

PENGARUH PENGAWASAN, EVALUASI DAN AUDIT KINERJA KARYAWAN TERHADAP LOYALITAS ANGGOTA BMT BERKAH TRENGGALEK

Ika Wahyu Setyarini

Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Tulungagung

Email: isetyarini663@yahoo.com

Abstract

This research aims to know the influence of employee monitoring, employee evaluation and performance audit against the loyalty of members. This research is at BMT Blessing Trenggalek. Samples taken in this study were 50 respondents. Sampling with probability techniques using random sampling. Measurements in this study using a Likert scale. Methods of data analysis used is multiple regression with the help of the program SPSS version 20. The results showed that monitoring employees against the loyalty of influential members in a positive and not significant according to statistics on the BMT Berkah Trenggalek. Research results show that employee evaluation against the loyalty of influential members are negative and not significant according to statistics on the BMT Berkah Trenggalek. Research results show that the performance audit of employees against the loyalty of influential members in a positive and not significant according to statistics on BMT Berkah Trenggalek. In the same crucible of employee monitoring, employee evaluation and performance audit of the employees does not affect the loyalty of members. That means that together equal a third of these factors do not affect the loyalty of members on BMT Berkah Trenggalek.

Keyword: *Employee Monitoring, Employee Evaluations, performance Audit and loyalty Members*

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh pengawasan karyawan, evaluasi karyawan dan audit kinerja terhadap loyalitas anggota. Penelitian ini berada pada BMT Berkah Trenggalek. Sampel yang diambil dalam penelitian ini adalah 50 responden. Pengambilan sampel menggunakan probabilitas sampling dengan teknik random sampling. Pengukuran dalam penelitian ini menggunakan skala Likert. Metode analisis data yang digunakan adalah regresi berganda dengan bantuan program SPSS versi 20. Hasil penelitian menunjukkan bahwa pengawasan karyawan terhadap loyalitas anggota berpengaruh secara positif dan tidak signifikan menurut statistik pada BMT Berkah Trenggalek. Hasil penelitian memperlihatkan bahwa evaluasi karyawan terhadap loyalitas anggota berpengaruh secara negatif dan tidak signifikan menurut statistik pada BMT Berkah Trenggalek. Hasil penelitian memperlihatkan bahwa audit kinerja karyawan terhadap loyalitas anggota berpengaruh secara positif dan tidak signifikan menurut statistik pada BMT Berkah Trenggalek. Secara bersama-sama pengawasan karyawan, evaluasi karyawan dan audit kinerja karyawan tidak mempengaruhi loyalitas anggota. Artinya bahwa secara bersama sama ketiga faktor tersebut tidak mempengaruhi loyalitas anggota pada BMT Berkah Trenggalek.

Kata kunci: Pengawasan Karyawan, Evaluasi Karyawan, Audit Kinerja dan Loyalitas Anggota

PENDAHULUAN

Setiap perusahaan tentu menginginkan usahanya berkembang dengan baik sehingga tidak tenggelam dalam persaingan bisnis yang semakin ketat. Begitu pula dalam dunia perbankan, khususnya lembaga keuangan syariah yang perkembangannya semakin pesat dan sudah tidak diragukan lagi. Salah satunya adalah *Baitul Maal Wat Tamwil* (BMT). Secara *harfiyah/ lughowiyah* *baitul mal* berarti rumah dana dan *baitut tamwil* berarti rumah usaha.¹ Dalam dunia bisnis dan pemasaran, kesetiaan atau loyalitas pelanggan merupakan “pusat laba” perusahaan, yang bukan

¹ Muhammad Ridwan, *Manajemen Baitul Maal Wa Tamwil (BMT)*, (Yogyakarta: UII Press, 2004), hlm .126

hanya memusatkan pada kepuasan pelanggan. Karena pemasaran sudah menjadi peran *value*, dan persaingan industri sudah menjadi persaingan *value*, maka pada perusahaan tidak cukup semata-mata mengandalkan kepuasan pelanggan. Tidak ada jaminan jika pelanggan yang puas akan menjadi pelanggan yang loyal, namun kepuasan telah menjadi komoditas dan proses, bukan hasil akhir. Tujuan akhir dari manajemen pemasaran adalah loyalitas pelanggan. Loyalitas pelanggan telah menjadi *moving target* dari setiap *Marketing Company* yang harus terus di kejar agar tetap kompetitif. Hal yang paling penting adalah kualitas dari keuntungan, bukan hanya kuantitas dari keuangan.² Ketika kualitas dari keuntungan yang diperoleh melalui loyalitas anggota dalam suatu lembaga keuangan syariah dapat dicapai maka kuantitas dari keuntungan yang berupa profit perusahaan juga dapat dicapai, namun sebaliknya apabila perusahaan hanya mementingkan kuantitas dari keuangan atau hanya mementingkan profit tanpa memperhatikan loyalitas anggota maka dapat dipastikan perusahaan tersebut tidak akan bertahan lama. *Customer loyal* merupakan *invisible advocate* bagi kita. Mereka akan berupaya membela produk kita dan secara sukarela akan selalu berusaha merekomendasikan kepada orang lain. Secara otomatis *word of mouth* akan bekerja. Ini artinya mereka merupakan marketing di luar perusahaan yang akan memberikan keuntungan bagi perusahaan.

