

**PENGARUH KINERJA KARYAWAN TERHADAP
KUALITAS PELAYANAN NASABAH DI KOPERASI
SIMPAN PINJAM
PEMBIAYAAN (KSPP) SYARIAH BMT DANA INSANI
GUNUNGKIDUL**



SKRIPSI

**Diajukan Kepada Fakultas Dakwah dan Komunikasi
Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta
Sebagai Prasyarat Memperoleh Gelar Sarjana
Strata Satu Sosial (S.Sos)**

Oleh:

Maya Lestari

NIM. 16240038

Pembimbing:

Drs. M. Rosyid Ridla, M.Si

NIP 19670104 199303 1 003

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN DAKWAH
FAKULTAS DAKWAH DAN KOMUNIKASI
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SUNAN KALIJAGA
YOGYAKARTA**

2020



KEMENTERIAN AGAMA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SUNAN KALIJAGA
FAKULTAS DAKWAH DAN KOMUNIKASI
Jl. Marsda Adisucipto Telp. (0274) 515856 Fax. (0274) 552230 Yogyakarta 55281

PENGESAHAN TUGAS AKHIR

Nomor : B-99/Un.02/DD/PP.00.9/01/2020

Tugas Akhir dengan judul : PENGARUH KINERJA KARYAWAN TERHADAP KUALITAS PELAYANAN NASABAH DI KOPERASI SIMPAN PINJAM PEMBIAYAAN (KSPP) SYARIAH BMT DANA INSANI GUNUNGKIDUL

yang dipersiapkan dan disusun oleh:

Nama : MAYA LESTARI
Nomor Induk Mahasiswa : 16240038
Telah diujikan pada : Kamis, 16 Januari 2020
Nilai ujian Tugas Akhir : A

dinyatakan telah diterima oleh Fakultas Dakwah dan Komunikasi UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta

TIM UJIAN TUGAS AKHIR

Ketua Sidang


Drs. M. Rosyid Ridla, M.Si.
NIP. 19670104 199303 1 003

Penguji I

Penguji II


Drs. Mokhammad Nazili, M.Pd.
NIP. 19630210 199103 1 002


Aris Risdiana, S.Sos.I., MM
NIP. 19820804 201101 1 007

Yogyakarta, 16 Januari 2020

UIN Sunan Kalijaga
Fakultas Dakwah dan Komunikasi
Dekan



Dr. H. Nuzjannah, M.Si.
NIP. 19600310 198703 2 001



SURAT PERSETUJUAN SKRIPSI

Kepada:
Yth. Dekan Fakultas Dakwah dan Komunikasi
UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta
di Yogyakarta

Assalamualaikum Wr. Wb

Setelah membaca, meneliti, memberikan petunjuk dan mengoreksi serta mengadakan perbaikan seperlunya, maka kami selaku pembimbing berpendapat bahwa skripsi Saudari:

Nama : Maya Lestari

NIM : 16240038

Judul Skripsi : Pengaruh Kinerja Karyawan Terhadap Kualitas Pelayanan
Nasabah di KSPPS BMT Dana Insani Gunungkidul

Sudah dapat diajukan kembali kepada Fakultas Dakwah dan Komunikasi Program Studi Manajemen Dakwah UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta sebagai salah satu syarat memperoleh gelar Sarjana Strata Satu dalam bidang Manajemen Dakwah.

Dengan ini kami mengharapkan agar skripsi/tugas akhir tersebut dapat segera dimunaqasyahkan. Atas perhatiannya kami ucapkan terima kasih.

Wassalamualaikum Wr. Wb

Yogyakarta, 9 Januari 2020

Mengetahui,
Ketua Jurusan Manajemen Dakwah

Pembimbing

Drs. M. Rosyid Ridla, M.Si
NIP. 196701041993031003

Drs. M. Rosyid Ridla, M.Si
NIP. 196701041993031003

SURAT PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Maya Lestari

NIM : 16240038

Jurusa : Manajemen Dakwah

Fakultas : Dakwah dan Komunikasi

Alamat : Gandu RT/RW. 04/05, Semugih, Rongkop, Gunungkidul

No. HP : 085290069778

Judul Skripsi : Pengaruh Kinerja Karyawan Terhadap Kualitas Pelayanan
Nasabah di KSPPS BMT Dana Insani Gunungkidul

Menyatakan dengan sesungguhnya, bahwa:

1. Skripsi yang saya ajukan adalah benar-benar asli/karya ilmiah yang ditulis sendiri.
2. Apabila dikemudian hari diketahui bahwa karya tersebut bukan karya ilmiah saya (plagiasi), maka saya bersedia menanggung sanksi yang diberikan kepada saya.

Demikian surat ini saya buat dengan sebenar-benarnya.

Yogyakarta, 9 Januari 2020



Maya Lestari
NIM. 16240038

HALAMAN PERSEMBAHAN

Skripsi ini saya persembahkan untuk:

Almamaterku

Program Studi Manajemen Dakwah

Fakultas Dakwah dan Komunikasi

Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta



STATE ISLAMIC UNIVERSITY
SUNAN KALIJAGA
YOGYAKARTA

MOTTO

يٰٓيٰٓتِي اٰذْهَبُوْا فَتَحَسَّسُوْا مِنْ يُۡسُفَ وَآخِيْهِ وَلَا تَأْيِسُوْا مِنْ رَّوْحِ اللّٰهِ ۚ

اِنَّهٗ لَا يَأْيِسُ مِنْ رَّوْحِ اللّٰهِ اِلَّا الْقَوْمُ الْكٰفِرُوْنَ

(يوسف : ٨٧)

“Wahai anak-anakku! Pergilah kamu, carilah (berita) tentang Yusuf dan saudaranya dan jangan kamu berputus asa dari rahmat Allah. Sesungguhnya yang berputus asa dari rahmat Allah, hanyalah orang-orang yang kafir.”

(QS. Yusuf : 87)¹

STATE ISLAMIC UNIVERSITY
SUNAN KALIJAGA
YOGYAKARTA

¹<https://quran.kemenag.go.id/index.php/sura/2/267>, Kementerian Agama RI, *Al-Qur'an dan Terjemahnya*, di akses pada tanggal 20 Januari 2020.

KATA PENGANTAR

Alhamdulillah, puji syukur kehadirat Allah SWT, yang telah memberi kemudahan dan kelancaran kepada peneliti. Shalawat serta salam semoga senantiasa terlimpahkan kepada junjungan baginda agung Nabi Muhammad SAW, sehingga peneliti dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul “Pengaruh Kinerja Karyawan terhadap Kualitas Pelayanan Nasabah di KSPPS BMT Dana Insani Gunungkidul”.

Penulisan skripsi ini disusun sebagai salah satu syarat memperoleh gelar sarjana strata satu dibidang Manajemen Dakwah, Fakultas Dakwah dan Komunikasi, Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta. Proses menyelesaikan skripsi ini tentu tidak bisaterlepas dari bantuan serta bimbingan berbagai pihak. Oleh karena itu pada kesempatan ini peneliti mengucapkan terimakasih kepada :

1. Bapak Prof. Drs. Yudian Wahyudi, M.A, Ph.D, selaku Rektor Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta.
2. Ibu Dr. Hj. Nurjanah, M.Si, selaku Dekan Fakultas Dakwah dan Komunikasi Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta.
3. Bapak Drs. M. Rosyid Ridla, M.Si dan Drs. M. Nazili, M.Pd, selaku Ketua dan Sekretaris Jurusan Manajemen Dakwah Fakultas Dakwah dan Komunikasi Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta.
4. Bapak Drs. M. Rosyid Ridla, M.Si, selaku Dosen Pembimbing Skripsi yang telah membimbing dan meluangkan waktu hingga penulisan skripsi ini selesai.

5. Bapak Aris Risdiana, S. Sos. I, MM, selaku Dosen Pembimbing Akademik yang telah memberikan pengarahan selama masa perkuliahan.
6. Segenap Dosen dan karyawan jurusan Manajemen Dakwah yang telah membagi ilmu, mendidik dan membimbing selama masa perkuliahan.
7. Seluruh karyawan KSPPS BMT Dana Insani Gunungkidul, terutama mbak Galuh, Mbak Lia, Mbak Dyah yang sudah banyak membantu peneliti memperoleh data.
8. Kedua orang tuaku, Bapak Sugeng dan Ibu Musinem juga simbah yang selalu memberi doa tiada henti, semangat yang selalu memotivasi peneliti untuk menyelesaikan skripsi.
9. Dek Putri dan Mas Brama yang selalu memberi semangat dan memotivasi peneliti agar menjadi pribadi yang lebih baik.
10. Keluarga Mas Aris, Mbak Indri, Dek Ara, Dek Syafiq yang menjadi keluarga kedua, menemani suka dan duka.
11. Kakak-kakakku Mbak Ria, Teteh Yulia, Mbak Dwi, Mas Awang, Mas Ari, Mas Eko yang sudah memberikan motivasi, semangat, membantu peneliti dalam perbaikan dalam penulisan skripsi.
12. Sahabatku Ayun, Chita, Mbak Fina, Adel, Matsna, Maria, Ivan, Synta, Ryno yang selalu memberi motivasi kepada peneliti untuk segera menyelesaikan skripsi.
13. Teman-teman Rise Of Madani 2016 dan teman- temanku KKN Tematik Rongkop yang selalu memberikan semangat bagi peneliti.
14. Keluargaku BMT MD, Mbak Nabil, Mbak Nia, Mbak Ratna, Putri, Reza, Devi, Aisyah, Anjani yang selalu memberi dorongan agar peneliti segera menyelesaikan skripsi.

15. Keluargaku HMPS-MD periode 2018/2019 yang selalu memberikan dukungan kepada peneliti.
16. Pihak-pihak yang telah mendukung yang tidak dapat disebutkan peneliti satu per satu yang sudah memberikan bantuan secara langsung maupun tidak langsung.

Dengan terselesaikannya skripsi ini, peneliti mengharapkan adanya kritik dan saran dari semua pihak untuk perbaikan dimasa yang akan datang.

Yogyakarta, 9 Januari 2020

Maya Lestari



STATE ISLAMIC UNIVERSITY
SUNAN KALIJAGA
YOGYAKARTA

Abstrak

Maya Lestari. 16240038. *Pengaruh Kinerja Karyawan Terhadap Kualitas Pelayanan Nasabah di Koperasi Simpan Pinjam Pembiayaan (KSPP) Syariah BMT Dana Insani Gunungkidul*, Program Studi Manajemen Dakwah, Fakultas Dakwah dan Komunikasi, UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta.

Kinerja karyawan merupakan salah satu komponen penting yang wajib di perhatikan dalam keberlangsungan perusahaan sehingga menjadi tolak ukur keberhasilan perusahaan dalam mengelola sumber daya manusia yang ada. Pengelolaan KSPPS BMT Dana Insani Gunungkidul tentunya tidak akan terlepas dari adanya pelayanan yang bersifat kepada nasabah. KSPPS BMT Dana Insani Gunungkidul merupakan lembaga yang bergerak dibidang keuangan syari'ah penting untuk memperhatikan bagaimana kinerja karyawan dalam mencapai target yang telah ditentukan dan memastikan karyawan bekerja sesuai kewajiban masing-masing. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui faktor kinerja karyawan yang mempengaruhi kualitas pelayanan kepada nasabah di KSPPS BMT Dana Insani Gunungkidul.

Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif deskriptif. Adapun yang menjadi objek dalam penelitian ini adalah karyawan KSPPS BMT Dana Insani Gunungkidul baik karyawan cabang maupun karyawan kantor pusat. Teknik pengambilan sampel dalam penelitian ini menggunakan metode sensus, yaitu pengambilan sampel anggota populasi dilakukan secara keseluruhan. Metode pengumpulan data dalam penelitian ini menggunakan angket atau kuesioner. Selain kuisisioner penelitian ini juga didukung dengan metode wawancara, observasi dan dokumentasi. Hasil dari penelitian ini menyatakan bahwa kinerja karyawan memiliki pengaruh secara positif dan signifikan terhadap kualitas pelayanan nasabah dengan persentase sebesar 36,6%.

Sedangkan 63,4% kualitas pelayanan di KSPPS BMT Dana Insani Gunungkidul dipengaruhi oleh faktor lain yaitu adanya *reward*, kenaikan jabatan dan tuntutan dari organisasi.

Kata kunci: Kinerja Karyawan, Kualitas Pelayanan, KSPPS BMT Dana Insani Gunungkidul.



DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN PENGESAHAN	ii
SURAT PERSETUJUAN SKRIPSI	iii
SURAT PERNYATAAN KEASLIAN.....	iv
HALAMAN PERSEMBAHAN	v
MOTTO	vi
KATA PENGANTAR	vii
ABSTRAK.....	x
DAFTAR ISI	xii
DAFTAR GAMBAR	xv
DAFTAR TABEL	xvi
BAB I PENDAHULUAN	
A. Penegasan Judul.....	1
B. Latar Belakang	4
C. Rumusan Masalah	7
D. Tujuan Penelitian	7
E. Manfaat Penelitian	7
F. Kajian Pustaka	8
G. Kerangka Teoritik	13
H. Hipotesis	29

BAB II METODE PENELITIAN

A. Subjek Penelitian.....	30
B. Variabel Penelitian dan Definisi Operasional .	30
C. Teknik Pengumpulan Data	34
D. Instrumen Penelitian.....	37
E. Analisis Data	42
F. Uji Hipotesis.....	44

BAB III GAMBARAN UMUM KSPPS BMT DANA INSANI

A. Letak Geografis	48
B. Sejarah dan Perkembangan.....	49
C. Visi, Misi dan Nilai-Nilai	51
D. Struktur Organisasi.....	53
E. Program Kerja	56
F. Kantor Cabang KSPPS BMT Dana Insani	60
G. Bentuk Pelayanan dan Kegiatan KSPPS BMT Dana Insani	70
H. Lembaga Mitra dan Afiliasi	77

BAB IV ANALISIS DAN PEMBAHASAN

A. Persiapan.....	78
B. Pelaksanaan Uji Coba (<i>Try Out</i>).....	79
C. Uji Validitas dan Reliabilitas	80
D. Analisis Data Deskriptif Responden	86
E. Hasil Uji Asumsi	90
F. Hasil Uji Hipotesis	92

G. Pembahasan	96
BAB V PENUTUP	
A. Kesimpulan.....	99
B. Saran	100
DAFTAR PUSTAKA	102
Lampiran-Lampiran	



DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Pengaruh Kinerja Karyawan Terhadap Kualitas Pelayanan.....	28
Gambar 3.1 Peta Geografis KSPPS BMT Dana Insani Gunungkidul	48
Gambar 3.2 Struktur Organisasi KSPPS BMT Dana Insani	54
Gambar 4.1 Distribusi Subjek Menurut Jenis Kelamin ..	87
Gambar 4.2 Distribusi Subjek Menurut Usia	88
Gambar 4.3 Distribusi Subjek Menurut Pendidikan Terakhir	89



STATE ISLAMIC UNIVERSITY
SUNAN KALIJAGA
YOGYAKARTA

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Kisi-Kisi Angket Variabel Kinerja	38
Tabel 2.2 Kisi-Kisi Angket Variabel Kualitas Pelayanan	39
Tabel 3.1 Perkembangan Modal KSPPS BMT Dana Insani	50
Tabel 3.2 Struktur Organisasi KSPPS BMT Dana Insani	55
Tabel 4.1 Hasil Uji Validitas Variabel Kinerja	80
Tabel 4.2 Kesimpulan Hasil Uji Validitas Variabel Kinerja	82
Tabel 4.3 Hasil Uji Reliabilitas Variabel Kinerja	83
Tabel 4.4 Hasil Uji Validitas Variabel Kualitas Pelayanan	84
Tabel 4.5 Kesimpulan Hasil Uji Validitas Variabel Kualitas Pelayanan.....	85
Tabel 4.6 Hasil Uji Reliabilitas Variabel Kualitas Pelayanan	86
Tabel 4.7 Data Responden Berdasarkan Jenis Kelamin .	87
Tabel 4.8 Data Responden Berdasarkan Usia	88
Tabel 4.9 Data Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir	89
Tabel 4.10 Hasil Uji Normalitas	90
Tabel 4.11 Hasil Uji Linieritas	91
Tabel 4.12 Hasil Uji Regresi Linier Sederhana	92
Tabel 4.13 Hasil Uji Signifikansi Parsial	94
Tabel 4.14 Hasil Uji Determinasi	95

BAB I

PENDAHULUAN

A. Penegasan Judul

Penelitian ini berjudul “Pengaruh Kinerja Karyawan Terhadap Kualitas Pelayanan Nasabah di KSPPS BMT Dana Insani Gunungkidul”. Guna memudahkan dalam memahami judul skripsi tersebut maka terlebih dahulu akan dijelaskan maksud dari istilah-istilah yang digunakan dalam skripsi. Adapun istilah-istilah yang akan dijelaskan sebagai berikut:

1. Pengaruh

Menurut Suharsimi Arikunto, istilah “pengaruh” menunjukkan kepada korelasi atau hubungan sebab akibat, yakni suatu keadaan menjadi sebab bagi keadaan yang lain (yang menjadi akibat).¹

Pengaruh adalah daya yang ada atau timbul dari sesuatu (orang, benda) yang ikut membentuk watak, kepercayaan, atau perbuatan seseorang.²

Konsep pengaruh dalam penelitian ini adalah adakah hasil yang ditimbulkan dari kinerja karyawan

¹Suharsimi Arikunto, *Prosedur Penelitian, Suatu Pendekatan Praktik*, (Jakarta: Rineka Cipta, 1992), hlm. 28.

²Alwi Hasan, dkk., *Kamus Besar Bahasa Indonesia*. (Jakarta: Departemen Pendidikan Nasional Balai Pustaka, 2005), hlm. 849.

dengan kualitas pelayanan yang diberikan kepada nasabah BMT Dana Insani Gunungkidul.

2. Kinerja

Wibowo menyebutkan kinerja itu berasal dari kata *performance* yang berarti hasil pekerjaan atau prestasi kerja. Namun perlu pula dipahami bahwa kinerja itu bukan sekedar hasil pekerjaan atau prestasi kerja, tetapi juga mencakup bagaimana proses pekerjaan itu berlangsung.³

Konsep kinerja karyawan dalam penelitian ini adalah hasil pencapaian karyawan dalam menjalankan pekerjaan berdasarkan pengetahuan dan keterampilan yang dimiliki sesuai dengan peran yang ditetapkan perusahaan dari karyawan tersebut.

3. Kualitas Pelayanan

Kualitas pelayanan adalah tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas tingkat keunggulan tersebut untuk memenuhi keinginan pelanggan. Apabila pelayanan yang diterima atau dirasakan (*perceived service*) sesuai yang diharapkan, maka kualitas jasa atau pelayanan dipersepsikan baik dan memuaskan. Jika jasa atau pelayanan yang diterima melampaui harapan

³Wibowo, *Manajemen Kinerja*, (Jakarta: Raja Grafindo Persada, 2007), hlm. 1.

pelanggan, maka kualitas jasa atau atau pelayanan dipersepsikan sebagai kualitas yang ideal. Sebaliknya jika jasa atau pelayanan yang diterima lebih rendah daripada yang diharapkan, maka kualitas jasa atau pelayanan dipersepsikan buruk.⁴

Konsep kualitas pelayanan nasabah dalam penelitian ini adalah tingkat keunggulan usaha karyawan dalam memberikan layanan yang dibutuhkan oleh nasabah BMT untuk memenuhi keinginannya.

4. KSPPS BMT Dana Insani Gunungkidul

KSPPS BMT Dana Insani merupakan salah satu lembaga keuangan syariah yang bergerak di bidang perbankan dan menjalankan segala aktivitasnya berdasarkan dengan ketentuan Islam.

Maksud dari penegasan judul “Pengaruh Kinerja Karyawan Terhadap Kualitas Pelayanan Nasabah Di KSPPS BMT Dana Insani Gunungkidul” adalah suatu penelitian yang mengungkap dan memaparkan bagaimana hasil dari pekerjaan karyawan mempengaruhi tingkat keunggulan karyawan dalam memenuhi keinginan nasabah di BMT Dana Insani Gunungkidul.

⁴Fandi Tjiptono, *Manajemen Jasa*, (Yogyakarta: Andi Offset, 2006), hlm. 59.

B. Latar Belakang

Islam sebagai pedoman hidup tidak hanya mengatur ibadah ritual, tetapi merupakan aturan yang lengkap yang juga mencakup aturan ekonomi. Ekonomi tidak lepas dari kehidupan manusia, sehingga tidak mungkin Allah SWT tidak mengatur hal yang sedemikian penting.⁵

Manusia pada dasarnya tidak dapat memenuhi sendiri seluruh kebutuhannya, mereka perlu bantuan orang lain. Pemenuhan kebutuhan tertentu membutuhkan bantuan atau pelayanan orang atau organisasi lain. Seseorang atau sekelompok orang memerlukan jasa pelayanan untuk menyiapkan, mengurus sesuatu yang diperlukan dan dibutuhkannya. Jasa pelayanan dibutuhkan karena secara individu terbatas kemampuannya atau waktunya. Setiap individu menginginkan jasa pelayanan yang diterima, dirasakan sesuai dengan ekspektasinya (harapannya). Nasabah pada umumnya mengharapkan mendapatkan perlakuan pelayanan yang sama dari setiap bank dan mendapat pelayanan yang sama terhadap siapapun juga. Pelayanan yang diberikan diharapkan akan semakin lebih

⁵ Hertonoto Widodo, AK, *Panduan Praktis Operasional BMT*, (Jakarta: Mizan, 1999), hlm. 43.

memuaskan dan berkualitas dibandingkan dengan pelayanan instansi atau aparat lain.

Visi BMT harus mengarah pada upaya untuk mewujudkan BMT menjadi lembaga yang mampu meningkatkan kualitas ibadah anggota, sehingga mampu berperan sebagai pengabdian Allah SWT, memakmurkan kehidupan anggota pada khususnya masyarakat pada umumnya.⁶ Kinerja karyawan bagi BMT tentu menjadi hal yang penting untuk diperhatikan. Pada tingkat organisasi sasaran kinerja dapat dirumuskan dalam bentuk laba (profit), pengembalian modal, hasil penjualan (*sales turnover*), *income generation*, pangsa pasar, pengembangan hasil produksi (inovasi), kualitas pelayanan terhadap pelanggan dan penurunan biaya atau penghematan.⁷

Pengelolaan KSPPS BMT Dana Insani Gunungkidul tentunya tidak akan terlepas dari adanya pelayanan yang bersifat kepada nasabah. Para nasabah BMT yang pada umumnya adalah masyarakat pedesaan yang berprofesi sebagai petani dan pedagang masih memiliki ketertinggalan dengan *finance technology*. Setiap aktivitas pelayanan, kinerja karyawan menjadi

⁶ Muhammad Ridwan, *Manajemen BMT*, (Yogyakarta: UII Press, 2004, hlm. 127.

⁷ Surya Dharma, *Manajemen Kinerja Falsafah, Teori dan Penerapannya*, (Yogyakarta: Pustaka Pelajar, 2015), hlm. 81.

komponen yang penting bagi kemajuan suatu lembaga keuangan. Apalagi dari beberapa BMT yang ada di Gunungkidul, KSPPS BMT Dana Insani telah memiliki banyak cabang di seluruh wilayah Gunungkidul. Kegiatan operasional yang berada di pusat maupun di cabang seringkali dilakukan di lapangan. Proses pemasaran yang dilakukan pegawai KSPPS BMT Dana Insani kepada nasabah-nasabah yang hendak menyimpan dananya atau membayar tagihan pinjaman sebagian besar dilakukan dengan bertemu langsung. Sedangkan kegiatan operasional di kantor meliputi kegiatan pengaduan dan pelayanan baik konsultasi atau transaksi beberapa nasabah saja. Proses pelayanan tentu memerlukan kinerja yang baik dari seluruh karyawan KSPPS BMT Dana Insani Gunungkidul.

Berdasarkan latar belakang yang telah di uraikan tersebut, maka peneliti tertarik melakukan penelitian dengan judul “Pengaruh Kinerja Karyawan Terhadap Kualitas Pelayanan Nasabah Di KSPPS BMT Dana Insani Gunungkidul”.

C. Rumusan Masalah

Rumusan masalah dalam penelitian ini adalah bagaimana pengaruh kinerja karyawan terhadap kualitas pelayanan yang diberikan kepada nasabah KSPPS BMT Dana Insani Gunungkidul ?

D. Tujuan Penelitian

Tujuan dari penelitian ini yaitu untuk mengetahui pengaruh kinerja karyawan terhadap kualitas pelayanan yang diberikan kepada nasabah KSPPS BMT Dana Insani Gunungkidul.

E. Manfaat Penelitian

1. Secara Teoritis

Hasil dari penelitian tersebut dapat memberikan manfaat bagi pihak KSPPS BMT Dana Insani Gunungkidul, peneliti selanjutnya dan masyarakat sebagai pengembangan ilmu pengetahuan, upaya peningkatan kinerja dalam memberikan pelayanan yang berkualitas.

2. Secara Praktis

a. Bagi peneliti

Hasil penelitian ini dapat memberikan penemuan baru mengenai pengaruh kinerja karyawan terhadap kualitas pelayanan yang ada di KSPPS BMT Dana Insani dan dapat dijadikan sebagai bahan rujukan tentang pengaruh kinerja karyawan dalam memberikan pelayanan kepada nasabah.

b. Bagi lembaga

Hasil penelitian ini dapat dijadikan bahan acuan bagi KSPPS BMT Dana Insani dalam meningkatkan kinerja karyawan untuk menciptakan dan memberikan pelayanan yang berkualitas kepada nasabah. Selain itu penelitian ini dapat digunakan sebagai evaluasi untuk mengelola kinerja karyawan dalam pelayanan terhadap nasabah agar tujuan lembaga dapat tercapai secara maksimal.

F. Kajian Pustaka

1. Jurnal Widya Nanda Wahyuni, Dudung Andurrahman dan Ifa Hanifia Senjiati tahun 2017 berjudul *“Pengaruh Kinerja Karyawan Terhadap Kualitas Pelayanan Frontliner di BRI Syariah Kantor Kas UNISBA-Bandung”*. Berdasarkan hasil penelitian,

penilaian kinerja di BRI Syariah KK UNISBA pada praktiknya telah diterapkan menggunakan penilaian KPI. Hal tersebut dimulai dari teori dalam 6 indikator (kualitas, kuantitas, ketepatan waktu, efektivitas, kemandirian, dan komitmen kerja). Upaya peningkatan kualitas pelayanan *frontliner* di BRI Syariah KK UNISBA yaitu dengan menerapkan standar pelayanan, hal tersebut diukur dari 5 dimensi (keandalan, daya tanggap, jaminan, empati, dan kasat mata) sudah baik dan sesuai dengan syariah. Hasil pengujian karyawan terhadap kualitas pelayanan *frontliner* di BRI Syariah KK UNISBA sebesar 74,9%.⁸ Kesamaan penelitian ini dengan penelitian yang dilakukan adalah sama-sama menganalisis pengaruh kinerja terhadap kualitas pelayanan di lembaga keuangan syariah. Sedangkan perbedaan penelitian ini dengan penelitian yang dilakukan terletak pada objek penelitian. Objek penelitian pada penelitian yang dilakukan adalah keseluruhan karyawan di KSPPS BMT Dana Insani sedangkan penelitian ini menggunakan bagian *frontliner* di BRI Kantor Kas UNISBA.

⁸Widya, dkk, *Pengaruh Kinerja Karyawan Terhadap Kualitas Pelayanan Frontliner di BRI Syariah Kantor Kas UNISBA-Bandung*, (Bandung: Jurnal Prosiding Keuangan dan Perbankan Syariah UNISBA, Vol. 3 No. 2, 2017), hlm. 405.

