



Prodi Perbankan syariah
Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam
Universitas Islam Negeri Fatmawati Sukarno Bengkulu

Angel Purwaningsih
Dr. Nurul Hak, MA

Analisis Etos Kerja dan Kualitas Pelayanan Operasional Baitul Maal Wa Tamwil (BMT) Pada Masa Pandemi Covid-19

(Studi kasus BMT KUBE Sejahtera 007 Desa
Srikaton Kab. Bengkulu Tengah

Editor :
Debby Arisandi, MBA

**ANALISIS ETOS KERJA DAN KUALITAS PELAYANAN
OPERASIONAL BAITUL MAAL WA TAMWIL (BMT)
PADA MASA PANDEMI COVID-19
(studi kasus BMT KUBE Sejahtera 007 Desa Srikaton
Kab. Bengkulu Tengah)**



SKRIPSI

Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Penulisan Skripsi

Dalam Bidang Sarjana Ekonomi (S.E)

Oleh :

ANGEL PURWANINGSIH
NIM 1811140088

**PROGRAM STUDI PERBANKAN SYARIAH
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI FATMAWATI
SUKARNO BENGKULU
TH 2022/ 1443H**

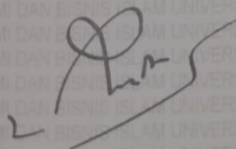
HALAMAN PERSETUJUAN

Skripsi yang ditulis oleh Angel Purwaningsih, NIM 1811140088 dengan judul “**Analisis Etos Kerja dan Kualitas Pelayanan Operasional Baitul Maal Wa Tamwil (BMT) Pada Masa Pandemi Covid-19 (studi kasus BMT KUBE Sejahtera 007 Desa Srikaton Kab. Bengkulu Tengah)**” Program Studi Perbankan Syariah, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam. Telah diperbaiki sesuai dengan saran tim pembimbing. Oleh karena itu, Skripsi ini disetujui dan layak untuk diujikan dalam sidang *Munaqosyah* Skripsi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam, Universitas Islam Negeri Fatmawati Sukarno (UINFAS) Bengkulu.

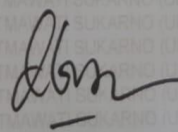
Bengkulu, 2022 M
1443 H

Pembimbing I

Pembimbing II



Dr. Nurul Hak, M.A
NIP. 196606161995031002



Debby Arisandi, MBA
NIP. 198609192019032012



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI FATMAWATI SUKARNO
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
 Jalan Raden Fatah Pagar Dewa Kota Bengkulu 38211. Telepon (0736) 51171
 Website: www.uinfasbengkulu.ac.id

HALAMAN PENGESAHAN

Skripsi yang berjudul **“Analisis Etos Kerja Dan Kualitas Pelayanan Operasional Baitul Maal Wa Tamwil (BMT) Pada Masa Pandemi Covid-19 (studi kasus BMT KUBE Sejahtera 007 Desa Sriakton Kab. Bengkulu Tengah)”**, oleh Angel Purwaningsih NIM. 1811140088, Program Studi Ekonomi Syariah Jurusan Perbankan Syariah, telah diuji dan dipertahankan di depan Tim Sidang *Munagasyah* Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Fatmawati Sukarno Bengkulu (UIN FAS) Bengkulu pada:

Hari : Kamis
 Tanggal : 30 Juni 2022

Dinyatakan **LULUS**. Telah diperbaiki, dapat diterima dan disahkan sebagai syarat guna memperoleh gelar sarjana dalam bidang Ekonomi Syariah dan diberikan gelar Sarjana Ekonomi (S.E).

Bengkulu, 2022 M

1443 H

Tim Sidang Munagasyah

Ketua

Idwal B., M.A
 NIP.198307092009121005

Sekretaris

Uswatun Hasanah, M.E
 NIP.199303082020122003

Penguji I

Idwal B., M.A
 NIP.198307092009121005

Penguji II

Aan Ghaz, M.M.
 NIP.198908062019031008



SURAT PERNYATAAN KEASLIAN

Dengan ini menyatakan :

1. Skripsi dengan judul “ANALISIS ETOS KERJA DAN KUALITAS PELAYANAN OPERASIONAL BAITUL MAAL WA TAMWIL (BMT) PADA MASA PANDEMI COVID-19 (Studi kasus BMT KUBE Sejahtera 007 Desa Srikaton Kab. Bengkulu Tengah)” adalah asli dan belum pernah diajukan untuk mendapatkan gelar akademik, baik di UINFAS Bengkulu maupun di perguruan tinggi lainnya.
2. Skripsi ini murni gagasan, pemikiran rumusan saya sendiri tanpa ada bantuan yang tidak sah dari pihak lain kecuali arahan dari tim pembimbing.
3. Di dalam skripsi ini tidak terdapat hasil karya atau pendapat yang telah ditulis atau dipublikasikan orang lain, kecuali kutipan secara tertulis dengan jelas dan dicantumkan sebagai acuan di dalam naskah saya dengan disebutkan nama pengarangnya dan dicantumkan dalam daftar pustaka.
4. Pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya, dan apabila dikemudian hari terdapat penyimpangan dan ketidak benaran pernyataan ini, saya bersedia menerima sanksi akademik berupa pencabutan gelar sarjana, serta sanksi lainnya dengan norma dan ketentuan yang berlaku.

Bengkulu, Juni 2022
1443 H

Mahasiswa yang menyatakan



Angel purwaningsih
NIM.1811140088

MOTTO

“Allah tidak ingin menyulitkan kamu, tetapi Dia hendak membersihkan kamu dan menyempurnakan nikmat-Nya bagimu, agar kamu bersyukur”

(Q.S AL-Mai’dah: 6)

“jangan pernah menyalahkan siapapun dalam kehidupanmu

Orang baik memberikanmu kebahagiaan,

Orang jahat memberikan pengalaman,

Orang terburuk memberikan pelajaran,

Orang terbaik memberikan kenangan.”

(Angel purwaningsih)

PERSEMBAHAN

Alhamdulillah atas rahmat dan nikmat dan karunia Allah SWT yang mengiringi langkah kaki dalam menjalani kehidupan yang memberikan jiwa kekuatan dan semangat dalam setiap perjuangan melalui orang-orang yang hebat. Skripsi ini aku persembahkan kepada orang-orang tercinta yang sangat berjasa dalam perjuanganku.

1. Pertama penulis sangat berterima kasih kepada Allah SWT. Yang selalu memberikan kesehatan, kemudahan, kelancaran bagi penulis, untuk mampu menyelesaikan skripsi ini.
2. Kepada kedua orang tua saya, bapak (Panji Aman) dan ibu (Asmawati). Terima kasih atas cinta dan kasih sayang yang begitu besar, terima kasih atas setiap tetes keringat, tenaga dan waktu yang telah dikorbankan. Terima kasih atas doa, dukungan, serta motivasi yang selalu ibu dan bapak berikan untuk anakmu ini. Terima kasih selalu ada disaat anakmu ini merasakan lelahnya menghadapi suatu perjuangan skripsi. Terima kasih atas perjuangan bapak dan ibu merangkul kami untuk melewati pahit kehidupan.
3. Terima kasih terkhusus untuk diriku yang selalu kuat, selalu semangat dalam mengerjakan skripsi hingga selesai. Diriku terima kasih atas setiap segala perjuangan kita hebat.
4. Untuk adekku Adil Prasetio, terima kasih dek telah menjadi penyemangat dan terima kasih telah menjaga bapak dan ibu dirumah.
5. Teruntuk bapak Dr. Nurul Hak, MA selaku pembimbing I dan Ibu Debby Arisandi, MBA selaku pembimbing II. Terima

kasih atas bimbingan, arahan dan saran yang telah diberikan, terima kasih atas tenaga, pikiran dan waktu yang telah diluangkan sehingga skripsi ini dapat diselesaikan.

6. Teruntuk UINFAS Bengkulu, dosen-dosen UINFAS Bengkulu terima kasih atas ilmu dan pengalaman yang telah diberikan.
7. Teruntuk Azisun Hamid, terima kasih selalu ada untuk menemani dari awal hingga skripsi ini selesai dan terima kasih atas dukungan, semangat, motivasinya selama ini.
8. Teruntuk sahabatku Dahliana, Wahyudi, Sarina, Soni Setiadi, terima kasih kalian selalu memberikan semangat untuk ku dari jauh, walau kalian berada di dusun.
9. Teruntuk para bestie ku, Rahmadia, Sri darti, Nurjanah, Eca Nupita Sari, Desi Nopita Sari, Yeni Sasmita Sari, Okti Ernalina, terima kasih atas dukungan, masukan dan semangatnya untuk aku.
10. Untuk anak Perbank Syariah angkatan 2018, terkhususnya anak kelas C, terima kasih sudah mau menjadi teman sekaligus partner dalam segala hal.
11. Almamater UINFAS yang kubanggakan.

ABSTRAK

Analisis Etos Kerja Dan Kualitas Pelayanan Operasional Baitul
Maal Wa Tamwil (BMT) Pada Masa Pandemi Covid-19
(studi kasus BMT KUBE Sejahtera 007 Desa Srikaton Kab.
Bengkulu Tengah)

Oleh Angel Purwaningsih (NIM 1811140088)

Etos kerja merupakan norma atau etika yang dijadikan pedoman manusia dalam bersikap dan betingkah laku. Semakin banyak lembaga atau organisasi yang tumbuh dan berkembang maka, seseorang harus memiliki sikap etos kerja yang baik sebagai pedoman dalam bekerja. Karena etos kerja ini merupakan hal yang bisa mendorong seseorang bekerja lebih semangat dan maksimal. Penelitian ini bertujuan untuk mendeskripsikan bagaimana etos kerja dan kualitas pelayanan operasional BMT KUBE Sejahtera 007 Desa Srikaton Kab. Bengkulu Tengah. Penelitian ini menggunakan metode deskriptif kualitatif. Pengumpulan data dilakukan dengan teknik observasi, wawancara, dan dokumentas. Hasil penelitian yang diperoleh dari kesimpulan bahwa, Pelaksanaan karyawan BMT KUBE Sejahtera 007 terhadap etos kerja kedisiplinan, tanggung jawab, kejujuran, kerja keras, rasional sudah dilakukan dengan sangat baik. Tetapi untuk etos kerja dibidang kerja keras, pada masa pandemi covid-19 ini karyawan harus lebih berkerja keras lagi terutama memberikan informasi atau dalam menghubungi nasabah dalam proses pembayaran angsuran serta tetap memberikan kelonggaran waktu kepada nasabah dalam proses pembayaran angsuran demi kemajuan dari BMT KUBE Sejahtera 007 itu sendiri. Kualitas pelayanan operasional BMT KUBE Sejahtera 007 Desa Srikaton pada masa pandemi covid-19. pada masa pandemi covid-19 ini adanya perubahan jam kerja dan pembatasan jumlah pengunjung yang datang. Terutama di indikator jaminan jika terjadi kesalahan atau gangguan, nasabah harus menunggu untuk esok hari dalam penyelesaiannya. Dikarenakan waktu pelayanan telah habis. Sehingga membuat kualitas pelayanan yang diberikan kepada nasabah kurang optimal.

Kata kunci: etos kerja, kualitas pelayanan, pandemi covid-19

KATA PENGANTAR



Dengan memanjatkan puji syukur kehadirat Allah SWT, yang senantiasa telah memberikan Rahmat dan Hidayah kepada umat-Nya sehingga peneliti dapat menyelesaikan penulisan skripsi ini dengan baik. Shalawat beriring salam kita sanjung-sajikan ke-pangkuan Nabi Besar Muhammad SAW beserta keluarga dan para sahabatnya sekalian, karena beliauah kita dapat merasakan betapa bermakna dan sejuiknya alam yang penuh dengan ilmu pengetahuan seperti saat ini. Adapun judul skripsi ini, yaitu : *“Analisis Etos Kerja Dan Kualitas Pelayanan Operasional Baitul Maal Wa Tamwil (BMT) Pada Masa Pandemi Covid-19 (Studi Kasus BMT KUBE Sejahtera 007 Desa Srikaton Kab. Bengkulu Tengah)”*.

Penulisan skripsi ini dimaksudkan untuk memenuhi persyaratan akademis dalam memperoleh Gelar Sarjana (S1) pada progam studi Perbankan Syariah pada Fakultas Ekonomi dan Bisni Islam, Universitas Islam Negeri Fatmawati Sukarno (UINFAS) Bengkulu. Pada kesempatan ini, peneliti mengucapkan terima kasih yang setinggi-tingginya kepada ibunda tercinta Asmawati dan ayahanda tecinta Panji Aman yang telah mengasuh, mendidik, membina, membimbing, serta selalu mendo’akan penulis sehingga dapat menyelesaikan pendidikan

sampai perguruan tinggi. Semoga jerih payah dan ketulusan orang tua kami mendapat balasan setimpal disisi Allah SWT.

Dalam penulisan skripsi ini peneliti tidak luput dari berbagai tantangan dan hambatan, namun semua itu dapat penulis selesaikan berkat dukungan dan bantuan dari berbagai pihak. Dengan selesainya skripsi ini, peneliti turut mengucapkan ribuan terima kasih yang tak terhingga kepada:

1. Prof. Dr. H. Zulkarnain Dalil, M.Pd, Selaku Rektor UINFAS Bengkulu yang telah memimpin kampus ini dengan baik dan mengembangkan kampus ini beserta jajaran staf-staf dan juga tenaga ahli didalamnya.
2. Dr. H. Supardi, M.Ag, Selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UINFAS Bengkulu yang telah membuat FEBI semakin berjaya dan EKSIS.
3. Dr. Nurul Hak, MM, selaku Wakil Dekan I Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UINFAS Bengkulu.
4. Dr. Desi Isnaini, MA, selaku Wakil Dekan II Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UINFAS Bengkulu.
5. Eka Sri Wahyuni, MM, selaku Wakil Dekan III Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UINFAS Bengkulu.
6. Yenti Semarni, MM, Ketua Jurusan Ekonomi Islam Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UINFAS Bengkulu.
7. Debby Arisandi, MBA, selaku Koordinator Prodi Perbankan Syariah Fakultas Ekonom dan Bisnis Islam UINFAS Bengkulu

8. Dr. Nurul Hak, MM, selaku Pembimbing I yang sudah mengarahkan dan memberi masukan sehingga skripsi ini hingga dapat selesai dengan baik.
9. Debby Arisandi, MBA, selaku Pembimbing II yang sudah banyak membantu dalam mengarahkan skripsi ini hingga dapat terselesaikan.
10. Kedua orang tua ku yang selalu memberikan motivasi dan mendo'akan kesuksesan penelitian yang saya lakukan.
11. Bapak dan Ibu Dosen Fakultas Ekonom dan Bisnis Islam UINFAS Bengkulu yang senantiasa memberikan ilmu pengetahuan dan bimbingan selama perkuliahan dan juga seluruh staf yang ada di Fakultas Ekonom dan Bisnis Islam UINFAS Bengkulu yang telah ikut membantu.
12. Semua pihak yang telah membantu dalam penulisan skripsi ini.

Dalam penyusunan skripsi ini penulis menyadari masih banyak kelemahan dan kekurangan dari segi berbagai sisi. Oleh karena itu, penulis mohon maaf dan mengaharapkan kritik dan saran yang sofatnya membangun demi kesempurnaan penulis kedepan.

Bengkulu, 2022
Penulis

Angel Purwaningsih
NIM. 1811140088

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	
PERSETUJUAN PEMBIMBING	
SURAT PERNYATAAN KEASLIAN	
PERSEMBAHAN	v
ABSTRAK	vii
KATA PENGANTAR	viii
DAFTAR ISI	xi
DAFTAR TABEL	xiii
DAFTAR GAMBAR	
BAB I PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Batasan Masalah	7
C. Rumusan Masalah	8
D. Tujuan Penelitian	8
E. Kegunaan Penelitian	9
F. Penelitian Terdahulu	10
G. Metode Penelitian	
1. Jenis dan Pendekatan Penelitian	12
2. Waktu dan Lokasi Penelitian	13
3. Informan Penelitian	13
4. Sumber Data dan Teknik Pengumpulan Data	14
5. Teknik Analisis Data	17
H. Sistematika Penulisan	19
BAB II KAJIAN TEORI	
A. ETOS KERJA	
1. Pengertian Etos Kerja	21
2. Etos Kerja Dalam Perspektif Islam	24

3.	Faktor yang Mempengaruhi	31
4.	Ciri atau Indikator Etos Kerja	34
B.	KUALITAS PELAYANA	
1.	Pengertian Kualitas pelayanan	52
2.	Indikator Kualitas Pelayanan	57
3.	Dimensi Kualitas Pelayanan	61
C.	BAITUL MAAL WA TAMWIL (BMT)	
1.	Sejarah Baitul Maal Wa Tamwil (BMT)	64
2.	Pengertian Baitul Maal Wa Tamwil (BMT)	65
3.	Sistem Operasi Baitul Maal Wa Tamwil (BMT)	66

BAB III GAMBARAN UMUM OBJEK PENELITIAN

A.	Gambaran Umum BMT KUBE Sejahtera 007	69
B.	Asas, Visi, Misi Dan Tujuan BMT KUBE Sejahtera 007	71
C.	Sifat, Peran dan Fungsi BMT Kube Sejahtera 007	72
D.	Struktur Organisasi BMT KUBE Sejahtera 007	74

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN

A.	Etos Kerja Dalam Pengelolaan BMT KUBE Sejahtera 007 Desa Srikaton Pada Masa Pandemi Covid-19	77
B.	Kualitas Pelayanan Operasional pada BMT KUBE Sejahtera 007 Desa Srikaton pada Masa Pandemi Covid-19	91

BAB V PENUTUP

A.	Kesimpulan	106
B.	Saran	107

**DAFTAR PUSTAKA
LAMPIRAN-LAMPIRAN**

Daftar Tabel

Tabel 1.1 Jadwal Jam Operasional

Daftar Gambar

Gambar 3.1 Struktur Organisasi BMT KUBE Sejahtera 007

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Dari sekian banyak lembaga keuangan syariah, yang muncul seiring dengan meningkatnya kesadaran masyarakat umat islam akan lembaga yang akan mengelola dana yang bergantung pada standar syariah islam adalah BMT. BMT merupakan suatu kelembagaan keuangan yang populer di kalangan masyarakat umum. BMT adalah lembaga atau pihak yang memiliki tugas luar biasa untuk mengurus banyak sumber daya individu, baik sebagai pembayaran negara atau penggunaan. Setiap properti, apakah itu tanah, bangunan, barang tambang, uang tunai, produk lain, dimana setiap muslim yang memenuhi syarat untuk memiliki sesuai hukum syariat dan tidak di tentukan oleh pemilik tunggal, meskipun ada kelompok tertentu yang memenuhi syarat untuk mendapatkannya, maka pada saat itu harta tersebut dianggap sebagai pembayaran dalam BMT.¹

Bekerja merupakan salah satu perintah Allah yang harus dilakukan oleh manusia dalam

¹ Huda.Nurul., Purnama Putra. *Baitul Mal wa Tamwil Sebuah Tinjauan Teoritis*. Jakarta: AMZAH.2016, h.20

kehidupannya.² Bekerja adalah segala aktivitas yang mempunyai tujuan untuk memenuhi kebutuhan jasmani maupun rohani, dan di dalam mencapai tujuan tersebut harus berupaya dengan sungguh-sungguh untuk mewujudkan prestasi yang optimal sebagai bukti pengabdian kepada Allah SWT. Seseorang harus memiliki pandangan dan sikap untuk menghormati bekerja sebagai sesuatu yang mulia bagi keberadaan manusia. Pandangan dan sikap terhadap pekerjaan diketahui sebagai etika kerja³.

Agama Islam yang berdasarkan Al-Qur'an dan Al-Hadits sebagai tuntunan dan pegangan bagi kaum muslimin mempunyai fungsi tidak hanya mengatur dalam segi ibadah saja melainkan juga mengatur umat dalam memberikan tuntutan dalam masalah yang berkenaan dengan kerja. Telah di jelaskan bahwa Islam mendorong umatnya untuk bekerja, hidup dalam kemuliaan dan tidak menjadi beban orang lain. Islam juga memberi kebebasan dalam memilih pekerjaan yang sesuai dengan kecenderungan dan kemampuan setiap orang. Namun demikian, Islam mengatur batasan-batasan, meletakkan

² Enizar. *Hadis Ekonomi*.(Jakarta: PT.Rajagrafindo Persada,2013),h.13

³ Darwin Lie,Sherly, Edy Dharma, Acai Sudirman. “*The Impact of Work Discipline and Work Ethic on the Teacher Performance of Sultan Agung Pematangsiantar Private Middle School Teachers T.A. 2018/2019*”, *International Journal of Business Studies* Vol. 3 No. 3 (October 2019).h.128

prinsip-prinsip dan menetapkan nilai-nilai yang harus dijaga oleh seorang muslim, agar kemudian aktifitas bekerjanya benar-benar di pandang oleh Allah sebagai kegiatan ibadah yang memberi keuntungan berlipat di dunia dan di akhirat⁴.

