

**PENGARUH KINERJA KARYAWAN TERHADAP
KEPERCAYAAN ANGGOTA BMT ASY-SYIFA WELERI
KENDAL**

SKRIPSI

Disusun Untuk Memenuhi Tugas dan Melengkapi Syarat
Guna Memperoleh Gelar Sarjana Strata 1 (S1)
Dalam Ilmu Ekonomi Islam



Oleh:

MUCHAMAD ARIF LUDFI
082411113

**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI WALISONGO
SEMARANG**

2015

H. Ahmad Furqon, LC, M.Ag
NIP. 19751218 200501 1 002
Perum Jatisari Rt.09/X No.27 blok D.6 Mijen Semarang

H. Suwanto, S.Ag., MM
NIP. 19700302 200501 1 003
Ds. Troso Rt.06/1 Pecanggaan Jepara

PERSETUJUAN PEMBIMBING

Lamp. : 4 (empat) eks.
Hal : Naskah Skripsi
A.n. Sdr. Muchamad Arif Ludfi

Kepada Yth.
Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam (FEBI)
UIN Walisongo Semarang
Di Semarang

Assalamu'alaikum Wr. Wb

Setelah kami meneliti dan mengadakan perbaikanseperlunya, bersama ini kami kirimkan naskah skripsi saudara:

Nama : Muchamad Arif Ludfi
NIM : 082411113

Judul Skripsi : **PENGARUH KINERJA KARYAWAN TERHADAP KEPERCAYAAN ANGGOTA BMT ASY- SYIFA' WELERI KENDAL**

Dengan ini, kami mohon kiranya skripsi saudara tersebut dapat segera di munaqasahkan.

Demikian harap menjadi maklum.

Wassalamu'alaikum Wr. Wb

Pembimbing I,


H. Ahmad Furqon, LC, M.Ag
NIP. 19751218 200501 1 002

Semarang, 5 Mei 2015

Pembimbing II,


H. Suwanto, S.Ag., MM
NIP. 19700302 200501 1 003



KEMENTERIAN AGAMA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI WALISONGO
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM

Alamat :Jl. Prof. Dr. Hamka (Kampus III) Ngaliyan Telp. (024) 7601295 Semarang 50185

PENGESAHAN

Nama : Muchamad Arif Ludfi
NIM : 082411113
Jurusan :Ekonomi Syariah
Judul Skripsi :PENGARUH KINERJA KARYAWAN TERHADAP KEPERCAYAAN
ANGGOTA BMT ASY- SYIFA' WELERI KENDAL

Telah dimunaqosahkan oleh Dewan Penguji Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam
Universitas Islam Negeri Walisongo Semarang, dan dinyatakan lulus, pada tanggal :

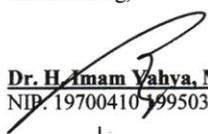
15 Mei 2015

Dan dapat diterima sebagai syarat guna memperoleh gelar Sarjana Strata 1 (S1)
dalam Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam tahun akademik 2014/2015.

Semarang, 15 Mei 2015

Mengetahui,

Ketua Sidang,


Dr. H. Imam Yahya, M.Ag
NIP. 19700410 199503 1 001

Penguji I,


Dr. Ari Kristin P., SE, M.Si.
NIP. 19790512 200501 2 004

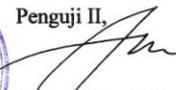
Pembimbing I,


H. Ahmad Furqon, LC, M.Ag
NIP.19751218 200501 1 002

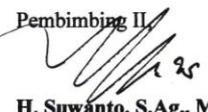
Sekretaris,


H. Ahmad Furqon, LC, M.A
NIP.19751218 200501 1 002

Penguji II,


H. Ade Yusuf Mujaddid, M.A
NIP. 19670119 199803 1 002

Pembimbing II,


H. Suwanto, S.Ag., MM
NIP.19700302 200501 1 003



MOTTO

إِنَّ اللَّهَ يُحِبُّ الْمُؤْمِنَ الْمُحْتَرِفَ (رواه الطبراني)

"Sesungguhnya Allah SWT mencintai seorang mu'min yang giat bekerja". (HR. Thabrani)

PERSEMBAHAN

Skripsi ini saya persembahkan kepada :

1. Allah SWT yang Maha Pengasih lagi Maha penyayang.
2. Kedua orang tua saya yang senantiasa memberikan arahan dan do'a yang tak henti sehingga saya dapat menyelesaikan skripsi ini.
3. Adik-adik saya yang selalu menemani saya dalam setiap waktu.
4. Saudara-saudari saya yang turut memberikan motivasi dan terima kasih atas do'a dari kalian semua.
5. Pembimbing I dan pembimbing II skripsi saya yang telah memberikan arahan, kritik dan saran dalam penulisan dan penyelesaian skripsi saya ini.
6. Teman-teman seangkatan 2008 UIN Walisongo Semarang, terima kasih semuanya. Kalian luar biasa!
7. Calon pendamping hidup saya yang selalu memberi motivasi dan ikut mendo'akan saya serta senantiasa menemaniku dalam susah maupun senang. Terima Kasih!

DEKLARASI

Dengan penuh kejujuran dan tanggung jawab, penulis menyatakan bahwa skripsi ini tidak berisi materi yang pernah ditulis oleh orang lain atau diterbitkan. Demikian juga skripsi ini tidak berisi satupun pikiran-pikiran orang lain kecuali informasi yang terdapat dalam referensi yang dijadikan bahan rujukan.

Semarang, 15 Mei 2015
Deklarator

Muchamad Arif Ludfi
NIM. 082411113

ABSTRAK

Keberhasilan suatu BMT dalam menjalankan kegiatan operasional, salah satunya bisa dilihat dari tingkat kepercayaan masyarakat terhadap BMT tersebut. Sejalan dengan itu BMT Asy-Syifa Weleri Kendal menuntut semaksimal mungkin kinerja karyawan untuk menciptakan prestasi yang lebih baik, agar BMT Asy-Syifa Weleri Kendal tidak kalah saing dengan lembaga keuangan syariah yang lain. Dan tentu saja perusahaan mengharapkan para karyawan memiliki kemampuan dan pengetahuan yang tinggi agar dapat memberikan kontribusi bagi perkembangan perusahaan secara keseluruhan. Penelitian ini menggunakan jenis penelitian kuantitatif dimana terdapat dua variabel yaitu kinerja karyawan sebagai variabel bebas (*independent*) dan kepercayaan anggota sebagai variabel terikat (*dependent*). Rumusan masalah : 1. Apakah kinerja karyawan berpengaruh terhadap kepercayaan anggota di BMT Asy-syifa Weleri Kendal? 2. Seberapa besar kinerja karyawan berpengaruh terhadap kepercayaan anggota di BMT Asy-Syifa Weleri Kendal?.

Analisis yang digunakan adalah uji asumsi klasik, analisis regresi sederhana, koefisien determinasi, uji t parsial. Hipotesis dalam penelitian ini adalah kinerja karyawan berpengaruh terhadap kepercayaan anggota. Dalam penelitian penelitian kuantitatif, karena data yang diperoleh nantinya berupa angka. Penelitian ini terdiri atas dua variabel, yaitu kinerja karyawan sebagai variabel bebas (*independent*) dan kepercayaan anggota sebagai variabel terikat (*dependent*). Sumber Data yang di gunakan yaitu data primer dan data sekunder. Metode pengambilan sampel yang digunakan adalah *simple random sampling* yaitu pengambilan sampel yang dilakukan dengan cara acak. Pengumpulan data dilakukan dengan menggunakan tiga metode pengumpulan data yaitu dokumentasi, wawancara dan kuesioner.

Hasil penelitian ini menunjukkan Variable X (kinerja karyawan) mempunyai pengaruh yang positif terhadap kepercayaan anggota di BMT Asy-Syifa Weleri Kendal. Dari hasil perhitungan koefisien regresi sebesar 0,741 terlihat bahwa kinerja karyawan memiliki nilai probabilitas signifikan sebesar 0,000 yang lebih kecil dari tingkat kepercayaan sebesar 0,05 ($0,000 < 0,05$). Oleh sebab itu, maka hipotesis awal yang di ajukan dalam penelitian ini diterima. Artinya, kinerja karyawan berpengaruh positif terhadap kepercayaan anggota di BMT Asy-Syifa Weleri Kendal.

Kata kunci : Kinerja Karyawan, Kepercayaan Anggota.

KATA PENGANTAR

Assalamu'alaikum Wr. Wb.

Ungkapan rasa puji syukur senantiasa terlimpahkan hanya kepada Allah SWT, Tuhan semesta alam. Atas diutusnya seorang Rasul yang mengajarkan kedamaian, cinta kasih dan keselamatan kepada semesta alam. Semoga shalawat serta salam tanpa terhenti selalu terlimpahkan kepada-Nya. Amien.

Hanya atas pertolongan dan hidayah-Nya skripsi ini bisa terselesaikan walaupun penulis yakin bahwa tidak ada yang sempurna di dunia ini. Begitu juga dengan skripsi ini, namun dengan segenap kemampuan dan usaha keras penulis ingin memberikan yang terbaik diakhir studi di UIN Walisongo Semarang. Dan semua itu tidak terlepas dari peran serta semua pihak hingga karya ini bisa terwujud. Ucapkan terima kasih penulis haturkan kepada :

1. Bapak Prof. Dr. H. Muhibbin, M.Ag. selaku Rektor UIN Walisongo Semarang.
2. Bapak Dr. H. Imam Yahya, M.Ag, selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Walisongo Semarang.
3. Bapak Nur Fatoni, M.Ag. selaku Ketua Jurusan Ekonomi Islam dan H. Ahmad Furqon, LC, M.Ag selaku Sekertaris Jurusan UIN Walisongo Semarang.
4. Bapak H. Ahmad Furqon, LC, M.Ag selaku pembimbing I dan H. Suwanto, S.Ag., MM.Selaku pembimbing II dalam penelitian skripsi ini, yang telah membimbing dan memberikan pengarahan dalam penulisan skripsi ini.
5. Segenap Bapak dan Ibu Dosen di lingkungan Fakultas Syariah atas jasa-jasanya.
6. Segenap staff karyawan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam, atas kerja samanya yang telah membantu.

7. Bapak Ahmad Fathunnur, S.E dan seluruh staff BMT Asy-Syifa' Kendal yang telah memberikan banyak informasi dan data dalam proses penulisan skripsi ini.
8. Semua pihak yang telah membantu dan mendukung dalam penulisan skripsi ini.

Penulis sadari sepenuhnya, bahwa skripsi ini masih jauh dari sempurna baik dari segi bahasa, isi maupun analisisnya, sehingga kritik dan saran yang konstruktif sangat penulis harapkan demi sempurnanya skripsi ini. Dan penulis berharap skripsi ini dapat bermanfaat bagi kita semua. Amin.

Wassalamu'alaikum Wr. Wb.

Semarang, 15 Mei 2015

Muchamad Arif Ludfi
NIM. 082411113

DAFTAR ISI

Halaman Judul	i
Halaman Persetujuan	ii
Halaman Pengesahan	iii
Halaman Motto	iv
Halaman Persembahan.....	v
Halaman Deklarasi.....	vi
Abstraksi	vii
Kata Pengantar	viii
Daftar Isi	x

BAB I PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah.....	1
1.2 Rumusan Masalah	9
1.3 Tujuan dan Manfaat Penelitian	10
1.4 Penelitian Terdahulu	11
1.5 Sistematika Penulisan.....	13

BAB II LANDASAN TEORI

2.1 Kinerja Karyawan	15
2.2 Kepercayaan	20
2.3 Anggota	24
2.4 BMT	37
2.5 Kerangka Pikir Teoritis	45

2.6 Hipotesis.....	45
--------------------	----

BAB III METODE PENELITIAN

3.1 Jenis Penelitian.....	46
3.2 Sumber Data.....	47
3.3 Populasi dan Sampel	47
3.4 Metode Pengumpulan Data	49
3.5 Definisi Operasional Variabel dan Indikator	50
3.6 Uji Validitas dan Reliabilitas	52
3.7 Teknik Analisis Data.....	53
3.7.1 Uji Asumsi Klasik.....	53
1. Uji Heteroskidasitas	53
2. Uji Normalitas Data	54
3.8 Uji Hipotesis.....	54
1. Uji T atau Parsial.....	54
3.9 Koefisien Determinasi.....	55

BAB IV PENGARUH KINERJA KARYAWAN TERHADAP

KEPERCAYAAN ANGGOTA BMT ASY-SYIFA WELERI

KENDAL

4.1 Gambaran Objek Penelitian.	57
4.1.1 Sejarah berdirinya BMT Asy-syifa Weleri Kendal.....	57
4.1.2 Visi, Misi dan Tujuan BMT Asy-syifa Weleri Kendal	59
4.1.3 Struktur Organisasi BMT Asy-syifa Weleri Kendal.....	60
4.1.4 Produk BMT Asy-syifa Weleri Kendal.....	64
4.2 Karakteristik Responden.	68

4.2.1	Jenis Kelamin Responden.	69
4.2.2	Usia Responden.	70
4.2.3	Pekerjaan Responden.	72
4.2.4	Lama Menjadi Nasabah.	73
4.3	Deskripsi Data Penelitian	75
4.4	Uji Validitas dan Uji Reliabilitas.	80
4.5	Teknik Analisis Data	83
4.6	Analisi Regresi Sederhana.	86
4.7	Uji Hipotesis.	87
1.	Uji T atau Parsial.	87
4.8	Koefisien Determinasi.	88
4.9	Pembahasan.	89

BAB V PENUTUP

5.1	Kesimpulan	94
5.2	Saran-Saran	95
5.3	Penutup	97

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

DAFTAR RIWAYAT HIDUP

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Perubahan dunia yang begitu cepat telah memaksa perusahaan dan para pelaku usaha berfikir keras agar tetap eksis di dunianya, perubahan ini diakibatkan oleh berbagai sebab seperti pesatnya pertumbuhan dan perkembangan teknologi, baik teknologi mesin alat-alat berat, terlebih lagi perkembangan teknologi komunikasi. Perkembangan teknologi mesin dari manual sampai serba otomatis telah mampu mengubah mutu produk, mulai dari kemasan sampai kepada isinya yang semakin menarik dan kompetitif.

Kemajuan ekonomi telah mengakibatkan tingkat persaingan menjadi semakin tinggi sehingga perusahaan yang mampu memberikan kepuasan kepada pelangganlah yang akan memperoleh simpati. Demikian pula halnya dengan anggota, mereka telah pandai memilah-milah produk mana yang memberikan keuntungan yang lebih, serta pelayanan yang memuaskan.

Sebagian BMT sengaja memanjakan anggotanya melalui pelayanan yang diberikan. Bahkan dewasa ini anggota sudah dianggap sebagai raja, dan sebagai bos yang harus segera dipenuhi kebutuhan dan keinginannya seperti dilayani secara cepat, dan akurat. Anggota dibuat nyaman mungkin dengan keramah-tamahan dan sopan santun dari para

karyawan BMT. Anggota juga dibuat merasa nyaman dalam ruangan yang tidak membosankan dengan fasilitas ruangan yang menyenangkan.

Pada dasarnya pendekatan sumber daya manusia menekankan pada pendapat, bahwa manusia adalah titik pusat dari segala keberhasilan setiap usaha yang akan di lakukan. Sehingga tenaga manusia baik fikiran, kreatifitas dan daya cipta yang merupakan cerminan untuk manusia, harus dapat di upayakan serta di gunakan seoptimal mungkin.¹

Dalam pengelolaan perusahaan atau instansi di butuhkan tenaga yang ahli dan memiliki motivasi bekerja yang tinggi. Di samping itu, juga diperlukan tenaga yang memiliki kreativitas, ketekunan dan ketrampilan.² Keberhasilan suatu organisasi sangat di pengaruhi oleh kinerja individu karyawan. Setiap organisasi atau perusahaan akan selalu berusaha untuk meningkatkan kinerja karyawan dengan harapan apa yang menjadi tujuan perusahaan akan tercapai. Berbagai cara akan di tempuh oleh perusahaan dalam meningkatkan jumlah anggota.

Tujuan perusahaan akan dapat tercapai dengan baik, apabila karyawan dapat menjalankan tugas-tugasnya dengan efektif dan efisien. Oleh karena itu diperlukan tenaga yang berpendidikan dan mempunyai motivasi yang tinggi. Pelatihan dan motivasi akan mempengaruhi karyawan dalam pelaksanaan tugas, karena sangat menentukan berhasil tidaknya pelaksanaan tugas dengan baik. Karyawan yang kurang

¹Muslich, *Etika Bisnis Pendekatan Substansi dan Fungsional*, Yogyakarta: Fakultas Ekonomi Cetakan Ke 1, 1998, hlm. 61.

² T. Hani Handoko, *Manajemen Personalialia dan Sumber Daya Manusia*, Yogyakarta: BPFE,2001, hlm. 104.

memiliki pengetahuan yang cukup tentang bidang kerjanya (lebih-lebih karyawan baru) akan bekerja tersendat-sendat, pemborosan waktu dan faktor produksi yang lain akan diperbuat oleh golongan karyawan yang belum memiliki pengetahuan yang cukup tentang bidang kerjanya. Pemborosan ini akan berpengaruh pada kinerja karyawan dan mempertinggi biaya pencapaian tujuan perusahaan. Pengetahuan dan ketrampilan saja belum cukup untuk mencapai tujuan organisasi. Motivasi karyawan dalam bekerja, juga merupakan faktor kunci dalam mencapai kinerja karyawan dan mencapai sukses.³

Berdasar pada kebutuhan untuk menciptakan pemerataan ekonomi dari atas sampai bawah, maka lahirlah lembaga keuangan *nonbank* yang disebut dengan Baitul Maal wa Tamwil (BMT). Baitul Maal wa Tamwil (BMT) merupakan salah satu perintis lembaga keuangan *non bank* dengan prinsip syari'ah di Indonesia. Baitul Maal wa Tamwil (BMT) sebagai lembaga ekonomi yang bermisi memberdayakan pengusaha kecil bawah dan kecil yang menerapkan prinsip syari'ah, telah terbukti berperan dalam membangun perekonomian masyarakat khususnya lapisan bawah. Dikarenakan perannya yang sangat strategis inilah, akhirnya pada tanggal 7 Desember 1997 Presiden RI berkenan mencanangkan BMT sebagai gerakan nasional dalam rangka memberdayakan masyarakat lapisan bawah.⁴

³ T, Hani Handoko, *ibid* hlm. 63.

⁴ Pedoman Pengelolaan BMT-Balai Usaha Mandiri Terpadu, PINBUK, Dati II Jateng

Baitul Maal merupakan lembaga keuangan yang kegiatannya mengelola dana yang bersifat nirlaba (sosial) yang sumber dananya berasal dari zakat, infaq dan shadaqah (ZIS), atau sumber lain yang halal, kemudian disalurkan kepada mustahiq atau yang berhak. Adapun Baitut Tamwil adalah lembaga keuangan yang kegiatannya menghimpun dan menyalurkan dana dari dan kepada masyarakat yang bersifat *profit motive* (mencari keuntungan).⁵ *Baitul Maal Wa Tanwil* sudah tidak asing lagi bagi sebagian masyarakat Indonesia, khususnya masyarakat muslim yang tinggal di pedesaan, terutama bagi mereka yang berkecimpungan di sekitar pasar tradisional. BMT menjadi primadona bagi kalangan para pebisnis kelas kecil seperti pedagang di pasar tradisional. Maka tidak mengherankan jika pertumbuhan BMT sangat signifikan dan tidak lepas dari unsur pasar. Ditambah karena masyarakat lebih mudah untuk mendapatkan pinjaman uang secara “instan” dengan syarat yang sangat begitu mudah.

Untuk mempertahankan dan meningkatkan kepercayaan anggotanya maka BMT perlu menjaga citra positif di mata masyarakatnya. Citra ini dapat dibangun melalui kualitas produk, kualitas pelayanan dan kualitas keamanan. Untuk meningkatkan jumlah anggota pada BMT maka perlu menyiapkan karyawan yang mampu menangani keinginan dan kebutuhan anggotanya ini disebut *customer in service delivery* atau biasa disingkat *customer service*.

⁵Heri Sudarsono, *Bank dan Lembaga Keuangan Syariah Deskripsi Ilustrasi*, Yogyakarta: Ekonisia, 2003, hal. 85.