2. Jurnal Siti Rochmah dan Fidyah Dwi Ernawati tahun 2018 yang berjudul “Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Keunggulan Bersaing Terhadap Keputusan Nasabah Menjadi Nasabah Pada KJKS BMT Taruna Sejahtera Cabang Bringin Kabupaten Semarang”. Hasil penelitian ini menunjukkan kualitas pelayanan dan keunggulan bersaing berpengaruh terhadap keputusan nasabah KJKS BMT Taruna Sejahtera Cabang Bringin Kabupaten Semarang. Hal ini ditunjukkan dari hasil koefisien regresi kualitas pelayanan (X1) sebesar 0.620 menyatakan bahwa jika variabel kualitas pelayanan mengalami kenaikan sebesar 1% maka keputusan nasabah akan naik sebesar 0.620. Serta dari nilai koefisien regresi keunggulan bersaing (X2) sebesar 0.361 menyatakan bahwa jika variabel keunggulan bersaing mengalami kenaikan sebesar 1% maka keputusan nasabah akan naik sebesar 0.620.⁹ Kesamaan penelitian yang dilakukan dengan penelitian ini adalah menggunakan variabel kualitas pelayanan pada BMT sebagai variabel penelitian. Adapun perbedaan penelitian yang dilakukan dengan penelitian ini adalah pada

⁹Siti Rochmah, Fidya, *Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Keunggulan Bersaing Terhadap Keputusan Nasabah Menjadi Nasabah Pada KJKS BMT Taruna Sejahtera Cabang Bringin Kabupaten Semarang*, Jurnal Ilmiah Ekonomi vol. 14 No.1 Juni (Semarang: STIE Semarang, 2019), hlm. 131.

penelitian yang dilakukan, kualitas pelayanan adalah variabel yang dipengaruhi. Sedangkan pada penelitian yang relevan kualitas pelayanan digunakan sebagai variabel yang mempengaruhi keputusan nasabah.

3. Jurnal Helmalia tahun 2017 yang berjudul “Peningkatan Mutu Kinerja Karyawan Melalui Manajemen Arsip Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik Di KJKS BMT”. Hasil penelitian menunjukkan dengan lemahnya manajemen penyimpanan arsip dan pengelolaan arsip menyebabkan rendahnya kualitas pelayanan publik pada KJKS tersebut, yang akan mengakibatkan kurangnya kinerja KJKS dan akan berakibat pada penurunan minat masyarakat untuk bergabung dengan pihak KJKS.¹⁰ Kesamaan penelitian yang dilakukan dengan penelitian ini adalah menganalisis kinerja karyawan di BMT. Sedangkan perbedaan penelitian yang dilakukan dengan penelitian ini adalah metode yang digunakan oleh penelitian ini

¹⁰Helmalia, *Peningkatan Mutu Kinerja Karyawan Melalui Manajemen Arsip Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik Di KJKS BMT*, Jurnal Ekonomi Dan Bisnis Islam Volume 2, Nomor 2, Juli-Desember 2017 (Padang: Universitas Islam Negeri Imam Bonjol Padang, 2017), Hlm. 236.

yaitu kualitatif deskriptif. Sedangkan pada penelitian yang dilakukan menggunakan penelitian kuantitatif.

4. Skripsi Irma Nurmazizah tahun 2018 yang berjudul “Pengaruh Kinerja Pegawai dan Kualitas Pelayanan Administrasi Akademik Terhadap Kepuasan Mahasiswa (Studi Kasus di Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam) UIN Walisongo Semarang”. Penelitian menggunakan metode deskriptif kualitatif. Hasil penelitian ini yaitu pengaruh kinerja pegawai terhadap kepuasan mahasiswa yaitu sebesar 35,3%, pengaruh kualitas pelayanan administrasi akademik terhadap kepuasan mahasiswa adalah 18,2%, sedangkan hubungan kinerja pegawai dan kualitas pelayanan administrasi akademik terhadap kepuasan mahasiswa adalah 45,4% dan sisanya 54,6% dipengaruhi oleh variabel lain.¹¹ Persamaan penelitian yang dilakukan dengan penelitian ini adalah sama-sama menggunakan kinerja karyawan sebagai variabel X. Adapun perbedaannya adalah dalam penelitian ini menggunakan metode kualitatif dengan jumlah variabel tiga sedangkan penelitian yang dilakukan menggunakan metode kuantitatif dengan jumlah variabel dua.

¹¹Irma Nurmazizah, *Pengaruh Kinerja Pegawai dan Kualitas Pelayanan Administrasi Akademik Terhadap Kepuasan Mahasiswa (Studi Kasus di Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam) UIN Walisongo Semarang*, Skripsi, (Semarang: Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Walisongo Semarang,, 2018), hlm. iv.

G. Kerangka Teoritik

1. Tinjauan Umum Tentang Kinerja

a. Pengertian kinerja

Menurut Sturman yang dikutip oleh Hendrawan, kinerja adalah suatu konstruk multidimensional yang sangat kompleks, dengan banyak perbedaan dalam arti tergantung pada siapa yang sedang mengevaluasi, bagaimana dievaluasi, dan aspek apa yang dievaluasi.¹² Jones menyatakan bahwa perusahaan harus senantiasa berubah untuk mengembangkan efektivitasnya. Perubahan tersebut ditujukan untuk menemukan atau mengembangkan cara menggunakan sumberdaya yang ada dan kapabilitas untuk meningkatkan kemampuan menciptakan nilai dan meningkatkan kinerja.¹³

Secara garis besar kinerja dikategorikan menjadi dua pengertian, yaitu merujuk sebagai hasil dan perilaku. Dalam konteks hasil Bernardin menyatakan bahwa kinerja merupakan catatan hasil yang diproduksi (dihasilkan) atas fungsi pekerjaan tertentu atau aktivitas selama

¹²Hendrawan, dkk, *Manajemen Kinerja untuk Menciptakan Keunggulan Bersaing*, (Yogyakarta: Graha Ilmu, 2006), hlm. 12.

¹³*Ibid.*, hlm. 12.

periode waktu tertentu. Dalam konteks kinerja sebagai perilaku, Murphy menyatakan bahwa kinerja merupakan seperangkat perilaku yang relevan dengan tujuan organisasi tempat orang bekerja. Menurut Champbell yang dikutip oleh Sudarmanto, kinerja bukan konsekuensi atau hasil tindakan, tetapi tindakan itu sendiri.¹⁴

Berdasarkan teori yang telah disebutkan di atas, pengertian kinerja menurut peneliti adalah perilaku individu dalam suatu organisasi atau perusahaan yang menghasilkan dampak atas perbuatan yang dilakukan bagi perusahaan dalam suatu periode tertentu.

b. Dimensi kinerja

Dimensi atau indikator kinerja merupakan aspek-aspek yang menjadi ukuran dalam menilai kinerja. Adapun indikator kinerja menurut Benardin dalam buku Stephen P. Robbins terdiri dari 6 hal yaitu¹⁵:

¹⁴ Sudarmanto, *Kinerja dan Pengembangan Kompetensi SDM*, (Yogyakarta: Pustaka Pelajar, 2014), hlm.8.

¹⁵ Stephen P. Robbins,, *Perilaku Organisasi*, Edisi Kesepuluh, (Jakarta: PT Indeks, 2006) hlm. 260.

- 1) Kualitas, adalah seberapa baik seorang karyawan mengerjakan apa yang seharusnya dikerjakan.
- 2) Kuantitas, merupakan jumlah yang dihasilkan dinyatakan dalam istilah seperti unit, jumlah siklus aktivitas yang diselesaikan.
- 3) Ketepatan waktu, merupakan tingkat aktivitas diselesaikan pada awal waktu yang dinyatakan, dilihat dari sudut koordinasi dengan hasil output serta memaksimalkan waktu yang tersedia untuk aktivitas lain.
- 4) Efektivitas, merupakan tingkat penggunaan sumber daya organisasi (tenaga, uang, teknologi, bahan baku) dimaksimalkan dengan maksud menaikkan hasil dari setiap unit dalam penggunaan sumber daya.
- 5) Kemandirian, merupakan tingkat seorang karyawan yang nantinya akan dapat menjalankan fungsi kerjanya tanpa meminta bantuan, bimbingan dari orang lain dan pengawasan.
- 6) Komitmen kerja, merupakan suatu tingkat dimana karyawan mempunyai komitmen kerja dengan instansi dan tanggungjawab karyawan terhadap kantor.

2. Tinjauan Umum Tentang Kualitas Pelayanan

a. Pengertian kualitas pelayanan

Dalam perspektif TQM (*Total Quality Management*), kualitas dipandang secara luas, dimana tidak hanya aspek hasil saja yang ditekankan, melainkan juga meliputi proses lingkungan dan manusia. Sebagaimana dikemukakan oleh Gotesch dan Davis bahwa kualitas merupakan suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses dan lingkungan yang memenuhi dan melebihi harapan. Meskipun kata kualitas memiliki banyak definisi yang diterima secara universal.¹⁶

Kualitas pelayanan adalah tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas tingkat keunggulan tersebut untuk memenuhi keinginan pelanggan. Apabila pelayanan yang diterima atau dirasakan (*perceived service*) sesuai yang diharapkan, maka kualitas jasa atau pelayanan dipersepsikan baik dan memuaskan. Jika jasa atau pelayanan yang diterima malampaui harapan pelanggan,

¹⁶Fandy Tjiptono dan Anastasia Diana (ed.) *Total Quality Management*, (Yogyakarta: Andi Ofsee, 1996), hlm. 67.

maka kualitas jasa atau pelayanan dipersepsikan sebagai kualitas yang ideal. Sebaliknya jika jasa atau pelayanan yang diterima lebih rendah daripada yang diharapkan, maka kualitas jasa atau pelayanan dipersepsikan buruk.¹⁷

Ivancevich, Lorensi, Skinner, dan Crosby dalam buku Ratminto dan Atik Septi mendefinisikan pelayanan adalah produk yang tidak kasat mata (tidak dapat diraba) yang melibatkan usaha-usaha manusia dan menggunakan peralatan.¹⁸ Sedangkan Gronross menjelaskan bahwa pelayanan adalah aktivitas atau serangkaian aktivitas yang bersifat tidak kasat mata (tidak dapat diraba) yang terjadi akibat adanya interaksi antara konsumen dan karyawan atau hal-hal lain yang disediakan perusahaan pemberi pelayanan yang dimaksudkan untuk memecahkan permasalahan konsumen atau pelanggan.¹⁹

¹⁷Fandi Tjiptono, *Manajemen Jasa...*, hlm. 59.

¹⁸ Ratminto dan Atik Septi, *Manajemen Pelayanan*, (Yogyakarta: Pustaka Pelajar, 2006), hlm. 175.

¹⁹*Ibid.*, hlm. 2.

Kualitas pelayanan menurut peneliti adalah tingkat keunggulan yang dihasilkan oleh suatu pekerjaan dan diharapkan dapat memenuhi keinginan pelanggan.

b. Pengertian kualitas pelayanan dalam perspektif islam

Islam selalu mengajarkan apabila hendak memberikan suatu layanan barang atau jasa hendaknya berkualitas baik. Bukan barang atau jasa berkualitas buruk. Jika karyawan tidak bisa memahami nasabah, maka berarti karyawan tidak memahami konsep bisnis yang dibangun oleh perusahaan.

Firman Allah dalam QS. Al-Baqarah ayat: 267:²⁰

يَا أَيُّهَا الَّذِينَ آمَنُوا أَنْفِقُوا مِنْ طَيِّبَاتِ مَا كَسَبْتُمْ وَمِمَّا أَخْرَجْنَا لَكُمْ مِنَ الْأَرْضِ ۖ وَلَا تَيَمَّمُوا الْخَبِيثَ مِنْهُ تُنْفِقُونَ وَلَسْتُمْ بِأَجْدِيهِ إِلَّا أَنْ تُغْوُوا فِيهِ ۖ وَاعْلَمُوا أَنَّ اللَّهَ عَزِيزٌ حَكِيمٌ

Artinya: *“Wahai orang-orang yang beriman! Infakkanlah sebagian dari hasil usahamu yang baik-baik dan sebagian dari apa yang Kami keluarkan dari bumi untukmu.*

²⁰<https://quran.kemenag.go.id/index.php/sura/2/267>

Kementerian Agama RI, *Al-Qur'an dan Terjemahnya*, di akses pada tanggal 6 Desember 2019.

Janganlah kamu memilih yang buruk untuk kamu keluarkan, padahal kamu sendiri tidak mau mengambilnya melainkan dengan memicingkan mata (enggan) terhadapnya. Dan ketahuilah bahwa Allah Mahakaya, Maha Terpuji.”

Ayat tersebut menjelaskan bahwa memberikan pelayanan kepada pelanggan hendaknya berkualitas baik bukan buruk.

c. Dasar-dasar pelayanan²¹

- 1) Pengertian dan tolok ukur atau standar umum pelayanan prima, yaitu pelayanan dengan standar yang baik untuk memuaskan pelanggan agar tujuan perusahaan tercapai.
- 2) Urgensi dan manfaat pelayanan prima dan kepuasan nasabah, yaitu untuk mencegah pembelotan dan membangun kesetiaan pelanggan atau nasabah.
- 3) Jenis-jenis dan model pelayanan.
- 4) Sikap dan penampilan positif karyawan, meliputi jujur, disiplin, keterbukaan, loyalitas, bertanggungjawab dan sebagainya.
- 5) Identifikasi, penyiapan, penyerahan kebutuhan nasabah.

²¹Nina Rahmayanti, *Manajemen Pelayanan Prima*, (Yogyakarta: Graha Ilmu, 2013), hlm.6.

d. Dimensi pelayanan

Parasuraman, Zeithaml & Berry dalam *Journal of Marketing* mengemukakan ukuran kinerja pelayanan, sebagai berikut²²:

- 1) *Tangibles* atau Ketangkapan fisik, artinya penampakan fisik dari gedung, peralatan, pegawai dan fasilitas-fasilitas lain yang dimiliki providers.
- 2) *Reliability* atau Reliabilitas, adalah kemampuan untuk menyelenggarakan pelayanan yang dijanjikan secara akurat.
- 3) *Responsiveness* atau responsivitas adalah kerelaan untuk menolong customers dan menyelenggarakan pelayanan secara ikhlas.
- 4) *Assurance* atau kepastian, yakni gabungan dari 7 aspek karya sebelumnya yang meliputi komunikasi, kredibilitas, keamanan, kompetensi, kesopanan, pengertian, dan akses. Kepastian merupakan pengetahuan dan kesopanan para pekerja dan kemampuan mereka dalam memberikan kepercayaan kepada customers.

²²Ratminto dan Atik Septi, *Manajemen Pelayanan...*, hlm.14.

