

# **BAB 1**

## **PENDAHULUAN**

### **A. LATAR BELAKANG MASALAH**

Setiap organisasi memiliki sumber daya manusia yang merupakan aset paling penting bagi perusahaan, dimana sumber daya tersebut memiliki kemampuan berkembang dalam menentukan keberhasilan perusahaan untuk jangka panjang. Sumber daya manusia di perusahaan perlu dikelola dengan tuntutan dan kemampuan suatu organisasi. Perkembangan usaha dan organisasi sangatlah bergantung pada produktivitas tenaga kerja yang ada di dalam perusahaan. Produktivitas merupakan perbandingan antara hasil dari suatu pekerjaan karyawan dengan pengorbanan yang telah dikeluarkannya. Produktivitas dapat dipengaruhi oleh beberapa macam faktor, seperti kondisi psikologis dari jabatan yang sesuai, lingkungan tempat kerja yang nyaman rasa aman dan perlindungan dalam melakukan pekerjaan, tuntutan tugas yang berlebihan dan upah tugas yang layak. Oleh karena itu, perusahaan harus berusaha menjamin agar faktor-faktor yang berkaitan dengan produktivitas tenaga kerja dapat terpenuhi secara maksimal agar kinerja karyawan dapat terciptan dengan baik.

Kinerja merupakan hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dicapai seseorang karyawan dalam melaksanakan tugasnya sesuai tanggungjawab yang diberikan padanya.<sup>2</sup> Jadi kinerja sebagai hasil kerja yang dicapai seseorang dalam melaksanakan tugas-tugas yang dibebankan kepadanya meliputi kualitas dan

---

<sup>2</sup> Faustino Gomes, *Manajemen Sumber Daya Manusia*, (Yogyakarta: Andi, 2009), hal. 135

kuantitas output serta keandalan yang dimiliki dalam melaksanakan pekerjaannya. Kinerja dapat berjalan dengan baik apabila karyawan memiliki karakteristik biologis yang mendukung. Karakteristik biologis terbentuk karena adanya faktor-faktor yang menyebabkan perusahaan yang bisa berjalan dengan baik. Oleh karena itu, dalam mencari karyawan dalam sebuah perusahaan harus bisa melakukan seleksi secara ketat terkait dengan karakteristik biologis untuk mencapai kinerja yang ingin dicapai.

Karakteristik biologis merupakan karakteristik pribadi dari perseseorangan yang terdiri dari usia, jenis kelamin, ras dan masa jabatan yang bersifat objektif dan mudah diperoleh dari catatan personel.<sup>3</sup> Karakteristik-karakteristik ini merupakan perwakilan dari keragaman level permukaan. Usaha dan kinerja diperkirakan akan terus menjadi isu yang penting dimasa yang akan datang. Kenyakinan yang meluas bahwa kinerja merosot seiring dengan usia. Kualitas positif yang dimiliki para pekerja yang lebih tua pada pekerjaan mereka, khususnya pengalaman, penilaian, etika kerja yang kuat, dan komitmen terhadap kualitas.

Para pekerja tua dianggap kurang memiliki fleksibilitas dan sering menolak teknologi baru. Seiring berjalannya waktu, organisasi secara aktif mencari individu yang dapat dengan mudah menyesuaikan diri dan terbuka terhadap perubahan, dan sifat-sifat negara terkait usia secara nyata menghalangi rekrutmen awal atas para pekerja yang lebih tua serta meningkatkan kemungkinan bahwa mereka akan dilepaskan selama masa pengurangan karyawan. Masa kerja merupakan jangka waktu orang yang sudah bekerja pada suatu organisasi, lembaga dan sebagainya. Masa

---

<sup>3</sup> Stephen P Robbins dan Timothy A. Judge, *Perilaku Organisasi*, (Jakarta: Salemba Empat, 2015) Edisi 16, hal. 28

kerja seseorang dalam organisasi perlu diketahui karena masa kerja merupakan indikator tentang kecenderungan para pekerja dalam melaksanakan aktivitas kerja. Semakin lama seseorang bekerja maka semakin tinggi pula produktivitas bekerja, semakin lama pula produktivitasnya karena semakin berpengalaman dan mempunyai keterampilan yang baik dalam menyelesaikan tugas yang dipercayakan kepadanya.

