

BAB IV

LAPORAN PENELITIAN

PAPARAN DATA, TEMUAN PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Sekilas Sejarah

Koperasi BMT Usaha Gabungan Terpadu Sidogiri disingkat “Koperasi BMT UGT Sidogiri” mulai beroperasi pada tanggal 5 Rabiul Awal 1421 H atau 6 Juni 2000 M. di Surabaya dan kemudian mendapatkan badan Hukum Koperasi dari Kanwil Dinas Koperasi PK dan M Propinsi Jawa Timur dengan SK Nomor: 09/BH/KWK.13/VII/2000 tertanggal 22 Juli 2000.

BMT UGT Sidogiri didirikan oleh beberapa orang yang berada dalam satu kegiatan Urusan Guru Tugas Pondok Pesantren Sidogiri (Urusan GT PPS) yang di dalamnya terdapat orang-orang yang berprofesi sebagai guru dan pimpinan madrasah, alumni Pondok Pesantren Sidogiri Pasuruan dan para simpatisan yang menyebar di wilayah Jawa Timur.

Koperasi BMT UGT Sidogiri membuka beberapa unit pelayanan anggota di kabupaten/kota yang dinilai potensial. Alhamdulillah, pada saat ini BMT UGT Sidogiri telah berusia 19 tahun dan sudah memiliki 278 Unit Layanan Baitul Maal wat Tamwil/Jasa Keuangan Syariah.

Pengurus akan terus berusaha melakukan perbaikan dan pengembangan secara berkesinambungan pada semua bidang baik organisasi maupun usaha. Pengurus Koperasi BMT UGT Sidogiri periode 2019-2022 telah merumuskan visi dan misi baru yang lebih membumi dan sejalan dengan jatidiri santri. Visi baru yaitu Koperasi yang Amanah, Tangguh dan Bermartabat yang kami singkat menjadi MANTAB.

Selain itu, misi Koperasi BMT UGT Sidogiri juga diperbarui yaitu mengelola koperasi yang sesuai dengan jatidiri santri, menerapkan sistem syariah yang sesuai dengan standar kitab salaf dan Fatwa Dewan Syariah Nasional (DSN), menciptakan kemandirian likuiditas yang berkelanjutan, memperkokoh sinergi ekonomi antar anggota, memperkuat kepedulian anggota terhadap koperasi, memberikan khidmah terbaik terhadap

anggota dan umat dan meningkatkan kesejahteraan anggota dan umat.

VISI DAN MISI

Visi

Koperasi yang Amanah, Tangguh dan Bermartabat (MANTAB)

Misi

mengelola koperasi yang sesuai dengan jatidiri santri,
menerapkan sistem syariah yang sesuai dengan standar kitab salaf dan
Fatwa Dewan Syariah Nasional (DSN),
menciptakan kemandirian likuiditas yang berkelanjutan,
memperkokoh sinergi ekonomi antar anggota,
memperkuat kepedulian anggota terhadap koperasi,
memberikan khidmah terbaik terhadap anggota dan umat dan
meningkatkan kesejahteraan anggota dan umat.