5) *Empathy* atau empati, yakni perlakuan dan perhatian pribadi yang diberikan oleh providers kepada customers.

e. Prinsip pelayanan publik

Prinsip pelayanan publik menurut Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 tahun 2003 adalah sebagai berikut²³ :

- 1) Kesederhanaan, prosedur tidak berbelit-belit, mudah dipahami dan mudah dilaksanakan.
- 2) Kejelasan, mencakup persyaratan teknis dan administratif, unit kerja atau pejabat yang berwenang bertanggung jawab dalam memberikan pelayanan dan penyelesaian keluhan atau persoalan dalam pelaksanaan pelayanan publik, serta rincian biaya pelayanan publik tata cara pembayaran.
- 3) Kepastian waktu pelaksanaan pelayanan publik dapat diselesaikan dalam kurun waktu yang telah ditentukan.
- 4) Akurasi produk pelayanan publik diterima dengan benar, tepat, dan sah.

²³Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 tahun 2003, hlm. 6.

- 5) Keamanan proses dan produk pelayanan, rasa aman dengan kepastian hukum.
- 6) Tanggungjawab pimpinan penyelenggara pelayanan publik atau pejabat yang ditunjuk bertanggung jawab atas penyelenggaraan pelayanan dan penyelenggaraan pelayanan dan penyelesaian keluhan atau persoalan dalam pelaksanaan pelayanan publik.
- 7) Kelengkapan sarana dan prasarana, peralatan kerja dan pendukung lainnya yang termasuk penyediaan sarana teknologi telekomunikasi dan informatika.
- 8) Kemudahan akses tempat dan lokasi serta sarana pelayanan yang memadai, mudah dijangkau oleh masyarakat, dan dapat memanfaatkan teknologi dan informatika.
- 9) Kedisiplinan, kesopanan dan keramahan serta memberikan pelayanan ikhlas.
- 10) Kenyamanan lingkungan pelayanan harus tertib, teratur, disediakan ruang tunggu yang bersih, rapi, lingkungan yang indah dan sehat serta dilengkapi dengan fasilitas pendukung pelayanan.

f. Faktor-faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan

Suatu pelayanan akan memperoleh kualitas sesuai dengan yang direncanakan dan diharapkan, apabila faktor-faktor pendukungnya dapat berjalan dengan baik dan berhasil. Adapun menurut Moenir dalam buku T. Mansur terdapat beberapa faktor yang mendukung suatu pelayanan dapat berjalan dengan baik. Faktor-faktor tersebut oleh peneliti dikelompokkan menjadi 2 faktor, yaitu:²⁴

- 1) Faktor internal, meliputi kesadaran pejabat atau pegawai instansi dan keterampilan petugas.
- 2) Faktor Eksternal, meliputi aturan perusahaan yang menjadi landasan pelayanan, organisasi yang merupakan sistem yang memungkinkan berjalannya kegiatan pelayanan dan faktor sarana dalam pelaksanaan tugas pelayanan.

²⁴T. Mansur, *Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kualitas Pelayanan Publik Pada Bagian Bina Sosial Setdako Lhokseumawe*, Tesis, (Medan: Universitas Sumatera Utara, 2008), hlm. 36.

Sedangkan menurut Wolkins dalam Tjiptono, terdapat 6 faktor dalam kualitas pelayanan. Yang meliputi kepemimpinan, pendidikan, perencanaan, *review*, komunikasi serta penghargaan dan pengakuan. Adapun kesimpulan dari faktor-faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan, yaitu²⁵:

1) Organisasi

Menurut Allen, organisasi adalah mekanisme yang memerlukan sarana pendukung dalam memperlancar proses pelayanan. Faktor organisasi sebagai suatu sistem merupakan alat yang efektif dalam usaha pencapaian tujuan pelayanan, yaitu baik dan memuaskan.

2) Kepemimpinan

Berkaitan dengan manajemen pelayanan yang berkualitas, kepemimpinan merupakan kemampuan untuk membangkitkan motivasi atau semangat orang lain dengan jalan memberikan inspirasi atau mengilhami.

²⁵Fandi Tjiptono, *Manajemen Jasa...*, hlm. 37.

3) Kemampuan dan keterampilan (kinerja)

Kinerja merupakan salah satu faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan dapat berjalan dengan baik. Kinerja yang baik menunjukkan bahwa pegawai memiliki kemampuan dan keterampilan yang baik pula. Adanya keterampilan dan kemampuan yang memadai maka pelaksanaan tugas dapat dilaksanakan dengan baik, cepat, dan memenuhi keinginan semua pihak baik instansi maupun masyarakat.

4) Penghargaan dan pengakuan

Pemberian penghargaan dan pengakuan bagi karyawan yang berprestasi dapat meningkatkan motivasi, moral kerja, rasa bangga dan rasa kepemilikan bagi karyawan tersebut. Hal tersebut dapat memberikan dampak meningkatnya kualitas pelayanan yang diberikan dalam kontribusi bagi instansi maupun pelanggan yang dilayani.

3. Hubungan Antara Kinerja Karyawan Dengan Kualitas Pelayanan

Menurut Sedarmayanti, kinerja adalah hasil kerja yang dapat dicapai oleh seseorang atau sekelompok orang dalam suatu organisasi, sesuai dengan wewenang dan tanggung jawab masing-masing dalam rangka upaya mencapai tujuan organisasi bersangkutan secara legal, tidak melanggar hukum dan sesuai dengan moral maupun etika.²⁶

Menurut Parasuraman dkk, penilaian kualitas pelayanan sama dengan sikap individu secara umum terhadap kinerja perusahaan. Selanjutnya, ditambahkan bahwa penilaian kualitas pelayanan adalah tingkat dan arah perbedaan antara harapan dan persepsi pelanggan.²⁷

Untuk mewujudkan kualitas pelayanan yang baik terhadap nasabah diperlukan peran serta dari kinerja karyawan untuk mencapai tujuan suatu organisasi. Dalam mewujudkan peningkatan kualitas pelayanan karyawan diperlukan strategi yang

²⁶ Sedarmayanti, *Sumber Daya Manusia dan Produktivitas Kerja*, (Bandung: CV.Mandar Maju, 2001), hlm. 50.

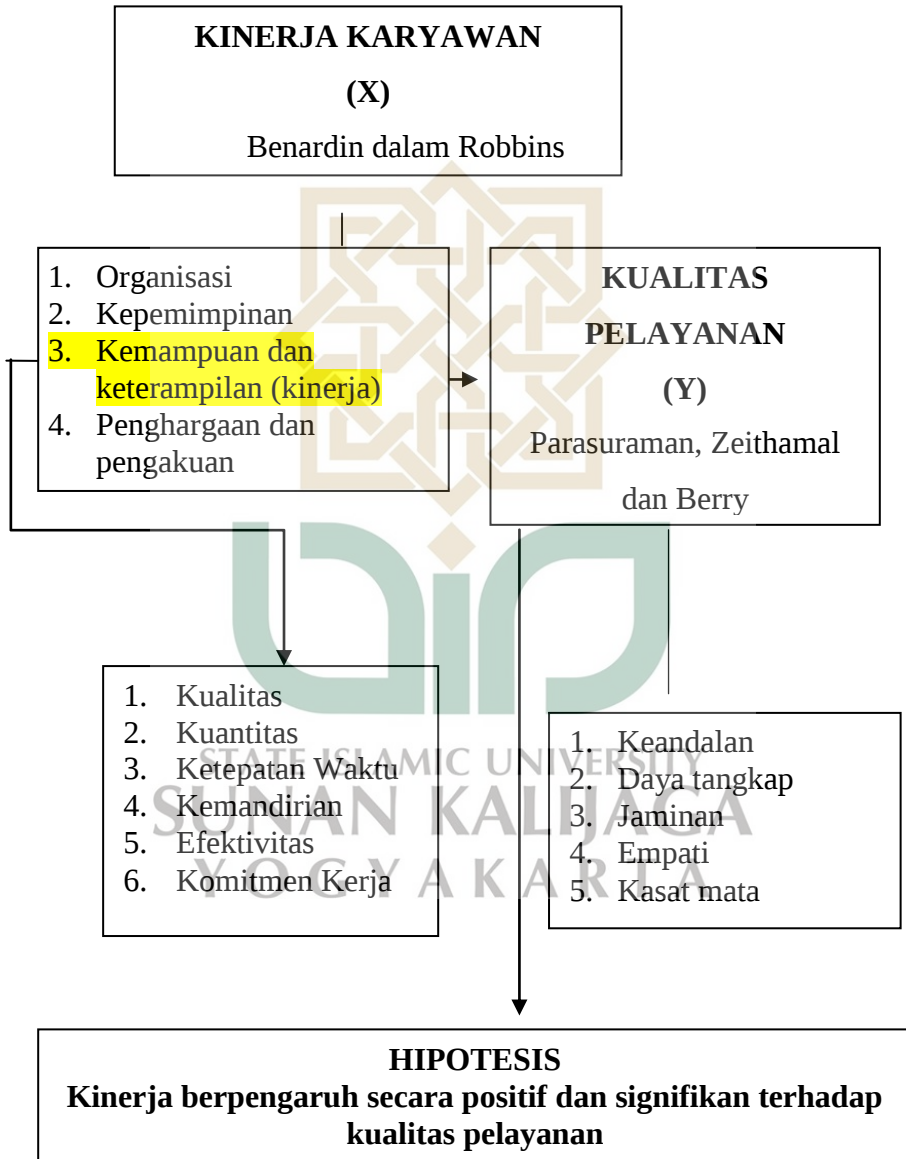
²⁷Hardiyansyah, *Kualitas Pelayanan Publik*, (Yogyakarta:Gava Media, 2011), hlm.41.

memadai dan harus memperhatikan faktor sumber daya manusianya. Berdasarkan hal tersebut dapat diketahui bahwa kinerja karyawan adalah faktor yang berpengaruh dalam kualitas pelayanan terhadap nasabah, dimana kinerja karyawan yang memadai menjadi suatu unsur yang perlu diperbaiki dan guna meningkatkan kualitas pelayanan tersebut.

Inten Pratiwi dalam studinya menganalisis kinerja karyawan terhadap kualitas pelayanan. Hasil penelitiannya menunjukkan pengaruh kinerja pegawai terhadap kualitas pelayanan sebesar koefisien determinasi ($R^2 \times 100\%$) atau 51,98%, dan terdapat pengaruh lain yang tidak terdefinisi oleh pengujian selain variabel kinerja pegawai.²⁸ dengan demikian, adanya hasil tersebut menunjukkan bahwa pengaruh kinerja pegawai terhadap kualitas pelayanan teruji.

²⁸Inten Pratiwi, *Pengaruh Kinerja Pegawai Terhadap Kualitas Pelayanan Dalam Pembuatan Akta Kelahiran Di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Bandung*. Skripsi(S1) Thesis,(Bandung: Fakultas Ilmu Sosial dan Politik, Universitas Pasundan, 2017).

Gambar 1.1
Pengaruh Kinerja Karyawan Terhadap Kualitas
Pelayanan



H. Hipotesis

Berdasarkan rumusan masalah dan kerangka pemikiran teoritik dapat di buat hipotesis sebagai berikut:

Hipotesis Kerja (H_a) dari penelitian ini adalah kinerja karyawan berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap kualitas pelayanan nasabah di KSPPS BMT Dana Insani Gunungkidul.

Karena akan diuji dengan statistik maka hipotesis kerja diubah menjadi Hipotesis Nihil (H_o) yaitu Kinerja karyawan tidak berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap kualitas pelayanan nasabah di KSPPS BMT Dana Insani Gunungkidul.



BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Hasil dari seluruh data penelitian yang telah dikumpulkan serta dianalisis, maka dapat disimpulkan sebagai berikut:

1. Hasil penelitian terhadap 64 responden yaitu seluruh karyawan KSPPS BMT Dana Insani Gunungkidul menunjukkan bahwa ada pengaruh positif dan signifikan antara kinerja karyawan terhadap kualitas pelayanan nasabah di KSPPS BMT Dana Insani Gunungkidul. Sehingga, penelitian ini dinyatakan bahwa H_a yang diajukan diterima dan H_o ditolak.
2. Penelitian ini bertujuan untuk menguji pengaruh kinerja terhadap kualitas pelayanan, yaitu Pengaruh Kinerja Karyawan Terhadap Kualitas Pelayanan Nasabah di KSPPS BMT Dana Insani Gunungkidul. Hasil uji regresi linier sederhana dapat diartikan kinerja memiliki pengaruh yang positif terhadap variabel kualitas pelayanan karena setiap peningkatan 1% dari variabel kinerja akan meningkatkan kualitas pelayanan kepada nasabah sebesar 0,720. Berdasarkan uji t variabel kinerja juga memiliki pengaruh signifikan terhadap kualitas

pelayanan karena nilai t hitung lebih besar dari t tabel. Sedangkan berdasarkan hasil determinasi *Adjusted R Square* pengaruh variabel kinerja terhadap variabel kualitas pelayanan adalah sebesar 36,6% dan sisanya dipengaruhi variabel lain yaitu adanya *reward*, kenaikan jabatan dan tuntutan dari organisasi.

B. Saran

1. Saran untuk Karyawan dan Lembaga
 - a. Karyawan perlu meningkatkan pengetahuannya dan meningkatkan keahliannya untuk memaksimalkan kinerja yang baik.
 - b. Berdasarkan hasil penelitian, pengaruh kinerja karyawan terhadap kualitas pelayanan nasabah di KSPPS BMT Dana Insani Gunungkidul menunjukkan persentase sebesar 36,6%. Oleh sebab itu, lembaga perlu meningkatkan 63,4% faktor lain yaitu *reward*, kenaikan jabatan dan tuntutan organisasi dalam meningkatkan kualitas pelayanan nasabah sehingga tujuan dari KSPPS BMT Dana Insani dapat tercapai dengan baik.

2. Saran untuk Peneliti

Saran peneliti untuk peneliti selanjutnya yang ingin meneliti lembaga yang berbeda namun dengan variabel independen dan dependen yang sama, diharapkan memilih lembaga yang berbasis keuangan Islam namun berbeda bentuk usahanya. Sedangkan jika peneliti akan meneliti lembaga yang sama, diharapkan meneliti 63,4% faktor lain yaitu *reward*, kenaikan jabatan dan tuntutan organisasi dalam mempengaruhi kualitas pelayanan nasabah di KSPPS BMT Dana Insani Gunungkidul.

3. Saran untuk Program Studi Manajemen Dakwah

Saran peneliti kepada Program Studi Manajemen Dakwah adalah lebih meningkatkan pembinaan agar semakin besar minat meneliti bagi seluruh mahasiswa.