Setiap perusahaan atau organisasi yang selalu ingin maju, akan melibatkan karyawan untuk meningkatkan mutu kinerjanya, diantaranya setiap organisasi harus memiliki etos kerja. Etos kerja yang tinggi seharusnya juga harus di miliki oleh setiap karyawan karena perusahaan sangat membutuhkan kerja keras dan komitmen yang tinggi dari setiap karyawan, kalau tidak perusahaan akan sulit berkembang, dan memenangkan persaingan dalam merebut pangsa pasarnya⁵.

Etos kerja yang tinggi biasanya muncul karena berbagai tantangan, harapan dan kemungkinan-kemungkinan yang menarik. Situasi yang demikian dapat membuat manusia itu bekerja dengan rajin, teliti, berdedikasi, serta tanggung jawab yang besar. Etos kerja adalah totalitas kepribadian dirinya serta caranya

⁴ Erwin Jusuf Thaib, "Al-Qur'an dan Sunnah sebagai Sumber Inspirasi Etos Kerja Islami". Jurnal Jurnal Dakwah Tabligh, Vol. 15, No. 1, Juni 2014 : h. 1 - 9

⁵ Siti Lestari, Skripsi: "Penerapan Etos Kerja Karyawan Di BMT Sumber Usaha Kembang Sari Tenganan" (Salatiga: IAIN Salatiga, 2017), h.10

mengekspresikan, memandang, meyakini dan memberikan makna ada sesuatu, yang mendorong dirinya untuk bertindak dan meraih amal yang optimal sehingga pola hubungan antara manusia dengan dirinya dan antara manusia dengan makhluk lainnya dapat terjalin dengan baik.⁶

Proses observasi awal ini, penulis memperoleh data dari BMT Kube Sejahtera 007 di desa Srikaton, Kec. Pondok Kelapa. Sehingga menghasilkan beberapa informasi dari ibu Ningsih Rahayu, selaku manajer BMT. Berdirinya instansi keuangan, diawali dari otoritas publik dari Direktorat Bantuan sosial, untuk masyarakat lemah. Direktorat Jenderal Jaminan kemasyarakatan. Departemen Sosial Republik Indonesia, tahun 2004 merencanakan keuangan sebagai tim Pusat Inkubasi Usaha Kecil (PINBUK), salah satunya untuk membina KUBE (Kelompok Usaha Bersama), yang di koordinasikan untuk kemajuan LKM BMT, berbasis daerah serta berakal. Baitul Maal Wa Tamwil Kube Sejahtera 007 berdiri pada Bulan Oktober 2004 serta berkerja aktif pada tahun 2005. Dinas sosial pemerintah pada tahun 2004-2005 menyampaikan arah dalam bentuk program- program yang akan memberikan bantuan kepada masyarakat didesa Srikaton, Kec. Pondok kelapa. Program tersebut yaitu

⁶ Siti Lestari, Skripsi:” Penerapan Etos Kerja Karyawan Di BMT Sumber Usaha Kembangari Tengan.....h.12

Program Bantuan Dana yang difokuskan untuk Kelompok Usaha bersama (KUBE) besaran dana yaitu Rp225.000.000,- sesudah dana bantuan itu diserahkan dari pemerintah untuk masyarakat desa Srikaton, kemudian warga memutuskan untuk program Kelompok usaha Bersama (KUBE) tersebut di rubah menjadi Baitul Maal Wa Tamwil (BMT) serta membuat strukur kepengurusan BMT Kube, pada bulan Febuari 2005 Baitul Maal Wa Tamwil Kube siap untuk beroperasi secara aktif.

Dalam observasi awal penulis mendapatkan jadwal Operarsional karyawan BMT KUBE Sejahtera 007 sebelum dan dimasa pandemi covid-19.

Tabel 1.1 Jadwal jam operasional

No	Tahun	jam masuk	Jam pulang
1	2019	08:00 WIB	14:00 WIB
2	2020-2022	08:00 WIB	12:30 WIB

Sumber: jadwal operasional karyawan BMT Kube sejahtera

007

Dari data tersebut terdapat perbedaan jadwal operasional yang terjadi akibat pandemi covid-19, terjadinya pengurangan jam operasional yang di lakukan di masa pandemi covid-19 itu mengakibatkan waktu pelayanan berkurang dan kebiasaan sosial yang berkunjung mengalami perubahan di BMT Kube sejahtera

007. Berdasarkan fenomena yang ada karyawan harus tetap melakukan pekerjaan dengan penuh tanggung jawab, kedisiplinan, kerja keras, kejujuran serta rasional meski pada masa pandemi covid-19. Dalam memberikan pelayanan saat masa pandemi covid-19, karyawan harus tetap memberikan pelayanan dengan baik serta tetap memberikan kualitas pelayanan semaksimal mungkin baik dalam bentuk ketepatan fisik (*Tangible*), kehandalan (*Realibility*), tanggapan (*Responsif*), jaminan (*Assurance*), dan empati (*Empathy*).

Karyawan merupakan sumber daya utama bagi perusahaan. Suatu kualitas pelayanan nasabah atau konsumen itu bergantung pada kualitas kerja serta layanan konsumen⁷. Demikian pula, dengan asumsi seorang karyawan memiliki etos kerja Islami, inspirasi tinggi, maka pada saat itu ia akan bekerja tanpa lelah dan senang dengan pekerjaan yang dicapai, karena etos kerja islami tidak hanya sekumpulan ide ideal namun juga tujuan bermanfaat yang akan tetap nyata. Melihat kenyataan perputaran keuangan yang sangat agresif, pihaknya mengharapkan perwakilan dapat meningkatkan kualitas kerja seperti pencapaian yang baru, memanfaatkan sikap etos kerja syariah seharusnya di laksanakan oleh kelembagaan keuangan syari'ah, termasuk BMT Kube

⁷ Toto Tasmara, Etos Kerja,.... h. 10

Sejahtera 007, sehingga nasabah tertarik untuk memanfaatkan barang atau jasa Lembaga Keuangan Syariah (LKS), menawarkan bantuan yang luar biasa dan merekrut nasabah di Bank Konvensional untuk beralih ke BMT Kube sejahtera 007 dengan menawarkan berbagai keuntungan menjadi nasabah BMT Kube sejahtera 007.

Dari landasan di atas di sadari bahwa dampak etos kerja terhadap karyawan BMT sangat menarik untuk di teliti dengan menghubungkan etos kerja dan kualitas pelayanan operasional mempengaruhi pelaksanaan pekerja. Dalam penerapan Etos Kerja terhadap pekerja supaya meningkatkan kualitas kerja dan dapat meningkatkan kualitas pelayanan terhadap nasabah, sebagaimana untuk di terapkan pada BMT Kube Sejahtera 007 yang pula operasionalnya mengikuti prinsip-prinsip syariah. Sehingga membuat peneliti mengambil sebuah judul **“ANALISIS ETOSA KERJA, DAN KUALITAS PELAYANAN OPERASIONAL BAITUL MAAL WA TAMWIL (BMT) PADA MASA PANDEMI COVID-19 (Studi kasus BMT KUBE Sejahtera 007 Desa Srikaton Kab. Bengkulu Tengah)”**

B. Batasan Masalah

Untuk menghindari adanya perluasan masalah yang akan di bahas pada topik yang di persoalkan maka peneliti membatasi permasalahan ini. Penelitian ini hanya

di fokuskan membahas mengenai etos kerja dan kualitas pelayanan operasional baitul maal wa tamwil (BMT) pada masa pandemi covid-19.

C. Rumusan Masalah

Dari penjelasan yang ada dilatar belakang tersebut, membuat peneliti mengambil rumusan masalah yang sebagai landasan penelitiannya, yaitu:

1. Bagaimana pelaksanaan Etos Kerja Dalam pengelolaan BMT Kube Sejahtera 007 Desa Srikarton pada masa pandemi covid-19?
2. Bagaimana kualitas Pelayanan Oparasional pada BMT Kube Sejahtera 007 Desa Srikarton pada masa pandemi covid-19?

D. Tujuan Masalah

Berdasarkan fokus dalam penelitian dalam uraian yang disampaikan, lalu peneliti menetapkan tujuan penelitian yang terkait dengan penelitian, yaitu:

1. Untuk mengetahui pelaksanaan Etos Kerja Dalam Pengelolaan BMT KUBE Sejahtera 007 Desa Srikarton Pada Masa Pandemi Covi-19.
2. Untuk Mengetahui Kualitas Pelayanan Oparasional Pada BMT KUBE Sejahtera 007 Desa Srikarton Pada Masa Pandemi Covi-19.

E. Kegunaan penelitian

Penelitian ini diharapkan bisa memberikan kegunaan berupa:

1. Kegunaan Teoritis

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan informasi dan kontribusi pengetahuan, serta dapat di jadikan referensi ilmiah bagi peneliti selanjutnya.

2. Kegunaan Praktis

a. Peneliti

Penelitian ini dilakukan untuk mendapatkan gelar S1 di UIN FATMAWI SUKARNO Bengkulu, FEBI, prodi perbankan syariah. Serta penelitian ini dapat di gunakan untuk menumbuhkan pemikiran ilmiah dan meningkatkan diskusi tentang etos kerja dan kualitas pelayanan operasional BMT.

b. Bagi Instansi

Kajian ini dapat menambah referensi penelitian terhadap dampak etos kerja serta kualitas pelayanan operasional BMT, serta memperluas pemahaman khusus terhadap mahasiswa UIN FATMAWI SUKARNO Bengkulu, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam, prodi Perbankan Syariah

c. Bagi BMT

Kajian ini dapat di manfaatkan untuk memperluas pemahaman tentang etos kerja dan kualitas pelayanan operasional BMT. Selain itu, kajian ini di manfaatkan untuk perbandingan suatu keputusan.

F. Penelitian Terdahulu

Ada beberapa skripsi yang mengangkat dengan tema tentang etos kerja. Peneliti mengumpulkan skripsi tersebut melalui media ada beberapa penelitian di antaranya.

Berdasarkan informasi yang peneliti dapatkan dari media internet peneliti menemukan beberapa kumpulan skripsi dengan judul “ **Pengaruh Etos Kerja Islami Terhadap Kinerja Karyawan di CV. Sidiq Manajemen Yogyakarta**” oleh Annidjatuz Zahra mahasiswa UIN Sunan Kalijga , yaitu dengan permasalahan belum adanya pengaruh etos kerja Islami terhadap kinerja karyawan CV. Sidiq Manajemen Yogyakarta, dalam hal ini peneliti menitik beratkan perhatiannya terhadap kebutuhan non fisik karyawan sebagai salah satu bagian untuk meningkatkan kinerja karyawan. Dan bagaimana mengembangkan tingkat pemahaman dari kondisi

spiritual karyawan tersebut dalam memahami etos kerja Islami⁸.

Pembahasan yang di kemukakan oleh Muhammad Zulham mahasiswa Universitas Sumatra Utara Medan dengan judul **“Analisis Pengaruh Budaya Organisasi Dan Etos Kerja Terhadap Kinerja Pegawai Fakultas Ekonomi Universitas Sumatra Utara Medan”**. Permasalahan dalam skripsi ini adalah tidak ada disiplin kerja dalam fakultas ekonomi, dan pekerjaan yang di lakukan sebagai suatu hal yang membebani diri, pekerjaan sebagai bentuk keterpaksaan, dan pekerjaan di hayati hanya sebagai rutinitas. Skripsi ini membahas tentang disiplin kerja dan pengaruh budaya organisasi terhadap fakultas tersebut.⁹

Pembahasan juga di kemukakan oleh Septa Tia Wulandari mahasiwa STAIN Jurai Siwo Metro dengan judul **“Hubungan Pengalaman Kerja Terhadap Etos Kerja pada Karyawan KJKS BMT L-Risma Kantor Cabang Pekalongan”**. Permasalahan pada skripsi ini adalah kurangnya pengalamn kerja karyawan dalam melaksnakan tugas dalam BMT, dan banyaknya karyawan

⁸ Annidjatus Zahra, *Pengaruh Etos Kerja Islami Terhadap Kinerja Karyawan di CV. Sidiq Manajemen Yogyakarta*, skripsi (Yogyakarta, UIN Sunan Kalijaga, 2015).

⁹ Muhammad Zulham, *Analisis Pengaruh Budaya Organisasi Dan Etos Kerja Terhadap Kinerja Pegawai Fakultas Ekonomi Universitas Sumatra Utara Medan*, Skripsi (Medan, Universitas Sumatra Utara Medan, 2014).

yang baru lulus atau *fres gradute* sehingga pengalaman kerja mereka belum memadai dan hanya menguasai teori.¹⁰

G. Metode Penelitian

1. Jenis dan pendekatan penelitian

Bentuk penelitian yang saya gunakan yaitu penelitian Deskriptif Kualitatif. Informasi di peroleh berupa istilah, gambar, tetapi bukan angka. Pandangan dari Boggdan dan Tayloer yang di ambil dari Laxy j.Moleong, penelitian kualitatif merupakan suatu proses kajian untuk menghasilkan informasil deskriptif dalam bentuk tulisan atau variabel dari perilaku seseorang yang diteliti.¹¹

Menurut Denzim dan Lincoln, penelitian kualitatif merupakan penelitian yang menggunakan latar alamiah, dengan maksud menafsirkan fenomena yang terjadi dan dilakukan dengan jalan melibatkan berbagai metode yang ada.¹²

Menurut Sukmadinata, penelitian deskriptif adalah suatu metode penelitian yang ditunjukan untuk menggambarkan fenomena-fenomena yang ada, yang

¹⁰ Septa Tia wulandari, “*Hubungan Pengalaman Kerja Terhadap Etos Kerja Pada karyawan KJKS BMT L-Risma Kantoe Cabang Pekalongan*”, *Skripsi* (Metro, STAIN Jurai Siwo Metro,2015),h. 15

¹¹ Lexy, J.Moleong. *Metodologi Penelitian Kualitatif. Rev.ed* Bandung: PT. Remaja Rosdakarya. 2019. h.13

¹² Satori. Djam’an.,Aan Komariah. *Metodologi Penelitian Kualitatif.* Bandung: Cv. ALFADETA. 2014

berlangsung saat ini atau saat yang lampau. Penelitian ini tidak mengadakan manipulasi atau perubahan pada variabel-variabel bebas, tetapi menggambarkan suatu kondisi apa adanya. Penggambaran kondisi bisa individual atau menggunakan angka-angka.¹³

2. Waktu dan Lokasi Penelitian

a. Waktu Penelitian

Penelitian ini dilakukan pada bulan Desember 2021 sampai dengan bulan Juni 2022.

b. Lokasi Penelitian

Penelitian ini berlokasi di Desa Srikaton, Kec. Pondok Kelapa, Kab. Bengkulu Tengah.

3. Informan penelitian

Informan penelitian ini, yaitu objek penelitian yang memberikan sumbangan informasi mengenai fenomena yang akan diteliti dilokasi penelitian di langsungkan. Teknik pengambilan sample menggunakan *Purposive sampling* yaitu teknik penentuan sampel dengan kriteria-kriteria tertentu. Kriteria dalam pemilihan informan yaitu orang yang berkerja di BMT KUBE Sejahtera dan orang yang menjadi nasabah di BMT KUBE Sejahtera 007 selama

¹³ Fitrah. Muh., Luthfiah. *Metodologi Penelitian, Penelitian Kualitatif, Tindakan kelas dan Studi Kasus*. Jawa Barat: CV Jejak.2017. h. 20

> 2 tahun. Berdasarkan kriteria dan tujuan penelitian maka memperoleh informan yaitu :¹⁴

- a. Manager BMT KUBE Sejahtera 007
- b. Karyawan BMT KUBE Sejahtera 007
- c. Nasabah BMT KUBE Sejahtera 007

4. Sumber data dan Teknik Pengumpulan Data

a. Sumber data

Sumber data Menurut Lofland serta Loflan, yang diambil Lexy. J.Moleong mengemukakan dalam karyanya “Metodologi Penelitian Kualitatif”. Sumber informasi utama di penelitian kualitatif merupakan ucapan serta tingkah laku, dan sebagiannya informasi tambahan, seperti dokumen dan sebagainya. Dalam konsep ini, bagian ini dengan membagi data ke dalam struktur yang di sesuaikan, organisasi dan tindakan yang di personalisasi, sumber informasi tertulis, foto, dan pengukuran. Penelitian ini memakai 2 data yaitu:

1) Data Primer

Data Primer merupakan information berdasarkan observasi dan interview pada sasaran untuk dapat di teliti yaitu di BMT Kube Sejahtera 007 Desa Srikato, Bengkulu

¹⁴ Burhan Bungin, *Penelitian Kualitatif*, Jakarta: Kencana Prenada Media Group, 007, h. 107

Tengah. Di sesuaikan dengan judul yang penulis teliti. Data primer di peroleh berdasarkan hasil wawancara yang objeknya yaitu, manajer BMT Kube sejahtera, karyawan BMT Kube Sejahtera 007 serta beberapa nasabah di BMT Kube sejahtera 007.

2) Data sekunder

Data sekunder merupakan information penelitian berdasarkan hasil yang dilakukan menggunakan media penghubung atau penyalur informasi yang ada di BMT Kube sejahtera 007. Information sekunder biasanya yaitu hasil bukti evaluasi, serta file-file yang menjadi landasan dari judul penelitian.

b. Teknik Pengumpulan Data

Definisi Teknologi pengumpulann Informasi Arikunto merupakan langkah peneliti dalam mencari informasi. Cara yang menunjukkan hal-hal abstrak, yang tak terlihat saat penelitian, namun menunjukkan tujuannya. Analisis pengumpulan informasi substantif, maka penulis memakai beberapa cara pengambilan informasi, sebagai berikut:

1) Teknik Observasi

Observasi adalah teknik pengumpulan data dengan melakukan pengamatan langsung terhadap subjek dimana sehari-hari mereka berada dan biasa melakukan aktivitas kerja.¹⁵ Pengamatan observasi diperoleh pemahaman dalam observasi sistematis dan pengamatan langsung ditempat lokasi yaitu di BMT Kube sejahtera 007 desa Srikatin, Bengkulu Tengah.

2) Teknik *Interview*

Interview atau wawancara merupakan diskusi dengan tujuan lebih spesifik dari beberapa pihak, yaitu penannya (*questioner*), seseorang yang bertugas untuk mengajukan pertanyaan dan *interview* (yang ditanya) wajib memberikan respon dalam bentuk jawaban.¹⁶

3) Teknik Dokumentasi

Dokumentasi atau dokumen berarti suatu barang tertulis. Dari pelaksanaan teknik dokumentasi, penulis menyelidiki barang atau benda yang tertulis seperti dokumen arsip, buku, majalah.

5. Teknik Analisis Data

¹⁵ Satori. Djam'an., Aan Komariah. *Metodologi penelitian Kualitatif*. Bandung: Cv. ALFADETA. 2014

¹⁶ Lexy. J.Moleong. "*Metodologi Penelitian Kualitatif*". Rev.ed .Bandung: PT. Remaja Rosdakarya. 2019,h. 135

Teknik analisis data yaitu proses mencari dan menyusun secara sistematis data yang diperoleh dari hasil wawancara, catatan lapangan, dan dokumentasi dengan cara mengorganisasikan data ke dalam kategori, menjabarkan ke dalam unit-unit, melakukan sintesa, menyusun ke dalam pola, memilih mana yang penting dan mana yang akan di pelajari, dan membuat kesimpulan sehingga mudah dipahami untuk diri sendiri maupun orang lain.

Analisis data dalam penelitian kualitatif dilakukan sejak sebelum memasuki lapangan, selama dilapangan, dan setelah selesai dilapangan analisis data kualitatif adalah bersifat induktif, yaitu suatu analisa berdasarkan data yang diperoleh, selanjutnya dikembangkan pola hubungan tertentu atau menjadi potesis.

Dalam menganalisis data yang penulis kumpulkan maka digunakan metode analisis data yang tertitik tolak dari hal-hal yang khusus kemudian ditarik kesimpulan secara umum. Dalam penelitian ini peneliti menggunakan teknik analisa data yang bersifat deskriptif- kualitatif, yaitu mendeskripsikan data yang diperoleh melalui instrumen penelitian. Teknik analisa data yang digunakan adalah sebagai berikut:

a. Reduksi Data

Reduksi data merupakan salah satu dari teknik analisis data kualitatif. Reduksi data berarti merangkum, memilih hal-hal yang pokok, memfokuskan pada hal-hal yang penting, dicari pola dan temanya. Bentuk analisis yang menajamkan, menggolongkan, mengarahkan, membuang yang tidak perlu dan mengorganisasikan data sedemikian rupa sehingga kesimpulan akhir dapat diambil.

b. Penyajian Data

Penyajian data adalah sekumpulan informasi yang di hasilkan dari observasi, wawancara, dan dokumentasi dikumpulkan sehingga tersusun yang memberi kemungkinan untuk menarik kesimpulan dan penarikan tindakan, yang disajikan antara lain dalam bentuk teks naratif, matriks, jaringan dan bagan.

c. Penarikan Kesimpulan

Penarikan kesimpulan merupakan salah satu dari teknik analisis data kualitatif. Penarikan kesimpulan adalah hasil analisis

yang dapat digunakan untuk mengambil tindakan.¹⁷

H. Sistematika Penulisan

Agar penulisan skripsi ini dapat bersistem sesuai dengan tema, serta memberikan kemudahan terhadap pembaca dalam pemahaman isi dari suatu karya ilmiah, maka peneliti menjadikan 5 sub Bab serta Bab terusun sebagai bnetuk, yaitu:

BAB I PENDAHULUAN

Bab I berisikan latar belakang masalah, untuk dapat menjelaskan sedikit pembahasan yang akan dibahas dalam proses penelitian nantinya. Pembahasan yang diteliti dan digunakan untuk membimbing penulis, tidak memperluas dan memperjelas uraian penulis tentang maksud dan tujuan penulisan, kemudian judul positif, yang sengaja ditampilkan agar tidak membingungkan pemahaman istilah-istilah dalam judul makalah berdasarkan penilain yang berbeda.

