

ANALISIS KINERJA BANK MUAMALAT PALOPO MENGUNAKAN MALCOLM BALDRIGE

Skripsi

*Diajukan untuk Memenuhi Salah Satu Syarat Guna Memperoleh
Gelar S,E pada Program Studi Perbankan Syariah Fakultas
Ekonomi dan Bisnis Islam Institut Agama Islam Negeri Palopo*



APRIATI WAHYU NINGSIH

16 0402 0077

**PROGRAM STUDI PERBANKAN SYARIAH
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI PALOPO
2021**

**ANALISI KINERJA BANK MUAMALAT PALOPO MENGGUNAKAN
MALCOLM BALDRIGE**

Skripsi

*Diajukan untuk Memenuhi Salah Satu Syarat Guna Memperoleh Gelar Sarjana
Ekonomi (SE) pada Program Studi Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi dan
Bisnis Islam Institut Agama Islam Negeri Palopo*



1. **Ilham, S.Ag., M.A**
2. **Abd. Kadir Arno, SE.Sy, M.Si.**

**PROGRAM STUDI PERBANKAN SYARIAH
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI PALOPO
2021**

HALAMAN PERNYATAAN KEASLIAN

Saya yang bertandatangan di bawah ini:

Nama : Apriati Wahyu Ningsih
NIM : 16.0402.0077
Program Studi : Perbankan Syariah
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam
Judul : **“Analisis Kinerja Bank Muamalat Palopo
Menggunakan Malcolm Baldrige”**

Menyatakan dengan sebenar-benarnya bahwa:

1. Skripsi ini merupakan hasil karya saya sendiri, bukan plagiasi atau duplikat dari tulisan/karya orang lain yang saya akui sebagai hasil tulisan atau pikiran saya sendiri.
2. Seluruh bagian dari skripsi ini adalah karya saya sendiri selain kutipan yang ditunjukkan sumbernya. Segala kekeliruan dan kesalahan yang ada di dalamnya adalah tanggung jawab saya.

Bilamana di kemudian hari pernyataan ini tidak benar, maka saya bersedia menerima sanksi administratif atas perbuatan tersebut dan gelar akademik yang saya peroleh karenanya dibatalkan.

Demikian pernyataan ini di buat untuk dipergunakan sebagaimana mestinya.

Palopo, 13 Februari 2021

Yang membuat pernyataan,



Apriati Wahyu Ningsih

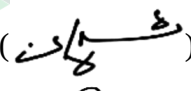
NIM 16.0402.0077

PENGESAHAN SKRIPSI

Skripsi yang berjudul Analisis Kinerja Bank Muamalat Palopo Menggunakan Malcolm Baldrige yang di tulis oleh Apriati Wahyu Ningsih dengan Nomor Induk Mahasiswa (NIM) 16 0402 0077, mahasiswa Program Studi Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Negeri palopo, yang di munaqasyahkan pada hari selasa, tanggal 23 November 2021 bertepatan dengan 18 Rabi'ul Akhir 1443 Hijriyah, telah di perbaiki sesuai catatan dan permintaan Tim Penguji, dan di terima sebagai syarat meraih gelar Sarjana Ekonomi (SE.).

Palopo, 24 November 2021

TIM PENGUJI

- | | | |
|---------------------------------|-------------------|---|
| 1. Dr.Hj.Ramlah Makkulase, M.M. | Ketua Sidang | () |
| 2. Nur Ariani aqidah SE., M.Sc. | Sekretaris Sidang | () |
| 3. Zainuddin, S.E.M.Ak | Penguji I | () |
| 4. Hendra Safri. M.M. | Penguji II | () |
| 5. Ilham, S.Ag, M.A | Pembimbing I | () |
| 6. Abd. Kadir Arno, SE.Sy.,M.Si | Pembimbing II | () |

Mengetahui

a.n. Rektor IAIN Palopo

Studi Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam

Ketua Program

Perbankan Syariah



Dr. Hj. Ramlah M, M.M.
NIP. 196102081994032001



Hendra Safri, SE., M.M
NIP. 1998610202015031001

PRAKATA

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

الْحَمْدُ لِلَّهِ رَبِّ الْعَالَمِينَ وَالصَّلَاةُ وَالسَّلَامُ عَلَى أَشْرَفِ الْأَنْبِيَاءِ وَالْمُرْسَلِينَ سَيِّدِنَا مُحَمَّدٍ وَعَلَى آلِهِ وَاصْحَابِهِ أَجْمَعِينَ

Puji syukur penulis panjatkan kepada Allah SWT. yang telah menganugerahkan rahmat, hidayah serta kekuatan lahir dan batin, sehingga penulis dapat menyelesaikan penulisan skripsi ini dengan judul “Analisis Kinerja Bank Muamalat Palopo Menggunakan Malcolm Baldrige” setelah melalui proses yang panjang.