Sehubungan dengan peranan itu maka setiap BMT memerlukan pelayanan prima yakni suatu sikap atau cara kenyamanan dalam melayani anggota secara memuaskan, kepuasan anggota akan lebih mudah dipenuhi, kalau karyawan BMT lebih mengenal sifat dan karakter anggota. Islam mendorong umatnya untuk memilih calon pegawai berdasarkan pengetahuan, pengalaman, dan kemampuan teknis yang dimiliki.⁶ Hal ini sesuai Firman Allah, sebagai berikut:

قَالَتْ إِحْدَاهُمَا يَا أَبَتِ اسْتَأْجِرْهُ إِنَّ خَيْرَ مَنِ اسْتَأْجَرْتَ الْقَوِيُّ الْأَمِينُ

Artinya: “Salah seorang dari kedua wanita itu berkata: “Ya bapakku ambillah ia sebagai orang yang bekerja (pada kita), karena sesungguhnya orang yang paling baik yang kamu ambil untuk bekerja (pada kita) ialah orang yang kuat lagi dapat dipercaya”. (Al-Qashash: 26).

Kinerja dapat diartikan sebagai hasil kerja yang dapat dicapai oleh seseorang atau sekelompok orang dalam organisasi, sesuai wewenang dan tanggung jawab masing-masing, dalam rangka mencapai tujuan organisasi bersangkutan secara legal, tidak melanggar hukum dan sesuai dengan moral maupun etika.⁷ Kinerja diukur dengan instrumen yang dikembangkan dalam studi yang tergabung dalam ukuran kinerja secara umum, kemudian diterjemahkan kedalam penilaian perilaku secara mendasar.

Sifat keanggotaan adalah sukarela dan terbuka. Setiap orang yang dapat memenuhi syarat keanggotaan pada dasarnya diterima menjadi

⁶ Ahmad Ibrahim Abu Sinn, *Manajemen Syariah*, (Jakarta: PT Raja Grafindo Persada, 2008), hlm. 106-108

⁷ Suryadi Prawiro sentono, *Kebijakan Kinerja Karyawan*, Yogyakarta: BPFE, 1999, h. 1-2.

anggota. Sukarela berarti tidak ada paksaan dalam bentuk apapun dan oleh siapapun. Ini juga berarti bahwa setiap anggota dapat berhenti sebagai anggota jika ia merasa bahwa koperasi kurang bermanfaat untuknya, atau oleh karena perpindahan alamat atau penggantian pekerjaan. Semuanya dasarnya adalah atas kemauan sendiri dan atas kesadaran sendiri.

Pelayanan yang diberikan oleh karyawan haruslah mencerminkan pendekatan seutuhnya dari seorang karyawan BMT kepada anggota. Hal ini dilakukan dengan sikap menolong, bersahabat dan profesional yang memuaskan anggota agar anggota tersebut datang kembali untuk berbisnis dengan BMT kita. Dengan cara seperti itu seorang karyawan dapat menikmati pekerjaannya dan memajukan karirnya pada BMT tersebut.

Pelayanan anggota yang bermutu menuntut adanya upaya dari keseluruhan karyawan bukan hanya yang bertugas di *front office* atau yang berhadapan langsung dengan anggota dalam menghasilkan pelayanan yang mencerminkan kualitas, tetapi juga para karyawan di *back office* atau yang menghasilkan pelayanan di belakang layar yang tidak kelihatan oleh anggota. Diharapkan dengan demikian, BMT menjadi lebih tahu atas apa yang diharapkan oleh anggota, sehingga pihak BMT dapat menerapkan kepada produk mereka yang bergerak di bidang jasa, karena jasa harus menciptakan pelayanan penuh yang dapat memuaskan anggota, sehingga dengan demikian anggota memiliki minat, yaitu kemauan ataupun keinginan untuk menjadi anggota.

Hal ini dikarenakan anggota yang merasa bahwa produk jasa dan kualitas pelayanan yang dilakukan oleh BMT telah sesuai dengan keinginan dan kebutuhan anggota. Tahap yang dilalui dalam proses keputusan menjadi anggota adalah sebagai berikut:⁸

- a. Keputusan menjadi anggota yaitu pada saat anggota melihat strategi dan alternative dari layanan kredit (prosedur pemberian kredit), produk, dan kualitas pelayanan yang ditawarkan membentuk minat menjadi anggota dan anggota akan menjatuhkan pilihan sesuai dengan apa yang diinginkan dan disukai.
- b. Perilaku dari anggota yaitu anggota akan mengalami dua hal yaitu akan mengalami tingkat kepuasan untuk menjadi anggota atau ketidakpuasan sama sekali menjadi anggota.

Keberhasilan suatu BMT dalam menjalankan kegiatan operasional, salah satunya bisa dilihat dari tingkat kepercayaan masyarakat terhadap BMT tersebut. Tingkat kepercayaan terhadap suatu produk (dalam hal ini jasa) akan mempengaruhi keputusan terhadap sesuatu. Sejalan dengan itu BMT Asy-Syifa Weleri Kendal menuntut semaksimal mungkin kinerja karyawan untuk menciptakan prestasi yang lebih baik, agar BMT Asy-Syifa Weleri Kendal tidak kalah saing dengan lembaga keuangan syariah yang lain. Dan tentu saja perusahaan mengharapkan para karyawan memiliki kemampuan dan pengetahuan yang tinggi agar dapat memberikan kontribusi bagi perkembangan perusahaan secara

⁸ Ali Shodiq. Dengan judul “*STRATEGI PENINGKATAN KINERJA BMT UDATAMA DENGAN PENDEKATAN BALANCED SCORECARD*”. 2005. Skripsi. IAIN Walisongo Semarang.

keseluruhan. Di samping karyawan mempunyai kemampuan dan pengetahuan yang tinggi, dia juga harus mempunyai kepribadian yang baik. Agar para nasabah tertarik dengan BMT Asy-Syifa Weleri Kendal dan nasabahnya bertambah semakin banyak.

BMT Asy-Syifa Weleri Kendal merupakan salah satu lembaga keuangan yang dalam menjalankan kegiatan usahanya selalu mengutamakan kepuasan anggota diantaranya melayani masyarakat yang ingin menabung dan juga memberikan fasilitas pinjaman kepada anggota. BMT Asy-Syifa Kendal di Jl. Raya Utama Weleri 22 Penaruban Weleri Kendal adalah salah satu BMT yang terdapat di Sukorejo Kendal yang turut meramaikan kehidupan lembaga keuangan Syariah di Indonesia. BMT Asy-syifa Kendal didirikan di Kecamatan Weleri Kendal kiprahnya dalam melayani masyarakat di wilayah Kendal dan sekitarnya berjalan dengan baik, baik di bidang pertumbuhan, pelayanan maupun pengelolaan modal. Berikut adalah data tentang keanggotaan dari tahun 2000 s.d. tahun 2012.

Tabel 1.1

Data Anggota Tahun 2000 s.d. 2012

NO.	Tahun	Jumlah Anggota	Persentase Kenaikan
1.	2000	578	-
2.	2010	590	2,03%
3.	2011	622	5,14%
4.	2012	645	3,6%

Berdasarkan tabel 1.1 di atas, dapat dilihat perkembangan keanggotaan BMT Asy-Syifa dari tahun 2000 s.d. 2012 yang setiap tahun mengalami kenaikan tetapi persentase kenaikan masih kecil yaitu diawali pada tahun 2010 mengalami kenaikan sebesar 2,03%. Jumlah anggota setiap tahunnya meningkat, namun angka peningkatannya masih berada di bawah angka yang diharapkan yaitu minimal peningkatan nasabah mencapai 10%. Hal tersebut menjadi permasalahan tersendiri bagi BMT Asy-Syifa.

Dari uraian diatas mengingat BMT Asy-Syifa Weleri Kendal merupakan salah satu koperasi yang berdasar pada prinsip – prinsip syariah dan juga begitu pentingnya variabel – variabel yang dapat mempengaruhi peningkatan jumlah anggota, dengan menilai segala sesuatunya dari sudut pandang atau penilaian anggota, maka penulis tertarik untuk meneliti lebih lanjut tentang variabel – variabel yang dapat mempengaruhi kepercayaan terhadap jumlah anggota dengan mengambil judul mengenai **“Pengaruh Kinerja Karyawan Terhadap Kepercayaan Anggota BMT Asy-Syifa Weleri Kendal”**.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah di atas, maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah:

1. Apakah Kinerja Karyawan berpengaruh terhadap kepercayaan anggota di BMT Asy-Syifa Weleri Kendal?
2. Seberapa besar kinerja karyawan berpengaruh terhadap kepercayaan anggota di BMTAsy-Syifa Weleri Kendal?

1.3 Tujuan Dan Manfaat

1.3.1 Tujuan Penelitian

Tujuan dari penelitian adalah untuk memperoleh jawaban dari rumusan masalah yang diajukan dalam penelitian ini yaitu adalah:

1. Untuk mengetahui kinerja karyawan berpengaruh terhadap kepercayaan anggota di BMT Asy-Syifa Weleri Kendal.
2. Untuk mengetahui seberapa besar kinerja karyawan berpengaruh terhadap kepercayaan anggota di BMT Asy-Syifa Weleri Kendal.

1.3.2 Manfaat Penelitian

1. Bagi Peneliti

Menambah pengetahuan sekaligus penerapan teori pada kasus yang nyata tentang pengaruh kinerja karyawan terhadap kepercayaan anggota di BMT Asy-Syifa Weleri Kendal.

2. Bagi UsahaKecil

Memperlancar dan mengembangkan usahanya, mencari solusi terhadap hambatan yang dihadapi usaha kecil dalam mengambil keputusan untuk memperoleh tambahan modal.

3. Bagi BMT

Memberikan informasi bagi pihak pengelola perbankan syariah atau lembaga keuangan syariah dalam usahanya

meningkatkan kualitas kinerja karyawannya dalam usaha mensosialisasikan BMT kepada anggotanya, serta dapat dijadikan sebagai pertimbangan dalam pengambilan keputusan.

4. Bagi Pembaca

Menambah wawasan dan pengetahuan dalam dunia bisnis perbankan dan masyarakat luas juga dapat mengetahui adanya suatu lembaga keuangan yang bisa melayani masyarakat khususnya para pengusaha kecil dengan sistem syariah islam serta sebagai acuan untuk keperluan penelitian yang sejenis.

1.4 Penelitian Terdahulu

Dalam studi literatur ini, penulis mencantumkan beberapa penelitian yang telah dilakukan oleh pihak lain sebagai bahan rujukan dalam mengembangkan materi yang ada dalam penelitian yang dibuat oleh penulis. Beberapa penelitian sebelumnya yang memiliki korelasi dengan penelitian ini adalah :

1. Bayu Dwi Kresna dengan judul “Pengaruh *Customer In Service Delivery* Terhadap Peningkatan Jumlah Nasabah Pada PT. Bank Sulselbar Syariah Cabang Makasar”, yang isinya tentang *customerinservicedelivery* dan peningkatan jumlah nasabah. Dalam penelitiannya memberikan kesimpulan bahwa *customerinservicedelivery* mempunyai pengaruh positif dan

signifikan terhadap peningkatan jumlah nasabah pada PT. Bank Sulselbar Syariah Cabang Makasar.⁹

2. Aan Qurrotulaini mahasiswi IAIN Walisongo Semarang, dengan judul “Pengaruh Kepuasan Kerja Dan Disiplin Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Muslim (Studi Kasus di Dedy Jaya Plaza Ketanggungan Brebes”. Dari penelitian ini dapat disimpulkan bahwa kepuasan kerja dan disiplin kerja mempunyai pengaruh terhadap kinerja karyawan muslim di Dedy Jaya Plaza Ketanggungan Brebes ini terbukti secara signifikan.¹⁰
3. S. Pantja Djati dan Didit Darmawan dengan judul “Pengaruh Kinerja Karyawan Terhadap Kepuasan, Kepercayaan dan Kesetiaan Pelanggan.” Isinya tentang kinerja karyawan berpengaruh secara signifikan terhadap kepercayaan pelanggan dan kepercayaan pelanggan berpengaruh secara signifikan terhadap kesetiaan pelanggan.¹¹
4. Moh. Nur Faqih dari mahasiswa IAIN Walisongo Semarang dengan judul “Pengaruh Komunikasi dan Etika Kerja Islam Terhadap Kinerja Karyawan KJKS BMT Fastabiq Pati”. Penelitian ini menyimpulkan

⁹Kresna, Dwi Bayu, “Pengaruh Customer In Service Delivery terhadap peningkatan Jumlah Nasabah pada PT. Bank Sulselbar Syariah Cabang Makasar”, Skripsi, Universitas Hasanuddin Makasar.2011.

¹⁰Aan Qurrotulaini, *Pengaruh Kepuasan Kerja Dan Disiplin Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Muslim (Studi Kasus di Dedy Jaya Plaza Ketanggungan Brebes*, 2011, skripsi IAINWalisongo Semarang.

¹¹S. Pantja Djati dan Didit Darmawan, “Pengaruh Kinerja Karyawan Terhadap Kepuasan, Kepercayaan dan Kesetiaan Pelanggan”, *JURNAL MANAJEMEN & KEWIRUSAHAAN*, VOL. 7, NO. 1, MARET 2005.

bahwa komunikasi dan etika kerja Islam mempengaruhi kinerja karyawan KJKS BMT Fastabiq Pati ini terbukti secara signifikan.¹²

1.5 Sistematika Penulisan

Gambaran singkat tentang isi keseluruhan skripsi yang akan peneliti buat adalah sebagai berikut :

Bab I : Pendahuluan

Bab ini berisi tentang latar belakang, perumusan masalah, tujuan dan manfaat penelitian, penelitian terdahulu serta sistematika penulisan.

Bab II : Landasan Teori

Bab ini berisi tentang pengertian kinerja karyawan, pengertian kepercayaan jumlah anggota.

Bab III : Metode Penelitian

Bab ini berisi tentang jenis penelitian dan sumber data, populasi dan sampel, teknik pengumpulan data, metode pengumpulan data, variabel penelitian dan pengukuran serta teknik analisis data.

Bab IV : Analisis Data dan Pembahasan Penelitian

Bab ini berisi tentang penyajian data, analisis data dan pembahasan.

¹² Moh. Nur Faqih dengan judul , “*Pengaruh Komunikasi dan Etika Kerja Islam Terhadap Kinerja Karyawan KJKS BMT Fastabiq Pati*, 2013, Skripsi IAIN Walisongo Semarang.

Bab V : Penutup

Penutup yang berisi kesimpulan yang ditarik dari pembahasan dan saran-saran yang dapat dijadikan masukan bagi berbagai pihak yang berkepentingan.

BAB II

LANDASAN TEORI

2.1 Kinerja Karyawan

Istilah kinerja berasal dari kata *job performance* dan *actual performance* yang berarti prestasi kerja atau prestasi sesungguhnya yang dicapai oleh seseorang.¹ Kinerja dapat diartikan sebagai hasil kerja yang dapat dicapai oleh seseorang atau sekelompok orang dalam organisasi, sesuai wewenang dan tanggung jawab masing-masing, dalam rangka mencapai tujuan organisasi bersangkutan secara legal, tidak melanggar hukum dan sesuai dengan moral maupun etika.²

Byars mengartikan kinerja sebagai hasil dari usaha seseorang yang dicapai dengan adanya kemampuan dan perbuatan dalam situasi tertentu.³ Jadi biasa dikatakan prestasi kerja merupakan hasil keterikatan antara usaha, kemampuan dan persepsi tugas. Usaha merupakan hasil motivasi yang menunjukkan jumlah energi (fisik atau mental) yang digunakan oleh individu dalam menjalankan suatu tugas.⁴

¹Muhammad Ismail Yusanto dan Muhammad Karebet Widjaja kusuma, *Menggagas Bisnis Islami*, Jakarta: Gema Insani Press, 2002, hal.19

²Suryadi Prawiro sentono, *Kebijakan Kinerja Karyawan*, Yogyakarta:BPFE,1999,hal.1-2.

³Byars, L.L., & Rue, L.W, *Human Resource Management*, Irwin:Mc. Graw-Hill. Inc, 1984.

⁴Ratna Kusumawati, "Analisis Pengaruh Budaya Organisasi dan Gaya Kepemimpinan Terhadap Kepuasan Kerja Untuk Meningkatkan Kinerja Karyawan: (Studi Kasus pada RS Roemani Semarang)," *Jurnal Ekonomi dan Bisnis*, III November,2008. hal.152.

Robbins mengatakan kinerja merupakan suatu hasil yang dicapai oleh pekerja dalam pekerjaannya menurut kriteria tertentu yang berlaku untuk suatu pekerjaan.⁵

Kinerja diukur dengan instrumen yang dikembangkan dalam studi yang tergabung dalam ukuran kinerja secara umum, kemudian diterjemahkan kedalam penilaian perilaku secara mendasar, meliputi:

- a. Kuantitas kerja, yaitu jumlah kerja yang dilakukan dalam suatu periode waktu yang telah ditentukan.
- b. Kualitas kerja, yaitu kualitas kerja yang dicapai berdasarkan syarat- syarat kesesuaian dan kesiapannya.
- c. Pengetahuan tentang pekerjaan, yaitu luasnya pengetahuan mengenai pekerjaan dan ketrampilan.
- d. Pendapat atau pernyataan yang disampaikan, yaitu keaktifan menyampaikan pendapat di dalam rapat.
- e. Perencanaan kerja, yaitu kegiatan yang dirancang sebelum melaksanakan aktifitas pekerjaannya.

Hal ini sesuai dengan Firman Allah SWT, sebagai berikut:

وَقُلْ اَعْمَلُوا فَسَيَرَى اللّٰهُ عَمَلَكُمْ وَرَسُولُهُ وَالْمُؤْمِنُونَ وَسَتُرَدُّونَ اِلَىٰ عَالَمِ
الْغَيْبِ وَالشَّهَادَةِ فَيُنَبِّئُكُمْ بِمَا كُنْتُمْ تَعْمَلُونَ

Artinya : *Dan Katakanlah: "Bekerjalah kamu, Maka Allah dan Rasul-Nya serta orang-orang mukmin akan melihat pekerjaanmu itu, dan kamu akan dikembalikan kepada (Allah) yang mengetahui akan yang ghaib dan yang nyata,*

⁵Robbins. S.P, *Organizational Behavior: Concepts, Controversies, Applications 7th ed*, Prentice Hall inc, 1996.

lalu diberitakan-Nya kepada kamu apa yang telah kamu kerjakan.(At-Taubah 105).⁶

Salah satu keutamaan (fadhilah) bekerja dalam Islam yaitu mendapatkan ‘Cinta Allah SWT’. Dalam sebuah riwayat digambarkan :

إِنَّ اللَّهَ يُحِبُّ الْمُؤْمِنَ الْمُحْتَرِفَ (رواه الطبراني)

Artinya: "Sesungguhnya Allah SWT mencintai seorang mu'min yang giat bekerja". (HR. Thabrani)

Orang yang ikhlas bekerja akan mendapatkan ampunan dosa dari Allah SWT. Dalam sebuah hadits diriwayatkan :

مَنْ أَمْسَى كَالْأَمْسَى مِنْ عَمَلٍ يَدِهِ أَمْسَى مَغْفُورًا لَهُ (رواه الطبراني)

Artinya: "Barang siapa yang sore hari duduk kelelahan lantaran pekerjaan yang telah dilakukannya, maka ia dapatkan sore hari tersebut dosa-dosanya diampuni oleh Allah SWT". (HR. Thabrani)

Salah satu yang berperan penting atas keberhasilan dalam instansi adalah kinerja karyawan. Kinerja karyawan harus didukung oleh kompetensi yang siap bersaing di berbagai bidang. Bidang pekerjaan BMT Asy-syifa Weleri Kendal berkaitan dengan keuangan syariah. Lembaga ini membantu penyaluran dana pinjaman dan simpanan di sekitar wilayah Weleri Kendal. Daya dukung BMT Asy-Syifa dalam menjalankan tugas-tugas sehari-hari sudah memenuhi syarat. Beberapa program yang berkaitan dengan keuangan, simpan pinjam, dan tanggung jawab sosial perusahaan menuntut karyawan bekerja ekstra untuk dapat memenuhi target dan tepat waktu. Penyelesaian

⁶Departemen Agama RI, *Al-Qur'an dan Terjemahan*, Semarang: Toha Putra, 1994. Hal. 203

tugas pada sub-sub bagian tidak semuanya dapat dilakukan dengan sempurna yang memberikan dampak negatif bagi operasional BMT Asy-Syifa Weleri Kendal. Masalah tersebut di atas menunjukkan bahwa kinerja karyawan BMT Asy-Syifa tidak melakukan tugas secara optimal dan di pihak lain sebagian karyawan merasakan beban kerja yang tidak seimbang. Ketidak seimbangan ini menimbulkan kinerja mengalami penurunan, sedangkan jika kinerja menurun akan mempengaruhi persepsi konsumen terhadap keberadaan BMT Asy-Syifa Weleri Kendal, sebagai salah satu lembaga keuangan syariah.

