukan penghargaan yang akan diberikan kepada personil,tim, atau unit organisasi.¹

¹ Mulyadi, *Sistem Perencanaan dan Pengendalian Manajemen (Sistem Pelipat Gandaan Kinerja Karyawan)*, (Jakarta: Penerbit Salemba Empat, 2007), hal 337.

Bagi suatu perusahaan yang mengedepankan pelanggan sebagai asset yang harus dijaga dan dipelihara, maka sangat ditentukan oleh tingkat mobilitas (kinerja) dan kemampuan manusia yang bekerja dalam perusahaan. Dengan peranan penting dan strategis yang dimainkan oleh sumber daya manusia yang ada dalam perusahaan, maka tidaklah berlebihan jika dikatakan bahwa sumber daya manusia menciptakan sumber keunggulan kompetitif pada organisasi tersebut.

Sementara Minat adalah suatu kecenderungan seseorang dalam bertindak laku yang dapat diarahkan untuk memperhatikan suatu objek atau melakukan suatu aktivitas tertentu yang didorong oleh perasaan senang karena dianggap bermanfaat bagi dirinya. Minat erat hubungannya dengan emosi karena faktor ini selalu menyertai seseorang dalam berhubungan dengan obyek minatnya. Kesuksesan seseorang pada suatu aktivitas tersebut menimbulkan perasaan suka atau puas, sedangkan kegagalan akan menimbulkan perasaan tidak senang dan mengurangi minat seseorang terhadap kegiatan yang bersangkutan. Karena kepribadian manusia itu bersifat kompleks.²

Sedangkan pengertian kualitas pembiayaan adalah tolok ukur untuk menilai tingkat kemungkinan diterimanya kembali dana yang ditanamkan dalam aktiva produktif (pokok termasuk bunga) berdasarkan kriteria tertentu, penilaian kualitas pembiayaan dapat dilihat dari kelancaran atau ketidak lancaran nasabah membayar angsuran pokok maupun bagi hasil atau *profit margin* pembiayaan menyebabkan adanya kolektabilitas pembiayaan secara umum kolektabilitas

² Abdul Rahman Shaleh, *Psikologi Suatu Pengantar*, (Jakarta: Prenada Media, 2004), hal. 261.

pembiayaan dikategorikan menjadi empat macam yaitu : lancar, kurang lancar, diragukan, perhatian khusus atau macet.

Berangkat dari latar belakang tersebut peneliti tertarik untuk meneliti kinerja karyawan dan minat nasabah dalam peningkatan kualitas pembiayaan di Lembaga Keuangan Syariah (LKS) ASRI Tulungagung yang beralamat di Jln Mayor Sujadi Timur no 45 Tulungagung Badan Hukum No 188.4/229BH XVI.29/115/2009 Tanggal 09/09/2009, ini juga merupakan Koperasi Syari'ah Amanah Syari'ah Islam.

Alasan peneliti tertarik untuk meneliti kinerja karyawan dan minat nasabah dalam peningkatan kualitas pembiayaan di LKS ASRI Tulungagung ini, karena selama ini LKS ASRI sudah berdiri selama kurang lebih 5 tahun tetapi minat nasabah dan kelayakan nasabah terhadap LKS ASRI masih kurang maksimal dapat diketahui dari beberapa masyarakat sekitar yang belum mengenal secara mendalam tentang LKS ASRI tersebut yang dilatar belakangi karena kurangnya pengetahuan masyarakat sekitar terhadap LKS ASRI serta media promosi yang masih kurang kepada masyarakat.

Untuk itulah Peneliti Ingin mengetahui seberapa besar peranan penting dan strategis yang dimainkan oleh sumber daya manusia yang ada dalam perusahaan sehingga kinerja karyawan dapat menciptakan keunggulan kompetitif pada organisasi tersebut, serta dapat meningkatkan minat nasabah terhadap lembaga keuangan syariah. Karena Loyalitas nasabah adalah puncak pencapaian pelaku bisnis perbankan. Nasabah yang puas dan setia tidak akan ragu untuk menjadi penyebar kabar baik yang selalu menyebarkan kebaikan mengenai produk

perbankan yang di konsumsinya. Mereka memiliki kredibilitas yang tinggi, karena tidak dibayar oleh pihak manapun untuk merekomendasikan produk atau merek perbankan tersebut. Sementara subyek penelitian ini adalah para karyawan dan nasabah LKS ASRI Tulungagung.

Mempertahankan nasabah yang loyal memang harus mendapatkan prioritas yang utama dari pada mendapatkan nasabah baru, karena untuk merekrut atau mendapatkan nasabah baru bukanlah hal yang mudah karena akan memerlukan biaya yang banyak, maka sangatlah rugi bila perusahaan melepas nasabah yang telah loyal secara begitu saja. Perkembangan dunia perbankan dewasa ini sangatlah pesat. Banyaknya pesaing menyebabkan perusahaan sulit untuk mempertahankan nasabah agar tetap loyal. Banyak pesaing yang memberikan penawaran yang lebih menjanjikan keuntungan kepada nasabah adalah salah satu ancaman yang sangat serius.

Sehingga agar tercapailah sasaran strategik, perusahaan harus mempunyai strategi-strategi yang dipersiapkan bagi kinerja karyawan dan menarik minat nasabah dalam peningkatan kualitas pembiayaan. Dari hasil analisis tersebut perusahaan dapat mendiagnosis lingkungan internal dan eksternal dan mengambil suatu kebijaksanaan strategis yang berdasarkan keunggulan dan kelemahan yang di miliki oleh perusahaan terkait kinerja karyawan dan minat nasabah dalam peningkatan kualitas pembiayaan di Lembaga Keuangan Syariah (LKS) ASRI Tulungagung.

Analisa SWOT merupakan identifikasi berbagai faktor secara sistematis untuk merumuskan strategi perusahaan. Analisa ini didasarkan pada logika yang

dapat memaksimalkan kekuatan (*Strengths*) dan peluang (*Opportunities*), namun secara bersamaan dapat meminimalkan kelemahan (*Weaknesses*) dan ancaman (*Threats*). Perencanaan strategis (*strategic planner*) suatu perusahaan harus menganalisis faktor-faktor strategis perusahaan (kekuatan, kelemahan, peluang, dan ancaman) pada kondisi yang ada saat ini. Setelah mengamati masalah-masalah yang ada di atas serta didasari juga berbagai pertimbangan maka dalam penulisan skripsi ini penulis tertarik untuk mengambil judul “**Analisis SWOT Kinerja Karyawan dan Minat Nasabah dalam Peningkatan Kualitas Pembiayaan di Lembaga Keuangan Syariah (LKS) ASRI Tulungagung**”

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah dikemukakan di atas, dan untuk membatasi ruang lingkup pembahasan agar penelitian ini memiliki tujuan yang jelas maka penulis mencoba merumuskan masalah sebagai berikut :

1. Apakah kinerja karyawan meningkatkan kualitas pembiayaan di Lembaga Keuangan Syariah (LKS) ASRI Tulungagung?
2. Apakah minat nasabah meningkatkan kualitas pembiayaan di Lembaga Keuangan Syariah (LKS) ASRI Tulungagung?

C. Tujuan Penelitian

1. Untuk mengetahui perkembangan kinerja karyawan terhadap peningkatan kualitas pembiayaan di Lembaga Keuangan Syariah (LKS) ASRI Tulungagung.

2. Untuk mengetahui minat nasabah mengambil pembiayaan terhadap peningkatan kualitas pembiayaan di Lembaga Keuangan Syariah (LKS) ASRI Tulungagung.

D. Kegunaan Hasil Penelitian

1. Secara Teoritis

Secara teoritis hasil dari penelitian ini diharapkan dapat menjadi referensi atau masukan bagi perusahaan dengan menggunakan metode analisis SWOT (*Strenght, Weakness, Opportunities, Thtreats*) dalam mengembangkan usahanya dengan menilai kinerja karyawan dan minat nasabah dalam peningkatan kualitas pembiayaan perusahaan dengan menggunakan strategi-strategi yang tepat bagi perkembangan perusahaan selanjutnya.

2. Secara Praktis

a. Bagi akademik

Bagi perguruan tinggi, hasil penelitian diharapkan dapat menjadi dokumen akademik yang berguna untuk dijadikan acuan bagi sivitas akademika (Institut Agama Islam Negeri) IAIN Tulungagung.

b. Bagi masyarakat

Dengan adanya penelitian ini diharapkan masyarakat merasa puas terhadap pelayanan dan kinerja para karyawan Lembaga Keuangan Syariah (LKS) ASRI Tulungagung.

c. Bagi instansi Lembaga Keuangan Syariah (LKS) ASRI Tulungagung

Dengan adanya penelitian ini diharapkan Lembaga Keuangan Syariah (LKS) ASRI Tulungagung lebih termotifasi dalam mempertahankan

loyalitas nasabah dan peningkatan kinerja para karyawan dalam peningkatan kualitas pembiayaan.

d. Bagi peneliti selanjutnya

Hasil penelitian ini diharapkan dapat digunakan sebagai bahan rujukan untuk peneliti selanjutnya.

E. Ruang Lingkup dan Pembatasan Penelitian

Ruang lingkup yang akan dibahas dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Ruang lingkup

Variabel yang digunakan pada penelitian ini terdiri dari variabel kinerja karyawan (Y1) dan minat nasabah (Y2) dalam pencapaian kualitas pembiayaan dengan menggunakan perspektif analisis SWOT (X).

2. Pembatasan penelitian

Penelitian ini meneliti tentang analisis SWOT kinerja karyawan dan minat nasabah terhadap pencapaian kualitas pembiayaan di Lembaga Keuangan Syariah (LKS) ASRI Tulungagung. Subyek penelitian ini adalah para karyawan dan nasabah Lembaga Keuangan Syariah (LKS) ASRI Tulungagung.

F. Definisi Konseptual

Untuk mempermudah pembahasan dalam penelitian ini, perlu diberikan beberapa definisi terhadap beberapa istilah yang digunakan yaitu sebagai berikut :

1. Kinerja sebagai pencatatan hasil-hasil yang diperoleh dari fungsi-fungsi pekerjaan atau kegiatan tertentu selama kurun waktu tertentu.³
2. Minat diartikan sebagai kehendak, keinginan atau kesukaan, minat merupakan sesuatu yang pribadi dan berhubungan erat dengan sikap, selanjutnya minat dan sikap merupakan dasar bagi prasangka dan minat juga penting dalam mengambil keputusan, minat dapat menyebabkan seseorang giat melakukan menuju ke sesuatu yang telah menarik minatnya. minat merupakan sumber motivasi yang dapat mendorong orang untuk melakukan apa yang orang inginkan bila mereka bebas memilih⁴
3. Kualitas pembiayaan “Kualitas adalah taraf, derajat, baik buruk (suatu benda) “Pembiayaan adalah pemberian fasilitas penyediaan dana untuk memenuhi kebutuhan pihak-pihak yang merupakan *deficit unit*.” atau “Pembiayaan atau financing, yaitu pendanaan yang diberikan oleh suatu pihak kepada pihak lain untuk mendukung investasi yang telah direncanakan, baik dilakukan sendiri maupun lembaga.⁵
4. Analisis SWOT merupakan analisis yang terdiri dari empat komponen yaitu *Strenght* (kekuatan), *Weakness* (kelemahan), *Opportunities* (peluang), dan *Thtreats* (ancaman) merupakan metode analisis pembedah kasus bisnis.⁶

³Pabundu Tika , *Budaya Organisasi dan Peningkatan Kinerja Perusahaan*, (Jakarta : PT bumi aksara cetakan ke empat ,maret 2012), hal 121-123.

⁴ Muhammad, *Manajemen Dana Bank Syariah*, (Yogyakarta: Penerbit,Ekonosia,2004) ,hal 196.

⁵ Veitzal Rivai, *Islamic Banking (sistem bank islam bukan hanya solusi menghadapi krisis namun solusi dalam menghadapi berbagai persoalan perbankan & ekonomi gllobal) sebuah teori, konsep, dan aplikasi*, (Jakarta : Penerbit Bumi Aksara 2010), hal 711.

⁶ Fredi Rangkuti, *Analisis pembedah kasus bisnis (reorientasi konsep perencanaan strategis untuk menghadapi abad 21)*,(Jakarta: Penerbit PT Gramedia pustaka, 2006), hal. 18.

G. Definisi Operasional

Dari judul diatas, maka secara operasional bahwa peneliti menerapkan model penelitian analisis SWOT (*Strenght, Weakness, Opportunities, Thtreats*) dengan meneliti kinerja karyawan dan minat nasabah dalam peningkatan kualitas pembiayaan di Lembaga Keuangan Syariah (LKS) ASRI Tulungagung.

H. Sistematika Pembahasan

Kajian terhadap masalah pokok diatas dibagi beberapa bagian yaitu :

BAB I : Pendahuluan terdiri dari: tentang latar belakang, rumusan masalah, tujuan penelitian, kegunaan penelitian, ruang lingkup dan keterbatasan penelitian, definisi operasional, sistematika pembahasan skripsi.

BAB II : Landasan teori terdiri dari : kinerja karyawan, minat nasabah, dan kualitas pembiayaan, Lembaga Keuangan Syariah (LKS), Analisis SWOT, hasil penelitian terdahulu, kerangka konseptual, dan hipotesis penelitian.

BAB III : Metode penelitian terdiri dari: pendekatan dan jenis penelitian, populasi, sampling dan sampel penelitian, sumber data, variabel dan skala pengukuranya, teknik pengumpulan data dan instrumen penelitian serta analisis data

BAB IV : Hasil penelitian, terdiri dari: hasil penelitian (yang berisi deskripsi data dan pengujian hepotesis) serta pembahasan hasil penelitian.

BAB V : Penutup berisikan kesimpulan dan saran.

Bagian akhir, terdiri dari: daftar rujukan, lampiran-lampiran, surat keaslian skripsi, daftar riwayat hidup.

BAB II

LANDASAN TEORI

A. Kinerja Karyawan

1. Pengertian Kinerja

Istilah kinerja berasal dari kata *job performance* atau *actual performance* yang berarti prestasi kerja atau prestasi sesungguhnya yang dicapai oleh seseorang.⁷ Pengertian kinerja karyawan merujuk pada kemampuan karyawan dalam melaksanakan keseluruhan tugas-tugas yang menjadi tanggung jawabnya dan tugas-tugas tersebut berdasarkan indikator-indikator keberhasilan yang telah ditetapkan. Akdon memberikan Pengertian bahwa kinerja adalah hasil kerja suatu organisasi dalam rangka mewujudkan tujuan strategik, kepuasan pelanggan dan kontribusinya pada lingkungan strategik.⁸ Mulyadi juga mengartikan kinerja adalah keberhasilan personel, tim, atau unit organisasi dalam mewujudkan sasaran strategik yang telah ditetapkan sebelumnya dengan perilaku yang diharapkan⁹

Sedangkan menurut A.A Anwar Prabu Mangkunegara mengemukakan pengertian kinerja sebagai berikut: “Kinerja karyawan (prestasi kerja) adalah hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dicapai oleh seseorang karyawan

⁷ M. Ismail Yusanto dan M. Karebet Widyakusuma, *Menggagas Bisnis Islam*, (Jakarta Gema Insai Press, 2002). Hal 199.

⁸ Akdon, *Strategic Management For Educational Management (Manajemen Strategik Untuk Manajemen Pendidikan)*, (Bandung: Alfabeta, 2006), hal 116.

⁹ Mulyadi, *Sistem Perencanaan...*, hal 337.

dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya”.¹⁰

Dari beberapa pengertian di atas dapat diambil kesimpulan bahwa kinerja adalah merupakan hasil kerja yang dapat dicapai seseorang atau kelompok orang dalam suatu organisasi atau perusahaan sesuai dengan tanggung jawab masing-masing dalam rangka untuk mencapai sasaran strategik perusahaan.

Kinerja merupakan *outcome* hasil kerja keras organisasi dalam mewujudkan tujuan strategik yang ditetapkan organisasi, kepuasan pelanggan serta kontribusinya terhadap perkembangan ekonomi masyarakat. Secara sepintas kinerja dapat diartikan sebagai perilaku berkarya, berpenampilan atau hasil kerja sehingga dapat mengetahui tingkat pencapaian hasil suatu instansi yang dihubungkan dengan visi yang diemban organisasi atau perusahaan serta mengetahui dampak positif dan negatif dari suatu kebijakan operasional.

2. Indikator Kinerja

Indikator kinerja adalah ukuran kuantitatif maupun kualitatif untuk menggambarkan tingkat pencapaian sasaran dan tujuan organisasi, baik pada tahap perencanaan (*ex-ante*), tahap pelaksanaan (*on going*) maupun tahap setelah kegiatan selesai (*ex-post*). selain itu indikator kinerja juga digunakan untuk menyakinkan bahwa kinerja hari demi hari menunjukkan kemajuan dalam rangka menuju tercapainya sasaran maupun tujuan organisasi yang bersangkutan, indikator kinerja adalah sebagai berikut: (a) spesifik dan jelas untuk menghindari kesalahan interpretasi, (b) dapat diukur secara kualitatif

¹⁰ A.A. Anwar Prabu Mangkunegara., *Evaluasi Kinerja SDM*. (Bandung: PT. Refika Aditama, 2010), hlm 9.

maupun kuantitatif, (c) menangani aspek-aspek yang relevan, (c) harus penting atau berguna untuk menunjukkan keberhasilan *input*, *uotput*, hasil atau *outcome*, manfaat ataupun dampak serta proses, (d) *fleksiblel* dan sensitif terhadap perubahan pelaksanaan (e) *efektif*, dalam arti datanya mudah diperoleh, diolah, diolah dengan biaya yang tersedia.¹¹

Penetapan indikator kinerja harus berlandaskan pada hasil perumusan perencanaan strategik yang meliputi tujuan, sasaran dan strategi organisasi. kemudian diidentifikasi data, informasi yang lengkap, akurat dan relevan untuk memudahkan pemilihan indikator kinerja. pengalaman atas penyelenggaraan dan misi organisasi sangat membantu dalam memilih indikator kinerja yang relevan, yakni yang besar pengaruhnya terhadap keberhasilan kegiatan kinerja, program operasional maupun implementasi kebijakan.

Menurut Akdon Terdapat 5 (lima) macam indikator kinerja yang umumnya digunakan yakni: (a) indikator kinerja *input* (masukan) adalah indikator segala sesuatu yang dibutuhkan agar pelaksanaan kegiatan dapat menghasilkan keluaran yang ditentukan; misal dana, SDM, informasi, kebijakan dan lain-lain, (b) Indikator Process: gambaran mengenai langkah-langkah yang dilaksanakan dalam menghasilkan barang atau jasa (frekuensi proses, ketaatan terhadap jadwal, dan ketaatan terhadap ketentuan/standar). (c) indikator kinerja *output* (keluaran) adalah sesuatu yang mencerminkan berfungsinya keluaran (*output*) kegiatan pada jangka menengah (efek langsung), (d) indikator kinerja *benefit* (manfaat) adalah sesuatu yang terkait

¹¹ Akdon, *Strategic Managemen...*, hal 167

dengan tujuan akhir dari pelaksanaan kegiatan, (e) indikator kinerja *impact* (dampak) adalah pengaruh yang ditimbulkan baik positif maupun negatif pada setiap tingkatan indikator berdasarkan asumsi yang telah ditetapkan.¹²

Sementara indikator kinerja menurut Anwar Prabu Mangkunegara yaitu:

a. Kualitas

Kualitas kerja adalah seberapa baik seorang karyawan mengerjakan apa yang seharusnya dikerjakan, biasanya diukur melalui ketepatan, ketelitian, ketrampilan, kebersihan hasil kerja, keterkaitan hasil kerja dengan tidak mengabaikan volume pekerjaan serta kesempurnaan tugas terhadap keterampilan dan kemampuan karyawan. Adanya kualitas kerja yang baik dapat menghindari tingkat kesalahan, dalam penyelesaian suatu pekerjaan yang dapat bermanfaat bagi kemajuan perusahaan.

b. Kuantitas

Kuantitas kerja adalah seberapa lama seorang pegawai bekerja dalam satu harinya, Kuantitas kerja ini dapat dilihat dari kecepatan kerja setiap pegawai itu masing-masing, selain itu juga merupakan jumlah yang dihasilkan dinyatakan dalam istilah seperti jumlah unit, jumlah siklus aktivitas yang diselesaikan. Menunjukkan banyaknya jumlah jenis pekerjaan yang dilakukan dalam suatu waktu sehingga efisiensi dan efektivitas dapat terlaksana sesuai dengan tujuan perusahaan.

¹² *Ibid.*, hal 168.

c. Pelaksanaan tugas

Pelaksanaan Tugas adalah seberapa jauh karyawan mampu melakukan pekerjaannya dengan akurat atau tidak ada kesalahan. yang terdiri dari komponen kehandalan dalam menyelesaikan tugas dan pengetahuan tentang pekerjaan, selain itu setiap karyawan harus bekerja sesuai dengan tugas, fungsi dan peran, keahlian dan kompetensi masing-masing untuk mencapai visi, misi dan program kerja organisasi yang telah ditetapkan

d. Tanggung jawab

Tanggung jawab terhadap pekerjaan adalah kesadaran akan kewajiban karyawan untuk melaksanakan pekerjaan yang diberikan perusahaan, selain itu kesanggupan seorang tenaga kerja dalam menyelesaikan tugas dan pekerjaan yang diserahkan kepadanya dengan sebaik-baiknya dan tepat waktu serta berani memikul resiko atas keputusan yang diambilnya atau tindakan yang dilakukannya.¹³

3. Standar Kinerja

Standar kinerja adalah ukuran tingkat kinerja yang diharapkan tercapai dan dinyatakan dalam suatu pernyataan kuantitatif penetapan standar kinerja dapat bersumber dari peraturan perundang-undangan yang berlaku.¹⁴ Menurut ketentuan Pasal 1 ayat (15), “Hubungan kerja adalah hubungan antara pengusaha dengan pekerja/buruh berdasarkan perjanjian kerja, yang mempunyai unsur pekerjaan, upah, dan perintah.” Pekerjaan dari perusahaan penyedia jasa pekerja tidak boleh digunakan oleh pemberi kerja melaksanakan

¹³ Anwar Prabu Mangkunegara, *Manajemen Sumber Daya Manusia*, (Bandung: Penerbit Rosdakarya, 2000), hal. 75.