Banyak cara yang dilakukan oleh seseorang atasan untuk meningkatkan kinerja karyawan. Misal memberikan kompensasi atau upah yang cukup, memberikan tunjangan kesehatan, pendidikan, keluarga dan yang paling penting adalah atasan memberikan motivasi dan dukungan terhadap semua yang dilakukan oleh karyawan. Apabila seseorang karyawan memiliki kesalahan sikap membentak, atau menyalahkan adalah hal yang sangat buruk. Seseorang atasan harus mampu membimbing, mengayomi dan memberikan arahan kepada bawahannya.

Begitu pula dengan lembaga keuangan yang memiliki basis syariah. Dituntut untuk memiliki akhlak yang lebih baik dari kinerja atau cara memimpinnya. Syariah dan prinsip Islam merupakan pondasi utama untuk menjalankan tugas dan pekerjaannya. Lembaga keuangan Syariah lebih tepatnya disebut dengan LKS atau Lembaga Keuangan Syariah Islam.<sup>4</sup> Sistem syariah hadir untuk memberikan manajemen yang berbeda dengan konvensional.

---

<sup>4</sup> A. Djuzali dan Yadi Januari, *Lembaga Perekonomian Umat (Sebuah Pengantar)*, (Jakarta: UII Press, 2002), hal. 4

Lembaga keuangan syariah (LKS) merupakan industri keuangan yang harus mampu menjalankan amanah secara profesional dan banker dengan keterampilan layanan yang dapat memperkuat citra bisnis berbasis syariah yang menjadi diferensiasinya. Hal itu sangat penting guna memperoleh ridha Allah Swt, memenuhi kebutuhan nasabah, menyikapi perilaku pesaing, serta memenuhi ekspektasi masyarakat yang tinggi terhadap peran dan keberadaan lembaga keuangan syariah. Layanan yang dilakukan harus berdasarkan etika dan bertujuan ibadah dengan niat untuk mendapatkan ridha Allah Swt.<sup>5</sup> Dalam memenuhi kebutuhan nasabah, lembaga keuangan syariah harus memberikan layanan yang terbaik sesuai kaidah Islam dan harus memberikan kenyamanan kepada nasabah. Dengan pelayanan yang baik serta kenyamanan yang diberikan kepada nasabah dapat menentukan laju pertumbuhan suatu lembaga keuangan syariah. Pelayanan yang baik akan berpengaruh kepada profit dan berkorelasi dengan hasil yang akan didapat sebuah lembaga keuangan syariah.

Pelayanan yang diberikan harus mencerminkan sikap kerja seseorang yang profesional yang mempunyai keahlian, kesungguhan hati, kompetensi emosional yang tinggi, kemampuan melakukan yang terbaik dengan cara yang terbaik, jika tidak melanggar etika dan peraturan, serta menjadikan bidang yang digeluti sebagai penghidupan. Perilaku layanan yang ditampilkan mesti bersentuhan dengan keiklasan sebagai kewajiban seseorang muslim. Layanan yang diberikan bersifat produktif dan

---

<sup>5</sup> Ikatan Bankir Indonesia, *Memahami Bisnis Bank Islam*, (Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama, 2014), hal. 296-297

cepat serta harus dituangkan dalam bentuk *service level agreement* bagi pelakuknya sebagai wujud ajaran Rasulullah Muhammad SAW.

Secara umum, standar layanan lembaga keuangan syariah meliputi:

1. Standar penampilan petugas.
2. Standar kebersihan dan kerapian ruang kerja.
3. Pengetahuan mengenai produk dan jasa perbankan.
4. Standar berkomunikasi dengan nasabah.
5. Standar penanganan keluhan nasabah.<sup>6</sup>

Dalam suatu kegiatan bisnis terdapat persaingan (*competition*) apabila beberapa orang pengusaha dalam bidang usaha yang sama (sejenis) bersama-sama menjalankan perusahaan, dalam daerah pemasaran yang sama, masing-masing berusaha keras melebihi yang lain, untuk memperoleh keuntungan yang sebesar-besarnya. Dari segi ekonomi persaingan menimbulkan manfaat, antara lain: menghasilkan produk yang bermutu, memperlancar distribusi karena pelayanan yang baik dan cepat, serta menguntungkan perusahaan karena kepercayaan masyarakat pada produk yang dihasilkan atau produk yang bermutu. Akan tetapi, dari segi hukum, dalam persaingan selalu ada kecenderungan untuk saling menjatuhkan antara sesama pengusaha dengan perbuatan yang tidak wajar, tidak jujur, atau curang yang dikategorikan sebagai perbuatan melanggar hukum (*onrechtmatig*).<sup>7</sup>