Faktor-faktor yang mempengaruhi pencapaian kinerja adalah Faktor Kemampuan (ability) dan Faktor Motivasi (motivation).⁷

1. Faktor Kemampuan (Ability)

Secara psikologis, kemampuan (ability) terdiri dari kemampuan potensi (IQ) dan kemampuan reality (*knowledge+ skill*) artinya, pimpinan dan karyawan yang memiliki IQ superior, very superior, dan jenius dengan pendidikan yang memadai untuk jabatannya yang terampil dalam mengerjakan pekerjaan sehari-hari, maka akan lebih mudah mencapai kinerja maksimal.

2. Faktor Motivasi (motivation)

Motivasi diartikan suatu sikap (attitude) pimpinan dan karyawan terhadap situasi kerja di lingkungan organisasinya. Mereka yang bersifat positif terhadap situasi kerjanya akan menunjukkan motivasi kerja tinggi dan sebaliknya jika mereka bersifat negative (kontra) terhadap situasi

⁷ Prabu Mangkunegara Anwar, *Evaluasi Kinerja SDM*, Bandung: Refika Aditama, 2005
hal 13

kerjanya akan menunjukkan motivasi kerja yang rendah. Situasi kerja yang di maksud antara lain hubungan kerja, fasilitas kerja, iklim kerja, kebijakan pimpinan, pola kepemimpinan kerja dan kondisi kerja.

Aspek-aspek yang di nilai kinerja adalah sebagai berikut:⁸

- a) Mutu pekerjaan
- b) Kejujuran karyawan
- c) Inisiatif
- d) Kehadiran
- e) Sikap
- f) Kerjasama
- g) Keandalan
- h) Pengetahuan tentang pekerjaan
- i) Tanggung jawab
- j) Pemanfaatan waktu kerja

Adapun aspek-aspek standar pekerjaan terdiri dari aspek kuantitatif dan aspek kualitatif:⁹

1. Aspek Kuantitatif meliputi:
 - a. Proses kerja dan kondisi pekerjaan
 - b. Waktu yang di pergunakan atau lamanya melaksanakan pekerjaan
 - c. Jumlah kesalahan dalam melaksanakan pekerjaan
 - d. Jumlah dan jenis pemberian pelayanan dalam bekerja

⁸*Ibid.* hal. 17

⁹*Ibid.*, hal.18

2. Aspek Kualitatif meliputi:
 - a. Ketepatan kerja dan kualitas pekerjaan
 - b. Tingkat kemampuan dalam bekerja
 - c. Kemampuan menganalisis data atau informasi, kemampuan atau kegagalan, menggunakan mesin atau peralatan
 - d. Kemampuan mengevaluasi (keluhan atau keberadaan konsumen)

2.2 Kepercayaan

- a. Pengertian Kepercayaan

Kepercayaan menurut Robbins dan Judge suatu harapan positif bahwa orang lain tidak akan bertindak *oportunistik*. Istilah *oportunistik* merujuk pada resiko di dalam hubungan berbasis dalam kepercayaan.¹⁰ Kepercayaan merupakan nilai yang paling dihargai dalam hubungan antar manusia dan mungkin merupakan konsep yang kurang dimengerti ditempat kerja atau rasa percaya yang dimiliki orang terhadap orang lain.¹¹

Dipandang sebagai orang yang dapat dipercaya, seseorang harus dilihat sebagai seseorang yang jujur, kompeten, dan memiliki ketulusan pada orang lain. Kepercayaan tidak dapat diminta atau dipaksakan tetapi harus dihasilkan. Kepercayaan timbul dari suatu proses yang lama sampai kedua belah pihak saling mempercayai. Apabila kepercayaan sudah terjalin antara

¹⁰ Stephen Robbins-Timothy A. Judge *Perilaku Organisasi (Organizational Behavior)* Terjemahan: Diana Angelica, Buku 2, (Jakarta : Salemba Empat : 2008), hal. 98.

¹¹ Wibowo, *Manajemen Perubahan*, (Jakarta : PT Raja Grafindo Persada, 2006), hal.376

organisasi dan karyawannya, maka usaha untuk membinanya lebih mudah.

Menurut Morgan dan Munt dikutip oleh Sopiah menjelaskan bahwa kepercayaan timbul karena adanya suatu rasa percaya kepada organisasi yang memang mempunyai kualitas yang dapat mengikat dirinya, seperti tindakannya yang konsisten, kompeten, jujur, adil, bertanggung jawab, suka membantu dan rendah hati (*benevolent*). Kepercayaan merupakan komponen penting yang membantu mengembangkan suatu lingkungan kerja yang kondusif.¹²

b. Dimensi Kepercayaan

Dimensi kepercayaan pada organisasi diukur dari kepercayaan pada manajemen puncak sebagai representatif dari organisasi.¹³ Sedangkan menurut riset akhir-akhir ini dalam bukunya Sopiah dijelaskan bahwa dimensi kepercayaan itu ada lima, diantaranya :

1. Integritas : kejujuran (*honesty*) dan bersikap sebenarnya (*truthfulness*).
2. Kemampuan : pengetahuan dan keterampilan teknis dan antar pribadi.
3. Konsistensi : kesediaan melindungi dan menyelamatkan muka seseorang.

¹² *Ibid.*

¹³ Sopiah, *Perilaku Organisasional*, (Yogyakarta : Andi Yogyakarta, 2008), hal. 28

4. Kesetiaan : kesediaan berbagi gagasan dan informasi dengan bebas.

c. Cara membangun kepercayaan.

Dalam membangun kepercayaan pemimpin mempunyai dampak yang besar terhadap iklim kepercayaan sebuah organisasi. Akibatnya pemimpin perlu membina kepercayaan diantara mereka sendiri dan anggotanya. Berikut cara-cara membangun kepercayaan¹⁴ :

- 1) Tunjukkan cara dalam bekerja, baik untuk kepentingan sendiri maupun untuk orang lain.
- 2) Menjadikannya sebagai pemain tim.
- 3) Mempraktikkan keterbukaan.
- 4) Bersikap adil.
- 5) Memelihara keyakinan.
- 6) Meneunjukkan kompetensi yang dimiliki.

d. Jenis kepercayaan

Menurut Robbin dan Judge terdapat 3 jenis kepercayaan, yaitu¹⁵:

1) Kepercayaan berbasis pencegahan

Kepercayaan yang didasarkan pada kekhawatiran akan terjadinya pembalasan denda jika kepercayaan itu dikhianati atau diingkari.

2) Kepercayaan berbasis pengetahuan

¹⁴ Ibid. Hal. 45

¹⁵ Robbin dan Judge, *Perilaku Organisasi (organizational Behavior)*, hal.100

Kepercayaan didasarkan pada kemampuan memprediksi perilaku yang bersumber dari pengalaman interaksi. Kepercayaan ini terbentuk jika anda memiliki informasi yang memadai mengenai seseorang sehingga anda mengenal mereka dengan cukup baik dan dapat memperkirakan perilaku mereka dengan cepat.

3) Kepercayaan berbasis identifikasi

Kepercayaan berdasarkan pemahaman atas orang lain dan menghargai keinginan pihak lain. Kepercayaan ini juga merupakan jenis kepercayaan yang idealnya mesti dicapai oleh manajer dalam tim.

e. Pengaruh kepercayaan dalam terhadap kinerja

Kepercayaan menjadi media penting untuk merekatkan karyawan kepada organisasi atau perusahaannya. Selanjutnya perusahaan memerlukan kemampuan karyawan untuk mewujudkan tujuannya. Kemampuan karyawan ini untuk melakukan evaluasi bagi perusahaan.

Kinerja karyawan menjadi sangat penting, karena kinerja menjadi suatu ukuran keberhasilan karyawan dalam menjalankan tugas pekerjaannya. Karena itu diperlukan untuk penilaian kinerja, yaitu suatu pengertian yang fleksibel untuk para pekerja dan semua yang mereka atur, menjalankan fungsi sebagai mitra, tetapi tetap didalam

kerangka yang menguraikan bagaimana mereka dapat bekerja secara bersama-sama dengan baik.¹⁶

2.3 Anggota

Anggota dalam hal ini disebut sebagai nasabah. Sifat keanggotaan adalah sukarela dan terbuka. Setiap orang yang dapat memenuhi syarat keanggotaan pada dasarnya diterima menjadi anggota. Sukarela berarti tidak ada paksaan dalam bentuk apapun dan oleh siapapun. Ini juga berarti bahwa setiap anggota dapat berhenti sebagai anggota jika ia merasa bahwa koperasi kurang bermanfaat untuknya, atau oleh karena perpindahan alamat atau penggantian pekerjaan. Semua dasarnya adalah atas kemauan sendiri dan atas kesadaran sendiri.

Sifat keanggotaan yang terbuka untuk semua orang dalam hal ini adalah orang dewasa yang memenuhi syarat-syarat dengan membayar uang simpanan, mempunyai jenis usaha.

Berdasarkan Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 21 tahun 2008 tentang Perbankan Syariah, nasabah adalah pihak yang menggunakan jasa bank syariah dan atau Unit Usaha Syariah. Nasabah penyimpan adalah nasabah yang menempatkan dananya di Bank Syariah dan atau Unit Usaha Syariah dalam bentuk simpanan berdasarkan akad antara bank syariah atau Unit Usaha Syariah dan nasabah yang bersangkutan.¹⁷ Nasabah investor

¹⁶ Teguh Suropto, "Pengaruh Kepemimpinan Organisasi dan Komitmen Organisasi Terhadap Kepercayaan Organisasi dan Kinerja Karyawan", skripsi, (Yogyakarta: Sekolah Tinggi Pariwisata AMTA Yogyakarta, 2011), hal.64

¹⁷Departemen Agama, *Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 21 Tahun 2008 Tentang Perbankan Syariah*, hlm. 1

adalah nasabah yang menempatkan dananya di Bank Syariah dan atau Unit Usaha Syariah dalam bentuk investasi berdasarkan akad antara Bank Syariah dan atau Unit Usaha Syariah dan nasabah yang bersangkutan. Nasabah penerima fasilitas adalah nasabah yang memperoleh fasilitas dana atau yang dipersamakan dengan itu, berdasarkan prinsip syariah.

Dalam koperasi, dikenal istilah simpanan pokok dan simpanan wajib. Oleh karena BMT berada dibawah naungan Badan Koperasi, maka anggota BMT harus membayar simpanan pokok dan simpanan wajib. Simpanan pokok adalah sejumlah uang yang sama banyaknya dan sama nilainya yang wajib dibayarkan oleh anggota pada saat masuk menjadi anggota. simpanan pokok tidak dapat diambil selama yang bersangkutan menjadi anggota. Sedangkan simpanan wajib adalah sejumlah simpanan tertentu yang tidak harus sama jumlahnya yang wajib dibayarkan oleh anggota dalam waktu dan kesempatan tertentu. Simpanan wajib tidak dapat diambil selama menjadi anggota.

Yang dimaksud dengan peningkatan anggota adalah meningkatnya jumlah anggota atau meningkatnya kepercayaan anggota dan atau calon anggota untuk menggunakan jasa bank syariah atau unit usaha syariah. Meningkatnya anggota ditandai dengan meningkatnya loyalitas. Loyalitas anggota dipengaruhi oleh kepuasan pelanggan yang berpengaruh pada keputusan membeli atau memilih jasa yang dimaksud.

a. Teori Perilaku Konsumen

Untuk memahami suatu perilaku konsumen dalam melakukan kegiatan maka perlu dipelajari teori-teori perilaku konsumen, yaitu antara lain sebagai berikut:¹⁸

1) Teori Ekonomi Mikro

Konsumen selalu mencoba untuk memaksimalkan kepuasandalambatas-batas kemampuan financial. Konsumen selalu bertindakrasional. Para ahli ekonomi klasik seperti Adam Smith adalah kelompok profesional pertama yang menyusun teori perilaku konsumen. Menurut teori Adam Smith, keputusan untuk membeli merupakan hasil dari perhitungan ekonomis rasional yang semua pembeli individual berusaha untuk mencapai kepuasan. Dengan demikian perilaku konsumen tidak hanya meliputi apa saja yang akan dibeli, tetapi juga dimana, berapa banyak atau sering, dan dalam kondisi bagaimana konsumen membeli atau menggunakan suatu barang atau jasa.¹⁹

2) Teori Belajar

Teori ini menekankan bahwa penafsiran dan permasalahan terhadap proses belajar konsumen kunci untuk mengetahui perilaku pembelinya. Adapun beberapa alternatif yang terkandung dalam teori belajar yaitu :

¹⁸Basu Swasta Dharmaneta & T. Hani Handoko, *Management Pemasaran Analisis Perilaku Konsumen*, Yogyakarta: Liberty, 1997. Hal. 27

¹⁹Ibid, Basu Swasta Dharmaneta & T. Hani Handoko, *Management Pemasaran Analisis Perilaku Konsumen*.Hal. 28

- a) teori Stimulus Respon. Menurut teori ini belajar merupakan suatu tanggapan dari seseorang terhadap suatu rangsangan yang dihadapinya. Rangsangan tersebut diulang-ulang sampai mendapat tanggapan yang sama dan benar secara terus-menerus dan akhirnya muncul suatu kebiasaan dalam perilaku tersebut;
- b) Teori Kognitif. Dalam teori ini proses ini dipengaruhi oleh faktor-faktor seperti sikap, keyakinan, pengalaman masa lalu dan kesadaran untuk mengetahui bagaimana memanfaatkan suatu tujuan. Para ahli teori lebih menekankan pada proses pemikiran seseorang karena sangat menentukan dalam membentuk pola perilakunya;
- c) Teori Gestalt and Field. Teori ini memandang proses belajar dan perilaku secara keseluruhan. Teori Gestalt dikembangkan dari percobaan-percobaan yang membuktikan bahwa rangsangan individual diterima dan diartikan berdasarkan pengalaman masa lalu. Proses pengamatan dan pengalaman masa lalu dan pengerahan tujuan merupakan variabel yang menentukan sikap perilaku dan juga diasumsikan bahwa orang-orang berperilaku karena mempunyai suatu tujuan. Teori Field mengemukakan bahwa perilaku secara umum adalah hasil dari interaksi yang nampak antara individu dan lingkungan psikologis. Penekanan teori ini adalah pentingnya interaksi manusia dengan ruang lingkungannya atau lebih khususnya dengan lingkungan psikologis

yang dapat mempengaruhi perilaku psikologis dalam memuaskan kebutuhannya;

- d) Teori Psikoanalisis. Teori ini didasarkan pada psikoanalisis dari Sigmund Freud. Bahwa menurut teori ini perilaku manusia dipengaruhi oleh adanya motif tersembunyi;
- e) Teori Sosiologis . Dalam teori sosiologis atau disebut psikologi sosial, teori ini lebih menitik beratkan pada hubungan dan pengaruh antara individu-individu yang menggunakan barang-barang untuk memberikan kegunaan paling banyak, sesuai dengan selera dan harga-harga yang relatif di jangkau. Jeremy Bentham memandang manusia sebagai makhluk yang memperhatikan dan mempertimbangkan untung rugi yang akan didapat dari segala tingkah laku yang akan dilakukan, teori ini di sempurnakan oleh Alfred Marshall yang sekarang dikenal dengan Teori Kepuasan Modern. Menurut teori ini setiap konsumen akan berusaha mendapatkan kepuasan maksimum. Konsumen akan meneruskan pembeliannya terhadap suatu produk untuk jangka waktu yang panjang, apabila konsumen telah mendapat kepuasan dari produk yang sama atau yang telah dikonsumsinya. Teori ini juga diasumsikan bahwa konsumen mempunyai pengetahuan tentang beberapa alternatif sumber untuk memuaskan kebutuhan. Model teori perilaku konsumen dari Alfred Marshall ini hanya

memperhatikan faktor-faktor ekonomi, faktor psikologis, dan faktor sosiologis;

- f) Teori Psikologis. Teori psikologis ini mendasarkan pada faktor-faktor psikologis individu yang selalu dipengaruhi oleh kekuatan-kekuatan lingkungan. Pada prinsipnya teori ini merupakan penerapan dari teori-teori dalam perilaku konsumen. Jadi disini lebih mengutamakan kelompok dan bukan individu. Keinginan dari perilaku seseorang, sebagian di bentuk oleh kelompok masyarakat dan dimana seseorang itu menjadi anggotanya. Teori psikologis mengarahkan analisis perilaku pada kegiatan-kegiatan seperti : kelompok, teman kerja, perkumpulan-perkumpulan olahraga dan lain-lain. Perubahan harus dapat menentukan perilaku pembeli dari suatu kelompok masyarakat yang ruang lingkupnya sangat luas, seperti kebudayaan (*culture*), sub kebudayaan dan kelas-kelas sosial. Jadi dengan mempelajari faktor-faktor tersebut, kita dapat mengetahui perilaku konsumen

Faktor-faktor tersebut mempunyai peranan yang sangat penting dalam membentuk sikap dan juga merupakan petunjuk penting mengenai nilai-nilai yang akan dianut oleh konsumen.

b. Faktor-faktor yang Mempengaruhi Perilaku Anggota atau Nasabah

Tujuan kegiatan perusahaan adalah mempengaruhi konsumen untuk bersedia membeli barang atau jasa perusahaan pada saat mereka

membutuhkan. Hal ini sangat penting bagi manajer perusahaan untuk memahami tingkah laku dan mengerti yang dibutuhkan oleh konsumen, lalu membujuk agar tertarik oleh produknya. Dengan mempelajari perilaku konsumen perusahaan akan mengetahui kegiatan pemasaran yang tepat maupun kesempatan baru untuk merebut minat beli konsumen. Berikut ini faktor-faktor yang mempengaruhi perilaku konsumen adalah sebagai berikut :

1) Faktor Intern

Faktor intern ini terdiri dari pengalaman, kepribadian, sikap, dan kepercayaan serta konsep diri.²⁰ Faktor intern terdiri dari :

- a) Pengalaman. Pengalaman merupakan faktor yang dapat mempengaruhi pengamatan seseorang dalam bertingkah laku. Pengalaman ini dapat diperoleh dari semua perbuatannya di masa lalu atau dapat pula dipelajari, karena dengan belajar seseorang dapat memperoleh pengalaman;
- b) Kepribadian. Kepribadian merupakan pola sifat individu yang dapat menentukan tanggapan untuk bertingkah laku. Sebenarnya pengaruh sifat kepribadian konsumen terhadap pandangan dan perilaku pembeliannya adalah sangat umum. Adapun variabel-variabel yang dapat mencerminkan seseorang adalah terdapat pada aktifitas, minat, dan opini;

²⁰Basu Swasta Dharmaneta, *Management Pemasaran Analisis Perilaku Konsumen*, Yogyakarta: Liberty, 1997. Hal. 84

c) Sikap dan Kepercayaan. Sikap dan Kepercayaan merupakan faktor yang ikut mempengaruhi pandangan dan kepercayaan konsumen dalam mengadakan pembelian. Sikap itu sendiri mempengaruhi kepercayaan dan kepercayaan juga mempengaruhi sikap. Salah satu elemen yang menonjol disini adalah pada perasaan emosional baik yang positif maupun yang negatif terhadap suatu barang, jasa, serta mereknya;

d) Konsep Diri. Konsep diri merupakan cara bagi seseorang untuk melihat dirinya sendiri, dan pada saat yang sama ia mempunyai gambaran tentang diri orang lain. Setiap orang mempunyai konsep diri yang berbeda-beda, sehingga memungkinkan adanya usaha-usaha pemasaran perusahaan yang berbeda-beda.

2) Faktor Ekstern

Faktor ekstern ini terdiri dari kebudayaan, kelas sosial, kelompok, referensi kecil dan keluarga. Faktor ekstern terdiri dari :

a) Kebudayaan. Budaya mengacu pada nilai, gagasan, artefak, dan simbol-simbol lain yang bermakna dan membantu individu untuk berkomunikasi, melakukan penafsiran, dan evaluasi sebagai anggota masyarakat;

b) Kelas Sosial. Kelas sosial adalah sebuah keluarga yang relatif homogen dan bertahan lama dalam sebuah masyarakat, yang tersusun dalam sebuah urutan jenjang dan para anggota dalam setiap itu memiliki nilai, minat, dan tingkah laku yang sama.

