

**PENGARUH KEPUASAN NASABAH DAN KUALITAS PELAYANAN
TERHADAP KINERJA ORGANISAS BMT BINA IHSANUL FIKRI (BIF) KOTA
YOGYAKARTA DI MASA PANDEMI COVID 19**

TESIS

**Untuk Memenuhi Persyaratan
Memperoleh Gelar Magister**



Oleh:

ENDANG WINARSIH

200532006

**PROGRAM MAGISTER MANAJEMEN
UNIVERSITAS CENDEKIA MITRA INDONESIA
YOGYAKARTA**

2023

**PENGARUH KEPUASAN NASABAH DAN KUALITAS PELAYANAN
TERHADAP KINERJA ORGANISASI BMT BINA IHSANUL FIKRI (BIF) KOTA
YOGYAKARTA DI MASA PANDEMI COVID 19**

ABSTRAK

Disusun oleh Endang Winarsih, S.Pd.

Perekonomian dunia saat ini melambat bukan akibat dari peperangan dengan persenjataan lengkap, melainkan pada melemahnya fungsi dan instrumen ekonomi itu sendiri akibat mewabahnya pandemi yang diartikan sebagai penyebaran secara cepat suatu penyakit ke seluruh dunia (WHO, 2020), wabah tersebut berdampak pada Industri perbankan baik konvensional maupun syariah terlebih BMT di Indonesia yang penting peranannya dalam perekonomian. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui kepuasan nasabah, kualitas layanan terhadap Kinerja Organisasi dengan mengambil lokasi penelitian pada BMT Bina Ihsanul Fikri yang beralamat di Rejowinangun, Kotagede, Yogyakarta. Penelitian ini termasuk dalam kategori deskriptif kuantitatif dengan menggunakan penelitian dengan meneliti seberapa besar pengaruh variabel bebas (independent) terhadap variabel terikat (dependent). Metode penelitian kuantitatif juga diartikan sebagai metode yang berpangkal dinyatakan dengan angka. Dalam penelitian ini peneliti menggunakan metode pendekatan lapangan dan observasi, Kuesioner atau dokumentasi. Sedangkan cara untuk mengambil sampel dilakukan dengan teknik Random sampling dan Incidental sampling dari 35 nasabah baik datang ke kantor ditempat kerja. Dari hasil analisis ditemukan bahwa variabel kepuasan nasabah, kualitas pelayanan berpengaruh baik secara signifikan maupun tidak signifikan terhadap kinerja organisasi

Kata Kunci : Kepuasan Nasabah dan kualitas layanan, Kinerja Organisasi

THE EFFECT OF CUSTOMER SATISFACTION AND SERVICE QUALITY
BASED ON ORGANIZATIONAL PERFORMANCE OF BMT BINA IHSANUL
FIKRI (BIF) IN YOGYAKARTA IN THE COVID 19 PANDEMIC
By Endang Winarsih

ABSTRACT

The economic's world is currently slowing down, not as a result of wars with complete weaponry, but on the weakening of the functions and economic instruments themselves. Due to the outbreak of a pandemic, which is defined as the rapid spread of a disease throughout the world (WHO, 2020), this outbreak has an impact on banking insdustrial, which are the conventional banking and syariah banking, especially BMT in Indonesia which has an important roles for the economics in Indonesia.

This study aims to determine customer satisfaction, service quality on organizational performance by taking the research location at BMT Bina Ihsanul Fikri, which is located at Rejowinangun, Kotagede, Yogyakarta. This research is included in the quantitative descriptive category using research by examining how much influence the independent variable has on the dependent variable. Quantitative research methods are also defined as methods based on numbers. In this study, researcher using observation methods with the Questionnaires or documentation. Meanwhile, the method for taking samples was carried out using random sampling and incidental sampling techniques from 35 customers who came to the office at work.

From the results of the analysis, it was found that the variables of customer satisfaction and service quality have an effect,either significant or not significant based on organizational performance.