Dalam membangun loyalitas anggota, diperlukan suatu pengawasan, evaluasi dan audit kinerja karyawan yang berhubungan langsung dengan anggota BMT. Monitoring atau pengawasan dapat diartikan sebagai suatu proses untuk menetapkan pekerjaan apa yang sudah dilaksanakan, menilainya dan mengoreksinya bila perlu dengan maksud supaya pekerjaan sesuai dengan rencana semula. Sumber daya pengawasan yang dimiliki oleh BMT harus mempunyai kualitas sumber daya manusia yang kita miliki dan yang ada dipasaran tenaga kerja, kemampuan individual

² Hermawan Kartajaya, *MarkPlus on Strategy*, (Jakarta: Gramedia Pustaka Utama, 2002), hlm. 43

setiap sumber daya manusia dalam organisasi.³ Pengawasan kinerja karyawan sangatlah penting untuk menghindari pelayanan yang tidak memuaskan terhadap anggota sehingga dapat berakibat fatal terhadap loyalitas anggota. Ketika anggota mendapatkan pelayanan yang kurang memuaskan tentu dapat merusak kepercayaannya dan loyalitasnya terhadap lembaga keuangan tersebut, dan kemungkinan anggota tersebut beralih ke lembaga keuangan lain yang memberikan kinerja dan pelayanan yang lebih baik dan memuaskan. Tahap berikutnya adalah evaluasi kinerja. Evaluasi kinerja adalah sistem penilaian periodik atas nilai seorang individu karyawan bagi organisasinya, dilakukan oleh atasannya atau seseorang yang berada dalam posisi untuk mengamati/menilai prestasi kerjanya.⁴ Untuk mengevaluasi diperlukan suatu strategi informasi. Oleh karena itu manajemen memerlukan sistem informasi manajemen yang efektif agar dapat dengan jujur, secara lengkap, dan tepat waktu melaporkan hasil-hasil yang dicapai strategi.⁵

Tujuan evaluasi kinerja adalah untuk menjamin pencapaian sasaran dan tujuan perusahaan dan juga untuk mengetahui posisi perusahaan dan tingkat pencapaian sasaran perusahaan, terutama untuk mengetahui bila terjadi keterlambatan atau penyimpangan supaya segera diperbaiki, sehingga sasaran atau tujuan tercapai. Hasil evaluasi kinerja karyawan bermanfaat untuk meningkatkan kepuasan kerja baik terhadap karyawan dari para manajer maupun dari para karyawan yang secara tidak langsung akan berdampak kepada kepuasan dan loyalitas anggota BMT. Kemudian audit kinerja, yaitu pemeriksaan secara objektif dan sistematis terhadap berbagai macam bukti, untuk dapat melakukan penilaian secara

³ Kolonel Kal, *Manajemen Sumber Daya Manusia Edisi 3*, (Yogyakarta : BPFE, 1987), hlm. 216

⁴ Ahammad S. Ruky, *Sistem Manajemen Kinerja (Performance Management System)*, cet ke-6 (Jakarta: Gramedia Pustaka Utama, 2001), hlm. 12

⁵ R.A Supriyono, *Manajemen Strategi Dan Kebijakan Bisnis*, (Yogyakarta : BPFE, 1998), hlm. 407

independen atas kinerja entitas atau program/kegiatan yang diaudit.⁶ Pada BMT Berkah Trenggalek terdapat program kerja pengawas tiap tahunnya. Dimana pengawas sebagai perangkat organisasi, memiliki arti dan fungsi yang sangat penting. Meliputi seluruh bidang pokok kegiatan, seperti bidang organisasi, bidang usaha, bidang administrasi dan bidang keuangan. Pada BMT Berkah Trenggalek mengalami peningkatan dalam pengawasan, evaluasi dan audit kinerja pada karyawan dari tahun ketahun, dengan bukti adanya pencapaian target yang sudah ditetapkan.

LANDASAN TEORI

Pengawasan

Pengawasan dapat didefinisikan sebagai proses untuk ”menjamin” bahwa tujuan-tujuan organisasi dan manajemen tercapai. Ini berkenaan dengan cara-cara membuat kegiatan-kegiatan sesuai yang direncanakan.⁷ Seperti terlihat dalam kenyataan, langkah awal proses pengawasan adalah sebenarnya langkah perencanaan, penetapan tujuan, standar atau sasaran pelaksanaan suatu kegiatan. Pengawasan membantu penilaian apakah perencanaan, pengorganisasian, penyusunan personalia, dan pengarahan telah dilaksanakan secara efektif.

