

Efektivitas Kinerja Kepemimpinan pada Pelayanan Nasabah di BMT NU Robatal Kabupaten Sampang Madura

Jasilah¹⁾, Prayudi Kumala²⁾

Institut Agama Islam Negeri Madura¹⁾, Sekolah Tinggi Ekonomi Islam Walisongo Sampang²⁾
jasilah05@gmail.com¹⁾, prayudikumala88@gmail.com²⁾

Abstrak. Pentingnya peran pemimpin dalam meningkatkan kinerja karyawan agar termotivasi untuk melaksanakan tugas dan tanggungjawabnya agar memberikan pelayanan yang baik dan maksimal kepada nasabahnya. Tujuan penelitian ini yaitu untuk mengetahui efektivitas kinerja kepemimpinan pada pelayanan nasabah. Metode penelitian yang digunakan adalah penelitian kualitatif dengan jenis deskriptif. Adapun data penelitian ini bersumber dari wawancara tidak terstruktur dari pegawai maupun nasabah. Hasil penelitian menunjukkan bahwa: 1) kepemimpinan pelayanan pada nasabah yaitu memberikan bimbingan, arahan, masukan, dan pendampingan kepada karyawan. 2) sistem pelayanan pada nasabah yaitu mengawasi, mengontrol, dan memberikan solusi bagi nasabah saat terjadi permasalahan, 3) efektivitas kinerja kepemimpinan pada pelayanan nasabah yaitu intensifnya pendampingan kepada karyawan saat melaksanakan tugas yang berdampak pada pelayanan maksimal sehingga nasabah merasa aman, nyaman, dan puas terhadap pelayanan yang diberikan oleh BMT NU. Adanya pemimpin dapat meningkatkan dan mempertahankan pelayanan nasabah, akan tetapi beberapa faktor yang harus dijadikan sebagai edukasi baik untuk pegawai dengan pemimpin maupun pegawai dengan nasabah di antaranya adalah faktor kepemimpinan, faktor personal atau individu, serta faktor sistem.

Kata Kunci: Kinerja Kepemimpinan, Pelayanan Nasabah

Abstract. *The importance of the role of leaders in improving employee performance so that they are motivated to carry out their duties and responsibilities in order to provide good and maximum service to their customers. The purpose of this study is to determine the effectiveness of leadership performance in customer service. The research method used is qualitative research with a descriptive type. The data for this study comes from unstructured interviews with employees and customers. The results of the study indicate that: 1) customer service leadership is providing guidance, direction, input, and assistance to employees. 2) customer service systems are supervising, controlling, and providing solutions for customers when problems occur, 3) the effectiveness of leadership performance in customer service is the intensive assistance to employees when carrying out tasks that have an impact on maximum service so that customers feel safe, comfortable, and satisfied with the services provided by BMT NU. The presence of a leader can improve and maintain customer service, but several factors that must be used as education for both employees with leaders and employees with customers include leadership factors, personal or individual factors, and system factors.*

Keywords: Leadership Performance, Customer Service.

PENDAHULUAN

BMT merupakan salah satu badan usaha yang bergerak dibidang perkoprasian yang melayani produk dan jasa. BMT menjadi salah satu lembaga keuangan syariah yang menjadi pilihan masyarakat menengah kebawah sebagai alternatif bagi masyarakat untuk memperbaiki taraf kehidupan, pemenuhan kebutuhan sehari-hari dan mengembangkan usaha. Selain sebagai alternatif sumber mendapatkan dana, BMT juga salah satu pilihan untuk menginvestasikan dana (menabung).¹

Setiap perusahaan mempunyai visi dan misi tertentu dalam membangun bisnis untuk meningkatkan dan mempertahankan pertumbuhan perekonomiannya, seperti halnya Indonesia mempunyai aturan dalam pengelolaan barang dan jasa yang mempunyai peraturan tersendiri Sebagai kepastian hukum perundangan atas keberadaannya tentang lembaga keuangan BMT NU maka, lembaga ini di harapkan mampu untuk mengayomi dan mengatasi perselisihan perekonomian umat yang berbasis syariah. Berd asarkan Undang-Undang RI 1945 yang berlandaskan sistem syariah Islam, keimanan, keterpaduan, kekeluargaan atau koperasi bersama, kemandirian dan profesioalisme.