Ciri kelas sosial antara lain: Orang yang berada dalam setiap kelas sosial cenderung lebih berperilaku serupa daripada orang yang berasal dari dua kelas sosial yang berbeda, seseorang dipandang mempunyai pekerjaan yang rendah atau tinggi sesuai dengan kelas sosialnya, Kelas sosial seseorang dinyatakan dengan beberapa variabel seperti, jabatan, pendapatan, kekayaan, pendidikan, dan orientasi terhadap suatu nilai, dan seseorang mampu berpindah dari satu kelas sosial ke kelas sosial lainnya dalam masa hidupnya;

- c) Kelompok referensi kecil. Kelompok referensi kecil adalah kelompok yang memberikan pengaruh langsung atau tidak langsung terhadap sikap dan perilaku seseorang. Kelompok referensi kecil dapat juga mempengaruhi perilaku seseorang dalam pembelian dan sering dijadikan pedoman konsumen dalam bertindak laku. Yang termasuk dalam kelompok ini adalah serikat buruh, tim atletik, perkumpulan agama dan lain sebagainya. Masing-masing kelompok ini biasanya mempunyai seorang pelopor opini kelompok yang dapat mempengaruhi anggotanya dalam melakukan pembelian, selain di pengaruhi oleh norma kelompok;
- d) Keluarga. Macam-macam bentuk keluarga antara lain : Keluarga Inti (*nuclear family*) yang menunjukkan keluarga lengkap yang meliputi : ayah, ibu, anak-anak yang hidup

sederhana, Keluarga Besar (*extended family*) yaitu Keluarga inti ditambah dengan orang-orang yang mempunyai ikatan saudara dengan keluarga tersebut, seperti : kakek, nenek, dan menantu. Dalam keluarga, masing-masing anggota dapat berbuat hal yang berbeda dalam membeli sesuatu. Hal ini dikarenakan setiap anggota keluarga memiliki selera dan keinginan yang berbeda. Oleh karena itu, seorang manajer pemasaran perlu mengetahui siapa yang melakukan pembelian, serta siapa yang memakai produknya. Keempat hal tersebut dapat dilakukan oleh orang yang berbeda-beda, satu orang atau beberapa orang. Setiap anggota keluarga mempunyai pengaruh yang berbeda-beda, ketergantungan pada karakteristik produk dan keluarga. Sedangkan perilaku pembelian akan berubah-ubah sesuai dengan perkembangan tahap dalam keluarga.²¹

c. Keputusan Memilih

Perilaku anggota atau nasabah menitik beratkan pada aktivitas yang berhubungan dengan keputusan dalam memilih dari individu. Perilaku anggota atau nasabah berhubungan dengan alasan dan tekanan yang mempengaruhi pemilihan, pembelian, penggunaan, dan pembuangan barang dan jasa yang bertujuan untuk memuaskan kebutuhandan keinginan pribadi. Menurut James F. Engel – Roger D.

²¹Kotler Philip, *Manajemen Pemasaran Analisis Perencanaan Implementasi & Pengendalian*, Jakarta: Erlangga, 1993. Hal.233-237.

Blackwell – Paul W. Miniard dalam Saladin, terdapat tiga faktor yang mempengaruhi perilaku konsumen yaitu :²²

- a. Pengaruh lingkungan, terdiri dari budaya, kelas sosial, keluarga dan situasi. Sebagai dasar utama perilaku konsumen adalah memahami pengaruh lingkungan yang membentuk atau menghambat individu dalam mengambil keputusan berkonsumsi mereka. Konsumen hidup dalam lingkungan yang kompleks, dimana perilaku keputusan mereka dipengaruhi oleh keempat faktor tersebut diatas.
- b. Perbedaan dan pengaruh individu, terdiri dari motivasi dan keterlibatan, pengetahuan, sikap, kepribadian, gaya hidup, dan demografi. Perbedaan individu merupakan faktor internal (interpersonal) yang menggerakkan serta mempengaruhi perilaku. Kelima faktor tersebut akan memperluas pengaruh perilaku konsumen dalam proses keputusannya.
- c. Proses psikologis, terdiri dari pengolahan informasi, pembelajaran, perubahan sikap dan perilaku. Ketiga faktor tersebut menambah minat utama dari penelitian konsumen sebagai faktor yang turut mempengaruhi perilaku konsumen dalam penambihan keputusan pembelian.

²²James Engel, F Roger, D. Blackwell & Paul W. Miniard, *Perilaku Konsumen Jilid I Edisi ke-6*, Jakarta: Binarupa Aksara, 1990. Hal. 19.

Hal yang menyebabkan nasabah atau anggota kabur. Oleh karena itu, setiap karyawan BMT lebih khusus lagi petugas *customer service* harus dapat mengerti dan memahami sebab-sebab nasabah kabur meninggalkan BMT. Adapun sebab yang membuat nasabah meninggalkan, yaitu:²³

a. Pelayanan yang tidak memuaskan

Banyak hal yang menyebabkan nasabah tidak puas terhadap pelayanan yang diberikan. Nasabah disepelekan atau tidak diperhatikan atau nasabah merasa tersinggung.

b. Produk yang tidak baik

Kelengkapan produk yang ditawarkan kurang sehingga pilihan yang sesuai dengan keinginan nasabah tidak tersedia. Produk yang ditawarkan tidak memiliki kelebihan atau keunggulan tertentu jika dibandingkan dengan produk yang ditawarkan pesaing.

c. Ingkar janji dan tidak tepat waktu

Petugas *customer service* tidak menepati janji seperti waktu pelayanan. Begitu juga penyelesaian pekerjaan yang tidak sesuai dengan keinginan nasabah.

d. Loyalitas Konsumen

Pengertian Loyalitas Konsumen Menurut Sutisna Loyalitas konsumen dapat dikelompokkan kedalam dua kelompok yaitu loyalitas merek (*brand loyalty*) dan loyalitas toko (*store loyalty*). Loyalitas

²³Kasmir, *Pemasaran Bank*, 2004, Jakarta: PT. Raja Grafindo, Hal. 213

konsumen dapat didefinisikan sebagai “sikap menyenangkan terhadap suatu merek yang direpresentasikan dalam pembelian yang konsisten terhadap merek itu sepanjang waktu”. Loyalitas konsumen didefinisikan Oliver sebagai komitmen yang tinggi untuk membeli kembali suatu produk atau jasa yang disukai di masa mendatang, disamping pengaruh situasi dan usaha pemasar dalam merubah perilaku. Dengan kata lain konsumen akan setia untuk melakukan pembelian ulang secara terus-menerus.²⁴

Berdasarkan beberapa definisi loyalitas konsumen diatas dapat disimpulkan bahwa Loyalitas konsumen adalah kesetiaan konsumen yang dipresentasikan dalam pembelian yang konsisten terhadap produk atau jasa sepanjang waktu dan ada sikap yang baik untuk merekomendasikan orang lain untuk membeli produk. Indikasi loyalitas yang sesungguhnya diperlukan suatu pengukuran terhadap sikap yang dikombinasikan dengan pengukuran terhadap perilaku.

Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Loyalitas Konsumen menurut Marconi (dalam Priyanto Doyo 1998:45) menyebutkan bahwa faktor-faktor yang berpengaruh terhadap suatu produk atau jasa adalah sebagai berikut :²⁵

1. Nilai (harga dan kualitas), penggunaan sepatu “specs“ dalam waktu yang lama akan mengarahkan pada loyalitas, karenanya pihak perusahaan harus bertanggung jawab untuk menjaga merek tersebut.

²⁴<http://wnugros.blogspot.com/2005/11/loyalitas-konsumen.html>

²⁵Sri Prima Setiyawan Joko Samudra yang berjudul “*Faktor yang Mempengaruhi Loyalitas Mahasiswa FIK UNY*”. 2008. Skripsi. Universitas Yogyakarta.

Perlu diperhatikan, pengurangan standar kualitas dari suatu merek akan mengecewakan konsumen bahkan konsumen yang paling loyal sekalipun begitu jugadengan perubahan harga. Karena itu pihak perusahaan harus mengontrol kualitas merek beserta harganya.

2. Citra (baik dari kepribadian yang dimilikinya dan reputasidari merek tersebut), citra dari perusahaan dan merek diawalidengan kesadaran. Produk yang memiliki citra yang baikakan dapat menimbulkan loyalitas konsumen pada merek.
3. Kenyamanan dan kemudahan untuk mendapatkan sepatu“specs“. Dalam situasi yang penuh tekanan dan permintaan terhadap pasar yang menuntut akan adanya kemudahan, pihak perusahaan dituntut untuk menyediakan produk yang nyaman dan mudah untuk didapatkan.
4. Kepuasan yang dirasakan oleh konsumen.
5. Pelayanan, dengan kualitas pelayanan yang baik yang ditawarkan oleh sepatu “specs“ dapat mempengaruhi loyalitas konsumen pada merek tersebut.
6. Garansi dan jaminan yang diberikan oleh sepatu “specs“.

2.4 BMT

BMT merupakan kependekan dari *Baitul Mal wa Tamwil* atau dapat juga ditulis dengan *baitul maal wa baitul tanwil*. Secara *harfiyah (lughowi)* *baitul maal* berarti rumah dana dan *baitul tamwil* berarti rumah usaha. Dimana *baitul maal* berfungsi untuk mengumpulkan sekaligus

mentasyarufkan dana sosial. Sedangkan *baitul tamwil* merupakan lembaga bisnis yang bermotif laba.²⁶

Baitul Maal wa Tamwil, disingkat BMT, adalah sebuah lembaga keuangan mikro syari'ah yang melayani usaha mikro masyarakat (anggota). BMT memadukan dua visi utama, yakni :

- a. *Baitul Maal* : adalah unit kegiatan yang bervisi sosial, yakni menghimpun dana-dana sosial seperti zakat, infak, shadaqoh dari masyarakat dan menyalurkannya sesuai dengan ketentuan syariat (produktif dan konsumtif).
- b. *Baitut Tamwil* : adalah unit kegiatan yang bervisi bisnis, yakni menghimpun dana dari anggota, berupa simpanan dan modal, dan menyalurkannya untuk pembiayaan usaha produktif anggota. Aspek legalitas BMT saat ini adalah koperasi, tepatnya Koperasi Jasa Keuangan Syari'ah.²⁷

Dari pengertian tersebut dapat ditarik suatu pengertian yang menyeluruh bahwa BMT merupakan organisasi bisnis yang juga berperan sosial. Peran sosial BMT dapat terlihat pada definisi *baitul maal*, sedangkan peran bisnis BMT terlihat dari definisi *baitul tamwil*. Sebagai lembaga sosial, *Baitul Maal* memiliki kesamaan fungsi dan peran lembaga amil zakat (LAZ), oleh karenanya, *baitul maal* ini harus didorong agar mampu berperan secara professional menjadi LAZ yang mapan. Fungsi tersebut paling tidak meliputi

²⁶Muhammad Ridwan, *Baitul Maal Wa Tamwil (BMT)*, Yogyakarta: UII Press, 2004. Hal. 126

²⁷Heny Yuningrum, *Mengukur Kinerja Operasional BMT pada Tahun 2010 ditinjau dari Segi Efisiensi dengan Data Envelopment Analysis (DEA)*, Semarang: IAIN Walisongo. Hal: 27-28

upaya pengumpulan dana *zakat, infaq, shadaqah, wakaf* dan sumber dana-dana sosial yang lain, dan upaya *pensyarufan zakat* kepada golongan yang paling berhak sesuai dengan ketentuan asnabiah (UU No. 38 tahun 1999).²⁸

Mengacu pada pasal 33 UUD 1945, maka kita melihat bahwa koperasi sebagai model badan usaha yang berbasis ekonomi kerakyatan yang dianggap paling sesuai dengan karakteristik bangsa Indonesia atau sebagai soko guru perekonomian Indonesia. Pada tataran pelaksanaannya telah diatur dan dikembangkan dalam Undang-undang nomor 25 Tahun 1992 tentang Perkoperasian.

Sebagai tindak lanjut dari UU Perkoperasian maka diterbitkanlah Peraturan Pemerintah (PP) No. 9 Tahun 1995 tentang pelaksanaan kegiatan usaha simpan pinjam oleh koperasi, Kepmen koperasi dan PKM No. 194/KEP/M/IX/1998 tentang petunjuk pelaksanaan kegiatan kesehatan Koperasi Simpan Pinjam dan Unit Simpan Pinjam dan kepmen Koperasi dan PKM No. 351/KEP/M/XII/1998 tentang petunjuk pelaksanaan kegiatan usaha simpan pinjam oleh koperasi.

Berkaitan dengan telah menjamurnya berbagai koperasi yang menawarkan jasa keuangan syariah, baik berlabel Baitul Maal wat-Tamwil (BMT), Baitul Tamwil Muhammadiyah (BTM), Koperasi Simpan Pinjam Syariah (KJKS), Baitul Qirad (BQ) dan lain-lain, maka Kementerian Koperasi dan UKM memayungi serta menata dalam format Koperasi Jasa Keuangan Syariah dengan No.91/KEP/M.KUKM/IX/2004 tentang

²⁸Muhammad Ridwan, *Manajemen Baitul Maal wa Tamwil*, Yogyakarta: UII Press, 2004, hlm. 126

Petunjuk Pelaksanaan Kegiatan Usaha Koperasi Jasa Keuangan Syariah (KJKS). Dengan demikian, legalitas yang tepat untuk BMT adalah Koperasi Jasa Keuangan Syari'ah sebagaimana telah diatur oleh pemerintah.

Sebagai salah satu lembaga keuangan syariah, BMT dipercaya lebih mempunyai peluang untuk berkembang disbanding dengan lembaga keuangan lain yang beroperasi secara konvensional karena hal-hal berikut:

- a. Lembaga keuangan syariah dijalankan dengan prinsip keadilan, wajar, dan rasional, dimana keuntungan yang diberikan kepada nasabah penyimpanan adalah benar keuntungan dari penggunaan dana oleh para pengusaha lembaga keuangan syariah. Dengan pola ini, maka lembaga keuangan syariah terhindar dari *negative spread*, sebagaimana yang tercitra dalam lembaga konvensional.
- b. Lembaga keuangan syariah memiliki misi yang sejalan dengan program pemerintah, yaitu pemberdayaan ekonomi rakyat, sehingga berpeluang menjalin kerjasama yang saling bermanfaat dalam upaya pencapaian masing-masing tujuan. Sebagaimana diketahui, pemerintah telah mengembangkan perekonomian yang berbasis pada ekonomi kerakyatan melalui kredit-kredit Pembiayaan Modal Kerja (PMK), BPRS, Pembiayaan Usaha Kecil dan Mikro (PPKM). Hal ini tentu saja membuka peluang bagi BMT untuk mengembangkan pola kemitraan.
- c. Sepanjang nasabah peminjam dan nasabah pengguna taat asas terhadap sistem bagi hasil, maka sistem syariah sebenarnya tahan uji atas gelombang ekonomi. Lembaga keuangan syariah tidak mengenal pola

eksploitasi oleh pemilik dana kepada pengguna dana dalam bentuk beban bunga tinggi sebagaimana berlaku pada sistem konvensional.²⁹

Dengan demikian, dapat dipahami bahwa BMT memiliki peluang cukup besar dalam keikutsertaannya berperan mengembangkan ekonomi yang berbasis kerakyatan. Sebagai lembaga bisnis, BMT lebih mengembangkan usahanya pada sector keuangan, yakni simpan pinjam. BMT mempunyai peluang untuk mengembangkan lahan bisnisnya pada sektor riil maupun sector keuangan lain yang dilarang jika dilakukan oleh lembaga-lembaga keuangan bank, karena BMT bukan bank, sehingga tidak harus mematuhi peraturan-peraturan perbankan.

Sedangkan tantangan yang dihadapi oleh BMT adalah kesiapan masyarakat dalam menerima dan memahaminya. Masih banyak masyarakat yang beranggapan bahwa pola syariah selalu berhubungan dengan *zakat*, *infaq*, dan *shadaqah* karena bernuansa keagamaan. Selain itu kejujuran nasabah dalam memberikan data keuangan atau keuntungan setiap bulan sangat penting dalam rangka menentukan bagi hasil keuntungan tersebut. Karena itu yang paling penting adalah saling percaya dan saling menjaga kepercayaan.

2.4.1. Sifat, Peran, dan Fungsi BMT

BMT bersifat terbuka, berorientasi pada pengembangan tabungan dan pembiayaan untuk mendukung bisnis ekonomi yang produktif bagi anggota dan kesejahteraan sosial masyarakat sekitar, terutama usaha mikro dan fakir miskin.³⁰

Peran BMT dalam masyarakat adalah sebagai berikut:

1. Motor penggerak ekonomi dan sosial masyarakat banyak.

²⁹Zainul Arifin, *Memahami Bank Syariah: Lingkup, Peluang, Tantangan dan Prospek*, Jakarta: Alfabet, 2000, hlm. 137.

³⁰M. Nadzaruzzaman H, Hasan Ali. HM, A Bahrul Muhtasib, *Materi Dakwah Ekonomi Syariah*, Jakarta: PKES, 2008, hlm. 168

2. Ujung tombak pelaksanaan sistem ekonomi syariah.
3. Penghubung antara kaum kaya dan kaum miskin.
4. Sarana pendidikan informal untuk mewujudkan prinsip hidup yang barokah, *ahsanu 'amala* dan *salaam*.

Sedangkan fungsi BMT dimasyarakat adalah untuk:

1. Meningkatkan kualitas SDM anggota, pengurus, dan pengelola menjadi lebih *professional*, *salaam* dan *amanah*.
2. Mengembangkan kesempatan kerja.
3. Mengukuhkan dan meningkatkan kualitas usaha dan pasar produk produk anggota.
4. Memperkuat dan meningkatkan kualitas lembaga-lembaga ekonomi dan sosial masyarakat banyak.
5. Mengorganisir dan memobilisasi dana sehingga dana yang dimiliki masyarakat dapat termanfaatkan secara optimal didalam dan diluar organisasi untuk kepentingan rakyat banyak.

2.4.2. Produk-produk BMT

Beberapa jenis produk BMT, diantaranya yakni sebagai berikut:³¹

1. Jenis Produk Tabungan dengan menggunakan *akad Mudharabah Mutlaqah* (Bagi Hasil) yakni dimana pemilik dana memberikan kebebasan kepada pengelola dana untuk memutarakan, menginvestasikan dananya. Jenis untuk Tabungan ini misalnya: Tabungan biasa dan simpanan berjangka seperti Tabungan Pendidikan, Tabungan Iedul Fitri, Tabungan Haji, Tabungan

³¹Herman_Bismillah, *Mengenal BMT*. Blogspot.com. www.bimagab.go.id.
Tanggal 28/01/2015. 13:13 PM

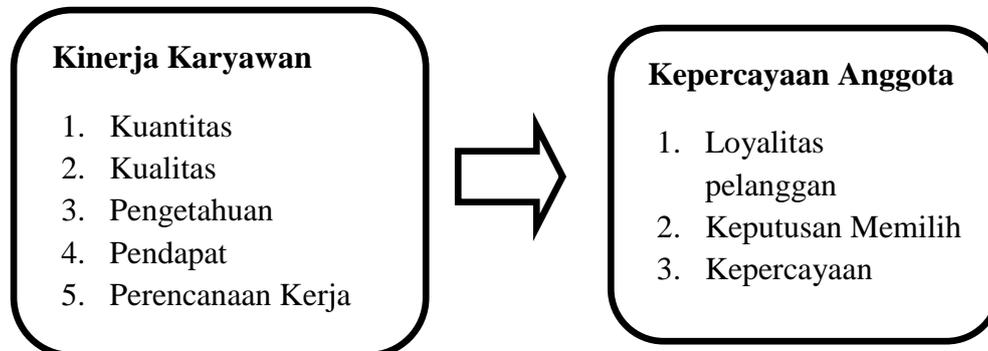
Qurban, Tabungan Walimah, Tabungan Akekah, Tabungan Perumahan (Pembangunan dan perbaikan), Tabungan Kunjungan Wisata Tabungan Berjangka 1,3,6,12 bulan.

2. Jenis Produk Tabungan dengan menggunakan *akad Wadi'ah yad al dhamanah* atau titipan tidak murni, yaitu pihak yang dititipi barang diberikan hak oleh si pemilik barang untuk memanfaatkan barang tersebut untuk memperoleh sejumlah keuntungan. Sebagai imbalannya si pemilik barang berhak mendapatkan keuntungan dengan besar tidak diperjanjikan. Misalnya Tabungan Wadi'ah Amanah Zakat Infaq dan Shadaqah.
3. Jenis Produk Pembiayaan yang menggunakan *akad mudharabah* (Bagi Hasil). Yaitu akad (perjanjian) kerjasama usaha antara pemilik dana (*shahibul mal*) dengan si pengelola dana (*mudharib*). Bentuk ini menegaskan kerjasama dengan kontribusi 100% modal dari *shahibul maal* dan keahlian dari *mudharib*.
4. Jenis Produk Pembiayaan yang menggunakan *akad Musyarakah* (Bagi Hasil) Yaitu akad kerjasama antara kedua belah pihak atau lebih untuk suatu usaha tertentu. Dimana masing-masing pihak memberikan kontribusi dana dengan keuntungan dan resiko yang ditanggung bersama sesuai kesepakatan
5. Jenis Produk Pembiayaan dengan sistem Jual Beli misalnya pembiayaan Murabahah Yaitu jual beli barang dengan pembayaran ditangguhkan. Dimana pembeli baru membayar barang yang

dibelinya pada saat tanggal jatuh tempo yang telah disepakati saat melakukan akad. Besarnya harga jual yang harus dibayar adalah harga pokok ditambah dengan keuntungan yang disepakati oleh penjual dan pembeli.

