

PENGARUH KINERJA KARYAWAN TERHADAP KUALITAS PELAYANAN NASABAH: STUDI PADA KOPERASI SIMPAN PINJAM PEMBIAYAAN SYARIAH BMT DANA INSANI GUNUNGGKIDUL

Maya Lestari

Magister Manajemen, Program Pascasarjana, Universitas Muhammadiyah Yogyakarta

E-mail: mayailestari.040598@gmail.com

Muhammad Rosyid Ridla

Program Studi Manajemen Dakwah, Fakultas Dakwah dan Komunikasi,

Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga

E-mail: muhammad.ridla@uin-suka.ac.id

Abstrak

KSPPS BMT Dana Insani merupakan salah lembaga keuangan terbesar yang ada di wilayah Kabupaten Gunungkidul. Kinerja karyawan bagi BMT menjadi hal yang penting untuk di perhatikan, karena 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. 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 memuaskan dan berkualitas dibandingkan dengan pelayanan instansi atau aparat lain. 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 kuesioner 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

Abstract

KSPPS BMT Dana Insani is one of the largest financial institutions in the Gunungkidul Regency area. Employee performance for BMT is important to pay attention to, because at the organizational level performance targets can be formulated in the form of profit, return on capital, sales turnover, income generation, market share, development of production results (innovation), quality of service to customers and reduced costs or savings. Services are needed because individually they have limited capacity or time. Every individual wants services that are received, felt according to their expectations (expectations). Customers generally expect to get the same service treatment from every bank and get the same service to anyone. The services provided are expected to be more satisfying and quality compared to the services of other agencies or officials. This study aims to determine employee performance factors that affect the quality of service to customers at KSPPS BMT Dana Insani Gunungkidul. This research uses descriptive quantitative method. As for the objects in this study were employees of KSPPS BMT Dana Insani Gunungkidul both branch employees and head office employees. The sampling technique in this study uses the census method, namely the sampling of population members is done as a whole. Data collection methods in this study used a questionnaire or questionnaire. In addition to the research questionnaire this research was also supported by interviews, observation and documentation. The results of this study stated that employee performance has a positive and significant influence on customer service quality with a percentage of 36.6%. While 63.4% of service quality in KSPPS BMT Dana Insani Gunungkidul is influenced by other factors namely reward, promotion and demands from the organization.

Keywords: Employee Performance, Service Quality, KSPPS BMT Dana Insani

PENDAHULUAN

Visi *Baitul Maal wa Tamwil* (BMT) sebagai lembaga keuangan Islam harus mengarah pada upaya untuk mewujudkan lembaga yang mampu meningkatkan kualitas ibadah anggota, sehingga mampu berperan sebagai pengabdian Allah SWT, memakmurkan kehidupan anggota pada khususnya masyarakat pada umumnya.¹ Kinerja karyawan bagi BMT tentu menjadi hal yang penting untuk di perhatikan. Pada lembaga keuangan Islam sasaran kinerja dapat dirumuskan dalam bentuk laba (profit), pengembalian modal, hasil penjualan atau *sales turnover*, *income generation*, pangsa pasar, inovasi pengembangan hasil produksi, kualitas pelayanan terhadap pelanggan dan penurunan biaya atau penghematan.² Yang perlu diperhatikan adalah bahwa kinerja di BMT tersebut perlu dilakukan dengan mengedepankan karakteristik lokal atau *indigenous* yang dapat dimaknai sebagai sebuah ikhtiar dalam menemukan atau mengembangkan konsep kinerja yang kontekstual atau pengelolaan organisasi berbasis lokalitas.³

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*. Proses pemasaran yang dilakukan pegawai KSPPS BMT Dana Insani kepada nasabah-nasabah yang hendak menyimpan dananya atau membayar tagihan peminjaman sebagian besar dilakukan dengan bertemu langsung. Sedangkan kegiatan operasional di kantor

¹ Muhammad Ridwan, *Manajemen BMT*, (Yogyakarta: UII Press, 2004), hlm. 127.

² Surya Dharma, *Manajemen Kinerja: Falsafah, Teori, dan Penerapannya*, (Yogyakarta: Pustaka Pelajar, 2015), hlm. 81.

