

ANALISIS PENILAIAN KINERJA KARYAWAN DAN KETAATAN SYARIAH TERHADAP LOYALITAS NASABAH PADA BMT BASKARA MUHAMMADIYAH DI WAY JEPARA LAMPUNG TIMUR

Ilena Salianty*

Abstrak

Human resource management is needed in order to survive and compete BMT. To achieve the goal of BMT useful to assess or measure employee performance and the extent to which they serve the BMT Sharia principles in the operational implementation of BMT. Conditions that exist in BMT Baskara Muhammadiyah employee performance needs to be improved and the implementation of sharia principles have not been consistent. The purpose of this study was to determine the effect of employee performance and adherence to sharia in customer loyalty at BMT Baskara Muhammadiyah.

The method used in this research is quantitative research with the object of research is the employee's performance and compliance with sharia with competitiveness. The study population were customer at BMT Baskara Muhammadiyah by the number of samples taken as many as 96 customer. The technique of collecting data using interviews, documentation and questionnaires using a questionnaire. The analysis tool used is to use data quality analysis and multiple linear regression analysis.

In conclusion, the results of the analysis of employee performance related to Customer Loyalty. Adherence to sharia relating to Customer Loyalty. Employee performance and adherence to sharia jointly have a significant impact on Customer Loyalty. Seeing these results it can be said that the independent variables are positive and significant impact on Customer Loyalty

Keyword : *Employee Performance, Compliance with Sharia, Customer Loyalty.*

PENDAHULUAN

1. Latar Belakang

Perkembangan dunia bisnis yang pesat telah mendorong semakin tingginya tingkat persaingan terutama pada sektor jasa keuangan syariah. Hal ini dapat dilihat dari semakin banyaknya Baitul Maal Watamwil (BMT) yang bermunculan. Setiap BMT yang didirikan akan senantiasa mempertahankan eksistensinya untuk mencapai suatu tujuan memperoleh laba. Meningkatnya laba, kualitas produk, jasa serta pelayanan juga tidak lepas dari pengaruh manajemen sumber daya manusia (SDM) yang baik. Manajemen sumber daya manusia dibutuhkan agar BMT mampu bertahan dan bersaing. Manajemen yang baik dapat dicapai oleh BMT dengan cara mengetahui dan mengevaluasi kinerja BMT selama ini untuk perbaikan selanjutnya.

Sumber Daya Manusia (human resources) merupakan milik atau kekayaan (asset) organisasi yang paling berharga. Oleh karena itu, sumber daya manusia dirasakan semakin besar peranannya dalam kehidupan organisasi, baik organisasi pemerintahan maupun jasa keuangan syariah. Manusia sebagai karyawan yang menjadi sumber daya manusia dan yang terpenting karyawan harus dapat dimanfaatkan secara cermat, efektif dan utuh. Oleh karena itu, BMT perlu mengupayakan akan tenaga kerja yang ada dapat bekerja sesuai dengan bidang dan keahliannya.

Manajemen memegang peranan penting dalam menunjang keberhasilan BMT. Suatu BMT yang melaksanakan manajemen dengan baik mempunyai kemungkinan yang lebih besar untuk mencapai tujuannya dengan efektif dan efisien mungkin dibanding dengan jasa yang kurang melaksanakan manajemen dengan baik.

Untuk mencapai tujuan BMT perlu diadakan penilaian atau pengukuran kinerja karyawan.

Pihak manajemen juga dapat menggunakan pengukuran kinerja BMT sebagai alat untuk mengevaluasi kinerja karyawan pada periode yang lalu dan yang akan datang dengan melakukan pengukuran terhadap pelaksanaan tugas pekerjaan, ketepatan waktu, efektifitas, dan kemandirian dalam melakukan pekerjaan. Untuk ketaatan terhadap syariah diukur melalui pelaksanaan akad sesuai tata cara syariah, Penempatan dana, kepatuhan terhadap prinsip syariah dan dewan pengawas pelaksana prinsip syariah dan loyalitas nasabah melalui sifat nasabah yang positif dalam penggunaan jasa berulang, memberikan rekomendasi bagi calon nasabah lain dan frekuensi penggunaan jasa yang teratur atau dengan frekuensi yang semakin meningkat.

