

## BAB V

### PEMBAHASAN

#### 1. Analisis Peranan Kualitas Layanan terhadap Kinerja SDM di BMT UGT Sidogiri Cabang Lodoyo Blitar.

Dalam lembaga keuangan kualitas layanan merupakan salah satu faktor yang penting dikarenakan kualitas layanan mempengaruhi tingkat kepuasan nasabah secara umum. Islam mengajarkan apabila ingin memberikan hasil usaha yang baik, berupa barang maupun pelayanan atau jasa hendaknya memberikan yang berkualitas, jangan memberikan layanan atau jasa yang buruk kepada orang lain.

Adapun kualitas pelayanan dalam Islam yaitu : *pertama*, *Shidiq* yaitu benar dan jujur, yang dimaksud *shidiq* dalam kualitas layanan yaitu dalam melakukan transaksi bisnis tidak pernah berdusta seperti mengurangi takaran timbangan dan mempermainkan kualitas karena hal tersebut bisa menyebabkan kerugian. *Kedua*, kreatif, berani, dan percaya diri ketiga hal itu mencerminkan kemauan berusaha untuk mencari dan menemukan peluang bisnis yang baru, berani memberikan kualitas yang lebih baik. Hal ini hanya mungkin dapat dilakukan bila seorang pebisnis yang memiliki kepercayaan diri dan keberanian untuk berbuat sekaligus siap menanggung berbagai macam resiko. *Ketiga*, *Amanah* dan *fathonah* merupakan kata yang sering diterjemahkan dalam nilai bisnis dalam manajemen. Dalam

nilai bisnis sifat amanah ini seperti kerjasama yang tidak meliputi penipuan. Sikap amanah ini menjadikan standar kualitas pelayanan maupun produk. Sedangkan *fathonah* dikembangkan menjadi kemampuan untuk menciptakan kualitas pelayanan maupun produk yang lebih baik dan yang dibutuhkan oleh masyarakat. *Keempat, Tablig* yaitu mampu berkomunikasi dengan baik, dalam berbisnis kemampuan dalam berkomunikasi dengan baik sangatlah penting untuk membangun relasi bisnis yang baik. Contoh berkomunikasi dengan baik ini dalam manajemen bisa seperti supel yaitu sifat ramah tamah dan memperhatikan perasaan orang lain yaitu mempunyai rasa empati terhadap orang lain, cerdas dan cepat tanggap dalam memberikan pelayanan kepada orang lain. *Kelima, istiqomah* yaitu dalam memberikan pelayanan haruslah tetap konsisten. Konsisten disini yaitu konsisten dalam menjalankan tugas dan perintah. Karena dengan *istiqomah* peluang-peluang bisnis akan terbuka lebar.

Sama halnya BMT UGT Sidogiri Cabang Lodoyo Blitar lembaga keuangan yang mengedepankan prinsip islam yang mana telah tercantum dalam buku pedoman ADART yaitu terkait landasan, azas dan prinsip BMT UGT Sidogiri Cabang Lodoyo Blitar yang berlandaskan Al Qur'an Hadits dan Fatwa Dewan Syariah Nasional majlis Ulama Indonesia dan tentunya juga berlandaskan Pancasila dan Undang-Undang dasar 1945.

Dari hasil wawancara terhadap kepala cabang Amir Burhan untuk meningkatkan kualitas layanan BMT UGT Sidogiri Cabang Lodoyo Blitar

setiap minimal tiga bulan sekali karyawan di BMT UGT Sidogiri Cabang Lodoyo Blitar diberikan pelatihan-pelatihan sesuai dengan bidangnya. Latihan ini membantu karyawan dalam memahami suatu pengetahuan praktis dan penerapannya, guna meningkatkan keterampilan, kecakapan, dan sikap yang diperlukan oleh organisasi dalam usaha mencapai tujuannya. Hal tersebut dikarenakan bahwa pegawai yang telah mengikuti pelatihan sesuai dengan bidang tugasnya sehari-hari akan bekerja lebih terarah, tidak membuang-buang waktu dalam menyelesaikan tugas yang di bebankan kepadanya.

Melalui pelatihan, kekurangan-kekurangan ini akan dapat di atasi, sehingga produktivitas akan meningkat di bandingkan dengan waktu-waktu yang lampau. Bila sebagian besar pegawai dapat mengikuti pelatihan dalam bidang pekerjaannya masing-masing, maka diharapkan dari hasil kumpulan peningkatan produktivitas para pegawai ini akan meningkat produktivitas organisasi secara lebih nyata tidak hanya itu BMT UGT Sidogiri Cabang Lodoyo blitar juga menerbitkan layanan jasa guna untuk menunjang layanan pada lembaga yaitu aplikasi yang berbasis android *Mobile UGT*, dengan aplikasi tersebut memudahkan nasabah untuk mengetahui saldo tabungan, transaksi, pembelian pulsa dan pembayaran listrik.