³ Bayu Mitra A. Kusuma dan Ihsan Rahmat, "Indigenous Performance Management: Menelusuri Praktik Kinerja dalam Perspektif Islam dan Lokalitas", dalam Bayu Mitra A. Kusuma dan Ihsan Rahmat (eds.), *Mozaik Islam dan Manajemen Kinerja*, (Yogyakarta: Samudra Biru dan MD UIN Sunan Kalijaga, 2018), hlm. ix.

meliputi kegiatan pengaduan dan pelayanan baik konsultasi atau transaksi beberapa nasabah saja. Setiap aktivitas pelayanan, kinerja karyawan menjadi komponen yang penting bagi kemajuan suatu lembaga keuangan. Proses pelayanan tentu memerlukan kinerja yang baik dari seluruh karyawan KSPPS BMT Dana Insani Gunungkidul, karena kinerja karyawan menjadi cerminan kinerja perusahaan.⁴ Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan tersebut, maka peneliti tertarik melakukan penelitian tentang Pengaruh Kinerja Karyawan Terhadap Kualitas Pelayanan Nasabah di KSPPS BMT Dana Insani Gunungkidul.

Beberapa teori yang dijadikan sebagai dasar acuan untuk menganalisis masalah pada penelitian adalah: *Pertama*, kinerja. 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 atas fungsi pekerjaan tertentu atau aktivitas selama 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.⁵ Adapun indikator kinerja menurut Benardin dalam buku Stephen P. Robbins terdiri dari enam hal meliputi kualitas, kuantitas, ketepatan waktu, efektivitas, kemandirian, dan komitmen kerja.⁶

⁴ S. Shofi'unnafi, 'Pengaruh Pelatihan Dan Motivasi Terhadap Kinerja Karyawan PT. Bank Perkreditan Rakyat Chandra Mukti Artha Yogyakarta', *Muhammadiyah Riau Accounting and Business Journal*, 1.2 (2020) <<https://doi.org/10.37859/mrabj.v1i2.1874>>.

⁵ Sudarmanto, *Kinerja dan Pengembangan Kompetensi SDM*, (Yogyakarta: Pustaka Pelajar, 2014), hlm. 8.

⁶ Stephen P. Robbins, *Perilaku Organisasi*, Edisi Kesepuluh, (Jakarta: Indeks, 2006), hlm. 260.

Kedua, 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 malampaui harapan pelanggan, 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.⁷ Parasuraman, Zeithaml dan Berry dalam *Journal of Marketing* mengemukakan ukuran kinerja pelayanan adalah *tangibles* atau ketangkapan fisik, *reliability* atau reliabilitas, *responsiveness* atau responsivitas, *assurance* atau kepastian, dan *empathy* atau empati.⁸

Ketiga, 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.⁹ Menurut Parasuraman, 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.¹⁰ Untuk mewujudkan kualitas pelayanan yang baik

⁷ Fandi Tjiptono, *Manajemen Jasa*, (Yogyakarta: Andi Offset, 2006), hlm. 59.

⁸ Ratminto dan Atik Septi, *Manajemen Pelayanan*, (Yogyakarta: Pustaka Pelajar, 2006), hlm.14.

⁹ Sedarmayanti, *Sumber Daya Manusia dan Produktivitas Kerja*, (Bandung: Mandar Maju, 2001), hlm. 50.

¹⁰ Hardiyansyah, *Kualitas Pelayanan Publik*, (Yogyakarta: Gava Media, 2011), hlm. 41.

terhadap nasabah diperlukan peran serta dari kinerja karyawan untuk mencapai tujuan suatu organisasi. Dalam mewujudkan peningkatan kualitas pelayanan karyawan diperlukan strategi yang 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.¹¹ Dengan demikian, adanya hasil tersebut menunjukkan bahwa pengaruh kinerja pegawai terhadap kualitas pelayanan teruji. Berdasarkan pemaparan di atas maka penulis berketetapan untuk menganalisis lebih jauh bagaimana pengaruh kinerja karyawan terhadap kualitas pelayanan nasabah pada Koperasi Simpan Pinjam Pembiayaan Syariah BMT Dana Insani Gunungkidul.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dan termasuk penelitian survei. Penelitian survei yaitu objek penelitian yang dilakukan pada populasi besar maupun kecil, tetapi data yang dipelajari adalah data dari sampel yang diambil dari populasi tersebut. Subjek dalam penelitian ini adalah karyawan KSPPS BMT Dana Insani kantor pusat dan beberapa