Evaluasi Kinerja

Evaluasi kinerja (performance evaluation) dalam organisasi publik merupakan peranan kunci dalam pengembangan pegawai dan produktivitas mereka. Evaluasi kinerja pada prinsipnya merupakan manifestasi dari bentuk penilaian kinerja seorang pegawai. Penilaian kinerja memberikan gambaran tentang keadaan pegawai dan sekaligus dapat memberikan feedback (umpan balik).⁸ Pada prinsipnya penilaian kinerja adalah merupakan cara pengukuran kontribusi-kontribusi dari

⁶ I Gusti Agung Rai, *Audit Kinerja pada Sektor Publik*, (Jakarta: Penerbit Salemba, 2008), hlm. 17

⁷ T. Hani Handoko, *Manajemen edisi 2*, (Yogyakarta:BPFE, 1995) hlm. 359-361

⁸ Ambar Teguh Sulistiyani & Rosidah, *Manajemen Sumber Daya Manusia*, (yogyakarta:graha ilmu, 2009), hlm. 223-224.

individu dalam instansi yang dilakukan terhadap organisasi. Nilai penting dari penilaian kinerja adalah menyangkut penentuan tingkat kontribusi individu atau kinerja yang diekspresikan dalam penyelesaian tugas-tugas yang menjadi tanggung jawabnya. Penilaian kinerja (*performance appraisal*) pada dasarnya merupakan salah satu faktor kunci guna mengembangkan suatu organisasi secara efektif dan efisien, karena adanya kebijakan atau program penilaian prestasi kerja, berarti organisasi telah memanfaatkan secara baik atas SDM yang ada dalam organisasi. Penilaian kinerja individual sangat bermanfaat bagi dinamika pertumbuhan organisasi secara keseluruhan. Melalui penilaian tersebut, maka dapat diketahui bagaimana kondisi riil karyawan dilihat dari kinerja. Dengan demikian data-data ini dapat dijadikan sebagai bahan pertimbangan dalam pengambilan keputusan baik pada level makro organisasional, maupun level mikro individual.

Audit Kinerja

Audit kinerja adalah pemeriksaan secara objektif dan sistematis terhadap berbagai macam bukti untuk dapat melakukan penilaian secara independen atas kinerja entitas atau program/kegiatan pemerintah yang diaudit. Dengan audit kinerja, tingkat akuntabilitas pemerintah dalam proses pengambilan keputusan oleh pihak yang bertanggung jawab akan meningkat, sehingga mendorong pengawasan dan kemudian tindakan koreksi. Audit kinerja mencakup audit tentang ekonomi, efisiensi, dan program. Berikut akan dijelaskan masing-masing jenis audit kinerja tersebut.⁹ Dengan adanya audit kinerja ini diharapkan dapat mengetahui apakah sumber daya organisasi telah diperoleh dan digunakan secara ekonomis, efisien dan efektif; tidak terjadi pemborosan, kebocoran, salah alokasi, dan salah sasaran dalam mencapai tujuan. Selain itu audit kinerja berfungsi untuk mengetahui apakah penggunaan sumber daya dalam rangka mencapai target dan tujuan telah memenuhi prinsip ekonomis, efisien, dan efektivitas serta tidak melanggar ketentuan hukum, peraturan

⁹ Indra Bastian, *Audit Sektor Publik*, (Jakarta: Salemba Empat, 2011), hlm. 47

perundang-undangan dan kebijakan manajemen. Pada sisi yang lain, audit kinerja juga bermanfaat mengidentifikasi dan mendorong dilakukannya perbaikan sistem pengendalian manajemen. sehingga dengan dilakukannya audit kinerja ini organisasi baik pada sector bisnis maupun sector public dapat memperoleh informasi yang objektif.

Loyalitas Anggota

Loyalitas berasal dari kata dasar “loyal” yang berarti setia, atau loyalitas dapat diartikan sebagai suatu kesetiaan. Loyalitas nasabah memiliki peran penting dalam sebuah perusahaan, mempertahankan mereka berarti meningkatkan kinerja keuangan dan mempertahankan kelangsungan hidup perusahaan, hal ini menjadi alasan utama bagi sebuah perusahaan untuk menarik dan mempertahankan mereka. Usaha untuk memperoleh nasabah yang loyal tidak bisa dilakukan sekaligus, tetapi melalui beberapa tahapan, mulai dari mencari nasabah potensial sampai memperoleh rekan kerja sama.¹⁰ Loyalitas pelanggan adalah komitmen untuk bertahan secara mendalam dengan melakukan pembelian ulang atau berlangganan kembali dengan produk atau jasa secara konsisten di masa yang akan datang, meskipun pengaruh mempunyai potensi untuk menyebabkan situasi dan usaha-usaha pemasaran mempunyai potensi untuk menyebabkan perubahan perilaku.¹¹

Perilaku pembelian ulang kerap kali dihubungkan dengan loyalitas merek (*brand loyalty*). Akan tetapi, ada perbedaan diantara keduanya. Bila loyalitas merek mencerminkan komitmen psikologis terhadap merek tertentu, maka perilaku pembelian ulang semata-mata menyangkut pembelian merek tertentu yang sama secara berulang kali. Pembelian ulang bisa merupakan hasil dominasi pasar oleh suatu perusahaan yang berhasil membuat produknya menjadi satu-satunya alternatif yang tersedia. Konsekuensinya, pelanggan tidak memiliki peluang untuk

¹⁰ Kasmir, *Pemasaran Bank*, (Jakarta: Kencana, 2005), hlm. 208

¹¹ Ihsan Fauzi, *Cara Mudah Belajar Pemasaran*, (Surakarta: PT Era Intermedia, 2008), hlm. 31

memilih. Selain itu, pembelian ulang bisa pula merupakan hasil dari upaya promosi terus-menerus dalam rangka memikat dan ,membujuk pelanggan untuk membeli kembali merek yang sama. Bila tidak ada dominasi pasar dan upaya promosi intensif tersebut, pelanggan bersangkutan sangat mungkin beralih merek. Sebaliknya, pelanggan yang setia pada merek tertentu cenderung “terikat” pada merek tersebut dan bakal membeli produk yang sama lagi sekalipun tersedia alternatif lainnya.

