

# BAB I

## PENDAHULUAN

### A. Konteks Penelitian

Setiap organisasi atau lembaga lain pasti memiliki seorang pemimpin sebagai alat untuk mengendalikan organisasi atau perusahaan yang di pimpinnya. Adanya pemimpin diharapkan mampu membawa perubahan yang lebih baik utamanya terhadap sistem perencanaan dan pengambilan keputusan. Adanya seorang pemimpin juga ditujukan untuk dapat membantu setiap bawahannya dengan program atau masukan-masukan yang dapat memberikan ilmu pengetahuan baru bagi yang lain. Seorang pemimpin tentu harus mampu memotivasi untuk setiap bawahannya agar mampu bekerja secara maksimal dan menghasilkan prestasi kerja yang tinggi. Seorang pimpinan haruslah inovatif dan visioner agar dapat memotivasi bawahannya untuk bekerja keras dengan baik.

Menurut Kartono K, pemimpin adalah seorang yang mampu mengendalikan suatu organisasi dengan kemampuan yang dimilikinya, sehingga adanya kepemimpinannya diharapkan mampu mempengaruhi orang lain untuk bersama-sama melakukan aktifitas tertentu. Jadi dapat disimpulkan bahwa kepemimpinan merupakan suatu usaha untuk dapat mempengaruhi orang lain dengan kemampuan yang dimiliki sehingga dapat membawa perubahan pada organisasi yang dipimpinnya menjadi lebih baik.<sup>1</sup>

---

<sup>1</sup> Fricky F. Kojoh & Ridwan Papatungan, "Peran Pimpinan Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Di Perpustakaan Fakultas Teknik Universitas Sam Ratulangi Manado", *Jurnal Acta Diurnal*, Vol. 3, No. 2, Tahun 2014, 3.

Sebagai seorang pemimpin tentu harus menjalankan tugasnya untuk dapat membawa pengaruh terhadap suatu organisasi atau perusahaan yang di pimpinnya baik secara langsung maupun tidak langsung. Adanya seorang pemimpin tentu menjadi sebuah harapan baru baik itu bagi organisasi, lembaga pendidikan, maupun perusahaan lain guna untuk dapat membawa perubahan yang lebih bagi dalam memimpin. Maka dengan demikian, seorang pemimpin tentu harus benar-benar mampu dan menguasai berbagai bidang terutama ilmu pengetahuannya agar dapat memimpin dengan baik. Dalam perkembangan organisasi, atau lembaga yang lainnya biasanya disebabkan salah satunya dengan adanya kepemimpinan yang baik yang mampu membawa perubahan besar bagi yang dipimpinya, disamping itu tentu juga ada faktor lain seperti kinerja karyawan, sumber daya yang memadai, dan fasilitas-fasilitas pendukung lainnya sehingga mampu membawa pada perubahan yang lebih baik.<sup>2</sup>

Peran seorang pemimpin sangat dibutuhkan guna untuk memajukan setiap lembaga yang di pimpinnya. Dalam hal ini peran pemimpin di tuntuk untuk dapat meningkatkan kinerja bawahannya agar dapat bersaing dengan lembaga yang lainnya. Dalam meningkatkan kinerja pelayanan, pemimpin tentu harus mengamati dan memberikan dorongan motivasi agar para karyawan memiliki semangat yang lebih dalam memajukan BMT yang di naunginya.