¹¹ Inten Pratiwi, “*Pengaruh Kinerja Pegawai Terhadap Kualitas Pelayanan dalam Pembuatan Akta Kelahiran di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bandung*”, *Skripsi*, (Bandung: Fakultas Ilmu Sosial dan Politik Universitas Pasundan, 2017).

nasabah di kantor cabang. Adapun subjek yang diambil untuk keperluan penelitian adalah seluruh karyawan KSPPS BMT Dana Insani Gunungkidul yang berjumlah 75 orang. Penentuan subjek sebanyak 75 karyawan adalah berdasarkan nomogram Harry King dengan tingkat kesalahan 5%.¹² Teknik pengambilan sampel dalam penelitian ini menggunakan metode sensus, yaitu: pengambilan sampel anggota populasi dilakukan secara keseluruhan. Penelitian ini menggunakan beberapa variabel yang meliputi variabel bebas (independent variable) dan variabel terikat (dependent variable). Variabel bebas dari penelitian ini adalah kinerja karyawan. Variabel terikat dari penelitian ini adalah kualitas pelayanan nasabah di KSPPS BMT Dana Insani Gunungkidul.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Analisis Data

Uji validitas pada penelitian ini menggunakan responden dengan jumlah 64 orang. Hasil uji validitas variabel kinerja dari 30 pertanyaan terdapat 28 pertanyaan pada variabel kinerja dinyatakan valid, sedangkan 2 pertanyaan tidak valid. Pada variabel kualitas pelayanan dari 25 pertanyaan, terdapat 24 pertanyaan dinyatakan valid sedangkan 1 pertanyaan tidak valid. Adapun uji realibilitas menunjukkan bahwa nilai Cronbach's Alpha variabel kinerja sebesar 0,885 dengan nilai standar 0,6. Variabel kualitas pelayanan sebesar 0,937 dengan nilai standar 0,6. Sehingga item pertanyaan pada variabel kinerja dan kualitas pelayanan dinyatakan reliabel.

Berdasarkan jenis kelamin, responden laki-laki lebih banyak daripada perempuan. Responden laki-laki berjumlah 34 orang atau 56,7% dan responden perempuan berjumlah 30 atau 43,3% dari jumlah total

¹² Sugiyono, *Metode Penelitian Administrasi*, (Bandung: Alfabeta, 2003), hlm. 90.

keseluruhan responden sebanyak 64 orang atau dengan persentase 100%. Berdasarkan usia, responden karyawan KSPPS BMT Dana Insani Gunungkidul didominasi usia 20-30 tahun dengan jumlah 34 atau 53,1%. Berdasarkan pendidikan terakhir responden karyawan KSPPS BMT Dana Insani Gunungkidul berdasarkan pendidikan terakhir didominasi dari tingkat sarjana / S1 yang berjumlah 38 atau dengan persentase 60%.

Uji normalitas data berfungsi untuk mengetahui apakah populasi data berdistribusi normal atau tidak.¹³ Berdasarkan uji normalitas, diketahui bahwa nilai probabilitas signifikansi yaitu $0,051 > 0,05$, maka sesuai dengan dasar pengambilan uji kolmogorov-smirnov dapat dinyatakan bahwa sebaran variabel kinerja berdistribusi normal sehingga asumsi persyaratan normalitas sudah terpenuhi. Kemudian dilakukan uji linieritas, hasil uji linieritas menunjukkan bahwa variabel kinerja dapat dikatakan linier karena nilai signifikansi pada *deviation from linierity* sebesar $0,585 > 0,05$. Hasil tersebut menunjukkan terdapat hubungan yang linier antara kinerja karyawan dengan kualitas pelayanan nasabah.

Dari analisis regresi linier sederhana, menunjukkan kolom *constant* bernilai 16,779 sedangkan nilai kinerja adalah 0,720. Sehingga pada persamaan regresinya dapat ditulis $Y = a + bX$ atau $16,779 + 0,720X$. Persamaan tersebut dapat diuraikan sebagai berikut: a). Nilai Konstanta (a) = 16,779 artinya bahwa jika variabel kinerja dan kualitas pelayanan dianggap konstan, maka rata-rata kualitas pelayanan sebesar 16,779. b). Koefisien regresi kinerja 0,720 artinya bahwa setiap peningkatan 1% dari variabel kinerja karyawan maka kualitas pelayanan nasabah akan meningkat sebesar 0,720 atau sebaliknya. Nilai signifikansi variabel kinerja adalah 0,000 artinya bahwa pengaruh variabel kinerja terhadap kualitas pelayanan dapat