BMT NU menjadi badan usaha yang sah dan legal yang berpegang teguh pada prinsip-prinsip syariah Islam. Keimanan yang menjadi landasan utama dalam menjalankan usaha untuk yakin dalam setiap tindakan akan mendapatkan sebuah hasil meskipun tidak sepenuhnya dengan harapan, keterpaduan merupakan isyarat untuk mencapai kesuksesan dari setiap tingkah laku, baik kesuksesan dunia maupun di akhirat, yang perpaduannya adalah: *maal* dan *tanwil* (sosial dan bisnis). Kekeluargaan merupakan tujuan bersama dalam meraih kesuksesan baik di diania maupun di akhirat. Kemandrian merupakan langkah BMT NU dalam mengembangkan usaha tidak harus bergantung pada ulur tangan pemerintah, tetapi harus berkembang dengan cara meningkatkan partisipasi masyarakat dengan pola yang professional.

Tujuan dari adanya BMT NU sebagai bentuk dari partisipasi dalam mengasah kemampuan bakat dan minat para generasai bangsa diberbagai daerah baik di kota maupun di desa, dengan meningkatkan kualitas sumber daya yang profesional dan unggul berislami untuk menghadapi tantangan dan persaingan secara global dengan memanfaatkan digilitasi sebagai media dalam melakukan kerjasama antara pemilik usaha dengan peminjam.

¹ Syarifuddin, Eka Susilawati dan Ahmad Hamdi, "Pelayanan Islami Dalam Meningkatkan Minat Menabung Masyarakat Di KSPPS BMT NU Jawa Timur Cabang Guluk-Guluk Sumenep," *Jurnal ILTIZAM: Ekonomi dan Keuangan Islam* 1, no. 1 (Juli, 2023): 71.

Dilihat dari aspek manfaat maka efektifitas adalah sebagai usaha untuk mendapatkan keuntungan atau manfaat dalam organisasi dengan segala cara. Ia menekankan bahwa semakin besar keuntungan yang diperoleh organisasi tersebut maka akan semakin efektif. Dengan demikian maka efektifitas tersebut merupakan suatu cara yang dilakukan dalam suatu organisasi untuk mencapai tujuan tertentu.² Efektifitas adalah interaksi sejauh mana kita melakukan sesuatu dengan sasaran yang kita tuju dengan mencampur segala sumber daya secara cermat.³ Berbagainya segala sasaran yang telah ditentukan sebelumnya yang tepat pada waktunya dengan segala sumber-sumbernya yang sudah dialokasikan untuk berbagai kegiatan.⁴

Adapun dengan kata istilah kinerja bukan karakteristik seseorang seperti bakat dan kemampuan melainkan merupakan perwujudan seseorang dari bakat dan kemampuan itu sendiri. Pendapat tersebut menunjukkan bahwa kinerja merupakan perwujudan dari karya seseorang dalam bentuk nyata dengan artian sebagai bukti adalah hasil yang telah dicapai seperti seseorang yang mempunyai jabatan yang di iningkan.⁵

Suatu hasil kerja yang dicapai oleh seseorang dalam menjalankan tugas-tugas yang sudah dipertanggungjawabkan atas dasar kecakapan, pengalaman dan kesungguhan dalam waktu. Dalam suatu organisasi kinerja adalah jawaban dari berhasil atau tidaknya dalam suatu organisasi yang telah ditentukan. Para atasan sering tidak memperhatikan kinerja kecuali dalam keadaan darurat dalam suatu kinerja tersebut yang mengakibatkan krisis yang serius, atasan hanya langsung meminta hasil yang sudah ditetapkan di awal.⁶