6. Jenis Produk Pembiayaan dengan sistem Jual Beli misalnya pembiayaan Salam yakni transaksi jual beli di mana barang yang diperjual belikan belum ada. Oleh karena itu barang diserahkan secara tangguh sedangkan pembayaran dilakukan tunai. Bank bertindak sebagai pembeli, sementara nasabah sebagai penjual. Sekilas transaksi ini mirip jual beli ijon, namun dalam transaksi ini kuantitas, kualitas, harga, dan waktu penyerahan barang harus ditentukan secara pasti.
7. Jenis Produk Pembiayaan dengan sistem Jual Beli misalnya pembiayaan Istisna' yakni Produk *istishna* menyerupai produk *salam*, namun dalam *istishna* pembayarannya dapat dilakukan oleh bank dalam beberapa kali (termin) pembayaran. Skim *istishna* dalam bank syariah umumnya diaplikasikan pada pembiayaan manufaktur dan konstruksi.
8. JASA. Misalnya sebagai Amil Zakat dan menerima serta menyalurkan Infaq dan Shadaqoh dan produk jasa keuangan syariah lainnya.

2.5 Kerangka Pikir Teori



2.6 Hipotesis

Hipotesa adalah jawaban sementara terhadap rumusan masalah penelitian, dimana rumusan masalah penelitian telah dinyatakan dalam bentuk kalimat pertanyaan.³² Hipotesis dalam penelitian ini adalah:

H1 : kinerja karyawan berpengaruh terhadap kepercayaan anggota.

³² Sugiyono, *Metode Penelitian Administrasi*, Bandung: Alfabeta, 2006. Hal. 70.

BAB III

METODE PENELITIAN

3.1 Jenis Penelitian

Penelitian ini merupakan penelitian lapangan (*field research*), yaitu penelitian yang dilakukan pada alam nyata dimana suatu fenomena terjadi dan menjadi focus perhatian untuk diteliti.¹ Penelitian ini ditunjukkan untuk memperoleh bukti empiric, menguji dan menjelaskan kinerja karyawan terhadap kepercayaan anggota di BMT Asy-Syifa Weleri Kendal. Jenis penelitian ini adalah kuantitatif.

Dalam penelitian ini penulis menggunakan penelitian kuantitatif, karena data yang diperoleh nantinya berupa angka. Dari angka yang diperoleh akan dinalisis lebih lanjut dalam analisis data. Penelitian ini terdiri atas dua variabel, yaitu kinerja karyawan sebagai variabel bebas (*independent*) dan peningkatan jumlah anggota sebagai variabel terikat (*dependent*).

Pemilihan jenis penelitian kuantitatif karena pada penelitian ini bertujuan untuk menguji suatu teori atau hipotesis yang menjelaskan tentang hubungan antara fenomena sosial yang terjadi. Pengujian tersebut dimaksudkan untuk mengetahui apakah teori atau hipotesis yang ditetapkan didukung oleh kenyataan atau bukti-bukti empiris atau tidak, bila bukti-bukti tersebut adapat diterima atau sebaliknya, jika tidak mendukung maka tertolak dan perlu diadakan kajian kembali.

¹Nurul Hidayat, *Pengaruh Nisbah Bagi Hasil terhadap Minat Nasabah di BMT (study kasus di BMT Robbani kaliwungu)*, 2007, hal. 36. Skripsi. IAIN Walisongo Semarang.

Penelitian ini dimaksudkan untuk mengetahui pengaruh kinerja karyawan terhadap kepercayaan anggota di BMT Asy-Syifa Weleri Kendal, sehingga objek dari penelitian ini adalah kinerja karyawan yang terlibat di dalam BMT ini, sedangkan subjek dari penelitian ini adalah kepercayaan anggota BMT Asy-Syifa Weleri Kendal.

3.2 Sumber Data

Data berdasarkan fungsinya dalam penelitian ini dapat dibedakan menjadi dua, yaitu data primer dan data sekunder.

- a. Data primer yakni sumber data penelitian yang diperoleh secara langsung dari sumber asli (anggota BMT Asy-Syifa Weleri Kendal). Untuk memperoleh data ini peneliti menggunakan kuesioner. Kuesioner adalah sejumlah pertanyaan tertulis yang digunakan untuk memperoleh informasi dari informan (responden) dalam hal-hal yang diketahui.²
- b. Data sekunder yakni bahan penunjang dan pelengkap dalam melakukan suatu analisis. Data sekunder diperoleh dari literatur, jurnal atau data-data yang berhubungan dengan tujuan penelitian.

3.3 Populasi dan Sampel

3.3.1 Populasi

Populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri dari atas obyek atau subyek yang mempunyai kualitas dan kuantitas tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan di kemudian ditarik kesimpulannya.³

² Suharsimi Arikunto, *Prosedur Penelitian : Suatu Pendekatan Praktek*, Edisi Revisi VI, Jakarta: Rineka Cipta, 2006, cet 16. Hal.151

³ Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*, Bandung: Alfabeta, 2008. Hal. 55

Populasi dalam penelitian ini adalah anggota BMT Asy-Syifa Weleri Kendal yang berjumlah 645 orang.

3.3.2 Teknik Pengambilan Sampel

Sampel adalah sebagian atau wakil populasi yang diteliti".⁴ Dalam penentuan jumlah sampel dalam penelitian yang akan dilaksanakan ini, untuk penelitian korelasi jumlah sampel minimal untuk memperoleh hasil yang baik adalah 30. Metode pengambilan sampel yang digunakan adalah *simple random sampling* yaitu pengambilan sampel yang dilakukan dengan cara acak tanpa memperhatikan strata yang ada dalam populasi yang homogen. Hal ini bertujuan agar sampel terdistribusi dengan baik, maka populasi juga harus dibuat acak/tidak urut.⁵ Selain berdasar pada icon di atas.pengambilan sampel tersebut juga disebabkan karena adanya faktor lapangan (tempat penelitian). Apabila subjeknya kurang dari 100, lebih baik diambil semua sehingga penelitiannya merupakan penelitian populasi. Selanjutnya, jika jumlah subjeknya besar dapat diambil antara 10% - 15% atau 20% - 25% atau lebih.⁶ Dalam penelitian ini populasinya ialah 645 anggota maka jumlah sampel minimal dapat mencapai 10% dari populasi dengan berdasar pada teori Suharsimi Arikunto, maka peneliti mengambil sampel sebanyak 65 dari 645 anggota.

⁴ Suharsimi Arikunto, *Prosedur Penelitian; Suatu Pendekatan Praktek*, Jakarta : Rineka Cipta , 1991, hlm. 104

⁵ Husein Umar, *Metode Riset Bisnis*, Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama, 2003, hal.138

⁶ Suharsimi Arikunto, *Prosedur Penelitian; Suatu Pendekatan Praktek*, Jakarta : Bina Aksara, 1989, hlm. 107

3.4 Metode Pengumpulan Data

Pengumpulan data dilakukan dengan menggunakan tiga metode pengumpulan data yaitu dokumentasi, wawancara dan kuesioner. Metode kuesioner adalah metode data utama (primer) sedangkan metode wawancara dan dokumentasi merupakan metode pengumpulan data yang sekunder (pendukung). Tiga metode pengumpulan data sebagai berikut:

1. Metode kuesioner atau angket yang mana alat pengumpulan datanya berupa daftar pertanyaan tertulis untuk memperoleh keterangan dari sejumlah responden.⁷ Ketentuan yang ada dalam kuesioner adalah instrument yang digunakan untuk mengukur variable penelitian dengan menggunakan skala likert 5 poin.⁸ Jawaban responden berupan pilihan dari lima alternative yang ada yaitu:

SS : “Sangat Setuju” dengan skor 5

S : “Setuju” dengan skor 4

N : “Netral” dengan 3

TS : “Tidak Setuju” dengan 2

STS : “Sangat Tidak Setuju” dengan skor 1

2. Wawancara

Merupakan teknik pengumpulan data sebagai studi pendahuluan sehingga dapat diketahui hal-hal yang diteliti dari responden.⁹ Peneliti

⁷ Sugiyono, *Metode Penelitian Administrasi*, Bandung: Alfabeta, 2006. Hal. 162

⁸ Bambang Prasetyo dan Lina Miftahul Jannah, *Merode Penelitian kuantitatif*, Jakarta: PT Raja Grafindo Persada, 2006.

⁹*Ibid.* hal. 137

akan melakukan wawancara pada beberapa anggota. Hal ini dilakukan untuk mendapatkan data dari objek penelitian.

3. Dokumentasi.

Dokumentasi dengan cara mencari data mengenai variable penelitian yang berupa catatan-catatan, transkrip, buku kegiatan, majalah agenda dsb. Operasionalisasi metode ini dipakai untuk mendapatkan data yang bersifat dokumenter atau yang didokumentasikan. Metode ini digunakan untuk mendapatkan data yang berkaitan dengan kinerja karyawan serta kepercayaan anggota.

3.5 Definisi Operasional Variabel dan Indikator

Variabel penelitian adalah suatu atribut atau sifat atau nilai dari objek atau kegiatan yang mempunyai variasi tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya.¹⁰ Jadi variabel adalah konsep yang mempunyai bermacam-macam nilai, berupa kuantitatif maupun kualitatif yang nilainya dapat berubah-ubah.

Dalam penelitian ini terdapat dua variable yaitu, variable independen yaitu kinerja karyawan dan variable dependen yaitu kepercayaan anggota. Variable kinerja karyawan sebagai variable (X) dan kepercayaan anggota sebagai variable (Y).

¹⁰ Sugiyono, *Metode Penelitian Administrasi*, Bandung: Alfabeta, 2006. Hal. 38

Tabel 3.1

Definisi Operasional dan Indikator Variabel Penelitian

Variabel	Definisi Operasional	Indikator	Skala Pengukuran
Kinerja Karyawan (X)	Kinerja merupakan suatu hasil yang dicapai oleh karyawan BMT Asy-Syifa Weleri Kendal sesuai kriteria yang ditentukan.	<ol style="list-style-type: none"> 1. Kuantitas 2. Kualitas 3. Pengetahuan 4. Pendapat 5. Perencanaan kerja 	Diukur melalui angket dengan menggunakan skala likert
Kepercayaan Anggota (Y)	Kepuasan konsumen terhadap kinerja anggota di BMT Asy-Syifa Weleri Kendal di karenakan kepercayaan terhadap kinerja karyawan BMT.	<ol style="list-style-type: none"> 1. Loyalitas Pelanggan 2. Keputusan memilih 3. Kepercayaan 	Diukur melalui angket dengan menggunakan skala likert

3.6 Uji Validitas dan Uji Reliabilitas

3.6.1 Uji Validitas

Validitas adalah bukti bahwa instrumen, teknik, atau proses yang digunakan untuk mengukur sebuah konsep benar – benar mengukur konsep yang dimaksudkan. Uji validitas bertujuan untuk mengukur valid tidaknya suatu item pertanyaan.¹¹ Instrumen dikatakan valid jika dapat mengukur apa yang diinginkan dan mengungkap data variabel yang diteliti secara tepat. Dalam penelitian ini validitas yang digunakan adalah validitas internal, validitas yang dicapai apabila terdapat kesesuaian antara bagian-bagian instrumen secara keseluruhan.¹² Dengan kata lain sebuah instrumen dikatakan memiliki misi instrumen secara keseluruhan yaitu mengungkap data dari variabel yang dimaksud. Dalam pengujian validitas instrumen pada penelitian ini digunakan analisa butir.

Validitas data diukur dengan menggunakan r hitung dengan r tabel (r *product moment*). Apabila r hitung $>$ r tabel, dan nilai positif maka butir atau pertanyaan atau indikator tersebut dinyatakan valid dan apabila sebaliknya maka tidak valid.¹³

3.6.2 Uji Reliabilitas

Reliabilitas menunjukkan bahwa suatu instrumen cukup dapat dipercaya untuk digunakan sebagai alat pengumpulan data

¹¹ Haryadi Sarjono, Winda Julianita, *SPSS vs LISREL: sebuah pengantar, Aplikasi untuk Riset*, Jakarta: salemba empat, 2011 hlm 35

¹² Suharsimi Arikunto *Ibid.*, hlm. 171

¹³ Imam Ghazali, *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program SPSS*, Cet.IV, Semarang: UNDIP, 2006, hlm 49

karena instrumen sudah baik.¹⁴ Reliabilitas menunjukkan sejauh mana suatu instrumen dapat memberi hasil. Pengukuran yang konsisten apabila pengukuran dilakukan berulang-ulang terhadap gejala yang sama dengan alat pengukuran yang sama. Uji reliabilitas ini hanya dilakukan pada data yang dinyatakan valid. Untuk menguji reliabilitas digunakan teknik *Croanbach Alpha* > 0,60.

Untuk menilai reliabel tidaknya suatu instrumen dilakukan dengan mengkonsultasikan r hitung dengan r tabel. Apabila r hitung > r tabel maka instrumen dinyatakan reliabel dan apabila r hitung < r tabel maka instrumen dinyatakan tidak reliabel.

3.7 Teknik Analisis Data

Teknik analisis merupakan penelaahan seluruh data yang tersedia dari berbagai sumber yaitu kuesioner, wawancara, pengamatan, dokumen, gambar dan sebagainya dengan bantuan SPSS. Sedangkan analisis yang digunakan yaitu sebagai berikut:

3.7.1 Uji asumsi klasik

1. Uji Heteroskedasitas

Uji Heteroskedasitas digunakan untuk menguji apakah dalam model regresi terjadi ketidaksamaan varian nilai residual satu pengamatan ke pengamatan lain.¹⁵ Kemungkinan adanya gejala heteroskedasitas dapat dilakukan dengan menggunakan diagram Scatterplot, dimana sumbu x adalah residual dan sumbu y

¹⁴ Suharsimi Arikunto, hlm. 178

¹⁵ Imam Ghozali, Hal. 125

adalah nilai y yang diprediksi. Jika pada grafik tidak ada pola yang jelas serta titik-titik menyebar di atas dan dibawah sumbu 0 (nol) pada sumbu y , maka tidak terjadi heteroskedasitas dalam suatu model regresi.

2. Uji Normalitas Data

Uji normalitas data bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi, variabel terikat dan variabel bebas atau keduanya mempunyai distribusi normal atau tidak. Model regresi yang baik adalah memiliki distribusi data normal atau mendekati normal. Sedangkan distribusi normal atau mendekati normal dapat diketahui dengan melihat penyebaran data statistik pada sumbu diagonal dari grafik distribusi normal.¹⁶ Jika titik-titik menyebar di sekitar garis diagonal dan penyebarannya mengikuti arah garis diagonal, maka model regresi layak digunakan karena telah memenuhi asumsi normalitas.

3.8 Uji Hipotesis

Untuk mengetahui seberapa besar atau pengaruh variable independen dengan variable dependen menggunakan uji statistic atau uji T.

Uji Parsial atau Uji T

Bertujuan untuk mengetahui apakah variable independen secara parsial berhubungan signifikan dengan variable dependen dilakukan uji t. Hipotesis uji t : $H_0 = b_1, b_2 = 0$ masing-masing variable dependen tidak

¹⁶Imam Ghozali, *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program SPSS*, Semarang: Badan Undip, 2006. Hal. 147

berhubungan signifikan dengan variable dependen. $H_0 = b_1, b_2 \neq 0$, masing-masing variable independen berhubungan dengan variable dependen. Dengan tingkat signifikan sebesar 0,05 dan *degree of freedom* (df) : $n - k$, maka diperoleh nilai t tabel. Langkah selanjutnya adalah membandingkan antara t tabel dengan t hitung. Apabila t hitung lebih kecil dari t tabel maka H_0 diterima, artinya masing-masing variable independen tidak berhubungan signifikan dengan perubahan nilai variable dependen. Apabila t hitung lebih besar dari t tabel maka H_0 ditolak dan H_a diterima, artinya masing-masing variable independen berhubungan signifikan dengan perubahan nilai variable independen.

Atau bila menggunakan perhitungan dengan *software* SPSS, maka pengambilan kesimpulan dengan: ¹⁷

- a. Jika nilai sig. $< \alpha \rightarrow$ tolak H_0 , artinya masing-masing variable independen berhubungan signifikan dengan perubahan nilai variable dependen.
- b. Jika nilai sig. $\geq \alpha \rightarrow$ tidak tolak H_0 , artinya masing-masing variable independen tidak berhubungan signifikan dengan perubahan nilai variable dependen.

3.9 Koefisien Determinasi

Koefisien determinasi (R^2) pada intinya mengukur seberapa jauh kemampuan model dalam menerangkan variasi variable dependen. Nilai koefisien determinasi adalah di antara nol dan satu. Nilai R^2 yang kecil berarti

¹⁷*Ibid.*, hal. 85

kemampuan variabel-variabel independen dalam menjelaskan variasi variabel dependen amat terbatas. Nilai yang mendekati satu berarti variabel-variabel independen memberikan hampir semua informasi yang dibutuhkan untuk memprediksi variasi variabel independen. Secara umum koefisien determinan untuk data silang (crosssection) relatif rendah karena adanya variasi yang besar antara masing-masing pengamatan, Sedangkan untuk data tuntun waktu (time series) biasanya mempunyai nilai koefisien determinasi yang tinggi. Untuk menjelaskan aplikasi dengan menggunakan program SPSS.¹⁸

Untuk mengetahui persentase besarnya perubahan variable independen yang disebabkan oleh variabel dependen. Koefisien determinasi ini di mana:

$$Y = \alpha + \beta x$$

Keterangan:

- α : konstanta
- β : koefisien variabel
- X : kinerja
- Y : kepercayaan anggota

¹⁸*Ibid.* hal 42-45

BAB IV

PENGARUH KINERJA KARYAWAN TERHADAP KEPERCAYAAN

ANGGOTA BMT ASY-SYIFA WELERI KENDAL

4.1 Gambaran Obyek Penelitian

4.1.1 Sejarah Berdirinya BMT Asy-Syifa Weleri Kendal

Pembangunan Nasional bagi bangsa Indonesia bertujuan menciptakan kesejahteraan lahir batin bagi warga negara Indonesia, salah satu usaha tersebut berupa realisasi gerakan ekonomi rakyat dalam wujud koperasi.

Sejarah pendirian BMT “Asy-syifa” terinspirasi dari gagasan ICMI (Ikatan Cendekiawan Muslim Indonesia) yang dimulai tahun 1996, yang bekerja sama dengan MUI (Majelis Ulama Indonesia) dan PIN BUK (Pusat Inkubasi Bisnis Usaha Kecil), untuk mendirikan BMT. Berdasarkan perencanaan program tersebut sejumlah tokoh di Kecamatan Weleri Kabupaten Kendal yang diprakarsai oleh H. Moh Khairodin, M. Si yang pada tanggal 20 November 2002 mendirikan sebuah badan hukum BMT dengan nama “*Koperasi Serba Usaha Asy-Syifa*”.

Yang selanjutnya pada tanggal 15 Desember 2003 pengesahan badan hukum koperasi dengan nomor: 518. BH / 1294/ 2003 /KPKUK karena perkembangan BMT “Asy-syifa” yang begitu pesat, maka seluruh anggota menemukan kesempatan dalam rapat anggota khusus pada

tanggal 27 Juli 2004 untuk mengubah badan hukum menjadi koperasi simpan pinjam syariah (KSP Syariah) “Asy-syifa”.

Untuk lebih mengembangkan kinerja BMT “Asy-syifa” maka seluruh pengurus serta pengelola dan segenap jajarannya membuka beberapa kantor cabang juga salah satunya berada di Sukorejo Kendal.