Keywords: Customer Satisfaction and service quality, Organizational Performance

BAB II

TELAAH PUSTAKA

1.6. Landasan Teori

1.6.1. Kualitas Pelayanan menurut Parasuraman

Definisi kualitas pelayanan berpusat pada upaya penambahan kebutuhan dan keinginan pelanggan serta ketepatan penyampaian untuk mengimbangi harapan pelanggan. Menurut Wyekof dalam Fandy

Tjiptono (2000) kualitas pelayanan adalah tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas tingkat keunggulan untuk memenuhi keinginan pelanggan. Sedangkan menurut Fandy Tjiptono (2012) kualitas pelayanan adalah ukuran seberapa bagus tingkat layanan yang diberikan mampu sesuai dengan ekspektasi pelanggan. Pada dasarnya terdapat tiga orientasi kualitas yang seharusnya konsisten satu sama lain, yaitu persepsi pelanggan, produk atau jasa, dan proses. Salah satu pendekatan kualitas pelayanan yang banyak dijadikan acuan dalam riset pemasaran adalah model *SERVQUAL* atau *service quality* yang dikembangkan oleh Parasuraman, Zeithmal, dan Berry. *Servqual* dibangun atas dasar adanya perbandingan dua faktor utama, yaitu persepsi pelanggan atas layanan yang sesungguhnya diharapkan. Harapan para pelanggan pada dasarnya sama dengan layanan seperti apakah yang seharusnya diberikan perusahaan kepada pelanggan. harapan para pelanggan ini didasarkan pada informasi yang disampaikan dari mulut ke mulut (*word of mouth*), kebutuhan pribadi, pengalaman di masa lampau, dan komunikasi eksternal (iklan dan berbagai bentuk promosi perusahaan lainnya).

Lima metode yang telah dikembangkan oleh Parasuraman, Zeithaml, dan Berry (Parasuraman,

1990) yaitu:

1. Bukti Fisik (*Tangibles*). Bukti langsung meliputi penampakan dan fasilitas, gedung, peralatan dan penampilan dari karyawan perusahaan. Penampilan fisik perusahaan akan berpengaruh pada evaluasi pelanggan terhadap kualitas pelayanan yang diberikan perusahaan.
2. Keandalan (*Reliability*). Keandalan yaitu menunjukkan seberapa jauh perusahaan memberikan pelayanan sama seperti yang telah dijanjikan secara akurat dan tepat. Keandalan ini tidak hanya penting untuk masalah-masalah yang besar, karena masalah kecil juga menjadi hal penting untuk pelanggan dalam memberikan evaluasi tentang perusahaan.
3. Daya Tanggap (*Responsiveness*). Daya tanggap yaitu menunjukkan kemauan dan komitmen dari perusahaan dalam memberikan pelayanan yang tepat waktu. Daya tanggap tidak hanya mengenai cepatnya pelayanan yang diberikan, tetapi juga kemauan dari perusahaan atau karyawan dalam membantu pelanggan.
4. Keyakinan (*Assurance*). Kemampuan untuk melahirkan kepercayaan dan keyakinan dari pelanggan yang meliputi pengetahuan, kesopansantunan, dan kemampuan karyawan untuk menumbuhkan rasa percaya pelanggan terhadap perusahaan.
5. Empati (*Emphaty*). Kemampuan komunikasi para karyawan untuk menjelaskan dengan baik mengenai pelayanan yang disediakan perusahaan akan memberikan dampak baik dari evaluasi pelanggan.

Dalam meningkatkan kualitas pelayanan, banyak faktor yang perlu dipertimbangkan. Faktor-faktor tersebut perlu mendapat perhatian, menurut

Fandy Tjiptono (2004) faktor-faktor tersebut yaitu: Mengidentifikasi Determinan Utama Kualitas Pelayanan,
 Mengelola harapan pelanggan,
 Mengelola bukti kualitas pelayanan,
 Mendidik pelanggan tentang pelayanan, Mengembangkan budaya kualitas,
 Menciptakan *automating quality*, Menindaklanjuti pelayanan, Mengembangkan sistem informasi kualitas pelayanan.

1.6.2. Kepuasan Nasabah / Pelanggan

Menurut Philip Kotler (2000) kepuasan pelanggan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang berasal dari perbandingan antara kesannya terhadap kinerja suatu produk dan harapannya. Sedangkan menurut Engel, et al dalam Fandy Tjiptono (2004) kepuasan pelanggan merupakan evaluasi purna beli dimana alternative yang dipilih sekurangkurangnya sama atau melampaui harapan pelanggan, sedangkan ketidakpuasan timbul apabila hasil (*outcome*) tidak memenuhi harapan. Loyalitas Pelanggan Menurut Fandy Tjiptono (2011) loyalitas pelanggan adalah cerminan komitmen psikologis terhadap merek tertentu, sedangkan perilaku pembelian ulang semata-mata menyangkut pembelian merek tertentu yang sama secara berulang kali. Sedangkan menurut Griffin (2003) loyalitas pelanggan merupakan suatu sikap yang ditunjukkan oleh pelanggan terhadap penyediaan produk atau jasa. Seseorang pelanggan akan menunjukkan sikap loyalnya jika suatu perusahaan mampu memberikan kepuasan kepada pelanggannya. Pelanggan yang loyal adalah pelanggan yang selalu membeli kembali produk dari perusahaan yang sama dan memelihara suatu sikap positif terhadap perusahaan tersebut di masa yang akan datang. Menurut Griffin (2003) keuntungan loyalitas