Untuk menjalankan fungsi dan peranannya sebagai pemimpin, maka seorang pemimpin biasanya menerapkan gaya atau pendekatan

---

<sup>2</sup> Hasan Sul-toni, "Strategi Pemimpin Dalam Meningkatkan Kualitas Kinerja Karyawan Di Bmt Muamalah", *Jurnal Eksyar (Jurnal Ekonomi Syariah)*, Vol. 07 No. 01, Juni 2019, 35-46.

dalam menjalankan organisasi yang dipimpinnya. Sebagai seorang pemimpin tentu harus memiliki gaya kepemimpinan yang baik yang sekiranya mampu membawa perubahan yang lebih baik dari yang sebelumnya. Gaya kepemimpinan dari seorang pemimpin tentu harus diterapkan sesuai dengan lingkungan atau kebutuhan dimana ia memimpin. Jangan sampai tipe kepemimpinan atau gaya kepemimpinan yang diterapkan tidak sesuai dengan kebutuhan sehingga hal ini akan berdampak pada sebuah organisasi yang dipimpinnya. Dalam menjalankan kepemimpinannya tentu pasti ada perbedaan dalam menerapkan gaya kepemimpinannya, sehingga dalam hal ini sebagai seorang pemimpin harus mampu menghadapinya dengan tenang agar tidak berdampak buruk bagi organisasi yang di pimpinnya.<sup>3</sup>

Pendekatan Perilaku atau dalam bahasa Inggris dikenal dengan *Behavioral Approach* merupakan model perilaku pemimpin yang memberi pengaruh pada karyawannya. Perilaku seorang pemimpin biasanya dijadikan sebuah patokan atau dijadikan sebuah pembelajaran oleh setiap bawahannya sehingga sebagai seorang pemimpin harus mampu menjaga perilakunya dengan baik. Menurut Rensis Likert, mengembangkan teori kepemimpinan pada dua dimensi diantaranya orientasi tugas dan orientasi bawahan. Maka dengan demikian, pengembangan potensi diri yang dimiliki oleh setiap pemimpin tentu harus terus diupayakan agar tidak terjadi sesuatu yang tidak diinginkan. Menurut teori ini kepemimpinan meliputi empat sistem ialah: (1) *Exploitative authoritative*, tidak ada

---

<sup>3</sup> Usep Deden Suherman, "Pentingnya Kepemimpinan Dalam Organisasi", Jurnal Ilmu Akuntansi Dan Bisnis Syariah, Vol. 1, No 2, Juli 2019, 262.

kepercayaan pada bawahan serta selalu memakai ancaman pada karyawan; (2) *Benevolent authoritative*, terdapat komunikasi akan tetapi hanya sedikit saja; (3) *Consultative*, proses pengambilan keputusan untuk hal yang penting tetap berada di tangan pemimpin tetapi kepercayaan adalah dasar adanya komunikasi; (4) *Participative*, merupakan sistem ideal dan terdapat kepercayaan penuh dari atasan langsung.<sup>4</sup>

Secara umum lembaga keuangan syariah dapat dibedakan menjadi dua, yaitu: lembaga keuangan depository syariah (*depository financial institution syariah*) yang disebut lembaga keuangan bank syariah dan lembaga keuangan syariah non depository (*non depository financial institution syariah*) yang disebut lembaga keuangan syariah bukan bank. Adanya lembaga keuangan Syariah menjadi peranan yang sangat penting dalam membantu perekonomian masyarakat utamanya bagi masyarakat kecil yang membutuhkan. Karena pada dasarnya prinsip kerja yang ada di dalam lembaga keuangan syariah melalui kesepakatan bersama sehingga tidak terkesan ada unsur pemaksaan.<sup>5</sup> Sistem keuangan syariah berbeda dengan sistem keuangan konvensional, di mana sistem keuangan syariah berlandaskan prinsip syariah.

*Baitul Maal Wattamwil* merupakan salah satu lembaga keuangan syariah non bank yang bertujuan meningkatkan dan menumbuhkembangkan kegiatan ekonomi pengusaha makro dan kecil yang berkualitas dengan mendorong kegiatan menabung dan menunjang pembiayaan kegiatan ekonominya. Peran BMT sebagai lembaga

---

<sup>4</sup> Ibid, 264.