DAFTAR PUSTAKA

- AK, Widodo Hertonto. *Panduan Praktis Operasional BMT*. Jakarta: Mizan, 1999.
- Al-Ghazali, Imam. *Aplikasi Analisi Multivariate dengan Program SPSS*. Semarang: BP UNDIP, 2005.
- Arikunto, Suharsini. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*. Jakarta: Rineka Cipta, 1992.
- Departemen Agama RI, *Al-Qur'an dan Terjemahnya*, Jakarta: Kementerian Agama Republik Indonesia, 2019.
- Dharma, Surya. *Manajemen Kinerja Falsafah, Teori, dan Penerapannya*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar, 2015.
- Hardiyansyah. *Kualitas Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Gava Media, 2011.
- Hasan, Alwi. *Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI)*. Jakarta: Departemen Pendidikan Nasional Balai Pustaka, 2005.

Helmalia. *“Peningkatan Mutu Kinerja Karyawan Melalui Manajemen Arsip Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik di KJKS BMT.”* Jurnal Ekonomi dan Bisnis Islam Vol. 2 No. 2, 2017.

Hendrawan, dkk. *Manajemen Kinerja untuk Menciptakan Keunggulan Bersaing*. Yogyakarta: Graha Ilmu, 2006.

Indra, Afra Shafura Zahra. *“Pengaruh Kepemimpinan Kyai terhadap Kinerja Pengurus Pondok Pesantren An-Nur Bantul Yogyakarta.”* Skripsi, Fakultas Dakwah dan Komunikasi UIN Sunan Kalijaga, 2016.

Mansur, T. *“Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kualitas Pelayanan Publik Pada Bagian Bina Sosial Setdako Lhokseumawe”*, Tesis, Pascasarjana Universitas Sumatera Utara, 2008.

Mangkunegara, Anwar Prabu. *Sumber Daya Perusahaan*. Bandung: Remaja Rosdakarya, 2005.

Mustafa, Zainal. *Mengurai Variabel Hingga Instrumentasi*. Yogyakarta: Graha Ilmu, 2009.

Nurmazizah, Irma. *“Pengaruh Kinerja Pegawai dan Kualitas Pelayanan Administrasi Akademik terhadap*

Kepuasan Mahasiswa.”, Skripsi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Walisongo Semarang, 2018.

Pratiwi, Inten. *“Pengaruh Kinerja Pegawai Terhadap Kualitas Pelayanan Dalam Pembuatan Akta Kelahiran di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bandung.*”, Skripsi Fakultas Ilmu Sosial dan Politik Universitas Pasundan, 2017.

Priyanto, Duwi. *5 Jam Belajar Olah Data SPSS 17.* Yogyakarta: Andi Offset, 2009.

Rahmayanti, Nina. *Manajemen Pelayanan Prima.* Yogyakarta: Graha Ilmu, 2013.

Ratminto, dan Atik Septi. *Manajemen Pelayanan.* Yogyakarta: Pustaka Pelajar, 2006.

Ridwan, Muhammad. *Manajemen BMT.* Yogyakarta: UII Press, 2004.

Robbins, Stephen P. *Perilaku Organisasi Edisi 10.* Jakarta: PT Indeks, 2006.

Rochmah, Siti, dan Fidyah Dwi Ernawati. *“Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Keunggulan Bersaing Terhadap Keputusan Nasabah Menjadi Nasabah Pada KJKS BMT Taruna Sejahtera Cabang Bringin*

Kabupaten Semarang. "Jurnal Ilmiah Ekonomi vol. 14 No.1 Juni 2019 STIE Semarang, 2019.

Santoso, Singgih. *Mastering SPSS versi 19*. Jakarta: Elek Media Komputindo, 2011.

Sedarmayanti. *Sumber Daya Manusia dan Produktivitas Kerja*. Bandung: CV. Mandar Maju, 2001.

Siregar, Sofyan. *Statistik Problematik untuk Penelitian Kuantitatif Dilengkapi dengan Perhitungan Manual dan Aplikasi SPSS versi 1*. Jakarta: Bumi Aksara, 2015.

Sudarmanto. *Kinerja dan Pengembangan Potensi SDM*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar, 2014.

Sudarmanto, Gunawan. *Analisis Regresi Linier Ganda dengan SPSS*. Yogyakarta: Graha Ilmu, 2005.

Sugiyono. *Metode Penelitian Administrasi*. Bandung: Alfabeta, 2003.

—. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta, 2008.

Suharsimi, Arikunto. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*. Jakarta: Rineka Cipta, 1992.

Tjiptono, Fandi. *Manajemen Jasa*. Yogyakarta: Andi Offset, 2006.

Tjiptono, Fandy, dan Anastasia Diana. *Total Quality Management*. Yogyakarta: Andi Offset, 1996.

Wibowo. *Manajemen Kinerja*. Jakarta: Jakarta Grafindo, 2007.

Widya, dkk. “Pengaruh Kinerja Karyawan terhadap Kualitas Pelayanan Frontliner di BRI Syariah Kantor Kas UNISBA-Bandung.” *Jurnal Prosiding Keuangan dan Perbankan Syariah UNISBA* Vol. 3 No. 2, 2017.

Lampiran-Lampiran

Lampiran 1

KUISIONER

PENGARUH KINERJA KARYAWAN TERHADAP KUALITAS PELAYANAN NASABAH DI KSPPS BMT DANA INSANI GUNUNGKIDUL

Dengan hormat,

Dalam rangka untuk menyelesaikan tugas akhir/skripsi saya, disini saja akan melakukan analisis kinerja karyawan terhadap kualitas pelayanan dengan judul penelitian “Pengaruh Kinerja Karyawan Terhadap Kualitas Pelayanan Nasabah di KSPPS BMT Dana Insani Gunungkidul”. Saya mahasiswi dari UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta jurusan Manajemen Dakwah konsentrasi Manajemen Lembaga Keuangan Islam ingin meminta bantuan kepada Bapak/Ibu untuk membantu saya dalam mengisi kuisioner ini.

Kuisisioner ini bertujuan untuk kepentingan ilmiah, oleh karena itu jawaban yang Bapak/Ibu berikan besar manfaatnya bagi pengembangan ilmu dan evaluasi bagi lembaga. Kuisisioner ini tidak ada hubungannya dengan status dan kedudukan Bapak/Ibu dalam perusahaan, maka jawaban yang benar adalah jawaban yang benar-benar menggambarkan keadaan Bapak/Ibu saat ini.

Saya mengucapkan banyak terima kasih atas bantuan dan kerjasama yang telah Bapak/Ibu berikan.

Hormat saya,

STATE ISLAMIC UNIVERSITY
SUNAN KALIJAGA
MAYA LESTARI
YOGYAKARTA

IDENTITAS KORESPONDEN

1. Nama :
2. Pendidikan Terakhir :
3. Jenis Kelamin :
4. Usia :

Petunjuk pengisian:

- a. Mohon kuisioner ini diisi secara lengkap dari seluruh pernyataan yang telah disediakan, sesuai dengan pendapat saudara/i dan sesuai dengan kondisi yang sebenarnya.
- b. Berilah tanda (✓) pada kolom jawaban yang tersedia.
- c. Terdapat 5 (lima) alternatif pengisian jawaban, yaitu:

SS : Sangat Setuju

S : Setuju

KS : Kurang Setuju

TS : Tidak Setuju

STS : Sangat Tidak Setuju

A. Kinerja

No	Pernyataan Kinerja Karyawan	SS	S	KS	TS	STS
1	Saya mengerjakan suatu pekerjaan dengan penuh perhitungan, cermat dan teliti.					
2	Kuantitas kerja saya sesuai standar kerja yang diberikan perusahaan.					
3	Efisiensi waktu saya dalam menyelesaikan pekerjaan melebihi rata-rata karyawan lain.					
4	Saya mampu menyelesaikan pekerjaan dengan teliti sesuai yang diharapkan.					
5	Saya memperbaiki kesalahan jika diperintah atau diminta dahulu oleh atasan.					
6	Saya selalu bersungguh-sungguh dan teliti dalam menyelesaikan tugas.					
7	Skill yang saya miliki sesuai dengan pekerjaan dan tugas yang saya kerjakan saat ini.					
8	Saya mampu menyelesaikan jumlah pekerjaan yang diberikan perusahaan.					
9	Saya mampu menggunakan waktu dengan efisien dalam melaksanakan tugas pekerjaan yang dibebankan kepada saya.					
10	Saya mampu memelihara hubungan kerja yang efektif dengan pimpinan dan karyawan lain.					
11	Saya memiliki inisiatif yang baik untuk melaksanakan tugas baru.					

12	Saya merasa masalah yang terjadi di perusahaan bukan menjadi permasalahan saya juga.					
13	Saya selalu terbuka untuk menerima kritik atau saran atas hasil kerja yang Saya peroleh.					
14	Saya bersedia diberi tambahan kuantitas kerja diluar jam kerja apabila dibutuhkan.					
15	Saya memperhitungkan waktu dalam setiap penyelesaian tugas.					
16	Saya mampu menggunakan waktu dengan efisien dalam melaksanakan tugas yang dibebankan kepada saya.					
17	Saya sering mengajukan gagasan dan inisiatif untuk menyelesaikan pekerjaan.					
18	Saya merasa menjadi bagian keluarga pada perusahaan ini.					
19	Dengan pengetahuan yang saya miliki, saya dapat menguasai bidang tugas yang saya kerjakan dengan hasil yang baik.					
20	Saya selalu berinisiatif tanpa menunggu perintah dari atasan dalam menyelesaikan pekerjaan .					
21	Saya merasa dapat menyelesaikan pekerjaan dengan tepat sesuai standar yang ditetapkan oleh perusahaan.					
22	Saya mampu menentukan dan mengatur prioritas kerja secara efektif.					
23	Saya memiliki inisiatif untuk mengambil keputusan atau menyelesaikan masalah.					

24	Lembaga layak mendapatkan kesetiaan dari saya.					
25	Saya selalu meminimalisir tingkat kesalahan dalam bekerja.					
26	Kuantitas kerja saya melebihi rata-rata karyawan lain.					
27	Berdasarkan data absen, saya datang dan pulang kantor tepat waktu.					
28	Saya mampu menyelesaikan tugas secara konsisten.					
29	Saya mampu memberikan ide kreatif untuk kemajuan perusahaan.					
30	Sulit mendapatkan pekerjaan dengan penghasilan yang bagus seperti pekerjaan saya sekarang.					
TOTAL JAWABAN						

B. Kualitas Pelayanan

No	Pernyataan Kualitas Pelayanan	SS	S	KS	TS	STS
31	Fasilitas operasional yang saya berikan sesuai dengan kebutuhan dalam pelaksanaan tugas dan cukup mudah didapat.					
32	Informasi yang saya berikan kepada nasabah tepat dan dapat dipertanggungjawabkan.					
33	Respon saya cepat jika ada nasabah yang komplain.					
34	Menurut saya BMT memberikan jaminan keamanan / keselamatan kepada nasabah.					
35	Saya tanggap akan kebutuhan nasabah.					

36	Menurut saya tampilan kantor menarik.					
37	Nasabah segera mendapat perbaikan dari saya apabila terjadi kesalahan.					
38	Saya segera memberikan penyelesaian masalah secara cepat.					
39	Menurut saya reputasi lembaga dikenal baik.					
40	Setiap keluhan nasabah akan saya jawab dengan segera.					
41	Menurut saya fasilitas mudah dioperasikan dan menghasilkan output yang berkualitas/bagus.					
42	Menurut saya, lembaga menyediakan produk dan layanan yang luas.					
43	Saya tanggaap terhadap kebutuhan nasabah.					
44	Saya mudah dihubungi oleh nasabah untuk mendapat pelayanan.					
45	Saya selalu ramah dan sopan.					
46	Menurut saya infrastruktur pendukung selalu memenuhi standar kualitas dan kebutuhan konsumen.					
47	Menurut saya lembaga menerapkan ketentuan layanan produk secara islami.					
48	Saya merasa lembaga menyediakan saran dan nasehat keuangan kepada nasabah.					
49	Menurut saya manajemen lembaga yang meyakinkan.					
50	Saya memberikan penawaran konsultasi gratis bagi nasabah yang mengalami permasalahan.					
51	BMT menyediakan kartu ATM atau					

	kartu lain.					
52	BMT menyediakan akses informasi rekening.					
53	Menurut saya BMT memberikan transaksi yang cepat dan efisien.					
54	Menurut saya kerahasiaan data nasabah di BMT terjamin.					
55	Saya memberikan ucapan terimakasih setelah kegiatan transaksi.					
TOTAL JAWABAN						

Lampiran 2

Daftar Karyawan KSPPS BMT Dana Insani

Gunungkidul

No	Nama Karyawan	Jenis Kelamin
1	Kurniawan Fahmi	Laki-Laki
2	Harmanto	Laki-Laki
3	Aviningsih Januisna	Perempuan
4	Apriliana Safitri	Perempuan
5	Nita Kusumastuti	Perempuan
6	M. Asirus Salam	Laki-Laki
7	Giyani	Perempuan
8	Ratno Sungkowo, S.P	Laki-Laki
9	Wasto	Laki-Laki
10	Umi Hidayatun	Perempuan
11	Ratna Dewi Astuti	Perempuan
12	Susanto	Laki-Laki
13	Siska Yunianingsih	Perempuan
14	Galuh Mega Ratna	Perempuan
15	Muh. Simun	Laki-Laki
16	Agustin Tri Rahayuningsih	Perempuan
17	Mesti	Perempuan
18	Samadi	Laki-Laki
19	Idris Kurniawan	Laki-Laki
20	Adin Novsa Setiawan	Laki-Laki
21	Pramuji	Laki-Laki
22	Alfin Tri Prasetya	Laki-Laki
23	Ali Ikhsan Al Makruf	Laki-Laki
24	Lintang Gigih	Perempuan
25	Dila Eka Sari	Perempuan
26	Venti Wahyunengsih	Perempuan