pelanggan yaitu sebagai berikut: Penjualan akan naik, karena pelanggan membeli lebih banyak, Memperkuat posisi perusahaan di pasar karena pelanggan lebih memilih membeli produk kita daripada produk orang lain, Biaya pemasaran menurun karena tidak perlu mengeluarkan uang untuk memikat pelanggan, Lebih terlindungi dari persaingan harga karena pelanggan yang loyal kecil kemungkinan akan terpicat dengan diskon dan, Pelanggan yang puas cenderung mencoba lini produk kita, dengan demikian membantu mendapatkan pangsa pelanggan lebih besar.

Pelanggan yang loyal mempunyai peran yang sangat penting bagi perusahaan, karena loyalitas seorang pelanggan bisa meningkatkan laba dan mempertahankan eksistensi sebuah perusahaan (Hurriyati, 2008). Salah satu faktor pembentuk loyalitas pelanggan yaitu kepuasan pelanggan. Kepuasan pelanggan adalah tujuan utama suatu perusahaan. Kepuasan pelanggan dapat dikatakan sebagai perasaan senang atau kecewa seseorang dari perbandingan antara produk yang dibeli sesuai atau tidak dengan harapannya (Walker dkk, 2001). Dalam sebuah perusahaan, kemampuan memberikan kepuasan kepada pelanggan ditentukan oleh kualitas pelayanan (Tjiptono, 2004). Kualitas pelayanan terdiri dari lima dimensi yaitu bukti fisik (*tangible*), keandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), dan empati (*emphaty*).

1.6.3. Kinerja Organisasi

Kinerja (*performance*) sudah menjadi kata populer yang sangat menarik dalam pembicaraan manajemen publik. Konsep kinerja pada dasarnya dapat dilihat dari dua segi, yaitu kinerja pegawai (per-individu) dan kinerja organisasi. Kinerja adalah gambaran mengenai tingkat pencapaian

pelaksanaan tugas dalam suatu organisasi, dalam upaya mewujudkan sasaran, tujuan, misi, dan visi organisasi tersebut (Bastian, 2001:329).

Konsep kinerja (*Performance*) dapat didefinisikan sebagai sebuah pencapaian hasil atau *degree of accomplishment* (Rue dan byars, 1981 dalam Keban 1995). Hal ini berarti bahwa, kinerja suatu organisasi itu dapat dilihat dari tingkatan sejauh mana organisasi dapat mencapai tujuan yang didasarkan pada tujuan yang sudah ditetapkan sebelumnya. Kinerja merupakan hasil dari kegiatan kerjasama diantara anggota atau komponen organisasi dalam rangka mewujudkan tujuan organisasi. Sederhananya, kinerja merupakan produk dari kegiatan administrasi, yaitu kegiatan kerjasama dalam sebuah organisasi atau kelompok untuk mencapai tujuan yang pengelolaannya biasa disebut sebagai manajemen.

Kinerja dikatakan sebagai sebuah hasil (*output*) dari suatu proses tertentu yang dilakukan oleh seluruh komponen organisasi terhadap sumber-sumber tertentu yang digunakan (*input*). Selanjutnya, kinerja juga merupakan hasil dari serangkaian proses kegiatan yang dilakukan untuk mencapai tujuan tertentu organisasi. Dalam kerangka organisasi terdapat hubungan antara kinerja perorangan (*individual Performance*) dengan kinerja organisasi (*Organization Performance*). Organisasi pemerintah maupun swasta besar maupun kecil dalam mencapai tujuan yang telah ditetapkan harus melalui kegiatan-kegiatan yang digerakkan oleh orang atau sekelompok orang yang aktif berperan sebagai pelaku, dengan kata lain tercapainya tujuan organisasi hanya dimungkinkan karena adanya upaya yang dilakukan oleh orang dalam organisasi tersebut.

Berdasarkan definisi kinerja diatas menjelaskan gambaran mengenai tingkat pencapaian pelaksanaan tugas yang dilakukan oleh seluruh pegawai

yang ada disuatu organisasi atau instansi pemerintah. Meningkatkan kinerja dalam sebuah organisasi atau instansi pemerintah merupakan tujuan atau target yang ingin dicapai oleh organisasi dan instansi pemerintah dalam memaksimalkan suatu kegiatan.