LEGALITAS

Tanggal Berdiri : 5 Rabiul Awal 1421 H/6 Juni 2000

Badan Hukum : 09/BH/KWK.13/VII/2000

TDP : 13.26.2.64.00100

SIUP : 517/099/424.061/2003

NPWP : 02.082.190.6-624.000

Alamat : Jl. Sidogiri Barat RT 03 RW 02 Kraton Pasuruan 67151
Jatim

Telp./Fax : (0343) 423521/(0343) 423571

E-mail : bmt.ugt.pusat@gmail.com bmt_ugt_pusat@yahoo.co.id

STRUKTUR

Pengurus

Ketua : H. Abdul Majid Umar

Wakil Ketua I : Muhammad Tantowie Jauhari

Wakil Ketua : Saifulloh Muhyidin

Sekretaris : Imron Husnan

Bendahara : Agus Salim

Pengawas

Pengawas Syariah I : KH. A. Fuad Noer Chasan

Pengawas Syariah II : M. Sholeh Abd. Haq
Pengawas Manajemen : H. A. Saifulloh Naji
Pengawas Keuangan : H. Abdulloh Rohman
General Manager : Ra Wahid Ruslan
Manager Bisnis : M Sholeh Wafi
Manager Pengendalian Risiko: M Muclas
Manager Keuangan : Abdus Salam
Manager SDI ; Salim Faisal
Kadiv Simpanan dan multijasa: Miftahul Bahri
Kadiv Pembiayaan : Achmad Budi
Struktur BMT UGT Sidogiri Cabang Waru
Kepala :Mohammad monif
Costumer servise :Nurul hidayah
Account officer :Supandi¹

B. Paparan Data

Penelitian dalam sub bab ini akan menguraikan dan memaparkan hasil catatan lapangan yang diperoleh dari tiga metode pengumpulan data, yaitu wawancara, observasi/pengamatan, dan dokumentasi. Hal ini akan dideskripsikan mengenai Peningkatan Kinerja Karyawan Melalui Pelatihan Di BMT UGT Sidogiri Cabang Waru.

Responden yang akan peneliti mintai keterangan ada tiga kategori:

1. Kepala cabang.
2. Karyawan .
3. Nasabah.

1. Bagaimana Kinerja Karyawan di BMT UGT Sidogiri Cabang Waru

Berikut adalah hasil wawancara peneliti dengan mohammad monif sebagai kepala BMT UGT Sidogiri Cabang Waru., yang pemaparannya berdasarkan pada tingkat pengetahuan yang beliau miliki, beliau mengatakan:

¹<https://bmtugtnusantara.co.id/> di Akses pada tanggal 15 november 2021

“Untuk kinerja karyawan disini alhamdulillah berjalan lancar dan sudah sudah sesuai dengan tupoksi masing-masing dan juga sudah sesuai dengan apa yang diinginkan oleh atasan ataupun kantor pusat karena sebagai karyawan harus mematuhi dan mengikuti aturan yang diberikan oleh pusat penerapan untuk masalah kemudahan seperti yang ada saat ini bisa di bilang berjalan lancar dengan adanya internet nasabah semakin dimanjakan dengan berbagai aktifitas yang sangat mudah dan masyarakat.”²

Sebagaimana yang telah disampaikan oleh kepala BMT UGT Sidogiri Cabang Waru bahwa sudah sudah sesuai dengan tupoksi masing-masing dengan mereka lebih cepat tanggap dalam menerima aduan dari para nasabah, disiplin juga dalam hal masuk kantor dan juga sudah sesuai dengan apa yang diinginkan oleh atasan ataupun kantor pusat karena sebagai karyawan harus mematuhi dan mengikuti aturan yang diberikan oleh pusat.³

Wawancara dengan ibu Sulastri, selaku nasabah BMT UGT Sidogiri Cabang Waru kabupaten Pamekasan adalah sebagai berikut:

“Ya, disini dek untuk kinerja karyawan yang sering melayani saya sangat baik dan ramah dalam melayani saya disini sebagai nasabah dan juga bisa dikatakan kalau dalam penilaian sangat bagus mungkin untuk semua nasabah jawabanya juga sama yaitu sangat baik dari hal pelayanannya dan juga sangat simpati terhadap nasabah”.⁴

Sebagaimana yang telah disampaikan oleh nasabah BMT UGT

²Mohammad Monif, kepala BMT UGT Sidogiri Cabang Waru wawancara langsung, (14 Juni 2021).

³ Observasi langsung, pada tanggal, (14 Juni 2021)

⁴Sulastri. Nasabah BMT UGT Sidogiri Cabang Waru, (14 Juni 2021).