METODE PENELITIAN

Pendekatan penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif. Metode penelitian kuantitatif dapat diartikan sebagai metode penelitian yang berlandaskan pada *filosaf positivisme*, digunakan untuk meneliti pada populasi atau sampel tertentu, pengumpulan data menggunakan instrument penelitian, analisis data bersifat statistik, dengan tujuan untuk menguji hipotesis yang telah ditetapkan.¹² Jenis penelitian ini menggunakan penelitian asosiatif. Penelitian asosiatif merupakan penelitian yang bertujuan untuk mengetahui hubungan antara dua variabel atau lebih. Penelitian asosiatif mempunyai tingkatan yang tertinggi bila dibandingkan dengan penelitian deskriptif komparatif. Dengan penelitian asosiatif ini maka akan dapat dibangun teori yang dapat berfungsi untuk menjelaskan, meramalkan dan mengontrol suatu gejala.¹³ Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh nasabah BMT Berkah Trenggalek yang berjumlah 492. Sampel dalam penelitian ini adalah anggota BMT Berkah Trenggalek. Peneliti mengambil sampel 50 nasabah yang dijadikan obyek penelitian ini. Pengambilan sampel dalam penelitian ini menggunakan *probability sampling* dengan teknik *simple random sampling*, dimana pengambilan sampel masing-masing elemen populasi mempunyai kemungkinan pemilihan yang sama.¹⁴

¹² Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R & D*, (Bandung: Alfabeta, 2011), hlm. 8.

¹³ *Ibid*, hlm. 11.

¹⁴ Amirullah, *Metodologi Penelitian Manajemen*, (Malang: Bayumedia Publising, 2013), hlm. 79.

Gay dan Diehl berpendapat bahwa sampel haruslah sebesar-besarnya.¹⁵ Pendapat ini mengansumsikan bahwa semakin banyak sampel yang diambil, maka akan semakin representatif dan hasilnya dapat digeneralisir. Dalam penelitian ini, jumlah sampel yang digunakan oleh penulis adalah 50 responden nasabah pembiayaan di BMT Berkah Trenggalek.

ANALISIS DATA

Kegiatan dalam analisis data adalah mengelompokkan data berdasarkan variabel dan jenis responden, metabulasi data berdasarkan variabel yang diteliti, melakukan perhitungan untuk menjawab rumusan masalah, dan melakukana perhitungan untuk menguji hipotesis yang telah diajukan.¹⁶ Analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah uji instrumen meliputi uji validitas dan reliabilitas. Uji asumsi klasik meliputi uji normalitas data, uji heteroskedastisitas, uji multikolinieritas, uji autokorelasi dilanjutkan dengan analisis regresi linier berganda.

Persamaan umum *regresi linier* berganda adalah:

$$Y = a + b_1YX_1 + b_2YX_2 + b_3YX_3 + E$$

Keterangan:

Y = *variable dependent* (loyalitas anggota)

X1 = *variable independent* (monitoring kinerja)

X2 = *variable independent* (evaluasi kinerja)

X3 = *variabel intervening* (audit kinerja)

a = Harga Konstanta (Harga Y bila X=0)

b1, b2, b3, b4, bn= angka arah atau koefisien regresi, yang menunjukkan angka peningkatan ataupun penurunan *variable dependent* yang didasarkan pada perubahan *variabel independen*.

¹⁵ *Ibid.*, hlm.82.

¹⁶ Sugiyono, *Metode Penelitian Kombinasi (Mixed Methods)*, (Bandung: Alfabeta, 2012), hlm. 199.

HASIL PENELITIAN

Uji Validitas

Semua butir soal instrument monitoring dari soal nomor 1 sampai dengan soal nomor 6 valid dapat disimpulkan bahwa semua instrument pengawasan adalah valid. Semua butir soal instrumen evaluasi karyawan dari soal nomor 1 sampai dengan soal nomor 6 valid dapat disimpulkan bahwa semua instrument evaluasi karyawan adalah valid. Semua butir soal instrumen Audit Kinerja Karyawan dari soal nomor 1 sampai dengan soal nomor 10 valid dapat disimpulkan bahwa semua instrumen adalah valid. Semua butir soal instrumen loyalitas anggota dari soal nomor 1 sampai dengan soal nomor valid dapat disimpulkan bahwa semua instrumen loyalitas anggota adalah valid.

Uji Reliabilitas

Cronbach's Alpha hitung untuk variabel pengawasan kayawan untuk butir soal nomor 1 sampai 6 adalah lebih besar dari 0,6 dapat disimpulkan bahwa angket ini bersifat reliabel. koefisien Cronbach's Alpha hitung untuk evaluasi karyawan untuk butir soal nomor 1 sampai 6 adalah lebih besar dari 0,6 dapat disimpulkan bahwa angket ini bersifat reliabel. harga koefisien Cronbach's Alpha hitung untuk variabel audit kinerja karyawan untuk butir soal nomor 1 sampai 6 adalah lebih besar dari 0,6 dapat disimpulkan bahwa angket ini bersifat reliabel. koefisien Cronbach's Alpha hitung untuk variabel loyalitas anggota untuk butir soal nomor 1 sampai 10 adalah lebih besar dari 0,6 dapat disimpulkan bahwa angket ini bersifat reliabel.