---

<sup>6</sup> Ibid., hal. 298

<sup>7</sup> Agus Maulana, (*Competitive Strategy*), (Jakarta: Penerbit Erlangga, 1980), hal. 5

Bagi lembaga keuangan, pesaing terdiri dari dua macam yaitu: pesaing terdekat seperti sesama lembaga keuangan umum, BPR, lembaga keuangan syariah, atau lembaga keuangan asing. Sedangkan pesaing jauh adalah lembaga keuangan yang kegiataannya memiliki kesamaan dengan bank seperti asuransi pos giro, penggadaian, leasing, koperasi simpan pinjam.<sup>8</sup> Ditambah pula banyak didirikan BPR Syariah serta *Baitul Maal wat Tamwil*. Tidak ketinggalan lembaga seperti penggadaian syariah dan asuransi syariah berdiri sampai dengan membuka kantor cabang.

Lokasi BMT Pahlawan Tulungagung terletak di Jl. KHR. Abdul Fattah (Ruko Pasar Ngemplak) No. 33 Tulungagung. Lokasi tersebut berada pada lokasi strategis di Kota Tulungagung yang letaknya berdekatan dengan pasar dan perumahan, mudah diakses oleh anggota untuk melakukan transaksi dan investasi langsung dengan BMT. BMT Pahlawan Tulungagung sudah memiliki beberapa cabang di Tulungagung di antaranya Cabang Bandung yang lokasinya cukup strategis karena berdekatan dengan pasar Bandung, kantor Kecamatan Bandung, pukesmas dan plosek Bandung, cabang kedua adalah Cabang Gondang yang terletak di jalan raya Trenggalek yang berdekatan dengan SMAN 1 Gondang Tulungagung dan pemukiman warga. Cabang terakhir adalah Cabang Notorejo yang letaknya dekat dengan pasar dan pemukiman warga yang rata-rata memiliki usaha genting dari tanah liat.

BMT Pahlawan Tulungagung merupakan salah satu lembaga keuangan mikro syariah yang telah mengalami banyak perkembangan dan dapat menyelenggarakan pembiayaan untuk usaha masyarakat. Kebutuhan modal guna masyarakat membuat pembiayaan ini cukup diminati oleh masyarakat sekitar BMT tersebut. Diantara

---

<sup>8</sup> Kasmir, *Pemasaran Bank*, (Jakarta: Kencana, 2005), hal. 233-234

beberapa pembiayaan yang terdapat di BMT Pahlawan, BMT Pahlawan Tulungagung telah mengedepankan pembiayaan *Bai' Bitsaman Ajil*, Murabahah, Qurdhul Hasan karena pembiayaan tersebut penerapannya lebih mudah, tidak memberatkan bagi anggota dan sesuai dengan kemampuan para anggota. Terbukti dalam tabel perkembangan pembiyaan sebagai berikut jenis-jenis pembiyaan di BMT Pahlawan Tulungagung.

**Tabel 1.1**

**Perkembangan Pembiayaan *Bai' Bitsaman Ajil*, Murabahah dan Qordhul Hasan di BMT Pahlawan Tulungagung Tahun 2015-2017**

No	Tahun	Produk	Jumlah Anggota	Jumlah biaya yang disalurkan
1	2015	BBA	774	11.579
		Murabahah	601	10.719
		Qurdhul Hasan	60	169
2	2016	BBA	520	10.102
		Murabahah	471	9.725
		Qurdhul Hasan	52	827
3	2017	BBA	620	10.812
		Murabahah	503	8.895
		Qurdhul Hasan	53	835

*Sumber: Data diambil dari RAT BMT Pahlawan Taulungagung 2017*

Table diatas menjelaskan bahwa jumlah pembiayaan *Bai' Bitsaman Ajil*, Murabahah dan Qordhul Hasan di BMT Pahlawan Tulungagung yang disalurkan pada tahun 2015 adalah *Bai' Bitsaman Ajil* 11.579, Murabahah 10.719, Qordhul Hasan 169 (dalam milyaran rupiah), sedangkan pada tahun 2016 adalah *Bai' Bitsaman Ajil* 10.102, Murabahah 9.725, Qordhul Hasan 827 (dalam milyaran rupiah). Sedangkan pada tahun 2017 meningkat menjadi *Bai' Bitsaman Ajil* 10.812, Murabahah 8.895, Qordhul Hasan 835 (dalam milyaran rupiah).