Berdasarkan hasil pengamatan diperoleh data ada peningkatan dan penurunan jumlah nasabah dengan masa keanggotaan lebih dari 2 tahun yang menggambarkan masih belum tercapainya loyalitas nasabah BMT Baskara Muhammadiyah dengan adanya penurunan nasabah yang mengindikasikan kurangnya loyalitas nasabah terhadap BMT Baskara Muhammadiyah di Way Jepara Lampung Timur.

1. Kinerja Karyawan

Kinerja (*performance*) menurut Prawirosentono (2008: 27) adalah hasil kerja yang dicapai oleh seseorang atau sekelompok orang dalam suatu organisasi, sesuai dengan wewenang dan tanggung jawab masing-masing, dalam rangka upaya untuk mencapai tujuan organisasi bersangkutan secara legal, tidak melanggar hukum dan sesuai dengan moral dan etika. Pada umumnya para ahli meninjau kinerja dari efisiensi dan semangat kerja, baik

mengenai cara untuk mendorong manusia dalam mencapai kinerja yang tinggi.

Menurut Hasibuan (2005:160), kinerja adalah merupakan suatu hasil kerja yang dicapai seseorang dalam melaksanakan tugas-tugasnya atas kecakapan, usaha dan kesempatan. Berdasarkan paparan diatas kinerja adalah suatu hasil yang dicapai seseorang dalam melaksanakan tugas-tugas yang didasarkan atas kecakapan, pengalaman dan kesungguhan serta waktu menurut standar dan kriteria yang telah ditetapkan sebelumnya.

Dari pemaparan diatas dapat disintesis bahwa kinerja merupakan kualitas dan kuantitas yang dapat dicapai dalam pelaksanaan tugas pekerjaan, ketepatan waktu, efektifitas, dan kemandirian dalam melakukan pekerjaan.

2. Ketaatan Terhadap Syariah

Ketaatan terhadap syariah dimaksudkan untuk menilai sejauh mana prinsip syariah diterapkan dan dipatuhi oleh BMT Baskara Muhammadiyah dalam melaksanakan aktivitasnya sebagai lembaga keuangan syariah. Penilaian terhadap persektif ketaatan terhadap syariah dilakukan dengan perhitungan nilai kredit yang didasarkan pada hasil penilaian atas jawaban pertanyaan yaitu dengan memberikan skor sesuai dengan keputusan menteri negara koperasi dan usaha kecil dan menengah tentang pedoman penilaian kesehatan koperasi jasa keuangan syariah dan unit jasa keuangan syariah nomor 35.3/M.KUKM/X/2007.

Prinsip syariah merupakan kata kunci yang sangat penting dalam memahami perbankan syariah. prinsip syariah ini dijelaskan dalam Undang-Undang perbankan syariah pasal 1 angka 12 yang berbunyi: "Perbankan syariah adalah prinsip hukum islam dalam kegiatan perbankan berdasarkan fatwa yang dikeluarkan oleh lembaga yang memiliki kewenangan dalam penetapan fatwa di bidang syariah.

Berdasarkan beberapa pemaparan diatas maka ketaatan terhadap syariah diantaranya adalah adanya akad sesuai tata cara syariah, Penempatan dana, kepatuhan terhadap prinsip syariah, dan dewan pengawas pelaksana prinsip syariah.

3. Loyalitas Nasabah

Griffin (2005), memberikan pengertian loyalitas: *When a customer is loyal, he or she exhibits purchase behavior defined as non-random purchase expressed over time by some decision-making unit.* Ketika konsumen menjadi loyal ia akan memberikan perilaku pembelian sebagai sesuatu yang tidak random dan memiliki satu keputusan pembelian yang tetap.

Menurut Tjiptono (2011) loyalitas konsumen adalah komitmen pelanggan terhadap suatu merek, toko atau pemasok berdasarkan sifat yang sangat positif dalam pembelian jangka panjang. Dari pengertian ini dapat diartikan bahwa kesetiaan terhadap merek diperoleh karena

adanya kombinasi dari kepuasan dan keluhan. Sedangkan kepuasan pelanggan tersebut hadir dari seberapa besar kinerja perusahaan untuk menimbulkan kepuasan tersebut dengan meminimalkan keluhan sehingga diperoleh pembelian jangka panjang yang dilakukan oleh konsumen

Dari penjabaran di atas loyalitas nasabah adalah komitmen nasabah terhadap produk perusahaan, berdasarkan sifat yang sangat positif dalam penggunaan jasa berulang, sikap dalam memberikan rekomendasi bagi calon nasabah lain dan frekuensi penggunaan jasa yang menunjukkan perilaku secara teratur atau dengan frekuensi yang semakin meningkat.