Sidogiri Cabang Waru bahwa sudah sudah sesuai dengan tupoksi masing-masing cepat tanggap dalam menerima aduan dari para nasabah, disiplin juga dalam hal masuk kantor dan juga sudah sesuai dengan apa yang diinginkan oleh atasan ataupun kantor pusat karena sebagai karyawan harus mematuhi dan mengikuti aturan yang diberikan oleh pusat dan dalam penilaian sangat bagus.⁵

Senada juga dengan yang disampaikan oleh bapak Supandi, selaku karyawan BMT UGT Sidogiri Cabang Waru kabupaten Pamekasan adalah sebagai berikut:

“disini dek saya sebagai karyawan yang bertugas melayani nasabah untuk bertransaksi alhamdulillah saya rasa sudah cukup yang diberikan kepada nasabah sedangkan untuk kinerja karyawan disini yang sering melayani saya sangat baik dan ramah dalam melayani saya disini sebagai nasabah dan juga bisa dikatakan kalau dalam penilaian sangat bagus mungkin untuk semua nasabah jawabannya juga sama yaitu sangat baik dari hal pelayanannya dan juga sangat simpati terhadap nasabah”.⁶

Sebagaimana yang telah disampaikan oleh nasabah BMT UGT Sidogiri Cabang Waru bahwa sudah sudah sesuai dengan tupoksi masing-masing dan juga sudah sesuai yang bertugas melayani nasabah untuk bertransaksi alhamdulillah saya rasa sudah cukup yang diberikan kepada nasabah sedangkan untuk kinerja karyawan disini ada peningkatan dalam hal melayani nasabah dari sebelum mengikuti pelatihan sampai sesudah mengikuti pelatihan yang sering melayani saya sangat baik dan ramah dalam melayani.⁷

Untuk kinerja karyawan sesuai dengan hasil wawancara maka kinerja karyawan disini sangat baik dalam tupoksi sekaligus dalam

⁵ Observasi langsung, pada tanggal, (14 Juni 2021)

⁶ Supandi .karyawan BMT UGT Sidogiri Cabang Waru , (14 Juni 2021).

⁷ Observasi langsung, pada tanggal, (14 Juni 2021)

melayani nasabah untuk bertransaksi di BMT UGT Sidogiri Cabang Waru ini dengan baik dan lemah lembut.

2. Bagaimana Upaya Peningkatan Kinerja Karyawan melalui Pelatihan di BMT UGT Sidogiri Cabang Waru

Berikut adalah hasil wawancara peneliti dengan mohammad monif sebagai kepala BMT UGT Sidogiri Cabang Waru., yang pemaparannya berdasarkan pada tingkat pengetahuan yang beliau miliki, beliau mengatakan:

“Untuk Upaya Peningkatan Kinerja Karyawan melalui Pelatihan disini alhamdulillah berjalan lancar dan juga semua karyawan dan juga saya sebagai kepala cabang itu setiap 6 bulan sekali semua yang ada disini ikut pelatihan ke kantor pusat yang ada di pasuruan untuk mengikuti pelatihan khusus misalkan untuk kepala ya kepala cabang yang harus ikut dan untuk karyawan juga ada pelatihan khusus jadi disini cabang yang ada disini semua ikut pelatihan mulai pelatihan kepemimpinan untuk kepala cabang dan pelatihan team work untuk semua karyawan.”⁸

Sebagaimana yang telah disampaikan oleh kepala BMT UGT Sidogiri Cabang Waru bahwa semua karyawan dan juga saya sebagai kepala cabang itu setiap 6 bulan sekali semua yang ada disini ikut pelatihan ke kantor pusat yang ada di pasuruan.⁹

Senada juga dengan yang disampaikan oleh bapak Supandi, selaku karyawan BMT UGT Sidogiri Cabang Waru kabupaten Pamekasan adalah sebagai berikut:

“disini dek saya sebagai karyawan setiap 6 bulan ikut pelatihan ke pusat dengan karyawan lain intinya semua karyawan cabang

⁸ mohammad monif, kepala BMT UGT Sidogiri Cabang Waru wawancara langsung, (14 Juni 2021).