Pada umumnya, nasabah pembiayaan melakukan pembayaran secara angsuran. Tagihan yang timbul dari transaksi jual beli dan atau sewa berdasarkan murabahah, salam, istishna', dan atau ijarah disebut sebagai piutang. Besarnya piutang tergantung pada plafond pembiayaan, yakni jumlah pembiyaan (harga beli ditambah harga pokok) yang tercantum didalam perjanjian pembiayaan.<sup>9</sup>

Untuk itu dari data tersebut penulis ingin mengetahui lebih dalam mengenai analisa kinerja karyawan dalam melayani anggota pembiayaan yang diterapkan di BMT Pahlawan Tulungagung, agar tetap mampu bertahan ditengah ketatnya persaingan yang terjadi diantara BMT lainnya. Selanjutnya peneliti ingin mengetahui bagaimana kinerja karyawan yang dilakukan di BMT Pahlawan Tulungagung dalam melayani anggota pembiayaan. Dari situlah penulis ingin meneliti tentang **“Analisa Kinerja Karyawan Dalam Melayani Anggota Pembiayaan Pada BMT Pahlawan Tulungagung**

## **B. FOKUS MASALAH**

Berdasarkan latar belakang yang telah dijelaskan diatas, maka peneliti menetapkan rumusan masalah yang terkait dengan penelitian ini guna menjawab segala permasalahan yang ada. Adapun rumusan masalah dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

---

<sup>9</sup> Ahmad Sumiyanto, *BMT Menuju Koperasi Modern*, (Yogyakarta: PT ISES Consulting Indonesia), Hal. 160



1. Bagaimana kinerja karyawan dalam melayani anggota pembiayaan pada BMT Pahlawan Tulungagung?
2. Kendala apa yang timbul dalam kinerja karyawan dalam melayani anggota pembiayaan pada BMT Pahlawan Tulungagung?

### **C. TUJUAN PENELITIAN**

Sesuai dengan rumusan masalah di atas, maka tujuan yang ingin dicapai dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Untuk mengidentifikasi dampak kinerja karyawan dalam melayani anggota pembiayaan pada BMT Pahlawan Tulungagung.
2. Untuk mengidentifikasi kendala yang timbul dalam kinerja karyawan pada pelayanan anggota pembiayaan.

### **D. BATASAN PENELITIAN**

Batasan penelitian ini bertujuan untuk memberikan batasan yang paling jelas dari pembahasan-pembahasan yang ada untuk memudahkan fokus dalam penelitian. Berdasarkan identifikasi dari latar belakang penelitian maka penulis memberikan batasan penelitian sebagai berikut:

1. Objek penelitian ini adalah BMT Pahlawan Tulungagung
2. Yang diteliti adalah analisa kinerja karyawan dalam melayani anggota pembiayaan

## **E. MANFAAT HASIL PENELITIAN**

Dari adanya penelitian ini, hasil penelitian diharapkan dapat berguna baik secara teoritis maupun secara praktis adalah sebagai berikut:

### 1. Kegunaan Teoretis

Secara teoretis diharapkan dapat memberikan tambahan wawasan mengenai analisa kinerja karyawan dalam melayani anggota pembiayaan.

### 2. Kegunaan Praktis

Secara praktis diharapkan dapat memberikan informasi yang bernilai bagi lembaga atau menjadi bahan acuan dalam meminimalisir analisa kinerja karyawan dalam melayani anggota pembiayaan. Untuk peneliti selanjutnya, diharapkan dapat dijadikan sebagai bahan pertimbangan yang bisa dikembangkan lebih lanjut, serta dapat menjadi referensi tentang analisa kinerja karyawan dalam melayani anggota pembiayaan.