Kinerja merupakan suatu konstruk multidimensional yang mencakup banyak faktor yang mempengaruhinya faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja diantaranya: Faktor kepemimpinan, pemimpin harus memberikan dorongan, semangat, arahan dan dukungan kepada tim leader. Faktor sistem: sistem kerja, fasilitas kerja atau sarana dan prasarana atau infrastruktur dalam suatu organisasi. Faktor personal atau individu, pengetahuan, keterampilan (*skill*) kemampuan, kepercayaan diri serta motivasi dan komitmen yang harus dimiliki oleh setiap individu.⁷

² Zainun, *Manajemen Dan Motivasi* (Jakarta: Balai Aksara, 1989): 39.

³ Atmosoeparto, *Menuju SDM Berdaya Dengan Kepemimpinan Efektif Dan Manajemen Efisien* (Jakarta: PT Alex Media Kumputido, 2002): 139.

⁴ Siagian, *Manajemen Sumber Daya Manusia* (Jakarta: Bumi Aksara, 2011).

⁵ Sedarmayanti, *Manajemen Sumber Daya Manusia Reformasi Dan Birokrasi Catatan Kelima* (Bandung: PT Refika Aditama, 2011): 70.

⁶ Hasibuan, *Manajemen Sumber Daya Manusia* (Jakarta: PT Bumi Aksara, 2006): 15.

⁷ Wibowo, *Manajemen Dan Motivasi* (Jakarta: PT Raja Grafindo Persada, 2011): 100

Sebagai salah satu organisasi masyarakat dalam mensejahterakan rakyat antar daerah BMT NU membutuhkan sistem-sistem informasi yang akurat dan terpercaya sehingga dalam meningkatkan dan mempertahankan nasabah cukup memadai dan terkendali, pengelolaan data yang ada dalam produk BMT NU tersebut merupakan salah satu komponen penting dalam mewujudkan kesejahteraan masyarakat setempat.⁸ Oleh karena itu keberadaan BMT NU diharapkan tidak hanya sebatas organisasi yang bergerak dibidang keuangan semata akan tetapi dalam membantu terhadap kemaslahatan ekonomi masyarakat untuk hidup lebih sejahtera.

Upaya untuk mempertahankan dan meningkatkan nasabah banyak hal perlu diperhatikan salah satunya adalah kepuasan nasabah dalam pelayanan pegawainya karena nasabah ibaratkan adalah pembeli, sedangkan pembeli merupakan raja yang mana harus di layani dengan sopan dan santun, selain itu pemimpin atau atasan juga ikut andil dalam pelayanan, namun hanya sebatas memberikan dorongan dan arahan yang nyaman bagi pegawai juga bagi para nasabah, seperti yang di atur dalam PBI (Peraturan Bank Indonesia) nomor 22/20/PBI.2020 tentang perlindungan nasabah atau konsumen Bank Indonesia.⁹ Selain itu, BMT NU merupakan salah satu wadah untuk mensejahterakan umat yang berada di masyarakat kelas menengah yang akurat dan handal yang di dalamnya terdapat lembaga organisasi untuk kesejahteraan bersama baik dalam kepentingan dunia maupun akhirat.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan jenis penelitian deskriptif. Adapun lokasi penelitian ini di lakukan di BMT NU Robatal Kabupaten Sampang Madura. Menurut Meleong penelitian yang menggunakan deskriptif adalah mengumpulka data-data dan gambar bukan berupa angka, hal ini disebabkan oleh adanya penerapan metode kualitatif yang mana semua kata yang di kumpulkan kemungkinan besar menjadi kunci terhadap apa yang sudah diteliti.¹⁰ Dengan demikian, laporan penelitian akan berisi kutipan data-data untuk memberikan gambaran tentang penyajian laporan tersebut. Adapun informan dalam penelitian ini yaitu kepala kantor, pegawai, dan nasabah BMT karena informan-informan tersebut merupakan yang terlibat langsung dalam proses kegiatan BMT

⁸ Hasibuan, *Manajemen Sumber Daya Manusia*: 15

⁹ Undang-Undang RI Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Pelayanan.