Perkembangan “Asy-syifa” sejak dimulai operasional (15 Desember 2003) hingga sekarang berjalan dengan baik, baik dibidang pertumbuhan, pelayanan maupun pengelolaan modal awal 32.000.000 hingga per 31 Desember 2013 aset mencapai Rp. 10.485.648.303,17 atas kepercayaan masyarakat dan didukung teknologi komputerisasi. “Asy-syifa” mengalami perkembangan dibanding internal maupun eksternal, sehingga sesuai dengan pengembangan visi dan misinya pengembangan KSP Syariah BMT “Asy-syifa” hingga di awal tahun 2013 ini telah mempunyai kantor cabang di 5 tempat:

Kantor Pusat: Jl. Raya Utama Weleri 22 Penaruban Weleri Kendal. Kantor-kantor cabang : Weleri, Sukorejo, Patean, Bawang-Batang, dan Limpung-Batang.¹

¹Dokumentasi BMT Bina Asy-Syifa Weleri Kendal

4.1.2 Visi, Misi, dan Tujuan BMT Asy-Syifa Weleri Kendal

Adapun visi, misi dan tujuan dari BMT “Asy-Syifa” adalah sebagai berikut:

a. Visi BMT “Asy-Syifa”

Visi BMT “Asy-Syifa” adalah menjadi lembaga keuangan syariah yang dapat mensejahterakan masyarakat, karyawan, dan pemilik.

b. Misi BMT “Asy-Syifa”

Sedangkan misi BMT “Asy-Syifa” adalah sebagai berikut:

- 1) Membumikan kegiatan perekonomian yang berbasis syariah.
- 2) Menciptakan kemitraan yang jujur, amanah, transparan, dan profesional.
- 3) Memberikan kontribusi yang maksimal kepada umat.

c. Tujuan BMT “Asy-Syifa”

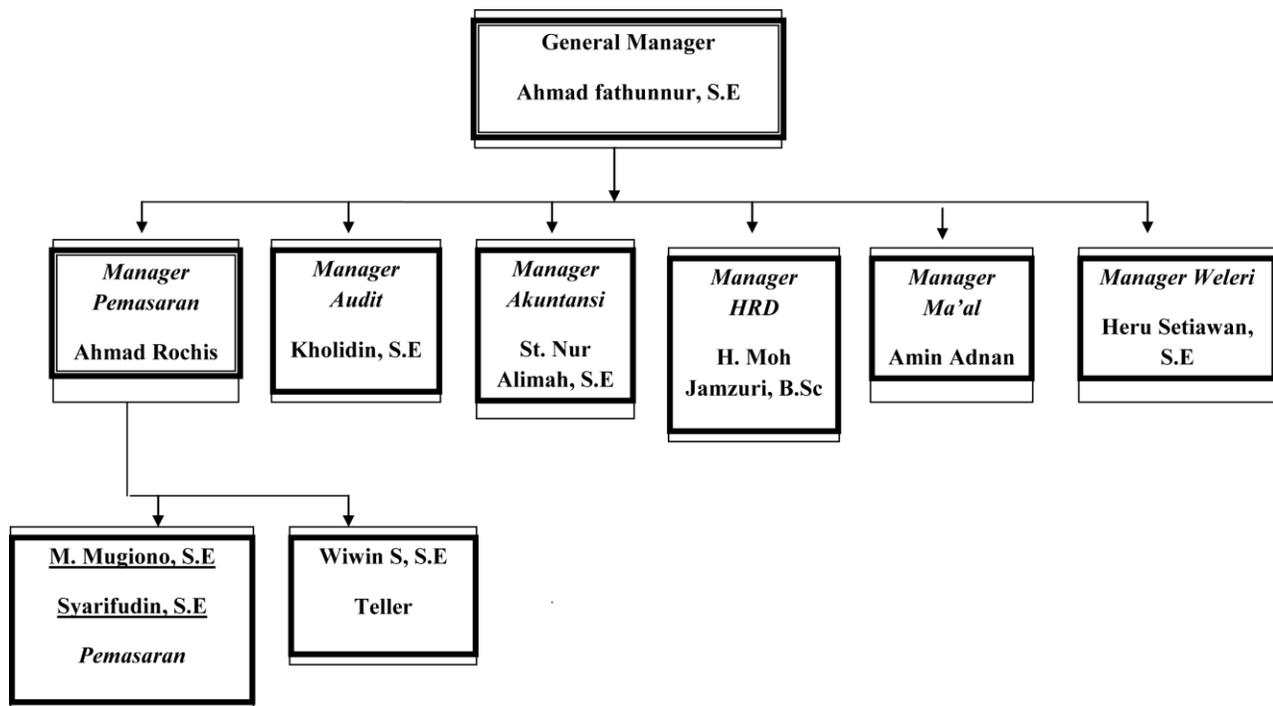
Tujuan dari BMT “Asy-syifa” adalah Meningkatkan pemberdayaan ekonomi ummat berdasarkan prinsip syariah yang amanah dan berkeadilan.

4.1.3 Struktur Organisasi BMT Asy-Syifa Weleri Kendal

Agar memudahkan mencapai tujuan yang telah direncanakan dalam suatu perusahaan maka perlu disusun suatu struktur organisasi perusahaan.

1. Struktur Organisasi

STRUKTUR ORGANISASI BMT ASY-SYIFA WELERI KENDAL



2. Job Description

Adapun penjabaran mengenai tugas masing-masing jabatan adalah sebagai berikut:²

a. Dewan Pengawas

- 1) Melakukan rencana kerja yang sesuai dengan keputusan rapat anggota.
- 2) Mengawasi, mengevaluasi dan mengarahkan pelaksanaan pengelolaan BMT yang dijalankan oleh agar tetap mengikuti kebijakan dan keputusan yang disetujui oleh rapat anggota.
- 3) Melaporkan operasional BMT pada rapat anggota pada akhir tahun.

b. General Manager

- 1) Menjabarkan kebijakan umum BMT yang telah disetujui pengurus.
- 2) Mewakili pengurus sesuai dengan tugasnya.
- 3) Menyiapkan administrasi yang dibutuhkan oleh pengurus untuk berhubungan dengan pihak lain.
- 4) Mengajukan usulan kepada pengurus jenis/produk baru untuk disetujui.

²Modul Standar Operasional Perusahaan BMT “Asy-Syifa”.

- 5) Mempertimbangkan dan memutuskan permohonan pembiayaan yang sesuai dengan kewenangan.
 - 6) Mengusulkan penambahan, pengangkatan dan pemberhentian pengelola.
 - 7) Membuat laporan secara periodic
 - a. Pertanggungjawaban atas selesainya tugas dan kewajiban harian seluruh bidang/bagian.
 - b. Pertanggungjawaban atas tercapainya target kerja dari masing-masing bidang/bagian.
 - c. Pertanggungjawaban atas terjalinnya hubungan kerja/kemitraan dengan pihak lain secara baik dan menguntungkan.
 - 8) Melakukan pengendalian seluruh kegiatan kelembagaan baik keluar maupun ke dalam.
 - 9) Sebagai wakil ketua merangkap anggota badan kepengkatan dan jabatan.
- c. Manager Pemasaran
- 1) Bertanggung jawab atas produk-produk simpanan lembaga.
 - 2) Meningkatkan citra pelayanan lembaga.
- d. Manager Audit
- 1) Melaksanakan pengawasan prosedur dan pemeriksaan administrasi operasional lembaga.

2) Bertanggung jawab atas aktivitas pengelola dan karyawan.

e. Manager Akuntansi

1) Melaksanakan seluruh aktivitas yang berhubungan dengan arus keuangan atau serta mengatur pelaksanaan administrasi keuangan.

2) Menjaga stabilitas keuangan pada lembaga.

f. Manager Baitul Maal yaitu Melaksanakan, menerima dan menyalurkan dana ummat.

g. Marketing

Tugas dan fungsi utama dari bagian marketing adalah melakukan upaya penghimpunan dana serta penyaluran dana dari dan kepada masyarakat. Dan masing-masing tugas tersebut dilaksanakan oleh sub bagian/unit kerja yang masing-masing menjalankan fungsi dan tugasnya secara terpisah namun saling menunjang.

h. Teller

1) Menangani segala transaksi yang bersifat tunai.

2) Membuka dan menutup *cashbox*.

Membuat laporan kas harian, mingguan dan bulanan.

4.1.4 Produk BMT “Asy-Syifa” Weleri Kendal

Pada dasarnya produk-produk yang dikelola oleh BMT “Asy-syifa” Weleri Kendal dibagi menjadi 2 bagian yaitu produk penghimpunan dana dan produk pembiayaan (kredit).

1. Produk Penghimpunan Dana

Penghimpunan dana masyarakat yang berjalan di BMT “Asy-Syifa” dapat berbentuk tabungan dan deposito dengan menggunakan akad mudhorobah. Adapun produk-produk yang ditawarkan antara lain:

a. Sirela (Simpanan Suka Rela)

Merupakan simpanan anggota dan penyetoran dan pengambilan dananya dapat dilakukan oleh pemegang rekening sewaktu-waktu pada jam kerja. Besarnya bagi hasil ditetapkan berdasarkan pendapatan BMT “Asy-Syifa” per akhir bulan dengan proporsi nisbah 0,98 %.

Sirela (Simpanan Suka Rela) dapat dijadikan tabungan masyarakat dengan sistem penyetoran dan pengambilannya dapat dilakukan setiap saat. Sirela juga melayani tabungan sekolah yang penyetorannya dapat dilakukan seminggu atau sebulan sekali.

Setoran Sirela minimum Rp. 5.000,- dan yang menarik dari pelayanan BMT “Asy-Syifa” adalah adanya sistem jemput bola di mana nasabah tidak perlu mendatangi kantor.

b. Taska (Tabungan Sukarela Berjangka)

Ada jenis tabungan anggota yang menginginkan menyimpan dana dalam waktu yang relatif lama, penyeteroran dapat dilakukan setiap saat dan pengambilannya disesuaikan dengan tanggal, waktu, penyimpan juga memperoleh bagi hasil sesuai dengan nisbah yang disepakati.

Adapun nisbah disesuaikan dengan jangka waktu dan simpanan yang dikehendaki antara lain:

- 1) Taska 1 bulan : nisbah 32%:68% yaitu nisbah (porsi) 32% untuk nasabah dan 68% untuk BMT Asy-Syifa Weleri Kendal.
- 2) Taska 3 bulan : nisbah 38%: 62% yaitu nisbah (porsi) 38% untuk nasabah dan 62% untuk BMT Asy-Syifa Weleri Kendal.
- 3) Taska 6 bulan : nisbah 40%: 60% yaitu nisbah (porsi) 40% untuk nasabah dan 60% untuk BMT Asy-Syifa Weleri Kendal.
- 4) Taska 12 bulan : nisbah 43%: 57% yaitu nisbah (porsi) 43% untuk nasabah dan 57% untuk BMT Asy-Syifa Weleri Kendal.

Pengambilan Taska sebelum waktu jatuh tempo maka yang bersangkutan dikenakan tidak diberikannya bagi hasil Taskasatu bulan pada bulan pencairan atau dengan ketentuan yang disepakati bersama.

Nisbah bagi hasil dapat diambil setiap bulannya dan anggota akan menerima warkat Taskasebagai buku anggota setoran awal Taska minimum Rp. 1.000.000,-.

Simpanan Taska maupun Sirela dapat dijadikan sebagai jaminan pembiayaan (kredit) adapun syarat untuk menjadi anggota Sirelamaupun Taska antara lain:

- 1) Mengisi formulir permohonan untuk anggota-anggota.
- 2) Mengisi aplikasi pembukaan rekening.
- 3) Melampirkan foto copy identitas.

c. Tabungan *Bersyukur* (Tabungan Sukarela Qurban)

Merupakan yang dipersiapkan untuk berqurban dengan setoran awal Rp. 150.000,- selanjutnya minimum Rp. 10.000,-.

Akad yang dijadikan dasar produk-produk BMT “Asy-syifa” adalah:

1. *Mudharabah*, adalah: antara dua pihak yang satu sebagai *mudhorib* (pengelola usaha) dan yang lain sebagai *shohibul*

maal (penyedia modal), atas kerja sama ini berlaku sistem bagi hasil dengan *nisbah* yang telah disepakati.

2. *Wadi'ah Yadhlamanah* (Titipan), di mana pihak yang menitipkan dana memberikan kuasa kepada pihak yang dititipi untuk memanfaatkan dana yang dititipkan.
3. *Murabahah*, adalah menjual dengan harga asal ditambah margin keuntungan yang telah disepakati.

2. Produk Pembiayaan (Kredit)

a. Produk Pembiayaan Pedagang

Sasaran pembiayaan atau kredit ini dengan sistem angsuran harian, mingguan, dan bulanan dengan jangka waktu pembayaran sesuai kesepakatan kedua belah pihak.

b. Produk Pembiayaan Pertanian

Sasaran pembiayaan pertanian dititikberatkan pada tanam dan pemupukan jumlah modal yang dibutuhkan disesuaikan dengan luas garapan. Pembiayaan ini dengan sistem musiman atau jatuh tempo yang telah disepakati oleh kedua belah pihak.

Sedangkan akad yang digunakan adalah:

- a. *Mudharabah*, adalah akad antara dua belah pihak di mana anggota sebagai *mudhorib* (pengelola usaha) dan BMT “Asy-Syifa” sebagai *shohibul maal* (penyedia modal) atas kerja sama

ini berlaku sistem bagi hasil dengan *nisbah* yang telah disepakati.

- b. *Murabahah* adalah menjual dengan harga asal ditambah margin keuntungan yang telah disepakati.

Persyaratan-persyaratan yang harus dipenuhi untuk pembiayaan adalah sebagai berikut:

1. Beragama Islam.
2. Memiliki usaha yang jelas.
3. Mengisi blanko permohonan.
4. Foto copy kartu keluarga 2 lembar.
5. Foto copy suami istri 2 lembar.
6. Anggunan.
7. Bersedia disurvei.

4.2 Karakteristik Responden

Penyajian karakteristik responden bertujuan agar dapat dilihat profil dari data penelitian tersebut dan hubungan antar variabel yang digunakan dalam penelitian. Data deskriptif yang menggambarkan keadaan atau kondisi responden merupakan informasi tambahan untuk memahami hasil-hasil penelitian. Responden dalam penelitian ini memiliki karakteristik-karakteristik terdiri dari:

4.2.1 Jenis Kelamin Responden

Adapun data mengenai jenis kelamin responden anggota BMT Asy-Syifa Weleri Kendal adalah sebagai berikut:

Tabel 4.1

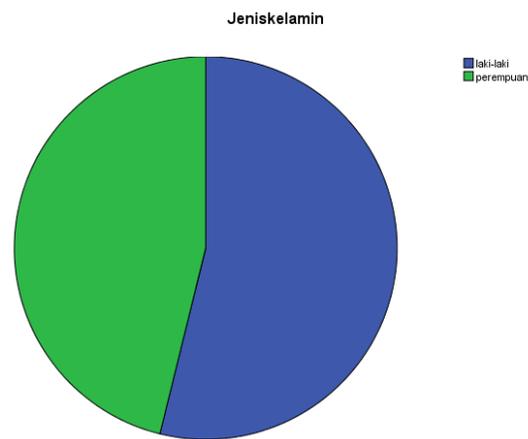
		Jenis kelamin			
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	laki-laki	35	53.8	53.8	53.8
	Perempuan	30	46.2	46.2	100.0
	Total	65	100.0	100.0	

Sumber : Data Primer yang diolah, 2014

Berdasarkan keterangan pada tabel di atas dapat diketahui tentang jenis kelamin anggota BMT Asy-Syifa Weleri Kendal yang diambil sebagai responden. Jenis kelamin laki-laki sebanyak 35 orang atau 53,8% dan perempuan sebanyak 30 orang atau 46,2%. Dari keterangan di atas menunjukkan bahwa sebagian besar anggota BMT Asy-Syifa Weleri Kendal yang diambil sebagai responden dalam penelitian ini adalah laki-laki.

Untuk lebih jelasnya berikut gambar jenis kelamin responden yang dapat peneliti peroleh:

Gambar 4.1



Sumber : Data primer yang diolah, 2014

4.2.2. Usia Responden

Data mengenai umur responden disini, peneliti mengelompokkan menjadi lima kategori, yaitu lebih dari 20-25 th, 26-30 th, 31-35 th dan 36 th,. Adapun data mengenai umur anggota BMT Asy-Syifa Weleri Kendal yang diambil sebagai responden adalah sebagai berikut:

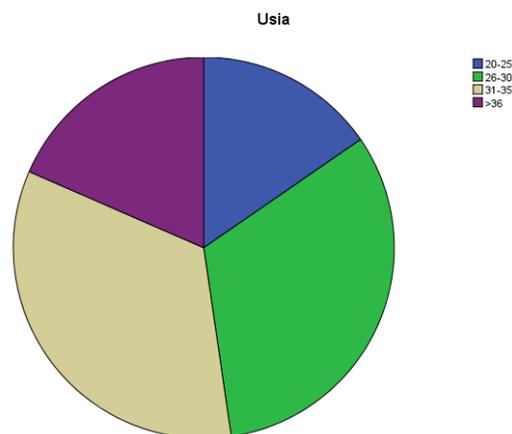
Tabel 4.2

		Usia			
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	20-25	10	15.4	15.4	15.4
	26-30	21	32.3	32.3	47.7
	31-35	22	33.8	33.8	81.5
	>36	12	18.5	18.5	100.0
	Total	65	100.0	100.0	

Berdasarkan keterangan pada tabel di atas dapat diketahui tentang usia atau umur anggota BMT Asy-Syifa Weleri Kendal yang diambil sebagai responden. Umur responden yang menjadi sampel penelitian ini adalah yang memiliki 20-25 tahun terdapat 10 responden atau 15,4%, 26-30 tahun terdapat 21 responden atau 32,3%, 31-35 tahun, yaitu terdapat sebanyak 22 responden atau 33,8% dan yang memiliki umur lebih dari 36 tahun terdapat 12 responden atau 18,5%. Dari keterangan di atas menunjukkan bahwa sebagian besar anggota BMT Asy-Syifa Weleri Kendal yang diambil sebagai responden dalam penelitian ini adalah berusia 31-35 tahun.

Untuk lebih jelasnya, berikut gambar usia responden yang dapat peneliti peroleh :

Gambar 4.2



Sumber : Data primer yang diolah, 2014

4.2.3 Pekerjaan Responden

Data mengenai pekerjaan responden disini, peneliti mengelompokkan menjadi empat kategori, yaitu Karyawan Swasta, Pedagang, PNS, dan Wirausaha. Adapun data mengenai pekerjaan anggota Asyifa Weleri Kendal yang diambil sebagai responden adalah sebagai berikut:

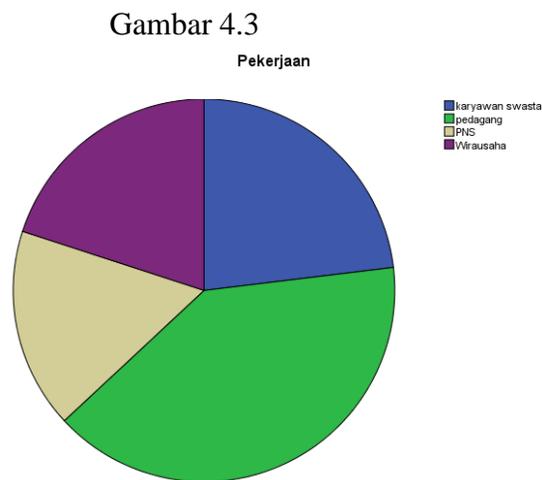
Tabel 4.3

Pekerjaan				
	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid karyawan swasta	15	23.1	23.1	23.1
Pedagang	26	40.0	40.0	63.1
PNS	11	16.9	16.9	80.0
Wirausaha	13	20.0	20.0	100.0
Total	65	100.0	100.0	

Dari tabel di atas dapat dilihat bahwa sebagian besar pekerjaan anggota BMT Asy-Syifa Weleri Kendal yang diambil sebagai responden berprofesi sebagai karyawan swasta sebanyak 15 orang atau 23,1%, Pedagang sebanyak 26 orang atau 40,0%, Pegawai Negeri Sipil (PNS) sebanyak 11 orang atau 16,9%, dan wirausaha sebanyak 13 orang atau 20,0%. Dari keterangan di atas menunjukkan bahwa sebagian besar anggota BMT Asy-Syifa Weleri Kendal yang diambil

sebagai responden dalam penelitian ini adalah yang bekerja sebagai pedagang.