¹⁴ *Ibid.*, hal 169.

kegiatan pokok atau kegiatan yang berhubungan langsung dengan proses produksi, kecuali untuk kegiatan jasa penunjang atau kegiatan yang tidak berhubungan langsung dengan proses produksi.

Ketentuan Undang-Undang Republik Indonesia tahun 2003 tentang ketenaga kerjaan¹⁵ dan telah diperbaharui pada Pasal 64 sampai dengan Pasal 66 Undang-Undang Ketenagakerjaan dan putusan Mahkamah Konstitusi pada tahun 2004, menjadi legitimasi tersendiri bagi keberadaan *outsourcing* di Indonesia. Artinya, secara *legal formal*, sistem kerja *outsourcing* memiliki dasar hukum yang kuat untuk diterapkan. Keadaan demikian yang membuat pengusaha menerapkan sistem ini. Untuk itulah diperlukan manajemen kerja dengan mengukur pekerjaan seseorang, sehingga karyawan dapat bekerja sesuai dengan tugasnya, tidak keluar dari batas kebenaran orang lain, serta dapat menyelesaikan pekerjaan dengan lebih baik, disebutkan dalam firman Allah SWT, surat al-Qiyamah ayat 36,

أَلَيْسَ الْإِنْسَانُ أَنْ يُتْرَكَ سُدًى ﴿٣٦﴾

Artinya: “Apakah manusia mengira, bahwa ia akan dibiarkan begitu saja (tanpa pertanggung jawaban)?”¹⁶

Menurut tauliq dijelaskan pula bahwa dalam kita akan melakukan pekerjaan sesuai dengan kemampuan. Hal ini dapat dilihat pada surat al-An'aam ayat 152.

¹⁵ WWW.hukum.online.com UU No.13 Thn 2003 – Ketenagakerjaan, Diakses 19 April 2015 Pukul 14,00 WIB ,hal 5.

¹⁶ Yayasan Penyelenggara Penerjemah Penafsir Al-Qur'an, *Al-Qur'an Dan Terjemahnya*, (Jakarta: DEPAG 1971), hal 1000.

..... لَا نُكَلِّفُ نَفْسًا إِلَّا وُسْعَهَا¹⁷

Artinya:“.....kami tidak memikulkan beban kepada seseorang melainkan sekedar kesanggupannya....”

Pemahaman ayat diatas adalah perusahaan atau organisasi tidak akan memberikan pekerjaan yang melampaui batas dari karyawanya sehingga diperlukan analisis yang bertujuan untuk mengukur waktu standart pekerjaan tersebut.¹⁸ Sehingga dapat dipahami bahwa Kinerja adalah keberhasilan personil atau tim atau unit organisasi dalam mewujudkan sasaran strategik yang telah ditetapkan sebelumnya dengan perilaku yang diharapkan. keberhasilan pencapaian sasaran strategik yang menjadi basis pengukuran kinerja perlu ditentukan ukuranya dan ditentukan inisiatif strategik untuk mewujudkan sasaran tersebut.

Sasaran strategik beserta ukuranya kemudian digunakan untuk menentukan target yang akan dijadikan basis penilaian kinerja untuk menentukan penghargaan yang akan diberikan kepada personil,tim, atau unit organisasi.¹⁹ keputusan manajemen, pendapat para ahli, atau atas dasar pengalaman dari pekerjaan yang sama tahun-tahunsebelumnya. cara yang sering digunakan adalah dengan metode DELPHI, yaitu menanyakan kepada pihak-pihak yang memiliki pengalaman dalam bidang yang dimaksud dan dikuasai.

¹⁷ *Ibid.*, hlm 185.

¹⁸ Irmayanti Hasan, *Manajemen Operasional Perspektif Integratif*, (Malang: UIN-Maliki press 2011), hal 111-112.

¹⁹ Mulyadi, *Sistem Perencanaan.....*, hal 337.

Penetapan standar kinerja hendaknya memperhatikan hal-hal sebagai berikut: identifikasi pelanggan yang jelas, identifikasi stakeholder yang jelas, hasil survey periodik mengenai macam dan mutu pelayanan yang diinginkan pelanggan, telah tersedianya fasilitas informasi pelayanan yang mudah diakses pelanggan, adanya ketetapan mengenai jangka waktu maksimum pelayanan (situasi normal), dan usaha memperbaiki kemampuan “garis depan ”(*front line*).

Persyaratan kinerja yang baik yaitu: dapat dicapai (*attainable*) dalam kondisi yang ada; ekonomis; mudah diterapkan (*applicable*); terukur (*measurable*) dan presisi; stabil dalam kurun waktu yang cukup lama; dapat diadaptasi dalam berbagai keadaan; legitimasi, didukung ketentuan atau peraturan yang berlaku; dapat diterima sebagai ukuran pembanding oleh pihak-pihak yang terkait.²⁰

4. Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kinerja

Faktor-faktor yang berpengaruh terhadap prestasi karyawan atau pegawai seperti: motivasi, kecakapan, persepsi peranan, pencapaian tujuan organisasi periode tertentu. Sedangkan faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja yaitu: Faktor internal yang terdiri dari kecerdasan, keterampilan, kestabilan emosi, motivasi, persepsi, peran, kondisi keluarga, dan karakteristik kelompok kerja dan sebagainya. Sedangkan faktor eksternal antara lain berupa

²⁰ Akdon, *Strategic Management*.....,169.

peraturan ketenaga kerjaan, keinginan pelanggan, pesaing, nilai-nilai sosial, serikat buruh, kondisi ekonomi, perubahan lokasi kerja, dan kondisi pasar.²¹

Selain faktor-faktor tersebut menurut Chomarul Huda dalam skripsinya kinerja individu dapat ditingkatkan apabila ada kesesuaian antara pekerjaan dan kemampuan, kepuasan kerja sendiri itu adalah perasaan individu terhadap pekerjaannya. Perasaan tersebut berupa suatu hasil penelitian mengenai seberapa besar pekerjaannya secara keseluruhan mampu memuaskan kebutuhannya. Kepuasan tersebut berhubungan dengan faktor-faktor individu yaitu:

- a. Kepribadian mengenai aktualisasi diri, kemampuan menghadapi tantangan, kemampuan menghadapi tekanan.
- b. Status dan senioritas, makin tinggi hierarkis di dalam perusahaan lebih mudah untuk individu tersebut untuk puas.
- c. Kecocokan dengan minat, semakin cocok minat individu, akan semakin tinggi tingkat kepuasan kerjanya.²²

Kemudian Mulyadi juga mengemukakan bahwa kinerja karyawan ditentukan oleh 3 faktor yaitu :

- a. Bakat dan kemampuan
- b. Persepsi tentang peran
- c. Usaha²³

²¹ Robbins, Stephen P, *Perilaku Organisasi*, (Jakarta: PT Indeks Kelompok Gramedia 2006), hal 260.

²² Moch Chomarul Huda, *Analisis Pemberian Upah Terhadap Kinerja Karyawan di Usaha Konveksi Wijaya Tulungagung (Dalam Perspektif Islam)*, (Tulungagung: Diktat Tidak Diterbitkan, 2012), hal 18.

²³ Mulyadi, *Sistem Perencanaan...*, hal 336.

Jadi dapat disimpulkan bahwa kinerja tinggi ditentukan oleh personel yang memiliki bakat dan kemampuan serta memiliki peran yang jelas dalam organisasi tetapi bakat dan kemampuan serta peran saja tidak cukup untuk menghasilkan kinerja, untuk menghasilkan kinerja yang tinggi personel harus dimotivasi untuk berusaha.

5. Perencanaan Manajemen Sumber Daya Manusia

Bidang pekerjaan pertama adalah perencanaan sumber daya manusia yang meliputi kegiatan perencanaan kualitas dan kuantitas sumber daya manusia (*human resource planning*) serta kegiatan perancangan pekerjaan bagi sumber daya manusia (*job design*).

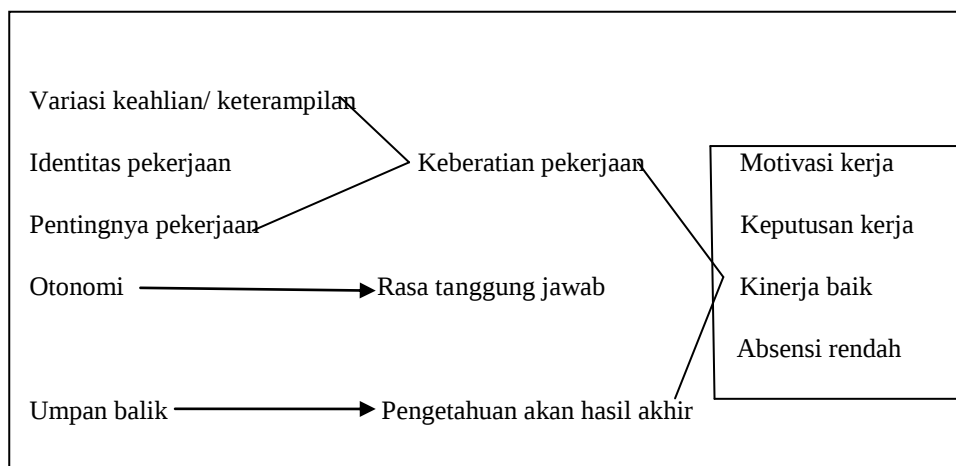
Kegiatan perencanaan kualitas dan kuantitas SDM merupakan pekerjaan manajemen sumber daya manusia yang paling mengandung ketidakpastian karena pertama-tama mereka harus meramalkan kecenderungan yang terjadi di dalam lingkungan usaha perusahaan yang akhir-akhir ini bergerak sangat dinamis terutama kecenderungan perkembangan teknologi yang dapat berpengaruh langsung pada kualitas dan kuantitas sumber daya manusia perusahaan di masa mendatang. Menurut Meldona perencanaan tenaga kerja mempunyai kaitan yang vital terhadap perencanaan strategis perusahaan dan manajemen sumber daya manusia.²⁴

Sementara itu untuk kegiatan perancangan pekerjaan bagi SDM, tersedia tiga alternatif pendekatan menurut Schuler & Jackson:

²⁴ Meldona, *Manajemen Sumber Daya Manusia Perspektif Integratif*, (UIN Malang: Press 2009), hal. 83.

- a. Alternatif pertama adalah pendekatan mekanistik, menurut pendekatan ini sumber daya manusia harus diberi pekerjaan yang sangat sederhana (tidak memerlukan tingkat keahlian atau keterampilan yang tinggi), terstruktur (sangat jelas dan terarah) dan terspesialisasi (tidak bervariasi) sehingga efisiensi dan produktivitas kerja mereka dapat mencapai titik maksimum.
- b. Alternatif kedua adalah pendekatan ergonomis yang merancang pekerjaan berdasarkan dimensi fisik tubuh manusia. Misalnya saja pekerjaan dirancang atas dasar prinsip-prinsip biomekanik (prinsip-prinsip yang mengarahkan pekerjaan fisik dan fungsi otot) untuk meminimalkan stres dan kelelahan kerja. Kegunaan perancangan pekerjaan dengan pendekatan ergonomis sangat terasa umpamanya ditempat kerja yang SDM-nya berusia lebih dari 50 tahun.
- c. Alternatif ketiga adalah pendekatan motivasional menurut pendekatan ini, perancangan pekerjaan harus berdasarkan pada *job characteristics* model (lihat bagan 1).

Gambar (2.1) *job characteristics* karyawan



Dari bagan tersebut jelas bahwa suatu pekerjaan akan dapat memotivasi dan memberikan kepuasan kerja kepada sumber daya manusia apabila ciri-ciri sebagai berikut:

- a. Menurut keahlian atau keterampilan yang bervariasi
- b. Utuh (dari awal hingga akhir proses) sehingga dikatakan memiliki identitas
- c. menentukan keberhasilan kerja sub unit atau unit organisasi atau bahkan keberhasilan seluruh perusahaan (berperan penting)
- d. Otonom dalam arti penting memberikan kebebasan kepada sumber daya manusia untuk memilih cara-cara untuk menyelesaikan pekerjaan
- e. Memberikan umpan balik kepada sumber daya manusia atas apa-apa yang mereka kerjakan.²⁵

Membandingkan ketiga alternatif di atas, tampak bahwa pendekatan motivasi adalah yang paling sesuai dengan tiga prinsip pengelolaan sumber daya manusia yang efektif dan efisien. Namun demikian, tidak mudah untuk merancang pekerjaan yang memiliki lima ciri yang dipersyaratkan. Walaupun memungkinkan, manajemen sumber daya manusia perlu mempertimbangkan kesesuaian dengan kualifikasi individu yang akan mengerjakan. Individu yang berpendidikan rendah dan berpengalaman minimal, misalnya akan mengalami kesulitan untuk mengerjakan tugas yang membutuhkan keahlian atau keterampilan yang bervariasi dan yang berkomprehensif.

²⁵ Budi W. Soetjipto, et. all., Editor A. Umara, *Paradigma Baru Manajemen Sumber Daya Manusia*. (Jogyakarta: Amara books, 2002), hal 30.

B. Minat Nasabah

1. Pengertian Minat

Minat dalam kamus besar bahasa Indonesia diartikan sebagai sebuah kecenderungan hati yang tinggi terhadap sesuatu gairah atau keinginan.²⁶ Sementara minat menurut Philip Kotler dan Gary Armstrong merupakan kecenderungan seseorang untuk menentukan pilihan aktivitas, atau suatu kecenderungan seseorang dalam bertindak laku yang dapat diarahkan untuk memperhatikan suatu.²⁷ Menurut Andi Mappiare secara istilah ialah suatu perangkat mental yang terdiri dari suatu campuran dari perasaan, harapan, pendirian, prasangka atau kecenderungan lain yang mengarahkan individu kepada suatu pilihan tertentu.²⁸

Sedangkan Minat menurut Sukanto M.M merupakan motivasi yang mendorong orang untuk melakukan apa yang mereka inginkan bila mereka bebas memilih.²⁹ Menurut Abu Ahmadi minat adalah sikap jiwa orang seorang termasuk ketiga fungsi jiwanya (kognisi, konasi, emosi), yang tertuju pada sesuatu, dari dalam hubungan itu unsur perasaan yang kuat.³⁰

Dari beberapa pengertian di atas dapat diambil kesimpulan bahwa minat adalah dorongan kuat bagi seseorang untuk melakukan segala sesuatu dalam mewujudkan pencapaian tujuan dan cita-cita yang menjadi keinginannya. Sehingga minat merupakan sikap seseorang yang mempunyai

²⁶ Anton M. Moeliono, et. all, *Kamus Besar Bahasa Indonesia*, (Jakarta: Balai Pustaka, 1999), hlm. 225.

²⁷ Philip Kotler dan Gary Armstrong, *Prinsip-Prinsip Pemasaran*, (Jakarta: Erlangga, 2001), hal. 38.

²⁸ Andi Mappiare, *Psikologi Remaja*, (Surabaya: Usaha Nasional, 1997), hlm. 62.

³⁰ Abu Ahmadi, *Psikologi Umum*, (Jakarta: Rienka Cipta. 1998), hal. 151

keinginan yang tinggi terhadap sesuatu atau suatu rasa kemauan yang kuat untuk melakukan suatu hal untuk mencapai tujuan tertentu. Peneliti mengambil dari pengertian minat adalah sikap jiwa orang seorang termasuk ketiga fungsi jiwanya (kognisi, konasi, emosi), yang tertuju pada sesuatu, dari dalam hubungan itu unsur perasaan yang kuat. Dari bukunya Abu Ahmadi “Psikologi Umum” yang digunakan sebagai acuan indikator dalam penelitian ini.

Berikut ini penjelasan mengenai ketiga indikator yang dijadikan acuan terbentuknya minat nasabah, yaitu sebagai berikut:

- a. Kognisi (Gejala pengenalan): Kegiatan atau proses memperoleh pengetahuan (termasuk kesadaran, perasaan) atau usaha mengenali sesuatu melalui pengalaman sendiri. Gejala pengenalan dalam garis besarnya dibagi menjadi dua yaitu melalui indera dan yang melalui akal.³¹
- b. Konasi (Gejala kemauan): merupakan salah satu fungsi hidup kejiwaan manusia, dapat diartikan sebagai aktifitas psikis yang mengandung usaha aktif dan berhubungan dengan pelaksanaan suatu tujuan. Tujuan adalah titik akhir dari gerakan yang menuju pada suatu arah.³²
- c. Emosi (Gejala perasaan): kecenderungan untuk memiliki perasaan yang khas bila berhadapan dengan objek tertentu dalam lingkungannya.³³

Ada beberapa tahapan minat menurut M ainun nafis dalam skripsinya antara lain: (1) Informasi yang jelas sebelum menjadi nasabah, (2) Pertimbangan yang matang sebelum menjadi nasabah, (3) Keputusan menjadi nasabah. Dengan demikian maka dapat dikatakan bahwa minat adalah

³¹ Uswah Wardiana, *Psikologi Umum*, (Jakarta: PT. Bina Ilmu, 2004), hal. 58

³² Abu Ahmadi, *Psikologi Umum*...., hal. 113

³³ Uswah Wardiana, *Psikologi Umum*...., hal. 165

dorongan kuat bagi seseorang untuk melakukan segala sesuatu dalam mewujudkan pencapaian tujuan dan cita-cita yang menjadi keinginannya.³⁴

Minat yang besar terhadap suatu hal merupakan modal yang besar untuk membangkitkan semangat untuk melakukan tindakan yang diminati dalam hal ini minat menabung dengan akad syari'ah.

Beberapa kondisi yang mempengaruhi minat yaitu status ekonomi apabila status ekonomi membaik, orang cenderung memperluas minat mereka untuk mencakup hal yang semula belum mampu mereka laksanakan. Sebaliknya kalau status ekonomi mengalami kemunduran karena tanggung jawab keluarga atau usaha yang kurang maju, maka orang cenderung untuk mempersempit minat mereka. Pendidikan Semakin tinggi dan semakin formal tingkat pendidikan yang dimiliki seseorang maka semakin besar pula kegiatan yang bersifat intelek yang dilakukan.

Karena pentingnya peran minat dalam kehidupan manusia, maka minat perlu sekali ditemukan dan dipupuk. Ada beberapa metode untuk menentukan minat seseorang antara lain: (a) Pengamatan kegiatan, (b) Pertanyaan, (c) Membaca, (d) Keinginan, (e) Laporan mengenai apa saja yang diminati.³⁵

2. Macam-macam Minat

Minat dapat digolongkan menjadi beberapa macam, ini sangat tergantung pada sudut pandang dan cara menggolongkan yaitu, minat dapat

³⁴ M Ainun Nafis. "Pengaruh Pelayanan Karyawan Terhadap Minat Nasabah Menabung dengan Akad Syari'ah (Studi Kasus Program Muamalah Kota Kudus) tahun 2011 Diterbitkan :Untuk Umum, Diakses 02 Februari 2015, hal. 15.

³⁵ Abdul Rahman Shaleh dan Muhibid Abdul Wahab, *Psikologi Suatu Pengantar Dalam Prespektif Islam*, (Jakarta: Prenada Media, 2004), hal. 263-268.

dibagi menjadi tiga macam (berdasarkan timbulnya, berdasarkan arahnya, dan cara mengungkapkannya) yaitu sebagai berikut:

- a. Berdasarkan timbulnya, minat dapat dibedakan menjadi minat *primitif* dan minat *kultural*. Minat *primitif* adalah minat yang timbul karena kebutuhan biologis atau jaringan-jaringan tubuh. Sedangkan minat *kultural* atau minat *social* adalah minat yang timbul karena proses belajar.
- b. Berdasarkan arahnya, minat dapat dibedakan menjadi minat intrinsik dan ekstrinsik. Minat intrinsik adalah minat yang langsung berhubungan dengan aktivitas itu sendiri. Minat ekstrinsik adalah minat yang berhubungan dengan tujuan akhir dari kegiatan tersebut.
- c. Berdasarkan cara mengungkapkan, minat dapat di bedakan menjadi empat yaitu: a) *expressed interest*; minat yang diungkapkan dengan cara meminta kepada subyek untuk menyatakan kegiatan yang disenangi maupun tidak, dari jawabannya dapat diketahui minatnya, b) *manifest interest*; minat yang diungkapkan dengan melakukan pengamatan langsung, c) *tested interest*; minat yang diungkapkan dengan cara menyimpulkan dari hasil jawaban tes objektif, dan d) *inventoried interest*; minat yang diungkapkan dengan menggunakan alat-alat yang sudah distadarisasikan.³⁶

3. Faktor-faktor yang Mempengaruhi Timbulnya Minat

Cukup banyak faktor-faktor yang mempengaruhi timbulnya minat terhadap sesuatu, dimana secara garis besar dapat dikelompokkan menjadi dua yaitu yang bersumber dari dalam diri individu yang bersangkutan (missal :

³⁶ *Ibid.*, hal. 265-266

bobot, umur, jenis kelamin, pengalaman, perasaan mampu, kepribadian), dan yang berasal dari luar mencakup lingkungan keluarga, lingkungan sekolah dan lingkungan masyarakat. Sedangkan minat menurut Crow and Crow dalam bukunya Abdul Rahman Saleh berpendapat ada tiga faktor yang mempengaruhi timbulnya minat, yaitu:

- a. Dorongan dari dalam diri individu, misal dorongan makan, rasa ingin tahu.
- b. Motif sosial, dapat menjadi faktor yang membangkitkan minat untuk melakukan suatu aktivitas tertentu.
- c. Faktor emosional, minat mempunyai hubungan yang erat dengan emosi.³⁷

4. Penentuan Minat

Karena pentingnya peran minat dalam kehidupan manusia, maka minat perlu sekali ditemukan dan dipupuk. Ada beberapa metode untuk menentukan minat seseorang antara lain: Pengamatan kegiatan, Pertanyaan, Membaca, Keinginan, Laporan mengenai apa saja yang diminati.³⁸ Sebagaimana terkandung dalam Al-qur'an, berkaitan dengan minat terdapat pada surat pertama yang perintahnya adalah agar kita membaca. Bukan sekedar membaca buku atau secara tekstual, tetapi dalam semua aspek. Termasuk tuntunan membaca cakrawala dunia yang merupakan kebesaran-Nya, serta membaca potensi diri sehingga kita dapat memahami apa yang sebenarnya menarik minat kita dalam kehidupan ini. Firman Allah SWT : "(Q.S. Al-Alaq: 3-5)

اقْرَأْ وَرَبُّكَ الْأَكْرَمُ ﴿١﴾ الَّذِي عَلَّمَ بِالْقَلَمِ ﴿٢﴾ عَلَّمَ الْإِنْسَانَ مَا لَمْ يَعْلَمْ ﴿٣﴾

³⁷ Ibid., hlm. 264

³⁸ Ibid., hal 272.