Uji Normalitas

Hasil analisis menunjukkan bahwa data tersebut berdistribusi normal, ini dapat dilihat dari uji Kolmogorov-SmirnovZ dengan hasil sebesar 1,291 untuk pengawasan karyawan, 1,362 untuk evaluasi karyawan, 1,141 untuk audit kinerja karyawan, dan 1,143 untuk loyalitas anggota. Serta angka probabilitas atau Asymp. Sig. (2-tailed) sebesar 0,071 untuk

pengawasan, 0,94 untuk evaluasi karyawan, 0,148 untuk audit kinerja karyawan dan 0,147 untuk loyalitas nasabah. Artinya bahwa nilai signifikansi atau nilai probabilitas lebih dari 0,05 distribusi data adalah normal.

Uji Heteroskedastisitas

Hasil out put SPSS tahap 1 gambar scatterplot didapatkan titik-titik menyebar dibawah dan diatas sumbu Y dan tidak mempunyai pola yang teratur, sehingga dapat disimpulkan bahwa gambar menunjukkan tidak terjadi heteroskedastisitas. Hasil out put tahap 2 SPSS gambar scatterplot didapatkan titik-titik menyebar dibawah dan diatas sumbu Y dan tidak mempunyai pola yang teratur, sehingga dapat disimpulkan bahwa gambar menunjukkan tidak terjadi heteroskedastisitas.

Uji Multikolinieritas

Hasil uji multikolinieritas untuk variabel pengawasan dengan VIF sebesar 1,106 dan *tolerance* sebesar 0,904 serta variabel evaluasi karyawan dengan VIF sebesar 1,087 dan *tolerance* sebesar 0,920, dan untuk variabel audit dengan VIF sebesar 1,048 dan *tolerance* sebesar 0,954. Artinya bahwa data tersebut tidak terdapat gejala multikolinieritas, karena angka *tolerance* di atas 0,1 dan $VIF \bar{10}$.

Uji Regresi Linier Berganda

Persamaan regresi dihasilkan sebagai berikut.

$$Y = a + b_1YX_1 + b_2YX_2 + b_3YZ$$

$$Y = 18,507 + 0,063X_1 + -0,05_1X_2 + 0,202Z$$

Dari persamaan regresi di atas dapat diinterpretasikan sebagai berikut:

- a. Konstanta sebesar 18,507, artinya jika pengawasan (X1), evaluasi karyawan (X2) dan audit kinerja karyawan (X3) nilainya adalah 0, maka kinerja karyawan (Y) nilai sebesar 18,507.
- b. Koefisien regresi variabel pengawasan Karyawan (X1) sebesar 0,063, menyatakan bahwa setiap penambahan 1% pengawasan karyawan, maka faktor pengawasan karyawan akan meningkatkan

loyalitas anggota sebesar atau -7,4%. Dan sebaliknya, jika faktor pengawasan karyawan menurun 1% maka loyalitas anggota akan diprediksi mengalami peningkatan sebesar -0,063 atau -6,3% dengan anggapan X2 dan X3 tetap.

c. Koefisien regresi variabel evaluasi karyawan (X2) sebesar -0,051, menyatakan bahwa setiap penambahan 1% evaluasi karyawan, maka faktor evaluasi karyawan akan menurunkan loyalitas anggota sebesar -0,051 atau -5,1%. Dan sebaliknya, jika faktor menurun 1% maka loyalitas anggota akan diprediksi mengalami peningkatan sebesar 0,051 atau -5,1% dengan anggapan X1 dan X3 tetap.

d. Koefisien regresi variabel Audit Kinerja Karyawan (X3) sebesar 0,202, menyatakan bahwa setiap penambahan 1% audit kinerja karyawan, maka faktor audit kinerja karyawan akan meningkatkan loyalitas anggota sebesar 0,202 atau 20,2%. Dan sebaliknya, jika faktor audit kinerja karyawan menurun 1% maka loyalitas anggota akan diprediksi mengalami penurunan sebesar 0,202 atau 20,2% dengan anggapan X1 dan X2 tetap.

PEMBAHASAN

A. Pengawasan Kinerja Karyawan Terhadap Loyalitas Anggota

Hasil penelitian memperlihatkan bahwa monitoring karyawan terhadap loyalitas anggota berpengaruh secara positif dan tidak signifikan menurut statistik. Pada BMT Berkah Trenggalek, tujuan pengawasan kinerja karyawan bukanlah tujuan awal untuk mencari kepuasan nasabah dalam melakukan transaksi di BMT Berkah. Akan tetapi, tujuan diadakan monitoring adalah penilaian terhadap kinerja selama masa kerjanya, penilaian ini dimaksudkan agar kinerja dari seorang karyawan lebih meningkat kembali. Peningkatan kinerja dari seorang karyawan tentunya akan berdampak pada nasabah. Pengawasan dapat didefinisikan sebagai proses untuk "menjamin" bahwa tujuan-tujuan organisasi dan manajemen tercapai. Ini berkenaan dengan cara-

