

BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Paparan Hasil Penelitian

a. Sejarah Singkat BMT Pahlawan

Baitul Maal Wat Tamwil yang selanjutnya disingkat sebagai BMT adalah Lembaga Ekonomi (keungan) yang dioperasikan dengan sistem yang sesuai syariat Islam. BMT merupakan sebuah institusi yang menjalankan dua kegiatan secara terpadu yakni sebagai *Baitul Maal* melakukan kegiatan sosial dakwah sedangkan *Wat Tamwil* melakukan kegiatan bisnis. *Baitul Maal* adalah institusi yang melakukan pengelolaan zakat, infaq, shodaqoh dan hibah secara amanah. Kegiatan yang dilakukan dalam bidang ini adalah pengumpulan zakat, infaq, shodaqoh, dan hibah kemudian disalurkan untuk membantu kaum dhuafa (8 asnaf) yaitu fakir, miskin, muallaf, ghorim, hamba sahaya, amil, musafir dan termasuk anak-anak yatim piatu dan masyarakat lanjut usia. *Baitul Tamwil* adalah institusi yang melakukan kegiatan usaha dengan mengumpulkan dana melalui penawaran saham dan berbagai jenis simpanan/tabungan yang kemudian dikembangkan dalam bentuk pembiayaan dan investasi bagi usaha-usaha yang produktif.⁷⁶

⁷⁶ RAT BMT PAHLAWAN TAHUN 2015.

Pembiayaan untuk usaha modal kecil dilakukan dengan sistem bagi hasil (tanpa bunga) dan pola jual beli. Praktik seperti ini sesuai dengan syariat Islam, sehingga BMT disebut lembaga ekonomi keuangan syariah. Keberadaan BMT telah mendapatkan pembinaan dan pengawasan dari Pusat Inkubasi Bisnis Usaha Kecil (PINBUK). PINBUK merupakan Badan Kerja YINBUK yang didirikan bersama oleh ketua ICMI Pusat yaitu Bapak Prof.Dr.Ing.BJ.Habibie, Ketua MUI K.H Hasan Basri (alm) dan Dirut Bank Muamalat Indonesia (BMI) H. Zainul Bahar Noer. YINBUK/PINBUK sebagai lembaga swadaya masyarakat (LSM) telah mendapat persetujuan dari Bank Indonesia (BI) Nomer 003/mou/phbk-pinbuk/VII/1995 untuk mengembangkan BMT-BMT dan pengusaha kecil bawah.

BMT Pahlawan Tulungagung merupakan salah satu dari 5000 BMT yang bertebaran diseluruh tanah air. BMT Pahlawan hadir untuk memberdayakan ekonomi masyarakat kecil (akar rumput) sesuai syariah Islam, yakni sistem bagi hasil/tanpa bunga. BMT Pahlawan beroperasi sejak 10 November 1996, diresmikan oleh Bapak Bupati Tulungagung dan disaksikan oleh seluruh MUSPIDA dan para tokoh masyarakat di Tulungagung. Dengan demikian sejak 10 November 1996 BMT Pahlawan mulai bergerak membantu para pengusaha kecil yang ada di sekitarnya. Dalam proses selanjutnya BMT Pahlawan mulai bergerak membantu para pengusaha kecil yang ada disekitarnya. Dalam proses selanjutnya BMT Pahlawan memperoleh Badan Hukum Nomer :

188.4/372/BH/XVI.291/115/2010, Tanggal 14 April 2010. Dengan menempati kantor pusat di Jl.R Abdul Fatah (Ruko ngemplak no.33).

Tulungagung BMT Pahlawan memberikan permodalan kepada para pengusaha kecil mikro dengan sistem bagi hasil.⁷⁷ Dengan sistem ini mereka merasa lebih pas. Sebab pemberian jasa tidak didasarkan kepada besarnya jumlah pinjaman. Namun, didasarkan jumlah keuntungan mereka. Dan jika usaha mereka rugi maka kerugian akan ditanggung bersama. Hal ini berbeda dengan lembaga-lembaga konvensional yang tidak kenal nasib nasabah. Untung atau rugi tidak peduli yang penting “bayar bunga”. Inilah ketidakadilan praktek riba yang selama ini hanya bermodalkan 15 juta, kini yang usianya 18 tahun 2015 asset BMT Pahlawan telah berkembang mencapai Rp. 31.674.381.467,- (Tiga Puluh Satu Miliar Enam Ratus Tujuh Puluh Empat Juta Tiga Ratus Delapan Puluh Satu Ribu Empat Ratus Enam Puluh Tujuh Rupiah) dengan anggota binaan mencapai 11.896 orang. Mereka terdiri dari para pengusaha kecil, kecil bawah disegala sektor : Perdagangan, Perikanan, Pengrajin, Pertanian, PKL dan lain-lain.

Anggota BMT terdiri dari anggota penyimpan, dan para donator, berada diseluruh pelosok Tulungagung. Sehingga tidak mengherankan jika untuk mempermudah pelayanan dan jangkauan BMT mendekati diri dengan membuka cabang-cabang dan Pokusma di beberapa tempat yakni ; Cabang Gondang beralamat di Jl. Raya Gondang (Komplek ruko stadion Gondang No.1), Cabang

⁷⁷ RAT BMT PAHLAWAN TAHUN 2015.

Bandung beralamat di Komplek ruko Bandung No.14 sedangkan Pokusma beralamat di Ds.Notorejo Kec. Gondang Tulungagung BMT Pahlawan memberikan permodalan kepada para pengusaha kecil dan mikro dengan sistem bagi hasil dengan sistem syariah terbukti BMT Pahlawan makin berkembang dan diminati masyarakat sebagai lembaga keuangan alternative.

b. Visi dan Misi BMT Pahlawan Tulungagung

Visi BMT Pahlawan adalah:

Mewujudkan masyarakat di sekitar yang selamat damai dan sejahtera dengan mengembangkan lembaga usaha BMT dan POKUSMA yang maju dan berkembang, terpercaya, aman, nyaman, transparan dan berhati-hati.⁷⁸

Selain visi BMT Pahlawan juga mempunyai misi adalah:

Mengembangkan POKUSMA dan BMT yang maju berkembang, terpercaya, aman, nyaman, transparan dan berkehati-hatian berlandaskan syari'ah dan ridho Allah SWT, sehingga terwujud di sekitar BMT yang selamat, dami dan sejahtera.⁷⁹

c. Letak Geografis

BMT Pahlawan yang beralamat di Jl. KHR Abdul Fatah (Ruko Pasar Ngemplak) No. 33 Tulungagung jika dilihat letak geografisnya kantor BMT Pahlawan cukup strategis karena dekat dengan Pasar Ngemplak sehingga mudah dijangkau oleh nasabah dan calon nasabah.

Bangunan BMT Pahlawan pusat terletak pada :

⁷⁸ Brosur BMT Pahlawan Tulungagung

⁷⁹ Brosur BMT Pahlawan Tulungagung

- Sebelah Barat : Perum puri permata
- Sebelah Timur : Ruko pasar ngemplak
- Sebelah selatan : Pasar ngemplak
- Sebelah Utara : Pemukiman warga

d. Kondisi Fisik

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

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

e. Struktur Organisasi

Struktur organisasi BMT menunjukkan adanya garis wewenang dan tanggung jawab, garis komando serta cakupan bidang pekerjaan masing-masing. Struktur ini menjadi sangat penting supaya tidak terjadi benturan pekerjaan serta memperjelas fungsi dan peran masing-masing bagian dalam organisasi. Pada BMT Pahlawan Tulungagung

memiliki karakteristik tersendiri, sesuai dengan besar kecilnya organisasi. Namun demikian, struktur organisasi pada BMT Pahlawan Tulungagung terdiri dari

Tabel 4.1

Susunan Pengawas BMT Pahlawan Tulungagung

No	Nama	Alamat	Jabatan
1	Drs. H Murtadlo	Tulungagung	Pengawas Syari'ah
2	H Muljono, SH	Tulungagung	Pengawas Manajemen
3	H. Chamim Badruzama	Tulungagung	Pengawas Keuangan

Sumber: RAT BMT Pahlawan Tahun 2015

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

Tabel 4.2

Susunan Pengurus BMT Pahlawan Tulungagung

No	Nama	Alamat	Jabatan
1	Dr. H. Laitupa Abdul Muthalib, Sp, PD	Tulungagung	Ketua
2	Drs. Affandi	Tulungagung	Wakil Ketua
3	Drs. H. Siswadi, MA	Tulungagung	Sekretaris
4	Drs. H. Anang Imam, M. Kes	Tulungagung	Wakil Sekretaris
5	Hj. Ir. Harmi Sulistyorini	Tulungagung	Bendahara

Sumber: RAT BMT Pahlawan Tahun 2015

Mempunyai wewenang mewakili anggota (pendiri), pengurus berwenang untuk memastikan jalannya tindakan BMT dan membuat kebijakan umum serta melakukan pengawasan pelaksanaan kegiatan BMT sehingga sesuai dengan tujuan. Pengurus bertugas menyusun kebijakan untuk BMT dan melakukan pengawasan kegiatan dalam bentuk persetujuan pembiayaan untuk suatu jumlah tertentu,

pengawasan tugas manajer (pengelola) dan memberikan persetujuan terhadap produk-produk yang akan ditawarkan kepada anggota.

Tabel 4.3

Pengelola/Karyawan BMT Pahlawan

No	Nama	Alamat	Jabatan
1	H. Nyadin, MAP	Tulungagung	Manajer Umum
2	Dyah Iskandiana, S.Ag	Tulungagung	Kabag Keuangan
3	Feri Yeti, SE	Tulungagung	Bagian Pembukuan
4	Mispono, SE	Tulungagung	Bagian Pembiayaan
5	Ariful Fauzi, SE.Sy	Tulungagung	Bagian ZISWA
6	Miftahul Jannah, SE	Tulungagung	Bagian Data dan Informasi
7	Agus Efendi	Tulungagung	Monitoring dan Penagihan
8	Juprianto, S.Ag	Tulungagung	Pimpinan Puskoma Notorejo
9	Dewi Khusnul Khotimah, S.HI	Tulungagung	Administrasi
10	Marathul Anisa, S.E	Tulungagung	Kasir Cabang Ngunut
11	Nungky Suryandari, S.HI	Tulungagung	Kasir Cabang Bandung
12	Arini Hidayati, SE,Sy	Tulungagung	Kasir Cabang Gondang
13	Saiful Anwar	Tulungagung	Marketing
14	Fatkhur R. Albanjari	Tulungagung	Marketing

Sumber: RAT BMT Pahlawan Tahun 2015

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

a. Pengawas

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

b. Pembina

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

c. Pengurus

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

d. Manajer Umum

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

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

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

e. Bagian Kasir

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

f. Bidang Pemasaran

Melakukan kegiatan pemasaran produk-produk pelayanan BMT kepada anggota dan masyarakat. Pemasaran bertugas menyusun rencana pemasaran, melakukan pemasaran terhadap produk-produk BMT, melakukan analisa hasil pemasaran, membuat laporan perkembangan pemasaran.

g. Bidang Pembiayaan

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

h. Bidang tabungan

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

i. Bidang Pembukuan

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

j. Bidang JIS

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

k. Petugas Lapangan

Memberikan penilaian atas analisa terhadap nasabah. Petugas lapangan mempunyai tugas melakukan survey nasabah pembiayaan., melaksanakan penagihan terhadap nasabah pembiayaan yang menunggak.⁸⁰

B. Temuan Hasil Penelitian

Pada bab analisis ini peneliti akan menjelskan tentang analisa masalah yang telah dirumuskan sebelumnya dengan landasan teori serta informasi-informasi yang telah diperoleh dari objek penelitian oleh peneliti. Hal-hal yang akan dianalisis pada bab ini antara lain adalah sistem kinerja karyawan dalam melayani anggota pembiayaan, kendala-kendala yang dihadapi dalam menerapkan sistem kinerja karyawan dalam melayani anggota pembiayaan di lembaga oleh BMT Pahlawan Tulungagung. Berikut analisa dari peneliti (Manajer dan Karyawan):

a. Kinerja karyawan dalam melayani anggota pembiayaan

1. Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kinerja Karyawan

Sebuah perusahaan harus mampu mengukur setiap kinerja karyawannya, karena ini adalah salah satu faktor yang

⁸⁰ RAT BMT PAHLAWAN TAHUN 2015.

mempengaruhi kemajuan dari BMT Pahlawan Tulungagung akhirnya. Kinerja karyawan akan mempengaruhi pencapaian target di BMT Pahlawan Tulungagung. Jika kinerja karyawan seseorang baik, maka pencapaian target yang diinginkan BMT Pahlawan Tulungagung juga akan tercapai. Sebagai pemimpin harus paham betul terhadap kondisi karyawan. Banyak faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja karyawan. Sebagaimana di sampaikan oleh Bapak H. Nyadin selaku manajer di BMT Pahlawan Tulungagung:

“Dilihat dari SDM nya yaitu individu produktif yang bekerja sebagai penggerak suatu organisasi, baik itu di dalam perusahaan yang memiliki fungsi sebagai aset sehingga harus dilatih dan dikembangkan kemampuannya. Dalam hal lainnya pendidikan karyawan juga mempengaruhi, pendapatan karyawan juga mempengaruhi kemudian faktor kepemimpinan juga ikut mempengaruhi dalam kinerja karyawan”⁸¹

Sebuah SDM adalah salah satu faktor yang sangat penting bahkan tidak dapat dilepaskan dari sebuah BMT Pahlawan Tulungagung, yang memiliki fungsi sebagai aset. Melihat betapa pentingnya sumber daya manusia dalam BMT Pahlawan Tulungagung. Dan faktor – faktor lainnya yang mempengaruhi kinerja karyawan yaitu pendidikan karyawan, pendapatan karyawan, dan kepemimpinan. Dalam kinerja karyawan pada BMT Pahlawan Tulungagung pastinya mempunyai banyak faktor – faktor yang mempengaruhi kinerja karyawan dan pastinya tidak bisa dijelaskan satu-persatu. Namun dalam faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja karyawan dalam melayani nasabah