BAB II KAJIAN TEORI

Bab II ini Jelaskan teorinya: diskusikan tentang BMT Kube Sejahtera 007 Desa Srikaton pelaksanaan, perwujudan dan etos kerja Islam, Pada dasarnya berisi kerangka berpikir dan hipotesis apa yang penulis katakan.

BAB III GAMBARAN UMUM OBJEK PENELITIAN

¹⁷ Sugiyono. "*Metodologi Penelitian Kualitatif Kuantitatif*". dan R&D cet 21... h. 412

Bab III ini memaparkan tentang gambaran umum objek atau tempat yang akan dijadikan tempat penelitiannya. Di sini akan menjelaskan sejarah berdirinya, visi-misinya, serta struktur kepengurusannya.

BAB IV HASIL PENELITIAN

Bab IV ini menjelaskan tentang hasil yang di peroleh peneliti dengan cara menjelaskan dalam metode penelitian.

BAB V PENUTUP

BAB V merupakan bab penutup yang terdiri dari Kesimpulan dan Saran.

BAB II KAJIAN TEORI

A. ETOS KERJA

1. Pengertian Etos Kerja

Etos sesungguhnya berasal dari bahasa *Yunani* yang memiliki arti watak atau karakter. Sebuah watak atau karakter yang menggambarkan keseluruhan dari orang tersebut. kalau di perkecil lagi dalam ruang lingkup pekerjaan, etos ini sering kali digunakan untuk menggambarkan sikap, kepribadian, karakter, akhlak, perilaku, dan etika seseorang dalam menjalankan pekerjaan.¹⁸

Etos kerja adalah sikap yang muncul atas kehendak dan kesadaran sendiri yang didasari oleh sistem orientasi nilai budaya terhadap kerja¹⁹. Secara sederhana, etos dapat didefinisikan sebagai watak dasar dari suatu masyarakat. Perwujudan etos dapat dilihat dari struktur dan norma sosial masyarakat itu. Sebagai watak dasar dari masyarakat, etos menjadi landasan perilaku diri sendiri dan lingkungan sekitarnya, yang terpancar dalam kehidupan masyarakat. Karena etos menjadi landasan bagi

¹⁸ Sastoso. Eko jalu. *7 Etos kerja Terbaik dan Mulia*. Jakarta: PT. Elex media Komputindo. 2014, h. 25

¹⁹ Husni Fuanddi, "*Etos Kerja Dalam Perpektif Islam*". Jurnal Al-Amwal Vol.7, No. 1, Jun 2018, h.23

kehidupan manusia, maka etos juga berhubungan dengan aspek evaluatif yang bersifat menilai dalam kehidupan masyarakat. Weber mendefinisikan etos sebagai keyakinan yang berfungsi sebagai panduan tingkah laku seseorang, sekelompok atau sebuah institusi (*guiding beliefs of a person, group or institution*). Jadi etos kerja dapat diartikan sebagai doktrin tentang kerja yang diyakini oleh seseorang atau sekelompok orang sebagai hal yang baik dan benar dan mewujudkan nyata secara khas dalam perilaku kerja mereka.²⁰

Etos kerja adalah rajutan nilai-nilai yang membentuk kepribadian seseorang dalam bekerja. Etos kerja pada hakikatnya di bentuk dan di pengaruhi oleh sistem nilai-nilai yang di anut oleh seseorang dalam bekerja, yang kemudian membentuk semangat yang membedakannya, antara yang satu dan yang lainnya. Dengan demikian etos kerja adalah kualitas *esensial* (semangat) dari kerja seorang individu atau kelompok orang termasuk juga suatu bangsa, di mana kualitas tersebut merupakan pancaran dari sistem nilai serta ide yang diyakini.

Menurut Usman Pelly etos kerja adalah sikap yang muncul atas kehendak dan kesadaran sendiri yang didasari oleh sistem orientasi nilai budaya terhadap kerja. Menurut Sinamo, etos kerja adalah seperangkat perilaku

²⁰ Mhd. Thoib Nasutio, "Etos Kerja Dalam Perspektif Islam". Ihtiyadh. Vol. 1 NO.1, September 2017, h.80

positif yang berakar pada keyakinan fundamental yang disertai komitmen total pada paradigma kerja yang integral.²¹

Menurut Asifudin, etos kerja merupakan ciri khusus tentang individu atau sekelompok orang yang memiliki sikap dan watak, kebiasaan dan keyakinan.²²

Menurut pakar lain, etos kerja adalah suatu pandangan dan sikap suatu bangsa atau satu umat terhadap kerja. Kalau seseorang mempunyai pandangan dan sikap yang menunjukkan bahwa kerja merupakan suatu hal yang patut dimiliki untuk kehidupan manusia, maka etos kerja yang dimiliki itu akan tinggi. Sedangkan seseorang yang tidak mempunyai pandangan dan sikap terhadap kerja, untuk kehidupan manusia, maka etos kerja yang dimiliki cenderung rendah.²³

Menurut pasal 1 ayat 8 Pemerintah Republik Indonesia tentang Pelatihan Kejuruan No. 71 Tahun 1991, menetapkan bahwa etos kerja mengacu pada nilai-nilai

²¹ Nyoman Sukardewi, et. all, “Kontribusi Adversity Quotient (AQ) Etos Kerja dan Budaya Organisasi terhadap Kinerja Guru SMA Negeri di Kota Amlapura” dalam Jurnal Akuntansi Pascasarjana Universitas Syiah Kuala, volume 4, 2013, h. 3

²² Darwin Lie, Sherly, Edy Dharma, Acai Sudirman. “The Impact of Work Discipline and Work Ethic on the Teacher Performance of Sultan Agung Pematangsiantar Private Middle School Teachers T.A. 2018/2019”, International Journal of Business Studies Vol. 3 No. 3 (October 2019), h. 128

²³ Siti Lestari, Skripsi:” Penerapan Etos Kerja Karyawan Di BMT Sumber Usaha Kembang Sari Tenganan”(Salatiga:IAIN Salatiga, 2017), h. 20

yang berdasarkan pada nilai bekerja untuk mengambdi kepada kita sendiri, warga serta sang pencipta.²⁴

Etos kerjaonal merupakan sikap berkerja yang baik, berasal dari hati nurani yang kuat, kepercayaan dasar, dan keterkaitan penuh terhadap paradigma kerja umum. Suatu organisasi berusaha untuk berkembang maka akan menyertakan seluruh karyawan guna memajukan kaulitas pekerjaannya, dan setiap perusahaan harus memiliki etos kerja.²⁵

Maka dapat disimpulkan dari pengertian diatas dapat di katakan etos kerja di artikan sudut pandang individu dalam menanggapi, kegiatan sesuatu serta bertindak dalam pekerjaannya dengan kehendak perusahaan sehingga pekerjaan dapat berjalan dengan lancar. Mentalitas seseorang atau apa yang di tunjukkan oleh sekelompok orang ketika melakukan aktivitas atau pekerjaan kenyataan dalam berkerja, seperti ketepatan waktu, ketekunan, kejujuran, tanggung jawab, serta rasionalitas.

2. Etos Kerja Dalam Perspektif Islam

Secara etimologi, Etos Kerja Islam dalam bahasa inggris disebut sebagai *Islamic work ethic* sedangkan

²⁴ Peraturan Pemerintah Republik Indonesia No. 71 Tahun 1991 Tentang Latihan Kerja

²⁵ Adibah, Ayuk Wahdanfiari. “Pengaruh Latar Belakang Pendidikan dan Pengalaman Kerja Terhadap Etos Kerja Karyawan”. Skripsi IAIN Tulungagung. 2014

Etika Kerja Islam disebut sebagai *ethics of Islamic work*. Etos berasal dari bahasa Yunani *ethos* yang berarti sifat dasar atau karakter yang merupakan kebiasaan dan watak seseorang. Secara bahasa etos dan etik menjadi dua kata yang muncul. Etika memberi makna sebagai sikap yang dapat dilihat orang lain, sementara etos merupakan sikap yang menunjukkan dorongan dari dalam diri manusia, sehingga akan memunculkan etika yang berpengaruh terhadap lingkungan sekitar.²⁶

Etos di bentuk oleh berbagai kebiasaan, pengaruh, budaya serta sistem nilai yang diyakininya. Etos kerja akan berpengaruh terhadap dinamika organisasi atau perusahaan. Dari kata etos ini dikenal pula kata etika yang hampir mendekati pada pengertian akhlak atau nilai-nilai yang berkaitan dengan baik buruk moral sehingga dalam etos tersebut terkandung gairah atau semangat yang amat kuat untuk mengerjakan sesuatu secara optimal, lebih baik dan bahkan berupaya untuk mencapai kualitas kerja yang sempurna. Kesempurnaan aktifitas dalam al-Qur'an dikenal dengan istilah *itqan*. Aktivitas dilaksanakan dengan kesungguhan, akurat dan sempurna.²⁷

²⁶ Azrul. M., Fikri Tanjung dkk M. Faizal Badroen, Nur Achmad, Arsyad Ahmad, Welya Safitry, Oyo Zakaria, "Meraih Surga Dengan Berbisnis". Jakarta: Gema Insani. 2013

²⁷ Sule. Ernie Tisnawati. *Manajemen Bisnis Syariah*. Bandung: PT Refika Aditama. 2016, h. 35

Etos Kerja Islam menekankan kreatifitas kerja sebagai sumber kebahagiaan dan kesempurnaan dalam hidup. Pada hakekatnya, seorang manusia bekerja untuk mencapai *falah* (kesuksesan, kemuliaan, atau kemenangan). Selain itu etos kerja islam menuntut kejujuran, kabaikan, kebenaran, rasa malu, kesucian diri, asih sayang, hemat dan kesederhanaan (*qana'ah* dan *zuhud*). Islam memandang bahwa bekerja merupakan satu kewajiban bagi setiap insan. Karena dengan bekerja seseorang akan memperoleh penghasilan yang dapat memenuhi kebutuhan hidup dirinya dan juga keluarganya serta dapat memberikan *maslahat* bagi masyarakat disekitarnya.²⁸ Oleh karenanya islam bahkan mengkategorikan bekerja sebagai ibadah, yang diperintahkan oleh Allah Swt dalam surat At-Taubah ayat 105:

وَقُلْ أَعْمَلُوا بِسَيْرِ اللَّهِ عَمَلَكُمْ وَرَسُولِهِ وَالْمُؤْمِنُونَ وَسَتُرَدُّوكَ إِلَى
 عِلْمِ الْغَيْبِ وَالشَّهَادَةِ فَيُنَبِّئُكُمْ بِمَا كُنْتُمْ تَعْمَلُونَ ﴿١٠٥﴾

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*

²⁸ Fuaddin. Husni. "Etos Kerja dalam Perspektif Islam". *Jurnal Al-Amwal* Vol. 7, No. 1, Jun 2018, h. 5

nyata, lalu diberitakan-Nya kepada kamu apa yang Telah kamu kerjakan.” (QS. At-Taubah: 105).

Islam mengajarkan agar umatnya memiliki Etos Kerja yang sangat kuat dengan senantiasa menciptakan produktifitas dan progresifitas di berbagai bidang dalam kehidupan. Istilah yang dipakai dalam al-Qur'an dan hadits untuk bekerja adalah *'amal*. Kata *'amal* mengandung pengertian segala sesuatu yang diperbuat atau dikerjakan seseorang, apakah itu *khairon* atau *shalihan* (baik) maupun *syarron* atau suan (buruk, jahat). Kata shalih adalah prediket dari amal atau kualitas kerja (kerja, usaha yang berkualitas). Oleh sebab itu kerja adalah amal, dan islam mengarahkan setiap orang untuk berbuat atau melakukan amal (kerja) yang berkualitas (*shalih*). Islam memandang pekerjaan adalah sebuah hal yang positif. Manusia diperintahkan Allah untuk mencari rezeki bukan hanya untuk mencukupi kebutuhan tetapi al-Qur'an memerintahkan untuk mencari apa yang diistilahkan fadhil Allah, yang secara harfiah berarti kelebihan yang bersumber dari Allah.

Dengan demikian, Etos Kerja adalah bagian dari proses eksistensi diri manusia dalam lapangan kehidupannya yang amat luas dan kompleks. Allah telah menciptakan manusia dan menetapkannya sebagai khalifah di atas muka bumi untuk menjadi wakilnya

dalam pemakmuran bumi.²⁹ Pemakmuran bumi tersebut hanya dapat terwujud melalui etos kerja yang baik. Allah telah berfirman dalam Q. S. al-Jumu'ah, 62: 9-10:

يٰۤاَيُّهَا الَّذِيْنَ ءَامَنُوْا اِذَا تُدْعٰى لِلصَّلٰوةِ مِنْ يَوْمِ الْجُمُعَةِ فَاسْعَوْا اِلَىٰ ذِكْرِ اللّٰهِ وَذَرُوْا الْبَيْعَ ذٰلِكُمْ خَيْرٌ لَّكُمْ اِنْ كُنْتُمْ تَعْلَمُوْنَ ۗ فَاِذَا قُضِيَتِ الصَّلٰوةُ فَانْتَشِرُوْا فِي الْاَرْضِ وَابْتَغُوْا مِنْ فَضْلِ اللّٰهِ وَاذْكُرُوْا اللّٰهَ كَثِيْرًا لَّعَلَّكُمْ تُفْلِحُوْنَ ﴿١٠﴾

Artinya: “Hai orang-orang beriman, apabila diseru untuk menunaikan shalat Jum'at, Maka bersegeralah kamu kepada mengingat Allah dan tinggalkanlah jual beli. Yang demikian itu lebih baik bagimu jika kamu mengetahui. Apabila telah ditunaikan shalat, Maka bertebaranlah kamu di muka bumi; dan carilah karunia Allah dan ingatlah Allah banyak-banyak supaya kamu beruntung.”

Mengacu kepada Q.S. Al-Jumu'ah, 62:9-10 di atas, umat Islam diperintah oleh agar senantiasa berdisiplin dalam menunaikan ibadah wajib, seperti shalat, dan selalu giat berusaha atau bekerja sesuai dengan nilai-nilai Islam (Etos Kerja yang Islami).

Konsep Etos Kerja dalam islam sebagaimana dalam Rokhman yang di kutip dari di definisikan sebagai himpunan moral atau prinsip yang membedakan antara yang benar dan yang salah dalam konteks Islam. Etos Kerja Islam menekankan kerja sama dalam bekerja dan

²⁹ Nasution. Mhd. Thoib. “Etos Kerja dalam Perspektif Islam”. *Jurnal IHTIYADH* Vol. 1 No.1 September 2017, h. 4

konsultasi hambatan dan menghindari kesalahan. Hal ini juga menekankan kerja kreatif sebagai sumber kebahagiaan dan prestasi. Kerja keras dipandang sebagai kebajikan yang memberikan kesuksesan hidup seseorang. Etos kerja memiliki nilai positif dalam islam, yang tercermin dalam nilai keimanan. Kesadaran manusia akan suatu pengetahuan dan cakrawala informasi memberikan peningkatan atas etos kerja manusia. Cakrawala pengetahuan menajamkan tujuan atas kehidupan yang dijalani manusia. Tujuan hidup yang mendalam pada diri manusia akan meningkatkan semangat kerja dan penyelesaian atas usaha yang diupayakan.³⁰

Etos kerja menurut Titisari diukur dengan etos kerja keras, etos kerja cerdas dan etos kerja ikhlas. Konsep etika sebagaimana dalam Rice yang dikutip dari Chapra bahwa Muslim mendapatkan sistem etik berasal dari ajaran Al Qur'an dan sunnah yang tujuan Islam utamanya tidak sekadar materialis.³¹ Islam berlandaskan konsep kesejahteraan manusia dan kehidupan yang baik

³⁰ Wahibur Rokhman and Arif Hassan, "The Effect of Islamic Work Ethic on Organisational Justice". *African Journal of Business Ethics* 6, no. 1 May 7.2014. accessed january 11. 2022, <http://ajobe.journals.ac.za/pub/article/view/6> h. 7

³¹ Titisari, Moh Mukeri Warso, and Andi Tri Haryono, "Analisis pengaruh Karakteristik Organisasi, Etos Kerja dan Disiplin Kerja terhadap Performa Perusahaan dengan efektifitas Kinerja Karyawan sebagai variabel Intervening (Studi kasus pada PT Indofood Semarang)," *Journal of Management* 2, no. 2 March 12. 2016. Accessed january 11, 2022 <http://jurnal.unpand.ac.id/index.php/MS/article/view/566>. h. 1 2

yang menekankan persaudaraan dan sosial ekonomi yang berkeadilan dan membutuhkan kepuasan.

Etos kerja Islami itu sendiri berasal dari Al-qur'an dan Hadits Nabi Muhammad SAW. yang mengajarkan bahwa dengan bekerja keras yang disebabkan karena telah berbuat dosa akan diampuni oleh Allah SWT. dan tidak ada makanan yang lebih baik dibandingkan apa yang dimakan dari hasil jerih payahnya atau kerja kerasnya. Etos kerja islam memberikan pandangan mengenai dedikasi yang tinggi dalam bekerja keras sebagai sebuah kewajiban yang wajib. Usaha yang cukup haruslah menjadi bagian dari kerja yang dilakukan seseorang, yang terlihat sebagai kewajiban individu yang cakap.³²

Dari berbagai definisi di atas, dapatlah disimpulkan bahwa etos kerja dimaknai sebagai:

- a. Sikap seseorang atau suatu kelompok yang sangat mendasar dalam menentukan sikap kerja, yang dijadikan cerminan dari pandangan hidup orang tersebut yang berorientasi dari nilai-nilai ketuhanan (*ilahiyah*).
- b. Etos kerja merupakan pancaran dari sikap-sikap hidup yang dibentuk oleh manusia, dimana secara mendasar mempengaruhi kerja, dan kerja yang

³² Anoraga Bhirawa, Ari Prasetyo." *Motivasi Kerja Islam dan Etos Kerja Islam Karyawan Bank Jatim Syariah Cabang Surabaya.*" Jurnal JESTT Volume 2 No. 7. 2015,h. 8

dimaksud adalah kerja bermotif sehingga akan terikat dengan penghasilan atau upaya memperoleh hasil, baik yang bersifat non material (spiritual) ataupun material.