¹³ Sofyan Siregar, *Statistik Problematik untuk Penelitian Kuantitatif Dilengkapi dengan Perbitungan Manual dan Aplikasi SPSS Versi 1*, (Jakarta: Bumi Aksara, 2015).

dikatakan signifikan karena berada jauh di bawah 0,05. Hal tersebut menunjukkan bahwa H_a diterima sehingga kinerja karyawan berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap kualitas pelayanan nasabah di KSPPS BMT Dana Insani Gunungkidul.

Uji statistik T dilakukan untuk menguji variabel bebas (X) apakah mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap variabel (Y) secara parsial.¹⁴ Dari uji T dapat diketahui nilai r hitung $>$ r tabel yaitu nilai $6,110 > 1,669$ dengan nilai signifikansi $0,000 < 0,05$. Berdasarkan hasil tersebut, maka dapat disimpulkan H_a diterima dan H_o ditolak atau kinerja karyawan berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap kualitas pelayanan nasabah di KSPPS BMT Dana Insani Gunungkidul. Uji koefisien determinasi (R^2) berguna untuk mengetahui derajat pengaruh dalam bentuk persentase variabel bebas terhadap variabel terikat.¹⁵ Hasilnya menunjukkan bahwa nilai *Adjusted R Square* adalah 0,366. Artinya bahwa 36,6% variabel kualitas pelayanan dipengaruhi oleh variabel kinerja, sedangkan sisanya yaitu 63,4% dipengaruhi oleh variabel lain.

Pembahasan

Kinerja menurut Murphy adalah seperangkat perilaku yang relevan dengan tujuan organisasi tempat orang bekerja.¹⁶ Menurut Anwar kinerja merupakan hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dicapai oleh seorang karyawan atau pengurus dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya.¹⁷ Kinerja karyawan yang

¹⁴ Singgih Santoso, *Mastering SPSS Versi 19*, (Jakarta: Elek Meida Komputindo, 2011), hlm. 244.

¹⁵ Imam Al Ghazali, *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program SPSS*, (Semarang: BP UNDIP, 2005), hlm. 83.

¹⁶ Sudarmanto, *Kinerja dan Pengembangan Kompetensi SDM...*, hlm. 8.

¹⁷ Anwar Prabu Mangkunegara, *Sumber Daya Perusahaan*, (Bandung: Remaja Rosdakarya, 2005), hlm. 67.

baik dalam organisasi akan menghasilkan kualitas pelayanan yang baik pula bagi nasabah di KSPPS BMT Dana Insani Gunungkidul. Berdasarkan uji normalitas diperoleh nilai Asymp.Sig sebesar 0,051 yang nilainya lebih besar dari nilai signifikan sebesar 0,05. Selain itu, pada tabel 4.11 yaitu hasil uji linieritas diperoleh nilai signifikansi pada *deviation from linearity* sebesar 0,585 dengan taraf signifikan 0,05. Maka dapat diartikan bahwa model regresi kinerja karyawan memiliki distribusi normal dan hubungan yang linier terhadap kualitas pelayanan nasabah.

Hasil analisis hipotesis pada penelitian ini menunjukkan bahwa terdapat pengaruh positif kinerja karyawan terhadap kualitas pelayanan nasabah. Berdasarkan analisis data uji regresi linier sederhana pada tabel 4.12 didapatkan nilai pada kolom *unstandardized coefficients* sebesar 0,720. Maka dapat diartikan kinerja memiliki pengaruh yang positif terhadap variabel kualitas pelayanan karena karena setiap peningkatan 1% dari variabel kinerja akan meningkatkan kualitas pelayanan kepada nasabah sebesar 0,720. Sedangkan berdasarkan uji t diketahui nilai r hitung 6,110 yaitu bernilai lebih besar dari r tabel dengan nilai 1,669. Selain itu, nilai signifikansi variabel kinerja sebesar 0,000 yang lebih kecil dari nilai signifikan sebesar 0,05. Maka dapat diartikan variabel kinerja memiliki pengaruh signifikan terhadap kualitas pelayanan. Berdasarkan nilai tabel 4.14 mengenai hasil determinasi Adjusted R Square bernilai 0,366. Secara keseluruhan sumbangan efektif yang diberikan oleh variabel kinerja terhadap variabel kualitas pelayanan adalah sebesar 36,6%, hal tersebut mengidentifikasi bahwa masih terdapat variabel lain yang dominan ikut mempengaruhi kualitas pelayanan nasabah. Melalui hasil wawancara dengan salah satu pegawai, beberapa faktor lain yang mempengaruhi kualitas pelayanan nasabah selain kinerja diantaranya tuntutan dari atasan dan reward berupa kenaikan jabatan bagi karyawan yang mampu bekerja dengan baik.