⁸¹ Hasil wawancara dengan Bapak H. Nyadin selaku manager di BMT Pahlawan Tulungagung pada 16 Maret 2018

pembiayaan mempunyai penjelasan masing-masing, seperti yang disampaikan oleh Ibu Nungky Suryandari selaku kasir cabang Bandung di BMT Pahlawan Tulungagung:

“Yang pertama yaitu prioritas pekerjaan maksudnya kalau diberi tugas harus secepatnya dikerjakan, yang ke dua yaitu lingkuan kerja menyangkut keagamaan dalam bekerja, yang ketiga yaitu ada supot dari pemimpin atau manager itu sendiri, dan yang ke empat yaitu berupa bonus atau vi dan jika kerjanya sesuai dengan tarjet maka akan ada bonusnya”⁸²

Faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja karyawan yaitu salah satunya prioritas kerja merupakan salah satu cara yang sangat ampuh untuk meraih kesuksesan dalam berkarir. Sebagai manusia skala prioritas utama seorang karyawan dalam kehidupan tentunya adalah karir yang sukses karena tentunya seorang karyawan bekerja untuk mendapatkan banyak uang. Di dunia kerja prioritas dari seorang karyawan adalah memberikan hasil pekerjaan yang maksimal karena mereka adalah ujung tombak dari perusahaannya. Mas Fatkhur R. Albanjari selaku Marketing di BMT Pahlawan Tulungagung :

“Terkait dengan kita harus disiplin dalam hal menghormati perjanjian kerja dengan organisasi dimana dia ditempatkan untuk bekerja dan memiliki tanggung jawab pribadi yang semangat dalam hal pekerjaan. Sebab disiplin ini banyak manfaat untuk seorang karyawan, selain akan menjadikan diri karyawan sebagai pribadi yang baik, disiplin juga akan membantu seorang karyawan mengembangkan diri ke arah yang lebih baik. Memang sikap disiplin itu tidak mudah, tapi kalau sudah jadi kebiasaan maka seorang karyawan

⁸² Hasil wawancara dengan Ibu Nungky Suryandari selaku kasir cabang Bandung BMT Pahlawan Tulungagung pada 20 Maret 2018

tidak akan tertekan/terganggu ketika harus selalu berdisiplin”⁸³

Dari semua pemaparan diatas dapat diketahui bahwa faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja karyawan adalah pihak karyawan itu sendiri, pendapatan, faktor kepemimpinan dan disiplin kerja. Seseorang karyawan harus bisa memiliki kemampuan yang baik dalam bekerja agar bisa mencapai posisi atau jabatan yang lebih tinggi, salah satu cara tercepatnya ialah dengan menjadi seorang karyawan berprestasi. Jika seorang karyawan bisa menunjukkan keseriusan dan prestasi dalam bekerja, maka atasan pun tidak akan segan-segan untuk menaikan posisi seorang karyawan untuk mendapatkan jabatan yang lebih tinggi. Menjadi sukses dan berprestasi apapun pekerjaannya. Memiliki sebuah pekerjaan dengan posisi yang baik tentu saja menjadi salah satu *life goals* tersendiri bagi seorang karyawan untuk mencapai goals tersebut, ada banyak sekali hal yang harus di lewati terlebih dahulu, salah satunya ialah dengan mengakalinya dari posisi bawah terlebih dahulu.

2. Karakteristik Kinerja Karyawan

Dalam karakteristik kinerja karyawan mempunyai arti yaitu upaya mengidentifikasi karakteristik tugas dari pekerjaan, bagaimana karakteristik itu digabung untuk membentuk pekerjaan

⁸³ Hasil wawancara dengan Mas Fatkhur R. Albanjari selaku Marketing di BMT Pahlawan Tulungagung pada 15

yang berbeda dan hubungannya dengan motivasi, kepuasan kerja dan kinerja karyawan. Karakteristik pekerjaan akan mempengaruhi keadaan psikologis bagi seorang karyawan di BMT Pahlawan Tulungagung yaitu karyawan akan merasakan keberartian mengenai aspek pekerjaan yang dihadapinya, kemudian karyawan di BMT Pahlawan Tulungagung akan merasa bertanggung jawab terhadap hasil dari suatu pekerjaan yang dibuatnya, dan dapat mengaplikasikan pengetahuan yang diperoleh untuk menghadapi pekerjaan, serta peningkatan mutu karyawan yang selanjutnya akan memperoleh hasil akhir yaitu motivasi kerja internal yang tinggi, kinerja yang berkualitas tinggi, kepuasan karyawan, serta rendahnya absensi dan rotasi karyawan. Seperti yang dikatakan oleh Bapak H. Nyadin selaku Manajer di BMT Pahlawan Tulungagung:

“Ya seseorang karyawan harus bekerja sesuai dengan prosedur SOP (Standard Operating Procedure) jadi kira-kira tidak ada hal yang menyimpang dari itu dan disinikan sebagai lembaga keuangan syariah harus selalu mencapai karakteristiknya dari hati dan sesuai dengan ibadah yang jujur agar kita mempunyai saikap dan perbuatan-perbuatan yang baik, dengan perbuatan-perbutan yang baik maka akan mendatangkan kebaikan bagi sesama maupun kebaikan bagi diri kita sendiri”⁸⁴

Dalam bekerja seseorang karyawan harus mempunyai prosedur SOP (Standard Operating Procedure) agar mempunyai suatu standard atau pedoman tertulis yang digunakan untuk mendorong atau menggerakkan seseorang karyawan untuk

⁸⁴ Hasil wawancara dengan Bapak H. Nyadin selaku manager di BMT Pahlawan Tulungagung pada 16 Maret 2018

mencapai suatu tujuan kerja yang baik dan maksimal. Dalam BMT Pahlawan Tulungagung harus mencapai karakteristik dari hati dan sesuai dengan ibadah yang jujur agar kita selalu dilindungi oleh Allah SWT. Untuk karakteristik kinerja karyawan berbeda lagi pendapat yang dijelaskan oleh Ibu Nungky Suryandari selaku kasir cabang Bandung di BMT Pahlawan Tulungagung:

“Ya intinya harus sesuai dengan lingkungan pekerjaan yang kita kerjakan, kalau dalam lingkungan pekerjaan yang sedang kita kerjakan itu bersih terus tertata dengan rapi maka seorang karyawan bisa menjadi betah dalam menjalankan suatu pekerjaan, lingkungan pekerjaan yang bersih itu harus ada dalam wilayah kerja agar seorang karyawan betah dalam bekerja”⁸⁵

Di dalam karakteristik kinerja karyawan seorang karyawan dalam melayani nasabah harus sesuai dengan lingkungan pekerjaan yang karyawan kerjakan agar seorang karyawan betah dalam bekerja. kalau lingkungan pekerjaan tidak sesuai maka akan membuat seorang karyawan tidak kondusif dalam bekerja. mempunyai lingkungan yang bersih itu harus ada dalam lingkungan BMT Pahlawan Tulungagung agar seorang karyawan dan seorang nasabah betah berlama-lama berada di kantor BMT Pahlawan Tulungagung. Dalam hal ini Mas Fatkhur R. Albanjari selaku Marketing memiliki pendapat yang berbeda:

⁸⁵ Hasil wawancara dengan Ibu Nungky Suryandari selaku kasir cabang Bandung BMT Pahlawan Tulungagung pada 20 Maret 2018

“Seorang karyawan itu harus memiliki karakteristik yang tinggi dan pasti seorang karyawan semuanya dikasih tugas oleh pemimpin atau manager dan pastinya akan dilaksanakan dengan baik dan kalau bisa harus tepat waktu dalam mengerjakan tugas yang diberikan”⁸⁶

Dari penjelasan diatas bahwa seseorang karyawan dalam melayani nasabah harus mempunyai sikap karakteristik yang tinggi agar seorang karyawan mempunyai sikap pekerja keras, percaya diri, memiliki motivasi tinggi, dan fleksibel. Sikap-sikap diatas memang harus diterapkan dalam seseorang karyawan di BMT Pahlawan Tulungagung Memang dalam diri seorang karyawan harus mempunyai suatu karakteristik yang diajarkan oleh atasan atau manager di BMT Pahlawan Tulungagung sebelum pekerjaan itu dimulai. Pihak BMT Pahlawan Tulungagung pasti menginginkan seorang karyawan yang berkualitas dalam kemampuan dan juga kepribadian untuk menjadi karyawan yang baik.

3. Seorang Karyawan Melayani Nasabah Dengan Baik

Pada dasarnya pelayanan terhadap nasabah di BMT Pahlawan Tulungagung tergantung pada karyawan yang melayaninya. Namun, agar pelayanan menjadi berkualitas dan memiliki keseragaman, setiap karyawan perlu dibekali dengan pengetahuan yang mendalam tentang dasar-dasar pelayanan. Kualitas yang diberikan tentunya harus sesuai dengan standar tertentu yang diinginkan di BMT Pahlawan Tulungagung. Tanpa

⁸⁶ Hasil wawancara dengan Mas Fatkhur R. Albanjari selaku Marketing di BMT Pahlawan Tulungagung pada 15 Maret 2018

standar tertentu, seorang karyawan akan sulit untuk memberikan pelayanan yang berkualitas. Sebagaimana di sampaikan oleh Bapak

H. Nyadin selaku Manajer di BMT Pahlawan Tulungagung:

“Ya harus bersikap amanah artinya bahwa kita sebagai karyawan berperan untuk memberikan layanan, maka kita harus menghasilkan layanan yang memuaskan kepada seorang nasabah dan bersikap professional dalam menjalankan pekerjaan artinya seorang karyawan harus punya rasa tanggung jawab terhadap pelaksanaan segala hal dalam perjalanan karier dan pekerjaannya. Ia juga bertanggung jawab untuk memastikan bahwa orang-orang yang dilayaninya dan profesinya tidak dirugikan atas sikap dan perbuatannya”⁸⁷

Memang dalam seorang karyawan dalam melayani nasabah harus mempunyai sikap amanah merupakan sesuatu yang dipercayakan untuk dijaga, dilindungi, dan dilaksanakan jika di titipkan suatu pesan maka harus dijaga dengan baik. Sikap amanah adalah salah satu sifat nabi yang harus seorang karyawan amalkan dalam kehidupan sehari-hari. Dalam hal ini Mas Fatkhur R. Albanjari selaku Marketing memiliki pendapat yang berbeda:

“Ya seperti teller harus ramah tamah saat melayani nasabah yang datang ke BMT artinya ramahlah dengan si nasabah, misalnya Bu kok lama boten mriki intinya gimana agar nasabah merasa kekeluargaannya itu ada dan beda lagi kalau di bank mislanya dengan mengucapkan Assalamualaikum ada yang bisa saya bantu terimakasih Assalamualaikum, kan Cuma gitu tok to, jadi pelayanannya lebih ramah di BMT”⁸⁸

⁸⁷ Hasil wawancara dengan Bapak H. Nyadin selaku manager di BMT Pahlawan Tulungagung pada 16 Maret 2018

⁸⁸ Hasil wawancara dengan Mas Fatkhur R. Albanjari selaku Marketing di BMT Pahlawan Tulungagung pada 15 Maret 2018

Ramah yaitu memberikan senyuman pada semua nasabah yang datang, selalu ramah dan baik kepada nasabah yang datang ke BMT atau kepada rekan-rekan karyawan, selalu sopan berbicara pada siapapun. Sedangkan dari Ibu Nungky Suryandari selaku kasir cabang Bandung BMT Pahlawan Tulungagung berpendapat bahwa:

“Harus senyum, sopan, sapa, salam, intinya adalah 3S”⁸⁹

Seorang karyawan di BMT Pahlawan Tulungagung harus melayani nasabah dengan baik yaitu dengan cara senyum, sapa dan salam agar nasabah yang datang merasa dihargai dan merasa dianggap keluarga oleh BMT Pahlawan Tulungagung. Seperti yang kita lihat, senyum, sapa, dan salam adalah hal yang sangat positif dan sangat mudah diterapkan dalam kehidupan sehari-hari, juga memberi dampak yang menyenangkan tak hanya bagi diri kita sendiri, melainkan juga bagi orang lain. Namun sayangnya, di zaman modern ini, kita khususnya generasi muda seringkali merasa gengsi ataupun malas melakukan budaya 3S ini.

4. Cara Karyawan Bekerja Agar Tercapainya Kualitas Yang Baik

Kualitas yaitu tingkat baik buruknya atau taraf atau derajat sesuatu. Kualitas yang baik itu penting dilakukan dalam diri seorang karyawan agar seorang nasabah yang datang ke BMT

⁸⁹ Hasil wawancara dengan Ibu Nungky Suryandari selaku kasir cabang Bandung BMT Pahlawan Tulungagung pada 20 Maret 2018

Pahlawan Tulungagung merasa bangga dengan apa yang dilakukan oleh karyawan. Kualitas yang baik ini bukanlah suatu hal yang permanen atau kaku, melainkan fleksibel dan dapat dirubah. Perubahan ini tentunya berupa peningkatan kualitas yang baik. Dalam proses perubahan kualitas tersebut diperlukan beberapa hal untuk menunjang prosesnya. Misalnya kualitas dalam berpakaian, dalam berbicara dan dalam bertingkah laku. Sebagaimana di sampaikan oleh Bapak H. Nyadin selaku Manajer di BMT Pahlawan Tulungagung:

“Ya harus dengan sikap yang baik, ramah, sopan, dan tulus, misalnya kalau ramah di bankkan seolah-olah dibuat-buat sama si karyawan atau customer service dan beda lagi kalau dilembaga keuangan syariah harus betul-betul diterapkan dari hati yang benar-benar tulus”⁹⁰

Dalam hal ini sikap dan perilaku. Pada saat berhubungan dengan nasabah seringkali sikap dan perilaku seorang karyawan diperhatikan oleh nasabah, terutama sikap yang menolong dan peduli terhadap kebutuhan nasabah yang datang ke BMT Pahlawan Tulungagung dan seorang karyawan harus mempunyai sikap baik, ramah, sopan, dan tulus harus ada pada dalam diri seorang karyawan dalam melayani nasabah yang datang di BMT Pahlawan Tulungagung. Dalam hal ini Ibu Nungky Suryandari selaku kasir cabang Bandung BMT Pahlawan Tulungagung berpendapat bahwa:

⁹⁰ Hasil wawancara dengan Bapak H. Nyadin selaku manager di BMT Pahlawan Tulungagung pada 16 Maret 2018

“Seorang karyawan harus sesuai dengan SOP (Standard Operating Procedure) artinya merupakan suatu yang berkaitan dengan prosedur-prosedur yang akan dijalankan untuk menyelesaikan suatu pekerjaan agar seorang karyawan mempunyai kepribadian dan karakter yang baik dimata si nasabah”⁹¹

Dengan mempunyai sikap SOP (Standard Operating Procedure) merupakan suatu dokumen yang berkaitan dengan prosedur yang akan dijalankan secara kronologis untuk menyelesaikan suatu pekerjaan demi mendapatkan hasil kerja yang efektif dan efisien. Dimana SOP ini harus dimiliki oleh BMT Pahlawan Tulungagung untuk menjalankan tugas dan fungsi setiap bagian yang ada. Sehingga dengan begitu adanya SOP ini dapat memudahkan dan menertibkan pekerjaan yang akan dijalankan. Sebagaimana yang diungkapkan oleh Mas Fatkhur R. Albanjari:

“Adanya pelatihan artinya salah satu usaha dalam meningkatkan mutu seseorang karyawan dalam dunia pekerjaan. Karyawan baik yang baru ataupun yang sudah bekerja perlu mengikuti pelatihan karena adanya tuntutan pekerjaan yang dapat berubah akibat perubahan lingkungan kerja, strategi, dan lain sebagainya. Dan adanya motivasi dari pimpinan dan kalau seumpama pelatihan itu diterapkan otomatis kualitas kerjanya kan juga baik”⁹²

Pelatihan atau training di dalam dunia pekerjaan, pelatihan ini menjadi sarapan saat mengawali suatu pekerjaan. arti pelatihan bagi BMT Pahlwan Tulungagung yaitu untuk meningkatkan kualitas dan keterampilan kerja karyawannya. Dalam sebuah BMT Pahlawan Tulungagung, karyawan yang menjadi sumber daya manusianya.