Sholawat dan salam kepada Nabi Muhammad SAW. Kepada para sahabat dan pengikut-pengikutnya. Skripsi ini disusun sebagai syarat yang harus diselesaikan, guna memperoleh gelar Sarjana Ekonomi (SE) pada Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Palopo. Penulisan skripsi ini dapat terselesaikan berkat bantuan, bimbingan serta dorongan dari banyak pihak walaupun penulisan skripsi ini masih jauh dari kata sempurna. Oleh karena itu, penulis menyampaikan ucapan terima kasih yang tak terhingga dengan penuh ketulusan hati dan keikhlasan, kepada:

1. Kedua orang tua saya tercinta ayahanda Yohanis T. dan ibunda Naharia, yang telah mengasuh dan mendidik saya dengan penuh kasih sayang sejak dini hingga sekarang, serta keluarga saya yang selama ini bersedia membantu dan mendoakan saya. Mudah-mudahan Allah swt. mengumpulkan kita semua dalam surga-Nya kelak.

2. Prof Dr. Abdul Pirol, M.Ag., selaku Rektor IAIN Palopo, Dr. H. Muammar Arafat Yusmat, S.H.,M.H selaku Wakil Rektor Bidang Akademik dan Pengembangan Kelembagaan, Dr. Ahmad Syarief Iskandar, S.E., M.M selaku wakil rektor Bidang Administrasi Umum, Perencanaan, dan Keuangan, Dr. Muhaemin, M.A sela Wakil Rektor Bidang Kemahasiswaan dan Kerjasama.
3. Dr. Hj. Ramlah Makkulase, M.M., selaku Dekan fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam, Tadjuddin S.E., M.Ak., CA., selaku Wakil Dekan II, Dr. Takdir, S.H M.H., selaku Wakil Dekan III, Hendra Safri, S.E., M.M., selaku Ketua Prodi Perbankan Syariah.
4. Ilham, S.Ag., M.A dan Abd.Kadir Arno, SE.Sy., M.Si selaku pembimbing I dan pembimbing II yang telah memberikan bimbingan, masukan dan mengarahkan dalam rangka penyelesaian skripsi.
5. Seluruh Dosen beserta seluruh staf pegawai IAIN Palopo yang telah mendidik penulis selama berada di IAIN Palopo dan memberikan bantuan dalam penyusunan skripsi ini.
6. Para Karyawan Bank Muamalat Kota Palopo yang telah memberikan kemudahan untuk mengumpulkan data-data terkait penulisan skripsi penulis.
7. Sahabat-sahabat saya grup Jofisa (Andi Nizara Batari Luwu, Andi Tenri A.Z, Yuni Arti Arifin, Anggi Septiani, Andi Sari Wulan, Armita, dan Lin Maryanti) yang selama ini menjadi teman berbagi suka maupun duka. Dan juga kepada teman-teman perbankan A.

PEDOMAN TRANSLITERASI ARAB-LATIN

A. Transliterasi Arab-Latin

Transliterasi yang dipergunakan mengacu pada SKB antara Menteri Agama dan Menteri Pendidikan dan Kebudayaan R.I., masing-masing Nomor: 158 Tahun 1987 dan Nomor: 0543b/U/1987, dengan beberapa adaptasi.

1. Konsonan Tunggal

Transliterasinya huruf Arab ke dalam huruf Latin sebagai berikut:

Aksara Arab		Aksara Latin	
Simbol	Nama (bunyi)	Simbol	Nama (bunyi)
ا	Alif	tidak dilambangkan	tidak dilambangkan
ب	Ba	B	Be
ت	Ta	T	Te
ث	Sa	Ṣ	es dengan titik di atas
ج	Ja	J	Je
ح	Ha	Ḥ	ha dengan titik di bawah
خ	Kha	Kh	ka dan ha
د	Dal	D	De
ذ	Zal	Ẓ	Zet dengan titik di atas
ر	Ra	R	Er
ز	Zai	Z	Zet
س	Sin	S	Es
ش	Syin	Sy	es dan ye
ص	Sad	Ṣ	es dengan titik di bawah
ض	Dad	ḍ	de dengan titik di bawah
ط	Ta	Ṭ	te dengan titik di bawah

ظ	Za	z	zet dengan titik di bawah
ع	‘Ain	‘	Apostrof terbalik
غ	Ga	G	Ge
ف	Fa	F	Ef
ق	Qaf	Q	Qi
ك	Kaf	K	Ka
ل	Lam	L	El
م	Mim	M	Em
ن	Nun	N	En
و	Waw	W	We
ه	Ham	H	Ha
ء	Hamzah	‘	Apostrof
ي	Ya	Y	Ye

Hamzah (ء) yang terletak di awal kata mengikuti vokalnya tanpa diberi tanda apapun, jika ia terletak di tengah atau di akhir, maka ditulis dengan tanda (‘).