Artinya: “Bacalah! Bacalah, dan Tuhanmu Yang Maha Pemurah, yang mengajar (manusia) dengan perantaraan kalam. Dia mengajarkan kepada manusia apa yang tidak diketahuinya” (Q.S. Al-Alaq: 3-5).³⁹

Jadi minat merupakan karunia terbesar yang dianugerahkan Allah SWT kepada kita semua. Namun demikian bukan berarti kita hanya berpangku tangan dan minat tersebut dapat berkembang dengan sendirinya. Tetapi kita harus ada upaya mengembangkan anugerah Allah itu secara maksimal sehingga karunianya dapat berguna dengan baik pada diri dan lingkungan kita berada.

C. Kualitas Pembiayaan

Pembiayaan adalah pemberian fasilitas penyediaan dana untuk memenuhi kebutuhan pihak-pihak yang merupakan *deficit unit*. “dan *financing*, yaitu pendanaan yang diberikan oleh suatu pihak kepada pihak lain untuk mendukung investasi yang telah direncanakan, baik dilakukan sendiri maupun lembaga.

Dengan kata lain, pembiayaan adalah pendanaan yang dikeluarkan untuk mendukung investasi yang telah direncanakan.” Sedangkan pengertian kualitas pembiayaan adalah tolok ukur untuk menilai tingkat kemungkinan diterimanya kembali dana yang ditanamkan dalam aktiva produktif (pokok termasuk bunga) berdasarkan kriteria tertentu; di Indonesia, kualitas pembiayaan dinilai berdasarkan tingkat ketertagihannya, yaitu lancar, dalam perhatian khusus, kurang lancar, diragukan, atau macet (*earnings asset quality*)”.

³⁹ Yayasan Penyelenggara Penerjemah Penafsir Al-Qur'an, *Al-Qur'an Dan Terjemahnya*, (Jakarta: DEPAG, 1989), hlm. 939

Pembiayaan bank menurut kualitasnya pada hakikatnya didasarkan atas resiko kemungkinan menurut bank terhadap kondisi dan kepatuhan nasabah pembiayaan dalam memenuhi kewajiban-kewajiban untuk membayar bagi hasil, mengangsur, serta melunasi pembiayaanya kepada bank.⁴⁰

Pengolongan kolektabilitas pembiayaan yaitu merupakan penggolongan ketidak lancarannya nasabah membayar angsuran pokok maupun bagi hasil atau profit margin pembiayaan menyebabkan adanya kolektabilitas pembiayaan secara umum kolektabilitas pembiayaan dikategorikan menjadi lima macam, yaitu: (a) lancar atau kolektabilitas 1, (b) kurang lancar atau kolektabilitas 2, (c) diragukan atau kolektabilitas 3, (4) perhatian khusus atau kolektabilitas 4, (d) macet atau kolektabilitas 5.⁴¹ Dengan penjelasan sebagai berikut:

Pembiayaan lancar (*pass*) Pembiayaan yang digolongkan lancar apabila memenuhi kriteria yaitu: pembayaran angsuran pokok tepat waktu, memiliki mutasi rekening yang aktif, bagian dari pembiayaan yang dijamin dengan angunan tunai (*cash collateral*) dengan indikator sebagai berikut: (a) Industri: diterima/umum, permintaan cukup, profitabilitas cukup, persaingan minimal (b) Perusahaan: diatas rata-rata sektor, daya saing kuat, produk dan pasar yang baik (c) Keuangan: menguntungkan, likuid, *cash flow* memadai rasio hutang rendah, dua sumber pembayaran kembali, sedikit ketergantungan terhadap *foreign exchage* dan stabilitas suku bunga. (d) Manajemen: memiliki kemampuan, memiliki integritas, memiliki visi strategis yang jelas, kontrol yang baik, eksternal audit yang baik. (e) *Viability*: tidak ada resiko yang significant.

⁴⁰ Veitzal Rivai, *Islamic Banking*....., hal 713

⁴¹ Muhammad, *Manajemen Bank Syari'ah* (Yogyakarta: (UPP) AMPYKPN 2005), hal 304-305.

Perhatian khusus (*special mention*) Pembiayaan yang digolongkan dalam pembiayaan khusus apabila memenuhi kriteria sebagai berikut: Terdapat tunggakan angsuran pokok, Kadang-kadang terjadi cerukan. Mutasi rekening relatif aktif, Jarang terjadi pelanggaran terhadap kontrak yang diperjanjikan, Didukung oleh pinjaman baru. Dengan indikator sebagai berikut (a) Industri: dipertanyakan, pendapatan menurun, kompetisi meningkat, kompetisi harga meningkat, biaya operasi meningkat, dalam *real estate*, tingkat hunian dan atau daya serap menurun, (b) Perusahaan: di dalam rata-rata sektor, beberapa kelemahan dalam persaingan (c) Keuangan: keuntungan rendah, likuiditas dapat diterima, rasio hutang moderat, aliran kas lebih rendah dari pada pembayaran pokok, (d) Manajemen: mampu memenuhi syarat, memiliki integritas, beberapa permasalahan strategi, perbaikan dalam kontrol, komite pemilik dan manajemen, eksternal audit dapat diterima, (e) *Viability*: kemauan melepas diri dari masalah, kekuatan untuk menggulangi.

Kurang lancar (*substandard*) Pembiayaan yang digolongkan ke dalam pembiayaan kurang lancar apabila memenuhi kriteria berikut ini: Terdapat tunggakan angsuran pokok, sering terjadi cerukan, Frekuensi mutasi rekening relatif rendah, Terjadi pelanggaran terhadap kontrak yang diperjanjikan lebih dari 90 hari, Terdapat indikasi masalah keuangan yang dihadapi debitur, Dokumentasi pinjaman yang lemah. Dengan indikator: (a) Industri: bergejolak, pendapatan menurun, permintaan menurun, risiko liberalisasi, risiko bahan mentah, risiko devaluasi, (b) Perusahaan: dibawah rata-rata sektor, tingkat kompetisi tinggi, aspek teknologi lemah, (c) Keuangan: pendapatan rendah mendekati nol (0), likuiditas

rendah, rasio hutang tinggi, meningkatnya masalah modal kerja, (d) Manajemen : kepastian rendah, kurang pengalaman, integritas diragukan, tidak ada visi strategis, (e) *Viability*: dukungan pemilik diragukan, memerlukan pemasaran yang baru, resiko masa depan yang potensial.

Diragukan (*doubtful*) Pembiayaan yang digolongkan ke dalam pembiayaan diragukan apabila memenuhi kriteria sebagai berikut: Terdapat tunggakan angsuran pokok yang telah melampaui 180 hari, Terjadi cerukan yang bersifat permanen, Terjadi *wanprestasi* lebih dari 180 hari, Dokumentasi hukum yang lemah baik untuk perjanjian pembiayaan maupun pengikatann jaminan, Industri: tidak baik, pendapatan 0 (nol) atau negatif, kompetisi harga sangat tajam, harga menurun, memerlukan restrukturisasi operasional, Perusahaan: jauh dibawah rata-rata sektor, tingkat kompetisi yang sangat tinggi, masalah teknologi yang parah, memerlukan modernisasi yang mendesak dengan indikator: (a) Keuangan: kerugian operasional, tidak likuid, menjual aset untuk memperthankan usaha, aliran kas lebih kecil dari pada embayaran bunga, rasio hutang sangat tinggi, (b) Manajemen: parah, tidak kompeten, tidak bisa bekerja sama, kontrol sangat lemah, eksternal audit yang parah, (c) *Viability*: masalah operasional, kelebihan tenaga kerja yang banyak, membutuhkan penghapusan hutang, restrukturisasi produk, restrukturisasi proses.

Macet (*loss*) Pembiayaan yang digolongkan ke dalam pembiayaan macet apabila memenuhi kriteria sebagai berikut: Terdapat tunggakan angsuran pokok dan atau bunga yang telah melampaui 270 hari, Kerugian operasional ditutup dengan pinjaman baru, Dari segi hukum maupun kondisi pasar, jaminan tidak

dapat dicairkan pada nilai wajar. Dengan indikator sebagai berikut: (a) Industri: hampir mati, struktur industri lemah, bersifat anakronis, (b) Perusahaan: tidak dapat berkompetisi, ketinggalan teknologi, produk yang lemah, (c) Keuangan: kerugian yang besar, penjualan aset sangat merugi, masalah kas dan hutang yang parah, (d) Manajemen: sangat parah, tidak dapat dipercaya, sangat tidak kompeten, (e) *Viability*: sangat dipertanyakan, harus dilikuidasi, harus dipecah-pecah, pembeli sedikit.

Tujuan pembiayaan dalam membahas tujuan kualitas pembiayaan, mencakup lingkup yang luas pada dasarnya terdapat dua fungsi yang saling berkaitan dari pembiayaan yaitu sebagai berikut: *Profitability*, yaitu tujuan untuk memperoleh hasil dari pembiayaan berupa keuntungan yang diraih dari bagi hasil yang diperoleh dari usaha yang dikelola bersama nasabah. Oleh karena itu bank hanya akan menyalurkan pembiayaan kepada usaha-usaha nasabah yang diyakini mampu dan mau mengembalikan pembiayaan yang telah diterimanya. Dalam faktor kemampuan dan kemauan ini tersimpan unsur keamanan (*safety*) dan sekaligus juga unsur keuntungan (*profitability*) dari suatu pembiayaan, sehingga kedua unsur tersebut saling berkaitan. Dengan demikian keuntungan merupakan tujuan dari pemberi pembiayaan yang berwujud dalam bentuk hasil yang diterima. *Safety*, yaitu keamanan dari prestasi atau fasilitas yang diberikan harus benar-benar tercapai tanpa hambatan yang berarti. Oleh karena itu dengan keamanan ini dimaksudkan agar prestasi yang diberikan dalam bentuk modal, barang, atau jasa itu betul-betul terjamin pengembalianya, sehingga keuntungan (*profitability*) yang diharapkan dapat menjadi kenyataan.

Selain itu ada tiga pihak atau pelaku yang terlibat dalam setiap pemberian pembiayaan sehingga dalam pemberian pembiayaan akan mencakup pula pemenuhan tujuan ketiga pelaku utama tersebut, yaitu sebagai berikut: Lembaga keuangan syariah (selaku *mudharib* atau *sahibul maal*) yaitu menghimpun dana masyarakat yang mengalami kelebihan dana, Penyaluran atau pemberian pembiayaan merupakan bisnis utama, Penerimaan bagi hasil dari pemberian pembiayaan bagi lembaga keuangan syariah, Sebagai salah satu media bagi lembaga keuangan syariah dalam berkontribusi dalam pembangunan.⁴²

D. Pengertian Analisis SWOT

Analisis SWOT adalah identifikasi berbagai faktor secara sistematis untuk merumuskan strategi perusahaan, analisis ini didasarkan pada logika yang dapat memaksimalkan kekuatan (*strengths*) dan peluang (*opportunities*), namun secara bersamaan dapat meminimalkan kelemahan (*weaknesses*) dan ancaman (*threats*). proses pengambilan keputusan strategis selalu berkaitan dengan pengembangan misi, tujuan, strategi, dan kebijakan perusahaan. Dengan demikian perencanaan strategis (*strategic planner*) harus menganalisis faktor-faktor strategis perusahaan (kekuatan, kelemahan, peluang, dan ancaman) dalam kondisi yang ada saat ini. Hal ini disebut dengan analisis situasi. Model yang paling populer untuk analisis situasi adalah analisis SWOT. Sedangkan menurut Sondang P Sinagian ada pembagian faktor-faktor strategis dalam analisis SWOT yaitu:

1. Faktor berupa kekuatan

⁴² Veitzal Rivai, *Islamic Banking ...*, hal 712-742.

Yang dimaksud dengan faktor-faktor kekuatan yang dimiliki oleh suatu perusahaan termasuk satuan-satuan bisnis di dalamnya adalah antara lain kompetensi khusus yang terdapat dalam organisasi yang berakibat pada pemilikan keunggulan komparatif oleh unit usaha di pasaran. Dikatakan demikian karena satuan bisnis memiliki sumber keterampilan, produk andalan dan sebagainya yang membuatnya lebih kuat dari para pesaing dalam memuaskan kebutuhan pasar yang sudah dan direncanakan akan dilayani oleh satuan usaha yang bersangkutan.

2. Faktor kelemahan

Yang dimaksud dengan kelemahan ialah keterbatasan atau kekurangan dalam hal sumber, keterampilan, dan kemampuan yang menjadi penghalang serius bagi penampilan kinerja organisasi yang memuaskan.

3. Faktor peluang

Difinisi peluang secara sederhana peluang ialah berbagai situasi lingkungan yang menguntungkan bagi suatu satuan bisnis.

4. Faktor ancaman

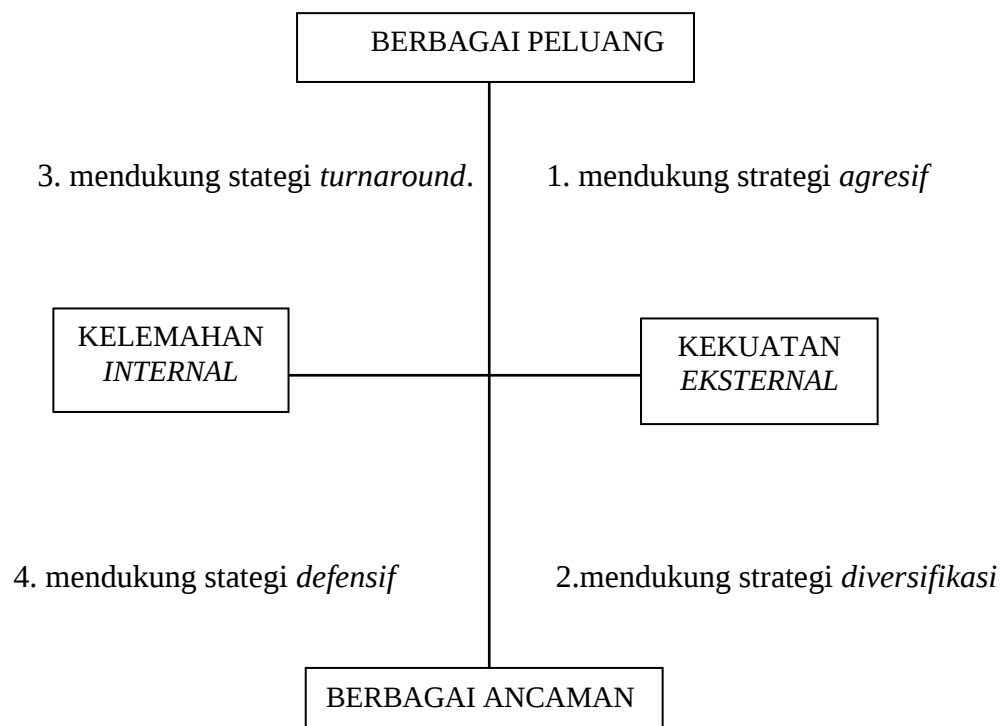
Pengertian ancaman merupakan kebalikan pengertian peluang yaitu faktor-faktor lingkungan yang tidak menguntungkan suatu satuan bisnis jika tidak diatasi ancaman akan menjadi bahaya bagi satuan bisnis yang bersangkutan baik untuk masa sekarang maupun di masa depan.⁴³

Dengan menggunakan cara penelitian dengan metode analisis SWOT ini ingin menunjukkan bahwa kinerja perusahaan dapat ditentukan oleh kombinasi

⁴³ Sondang P Siagian, *Manajemen Strategik*, (Jakarta : PT Bumi Aksara 2008), hal 173.

faktor internal dan eksternal, Kedua faktor tersebut harus dipertimbangkan dalam analisis SWOT. SWOT adalah singkatan dari lingkungan internal *strengths* dan *weaknesses* serta lingkungan eksternal *opportunities* dan *threats* yang dihadapi dunia bisnis analisis SWOT membandingkan antara faktor eksternal peluang (*opportunities*) dan ancaman (*threats*) dengan faktor internal kekuatan (*strengths*) dan kelemahan (*weaknesses*).⁴⁴ Di bawah ini adalah contoh kuadrat dalam matriks SWOT.

Gambar Diagram (2.2.) Analisis SWOT



1. Kuadrat 1 ini merupakan situasi yang sangat menguntungkan, perusahaan tersebut memiliki peluang dan kekuatan sehingga dapat memanfaatkan peluang yang ada. Strategi yang harus diterapkan dalam kondisi ini adalah mendukung kebijakan pertumbuhan yang *agresif* (*Growth oriented Strategy*)

⁴⁴ Freddy Rangkuti, *Analisis SWOT...*, hal 19.

2. Kuadrat 2 Meskipun menghadapi berbagai ancaman, perusahaan ini masih memiliki kekuatan dari segi *internal*. Strategi yang harus diterapkan adalah menggunakan kekuatan untuk memanfaatkan peluang jangka panjang dengan cara strategi *diversifikasi* (produk/pasar).
3. Kuadrat 3 ini perusahaan menghadapi peluang pasar yang sangat besar, tetapi di lain pihak, ia menghadapi beberapa kendala/kelemahan *internal*. kondisi bisnis pada kuadrat 3 ini mirip dengan *Question Mark* pada BCG matrik. Fokus strategi perusahaan ini adalah meminimalkan masalah-masalah *internal* perusahaan sehingga dapat merebut peluang pasar yang lebih baik.
4. Kuadrat 4 ini merupakan situasi yang sangat tidak menguntungkan, perusahaan tersebut menghadapi berbagai ancaman dan kelemahan *internal*.⁴⁵

Menurut Rangkuty dalam menganalisis SWOT ada lima macam model pendekatan yang digunakan. Model pendekatan dalam menganalisis SWOT tersebut adalah sebagai berikut:

1. Matrik SWOT

Matriks ini dapat menggambarkan secara jelas bagaimana peluang dan ancaman eksternal yang dihadapi perusahaan dapat disesuaikan dengan kekuatan dan kelemahan dimiliki perusahaan.

2. Matrik *Boston Consulting Group*

⁴⁵ *Ibid.*, hal 20.

Matrik BCG diciptakan oleh *Boston Consulting Group* (BCG) yang mempunyai beberapa tujuan diantaranya adalah untuk mengembangkan strategi pangsa pasar untuk portofolio produk berdasarkan karakteristik cash-flownya, serta untuk memutuskan apakah perlu meneruskan investasi produk yang tidak menguntungkan. Matriks BCG juga dapat digunakan untuk mengukur kinerja manajemen berdasarkan kinerja produk di pasaran.

3. Matrik Internal Eksternal

Matriks ini dapat dikembangkan dari Model *General Electric* (GE-Model). Parameter yang digunakan meliputi parameter kekuatan internal perusahaan dan pengaruh eksternal yang dihadapi. Tujuan penggunaan model ini adalah untuk memperoleh strategi bisnis ditingkat korporat yang lebih detail.

4. Matrik *Space*

Tujuan dari Matriks *Space* adalah untuk mempertajam analisis agar perusahaan dapat melihat posisi dan arah perkembangan dimasa akan datang. Matrik *Space* dapat memperlihatkan dengan jelas kekuatan keuangan dan kekuatan industry pada suatu perusahaan. Hal ini menunjukkan bahwa perusahaan tersebut secara financial relatif cukup kuat untuk mendayagunakan keuntungan kompetitif secara optimal melalui tindakan agresif dalam merebut pasar.

5. Matrik *Grand Strategy*

Matriks ini biasa digunakan untuk memecahkan masalah yang sering dihadapi dalam penggunaan analisis SWOT yaitu untuk menentukan apakah perusahaan

ingin memanfaatkan posisi yang kuat atau mengatasi kendala yang ada dalam perusahaan.⁴⁶

Maka dalam penelitian ini penulis akan menganalisis SWOT pada Pelaku Bisnis terhadap kinerja karyawan dan minat nasabah dalam peningkatan kualitas pembiayaan dengan menggunakan pendekatan model Matriks SWOT. Dengan adanya analisis SWOT ini, maka pelaku usaha dapat mengetahui apa saja yang akan menjadi peluang usaha tersebut dan ancaman yang selalu ada. Selain itu juga dapat mendeteksi keunggulan perusahaan yang menjadi sumber kekuatan serta faktor kelemahan yang masih dimiliki oleh perusahaan tersebut.

E. Kajian Penelitian Terdahulu

Beti Ratna Dewi judul penelitiannya “pengaruh kinerja, ciri keistimewaan dan kualitas yang dipersepsikan warung siap saji terhadap kepuasan konsumen (ditinjau dari etika dan perlindungan konsumen dalam ekonomi Islam)” Program Studi Muamalah Jurusan Syariah Sekolah Tinggi Agama Islam Negeri Tulungagung (STAIN) Tahun 2012. Rumusan Masalah: Apakah variabel kinerja berpengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen warung siap saji? kesimpulan dari penelitian ini yaitu berdasarkan hasil penelitian variabel kinerja berpengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen warung siap saji. perbedaan, persamaan dari penelitian saya terletak pada pengaruh kinerja karyawannya yang dapat berpengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen.⁴⁷

⁴⁶ *Ibid.*, hal 46.