⁹¹ Hasil wawancara dengan Ibu Nungky Suryandari selaku kasir cabang Bandung BMT Pahlawan Tulungagung pada 20 Maret 2018

⁹² Hasil wawancara dengan Mas Fatkhur R. Albanjari selaku Marketing di BMT Pahlawan Tulungagung pada 15 Maret 2018

Dalam pelatihan memiliki tujuan dan manfaatnya. Tujuan dari diadakannya pelatihan yaitu untuk meningkatkan kemampuan keterampilan, pengetahuan serta sikap yang ditekankan dalam program-program pelatihan untuk diterapkan dalam aktivitas sehari-hari dalam bekerja.

5. Pengaruh Kualitas Dalam Kinerja Karyawan

Kualitas kerja sesungguhnya dicapai oleh seseorang karyawan di BMT Pahlawan Tulungagung. Hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dicapai oleh seorang karyawan dalam melaksanakan fungsinya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya. Dalam kualitas mempunyai suatu tujuan tertentu yang pada akhirnya bisa dicapai, kita boleh mengatakan bahwa kegiatan tersebut berkualitas tetapi apabila akibat-akibat yang tidak dicari kegiatan menilai yang penting dari hasil yang dicapai sehingga mengakibatkan kepuasan walaupun kualitas dinamakan tidak efisien. Sebaliknya, bila akibat yang dicari-cari tidak penting atau remeh maka kegiatan tersebut efisien. Sebagaimana di sampaikan oleh Bapak H. Nyadin selaku Manajer di BMT Pahlawan Tulungagung:

“Ya kalau kualitasnya baik kan dalam bekerja menjadi akan lebih baik dan lebih fokus dalam bekerja dan kalau kualitasnya jelek bisa sia-sia dalam melakukan suatu pekerjaan, mempunyai kualitas yang baik itu penting dalam suatu pekerjaan”⁹³

Berbicara tentang pengaruh kualitas pada kinerja karyawan di BMT Pahlawan tulungagung. Dalam seorang karyawan memang mempunyai kualitas yang baik itu harus ada dan harus diterapkan dalam sehari-hari untuk melayani nasabah yang datang. Tapi disamping itu terkadang seorang karyawan mempunyai pengaruh kualitas yang tidak terduga. Dan diatas sudah disampaikan oleh Bapak Nyadi selaku manajer di BMT Pahlawan Tulungagung. Namun dalam pengaruh kualitas dalam kinerja karyawan mempunyai penjelasan masing-masing, seperti yang disampaikan oleh Mas Fatkhur R selaku Marketing di BMT Pahlawan Tulungagung :

“Ya seperti ada pada lingkuan kerja misal hubungan dengan seseorang pekerja dengan rekan kerja yang lainnya, lingkungan kerja yang kondusif, jauh dari gangguan dan masih banyak lagi. Kehadiran rekan kerja seperti ini bisa membuat seseorang dari situasi kerja yang penat dan tentu saja akan memberikan efek hasil pekerjaan yang lebih baik. Selain itu dengan adanya kondisi seperti ini, maka lingkungan kerja di pastikan jauh dari persaingan tidak sehat yang cenderung merusak”⁹⁴

⁹³ Hasil wawancara dengan Bapak H. Nyadin selaku manager di BMT Pahlawan Tulungagung pada 16 Maret 2018

⁹⁴ Hasil wawancara dengan Mas Fatkhur R. Albanjari selaku Marketing di BMT Pahlawan Tulungagung pada 15 Maret 2018

Dalam kehidupan seorang karyawan tidak terlepas dari berbagai keadaan lingkungan sekitarnya, antara karyawan dan lingkungan terdapat hubungan yang sangat erat. Dalam hal ini, seorang karyawan akan selalu berusaha untuk beradaptasi dengan berbagai keadaan lingkungan sekitarnya. Ketika melakukan pekerjaan, karyawan sebagai manusia tidak dapat dipisahkan dari berbagai keadaan disekitar tempat mereka bekerja, yaitu lingkungan kerja. Selama melakukan pekerjaan, setiap pegawai akan berinteraksi dengan berbagai kondisi yang terdapat dalam lingkungan kerja. Begitu juga hubungan dengan seseorang pekerja dengan rekan kerja yang lainnya harus selalu baik-baik saja. Dari hal ini Ibu Nungky Suryandari selaku kasir cabang Bandung BMT Pahlawan Tulungagung berpendapat bahwa:

“Yang pertama yaitu dari lingkungan kerja yang tidak nyaman, yang kedua adanya tekanan dan tekanan itu bisa dari eksternal maupun internal sesama karyawan”⁹⁵

Dalam menjalani pekerjaan tertentu, kadang kala ada banyak hal yang sering membuat seorang karyawan tidak nyaman di tempat kerja. Bisa apa saja yang menyebabkan hal itu, bisa karena teman kerja, atasan si karyawan itu sendiri atau bahkan pekerjaan itu sendiri yang membuat seorang karyawan tidak nyaman di sana. Kadang memang memilih pekerjaan yang sesuai dengan passion itu terasa sangat sulit, sementara itu seorang

⁹⁵ Hasil wawancara dengan Ibu Nungky Suryandari selaku kasir cabang Bandung BMT Pahlawan Tulungagung pada 20 Maret 2018

karyawan harus tetap bekerja untuk mencukupi kebutuhan sehari-hari.

6. Kuantitas Nasabah Yang Dilayani Perharinya

Kuantitas yaitu segala macam bentuk satuan ukuran yang berhubungan dengan jumlah hasil kerja yang bisa dinyatakan dalam ukuran angka atau pendanaan angka lainnya. Semakin banyak seorang nasabah yang datang ke BMT Pahlawan Tulungagung setiap harinya maka semakin banyak pula transaksi yang dilakukan dan semakin bagus pula kuantitas yang ada di BMT Pahlawan Tulungagung. Seperti yang diungkapkan oleh Bapak H. Nyadin selaku Manajer di BMT Pahlawan Tulungagung:

“Kalau setiap harinya ya kira-kira 40 sampai 50 nasabah yang datang ke BMT Pahlawan Tulungagung.”⁹⁶

Dari wawancara diatas dapat dijelaskan bahwasannya setiap harinya nasabah yang datang ke BMT Pahlawan Tulungagung 40 sampai 50 nasabah. dalam hal ini nasabah yang datang tidak hanya melakukan pembiayaan namun juga melakukan transaksi yang lainnya seperti menabung, membayar angsuran dan lain-lain. Dari hal ini Mas Fatkhur R. Albanjari selaku marketing di BMT Pahlawan Tulungagung memiliki pendapat yang berbeda:

⁹⁶ Hasil wawancara dengan Bapak H. Nyadin selaku manager di BMT Pahlawan Tulungagung pada 16 Maret 2018

“Pastinya diatas 60 nasabah dan itu pasti setiap hari, bahkan kalau akhir bulan pasti rame lah pasti diatas 100 nasabah yang datang setiap harinya untuk melakukan transaksi”⁹⁷

Berbeda lagi pendapat yang disampaikan oleh Fatkhur R. Albanjari bahwasannya setiap hari nasabah yang datang ke BMT Pahlawan Tulungagung sebanyak 60. Dari 60 nasabah yang datang ke BMT Pahlawan Tulungagung maka seorang karyawan harus bisa melayani satu-persatu hingga nasabah yang datang terlayani semua tanpa ada yang belum terlayani. Sedangkan dari Ibu Nungky Suryandari selaku kasir cabang Bandung BMT Pahlawan Tulungagung berpendapat bahwa:

“Mungkin ya 50 nasabah setiap harinya bahkan bisa lebih kalau pas rame”⁹⁸

Pada BMT Pahlawan Tulungagung ada sekitar 50 nasabah yang datang ke BMT dan bukan hanya nasabah pembiayaan yang datang melainkan juga nasabah selain pembiayaan seperti nasabah tabungan dan lain-lain. Dalam upaya menciptakan pelayanan yang berkualitas BMT Pahlawan Tulungagung sudah seharusnya memberikan pelayanan terbaik (prima). Sehingga mereka akan mampu bersaing dengan lembaga jasa keuangan yang sejenis. Pelayanan prima (service excellence) adalah kepedulian kepada nasabah dengan memberikan layanan terbaik untuk memfasilitasi

⁹⁷ Hasil wawancara dengan Mas Fatkhur R. Albanjari selaku Marketing di BMT Pahlawan Tulungagung pada 15 Maret 2018

⁹⁸ Hasil wawancara dengan Ibu Nungky Suryandari selaku kasir cabang Bandung BMT Pahlawan Tulungagung pada 20 Maret 2018

kemudahan pemenuhan kebutuhan dan mewujudkan kepuasannya, agar mereka selalu loyal kepada lembaga.

7. Seorang Karyawan Dalam Melayani Nasabah Tepat Waktu

Pada dasarnya pelayanan untuk setiap transaksi sudah memiliki standar waktu, namun karyawan juga harus pandai mengatur waktu dan jangan berbicara hal-hal diluar konteks pekerjaan secara berlebihan pada saat melayani nasabah. Seorang karyawan juga harus melayani secara tepat artinya jangan sampai terjadi kesalahan baik dalam hal pekerjaan maupun dalam hal apapun tersedianya sarana dan prasarana yang mendukung kecepatan, ketepatan, dan keakuratan pekerjaan. Sarana dan prasarana yang dimiliki harus dilengkapi oleh kemajuan teknologi terkini. Pada akhirnya, sarana dan prasarana ini dioperasikan oleh manusia yang berkualitas. Hal ini dijelaskan oleh Bapak H. Nyadin selaku Manajer di BMT Pahlawan Tulungagung sebagai berikut:

“Ya selama ini kan ada jam kerja yaitu mulai jam 07.00 pagi sampai jam 03.00 sore dan yang terjadi setiap hari hari senin sampai sabtu, bearati kan ya sangat tepat waktu dan kalau pelayanan yang ada di kantor bisa tepat semua”⁹⁹

Sudah menjadi hal yang sangat umum bahwa manajemen waktu adalah salah satu keterampilan penting yang harus dipelajari seorang karyawan dalam dunia bisnis atau pekerjaan. Menyelesaikan pekerjaan dengan tepat waktu adalah sesuai yang diharapkan pada seorang karyawan. Pada penjelasan diatas

⁹⁹ Hasil wawancara dengan Bapak H. Nyadin selaku manager di BMT Pahlawan Tulungagung pada 16 Maret 2018

bahwasannya pada jam kerja mulai pukul 07.00 pagi sampai dengan pukul 03.00 sore dan itu yang terjadi pada hari senin sampai hari sabtu sesuai dengan jam kantor yang semestinya. Sedangkan dari Ibu Nungky Suryandari selaku kasir cabang Bandung BMT Pahlawan Tulungagung berpendapat bahwa:

“Enggak ada target tertentu ya intinya harus sesuai dengan pelayanan yang sedang dibutuhkan entah itu angsuran, pencairan, penarikan tabungan dan semua itu tidak dibatasi oleh waktu”¹⁰⁰

Kata target adalah bagian dari rencana yang sudah disusun secara terukur yang akan dicapai secara nyata dalam jangka waktu tertentu. Namun jika dijalankan dalam aktivitas sehari-hari, kalimat tersebut akan sulit diterapkan. Dalam melayani nasabah seorang karyawan tidak menetapkan target tertentu atau waktu tertentu harus berapa menit. Yang penting pada seorang karyawan tidak membuang-buang waktu untuk hal yang tidak penting. Dari hal ini Mas Fatkhur R. Albanjari selaku Marketing di BMT Pahlawan Tulungagung memiliki pendapat yang berbeda:

“Iya itu harus, kalau disini ya sistemnya fleksibel dan enggak ada kata tepat waktu yang terpenting itu nasabah tidak menunggu lama, jadi kalau seumpama ada keperluan dari pihak si nasabah ya langsung dipanggil dan dilayani”¹⁰¹

¹⁰⁰ Hasil wawancara dengan Ibu Nungky Suryandari selaku kasir cabang Bandung BMT Pahlawan Tulungagung pada 20 Maret 2018

¹⁰¹ Hasil wawancara dengan Mas Fatkhur R. Albanjari selaku Marketing di BMT Pahlawan Tulungagung pada 15 Maret 2018

Kata fleksibel mengandung arti kelenturan atau mudah diatur. Dalam kehidupan sehari-hari kita sering sekali mendengar kata fleksibel bahkan kita sering mengucapkannya. Kata fleksibel ini juga bisa diartikan seseorang yang mudah menyesuaikan diri terhadap lingkungan yang baru. Jika kita menjadi seseorang yang fleksibel maka kita harus bisa mengikuti lingkungan sekitar asalkan dalam hal yang positif dan tidak merugikan kita sendiri.