2. Vokal

Vokal bahasa Arab, seperti vokal bahasa Indonesia, terdiri atas vokal tunggal atau monoftong dan vokal rangkap atau diftong. Vokal tunggal bahasa Arab yang lambangnya berupa tanda atau harakat, transliterasinya sebagai berikut:

Simbol	Aksara Arab	Aksara Latin	
	Nama (bunyi)	Simbol	Nama (bunyi)
	<i>Fathah</i>	A	A
	<i>Kasrah</i>	I	I
	<i>Dhammah</i>	U	U

Vokal rangkap bahasa Arab yang lambangnya berupa gabungan antara harakat dan huruf, transliterasinya berupa gabungan huruf, yaitu:

Simbol	Aksara Arab	Simbol	Aksara Latin
	Nama (bunyi)		Nama (bunyi)
	<i>Fathah dan ya</i>		a dan i
	<i>Kasrah dan waw</i>		a dan u

Contoh :

كَيْفَ

: *kaifa*

BUKAN

Kayfa

IAIN PALOPO

3. Penulisan Alif Lam

Artikel atau kata sandang yang dilambangkan dengan huruf  (*alif lamma'arifah*) ditransliterasi seperti biasa, *al-*, baik ketika ia diikuti oleh huruf *syamsiah* maupun huruf *qamariah*. Kata sandang ditulis terpisah dari kata yang mengikutinya dan dihubungkan dengan garis mendatar (-).

4. Maddah

Maddah atau vokal panjang yang lambangnya berupa harkat dan huruf, transliterasinya berupa huruf dan tanda, yaitu:

Aksara Arab		Aksara Latin	
Harakat huruf	Nama (bunyi)	Simbol	Nama (bunyi)
اَ	<i>Fathah</i> dan <i>alif</i> ,	$\bar{A}$	a dan garis di atas
اِ	<i>fathah</i> dan <i>waw</i>		
اِي	<i>Kasrah</i> dan <i>ya</i>	$\bar{I}$	i dan garis di atas
اُ	<i>Dhammah</i> dan <i>ya</i>	$\bar{U}$	u dan garis di atas

5. Ta Marbutah

Transliterasi untuk *ta marbûtah* ada dua, yaitu: *ta marbûtah* yang hidup atau mendapat harkat *fathah*, *kasrah*, dan *dhammah*, transliterasinya adalah (t). Sedangkan *ta marbûtah* yang mati atau mendapat harkat sukun, transliterasinya adalah (h). Kalau pada kata yang berakhir dengan *ta marbûtah* diikuti oleh kata yang menggunakan kata sandang *al-* serta bacaan kedua kata itu terpisah, maka *tamarbûtah* itu ditransliterasikan dengan ha (h).

6. Syaddah atau Tasydid

Syaddah atau *tasydid* yang dalam sistem tulisan Arab dilambangkan dengan sebuah tanda *tasydid* (ّ), dalam transliterasi ini dilambangkan dengan perulangan huruf (konsonan ganda) yang diberi tanda *syaddah*.

Contoh : رَبَّنَا : *rabbânâ*

نَجِّنَا : *najjaânâ*

نُعِمَّ : *nu'ima*

7. Hamzah

Aturan transliterasi huruf hamzah menjadi apostrof (‘) hanya berlaku bagi hamzah yang terletak di tengah dan akhir kata. Namun, bila hamzah terletak di awal kata, ia tidak dilambangkan, karena dalam tulisan Arab ia berupa alif.

Contoh : تَامُرُون : *ta’murūna*

لِزْوَاء : *al-nau’*

شَايْءٌ : *syai’un*

أَمْرٌ : *umirtu*

8. Penulisan Kata Arab yang Lazim digunakan dalam Bahasa Indonesia

Kata, istilah atau kalimat Arab yang ditransliterasi adalah kata, istilah atau kalimat yang belum dibakukan dalam bahasa Indonesia. Kata, istilah atau kalimat yang sudah lazim dan menjadi bagian dari pembendaharaan bahasa Indonesia tidak lagi ditulis menurut cara transliterasi di atas. Misalnya kata *Hadis*, *Sunnah*, *khusus* dan *umum*. Namun, bila kata-kata tersebut menjadi bagian dari satu rangkaian teks Arab, maka mereka harus ditransliterasi secara utuh.

Contoh:

Fi al-Qur’an al-Karim

Al-Sunnah qablal-tadwîn

9. *Lafaz Aljalallah* (الله)

Kata “Allah” yang didahului partikel seperti huruf *jarr* dan huruf lainnya atau berkedudukan sebagai *muḍâf ilaih* (frasa nominal), ditransliterasi tanpa huruf hamzah.

Contoh:

اللهنَّيد *dînullah* لله *billâh*

Adapun *ta marbûtah* di akhir kata yang disandarkan kepada *lafz al-jalâlah*, ditransliterasi dengan huruf (t).

Contoh:

مُحَرِّفَمُه اللهُ *hum fî rahmatillâh*

10. Huruf Kapital

Walaupun dalam sistem alfabet Arab tidak mengenal huruf kapital, dalam transliterasinya huruf-huruf tersebut diberlakukan ketentuan tentang penggunaan huruf kapitan berdasarkan pedoman ejaan Bahasa Indonesia yang Disempurnakan. Huruf kapital, antara lain, digunakan untuk menuliskan huruf awal nama diri (orang, tempat, bulan) dan huruf pertama pada permulaan kalimat. Bila nama diri (orang, tempat, bulan) dan huruf pertama pada permulaan kalimat. Bila nama diri didahului oleh kata sandang (al-), maka yang ditulis dengan huruf kapital tetap huruf awal nama diri tersebut, bukan huruf awal kata sandangnya.