⁹ Observasi langsung, pada tanggal, (14 Juni 2021)

itu ikut pelatihan yang diberikan kantor pusat kepada semua cabang yang ada di Indonesia materi latihannya juga sangat membantu karyawan karena disana dilatih bagaimana cara melayani nasabah yang baik dan bagaimana menemukan team work yang sukses secara bersama".¹⁰

Sebagaimana yang telah disampaikan oleh karyawan BMT UGT Sidogiri Cabang Waru bahwa sudah sudah sesuai dengan tupoksi masing-masing dan juga setiap 6 bulan ikut pelatihan ke pusat dengan karyawan lain intinya semua karyawan cabang itu ikut pelatihan yang diberikan kantor pusat kepada semua cabang yang ada di Indonesia materi latihannya juga sangat membantu karyawan¹¹

Kinerja karyawan melalui pelatihan sesuai dengan tupoksi masing-masing dan juga setiap 6 bulan ikut pelatihan ke pusat dengan karyawan lain intinya semua karyawan cabang itu ikut pelatihan yang diberikan kantor pusat kepada semua cabang yang ada di Indonesia materi latihannya juga sangat membantu karyawan mulai pelatihan kepemimpinan untuk kepala cabang dan pelatihan team work untuk semua karyawan

C. Temuan Penelitian

Hasil dari peneliti melakukan wawancara dan observasi di lapangan. Ada beberapa temuan penelitian yang peneliti dapatkan. Sebagaimana yang dipaparkan berikut ini:

1. Kinerja Karyawan di BMT UGT Sidogiri Cabang Waru
 - a. Kinerja karyawan sangat baik dalam hal melayani nasabah dan juga sesuai dengan tupoksi masing-masing dari karyawan
 - b. Sangat baik dan juga lemah lembut dalam melayani nasabah
 - c. Mereka lebih cepat tanggap dalam menerima aduan dari

¹⁰Supandi .karyawanBMT UGT Sidogiri Cabang Waru , (14Juni 2021).

¹¹ Observasi langsung, pada tanggal, (14Juni 2021)

para nasabah, disiplin juga dalam hal masuk kantor

2. Upaya Peningkatan Kinerja Karyawan melalui Pelatihan di BMT UGT Sidogiri Cabang Waru
 - a. Peningkatan sangat bagus dari kinerja karyawan setelah mengikuti pelatihan
 - b. Peningkatan kinerja sangat baik Kinerja karyawan melalui pelatihan sesuai dengan tupoksi masing-masing dan juga setiap 6 bulan ikut pelatihan ke pusat dengan karyawan lain intinya semua karyawan cabang itu ikut pelatihan yang diberikan kantor pusat kepada semua cabang yang ada di Indonesia materi latihannya juga sangat membantu karyawan mulai pelatihan kepemimpinan untuk kepala cabang dan pelatihan *team work* untuk semua karyawan

D. Pembahasan

1. Kinerja Karyawan di BMT UGT Sidogiri Cabang Waru

Untuk kinerja karyawan sesuai dengan hasil wawancara maka kinerja karyawan disini sangat baik dalam tupoksi sekaligus dalam melayani nasabah untuk bertransaksi di BMT UGT Sidogiri Cabang Waru ini dengan baik dan lemah lembut.

Organisasi harus selalu beradaptasi terhadap lingkungan yang berubah sehingga karyawan perlu penyesuaian terhadap kondisi lingkungan yang dinamis tersebut. Dalam tahap awal organisasi perlu membuat identifikasi kebutuhan pelatihan dan pengembangan. Siapa saja yang perlu diberikan pelatihan. Apa yang perlu dipelajari oleh karyawan untuk menjawab pertanyaan tersebut, Manajemen dapat menggunakan langkah - langkah berikut :

- a. Evaluasi Prestasi

Melakukan monitoring pada setiap karyawan dan hasilnya di bandingkan dengan standar prestasi atau target rekrutmen. Karyawan yang mempunyai hasil prestasi kurang atau di bawah standar yang telah ditetapkan organisasi, mengindikasikan organisasi perlu mengadakan program pelatihan dan

pengembangan karyawan.