8. Memaksimalkan Waktu Dengan Sebaik Mungkin Agar Tidak Sia-Sia

Sebagian dari seorang karyawan di BMT Pahlawan Tulungagung masih sering mennyia-nyiakan waktu yang dimiliki selama hidup di dunia ini, dengan melakukan hal-hal yang tidak bermanfaat. Karena waktu berjalan dengan tanpa henti, tidak bisa diulang dan tidak bisa dipercepat. Maka dari itu sebagai karyawan harus menggunakan waktu sebijaksana mungkin agar tidak ada waktu yang dibuang sia-sia dan dapat dimanfaatkan sebaik mungkin dan menjauhi kegiatan yang tidak terlalu penting atau tidak ada manfaatnya. Seperti yang diungkapkan oleh Bapak H. Nyadin selaku Manajer di BMT Pahlawan Tulungagung::

“Ya kita memang punya sikap janji itu penting seperti hari ini saya janji dengan panjenengan dan sama orang lain dan kenapa saya suruh sms dulu sebelumnya karena kadang-kadang saking banyaknya janji sama orang lain dan dalam satu jam saja saya bisa janji sama tiga orang”¹⁰²

¹⁰² Hasil wawancara dengan Bapak H. Nyadin selaku manager di BMT Pahlawan Tulungagung pada 16 Maret 2018

Keuntungan dari membuat janji yaitu menghemat waktu dan mengetahui apakah seseorang yang memiliki ketertarikan dan dalam kondisi siap menerima atau malah sebaliknya. Sehingga membuat janji sangat penting terutama bagi seseorang yang mempunyai waktu yang sibuk dibidang pekerjaan. Sedangkan dari Ibu Nungky Suryandari selaku kasir cabang Bandung BMT Pahlawan Tulungagung berpendapat bahwa:

“Ya bisa dengan mengajak ngobrol nasabah dan kalau pun bertanya kepada nasabah pun harus bisa menjawab, ya pokok intinya tetap saling menjaga komunikasi dengan nasabah agar rasa kekeluargaan bisa terjalin selamanya”¹⁰³

. Dengan adanya seseorang karyawan mengajak berbicara saat sedang melayani nasabah maka seorang nasabah tidak akan merasa jenuh saat sedang dilayani. Bila seorang nasabah pendiam, maka karyawanlah yang harus proaktif untuk bertanya atau memulai pembicaraan sehingga membuat nasabah mau berbicara. Sedangkan bila nasabah yang banyak tanya, sebaiknya karyawan mendengarkan dengan baik dan menjawab dengan baik pula. Dan bila seorang nasabah bertanya maka seorang karyawan harus bisa menjawab dengan baik. Dari hal ini Mas Fatkhur R. Albanjari selaku Marketing di BMT Pahlawan Tulungagung memiliki pendapat yang berbeda.

¹⁰³ Hasil wawancara dengan Ibu Nungky Suryandari selaku kasir cabang Bandung BMT Pahlawan Tulungagung pada 20 Maret 2018

“Ya seharusnya sih segera dilayani, kalau seumpama ada nasabah lebih dari satu harus gentian, misalnya Mbak bella sedang repot bisa langsung ke Bu diyah atau langsung ke Bu yeti, jadi ya sistemnya gentian walaupun kasir harus melayani nasabah yang datang pokok intinya biar bisa cepat dan biar tidak menunggu lama-lama”¹⁰⁴

9. Karyawan Melayani Nasabah Dengan Benar

Pada dasarnya pelayanan terhadap nasabah tergantung pada BMT Pahlawan Tulungagung pada karyawan suatu yang melayaninya. Namun, agar pelayanan menjadi berkualitas dan memiliki keseragaman, setiap karyawan perlu dibekali dengan pengetahuan yang mendalam tentang dasar-dasar pelayanan yang baik dan benar. Dan juga lemah lembut dan sopan santun dalam melayani nasabah yang datang dan akan membuat nasabah merasa dihargai oleh karyawan. Nasabah itu membutuhkan tingkat pelayanan yang lebih komplit dari pada nasabah biasa. Seperti yang diungkapkan oleh Bapak H. Nyadin selaku Manajer di BMT Pahlawan Tulungagung:

“Ya asalkan seseorang karyawan itu pegang faktor-faktor SOP (Standard Operating Procedure) jujur, amanah, dan sopan santun ya sudah benar itu dan kalau enggak jujur ya enggak bisa dan pasti enggak benar.”¹⁰⁵

¹⁰⁴ Hasil wawancara dengan Mas Fatkhur R. Albanjari selaku Marketing di BMT Pahlawan Tulungagung pada 15 Maret 2018

¹⁰⁵ Hasil wawancara dengan Bapak H. Nyadin selaku manager di BMT Pahlawan Tulungagung pada 16 Maret 2018

Pada seseorang karyawan dalam melayani nasabah harus memegang sikap SOP (Standard Operating Procedure) yaitu untuk menjaga konsistensi tingkat penampilan seorang karyawan atau kondisi tertentu dan dimana seorang karyawan melaksanakan sesuatu tugas atau pekerjaan tertentu. Sikap jujur, amanah, dan sopan santun itu perlu ada dalam diri seorang karyawan agar seorang nasabah merasa senang dengan perilaku si karyawan saat sedang melayani nasabah. Dari hal ini Mas Fatkhur R. Albanjari selaku Marketing di BMT Pahlawan Tulungagung memiliki pendapat yang berbeda:

“Yang pertama ya seperti yang diajarkan kita senyum, sapa, salam dan ramah itu juga harus perlu dalam sikap seorang karyawan dalam melayani nasabah dan jangan marah pada saat si nasabah belum mengerti akan tetapi jika nasabah tidak mengerti apa yang karyawan jelaskan maka tugas seorang karyawan yaitu menjelaskan kembali dengan bahasa yang nasabah pahami dan tetap sabar dalam menghadapi nasabah”¹⁰⁶

Budaya senyum, sapa, salam, dan ramah harus di laksanakan setiap hari kepada nasabah yang datang ke BMT Pahlawan Tulungagung. Seorang karyawan diharuskan melakukan ke empat hal itu. Dari ke empat hal itu sangatlah indah bukan jika seorang karyawan yang begitu menerapkan sikap senyum, sapa, salam, ramah, sopan dan santun terhadap seorang nasabah yang datang ke BMT Pahlawan Tulungagung. Berbeda lagi pendapat

¹⁰⁶ Hasil wawancara dengan Mas Fatkhur R. Albanjari selaku Marketing di BMT Pahlawan Tulungagung pada 15 Maret 2018

yang dijelaskan oleh Ibu Nungky Suryandari selaku kasir cabang Bandung BMT Pahlawan Tulungagung:

“Ya yang paling pertama yaitu seorang nasabah yang datang ke BMT Pahlawan Tulungagung harus dilayani dengan baik dan sopan dalam berbicara, yang kedua harus bisa menjelaskan sesuai dengan standard operasional yang ada dilembaga”¹⁰⁷

Dalam hal ini semua nasabah yang datang harus mendapatkan pelayanan yang sama dengan baik. Memberikan pelayanan yang baik bagi seorang nasabah akan membuat si nasabah merasa bangga dan dihargai oleh seorang karyawan yang melayaninya.

10. Cara Karyawan Menerapkan Kemandirian Dalam Melayani Nasabah

Berprilaku yang mandiri didepan nasabah atau pelanggan tersebut sangatlah diperlukan untuk diketahui dan dijalankan. Nasabah yang datang ke BMT Pahlawan Tulungagung tanpa diundang dan nasabah tersebut merupakan tamu penting, tamu kehormatan yang harus diberikan pelayanan yang maksimal. supaya nasabah merasa dihargai, dihormati dan dapat terselesaikan semua masalah yang ada pada si nasabah. Setiap karyawan itu wajib dan perlu memahami etika kemandirian yang ada di perbankan. Tanpa etika kemandirian yang benar maka kemungkinan besar BMT Pahlawan Tulungagung tersebut akan

¹⁰⁷ Hasil wawancara dengan Ibu Nungky Suryandari selaku kasir cabang Bandung BMT Pahlawan Tulungagung pada 20 Maret 2018

kehilangan nasabahnya karena pada perbankan tersebut tidak memiliki nilai etika kemandirian yang benar. Seperti yang diungkapkan oleh Bapak H. Nyadin selaku Manajer di BMT Pahlawan Tulungagung

“Harus sesuai dengan apa yang sedang dilakukan atau dikerjakan dalam bidangnya masing-masing dan pada intinya harus belajar terlebih dahulu sebelum melakukan sesuatu pekerjaan yang sedang di kerjakannya”¹⁰⁸

Ketika seseorang karyawan di BMT Pahlawan Tulungagung sebelum melakukan sebuah pekerjaan tidak ada salahnya untuk mempelajari segala sesuatu mengenai BMT Pahlawan Tulungagung tempat seorang karyawan bekerja. Bertanyalah kepada atasan atau manajer apakah ada bahan-bahan yang harus dipelajari terlebih dahulu, atau materi-materi yang harus dikerjakan di BMT Pahlawan Tulungagung. Hal ini akan memudahkan seorang karyawan di BMT Pahlawan Tulungagung dalam mengerjakan pekerjaan yang diberikan dan dapat diselesaikan dengan tepat waktu karena materi yang sudah dikuasai. Sedangkan pendapat dari Ibu Nungky Suryandari selaku kasir cabang Bandung BMT Pahlawan Tulungagung:

“Ya harus belajar dengan sendirinya sesuai dengan prosedur dan kontrak kerja yang ada, pokok intinya sesuai dengan kita itu tugasnya harus apa, misal admin ya admin, pembukuan ya pembukuan ya semua itu harus dipelajari dan harus bisa menerapkannya”¹⁰⁹

¹⁰⁸ Hasil wawancara dengan Bapak H. Nyadin selaku manager di BMT Pahlawan Tulungagung pada 16 Maret 2018

¹⁰⁹ Hasil wawancara dengan Ibu Nungky Suryandari selaku kasir cabang Bandung BMT Pahlawan Tulungagung pada 20 Maret 2018

Dengan seseorang karyawan belajar dengan sendiri sesuai dengan prosedur dan kontrak kerja maka dalam menyelesaikan pekerjaan akan lebih mudah. Adapun cara karyawan menerapkan kemandirian dalam melayani nasabah di BMT Pahlawan Tulungagung. Sebagaimana yang diungkapkan oleh Mas Fatkhur R. Albanjari selaku Marketing di BMT Pahlawan Tulungagung:

“Ya kalau bisa itu harus cepat tanggap, cekatan, dan ramah tamah juga yang paling penting adalah 3S itu senyum, sapa, salam itu harus terus mempunyai sikap yang teliti”¹¹⁰

Dalam menerapkan kemandirian pada seorang karyawan dalam melayani nasabah di BMT Pahlawan Tulungagung yaitu harus cepat tanggap, cekatan dan ramah tamah. Sifat-sifat itu harus ada dalam diri seorang karyawan di BMT Pahlawan Tulungagung. Dan juga yang paling penting adalah 3S itu senyum, sapa, salam.

b. Kendala-kendala Yang Timbul Dalam Seseorang Karyawan Melayani Nasabah

1. Kualitas

Kualitas kerja karyawan yaitu kualitas kerja yang mengacu pada kualitas sumber daya manusia seperti pengetahuan, keterampilan, dan kemampuan yang dimiliki seseorang karyawan. Kualitas kerja yang rendah akan membuat produktivitas menurun dan sebaliknya jika kualitas kerja karyawan tinggi maka hal

¹¹⁰ Hasil wawancara dengan Mas Fatkhur R. Albanjari selaku Marketing di BMT Pahlawan Tulungagung pada 15 Maret 2018

tersebut akan meningkatkan tingkat produktivitas tersebut. Kualitas kerja merupakan salah satu unsur yang dievaluasi dalam menilai kinerja karyawan. Berikut jawaban dari Bapak H. Nyadin selaku Manajer di BMT Pahlawan Tulungagung, beliau menjawab:

“Lemahnya kepemimpinan dan delegasi wewenang manager yaitu kualitas tidak akan berjalan sesuai dengan sasaran yang diinginkan jika manager atau pemimpin memiliki komitmen terhadap keterlibatan semua pihak.”¹¹¹

Artinya sebuah kualitas tidak akan berhasil manakala hanya diserahkan kepada tim tertentu yang ditunjuk oleh manager, sementara manager langsung menyerahkan program kualitas tersebut kepada tim yang ditunjuk. Dengan demikian pimpinan dapat mensosialisasikan perbaikan mutu yang dilakukan oleh manager. Namun dalam kendala-kendala kualitas yang timbul dalam seseorang karyawan dalam melayani nasabah mempunyai penjelasan masing-masing, seperti yang disampaikan oleh Ibu Nungky Suryandari selaku kasir cabang Bandung BMT Pahlawan Tulungagung:

“Rendahnya mutu kualitas kerja pada karyawan”¹¹²

Rendahnya mutu kualitas kerja pada karyawan mengakibatkan tingkat kualitas kerja di Indonesia masih rendah akibatnya jumlah hasil produksi yang dihasilkan rendah sedangkan biaya produksinya tinggi. Dan berbeda lagi pendapat yang

¹¹¹ Hasil wawancara dengan Bapak H. Nyadin selaku manager di BMT Pahlawan Tulungagung pada 16 Maret 2018

¹¹² Hasil wawancara dengan Ibu Nungky Suryandari selaku kasir cabang Bandung BMT Pahlawan Tulungagung pada 20 Maret 2018

disampaikan oleh Mas Fatkhur R. Albanjari selaku Marketing di BMT Pahlawan Tulungagung:

“Ya kualitas tenaga kerjanya yang semakin rendah”¹¹³

Tenaga kerja merupakan faktor pendukung perekonomian suatu negara. Untuk memajukan perekonomian suatu negara diperlukan tenaga kerja yang berkualitas. Dalam suatu negara, tenaga kerja ada yang dipekerjakan di dalam dan di luar negara itu sendiri. Seperti halnya Indonesia, tenaga kerja Indonesia banyak bekerja di luar negeri. Tenaga kerja Indonesia yang bekerja di luar negeri, dapat menghasilkan devisa negara yang turut mendukung perekonomian Indonesia. Sebagian besar tenaga kerja di Indonesia berpendidikan rendah dengan keterampilan dan keahlian yang kurang memadai (minim), sehingga belum mempunyai keterampilan dan pengalaman yang baik serta maksimal untuk memasuki dunia kerja. Dengan demikian kualitas tenaga kerja di Indonesia tergolong rendah.