cara membuat kegiatan-kegiatan sesuai yang direncanakan.¹⁷

Seperti terlihat dalam kenyataan, langkah awal proses pengawasan adalah sebenarnya langkah perencanaan, penetapan tujuan standar atau sasaran pelaksanaan suatu kegiatan. Pengawasan membantu penilaian apakah perencanaan, pengorganisasian, penyusunan personalia, dan pengarahan telah dilaksanakan secara efektif. Pengawasan yang dikemukakan oleh Robert J. Mocklet yaitu pengawasan manajemen adalah suatu usaha sistematis untuk menetapkan standar pelaksanaan dengan tujuan-tujuan perencanaan, merancang sistem informasi umpan balik, membandingkan kegiatan nyata dengan standar yang telah ditetapkan sebelumnya, menentukan dan mengukur penyimpangan-penyimpangan, serta mengambil tindakan koreksi yang diperlukan untuk menjamin bahwa semua sumber daya perusahaan dipergunakan dengan cara paling efektif dan efisien dalam pencapaian tujuan-tujuan perusahaan.

Jadi, penerapan pengawasan yang dilakukan BMT Berkah bukan merupakan tujuan utama untuk meningkatkan loyalitas dari nasabah. Pengawasan yang efisien yang dilakukan oleh BMT Berkah Trenggalek menciptakan kinerja agar karyawan bisa bekerja secara maksimal. Bentuk pemantauan pada BMT Berkah Tulungagung dapat berupa pengamatan langsung, memelajari laporan harian, dan kombinasi keduanya. Bisa tertulis dan tidak tertulis. Pengamatan langsung pada BMT Berkah sangat bermanfaat karena ketika itu pula dapat dilakukan pengendalian agar tak terjadi penyimpangan yang semakin melebar. Sementara kalau hanya dengan memelajari laporan harian kurang efektif karena tidak melihat langsung apa yang terjadi. Yang ideal adalah kombinasi keduanya. Selain langsung mengetahui apa yang terjadi juga diperkuat dengan catatan lengkap. Untuk itu maka aspek-aspek yang dipantau BMT Berkah Trenggalek antara lain meliputi jam masuk kerja, proses pekerjaan, kerusakan hasil, lamanya proses pekerjaan, hubungan sosial, kondisi kesehatan karyawan, dan jam akhir kerja. Hasil akhir dari pengamatan

¹⁷ T. Hani Handoko, *Manajemen edisi 2*, (Yogyakarta: BPFE, 1995) hlm. 359-361

bertujuan untuk meningkatkan kinerja agar bisa menghadapi nasabah dengan baik.

B. Evaluasi Kinerja Karyawan Terhadap Loyalitas Anggota

Hasil penelitian menunjukkan bahwa evaluasi karyawan terhadap loyalitas anggota berpengaruh secara negatif dan tidak signifikan menurut statistik. Evaluasi kinerja (*performance evaluation*) dalam organisasi publik merupakan peranan kunci dalam pengembangan pegawai dan produktivitas mereka. Evaluasi kinerja pada prinsipnya merupakan manifestasi dari bentuk penilaian kinerja seorang pegawai. Penilaian kinerja memberikan gambaran tentang keadaan pegawai dan sekaligus dapat memberikan *feedback* (umpan balik).¹⁸

Pada prinsipnya penilaian kinerja adalah merupakan cara pengukuran kontribusi-kontribusi dari individu dalam instansi yang dilakukan terhadap organisasi. Nilai penting dari penilaian kinerja adalah menyangkut penentuan tingkat kontribusi individu atau kinerja yang diekspresikan dalam penyelesaian tugas-tugas yang menjadi tanggung jawabnya. Pada BMT Berkah Trenggalek evaluasi kinerja dilakukan untuk memberikan dorongan dan motivasi kepada karyawan. Evaluasi tersebut dilakukan setelah akhir jam kerja maupun setiap akhir bulan. Tujuan dari evaluasi kerja pada BMT Berkah adalah untuk memberikan penilaian terhadap kinerja yang dilakukan oleh pegawai, memberikan dorongan atau motivasi kepada karyawan agar karyawan memiliki kinerja yang lebih baik lagi, dalam evaluasi pada BMT Berkah Trenggalek pentingnya memberi arahan kepada karyawan dalam melakukan pekerjaannya. Kontribusi hasil-hasil penilaian merupakan sesuatu yang sangat bermanfaat bagi perencanaan kebijakan-kebijakan organisasi. Kebijakan-kebijakan organisasi dapat menyangkut aspek individual dan aspek organisasional.

¹⁸ Ambar Teguh Sulistiyani & Rosidah, *Manajemen Sumber Daya Manusia*, (Yogyakarta: Graha ilmu, 2009), hlm. 223-224.