1.6.4. Organisasi

Organisasi merupakan suatu struktur pembagian kerja dan struktur tata hubungan kerja antara sekelompok orang pemegang posisi yang bekerjasama secara tertentu untuk bersama-sama mencapai tujuan tertentu. Menurut Pradjudi Armosudiro organisasi adalah struktur pembagian kerja dan struktur tata hubungan kerja antara sekelompok orang pemegang posisi yang bekerjasama secara tertentu untuk bersama-sama mencapai tujuan tertentu.

“organisasi ialah setiap bentuk persekutuan antara dua orang atau lebih yang bekerja bersama serta secara formal terikat dalam rangka pencapaian suatu tujuan yang telah ditentukan dalam ikatan yang mana terdapat seseorang / beberapa orang yang disebut atasan dan seorang / sekelompok orang yang disebut dengan bawahan.”

(Armosudiro,2006:12)

Organisasi adalah sekelompok orang (dua atau lebih) yang secara formal dipersatukan dalam suatu kerjasama untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan. Suatu organisasi di bentuk karena mempunyai dasar dan tujuan yang ingin dicapai, sebagaimana yang dikemukakan oleh James D Mooney:

Organisasi adalah bentuk perserikatan manusia untuk mencapai suatu tujuan bersama.akan tetapi perlu kita fahami bahwa yang menjadi dasar

organisasi, bukan “siapa” akan tetapi “apanya” yang berarti bahwa yang dipentingkan bukan siapa orang yang akan memegang organisasi, tetapi “apakah” tugas dari organisasi.

(Money, 1996:23)

Sebuah organisasi dapat terbentuk karena dipengaruhi oleh beberapa aspek seperti penyatuan visi dan misi serta tujuan yang sama dengan perwujudan eksistensi sekelompok orang tersebut terhadap masyarakat. Organisasi yang dianggap baik adalah organisasi yang dapat diakui keberadaannya oleh masyarakat disekitarnya, karena memberikan kontribusi seperti pengambilan sumber daya manusia dalam masyarakat sebagai anggota-anggotanya sehingga menekan angka pengangguran.

1.6.5. Pengertian Kinerja Organisasi

Kinerja organisasi merupakan indikator tingkatan prestasi yang dapat dicapai dan mencerminkan keberhasilan suatu organisasi, serta merupakan hasil yang dicapai dari perilaku anggota organisasi.

Kinerja bisa juga dikatakan sebagai sebuah hasil (*output*) dari suatu proses tertentu yang dilakukan oleh seluruh komponen organisasi terhadap sumber-sumber tertentu yang digunakan (*input*). Selanjutnya, kinerja juga merupakan hasil dari serangkaian proses kegiatan yang dilakukan untuk mencapai tujuan tertentu organisasi. Bagi suatu organisasi, kinerja merupakan hasil dari kegiatan kerjasama diantara anggota atau komponen organisasi dalam rangka mewujudkan tujuan organisasi.

“Kinerja organisasi adalah totalitas hasil kerja yang dicapai suatu organisasi tercapainya tujuan organisasi berarti bahwa, kinerja suatu

organisasi itu dapat dilihat dari tingkatan sejauh mana organisasi dapat mencapai tujuan yang didasarkan pada tujuan yang sudah ditetapkan sebelumnya". (Surjadi,2009:7)

Menurut Baban Sobandi Kinerja organisasi merupakan sesuatu yang telah dicapai oleh organisasi dalam kurun waktu tertentu, baik yang terkait dengan *input, output, outcome, benefit*, maupun *impact*. (Sobandi, 2006:176).

Hasil kerja yang dicapai oleh suatu instansi dalam menjalankan tugasnya dalam kurun waktu tertentu, baik yang terkait dengan *input, output, outcome, benefit*, maupun *impact* dengan tanggung jawab dapat mempermudah arah penataan organisasi pemerintahan. Adanya hasil kerja yang dicapai oleh instansi dengan penuh tanggung jawab akan tercapai peningkatan kinerja yang efektif dan efisien. Organisasi pemerintahan menggunakan alat, teori yang digunakan yaitu teori kinerja dari Baban Sobandi dan para ahli lainnya dalam bukunya yang berjudul Desentralisasi dan Tuntutan Penataan Kelembagaan Daerah, berikut adalah indikator kinerja organisasi menurut baban sobandi :