b. Analisis Persyaratan Kerja

Organisasi perlu mengetahui kemampuan dan keahlian yang dimiliki karyawan. Karena jika karyawan diserahi tugas atau pekerjaan tetapi tidak memiliki keterampilan yang mendukung pekerjaan tersebut maka karyawan tersebut membutuhkan pelatihan.

c. Analisis Organisasi

Analisis organisasi bertujuan meninjau kembali apakah tujuan organisasi secara keseluruhan telah tercapai atau belum. Tujuan organisasi secara keseluruhan perlu ditinjau kembali apakah memang sudah mencapai target atau belum. Apabila organisasi tidak atau belum mencapai target dengan efektif maka manajemen perlu program pelatihan

d. Survei Sumber Daya Manusia

Seluruh manajemen dan karyawan diminta menjelaskan masalah dan hambatan yang di hadapi selama program ini berlangsung untuk mengetahui tindakan apa yang akan di lakukan untuk menyelesaikan masalah tersebut

Pengembangan tenaga kerja menjadi salah satu kegiatan yang penting dalam perusahaan dimana karyawan dan perusahaan bekerja sama secara balance untuk eksistensi perusahaan. Hal ini dapat dilakukan dengan meningkatkan keterampilan dan pengetahuan tenaga kerja yang diwujudkan dalam berbagai bentuk nyata, misalnya: pemberian pelatihan, mengadakan seminar-seminar, pemberian kursus pelatihandan lain-lain. Perusahaan harus memilih cara pengembangan yang sesuai dengan tujuan perusahaan agar hasilnya mencapai sasaran .

Pada dasarnya kebutuhan hidup manusia tidak hanya berupa material, tetapi juga nonmaterial, seperti

kebanggaan dan kepuasan kerja. Setiap individu cenderung akan dihadapkan pada hal-hal yang mungkin tidak terduga sebelumnya di dalam proses mencapai kebutuhan yang diinginkan sehingga melalui bekerja dan pertumbuhan pengalaman, seseorang akan memperoleh kemajuan dalam hidupnya. Seseorang dapat dilihat bagaimana kinerjanya adalah dalam proses bekerja tersebut.

Kinerja merupakan suatu hasil kerja konkret yang dapat diamati dan dapat diukur, yang biasanya dipakai sebagai dasar penilaian terhadap karyawan atau individu. Kinerja yang baik merupakan suatu langkah untuk menuju tercapainya tujuan individu. Oleh karena itu kinerja merupakan sasaran penentu dalam mencapai tujuan individu

2. Upaya Peningkatan Kinerja Karyawan melalui Pelatihan di BMT UGT Sidogiri Cabang Waru

Pelatihan adalah setiap usaha untuk memperbaiki performansi pekerjaan pada suatu pekerjaan tertentu yang sedang menjadi jawabnya atau suatu pekerjaan yang ada kaitannya dengan pekerjaan supaya efektif. Pelatihan biasanya harus mencakup pengalaman belajar, aktifitas-aktifitas yang terencana dan desain sebagai jawaban atas kebutuhan-kebutuhan yang berhasil diidentifikasi. Pelatihan dimaksudkan untuk memperbaiki penguasaan berbagai keterampilan dan teknik pelaksanaan pekerjaan tertentu, terperinci dan rutin¹².

Peran sumber daya manusia bagi perusahaan tidak hanya dilihat dari hasil produktivitas kerja tetapi juga dapat dilihat dari kualitas kerja yang dihasilkan, bahkan lebih jauh keunggulan suatu perusahaan juga ditentukan oleh keunggulan daya saing manusianya bukan ditentukan lagi oleh sumberdaya alamnya. Semakin kuat

¹² Priono Marnis, *Manajemen Sumber Daya Manusia*, (Sidoarjo: Zifatama Publisher, 2008), 3.

pengetahuan (*knowledge*) dari sumber daya manusia suatu perusahaan akan semakin kuat daya saing perusahaan tersebut.