Jika terletak pada awal kalimat, maka huruf A dari kata sandang tersebut menggunakan huruf kapital (Al-). Ketentuan yang sama juga berlaku

untuk huruf awal dari judul referensi yang didahului oleh kata sandang al-, baik ketika ia ditulis dalam teks maupun dalam catatan rujukan.

B. Daftar Singkatan

Beberapa singkatan yang di bakukan dibawah ini :

swt : *Subhanahu wa ta'ala*

s aw : *sallallâhu 'alaihi wa sallam*

Q.S : *Qur'an, Surah*



IAIN PALOPO

DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL.....	i
HALAMAN JUDUL	ii
HALAMAN PERNYATAAN KEASLIAN.....	iii
HALAMAN PENGESAHAN.....	iv
PRAKATA	v
PEDOMAN TRANSLITERASI ARAB DAN SINGKATAN	vii
DAFTAR ISI.....	xiv
DAFTAR AYAT.....	xvi
DAFTAR HADIS	xvii
DAFTAR TABEL	xviii
DAFTAR GAMBAR/BAGAN	xix
DAFTAR LAMPIRAN	xx
DAFTAR ISTILAH	xxii
ABSTRAK	xxiii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah	8
C. Tujuan Penelitian.....	8
D. Manfaat Penelitian.....	8
BAB II KAJIAN TEORI	10
A. Kajian Penelitian Terdahulu yang Relevan.....	10
B. Landasan Teori.....	13
C. Kerangka Pikir.....	30
BAB III METODOLOGI PENELITIAN	31
A. Jenis Penelitian	31
B. Lokasi dan Waktu Penelitian	31
C. Definisi Operasional Variabel.....	32
D. Populasi dan Sampel.....	32
E. Teknik Pengumpulan Data.....	35
F. Instrumen Penelitian.....	35
G. Uji Validitas & Reliabilitas Instrumen	35
H. Teknik Analisis Data	36
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	38
A. Hasil Penelitian.....	45
B. Pembahasan	58

BAB V PENUTUP.....	67
A. Simpulan.....	67
B. Saran	67
DAFTAR PUSTAKA.....	68
LAMPIRAN-LAMPIRAN	72



IAIN PALOPO

DAFTAR KUTIPAN AYAT

Kutipana ayat 1 Q.S An-Nahl (16) ayat 97	14
Kutipan ayat 2 Q.s At-Taubah(9) ayat 105	14



IAIN PALOPO

DAFTAR KUTIPAN HADIS

Hadis Tentang Kinerja	14
-----------------------------	----



IAIN PALOPO

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Laporan Tahunan BMI.....	16
Tabel 2.2 Peringkat ROA.....	17
Tabel 2.3 Peringkat CAR.....	17
Tabel 2.4 Peringkat NPF.....	18
Tabel 2.5 Peringkat FDR.....	19
Tabel 2.6 Peringkat BOPO.....	19
Tabel 3.1 Definisi Operasional.....	32
Tabel 3.2 Level Kinerja Berdasarkan Malcolm Baldrige.....	37
Tabel 4.1 Jenis Kelamin Responden.....	46
Tabel 4.2 Usia Responden.....	46
Tabel 4.3 Uji Validitas.....	47
Tabel 4.4 Uji Reliabilitas.....	49
Tabel 4.5 Hasil Skor Kategori Kepemimpinan.....	50
Tabel 4.6 Hasil Skor Kategori Strategi.....	51
Tabel 4.7 Hasil Skor Kategori Pelanggan dan Pasar.....	52
Tabel 4.8 Hasil Skor Kategori Pengukuran, Analisis, dan Manajemen Pengetahuan.....	53
Tabel 4.9 Hasil Skor kategori Sumber Daya Manusia.....	54
Tabel 4.10 Hasil Skor Kategori Manajemen Proses.....	55
Tabel 4.11 Hasil Skor kategori Hasil.....	56
Tabel 4.12 Hasil Skor Seluruh Kategori Malcolm Baldrige.....	57

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Skema Kerangka Pikir.....	30
Gambar 4.1 Struktur Organisasi Bank Muamalat Indonesia	43



IAIN PALOPO

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Kuesioner penelitian

Lampiran 2 Olah Data

Lampiran 3 Izin Penelitian

Lampiran 4 Surat Keputusan (SK)