27	Nurahman Fatolah	Laki-Laki
28	Ponidi Winarto	Laki-Laki
29	Dani Kristian	Laki-Laki
30	Ino Athif Pradika	Laki-Laki
31	Duwi Katon Rahayu	Perempuan
32	Rofiatul Masruroh	Perempuan
33	Destianita Damayanti	Perempuan
34	Dwitanto	Laki-Laki
35	Ika Miawatik	Perempuan
36	Joko Susilo	Laki-Laki
37	Oktavian	Laki-Laki
38	Jumari	Laki-Laki
39	Sri Maryati	Perempuan
40	Eka Qusnul Khotimah	Perempuan
41	Rusman Arif S	Laki-Laki
42	Lalu Fajar Sidiq	Laki-Laki
43	Nur Oktaviana Sari	Perempuan
44	Ramadhani Rizki Yosangga	Laki-Laki
45	Budi Harsono	Laki-Laki
46	Romi Wulandari	Perempuan
47	Desi Puspitarini	Perempuan
48	Yuniasari	Perempuan
49	Rhohmiyatun	Perempuan
50	Aftavia Setya Wardani	Perempuan
51	Dodi Setyawan	Laki-Laki
52	Lita Nursiti	Perempuan
53	Edi Prastowo	Laki-Laki
54	Nia Yulianti	Perempuan
55	Titis Akmalia Sholihah	Perempuan
56	Rahmad Afandi	Laki-Laki
57	Nurjinah	Perempuan
58	Zulfa Farah Hayyu Hana	Perempuan
59	Roike Yosi Marantika	Perempuan

60	Arifah Setya S	Perempuan
61	Indarto	Laki-Laki
62	Rafli Chalik	Laki-Laki
63	Niken Tsusiana	Perempuan
64	Dyah Ayu Fitriyani	Perempuan
65	Febti Handriyanto	Laki-Laki
66	Suryadi	Laki-Laki
67	Danik	Perempuan
68	Agus Sustyawan	Laki-Laki
69	Errvan Dwi Prasetyo	Laki-Laki
70	Agusdina Putri Pertiwi	Perempuan
71	Eki Firma A	Laki-Laki
72	Frizal Iskandar	Laki-Laki
73	Husain Muntaha	Laki-Laki
74	Anthon Dwi Riswanto	Laki-Laki
75	Budi Rahayu	Laki-Laki
76	Nikma Amalia	Perempuan
77	Limpat	Laki-Laki
78	Faisal Andri Yuan	Laki-Laki

STATE ISLAMIC UNIVERSITY
SUNAN KALIJAGA
 YOGYAKARTA

31	5	5	4	5	5	4	4	4	4	4	4	5	4	3	2	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	5	4	4	115
32	5	4	4	5	5	3	5	4	4	5	5	5	4	5	3	4	4	4	5	5	5	5	5	4	5	3	5	4	4	121
33	5	4	4	5	5	5	4	4	5	4	5	5	4	5	3	4	4	4	5	5	5	5	5	4	5	3	5	4	4	122
34	5	4	4	5	5	3	5	4	4	5	4	5	4	5	3	4	4	4	5	5	5	5	5	5	3	4	2	4	3	116
35	5	5	4	5	5	4	4	5	5	4	5	4	4	5	4	4	4	5	5	5	5	5	5	4	5	4	5	4	5	122
36	5	5	4	5	5	5	5	4	5	4	5	4	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	4	4	5	4	5	5	3	127
37	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	2	2	4	4	4	4	4	4	4	5	4	2	4	4	4	2	102
38	5	5	4	5	5	5	5	4	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	4	5	5	5	3	127
39	5	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	114
40	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	110
41	5	5	4	5	5	4	4	4	4	4	4	5	4	5	3	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	5	5	4	116
42	5	4	4	5	5	4	5	4	3	5	5	5	5	5	2	4	4	4	4	4	4	4	5	4	5	4	4	5	4	113
43	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	119
44	5	5	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	135
45	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	112
46	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	112
47	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	110
48	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	108
49	4	4	3	5	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	2	4	4	4	4	4	4	3	105
50	4	4	3	4	5	5	5	4	4	4	4	4	4	3	4	3	5	5	4	4	4	3	4	4	4	4	5	4	4	110
51	4	4	4	4	5	5	5	4	4	4	4	4	4	5	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	5	4	114
52	4	4	4	3	4	5	5	5	4	5	4	5	4	5	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	5	120
53	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	112
54	4	5	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	113
55	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	5	5	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	115
56	5	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	5	4	4	4	4	5	4	4	5	4	4	119
57	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	5	4	5	2	2	121
58	5	4	4	4	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	5	4	4	4	4	4	4	3	5	4	5	4	3	119
59	5	5	4	5	5	4	4	5	5	4	5	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	5	4	5	4	5	2	2	121
60	5	5	4	4	4	4	4	4	5	4	4	5	4	4	3	5	4	4	5	4	4	4	4	5	4	4	4	4	3	115
61	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	112
62	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	112
63	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	112
64	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	112

Hasil Skor Pertanyaan Variabel Kualitas Pelayanan

No. Responden	No. Butir Soal																								TOTAL
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	22	23	24	25	
1	4	4	4	4	4	5	4	4	5	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	97
2	5	4	4	4	5	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	95
3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	95
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	5	94
5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	92
6	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	94
7	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	93
8	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	93
9	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	110
10	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	5	4	4	4	4	5	4	5	96
11	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	5	5	4	4	5	4	4	4	5	4	4	5	4	5	100
12	4	4	4	4	4	5	4	4	5	5	4	5	4	5	5	4	5	4	4	4	4	4	5	5	101
13	4	3	3	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	92
14	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	95
15	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	92
16	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	92
17	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	112
18	4	4	4	4	4	5	4	4	4	5	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	5	97
19	5	5	5	5	4	5	5	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	112
20	5	5	5	4	4	5	4	5	5	5	5	5	4	4	5	4	4	4	4	4	5	5	5	5	105
21	4	5	5	4	4	4	5	4	4	5	4	4	4	4	4	5	4	4	5	4	3	4	4	3	96
22	4	4	5	4	5	5	5	5	5	4	5	5	4	4	5	5	5	5	4	4	4	5	5	5	109
23	3	3	4	4	5	4	5	4	4	4	3	4	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	88
24	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	4	5	5	5	110
25	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	115
26	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	114
27	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	3	3	5	5	5	103
28	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	92
29	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	92
30	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	92
31	4	4	4	4	4	5	5	5	5	4	4	4	5	5	5	5	4	4	5	4	5	5	5	5	103
32	4	4	3	4	4	5	5	5	5	4	3	4	2	4	4	5	2	4	4	2	4	4	4	5	89
33	4	4	3	4	4	5	5	5	5	4	3	4	2	4	4	5	2	4	2	4	4	4	4	5	89

[illegible]

Lampiran 4

Rekap Olah Data dengan IBM SPSS versi 25

Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas Variabel Kinerja

Case Processing Summary			
		N	%
Cases	Valid	64	71,9
	Excluded ^a	25	28,1
	Total	89	100,0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
0,885	28

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
X1	111,53	46,856	0,557	0,878
X2	111,69	46,726	0,588	0,878
X3	112,00	47,905	0,450	0,881
X4	111,70	47,609	0,376	0,883
X6	111,56	46,663	0,592	0,878
X7	111,95	48,522	0,287	0,885
X8	111,77	48,436	0,401	0,882
X9	111,84	47,816	0,491	0,880
X11	111,69	48,599	0,331	0,883
X13	111,67	48,160	0,394	0,882
X14	112,27	48,706	0,161	0,891
X15	112,06	48,948	0,240	0,885
X16	111,84	47,912	0,527	0,880
X17	111,88	47,317	0,481	0,880
X18	111,61	46,908	0,567	0,878
X19	111,73	47,278	0,459	0,880
X20	111,86	47,139	0,576	0,878
X21	111,88	46,810	0,557	0,878

X22	111,88	46,587	0,691	0,876
X23	111,92	47,597	0,448	0,881
X24	111,86	48,155	0,348	0,883
X10	111,77	46,881	0,620	0,877
X25	111,80	47,117	0,613	0,878
X26	112,14	47,964	0,358	0,883
X27	111,78	46,904	0,408	0,882
X28	111,80	47,053	0,530	0,879
X29	111,84	46,991	0,539	0,879
X30	112,27	48,262	0,196	0,890

Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas Variabel Kualitas

Pelayanan

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	64	71,9
	Excluded ^a	25	28,1
	Total	89	100,0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
0,925	24

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
Y1	97,41	66,785	0,509	0,923
Y2	97,34	65,245	0,606	0,922
Y3	97,36	63,948	0,740	0,919
Y4	97,25	65,206	0,667	0,921
Y5	97,28	66,428	0,575	0,922

Y6	97,09	67,039	0,371	0,925
Y7	97,19	65,869	0,541	0,923
Y9	97,08	66,486	0,434	0,924
Y10	97,19	63,742	0,816	0,919
Y11	97,25	63,683	0,724	0,920
Y12	97,20	64,863	0,679	0,921
Y13	97,39	62,718	0,642	0,921
Y14	97,13	64,206	0,775	0,919
Y15	97,06	65,075	0,642	0,921
Y16	97,28	67,443	0,354	0,925
Y17	97,33	63,780	0,577	0,922
Y18	97,33	65,113	0,705	0,921
Y19	97,39	63,924	0,551	0,923
Y20	97,31	65,520	0,631	0,921
Y21	98,06	64,536	0,255	0,937
Y22	97,38	63,794	0,577	0,922
Y23	97,17	64,938	0,611	0,921
Y24	97,05	64,395	0,728	0,920
Y25	96,98	64,428	0,604	0,921

Uji Normalitas

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

		Unstandardized Residual
N		64
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	0,0000000
	Std. Deviation	6,60784588
Most Extreme Differences	Absolute	0,110
	Positive	0,110
	Negative	-0,084
Test Statistic		0,110
Asymp. Sig. (2-tailed)		,051 ^c

- a. Test distribution is Normal.
- b. Calculated from data.
- c. Lilliefors Significance Correction.

Uji Linieritas

ANOVA Table

			Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Kualitas. Pelayana n* Kinerja	Between Groups	(Combined)	2572,967	23	111,868	2,440	0,007
		Linearity	1656,191	1	1656,191	36,121	0,000
		Deviation from Linearity	916,775	22	41,672	0,909	0,585
	Within Groups		1834,033	40	45,851		
	Total		4407,000	63			

Uji Regresi

Model Summaryb

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,613 ^a	0,376	0,366	6,661

- a. Predictors: (Constant), Kinerja
- b. Dependent Variable: Kualitas Pelayanan

Coefficients^a

		ANOVA ^a				Standardized	Sig.	
		Unstandardized Coefficients				Coefficients		
Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F			
1	Regression	1656,191	1	1656,191	37,329		,000 ^b	Sig.
	Residual	2750,809	62	44,368			t	
	Total	4407,000	63					
a. Dependent Variable: Kualitas Pelayanan								
b. Predictors: (Constant), Kinerja								
Model		B	Std. Error		Beta			
1	(Constant)	16,779	14,484				1,159	0,251
	Kinerja	0,720	0,118		0,613		6,110	0,000

a. Dependent Variable: Kualitas Pelayanan



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SUNAN KALIJAGA
FAKULTAS DAKWAH DAN KOMUNIKASI

Jl. Marsda Adisucipto, Telp. 0274-515856, Fax. 0274-552230 Yogyakarta 55281, E-mail: fd@uin-suka.ac.id

Nomor : B-²⁵⁸⁷/Un.02/DD.I/PN.01.1/10/2019
Lamp. : 1 (satu) eks proposal penelitian
Hal : PERMOHONAN IJIN PENELITIAN

Yogyakarta, 31 Oktober 2019

Kepada Yth.
Direksi BMT Dana Insani Gunungkidul
Jl Tentara Pelajar No 53, Tegalmulyo, Kepek,
Kec. Wonosari, Kab. Gunungkidul
Di Gunungkidul

Assalamu'alaikum wr. wb.

Disampaikan dengan hormat bahwa terkait dengan bahan penulisan skripsi, dengan ini kami mengajukan permohonan ijin mengadakan riset/penelitian bagi mahasiswa Fakultas Dakwah dan Komunikasi UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta dengan data sebagai berikut:

Nama : Maya Lestari;
NIM/Jurusan : 16240038/MD;
Alamat : Gandu RT 06/RW 05 Semugih Rongkop Gunungkidul;
Judul Skripsi : PENGARUH KINERJA KARYAWAN TERHADAP KUALITAS PELAYANAN NASABAH DI BMT DANA INSANI GUNUNGKIDUL;

Pembimbing : Drs. M. Rosyid Ridla, M.Si.;
Metode Penelitian : Kuantitatif / Kualitatif *
Waktu : 7 Nopember 2019 - 7 Januari 2020;
Lokasi Penelitian : BMT Dana Insani Gunungkidul

Sebagai bahan pertimbangan bersama ini kami sampaikan desain penelitian dimaksud sebagaimana terlampir.

Demikian surat kami, atas perhatian dan kerjasamanya, diucapkan terima kasih.

Wassalamu'alaikum wr. wb.



Wakil Dekan Bidang Akademik,

Tembusan:

1. Dekan (sebagai laporan);
2. Mahasiswa yang bersangkutan;
3. Pertinggal.

1-20 17.
11-20 operasional
21-23 Ba/M mad



SURAT KETERANGAN PENELITIAN

No : 003/BMT-DI/I/2020

Wonosari, 08 Januari 2020

Hal : Surat Keterangan Penelitian

Yang bertandatangan di bawah ini Manajemen KSPP Syariah BMT Dana Insani :

Nama : Kurniawan Fahmi, M.P.
Alamat : Randusari, 05/03, Watusigar, Ngawen, Gunungkidul
Jabatan : Manager Umum KSPP Syariah BMT Dana Insani

Bersama dengan surat ini menerangkan bahwa :

Nama : Maya Lestari
NIM : 16240038
Fakultas : Fakultas Dakwah dan Komunikasi Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga
Jurusan : Manajemen Dakwah

Bahwa nama tersebut diatas telah melakukan penelitian untuk Penyusunan Skripsi sejak tanggal 7 November 2019 sampai dengan 7 Januari 2020 dengan Judul Skripsi "Pengaruh Kinerja Karyawan Terhadap Kualitas Pelayanan Nasabah di KSPPS BMT Dana Insani Gunungkidul"

Demikian Surat Keterangan ini dibuat untuk dapat dipergunakan untuk dapat dipergunakan sebagaimana mestinya. Atas perhatian dan kerjasamanya kami ucapkan banyak terima kasih.

STATE ISLAMIC UNIVERSITY
SUNAN KALIJAGA
YOGYAKARTA

Hormat Kami

Manager Umum



Kurniawan Fahmi, M.P.