C. Audit Kinerja Karyawan Terhadap Loyalitas Anggota

Hasil penelitian menunjukkan bahwa H_0 diterima dan H_a ditolak. Oleh karena itu, dapat disimpulkan dari hasil tersebut yang memperlihatkan bahwa audit kinerja karyawan terhadap loyalitas anggota berpengaruh secara positif dan tidak signifikan menurut statistik. Audit SDM (*human resource audit*) mengevaluasi aktivitas-aktivitas SDM dalam sebuah organisasi dengan tujuan memperbaiki aktivitas tersebut. Audit ini memberikan umpan balik mengenai fungsi SDM kepada manajer/spesialis-spesialis sumber daya manusia, juga memberikan umpan balik, seberapa baik manajer memenuhi tanggung jawab sumber daya mereka. Berkenaan dengan permasalahan ini secara singkat Henry Simamora, menjelaskan bahwa audit merupakan control kualitas keseluruhan yang mengecek aktivitas SDM di dalam sebuah departemen, divisi atau seluruh organisasi.

Audit memberikan suatu prespektif yang komprehensif terhadap praktik yang berlaku sekarang mengenai sumber daya, dan kebijakan manajemen mengenai pengelolaan SDM, serta menemukan peluang dan strateginya. Oleh karena itu banyak manfaat yang diperoleh dengan melakukan audit SDM antara lain:¹⁹

1. Mengidentifikasi kontribusi-kontribusi departemen SDM bagi organisasi.
2. Meningkatkan citra profesional departemen SDM.
3. Mendorong tanggung jawab dan profesionalisme yang lebih besar diantara anggota-anggota departemen SDM.
4. Merangsang keseragaman berbagai kebijakan dan praktik SDM.
5. Menemukan masalah-masalah SDM yang kritis.
6. Mengurangi biaya-biaya SDM melalui prosedur personalia yang efektif.
7. Menciptakan peningkatan penerimaan terhadap perubahan-

¹⁹ Ambar Teguh Sulistiyani & Rosidah, *Manajemen..... Ibid*, 242.

perubahan yang dibutuhkan didalam departemen SDM.

8. Mewajibkan suatu telaah yang cermat atas sistem informasi departemen.

9. Menyelesaikan keluhan-keluhan dengan aturan yang legal.

Pada BMT Berkah Trenggalek audit dilakukan untuk memberikan umpan balik antara karyawan dengan atasan, atau sebaliknya antara atasan dengan karyawan. Pada BMT Berkah Trenggalek tidak adanya audit devisi atau audit organisasi. Audit hanya dilakukan oleh masing-masing individu oleh atasan. Tujuan untuk mengevaluasi terjadinya penyimpangan-penyimpangan kinerja yang akan mengakibatkan terjadinya permasalahan besar dalam organisasi. Audit yang dilakukan oleh BMT berkah dikakukan setiap tahun dengan metode berdasarkan tujuan. Artinya bahwa dilaksanakan dengan membandingkan kegiatan personalia pada BMT Berkah Trenggalek dengan tujuan-tujuan yang telah ditetapkan. Masing bidang-bidang pelaksanaan kerja dideteksi dengan metode ini. Penyimpangan yang dilakukan oleh karyawan akan dikenakan sanksi. Bisa berupa teguran, pemotongan gaji dan bahkan bisa dikeluarkan.

D. Pengawasan, Evaluasi dan Audit Kinerja Karyawan Terhadap Loyalitas Anggota

Dari hasil penelitian maka hipotesis penelitian adalah tidak signifikan. Secara besama-sama pengawasan karyawan, evaluasi karyawan dan audit kinerja karyawan tidak mempengaruhi loyalitas anggota. Artinya bahwa secara bersama sama ketiga faktor tersebut tidak mempengaruhi secara signifikan terhadap loyalitas nasabah pada BMT Berkah Trenggalek. Pada BMT Berkah Trenggalek, untuk menciptakan loyalitas dari sebuah nasabah hanyalah kepercayaan, bagaimana menjalin hubungan dengan anggota agar anggota merasa nyaman dengan penitipan atau peminjaman uang (modal). Kepercayaan yang diberikan kepada BMT Berkah Trenggalek dengan menjaga sebaik-baiknya sirkulasi keuangan lembaga. Kegiatan lain yang di lakukan oleh BMT Berkah Trenggalek kesetiaan yang diberikan kepada anggotanya. Sikap dan perilaku di depan

nasabah merupakan salah satu cara yang harus dilakukan oleh karyawan BMT Berkah Trenggalek. Senyum, sapa dan salam juga tindakan yang harus dijalankan.

Banyak perusahaan mengandalkan kepuasan pelanggan sebagai jaminan keberhasilan di kemudian hari tetapi kemudian kecewa mendapati bahwa para pelanggannya yang merasa puas dapat berbelanja produk pesaing tanpa ragu-ragu. Sebaliknya, loyalitas pelanggan tampaknya merupakan ukuran yang lebih dapat diandalkan untuk memprediksi pertumbuhan penjualan dan keuangan. Berbeda dari kepuasan, yang merupakan sikap, loyalitas dapat didefinisikan berdasarkan perilaku membeli. Pelanggan yang loyal memiliki karakteristik sebagai berikut:²⁰

1. Melakukan pembelian secara teratur.
2. Membeli diluar lini produk atau jasa.
3. Mereferensikan produk perusahaan kepada orang lain.
4. Menunjukkan kekebalan dari daya tarik produk sejenis dari pesaing.