METODOLOGI

Jenis penelitian adalah penelitian kuantitatif. Penelitian kuantitatif adalah penelitian dengan memperoleh data yang berbentuk angka atau data kualitatif yang diangkakan. Objek penelitian pada BMT Baskara Muhammadiyah di Kabupaten Lampung Timur. Pada penelitian ini terdapat tiga variabel yang saling berhubungan yaitu kinerja karyawan (variabel X_1), ketaatan terhadap syariah (variabel X_2), dengan tujuan meningkatkan loyalitas nasabah (Y). dengan bentuk hubungan ketiga variabel tersebut adalah sebab akibat (klausal). Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode explanatory survey yaitu metode yang bertujuan untuk menguji hipotesis dalam bentuk hubungan antar variabel.

Dalam penelitian ini ukuran populasi yang di ambil yaitu nasabah pada BMT Baskara Muhammadiyah di Way Jepara Kabupaten Lampung Timur sebanyak 793 nasabah. Besarnya sampel (*sample size*) dalam penelitian didasarkan pada perhitungan rumus *Lameshow* dengan jumlah sampel 96 responden. Teknik sampling yang digunakan dalam penelitian ini adalah *accidental sampling*.

Jenis dan sumber data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data primer dan sekunder. Data primer adalah data yang diperoleh secara langsung dari obyek yang akan diteliti. Data primer dari penelitian ini berasal dari kuesioner yang diisi oleh responden melalui wawancara. Data sekunder yang digunakan dalam penelitian ini berasal dari pihak perusahaan berupa data karyawan dan dokumen yang berkaitan dengan penelitian. Data yang telah didapatkan, kemudian diolah dan dianalisis. Hasil dari pengolahan dan analisis data digunakan untuk merumuskan strategi. Analisis data dilakukan melalui analisis deskriptif dan kuantitatif :

1. Uji Validitas

Pengujian validitas dilakukan dengan menggunakan teknik analisis butir yaitu dengan jalan mengkorelasikan skor butir (X) terhadap skor total instrumen (Y). Dengan menggunakan rumus korelasi *Pearson Product Moment*:

2. Uji Reliabilitas

Reliabilitas adalah indeks yang menunjukkan sejauh mana suatu alat ukur itu dapat diandalkan/dapat dipercaya. Reliabilitas dianggap reliabel bila $t_{hitung} > t_{tabel}$ dengan rumus *Cronbach Alpha Coefficient*.

3. Uji Normalitas

Merupakan teknik membangun persamaan garis lurus untuk membuat penafsiran, agar penafsiran tersebut tepat maka persamaan yang digunakan untuk menafsirkan juga harus tepat. Pengujian terhadap normalitas dapat dilakukan dengan uji *chi-square*.

Analisis Regresi Linier Berganda

Analisis regresi linier berganda digunakan karena terdapat lebih dari satu variabel bebas untuk mengadakan prediksi terhadap variabel terikat.

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

1. Uji Regresi Linier Berganda

Regresi berganda merupakan model regresi berganda yang variabel terikatnya merupakan fungsi linier dari dua variabel bebas atau variabel penjelas, model regresi berganda (*Multiple regression model*) untuk tiga variabel dapat dinyatakan model regresinya sebagai berikut:

$$Y = a + b_1X_1 + b_2X_2$$

$$= 7,440 + 0.431 X_1 + 0.494 X_2 + e$$

Dari persamaan tersebut dapat diperoleh nilai konstanta yang positif bernilai 7,440 yang menunjukkan bahwa jika nilai dari variabel bebas X_1 dan X_2 sama dengan 0 maka nilai Y adalah 7,440 satuan. Koefisien regresi variabel kinerja karyawan adalah 0,431 yang menunjukkan jika ada peningkatan variabel kinerja karyawan (X_1) sebesar satu satuan maka akan menyebabkan kenaikan variabel loyalitas nasabah sebesar 0,431 satuan dengan asumsi variabel ketaatan syariah (X_2) konstan. Koefisien regresi variabel ketaatan syariah adalah 0,494 yang menunjukkan jika ada peningkatan variabel ketaatan syariah (X_2) sebesar satu satuan maka akan menyebabkan

kenaikan variabel loyalitas nasabah sebesar 0,494 satuan dengan asumsi variabel kinerja karyawan (X_1) konstan.