Nomor : B-1686/Un.02/DD/PM.03.2/08/2016

KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SUNAN KALIJAGA YOGYAKARTA
FAKULTAS DAKWAH DAN KOMUNIKASI

Sertifikat

diberikan kepada

Nama : **MAYA LESTARI**
NIM : **16240038**
Jurusan/Prodi : **Manajemen Dakwah**
Fakultas : **Dakwah dan Komunikasi**

Sebagai Peserta
dalam kegiatan

SOSIALISASI PEMBELAJARAN DI PERGURUAN TINGGI
Bagi Mahasiswa Baru UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta Tahun Akademik 2016/2017

dan telah mengikuti seluruh kegiatan yang berlangsung mulai tanggal 22 s.d. 24 Agustus 2016 (24 jam pelajaran)

Yogyakarta, 24 Agustus 2016



Dr. Nurjannah, M.Si.
NIP. 19600310 198703 2 001



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SUNAN KALIJAGA
**LEMBAGA PENELITIAN DAN
PENGABDIAN KEPADA MASYARAKAT (LP2M)**



SERTIFIKAT

Nomor: B-4683.14/UN/L3/PM.3.2/P3.931/09/2019

Lembaga Penelitian dan Pengabdian Kepada Masyarakat (LPPM) UIN Sunan Kalijaga memberikan sertifikat kepada:

Nama : Maya Lestari
Tempat, dan Tanggal Lahir : Gunungkidul, 04 Mei 1998
Nomor Induk Mahasiswa : 16240038
Fakultas : Dakwah dan Komunikasi

yang telah melaksanakan Kuliah Kerja Nyata (KKN) Integrasi-Interkoneksi Semester Pendek, Tahun Akademik 2018/2019 (Angkatan ke-99), di:

Lokasi : -
Kecamatan : Rongkop
Kabupaten/Kota : Kab. Gunungkidul
Propinsi : D.I. Yogyakarta

dari tanggal 01 Juli s.d. 29 Agustus 2019 dan dinyatakan LULUS dengan nilai 97,21 (A). Sertifikat ini diberikan sebagai bukti yang bersangkutan telah melaksanakan Kuliah Kerja Nyata (KKN) dengan status mata kuliah intra kurikuler dan sebagai syarat untuk dapat mengikuti ujian Munaqasyah Skripsi.



Yogyakarta, 26 September 2019

Ketua,

Prof. Dr. Phil. Al Makin, S.Ag., M.A.

NIP. 19720912 200112 1 002

TRAINING TEKNOLOGI INFORMASI DAN KOMUNIKASI

diberikan kepada

Nama : Maya Lestari
 NIM : 16240038
 Fakultas : Dakwah Dan Komunikasi
 Jurusan/Prodi : Manajemen Dakwah
 Dengan Nilai :

No.	Materi	Nilai	
		Angka	Huruf
1.	Microsoft Word	95	A
2.	Microsoft Excel	100	A
3.	Microsoft Power Point	100	A
4.	Internet	100	A
5.	Total Nilai	98.75	A
Predikat Kelulusan		Sangat Memuaskan	

Yogyakarta, 23 Desember 2016



Standar Nilai:

Nilai		Predikat
Angka	Huruf	
86 - 100	A	Sangat Memuaskan
71 - 85	B	Memuaskan
56 - 70	C	Cukup
41 - 55	D	Kurang
0 - 40	E	Sangat Kurang

شهادة

اختبار كفاءة اللغة العربية

الرقم: UIN.02/L4/PM.03.2/6.24.3.1/2019

تشهد إدارة مركز التنمية اللغوية بأن

الاسم : Maya Lestari :

تاريخ الميلاد : ٤ مايو ١٩٩٨

قد شاركت في اختبار كفاءة اللغة العربية في ٣١ أكتوبر ٢٠١٩، وحصلت على درجة :

٣٩	فهم المسموع
٣٤	التركيب النحوية و التعبيرات الكتابية
٢٤	فهم المقروء
٩٧	مجموع الدرجات

هذه الشهادة صالحة لمدة سنتين من تاريخ الإصدار

جوكجاكرتا، ٣١ أكتوبر ٢٠١٩

المدير



Dr. Sembodo Ardi Widodo, S.Ag., M.Ag.

رقم التوظيف : ١٩٦٨.٩١٥١٩٩٨.٣١٠٠٥





MINISTRY OF RELIGIOUS AFFAIRS
STATE ISLAMIC UNIVERSITY SUNAN KALIJAGA YOGYAKARTA
CENTER FOR LANGUAGE DEVELOPMENT

TEST OF ENGLISH COMPETENCE CERTIFICATE

No: UIN.02/L4/PM.03.2/2.24.16.70/2019

This is to certify that:

Name : **Maya Lestari**
Date of Birth : **May 04, 1998**
Sex : **Female**

achieved the following scores on the Test of English Competence (TOEC)
held on **December 10, 2019** by Center for Language Development of State
Islamic University Sunan Kalijaga:

CONVERTED SCORE	
Listening Comprehension	37
Structure & Written Expression	40
Reading Comprehension	49
Total Score	420

Validity: 2 years since the certificate's issued



Yogyakarta, December 10, 2019
Director,

Dr. Sembodo Ardi Widodo, S.Ag., M.Ag.
NIP. 19680915 199803 1 005



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
UIN SUNAN KALIJAGA YOGYAKARTA
FAKULTAS DAKWAH DAN KOMUNIKASI

Jl. Marsda Adisucipto Yogyakarta Telp: 0274-515856 Email : fd@uin-suka.ac.id

SERTIFIKAT

NO: B-835.1/Un.02/DD/PP.01.2/04/2017

Fakultas Dakwah dan Komunikasi UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta dengan ini menyatakan bahwa :

MAYA LESTARI

NIM: 16240038

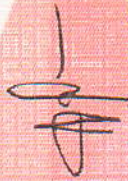
LULUS dengan Nilai 85 (A)

Ujian Sertifikasi Baca Tulis Al-Qur'an yang diselenggarakan oleh Fakultas Dakwah dan Komunikasi UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta



Dekan

Yogyakarta, 13 April 2017
Ketua Panitia



Dr. Abdur Rozaki, M.Si
NIP. 19750701 200501 1 007

Dr. Nurjannah, M.Si.
NIP. 19600310 198703 2 001



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
UIN SUNAN KALIJAGA YOGYAKARTA
FAKULTAS DAKWAH DAN KOMUNIKASI
PROGRAM STUDI MANAJEMEN DAKWAH

Jl. Marsda Adisucipto, Telp. (0274) 515856, e-mail: fd@uin-suka.ac.id, Yogyakarta

SERTIFIKAT

Nomor : B-140/Un.02/MD/TQ.00/06/2018

Diberikan kepada:

MAYA LESTARI

NIM: 16240038

Dinyatakan **LULUS** dalam Tahfid Qur'an Juz 30 yang diselenggarakan oleh Program Studi Manajemen Dakwah, Fakultas Dakwah dan Komunikasi, UIN Sunan Kalijaga dengan nilai: **B+**
Demikian sertifikat ini diberikan untuk dapat dipergunakan sebagaimana mestinya

Mengetahui

Dekan



Dr. Hj. Nurjannah, M.Si.
NIP. 19600310 198703 2 001

Yogyakarta, 28 Juni 2018
Ketua Program Studi

Drs. M. Rosyid Ridla, M.Si.
NIP. 19670104 199303 1 003



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
UIN SUNAN KALIJAGA YOGYAKARTA
FAKULTAS DAKWAH DAN KOMUNIKASI
PROGRAM STUDI MANAJEMEN DAKWAH

Jl. Marsda Adisucipto, Telp. (0274) 515856, e-mail: fd@uin-suka.ac.id, Yogyakarta

SERTIFIKAT

Nomor : B-001/Un.02/MD/PP.00/01/2020

Diberikan kepada:

MAYA LESTARI

NIM: 16240038

Dinyatakan **LULUS** dalam **Praktikum Profesi** yang diselenggarakan oleh Program Studi Manajemen Dakwah, Fakultas Dakwah dan Komunikasi, UIN Sunan Kalijaga, di Kantor Pelayanan Kekayaan Negara dan Lelang Yogyakarta dengan nilai: **A**. Demikian sertifikat ini diberikan untuk dapat dipergunakan sebagaimana mestinya

Mengetahui



Dr. Hj. Nurjannah, M.Si.

NIP. 19600310 198703 2 001

Yogyakarta, 08 Januari 2020
Ketua Program Studi

Drs. M. Rosyid Ridla, M.Si.

NIP. 19670104 199303 1 003



CERTIFICATE OF APPRECIATION

Awarded to

WYAYA LESTARI

as SPEAKER at the 2nd International Da'wah Conference 2018

**DA'WAHTAINMENT:
PIETY, EXTREMISM, AND GLOBAL TREND**

Held by Faculty of Da'wah and Communication
Sunan Kalijaga State Islamic University
Yogyakarta, October 16, 2018

Dean

Faculty of Da'wah and Communication



Dr. H. Nurjannah, M. Si

Chairman

Dr. Irsyadunnas, M. Ag



SERTIFIKAT

NO: /Pan.OPAK/UNIVERSITAS/VIII/2016

Diberikan kepada:

MAYA LESTARI

Sebagai:

PESERTA

DALAM KEGIATAN ORIENTASI PENGENALAN AKADEMIK DAN KEMAHASISWAAN (OPAK)
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SUNAN KALIJAGA
YOGYAKARTA
2016

DENGAN TEMA:

TRANSFORMASI PENGETAHUAN MENUJU PENDIDIKAN HUMANIS
BERASASKAN NILAI-NILAI KEISLAMAN DAN KEINDONESIAAN

Mengetahui,
Wakil Rektor
Bid. Kemahasiswaan dan Kerjasama

Mengetahui,
Ketua DEMA-U UIN Sunan Kalijaga

Panitia OPAK
UIN Sunan Kalijaga 2016

Dr. H. Waryono, M. Ag.
NIP. 19701010 19993 1 002

Arta Wijaya
NIM.12230048

Zaky Attonul M
NIM.13410019



STATE ISLAMIC UNIVERSITY
SUNAN KALIJAGA
YOGYAKARTA

KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA PERPUSTAKAAN UIN SUNAN KALIJAGA

Jl. Marsda Adisucipto Yogyakarta, Telp. (0274) 548635, Fax. (0274) 552231

Website: <http://www.lib.uin-suka.ac.id>, E-mail: lib@uin-suka.ac.id



ID No. 9105054060
Certificate No. 824 100 12190

Sertifikat

Nomor: B.380/Un.02/L.1/08/09/2016

diberikan kepada

MAJJA LESTARI

NIM. 16240038

sebagai

PESERTA AKTIF

dalam kegiatan Pendidikan Pemakai Perpustakaan (*User Education*) pada Tahun
Akademik 2016/2017 yang diselenggarakan oleh Perpustakaan UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta

September 2016

Kepala Perpustakaan,



Dra. Labibah, MLIS

NIP. 19681103 199403 2 005

Sertifikat

Santripreneur Indonesia & Rumah Entrepreneur Indonesia

dengan ini memberikan sertifikat kepada :

MAYA LESTARI

Sebagai Peserta Pada Acara

SEMINAR NASIONAL

BUSINESS MATCHMAKING

DALAM RANGKA

PELATIHAN & PEMASYARAKATAN KEWIRAUSAHAAN

di Lt.1 Convention Hall UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta, 10 Februari 2017



Yogyakarta, 10 Februari 2017



K.H. Ahmad Sugeng Utomo
(Pembina Santripreneur Indonesia)

Sertifikat

No: 05/Pan.PMN/MD/2018

Kami mengucapkan terima kasih dan penghargaan kepada:

MAYA LESTARI

yang telah berpartisipasi sebagai:

PANITIA

Dalam kegiatan Pemberdayaan Masjid Nurussalam tahun 2018, Mata Kuliah Manajemen Masjid dan Islamic Center
Program Studi Manajemen Dakwah, Fakultas Dakwah dan Komunikasi
Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga
Yogyakarta

Ketua Panitia,



MUHAMMAD KHOLIS AZIZI

Dosen Pengampu,



EARLY MAGHFIRAH INNAYATI, S.Ag. M.Si.



Ketua Prodi Manajemen Dakwah,

Drs. M. ROSYID RIDLA, M.Si.



Diberikan kepada :

MAY/A LESTARI

Sebagai

PESERTA

pada Seminar dengan tema :

**“Manajemen Panti Asuhan Sebagai
Langkah Dakwah Untuk Generasi Bangsa”.**

yang diselenggarakan oleh Himpunan Mahasiswa Program Studi
Manajemen Dakwah Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga

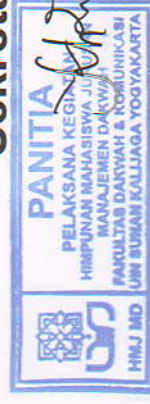
Ketua Panitia

Yogyakarta, 12 April 2017

Sekretaris

Ibnu Hajar

Ketua HMPS-MD



Yulia Khoerunnisa

M.Fachri Abdillah



**Meet
UPI!**



SERTIFIKAT

DIBERIKAN KEPADA

MAYA LESTARI

ATAS PARTISIPASINYA DALAM ACARA "POSITIVE GENERATION"
CNN INDONESIA MEETUP!

STATE ISLAMIC UNIVERSITY
SUNAN KALIJAGA
YOGYAKARTA

JAKARTA, 6 NOVEMBER 2018

ARIEF ADI WIBOWO

BUSINESS STRATEGIC DIVISION HEAD



Dr. H. WARYONO ABDUL GHAFUR., M.Ag.