3. Faktor yang mempengaruhi kerja

Ada beberapa faktor yang berpengaruh terhadap Etos kerja, sebagai berikut³³:

a. Agama

Agama didasarkan pada suatu bentuk penilaian berpengaruh pada gaya kehidupan bagi pemeluknya. Rendahnya suatu etos kerja dapat tak langsung berpengaruh pada apa kualitas beragama, serta nilai budaya konservatif, yang juga meningkatkan intensitas rendahnya etos kerja. Hal ini tertuang di Surat Al-Jumu'ah ayat 9-10 Al-Qur'an, yang artinya:

يٰۤاَيُّهَا الَّذِيْنَ ءَامَنُوْا اِذَا تُوْدِعُ لِلصَّلٰوةِ مِنْ يَوْمِ الْجُمُعَةِ فَاسْعَوْا اِلَىٰ ذِكْرِ اللّٰهِ وَذَرُوْا الْبَيْعَ ذٰلِكُمْ خَيْرٌ لَّكُمْ اِنْ كُنْتُمْ تَعْلَمُوْنَ ﴿٩﴾ فَاِذَا قُضِيَتِ الصَّلٰوةُ فَانْتَشِرُوْا فِي الْاَرْضِ وَابْتَغُوْا مِنْ فَضْلِ اللّٰهِ وَاذْكُرُوْا اللّٰهَ كَثِيْرًا لَّعَلَّكُمْ تُفْلِحُوْنَ ﴿١٠﴾

³³ Wulan Suciani.Skripsi." *Etos Kerja Karyawan Dalam Pengelolaan Lembaga Keuangan Syariah Di Bmt Al-Husnayain Tanggul Angin Kantor Kas Sidowaras Kecamatan Bumi Ratu Nuban*"(Lampung:IAIN Metro,2018),h. 20

Artinya: "Orang-orang yang beriman, apabila kamu dipanggil untuk shalat Jumat, segeralah berdzikir kepada Allah dan berhentilah melakukan jual beli. mengerjakannya denganmu Lebih baik. Jika shalat selesai, kamu akan tersebar di bumi carilah nikmat Allah dan ingatlah Allah agar kamu berhasil." (Sura al-Jumu'ah (62): 9-10).

b. Budaya

Mentalitas, keteguhan, kesetiaan, serta gairah untuk berkerja bagi masyarakat itu sama saja dengan gairah budaya atau semangat budaya. Secara istilah opresionalnya gairah budaya sama saja dengan semangat berkerja. Suatu kualitas semangat berkerja ini biasanya ditentukan dari bentuk tujuan suatu nilai kebudayaan masyarakat.

c. Sosial politik

Etos profesional atau Etos Kerja pada bermasyarakat tergantung pada apakah sistem politik memberikan motivasi kepada seorang dalam berkerja serta bisa merasakan keberhasilan dari hasil kerja kerasnya.

d. Kondisi geografik atau kondisi lingkungan

Etos kerja atau Etos kerja akan timbul karena kondisi lingkungan. Geografik semesta menjadi pendukung dalam upaya masyarakat bertempat tinggal dialam semesta, dipercaya untuk

dapat memanfaatkan apa yang ada di alam semesta.

e. pendidik

Etos kerja atau Etos Kerja dan kualitas SDM tidak bisa dihilangkan. Peningkatan SDM akan memungkinkan seseorang memiliki etos kerja yang tekun. Jika pendidikan, pengetahuan dan keterampilan profesional ditingkatkan dan diperluas bersamaan dengan pendidikan yang adil dan berkualitas.

f. Struktur ekonomi

Struktur ekonomi etos kerja berpengaruh pada keberadaan sistem perekonomian, serta memberikan inspirasi kepada para masyarakat dalam berkerja agar merasakan hasil dari jerih payah kerja kerasnya.

g. Motivasi intrinsik

Seseorang yang aktif merupakan hasil dari suatu etos kerja tinggi. Etos Kerja merupakan pandangan dan perilaku yang berdasarkan norma-norma diyakini seseorang. Perilaku yang didasarkan pada nilai-nilai yang diyakini seseorang. Dapat diartikan etos kerja berpengaruh

pada motivasi untuk berkerja agar memperoleh hasil yang baik.³⁴

4. Ciri atau indikator Etos Kerja

Etos kerja yang tinggi sebaiknya juga harus dimiliki oleh setiap karyawan karena setiap lembaga keuangan sangat membutuhkan kerja keras dan komitmen yang tinggi dari setiap karyawan, kalau tidak lembaga keuangan akan sulit berkembang, dan memenangkan persaingan dalam merebut pangsa pasarnya. Setiap lembaga keuangan yang selalu ingin maju, akan melibatkan anggota untuk meningkatkan mutu kinerjanya, diantaranya setiap lembaga keuangan harus memiliki etos kerja. Etos kerja dalam lembaga keuangan adalah sebagai berikut:

a. Displin atau Tepat Waktu

Disiplin merupakan sikap mental yang tercermin dalam perbuatan tingkah laku perorangan, kelompok atau masyarakat berupa kepatuhan atau ketaatan terhadap peraturan, ketentuan, etika, norma dan kaidah yang berlaku.

b. Kejujuran

Setiap orang atau kelompok pasti ingin maju dan berkembang namun kemajuan itu harus dicapai

³⁴ Bhirawa Anoraga, Ari Prasetyo." *Motivasi Kerja Islam dan Etos Kerja Islam Karyawan Bank Jatim Syariah Cabang Surabaya.*" Jurnal JESTT Volume 2 No. 7. 2015

seacara wajar tanpa merugikan orang lain. Dalam dunia kerja dan usaha kejujuran ditampilkan dalam bentuk kesungguhan dan ketepatan, baik ketepatan waktu, janji, pelayanan, mengakui kekurangan, dan kekurangan tersebut di perbaiki secara terus-menerus, serta menjauhi dari berbuat bohong dan menipu.

c. Tanggung Jawab

Semua masalah di perbuat dan dipikirkan, harus dihadapi dengan tanggung jawab. Baik kebahagiaan maupun kegagalan.³⁵

Menurut Biatna Dulber etos keraja dalam lembaga keuangan adalah sebaga berikut :

a. Kerja keras

Kerja keras yaitu mengerahkan segenap daya dan kemampuannya ada dalam merealisasikan setiap pekerjaan yang baik.

b. Rasional

Mengerjakan sesuatu secara teratur, sesuai target dan sempurna merupakan sesuatu yang dicintai oleh Allah. Prinsip-prinsip ini sejalan dengan prinsip-prinsip manajemen secara umum yaitu merencanakan, mengorganisir,

³⁵ Anoraga Birawa, *Motivasi Kerja Dan Etos Kerja Islam Karyawan Bank Jatim Syariah Cabang Surabaya, Jurnal Ekonomi Syariah Dan Teori*, Volume 1, Nomer 1, h. 9

melaksanakan, mengontrol, dan mengevaluasi dalam rangka untuk mencapai suatu tujuan Organisasi.³⁶

Etos kerja yang berkualitas harus dihasilkan lembaga keuangan, yang secara fundamental wajib dipengaruhi oleh karakter kerja organisasi melalui visi, misi, etika, budaya, serta cara berpikir dan bertindak yang berkualitas dari pendiri, pimpinan, dan karyawan. Karakter lembaga keuangan harus selalu diperkaya dengan nilai-nilai baru, agar etos kerja selalu bisa menjadi lebih dinamis dan kreatif dalam menjawab tantangan baru.

Etos kerja harus menjadi disiplin yang mengarahkan setiap sumber daya manusia lembaga keuangan untuk mengembangkan cara-cara kerja yang efektif, kreatif, sinergik, produktif, dan beretika, dalam semangat dan tanggung jawab untuk memberikan pelayanan berkualitas kepada para stakeholder. Oleh karena itu, sejak awal pimpinan lembaga keuangan harus membangun perasaan tanggung jawab dalam wujud integritas yang tinggi di dalam organisasi, dan etika bisnis, peraturan, kebijakan, sistem dan semangat organisasi dalam meraih kesuksesan.

³⁶ Biatna Dulber, Analisis Gaya Kepemimpinan dan factor etos kerja terhadap kinerja karyawan pada lembaga keuangan yang menerapkan SNI, Volume 9 nomor 3. 2007, h.4

B. KUALITAS PELAYANAN

1. Pengertian kualitas pelayanan

Kualitas pelayanan atau *customer service* ini dapat dibedakan ke dalam dua kriteria yaitu jenis kualitas pelayanan yang baik dan kualitas pelayanan yang buruk. Kualitas pelayanan ini bukanlah suatu hal yang permanen atau kaku, melainkan fleksibel dan dapat dirubah³⁷. Perubahan ini tentunya berupa peningkatan kualitas pelayanan agar semakin lebih baik lagi. Dalam proses perubahan kualitas pelayanan tersebut diperlukan beberapa hal untuk menunjang prosesnya, misalnya survei atau observasi kepada pelanggan, termasuk didalamnya berupa masukan, pendapat maupun *feedback* tentang pelayanan yang telah diberikan. Dalam hal kualitas pelayanan, tingkatannya ditentukan tidak semata-mata departemen pelayanan, tetapi oleh departemen pelayanan, sehingga Anda dapat mengukur kualitas pelayanan sesuai harapan kepuasan anda.³⁸

Kualitas pelayanan adalah suatu bentuk kesuksesan LKBB/LKB dalam industri jasa. Apabila pelayanan yang kita berikan terhadap pelanggan secara baik serta memberukan kepuasan, akan memberikan

³⁷ Dr. Meithiana Indrasari. "*Pemasaran dan Kepuasan Pelanggan*". Jawa Timur : Unitomo Press. 2019. h.61

³⁸Arianto M. Nur Al Arif. "*Dasar-Dasar Pemasaran Bank Syariah*".Bandung: Alfabeta. 2012

dampak yang baik terhadap perusahaan, begitu pun sebaliknya jika suatu layanan yang diberikan tidak dapat memberikan suatu kepuasan maka akan berdampak kepada kualitas pelayanan perusahaan.³⁹ Pada penelitian para ahli riset pasar, dalam penelitian Raksadipora, berkaitan dengan kualitas layanan. 65% nasabah LKBB/LKB bersaing sebab kualitas layanan dan 20% hingga 45% diantaranya adalah layanan. Disebabkan oleh kualitas yang buruk, serta lalai. Menurut pengalaman sementara, pemberian kualitas pelayanan belum optimal, respon lambat dalam proses pemberian informasi kepada pelanggan.⁴⁰

Menurut Tjiptono kualitas pelayanan adalah suatu keadaan dinamis yang berkaitan erat dengan produk, jasa, sumber daya manusia, serta proses dan lingkungan yang setidaknya dapat memenuhi atau malah dapat melebihi kualitas pelayanan yang diharapkan. Menurut Tjiptono, definisi kualitas pelayanan ini adalah upaya pemenuhan kebutuhan yang dibarengi dengan keinginan konsumen serta ketepatan cara penyampaiannya agar dapat memenuhi harapan dan kepuasan pelanggan tersebut, dikatakan bahwa *service quality* atau kualitas

³⁹ Malayu S.P. Hasibuan. " *Dasar-Dasar Perbankan* ".Jakarta: PT. Bumi Aksara. 2015

⁴⁰ Rini Dwiyani Hadiwidjaja. " *Analisis Pengaruh Pelayan Terhadap Loyalitas Nasabah Baitul Maal Wat Tamwil* ",Jurnal Ilmu Akuntansi. Vol.10 No.2, Oktober 2017, h.2

layanan adalah pemenuhan kebutuhan dan keinginan pelanggan serta ketepatan penyampaiannya untuk mengimbangi harapan pelanggan.⁴¹

Menurut Kotler dan Amstrong kualitas pelayanan merupakan keseluruhan dari keistimeWan dan karakteristik dari produk atau jasa yang menunjang kemampuannya untuk memuaskan kebutuhan secara langsung maupun tidak langsung. Produk jasa yang berkualitas mempunyai peranan penting untuk membentuk kepuasan pelanggan. Semakin berkualitas produk dan jasa yang diberikan, maka kepuasan yang dirasakan oleh pelanggan semakin tinggi. Bila kepuasan pelanggan semakin tinggi, maka dapat menimbulkan keuntungan bagi badan usaha tersebut. Salah satu cara utama mempertahankan sebuah perusahaan jasa adalah memberikan jasa dengan kualitas pelayanan yang lebih tinggi dari pesaing secara konsisten dan memenuhi harapan pelanggan.⁴²

Zeithaml menyebutkan bahwa kualitas pelayanan adalah penyampaian pelayanan secara *excellence* atau *superior* dibandingkan dengan harapan konsumen. Dengan demikian, terdapat dua

⁴¹ Dr. Meithiana Indrasari. “Pemasaran dan Kepuasan Pelanggan”. Jawa Timur : Unitomo Press. 2019. h.62

⁴² Kotler, Philip and Kevin lane Keller. “ *Manajemen pemasaran*”. Ed. Ketiga belas. Jilid 2 Terjemah oleh BOB Sabran MM : penerbit Erlangga. 2012.h. 681

faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan yaitu *expected service* dan *perceived service*. Apabila jasa yang diterima sesuai dengan yang diharapkan maka kualitas pelayanan baik atau memuaskan. Akan tetapi jika pelayanan yang diterima melampaui harapan konsumen maka konsumen akan sangat puas dan kualitas pelayanan yang dipersepsikan sangat baik atau ideal. Sebaliknya bila pelayanan yang diterima lebih rendah dari yang diharapkan maka kualitas pelayanan akan dipersepsikan buruk. Oleh karena itu baik tidaknya kualitas pelayanan tergantung pada kemampuan penyedia jasa untuk dapat konsisten memenuhi kebutuhan konsumen.⁴³

Menurut Tho'in bahwa kualitas pelayanan lebih menitik beratkan pada kepuasan pelanggan, dimana kualitas pelayanan berpusat pada upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan pelanggan serta ketepatan penyampainnya untuk mengimbangi harapan pelanggan. Pelayanan terbaik pada pelanggan dan tingkat kualitas dapat dicapai secara konsisten dengan memperbaiki pelayanan dan memberikan

⁴³ Rini Dwiyani Hadiwidjaja. "Analisis Pengaruh Pelayan Terhadap Loyalitas Nasabah Baitul Maal Wat Tamwil", Jurnal Ilmu Akuntansi. Vol.10 No.2, Oktober 2017, h.3

perhatian khusus pada standar kinerja karyawan baik internal maupun *eksternal*.⁴⁴

Kualitas Pelayanan menurut Rambat Lupiyoadi menurut *service quality* adalah seberapa jatuh perbedaan antara harapan dan kenyataan para pelanggan atas pelayanan yang mereka terima. *Service quality* dapat diketahui dengan cara membandingkan persepsi pelanggan atas pelayanan yang benar-benar mereka terima dengan layanan sesungguhnya yang mereka harapkan. Kualitas Pelayanan yang menjadi hal pertama yang diperhatikan serius oleh perusahaan, yang melibatkan seluruh sumber daya yang dimiliki perusahaan.⁴⁵

Maka dari itu dapat disimpulkan, bahwa suatu kualitas pelayanan baik didasarkan pada penilaian seseorang terhadap suatu pelayanan, tetapi jika pandangan seseorang itu jelek akan suatu pelayan makan kualitas elayan akan jelek dan buruk pula. Kualitas payanan pada dasarnya berpusat pada upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan pelanggan serta ketepatan penyampaiannya untuk mengimbangi harapan pelanggan.

⁴⁴ Rizqa Ramadhani Tyas dan Ari Setiawan. "Pengaruh Lokasi dan Kualitas Pelayanan Terhadap Keputusan Nasabah untuk Menabung di BMT Sumber Mulia Tuntang". Jurnal Muqtasid. Vol. 3. No.2. Desember 2012, h. 16

⁴⁵ Dr. Meithiana Indrasari. "Pemasaran dan Kepuasan Pelanggan". Jawa Timur : Unitomo Press. 2019. h.62

2. Indikator Kualitas Pelayanan

Indikator kualitas pelayanan menurut Parasuraman, Zeithaml, dan Berry yang dikutip oleh Fandy Tjiptono antara lain ⁴⁶. Kualitas pelayanan menurut Zeithaml, Parasuraman dan Berry mempunyai indikator-indikator sebagai berikut⁴⁷:

- a. Ketampakan fisik (*Tangible*) merupakan salah satu faktor penting untuk menilai suatu kualitas. Dimensi kenampakan fisik ini mengacu pada ketersediaan fasilitas, seperti peralatan, personil dan hal fisik lainnya:
 1. Penampilan petugas dalam melayani
 2. Kenyamanan tempat melakukan pelayanan
 3. Kemudahan dalam proses pelayanan
 4. Kedisiplinan petugas dalam melakukan pelayanan
 5. Kemudahan akses dalam permohonan pelayanan
 6. Penggunaan alat bantu dalam pelayanan
- b. Keandalan (*Reliability*) yaitu berkenaan dengan konsisten atau tidaknya dalam melayani. Dimensi ini digunakan oleh instansi untuk mengukur aspek-aspek dalam memberikan pelayanan kepada

⁴⁶ Tjiptono, Fandy. “ *Pemasaran jasa, Prinsip, penerapan, dan penelitian*”. Yogyakarta: Andi Offset. 2014. h.174-175

⁴⁷ A. Parasuraman, Valarie A. Zeithaml, and Leonard L. Berry. “*SERVQUAL : A Multiple Item Scale for Measuring consumer Perceptions of Service quality*”. *Journal of Retailing* . Vol 64 (1) pp 12-37. 1988. h. 17

pelanggan. Dalam dimensi keandalan ini, akan terlihat apakah pelayanan jasa yang diberikan telah sesuai dengan standar-standar umum bahkan standar internasional yang telah dijanjikan atau sebaliknya. Dimensi keandalan tersebut mencakup kesesuaian pelayanan, kepedulian instansi terhadap permasalahan yang dihadapi oleh masyarakat, keandalan penyampaian jasa sejak awal, ketetapan waktu pelayanan dan keakuratan dalam penanganan administrasi catatan atau dokumen. Kemudian dalam dimensi ini juga menyangkut kemampuan untuk melakukan layanan yang dijanjikan dengan tepat, seperti:

1. Kecermatan petugas dalam melayani
 2. Adanya standar pelayanan yang jelas
 3. Kemampuan petugas dalam menggunakan alat bantu dalam proses pelayanan
 4. Keahlian petugas dalam menggunakan alat bantu dalam proses pelayanan
- c. Tanggapan (*Responsif*) dimensi ini merupakan dimensi yang paling dinamis. Dalam dimensi ini diharapkan respon yang cepat untuk menanggapi keluhan. Dimensi tersebut mencakup kejelasan informasi waktu penyampaian jasa sejak awal, kesiediaan penyelenggara yang selalu membantu

penerima pelayanan, dan kekurangan (ketersediaan) waktu pegawai untuk menanggapi permintaan pelanggan.

- d. Jaminan (*Assurance*) yaitu berkenaan dengan pengetahuan dan sejauh mana kemampuan petugas pemberi layanan dalam memberikan layanan kepada masyarakat agar terciptanya kepercayaan masyarakat kepada penyelenggara. Selain itu jaminan ini berkenaan dengan pengetahuan dan kesopanan karyawan serta kemampuan mereka untuk menginspirasi kepercayaan dan keyakinan, seperti:
 1. Petugas memberikan jaminan tepat waktu dalam pelayanan
 2. Petugas memberikan garansi legalitas dalam pelayanan
 3. Petugas memberikan jaminan kepastian biaya dalam pelayanan
- e. Empati (*Empathy*) yaitu berkenaan dengan perilaku perhatian, dan kepedulian petugas penyelenggara layanan secara individu kepada masyarakat, seperti:
 1. Mendahulukan kepentingan pengguna
 2. Pelayanan dengan sikap ramah, sopan santun dan tidak diskriminatif
 3. Pelayanan yang menghargai setiap pengguna

Maka dari itu dapat disimpulkan, bahwa suatu indikator kualitas pelayanan yaitu:

- 1) Tingkat pelayanan berbasis fisik (*tangibles*) indikator ini seperti bukti seperti penampilan dan kemampuan sarana dan prasarana fisik seperti (gedung, ruang tunggu,) peralatan yang digunakan dan penampilan karyawan.
- 2) Tingkat layanan berdasarkan indikator ketanggapan (*responsiveness*) seperti membantu dan memberikan pelayanan yang cepat dan tepat kepada pelanggan, dengan menyampaikan informasi yang jelas.
- 3) Tingkat layanan berdasarkan keandalan (*reliability*) indikator yang meliputi dua hal, yaitu pekerjaan yang konsisten dan kemampuan untuk dipercayai, serta pemberian layanan sejak dini.
- 4) Tingkat pelayanan berdasarkan indikator jaminan (*assurance*), misalnya karyawan memiliki pengetahuan, kemampuan, kesopanan, dan dapat dipercaya.
- 5) Tingkat pelayanan berdasarkan empati (*emphaty*) indikator misalnya memperhatikan pelanggan,

tanggung jawab atas keamanan dan kenyamanan, memprioritaskan kebutuhan pelanggan.⁴⁸

3. Dimensi kualitas pelayanan

Menurut Kotler menyebutkan lima dimensi Kualitas Pelayanan jasa yang harus dipenuhi yaitu:

- a. Bukti Fisik, penampilan fisik layanan perusahaan, seperti penampilan fasilitas fisik, peralatan, personel, kebersihan, kerapian dan media komunikasi.
- b. Empati, kesediaan karyawan dan pengusaha untuk lebih peduli memberikan perhatian secara pribadi kepada pelanggan.
- c. Keandalan, kemampuan perusahaan untuk melaksanakan jasa yang dijanjikan dengan tepat dan terpercaya.
- d. Cepat tanggap, daya tanggap perusahaan dalam memberi layanan bagi pelanggan dan memberikan jasa dengan sigap dan cepat dalam melayani menangani transaksi dan penanganan keluhan pelanggan.
- e. Jaminan, kemampuan perusahaan memberi jaminan pelayanan yang merupakan pengetahuan dan kesopanan karyawan serta kemampuan

⁴⁸ Listyowati Puji Rahayu. “ *Services Quality, Customer Satisfaction, Company Location and customer Loyallity*”. EPRA Internasional Journal of Multisciplinary Research (IJMR). Vol. 5 Issue. 9. September 2019. h.4

mereka untuk menimbulkan kepercayaan dan keyakinan.⁴⁹

Tjiptono ada lima dimensi atau lima faktor utama kualitas pelayanan yang digunakan konsumen untuk menilai atau menentukan kualitas pelayanan. Kelima dimensi tersebut adalah sebagai berikut:

- a. Keandalan (*Reability*) yaitu kemampuan orang memberikan layanan yang dijanjikan dengan segera, akurat, dan memuaskan.
- b. Daya tanggap (*Responsiveness*) yaitu keinginan para staf untuk membantu para pelanggan dan memberikan layanan dengan tanggap.
- c. Jaminan (*Asurance*) mencakup pengetahuan, kompetensi, kesopanan, dan sifat dapat dipercaya, yang dimiliki oleh para staf, bebas dari bahaya, risiko atau keragu ragan.
- d. Empati (*Emphaty*), meliputi kemudahan dalam menjali relasi, komunikasi yang baik, perhatian pribadi, dan pemahaman atas kebutuhan individual para pelanggan.
- e. Bukti fisik (*Tangible*), meliputi fasilitas fisik, perlengkapan, pegawai, dan sarana komunikas.⁵⁰

⁴⁹ Kotler, Philip and Kevin lane Keller. “*Manajemen pemasaran*”. Ed. Ketiga belas. Jilid 2 Terjemah oleh BOB Sabran MM : penerbit Erlangga. 2012.h. 284

⁵⁰ Dr. Meithiana Indrasari. “*Pemasaran dan Kepuasan Pelanggan*”h. 74

Maka dari itu dapat disimpulkan, bahwa suatu dimensi kualitas pelayanan yaitu :

- a. Bentuk Fisik (*Tangible*), merupakan suatu keadaan fisik atau fasilitas yang ada di perusahaan tersebut, seperti adanya fasilitas-fasilitas yang ada di perusahaan tersebut (gedung, peralatan, fasilitas komunikasi serta fasilitas fisik lainnya yang dapat menjadi perhatian pelanggan).
- b. Keandalan (*Reliability*), suatu yang kemampuan yang dapat di gunakan dalam memberikan suatu layanan yang cepat, tanggap, akurat, dan konsisten sehingga dapat memuaskan pelanggan.
- c. Daya Tanggap (*responsiveness*), suatu kemauan pribadi dari karyawan untuk dapat memberikan bantuan pelayanan langsung ke pelanggan agar pelanggan merasakan kepuasan.
- d. Jaminan (*assurance*), pengetahuan, kemampuan, kesopanan, dan kepercayaan karyawan untuk memastikan pelanggan terhindar dari bahaya, risiko, atau keraguan dan kekecewaan.
- e. Empati (*empathy*), perhatian individu dalam memahami kebutuhan pelanggan, kemudahan menjalin hubungan, baik komunikasi dan mudah dipahami.