Jika kita analisis kesesuaian teori dengan lapangan disini peneliti akan mengembangkan teori dari *Philip Kotler* dan *Kevin Lane Keller* yaitu dimensi layanan sebagai berikut:

- a. Reliabilitas (*reliability*), berkaitan dengan kemampuan perusahaan untuk menyampaikan layanan yang dijanjikan secara akurat sejak pertama kali. Yang dimaksud reliabilitas pada BMT UGT Sidogiri Cabang Lodoyo Blitar yaitu bagaimana lembaga bisa menyampaikan dan menjalankan layanan secara akurat sejak pertama kali BMT itu berdiri sampai sekarang seperti contoh *Mobile Ugt*, apakah *Mobile Ugt* ini benar-benar ada atau tidak, apakah *mobile ugt* itu bisa dijalankan atau tidak, apakah *mobile ugt* tersebut bisa memberi manfaat atau tidak.
- b. Daya tanggap (*responsiveness*), berkenaan dengan kesediaan dan kemampuan penyedia layanan untuk membantu para pelanggan dan merespon permintaan mereka dengan segera.

Yang dimaksud Daya tanggap pada BMT UGT Sidogiri Cabang Lodoyo Blitar yaitu bagaimana cara lembaga merespon permintaan para nasabah dan kemampuan lembaga tersebut memenuhi keinginan para nasabah. Seperti contoh dengan puasnya nasabah atas layanan BMT para nasabah menginginkan agar BMT itu juga mampu membantu mereka untuk mendapatkan apa yang mereka butuhkan atau inginkan seperti motor. Dengan semakin banyaknya nasabah yang menginginkan hal tersebut maka BMT merespon dengan mengeluarkan berupa produk UGT KBB (Kendaraan Bermotor Barokah) manfaat dari produk ini yaitu membantu

anggota dalam memiliki kendaraan bermotor dengan mudah dan barokah.

- c. Jaminan (*assurance*), berkenaan dengan pengetahuan dan kesopanan karyawan serta kemampuan mereka dalam menumbuhkan rasa percaya diri (*trust*) dan keyakinan pelanggan (*confidence*). Yang dimaksud Jaminan pada BMT UGT Sidogiri Cabang Lodoyo Blitar yaitu untuk menjamin mutu layanan BMT agar tetap dipercaya dan diyakini oleh para nasabah maka contoh yang dilakukan BMT yaitu seperti upgrade karyawan (pelatihan karyawan berjenjang) yang mana karyawan diberi bekal pembelajaran untuk memberikan layanan yang baik kepada nasabahnya.
- d. Empati (*empathy*), berarti bahwa perusahaan memahami masalah para pelanggannya dan bertindak demi kepentingan pelanggan, serta memberikan perhatian personal kepada para pelanggan dan memiliki jam operasi yang nyaman. Yang dimaksud Empati pada BMT UGT Sidogiri Cabang Lodoyo Blitar yaitu kemampuan BMT memahami nasabahnya seperti contoh ketika ada nasabah ketika jatuh tempo pembayaran angsuran belum memiliki dana untuk disetorkan maka lembaga memberi kelonggaran waktu dan layanan tanpa denda. Dalam bertransaksi kepada para nasabah bisa mendatangi BMT pada pukul 07.30 – 14.00 WIB dan apabila nasabah menginginkan atau tidak bisa melakukan transaksi di

kantor maka akan ada karyawan yang mendatangi nasabah tersebut (jemput bola).

- e. Bukti fisik (*tangibles*), berkenaan dengan penampilan fisik fasilitas layanan, peralatan/perlengkapan, sumber daya manusia, dan materi komunikasi perusahaan. Yang dimaksud Bukti fisik pada BMT UGT Sidogiri Cabang Lodoyo Blitar seperti contoh penampilan fisik layanan BMT yang beralatkan di JL . mastrip no. 11 Kel. Kalipang Kec. Sutojayan Kab. Blitar yang berada disekitar pasar lodoyo, peralatan/perlengkapan yang ada di BMT seperti komputer dan fasilitas sepeda motor untuk operasional karyawan lapangan, brosur-brosur BMT, slip pembayaran, ATM. Sumber daya manusia kriteria di BMT UGT Sidogiri Cabang Lodoyo Blitar minimal pendidikan adalah SMA sederajat yang mampu dan sesuai dengan kriteria BMT. materi komunikasi perusahaan di BMT UGT Sidogiri Cabang Lodoyo Blitar dalam melakukan komunikasi dengan karyawan atau pun nasabah selalu sopan dan ramah dalam berpakaian pun juga rapi dengan menggunakan pakaian muslim.