⁴⁷ Beti Ratna Dewi, *Pengaruh Kinerja, Ciri Keistimewaan dan Kualitas yang Dipersepsikan Warung Siap Saji Terhadap Kepuasan Konsumen (Ditinjau dari Etika dan Perlindungan konsumen dalam Ekonomi Islam)* ” Program Studi Muamalah Jurusan Syariah

Amila Kusniati “Analisis SWOT dalam penentuan strategi bersaing (Studi pada PT Bank BNI Kantor Cabang Syariah Jember) Jurusan Akuntansi Fakultas Ekonomi Universitas Jember Tahun 2011” Rumusan masalahnya yaitu Bagaimana Analisis SWOT dalam penentuan strategi bersaing pada PT Bank BNI Kantor Cabang Syariah Jember. Kesimpulan dari rumusan masalah tersebut adalah:

1. Faktor internal dalam menentukan strategi bersaing pada PT. Bank BNI Syariah Kantor Cabang Syariah Jember terdiri dari kekuatan meliputi : Tata kelola dan perilaku atau budaya Bank Syariah yang baik, iklim investasi positif dan semangat kerja tinggi, FDR normal, kontribusi positif terhadap masyarakat dan kelestarian lingkungan, membantu pengusaha-pengusaha di Wilayah Jember.
2. Faktor internal dalam menentukan strategi bersaing pada PT. Bank BNI Syariah Kantor Cabang Syariah Jember terdiri dari kelemahan meliputi : Tenaga ahli yang terbatas, kurangnya sarana pendukung, kurangnya aturan pendukung, promosi atau pengenalan *door to door* dan teknologi yang masih terbatas.
3. Faktor eksternal dalam menentukan strategi bersaing pada PT. Bank BNI Syariah Kantor Cabang Syariah Jember terdiri dari peluang meliputi : Mayoritas masyarakat muslim, melakukan kerjasama, potensi masyarakat yang tinggi, fatwa MUI dan pembukaan KCPS.
4. Faktor eksternal dalam penentuan strategi bersaing pada PT. Bank BNI Syariah Cabang Syariah Jember terdiri dari ancaman meliputi : Total share perbankan,

kurang pemahaman tentang perbankan syariah, kesan sulit dan rumit pada bank syariah, kesan sosial pada bank syariah dan kurang dukungan dari masyarakat.

5. Strategi yang dapat digunakan salah satunya untuk menentukan strategi bersaing pada PT. Bank BNI Syariah Kantor Cabang Pembantu Jember yaitu *stable growth strategy*, artinya dalam persaingan di perbankan syariah PT. Bank BNI Syariahkhususnya Kantor Cabang Syariah Jember menggunakan strategi pertumbuhan peran namun dilakukan secara bertahap sesuai dengan skala prioritas.

Persamaan dengan penelitian saya terletak pada metode analisis yang digunakan yaitu metode analisis SWOT sementara perbedaannya terletak pada rumusan masalahnya yaitu di penelitian ini menganalisis pada strategi bersaing perusahaan sementara penelitian saya analisis pada kinerja karyawan dan minat nasabah dalam peningkatan kualitas pembiayaan.⁴⁸

Moch. Chomarul Huda “Analisis pemberian upah terhadap kinerja karyawan di usaha konveksi wijaya Tulungagung dalam perspektif Ekonomi Islam” Program studi muamalah jurusan syariah sekolah tinggi agama islam negeri tulungagung (STAIN) tahun 2012, Rumusan masalahnya faktor-faktor motivasi apa yang dipertimbangkan karyawan dalam kinerja di konveksi wijaya Tulungagung, bagaimana tinjauan Ekonomi Islam mengenai kinerja karyawan di usaha konveksi wijaya Tulungagung. Hasil penelitian dari skripsi ini yaitu faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja karyawan di usaha konveksi wijaya Tulungagung antara lain masalah upah, kebutuhan, harapan mengenai imbalan,

⁴⁸ Amila Kusniati “*Analisis SWOT Dalam Penentuan Strategi Bersaing (Studi pada PT Bank BNI Kantor Cabang Syariah Jember)* Jurusan Akuntansi Fakultas Ekonomi Universitas Jember Tahun 2011, (Diterbitkan : untuk umum) Diakses tanggal 18 Mei 2015 Pukul 12.00 WIB.

hubungan dengan milik usaha, sedangkan mengenai tinjauan ekonomi Islam tentang kinerja karyawan adalah beberapa tindakan usaha konveksi wijaya Tulungagung yang sesuai dengan syariat Islam yaitu adanya pemberian *reward* (imbalan tertentu) dan motivasi karyawan untuk meningkatkan etos kerja. persamaan dengan penelitian saya terletak pada pembahasan kinerja karyawan dalam peningkatan etos kerja sedangkan perbedaanya terletak pada variabel penelitiannya yang tidak menggunakan teknik pengukuran analisis.⁴⁹

Saekhoni “Pengaruh pendapatan nasabah dan bagi hasil terhadap minat masyarakat menabung di BMT ISTIQOMAH karangrejo Tulungagung” Program studi muamalah jurusan syariah sekolah tinggi agama islam negeri tulungagung (STAIN) tahun 2012. Rumusan masalah adakah patan nasabah pengaruh pendapatan nasabah dan bagi hasil terhadap minat masyarakat untuk menabung di BMT ISTIQOMAH karangrejo? dan bagaimana pengaruh pendapatan nasabah bagi hasil terhadap minat masyarakat untuk menabung di BMT ISTIQOMAH karangrejo?. Hasil dari penelitian ini yaitu pengaruh pendapatan nasabah dan bagi hasil signifikan sebesar 0,93 terhadap minat masyarakat menabung di BMT.

Dan setiap unit perubahan yang terjadi pada pendapatan akan mempengaruhi minat masyarakat di BMT ISTIQOMAH sebesar 0,59 dan upaya yang harus dilakukan dalam rangka meningkatkan minat masyarakat menabung di BMT salah satunya adalah dengan meningkatkan pendapatan. persamaan dengan penelitian saya yaitu terletak pada variabel penelitiannya yang sama-sama meneliti minat masyarakat untuk memilih lembaga keuangan syariah sedangkan

⁴⁹ Moch Chomarul Huda, *Analisis Pemberian Upah Terhadap Kinerja Karyawan di Usaha Konveksi Wijaya Tulungagung (Dalam Perpektif Islam)*, (Tulungagung: Diktat Tidak Diterbitkan, 2012).

perbedaanya terletak pada fokus penelitiannya kalau yang saya teliti lebih kepada minat nasabah dalam peningkatan kualitas pembiayaan sedangkan ini mengenai pada pendapatan nasabah dan bagi hasil saja.⁵⁰

Hedi Irawan, “Faktor-faktor yang mempengaruhi minat nasabah dalam memutuskan menabung di Bank Syariah Mandiri Cabang Malang” Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Negeri (UIN) Malang Tahun 2009. Rumusan masalahnya yaitu Faktor-faktor apa saja yang mempengaruhi minat nasabah dalam memutuskan menabung Bank Syariah Mandiri Cabang Malang? dan faktor-faktor minat manakah yang dominan pengaruhnya dalam memutuskan menabung di Bank Syariah Mandiri Cabang Malang ? Hasil penelitiannya yaitu Berdasarkan hasil dari analisis regresi linier berganda menunjukkan bahwa faktor minat (Psikologis dan Rasionalis) yang terdiri dari variabel motivasi (X1) belajar (X2), sikap (X3), persepsi (X4), dan tingkat keuntungan nisbah dan perhitungan bisnis (X5)

Mempunyai hubungan yang kuat dan pengaruh secara signifikan terhadap keputusan nasabah menabung dengan memilih sistem bagi hasil produk funding di Bank Syariah Mandiri Cabang Malang (Y), karena memiliki F hitung sebesar 13,635 serta tingkat signifikansi $F > 5\%$ ($0,000 < 0,05$). persamaan dengan penelitian saya terletak pada faktor yang mempengaruhi minat nasabah untuk mengambil pembiayaan di salah satu bank syariah perbedaanya terletak pada variabel penelitiannya yang dalam penelitian ini hanya meneliti tentang minat

⁵⁰ Saekhoni “*Pengaruh Pendapatan Nasabah dan Bagi Hasil Terhadap Minat Masyarakat Menabung di BMT ISTIQOMAH Karangrejo Tulungagung*” Program Studi Muamalah Jurusan Syariah Sekolah Tinggi Agama Islam Negeri Tulungagung (STAIN) (Tulungagung : Diklat tidak diterbitkan tahun 2012).

nasabah menabung dengan sistem bagi hasil saja sedangkan yang saya teliti cangkupanya lebih luas mengenai minat nasabah untuk meningkatkan kualitas pembiayaan di LKS ASRI Tulungagung.⁵¹

M.Ainun Nafis “Pengaruh Islami karyawan terhadap minat nasabah menabung dengan akad syariah (studi kasus BMT MUAMALAT kota Kudus)” Program Studi Ekonomi Islam Fakultas Syariah Institut Agama Islam Negeri Walisongo Semarang tahun 2011. Rumusan masalahnya yaitu bagaimana pelayanan Islami karyawan di BMT Mitra Muamalat? dan Apakah pengaruh pelayanan Islami karyawan di BMT Mitra Muamalat terhadap minat nasabah menabung dengan akad Syari’ah? Hasil penelitiannya yaitu Konsep yang ditemukan di BMT Mitra Muamalat Kudus berkaitan dengan pelayanan Islami karyawan terhadap nasabah/customer mengindikasikan bahwa setidaknya ada 6 hal penting yang menjadi perhatian tersendiri bagi nasabah.

Dalam angket tertutup yang disajikan dengan 6 indikator utama tersebut (jujur, amanah, tidak menipu, menepati janji, murah hati, dan tidak melupakan akhirat) mayoritas responden memberikan jawaban mengarah pada kualitas pelayanan Islami yang dilakukan di BMT Mitra Muamalat Kudus telah dijalankan dengan baik. persamanya dengan penelitian saya terletak pada minat nasabah menabung yang dipengaruhi karena pelayanan yang baik serta islami sedangkan perbedaanya terletak pada pokok pembahanya yang hanya ingin meneliti tentang

⁵¹ Hedi Irawan, “*Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Minat Nasabah Dalam Memutuskan Menabung di Bank Syari’ah Mandiri Cabang Malang* ” Jurusan Managemen Fakultas Ekonomi Universitas Negeri (UIN)Malang , (Diterbitkan untuk umum tahun 2009) Diakses 05 Februari 2015 pukul 10.00 WIB.

minat nasabah dengan perpektif islam saja sedangkan penelitian saya juga ingin mengukur faktor *internal* dan *eksternal* yang mempengaruhi minat nasabah.⁵²

Reza Sahyuni “Kepuasan kerja karyawan analisis SWOT dan rencana strategik pengembangan sumber daya manusia dalam upaya meningkatkan pelayanan di RSUD ABDUL AZIS MURABAHAH Kalimantan Selatan 2009” Program paska sarjana Universitas Diponegoro Semarang Tahun 2009 Rumusan masalah Faktor-faktor apa saja yang mempengaruhi Kepuasan kerja karyawan di RSUD H. Abdul Aziz Marabahan? dan Bagaimana analisis masing2 faktor tersebut berdasar hasil wawancara mendalam berkaitan dengan kepuasan kerja karyawan di RSUD? Hasil penelitiannya yaitu Hasil Kepuasan Kerja secara kuantitatif dengan kuesioner baku MSQ didapatkan kepuasan kerja karyawan di RSUD H. Abdul Aziz Marabahan adalah 47,3 % menyatakan puas.

Sedangkan yang tidak puas mencapai 51,3 % dan sangat tidak puas 1,4%. Persamaan dengan penelitian saya adalah teretak pada analisis kasus pada kinerja karyawan yang menggunakan metode penelitian Analisis SWOT dengan memperhitungkan faktor internal dan eksternal yang mempengaruhi karyawan, sedangkan perbedaanya terletak pada kinerja karyawanya lebih terfokus pada karyawan bank atau perusahaan dan erat hubunganya dengan minat nasabah untuk meningkatkan kualitas pembiayaan.⁵³

⁵² M Ainun Nafis.”*Pengaruh Pelayanan Karyawan Terhadap Minat Nasabah Menabung Dengan Akad Syari’ah (Studi Kasus Program Muamalah Kota Kudus)*, (Diterbitkan untuk umum tahun 2011) Diakses 02 Februari 2015, Pukul 11.30 WIB.

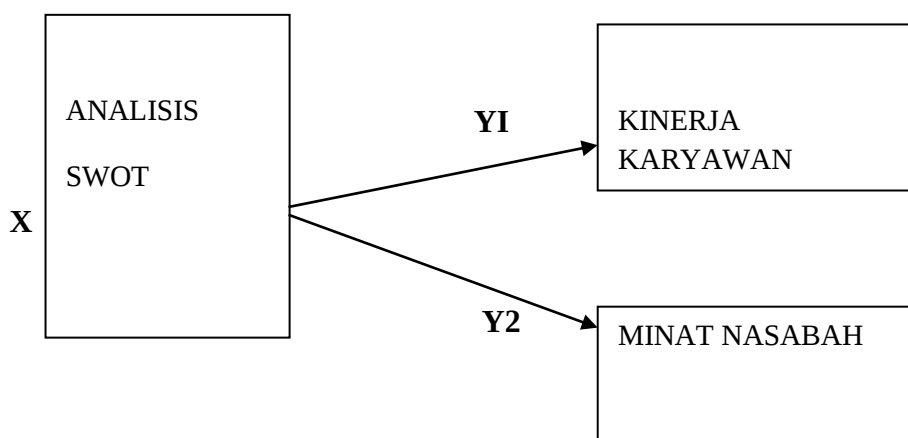
⁵³ Reza Sahyuni “*Kepuasan kerja karyawan Analisis SWOT dan Rencana Strategik Pengembangan Sumber Daya Manusia dalam Upaya Meningkatkan Pelayanan di RSUD ABDUL AZIS MURABAHAH kalimantan selatan 2009*” Program Paska Sarjana Universitas Diponegoro Semarang Tahun 2009, Diterbitkan untuk umum tahun 2011) Diakses 02 Februari 2015, Pukul 11.30 WIB.

F. Kerangka Berpikir Penelitian

Dalam penelitian ini peneliti menggunakan Model penelitian Kuantitatif Analisis jenis ini menggunakan teknik penilaian, yang mana penilaian tersebut dilakukan dengan cara memberikan skor pada masing-masing subkomponen, dimana satu subkomponen dibandingkan dengan subkomponen yang lain dalam komponen yang satu atau mengikuti lajur vertikal. Sebuah asumsi dasar dari model ini adalah kondisi yang berpasangan antara S dan W, serta O dan T. Kondisi berpasangan ini terjadi karena diasumsikan bahwa dalam setiap kekuatan selalu ada kelemahan yang tersembunyi dan dari setiap kesempatan yang terbuka selalu ada ancaman yang harus diwaspadai.

Ini berarti setiap satu rumusan *Strength* (S), harus selalu memiliki satu pasangan *Weakness* (W) dan setiap satu rumusan *Opportunity* (O) harus memiliki satu pasangan satu *Threat* (T). Standar penilaian di buat berdasar kan kesepakatan bersama untuk mengurangi kadar subyektifitas penilaian.

Hubungan kausal X meningkatkan Y Sebab akibat yaitu :



G. Hipotesis Penelitian

1. H1: *Strengths* (kekuatan) memiliki pengaruh positif terhadap kinerja karyawan dan minat nasabah dalam peningkatan kualitas pembiayaan di Lembaga Keuangan Syariah (LKS) ASRI Tulungagung
2. H2: *Weaknesses* (kelemahan), memiliki pengaruh negatif terhadap kinerja karyawan dan minat nasabah dalam peningkatan kualitas pembiayaan di Lembaga Keuangan Syariah (LKS) ASRI Tulungagung
3. H3: *Opportunities* (peluang) memiliki pengaruh positif terhadap kinerja karyawan dan minat nasabah dalam peningkatan kualitas pembiayaan di Lembaga Keuangan Syariah (LKS) ASRI Tulungagung
4. H4: *Threats* (ancaman) memiliki pengaruh negatif terhadap kinerja karyawan dan minat nasabah dalam peningkatan kualitas pembiayaan di Lembaga Keuangan Syariah (LKS) ASRI Tulungagung.

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Pendekatan dan Jenis Penelitian

Dalam penelitian ini menggunakan pendekatan Kuantitatif yaitu pendekatan untuk mencari sebuah data yang berupa angka-angka hasil pengukuran dari objek penelitian. Sedangkan jenis penelitian yang digunakan peneliti menggunakan penelitian lapangan atau *Field Research* yaitu dengan meneliti langsung pada objek penelitian, objek yang akan diteliti yaitu kinerja karyawan dan minat nasabah dalam meningkatkan kualitas pembiayaan. Penggumpulan data utama peneliti menggunakan angket (kuesioner) kemudian mencari tahu kebenaran dari suatu hipotesis yang dilaksanakan melalui penggumpulan data di lapangan. Data tersebut diambil peneliti dari sebagian populasi (sampel *responden*) yang dikumpulkan langsung di tempat kejadian secara *empirik* dengan tujuan untuk mengetahui pendapat dari sebagian populasi terhadap objek yang diteliti.

B. Populasi, Sampling dan Sampel Penelitian

1. Populasi Penelitian

Populasi adalah wilayah *generalisasi* yang terdiri atas obyek atau subyek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan ditarik kesimpulannya.⁵⁴ Sedangkan menurut

⁵⁴ Sugiyono, *Metode Penelitian Bisnis*, (Bandung: CV Alfabeta, 1999), hal. 72.

Sukandarrumidi populasi merupakan keseluruhan objek penelitian baik terdiri dari benda yang nyata, abstrak, peristiwa ataupun gejala yang merupakan sumber data dan memiliki karakter tertentu dan sama.⁵⁵ Dalam penelitian ini yang menjadi populasi adalah seluruh karyawan dan nasabah di Lembaga Keuangan Syariah (LKS) ASRI Tulungagung.

2. Sampling Penelitian

Sampling adalah cara pengumpulan data atau penelitian kalau sebagian dari elemen populasi yang diteliti, yang hasilnya merupakan data perkiraan (*estimasi*). Dalam penelitian ini menggunakan metode *random* sampling (acak), yang penelitiannya didasarkan atas adanya tujuan tertentu. Dalam hal ini mengambil di Lembaga Keuangan Syariah (LKS) ASRI Tulungagung dengan alasan sebagai tempat PPL dan tempat penelitian yang sangat strategis.

3. Sampel Penelitian

Sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut, bila populasi besar dan peneliti tidak mungkin mempelajari semua yang ada pada populasi misalnya karena keterbatasan dana, tenaga, dan waktu maka peneliti dapat menggunakan sampel yang diambil dari populasi itu.⁵⁶ Dari beberapa rumus yang ada, ada sebuah rumus yang dapat digunakan untuk menentukan besaran sampel, yaitu rumus solvin :

$$n = \frac{N}{1 + Ne2}$$

Keterangan :

⁵⁵ Sukandar Rumidi, *Metodologi Penelitian: Petunjuk Praktis Untuk Penelitian Pemula*, (Yogyakarta : Gadjah Mada University Press, 2012), hal. 47.

⁵⁶ Sugiyono, *Metode Penelitian Bisnis.....*, hal. 73.

n = besaran sampel

N = besaran populasi

E = nilai kritis (batas ketelitian) yang diinginkan (persen kelonggaran ketidaktelitian karena kesalahan penarikan sampel)⁵⁷

Pengambilan sampel pada penelitian ini peneliti menggunakan rumus solvin dengan nilai kritis sebesar 10% dari total keseluruhan nasabah yang berjumlah 500 sehingga diambil 50 nasabah sebagai sampel penelitian dan keseluruhan pegawai yang berjumlah 16 karyawan yang digunakan sebagai sampel penelitian oleh peneliti.

C. Sumber Data, Variabel dan Skala Pengukuranya

1. Sumber Data

Data adalah informasi tentang sebuah gejala yang harus dicatat, macam data yang digolongkan menurut cara memperolehnya ada dua yaitu:

- a. Data Primer adalah data yang langsung dikumpulkan oleh orang yang berkepentingan atau yang memakai data tersebut. Data primer dalam penelitian ini diperoleh dari lokasi internal LKS ASRI Tulungagung.
- b. Data Skunder adalah data yang tidak secara langsung dikumpulkan oleh orang yang berkepentingan dengan data tersebut. Adapun data skunder dalam penelitian diperoleh dari buku-buku, jurnal, dan penelitian terdahulu.

⁵⁷ Bambang Prasetyo dan Lina Miftahul Jannah, *Metode Penelitian Kuantitatif : Teori dan Aplikasi*, (Jakarta : PT Raja Grafindo Persada 2005), hal 137.

2. Variabel

Pada dasarnya suatu variabel pada penelitian merupakan segala hal yang telah ditetapkan oleh peneliti, hasil yang diperoleh kemudian dipelajari untuk memperoleh informasi yang selanjutnya dapat ditarik kesimpulan dari hal yang diperoleh tersebut. Adapun variabel yang digunakan dalam penelitian ini adalah:

a. Variabel bebas

Variabel bebas (*independent variabel*) atau variabel X adalah sering juga disebut dengan variabel *stimulus*, *predictor*, *antecedent*. variabel bebas adalah merupakan variabel yang mempengaruhi atau yang menjadi sebab perubahannya atau timbulnya variabel *dependen* (terikat). sedangkan menurut puguh suharto variabel bebas merupakan variabel yang dapat mempengaruhi perubahan dalam variabel terikat dan mempunyai hubungan yang positif atau negatif.⁵⁸ Dalam penelitian *independent variabel* adalah empat unsur penyusun SWOT, yang meliputi:

- 1) *Strengths* (kekuatan) sebagai X1
- 2) *Weaknesses* (kelemahan), sebagai X2
- 3) *Opportunities* (peluang) sebagai X3
- 4) *Threats* (ancaman) sebagai X4

b. Variabel terikat

Variabel terikat (*dependent variabel*) atau disebut variabel kriteria menjadi perhatian utama (sebagai faktor yang berlaku dalam pengamatan) dan

⁵⁸ Puguh Suharto, *Metode Penelitian Kuantitatif Untuk Bisnis: Pendekatan Filosofi dan Praktis*, (Jakarta: PT Indeks, 2009), hal. 38

sekaligus menjadi sasaran dalam penelitian⁵⁹. Yang merupakan variabel terikat (*independent variabel*) dalam penelitian ini adalah kinerja karyawan dan minat nasabah dalam peningkatan kualitas pembiayaan di LKS ASRI Tulungagung.