1. Keluaran (*Output*)
2. Hasil
3. Kaitan Usaha dengan Pencapaian
4. Informasi Penjelas

(Sobandi ,2006 : 179-181)

Pertama, keluaran (*output*) adalah sesuatu yang diharapkan langsung dicapai dari suatu kegiatan yang berupa fisik atau pun non fisik. Suatu kegiatan yang berupa fisik maupun non fisik yang diharapkan dapat dirasakan langsung oleh masyarakat. Kelompok keluaran (*output*) meliputi dua hal. Pertama, kualitas

pelayanan yang diberikan, indikator ini mengukur kuantitas fisik pelayanan. Kedua, kuantitas pelayanan yang diberikan yang memenuhi persyaratan kualitas tertentu. Indikator ini mengukur kuantitas fisik pelayanan yang memenuhi uji kualitas.

Kedua, hasil adalah mengukur pencapaian atau hasil yang terjadi karena pemberian layanan. segala sesuatu yang mencerminkan berfungsinya keluaran kegiatan pada jangka menengah (efek langsung). Maka segala sesuatu kegiatan yang dilakukan atau dilaksanakan pada jangka menengah harus dapat memberikan efek langsung dari kegiatan tersebut. Kelompok hasil, mengukur pencapaian atau hasil yang terjadi karena pemberian layanan, kelompok ini mencakup ukuran persepsi publik tentang hasil. Ukuran keluaran disebut sangat bermanfaat jika disajikan secara komparatif dengan hasil tahun sebelumnya, target, tujuan, atau sasaran, norma, atau standar yang diterima secara umum. Efek sekunder dari pelayanan atas penerimaan atau pengguna bisa teridentifikasi dan layak dilaporkan. Ukuran itu mencakup akibat tidak langsung yang signifikan, dimaksud atau tidak dimaksud, positif atau negatif, yang terjadi akibat pemberian pelayanan yang diberikan.

Ketiga, kaitan usaha dengan pencapaian adalah ukuran efisiensi yang mengkaitkan usaha dengan keluaran pelayanan. Berdasarkan pengertian diatas, maka Mengukur sumber daya yang digunakan atau biaya per unit keluaran, dan memberi informasi tentang keluaran di tingkat tertentu dari penggunaan sumber daya, menunjukkan efisiensi relatif suatu unit jika dibandingkan dengan hasil sebelumnya, tujuan yang ditetapkan secara internal, norma atau standar yang bisa diterima atau hasil yang bisa dihasilkan setara. Indikator yang mengaitkan usaha dengan pencapaian, meliputi dua hal. Pertama, ukuran efisiensi yang mengaitkan usaha dengan keluaran pelayanan,

indikator ini mengukur sumber daya yang digunakan atau biaya per unit keluaran, dan memberi informasi tentang keluaran ditingkat tertentu dari penggunaan sumber daya di lingkungan organisasi. Kedua, ukuran biaya hasil yang menghubungkan usaha dan hasil pelayanan, ukuran ini melaporkan biaya per unit hasil, dan mengaitkan biaya dengan hasil sehingga manajemen publik dan masyarakat bisa mengukur nilai pelayanan yang telah diberikan.

Keempat, informasi penjas adalah suatu informasi yang harus disertakan dalam pelaporan kinerja yang mencakup informasi kuantitatif dan naratif. Membantu pengguna untuk memahami ukuran kinerja yang dilaporkan, menilai kinerja suatu organisasi, dan mengevaluasi signifikansi faktor yang akan mempengaruhi kinerja yang dilaporkan. Ada dua jenis informasi penjas yaitu pertama, faktor substansial yang ada diluar kontrol seperti karakteristik lingkungan dan demografi. Kedua, faktor yang dapat dikontrol seperti pengadaan staf.

1.6.6. Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kinerja Organisasi

Kinerja dalam lingkup organisasi adalah hasil kerja yang telah dicapai oleh suatu organisasi dalam melakukan suatu pekerjaan dapat dievaluasi tingkat kinerjanya. Berhasil tidaknya tujuan dan cita-cita dalam organisasi tergantung bagaimana proses kinerja itu dilaksanakan. Kinerja organisasi tidak lepas dari faktor-faktor yang dapat mempengaruhi. Berikut adalah faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja organisasi:

1. Teknologi yang meliputi peralatan kerja dan metode kerja yang digunakan untuk menghasilkan produk atau jasa yang dihasilkan oleh organisasi. semakin berkualitas teknologi yang digunakan, maka akan semakin tinggi tingkat kinerja organisasi tersebut.