Lampiran 5 Nota Dinas

Lampiran 6 Persetujuan Pembimbing

Lampiran 7 Nota Dinas Tim Penguji

Lampiran 8 Persetujuan Tim Penguji

Lampiran 9 Riwayat Hidup



IAIN PALOPO

DAFTAR ISTILAH



BMI	: Bank Muamalat Indonesia
MBCfPE	: Kriteria Malcolm baldrige untuk keunggulan kinerja
MBNQA	: Penghargaan kualitas nasional Malcolm baldrige
BEF	: Kerangka Keunggulan Baldrige
Excellence	: Keunggulan
PT	: Perseroan Terbatas
SWT	: Subhanahu wa ta'ala
QS	: Quran Surah
HR	: Hadis Riwayat
Performance	: Kinerja
Average	: Sedang
Poor	: Rendah
World Leader	: Pemimpin Dunia
Benchmark Leader	: Standar
Industry Leader	: pemimpin perseroan
Emerging Industry Leader	: Pemimpin industry yang sedang berkembang

Good Performance : Kinerja yang bagus

Early Improvement : Perbaikan Awal

Early Result : Hasil Awal

Early Development : Perkembangan Awal



IAIN PALOPO

ABSTRAK

APRIATI WAHYU NINGSIH, 2021 “*Analisis Kinerja Bank Muamalat Menggunakan Malcolm Baldrige*”. Skripsi Program Studi Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Institut Agama Islam Negeri Palopo. Dibimbing oleh Pembimbing I Ilham, S.Ag., M.A dan Pembimbing II Abd.Kadir Arno, SE.Sy, M.Si.

Kinerja perusahaan yang baik memberikan kontribusi yang penting dalam memajukan suatu perusahaan. Tercapainya tujuan perusahaan berarti bahwa kinerja perusahaan tersebut telah mencapai tujuan yang sudah ditetapkan sebelumnya. Untuk mewujudkan hal tersebut dibutuhkan sebuah pengukuran kinerja untuk mempengaruhi keberhasilan perusahaan serta mewujudkan tujuan yang ingin dicapai. Malcolm Baldrige adalah salah satu alat untuk peningkatan kinerja organisasi secara keseluruhan dan terus menerus. Tujuan penelitian ini untuk mengetahui kinerja Bank Muamalat ditinjau dari penerapan *Malcolm Baldrige*. Jenis penelitian ini menggunakan metode kuantitatif dengan populasi dan sampel yaitu nasabah dan karyawan Bank Muamalat Cabang Pembantu Palopo, sumber data yang digunakan pada penelitian ini yaitu data primer dengan data yang diperoleh melalui penyebaran kuesioner kepada nasabah dan karyawan Bank Muamalat Kantor Cabang pembantu Palopo. Teknik analisis data yang digunakan yaitu analisis linear sederhana. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa skor yang didapatkan oleh Bank Muamalat Indonesia Cabang pembantu Palopo setelah dilakukan penelitian ketujuh kriteria dari Malcolm Baldrige adalah 566. Hal ini berarti penilaian kinerja Bank Muamalat Indonesia Cabang Palopo mendapat predikat **Average** dan termasuk dalam kategori **Good Performance** (skala point 476-575). **Good Performance** berarti Bank Muamalat cabang Palopo berada dalam posisi yang cukup baik karena bank sudah berada pada tahap awal di sektor layanan perbankan. Implikasi dalam penelitian ini yakni kegiatan ini dapat menambah pengetahuan dan sumber informasi tentang analisis kinerja Bank Muamalat cabang pembantu Palopo menggunakan *Malcolm baldrige*.

Kata Kunci: Kinerja, Malcolm Baldrige

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Iklim persaingan dalam dunia industri semakin ketat dan keras. Berbagai badan usaha, seperti bank, perusahaan, rumah sakit, pabrik, dan badan usaha lain berusaha untuk memberikan yang terbaik kepada seluruh konsumennya. Adanya persaingan mengharuskan para pelaku industri memperhatikan keinginan dan harapan konsumen yang cepat berubah-ubah. Konsumen cenderung memperhatikan nilai-nilai kepuasan, apabila merasa puas maka konsumen akan kembali membeli produk atau terus bertahan pada perusahaan tersebut dan merekomendasikan produk tersebut kepada orang lain. Usaha penyedia layanan jasa perlu memperhatikan kualitas layanan yang diberikan sehingga tercipta kepuasan bagi konsumen.¹

Persaingan dan perkembangan yang cukup pesat terjadi dalam semua bidang usaha, dimana salah satunya dunia perbankan. Kualitas produk dan layanan perbankan akan menentukan kemampuan lembaga perbankan tersebut bersaing dipasar global. Produk-produk yang ditawarkan oleh usaha perbankan sebagian besar sudah lama sehingga persaingan berorientasi pada level kualitas pelayanan yang diberikan kepada konsumen. Peningkatan loyalitas diperlukan untuk mempertahankan nasabah. Loyalitas nasabah dapat dilihat dari sikap dan perilakunya, antara lain melalui komunikasi *word of mouth*, niat nasabah untuk melakukan transaksi di masa mendatang, sensitivitas terhadap harga,

¹ Muhammad Hary Sajiwo, “Pengukuran Kinerja Perbankan Menggunakan Kriteria MBNQA”, Skripsi universitas sebelas maret 2012, <https://123dok.com/document/download>

serta perilaku mengeluh.² Perkembangan pesat ekonomi dan keuangan islam merupakan tren global. Dengan berkembangnya asset perbankan islam maka berkembang pulalah pusat-pusat keuangan islam di berbagai dunia, seperti inggris, Malaysia, Hongkong, Singapura, Iran, dan termasuk diantaranya di Indonesia.