3. Skala Pengukuran

Tujuan dari teknik skala pengukuran sebuah variabel adalah untuk mengetahui karakteristik variabel berdasarkan ukuran tertentu sehingga dapat dibedakan dan diurutkan berdasarkan karakteristik variabel tersebut.⁶⁰ Dalam penelitian ini untuk model pembelajaran peneliti menggunakan skala nominal yang pengukuran *validitas* nya dilakukan dengan menggunakan angka-angka.

D. Teknik Pengumpulan Data dan Instrumen Penelitian

1. Teknik Pengumpulan Data

Untuk memperoleh data dan keterangan-keterangan yang dibutuhkan dalam penelitian, peneliti menentukan teknik pengumpulan data yang sesuai dengan permasalahan yang akan diteliti. Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan beberapa teknik pengumpulan data antara lain:

a. Angket atau kuesioner

Angket atau Kuesioner merupakan teknik pengumpulan data dengan cara memberi seperangkat pertanyaan tertulis kepada responden untuk dijawabnya.⁶¹ Pertanyaan dalam angket berpedoman pada indikator-indikator variabel, pengerjaannya dengan memilih salah satu alternatif

⁵⁹ *Ibid.*, hal. 37

⁶⁰ *Ibid.*, hal 43

⁶¹ Sugiyono, *Metode Penelitian Bisnis...*, hal.135

jawaban yang telah disediakan. Setiap pertanyaan disertai dengan empat jawaban dengan menggunakan skala skor nilai.

Metode angket ini digunakan untuk memperoleh informasi dari karyawan dan nasabah tentang pertanyaan yang mengungkap tentang peningkatan kualitas pembiayaan serta mengenai pengaruh faktor internal dan eksternal terhadap kinerja karyawan dan minat nasabah dalam peningkatan kualitas pembiayaan di Lembaga Keuangan Syariah (LKS) ASRI Tulungagung Acuan pengisian kuesioner ini adalah sebagai berikut:

SS : Sangat Setuju

S : Setuju

KS : Kurang Setuju

TS : Tidak Setuju

b. Observasi

Observasi atau pengamatan dapat dilakukan tanpa mengajukan pertanyaan subjek (sebagai responden dalam wawancara atau koesioner) dapat diamati dalam lingkungan kerja mereka sehari-hari. Kegiatan yang dilakukan orang seperti studi, gerak-gerik, kebiasaan dalam bekerja, pernyataan yang dibuat dan rapat yang mereka selenggarakan, ekspresi wajah yang menunjukkan sukacita, marah, emosi lainnya, dan bahasa tubuh pun dapat diamati (diobservasi). Faktor lingkungan yang lain seperti tata ruang, pola arus kerja, kedekatan pengaturan kursi, dan sebagainya juga dapat diamati.⁶²

⁶² Puguh Suharso, *Metode Penelitian...*, hal 101.

c. Dokumentasi

Dokumentasi di sini yang dimaksudkan adalah buku-buku, majalah, dokumen, peraturan-peraturan, notulen rapat, catatan harian, dan sebagainya. Dalam hal ini metode dokumentasi digunakan untuk mengetahui kinerja karyawan dan minat nasabah dalam meningkatkan kualitas pembiayaan di Lembaga Keuangan Syariah (LKS) ASRI Tulungagung.

d. Wawancara

Wawancara digunakan sebagai teknik pengumpulan data apabila peneliti ingin melakukan studi pendahuluan untuk menemukan permasalahan yang harus diteliti dan juga apabila peneliti ingin mengetahui hal-hal dari responden yang lebih mendalam dan jumlah respondenya sedikit atau kecil. Serta wawancara dapat dilakukan secara terstruktur maupun tidak terstruktur dan dapat dilakukan dengan tatap muka (*face to face*) maupun menggunakan telepon.⁶³ Wawancara ini dilakukan dengan pertanyaan-pertanyaan peneliti kepada pihak *interen* dan *eksteren* LKS yang dimaksudkan untuk mengetahui apakah kinerja karyawan dan minat nasabah terhadap Lembaga Keuangan Syariah (LKS) ASRI Tulungagung dapat meningkatkan kualitas pembiayaan atau tidak.

⁶³ Sugiyono, *Metode Penelitian Bisnis...*, hal130.

2. Instrumen Penelitian

a. Uji instrumen Penelitian

Untuk instrument penelitian perlu dilakukannya uji validitas dan reliabilitas yang mana hal ini dilakukan hanya untuk memastikan bahwa alat ukur yang digunakan dalam penelitian ini sangat akurat dan dapat dijadikan sebagai pegangan untuk percaya. Menurut Arikunto “instrument data dikatakan memenuhi persyaratan sebagai alat pengumpul data adalah apabila sekurang-kurangnya instrument tersebut valid dan reliabel”.⁶⁴ Valid berarti instrument tersebut dapat digunakan untuk mengukur apa yang diukur sedang variabel berarti apabila instrumen dapat memberikan yang sesuai dengan kenyataan. Sebelum angket dibagikan keresponden, maka angket perlu di uji coba dulu kepada 30 responden.

b. Uji validitas instrument

Untuk menghindarkan perolehan data error perlu dilakukan uji validitas terhadap alat pengukuran. Dalam hal ini uji validitas ini penulis menerapkan konsultasi dengan tenaga ahli perihal alat ukur yang akan dipergunakan untuk menggali data di lapangan. Maka dengan demikian diharapkan alat ukur nantinya bisa memiliki nilai *varians error* yang kecil, sehingga dapat mendapatkan angka yang mendekati angka sebenarnya

Teknik pengujian ini yang akan diuji adalah validitas konstruksi dengan menggunakan uji analisis faktor dengan cara mengkorelasikan jumlah skor faktor dengan skor total. Uji instrument kali ini dinyatakan

⁶⁴ Suharsimi Arikunto, *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik* (Jakarta: Rineka Cipta. Brito, Michae2011), hal 78.

valid jika r -tabel, yaitu 0,352 dengan $N=25$.⁶⁵ Menggunakan rumus korelasi *produc moment* yang dibantu dengan computer seri program statistic SPSS versi 16, dengan diketahui rumus *produc moment* sebagai berikut:

$$r_{xy} = \frac{n \sum x_1 y_1 (\sum x_1) (\sum y_1)}{\sqrt{\{n \sum x_1^2 - (\sum x_1)^2\} \{n \sum y_1^2 - (\sum y_1)^2\}}}$$

Keterangan

r_{xy} = koefisien korelasi antara variabel x dan variabel y, dua variabel yang dikorelasikan

n = jumlah data

Tabel (3.1)

Uji validitas Instrumen Y1

No	r_{xy}	$\geq 0,3$	R_{bt}	$r_{\text{tabel}} \leq 0,352$
1	0.549	Valid	Valid	0,352
2	0.720	Valid	Valid	0,352
3	0.631	Valid	Valid	0,352
4	0.651	Valid	Valid	0,352
5	0.673	Valid	Valid	0,352
6	0.493	Valid	Valid	0,352
7	0.645	Valid	Valid	0,352
8	0.613	Valid	Valid	0,352
9	0.691	Valid	Valid	0,352
10	0.597	Valid	Valid	0,352
11	0.650	Valid	Valid	0,352
12	0.679	Valid	Valid	0,352
13	0.531	Valid	Valid	0,352
14	0.562	Valid	Valid	0,352
15	0.475	Valid	Valid	0,352

Sumber: Data yang diolah

⁶⁵ Sugiyono, *Statistik Untuk Penelitian* (Bandung :Penerbit CV ALFABETA cet ke 10, 2006) hal 369.

Dari 15 butir pertanyaan valid karena $r_{hitung} > r_{table}$, sehingga dapat dikatakan bahwa 15 semuanya dapat mewakili untuk dijadikan sebagai butir pertanyaan variable penelitian analisis SWOT Kinerja karyawan dalam peningkatan kualitas pembiayaan di LKS ASRI Tulungagung. Data lengkap mengenai uji validitas dapat dilihat pada lampiran.

Tabel (3.2)

Uji validitas Instrumen Y2

No	R _{xy}	$\geq 0,3$	R _{bt}	r.tabel $\leq 0,352$
1	0.615	Valid	Valid	0,352
2	0.648	Valid	Valid	0,352
3	0.595	Valid	Valid	0,352
4	0.555	Valid	Valid	0,352
5	0.727	Valid	Valid	0,352
6	0.458	Valid	Valid	0,352
7	0.680	Valid	Valid	0,352
8	0.599	Valid	Valid	0,352
9	0.640	Valid	Valid	0,352
10	0.584	Valid	Valid	0,352
11	0.530	Valid	Valid	0,352
12	0.748	Valid	Valid	0,352
13	0.506	Valid	Valid	0,352
14	0.552	Valid	Valid	0,352
15	0.470	Valid	Valid	0,352
16	0.495	Valid	Valid	0,352
17	0.746	Valid	Valid	0,352
18	0.578	Valid	Valid	0,352
19	0.524	Valid	Valid	0,352
20	0.680	Valid	Valid	0,352

Sumber: Data yang diolah

Dari 20 butir pertanyaan valid karena $r_{hitung} > r_{table}$, sehingga dapat dikatakan bahwa 20 semuanya dapat mewakili untuk dijadikan sebagai butir pertanyaan variable penelitian analisis SWOT Minat Nasabah dalam peningkatan kualitas pembiayaan di LKS ASRI Tulungagung. Data lengkap mengenai uji validitas dapat dilihat pada lampiran.

c. Uji reliabilitas instrumen

Uji reliabilitas digunakan untuk menunjukkan sejauh mana suatu hasil pengukuran relatif konsisten apabila mengukur terhadap aspek yang sama. Untuk menguji realibilitas alat ukur ataupun hasil pengukuran, maka diterapkan uji coba instrument pengukuran data, dilakukan terhadap subyek penelitian. Pengujian ini menggunakan metode *Internal Consistensi* yaitu dengan cara diuji cobaan sekali saja, kemudian data yang diperoleh dianalisis dengan menggunakan *alphacronbach*, dengan rumus sebagai berikut:

$$r_1 = \frac{k}{(k-1)} \left\{ 1 - \frac{\sum s_1^2}{S_1^2} \right\}$$

Keterangan

k = mean kuadrat antara subyek

$\sum s_1^2$ = mean kuadrat kesalahan

S_1^2 = varians total

Rumus untuk varians total dan varian item

$$S_t^2 = \frac{\sum x_1^2}{n} - \frac{(\sum x_1)^2}{n^2}$$

$$S_t^2 = \frac{JK_1}{n} - \frac{JK_s}{n^2}$$

Dimana

JK_1 = Jumlah kuadrat seluruh skor item

JK_s = Jumlah kuadrat subyek

Statistik ini berguna untuk mengetahui apakah variabel pengukuran yang kita buat releabel atau tidak. Dikatakan relebel jika nilai alpha cronbach > 0.6 .⁶⁶

Tabel (3.3)

Reability Statistics Y1 (Karyawan)

Cronbach's Alpha	N of Item
0.879	15

Sumber: Data yang diolah

Tabel (3.4)

Reability Statistics Y2 (Nasabah)

Cronbach's Alpha	N of Item
0.902	20

Sumber: Data yang diolah

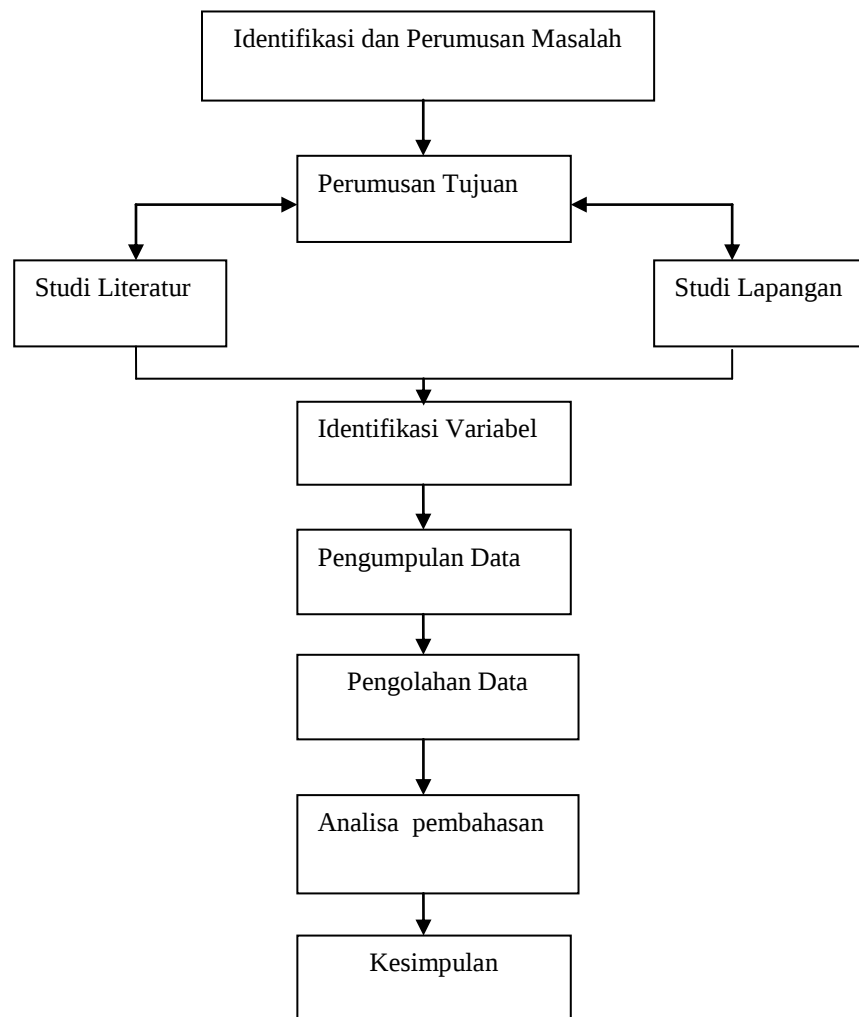
Berdasarkan hasil uji reliabilitas di atas yaitu Y1 dan Y2 nilai Cronbach's > 0.6 , maka dapat disimpulkan bahwa alat ukur dalam penelitian tersebut reliabel.

E. Analisa Data

Analisa data adalah rangkaian kegiatan penelaahan, pengelompokan, sistematis, penafsiran dan verifikasi agar sebuah fenomena memiliki nilai sosial, akademis dan ilmiah.⁶⁷ Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah dengan menggunakan analisis SWOT, gambar berikut adalah tahapan dalam melakukan penelitian.

⁶⁶ Bambang Saeroji, *Riset dengan Pendekatan Kuantitatif* (Surakarta: UMS Press, 2005), 59

⁶⁷ Asrop Syafi'i, *Metodologi Penelitian Pendidikan*, (Surabaya : Elkaf, 2005), hal.171.

Gambar (3.5) Tahapan penelitian

Analisa data yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisa SWOT yaitu menggunakan Model Analisa SWOT membandingkan antara faktor eksternal peluang dan ancaman dengan faktor internal kekuatan dan kelemahan.

1. Analisis Faktor Internal dan Eksternal

Faktor internal dimasukkan kedalam matrik yang disebut matrik faktor strategi internal atau IFAS (*Internal Strategic Factor Analisis Summary*). Faktor eksternal dimasukkan kedalam matrik yang disebut matrik faktor strategi eksternal EFAS (*Eksternal Strategic Factor Analisis Summary*).

Tabel (3.6) matrik IFAS

No	Internal faktor	Bobot	Rating	Bobot X Rating
	Total			

Tabel (3.7) matrik EFAS

No	Eksternal faktor	Bobot	Rating	Bobot X Rating
	Total			

Setelah menentukan skor dari setiap variabel, maka diketahui untuk skor total faktor internal dan skor total faktor eksternal, sehingga hal tersebut dapat membuktikan bahwa keduanya mempunyai nilai yang seimbang atau tidak untuk menyusun strategi kedepannya. Setelah menganalisa hal tersebut maka langkah selanjutnya adalah menentukan strategi SWOT.

Faktor-faktor IFAS dan EFAS di atas merupakan gambaran secara umum yang selanjutnya dimana pada saat melakukan penelitian aka dapat disesuaikan dengan kondisi lapangan dimana akan disesuaikan dengan aktivitas atau kegiatan yang dilakukan oleh objek atau organisasi atau perusahaan dimana penelitian tersebut dilakukan. Untuk memberikan bobot skor untuk masing-masing faktor baik faktor internal maupun eksternal antara lain adalah:

a. Faktor Internal

Skor 4 : Apabila kondisi internal perusahaan sangat berpeluang

Skor 0 : Apabila kondisi internal perusahaan netral

Skor -4 : Apabila kondisi internal perusahaan sangat mengancam

b. Faktor Eksternal

Skor 4 : Apabila kondisi eksternal perusahaan sangat kuat

Skor 0 : Apabila kondisi eksternal perusahaan netral

Skor -4 : Apabila kondisi eksternal perusahaan sangat lemah

Pemberian skor untuk rating dalam setiap faktor dapat dilakukan dengan cara memberikan skala yang dapat diinterpretasikan dengan ditabulasikan sebagai berikut :

Gambar 3.4. Skor skala rating

Faktor Internal			Faktor Eksternal		
Uraian	S	W	Uraian	O	T
Sangat kuat/Sangat lemah	4	-4	Sangat berpeluang/sangat mengancam	4	-4
Kuat/lemah	3	-3	Berpeluang/mengancam		
Cukup kuat/cukup lemah	2	-2	Cukup berpeluang/cukup mengancam	3	-3
Sedikit kuat/sedikit lemah	1	-1	Sedikit berpeluang/sedikit mengancam	2	-2
				1	-1

Penentuan bobot faktor berdasarkan pengaruh faktor terhadap posisis strategis perusahaan dengan skala 1,0 (paling penting) sampai 0,0 (tidak penting) dan semua bobot tersebut jumlahnya tidak melebihi skor total 1,00.

2. Analisis Matrik SWOT

Tabel (3.9) Matrik SWOT

IFAS EFAS	Kekuatan (S)	Kelemahan (W)
Peluang (O)	SO	WO
Ancaman (T)	ST	WT

Strategi SO: Dibuat berdasarkan jalan pikiran perusahaan yaitu dengan memanfaatkan seluruh kekuatan untuk merebut dan memanfaatkan peluang sebesar-besarnya.

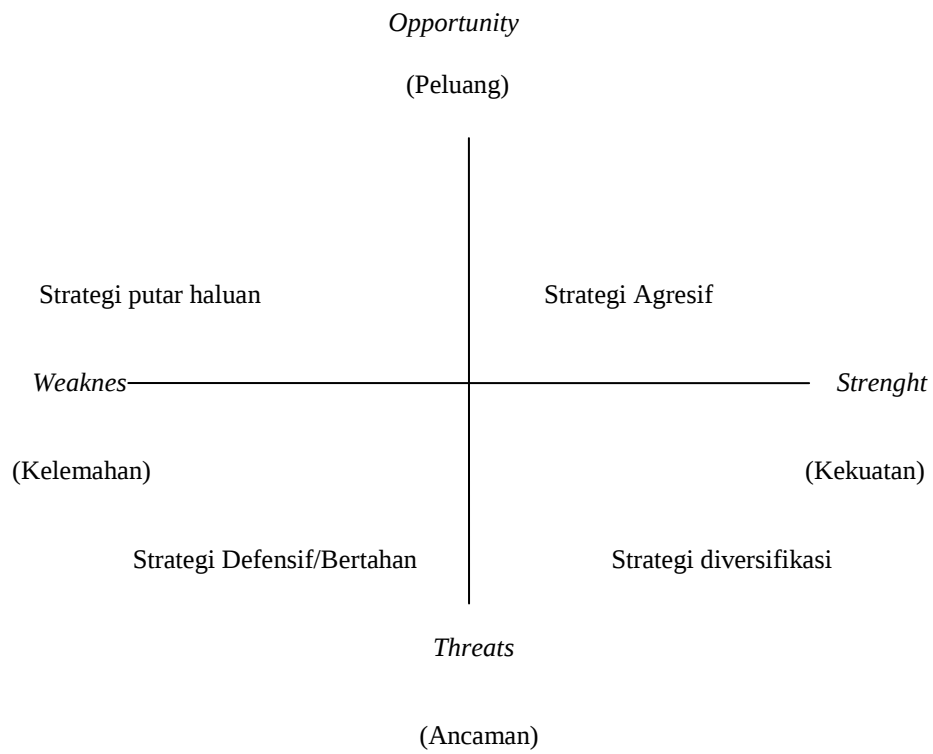
Strategi ST: Strategi dalam menggunakan kekuatan yang dimiliki perusahaan untuk mengatasi ancaman.

Strategi WO: Diterapkan berdasarkan pemanfaatan peluang yang ada dengan cara meminimalkan kelemahan yang ada.

Strategi WT: Berdasarkan kegiatan yang bersifat defensif dan berusaha meminimalkan kelemahan yang ada serta menghindari ancaman.

3. Analisis Diagram Cartesius

Besarnya faktor-faktor internal (IFAS) dan eksternal (EFAS) yang telah dianalisis (hasil perkalian bobot faktor dengan rating), maka selanjutnya kan dimasukkan dalam diagram cartesius digambarkan sebagai berikut:

Gambar (3.10) Jaring-Jaring Keputusan Analisis SWOT

BAB IV

LAPORAN HASIL PENELITIAN

A. Gambaran Umum Objek Penelitian

1. Profil LKS ASRI Tulungagung

Lembaga Keuangan Syariah “Amanah Syariah Islam (LKS ASRI)” merupakan lembaga keuangan yang berbasis syariah berdiri pada tahun 2009 yang diprakarsai oleh Drs. Mubadi yang sekarang ini menjabat sebagai pimpinan di LKS ASRI. Beliau melakukan kerjasama dengan bapak Leksana agus widodo SE, yaitu sebagai manager LKS ASRI, sebelum menjadi seorang manager di LKS ASRI bapak Leksana juga pernah bekerja dibisnis yang sama namun di lembaga keuangan yang berbeda, yaitu di bank Nusamba kurang lebih selama enam (6) tahun. dengan berbekal pengalaman tersebut serta pernah mengikuti pelatiha-pelatihan perbankan syariah akhirnya beliau berkeinginan untuk membuka koperasi yang menggunakan *system* syariah, hingga yang pada akhirnya dibukalah pada tanggal 09 september 2009 sebuah lembaga keuangan Syariah yaitu: Lembaga Leuangan Syariah Amanah Syariah Islam yang lebih dikenal dengan sebutan LKS ASRI.

a. Kantor Outlet LKS ASRI Tulungagung

- 1) LKS ASRI Pusat Jalan Mayor Sujadi Timur No 45 Plosokandang Kedungwaru Tulungagung.