2. Kualitas input atau material yang digunakan oleh organisasi.
3. Kualitas lingkungan fisik yang meliputi keselamatan kerja, penataan ruangan, dan kebersihan.
4. Budaya organisasi sebagai pola tingkah laku dan pola kerja yang ada dalam organisasi yang bersangkutan.
5. Kepemimpinan sebagai upaya untuk mengendalikan anggota organisasi agar bekerja sesuai dengan standar dan tujuan organisasi.
6. Pengelolaan sumber daya manusia yang meliputi aspek kompensasi, imbalan, promosi dan lainnya. (Ruky, 2001:7)

Diatas menjelaskan mengenai faktor-faktor yang dapat mempengaruhi kinerja organisasi dalam pencapaian pelaksanaan tugas yang dilakukan oleh sebuah organisasi atau instansi pemerintahan. Meningkatkan kinerja dalam sebuah organisasi atau instansi pemerintah merupakan tujuan atau target yang ingin dicapai oleh organisasi dan instansi pemerintah dalam memaksimalkan suatu kegiatan yang telah ditetapkan sebelumnya.

Berhasil tidaknya tujuan dan cita-cita dalam organisasi pemerinthan tergantung bagaimana proses kinerja itu dilaksanakan. kinerja tidak lepas dari faktor-faktor yang mempengaruhi. Berikut faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja organisasi sebagaimana yang dikemukakan oleh Keith Davis dalam buku Anwar Prabu Mangkunegara.

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, gifted dan genius* dengan pendidikan yang memadai untuk jabatan dan terampil dalam menjalankan pekerjaan sehari-hari maka akan mudah menjalankan kinerja maksimal.

2. Faktor motivasi *Motivation* Motivasi diartikan sebagai suatu sikap *attitude* pimpinan dan karyawan terhadap situasi kerja *situation* dilingkungan organisasinya. Mereka yang bersikap positif *pro* terhadap situasi kerjanya akan menunjukkan motivasi kerja tinggi dan sebaliknya jika mereka berpikir negatif kontra terhadap situasi kerjanya akan menunjukkan pada motivasi kerja yang rendah. Situasi yang dimaksud meliputi hubungan kerja, fasilitas kerja, iklim kerja, kebijakan pimpinan, pola kepemimpinan kerja dan kondisi kerja. (Mangkunegara, 2006:13)

Berdasarkan pengertian diatas bahwa suatu kinerja organisasi dapat dipengaruhi oleh beberapa faktor pendukung dan penghambat berjalannya suatu pencapaian kinerja yang maksimal faktor tersebut meliputi faktor yang berasal dari intern maupun ekstern.

2.1.7 Sejarah BMT Bina Ihsanul Fikri (BIF)

BMT Bina Ihsanul Fikri (BIF) merupakan lembaga keuangan syariah yang menitik beratkan pada pemberdayaan ekonomi kelas bawah yang didirikan dan memiliki oleh masyarakat pada tahun 1996 di daerah Gedong Kuning Yogyakarta.

Munculnya ide untuk mendirikan BMT BIF ini karena melihat banyak pengusaha kecil potensial tetapi tidak terjangkau oleh bank, selain itu juga karena selama ini dakwah islam belum mampu menyentuh kebutuhan ekonomi umat. Sehingga seringkali kebutuhan modalnya dicukupi oleh rentenir dan lintah darat yang suku bunganya sangat besar dan juga merupakan praktek riba serta sangat memberatkan masyarakat, karena masyarakat diharuskan membayar bunga tambahan dari dana yang dipinjam. Keprihatinan ini mendorong untuk berdirinya BMT BIF.

Pembentukan BMT BIF diawali dengan dibentuknya panitia kecil yang diketuai oleh ir. Meidi Syaflan (ketua ICMI gedong kuning), dan beranggotakan M. Ridwan dan Irfan, panitia ini berfungsi mempersiapkan segala sesuatunya sampai BMT BIF ini dapat berdiri, salah satu tugas awalnya adalah survei tempat dan lokasi pasar gedong kuning sebagai bahan untuk di teliti, kemudian untuk dijadikan Alternatif tempat atau lokasi BMT BIF.

Sehingga pada tanggal 1 maret 1996 ditetapkan sebagai tanggal operasional BMT BIF, tetapi pada tanggal tersebut ternyata BMT BIF belum dapat beroperasi seperti yang telah direncanakan, karena adanya sebab tertentu.

Akhirnya BMT BIF mendeklarasikan diri berdiri dan mulai beroperasi pada tanggal 11 maret 1996, kemudian pada tanggal 15 Mei 1997, lembaga keuangan syariah ini memperoleh badan hukum No. 159/BH/KWK.12/V/1997.