Pada BMT Berkah Trenggalek cara pengukuran loyalitas sebuah anggota adalah dengan mengamati kesetiaan nasabah untuk melakukan transaksi di lembaganya. Mengajak nasabah untuk bergabung dengan BMT Berkah Trenggalek untuk menjadi mitra juga merupakan salah satu cara yang harus ditempuh oleh BMT Berkah Trenggalek. Menciptakan hubungan yang kuat dan erat dengan pelanggan adalah mimpi semua pemasar dan hal ini sering menjadi kunci keberhasilan pemasaran jangka panjang.

Penelitian yang dilakukan oleh Eka Nurlailia, 2014, Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Tata Letak/Layout Terhadap Loyalitas Nasabah Pada BNI Syariah Kantor Cabang Pembantu Tulungagung hasil menunjukkan bahwa kualitas pelayanan mempunyai pengaruh signifikan dan memiliki hubungan positif terhadap loyalitas nasabah. Begitu pula

²⁰ Jill Griffin, *Customer Loyalty (Menumbuhkan dan Mempertahankan Kesetiaan Pelanggan)*, (Jakarta: Erlangga, 2005), hlm. 31

dengan tata letak/*lay out* mempunyai pengaruh yang signifikan tetapi memiliki hubungan yang negatif terhadap loyalitas nasabah. Dan keduanya memiliki pengaruh secara bersama-sama terhadap loyalitas nasabah.²¹

Begitu juga penelitian yang dilakukan oleh Eko Agus Sujianto dan Rokhmat Subagyo dalam bukunya berjudul membangun loyalitas nasabah menunjukkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh secara signifikan terhadap loyalitas nasabah. Begitu juga dengan bauran pemasaran juga berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap loyalitas nasabah.²² Penelitian tersebut berbeda dengan penelitian saya ini. Pada penelitian tersebut kualitas pelayanan, bauran pemasaran, dan tata letak menjadi pengaruh terhadap loyalitas nasabah. Sedangkan pada penelitian ini monitoring, evaluasi dan audit karyawan tidak berpengaruh secara signifikan terhadap loyalitas.

PENUTUP

Berdasarkan data yang diperoleh dari lapangan dan diolah dengan menggunakan SPSS versi 20 peneliti menemukan hasil analisisnya sebagai berikut:

1. Hasil penelitian memperlihatkan bahwa monitoring karyawan terhadap loyalitas anggota berpengaruh secara positif dan tidak signifikan menurut statistik pada BMT Berkah Trenggalek.
2. Hasil penelitian memperlihatkan bahwa evaluasi karyawan terhadap loyalitas anggota berpengaruh secara negatif dan tidak signifikan menurut statistik pada BMT Berkah Trenggalek.
3. Hasil penelitian memperlihatkan bahwa audit kinerja karyawan terhadap loyalitas anggota berpengaruh secara positif dan tidak signifikan menurut statistic pada BMT Berkah Trenggalek.

²¹ Eka Nurlailia, "Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Tata Letak/Layout Terhadap Loyalitas Nasabah Pada BNI Syariah Kantor Cabang Pembantu Tulungagung", (Tulungagung: Skripsi tidak diterbitkan, 2014), hlm. 113.

²² Eko Agus Sujianto dan Rokhmat Subagyo, *Membangun Loyalitas Nasabah*, (Yogyakarta: Lentera Kreasindo, 2014), hal 139-140.

4. Secara bersama-sama monitoring karyawan, evaluasi karyawan dan audit kinerja karyawan tidak mempengaruhi loyalitas anggota. Artinya bahwa secara bersama sama ketiga faktor tersebut tidak mempengaruhi loyalitas nasabah pada BMT Berkah Trenggalek.

DAFTAR PUSTAKA

- Agung, I Gusti Rai, *Audit Kinerja pada Sektor Publik*. Jakarta: Penerbit Salemba, 2008.
- Handoko, Hani, *Manajemen*, Yogyakarta: BPFE, 1995.
- Ambar Teguh Sulistiyani & Rosidah, *Manajemen Sumber Daya Manusia*, Yogyakarta: Graha Ilmu, 2009.
- Amirullah. 2013. *Metodologi Penelitian Manajemen*. Malang: Bayumedia
- Publising. Bastian, Indra. 2011. *Audit Sektor Publik*. Jakarta: Salemba Empat.
- Kal, Kolonel. *Manajemen Sumber Daya Manusia Edisi 3*. Yogyakarta: BPFE, 1987.
- Kartajaya, Hermawan, *MarkPlus on Strategy*. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama, 2002.
- Kasmir, *Pemasaran Bank*. Jakarta: Kencana, 2005.
- Nurlailia, Eka, *Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Tata Letak/Layout Terhadap Loyalitas Nasabah pada BNI Syariah Kantor Cabang Pembantu Tulungagung*. Tulungagung: Skripsi IAIN Tulungagung Tidak Diterbitkan, 2014.
- Ridwan, Muhammad, *Manajemen Baitul Maal Wa Tamwil (BMT)*. Yogyakarta: UII Press, 2004.
- S, Ahcmad Ruky, *Sistem Manajemen Kinerja Permormance Management System*, cet ke 6. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama, 2001.
- Sugiyono, *Metode Penelitian Kombinasi (Mixed Methods)*, Bandung: Alfabeta, 2012.
- Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R & D*. Bandung: Alfabeta., 2011.