Hasil penelitian terhadap 64 responden yaitu seluruh karyawan KSPPS BMT Dana Insani Gunungkidul dengan menunjukkan bahwa terdapat 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 sehingga kinerja karyawan berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap kualitas pelayanan nasabah di KSPPS BMT Dana Insani Gunungkidul, sedangkan H_o ditolak.

KESIMPULAN DAN SARAN

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. 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 aanya *reward*, kenaikan jabatan dan tuntutan dari organisasi. Adapun saran untuk penelitian ini adalah: (1) 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) Penelitian ini dapat digunakan sebagai pertimbangan bagi peneliti selanjutnya dan diharapkan meneliti 63,4% faktor lain yaitu reward, kenaikan jabatan dan tuntutan organisasi dalam mempengaruhi kualitas pelayanan nasabah di KSPPS BMT Dana Insani Gunungkidul.

DAFTAR PUSTAKA

- Anwar Prabu Mangkunegara, *Sumber Daya Perusahaan*, Bandung: Remaja Rosdakarya, 2005.
- Bayu Mitra A. Kusuma dan Ihsan Rahmat, “Indigenous Performance Management: Menelusuri Praktik Kinerja dalam Perspektif Islam dan Lokalitas”, dalam Bayu Mitra A. Kusuma dan Ihsan Rahmat (eds.), *Mozaiik Islam dan Manajemen Kinerja*, Yogyakarta: Samudra Biru dan MD UIN Sunan Kalijaga, 2018,
- Fandi Tjiptono, *Manajemen Jasa*, Yogyakarta: Andi Offset, 2006.
- Hardiyansyah, *Kualitas Pelayanan Publik*, Yogyakarta: Gava Media, 2011.
- Imam Al Ghazali, *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program SPSS*, Semarang: BP UNDIP, 2005.
- Inten Pratiwi, “Pengaruh Kinerja Pegawai Terhadap Kualitas Pelayanan dalam Pembuatan Akta Kelahiran di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bandung”, *Skripsi*, Bandung: Fakultas Ilmu Sosial dan Politik Universitas Pasundan, 2017.
- Muhammad Ridwan, *Manajemen BMT*, Yogyakarta: UII Press, 2004.
- Ratminto dan Atik Septi, *Manajemen Pelayanan*, Yogyakarta: Pustaka Pelajar, 2006.
- Sedarmayanti, *Sumber Daya Manusia dan Produktivitas Kerja*, Bandung: Mandar Maju, 2001.
- S. Shofi'unnafi, ‘Pengaruh Pelatihan Dan Motivasi Terhadap Kinerja Karyawan PT. Bank Perkreditan Rakyat Chandra Mukti Artha Yogyakarta’, *Muhammadiyah Riau Accounting and Business Journal*, 1.2 (2020) <<https://doi.org/10.37859/mrabj.v1i2.1874>>.
- Singgih Santoso, *Mastering SPSS Versi 19*, Jakarta: Elek Meida Komputindo, 2011.

- Sofyan Siregar, *Statistik Problematik untuk Penelitian Kuantitatif Dilengkapi dengan Perhitungan Manual dan Aplikasi SPSS Versi 1*, Jakarta: Bumi Aksara, 2015.
- Stephen P. Robbins, *Perilaku Organisasi*, Edisi Kesepuluh, Jakarta: Indeks, 2006.
- Sudarmanto, *Kinerja dan Pengembangan Kompetensi SDM*, Yogyakarta: Pustaka Pelajar, 2014.
- Sugiyono, *Metode Penelitian Administrasi*, Bandung: Alfabeta, 2003.
- Surya Dharma, *Manajemen Kinerja: Falsafah, Teori, dan Penerapannya*, Yogyakarta: Pustaka Pelajar, 2015.