- 2) Kantor outlet LKS ASRI Sendang yang beralamat di Ds. Tugu Krajan Ds. Tugu Kecamatan Sendang Jln. Raya Argowilis No.68 desa Tugu Kecamatan Sendang Tulungagung.
- 3) Kantor outlet LKS ASRI Kalidawir yang beralamat di Jln. raya Tunggangri Kalidawir Tulungagung.
- 4) Kantor outlet kauman Jln. raya ruko Bolorejo Kauman kabupaten Tulungagung.

b. Visi dan Misi LKS ASRI Tulungagung

- 1) Visi: Pengembangan Ekonomi yang Berbasis syariah
- 2) Misi: Endukasi Anggota khususnya dan masyarakat pada umumnya tentang ekonomi syariah. Serta pelayanan pada anggota khususnya dan masyarakat tentang jasa-jasa koperasi.

c. Bidang usaha LKS ASRI Tulungagung

LKS ASRI merupakan sebuah lembaga keuangan syari'ah yang berbentuk koperasi dan berbadan hukum. LKS ASRI juga mempunyai produk-produk yang layak untuk dijual kepada nasabah seperti pembiayaan mudharabah, murabahah, musyarakah, Qard, Rahn. Selain beberapa produk tersebut yang ditawarkan, LKS ASRI juga menyediakan beberapa fasilitas pembayaran lain seperti pembayaran listrik Prabayar dan Pasca Bayar, pembayaran telepon dan lain-lain.

1) Pembiayaan

Kegiatan pembiayaan murabahah barang konsumtif menggunakan sistem cicilan dengan harga barang setelah diambil keuntungan dengan

jenis barang berupa pembelian alat-alat elektronik, peralatan rumah tangga, tanah, kendaraan bermotor baik baru maupun bekas, serta barang lainnya dengan rata-rata jangka waktu sampai 24 bulan dan maksimal 36 bulan. Kegiatan pembiayaan untuk pengembangan usaha dengan cara penjualan barang atau jasa yang terkait dengan barang produksi misalnya sektor pertanian untuk pembelian pupuk, benih, dan lain-lain.

Sedangkan untuk sektor peternakan untuk pembelian pakan ternak, pembangunan kandang serta pembelian ternak, kegiatan perdagangan digunakan untuk pembelian barang dagangan, perbaikan toko serta pembelian fasilitas lainnya. Untuk sektor usaha lainnya pembiayaan dilakukan untuk memenuhi kebutuhan barang yang disesuaikan dengan kondisi usahanya.

2) Pendanaan

Dalam peningkatan pertumbuhan koperasi peran serta dari seluruh anggota maupun calon anggota serta masyarakat sekitar sangat diperlukan sehingga koperasi dapat meningkatkan perannya di masyarakat, koperasi telah menyediakan jasa layanan yaitu:

- a) Simpanan Wadi'ah, yaitu simpanan untuk anggota, calon anggota, maupun masyarakat sekitar dengan setoran awal Rp.5000,- dan dapat diambil sewaktu-waktu.
- b) Tabungan Smart (simpanan aman ringan terencana), yaitu simpanan yang dikhususkan untuk pelajar yang akan menuju ke jenjang pendidikan yang lebih tinggi diwajibkan untuk menabung dalam

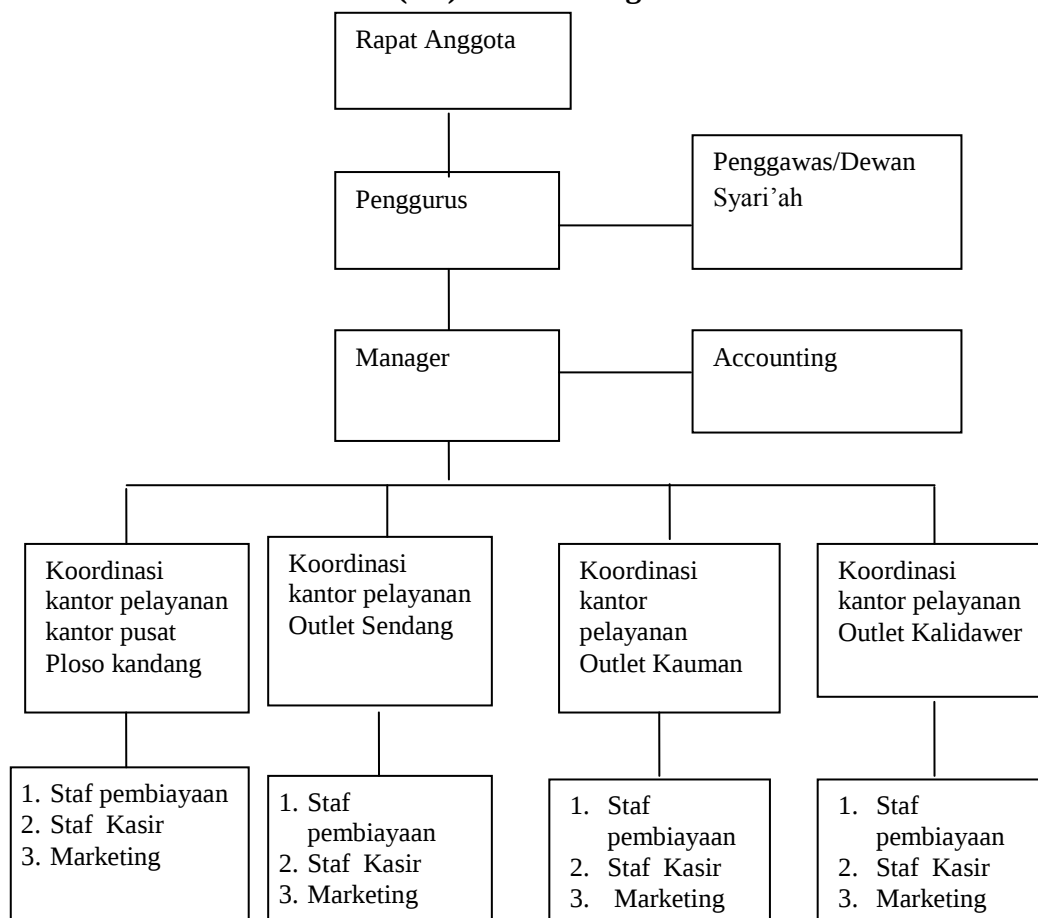
jumlah tertentu setiap bulanya dan pada saat naik ke jenjang pendidikan yang lebih tinggi dapat diambil untuk biaya pendidikan.

- c) Deposito matik, yaitu simpanan berjangka untuk anggota, calon anggota, maupun masyarakat dalam jumlah tertentu dan saat awal mendapatkan hadiah langsung berupa 1 unit kendaraan bermotor dengan jangka waktu 5 tahun.
- d) Deposito investasi, yaitu deposito berjangka dalam waktu tertentu dan deposan mendapatkan hasil investasi yang sesuaikan dengan jasanya sesuai dengan prinsip syari'ah dan dapat dirupakan barang yang diberikan pada awal penempatan.
- e) Deposito umum, yaitu simpanan berjangka untuk anggota, calon anggota, maupun masyarakat dengan jangka waktu minimal 1 tahun. Dalam penempatan tersebut mendapatkani porsi bagi hasil yang nisbahnya ditentukan saat penempatan dan perhitungan bagi hasilnya berdasarkan net profit koperasi tiap bulanya.
- f) Penyertaan, yaitu investasi khusus untuk anggota dengan nisbah bagi hasil ditentukan di akhir bulan.
- g) PPOB, yaitu guna meningkatkan *fee base income* koperasi sudah bekerjasama dengan PT Karya Eka Kalbu (KEKAL) penyelenggaraan PPOB untuk melayani pembayaran rekening PLN, Token PLN, Rekening Speedy, dan lain-lain.
- h) Peran sosial, yaitu koperasi membantu anggota, calon anggota, maupun masyarakat sekitar dalam penyaluran ZIS. Untuk intern

koperasi, dalam periode tertentu memberikan sumbangan kepada yayasan anak yatim, mushola atau masjid, maupun kegiatan sosial lainnya.

d. Struktur Organisasi LKS ASRI Tulungagung

Gambar (4.1) Struktur organisasi



Keterangan :

1) Pengurus :

- a) Ketua : Drs. Mubadi
- b) Sekretaris : Sugiharto Wahyu Priyono
- c) Bendahara : Nina Novitasari, SE.

2) Badan Pemeriksa :

- a) Syaifudin Ashari
- b) Misngat

3) Dewan pengawas syariah :

- a) Leksana Agung Widodo
- b) H. Lamiran

4) Pengurus operasional :

- a) Ketua : Drs. Mubadi
- b) Manager : Leksana Agus Widodo
- c) Chief manager : Sugiyono Wahyu priono, SE.

Karyawan koperasi:

Untuk menjalankan kegiatan sehari-hari koperasi Asri mempunyai enam belas (16) karyawan.

e. Pembagian Tugas dan Tanggung Jawab LKS ASRI Tulungagung

Mengacu pada struktur organisasi LKS di atas, maka pembagian tugas dari masing-masing bagian pada LKS ASRI adalah sebagai berikut :

- 1) Ketua: Menyelenggarakan rapat anggota setiap tahunnya, mengangkat dan memperhentikan manager dan wakil manager, mewakili dan menandatangani atas nama organisasi dalam urusan dengan pihak ketiga yang bersifat strategis, menyetujui pembagian tugas dan kewajiban yang dilakukan manager dan wakil manager, serta menyetujui setiap usulan dari manager dan wakil manager dalam kegiatan operasional.

- 2) Manager: Merumuskan dan mengusulkan kepada ketua kebijakan umum untuk program tahunan agar tercapai kontinuitas organisasi, menentukan kebijakan strategis operasional meliputi pembiayaan, pendanaan, sumber daya insani, pendapatan dan biaya-biaya sehingga operasional dapat berkembang dan berjalan dengan baik, melakukan penilaian kinerja bagi seluruh jadwal pelaksanaan program kerja bagi seluruh unit kerja, serta mengupayakan kerjasama dengan pihak ekstern yang dapat memberi kontribusi secara positif demi pengembangan organisasi.
- 3) Wakil manager: Membantu manager dalam kegiatan operasional, mewakili manager apabila manager berhalangan, bertanggung jawab atas jalannya operasional, serta dengan manager membantu ketua dalam rapat anggota tahunan untuk mempertanggung jawabkan kinerja.
- 4) Internal Auditor: Melakukan pemeriksaan terhadap dokumen pembiayaan meliputi dokumen personal (fotokopi KTP, KK, Surat Nikah, dan lain-lain), Pengikatan pembiayaan sesuai dengan ketentuan dan jaminan asli sudah sesuai dengan pengajuan dan masuk file jaminan, pemeriksaan penggunaan dana pembiayaan sudah sesuai dengan pengajuan dan sampai alamat cek lapangan, pemeriksaan angsuran dari nasabah sudah masuk ke kantor secara periodik, serta melakukan pemeriksaan aktif (akuntansi, perpajakan, dinas koperasi, dan lain-lain).
- 5) Staff pembiayaan: Memberikan pelayanan kepada nasabah dan calon nasabah tentang produk dan prosedur pembiayaan, melakukan wawancara

dan analisis serta survey usaha terhadap calon nasabah pembiayaan, serta selalu mengembangkan pangsa pasar dan jaringan lebih luas lagi.

- 6) Staff Operasional: melayani nasabah dan calon nasabah dengan baik, memeriksa kelengkapan dan kebenaran data-data nasabah, meregistrasi setiap permohonan pembiayaan dan pendanaan yang masuk secara sistematis, serta menyiapkan proses administrasi pembiayaan sampai proses dropping selesai. ⁶⁸

2. Deskripsi Data

a. Deskripsi Data Responden

Sebagaimana dijelaskan dalam bab sebelumnya, penelitian ini merupakan penelitian lapangan yang cara pengambilan informasi atau data-data yang dibutuhkan peneliti mengenai tanggapan responden adalah dengan menggunakan angket tertutup. Teknik yang digunakan dalam pengambilan sampel adalah dengan menggunakan teknik *random sampling* yaitu memilih sampel dari orang atau unit yang paling mudah dijumpai atau diakses.

Pengumpulan data secara langsung dengan menemui responden ini dimaksudkan agar lebih efektif untuk meningkatkan *respon rate* responden dalam penelitian ini. Angket disebarikan kepada para nasabah dan seluruh karyawan Lembaga Keuangan Syari'ah (LKS) ASRI Tulungagung dengan mengambil 50 responden nasabah sebagai syarat pemenuhan sampel dapat dikatakan dapat mewakili populasi dan seluruh karyawan LKS ASRI

⁶⁸ Leksana Agus Widodo, Sumber data informasi LKS ASRI Pusat t,t,p tanggal 3 Mei 2015.

Tulungagung. Penyebaran angket ini dilakukan selama 3 hari yaitu pada hari minggu tanggal 3 Mei sampai dengan hari selasa tanggal 5 Mei 2015 di LKS ASRI Tulungagung.

b. Deskriptif Responden

Untuk memahami hasil-hasil penelitian peneliti memerlukan data deskriptif responden yang akan digunakan untuk menggambarkan keadaan atau kondisi responden yang dapat memberikan informasi tambahan. Dalam Penyajian data deskriptif penelitian ini bertujuan agar dapat dilihat profil dari data penelitian tersebut dan hubungan antar variabel yang digunakan dalam penelitian.

Dalam deskripsi responden peneliti menyajikan 3 informasi penting yang dapat menggambarkan keadaan responden nasabah dan 4 informasi penting yang dapat menggambarkan keadaan responden karyawan di LKS ASRI Tulungagung.

1) Responden karyawan

Tabel (4.2) jumlah karyawan ditinjau dari segi jenis kelamin

Jenis kelamin	Jumlah	Prosentase
Laki-laki	11	80%
Perempuan	5	20%
Jumlah	16	100%

Sumber : Data yang diolah, 2015

Dilihat dari jenis kelamin, nasabah laki-laki berjumlah (11) orang, sedangkan nasabah perempuan berjumlah (5) orang. Jumlah responden dengan jenis kelamin laki-laki menunjukkan jumlah lebih besar

dibandingkan dengan jenis kelamin perempuan karena bidang kerja yang paling penting memang dilakukan oleh laki-laki seperti contohnya bidang marketing yang berhubungan langsung dengan para nasabah dalam pengecekan kelancaran angsuran pembiayaan di LKS ASRI ini.

Tabel (4.3) Jumlah responden karyawan ditinjau dari usia

Usia	Jumlah	Prosentase
21-30	13	30%
31-46	3	70%
Jumlah	16	100%

Sumber : Data yang diolah, 2015

Dilihat dari data diatas menunjukkan bahwa usia karyawan 21-30 lebih banyak dibandingkan usia karyawan 31-40. Tetapi untuk presentasinya dalam kinerja masih sangat berpengalaman dan memberikan kontribusi yang sangat besar terutama yang berusia 31-46 (70%) karena mempunyai pengalaman yang lebih banyak dalam dunia kerja dibandingkan karyawan muda yang berusia 21-30 (30%).

Tabel (4.4) Jumlah responden karyawan ditinjau dari tingkat pendidikan terakhir

Pendidikan	Jumlah	Prosentase
SMA	11	60%
Diploma/S1	5	40%
Jumlah	16	100%

Sumber : Data yang diolah, 2015

Dari data diatas dapat diketahui bahwa tingkat pendidikan terakhir karyawan yang di tingkat SMA sebanyak 11 dengan presentase (60%) sedangkan di tingkat Diploma/ S1 Sebanyak 5 karyawan dengan

presentase (40%). Sehingga dapat diketahui bahwa kebanyakan karyawan masih berpendidikan terakhir di tingkat SMA yang paling besar.

Tabel (4.5) Jumlah responden karyawan ditinjau dari lama bekerja

Lama bekerja	Jumlah	Prosentase
1-2 tahun	6	20%
3-4 tahun	7	30%
5-6 tahun	3	50%
Jumlah	16	100%

Sumber : Data yang diolah, 2015

Dari data diatas diketahui bahwa lama bekerja karyawan 1-2 tahun berjumlah 6 orang dengan presentase (20%), 3-4 juga berjumlah 7 orang dengan presentase (30%), dan 5-6 tahun berjumlah 3 dengan presentase (50%). Ini menunjukka bahwa lama bekerja karyawan sangat mempengaruhi dalam presentase kinerja karyawan dalam meningkatkan target kinerja perusahaan.

2) Responden Nasabah

Penyajian keterangan tentang responden nasabah secara lengkap seperti diuraikan dalam tabel di bawah ini:

Tabel (4.6) jumlah responden nasabah ditinjau dari jenis kelamin

Jenis kelamin	Jumlah	Prosentase
Laki-laki	24	40%
Perempuan	26	60%
Jumlah	50	100%

Sumber: data diolah 2015

Dari data diatas menunjukkan bahwa dari jenis kelamin, nasabah laki-laki berjumlah (24) orang, sedangkan nasabah perempuan berjumlah (26) orang. Jumlah responden dengan jenis kelamin perempuan menunjukkan jumlah lebih besar dibandingkan dengan jenis kelamin laki-laki.

Tabel (4.7) Jumlah responden nasabah ditinjau dari usia

Usia	Jumlah	Prosentase
15-30	28	65%
31-70	22	35%
Jumlah	50	100%

Sumber : Data yang diolah, 2015

Dari data diatas menunjukkan bahwa nasabah yang berusia 15-30 menunjukkan presentase (65%) sementara yang berusia 31-70 menunjukkan presentase (35%) ini menunjukkan bahwa nasabah yang berusia muda lebih banyak di banding nasabah yang telah berusia lanjut.

Tabel (4.8) Jumlah responden nasabah ditinjau dari Profesi

Profesi	Jumlah	Prosentase
Mahasiswa	5	10%
Karyawan Swasta	17	26%
Ibu RT	16	35%
PNS	7	19%
Wiraswasta	5	10%
Jumlah	50	100%

Sumber : Data yang diolah, 2015

Dari data diatas diketahui bahwa profesi nasabah sebagai mahasiswa berjumlah 5 dengan presentase (10%), karyawan swasta berjumlah 17 dengan presentase (26%), Ibu rumah tangga berjumlah 16

dengan presentase (35%), Pegawai Negeri Sipil (PNS) dengan jumlah 7 dan presentase (19%), serta Wiraswasta berjumlah 5 dengan presentase (10%). Sehingga dapat diketahui bahwa nasabah karyawan swasta dan Ibu rumah tangga lebih dominan dibanding dengan nasabah mahasiswa dan Pegawai Negeri Sipil (PNS).

c. Deskriptif Data Variabel Penelitian

Penyajian data deskriptif variabel penelitian bertujuan agar dapat dilihat tanggapan-tanggapan responden dalam penelitian ini. Data deskriptif merupakan informasi tambahan untuk memahami hasil-hasil penelitian.

1) Deskriptif Variabel Karyawan

Dari hasil angket yang telah peneliti sebarakan kepada responden karyawan yang terdiri dari 20 item soal dan dibagi dalam 4 kategori indikator yaitu:

Tabel (4.9) Deskripsi variabel karyawan

Pernyataan	Kualitas	Kuantitas	Pelaksanaan tugas	Tanggung jawab	Persen
Sangat setuju	19	25	21	21	35%
Setuju	56	43	55	47	43%
Kurang setuju	7	12	3	10	22%
Tidak setuju	0	0	0	0	0%
Jumlah	82	80	79	78	100%

Sumber : Data yang diolah, 2015

Dari data diatas diketahui bahwa karyawan yang menyatakan sangat setuju sebesar (35%) dan yang setuju sebesar (43%) ini berarti para karyawan telah melaksanakan tugas dan tanggung jawab sesuai

harapan perusahaan sementara yang kurang setuju sebesar (22%) dan tidak setuju sebesar (22%) dan tidak setuju (0%) ini menunjukkan bahwa masih perlunya peningkatan dalam kinerja karyawan sehingga dapat mencapai sasaran perusahaan secara keseluruhan.

2) Deskriptif Variabel Nasabah

Dari hasil angket yang peneliti sebarakan kepada koresponden nasabah yang terdiri dari 15 item soal dan 4 kategori indikator yaitu :

Tabel (4.10) Deskripsi variabel nasabah

Pernyataan	Kognisi	Konasi	Emosi	Persen
Sangat setuju	128	115	134	69%
Setuju	118	125	113	23%
Kurang setuju	4	2	7	8%
Tidak setuju	0	0	0	0%
Jumlah	250	242	254	100%

Sumber : Data yang diolah, 2015

Dari data diatas diketahui bahwa pernyataan sangat setuju sebesar (69%) dan setuju sebesar (23%) ini berarti minat nasabah di LKS ASRI sangatlah besar sementara pernyataan kurang setuju (8%) dan tidak setuju (0%) sehingga ini menunjukkan pada tingkat kepuasan nasabah yang bermacam-macam tinggal bagaimana acara untuk dapat mempertahankan loyalitas dan minat nasabah pada LKS ASRI Tulungagung.

B. Paparan Data

1. Temuan Penelitian

a. Kinerja Karyawan dalam Peningkatan Kualitas Pembiayaan di LKS ASRI Tulungagung

Untuk lebih terperinci berikut paparan data tanggapan responden per item pertanyaan dalam angket yang disebarakan yaitu sebagai berikut:

Tabel (4.11) Kinerja Karyawan

Pernyataan	Kualitas	Kuantitas	Pelaksanaan tugas	Tanggung jawab
Sangat setuju	19	25	21	21
Setuju	56	43	55	47
Kurang setuju	7	12	3	10
Tidak setuju	0	0	0	0
Jumlah	82	80	79	78

Sumber : Data yang diolah, 2015

1) Indikator kualitas

Dalam penelitian yang telah dilakukan responden yang menyatakan sangat setuju sebanyak 19, setuju 56, tidak setuju 7 dan tidak setuju 0. Ini menunjukka bahwa kualitas kinerja karyawan sudah hampir sesuai dengan harapan perusahaan dengan terus ditingkatkanya kualitas kinerja karyawan yang baik dan sesuai sasaran perusahaan.