Untuk lebih jelasnya, berikut gambar pekerjaan responden yang dapat peneliti peroleh:



Sumber : Data primer yang diolah, 2014

4.2.4 Lama Menjadi Nasabah

Adapun data mengenai lamanya responden menjadi anggota BMT Asy-Syifa Weleri Kendal adalah sebagai berikut:

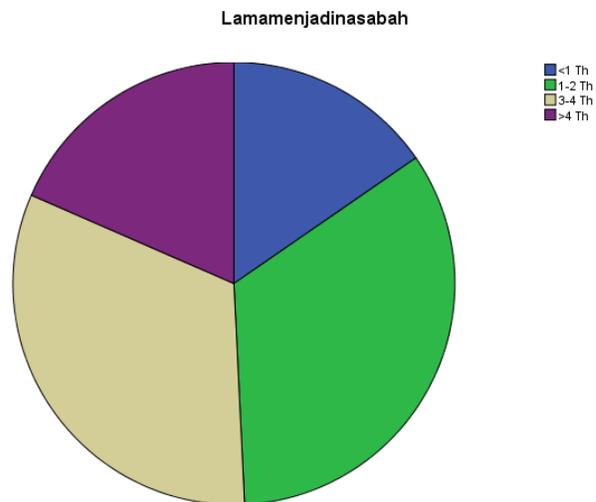
Tabel 4.4
Lama menjadi nasabah

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid <1 Th	10	15.4	15.4	15.4
1-2 Th	22	33.8	33.8	49.2
3-4 Th	21	32.3	32.3	81.5
>4 Th	12	18.5	18.5	100.0
Total	65	100.0	100.0	

Berdasarkan keterangan pada tabel di atas dapat dijelaskan bahwa sebagian besar lama responden menjadi menjadi anggota BMT Asy-Syifa Weleri Kendal yang diambil sebagai responden adalah yang telah menjadi nasabah kurang dari 1 tahun sebanyak 10 orang atau 15,4%, lama menjadi nasabah kategori 1 -2 tahun sebanyak 22 orang atau 33,8%, 3 – 4 tahun sebanyak 21 orang atau 32,3% dan mulai lebih dari 4 tahun sebanyak 12 orang atau 18,5%.

Untuk lebih jelasnya, berikut gambar lama responden menjadi nasabah yang dapat peneliti peroleh:

Gambar 4.4



Sumber : Data primer yang diolah, 2014

4.3 Deskripsi Data Penelitian

Variabel dalam penelitian ini terdiri dari kinerja karyawan sebagai variabel bebas (independen) dan kepercayaan anggota sebagai variabel terikat (dependen). Data variabel-variabel tersebut diperoleh dari hasil angket yang telah di sebar, untuk lebih jelasnya dapat dilihat pada tabel berikut ini:

Tabel 4.5
Hasil Skor Kuesioner

Variabel	Q	SS	%	S	%	N	%	T S	%	ST S	%
Kinerja Karyawan (X)	Q1	14	21,5	32	52,3	13	20,0	4	6,2	0	0,00
	Q2	19	29,2	38	58,5	5	7,7	3	4,6	0	0,00
	Q3	17	26,2	42	64,6	3	4,6	2	3,1	1	1,5
	Q4	20	30,8	34	52,3	8	12,3	3	4,6	0	0,00
	Q5	18	27,7	33	50,8	12	18,5	1	1,5	1	1,5
	Q6	15	23,1	41	63,1	8	12,3	1	1,5	0	0,00
	Q7	15	23,1	45	69,2	4	6,2	1	1,5	0	0,00
	Q8	21	32,3	42	64,6	2	3,1	0	0,00	0	0,00
	Q9	21	32,3	28	43,1	10	15,4	5	7,7	1	1,5
	Q10	15	23,1	41	63,1	9	13,8	0	0,00	0	0,00
Kepercaya an Anggota (Y)	Q11	16	24,6	34	52,3	12	18,5	3	4,6	0	0,00
	Q12	22	33,8	36	55,4	4	6,2	3	4,6	0	0,00
	Q13	18	27,7	43	66,2	2	3,1	1	1,5	1	1,5
	Q14	22	33,8	33	50,8	7	10,8	3	4,6	0	0,00
	Q15	20	30,8	29	44,6	14	21,5	1	1,5	1	1,5
	Q16	15	23,1	42	64,6	7	10,8	1	1,5	0	0,00
	Q17	17	26,2	43	66,2	4	6,2	1	1,5	0	0,00
	Q18	27	41,5	35	53,8	3	4,6	0	0,00	0	0,00

Sumber : Data primer yang diolah, 2014

a. Kinerja karyawan

Data pada tabel di atas menunjukkan bahwa untuk variabel kinerja karyawan Item pertanyaan 1, 21,5% responden menyatakan sangat setuju atas pernyataan dengan Karyawan BMT Asy-Syifa Weleri Kendal telah menyelesaikan pekerjaan dengan tepat waktu, sedangkan sebanyak 52,3% memilih setuju, 20,0% netral, 6,2% tidak setuju dan 0% sangat tidak setuju. Item pertanyaan 2, 29,2% responden menyatakan sangat

setuju atas pernyataan dengan Karyawan BMT Asy-Syifa Weleri Kendal memberikan pelayanan dengan cepat dan sedang sebanyak 58,5% memilih setuju, 7,7% netral, 4,6% tidak setuju dan 0% sangat tidak setuju. Item pertanyaan 3, 26,2% responden menyatakan sangat setuju atas pernyataan Karyawan BMT Asy-Syifa Weleri Kendal telah memiliki kualitas kerja yang baik, sedangkan sebanyak 64,6% memilih setuju, 4,6% netral, 3,1% tidak setuju dan 1,5% sangat tidak setuju. Item pertanyaan 4, 30,8% responden menyatakan sangat setuju atas pernyataan Kualitas karyawan BMT Asy-Syifa Weleri Kendal tidak kalah baik dari karyawan BPR lainnya, sedangkan sebanyak 52,3% memilih setuju, 12,3% netral, 4,6% tidak setuju dan 0% sangat tidak setuju. Item pertanyaan 5, 27,7% responden menyatakan sangat setuju atas pernyataan Karyawan BMT Asy-Syifa Weleri Kendal mempunyai pengalaman dan pengetahuan yang cukup terhadap hal-hal yang berhubungan dengan pekerjaan, sedangkan sebanyak 50,8% memilih setuju, 18,5% netral, 1,5% tidak setuju dan 1,5% sangat tidak setuju. Item pertanyaan 6, 23,1% responden menyatakan sangat setuju atas pernyataan Karyawan BMT Asy-syifa Weleri Kendal mampu menyelesaikan keluhan anggota dengan tepat dan cepat, sedangkan sebanyak 63,1% memilih setuju, 12,3% netral, 1,5% tidak setuju dan 0% sangat tidak setuju. Item pertanyaan 7, 23,1% responden menyatakan sangat setuju atas pernyataan Karyawan BMT Asy-syifa Weleri Kendal mempunyai kemampuan dalam menyampaikan

saran dan pendapatnya dengan bijaksana, sedangkan sebanyak 69,2% memilih setuju, 6,2% netral, 1,5% tidak setuju dan 0% sangat tidak setuju. Item pertanyaan 8, 32,3% responden menyatakan sangat setuju atas pernyataan Karyawan BMT Asy-Syifa Weleri kendal mempunyai kemampuan dalam memberikan solusi dalam setiap masalah., sedangkan sebanyak 64,6% memilih setuju, 3,1% netral, 0% tidak setuju dan 0% tidak sangat setuju. Item pertanyaan 9, 32,3% responden menyatakan sangat setuju atas pernyataan BMT Asy-syifa Weleri Kendal mampu membuat perencanaan kerja yang baik sehingga tercermin dalam kesiapannya melayani anggota., sedangkan sebanyak 43,1% memilih setuju, 15,4% netral, 7,7% tidak setuju dan 1,5% tidak sangat setuju. Item pertanyaan 10, 23,1% responden menyatakan sangat setuju atas pernyataan Karyawan BMT Asy-Syifa Weleri Kendal mempunyai program kerja yang jelas tercermin dalam ketepatan pekerjaan pelayanan, sedangkan sebanyak 63,1% memilih setuju, 13,8% netral, 0% tidak setuju dan 0% tidak sangat setuju.

b. Kepercayaan Anggota

Data pada tabel di atas menunjukkan bahwa untuk variabel minat anggota, item pertanyaan 11, 24,6% responden menyatakan sangat setuju atas pernyataan Saya selalu menggunakan fasilitas layanan yang ada di BMT Asy Syifa Weleri Kendal karena percaya disinilah pelayanannya yang terbaik, sedangkan sebanyak 52,3% memilih setuju,

18,5% netral, 4,6% tidak setuju dan 0% sangat tidak setuju. Item pertanyaan 12, 33,8% responden menyatakan sangat setuju atas pernyataan Saya percaya bahwa BMT Asy-Syifa Weleri Kendal yang terbaik dari pada yang lainnya, sedangkan sebanyak 55,4% memilih setuju, 6,2% netral, 4,6% tidak setuju dan 0% sangat tidak setuju. Item pertanyaan 13, 27,7% responden menyatakan sangat setuju atas pernyataan Saya memilih menabung di BMT Asy-Syifa Weleri Kendal tanpa paksaan, sedangkan sebanyak 66,2% memilih setuju, 3,1% netral, 1,5% tidak setuju dan 1,5% sangat tidak setuju. Item pertanyaan 14, 33,8% responden menyatakan sangat setuju atas pernyataan Saya memutuskan untuk selalu setia menjadi anggota BMT Asy-Syifa Weleri Kendal, sedangkan sebanyak 50,8% memilih setuju, 10,8% netral, 4,5% tidak setuju dan 0% tidak sangat setuju. Item pertanyaan 15, 30,8% responden menyatakan sangat setuju atas pernyataan Saya menjadi anggota BMT Asy-Syifa Weleri Kendal karena produknya sesuai dengan syariat agama, sedangkan sebanyak 44,6% memilih setuju, 21,5% netral, 1,5% tidak setuju dan 1,5% tidak sangat setuju. Item pertanyaan 16, 23,1% responden menyatakan sangat setuju atas pernyataan Saya menjadi anggota BMT Asy-Syifa Weleri Kendal karena banyak kemudahan dan produknya yang berhadiah, sedangkan sebanyak 64,6% memilih setuju, 10,8% netral, 1,5% tidak setuju dan 0% tidak sangat setuju. Item pertanyaan 17, 26,2% responden menyatakan sangat setuju atas

pernyataan Saya percaya bahwa BMT Asy-Syifa Weleri Kendal dapat diandalkan dalam hal mutu dan penjaminan dana, sedangkan sebanyak 66,2% memilih setuju, 6,2% netral, 1,5% tidak setuju dan 0% tidak sangat setuju. Item pertanyaan 18, 41,5% responden menyatakan sangat setuju atas pernyataan Saya mempunyai alasan yang baik untuk mempercayai BMT Asy-Syifa Weleri Kendal sebagai tempat menabung dan mengembangkan usaha saya, sedangkan sebanyak 53,8% memilih setuju, 4,6% netral, 0% tidak setuju dan 0% tidak sangat setuju.

4.4 Uji Validitas Dan Reliabilitas

4.4.1 Uji Validitas

Pengujian ini dilakukan apakah kuesioner yang ada dapat mengungkapkan data-data yang ada pada variabel-variabel penelitian secara tepat. Hasil dari pengujian validitas kuesioner dapat diketahui sejauh mana data yang terkumpul sesuai dengan variabel-variabel penelitian.

Untuk tingkat validitas, dilakukan uji signifikansi dengan membandingkan r hitung dengan r table untuk *degree of freedom* (df) = $n-k$ dalam hal ini n adalah jumlah sampel dan k adalah konstuk. Pada kasus ini, besarnya df dapat dihitung $65-2 = 63$ atau $df = 63$ dengan $\alpha = 0,05$ ($\alpha = 5\%$), didapat r tabel 0,244. Apabila r hitung lebih besar r tabel (r hitung $>$ r tabel) dan nilai r positif, maka butir pertanyaan tersebut dapat dikatakan valid, dan

sebaliknya apabila ($r \text{ hitung} < r \text{ tabel}$) maka pertanyaan tersebut tidak valid. Hasil analisis dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel 4.6
Hasil Uji Validitas

Variabel	Pertanyaan	Corrected Item Total Correlation	r table	Ket
Kinerja Karyawan (X)	P1	.573	0.244	Valid
	P2	.587	0.244	Valid
	P3	.248	0.244	Valid
	P4	.258	0.244	Valid
	P5	.415	0.244	Valid
	P6	.323	0.244	Valid
	P7	.339	0.244	Valid
	P8	.414	0.244	Valid
	P9	.393	0.244	Valid
	P10	.398	0.244	Valid
kepercayaan Anggota (Y)	P1	.434	0.244	Valid
	P2	.437	0.244	Valid
	P3	.254	0.244	Valid
	P4	.349	0.244	Valid
	P5	.468	0.244	Valid
	P6	.353	0.244	Valid
	P7	.339	0.244	Valid
	P8	.410	0.244	Valid

Sumber : Data primer yang diolah, 2014

Dari tabel diatas terlihat bahwa nilai r hitung pada kolom *corrected item-total correlation* untuk masing-masing item memiliki r hitung lebih besar dan positif dibanding r tabel untuk $(df) = 65-2$

= 63 dan alpha 0,05, dengan uji satu sisi di dapat r tabel sebesar 0.244 maka dapat disimpulkan bahwa semua indikator dari kedua variabel X dan Y adalah Valid.

4.4.2 Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas digunakan untuk mengukur suatu kuesioner yang merupakan indikator dari variabel. Untuk mengukur reliabilitas dengan menggunakan uji statistik adalah Cronbach Alpha (α). Suatu variabel dikatakan reliabel jika memiliki Cronbach Alpha lebih dari 0,60 ($>0,60$).

Untuk menguji reliabilitas instrumen maka digunakan SPSS. Adapun hasil pengujian reliabilitas dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel 4.7

Hasil Uji Reliabilitas

Variabel	Reability Coefficient	Alpha	Ket
X	10 item	0,729	Reliabel
Y	8 item	0,688	Reliabel

Sumber : Data primer yang diolah, 2014

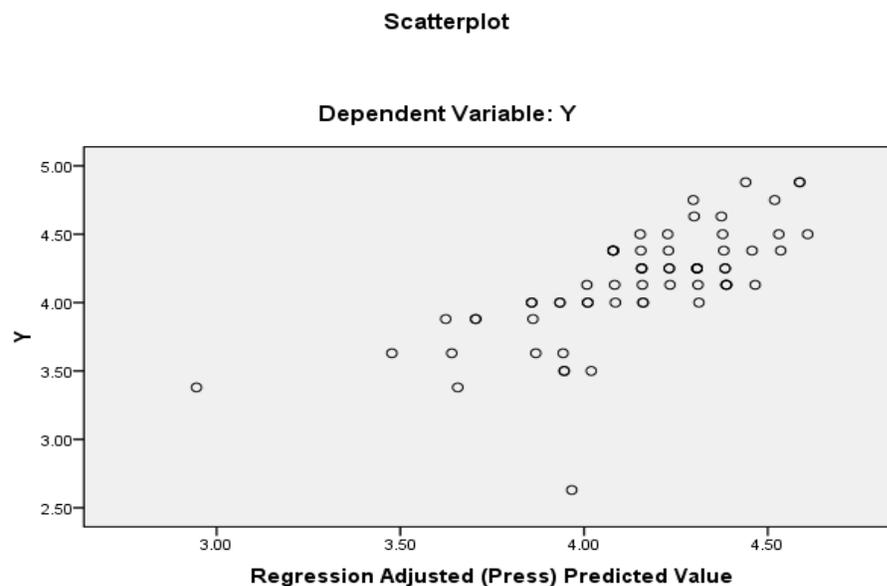
Dari tabel diatas dapat diketahui bahwa masing-masing variabel memiliki nilai Cronbach Alpha lebih besar dari 0,60 ($\alpha >0,60$), sehingga dapat disimpulkan bahwa variabel X dan Y adalah reliabel.

4.5 Teknik Analisis Data

4.5.1 Uji Asumsi Klasik

1. Uji heteroskedasitas

Uji heteroskedasitas bertujuan untuk menguji apakah dalam model korelasi terjadi ketidaksamaan varians. Kemungkinan adanya gejala heteroskedasitas dapat dilakukan dengan menggunakan diagram *scatterplot*, dimana sumbu X adalah residual dan sumbu Y adalah nilai Y yang diprediksi. Jika pada grafik tidak ada pola yang jelas serta titik-titik menyebar diatas dan di bawah sumbu 0 (nol) pada sumbu Y, maka tidak terjadi heteroskedasitas dalam suatu model regresi. Adapun hasil uji statistik heteroskedasitas yang diperoleh dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :



2. Uji Normalitas

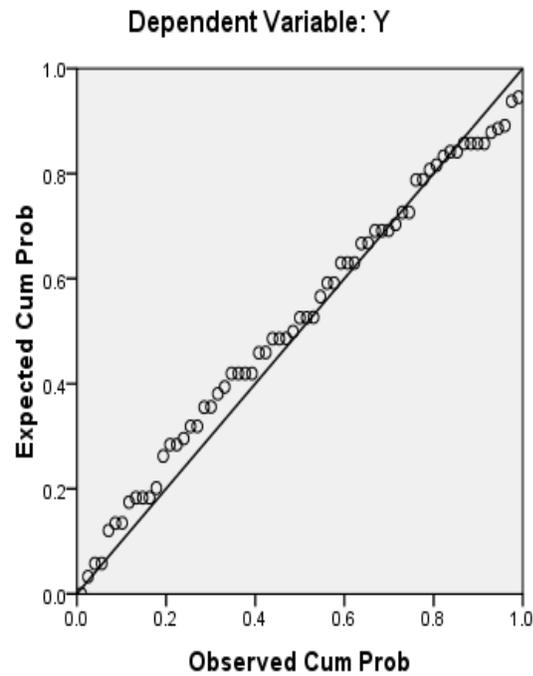
Uji normalitas digunakan untuk menguji apakah angket yang disebar terdistribusi normal apa tidak. Untuk pengujian normalitas ini, dalam penelitian ini hanya akan dideteksi melalui analisis grafik yang dihasilkan melalui regresi dengan SPSS.

Deteksi dengan melihat penyebaran data (titik) pada sumbu diagonal dari grafik. Dasar pengambilan keputusan:

1. Jika data menyebar di sekitar garis diagonal dan mengikuti arah garis diagonal, maka model regresi memenuhi asumsi Normalitas.
2. Jika data menyebar jauh garis diagonal dan mengikuti arah garis diagonal dan atau tidak mengikuti arah garis diagonal, maka model regresi memenuhi asumsi Normalitas.

Hasil pengujian normalitas data dapat dilihat pada gambar sebagai berikut:

Normal P-P Plot of Regression Standardized Residual



Sumber : Data primer yang diolah, 2014

Dari grafik di atas, terlihat titik-titik menyebar di sekitar garis diagonal, serta penyebarannya mengikuti arah garis diagonal. Maka model regresi layak dipakai untuk prediksi peningkatan jumlah anggota berdasar masukan variabel independent-nya.

4.6 Analisis Regresi Sederhana

Analisis data dan pengujian hipotesis dalam penelitian ini akan dilakukan dengan menggunakan model regresi linear sederhana, dimana dalam analisis regresi tersebut akan menguji pengolahan data menggunakan bantuan program SPSS berdasarkan data-data yang diperoleh dari 65 responden.

Tabel 4.8

Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	1.120	.359		3.122	.003
X	.741	.088	.729	8.464	.000

a. Dependent Variable: Y

Hasil analisis regresi sederhana diperoleh koefisien untuk variabel bebas $X = 0,741$ dengan konstanta sebesar 1,120 sehingga model persamaan regresi yang diperoleh adalah:

$$Y = A + \beta X$$

$$Y = 1,120 + 0,741 X$$

Keterangan :

A = Constanta

B = Unstandardized Coefficients

Y = Variabel Terikat (kepercayaan anggota)

X = Variabel Bebas (Kinerja)

- Nilai Konstanta sebesar 1,120 menyatakan bahwa jika kinerja karyawan tidak baik (variabel X) maka kepercayaan anggota (variabel Y) adalah 1,120
- Nilai regresi $0,741X$ merupakan koefisien regresi yang menunjukkan bahwa setiap penambahan besaran satuan pada kinerja (variabel X), maka akan diikuti kenaikan sebesar 0,741 pada kepercayaan anggota (variabel Y).

4.7 Uji Hipotesis

Untuk itu perlu pengembangan penelitian lebih lanjut, terkait dengan topik ini.

4.7.1. Uji t atau Uji Parsial

Uji t untuk menguji signifikansi konstanta dan setiap variable independent, yaitu variabel kinerja karyawan (X).

Hipotesis:

H_0 : Koefisiensi regresi tidak signifikan

H_1 : Koefisiensi regresi signifikan

Pengambilan keputusan (berdasarkan probabilitas):

- Jika probabilitas $>0,05$ maka H_0 diterima
- Jika probabilitas $< 0,05$ maka H_0 ditolak

Hasil pengujian (uji t) dapat dijelaskan pada tabel 4.8 sebagai berikut:

Tabel 4.10

Hasil Uji t atau Uji Parsial

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	1.120	.359		3.122	.003
	X	.741	.088	.729	8.464	.000

a. Dependent Variable: Y

Sumber : Data primer yang diolah, 2014

Hasil dari data di atas dapat dikatakan bahwa hasil dari variabel Jumlah Anggota menunjukkan nilai t hitung 8,464 dan nilai signifikan sebesar 0,000 di bawah 0,05, yang artinya bahwa Kinerja Karyawan berpengaruh terhadap peningkatan jumlah anggota Asy-Syifa Weleri Kendal. Berarti hasil hipotesis 1 diterima, yang menyatakan “Terdapat pengaruh Kinerja Karyawan terhadap kepercayaan anggota BMT Asy-Syifa Weleri Kendal”.