2. Kuantitas

Penggunaan istilah kuantitas biasanya digunakan untuk menyatakan istilah jumlah. Kuantitas adalah kualitas sesuatu hal yang terbentuk dari proses pengukuran. Berikut jawaban dari

¹¹³ Hasil wawancara dengan Mas Fatkhur R. Albanjari selaku Marketing di BMT Pahlawan Tulungagung pada 15 Maret 2018

Bapak H. Nyadin selaku Manajer di BMT Pahlawan Tulungagung, beliau menjawab:

“Kurangnya atau sedikitnya seorang nasabah penabung pada BMT Pahlawan Tulungagung”¹¹⁴

Salah satu upaya penting yang perlu dilakukan untuk meningkatkan market share di BMT adalah dengan menganalisa faktor-faktor yang mempengaruhi masyarakat dan kalangan dunia usaha untuk menabung di BMT. Seorang karyawan di BMT Palawan Tulungagung harus bisa dan pintar dalam memasarkan suatu produk kepada calon nasabah agar si calon nasabah itu sendiri tertarik akan produknya. Dari hal ini Mas Fatkhur R. Albanjari selaku marketing di BMT Pahlawan Tulungagung memiliki pendapat yang berbeda:

“Rendahnya penguasaan teknologi maju, sehingga harus mendatangkan tenaga ahli”¹¹⁵

Dalam hal ini mengakibatkan keadaan yang sungguh ironis, di mana keadaan jumlah karyawan di Indonesia besar, tetapi tidak mampu mencukupi kebutuhan tenaga ahli yang sangat diperlukan dalam pekerjaan. Sedangkan dari Ibu Nungky Suryandari selaku kasir cabang Bandung BMT Pahlawan Tulungagung berpendapat bahwa:

¹¹⁴ Hasil wawancara dengan Bapak H. Nyadin selaku manager di BMT Pahlawan Tulungagung pada 16 Maret 2018

¹¹⁵ Hasil wawancara dengan Mas Fatkhur R. Albanjari selaku Marketing di BMT Pahlawan Tulungagung pada 15 Maret 2018

“Kurangnya jumlah seorang karyawan yang terjun langsung ke lapangan guna untuk memasarkan produk-produk yang ada di BMT Pahlawan Tulungagung”¹¹⁶

Kurangnya jumlah seorang karyawan yang terjun langsung ke lapangan mengakibatkan kurang taunya pedagang-pedagang yang ada di pasar maupun ditempat lainnya terhadap produk-produk yang ada di BMT Pahlawan Tulungagung. Seharusnya BMT Pahlawan Tulungagung mempunyai seorang karyawan yang tugasnya terjun langsung ke lapangan guna memasarkan produk-produk yang ada di BMT Pahlawan Tulungagung.

3. Ketepatan Waktu

Diaman seseorang karyawan harus tepat waktu dalam mengerjakan tugas untuk menjadi seorang karyawan berprestasi juga harus lebih pintar dalam menghargai dan mengatur waktu mulai dari sekarang. Karena biasanya seorang karyawan memiliki cukup banyak pekerjaan setiap harinya, jika karyawan memiliki kebiasaan menghabiskan waktu dengan hal-hal yang kurang berguna, maka impian untuk menjadi karyawan berprestasi sulit untuk didapatkan. Berikut jawaban dari Bapak H. Nyadin selaku Manajer di BMT Pahlawan Tulungagung beliau menjawab:

¹¹⁶ Hasil wawancara dengan Bapak H. Nyadin selaku manager di BMT Pahlawan Tulungagung pada 16 Maret 2018

“Masih terbatasnya waktu untuk menyelesaikan suatu pekerjaan yang ada”¹¹⁷

Sering kita menyadari hal itu, terbatasnya waktu yang dimiliki, dan tidak jarang melupakannya serta tidak memperdulikannya. Seolah-olah kita ini tidak memiliki batasan waktu tinggal. Waktu adalah sebuah hal yang pasti akan mengikat semua makhluk di dunia ini. Maka dari itu seorang karyawan harus bisa memanfaatkan waktu yang disediakan dengan sebaik mungkin untuk menyelesaikan tugas – tugas yang harus diselesaikan. Dari hal ini Ibu Nungky Suryandari selaku kasir cabang Bandung BMT Pahlawan Tulungagung berpendapat bahwa:

“Telalu mempunyai sikap yang tergesa-gesa dalam menyelesaikan pekerjaan dengan batas waktu yang ditetapkan”¹¹⁸

Sikap yang tergesa-gesa dalam menyelesaikan suatu pekerjaan akan berpengaruh pada hasil kerja. Akibatnya hasil kerja yang dikerjakan seorang karyawan kurang memuaskan atau kurang baik hasilnya. Dalam menjalankan suatu pekerjaan mempunyai sikap ketelitian itu penting dalam menyelesaikan suatu pekerjaan pekerjaan. terkadang dengan adanya sikap tergesa-gesa membuat apa yang kita kerjakan tidak maksimal hasilnya. Dari hal ini Mas Fatkhur

¹¹⁷ Hasil wawancara dengan Bapak H. Nyadin selaku manager di BMT Pahlawan Tulungagung pada 16 Maret 2018

¹¹⁸ Hasil wawancara dengan Ibu Nungky Suryandari selaku kasir cabang Bandung BMT Pahlawan Tulungagung pada 20 Maret 2018

R. Albanjari selaku marketing di BMT Pahlawan Tulungagung memiliki pendapat yang berbeda:

“Waktu yang sangat terbatas untuk melakukan suatu pekerjaan”¹¹⁹

Tentu tidak bisa melakukan hal-hal dengan leluasa mungkin karena ada hal yang menghalanginya yaitu waktu yang terbatas. Dan hal ini memang sangat mengecewakan bagi seorang karyawan yang melakukan suatu pekerjaan . Bila seseorang karyawan tidak mampu memanfaatkan waktu yang sangat terbatas tersebut, maka pekerjaan yang sedang dilakukannya akan sia-sia.

4. Efektivitas

Pada dasarnya efektifitas menunjukkan pada taraf tercapainya hasil, sering atau senantiasa dikaitkan dengan pengertian efisien, meskipun sebenarnya ada perbedaan diantara keduanya. Efektivitas menekankan pada hasil yang dicapai, sedangkan efisiensi lebih melihat pada bagaiman cara mencapai hasil yang dicapai itu dengan membandingkan antara input dan outputnya. Sebagaimana di sampaikan oleh Bapak H. Nyadin selaku Manajer di BMT Pahlawan Tulungagung:

¹¹⁹ Hasil wawancara dengan Mas Fatkhur R. Albanjari selaku Marketing di BMT Pahlawan Tulungagung pada 15 Maret 2018

“Ya belum bisa efektif dalam menjejakan atau menyelesaikan tugas-tugas yang telah diberikan”¹²⁰

Kata efektif diartikan sebagai suatu hal yang dianggap akan berhasil atau mencapai hasil yang diinginkan. Seharusnya seorang karyawan harus bisa mengerjakan atau menyelesaikan tugas-tugas yang diberikan oleh atasannya atau managernya. Dengan adanya seorang karyawan bisa menyelesaikan tugasnya maka akan mengurai beban pekerjaan yang harus diselesaikan atau dibebankan kepadanya. Sedangkan dari Ibu Nungky Suryandari selaku kasir cabang Bandung BMT Pahlawan Tulungagung berpendapat bahwa:

“Kurang memanfaatkan sumber daya manusia yang ada. Sumber daya alam disediakan secara gratis oleh alam dan jumlahnya sangat banyak. Banyak sesuatu yang disediakan alam yang dapat langsung dimanfaatkan oleh manusia. Akan tetapi, sebagian besar manusia kurang memanfaatkan sumberdaya yang telah tersedi”¹²¹

Banyak benda yang disediakan alam yang dapat langsung dimanfaatkan oleh manusia. Akan tetapi, sebagian besar sumber daya alam harus diolah agar dapat digunakan untuk memenuhi kebutuhan. Untuk mengolah sumber daya alam yang seperti ini, diperlukan pengetahuan dan teknologi. Memang dalam hal ini sumber daya alam disediakan secara gratis oleh alam dan jumlahnya tidak terhingga. Berbeda lagi pendapat yang disampaikan

¹²⁰ Hasil wawancara dengan Bapak H. Nyadin selaku manager di BMT Pahlawan Tulungagung pada 16 Maret 2018

¹²¹ Hasil wawancara dengan Ibu Nungky Suryandari selaku kasir cabang Bandung BMT Pahlawan Tulungagung pada 20 Maret 2018

oleh Mas Fatkhur R. Albanjari selaku marketing di BMT Pahlawan Tulungagung.

“Terbatasnya peralatan-peralatan yang mendukung suatu pekerjaan yang dilaksanakannya”¹²²

Memang pentingnya peralatan-peralatan canggih pada BMT Pahlawan Tulungagung bagi sebuah seorang karyawan yang bekerja. Hal ini dikarenakan akan mendukung aktivitas suatu pekerjaan yang akan diselesaikannya.

5. Kemandirian

Mempunyai keyakinan bahwa dirinya mampu memecahkan masalah yang dihadapi. Menanamkan sikap kemandirian dalam menghadapi permasalahan. Kemandirian adalah sikap (perilaku) dan mental yang memungkinkan seseorang untuk bertindak bebas, benar, dan bermanfaat berusaha melakukan segala sesuatu dengan jujur dan benar atas dorongan dirinya sendiri dan kemampuan mengatur diri sendiri, sesuai dengan hak dan kewajibannya. Sebagaimana di sampaikan oleh Bapak H. Nyadin selaku Manajer di BMT Pahlawan Tulungagung:

¹²² Hasil wawancara dengan Mas Fatkhur R. Albanjari selaku Marketing di BMT Pahlawan Tulungagung pada 15 Maret 2018

“Dalam menyelesaikan sebuah pekerjaan terkadang masih dibantu dengan karyawan lainnya”¹²³

Dalam hal ini seharusnya seorang karyawan dapat menyelesaikan pekerjaannya sendiri tanpa meminta bantuan kepada karyawan lainnya agar seorang karyawan dapat mandiri atau mampu mengerjakan pekerjaannya. Dari hal ini Mas Fatkhur R. Albanjari selaku Marketing di BMT Pahlawan Tulungagung memiliki pendapat yang berbeda:

“Kadang-kadang belum bisa menjalankan komitmen kerja dengan baik dan benar”¹²⁴

Memang beberapa karyawan berkomitmen untuk pekerjaan mereka karena mereka mencintai apa yang mereka lakukan, atau karena mereka memiliki tujuan yang sama dengan karyawan-karyawan di BMT Pahlawan Tulungagung. Sedangkan sebagian karyawan lain mungkin belum bisa menjalankan komitmen kerja dengan baik. Seorang karyawan mungkin butuh adanya motivasi dari manajer atau karyawan yang ada di BMT Pahlawan Tulungagung agar bisa menjalankan komitmennya dibidang pekerjaan dengan benar. Berbeda lagi pendapat yang disampaikan oleh Ibu Nungky Suryandari selaku kasir cabang Bandung BMT Pahlawan Tulungagung berpendapat bahwa:

¹²³ Hasil wawancara dengan Bapak H. Nyadin selaku manager di BMT Pahlawan Tulungagung pada 16 Maret 2018

¹²⁴ Hasil wawancara dengan Mas Fatkhur R. Albanjari selaku Marketing di BMT Pahlawan Tulungagung pada 15 Maret 2018

“Kurang memiliki tanggungjawab dalam hal pekerjaan”

Apa pun bidang dan jabatan pekerjaan pada seorang karyawan, tanggung jawab menjadi salah satu hal penting yang wajib karyawan terapkan. Dengan adanya tanggung jawab, karyawan akan merasa dibutuhkan sehingga ia memiliki kebanggaan tersendiri terhadap pekerjaannya. Namun, tanggung jawab yang diberikan akan percuma apabila ia tidak memiliki akuntabilitas.