## **F. DEFINISI ISTILAH**

Berdasarkan variable pada penelitian diatas, maka perlu kita ketahui devinisi atau pengertian antara masing-masing variabel untuk menghindari kesalah pahaman dalam penafsiran mengartikan pengertian dari masing masing variabel diantaranya :

1. Pelayanan adalah kegiatan pemberian jasa dari satu pihak kepada pihak yang lainnya. Pelayanan yang baik adalah pelayanan yang dilakukan secara ramah tamah, adil, cepat, tepat, dan dengan etika yang baik sehingga memenuhi kebutuhan dan kepuasan bagi yang menerimanya.<sup>10</sup>

---

<sup>10</sup> Hasibun Malayu, *Dasar-Dasar Perbankan*, (Jakarta: PT Bumi Aksara, 2001), hal. 152

2. Kinerja berasal dari kata “kerja” atau dalam bahasa Inggris dikenal dengan istilah *performance* yang berarti pelaksanaan, keberlangsungan, perbuatan dan prestasi. Dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia, kinerja diartikan dengan kemampuan kerja, sesuatu yang dicapai atau prestasi yang diperlihatkan.<sup>11</sup>
3. Pembiayaan atau *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 dilakukan untuk mendukung investasi yang telah direncanakan.<sup>12</sup> Menurut Undang-Undang Perbankan No. 10 Tahun 1998 pasal 1 ayat 12, pembiayaan berdasarkan prinsip syariah adalah penyediaan uang atau tagihan yang dipersamakan dengan itu berdasarkan persetujuan atau kesepakatan antara bank dengan pihak lain yang mewajibkan pihak yang dibiayai untuk mengembalikan uang atau tagihan tersebut setelah jangka waktu tertentu dengan imbalan atau bagi hasil.
4. Baitul Maal Wat tamwil (BMT) merupakan suatu lembaga yang terdiri dari dua istilah, yaitu baitul maal dan baitul tamwil. Baitul maal lebih mengarah pada usaha-usaha non profit, seperti zakat, infaq dan sedekah. Adapun baitul tamwil sebagai usaha pengumpulan dan penyaluran dana komersial. Usaha-usaha tersebut menjadi bagian yang tidak terpisahkan dari BMT sebagai lembaga pendukung kegiatan ekonomi masyarakat kecil dengan berlandaskan syariah.

---

<sup>11</sup> Tim Penyusun Kamus Bahasa, *Kamus Besar Bahasa Indonesia*, edisi ke 3 (Jakarta: Balai Pustaka, 2007), hal. 570

<sup>12</sup> Muhammad, *Kontribusi Mudharabah...*, hal. 20

## **G. SISTEMATIKA PENULISAN SKRIPSI**

Bagian awal berisi tentang halaman judul, halaman persetujuan, halaman pengesahan dosen pembimbing, moto, persembahan, kata pengantar, daftar isi, daftar tabel, daftar gambar, daftar lampiran, transliterasi, dan abstrak. Bagian isi terdiri dari lima bab, yaitu:

### **BAB I : PENDAHULUAN**

Terdiri dari latar belakang pemilihan judul, fokus penelitian yang akan diteliti, tujuan diadakannya penelitian, kegunaan penelitian, batasan penelitian, penegasan istilah dan sistematika penelitian.

### **BAB II : KAJIAN PUSTAKA**

Terdiri dari pembahasan teori yang melandasi permasalahan penelitian serta penjelasan secara teoritis yang diterapkan dalam penelitian. Dalam bab ini juga dibahas kajian fokus, penelitian terdahulu, dan paradigma penelitian.

### **BAB III : METODE PENELITIAN**

Terdiri dari jenis penelitian, lokasi penelitian, kehadiran peneliti, sumber data, teknik pengumpulan data, instrumen penelitian, teknik analisis data, pengecekan keabsahan temuan, dan tahap-tahap penelitian.

### **BAB IV : HASIL PENELITIAN**

Pada BAB ini peneliti menuangkan semua temuan yang di dapatkan dari wawancara dengan narasumber BMT Pahlawan Tulungagung

**BAB V : PEMBAHASAN**

Pembahasan yang diuraikan oleh peneliti ini merupakan penjabaran dari temuan penelitian yang dianalisis dan disesuaikan dengan teori-teori yang ada pada BAB sebelumnya.

**BAB VI : PENUTUP**

Kesimpulan merupakan hasil akhir dari penelitian yang telah dilakukan oleh peneliti mulai dari awal hingga akhir sehingga mendapatkan hasil. Segangkan saran merupakan suatu masukan yang di berikan demi lebih baiknya lembaga yang diteliti dan lainnya.

**DAFTAR PUSTAKA****LAMPIRAN-LAMPIRAN**