¹⁰ Moleong, *Metodologi Penelitian Kualitatif* (Bandung: PT Remaja Rosda Karya, 2012).

Pengumpulan data yang dilakukan peneliti yaitu dengan cara observasi non partisipan dimana peneliti mengamati secara langsung pada lokasi sebagai objek penelitian seperti peneliti mengamati pelayanan BMT NU tanpa terlibat langsung dalam proses kegiatannya, sedangkan wawancara yang digunakan yaitu wawancara tidak terstruktur yang dalam hal ini peneliti bertanya kepada kepala BMT NU, karyawan, nasabah melalui telpon atau whatsapp dengan pertanyaan-pertanyaan yang tidak berurutan tentang topik penelitian. Adapun teknik analisis data menggunakan Miles dan Huberman dalam Emzir, ada tiga macam kegiatan dalam analisis data kualitatif, yaitu; reduksi data, penyajian data (*display data*), penarikan/varifikasi kesimpulan.¹¹ Dimana dalam penelitian ini peneliti melakukan proses pengolahan yang sistematis untuk menjadi informasi yang berguna dan relevan.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Kepemimpinan Pada Pelayanan Nasabah Di BMT NU Robatal Kabupaten Sampang Madura

Kinerja seorang bawahan dalam melakukan segala aktivitasnya tidak bisa lepas dari arahan pemimpin atau atasan dalam organisasi tersebut, baik dari efektifitas maupun dari segi pengalaman yang dimiliki, pengalaman yang semakin tinggi seorang pemimpin maka akan berdampak positif terhadap kinerja pegawai. Untuk itu, dalam mempertahankan dan meningkatkan pelayanan nasabah tentu di butuhkan efektifitas kinerja baik pemimpin dan pegawai, sehingga para nasabah dapat menerima pelayanan nyaman, aman serta terlindungi. Pelayanan yang baik di BMT NU tersebut akan menarik nasabah-nasabah lain untuk melakukan kerjasama terkait kesejahteraan ekonomi berbasis syariah.

Kepemimpinan adalah proses memengaruhi atau memberi contoh oleh pemimpin kepada pegawainya atau bawahannya yang melalui beberapa upaya untuk mencapai tujuan yang di inginkan, pemimpin memiliki tugas untuk melayani kebutuhan-kebutuhan karyawan atau bawahan tidak hanya sebatas mendorong dan mengontrol saja melainkan dapat menciptakan kerjasama antara pemimpin dengan karyawan sehingga bisa mempunyai *circle* yang baik dan mudah untuk mendapatkan yang diinginkan. Selain itu, seorang pemimpin memberikan dorongan dan semangat serta arahan pada setiap karyawan agar keinginan tidak hanya khayalan melainkan menjadi fakta yang melebihi dari sesuatu yang diinginkan.

¹¹ Emzir, *Metodologi Penelitian Kualitatif: Analisis Data* (Jakarta: PT RajaGrafindo Persada, 2012): 129-134.

Pemimpin memiliki peran yang sangat dominan dan krusial dalam keseluruhan upaya untuk meningkatkan kinerja baik pada tingkat individu kelompok dan organisasi. Tugas seorang pemimpin akan berhasil ketika memahami akan tugas yang dilaksanakannya, oleh sebab itu kepemimpinan akan tampak dalam proses seseorang apabila mengarahkan, membimbing dan menguasai pikira-pikiran, perasaan atau tingkah laku dari setiap pegawainya karena seorang pemimpin adalah regulasi bagi setiap usahanya.