Perbankan syariah merupakan suatu lembaga badan usaha yang bergerak dalam bidang bagian jasa yang mengarah pada aturan-aturan sesuai dengan syariah. Perbankan syariah di Indonesia termasuk dalam salah satu system perbankan yang baru. Akan tetapi, perbankan syariah telah mempunyai tujuan penting dalam mengatur seredaran dan divisi moneter di Indonesia. Secara umum lembaga perbankan syariah selama 3 dekade terakhir yang telah membuktikan peran dan eksistensinya didalam dunia ilmu sejarah perbankan dunia dan juga dapat memperlihatkan pertumbuhan yang cukup tinggi ini diharapkan dapat meningkatkan tujuannya dan memperkuat konsistensi dalam perekonomian nasional. Pertumbuhan perbankan syariah di Indonesia ini tercermin dalam pertumbuhan jumlah bank atau lembaga keuangan syariah itu sendiri.³

UU nomor. 10 tahun 1998 tentang perbankan, bank adalah badan usaha yang menghimpun dana dari masyarakat dalam bentuk simpanan dan menyalurkannya kepada masyarakat dalam bentuk kredit atau bentuk bentuk lainnya untuk meningkatkan taraf hidup masyarakat. UU nomor 21 tahun 2008

² Muhammad Hary Sajiwo, "Pengukuran Kinerja Perbankan Menggunakan Kriteria MBNQA", Skripsi universitas sebelas maret 2012 <https://123dok.com/document/download>

³ Ayuk Wahdanfiari Adibah, "Pengaruh Latar Belakang Pendidikan Dan Pengalaman Kerja Terhadap Etos Kerja Karyawan Bank BNI Syariah Kantor Cabang Kediri" (IAIN Tulungagung, 2014), 1-3, <http://repo.iain-tulungagung.ac.id/139/1/SKRIPSI.pdf>.

tentang perbankan syariah. Bank islam atau selanjutnya disebut dengan bank syariah, adalah bank yang beroperasi dengan tidak mengandalkan pada bunga. Bank syariah juga dapat diartikan sebagai lembaga keuangan atau perbankan yang operasional dan produknya dikembangkan berdasarkan Qur'an dan Hadis nabi SAW.⁴

Bagi umat islam di Indonesia, usaha mewujudkan perbankan syariah ini harus disyukuri dan menjadi kebanggaan bersama. Berhasilnya perbankan syariah, dapat menjadi salah satu contoh dalam keberhasilan penerapan syariah islam dalam bermuamalah. Perkembangan bank syariah sebenarnya tidak hanya dipengaruhi oleh sentiment agama semata, akan tetapi dipengaruhi oleh banyak faktor salah satunya yaitu persepsi masyarakat dan tingkat keuntungan yang diberikan oleh bank. Lahirnya bank syariah di Indonesia apalagi dengan adanya system dual banking di Indonesia saat ini merupakan suatu hal yang perlu disyukuri bagi umat islam di Indonesia.

Adapun bank syariah yang pertama di Indonesia yaitu bank Muamalat Indonesia yang menjadi cikal bakal lahirnya lembaga keuangan syariah yang saat ini tumbuh pesat di Indonesia. Bank Muamalat Indonesia, berdiri pada tahun 1991 dan mulai melaksanakan kegiatan operasionalnya pada bulan Mei 1992. Pendirian Bank Muamalat awalnya dipelopori oleh Majelis Ulama Indonesia (MUI), kemudian setelah itu didukung oleh sekumpulan pengusaha dan cendekiawan muslim. Hingga saat ini perkembangan perbankan syariah di Indonesia juga cukup

⁴ Mustika Delima, Metti Paramita” *Analisis Kemudahan Akses Terhadap Kepercayaan Masyarakat Pada Bank Syariah (Studi Bank BRI Syariah Kcp Palabuhanratu Sukabumi)*, jurnal nisbah, Vol. 5, No. 1, tahun 2019. <http://repository.uin-malang.ac.id>

menggembirakan, tercatat setelah berdirinya BMI hingga saat ini bank syariah beserta unit-unitnya terus bermunculan, seperti BSM, BNI Syariah, BRI Syariah, dll. Seperti bank pada umumnya, BMI melaksanakan kegiatan operasionalnya sama seperti bank-bank konvensional lainnya selama kegiatan tersebut tidak bertentangan dengan prinsip syariah. BMI merupakan usaha untuk mencapai keuntungan dengan prinsip bagi hasil dengan nasabah. Selain itu, BMI juga harus selalu berpegang pada prinsip kehati-hatian Bank (*prudential Banking*) dalam mengoperasikan usahanya agar tetap dalam kondisi kinerja yang baik dan memenuhi kriteria bank sehat.⁵