2. Uji Parsial (Uji T)

a. Koefisien pengaruh X_1 terhadap Y

Variabel	t_{hitung}	t_{tabel}	Keputusan
X_1	4,469	1,661	Ho ditolak Ha diterima

Dari tabel diatas diperoleh nilai t_{hitung} untuk variabel X_1 terhadap Y sebesar 4,469 > dari t_{tabel} 1,703, sehingga dapat diperoleh kesimpulan terdapat pengaruh kinerja karyawan terhadap loyalitas nasabah atau hipotesis yang diterima adalah hipotesis H_a : secara parsial terdapat pengaruh yang positif dan signifikan dari variabel kinerja karyawan terhadap variabel loyalitas nasabah.

b. Koefisien pengaruh X_2 terhadap Y

Variabel	t_{hitung}	t_{tabel}	Keputusan
X_2	4,482	1,661	Ho diterima Ha ditolak

Nilai t_{hitung} untuk variabel X_2 terhadap Y sebesar 2,771 > dari t_{tabel} 1,703, sehingga dapat diperoleh kesimpulan terdapat pengaruh ketaatan syariah dengan loyalitas nasabah atau hipotesis yang diterima adalah hipotesis H_a : secara parsial terdapat pengaruh yang positif dan signifikan dari variabel ketaatan syariah terhadap variabel loyalitas nasabah.

3. Uji Simultan (Uji F)

Dari tabel diperoleh nilai F_{hitung} sebesar 68,985 lebih besar dari F_{tabel} : 2,70 sehingga dapat diasumsikan secara simultan (bersama-sama) terdapat pengaruh yang positif dan signifikan dari variabel kinerja karyawan

dan ketaatan syariah dengan loyalitas nasabah atau menerima hipotesis Ha: kinerja karyawan dan ketaatan terhadap syariah secara bersama-sama memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas nasabah. Angka koefisien determinasi (*adjusted R square*) 0,589. Hal ini mengandung arti bahwa 58,9% variasi dari variabel Y dijelaskan oleh variasi dari $k(x_1, x_2)$. Sedangkan sisanya ($100\% - 58,9\% = 41,2\%$) dipengaruhi oleh variabel lain di luar variabel-variabel yang diteliti.

KESIMPULAN DAN SARAN :

1. KESIMPULAN

Berdasarkan hasil dan pembahasan yang telah dikemukakan, dapat disimpulkan sebagai berikut:

1. Kinerja karyawan disimpulkan berpengaruh signifikan terhadap loyalitas nasabah, jika kinerja karyawan ditingkatkan meliputi kualitas dan kuantitas kerja, ketepatan waktu, efektifitas, kemandirian dalam melakukan pekerjaan maka loyalitas nasabah juga akan mengalami peningkatan demikian pula sebaliknya jika kinerja karyawan menurun maka loyalitas nasabah juga akan menurun.
2. Ketaatan syariah disimpulkan memberikan pengaruh signifikan terhadap loyalitas nasabah, jika ketaatan terhadap syariah ditingkatkan yang meliputi pelaksanaan akad sesuai tata cara syariah, penempatan dana, kepatuhan terhadap prinsip syariah, adanya dewan pengawas pelaksana prinsip syariah maka loyalitas nasabah juga akan mengalami peningkatan demikian pula sebaliknya jika ketaatan terhadap syariah menurun maka loyalitas nasabah juga akan menurun.
3. Kinerja karyawan dan ketaatan syariah secara simultan mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap loyalitas nasabah. Artinya, jika kinerja karyawan dan ketaatan terhadap syariah secara bersama-sama ditingkatkan maka loyalitas nasabah juga akan mengalami peningkatan demikian pula sebaliknya. Melihat hasil tersebut dapat dikatakan bahwa variabel-variabel independent berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas nasabah. Hal ini sesuai hipotesis yang menyatakan bahwa kinerja karyawan dan ketaatan terhadap syariah secara bersama-sama berpengaruh terhadap loyalitas nasabah.