<sup>5</sup> Ahmad Rodoni, dan Abdul Hamid, *Lembaga Keuangan Syariah*, (Jakarta: Zikrul Hakim, 2008), 5.

keuangan mikro dapat memberikan kontribusi pada perekonomian masyarakat kalangan kecil kebawah dalam upaya untuk memberi pinjaman modal. Adanya BMT ini merupakan sebagai alat untuk dapat penghimpunan dana dan penyaluran dana kepada masyarakat dengan mempertimbangkan beberapa aspek dan juga dengan adanya kesepakatan bersama.<sup>6</sup>

BMT dalam melaksanakan kegiatannya, mempunyai asas dan landasan, visi, misi, fungsi dan prinsip-prinsip serta ciri khas yang dimiliki oleh BMT sebagai sebuah lembaga keuangan syariah non bank yang mempunyai legalitas dan perbedaan hukum.<sup>7</sup> Begitu juga dengan BMT NU yang merupakan salah satu unit usaha yang bergerak dibidang ekonomi. BMT NU merupakan representasi dari sebuah lembaga keuangan syariah bertaraf mikro ekonomi yang dalam hal ini pengelolaan keuangannya merupakan aset ummat dengan pola kebersamaan melalui kegiatan tabungan, pembiayaan serta kegiatan-kegiatan lain yang berdampak pada peningkatan ekonomi.

Hal ini tidak terlepas dari banyaknya masyarakat yang merasa terbantu dengan adanya lembaga keuangan syariah yang tidak menerapkan sistem bunga yang tinggi dan juga menerapkan sistem bagi hasil menjadi salah satu faktor yang mampu mempengaruhi minat masyarakat untuk menggunakan BMT NU galis sebagai tempat simpan pinjam. Dalam artian, dengan adanya pengetahuan yang dimiliki oleh anggota tersebut

---

<sup>6</sup> Asep Suryanto & Ada Sa'adah, "Analisis Pengambilan Keputusan Nasabah Pembiayaan Murabahah pada BMT Daarut Tauhid Bandung", *Jurnal Ekonomi Syariah*, Vol. 4, No.1, Mei 2019, 62.

<sup>7</sup> Ahmad Rodoni, dan Abdul Hamid, Ibid, 61.

maka akan mempengaruhi dalam hal pengambilan keputusan dan merupakan salah satu faktor yang perlu dimiliki oleh setiap anggota. Anggota atau konsumen memiliki tingkatan pengetahuan produk yang berbeda, dalam pengetahuan ini dapat dipergunakan untuk menerjemahkan informasi baru, serta untuk menimbulkan suatu minat terhadap suatu produk dan membuat pilihan keputusan.

Penelitian ini mempunyai keunggulan pada bagaimana peran seorang pemimpin dalam memberikan solusi dan juga arahan terkait dengan upaya untuk meningkatkan pelayanan bagi para konsumen. Strategi atau arahan yang diberikan oleh pemimpin menjadi sebuah nilai yang positif bagi para bawahannya agar dapat meniru kinerja yang diberikan oleh para pemimpinnya. Disamping itu juga pengaruh kepemimpinan bisa menjadi sebuah nilai yang positif guna untuk dapat mempengaruhi bawahannya agar dapat meningkatkan kinerjanya utamanya dalam hal untuk meningkatkan pelayanan.

Ketertarikan peneliti mengangkat judul terkait dengan peran pemimpin dalam meningkatkan kinerja pelayanan untuk mengetahui bagaimana peran seorang pemimpin sesungguhnya dalam menjalankan tugasnya utamanya dalam memberikan arahan dan masukan pada bawahannya sehingga dapat memberikan nilai yang positif atas kepemimpinannya. Dan juga hal ini menjadikan ilmu pengetahuan baru bagi peneliti dalam upaya mengetahui bagaimana seorang pemimpin memimpin bawahannya dengan baik sesuai dengan standart kepemimpinan yang sudah berlaku.