2) Indikator kuantitas

Dalam penelitian ini responden yang menyatakan sangat setuju sebesar 25, setuju 43, kurang setuju 12, tidak setuju 0. Ini menunjukkan bahwa kuantitas kinerja karyawan sudah hampir memenuhi target perusahaan dengan kuantitas yang hampir sempurna sehingga dapat

digunakan untuk mengukur prestasi kerja karyawan dan kesungguhan dalam bekerja.

3) Indikator pelaksanaan tugas

Dalam penelitian yang telah dilakukan diketahui pernyataan sangat setuju sebesar 21, setuju 55, kurang setuju 3, tidak setuju 0. Ini menunjukkan bahwa karyawan telah melaksanakan tugasnya dengan sangat baik tinggal peningkatan lagi dalam pelaksanaan tugas yang telah ditugaskan kepadanya.

4) Indikator tanggung jawab

Dalam penelitian yang telah dilakukan diketahui indikator tanggung jawab sangat setuju sebesar 21, setuju 47, kurang setuju 10, tidak setuju 0. Ini menunjukkan bahwa tanggung jawab karyawan dalam bekerja perlu ditingkatkan untuk dapat menjadi identitas diri seorang karyawan dan tanggung jawab yang ditunjukkan bagi perusahaan.

b. Minat Nasabah dalam Peningkatan Kualitas Pembiayaan di LKS ASRI Tulungagung

Tabel (4.12) Minat Nasabah

Pernyataan	Kognisi	Konasi	Emosi
Sangat setuju	128	115	134
Setuju	118	125	113
Kurang setuju	4	2	
Tidak setuju	0	0	0
Jumlah	250	242	254

Sumber : Data yang diolah, 2015

1) Indikator Kognisi (gejala pengenalan)

Dari hasil penelitian yang telah dilakukan diketahui bahwa indikator kognisi yang menyatakan sangat setuju sebesar 128, setuju 118, kurang setuju 4 tidak setuju 0. Ini menunjukkan bahwa nasabah yang mengenal LKS ASRI ini sangatlah mengenal baik bahkan banyak yang sudah menjadi nasabah tetap terutama bagi nasabah skala mikro dilingkungan sekitar LKS ASRI.

2) Indikator Konasi (kemauan)

Dari hasil penelitian yang telah dilakukan diketahui bahwa pernyataan sangat setuju sebesar 115, setuju 125, kurang setuju 2 tidak setuju 0. Ini menunjukkan bahwa kemauan nasabah terhadap LKS ASRI masing tinggi tetapi tetap perlu dilakukan peningkatan dengan terus melakukan promosi dan pendekatan kepada nasabah sekitar outlet LKS ASRI umumnya.

3) Indikator Emosi

Dalam penelitian yang telah dilakukan menunjukkan bahwa pernyataan sangat setuju menunjukkan 134, setuju 113, kurang setuju 7, tidak setuju 0. Ini menunjukkan bahwa perasaan senang, puas, dan yaman nasabah dapat dirasakan setelah melakukan kerjasama dengan LKS ASRI ini sehingga dapat menjadi mitra usaha yang saling menguntungkan dan membantu bagi nasabah yang membutuhkan dana pinjaman terutama.

C. Pembahasan

1. Analisis Data Kinerja Karyawan dan Minat Nasabah dalam Peningkatan Kualitas Pembiayaan di LKS ASRI Tulungagung

Untuk data yang diperoleh dari responden akan dianalisis dengan menggunakan metode Analisis SWOT yang mengidentifikasi faktor internal dan eksternal yang sistematis guna merumuskan strategi perusahaan dalam peningkatan kualitas pembiayaan di LKS ASRI Tulungagung kedepannya. Matrik IFAS dan EFAS disusun berdasarkan faktor internal (kekuatan dan kelemahan) dan eksternal (peluang dan ancaman) yang dimiliki LKS ASRI Tulungagung dari lingkungan internal yang diperoleh dirangkum dalam sebuah tabel IFAS dan EFAS. *Weight* (bobot) dan reteng (peringkat) atas faktor-faktor strategik internal dan eksternal. Hasil dari koefisien pembobotan dan pemberian rating terhadap faktor internal dan eksternal dilakukan perhitungan untuk mengetahui nilai rata-ratanya.

a. Matrik IFAS dan EFAS Kinerja Karyawan

Tabel (4.13) Matrik IFAS dan EFAS Kinerja Karyawan

Internal faktor	Bobot	Rating	Skor
Kekuatan (Strengths)			
a. Loyalitas yang tinggi karyawan terhadap perusahaan	0,15	4	0,60
b. Karyawan sangat disiplin dalam melaksanakan tugasnya	0,10	4	0,40
	0,15	4	0,60
c. Karyawan mempunyai aktualisasi diri yang kuat	0,05	3	0,15
d. Adanya kecocokan dengan minat individu dalam bekerja	0,15	3	0,15
e. Tanggung jawab yang tinggi terhadap pekerjaan yang diberikan			
Total	0,60		1,90
Kelemahan (Weaknesses)			
a. Skill yang dimiliki karyawan masih kurang	0,05	3	0,15
b. Pemahaman karyawan terhadap bisnis syaria'ah masih kurang	0,05	3	0,15
c. Sumber daya insani yang dimiliki kebanyakan masih lulusan SMA	0,15	2	0,30
d. Hasil kerja yang diselesaikan belum memenuhi target perusahaan	0,10	2	0,20
e. Prestasi kerja yang belum memenuhi standar kinerja karyawan	0,05	1	0,05
Total	0,40		0,85
Total	1,00		2,75

Eksternal faktor	Bobot	Rating	Skor
Peluang (Opportunities)			
a. Lingkungan kerja yang menunjang dalam mencapai prestasi kerja	0,20	3	0,60
b. Pola komunikasi yang efektif antar karyawan dalam lingkungan kerja	0,15	3	0,45
c. Keaktifan dan kesungguhan karyawan dalam bekerja	0,15	3	0,45
d. SDI yang ada mempunyai kemampuan marketing	0,20	2	0,40
e. Hubungan antar anggota yang saling mendukung	0,10	1	0,10
Total	0,80		2,00
Ancaman (Threats)			
a. Tidak bisa memenuhi target kantor outlet yang sudah ditetapkan	0,02	2	0,04
b. Adanya karyawan yang menghadapi nasabah yang bermasalah yang berakibat macet	0,05	2	0,10
c. Ketidak puasan nasabah dengan kinerja karyawan	0,03	2	0,06
d. Tidak sesuai karyawan dengan pembagian tugas yang diberikan	0,05	1	0,05
e. Adanya karyawan yang bekerja kurang maksimal	0,05	1	0,05
Total	0,20		0,30
Total	1,00		2,30

Sumber : Data yang diolah, 2015

b. Matrik IFAS dan EFAS Minat Nasabah

Tabel (4.14) Matrik IFAS dan EFAS Minat Nasabah

Internal faktor	Bobot	Rating	Skor
Kekuatan (<i>Strengths</i>)			
a. Keyakinan dan kepercayaan nasabah melakukan pinjaman di LKS ASRI Tulungagung	0,20	4	0,80
b. Perasaan puas dan senang nasabah dengan pelayanan LKS ASRI	0,20	4	0,80
c. Lebih nyaman karena sangat membantu dalam melakukan usaha	0,10	3	0,30
d. Transaksinya menggunakan prinsip syari'ah	0,05	3	0,15
e. Ketertarikan nasabah untuk menjalin hubungan kerja sama	0,05	2	0,10
Total	0,60		2,15
Kelemahan (<i>Weaknesses</i>)			
a. Masih banyaknya nasabah yang harus dikunjungi pada saat jatuh tempo pembayaran pinjaman	0,05	3	0,15
	0,05	2	0,10
b. Kurangnya Promosi kepada nasabah	0,10	2	0,20
c. Masih sedikitnya minat nasabah yang ada di kantor outlet LKS yang lain	0,10	1	0,10
d. Ketidak fahamnya nasabah dengan sistem syari'ah	0,10	1	0,10
e. Terpengaruh oleh lembaga keuangan konvensional	0,40		0,65
Total			
Total	1,00		2,80
Eksternal faktor	Bobot	Rating	Skor
Peluang (<i>Opportunities</i>)			
a. Faktor kelompok referensi yang mempengaruhi nasabah yang lain	0,15	4	0,40
b. Faktor promosi yang dapat menarik minat nasabah	0,10	4	0,40
c. Faktor fasilitas dan kemudahan mendapatkan jasa di LKS ASRI	0,15	3	0,45
d. Lokasi yang strategis dengan lingkungan masyarakat usaha mikro	0,15	3	0,45
e. Lokasi LKS yang dekat dengan tempat tinggal nasabah dan prosedur yang mudah	0,15	3	0,45
Total	0,70		2,15
Ancaman (<i>Threats</i>)			
a. Adanya nasabah yang bermasalah	0,20	3	0,60
b. Pesaing dari lembaga keuangan lain	0,02	2	0,04
c. Adanya nasabah yang macet akibat penurunan usaha nasabah	0,02	2	0,04
d. Hilangnya kepercayaan nasabah	0,30	1	0,03
e. Kondisi ekonomi masyarakat rendah	0,03	1	0,03
Total	0,30		0,94
Total	1,00		3,09

Sumber : Data yang diolah, 2015

c. Matriks SWOT Kinerja Karyawan dan Minat Nasabah

Tabel (4.15) Matriks SWOT kinerja karyawan

IFAS	Kekuatan (S) a. Loyalitas yang tinggi karyawan terhadap perusahaan b. Tanggung jawab yang tinggi terhadap pekerjaan yang diberikan c. sangat disiplin dalam bekerja d. Hubungan antar anggota yang saling mendukung	Kelemahan (W) a. Skill yang dimiliki karyawan masih kurang b. pemahaman terhadap bisnis syaria'ah masih rendah c. Hasil kerja yang diselesaikan belum memenuhi target perusahaan d. Prestasi kerja yang belum memenuhi standar kinerja karyawan
EFAS		
Peluang (O) a. Lingkungan kerja yang menunjang dalam mencapai prestasi kerja b. Pola komunikasi yang efektif antar karyawan dalam lingkungan kerja c. SDI yang ada mempunyai kemampuan marketing	SO a. Mempertahankan loyalitas kinerja karyawan serta Sumber Daya Insani (SDI) di LKS b. Serta Kedekatan lokasi LKS dengan kampus IAIN Tulungagung membuat peluang bersaing merebut mitra lebih besar c. Bimbingan pada mitra walaupun belum dilakukan secara kontinyu	WO a. Dengan adanya lingkungan kerja yang harmonis dapat meningkatkan b. pengetahuan kinerja karyawan serta pelatihan Sumber Daya Insani dengan intensif oleh pihak perusahaan (SDI) c. Pola komunikasi yang efektif antar karyawan dalam lingkungan kerja merupakan peluang yang sangat menguntungkan untuk meminimalkan kelemahan perusahaan
Ancaman (T) a. Tidak bisa memenuhi target kantor outlet yang sudah ditetapkan b. Adanya karyawan yang menghadapi nasabah yang bermasalah yang berakibat macet c. Ketidakpuasan nasabah dengan kinerja karyawan d. Adanya karyawan yang bekerja kurang maksimal	ST a. Dengan dukungan dari semua anggota kantor cabang yang ada diharapkan dapat meningkatkan target perusahaan b. Diusahakan untuk sering diikuti sertakan pada pelatihan yang diadakan oleh bank syariah ataupun universitas untuk meminimalisir ancaman yang ada pada kinerja karyawan kedepannya.	WT a. Berusaha meminimalkan kelemahan dengan terus melakukan perbaikan dan pelatihan terhadap Sumber Daya Insani b. Menyelesaikan berbagai ancaman yang ada dengan bantuan dari berbagai pihak c. Lebih menekan resiko macet akibat nasabah lalai atau kegagalan usaha untuk mempertahankan kualitas pembiayaan LKS ASRI secara keseluruhan.

Sumber : Data yang diolah, 2015

Tabel (4.16) Matrik SWOT Minat Nasabah

IFAS EFAS	Kekuatan (S) a. Keyakinan dan kepercayaan nasabah melakukan pinjaman di LKS ASRI Tulungagung b. Perasaan puas dan senang dengan pelayanan yang di berikan LKS ASRI Tulungagung c. Lebih nyaman karena sangat membantu dalam melakukan usaha d. Ketertarikan nasabah untuk menjalin hubungan kerja sama	Kelemahan (W) a. Masih banyaknya nasabah yang harus dikunjungi pada saat jatuh tempo pembayaran pinjaman b. Promosi kepada nasabah yang masing kurang c. Masih sedikitnya minat nasabah yang ada di kantor outlet LKS yang lain d. Masih kurang fahamnya nasabah dengan sistem syari'ah e. Masih terpengaruh oleh lembaga keuangan konvensional
Peluang (O) a. Faktor kelompok referensi yang mempengaruhi nasabah yang lain b. Faktor promosi yang dapat menarik minat nasabah c. Faktor fasilitas dan kemudahan mendapatkan jasa di LKS ASRI d. Lokasi yang strategis dengan lingkungan masyarakat usaha mikro	SO a. Mempertahankan loyalitas nasabah b. Serta memelihara kualitas dan mutu pelayanan c. Lebih meningkatkan usaha promosi dan pengenalan LKS ASRI ini kepada nasabah lain	WO a. Dengan melihat kelemahan yang ada di masyarakat yaitu kurang faham dengan ekonomi syari'ah b. Serta pembayaran angsuran yang tertunda karena kondisi usaha maka c. Untuk memanfaatkan peluang ang ada perlu adanya prosedur yang mudah bagi nasabah dalam melakukan pinjaman untuk menjaga loyalitas nasabah di LKS ASRI.
Ancaman (T) a. Adanya nasabah yang bermasalah, Pesaing dari lembaga keuangan lain b. Adanya nasabah yang macet akibat penurunan usaha nasabah c. Hilangnya kepercayaan nasabah	ST a. Dengan memelihara kepercayaan nasabah b. Serta lebih mengenalkan nasabah dengan prinsip ekonomi syari'ah c. Selalu memberikan pelayanan yang memuaskan bagi nasabah agar selalu yakin dan percaya dengan LKS ASRI	WT a. Dengan selalu menjaga kepercayaan nasabah b. serta kepuasan dalam melakukan pinjaman dan pelayanan yang cepat dan akurat dari para karyawan untuk menjaga kenyamanan nasabah.

Sumber : Data yang diolah,2015

2. Hasil Analisis Data Kinerja Karyawan dan Minat Nasabah dalam Peningkatan Kualitas Pembiayaan di LKS ASRI Tulungagung.

a. Analisis Matrik IFAS dan EFAS Kinerja Karyawan

Setelah menentukan skor dari setiap variabel, maka diketahui untuk skor total faktor internal dengan total 2,75 dan skor total faktor eksternal sebesar 2,30. Hal tersebut membuktikan bahwa keduanya mempunyai nilai yang seimbang untuk menyusun strategi kedepannya dalam peningkatan kualitas pembiayaan, dimana faktor kekuatan sebesar 1,90.

Dimana nilai ini lebih besar dari pada skor faktor kelemahan dengan nilai skor 0,85 yang berarti faktor kekuatan lebih besar dibandingkan dengan faktor kelemahan karyawan. Sedangkan untuk faktor eksternal nilai skor untuk faktor peluang sebesar 2,00 juga lebih besar dari faktor ancaman sebesar 0,30. Dari analisa tersebut maka perusahaan dapat memanfaatkan kekuatan dan peluang untuk menentukan strategi kedepannya dalam peningkatan kualitas pembiayaan di LKS ASRI Tulungagung.

b. Analisis Matrik IFAS dan EFAS Minat Nasabah

Setelah menentukan skor dari setiap variabel, maka diketahui untuk skor total faktor internal dengan total 2,80 dan skor total faktor eksternal nasabah sebesar 3,09. Hal tersebut membuktikan bahwa faktor eksternal mempunyai nilai yang lebih tinggi sehingga perlu untuk menyusun strategi yang lebih baik bagi perusahaan untuk dapat meningkatkan kualitas pembiayaan di LKS ASRI Tulungagung kedepannya.

Dimana faktor kekuatan sebesar 2,15 dimana nilai ini lebih besar dari pada skor faktor kelemahan dengan nilai skor 0,65 yang berarti faktor kekuatan lebih besar dibandingkan dengan faktor kelemahan. Sedangkan untuk faktor eksternal nilai skor untuk faktor peluang sebesar 2,15 juga lebih besar dari faktor ancaman sebesar 0,94. Dari analisa tersebut maka perusahaan dapat memanfaatkan kekuatan dan peluangnya untuk menentukan strategi kedepannya dalam peningkatan kualitas pembiayaan di LKS ASRI Tulungagung.

c. Analisis SWOT Kinerja Karyawan

1) Kekuatan (*Strengths*)

- a) Loyalitas yang tinggi karyawan terhadap perusahaan
- b) Karyawan yang sangat disiplin dalam melaksanakan tugasnya
- c) Karyawan mempunyai aktualisasi diri yang kuat
- d) Adanya kecocokan dengan minat individu dalam bekerja
- e) Tanggung jawab yang tinggi terhadap pekerjaan yang diberikan

2) Kelemahan (*Weaknesses*)

- a) Skill yang dimiliki karyawan masih kurang
- b) Pemahaman karyawan terhadap bisnis syariah masih kurang
- c) Sumber daya insani yang dimiliki kebanyakan masih lulusan SMA
- d) Hasil kerja yang diselesaikan belum memenuhi target perusahaan
- e) Prestasi kerja yang belum memenuhi standar kinerja karyawan

3) Analisis Peluang (*Opportunities*)

- a) Lingkungan kerja yang menunjang dalam mencapai prestasi kerja

- b) Pola komunikasi yang efektif antar karyawan dalam bekerja
- c) Keaktifan dan kesungguhan karyawan dalam bekerja
- d) SDI yang ada mempunyai kemampuan marketing
- e) Hubungan antar anggota yang saing mendukung

4) Ancaman (*Threats*)

- a) Tidak bisa memenuhi target kantor outlet yang sudah ditetapkan
- b) Adanya karyawan yang menghadapi nasabah yang bermasalah yang berakibat macet
- c) Ketidak puasan nasabah dengan kinerja karyawan
- d) Adanya ketidak sesuaian karyawan dengan pembagian tugas yang telah diberikan
- e) Adanya karyawan yang bekerja kurang maksimal

Berdasarkan data matrik SWOT yang telah disusun didapatkan alternatif strategi untuk Kinerja karyawan yang sesuai untuk LKS ASRI Tulungagung selanjutnya. Alternatif strategi yang perlu ditetapkan oleh LKS ASRI Tulungagung adalah sebagai berikut:

1) Strategi SO (*Strengths Opportunities*)

Mempertahankan loyalitas kinerja karyawan serta Sumber Daya Insani (SDI) di LKS, Diusahakan untuk sering diikuti sertakan pada pelatihan yang diadakan oleh bank syariah ataupun universitas, Bimbingan pada mitra walaupun belum dilakukan secara kontinyu.

2) Strategi WO (*Weaknesses Opportunities*)

Dengan adanya lingkungan kerja yang harmonis dapat meningkatkan pengetahuan kinerja karyawan serta pelatihan Sumber Daya Insani (SDI), dengan intensif oleh pihak perusahaan, Pola komunikasi yang efektif antar karyawan dalam lingkungan kerja merupakan peluang yang sangat menguntungkan untuk meminimalkan kelemahan perusahaan.

3) Strategi ST (*Strengths Threats*)

Dengan dukungan dari semua anggota kantor cabang yang ada diharapkan dapat meningkatkan target perusahaan agar dapat menimalisir ancaman yang ada.

4) Strategi WT (*Weaknesses Threats*)

Berusaha meminimalkan kelemahan dengan terus melakukan perbaikan dan pelatihan terhadap Sumber Daya Insani, Menyelesaikan berbagai ancaman yang ada dengan bantuan dari berbagai pihak, Lebih menekan resiko macet akibat nasabah lalai atau kegagalan usaha untuk mempertahankan kualitas pembiayaan LKS ASRI secara keseluruhan.

d. Analisis SWOT Minat Nasabah

1) Kekuatan (*Strengths*)

- a) Keyakinan dan kepercayaan nasabah melakukan pinjaman di LKS ASRI Tulungagung
- b) Perasaan puas dan senang nasabah dengan pelayanan LKS ASRI Tulungagung
- c) Lebih nyaman karena sangat membantu dalam melakukan usaha

- d) Transaksinya menggunakan prinsip syari'ah
- e) Ketertarikan nasabah untuk menjalin hubungan kerja sama

2) Kelemahan (*Weaknesses*)

- a) Masih banyaknya nasabah yang harus dikunjungi pada saat jatuh tempo pembayaran pinjaman
- b) Kurangnya promosi kepada nasabah
- c) Masih sedikitnya minat nasabah yang ada di kantor outlet LKS ASRI yang lain
- d) Ketidak fahaman nasabah dengan sistem syari'ah
- e) Terpengaruh oleh lembaga keuangan konvensional

3) Peluang (*Opportunities*)

- a) Faktor kelompok referensi yang mempengaruhi nasabah yang lain
- b) Faktor promosi yang dapat menarik minat nasabah
- c) Faktor fasilitas dan kemudahan mendapatkan jasa pelayanan di LKS ASRI Tulungagung
- d) Lokasi yang strategis dengan lingkungan masyarakat usaha mikro
- e) Lokasi LKS ASRI yang dekat dengan tempat tinggal nasabah dan prosedur yang mudah

4) Ancaman (*Threats*)

- a) Adanya nasabah yang bermasalah
- b) Pesaing dari lembaga keuangan lain
- c) Adanya nasabah yang macet akibat penurunan usaha nasabah
- d) Hilangnya kepercayaan nasabah

e) Kondisi ekonomi masyarakat rendah

Berdasarkan data matrik SWOT yang telah disusun didapatkan alternatif strategi untuk menarik dan mempertahankan minat nasabah yang sesuai untuk LKS ASRI Tulungagung selanjutnya. Alternatif strategi yang perlu ditetapkan oleh LKS ASRI Tulungagung adalah sebagai berikut:

1) Strategi SO (*Strengths Opportunities*)

Mempertahankan loyalitas nasabah serta memelihara kualitas dan mutu pelayanan dan lebih meningkatkan usaha promosi dan pengenalan LKS ASRI ini kepada nasabah lain

2) Strategi ST (*Strengths Threats*)

Dengan memelihara kepercayaan nasabah serta lebih mengenalkan nasabah dengan prinsip ekonomi syari'ah agar dapat menghindari ancaman yang ada sehingga harus selalu memberikan pelayanan yang memuaskan bagi nasabah agar selalu yakin dan percaya dengan LKS ASRI.