Temuan penelitian dalam skripsi ini bertujuan untuk mempermudah peneliti dalam menjelaskan permasalahan yang diteliti. Dalam hal ini peneliti memaparkan suatu temuan yang hanya berkaitan dengan fokus penelitian agar tidak melebar kefokus pembahasan yang lain. Berikut analisa dari Nasabah di BMT Pahlawan Tulungagung:

a. Kinerja Karyawan Dalam Melayani Anggota Pembiayaan

1. Karyawan Telah Melayani Dengan Baik

Seseorang karyawan di BMT Pahlawan Tulungagung dalam melayani nasabah merupakan hal penting untuk menciptakan kesan yang baik atau positif dan selalu diingat oleh nasabah. Senyuman yang tulus, sapaan yang hangat, perilaku yang santun, dan semangat dalam melayani dapat ditangkap oleh

nasabah sebagai penghargaan yang tidak ternilai. Secara otomatis, ini juga akan sangat menentukan, apakah nasabah membeli produk atau jasa di perusahaan Anda atau tidak. Setiap hari, pelanggan di BMT Pahlawan Tulungagung berinteraksi langsung dengan lembaga melalui karyawan yang tugaskan untuk melayani. Sebagaimana di sampaikan oleh Bapak Karli selaku Nasabah di BMT Pahlawan Tulungagung:

“Iya betul Mbak, seorang karyawan telah melayani dengan baik dengan cara selalu tersenyum saat sedang melayani nasabah yang datang”¹²⁵

Dalam hal ini seorang nasabah di BMT Pahlawan Tulungagung adalah raja. Melayani seorang nasabah secara baik adalah suatu keharusan agar nasabah merasa puas dan menjadi nasabah yang setia. Nasabah merasa puas atas pelayanan karyawan sedikit banyak akan membuat virus pemasaran terbaik tanpa perintah. Para nasabah dengan suka rela menceritakan hal-hal yang terbaik atas pelayanan dalam bisnis. Dengan beberapa tambahan nasabah, otomatis akan meningkatkan penghasilan BMT Pahlawan Tulungagung. Dari hal ini Bapak Mulawarman selaku Nasabah di BMT Pahlawan Tulungagung memiliki pendapat yang berbeda:

¹²⁵ Hasil wawancara dengan Bapak Karli selaku Nasabah di BMT Pahlawan Tulungagung pada 14 Maret 2018

“Betul Mbak yaitu dengan cara sikapnya dan prilakunya yang cukup baik dan sangat soapan”¹²⁶

Keberhasilan seseorang dalam berwirausaha salah satunya ditentukan oleh faktor mental dan pribadi seseorang. Wirausahawan andal mempunyai semangat, sikap, perilaku, dan kemampuan yang cukup baik untuk dapat memulai, memiliki, dan mengelola perusahaan yang risikonya tidak besar dan kegiatannya masih. Sedangkan dari Ibu Nunik Pujiaton selaku Nasabah di BMT Pahlawan Tulungagung berpendapat bahwa:

“Iya seorang karyawan di BMT Pahlawan Tulungagung dalam melayani nasabah sangat sopan dan baik dalam perilakunya”¹²⁷

Pada saat melayani nasabah, seorang karyawan harus dalam keadaan tenang, tidak terburu-buru, dan sopan dalam bersikap. Kemudian tunjukkan sikap menghormati sekaligus berusaha memahami. Dan harus berbicara jelas dengan bahasa yang baik dan benar adalah dengan menggunakan Bahasa Indonesia. Suara yang digunakan juga harus jelas dalam arti mudah dipahami dan jangan menggunakan istilah-istilah sulit yang tidak dipahami oleh nasabah.

¹²⁶ Hasil wawancara dengan Bapak Mulawarman selaku Nasabah di BMT Pahlawan Tulungagung pada 20 Maret 2018

¹²⁷ Hasil wawancara dengan Ibu Nunik Pijiaton selaku Nasabah di BMT Pahlawan Tulungagung pada 20 Maret 2018

2. Dalam Melayani Nasabah Seorang Karyawan Sudah Memenuhi Kualitas Yang Baik

Berbicara tentang kualitas yaitu aspek-aspek dari fungsi manajemen keseluruhan yang menetapkan dan menjalankan kebijakan mutu suatu lembaga. Dalam rangka mencukupkan kebutuhan nasabah dan ketepatan waktu dengan anggaran yang hemat dan ekonomis, seorang manager harus memasukkan dan mengadakan pelatihan management kualitas. Dalam BMT Pahlawan Tulungagung harus mempunyai kualitas yang baik dalam hal apapun. Sebagaimana di sampaikan oleh Bapak Karli selaku Nasabah di BMT Pahlawan Tulungagung:

“Sudah memenuhi Mbak, dilihat dari bagaimana seorang karyawan melayani nasabah saat melakukan transaksi-transaksi di BMT Pahlawan Tulungagung”¹²⁸

Mempunyai kualitas kerja merupakan suatu kondisi kerja sebagai hasil dari interaksi antara individu dan pekerjaannya sehingga membuat seorang karyawan di BMT Pahlawan Tulungagung lebih produktif dan memberi kepuasan kerja. Konsep kualitas kerja mengungkapkan pentingnya penghargaan terhadap karyawan dalam lingkungan kerjanya. Sedangkan dari Bapak Mulawarman selaku Nasabah di BMT Pahlawan Tulungagung berpendapat bahwa:

¹²⁸ Hasil wawancara dengan Bapak Karli selaku Nasabah di BMT Pahlawan Tulungagung pada 14 Maret 2018

“Iya Mbak sudah memenuhi kualitas kerja yang baik dan kualitas yang bagus”¹²⁹

Dalam BMT Pahlawan Tulungagung menjadi karyawan berkualitas tinggi sebenarnya dapat dicapai dengan berbagai usaha sederhana. Seorang karyawan tak perlu terus-terusan bersilat lidah guna menarik perhatian atasan atau bermanis-manis dengan karyawan lain. Untuk menjadi karyawan berkualitas di BMT Pahlawan Tulungagung, yang terpenting seorang karyawan menjalani tugas dengan baik. Intinya mempunyai sikap pribadi dan kemampuan memelihara hubungan sosial yang baik sehingga menjadi seorang karyawan berkualitas. Berbeda lagi pendapat yang diberikan oleh Ibu Nunik Pujiaton selaku Nasabah di BMT Pahlawan Tulungagung berpendapat bahwa:

“Iya sudah Mbak, ya sudah semestinya ya Mbak seorang karyawan mempunyai atau memiliki kualitas yang baik pada dirinya”¹³⁰

Ketika seseorang menjadi pemimpin di BMT pastikan seseorang pernah menghadapi karyawan yang menurun kualitas kinerjanya, tidak memiliki motivasi, sering melakukan kesalahan, dan berbagai masalah lainnya yang dapat mempengaruhi produktivitas kerja tim seseorang. Hal ini dapat mempengaruhi secara langsung terhadap pencapaian tim di BMT. Sebagai seorang

¹²⁹ Hasil wawancara dengan Bapak Mulawarman selaku Nasabah di BMT Pahlawan Tulungagung pada 20 Maret 2018

¹³⁰ Hasil wawancara dengan Ibu Nunik Pijaton selaku Nasabah di BMT Pahlawan Tulungagung pada 20 Maret 2018

pemimpin harus mengetahui masalah yang terjadi di dalam diri karyawan.

3. Berapa Menit Dalam Melayani Nasabah

Seorang karyawan di BMT Pahlawan Tulungagung harus memiliki kemampuan melayani nasabah secara tepat waktu dan cepat serta memiliki kemampuan berkomunikasi yang baik. Seorang karyawan yang baik harus diikuti dengan tersedianya sarana dan prasarana yang mendukung kecepatan, ketepatan, dan keakuratan pekerjaannya. Selain itu, seorang karyawan dituntut untuk memberikan pelayanan yang baik kepada nasabahnya, agar pelayanan yang diberikan dapat memuaskan nasabah. Untuk itu seorang seorang karyawan harus bisa membagi waktu secara efektif agar waktu yang diberikan tidak sia-sia. Seperti yang diungkapkan oleh Bapak Karli selaku Nasabah di BMT Pahlawan Tulungagung:

“Ya tergantung Mbak kalau karyawannya cepat dalam melayani ya cuma 5 menit dan kadang kalau lama bisa sampai 10 menit”¹³¹

Dari penjelasan diatas bahwa, pada dasarnya pelayanan terhadap seorang nasabah tergantung pada karyawan yang melayaninya. Namun, agar pelayanan itu menjadi tepat waktu maka seorang karyawan harus bisa membagi waktu dengan tepat.

¹³¹ Hasil wawancara dengan Bapak Karli selaku Nasabah di BMT Pahlawan Tulungagung pada 14 Maret 2018

Pelayanan untuk setiap transaksi biasanya sudah memiliki standar waktu masing-masing. Maka dari itu seorang karyawan harus bisa mengolah waktu dengan sebaik mungkin agar waktu yang disediakan tidak sia-sia oleh hal yang tidak penting. Sedangkan dari Ibu Nunik Pujiaton selaku Nasabah di BMT Pahlawan Tulungagung berpendapat bahwa:

“Initinya sih seselesaiannya kalau melayani, kadang 5 menit bisa selesai kadang juga lebih dari 5 menit”¹³²

Dalam melayani nasabah, seorang karyawan harus melakukannya sesuai dengan prosedur yang diterapkan oleh BMT Pahlawan Tulungagung. Seorang karyawan harus bisa mengatur waktu berapa menit untuk melayani satu nasabah pada setiap transaksi dan jangan kelamaan dalam melayani nasabah karena akan mengurai jumlah waktu yang diberikan oleh Manajer. Pada intinya tetap jaga produktifitas dalam bekerja dengan mempelajari berbagai tips dan trik dalam manajemen waktu di BMT Pahlawan Tulungagung. Berbeda lagi pendapat yang disampaikan oleh Bapak Mulawarman selaku Nasabah di BMT Pahlawan Tulungagung berpendapat bahwa:

¹³² Hasil wawancara dengan Ibu Nunik Pijaton selaku Nasabah di BMT Pahlawan Tulungagung pada 20 Maret 2018

“Ya terkadang lebih dari 5 menit Mbak”¹³³

Sebagai seorang pebisnis, tentu seseorang akan memberikan perhatian khusus untuk pelayanan kepada nasabah karena nasabah ibarat seorang raja. Pelayanan yang maksimal saja belum tentu menghasilkan penjualan, apalagi pelayanan yang seadanya. Dan seharusnya sebagai seorang karyawan harus bisa membagi waktu dengan sebaik mungkin antara pekerjaan lainnya yang akan diselesaikan.

4. Melayani Nabah Seorang Karyawan Bisa Tepat Waktu

Melayani secara teapt artinya melayani dalam batasan waktu yang normal. Pelayanan untuk setiap transaksi sudah memiliki standar waktu, namun karyawan juga harus pandai mengatur waktu dan jangan berbicara hal-hal diluar konteks pekerjaan secara berlebihan pada saat melayani nasabah dan bicaralah hal-hal yang penting saja yang kepeluan si nasabah. Sebagaimana di sampaikan oleh Bapak Karli selaku Nasabah di BMT Pahlawan Tulungagung:

“Bisa Mbak, dilihat dari kecepatan karyawan dalam menyelesaikan keperluan nasabah”¹³⁴

¹³³ Hasil wawancara dengan Bapak Mulawarman selaku Nasabah di BMT Pahlawan Tulungagung pada 20 Maret 2018

¹³⁴ Hasil wawancara dengan Bapak Karli selaku Nasabah di BMT Pahlawan Tulungagung pada 14 Maret 2018

Seseorang karyawan di BMT Pahlawan Tulungagung seharusnya dituntut sikap kecepatan dalam melayani nasabah agar bisa membagi waktu dengan nasabah lainnya yang datang. Sikap kecepatan dalam bekerja atau melayani nasabah itu sangat penting kalau diterapkan pada karyawan. Seharusnya sikap kecepatan harus diterapkan kepada semua karyawan pada BMT Pahlawan Tulungagung. Sedangkan dari Bapak Mulawarman selaku Nasabah BMT Pahlawan Tulungagung berpendapat bahwa:

“Ya terkadang bisa tepat waktu kadang juga enggak, ya intinya tergantung dari keperluan nasabah itu sendiri”¹³⁵

Seseorang karyawan dalam melayani nasabah di BMT Pahlawan Tulungagung harus memenuhi standar waktu yang diberikan. Standar waktu adalah waktu yang sebenarnya digunakan oleh seorang karyawan untuk melayani nasabah. seharusnya semua transaksi-transaksi yang ada di BMT Pahlawan Tulungagung harus mempunyai standar waktu berapa menit untuk menyelesaikan suatu transaksi. Dari hal ini Ibu Nunik Pujiaton selaku Nasabah di BMT Pahlawan Tulungagung memiliki pendapat yang berbeda.

“Ya pokok sak selesainya Mbak kalau melayani, kadang dikasih waktu 5 menit bisa selesai kadang juga lebih dari 5 menit baru selesai.

¹³⁵ Hasil wawancara dengan Bapak Mulawarman selaku Nasabah di BMT Pahlawan Tulungagung pada 20 Maret 2018

Pada intinya tergantung dari si nasabah mau melakukan transaksi apa di BMT Pahlawan Tulungagung. Pada dasarnya setiap transaksi itu memerlukan waktu yang berbeda-beda. Dan terkadang sudah ditarget beberapa menit untuk melayani nasabah tetapi waktu yang diberikan masih kurang. Dibutuhkan kecepatan untuk melayani nasabah agar tidak memakai waktu terlalu lama.

5. Karyawan Telah Mempunyai Komitmen Kerja Dan Tanggung Jawab Dalam Bekerja.

Komitmen seorang karyawan dalam melayani nasabah artinya sebuah janji, bisa jadi janji kepada diri sendiri maupun janji kepada orang lain yang mempunyai sikap tanggung jawab. Komitmen bukan hanya keluar dari kata-kata saja namun harus tercermin juga dalam tindakan seorang karyawan sebab sebuah komitmen merupakan pengakuan seutuhnya yang berasal dari dalam diri seorang karyawan. Mengiyakan sesuatu dan akan melaksanakan dengan penuh tanggung jawab adalah salah satu sikap komitmen. Komitmen sering dikaitkan dengan tujuan, baik yang bertujuan positif maupun yang bertujuan negatif. Seperti yang diungkapkan oleh Bapak Karli selaku Nasabah di BMT Pahlawan Tulungagung:

“Benar Mbak, seorang karyawan telah mempunyai komitmen dan tanggung jawab kerja yang baik”¹³⁶

Seseorang yang bekerja di BMT Pahlawan Tulungagung, harus mempunyai komitmen dalam bekerja karena apabila di BMT Pahlawan Tulungagung karyawannya tidak mempunyai suatu komitmen dalam bekerja, maka tujuan dari BMT Pahlawan Tulungagung tersebut tidak akan tercapai. Namun terkadang BMT Pahlawan Tulungagung kurang memperhatikan komitmen yang ada terhadap karyawannya, sehingga berdampak pada penurunan kinerja terhadap karyawan dan karyawan menjadi berkurang. Komitmen pada setiap karyawan sangat penting karena dengan suatu komitmen seorang karyawan dapat menjadi lebih bertanggung jawab terhadap pekerjaannya dibanding dengan karyawan yang tidak mempunyai komitmen. Sedangkan dari Bapak Mulawarman selaku Nasabah di BMT Pahlawan Tulungagung berpendapat bahwa:

“Benar, ya sebuah keharusan seseorang karyawan dalam mempunyai tanggung jawab kerja atau komitmen kerja melayani nasabah”¹³⁷

Lingkup pekerjaan tentu memiliki aturan yang berbeda antara perusahaan yang satu dengan perusahaan yang lainnya. Selain itu, tanggung jawab antara yang satu dengan yang lainnya berbeda-beda sesuai bidang kerja yang dibebankan kepada seorang

¹³⁶ Hasil wawancara dengan Bapak Karli selaku Nasabah di BMT Pahlawan Tulungagung pada 14 Maret 2018

¹³⁷ Hasil wawancara dengan Bapak Mulawarman selaku Nasabah di BMT Pahlawan Tulungagung pada 20 Maret 2018

karyawan. Ada yang memiliki tanggung jawab sebagai pimpinan dan ada pula sebagai bawahan atau karyawan, semuanya itu merupakan bagian yang tidak terpisahkan dari ruang lingkup pekerjaan. Berbeda lagi dengan yang disampaikan Ibu Ninik Pujiaton selaku Nasabah di BMT Pahlawan Tulungagung beliau mengatakan.