Kemampuan personal menjadi kombinasi antara potensi bakat dan minat seseorang yang dibawa sejak lahir, hal itu bisa didapatkan melalui faktor pendidikan, pelatihan, seminar, dan kunjungan ke kantor-kantor yang lain. Jika seorang pemimpin yang lahir dari dunia kepemimpinan kemudian dilandaskan dengan perlakuan edukatif maka akan terlahir seorang pemimpin yang sangat hebat dan luar biasa, jika pemimpin hanya mendapatkan salah satu di atas maka hanya menjadi pemimpin yang biasa saja dan dapat di kategorikan pemimpin yang mempunyai kemampuan yang standart. Dengan demikian jika ingin menjadi pemimpin yang hebat dan luar biasa maka bisa dilakukan antara potensi bawaan dan lingkungan pendidikan.

Berdasarkan hasil wawancara dengan pegawai BMT NU Sampang yang mengatakan bahwa:

“selama saya sebagai pegawai di sini saya sering melihat bapak kepala memberikan contoh yang baik kepada anak buahnya, memberikan bimbingan dan motivasi kepada kami, kemudian seminggu sekali bapak kepala selalu mengadakan meeting bersama di salah satu ruangan khusus, dalam meeting tersebut selain membahas keadaan di kantor juga memberikan asumsi pada setiap karyawan terkait masalah yang dihadapi oleh karyawan, sehingga hubungan karyawan dengan atasan selalu memberikan *circle* yang baik tanpa adanya ketidak jujuran”

Hasil pengamatan peneliti yang ditemukan bahwa kepemimpinan dari kepala BMT NU Robatl Sampang tersebut sudah maksimal kepada bawahan atau karyawan sehingga kinerja pegawai menjadi efektif dan produktif. Hal tersebut terlihat bahwa kepemimpinan kepala BMT NU Robatal berjalan dengan baik, memberikan contoh kepada karyawannya yang bisa ditiru dan sikap kepemimpinan yang terbuka untuk bawahannya. Dengan kehadiran seorang pemimpin tentu akan memberikan pengaruh yang sangat besar dalam meningkatkan pelayanan terhadap nasabah. Selain itu, hubungan kerjasama dengan seorang pegawai akan menciptakan suasana kerja yang damai, aman dan nyaman sehingga *circle* yang baik dari pemimpin ke bawahan akan berdampak pada pelayanan nasabah.

Sistem Pada Pelayanan Nasabah Di BMT NU Robatal Kabupaten Sampang Madura

Sistem dalam sebuah usaha atau organisasi dapat didefinisikan sebagai kumpulan dari suatu kegiatan atau elemen yang bekerjasama dengan adanya keterikatan satusama lain sehingga membentuk suatu aturan untuk mencapai tujuan yang diinginkan, sedangkan informasi merupakan suatu hasil dari perolehan data sehingga dapat digunakan untuk bahan dasar dalam pengambilan keputusan bersama. Dengan demikian, sistem adalah sebuah langkah-langkah yang dilakukan di BMT NU Robatal untuk menciptakan pekerjaan berjalan secara optimal dalam memberikan pelayanan kepada nasabah.

Selain itu, demi tercapainya kinerja yang maksimal dalam setiap pegawai juga dipengaruhi oleh ketersediaan sarana dan prasarana kerja, kondisi di berbagai lingkungan disekitar, ketersediaan teknologi, serta kondisi dan syarat kerja, sehingga dengan adanya sistem manajemen tentu frekuensi antara semua karyawan dapat mencapai tujuan yang diinginkan, adanya sarana dan prasarana untuk karyawan sebagai bagian dalam mempermudah melakukan tugas dan tanggungjawabnya masing-masing.

Agar tercipta pelayanan yang baik dan benar kepala BMT NU Robatal secara terus menerus memberikan pengawasan, bimbingan dan arahan untuk bawahannya agar tidak terjadi kesalahpahaman baik saat berkomunikasi dengan nasabah ataupun sesama stakeholder. Pengawasan dilakukan tidak sebatas melihat kinerja karyawan akan tetapi untuk memberikan rasa aman dan nyaman sehingga tercipta suasana yang kondusif saat karyawan melaksanakan tugas dan tanggungjawabnya ketika dikantor terutama saat memberikan pelayanan dan hal-hal yang perlu disampaikan kepada nasabah.