4.8 Koefisien Determinasi

Koefisien determinasi yang memiliki fungsi untuk menjelaskan sejauh mana kemampuan variabel independen (kinerja karyawan) terhadap variabel dependen (kepercayaan anggota) di BMT Asy-syifa.

Tabel 4.11

Hasil Uji Koefisien Determinasi

Model Summary^b

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.729 ^a	.532	.525	.27710

a. Predictors: (Constant), X

b. Dependent Variable: Y

Sumber : Data primer yang diolah, 2014

Hasil olahan statistik yang dibantu program SPSS 17 menunjukkan bahwa uji koefisien korelasi (R^2) didapat sebesar 0,532 berarti variabel independen mampu menjelaskan variabel dependen sebesar 53,2%, sedang yang 46,8% sisanya dijelaskan variabel lain yang tidak dimasukkan dalam model ini (tidak diteliti). Hasil uji koefisien determinasi tersebut memberikan makna, bahwa masih terdapat variabel independen lain yang mempengaruhi minat anggota. Untuk itu masih perlu pengembangan penelitian lebih lanjut, terkait dengan pembahasan ini.

4.9 PEMBAHASAN

Pengaruh Kinerja Karyawan terhadap kepercayaan Anggota di BMT Asy-Syifa Weleri Kendal dan Seberapa Besar Kinerja Karyawan terhadap kepercayaan Anggota di BMT Asy-Syifa Weleri Kendal.

Untuk mengetahui seberapa besar kontribusi kinerja karyawan Asy-Syifa Weleri Kendal dalam upaya mempengaruhi kepercayaan anggota dapat diwakili

oleh besarnya koefisien determinasi. Sebagaimana sudah diuraikan di atas, bahwa nilai koefisien determinasi R^2 (R square) adalah sebesar 0,532, yang artinya besar pengaruh variabel independen terhadap variabel dependen adalah sebesar 53,2% sisanya sebesar 46,8% dipengaruhi oleh sebab-sebab lain.

Untuk mengetahui signifikan tidaknya ditunjukkan perbandingan antara t hitung dengan t table. Dan untuk mengetahui diperlukan uji hipotesa dengan menghitung uji t .

Sebagaimana telah diuraikan sebelumnya, hasil penghitungan uji t , diketahui nilai t hitung (8,464) untuk variabel kinerja karyawan adalah lebih besar dibandingkan dengan nilai t tabel (1,9983), terlihat bahwa nilai t hitungnya lebih besar dibandingkan dengan t table (1,983), yang berarti bahwa variabel kinerja dapat berpengaruh signifikan terhadap variabel kepercayaan anggota di BMT Asy-Syifa Weleri Kendal.

Selanjutnya dari koefisien regresi diketahui besarnya parameter standar koefisien regresi untuk variabel kinerja karyawan (X) dengan variabel dependen kepercayaan anggota (Y) setara dengan nilai sebesar 0,741 (X) dengan konstanta sebesar 1,120 sehingga dapat diperoleh persamaan regresi sebagai berikut:

$$Y = 1.120 + 0,741X$$

Dimana:

Y = Variabel dependen (kepercayaan anggota)

X = Variabel independen (kinerja karyawan)

Dengan demikian, terlihat jelas bahwa parameter koefisien regresi untuk variabel kinerja karyawan adalah positif terhadap minat anggota, jadi setiap terjadi peningkatan pada variabel independen diatas, maka variabel minat anggota juga akan mengalami kenaikan dengan catatan, minat anggota konstan pada angka 0,741. Nilai konstan (Y) sebesar 1.120 mengasumsikan bahwa variabel kinerja karyawan (X) jika nilainya adalah 0 (nol), maka variabel kepercayaan anggota (Y) akan berada pada angka 1.120

Kemudian berdasarkan kuesioner yang telah disebar, mayoritas anggota menyatakan bahwa karyawan BMT Asy-Syifa Weleri Kendal mampu melaksanakan jasa yang dijanjikan secara handal yang artinya faktor pengetahuan merupakan faktor yang paling berpengaruh terhadap kepercayaan anggota. Para anggota percaya bahwa karyawan BMT Asy-Syifa Weleri Kendal mempunyai pengalaman dan pengetahuan yang cukup terhadap hal-hal yang berhubungan dengan pekerjaan, karyawan BMT Asy-Syifa Weleri Kendal mempunyai kemampuan dalam menyampaikan saran dan pendapatnya dengan bijaksana, karyawan BMT Asy-Syifa Weleri kendal mempunyai kemampuan dalam memberikan solusi dalam setiap masalah. Sikap ini perlu dipertahankan dan dikembangkan, karena dengan amanah dapat dipercaya kepada nasabah dapat membangun jaringan kerja yang tidak terbatas.

Bukan hanya faktor pengetahuan yang mempengaruhi konsumen, kualitas pelayanan juga menjadi salah satu penilaian dari masyarakat karena sebuah organisasi bisnis yang Islami harus senantiasa memperhatikan setiap

kebutuhan dan kepentingan pihak lain, menyiapkan segala sesuatu sebagai usaha untuk membantu pengembangan dan juga pembangunan sosial yang lebih baik. Menurut penilaian nasabah, karyawan BMT Asy-Syifa Weleri Kendal telah menyelesaikan pekerjaan dengan tepat waktu dan karyawan BMT Asy-Syifa Weleri Kendal memberikan pelayanan dengan cepat.

Kualitas layanan merupakan salah satu unsur penilaian konsumen terhadap perusahaan yang bergerak dalam bidang jasa.³ Nasabah (anggota) tentunya memiliki harapan akan produk dan layanan yang berkualitas. Layanan yang berkualitas adalah layanan yang secara ekonomis menguntungkan dan secara prosedural mudah serta menyenangkan. Berawal dari kebutuhan itu, kemudian nasabah memperoleh layanan atas suatu kebutuhannya. Layanan yang diterima nasabah akan dipersepsikan sebagai baik, standar, atau buruk. Persepsi nasabah (anggota) ini merupakan bentuk akhir pembentukan citra kualitas jasa (produk). Persepsi nasabah terhadap kualitas layanan inilah yang merupakan penilaian menyeluruh atas keunggulan suatu jasa (produk). Anggota memberikan penilaian bahwa kualitas karyawan BMT Asy-Syifa Weleri Kendal tidak kalah baik dari karyawan BPR lainnya, karyawan BMT Asy-Syifa Weleri Kendal telah memiliki kualitas kerja yang baik, dan karyawan BMT Asy-Syifa Weleri Kendal mampu menyelesaikan keluhan anggota dengan tepat dan cepat.

³ Utami, A, Pengaruh Faktor-faktor Kualitas Jasa terhadap Kepuasan Nasabah, Study Kasus di Bank Syariah Mandiri Cabang Surakarta, Jurnal Akuntansi dan Bisnis, 2004, hlm. 55

Selain hal-hal tersebut di atas, hal lain yang dianggap mempengaruhi kepercayaan anggota untuk menjadi nasabah BMT Asy-Syifa Weleri Kendal adalah karyawan BMT Asy-Syifa Weleri Kendal mampu membuat perencanaan kerja yang baik sehingga tercermin dalam kesiapannya melayani anggota. Dan karyawan BMT Asy-Syifa Weleri Kendal mempunyai program kerja yang jelas tercermin dalam ketepatan pekerjaan pelayanan.

Dalam prakteknya BMT Asy-Syifa Weleri Kendal melaksanakan kegiatan melalui cara yang lebih sesuai dengan ketentuan ajaran agama Islam. Dalam melayani nasabah dan calon nasabah BMT Asy-Syifa Weleri Kendal mempunyai strategi mengutamakan dukungan pada pengembangan usaha kecil dan menengah, memberikan pelayanan dengan persyaratan yang lebih mudah, berdasarkan pada ketentuan ajaran Islam.

BAB V

PENUTUP

5.1. Kesimpulan

Mengacu pada bab-bab sebelumnya yang menguraikan tentang bagaimana pengaruh Kinerja Karyawan terhadap Kepercayaan Anggota di BMT Asy-Syifa Weleri Kendal, maka dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut:

1. Variable X (kinerja karyawan) mempunyai pengaruh yang positif terhadap kepercayaan anggota di BMT Asy-Syifa Weleri Kendal. Dari hasil perhitungan koefisien regresi sebesar 0,741 terlihat bahwa kinerja karyawan memiliki nilai probabilitas signifikan sebesar 0,000 yang lebih kecil dari tingkat kepercayaan sebesar 0,05 ($0,000 < 0,05$). Oleh sebab itu, maka hipotesis awal yang di ajukan dalam penelitian ini diterima. Artinya, kinerja karyawan berpengaruh positif terhadap kepercayaan anggota di BMT Asy-Syifa Weleri Kendal.
2. Kinerja karyawan berpengaruh signifikan terhadap kepercayaan anggota (BMT Asy-Syifa Weleri Kendal) dengan koefisien regresi 0,741. Semakin baik kualitas kinerja karyawan dan pihak BMT berpromosi sesuai dengan prinsip-prinsip syari'ah yang diberikan maka semakin tinggi pula kepercayaan anggota untuk memakai BMT Asy-Syifa Weleri Kendal. Kontribusi kinerja karyawan dalam upaya mempengaruhi variable kepercayaan anggota dapat diwakili oleh besarnya koefisien determinasi.

Sebagaimana sudah diuraikan di atas, bahwa nilai koefisien determinasi (R^2) adalah sebesar 0,532, yang artinya besar pengaruh variable independen terhadap variable dependen secara simultan adalah sebesar 53,2% sisanya sebesar 46,8% dipengaruhi oleh sebab-sebab lain yang tidak diteliti penulis.

5.2. Saran

Berdasarkan hasil penelitian, pembahasan dan kesimpulan di atas, penulis memberikan saran yang bertujuan untuk kebaikan dan kemajuan BMT Asy-Syifa Weleri Kendal sebagai berikut:

1. Pada tabel 4.3 yaitu hasil skor kuesiner di nyatakan bahwa dalam sampel 40 orang, menyatakan 5 orang tidak setuju pada item pertanyaan 9 “BMT Asy-Syifa Weleri Kendal mampu membuat perencanaan kerja yang baik sehingga tercermin dalam kesiapannya melayani anggota”.

Melihat dari presentase yang menyatakan tidak setuju pada pernyataan di atas maka penulis memberikan saran untuk Karyawan BMT Asy-Syifa Weleri Kendal agar karyawan memiliki pengalaman dan wawasan yang tinggi yaitu dengan mengikuti seminar-seminar dan workshop serta study banding antar lembaga. Kemudian karyawan lebih melatih diri untuk public speaking (bicara di depan umum) dan melakukan pelatihan dan mengikuti pendidikan yang rutin. Kemudian sediakan perpustakaan kecil-kecilan, fasilitas

internet dan laptop untuk karyawan agar lebih dapat cepat menunjang pengetahuan.

2. BMT Asy-Syifa Weleri Kendal diharapkan lebih meningkatkan kuantitas kerjanya, pengetahuannya, dan perencanaan kerjanya, secara terus menerus terhadap anggota serta profesionalisme kerja dengan tetap berdasarkan pada nilai-nilai Islami. Dinyatakan bahwa faktor yang paling berpengaruh dari kinerja karyawan terhadap peningkatan jumlah anggota yaitu pengetahuan yang terdapat pada pernyataan “BMT Asy-syifa Weleri Kendal mampu membuat perencanaan kerja yang baik sehingga tercermin dalam kesiapannya melayani anggota” dengan prosentase 69.7%, paling tinggi dibanding dengan faktor-faktor lain maka di harapkan dapat mempertahankannya, lebih bagus lagi apabila di tingkatkan.
3. BMT Asy-Syifa Weleri Kendal harus menjalankan praktek BMT sesuai dengan prinsip-prinsip syari’ah bukan hanya mengemas produk konvensional dengan peristilahan dari bahasa Arab saja, sehingga dapat Memberikan kepuasan dan kepercayaan bagi anggota. Hal terpenting dan tidak boleh dilupakan adalah bahwa sebuah bisnis Islami, khususnya BMT Asy-Syifa Weleri Kendal adalah idealis produk kata kinerja berdasarkan syari’ah Islam yang harus terus menerus dipertahankan dan ditingkatkan.
4. Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi referensi bagi penelitian selanjutnya untuk bidang yang sama.

5.3. Penutup

Segala puji bagi Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat, taufiq dan hidayah-Nya kepada penulis sehingga penulis dapat menyelesaikan tugas dalam penulisan skripsi ini.

Penulis sadar bahwa skripsi ini masih jauh dari kesempurnaan meskipun sudah penulis usahakan semaksimal mungkin. Hal ini disebabkan keterbatasan dan sangat dangkalnya pengetahuan yang penulis miliki. Oleh karena itu penulis mengharapkan kritik dan saran yang membangun dari pembaca demi kesempurnaan skripsi ini.

Akhirnya sebagai penutup penulis mohon maaf atas segala kekurangan dan kesalahan serta penulis berdo'a semoga skripsi ini dapat bermanfaat khususnya bagi diri penulis sendiri dan umumnya bagi semua pihak yang benar-benar membutuhkannya. Amin Ya Robbal 'Alamin.

DAFTAR PUSTAKA

- A, Utami. *Pengaruh Faktor-faktor Kualitas Jasa terhadap Kepuasan Nasabah, Study Kasus di Bank Syariah Mandiri Cabang Surakarta*, Jurnal Akuntansi dan Bisnis, 2004.
- A. Judge, Stephen Robbins-Timothy. *Perilaku Organisasi (Organizational Behavior)* Terjemahan: Diana Angelica, Buku 2, (Jakarta : Salemba Empat : 2008).
- Abu Sinn, Ahmad Ibrahim. *Manajemen Syariah*, (Jakarta: PT Raja Grafindo Persada, 2008).
- Anwar, Prabu Mangkunegara. *Evaluasi Kinerja SDM*, Bandung: Refika Aditama, 2005.
- Arifin, Zainul. *Memahami Bank Syariah: Lingkup, Peluang, Tantangan dan Prospek*, Jakarta: Alfabet, 2000.
- Arikunto, Suharsimi. *Prosedur Penelitian : Suatu Pendekatan Praktek*, Edisi Revisi VI, Jakarta: Rineka Cipta, 2006, cet 16.
- Basu Swasta Dharmaneta & T. Hani Handoko, *Management Pemasaran Analisis Perilaku Konsumen*, Yogyakarta: Liberty, 1997.
- Byars, L.L., & Rue, L.W, *Human Resource Management*, Irwin:Mc. Graw-Hill. Inc, 1984.
- Departemen Agama RI, *Al-Qur'an dan Terjemahan*, Semarang: Toha Putra , 1994.
- Departemen Agama, *Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 21 Tahun 2008 Tentang Perbankan Syariah*.
- Dharmaneta, Basu Swasta. *Management Pemasaran Analisis Perilaku Konsumen*, Yogyakarta: Liberty, 1997.
- Dokumentasi BMT Bina Asy-Syifa Weleri Kendal
- Dwi Bayu, Kresna, “*Pengaruh Customer In Service Delivery terhadap peningkatan Jumlah Nasabah pada PT. Bank Sulselbar Syariah Cabang Makasar*”, Skripsi, Universitas Hasanuddin Makasar.2011.
- Ghazali, Imam. *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program SPSS*, Cet.IV, Semarang: UNDIP, 2006..
- Handoko, T. Hani. *Manajemen Personalia dan Sumber Daya Manusia*, Yogyakarta: BPFE, 2001.
- Herman_Bismillah, *Mengenal BMT*. Blogspot.com. www.bimagab.go.id. Tanggal 28/01/2015. 13:13 PM
- Hidayat, Nurul. *Pengaruh Nisbah Bagi Hasil terhadap Minat Nasabah di BMT (study kasus di BMT Robbani kaliwungu)*, 2007, hal. 36.Skripsi. IAIN Walisongo Semarang.
- <http://wnugros.blogspot.com/2005/11/loyalitas-konsumen.html>

- Joko Samudra, Sri Prima Setiyawan. yang berjudul “*Faktor yang Mempengaruhi Loyalitas Mahasiswa FIK UNY*”. 2008. Skripsi. Universitas Yogyakarta.
- Judge, Robbin. *Perilaku Orgaadnisasi (organizational Behavior)*.
- Kasmir, *Pemasaran Bank.*,2004, Jakarta: PT. Raja Grafindo.
- Kusumawati, Ratna. “*Analisis Pengaruh Budaya Organisasi dan Gaya Kepemimpinan Terhadap Kepuasan Kerja Untuk Meningkatkan Kinerja Karyawan: (Studi Kasus pada RS Roemani Semarang)*,”*Jurnal Ekonomi dan Bisnis*, III November,2008.
- Lina Miftahul Jannah, Bambang Prasetyo. *Merode Penelitian kuantitatif*, Jakarta: PT Raja Grafindo Persada, 2006.
- M. Nadzaratuzzaman H, Hasan Ali. HM, A Bahrul Muhtasib, Materi Dakwah Ekonomi Syariah, Jakarta: PKES, 2008.
- Modul Standar Operasional Perusahaan BMT “Asy-Syifa”.
- Moh. Nur Faqih dengan judul , “*Pengaruh Komunikasi dan Etika Kerja Islam Terhadap Kinerja Karyawan KJKS BMT Fastabiq Pati*”, 2013, Skripsi IAIN Walisongo Semarang.
- Muhammad Ismail Yusanto dan Muhammad Karebet Widjaja kusuma, *Menggagas Bisnis Islami*, Jakarta: Gema Insani Press, 2002.
- Muslich, *Etika Bisnis Pendekatan Substansi dan Fungsional*, Yogyakarta: Fakultas Ekonomi Cetakan Ke 1, 1998.
- Paul W. Miniard, James Engel, F Roger, D. Blackwell. *Perilaku Konsumen Jilid I Edisi ke-6*, Jakarta: Binarupa Aksara, 1990.
- Pedoman Pengelolaan BMT-Balai Usaha Mandiri Terpadu, PINBUK, Dati II Jateng
- Philip, Kotler. *Manajemen Pemasaran Analisis Perencanaan Implementasi & Pengendalian*, Jakarta: Erlangga, 1993.
- Prawiro sentono, Suryadi. *Kebijakan Kinerja Karyawan*, Yogyakarta: BPFE,1999.
- Qurrotulaini, Aan. *Pengaruh Kepuasan Kerja Dan Disiplin Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Muslim (Studi Kasus di Dedy Jaya Plaza Ketanggungan Brebes*, 2011, skripsi IAINWalisongo Semarang.
- Ridwan, Muhammad. *Manajemen Baitul Maal wa Tamwil*, Yogyakarta: UII Press, 2004.
- Robbins. S.P, *Organizational Behavior: Concepts, Controversies, Applications 7th ed*, Prentice Hall inc, 1996.
- S. Pantja Djati dan Didit Darmawan, “*Pengaruh Kinerja Karyawan Terhadap Kepuasan, Kepercayaan dan Kesetiaan Pelannggan*”, *JURNAL MANAJEMEN &KEWIRAUSAHAAN*, VOL. 7, NO. 1, MARET 2005.

- Shodiq, Ali. Dengan judul “*STRATEGI PENINGKATAN KINERJA BMT UDATAMA DENGAN PENDEKATAN BALANCED SCORECARD*”. 2005. Skripsi. IAIN Walisongo Semarang.
- Sopiah, *Perilaku Organisasional*, (Yogyakarta : Andi Yogyakarta, 2008)
- Sudarsono, Heri. *Bank dan Lembaga Keuangan Syariah Deskripsi Ilustrasi*, Yogyakarta: Ekonisia, 2003.
- Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*, Bandung: Alfabeta, 2008.
- Suripto, Teguh. “Pengaruh Kepemimpinan Organisasi dan Komitmen Organisasi Terhadap Kepercayaan Organisasi dan Kinerja Karyawan”, skripsi, (Yogyakarta: Sekolah Tinggi Pariwisata AMTA Yogyakarta, 2011)
- Umar, Husein. *Metode Riset Bisnis*, Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama, 2003.
- Wibowo, *Manajemen Perubahan*, (Jakarta : PT Raja Grafindo Persada, 2006)
- Winda Julianita, Haryadi Sarjono, *SPSS vs LISREL: sebuah pengantar, Aplikasi untuk Riset*, Jakarta: salemba empat, 2011
- Yuningrum, Heny. *Mengukur Kinerja Operasional BMT pada Tahun 2010 ditinjau dari Segi Efisiensi dengan Data Envelopment Analysis (DEA)*, Semarang: IAIN Walisongo.