3) Strategi WO (*Weakness Opportunities*)

Dengan melihat kelemahan yang ada di masyarakat yaitu kurang faham dengan ekonomi syari'ah serta pembayaran angsuran yang tertunda karena kondisi usaha maka untuk memanfaatkan peluang yang ada perlu adanya prosedur yang mudah bagi nasabah untuk melakukan pinjaman untuk menjaga loyalitas nasabah di LKS ASRI.

4) Strategi WT (*Weakness Threats*)

Dengan berbagai kelemahan yang ada tentunya akan mengakibatkan ancaman yang besar bagi perusahaan untuk itu perlu dilakukan strategi yang tepat yaitu dengan selalu menjaga kepercayaan nasabah serta kepuasan dalam melakukan pinjaman dan pelayanan yang cepat dan akurat dari para karyawan untuk menjaga kenyamanan nasabah.

e. Analisis Diagram *Cartesius* Kinerja Karyawan dan Minat Nasabah

1) Diagram *Cartesius* kinerja karyawan

Berdasarkan analisis faktor-faktor internal maka dapat diketahui besarnya kekuatan (*Strengths*) kinerja karyawan yang dimiliki oleh LKS ASRI adalah sebesar 1,90 dan kelemahan (*Weaknesses*) yang dimiliki oleh LKS ASRI adalah sebesar 0,85. Sedangkan analisis dari faktor-faktor eksternal menunjukkan bahwa besarnya peluang (*opportunitie*) 2,00 dan Ancaman (*Threats*) 0,30.

2) Diagram *Cartesius* minat nasabah

Berdasarkan analisis faktor-faktor internal maka dapat diketahui besarnya kekuatan (*Strengths*) minat nasabah yang dimiliki oleh LKS ASRI adalah sebesar 2,15 dan kelemahan (*Weaknesses*) yang dimiliki oleh LKS ASRI adalah sebesar 0,65. Sedangkan analisis dari faktor-faktor eksternal menunjukkan bahwa besarnya peluang (*opportunitie*) 2,15 dan Ancaman (*Threats*) 0,94. Selanjutnya berdasarkan hasil analisis diatas dapat digambarkan posisi organisasi saat ini adalah :

Tabel (4.17) Posisi Kinerja Karyawan

IFAS		EFAS	
Kekuatan	1,90	Peluang	2,00
Kelemahan	(0,85)	Ancaman	(0,30)
Hasil	1,05	Hasil	1,70

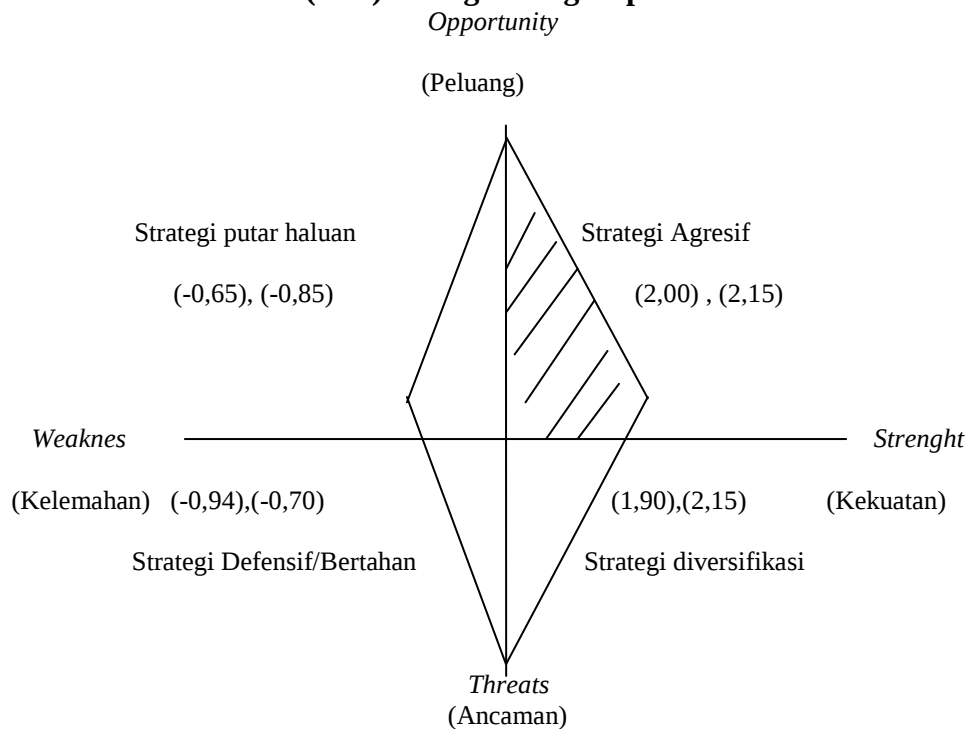
Sumber : Data yang diolah, 2015

Tabel (4.18) Posisi Minat Nasabah

IFAS		EFAS	
Kekuatan	2,15	Peluang	2,15
Kelemahan	(0,65)	Ancaman	(0,94)
Hasil	1,50	Hasil	1,21

Sumber : Data yang diolah, 2015

Maka data-data tersebut dimasukkan ke dalam diagram jaring-jaring analisis (*Cartesius*) yang ditunjukkan dalam gambar sebagai berikut:

Gambar (4.19) Jaring-Jaring Keputusan Analisis SWOT

Sumber: Data yang diolah, 2015

Berdasarkan diagram *Cartesius* kinerja karyawan dan minat nasabah tersebut ada empat strategi yang dapat dilakukan LKS ASRI yaitu Strategi *agresif*, strategi *diversifikasi*, strategi *turnaround*, strategi *defensif*, dimana LKS ASRI dapat memilih salah satu dari ke empat alternatif strategi tersebut.

Dari data-data yang telah peneliti olah dan analisis diketahui bahwa:

- 1) Analisis Kinerja karyawan IFAS sebesar 1,05 dan nilai EFAS sebesar 1,70 ini menunjukkan bahwa kinerja karyawan memiliki hasil nilai kekuatan dan peluang yang tinggi dari pada kelemahan dan ancaman sehingga dapat dikatakan kinerja karyawan dapat meningkatkan kualitas pembiayaan di LKS ASRI Tulungagung.
- 2) Analisis Minat nasabah IFAS sebesar 1,50 dan EFAS sebesar 1,21 dari data tersebut diketahui pula bahwa minat nasabah sangatlah besar dilihat dari faktor kekuatan dan peluangnya sehingga dapat meminimalisir kelemahan dan ancaman yang ada dalam perusahaan sehingga dapat dikatakan dapat meningkatkan kualitas pembiayaan di LKS ASRI Tulungagung.

Setelah mengetahui posisi perusahaan di kuadrat SWOT yang terletak di kuadrat satu dimana strategi yang paling sesuai menurut peneliti adalah strategi agresif dimana strategi ini adalah strategi yang menuju kemajuan dari perusahaan. Selain itu kesesuaian antara teori dan praktek perusahaan yang peneliti dapatkan dari penelitian menunjukkan bahwa indikator kinerja menurut Ahmad Mangkunegara memang telah diterapkan di LKS ASRI

sebagai dasar perumusan strategi kinerja karyawan selain itu juga, indikator kinerja menurut Akdon ternyata juga digunakan sebagai bahan pertimbangan dalam peningkatan kinerja karyawan yang meliputi Menurut Akdon Terdapat 5 (lima) macam indikator kinerja yang umumnya digunakan yakni:

- a) Indikator kinerja *input* (masukan) adalah indikator segala sesuatu yang dibutuhkan agar pelaksanaan kegiatan dapat menghasilkan keluaran yang ditentukan; misal dana, SDM, informasi, kebijakan dan lain-lain.
- b) Indikator Process: gambaran mengenai langkah-langkah yang dilaksanakan dalam menghasilkan barang atau jasa (frekuensi proses, ketaatan terhadap jadwal, dan ketaatan terhadap ketentuan/standar).
- c) Indikator kinerja *output* (keluaran) adalah sesuatu yang mencerminkan berfungsinya keluaran (*output*) kegiatan pada jangka menengah (efek langsung).
- d) Indikator kinerja *benefit* (manfaat) adalah sesuatu yang terkait dengan tujuan akhir dari pelaksanaan kegiatan.
- e) Indikator kinerja *impact* (dampak) adalah pengaruh yang ditimbulkan baik positif maupun negatif pada setiap tingkatan indikator berdasarkan asumsi yang telah ditetapkan.⁶⁹

Dari wawancara yang saya lakukan dengan Pak Leksana Agus Widodo selaku manager LKS ASRI beliau memberikan pernyataan bahwa :

indikator yang paling penting adalah ketepatan waktu bekerja, ketelitian, kedisiplinan dan tanggung jawab terhadap perusahaan

⁶⁹ Akdon, *Strategic Management* ...,hal 168.

sehingga dapat meningkatkan kualitas pembiayaan perusahaan kedepannya sementara untuk nasabah cenderung lebih terpengaruh oleh indikator kognasi (pengenalan), konisi (keinginan), dan emosi dimana nasabah lebih tertarik atau tidaknya dengan pelayanan, serta terpengaruh dengan promosi maupun kelompok referensi lainya.⁷⁰

Jadi dapat disimpulkan bahwa dengan meningkatkan kinerja karyawan dan memaksimalkan layanan kepada nasabah diharapkan dapat meningkatkan kualitas pembiayaan di LKS ASRI ini kedepannya dengan menggunakan strategi-strategi yang tepat dalam peningkatan kualitas pembiayaan di LKS ASRI Tulungagung selanjutnya.

⁷⁰ Wawancara Leksana Agus Widodo..., 3 Mei 2015 Pukul 9.30 WIB.

BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan analisa data yang dilakukan maka dapat disimpulkan :

1. Analisis SWOT kinerja karyawan dalam peningkatan kualitas pembiayaan di LKS ASRI Tulungagung

Dari hasil penelitian ini menunjukkan bahwa Analisis SWOT berdasarkan Matrik Internal-Eksternal (IE Matrik) kinerja karyawan nilai total skor IFAS 2,75 dan nilai total skor EFAS 2,30 Sedangkan Analisis diagram cartesius Kinerja karyawan IFAS sebesar 1,05 dan nilai EFAS sebesar 1,70, ini menunjukkan bahwa kinerja karyawan memiliki hasil nilai kekuatan dan peluang yang tinggi dari pada kelemahan dan ancaman sehingga dapat dikatakan kinerja karyawan dapat meningkatkan kualitas pembiayaan di LKS ASRI Tulungagung.

2. Analisis SWOT Minat Nasabah dalam Peningkatan Kualitas Pembiayaan di LKS ASRI Tulungagung

Dari hasil penelitian ini menunjukkan bahwa Analisis SWOT berdasarkan Matrik Internal-Eksternal (IE Matrik) Minat Nasabah nilai total skor IFAS 2,80 dan nilai total skor EFAS 3,09 Sedangkan Analisis diagram cartesius Minat nasabah IFAS sebesar 1,50 dan EFAS sebesar 1,21, ini menunjukkan bahwa minat nasabah sangatlah besar dilihat dari faktor kekuatan dan peluangnya sehingga dapat meminimalisir kelemahan dan ancaman yang ada

dalam perusahaan sehingga dapat dikatakan dapat meningkatkan kualitas pembiayaan di LKS ASRI Tulungagung.

B. Saran-saran

1. Bagi Lembaga Keuangan Syari'ah (LKS) ASRI Tulungagung

a. Lima prioritas strategi yang disarankan untuk meningkatkan kinerja karyawan LKS ASRI Tulungagung yaitu :

- 1) Harus adanya Pola komunikasi yang efektif antar karyawan dalam lingkungan kerja merupakan peluang yang sangat menguntungkan untuk meminimalkan kelemahan perusahaan.
- 2) Pengetahuan kinerja karyawan serta pelatihan Sumber Daya Insani (SDI) dengan intensif oleh pihak perusahaan agar dapat meningkatkan mutu Sumber Daya Insani (SDI) yang handal dan tangguh.
- 3) Harus adanya dukungan dari semua anggota kantor cabang sehingga dapat meningkatkan target perusahaan agar dapat menimalisir ancaman yang ada.
- 4) Optimalisasi Pelayanan kinerja karyawan terhadap nasabah perlu ditingkatkan.
- 5) Pembinaan atau Pendampingan para Anggota Untuk Memotivasi Loyalitas kinerja karyawan di LKS ASRI Tulungagung.

b. Lima prioritas strategi yang disarankan untuk meningkatkan minat nasabah LKS ASRI Tulungagung yaitu :

- 1) Harus adanya strategi yang digunakan dalam memperbaiki sistem internal dan eksternal perusahaan dengan meningkatkan promosi.

- 2) Memperkenalkan LKS ASRI pada masyarakat sehingga dapat memperluas target pasar.
- 3) Mempertahankan nasabah dengan tetap mempertahankan hubungan baik kepada konsumen dan relasi bisnisnya.
- 1) Dengan melihat kelemahan yang ada di masyarakat yaitu kurang faham dengan ekonomi syari'ah maka perlu memperkenalkan tentang ekonomi syari'ah kepada para masyarakat.
- 2) Perlu adanya prosedur yang mudah bagi nasabah untuk melakukan pinjaman untuk menjaga loyalitas nasabah di LKS ASRI Tulungagung.

2. Bagi peneliti selanjutnya

Penelitian yang telah dilakukan tentang Analisis SWOT kinerja karyawan dan minat nasabah dalam peningkatan kualitas pembiayaan. Ini merupakan penelitian yang dapat digunakan sebagai perumusan strategi suatu perusahaan agar dapat mencapai tujuan strategis perusahaan agar dapat tumbuh dan berkembang sesuai dengan koridor syari'ah murni melalui langkah-langkah alternatif dan diharapkan pada penelitian berikutnya dapat lebih memperdalam lagi baik dari segi teori maupun analisisnya agar akselerasi perbankan syari'ah dapat lebih berkembang lagi dan sebagai pelengkap bahan referensi penelitian selanjutnya.

3. Bagi para Stakeholder

Yaitu semua instansi maupun perorangan termasuk karyawan *people in the organization* dan semua pihak *stakeholder* atau pemangku kepentingan lainnya yang dapat mempergunakan hasil penelitian ini untuk mengembangkan usaha

dengan menggunakan strategi yang tepat untuk meningkatkan target perusahaan.

DAFTAR RUJUKAN

Akdon, *Strategic Management For Educational Management (Manajemen Strategik Untuk Manajemen Pendidikan)*. Bandung: Alfabeta, 2006.

Ahmadi Abu, *Psikologi Umum*, Jakarta: Rieneka Cipta. 1998.

Arikunto, Suharsimi, *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik* (Jakarta: Rineka Cipta. Brito, Michae, 2011.

Hasan, Irmayanti, *Manajemen Operasional Perspektif Integratif*, Malang: UIN Maliki press 2011.

Huda, Moch Chomarul, *Analisis pemberian upah terhadap kinerja karyawan di usaha konveksi wijaya Tulungagung (Dalam perpektif Islam)*, Tulungagung: Diklat Tidak Diterbitkan, 2012.

Irawan, Hedi “Faktor-faktor yang mempengaruhi minat nasabah dalam memutuskan menabung di Bank Syari’ah Mandiri Cabang Malang ” Jurusan Managemen Fakultas Ekonomi Universitas Negeri (UIN) Malang, (Diterbitkan untuk umum tahun 2009) Diakses 05 Februari 2015 pukul 10.00 WIB.

Kotler, Philip & Armstrong , Gary, *Prinsip-Prinsip Pemasaran*, Jakarta: Erlangga, 2001.

Kusniati, Amila “Analisis SWOT dalam penentuan strategi bersaing (Studi pada PT Bank BNI Kantor Cabang Syariah Jember) Jurusan Akuntansi Fakultas Ekonomi Universitas Jember Tahun 2011, (Diterbitkan: untuk umum) Diakses tanggal 18 Mei 2015 Pukul 12.00 WIB.

Leksana Agus Widodo, Sumber data informasi LKS ASRI Pusat t.t.p., tanggal 3 Mei 2015.

Mangkunegara, Anwar Prabu, *Evaluasi Kinerja SDM*. Bandung: PT. Refika Aditama, 2010.

_____, *Manajemen Sumber Daya Manusia*, Bandung: Penerbit Rosdakarya, 2000.

Mappiare, Andi, *Psikologi Remaja*, Surabaya: Usaha Nasional, 1997.

Meldona, *Manajemen Sumber Daya Manusia Perspektif integratif*, UIN Malang: Press 2009.

Moelion M, Anton. o, et. all, *Kamus Besar Bahasa Indonesia*, Jakarta: Balai Pustaka, 1999.

Mulyadi, *Sistem Perencanaan dan Pengendalian Manajemen (sistem pelipat gandaan kinerja karyawan)*, Jakarta: Penerbit Salemba Empat, 2007.

Muhammad, *manajemen dana bank syariah*, Yogyakarta: Penerbit, Ekonosia 2004.

Muhammad, *manajemen bank syari'ah* Yogyakarta : (UPP) AMPYKPN 2005.

Nafis, M Ainun. "pengaruh pelayanan karyawan terhadap minat nasabah menabung dengan akad syari'ah (studi kasus program muamalah kota kudu)", (Diterbitkan untuk umum tahun 2011) Diakses 02 Februari 2015, Pukul 11.30 WIB.

- Prasetyo, Bambang dan Jannah, Lina Miftahul, *Metode Penelitian Kuantitatif (Teori dan Aplikasi)*, Jakarta : PT Raja Grafindo Persada 2005.
- Rangkuti, Fredi, *Analisis pembedah kasus bisnis (reorientasi konsep perencanaan strategis untuk menghadapi abad 21)*, Jakarta: Penerbit PT Gramedia pustaka, 2006.
- Ratna Dewi, Beti, pengaruh kinerja, ciri keistimewaan dan kualitas yang dipersepsikan warung siap saji terhadap kepuasan konsumen (ditinjau dari etika dan perlindungan konsumen dalam ekonomi islam) Program Studi Muamalah Jurusan Syariah Sekolah Tinggi Agama Islam Negeri Tulungagung (STAIN) Tulungagung: Diktat tidak diterbitkan tahun 2012.
- Rivai, Veitzal, *Islamic Banking (sistem bank islam bukan hanya solusi menghadapi krisis namun solusi dalam menghadapi berbagai persoalan perbankan & ekonomi global) sebuah teori, konsep, dan aplikasi*, Jakarta: Penerbit Bumi Aksara 2010.
- Rumidi, Sukandar , *Metodologi Penelitian: petunjuk praktis untuk penelitian*, Yogyakarta : Gadjah Mada University Press, 2012.
- Saeroji ,Bambang, *Riset dengan Pendekatan Kuantitatif* Surakarta: UMS Press, 2005.
- Saekhoni “Pengaruh pendapatan nasabah dan bagi hasil terhadap minat masyarakat menabung di BMT ISTIQOMAH karangrejo Tulungagung” Program studi muamalah jurusan syariah sekolah tinggi agama islam negeri tulungagung (STAIN) Tulungagung : Diktat tidak diterbitkan tahun 2012.

Sahyuni, Reza, “Kepuasan kerja karyawan analisis SWOT dan rencana strategik pengembangan sumber daya manusia dalam upaya meningkatkan pelayanan di RSUD ABDUL AZIS MURABAHAH kalimantan selatan 2009” Program paska sarjana Universitas Diponegoro Semarang Tahun 2009, Diterbitkan untuk umum tahun 2011) Diakses 02 Februari 2015, Pukul 11.30 WIB.

Shaleh, Abdul Rahman, *Psikologi Suatu Pengantar*, Jakarta: Prenada Media, 2004.

Siagian, P Sondang, *Manajemen Strategik*, Jakarta : PT Bumi Aksara 2008.

Stephen, P Robbins, *Perilaku Organisasi*, Jakarta: PT Indeks Kelompok Gramedia, 2006.

Soetjipto , Budi W, et. all., Editor A. Umara, *Paradigma baru Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jogjakarta: Amara books, 2002.

Sugiyono, *Metode Penelitian Bisnis*, Bandung: CV Alfabeta, 1999.

————— *Statistik Untuk Penelitian* (Bandung : Penerbit CV ALFABETA cet ke sepuluh, 2006.

Suharso, Puguh, *Metode penelitian kuantitatif untuk bisnis : pendekatan filosofi dan praktis*, Jakarta: PT Indeks, 2009.

Syafi'i, Asrop, *Metodologi Penelitian Pendidikan*, Surabaya : Elka, 2005.

Tika, Pabundu, *budaya organisasi dan peningkatan kinerja perusahaan*, Jakarta: PT bumi aksara cetakan ke empat , Maret 2012.

Wardiana, Uswah, *Psikologi Umum*, Jakarta: PT. Bina Ilmu, 2004) Yayasan Penyelenggara Penerjemah Penafsir Al-Qur'an, *Al-Qur'an Dan Terjemahnya*, Jakarta: DEPAG, 1989.

WWW.hukumonline.com Undang- Undang (UU) No.13 Thn 2003 – Ketenagakerjaan, t.t.p. Diakses 19 April 2015 Pukul 14,00 WIB.

Yusanto , M. Ismail & Widyakusuma M. Karebet, *Menggagas Bisnis Islam*, Jakarta Gema Insai Press, 2002.

LAMPIRAN-LAMPIRAN