Sesuai yang disampaikan kepala kantor BMT NU Robatal sampang yang mengatakan:

”sistem kerja sangatlah berpengaruh terhadap pelayanan nasabah, jadi saya sebagai kepala kantor disini secara maksimal saya akan terus mengawasi, mengontrol dan memberikan arahan serta dorongan kepada karyawan, bahkan melibatkan dengan tindakan langsung kepada karyawan supaya karyawan merasa terawasi aman, nyaman tanpa adanya masalah yang dihadapi, selain itu dengan tindakan saya seperti ini saya bisa mengetahui sistem kerja dari setiap karyawan dan masalah yang dihadapi oleh karyawan dalam tanggung jawabnya atau tugasnya masing-masing, sehingga ketika kita mendapatkan masalah dari salah satu karyawan maka kita akan didiskusikan bersama guna untuk mencari solusinya”

Salah satu pegawai kantor tersebut menyebutkan bahwa:

“Saya disini sebagai karayawan baru di BMT NU ini, tentu membutuhkan arahan dan bimbingan serta dorongan terkait dengan pelayanan yang baik untuk nasabah, namun saya rasa disini sitem kerjanya memang betul-betul kerjasama anatara bapak kepala

dengan karyawannya, dengan aturan yang seperti ini saya merasa nyaman dan aman dan mudah untuk mendapatkan tujuan yang diinginkan”

Kemudian hasil wawancara dengan salah satu nasabah yang mengatakan:

“saya sebagai nasabah dari beberapa koperasi yang saya perlah lakukan kerjasama yang paling enak iya disini ini, selain puas dengan apa yang sudah dijelaskan terkait akad yang ada pelayanannya juga sangat ramah, sehingga saya akan terus mempertahankannya hubungan ini karena saya merasa enak dan aman”

Berdasarkan hasil wawancara di atas dapat disimpulkan bahwa sistem dalam pelaksanaan kerjasama antara kepala kantor BMT NU Sampang dengan karyawan dan nasabah sudah maksimal, Implementasi manajemen yang diterapkan tentu bagian dari strategi untuk meningkatkan kualitas dan kuantitas perusahaan. Seperti yang disampaikan Bahanan bahwa keadaan saat ini memaksa manajemen berupaya menyiapkan, penyempurnaan strategi-strategi baru yang menjadikan perusahaan mampu bertahan dan berkembang dalam persaingan. Manajemen harus mengkaji ulang prinsip-prinsip yang digunakan selama ini dapat bertahan dan bertumbuh dalam persaingan yang semakin ketat untuk menghasilkan produk dan jasa bagi masyarakat.¹²

Efektivitas Kinerja Kepemimpinan Pada Pelayanan Nasabah Di BMT NU Robatal Kabupaten Sampang Madura

Setiap kegiatan yang berkaitan dengan usaha sumber daya manusia merupakan salah satu aset yang sangat penting dan berpengaruh terhadap berputarnya roda perusahaan. Dalam dunia bisnis sekarang dituntut untuk menciptakan kinerja pegawai yang tinggi dan update dalam rangka pengembangan usaha dan harus mampu membangun dan meningkatkan kinerja dalam setiap usahanya supaya mudah untuk mencapai tujuan yang diinginkan.

Keberhasilan BMT NU Robatal tersebut dipengaruhi oleh kemampuan pemimpin juga dipengaruhi oleh faktor personal atau individu. Faktor personal merupakan pelaku pertama dari keseluruhan mulai dari tingkat perencanaan sampai evaluasi. Setiap individu tentu diperlukan kemampuan atau pengetahuan yang luas untuk perusahaan, sehingga dapat menjalankan tanggungjawabnya dengan terampil, kreatif dan inovatif, serta bisa melaksanakan tugas secara tim diperusahaan tersebut.