C. BAITUL MAAL WA TAMWIL (BMT)

1. Sejarah Baitul maal Wa Tamwil (BMT)

Berkembangnya Bank Muamalat (BMI) di Indonesia dilaksanakan pada 1 Mei 1992, kesempatan dalam berdirinya bank dengan prinsip syariah semakin terbuka lebar. Bisnis BMI tidak melibatkan sektor usaha kecil, menengah dan mikro, sehingga berusaha membangun bank serta lembaga keuangan mikro, seperti Bank Pengkreditan Rakyat Syari'ah (BPRS) dan Baitul Maal Wa Tamwil (BMT), dengan bermaksud agar dapat mengendalikan modal kerja UMKM, menengah dan mikro berdasarkan hukum Islam. Lembaga keuangan sudah ada sejak zaman Baitul Maal Rasulullah. Lebih mudah mengurus harta setiap muslim baik itu pemasukan maupun pengeluaran, tetapi masih belum ada tempat khusus untuk menyimpannya, karena harta yang diperoleh tidak sebanyak pada saat itu. Para khalifah dari masa Rasulullah hingga masa khalifah Baitul Mar mengalami berbagai pasang surut. Selain itu, dalam masyarakat yang mandiri, orang khawatir akan terkikisnya iman⁵¹.

Beroperasinya BMT tidak terlepas dari pembiayaan, yaitu membantu masyarakat memenuhi kebutuhan sehari-hari. Ini dimulai dari zaman Nabi dan Khalifah. Saat itu situasi berubah. Pada masa

⁵¹ Sudarsono. Hari. *"Bank dan Lembaga Keuangan Syari'ah: Deskripsi dan Ilustrasi"*. Yogyakarta: Ekonisia.2003,h.97

pemerintahan Umar, ia mampu menaklukkan daerah secara besar-besaran untuk mengembangkan Islam. Ini adalah pendapatan dari wilayah yang ditaklukkan. Alhasil, BMT dibentuk dan dikembangkan untuk menyimpan pendapatan dari berbagai sumber dan menggunakannya untuk membantu masyarakat kurang mampu.⁵²

2. Pengertian Baitul Maal Wa Tamwil (BMT)

BMT adalah singkatan dari Baitul Maal Wa Tamwil, yang secara liberal adalah rumah dana, serta baitul tamwil adalah rumah perusahaan. Baitul Maal dikembangkan sesuai dengan sejarah perkembangannya, yaitu sejak zaman Rasulullah SAW. Hingga Abad Pertengahan perkembangan Islam. Baitul Maal bertanggung jawab dalam mengumpulkan dan mengelola dana sosial. Pada saat yang sama, Baitul Tamwil adalah organisasi bisnis yang berorientasi pada keuntungan⁵³.

Bidang hukum Indonesia, landasan hukum BMT yang paling mungkin adalah koperasi, termasuk multiusaha (KSU) dan simpan pinjam (KSP). Namun, mengingat sistem operasi BMT berbeda dengan koperasi, seperti LKM Syariah (Lembaga Keuangan Mikro), pembatasan aplikasi menjadi sangat penting. Mengingat sistem operasi BMT berbeda dengan koperasi, seperti

⁵² Ahmadi dan Yeni Priyatna Sari. “Zakat, Pajak, dan Lembaga Keuangan Islami dalam Tujuan Fiqh”. Solo: Era Intermedik. 2004, h.91

⁵³ Ridwan. Muhammad. *Manajemen Baitul Maal wa Tamwil(BMT)*. Yogyakarta: UII Preaa.2004, h.126

lembaga keuangan mikro syariah. Pada instansi seperti BMT yang Pusat Inkubasi Usaha Kecil (PINBUK). PINBUK merupakan kelembaga utama yang bertanggung jawab atas visi dan misi dari UMKM.⁵⁴

BMT memegang peranan penting dalam memberikan bimbingan serta pemodalan sesuai dengan prinsip hukum Syariah. Kedudukan tersebut menekankan pentingnya prinsip-prinsip islam, terkait secara langsung pada orang-orang berilmu atau kecil secara materi.

3. Sistem operasi Baitul Maal Wa Tamwil (BMT)

Sistem perusahaan serta bentuk operasi BMT tidak sama dengan sistem koperasi simpan pinjam tradisional secara keseluruhan. Khususnya BMT memiliki sistem pembagian keuntungan serta kepanitian syariah dalam struktur organisasinya,. Struktur perusahaan BMT yaitu:

a. Rapat Umum Tahunan

Rapat ini diadakan setahun sekali serta wajib didatang oleh seluruh anggota atau wakilnya. Rapat tersebut adalah kewenangan tinggi dari bentuk kepengurusan BMT, sehingga wajib memutuskan:

1. Menyetujui serta memodifikasi butgeding kecil serta *butgeting* ART

⁵⁴ Rahardjo .M. Dawam. *Islam dan Trasformasi Sosial Ekonomi*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar. 2010, h.431

2. Promosi jabatan, serta pemberhentian serentak staf tata usaha dan pengawas, termasuk pengawas dan pengelola syariah.
3. Tentukan butgeding pemasukan belanja BMT
4. Menentukan peraturan perusahaan.
5. Menyetujui laporan pertanggung jawaban manajemen.
6. Persetujuan desain rencana kerja kedepannya.
7. Pengawasan

Komite Pengelola BMT didasarkan pada perwakilan karyawan yang melakukan kajian. Sebab karena itu, manajemen mampu mempertahankan tugas yang diberikan kepadanya. Kepercayaan akan dikreditkan terhadap karyawan dimasa depannya.

b. Pengawas Syariah

Tugas utama Panitia Pengawas Syariah adalah melakukan pengawasan terhadap BMT, khususnya yang terikat dalam bentuk hukum Syariah dianut. Dasar kerja panitia ini adalah berdasarkan keputusan Dewan Pengawas Syariah (DSN).

c. Pengawas Manajemen

Panitia pengurus dan pengawas adalah wakil dari para anggota, terutama dalam penyelenggaraan kepengurusan. Masa jabatan pengawas sama dengan

pengurus anggota dewan pengawas manajemen dipilih dan disetujui oleh dewan anggota tahunan.

d. Manajer Pengurus

Manajer Pengurus adalah satuan kerja yang terdiri dari direksi. Mereka merupakan perwakilan dari manajemen dalam menjalankan fungsi operasional sehari-hari.

BAB III

GAMBARAN UMUM OBJEK PENELITIAN

A. Gambaran Umum BMT KUBE Sejahtera 007

Lembaga Keuangan Mikro Balai Usaha Mandiri Terpadu (LKM BMT) yaitu sebuah wadah anggota Kelompok Usaha Bersama Fakir Miskin (KUBE FM) yang didirikan oleh anggota KUBE itu sendiri dan tokoh masyarakat setempat berlandaskan keswadayaan dan kemandirian, dengan kegiatan mengelola Simpan Pinjam (SP), Iuran Kesetiakawanan Sosial (IKS), ZIS dan aktifitas lainnya secara profesional untuk meningkatkan kualitas Usaha Ekonomi Produktif (UEP) dan sosial untuk mencapai kesejahteraan hidup keluarganya. Kemiskinan merupakan masalah pokok nasional yang penanggulangannya tidak dapat ditunda dan menjadi prioritas utama dalam pembangunan kesejahteraan sosial.⁵⁵

Data BPS 2003 menunjukkan, jumlah penduduk miskin Indonesia sebesar 38,39 juta (18%) dan 16,5 juta (43%) nya tergolong fakir miskin. Untuk itu, perlu adanya program yang efektif, efisien, terencana, terarah, terpadu

⁵⁵ Miftah Fadhillah, *“Tinjauan Hukum Islam Terhadap Penyelesaian Kredit Macet Pembiayaan Murabahah pada BMT KUBE Sejahtera Unit 007 di Desa Srikaton”*, (Skripsi, IAIN Bengkulu, 2019)

dan berorientasi pada kemandirian dan berkelanjutan. Akhirnya Direktorat Bantuan Sosial Fakir Miskin (BSFM) Ditjen Banjamsos Departemen Sosial RI pada tahun anggaran 2004 bekerjasama dengan Pusat Inkubasi Bisnis Usaha Kecil (PINBUK) mengembangkan pola terpadu KUBE yang diintegrasikan dengan pengembangan LKM BMT yang mandiri, mengakar di masyarakat dan berkelanjutan. Salah satunya yaitu berdirinya BMT KUBE Sejahtera pada bulan Oktober 2004 dan BMT KUBE Sejahtera 007 beroperasi sejak tahun 2005.⁵⁶

Tahun 2004-2005, Pemerintah Dinas Sosial memberikan program bantuan kepada warga Desa Srikaton, yaitu program dana untuk KUBE (Kelompok Usaha Bersama) sebesar Rp.225.000.000. Dana ini dinamakan dana ADEM (Adopsi Desa Miskin). Bantuan dana tersebut bukan hanya diberikan kepada warga Desa Srikaton saja, namun juga ke beberapa provinsi lainnya. Sebelumnya pada saat pemberian dana, BMT KUBE Sejahtera 007 ini belum dibentuk.

Setelah dana tersebut sudah diberikan oleh pemerintah kepada warga Srikaton, masyarakat bermusyawarah untuk kegunaan dana tersebut. Dan pada saat itu dana tersebut digunakan untuk KUBE (Kelompok Usaha Bersama). Dan masyarakat masih bermusyawarah

⁵⁶ Dokumentasi BMT KUBE Sejahtera Unit 007 Srikaton Kecamatan Pondok Kelapa

dana KUBE ini mau dijadikan usaha yang seperti apa. Selanjutnya mereka kerjasama dengan PINBUK. Dan setelah adanya kerjasama dari PINBUK, terdapat ide yang mencetuskan bahwa KUBE ini dijadikan BMT saja.

Setelah terjadi kesepakatan antar warga desa Srikaton mengenai pembentukan BMT KUBE maka tidak menunggu waktu lama warga segera membentuk pengurus atau pengelola BMT KUBE ini. Kemudian, setelah pengurus sudah terbentuk maka pengurus mendata warga yang mau menjadi anggota BMT KUBE. Setelah proses pembentukan pengurus dan anggota sudah didata, maka tepat bulan Februari 2006, BMT KUBE Sejahtera Unit 007 sudah bisa dioperasikan. Dana yang diberikan oleh Dinas Sosial ini bukan merupakan dana hibah tapi dana penyertaan. Jadi setiap bulannya, antara pihak BMT dengan pemerintah melakukan bagi hasil, yaitu 10% dari pendapatan bersih, yang di setor ke PINBUK⁵⁷.

B. Asas, Visi, Misi Dan Tujuan BMT KUBE Sejahtera 007

a) Asas

Asas BMT KUBE Sejahtera 007 adalah Pancasila dengan pemahaman sesuai Aqidah Islamiyah dan

⁵⁷ Siti Muslimah, " *Analisis Penerapan Good Corporate Governance Dan Manajemen Risiko Pada Bmt Kube Sejahtera 007 Srikaton Kecamatan Pondok Kelapa*".(Skripsi Iain Bangkulu.2020), h.35

berlandaskan pada Syari'ah Muamalah yang bersumber dari Al-Quran dan As-Sunnah.

b) Visi

Visi BMT KUBE Sejahtera 007 adalah menjadi lembaga keuangan mikro yang sehat, berkembang dan terpercaya, yang mampu melayani anggota dan masyarakat lingkungannya berkehidupan, (penuh keselamatan, kedamaian dan kesejahteraan).

c) Misi

Misi BMT KUBE Sejahtera 007 adalah mengembangkan lembaga BMT dan KUBE sebagai sarana gerakan pembebasan, gerakan pemberdayaan, gerakan keadilan sehingga terwujud kualitas masyarakat di sekitar BMT yang salaam (penuh keselamatan, kedamaian dan kesejahteraan).

d) Tujuan

Tujuan BMT KUBE Sejahtera 007 adalah mewujudkan kehidupan keluarga anggota dan masyarakat di sekitar dengan salaam (penuh keselamatan, kedamaian dan kesejahteraan).

C. Sifat, Peran dan Fungsi BMT Kube Sejahtera 007

- a. Sifat BMT KUBE Sejahtera 007 bersifat terbuka, independen tidak partisan (tidak memihak kepada golongan dan partai tertentu). Berorientasi pada pengembangan muamalah untuk mendukung bisnis

ekonomi produktif anggota dan kesejahteraan sosial masyarakat sekitar, terutama usaha mikro dan fakir miskin.

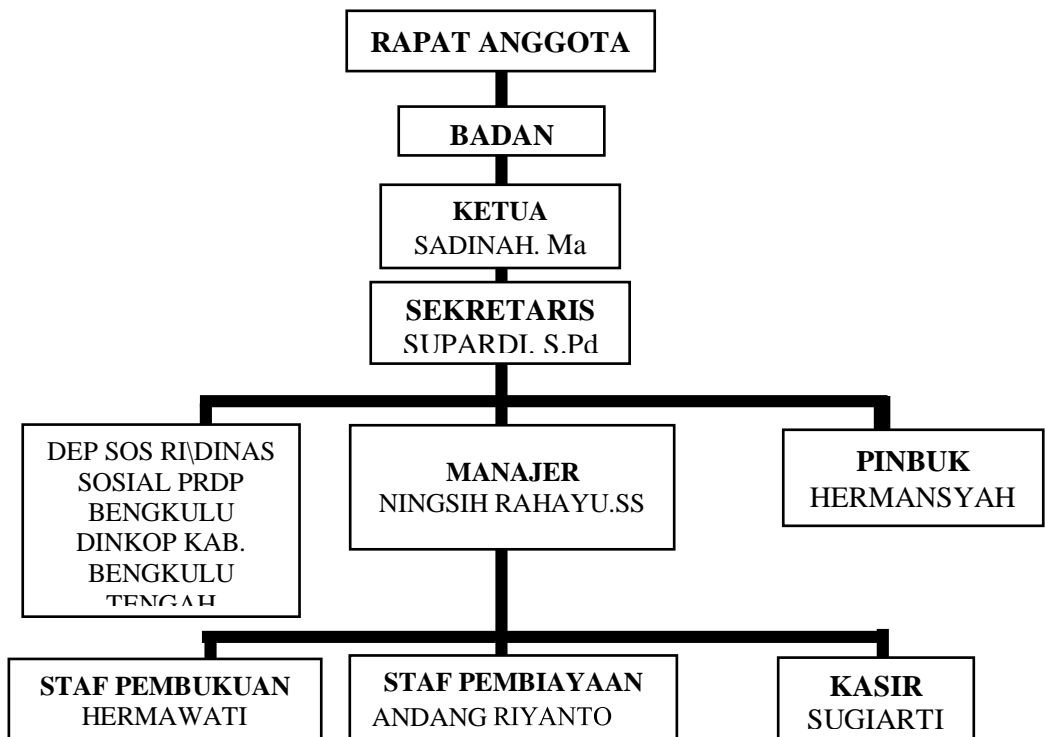
- b. Peran dalam rangka mencapai tujuannya BMT KUBE Sejahtera 007 berperan sebagai :
 1. Motor penggerak ekonomi rakyat banyak
 2. Ujung tombak pelaksanaan sistem ekonomi syariah
 3. Penghubung antara kaum berada (*aghnia*) dengan kaum lemah (*dhuafa*).
 4. Sarana pendidikan informasi untuk mewujudkan prinsip hidup yang barakah, ahsanu amala dan salaam melalui komunikasi *ilahiyyah (dzikir qabliya hilahiyah)*.
- c. Fungsi Dalam rangka pencapaian tujuannya BMT KUBE Sejahtera 007 berfungsi:
 1. Meningkatkan kualitas SDM anggota, pengelola dan pengurus, menjadi lebih profesional dan salaam (selamat, damai dan sejahtera) sehingga semakin utuh dan tangguh dalam berjuang dan beribadah menghadapi tantangan global.
 2. Mengorganisir dan memobilisasi dana masyarakat sehingga memanfaatkan secara optimal untuk kepentingan masyarakat banyak.

3. Mengukuhkan dan meningkatkan kualitas usaha dan pasar produkproduk anggota.
4. Mengembangkan kesempatan kerja.
5. Memperkuat dan meningkatkan kualitas lembaga-lembaga ekonomi dan sosial masyarakat banyak.

D. Struktur Organisasi BMT KUBE Sejahtera 007 Desa Srikaton Kabupaten Bengkulu Tengah.

Adapun struktur atau bagan organisasi BMT KUBE Sejahtera Unit 007 Desa Srikaton Kabupaten Bengkulu Tengah, yaitu sebagai berikut:

Gambar 3.1 Struktur Organisasi BMT KUBE Sejahtera 007



Berkenaan dengan bagan/struktur organisasi BMT KUBE Sejahtera Unit 007 Srikaton Kabupaten Bengkulu Tengah tersebut, maka keterangannya adalah sebagai berikut :

1. Rapat Anggota

Rapat anggota merupakan lembaga tertinggi dalam koperasi. Rapat anggota ini memiliki wewenang untuk memutuskan hal-hal yang bersifat prinsip dan teknis, antara lain berhak merubah anggaran dasar dan menetapkan susunan pengurus, pengawas, dan lain-lain.

2. Depsos (Departemen Sosial)

Depsos ini sebagai pembina dan memantau perkembangan BMT sehingga sesuai dengan tujuan lembaga.

3. PINBUK (Pusat Inkubasi Bisnis Usaha Kecil)

PINBUK merupakan lembaga swadaya masyarakat yang menangani pemberdayaan, pengembangan lembaga keuangan mikro, pelatihan dan konsultasi UKM dan LKM, pendampingan kemitraan dimana PINBUK berfungsi sebagai fasilitator seluruh potensi masyarakat.

4. Manajer

Manajer diangkat atau diberhentikan pengurus. Tugas utama manajer adalah menjalankan usaha

BMT sesuai dengan petunjuk yang telah ditetapkan pengurus untuk memberi pelayanan kepada anggota maupun non anggota dan mencapai target surplus yang diharapkan. Selain manajer mengkoordinir dan mengorganisir serta mengarahkan para karyawan untuk bekerja sesuai dengan ketentuan dan tata tertib yang berlaku. Manajer berhak mengelola semua usaha yang dimandatkan kepadanya dan berhak mengangkat dan memberhentikan.

5. Staf Pembukuan

Staf pembukuan berwenang menangani administrasi keuangan, menghitung bagi hasil serta menyusun laporan keuangan. Tugasnya berupa:

- a. Mengerjakan jurnal.
- b. Melakukan perhitungan bagi hasil penabung dan peminjam.
- c. Menyusun laporan keuangan secara periodik.