Menurut pendapat saya dari analisis diatas mengenai kualitas layanan yang diberikan BMT UGT Sidogiri Cabang Lodoyo Blitar kepada nasabah sudah baik jika dilihat dari manajemen BMT yang memberikan pelatihan-pelatihan kepada para karyawannya karena kualitas layanan sangat bergantung pada sistem, teknologi dan manusia. Keberhasilan

usaha sebuah lembaga keuangan ditentukan oleh kemampuan lembaga dalam memberikan layanan yang berkualitas, berusaha mempertahankan nasabah yang lama dan berusaha mencari nasabah baru untuk memberikan kualitas layanan yang baik. Cepat tanggap kemampuan karyawan untuk membantu nasabah menyediakan jasa dengan cepat sesuai dengan yang diinginkan oleh nasabah.

## **2. Analisis Peranan kinerja Sumber Daya Manusia di BMT UGT Sidogiri Cabang Lodoyo Blitar**

Kualitas kinerja merupakan titik awal dari suatu organisasi untuk lebih bisa mengembangkan pangsa pasar BMT. Pengembangan kinerja yang dilakukan BMT UGT Sidogiri yaitu dengan memberikan reward pada karyawannya yang kualitas kerjanya mencapai target dari lembaga. Di harapkan dengan di berikannya reward karyawan bisa termotivasi untuk lebih giat dalam bekerja sehingga bisa menghasilkan kualitas kinerja yang bagus. Pengembangan kualitas kinerja juga membutuhkan penilaian kinerja untuk mengukur seberapa baik kinerja dari karyawannya. Sistem penilaian membutuhkan standar kinerja yang mencerminkan seberapa jauh keberhasilan sebuah pekerjaan telah dicapai. Agar lebih efektif standar, hendaknya terkait dengan hasil yang diinginkan dari setiap pekerjaan. Hal itu dapat diturunkan dari analisis pekerjaan dengan menganalisis hubungannya dengan kinerja karyawan saat ini. Seperti yang di katakan manajer BMT UGT Sidogiri Cabang Lodoyo

Blitar terkait penilaian kinerja contohnya pencapaian kinerja karyawan yang kurang bagus tunjangan yang di berikan lembaga sekian, berbeda lagi dengan karyawan yang memiliki kualitas bagus akan mendapatkan tunjangan pencairan sekian persen, itu di jadikan lembaga sebagai motivasi karyawan agar berusaha memberikan kualitas kinerja yang lebih baik. Standar kinerja perlu di kembangkan dari hasil analisis pekerjaan sebagi masukan penilaian kinerja.

Sama seperti dalam teorinya Sinambela dimensi kinerja bahwa yang mempengaruhi kualitas kinerja oleh motivasi contohnya pada BMT UGT Sidogiri cara manajer memotivasi karyawannya yaitu dengan memberika reward kepada karyawannya, selanjutnya kemampuan yaitu kemampuan karyawan untuk mencapai target yang telah di tetapkan oleh lembaga dan yang terakhir adalah peluang yang mana karyawan harus bisa memanfaatkan peluang yang agar bisa tercapainnya target yang telah ditetapkan. Hasil kinerja karyawan ini terbukti semakin bertambahnya hasil usaha yang dimiliki oleh BMT UGT Sidogiri cabang lodoyo Blitar yaitu dengan modal 1.070.000.000 dengan SHU 2016 sebesar 112,048,162 dan pada tahun 2017 123.824.306 dan rasio profitabilitas dari tahun 2016-2017 sebesar 11.5% serta mengalami pertumbuhan sebesar 111% laporan perolehan SHU Tahun 2017 dan 2016 bisa di lihat dalam lampiran skripsi ini. Pengembangan sumber daya manusia mempunyai dimensi luas yang bertujuan untuk meningkatkan potensi yang dimiliki oleh para karyawan, sebagai upaya meningkatkan profesionalisme dalam organisasi. Organisasi

memperoleh manfaat dari kualitas kinerja yang bagus sementara pegawai merasa memiliki komitmen lebih besar kepada organisasi.