WAKIL REKTOR BIDANG KEMAHASISWAAN
DAN KERJASAMA



**KEPUTUSAN REKTOR UIN SUNAN KALIJAGA YOGYAKARTA
NOMOR : 10/DD TAHUN 2019**

TENTANG

**PENETAPAN PERSONALIA PENGURUS LEMBAGA KEMAHASISWAAN (LKM) DI LINGKUNGAN
FAKULTAS DAKWAH DAN KOMUNIKASI UIN SUNAN KALIJAGA YOGYAKARTA
PERIODE 2019/2020**

REKTOR UIN SUNAN KALIJAGA YOGYAKARTA

- Membaca** : Surat dari Pengurus Senat Mahasiswa Fakultas (SEMA-F) Fakultas Dakwah dan Komunikasi UIN Sunan Kalijaga tanggal 21 Februari 2019 perihal sebagaimana tersebut pada pokok surat.
- Menimbang** : a. bahwa untuk kelancaran dan efektifitas penyelenggaraan kegiatan kemahasiswaan berjalan dengan baik, maka dipandang perlu menetapkan Personalia Pengurus Lembaga Kemahasiswaan (LKM) di lingkungan Fakultas Dakwah dan Komunikasi UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta Periode 2019/2020;
b. bahwa mereka yang namanya tercantum dalam Lampiran Keputusan ini dipandang mampu dan kompeten untuk diangkat dan ditetapkan sebagai Pengurus Dewan Eksekutif Mahasiswa Fakultas (DEMA-F) di lingkungan Fakultas Dakwah dan Komunikasi UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta Periode Tahun 2019/2020.
- Mengingat** : 1. Undang-Undang RI Nomor 17 Tahun 2003 tentang Keuangan Negara;
2. Undang-Undang RI Nomor 20 Tahun 2003 tentang Sistem Pendidikan Nasional;
3. Undang-Undang RI Nomor 1 Tahun 2004 tentang Perbendaharaan Negara;
4. Undang-Undang RI Nomor 15 Tahun 2004 tentang Pemeriksaan Pengelolaan dan Tanggungjawab Keuangan Negara;
5. Undang-Undang RI Nomor 12 Tahun 2012 tentang Pendidikan Tinggi;
6. Peraturan Pemerintah Nomor 8 Tahun 2006 tentang Pelaporan Keuangan dan Kinerja Instansi (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2006 Nomor 25, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4614);
7. Peraturan Pemerintah Nomor 45 Tahun 2013 tentang Tata Cara Pelaksanaan Anggaran Pendapatan dan Belanja Negara (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2012 Nomor 103, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5423);
8. Peraturan Pemerintah Nomor 4 Tahun 2014 tentang Penyelenggaraan Perguruan Tinggi dan Pengelolaan Perguruan Tinggi;
9. Keputusan Presiden RI Nomor 42 Tahun 2002 tentang Pelaksanaan APBN jo KEPPRES Nomor 72 Tahun 2004;
10. Peraturan Menteri Keuangan RI Nomor 190/PMK.05/2012 tentang Tata Cara Pembayaran dalam rangka Pelaksanaan Anggaran Pendapatan dan Belanja Negara;
11. Peraturan Menteri Agama RI Nomor 26 Tahun 2013 tentang Organisasi dan Tata Kerja UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta dan Peraturan Menteri Agama RI Nomor 86 Tahun 2013 tentang Perubahan Peraturan Menteri Agama RI Nomor 26 Tahun 2013 tentang Organisasi dan Tata Kerja UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta;
12. Peraturan Menteri Keuangan RI Nomor 162/PMK.05/2013 tentang Kedudukan dan Tanggung Jawab Bendahara pada Satuan Kerja Pengelola Anggaran Pendapatan dan Belanja Negara;
13. Peraturan Menteri Keuangan RI Nomor 33/PMK.02/2016 tanggal 2 Maret 2016 tentang Standar Biaya Masukan Tahun Anggaran 2017;
14. Peraturan Menteri Agama RI Nomor 45 Tahun 2014 tanggal 17 Oktober 2014 tentang Pejabat Perbendaharaan Negara pada Kementerian Agama RI;
15. Peraturan Menteri Agama RI Nomor 63 Tahun 2016 tentang Perubahan atas Peraturan Menteri Agama RI Nomor 45 Tahun 2014 tentang Pejabat Perbendaharaan Negara pada Kementerian Agama RI;
16. Keputusan Menteri Agama RI Nomor 1 Tahun 2012 tentang Perubahan Ketiga atas Peraturan

Menteri Agama Nomor 2 Tahun 2006 tentang Mekanisme Pelaksanaan Pembayaran atas Beban Anggaran Pendapatan dan Belanja Negara di lingkungan Departemen Agama;

17. Keputusan Menteri Agama RI Nomor 1 Tahun 2019 tanggal 2 Januari 2019 tentang Pengangkatan Pejabat Kuasa Pengguna Anggaran, Pejabat Pembuat Komitmen Universitas, Pejabat Penguji Tagihan dan Penandatanganan SPM, Bendahara Penerimaan dan Pengeluaran pada UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta Tahun Anggaran 2019;

- Memperhatikan :
1. Peraturan Direktur Jenderal Perbendaharaan Nomor PER-50/PB/2007 tentang Petunjuk Pelaksanaan Pengelolaan Penerimaan Negara Bukan Pajak (PNBP) oleh Satuan Kerja Instansi Pemerintah yang Menerapkan Pengelolaan Keuangan Badan Layanan Umum (PK-BLU);
 2. Peraturan Direktur Jenderal Perbendaharaan Nomor PER-67/PB/2007 tentang Tata Cara Pengintegrasian Laporan Keuangan Badan Layanan Umum ke Dalam Laporan Keuangan Kementerian Negara/Lembaga;
 3. Peraturan Direktur Jenderal Perbendaharaan Nomor PER-57/PB/2010 tentang Tata Cara Penerbitan Surat Perintah Membayar dan Surat Perintah Pencairan Dana;
 4. Peraturan Direktur Jenderal Perbendaharaan Nomor PER-30/PB/2011 tentang Mekanisme Pengesahan Pendapatan dan Belanja Satuan Kerja Badan Layanan Umum;
 5. Peraturan Direktur Jenderal Perbendaharaan Nomor PER-3/PB/2014 tanggal 3 Februari 2014 tentang Petunjuk Teknis Penatausahaan, Pembukuan, dan Pertanggungjawaban Bendahara pada Satuan Kerja Pengelola Anggaran Pendapatan dan Belanja Negara serta Verifikasi Laporan Pertanggungjawaban Bendahara;
 6. Peraturan Direktur Jenderal Perbendaharaan Nomor PER-47/PB/2014 tentang Petunjuk Teknis Penatausahaan, Pembukuan, dan Pertanggungjawaban Bendahara pada Badan Layanan Umum serta Verifikasi dan Monitoring Laporan Pertanggungjawaban Bendahara pada Badan Layanan Umum;
 7. PMK Nomor 32/PMK.02/2018 tentang Standar Biaya Masukan Tahun Anggaran 2019 tanggal 29 Maret 2019
 8. DIPA BLU Tahun Anggaran 2019 UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta Nomor SP DIPA-025.04.2.423755/2019 tanggal 5 Desember 2019

MEMUTUSKAN

- Menetapkan : **KEPUTUSAN REKTOR UIN SUNAN KALIJAGA YOGYAKARTA TENTANG PENETAPAN PENGURUS LEMBAGA KEMAHASISWAAN (LKM) DI LINGKUNGAN FAKULTAS DAKWAH DAN KOMUNIKASI UIN SUNAN KALIJAGA YOGYAKARTA PERIODE 2019/2020.**
- Pertama : Mengangkat dan menetapkan mereka yang namanya tercantum dalam Lampiran Surat Keputusan ini sebagai Personalia Pengurus Lembaga Kemahasiswaan (LKM) di lingkungan Fakultas (DEMA-F) di lingkungan Fakultas Dakwah dan Komunikasi UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta Periode 2019/2020.
- Kedua : Kewajiban dan Tanggungjawab Pengurus Lembaga Kemahasiswaan (LKM) di lingkungan Fakultas Dakwah dan Komunikasi UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta Periode 2019/2020, adalah sebagai berikut :
1. Kewajiban :
 - a. Berakhlakkul karimah dan menjaga nama baik almamater serta wajib mentaati Tata Tertib Mahasiswa UIN Sunan Kalijaga;
 - b. Menyusun Program Kerja kegiatan dan melaksanakan dalam kurun waktu masa kepengurusan;
 - c. Menyampaikan laporan pertanggungjawaban kepada Dekan c.q. Wakil Dekan 3 secara transparan dan akuntabel;
 - d. Menyampaikan laporan pertanggungjawaban penggunaan uang negara setelah kegiatan selesai kepada Rektor melalui Dekan paling lambat 10 hari setelah kegiatan selesai;
 - e. Menjaga hubungan baik sesama organisasi kemahasiswaan termasuk kelompok komunitas mahasiswa yang berdomisili pada akademik baik internal maupun eksternal secara formal dan informal / kultural.
 2. Tanggungjawab :
 - a. Pengurus Lembaga Kemahasiswaan (LKM) di lingkungan Fakultas Dakwah dan komunikasi menyampaikan laporan pertanggungjawaban kepada mahasiswa dalam

- musyawarah secara transparan dan akuntabel yang mekanismenya harus disetujui Rektor melalui Dekan Fakultas Dakwah dan Komunikasi;
- b. Sebagai subsistem kelembagaan non struktural tingkat Fakultas Dakwah dan Komunikasi bertanggungjawab kepada Dekan c.q Wakil Dekan 3;
 - c. Menyampaikan laporan pertanggungjawaban penggunaan uang negara setelah kegiatan selesai kepada Rektor melalui Dekan paling lambat 10 hari setelah kegiatan selesai;

Ketiga

: Keputusan ini mulai berlaku sejak tanggal **2 Januari 2019** sampai dengan tanggal **31 Desember 2019** dengan ketentuan bahwa segala sesuatunya akan diubah dan dibetulkan kembali sebagaimana mestinya apabila dikemudian hari ternyata terdapat kekeliruan dalam penetapan keputusan ini.

KEPUTUSAN ini diberikan kepada yang bersangkutan untuk dilaksanakan sebagaimana mestinya.

Ditetapkan di : Yogyakarta
Pada tanggal : 1 Maret 2019



Tembusan Yth:

1. Rektor UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta;
2. Wakil Rektor Bid. Akademik dan Kemahasiswaan;
3. Kabag Kemahasiswaan UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta;
4. Wakil Dekan Bidang Kemahasiswaan dan Kerjasama Fak. Dakwah dan Komunikasi UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta;
5. Para Ketua Program Studi Fakultas Dakwah dan Komunikasi;

STATE ISLAMIC UNIVERSITY
SUNAN KALIJAGA
YOGYAKARTA

LAMPIRAN VI SURAT KEPUTUSAN REKTOR UIN SUNAN KALIJAGA YOGYAKARTA
NOMOR : 10/DD/ 2019
TANGGAL : 1 Maret 2019

TENTANG

STRUKTUR PENGURUS HIMPUNAN MAHASISWA PROGRAM STUDI
MANAJEMEN DAKWAH (HMPS-MD)
FAKULTAS DAKWAH DAN KOMUNIKASI UIN SUNAN KALIJAGA YOGYAKARTA
PERIODE : 2019 /2020

PENGURUS HARIAN

NO	NIM	NAMA	JABATAN
1		Dr. Hj. Nurjannah, M.Si	Pengarah/Dekan
2		Dr. Abdur Rozaki, M.Si	Penanggung Jawab /WD III
3	16240029	Armina Nur Fauzan A	Ketua
4	16240054	M. Kholis Azizi	Wakil Ketua
5	16240013	Hilmi Mudrikah	Sekretaris
6	16240038	Maya Lestari	Bendahara

KOMISI DAN ANGGOTA

NO	NIM	NAMA	JABATAN
1	16240039	Ahmad Burhan	Koor Divisi Intelektual
2	16240049	Adeliani Abidin	Anggota
3	17102040010	Faiz Izzati Zuhria	Anggota
4	18102040086	Renaldi Alvarezi	Anggota
5	17102040035	M. Rizky Setiawan	Koor Divisi PSDM
6	16240021	M. Anas Shoviyullah	Anggota
7	16240073	Safarudin alwi	Anggota
8	17102040024	Nanto Kurniawan	Anggota
9	17102040067	Indah Rahmadhani	Anggota
10	17102040094	Eti Suci Ningrum	Anggota
11	16240017	Indah Nur Safitri	Koor Divisi Betworking
12	16240072	Hasmiani	Anggota
13	16240088	Muhammad Aziz	Koor Divisi Advokasi
14	18102040026	Dwi Mardiana Astiningrum	Anggota
15	18102040091	Humaidah Al-Aslamiah	Anggota
16	16240035	Said Murtadho	Koor Divisi Event Organizer
17	16240018	Alya Fitra Dewi	Anggota
18	16240080	M. Dawam Tasya A	Anggota
19	16240089	Maria Ulfah	Anggota

20	17102040004	Isniatun Khasanah	Anggota
21	17102040029	Vheroni Sholeha	Anggota
22	17102040087	Muhammad Wahdatul Choir	Anggota

a.n. Rektor
Dekan



Dr. H. NURJANNAH



STATE ISLAMIC UNIVERSITY
SUNAN KALIJAGA
YOGYAKARTA

CURRICULUM VITAE

A. IDENTITAS DIRI

Nama : Maya Lestari
Tempat/Tanggal Lahir : Gunungkidul, 04 Mei 1998
Alamat Asal : Gandu RT/RW.06/05, Desa
Semugih, Kecamatan
Rongkop, Kabupaten
Gunungkidul
Kontak : 085290069778
Email : mayalestari.040598@gmail.com

B. RIWAYAT PENDIDIKAN

1. SD Negeri Karangwuni 1 Kabupaten Gunungkidul
2. SMP Negeri 1 Rongkop Kabupaten Gunungkidul
3. SMK Negeri 1 Wonosari Kabupaten Gunungkidul
4. Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga
Yogyakarta

C. RIWAYAT ORGANISASI

1. Ketua OSIS SMP Negeri 1 Rongkop Tahun 2012
2. Wakil Ketua Majelis Permusyawaratan Kelas
(MPK) SMK Negeri 1 Wonosari Tahun 2015
3. Bidang Media Study Club for Research
Manajemen Dakwah Tahun 2017
4. Koordinator Bidang Media Study Club for
Research Manajemen Dakwah Tahun 2018

5. Bidang Ekonomi Himpunan Mahasiswa Program Studi Manajemen Dakwah Tahun 2018
6. Bidang Dana dan Usaha UKM Taekwondo UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta Tahun 2018
7. Bidang Media dan Komunikasi Ikatan Mahasiswa Muhammadiyah UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta Tahun 2018
8. Bendahara Umum Himpunan Mahasiswa Program Studi Manajemen Dakwah Tahun 2019



STATE ISLAMIC UNIVERSITY
SUNAN KALIJAGA
YOGYAKARTA