Setiap manusia memiliki kemampuan, keahlian, dan kreativitas yang tidak sama. Kemampuan, keahlian dan kreativitas tidak bekerja optimal jika tidak diasah dengan adanya pengembangan sumber daya manusia merupakan yang berarti usaha untuk mengarahkan dan mengelola sumber daya manusia di dalam suatu organisasi agar mampu berfikir dan bertindak sebagaimana yang diharapkan organisasi

a. Faktor yang Mempengaruhi Kinerja

- 1) *Personal Factors*, ditunjukkan oleh tingkat ketrampilan kompetensi yang dimiliki, motivasi, dan komitmen individu, misalkan karyawan itu memiliki kemampuan dibidangnya seperti teller.
- 2) *Leadership Factors*, ditentukan oleh kualitas dorongan pembimbing dan dukungan yang dilakukan manajer dan team leader. Adanya pengayoman dari manager kepada karyawan.
- 3) *Team Factors*, ditunjukkan oleh kualitas dukungan yang diberikan oleh rekan sekerja. Adanya rekan team kerja yang sama-sama saling mendukung.
- 4) *System Factors*, ditunjukkan oleh adanya sistem kerja dan fasilitas yang diberikan organisasi. Adanya fasilitas yang memadai
- 5) *Contextual / Situational Factor*, ditunjukkan oleh tingginya tingkat dan perubahan lingkungan internal dan eksternal, adanya dukungan dari luar misal nasabah dan dari dalam misal manager¹³.

Selanjutnya menurut Mangkunegara faktor yang mempengaruhi pencapaian kinerja adalah faktor kemampuan

¹³ Mangkunegara, *Manajemen Sumber Daya Manusia Perusahaan*. (Bandung: PT Remaja Rosdakarya 2008.), 45.

(*ability*) dan faktor motivasi (*motivation*), sebagai berikut:

1) Faktor Kemampuan.

Secara psikologis, kemampuan pegawai terdiri dari kemampuan potensi (IQ) dan kemampuan reality (*knowledge dan skill*). Artinya pegawai yang memiliki IQ di atas rata-rata dengan pendidikan yang memadai untuk jabatannya dan terampil dalam mengerjakan pekerjaan sehari-hari, maka ia akan lebih mudah mencapai kinerja yang diharapkan.

1) Faktor Motivasi.

Motivasi terbentuk dari sikap (*attitude*) seorang pegawai dalam menghadapi situasi (*situation*) kerja. Motivasi merupakan kondisi yang mendorong diri pegawai terarah untuk mencapai tujuan organisasi (tujuan kerja).

b. Kinerja Karyawan Melalui Pelatihan

Peningkatan kinerja karyawan melalui pelatihan sesuai dengan tupoksi masing-masing dan juga setiap 6 bulan ikut pelatihan ke pusat dengan karyawan lain intinya semua karyawan cabang itu ikut pelatihan yang diberikan kantor pusat kepada semua cabang yang ada di indonesia materi latihanya juga sangat membantu karyawan mulai pelatihan kepemimpinan untuk kepala cabang dan pelatihan team work untuk semua karyawan

E. Outline Penelitian

BAB I. PENDAHULUAN

- A. Konteks Penelitian
- B. Fokus Penelitian
- B. Tujuan Penelitian
- C. Kegunaan Penelitian
- D. Definisi Istilah

BAB II. TINJUAN PUSTAKA DAN KERANGKA TEORI

- A. Kinerja karyawan
- B. Pelatihan

BAB III. METODE PENELITIAN

- A. Pendekatan dan Jenis Penelitian
- B. Kehadiran Peneliti
- C. Lokasi Penelitian
- D. Sumber Data
- E. Prosedur pengumpulan data
- F. Analisis data
- G. Pengecekan keabsahan data
- H. Tahapan-tahapan Penelitian

BAB IV. HASIL DAN PEMBAHASAN

- A. Hasil penelitian
- B. Temuan penelitian
- C. Pembahasan

BAB V. PENUTUP

- A. Penutup
- B. Saran