6. Kasir

Kasir memberikan pelayanan kepada nasabah terutama penabung, yang berkaitan dengan aktivitas transaksi keuangan intern maupun ekstern BMT sehari-hari

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN

A. Etos Kerja Dalam Pengelolaan BMT KUBE Sejahtera 007 Desa Srikaton Pada Masa Pandemi Covid-19

BMT KUBE Sejahtera 007 merupakan salah satu lembaga keuangan syariah yang sistem kerja BMT mengikuti aturan-aturan syariah. Dalam pengelolaan lembaga, BMT KUBE Sejahtera 007 menggunakan aturan-aturan etos kerja.

Menurut Ibu Ningsih Rahayu selaku manager BMT KUBE Sejahtera 007 mengatakan bahwa etos kerja adalah suatu pandangan bagaimana melakukan kegiatan yang bertujuan mendapatkan hasil atau mencapai kesuksesan dengan disertai selalu diniatkan untuk beribadah kepada Allah SWT, sehingga hasilnya berkah dari Allah SWT. Ibu Ningsih Rahayu juga mengatakan BMT KUBE Sejahtera 007 sudah menerapkan etos kerja dalam pengelolaan. Etos kerja ini diterapkan sejak awal berdirinya BMT KUBE Sejahtera 007. Hanya saja karyawan masih ada yang kurang memahaminya, tetapi rasa ingin berubah ada agar bisa bertanggung jawab atas semua pekerjaan yang menjadi kewajibannya.⁵⁸

⁵⁸ Wawancara dengan ibu Ningsih Rahayu selaku manager BMT KUBE Sejahtera 007, Selasa, 17 Mei 2022.

Menurut Ibu Hermawati dan Ibu Sugiarti selaku karyawan BMT KUBE Sejahtera 007 mengatakan bahwa sudah memahami etos kerja karyawan pada diri beliau dan juga sudah menerapkan etos kerja dengan baik. Karena etos kerja ini sangat penting bagi beliau, etos kerja ini sebagai acuan mereka dalam mengerjakan setiap pekerjaan⁵⁹. Adapun etos kerja yang ada pada lembaga keuangan syariah BMT KUBE Sejahtera 007 adalah :

1. Kedisiplinan

Kedisiplinan adalah mematuhi segala aturan-aturan kerja yang ada pada lembaga, jika seorang karyawan melanggar ketentuan peraturan maka karyawan tersebut akan dikenakan sanksi. Seseorang yang memiliki sikap disiplin sangat berhati-hati dalam mengelola setiap pekerjaan.

Aspek-aspek yang termasuk ke disiplin adalah etika, norma, ketentuan, dan ketaatan terhadap peraturan. Terkait dengan masalah jam kerja terdapat perubahan jam kerja pada masa pandemi covid-19. Ketetapan waktu BMT KUBE Sejahtera 007 sebelum pandemi covid-19 jam kerja dimulai dari pukul 08:00 WIB s/d 14:00 WIB dengan waktu istirahat pukul 11:45 WIB s/d 12:45

⁵⁹ Wawancara dengan ibu Hermawati selaku staf administrasi pada BMT KUBE Sejahtera 007, Selasa 17 Mei 2022

WIB. Jam kerja ditetapkan pada masa pandemi covid-19 yaitu dimulai dari pukul 08:00 WIB s/d 12:30 WIB. Dengan demikian, maka pada prinsipnya jam kerja yang ada pada BMT KUBE Sejahtera 007 sebelum pandemi covid-19 adalah lima jam kerja dengan waktu istirahat satu jam, sedangkan pada masa setelah pandemi covid-19 hanya empat jam setengah dan tanpa adanya jam istirahat.⁶⁰

Terkait dengan jam kerja ini, menurut ibu Ningsih Rahayu selaku manager BMT KUBE Sejahtera 007 mengatakan kedisiplinan karyawan BMT KUBE Sejahtera 007 sangat baik, meski adanya perubahan jam kerja tetapi karyawan tetap menjaga kedisiplinannya dalam berkerja, bahkan karyawan pada masa pandemi covid-19 ini membuat karyawan lebih disiplin dalam berangkat kerja dan menjalankan pekerjaannya.⁶¹ Hal senada juga disampaikan oleh ibu Hermawati selaku staf administarsi beliau sudah disiplin saat datang ke kantor, kedisiplinan dalam berkerja itu sudah beliau tanamkan dalam diri beliau, sebab datang tepat waktu dan mematuhi aturan dalam berkerja

⁶⁰Hasil observasi pada tanggal 17 Mei 2022

⁶¹ Wawancara dengan ibu Ningsih Rahayu selaku manager BMT KUBE Sejahtera 007, Selasa, 17 Mei 2022.

adalah kewajiban bagi beliau, seperti beliau harus datang tepat waktu dan pulang sesuai dengan jadwal yang telah ditentukan.⁶² Menurut Ibu Sugiarti selaku staf keuangan BMT KUBE Sejahtera 007 mengatakan beliau telah melakukan disiplin dalam berkerja, meski adanya perubahan jam kerja pada masa pandemi covid-19, tidak membuat beliau lalai dalam melakukan disiplin dalam berkerja.⁶³

Karyawan adalah aset utama yang dimiliki oleh sebuah lembaga atau organisasi baik swasta maupun pemerintah. Sebagai pihak yang menjalankan kegiatan berorganisasi, maka karyawan perlu memperhatikan dan menjaga tindakan serta perilaku yang dimilikinya agar tidak mengancam keberlangsungan kegiatan lembaga. Seorang karyawan selain memiliki kewajiban dalam melaksanakan tugas pekerjaan yang diberikan karyawan juga berkewajiban melaksanakan disiplin kerja. Disiplin kerja yang baik dari seorang karyawan akan melahirkan akan melahirkan perilaku positif dalam melaksanakan setiap tugas yang di berikan.

⁶² Wawancara dengan ibu Hermawati selaku staf administrasi pada BMT KUBE Sejahtera 007, Selasa 17 Mei 2022

⁶³ Wawancara dengan Ibu Sugiarni selaku staf keuangan BMT KUBE Sejahtera 007, Selasa 17 Mei 2022.

Karyawan harus menerapkan kedisiplinan yang tinggi, pada dirinya sendiri dalam mematuhi segala aturan yang ada pada BMT KUBE Sejahtera 007. Peraturan kedisiplinan karyawan pada masa pandemi covid-19 yang ada pada BMT KUBE Sejahtera 007 adalah sebagai berikut:⁶⁴

- a. Ketepatan waktu kerja, karyawan harus selalu datang dan pulang tepat waktu dimana jam kerja dimulai pukul 08:00 s/d 12:30 WIB.
- b. Penyelesaian pekerjaan harus dengan baik dan tepat waktu.
- c. Harus berpakaian rapi pada saat berangkat ke kantor.

Karyawan BMT KUBE Sejahtera 007 ini sudah menerapkan kedisiplinan dengan baik. Meskipun pada masa pandemi covid-19, adanya perubahan jam kerja tidak membuat karyawan lalai dalam hal kedisiplinan dalam berkerja.

2. Tanggung jawab

Tanggung jawab merupakan salah satu penilaian dalam menyelesaikan pekerjaan yang diserahkan dengan sebaik-baiknya dan tepat waktu serta berani memikul resiko atas keputusan atau tindakan yang

⁶⁴Hasil observasi tanggal 17 Mei 2022

dilakukannya. Bekerja bukan semata mencari uang tetapi mengaktualisasikan secara totalitas dan memiliki nilai yang sangat luhur. Baginya bekerja itu ibadah, dan karyawan harus bekerja seoptimal mungkin dengan mencari ridho Allah SWT.

Tanggung jawab sudah dilakukan karyawan seperti yang dituturkan oleh Ibu Ningsih Rahayu selaku manager bahwa tanggung jawab karyawan bisa dilihat dengan hasil kerja karyawan baik di kantor ataupun dilapangan. Apabila ada suatu permasalahan yang sulit di kantor atau dilapangan karyawan wajib melaporkan kepada manager selaku pimpinan yang memiliki wewenang besar dalam BMT untuk diselesaikan bersama. Pada masa pandemi covid-19, bentuk tanggung jawab karyawan tidak terdapat perubahan dalam bertanggung jawab dalam melakukan pekerjaannya.⁶⁵

Menurut Ibu Sugiarni selaku staf keuangan mengatakan BMT sudah bertanggung jawab karena beliau bagian keluar masuknya nya uang apabila beliau tidak bertanggung jawab maka akan merugikan lembaga, ini juga bisa dilihat dari hasil

⁶⁵ Wawancara dengan ibu Ningsih Rahayu selaku manager BMT KUBE Sejahtera 007, Selasa, 17 Mei 2022.

pembukuan atau accounting tersusun rapi dan laporan keuangan setiap bulan selalu tepat waktu.⁶⁶

Selanjutnya penilaian tanggung jawab karyawan terhadap nasabah menurut Ibu Cici Handayani tanggung jawab karyawan sudah baik, dengan memberikan pelayanan yang baik terhadap nasabah pada saat beliau mengalami masalah untuk melakukan pembiayaan karyawan membantu beliau dengan baik.

Hal tersebut juga dapat dilihat bahwa karyawan BMT KUBE Sejahtera 007 sudah melakukan tanggung jawab dengan baik mereka melakukan pekerjaan dengan baik dan dengan hasil kerja yang baik. Pada saat ada masalah dalam pembiayaan nasabah seperti bayar macet itu diselesaikan dengan baik, dan karyawan juga selalu mencapai target setiap bulan, karena menurut karyawan BMT KUBE Sejahtera 007 tanggung jawab adalah kualitas dalam etos kerja.

Tanggung jawab merupakan suatu perbuatan yang memiliki resiko dimana karyawan harus bertanggung jawab dengan segala hal dalam bekerja. Karyawan BMT KUBE Sejahtera 007 sudah

⁶⁶ Wawancara dengan Ibu Sugiarni selaku staf keuangan BMT KUBE Sejahtera 007, Selasa 17 Mei 2022.

bertanggung jawab dengan semua pekerjaan baik di kantor maupun dilapangan. Jadi, karyawan harus bertanggung jawab dengan semua tugas yang dilaksanakan.

3. Kejujuran

Kejujuran merupakan ketulusan hati seorang karyawan dalam melakukan setiap tugasnya dan kemampuan untuk tidak menyalah gunakan wewenang. Sifat kejujuran ini sebagai sifat penunjang baik buruknya karyawan. Seperti yang dijelaskan oleh Ibu Ningsih Rahayu selaku manager⁶⁷ sikap kejujuran karyawan sudah baik setiap melakukan pekerjaan, mereka lakukan dengan jujur tidak ada kebohongan, beliau selalu mengingatkan kepada mereka agar selalu melakukan kejujuran dalam setiap pekerjaan agar mendapatkan keberkahan

Menurut ibu Sugiarti selaku Staf Keuangan BMT KUBE Sejahtera 007 mengatakan sudah melakukan prinsip kejujuran dalam bekerja, karena setiap karyawan harus menerapkan kejujuran pada dirinya sendiri sebelum bekerja.⁶⁸

⁶⁷ Wawancara dengan ibu Ningsih Rahayu selaku manager BMT KUBE Sejahtera 007, Selasa, 17 Mei 2022.

⁶⁸ Wawancara dengan Ibu Sugiarni selaku staf keuangan BMT KUBE Sejahtera 007, Selasa 17 Mei 2022.

Kejujuran karyawan itu dipantau oleh pimpinan dalam memberikan suatu pelayanan bagi nasabah, dan ketika ada nasabah yang ingin melakukan pengajuan pembiayaan terkadang terjadi penyuaipan pada karyawan, dan karyawan pun tidak mau menerima pemberian dari nasabah tersebut apabila dana tersebut dicairkan. Semua karyawan memakai sistem kejujuran dan kepercayaan karena kita bekerja dipantau oleh pimpinan, kalau pun ada salah satu karyawan melakukan hal tersebut pasti akan mendapatkan sanksi dari pimpinan, dari dahulu hingga sekarang pimpinan selalu menghimbau kepada semua karyawan agar semacam itu tidak terjadi pada karyawan.

Kejujuran karyawan BMT KUBE Sejahtera 007 sudah baik itu bisa dilihat dari setiap sikap yang dilakukan karyawan pada saat melayani anggota mereka melakukan setiap pekerjaannya dengan penuh kejujuran, ini juga bisa dilihat dari barang jaminan anggota tidak pernah hilang. Karena menurut mereka kejujuran adalah hal yang harus dilakukan pada saat bekerja.

Berdasarkan pemaparan diatas kejujuran merupakan hal yang sangat penting untuk menilai baik dan buruknya seseorang. Sikap kejujuran yang

ditanam karyawan BMT KUBE Sejahtera 007 sudah baik, mereka selalu jujur pada saat mengerjakan setiap pekerjaan tidak mau menerima suap dari nasabah, barang jaminan nasabah juga tidak pernah hilang. Apabila karyawan tidak melakukan kejujuran dalam pengelolaan BMT KUBE Sejahtera 007 maka, akan berpengaruh besar pada BMT KUBE Sejahtera 007.

4. Kerja Keras

Seorang karyawan dituntut untuk bekerja keras dan melakukan berbagai cara untuk menghasilkan karya yang nyata dalam suatu hal yang di pandang baik dan terpuji yang di wajibkan dalam islam untuk mendapatkan *ridho Illahi*. Oleh karena itu karyawan harus memiliki etos kerja yang tinggi dan bekerja keras sehingga, memberikan hasil yang maksimal terhadap lembaga. Seperti halnya yang dilakukan karyawan Ibu Ningsih Rahayu selaku manager BMT KUBE Sejahtera 007 menyatakan semua karyawan sudah bekerja keras bahkan karyawan lebih berkerja keras dalam melakukan pekerjaan ditengan masa pandemi covid-19 ini, untuk mencari nasabah baru dimasyarakat dan menarik dana dari masyarakat.⁶⁹

⁶⁹ Wawancara dengan ibu Ningsih Rahayu selaku manager BMT KUBE Sejahtera 007, Selasa,17 Mei 2022

Menurut Ibu Hermawati selaku staf administrasi menyatakan kerja keras karyawan sudah dilaksanakan dengan baik, dan teliti ini bisa dilihat dari pada saat penarikan dana dari nasabah karyawan rela mendatangi dari rumah kerumah, untuk mengambil dana ataupun mengantar dana nasabah. Apalagi ditengah masa pandemi covid-19 ini, karyawan lebih berusaha menghubungi nasabah dalam proses pembayaran angsuran dan memberikan kelonggaran dalam proses pembayaran.⁷⁰

Menurut ibu Sugiarti selaku staf keuangan BMT KUBE Sejahtera 007 mengatakan sudah bekerja keras secara maksimal sudah melakukan setiap pekerjaan dengan baik dan teliti menarik dana dari nasabah, apalagi pada masa pandemi covid -19 ini karyawan harus lebih berusah berkerja keras dalam menghubungi nasabah dalam proses pembayaran angsuran, disebabkan adanya pandemi covid-19, banyak masyarakat kesulitan dalam perekonomian, maka dari itu karyawan lebih berkerja keras dalam mengingatkan dan tetap memberikan kelonggaran waktu dalam proses pembayaran.⁷¹

⁷⁰ Wawancara dengan ibu Hermawati selaku staf administrasi pada BMT KUBE Sejahtera 007, Selasa 17 Mei 2022

⁷¹ Wawancara dengan Ibu Sugiarni selaku staf keuangan BMT KUBE Sejahtera 007, Selasa 17 Mei 2022.

Kerja keras merupakan hal yang harus dilakukan karyawan untuk merealisasikan semua pekerjaan. Karyawan BMT KUBE Sejahtera 007 dalam melakukan setiap pekerjaan dituntut untuk bekerja keras. Karyawan BMT KUBE Sejahtera 007 sudah bekerja keras dalam setiap melakukan pekerjaan selalu mengerahkan segenap kemampuan, terutama ditengah pandemi covid-19 ini membuat kerja keras karyawan harus lebih optimalkan, dikarenakan karyawan harus selalu mengingatkan nasabah dalam proses pembayaran angsuran dan tetap selalu memberikan kelonggaran waktu, sebab banyak nasabah yang mengalami penurunan dalam ekonomi yang diakibatkan adanya pandemi covid-19 ini.

5. Rasional

Rasional merupakan salah satu cara yang dilakukan karyawan BMT KUBE Sejahtera 007 untuk mengembangkan dan mempertahankan nasabah karena kenyamanan nasabah adalah tujuan utama dari BMT KUBE Sejahtera 007. Terkait dengan kenyamanan nasabah karyawan di tuntut untuk memberikan pelayanan yang terbaik seperti menyapa nasabah dengan salam, dan melayani nasabah dengan sopan santun, murah senyum dan sabar. Seperti yang

disampaikan Ibu Ningsih Rahayu selaku manager karyawan BMT KUBE Sejahtera 007 mengatakan Karyawan sudah memberikan pelayanan yang baik sopan santun dan ramah tama selalu tetap terjaga terhadap nasabah yang datang dan setiap pekerjaan sudah dilaksanakan sesuai dengan tujuan lembaga.⁷²

Suatu lembaga atau organisasi itu didalamnya harus ditanamkan sebuah kebersamaan dimana kita ini sebagian dari saudara keluarga BMT KUBE Sejahtera 007 apabila ada kesulitan kita pecahkan bersama mencari solusi bersama dengan menanamkan sikap sopan, satun, ramah tamah, murah senyum dalam melayani para nasabah BMT KUBE Sejahtera 007 untuk menjaga keharmonisan antara karyawan dan nasabah. Serta pada masa pandemi covid-19 baik karyawan atau pun nasabah yang datang harus tetap mematuhi protokol kesehatan seperti wajib memakai masker, mencuci tangan, menjaga jarak, pengecekan suhu badan serta memakai hensanitaizer.⁷³

Menurut ibu Hermawati selaku staf administrasi menuturkan karyawan sudah melaksanakan pekerjaan dengan baik sesuai dengan peraturan yang ada. Pada

⁷² Wawancara dengan ibu Ningsih Rahayu selaku manager BMT KUBE Sejahtera 007, Selasa, 17 Mei 2022

⁷³ Hasil observasi pada tanggal 17 Mei 2022

masa pandemi covid-19 banyak peraturan yang harus ditaati, salah satunya mematuhi protokol kesehatan. Bisa dilihat dari kinerja karyawan yang selalu memberikan pelayanan yang baik kepada nasabah dengan cara pada saat nasabah datang ke kantor karyawan menyapa nasabah dan mempersilahkan duduk lalu bertanya dengan nasabah menggunakan bahasa yang baik dan sopan.⁷⁴

Menurut ibu Rantinem selaku nasabah BMT KUBE Sejahtera 007 mengatakan Karyawan BMT KUBE Sejahtera 007 sudah melaksanakan tugas mereka dengan baik. Karyawan BMT KUBE Sejahtera 007 memang ramah tamah, sopan, murah senyum dalam melayani beliau. Ketika pada masa pandemi covid-19 ini, beliau lupa memakai masker, karyawan dengan sopan menegur dan memberikan masker untuk beliau. Pada saat beliau tidak bisa membayar angsuran, karyawan tidak memberikan sanksi kepada beliau tetapi memberikan jangka waktu selama 3 hari untuk membayar angsuran beliau.⁷⁵

⁷⁴ Wawancara dengan ibu Hermawati selaku staf administrasi pada BMT KUBE Sejahtera 007, Selasa 17 Mei 2022

⁷⁵ Wawancara dengan ibu Rantinem selaku nasabah BMT KUBE Sejahtera 007, Rabu 18 Mei 2022.

Karyawan BMT KUBE Sejahtera 007 dalam melayani nasabah harus memiliki pedoman agar minat nasabah menjadi lebih tinggi untuk melakukan pembiayaan dan menyimpan dana pada BMT KUBE Sejahtera 007, selain itu karyawan juga selalu memberikan pembinaan kepada nasabah yang terlambat membayar angsuran. Terkait dengan etos kerja rasional yang diterapkan BMT KUBE Sejahtera 007 menerapkan sistem kekeluargaan dan kebersamaan ini sangat berpengaruh positif kepada nasabah, karena pihak BMT membrikan tenggang waktu kepada nasabah untuk melunasi angsuran tersebut. Rasional merupakan salah satu strategi sebuah lembaga dalam hal pelayanan. Sikap rasional harus dilakukan oleh karyawan BMT KUBE Sejahtera 007 pada saat melayani nasabah. Pelayanan yang baik akan memberikan kenyamanan bagi nasabah. Pelayanan ini, akan mnegembangkan dan memajukan lembaga. Pelayanan karyawan BMT KUBE Sejahtera 007 terhadap nasabah, sudah baik mereka melayani nasabah dengan murah senyum, sopan, ramah terhadap nasabah. BMT KUBE Sejahtera 007 menjunjung tinggi nilai kekeluargaan untuk mencapai target dan tujuan BMT KUBE Sejahtera 007.