Pada prinsipnya usaha BMT BIF dibagi menjadi dua yaitu *Baitul Maal* (usaha sosial) dan *Baitul Tamwil* (usaha bisnis). Usaha sosial ini bergerak dalam penghimpunan dana zakat, infak, dan shodaqoh (ZIS) serta menstasyarufkannya kepada delapan Ashnaf. Skala proritasnya dimaksud untuk mengentaskan kemiskinan melalui program ekonomi produktif dan meningkatkan kesadaran masyarakat tentang etika bisnis serta bantuan sosial, seperti beasiswa anak asuh, biaya bantuan kesehatan serta perlindungan kecelakaan diri dengan asuransi, karena BMT BIF mengadakan kerja sama dengan Asuransi *Takaful*.

Sedangkan usaha bisnisnya bergerak dalam pemberdayaan masyarakat ekonomi kelas bawah dilakukan dengan intensifikasi penarikan dan penghimpunan dana masyarakat dalam bentuk tabungan dan deposito

berjangka, kemudian disalurkan dalam bentuk pembiayaan atau kredit kepada pengusaha kecil, dengan sistem bagi hasil

2.1.8. Dampak Pembiayaan di BMT BIF Terhadap Pemberdayaan Masyarakat dan Kesejahteraan Nasabah.

Pembiayaan BMT BIF yang disalurkan ke nasabah digunakan untuk kebutuhan modal kerja, konsumsi, dan investasi. Namun, kebanyakan digunakan untuk modal kerja yaitu untuk pengembangan usaha nasabah. Apabila pembiayaan BMT BIF berperan dalam peningkatan usaha nasabah, maka akan berdampak terhadap perekonomian serta kesejahteraan nasabah. Karena, peningkatan kesejahteraan masyarakat tersebut disebabkan oleh peningkatan kepemilikan modal yang mendorong berkembangnya usaha dan pendapatan pemilik usaha, sehingga kemampuan dalam mengkonsumsi pun meningkat

Berikut adalah wawancara dengan beberapa nasabah yang menggunakan produk pembiayaan di BMT Bina Ihsanul Fikri kota Yogyakarta

Peningkatan usaha dilihat dari omset penjualan, pendapatan, dan kemajuan usaha. Salah satu nasabah yang pembiayaan di BMT BIF adalah Bapak Kasido dengan usaha bengkel las yang mengajukan pembiayaan awal sebesar Rp. 3.000.000,00 dan setelah lunas kemudian mengajukan pembiayaan lagi sebesar Rp.5.000.000,00. Selama 6 tahun usaha Bapak Kasido mengalami peningkatan dilihat dari adanya penambahan alat-alat keperluan bengkel las dan penambahan jumlah karyawan. Beliau merasa terbantu dengan adanya pembiayaan tersebut, dan usahanya meningkat dengan omset keuntungan Rp 2.000.000,00 sampai Rp 3.000.000,00. Kemudian dengan keuntungan yang didapat, beliau akan memperluas usahanya.

Adapun pendapat lain dari Bapak Ivan dengan usaha dagang ikan lele. Untuk penambahan modal usahanya beliau mengajukan pembiayaan di BMT Bina Ihsanul Fikri sebesar Rp 3.000.000,00, pembiayaan itu untuk menambah ikan nila. Untuk omset penjualan per bulan sekitar Rp 4.800.000,00. Kemudian dengan peningkatan usaha yang diperolehnya, beliau mempunyai pelanggan tetap yang juga bertambah. Dengan syarat pembiayaan yang tidak terlalu rumit, Bapak Ivan sangat terbantu dengan adanya pembiayaan ini karena selain ada peningkatan dalam usahanya sekaligus menambah pelanggan baru. Hal yang sama juga dikatakan oleh Ibu Nanik dengan usaha ayam potong. Dengan modal awal sekitar Rp. 15.000.000.. Setelah pembiayaan, beliau mengatakan mengalami peningkatan, dengan omset penjualan dari hasil daging ayam potong yang diperoleh sekitar Rp 5.000.000,00 per bulan sudah termasuk membayar gaji karyawan (pekerja). Dengan keberadaan BMT Bina Ihsanul Fikri ini beliau mengatakan bahwa peran BMT sudah dirasakan manfaatnya.