¹² Muhammad Bahanan, “Analisis Kinerja KSPPS BMT NU Cabang Bondowoso Dengan Menggunakan Pendekatan Belenced Scorecard,” *Jurnal I'THISOM: Ekonomi Syariah*, Vol. 1, No. 1 (April, 2022): 70.

Kepala BMT NU Robatal Sampang tentang kemampuan individu yang mengatakan bahwa:

“sepengetahuan saya ketika saya memantau, kita sebagai manusia tidak pernah sempurna, jadi kita harus berusaha dan memiliki pengetahuan masing-masing individu, kita juga kerjanya tim maka semaksimal mungkin akan berusaha untuk menjadi terbaik supaya selain kita merasa puas dalam melayani nasabah juga nasabah merasa puas terhadap kami dalam pelayanan, jadi kita semua akan merasa sama-sama puas dengan adanya perusahaan ini baik dari sistem dan pelayanan yang kami berikan”

Hasil pernyataan di atas dapat peneliti simpulkan bahwa sistem kerja secara personal tentu memberikan pengaruh terhadap keberhasilan tujuan perusahaan. Kepemimpinan kepala kantor BMT NU Robatal Sampang juga sudah berjalan dengan efektif dengan adanya pelayanan yang baik dan memuaskan baik bagi karyawan maupun bagi para nasabah. Disisi lain, tindakan dan perilaku individu juga perlu diperhatikan dalam menunjang efektivitas keberlangsungan perusahaan seperti yang dikatakan oleh Amstrong dan Baron dalam Wibowo bahwa faktor yang bisa mendorong kinerja pegawai adalah perilaku. Perilaku adalah tentang bagaimana anda bertindak (*how you act*), dan bukan tentang apa atau siapa anda (*what you are or who you are*). Perilaku adalah suatu cara dimana seorang bertindak atau melakukan arena dapat menentukan apa yang dilakukan dalam setiap situasi anda dapat menentukan kinerja anda jadi tindakan dapat dijadikan ciri kehidupan pribadi anda.¹³

Kualitas pelayanan menjadi salah satu target dari BMT NU Robatal memberikan kepuasan terhadap nasabah atau konsumen, pelayanan yang berkualitas tentu akan berdampak pada kepuasan nasabah. Oleh karena itu, seorang pemimpin diharapkan dapat memberikan pelayanan sesuai dengan yang diinginkan oleh konsumennya. Hal itu didukung dengan pernyataan Halawa yang menyebutkan bahwa kualitas pelayanan adalah suatu tindakan khusus yang dilakukan oleh para pemimpin dunia usaha yang tidak hanya diperbolehkan tetapi juga terbuka terhadap permintaan konsumen. Pengukuran kualitas pelayanan dapat dilihat dalam kaitannya dengan layanan terhadap hal-hal yang telah dibeli oleh pelanggan untuk memuaskan kebutuhan dan harapan.¹⁴

¹³ Wibowo, *Manajemen Dan Motivasi*: 100.

¹⁴ Setiawan Halawa dan Ayler Beniah Ndraha, “Analisis Pengeoptimalan Kepemimpinan Partisipatif Untuk Meningkatkan Kualitas Pelayanan Pajak Pada Kantor Pelayanan, Penyuluhan Dan Konsultasi Perpajakan (KP2KP) Gunungsitoli,” *Jurnal Ilmiah Manajemen Bisnis Dan Inovasi Universitas SAM Ratulangi* 10, no. 3 (September-Desember, 2023): 1884.

PENUTUP

Kesimpulan

Berdasarkan hasil uraian di atas peneliti dapat menyimpulkan bahwa efektivitas kinerja kepemimpinan pada pelayanan nasabah Pada BMT NU di Robatal Kabupaten Sampang, yaitu:

1. Keberadaan seorang pemimpin menjadi contoh bagi bawahannya dan memberikan bimbingan serta arahan untuk membangun kinerja karyawan dengan baik.
2. Sistem manajemen sudah berjalan dengan maksimal, pemimpin melakukan pengawasan untuk memastikan bahwa perencanaan yang disusun dapat berjalan sesuai dengan yang inginkan dan para pegawai sudah menjelankan tugasnya dengan efektif dan efisien.
3. Pemimpin dalam memberikan pelayanan baik terhadap karyawan dan nasabah sudah berjalan sesuai dengan diinginkan bersama, menciptakan kemistri antara sesama, dan sistem pelayanan kepada nasabah juga sudah memuaskan.