B. Kualitas Pelayanan Operasional pada BMT KUBE Sejahtera Desa Srikaton pada Masa Pandemi Covid-19

Kualitas pelayanan merupakan tingkat kesempurnaan yang diharapkan dan pengendalian atas kesempurnaan tersebut untuk memenuhi keinginan pelanggan. Dengan kata lain, terdapat dua faktor yang mempengaruhi kualitas jasa yaitu jasa yang diharapkan dan jasa yang dipersepsikan. Implikasinya, baik buruk kualitas jasa tergantung pada kemampuan penyedia jasa dalam memenuhi harapan pelanggan secara konsisten.

Untuk mengetahui kualitas pelayanan BMT KUBE Sejahtera 007 Desa Srikaton Kab. Bengkulu Tengah pada masa pandemi covid-19 saat ini, peneliti menggunakan lima dimensi kualitas pelayanan yang dikemukakan oleh Parasuraman, Zeithaml, dan berr :

1. Dimensi *Tangibles* (Ketampakan Fisik)

Dimensi *Tangibles* (Ketampakan Fisik) merupakan penampilan fasilitas fisik, peralatan, personal, dan media komunikasi dalam pelayanan. Dimensi ini meliputi fasilitas fisik, perlengkapan, karyawan dan sarana komunikasi serta kendaraan operasional. Dengan demikian bukti langsung atau wujud merupakan satu indikator yang paling

konkrit. Wujudnya berupa segala fasilitas yang secara nyata dapat terlihat.

Jika dimensi ini dirasakan oleh masyarakat sebagai nasabah sudah baik maka masyarakat sebagai nasabah sudah baik maka masyarakat akan menilai baik dan merasakan kepuasan terhadap pelayanan yang diberikan karyawan pelayanan BMT KUBE Sejahtera 007 Desa Srikaton Kab. Bengkulu Tengah namun sebaliknya jika dimensi ini dirasakan oleh masyarakat buruk, maka masyarakat akan menilai buruk dan tidak akan merasa puas terhadap pelayanan yang diberikan karyawan pelayanan. Untuk mengukur Dimensi *Tangible* dalam upaya mengetahui Kualitas Pelayanan di BMT KUBE Sejahtera 007 Desa Srikaton Kab. Bengkulu Tengah dapat diukur melalui indikator sebagai berikut:

a. Fasilitas pelayanan BMT KUBE Sejahtera 007

Fasilitas merupakan sarana terpenting yang ada dalam suatu instansi. Fasilitas yang digunakan dalam melayani nasabah itu sangat penting untuk menjadi tolak ukur dari suatu kepuasan nasabah. Dalam masa pandemi covid-19 ini, banyak sekali fasilitas layanan yang diperbarui, seperti halnya suatu

perubahan jam kerja yang mengakibatkan sistem pelayanan yang berkurang.

Berdasarkan wawancara yang beliau lakukan dengan Cici Handayani sebagai salah satu nasabah BMT KUBE Sejahtera 007 Desa Srikaton Kab. Bengkulu Tengah mengatakan bahwa pelayanan tetap jalan, tapi nasabah yang datang diwajibkan mematuhi protokol kesehatan, cuci tangan pakai Handzinitizer dan masker, selain itu jam pelayanan juga lebih pendek.⁷⁶ Sedangkan Rantinem mengatakan Fasilitas pelayanan yang diberikan sudah cukup baik, walaupun sekarang ada pembatasan jumlah pengunjung, dan beliau diharuskan mematuhi protokol kesehatan, seperti wajib memakai masker, cuci tangan dan jaga jarak.⁷⁷ Berdasarkan hasil wawancara di atas nasabah menilai bahwa fasilitas layanan yang diberikan di BMT KUBE Sejahtera 007 Desa Srikaton Kab. Bengkulu Tengah sudah sangat baik dan sesuai dengan protokol kesehatan selama masa pandemi Covid-19.

⁷⁶ Wawancara dengan Cici Handayani selaku nasabah BMT KUBE Sejahtera 007, Rabu 18 Mei 2022.

⁷⁷ Wawancara dengan Rantinem selaku nasabah BMT KUBE Sejahtera 007, Rabu 18 Mei 2022.

b. Kedisiplinan karyawan dalam melakukan proses pelayanan

Disiplin kerja sangat dibutuhkan oleh setiap karyawan dalam melaksanakan pelayanan. Disiplin merupakan modal dasar yang harus dimiliki oleh karyawan terutama di bagian pelayanan guna untuk menunjukkan kinerja, perilaku dan pola kehidupan yang baik. Disiplin menjadi persyaratan bagi pembentukan sikap, perilaku, dan tata kehidupan yang akan membentuk kepribadian karyawan yang penuh tanggung jawab dalam bekerja, dengan begitu akan menciptakan suasana kerja yang kondusif dan mendukung usaha pencapaian tujuan. Apalagi dalam proses pelayanan, karyawan harus disiplin dalam segi waktu maupun disiplin kerja, khususnya dalam mengerjakan keperluan nasabah.

Berdasarkan wawancara yang dilakukan dengan Cici Handayani sebagai salah satu nasabah BMT KUBE Sejahtera 007 Desa Srikaton Kab. Bengkulu Tengah mengatakan bahwa masalah ke disiplinian pegawai sejauh ini cukup bagus, mereka datang dan pulang tepat waktu dan melayani

nasabah sesuai bagiannya masing-masing.⁷⁸ Selanjutnya Harianto juga menambahkan bahwa pada masa pandemi covid-19 ini karyawan disini sudah melakukan kedisiplinan dalam berkerja dan memberikan pelayanan. Meskipun adanya perubahan jadwal jam kerja, keryawan disini masih melayani beliau walaupun telah mendekati waktu istirahat hingga urusan beliau selesai.⁷⁹

Berdasarkan hasil wawancara di atas nasabah menilai bahwa karyawan di BMT KUBE Sejahtera 007 Desa Srikaton Kab. Bengkulu Tengah sudah sangat disiplin dalam memberikan pelayanan kepada nasabah.

2. Dimensi *Reliability* (Kehandalan)

Dimensi *Reliability* (Kehandalan) merupakan kemampuan unit pelayanan dalam memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan segera dan memuaskan. Dimensi ini juga merupakan kemampuan penyedia layanan untuk memberikan pelayanan secara tepat waktu dan konsisten.

Pemenuhan pelayanan yang tepat dan memuaskan meliputi ketepatan waktu, kecakapan

⁷⁸ Wawancara dengan Cici Handayani selaku nasabah BMT KUBE Sejahtera 007, Rabu 18 Mei 2022.

⁷⁹ Wawancara dengan Harianto selaku nasabah BMT KUBE Sejahtera 007, Rabu 18 Mei 2022.

dalam memberikan pelayanan serta kecakapan dalam menanggapi keluhan jika ada keluhan yang masuk dari pelanggan serta pemberian pelayanan secara wajar dan akurat. Untuk mengukur dimensi *Reliability* dalam upaya mengetahui Kualitas Pelayanan di BMT KUBE Sejahtera 007 Desa Srikaton Kab. Bengkulu Tengah dapat diukur melalui indikator sebagai berikut:

a. Kecermatan karyawan dalam melayani nasabah

Kecermatan atau ketelitian karyawan dalam melayani nasabah sangat penting bagi proses pelayanan apa lagi pada masa pandemi Covid-19 ini. Apabila karyawan tidak cermat dalam melayani masyarakat maka akan terjadi kesalahan dan menimbulkan pekerjaan baru. Berdasarkan penelitian yang dilakukan, karyawan BMT KUBE Sejahtera 007 Desa Srikaton Kab. Bengkulu Tengah sudah cermat atau teliti dalam melayani masyarakat.

Menurut Rantinem selaku nasabah yang peneliti wawancarai, mengatakan bahwa karyawan di sini sudah cermat. Selama beliau mengurus keperluan di BMT KUBE Sejahtera 007, beliau tidak menemukan kesalahan yang

dilakukan oleh karyawan pelayanan.⁸⁰ Sedangkan menurut Cici Handayani juga mengatakan bahwa karyawan telah cermat dalam bekerja karena apabila terjadi kesalahan maka mereka yang harus bertanggung jawab, apalagi pada masa pandemi covid-19 ini, adanya pembatasan jumlah pengunjung yang dibatasi mengakibatkan karyawan harus bisa lebih teliti dan cermat dalam melayani nasabah.⁸¹

Berdasarkan hasil wawancara dengan salah satu nasabah menjelaskan bahwa karyawan harus bisa berkerja lebih cermat atas pekerjaan agar tidak terjadinya kesalahan.

3. Dimensi *Responsif* (Tanggapan)

Dimensi *Responsif* (Tanggapan) yaitu sikap tanggap karyawan dalam memberikan pelayanan yang dibutuhkan dan dapat menyelesaikan pelayanan yang dibutuhkan dan dapat menyelesaikan pelayanan dengan cepat sesuai jangka waktu yang telah dijanjikan. Sikap tanggap ini berkaitan dengan akal dan cara berfikir karyawan yang ditunjukkan pada pelanggan. Untuk mengukur Dimensi *Responsif*

⁸⁰ Wawancara dengan Rantinem selaku nasabah BMT KUBE Sejahtera 007, Rabu 18 Mei 2022

⁸¹ Wawancara dengan Cici Handayani selaku nasabah BMT KUBE Sejahtera 007, Rabu 18 Mei 2022

dalam upaya mengetahui Kualitas Pelayanan di BMT KUBE Sejahtera 007 Desa Srikaton Kab. Bengkulu Tengah dapat diukur melalui indikator sebagai berikut:

a. Merespon setiap nasabah yang ingin mendapatkan pelayanan

Karyawan layanan wajib merespon nasabah yang datang. Nasabah akan merasa dihargai ketika karyawan dapat memberikan respon yang baik. Merespon nasabah dapat menimbulkan efek positif bagi kualitas pelayanan publik di BMT KUBE Sejahtera 007 Desa Srikaton Kab. Bengkulu Tengah.

Seperti yang dikatakan Rantinem bahwa respon karyawan ramah, cepat dan tanggap, sehingga beliau merasakan nyaman yang diberikan.⁸² Hal senada juga disampaikan oleh Hariyanto selaku nasabah bahwa bagi beliau karyawan di sini sudah memberikan respon yang baik, meski pada masa pandemi covid-19. Karyawan berkerja secara profesional dalam

⁸² Wawancara dengan Rantinem selaku nasabah BMT KUBE Sejahtera 007, Rabu 18 Mei 2022

memberikan layanan terbaiknya kepada nasabah.⁸³

Dari hasil wawancara di atas masyarakat menilai bahwa daya tanggap yang diberikan oleh karyawan layanan sudah bagus. Nasabah akan senang jika karyawan di BMT KUBE Sejahtera 007 Desa Srikaton Kab. Bengkulu Tengah tanggap terhadap keperluan nasabah. Ini akan menjadi penilaian yang baik bagi nasabah. Meski adanya pembatasan jumlah pengunjung akibat adanya pandemi covid-19.

b. Karyawan melakukan pelayanan dengan cepat

Pelayanan yang cepat dan tepat merupakan hal penting yang harus dilakukan sebagai bentuk responsif terhadap nasabah, akan tetapi selain cepat pelayanan juga harus dilakukan dengan tepat. Pengguna pelayanan akan merasa senang ketika karyawan layanan melakukan proses pelayanan dengan cepat dan tepat.

Berdasarkan wawancara yang dilakukan dengan Hariyanto, beliau mengatakan bahwa pelayanan di sini cepat dan tepat, tapi tergantung ada atau tidaknya karyawan. Jika

⁸³ Wawancara dengan Hariyanto selaku nasabah BMT KUBE Sejahtera 007, Rabu 18 Mei 2022

karyawan cuma ada satu atau dua pelayanannya lama.⁸⁴ Dari hasil wawancara di atas menjelaskan bahwa pelayanan di BMT KUBE Sejahtera 007 Desa Srikaton Kab. Bengkulu Tengah sudah cepat dan tepat, akan tetapi jika karyawan hanya ada satu atau dua maka pelayanannya akan terhambat atau lama.

Beda halnya dengan pendapat Cici Handayai bahwa sejauh ini, Karyawan selalu melayani dengan cepat dan tepat, sehingga beliau tidak perlu menunggu lama dalam proses pelayanan, meski pun jam kerja dalam pelayanan berkurang.⁸⁵

Dari hasil wawancara di atas menerangkan bahwa karyawan di BMT KUBE Sejahtera 007 Desa Srikaton Kab. Bengkulu Tengah sudah melayani dengan cepat dan tepat sehingga tidak perlu menunggu lama dalam proses pelayanan, meski adanya perubahan jam kerja yang mengakibatkan jam pelayanan berkurang pada masa pandemi Covid-19.

⁸⁴ Wawancara dengan Harianto selaku nasabah BMT KUBE Sejahtera 007, Rabu 18 Mei 2022

⁸⁵ Wawancara dengan Cici Handayani selaku nasabah BMT KUBE Sejahtera 007, Rabu 18 Mei 2022

4. Dimensi Assurance (Jaminan)

Dimensi *Assurance* (Jaminan) yaitu mencakup pengetahuan, kemampuan, kesopanan dan sifat dapat dipercaya yang dimiliki karyawan. Jaminan merupakan upaya perlindungan yang disajikan untuk masyarakat bagi warganya terhadap resiko yang apabila resiko itu terjadi akan dapat mengakibatkan gangguan dalam struktur kehidupan yang normal.

Untuk mengukur Dimensi *Assurance* dalam upaya mengetahui Kualitas Pelayanan di BMT KUBE Sejahtera 007 Desa Srikaton Kab. Bengkulu Tengah dapat diukur melalui indikator sebagai berikut:

a. Karyawan memberikan jaminan tepat waktu dalam pelayanan

Karyawan di BMT KUBE Sejahtera 007 Desa Srikaton Kab. Bengkulu Tengah memberikan jaminan tepat waktu dalam pelayanan saat itu juga apabila bisa diselesaikan karyawan mengusahakan tepat waktu.

Seperti yang dikatakan Hariyanto bahwa waktu melakukan pembiayaan dan terjadinya sedikit gangguan dan mengakibatkan tidak bisa selesai hari ini, padahal kalau sebelum masa pandemi covid-19, jam kerja masih ada 1 jam

lagi, tetapi masa covid-19 ini membuat waktu pelayanan berkurang, maka dari itu beliau dikasih jaminan untuk datang lagi besok.⁸⁶ Sedangkan menurut Cici Handayani, mengatakan bahwa karyawan akan mengushakan yang terbaik dalam proses pelayanan.⁸⁷

Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan dengan penggunaan layanan BMT KUBE Sejahtera 007, maka jaminan yang diberikan karyawan kepada nasabah sudah sangat baik, karyawan sangat bertanggung jawab dengan pekerjaannya.

5. Dimensi *Emphaty* (Empati)

Dimensi *Emphaty* (Empati) meliputi kemudahan dalam melakukan hubungan, komunikasi yang baik dan memahami kebutuhan nasabah. Masyarakat berhak memperoleh pelayanan publik dengan kualitas yang layak. Instansi pemerintah wajib memastikan bahwa publik telah mendapatkan pelayanan yang layak. Untuk itu perlu mengatur hubungan antar warga negara sebagai konsumen

⁸⁶ Wawancara dengan Harianto selaku nasabah BMT KUBE Sejahtera 007, Rabu 18 Mei 2022

⁸⁷ Wawancara dengan Cici Handayani selaku nasabah BMT KUBE Sejahtera 007, Rabu 18 Mei 2022

pelayanan publik dengan penyelenggara pelayanan publik.

Untuk mengukur dimensi Emphaty dalam upaya mengetahui Kualitas Pelayanan di BMT KUBE Sejahtera 007 Desa Srikaton Kab. Bengkulu Tengah dapat diukur melalui indikator sebagai berikut:

a. Petugas melayani dengan ramah dan sopan santun

Keramahan karyawan pelayanan sangat diperlukan dalam proses pelayanan. Jika karyawan pelayanannya ramah maka akan memberikan penilaian yang baik dari nasabah, karena pada dasarnya semua orang akan menyukai tempat pelayanan yang di dalamnya banyak terdapat orang yang ramah. Namun ketika peneliti mengamati, belum semua karyawan memberikan keramahan kepada nasabah karena ada beberapa karyawan yang mengobrol dengan karyawan lain ketika melayani nasabah.

Menurut Cici Hariyanti mengatakan bahwa sejauh ini sikap karyawan dalam memberikan

pelayanan cukup sopan dan santun.⁸⁸ Sedangkan Rantinem menambahkan bahwa beliau merasa karyawan disini sudah sangat ramah tamah, sopan santun dalam memberikan pelayanan kepada nasabah yang datang.⁸⁹ Serta Hariyanto juga memberikan jawaban bahwa karyawan di sini sudah memberikan pelayanan yang snagan baik, dan keryawan disini juga sangan ramah tamah dan sopan kepada setiap nasabah yang datang.⁹⁰

Berdasarkan wawancara di atas peneliti menemukan bahwa karyawan di BMT KUBE Sejahtera 007 telah ramah dan bersikap sopan. Karena keramahan dan sikap sopan santun memang sangat penting dimiliki oleh karyawan pelayanan dalam proses pelayanan melayani nasabah agar nasabah merasa puas terhadap pelayanan yang diberikan.

⁸⁸ Wawancara dengan Cici Handayani selaku nasabah BMT KUBE Sejahtera 007, Rabu 18 Mei 2022

⁸⁹ Wawancara dengan Rantinem selaku nasabah BMT KUBE Sejahtera 007, Rabu 18 Mei 2022

⁹⁰ Wawancara dengan Hariyanto selaku nasabah BMT KUBE Sejahtera 007, Rabu 18 Mei 2022

BAB V PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan peneliti, maka dapat diambil kesimpulan dari hasil penelitian khususnya pada BMT KUBE Sejahtera 007 Desa Srikaton Kab. Bengkulu Tengah sebagai berikut :

1. Pelaksanaan karyawan BMT KUBE Sejahtera 007 terhadap etos kerja kedisiplinan, tanggung jawab, kejujuran, kerja keras, rasional sudah dilakukan dengan sangat baik. Tetapi untuk etos kerja dibidang kerja keras, karyawan harus lebih berkerja keras lagi terutama memberikan informasi atau dalam menghubungi nasabah dalam proses pembayaran angsuran serta tetap memberikan kelonggaran waktu kepada nasabah dalam proses pembayaran angsuran demi kemajuan dari BMT KUBE Sejahtera 007 itu sendiri.
2. Kualitas pelayanan operasional BMT KUBE Sejahtera 007 Desa Srikaton Kab. Bengkulu Tengah pada masa pandemi covid-19, dapat di katakan baik. pada masa pandemi covid-19 ini adanya perubahan jam kerja dan pembatasan jumlah pengunjung yang datang. Terutama di indikator jaminan jika terjadi

kesalahan atau gangguan, nasabah harus menunggu untuk esok hari dalam penyelesaiannya. Dikarenakan waktu pelayanan telah habis. Sehingga membuat kualitas pelayanan yang diberikan kepada nasabah kurang optimal.

B. Saran

Berdasarkan kesimpulan diatas maka peneliti dapat memberikan saran yang mungkin bermanfaat yaitu :

1. Bagi karyawan terus bekerja dengan baik lakukan pekerjaan dengan menggunakan etos kerja karyawan yang tinggi. Khususnya karyawan BMT KUBE Sejahtera 007 terus tingkatkan kerja keras dalam berkerja.
2. Karyawan BMT KUBE Sejahtera 007 sebaiknya saling mengingatkan serta selalu berkerja sama dalam melayani keperluan nasabah, agar tidak ada kesalahan dalam memberikan layanan .

DAFTAR PUSTAKA

- A. Parasuraman, Valarie A. Zeithaml, and Leonard L. Berry. “*SERVQUAL : A Multiple-Item Scale for Measuring consumer Perceptions of Service quality*”. *Journal of Retailing* . Vol 64 (1) pp 12-37. 1988
- Adibah, Ayuk Wahdanfiari. “*Pengaruh Latar Belakang Pendidikan dan Pengalaman Kerja Terhadap Etos Kerja Karyawan*”. Skripsi IAIN Tulungagung. 2014
- Annidjatus, Zahra. *Pengaruh Etos Kerja Islami Terhadap Kinerja Karyawan di CV. Sidiq Manajemen Yogyakarta*, skripsi (Yogyakarta, UIN Sunan Kalijaga, 2015). Tidak dipublikasikan.
- Arianto M. Nur Al Arif. “*Dasar-Dasar Pemasaran Bank Syariah*”. Bandung: Alfabeta. 2012.
- Azrul. M., Fikri Tanjung dkk M. Faizal Badroen, Nur Achmad, Arsyad Ahmad, Welya Safitry, Oyo Zakaria, “*Meraih Surga Dengan Berbisnis*”. Jakarta: Gema Insani. 2013.
- Bhirawa, Anoraga, Ari Prasetyo.” *Motivasi Kerja Islam dan Etos Kerja Islam Karyawan Bank Jatim Syariah Cabang Surabaya.*” *Jurnal JESTT* Volume 2 No. 7. 2015.
- Darwin Lie, Sherly, Edy Dharma, Acai Sudirman. “*The Impact of Work Discipline and Work Ethic on the*

Teacher Performance of Sultan Agung Pematangsiantar Private Middle School Teachers T.A. 2018/2019”, International Journal of Business Studies Vol. 3 No. 3 October 2019.