BMI berkomitmen untuk menghadirkan layanan perbankan yang tidak hanya memenuhi terhadap syariah, namun juga kompetitif dan aksesibel bagi masyarakat hingga pelosok nusantara. Walaupun BMI merupakan bank syariah paling pertama di Indonesia dan juga saat ini memiliki saingan bank syariah yang banyak di Indonesia, tidak membuat BMI menyerah begitu saja untuk terus maju dan bersaing di dunia perbankan syariah. BMI mendapat kepercayaan dari institusi internasional, hal ini terbukti pada saat BMI mendapat penghargaan seperti Best Islamic Financial Institution in Indonesia 2009-2012 oleh Global Finance di New York). BMI saat ini merupakan satu-satunya bank syariah yang telah membuka cabang luar negeri, yaitu di Kuala Lumpur, Malaysia. Langkah yang diperlukan untuk tetap bisa bertahan dalam persaingan di dunia perbankan adalah melakukan evaluasi tingkat pelayanan kepada nasabah dan pengukuran

⁵ Ahmad Faisol, "Analisis Kinerja Keuangan Bank Pada Pt Bank Muamalat Indonesia Tbk", Jurnal Ilmiah Berkala Empat Bulanan, Vol.3, No.2. <http://www.academia.edu>

kinerja ditingkat eksternal perusahaan (menangani komitmen nasabah serta mendengarkan suara nasabah untuk sukses pasar dalam jangka panjang.⁶

Pada saat ini, perbankan syariah selalu mengalami perkembangan yang baik. Perkembangan ini tentunya harus juga seimbang dengan kinerja bank yang baik dalam mewujudkan kepercayaan dari para pemangku kepentingan (*Stakeholder*) terhadap penanaman modal yang mereka lakukan. Dalam mewujudkan kepercayaan tersebut maka harus dilakukan pengukuran kinerja terhadap kinerja dari bank tersebut yang dibangun sesuai syariat Islam. Karenanya dibutuhkan suatu alat untuk mengevaluasi dan mengukur kinerja bank syariah tersebut. Dalam Islam, keberadaan pengukuran kinerja sangat diperlukan. Melakukan perhitungan merupakan suatu hal yang mendasar dari pengukuran kinerja, yang dapat diaplikasikan bagi perorangan atau perusahaan. Kemudian hal ini dapat menjadi pertimbangan yang penting perlunya dilakukan pengukuran kinerja untuk bank syariah.⁷ Kinerja organisasi perusahaan yang baik memberikan kontribusi yang penting dalam memajukan perusahaan tersebut. Sebaliknya kinerja perusahaan yang kurang baik atau yang tidak baik akan menghambat proses pertumbuhan dan perkembangan perusahaan.⁸

IAIN PALOPO

⁶ Muhammad Hary Sajiwo, “Pengukuran Kinerja Perbankan menggunakan Kriteria *Malcolm Baldrige National Quality Award*”, Skripsi universitas Sebelas Maret Surakarta, 2012. <https://123dok.com/document/download/qm0x727y#>

⁷ Sayekti Endah Reto Meilani, Dita Andraeny, Anim Rahmayati, “Analisis Kinerja Perbankan Syariah di Indonesia Menggunakan Pendekatan *Islamicity Indices*”, Dalam Jurnal Seminar Nasional dan The 3rd Call For Syariah Paper.

⁸ Risma Adelina Simanjuntak, I Kadek Agus Budiastawa, “Pengukuran Kinerja Perusahaan dengan Menggunakan Kriteria *Malcolm Baldrige* Guna Menentukan Level Keunggulan Perusahaan”, Dalam Jurnal Seminar Nasional IENACO-2017. <http://publikasiilmiah.ums.ac.id/handl>

Kinerja (performance) sudah menjadi kata populer yang sangat menarik dalam pembicaraan manajemen public. Kinerja adalah gambaran mengenai tingkat pencapaian dalam suatu organisasi, dalam upaya mewujudkan sasaran, tujuan, misi dan visi organisasi. Menurut Surjadi, Kinerja organisasi adalah totalitas hasil kerja yang dicapai suatu organisasi. Tercapainya tujuan organisasi berarti bahwa, kinerja suatu organisasi itu dapat dilihat dari tingkatan sejauh mana organisasi tersebut dapat mencapai tujuan yang didasarkan pada tujuan yang sudah ditetapkan sebelumnya.⁹

Pengukuran kinerja yang di gunakan untuk mengukur kinerja suatu organisasi salah satunya dengan menggunakan pendekatan Malcolm baldrige. Malcolm Baldrige merupakan metode untuk melihat peningkatan kinerja secara keseluruhan dan terus menerus. Malcolm Baldrige memiliki 7 (tujuh) kriteria yaitu kepemimpinan, perencanaan strategis, fokus pelanggan dan pasar, ukuran analisis dan manajemen pengetahuan, fokus kepada tenaga kerja, fokus kepada operasi dan hasil kinerja.¹⁰