“Iya Mbak, karyawan telah mempunyai sikap komitmen kerja dan tanggung jawab bekerja dalam melayani nasabah yang datang ke BMT Pahlawan Tulungagung”¹³⁸

Komitmen pada setiap karyawan di BMT Pahlawan Tulungagung sangat penting karena dengan suatu komitmen seorang karyawan dapat menjadi lebih bertanggung jawab terhadap pekerjaannya dibanding dengan karyawan yang tidak mempunyai komitmen. Biasanya karyawan yang memiliki suatu komitmen, akan bekerja secara optimal sehingga dapat mencurahkan perhatian, pikiran, tenaga dan waktunya untuk pekerjaannya. Sehingga apa yang sudah dikerjakannya sesuai dengan yang diharapkan oleh perusahaan. Maka dengan berkomitmen pun akan mengurangi intensi untuk meninggalkan perusahaan.

¹³⁸ Hasil wawancara dengan Ibu Ninik Pujiaton selaku Nasabah di BMT Pahlawan Tulungagung pada 20 Maret 2018

6. Karyawan Telah Melayani Nasabah Dengan benar

Islam mengajarkan untuk menyambut tamu kita dengan menampakan wajah cerah dan senang hati. Demikian selain bentuk pemulihan dan penghormatan terhadap tamu juga akan memberikan kesan yang baik bagi tamu, menumbuhkan perasaan hidup dan melahirkan rasa cinta kasih yang tulus. Sebaliknya seorang karyawan dalam melayani nasabah haruslah juga menampakan wajah cerah dan senang hati agar nasabah suka dengan perilaku karyawan. Seperti yang diungkapkan oleh Bapak Karli selaku Nasabah di BMT Pahlawan Tulungagung:

“Benar Mbak, terkadang dengan sikap senyum dan ceria dan juga berbicara dengan halus dan lembut”¹³⁹

Sikap senyum yaitu bahasa komunikasi yang paling efektif dan menyentuh hati. Setiap pelayanan kepada nasabah yang dimulai dengan senyum tulus, pasti akan menghasilkan pelayanan yang menyenangkan hati. Senyum akan menghilangkan kekakuan dalam komunikasi dan mengisinya dengan suasana yang menyenangkan hati. Keberadaan seorang karyawan adalah untuk memberikan pelayanan terbaik dan berkualitas kepada pelanggan. Semua yang terbaik dan berkualitas itu hanya dapat dimulai dari kepribadian yang sopan, ramah, rendah hati, berempati, dalam senyum tulus yang penuh persahabatan. Sikap pelayanan yang

¹³⁹ Hasil wawancara dengan Bapak Karli selaku Nasabah di BMT Pahlawan Tulungagung pada 14 Maret 2018

memperlakukan pelanggan dengan hormat dan senyum tulus, akan menciptakan interaksi yang memperkuat hubungan pelanggan dengan perusahaan.. Sebagaimana di sampaikan oleh Bapak Mulawarman selaku Nasabah di BMT Pahlawan Tulungagung:

“Benar Mbak, ya mbaknya bisa melihat sendiri cara seorang karyawan melayani nasabah”¹⁴⁰

Pada dasarnya pelayanan terhadap nasabah di BMT Pahlawan Tulungagung tergantung pada seorang karyawan yang melayaninya. Namun, agar pelayanan menjadi berkualitas dan memiliki keseragaman, setiap karyawan perlu dibekali dengan pengetahuan yang mendalam tentang dasar-dasar pelayanan. Kualitas yang diberikan tentunya harus sesuai dengan standar tertentu yang diinginkan. Tanpa standar tertentu, seorang karyawan di BMT Pahlawan Tulungagung akan sulit untuk memberikan pelayanan yang berkualitas. Berbeda lagi dengan yang disampaikan Ibu Ninik Pujiaton selaku Nasabah di BMT Pahlawan Tulungagung beliau mengatakan:

“Iya Mbak, ya mungkin sesuai dengan prosedur yang telah diajarkan oleh BMT Pahlawan Tulungagung”¹⁴¹

¹⁴⁰ Hasil wawancara dengan Bapak Mulawarman selaku Nasabah di BMT Pahlawan Tulungagung pada 20 Maret 2018

¹⁴¹ Hasil wawancara dengan Ibu Nunik Pijiaton selaku Nasabah di BMT Pahlawan Tulungagung pada 20 Maret 2018

Prosedur yaitu serangkaian aksi yang spesifik, tindakan atau operasi yang harus dijalankan atau dieksekusi dengan cara yang baku (sama) agar selalu memperoleh hasil yang sama dari keadaan yang sama, semisal prosedur kesehatan dan keselamatan kerja, dan sebagainya. Dan lebih tepatnya, kata ini bisa mengindikasikan rangkaian aktivitas, tugas-tugas, langkah-langkah, keputusan-keputusan, perhitungan-perhitungan dan proses-proses, yang dijalankan melalui serangkaian pekerjaan yang menghasilkan suatu tujuan yang diinginkan, suatu produk atau sebuah akibat. Sebuah prosedur biasanya mengakibatkan sebuah perubahan

b. Kendala-kendala Yang Timbul Dalam Seseorang Karyawan Melayani Nasabah

1. Kualitas

Setiap proses perubahan yang sifatnya mendasar pada umumnya selalu menemui berbagai kendala dan rintangan, begitu pun dengan kualitas. Konsep kualitas secara luas tidak hanya menekankan pada aspek hasil tetapi juga kualitas seorang karyawan dan kualitas prosesnya. Bahkan kualitas bukan hanya mencakup produk dan jasa, tetapi juga meliputi proses, lingkungan dan manusia. Seperti yang dijelaskan oleh Bapak Karli selaku Nasabah di BMT Pahlawan Tulungagung:

“Kadang kurang telitinya seorang karyawan dalam melayani nasabah yang datang ke BMT Pahlawan Tulungagung”¹⁴²

Sudah menjadi tuntutan bagi seorang pekerja di BMT Pahlawan Tulungagung. untuk menyelesaikan pekerjaannya dengan baik dan tepat waktu. Namun demikian akan sulit terwujud jika seorang karyawan kurang teliti dalam pekerjaan. Pada dasarnya bekerja bukan hanya menyangkut kerja keras dan menghabiskan waktu kerja. Namun jauh dari itu setiap pekerjaan harus diupayakan untuk bisa memuaskan semua pihak terutama kepada karyawan itu sendiri. Masalahnya hal itu tidak akan mudah dilakukan jika seorang karyawan kurang teliti. Selanjutnya dari Ibu Nunik Pujiaton selaku Nasabah di BMT Pahlawan Tulungagung juga memiliki pendapat yang berbeda:

“Kurang mempunyai sikap profesional dalam menjalankan pekerjaan atau dalam melayani nasabah”¹⁴³

Mungkin melihat kata profesional itu sepertinya tidak susah, tapi untuk menerapkannya saat bekerja itu sangat susah. Dan sikap profesional dalam bekerja itu pasti sangat dibutuhkan dalam bidang apapun ditempat bekerja ataupun dunia kerja. Sikap profesional harus dimiliki seseorang karyawan yang menjalankan pekerjaannya sesuai dengan keahlian atau kemampuan yang dimiliki dan harus melakukan sesuatu secara objektif. Dimana

¹⁴² Hasil wawancara dengan Bapak Karli selaku Nasabah di BMT Pahlawan Tulungagung pada 14 Maret 2018

¹⁴³ Hasil wawancara dengan Ibu Nunik Pijaton selaku Nasabah di BMT Pahlawan Tulungagung pada 20 Maret 2018

seseorang karyawan yang memiliki sikap profesional dapat memposisikan dirinya agar mampu memahami tugas dan tanggung jawab, hubungan dan relasi, serta fokus dan konsisten terhadap urusan pekerjaan. sedangkan dari Bapak Mulawarman selaku Nasabah di BMT Pahlawan Tulungagung memiliki pendapat yang berbeda:

“Kurangunya tenaga kerja yang melayani nasabah yang datang ke BMT”¹⁴⁴

Seorang yang bekerja sebagai karyawan/pegawai di BMT jauh dari standar yang diinginkan, kurang cakap dan kurang terampil melayani. Mungkin dikarenakan tingkat pendidikan karyawan/pegawai tersebut masih rendah. Atau, boleh jadi juga dikarenakan mereka tidak bekerja sesuai dengan minat dan keahlian yang mereka miliki. Dengan terbatasnya karyawan yang melayani nasabah sehingga seorang karyawan tak mampu memberikan pelayanan prima.

2. Kuantitas

Produktifitas merupakan hal yang sangat penting dalam menciptakan perusahaan yang sehat dan berkualitas. Bila para karyawan mampu bekerja untuk kuantitas yang maksimal maka perusahaan akan menjadi semakin efektif dalam operasionalnya. Perilaku kerja yang mampu mendorong produktifitas adalah

¹⁴⁴ Hasil wawancara dengan Bapak Mulawarman selaku Nasabah di BMT Pahlawan Tulungagung pada 20 Maret 2018

perilaku kerja yang cerdas untuk berkolaborasi, berkomunikasi, bersinergi, berkoordinasi, dan fokus pada prestasi. Sedangkan dari Bapak Mulawarman selaku Nasabah di BMT Pahlawan Tulungagung mempunyai pendapat tersendiri:

“Pesatnya pertumbuhan seorang karyawan yang tidak diimbangi dengan kemampuan produksi”¹⁴⁵

Pesatnya pertumbuhan seorang karyawan yang tidak diimbangi dengan kemampuan produksi menyebabkan tingginya beban untuk mempromosikan suatu produk berkaitan dengan penyediaan pangan, sandang, dan papan. Selanjutnya dari Ibu Nunik Pujiaton selaku Nasabah di BMT Pahlawan Tulungagung juga memiliki pendapat yang berbeda:

“Kurangnya jumlah unit seorang karyawan dalam bekerja, terkadang bergantian saat sedang melayani nasabah yang datang”¹⁴⁶

Salah satu hal yang paling menunjang dalam sebuah pekerjaan adalah motivasi kerja seseorang karyawan. Motivasi kerja karyawan bahkan terkadang dipertanyakan sejak tahap interview. BMT Pahlawan Tulungagung dapat menilai layak atau tidaknya seseorang untuk menjadi bagian dari perusahaan dengan mengetahui motivasi seseorang untuk mendapatkan pekerjaan tersebut. Sedangkan Bapak Karli selaku Nasabah di BMT Pahlawan Tulungagung mempunyai pendapat yang berbeda:

¹⁴⁵ Hasil wawancara dengan Bapak Mulawarman selaku Nasabah di BMT Pahlawan Tulungagung pada 20 Maret 2018

¹⁴⁶ Hasil wawancara dengan Ibu Nunik Pijiaton selaku Nasabah di BMT Pahlawan Tulungagung pada 20 Maret 2018

“Dalam hal pelayanan tidak sesuai tarjet yang diharapkan”¹⁴⁷

Pelayanan biasanya berhubungan erat dengan bisnis jasa pelayanan yang dilakukan dalam upaya untuk memberikan rasa puas dan menumbuhkan kepercayaan terhadap nasabah atau pelanggan, sehingga seorang nasabah merasa dirinya dipentingkan atau diperhatikan dengan baik dan benar. Pentingnya pelayanan terhadap nasabah juga merupakan strategi dalam rangka memenangkan persaingan. Akan tetapi tidak cukup hanya memberikan rasa puas dan perhatian terhadap nasabah saja, lebih dari itu adalah bagaimana cara merespon keinginan nasabah, sehingga dapat menimbulkan kesan positif dari nasabah.

3. Ketepatan Waktu

Mengatur waktu secara tepat dan efektif akan membuat sukses dalam menjalani hari-hari. Banyak orang yang mungkin kurang menghargai waktu, sehingga tak sadar bahwa mereka tak memiliki waktu lagi untuk memperbaiki sesuatu yang masih kurang. Agar semua rencana pada hari itu terlaksana dengan baik. Seperti yang diungkapkan oleh Bapak Karli selaku Nasabah di BMT Pahlawan Tulungagung:

¹⁴⁷ Hasil wawancara dengan Bapak Karli selaku Nasabah di BMT Pahlawan Tulungagung pada 14 Maret 2018

“Terkadang waktu yang disediakan untuk melayani seorang nasabah terlalu terbatas”¹⁴⁸

Seorang karyawan di BMT Pahlawan Tulungagung sering menyadari hal itu, terbatasnya waktu yang dimiliki, dan tidak jarang melupakannya serta tidak memedulikannya. Seolah-olah karyawan tidak memiliki batasan waktu. Waktu yang terbatas ini seharusnya menjadikan seorang karyawan yang istimewa bukan biasa-biasa saja. Karena mengingat waktu yang terbatas, menggunakan waktu sebaik-baiknya adalah keharusan sebab waktu berdurasi dan pasti akan habis. Dari hal ini Bapak Mulawarman selaku Nasabah di BMT Pahlawan Tulungagung memiliki pendapat yang berbeda:

“Biasanya seorang karyawan menyalahgunakan waktu diluar hal pekerjaan”¹⁴⁹

Waktu adalah modal paling berharga di dalam kehidupan dunia. Namun, pada kenyataannya waktu adalah perkara yang paling sering diremehkan. Dalam hal ini banyak sekali seseorang karyawan yang mempergunakan waktu untuk hal-hal yang sangat tidak berguna. Sebagai seorang karyawan terkadang tidak sadar bahwa waktu terus berjalan begitu cepat. Setiap detik yang ditinggalkan tidak bisa terulang kembali. Seperti yang disampaikan

¹⁴⁸ Hasil wawancara dengan Bapak Karli selaku Nasabah di BMT Pahlawan Tulungagung pada 14 Maret 2018

¹⁴⁹ Hasil wawancara dengan Bapak Mulawarman selaku Nasabah di BMT Pahlawan Tulungagung pada 20 Maret 2018

oleh Ibu Nunik Pujiaton selaku Nasabah di BMT Pahlawan Tulungagung:

“Ya waktu yang begitu terbatas dalam menyelesaikan suatu pekerjaan dalam satu hari”¹⁵⁰

Seorang karyawan di BMT harus bisa menyelesaikan pekerjaan dengan waktu yang telah disediakan atau diberikan oleh manajer atau ketua BMT. Menggunakan waktu dengan sebaik mungkin itu penting agar kita bisa menggunakan waktu dengan tidak sia-sia dalam hal pekerjaan atau dalam hal apapun.