Dokumentasi BMT KUBE Sejahtera Unit 007 Srikaton Kecamatan Pondok Kelapa

Enizar. *“Hadis Ekonomi”*.(Jakarta: PT. Rajagrafindo Persada) 2013.

Fadhillah, Miftah. *“Tinjauan Hukum Islam Terhadap Penyelesaian Kredit Macet Pembiayaan Murabahah pada BMT KUBE Sejahtera Unit 007 di Desa Srikaton”*, (Skripsi, IAIN Bengkulu) 2019.

Fitrah. Muh., Luthfiah. *“Metodologi Penelitian, Penelitian Kualitatif, Tindakan kelas dan Studi Kasus”*. Jawa Barat: CV Jejak.2017

Fuaddin, Husni. *“Etos Kerja dalam Perspektif Islam”*. *Jurnal Al-Amwal* Vol. 7, No. 1, Jun 2018.

Huda,Nurul.Purnama Putra. *“Baitul Mal wa Tamwil Sebuah Tinjauan Teoritis”*. Jakarta: AMZAH.2016.

Indrasari, Dr. Meithiana. *“Pemasaran dan Kepuasan Pelanggan”*. Jawa Timur : Unitomo Press. 2019.

Isbaniah.Dr. Fathiyah.,dkk. *“Pedoman Kesiagaan Menghadapi Coronavirus Disease (COVID-19)”* Jakarta: Kementerian Kesehatan RI Direktorat

Jendral Pencegahan dan Pengendalian penyakit.2020

Kotler, Philip and Kevin lane Keller. "*Manajemen pemasaran*". Ed. Ketiga belas. Jilid 2 Terjemah oleh BOB Sabran MM : penerbit Erlangga. 2012.

Lestari, Siti. Skripsi: "*Penerapan Etos Kerja Karyawan Di BMT Sumber Usaha Kembanghari Tenganan*"(Salatiga:IAIN Salatiga) 2017.

Lexy, J.Moleong. "*Metodologi Penelitian Kualitatif*." Rev.ed Bandung: PT. Remaja Rosdakarya. 2019.

Listyowati Puji Rahayu. "*Services Quality, Customer Satisfaction, Company Location and customer Loyallity*". EPRA Internasional Journal of Multisciplinary Research (IJMR). Vol. 5 Issue. 9. September 2019

Lupiyoadi, R dan A. Hamdani. "*Manajemen Pemasaran Jasa*". Jakarta: Salemba empat. 2013.

Malayu S.P. Hasibuan. "*Dasar-Dasar Perbankan*". Jakarta: PT. Bumi Aksara. 2015

Muslimah, Siti. "*Analisis Penerapan Good Corporate Governance Dan Manajemen Risiko Pada Bmt Kube Sejahtera 007 Srikaton Kecamatan Pondok Kelapa*".(Skripsi IAIN Bangkulu) 2020.

Nasution, Mhd. Thoib. "*Etos Kerja dalam Perspektif Islam*". *Jurnal IHTIYADH* Vol. 1 No.1 September 2017

Peraturan Pemerintah Republik Indonesia No. 71 Tahun 1991 Tentang Latihan Kerja.

Rahardjo, M. Dawam. *Islam dan Trasformasi Sosial Ekonomi*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar. 2010.

Ridwan, Muhammad. "*Manjemen Baitul Maal wa Tamwil(BMT)*". Yogyakarta: UII Preaa.2004.

Rini, Dwiyani Hadiwidjaja. "*Analisis Pengaruh Pelayan Terhadap Loyalitas Nasabah Baitul Maal Wat Tamwil*", Jurnal Ilmu Akuntansi. Vol.10 No.2, Oktober 2017.

Rizqa, Ramadhaning Tyas dan Ari Setiawan. "*Pengaruh Lokasi dan Kualitas Pelayanan Terhadap Keputusan Nasabah untuk Menabung di BMT Sumber Mulia Tuntang*". Jurnal Muqtasid. Vol. 3. No.2. Desember 2012.

Sari, Yeni Priyatna dan Ahmadi. "*Zakat, Pajak, dan Lembaga Keuangan Islami dalam Tujuan Fiqh*". Solo: Era Intermedik. 2004.

Sastoso, Eko jalu. "*7 Etos kerja Terbaik dan Mulia*". Jakarta: PT. Elex media Komputindo. 2014

Satori, Djam'an., Aan Komariah. "*Metodologi penelitian Kualitatif*". Bandung: Cv. ALFADETA. 2014

Septa, Tia wulandari, "*Hubungan Pengalaman Kerja Terhadap Etos Kerja Pada karyawan KJKS BMT L-Risma Kantoe Cabang Pekalongan*", Skripsi (Metro, sTAIN Jurai Siwo Metro) 2015.

Sudarsono, Hari. “*Bank dan Lembaga Keuangan Syari’ah: Deskripsi dan Ilustrasi*”. Yogyakarta: Ekonisia.2003.

Sukardewi, Nyoman et. all, “*Kontribusi Adversity Quotient (AQ) Etos Kerja dan Budaya Organisasi terhadap Kinerja Guru SMA Negeri di Kota Amlapura*” dalam *Jurnal Akuntansi Pascasarjana Universitas Syiah Kuala*, volume 4, 2013.

Sule, Ernie Tisnawati. “*Manajemen Bisnis Syariah*”. Bandung: PT Refika Aditama. 2016.

Susilo. Aditya., dkk. “*Coronavirus Disease 2019: Tinjauan Literatur Terkeni* “. *Jurnal Penyakit Dalam Indonesia* vol.7 No.1. 2020.

Thaib, Erwin Jusuf.”*Al-Qur’an dan Sunnah sebagai Sumber Inspirasi Etos Kerja Islami*”. *Jurnal Jurnal Dakwah Tabligh*, Vol. 15, No. 1, Juni 2014

Titisari, Moh Mukeri Warso, and Andi Tri Haryono, “*Analisis pengaruh Karakteristik Organisasi, Etos Kerja dan Disiplin Kerja terhadap Performa Perusahaan dengan efektifitas Kinerja Karyawan sebagai variabel Intervening (Studi kasus pada PT Indofood Semarang)*,” *Journal of Management* 2, no. 2 March 12. 2016. Accessed January 11, 2022 <http://jurnal.unpand.ac.id/index.php/MS/article/view/566>.

Tjiptono, Fandy. “*Pemasaran jasa, Prinsip, penerapan, dan penelitian*”. Yogyakarta: Andi Offset. 2014.

Wahibur Rokhman and Arif Hassan, “*The Effect of Islamic Work Ethic on Organisational Justice*”. African Journal of Business Ethics 6, no. 1 May 7. 2014. Accessed January 11. 2022, <http://ajobe.journals.ac.za/pub/article/view/6> h.

Wulan Suciani. Skripsi. ” *Etos Kerja Karyawan Dalam Pengelolaan Lembaga Keuangan Syariah Di Bmt Al-Husnayain Tanggul Angin Kantor Kas Sidowaras Kecamatan Bumi Ratu Nuban*”(Lampung:IAIN Metro) 2018.

Zulham, Muhammad, *Analisis Pengaruh Budaya Organisasi Dan Etos Kerja Terhadap Kinerja Pegawai Fakultas Ekonomi Universitas Sumatra Utara Medan*, Skripsi (Medan, Universitas Sumatra Utara Medan) 2014.

L
A
M
P
I
R
A
N

DOKUMENTASI OBSERVASI dan WAWANCARA



Gambar 1. Foto Bagian Depan Kantor BMT KUBE Sejahtera 007, pada tanggal 18 Mei 2022



Gambar 2. Foto Kantor BMT KUBE Sejahtera 007, pada tanggal 18 Mei 2022



Gambar 3. Foto Bersama Manager dan Karyawan BMT KUBE Sejahtera 007, pada tanggal 18 Mei 2022



Gambar 4. Wawancara dengan Ibu Ningsih Rahayu, Manager BMT KUBE Sejahtera 007, pada tanggal 18 Mei 2022



Gambar 5. Wawancara dengan Ibu Sugiarti, Staf Keuangan BMT KUBE Sejahtera 007, pada tanggal 18 Mei 2022



Gambar 6. Wawancara dengan Ibu Hermawati, Staf Administrasi BMT KUBE Sejahtera 007, pada tanggal 18 Mei 2022



Gambar 7. Wawancara dengan Ibu Cici Handayani, nasabah BMT KUBE Sejahtera 007, pada tanggal 17 Mei 2022



Gambar 8. Wawancara dengan Bapak Harianto, nasabah BMT KUBE Sejahtera 007, pada tanggal 17 Mei 2022



Gambar 9. Wawancara ibu Rantinem, nasabah BMT KUBE Sejahtera 007, pada tanggal 17 Mei 2022

KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI BENGKULU
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
Jalan Raden Fatah Pagar Dewa Bengkulu
Telepon (0736) 51171, 51172, 51276 Fax. (0736) 51171

FORM 1 PENGAJUAN JUDUL TUGAS AKHIR SKRIPSI

I. Identitas Mahasiswa

Nama : Angel Purwaningsih
N I M : 1811140088
Prodi : Perbankan Syariah
Semester : Tujuh(7)

II. Judul Yang Diajukan (Disertai Latar Belakang Masalah dan Rumusan Masalah):

1. **Judul 1***: "ANALISIS ETOS KERJA DAN KUALITAS PELAYANAN OPERASIONAL
BAITUL MAAL WA TAMWIL (BMT) PADA MASA PANDEMI COVID-19"
(STUDI KASUS BMT 007 DESA SRIKATON, BENGKULU TENGAH)

Latar Belakang Masalah** (Lampirkan)

Rumusan Masalah*** (Lampirkan)

2. **Judul 2***:

Latar Belakang Masalah** (Lampirkan)

Rumusan Masalah*** (Lampirkan)

3. **Judul 3***:

Latar Belakang Masalah** (Lampirkan)

Rumusan Masalah*** (Lampirkan)

III. Proses Konsultasi

1. Validasi Judul oleh Pengelola Perpustakaan Fakultas

Catatan

.....
.....

Pengelola Perpustakaan


Esbi Alifiah, M.E.

30/11-2021


2. Konsultasi dan Persetujuan dengan Dosen Pembimbing Rencana Tugas Akhir

Catatan

.....
.....

Dosen Pembimbing Rencana Tugas

Akhir


10/12-2021

IV. Judul Yang Disahkan

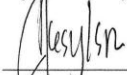
.....
.....
.....

Penunjukkan Dosen Penyeminar:

.....
.....

Bengkulu, 15 Desember 2021.

Mengesahkan
Kajur Ekis/Manajemen



Mahasiswa



* Jelas, spesifik, tidak disingkat, rentang 6 (enam) sampai dengan 12 (dua belas) kata

** Minimal 5 (lima) paragraf berisi ide atau gagasan yang mengungkapkan masalah penelitian (kesenjangan antara ideal/teori dan praktek/pelaksanaannya)

*** Jelas, spesifik dan tidak ambigu



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI
BENGKULU

Jalan Raden Fatah Pagar Dewa Kota Bengkulu 38211
Telepon (0736) 51276-51171-51172-53879 Faksimili (0736) 51171-51172
Website: www.iainbengkulu.ac.id

DAFTAR HADIR SEMINAR PROPOSAL MAHASISWA

Hari/Tanggal : KAMIS/30 Desember 2021
Nama Mahasiswa : ANGEL PURWANINGSIH
NIM : 1811140088
Jurusan/Prodi : PERBANKAN SYARIAH

Judul Proposal	Tanda Tangan Mahasiswa	Penyeminar
ANALISIS ETOS KERJA DAN KUALITAS PELAYANAN OPERASIONAL BAITUL MAAL WAA TAMWIL (BMT) PADA MASA PANDEMI COVID-19 (Studi Kasus BMT KUBE Sejahtera 007 Desa Srikaton Kabupaten Bengkulu Tengah)	 Angel Purwaningsih	 Debby Aricandi, MBA

Mengetahui,
a.n. Dekan
Wakil Dekan I,

Dr. Nurul Hak, M.A.
NIP 196606161995031003

CATATAN PERBAIKAN PROPOSAL SKRIPSI

Nama Mahasiswa : ANGEL PURWANINGSIH
NIM : 1811140088
Jurusan/Prodi : PERBANKAN SYARIAH

No	Permasalahan	Saran Penyeminar
		<ul style="list-style-type: none">- Sumber data ditambah- teori etika kerisa dlm Islam- pemutusan ibuku aturan & pedoman FES/

Bengkulu, 30 Desember 2021
Penyeminar,



Debby Arisandi, MBA
NIP 198609192019032012

HALAMAN PENGESAHAN

Proposal Skripsi berjudul "Analisis Fitos Kerja dan Kualitas Pelayanan Operasional Baitul Maal Wa Tamwil (BMT) Pada Masa Pandemi Covid-19 (Studi Kasus BMT KUIBI Sejahtera 007 desa Srikaton Kabupaten Bengkulu Tengah)" yang disusun oleh :

Nama : Angel Purwaningsih
NIM : 1811140088
Prodi : Perbankan Syariah


Telah diseminarkan pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Bengkulu pada :

Hari : Kamis
Tanggal : 30 Desember 2021M/ 1443 H


Dan telah diperbaiki sesuai saran-saran tim penyeminar. Oleh karenanya sudah dapat diusulkan kepada jurusan untuk ditunjuk Tim pembimbing Skripsi.

Bengkulu, Januari 2022 M
Jumadil Awal 1443 H

Mengetahui
Ka. Prodi Perbankan Syariah


Yost Krisandy, MM
NIP. 198508012014032001

Penyeminar


Debby Arisandi, MBA
NIP. 198609192019032012



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
FATMAWATI SUKARNO BENGKULU
Jalan Raden Fatah Pagar Dewa Kota Bengkulu 38211
Telepon (0736) 51276-51171-51172- Faksimili (0736) 51171-51172
Website: www.uinfasbengkulu.ac.id

SURAT PENUNJUKAN

Nomor: 0110/Un.23/ F.IV/PP.00.9/01/2022

Dalam rangka penyelesaian akhir studi mahasiswa maka Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Bengkulu dengan ini menunjuk Dosen :

1. N A M A : Dr. Nurul Hak, M. A.
NIP : 196606161995031002
Tugas : Pembimbing I
2. N A M A : Debby Arisandi, M.B.A
NIP : 198609192019032012
Tugas : Pembimbing II

Untuk membimbing, mengarahkan, dan mempersiapkan hal-hal yang berkaitan dengan penyusunan draft skripsi, kegiatan penelitian sampai persiapan ujian munaqasyah bagi mahasiswa yang namanya tertera di bawah ini :

- N A M A : Angel Purwaningsih
NIM : 1811140088
Program Studi : Perbankan Syariah
Judul Tugas Akhir : Analisis Etos Kerja dan Kualitas pelayanan Operasional Baitul Maal Wa Tamwil (BMT) Pada Masa Pandemi Covid-19 (Studi Kasus BMT KUBE Sejahtera 007 Desa Srikaton Kabupaten Bengkulu Tengah)
Keterangan : Skripsi

Demikian surat penunjukan ini dibuat untuk diketahui dan dilaksanakan sebagaimana mestinya.

Ditetapkan di : Bengkulu
Pada Tanggal : 18 Januari 2022



Tembusan :

1. Wakil Rektor I
2. Dosen yang bersangkutan;
3. Mahasiswa yang bersangkutan;
4. Arsip.



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
FATMAWATI SUKARNO BENGKULU
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
Jalan Raden Fatah Pagar Dewa Kota Bengkulu 38211
Telepon. (0736) 51276-51171-51172-Faksimili (0736)-51171-51172
Website: www.uinfasbengkulu.ac.id

HALAMAN PENGESAHAN

Skripsi berjudul “Analisis Etos Kerja dan Kualitas Pelayanan Operasional Baitul Maal Wa Tamwil (BMT) pada Masa pandemi Covid-19 (Studi kasus BMT KUBE Sajahtera 007 Desa Srikaton, Kab. Bengkulu Tengah)” yang disusun oleh :

Nama : Angel Purwaningsih
Nim : 1811140088
Prodi : Perbankan Syariah

Telah diperbaiki sesuai saran dan arahan pembimbing. Selanjutnya dinyatakan memenuhi syarat ilmiah untuk diajukan surat izin penelitian.

Bengkulu, April 2022

Pembimbing I

Dr. Nurul Hak, M.A
NIP. 196606161995031002

Pembimbing II

Debby Arisandi, MBA
NIP. 198609192019032012

Mengetahui,
Ketua Program Studi Perbankan Syariah

Debby Arisandi, MBA
NIP. 198609192019032012



**KOPERASI BAITUL MAAL WATTAMWIL(BMT)
KUBE SEJAHTERA 007 SRIKATON
Badan Hukum :008/BH/DK-UKM/V/2007**

Alamat: Jl lingk ar Desa Srikaton Dusun IV Kec. Pondok Kelapa Kab. Bengkulu Tengah 38371

SURAT KETERANGAN SELESAI PENELITIAN

Nomor : 015 / Kop BMT-KS 007 / VI /2022

Saya yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : SADINAH, S.Pd
Jabatan : Ketua BMT Kube Sejahtera 007 Srikaton
Alamat : Desa Srikaton Dusun III kec. Pondok Kelapa Bengkulu Tengah

Menerangkan bahwa :

Nama : ANGEL PURWANINGSIH
NPM : 1811140088
Program Studi : Perbankan Syariah
Jurusan : Ekonomi Islam
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam

Universitas Islam Negeri Fatmawati Sukarno Bengkulu

Telah selesai melakukan serangkaian kegiatan penelitian Skripsi di Koperasi BMT Kube Sejahtera Srikaton Kec. Pondok Kelapa Kab. Bengkulu Tengah dengan judul "Analisi Etos Kerja dan Kualitas Pelayanan Operasional Baitul Maal Wattamwil (BMT) pada Masa Pandemi Covid-19 (Studi Kasus BMT Kube Sejahtera 007 Srikaton Kabupaten Bengkulu Tengah)".

Demikian Surat Keterangan ini dibuat untuk dapat dipergunakan sebagaimana mestinya.

Srikaton, 15 Juni 2022

Ketua BMT Ks 007 Srikaton



SADINAH, S.Pd



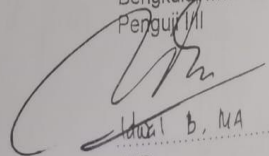
LEMBAR SARAN TIM PENGUJI

Nama Mahasiswa
 NIM
 Judul Skripsi

: Angel Purwaningsih
 181140001

NO	Tanggal	Masalah	Saran
-		alat ukur fotos begini dan layan	- Harus jelas dan di tambah
-		Masa Pandemi Covid 19	- Harus di perbaiki lagi
-		Tematik Pemas	- Harus di perbaiki

Bengkulu, 30 Juni 2022
 Penguji III


 Nama B, MA
 NIP

LEMBAR SARAN TIM PENGUJI

Angel Purwaningsih
 18.11.19088

Tanggal	Masalah	Saran
	<p>⇒ Fenomena diperjelas pada LB sebelum dan variabel/indikator yg digunakan</p> <p>⇒ Teknik Penentuan sampel /informasi diperjelas "populasi sampelnya"</p> <p>⇒ Indikator Pengukuran Variabel yg digunakan</p> <p>⇒ Daftar Pustaka sebelum dan Panduan Penulisan Skripsi</p> <p>Arabian style</p> <p>⇒ Perbaiki tata cara penulisan awal dari hal awal hingga hal akhir sesuai dgn Pedoman Penulisan</p>	

Skripsi Parafurman et al??
 ⇒ Teori
 Bengkulu, 30 Juni 2022
 Penguji III
 Aan Shar, M.M.
 NIP



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
FATMAWATI SUKARNO BENGKULU
Jalan Raden Fatah Pagar Dewa Kota Bengkulu 38211 Telepon (0736) 51276-51171-
51172- Faksimili (0736) 51171-51172
Website: www.uinfasbengkulu.ac.id

SURAT KETERANGAN LULUS PLAGIASI

No : 054/SKLP-FEBI/02/6/2022

Satgas Plagiasi Program Studi Perbankan Syariah Menerangkan bahwa :

Nama : Angel Purwaningsih
Nim : 1811140088
Prodi : Perbankan Syariah
Jenis Tugas Akhir : SKRIPSI
Judul Tugas Akhir : **Analisis Etos Kerja dan Kualitas Pelayanan Operasional Baitul Maal Wa Tamwil (BMT) Pada Masa Pandemi Covid-19 (Studi Kasus BMT KUBE Sejahtera 007 Desa Srikaton Kab. Bengkulu Tengah)**
Similarity Index : 10%
Status : LULUS

Adalah benar- benar telah lulus pengecekan plagiasi dari naskah Publikasi Tugas Akhir melalui aplikasi Turnitin.

Satgas Plagiasi
Program Studi Perbankan Syariah

Debby Arisandi, MBA
NIP.198609192019032012