Peneliti tertarik mengangkat judul tentang “**Peran Pemimpin Dalam Meningkatkan Kinerja Pelayanan Di BMT NU Cabang Galis Kabupaten Pamekasan**”. Karena peneliti ingin mengetahui lebih mendalam tentang bagaimana peran pimpinan dalam meningkatkan kinerja pelayanan, mengingat pada saat banyak sekali BMT yang mengalami penurunan baik dari segi pemasukan, pemasaran dan yang lainnya akibat dari peradaban baru ini.

## **B. Fokus Penelitian**

Berdasarkan uraian latar belakang diatas, maka peneliti merumuskan masalah-masalah yang menjadi objek kajian pada penelitian ini agar terarah dan sesuai dengan apa yang telah direncanakan, adapun fokus penelitian tersebut antara lain:

1. Bagaimana gaya pemimpin di BMT NU cabang Galis Pamekasan dalam meningkatkan pelayanan?
2. Bagaimana peran pemimpin untuk meningkatkan kinerja bagian pelayanan di BMT NU cabang Galis Pamekasan?

## **C. Tujuan Penelitian**

Sesuai dengan permasalahan, maka tujuan yang hendak dicapai dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui bagaimana gaya pemimpin di BMT NU cabang Galis Pamekasan dalam meningkatkan pelayanan.
2. Untuk mengetahui peran pemimpin untuk meningkatkan kinerja bagian pelayanan di BMT NU cabang Galis Pamekasan.

#### **D. Kegunaan Penelitian**

Adapun kegunaan penelitian yang dapat diambil dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

##### 1. Kegunaan Teoretis

Adapun kegunaan penelitian secara teoretis dapat menghasilkan teori-teori tentang peran pemimpin dalam meningkatkan kinerja pelayanan di BMT NU cabang Galis Kabupaten Pamekasan. Seperti halnya teorinya Armhela Fazrien & dkk, Khaerul Umam, Ismail Nurdin, Erwan Agus Purwanto & dkk, dan Astria Khairizah & dkk.

##### 2. Kegunaan Praktis

###### a. Bagi BMT NU Cabang Galis Kabupaten Pamekasan.

Dalam penelitian ini diharapkan dapat menambah keilmuan dan menjadi sumbang pemikiran baru tentang peran pemimpin dalam meningkatkan kinerja pelayanan di BMT NU cabang Galis Kabupaten Pamekasan.

###### b. Bagi Pimpinan BMT NU Cabang Galis Kabupaten Pamekasan.

Diharapkan terkait dengan peran pemimpin dalam meningkatkan kinerja pelayanan di BMT NU dapat memberikan kontribusi yang baik sehingga bisa bermanfaat buat BMT NU dalam upaya meningkatkan kinerja pelayanannya.

###### c. Bagi Peneliti Selanjutnya

Penelitian ini diharapkan dapat menjadi inspirasi dan motivasi. Bagi peneliti berikutnya dalam proses penelitian dapat



dijadikan sebagai rujukan dalam sebuah penelitian khususnya dalam program studi perbankan syariah.

#### **E. Definisi Istilah**

Definisi istilah ini digunakan untuk menghindari kesalah pahaman pembaca dalam memahami judul dan isi penelitian ini sehingga penulis perlu membahasnya sebagai berikut:

1. Pemimpin adalah seorang pribadi yang memiliki kelebihan khususnya kecakapan dan kelebihan di satu bidang, sehingga dia mampu mempengaruhi orang lain untuk bersama-sama melakukan aktifitas tertentu. Jadi pemimpin itu adalah orang yang memiliki satu atau beberapa kelebihan sebagai predeposisi (bakat yang dibawah sejak lahir), dan merupakan kebutuhan dari satu situasi atau zaman, sehingga dia mempunyai kekuasaan dan kewibawaan untuk mengarahkan dan membimbing bawahan, dan mampu menggerakkan bawahan kearah tujuan tertentu.
2. Kinerja adalah hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dicapai oleh seorang karyawan dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya. Kinerja juga mencerminkan prestasi pencapaian dan perkembangan setiap masing masing pegawai dari tugas yang dibebankan terhadap masing-masing pegawai yang didasarkan atas kecakapan, pengalaman, dan kesungguhan serta waktu dalam penyelesaian setiap tugasnya.
3. Pelayanan adalah segala sesuatu untuk orang lain yang dilakukan berdasarkan kesadaran untuk melayani, rasa empati, usaha selalu

melakukan perbaikan, berpandangan ke masa depan, penuh inisiatif, menunjukkan perhatian serta selalu melakukan evaluasi