Saran

Maraknya BMT saat ini menjadi tantangan tersendiri dari bagi dunia bisnis dan dunia perusahaan terutama yang bergerak dibidang simpan pinjam, persaingan yang semakin ketat para pengusaha BMT dituntut untuk memberikan yang terbaik bagi para konsumennya baik dari segi pelayanan, pemasaran, dan produk yang akan dijual kepada konsumen. Disisi lain, kehadiran teknologi informasi menjadi salah satu sarana yang harus betul-betul dimanfaatkan oleh perusahaan, sehingga memudahkan untuk memberikan sebuah informasi secara luas untuk menarik minat masyarakat.

Artikel ini mengkaji tentang efektivitas kinerja kepemimpinan pada pelayanan nasabah pada BMT NU dimana masih banyak kelemahan dan kekurangan baik dari segi materi, topik, dan objek penelitian sehingga penyajiannya kurang sempurna. Sebagai peneliti tentu masih banyak yang perlu dilakukan perbaikan. Oleh karena itu, sangat diharapkan masukan dan saran yang membangun demi perbaikan baik bagi peneliti sendiri dan peneliti selanjutnya guna penyempurnaan pembahasan diberbagai aspek.

DAFTAR PUSTAKA

- Atmosoeprapto. *Menuju SDM Berdaya Dengan Kepemimpinan Efektif Dan Manajemen Efisien*. Jakarta: PT Alex Media Kumputido, 2002.
- Emzir, *Metodologi Penelitian Kualitatif: Analisis Data* (Jakarta: PT RajaGrafindo Persada, 2012): 129-134
- Hasibuan. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: PT Bumi Aksara, 2006.
- Moleong. *Metodelogi Penelitian Kualitatif*. Bandung: PT Remaja Rosda Karya, 2012.
- Muhammad, Bahanan. "Analisis Kinerja KSPPS BMT NU Cabang Bondowoso Dengan Menggunakan Pendekatan Belenced Scorecard". *Jurnal I'THISOM: Ekonomi Syariah* 1, no. 1 (April, 2022): 70. <https://ejournal.staialutsmami.ac.id>.
- Sedarmayanti. *Manajemen Sumber Daya Manusia Reformasi Dan Birokrasi Catatan Kelima*. Bandung: PT Refika Aditama, 2011.
- Setiawan, Halawa dan Ayler Beniah Ndraha. "Analisis Pengeoptimalan Kepemimpinan Partisipatif Untuk Meningkatkan Kualitas Pelayanan Pajak Pada Kantor Pelayanan, Penyuluhan Dan Konsultasi Perpajakan (KP2KP) Gunungsitoli". *Jurnal Ilmiah Manajemen Bisnis Dan Inovasi Universitas SAM Ratulangi* 10, no. 3 (September-Desember, 2023): 1884. <https://ejournal.unsrat.ac.id>.
- Siagian. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Bumi Aksara, 2011.
- Syarifuddin, Eka Susilawati dan Ahmad Hamdi. "Pelayanan Islami Dalam Meningkatkan Minat Menabung Masyarakat Di KSPPS BMT NU Jawa Timur Cabang Guluk-Guluk Sumenep". *Jurnal ILTIZAM: Ekonomi dan Keuangan Islam* 1, no. 1 (Juli, 2023): 71. <https://juornal.ibrahimy.ac.id>.
- Undang-Undang RI Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Pelayanan.
- Wibowo. *Manajemen Dan Motivasi*. Jakarta :PT Raja Grafindo Persada, 2011.
- Zainun. *Manajemen Dan Motivasi*. Jakarta: Balai Aksara, 1989.