DAFTAR PUSTAKA

- Arikunto, S. 2010. *Prosedur Penelitian: Suatu Pendekatan Praktik. Edisi Revisi*. Jakarta: Rineke Cipta
- Ghozali, Imam. 2018. *Aplikasi Analisis Multivariat Dengan Program IBM SPSS 25*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro
- Sugiyono. (2017). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta
- Azhari, Z., Resmawan, E., & Ikhsan, M. (2021). *Pengaruh kepuasan kerja terhadap kinerja karyawan The effect of job satisfaction on employee performance. FORUM EKONOMI: Jurnal Ekonomi, Manajemen Dan Akuntansi, 23(2), 187–193.*
- Badriyah, M. (2015). *Manajemen sumber daya manusia*. Bandung: CV Pustaka
- Setia. Bayus Fadillah, Handoyos Djokos W dan Agung Budiarmo. (2013). *Pengaruh Motivasi Dan Lingkungan Kerja Terhadap Produktivitas Karyawan Melalui Kepuasan Kerja Karyawan Produksi Bagian Jamu Tradisional Unit Kaligawe PT. Njonja Meneer Semarang. Diponegoro Journ.*
- Dessy, F., & Sanuddin, P. (2013). *PENGARUH KEPUASAN KERJA DAN MOTIVASI KERJA TERHADAP KINERJA KARYAWAN PT . SEMEN TONASA. 25(2), 217–231.*
- Gomes, Faustino Cardoso. 2003. *Manajemen Sumber Daya Manusia*, Bandung: Remaja Rosdakarya.
- Hasbullah, R., & Rumansyah, H. B. (2011). *Pengaruh Motivasi Terhadap Kinerja Karyawan di Outlet PT . Sinarmas Multifinance Cabang Telagasari Karawang, 9(1), 548–559.*
- Hasibuan Malayu S.P., 2005, *Manajemen Sumber Daya Manusia*, Bumi Aksara, Jakarta.
- Haryadi. (2015). *Hubungan stress kerja terhadap Kepuasan Kerja dan Kinerja Karyawan pada Perusahaan Sekuritas di jakarta. Thesis, Magister Manajemen, Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.*

- Jonathan Sarwono, (2005), "Teori dan Praktik Riset Pemasaran dengan SPSS", Yogyakarta: Andi Yogyakarta.
- Kasmir. (2016). Manajemen Sumber Daya Manusia (Teori dan Praktik) (1st ed.). Jakarta: PT RajaGrafindo Persada.
- Leuhery, F. (2018). Pengaruh Kualitas Sumber Daya Manusia , Disiplin Kerja, dan Pengembangan Karir Terhadap Prestasi Kerja Pegawai Dinas Perhubungan Provinsi Maluku. *Jurnal Manajemen /SOSOQ*, 6.1(2), 88–98.
- Luthans, F. (2006). *Perilaku Organisasi : Edisi 10*. Yogyakarta: Penerbit Andi Yogyakarta.
- Mangkunegara, A.P. 2011). *Manajemen Sumber Daya Manusia Perusahaan*. Bandung: PT. Remaja Rosdakarya
- Mangkunegara, A.P. (2013). *Manajemen Sumber Daya Manusia perusahaan*. bandung: Penerbit PT Remaja Rosdakarya.
- Marliani, S. (2016). MOTIVASI KERJA DAN KEPUASAN KERJA TERHADAP KINERJA KARYAWAN (Studi pada karyawan PT. Bank Negara Indonesia (Persero)Tbk Cabang Karawang). *Jurnal Buana Akuntansi*, 1(1), 47–75.
<https://doi.org/10.36805/akuntansi.v1i1.43>
- Martoyo, Susilo, (2007). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Yogyakarta: BPFE
- Sajangbati, I. A. S. (2013). Motivasi, Kedisiplinan Dan Kepuasan Pengaruhnya Pada Kinerja. 1(4), 667–678.
- Sihombing, Sarinah, 1968- (penulis); Gultom, R. Simon, 1975- (penulis); Sidjabat,
- Sonya, 1967- (penulis). (2015; © 2015). *Manajemen sumber daya manusia*
- Sarinah Sihombing., S.Sos.,MM, R. Simon Gultom., MM, Sonya Sidjabat, SE. MM. Jakarta :: In Media,.
- Syafei, M., Fahmi, I., & Hubeis, A. V. S. (2016). Faktor-Faktor Yang Memengaruhi Kinerja Karyawan Pt Pul Logistics Indonesia. *Jurnal Aplikasi Bisnis Dan Manajemen*, 2(3), 217–229.
<https://doi.org/10.17358/jabm.2.3.217>
- Sugiyono. (2012). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono (2017). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung : Alfabeta, CV.