Berdasarkan pengertian diatas, yang dimaksud dengan peran pemimpin dalam meningkatkan kinerja karyawan di BMT NU cabang Galis Kabupaten Pamekasan merupakan suatu langkah atau strategi yang dilakukan oleh pimpinan dalam upaya memberikan semangat motivasi yang tinggi terhadap kinerja karyawan dalam memberikan pelayanan bagi konsumen yang ada di BMT NU cabang Galis Pamekasan. Pelayanan yang berkaitan dengan kinerja karyawan tentu harus diperhatikan betul dalam hal ini adalah pimpinan agar pelayanan yang di berikan bisa sesuai dengan prosedur dan keinginan dari pada konsumennya.

## **F. Kajian Terdahulu**

Tujuan penelitian terdahulu adalah untuk memberikan kerangka kajian empiris dan kajian teoritis terhadap permasalahan sebagai dasar untuk mengadakan pendekatan terhadap masalah yang dihadapi, serta dipergunakan sebagai pedoman pemecahan masalah. Berdasarkan tema di atas, maka terdapat beberapa penelitian yang pernah dilakukan, antara lain:

1. Sri Dewi, pada tahun 2020 dengan judul penelitian "*Peran Pemimpin Dalam Meningkatkan Kinerja Pegawai Dinas Pendidikan Dan Kebudayaan Provinsi Nusa Tenggara Barat*". Dimana persamaan penelitian terdahulu yang pertama dengan penelitian yang dilakukan oleh peneliti yaitu terletak pada pengkajian tentang peran pimpinan

dalam meningkatkan kinerja.<sup>8</sup> Sedangkan perbedaannya pada penelitian terdahulu yang ke dua dengan penelitian kali ini yaitu terletak terletak pada pegawai dinas pendidikan dan juga yang menjadi perbedaan adalah tempat penelitian, dimana dalam penelitian terdahulu pertama terletak di Nusa Tenggara Barat, tepatnya di dinas pendidikan. Sedangkan penelitian kali ini terletak di Kabupaten Pamekasan, tepatnya di BMT NU Galis Pamekasan.

2. Yulia Citra, pada tahun 2020 dengan judul penelitian “*Peran Pimpinan Terhadap Peningkatan Kinerja Pegawai Kementerian Agama Kota Pare-Pare*”. Dimana persamaan penelitian terdahulu yang ke dua dengan penelitian yang dilakukan oleh peneliti yaitu terletak pada pengkajian tentang peran pimpinan terhadap peningkatan kinerja pegawai.<sup>9</sup> Sedangkan perbedaannya pada penelitian terdahulu yang ke dua dengan penelitian kali ini yaitu terletak terletak pada pegawai kementerian agama dan juga yang menjadi perbedaan adalah tempat penelitian, dimana dalam penelitian terdahulu ke dua terletak di Pare-Pare, tepatnya di kementerian agama. Sedangkan penelitian kali ini terletak di Kabupaten Pamekasan, tepatnya di BMT NU Galis Pamekasan.

---

<sup>8</sup> Sri Dewi, “*Peran Pemimpin Dalam Meningkatkan Kinerja Pegawai Dinas Pendidikan Dan Kebudayaan Provinsi Nusa Tenggara Barat*”.

<sup>9</sup> Yulia Citra, “*Peran Pimpinan Terhadap Peningkatan Kinerja Pegawai Kementerian Agama Kota Pare-Pare*”.