4. Efektivitas

Efektifitas yaitu suatu keadaan yang mengandung pengertian mengenai terjadinya suatu efek atau akibat yang dikehendaki, kalau seseorang melakukan suatu perbuatan dengan maksud tertentu yang memang dikehendaki. Maka orang itu dikatakan efektif kalau menimbulkan atau mempunyai maksud sebagaimana yang dikehendaki. Sebagaimana di sampaikan oleh Bapak Karli selaku Nasabah di BMT Pahlawan Tulungagung:

“Kurangnya efektif dalam menjalankan tugas yang sedang dikerjakan”¹⁵¹

¹⁵⁰ Hasil wawancara dengan Ibu Nunik Pijaton selaku Nasabah di BMT Pahlawan Tulungagung pada 20 Maret 2018

¹⁵¹ Hasil wawancara dengan Bapak Karli selaku Nasabah di BMT Pahlawan Tulungagung pada 14 Maret 2018

Dalam menjalankan suatu tugas atau pekerjaan, BMT seharusnya didukung oleh orang-orang yang menaungi lingkuan BMT agar tercapainya efektifitas yang baik. Dalam hal ini seorang karyawan harus bisa menjalankan tugas atau pekerjaannya dengan seefektif mungkin. Mungkin dengan cara-cara yang tertentu yang dibuat oleh si karyawan itu sendiri. Sedangkan dari Bapak Mulawarman selaku Nasabah di BMT Pahlawan Tulungagung berpendapat bahwa:

“Belum maksimal dalam melayani nasabah yang datang sesuai dengan standar SOP (standard operating procedure)”¹⁵²

Belum maksimalnya seorang karyawan BMT dalam melayani nasabah yang datang akan mengakibatkan ketidaknyaman dalam diri nasabah. seharusnya seorang karyawan harus bisa melayani nasabah dengan baik dan sesuai dengan SOP (standard operating procedure). Mempunyai atau melaksanakan sikap yang sesuai dengan SOP (standard operating procedure).karena akan timbul sikap yang baik. Dari hal ini Ibu Nunik Pujiaton selaku Nasabah di BMT Pahlawan Tulungagung memiliki pendapat yang berbeda:

¹⁵² Hasil wawancara dengan Bapak Mulawarman selaku Nasabah di BMT Pahlawan Tulungagung pada 20 Maret 2018

“Belum bisa memanfaatkan sumberdaya yang ada”¹⁵³

Memang kita harus bisa memanfaatkan sumber daya yang ada yang disediakan atau diberikan oleh sang pencipta secara percuma-cuma atau secara gratis. Banyak sumberdaya manusia yang kita bisa pergunakan di alam ini. Dalam hal ini segharusnya seorang manusia bisa menggunakannya dalam berbagai hal tanpa harus mengeluarkan uang sepeserpun.

5. Kemandirian

Kemandirian adalah sikap (perilaku) dan mental yang memungkinkan seseorang untuk bertindak bebas, benar, dan bermanfaat berusaha melakukan segala sesuatu dengan jujur dan benar atas dorongan dirinya sendiri dan kemampuan mengatur diri sendiri, sesuai dengan hak dan kewajibannya sesuai dengan ajaran yang sudah diajarkan dengan baik. Sebagaimana yang di sampaikan oleh Bapak Karli selaku Nasabah di BMT Pahlawan Tulungagung:

“Dalam hal menyelesaikan pekerjaan masih dibantu oleh karyawan lain”¹⁵⁴

Dalam hal ini seorang karyawan harus bisa menyelesaikan pekerjaan dengan sendirinya dan tanpa harus meminta bantuan kepada karyawan laiinya. Maka dari itu sebelum memulai

¹⁵³ Hasil wawancara dengan Ibu Nunik Pijaton selaku Nasabah di BMT Pahlawan Tulungagung pada 20 Maret 2018

¹⁵⁴ Hasil wawancara dengan Bapak Karli selaku Nasabah di BMT Pahlawan Tulungagung pada 14 Maret 2018

pekerjaan yang dijalannya maka seorang karyawan harus belajar dulu. Belajar tentang apa yang harus dikerjakan keesokan harinya di BMT. Dengan belajar maka seorang karyawan bisa menyelesaikan pekerjaannya dengan sendirinya tanpa bantuan karyawan lainnya. Agar bisa mempunyai sikap kemandirian dalam menyelesaikan tugas atau pekerjaannya. Sedangkan dari Bapak Mulawarman selaku Nasabah di BMT Pahlawan Tulungagung mempunyai pendapat:

“Kurang menjalankan fungsi kerjanya dengan baik dan profesional”¹⁵⁵

Sikap profesional dalam hal bekerja itu sangat penting ada dalam diri seorang karyawan dan menjalankan fungsi pekerjaannya itu juga sangat penting dilakukan. Memang menjalankan suatu hal itu sangat sulit diterapkan. Maka seorang karyawan harus bisa mempunyai sikap-sikap yang baik yang sudah diterapkan pada pekerjaannya. Selanjutnya dari Ibu Nunik Pujiaton selaku Nasabah di BMT Pahlawan Tulungagung juga memiliki pendapat yang berbeda:

“Sedikit kurang mandiri dalam menyelesaikan suatu pekerjaan yang dijalannya”¹⁵⁶

¹⁵⁵ Hasil wawancara dengan Bapak Mulawarman selaku Nasabah di BMT Pahlawan Tulungagung pada 20 Maret 2018

¹⁵⁶ Hasil wawancara dengan Ibu Nunik Pijiaton selaku Nasabah di BMT Pahlawan Tulungagung pada 20 Maret 2018

Dalam menjalankan suatu pekerjaan maka seorang karyawan harus punya sikap mandiri agar bisa menyelesaikan pekerjaannya dengan baik dan tidak meminta bantuan kepada karyawan lainnya. Maka seorang manajer atau pimpinan BMT harus bisa mengajarkan kepada karyawan kemandirian dalam melakukan suatu pekerjaan yang dijalannya.

C. Analisis Data

Pada bab ini peneliti akan menjelaskan tentang analisa masalah yang telah dirumuskan sebelumnya dengan landasan teori serta informasi-informasi yang telah diperoleh dari objek penelitian oleh peneliti. Hal-hal yang akan dianalisis pada bab ini antara lain adalah kinerja karyawan dalam melayani anggota pembiayaan, kendala-kendala yang timbul dalam karyawan melayani nasabah di lembaga oleh BMT Pahlawan Tulungagung. Berikut analisa dari peneliti:

a. Kinerja karyawan dalam melayani anggota pembiayaan

Kinerja seorang karyawan di BMT Pahlawan Tulungagung merupakan hal yang bersifat individual, karena setiap karyawan mempunyai tingkat kemampuan yang berbeda-beda dalam mengerjakan tugasnya. Pihak manajer dapat mengukur karyawan atas sistem kerjanya berdasarkan kinerja dari masing-masing karyawan. Kinerja adalah sebuah aksi, bukan kejadian. Aksi kinerja itu sendiri terdiri dari banyak komponen dan bukan merupakan hasil yang dapat dilihat pada saat itu juga. Pada dasarnya kinerja merupakan sesuatu hal yang bersifat individual, karena setiap karyawan memiliki tingkat

kemampuan yang berbeda dalam mengerjakan tugasnya. Kinerja tergantung pada kombinasi antara kemampuan, usaha, dan kesempatan yang diperoleh. Hal ini berarti bahwa kinerja merupakan hasil kerja karyawan dalam bekerja untuk periode waktu tertentu dan penekanannya pada hasil

Berdasarkan keterangan di atas dapat pula diartikan bahwa kinerja adalah sebagai seluruh hasil yang diproduksi pada fungsi pekerjaan atau aktivitas khusus selama periode khusus. Kinerja keseluruhan pada pekerjaan adalah sama dengan jumlah atau rata - rata kinerja pada fungsi pekerjaan yang penting. Fungsi yang berkaitan dengan pekerjaan tersebut akan dilakukan dan tidak dilakukan dengan karakteristik kinerja individu. Kinerja yang tinggi dapat tercapai oleh karena kepercayaan timbal balik yang tinggi di antara anggota - anggotanya artinya para anggota mempercayai integritas, karakteristik, dan kemampuan setiap anggota lain. Untuk mencapai kinerja yang tinggi memerlukan waktu lama untuk membangunnya, memerlukan kepercayaan, dan menuntut perhatian yang seksama dari pihak manajemen.

Salah satu produk yang ditawarkan oleh BMT Pahlawan Tulungagung adalah pembiayaan. Pembiayaan secara umum sudah dikenal oleh masyarakat. Dan produk inilah yang sangat diminati oleh nasabah. Karena pembiayaan sangatlah membantu untuk kelancaran usaha yang dilakukan oleh nasabah.

Pembiayaan merupakan salah satu tugas pokok karyawan di BMT Pahlawan Tulungagung, yaitu pemberian fasilitas penyediaan dana untuk mendukung investasi yang telah direncanakan berdasarkan kesepakatan antara BMT Pahlawan Tulungagung dengan pihak lain yang mewajibkan pihak yang dibiayai untuk mengembalikan uang atau tagihan tersebut setelah jangka waktu tertentu dengan bagi hasil.

BMT (Baitul Maal Wat Tamwil) adalah pengembangan usaha-usaha produktif dan investasi dalam meningkatkan kualitas kegiatan ekonomi pengusaha kecil diantaranya dengan mendorong kegiatan menabung dan menunjang kegiatan ekonominya dengan sistem syariah.

Pada BMT Pahlawan Tulungagung membutuhkan seorang karyawan untuk melayani nasabah pembiayaan atau nasabah yang lainnnya. Karyawan merupakan aset terpenting yang memiliki pengaruh sangat besar terhadap kesuksesan di BMT Pahlawan Tulungagung. Meskipun kata karyawan sering kita gunakan dalam kehidupan sehari-hari, atau bahkan kita sandang sebagai gelar kebanggaan kita.

Pada seseorang karyawan tentunya bertugas sesuai yang telah di tentukan oleh manajer atau atasannya. Umumnya karyawan bekerja tinggal melaksanakan tugas-tugas yang sudah di instruksikan saja, atau terkadang bisa juga mengekspresikan kreatifitasnya sesuai yang memberi instruksi saat bekerja.

Kegesitan, ketepatan, ketelitian maupun kerapihan dalam bekerja merupakan hal-hal yang perlu di perhatikan oleh setiap karyawan, karena umumnya hal-hal seperti itu dapat menentukan penilaian karyawan oleh seorang pimpinan. Yang sering menjadi perhatian adalah ketepatan waktu atau kedisiplinan dalam bekerja, banyak sekali perusahaan yang sangat mementingkan hal tersebut dalam menilai karyawannya.

Relatif tidak sulit untuk menjadi seorang karyawan, jika sudah terbiasa dengan pekerjaan maka tidak perlu terlalu banyak berfikir mencari cara untuk memecahkan masalah dalam pekerjaan, karena biasanya pekerjaan yang dilakukan seperti rutinitas sehari-hari atau pekerjaan yang dilakukan hanya itu-itulah saja. Tapi ada beberapa bidang tertentu yang dimana karyawan di haruskan untuk memecahkan permasalahan tertentu, tapi permasalahan tersebut tidaklah terlalu kompleks, karena semakin kompleks permasalahan akan ditangani oleh orang yang levelnya lebih tinggi dalam pekerjaan.

b. Kendala-kendala Yang Timbul Dalam Seseorang Karyawan Melayani Nasabah

Dalam dunia kerja, seorang karyawan hampir tidak bisa terlepas dengan yang namanya kendala-kendala dalam menjalani pekerjaannya atau melayani nasabah. Bisa di katakan, bahwa kendala-kendala dalam menjalani pekerjaannya atau melayani nasabah merupakan sebuah takdir yang di hadapi oleh seorang

karyawan. Sebenarnya, tidak hanya karyawan saja yang mengalami kendala-kendala dalam menjalani pekerjaannya atau melayani nasabah dalam setiap kehidupannya..

Saat terjadi kendala-kendala di tempat kerja, hal ini sangatlah merugikan karena dapat berdampak banyak terhadap diri seorang karyawan, organisasi bahkan rekan kerja. Adanya hal tersebut, hal ini membuat hubungan dengan rekan kerja menjadi renggang, muncul rasa ketidakpercayaan, dan mudah curiga. Apabila hal tersebut terjadi maka komunikasi yang berhubungan dengan pekerjaan menjadi sulit dan mengalami banyak hambatan yang bisa berakibat pekerjaan menjadi tidak maksimal.

Disisi lain, kendala-kendala di tempat kerja juga berimbas terjadinya ketidak seimbangan hidup seseorang karyawan. Ketidak seimbangan tersebut antara lain berupa ketidak seimbangan individu dan social (hati dan batin). Seorang karyawan yang terlibat kendala-kendala biasanya akan menjadi pribadi yang egois, tidak bisa bekerja sama dengan orang lain, mementingkan diri sendiri, tidak mempunyai semangat dan hidupnya penuh dengan tekanan. Dengan adanya dampak tersebut sangat jelas merugikan suatukaryawan di mana tempat bekerja sehingga membuat kinerja dari organisasi secara keseluruhan akan menurun.