2. SARAN:

1. Dari segi kinerja karyawan perlu ditingkatkan lagi mengingat adanya pengaruh yang signifikan terhadap loyalitas nasabah yang dapat diupayakan dengan memberikan pelatihan, pemberian reward yang dapat meningkatkan motivasi seperti

pemberian insentif dan perhatian kepada karyawan dan penghargaan dan pengakuan atas prestasi kerja, serta pengawasan dari pimpinan.

2. Dari segi ketaatan terhadap syariah perlu diupayakan peningkatan terhadap penerapan ketaatan terhadap syariah yang lebih tegas dan tepat guna pelaksanaan hukum syariah yang benar sehingga nasabah tidak ragu lagi terhadap status koperasi yang membawa nama syariah.
3. Loyalitas nasabah perlu terus ditingkatkan karena berkaitan dengan produktivitas perusahaan dengan cara meningkatkan kinerja karyawan dan melakukan pengawasan terhadap pelaksanaan prinsip syariah dalam setiap transaksi perusahaan

DAFTAR PUSTAKA

- Ahmad Ibrahim Abu Sinin. 1993. *Manajemen Syariah*. Bandung: CV.Sinar Baru
- Bernardin dan Russel, 2003, *Human Resource Management (An Experimental Approach International Edition)*. Mc. Graw-Hill Inc. Singapor
- Bungin, Burhan. 2006. *Metodologi Penelitian Kuantitatif, Komunikasi, Ekonomi dan Kebijakan Publik Serta Ilmu-ilmu Sosial Lainnya*. Jakarta: Kencana
- Gary Dessler. 2010. *Manajemen Sumber Daya Manusia*, Jakarta: PT Indeks
- Gomes, Faustino Cardoso, 2003, *Manajemen Sumber Daya Manusia*, Penerbit Andi, Yogyakarta
- Griffin, Jill. 2005. *Customer Loyalty: Menumbuhkan dan Mempertahankan Kesetiaan Pelanggan*. Alih bahasa: Dwi Kartini Yahya dan kawan kawan. Erlangga, Jakarta.
- Hadari Nawawi, 2003, *Manajemen Sumber Daya Manusia Untuk Bisnis yang Kompetitif*, Gadjah Mada University Press, Yogyakarta
- Hasan, Iqbal. 2003. *Pokok-Pokok Materi Statistik*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Hasibuan, Malayu, S.P., 2005. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Edisi Revisi : PT. Bumi Aksara, Jakarta.
- Imam Ghazali. 2006. *Aplikasi Multivariate dengan program SPSS*, Cetakan VI, Semarang: Undip
- Mangkunegara, Anwar Prabu. 2006. *Evaluasi Kinerja Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Refika Aditama
- Mathis dan Jackson, 2006, *Human Resource Management*, Salemba Empat, Jakarta.

- Muhammad, M.Ag. 2008. *Metode Penelitian Ekonomi Islam Pendekatan Kuantitatif*. Jakarta: PT Rajagrafindo Persada.
- Muhammad. 2008. *Metode Penelitian Ekonomi Islam Pendekatan Kuantitatif*, Jakarta: PT Rajagrafindo Persada
- Panggabean, 2010, *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Penerbit Ghalia, Bandung.
- Prawirosentono, 2008, *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Penerbit BPFE, Yogyakarta
- Priyatno,Dwi. 2008. *Mandiri Belajar SPSS (Untuk Analisis Data dan Uji Statistik)*, Yogyakarta: MediaKom
- Rivai, Viethzal. 2004. *Manajemen Sumber Daya Manusia Untuk Perusahaan*. Jakarta: Gramedia
- Sarwono,Jonathan. 2006. *Metode Penelitian Kuantitatif dan Kualitatif*. yogyakarta: Graha Ilmu.
- Sugiono. 2005. *Metode Penelitian Administrasi*. Bandung: Alfabeta
- Sugiyono. 2009. *Metode Penelitian Kuantitatif dan Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta
- Tjiptono, 2011, *Service, Quality & Satisfaction* Edisi 3. Penerbit Andi, Yogyakarta.
- Wilson Bangun, 2012, *Manajemen Sumber Daya Manusia*, Erlangga, Bandung