Pengukuran kinerja dengan menggunakan pendekatan *Malcolm Baldrige* dianggap mampu mengidentifikasi kekuatan-kekuatan dan kesempatan-kesempatan untuk perbaikan, pendekatan *Malcolm Baldrige* juga telah terbukti memberikan peningkatan kepada keunggulan kinerja yaitu dengan memberikan

⁹ Surjadi, “*Pengembangan Kinerja Pelayanan Publik*”, (Bandung: Refika Aditama, 2009), 7

¹⁰ Edi Susanto, “*Analisis Pendekatan Malcolm Baldrige Criteria For Performance Excellence (MBCFPE) Terhadap Kinerja di PT. KINENTA Indonesia*”, Jurnal sistem Teknik Industri, Vol. 19, No. 1. <http://talenta.usu.ac.id/jsti/article/view/35>

kebebasan kepada manajemen untuk melaksanakan strategi-strategi mandiri dan program untuk peningkatan keunggulan kinerja.¹¹

Selanjutnya dibawah ini ada beberapa penelitian yang menyangkut tentang pengukuran kinerja menggunakan Malcolm Baldrige diantaranya : Regi Mayani, Ambar Harsono dan Sugih Arijanto ***“Pengukuran Performansi Berdasarkan Mbcfpe Pada Kategori Proses Fokus Operasi Serta Kategori Hasil Item Produk Dan Proses Di Yayasan X”***. Total skoring yang diperoleh oleh Yayasan X yaitu sebesar 278 dari 1000 poin maksimum dan menepatkannya pada level keunggulan Early Result. Penelitian ini membahas dua kategori yaitu Kategori Proses Fokus Operasi Serta Kategori Hasil Item Produk Dan Proses yang terdapat pada kategori MBCfPE.¹²

Sandy Tyas Ismoyojati, Harsono Taroepatjeka, Sugih Arijanto ***“Pengukuran Performansi Berdasarkan MBCfPE pada Kategori Proses Kepemimpinan an Kategori Hasil Item Kepemimpinan Di Perguruan Tinggi X”***. Total skoring yang diperoleh oleh Yayasan X yaitu sebesar 356 poin dari 1000 poin maksimum dan menepatkannya pada level keunggulan Early Result.

IAIN PALOPO

¹¹ Arga Kurniawan, *“Analisis Penilaian Kinerja Sumber Daya Manusia Pada Kantor Diklat dan Litbang Kabupaten Demak”*, Universitas Dian Nuswantoro Semarang.
<http://dinus.ac.id>

¹² Regi Mayani, Ambar Harsono dan Sugih Arijanto *“Pengukuran Performansi Berdasarkan Mbcfpe Pada Kategori Proses Fokus Operasi Serta Kategori Hasil Item Produk Dan Proses Di Yayasan X”*, Jurnal Online Institut Teknologi nasional, Vol.03, No.03.
<https://ejurnal.itenas.ac.id>

Penelitian ini hanya melakukan pengukuran kinerja pada kategori kepemimpinan saja dari enam (6) kategori lainnya pada MBCfPE.¹³

Berdasarkan Penelitian terdahulu yang dikemukakan diatas maka penulis tertarik untuk mencelah penelitian terdahulu dan membahasnya dan mengembangkannya. Maka dari itu, penulis tertarik untuk mengangkat judul **“Analisis Kinerja Bank Muamalat palopo menggunakan Malcolm Baldrige”**.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang penelitian ini, dapat di rumuskan masalah penelitian yaitu Bagaimana kinerja Bank Muamalat ditinjau dari Penerapan *Malcolm Baldrige*?

C. Tujuan Penelitian

Tujuan yang ingin di capai dalam penelitian ini yaitu mengetahui kinerja Bank Muamalat ditinjau dari penerapan *Malcolm Baldrige*.

D. Manfaat Penelitian

a. Manfaat Teoritis

Penelitian tentang Analisis kinerja Bank Muamalat menggunakan Malcolm Baldrige dapat memberikan pemahaman kepada pembaca dan juga sebagai tambahan ilmu pengetahuan khususnya bagi penulis dan para pembaca.

¹³ Sandy Tyas Ismoyojati, Harsono Taroepratjeka, Sugih Arijanto “ *Pengukuran Performansi Berdasarkan MBCfPE pada Kategori Proses Kepemimpinan an Kategori Hasil Item Kepemimpinan Di Perguruan Tinggi X*”. Dalam Jurnal Online Institut Teknologi Nasional No.02.Vol.02. <http://download.garuda.ristekdikti.go.id>

b. Manfaat Praktis

Hasil penelitian ini di harapkan dapat menjadi salah satu masukan atau sumbangan pemikiran bagi Bank Muamalat untuk menentukan langkah-langkah selanjutnya dalam menghadapi masalah kinerja khususnya di bank Muamalat cabang palopo.



IAIN PALOPO

BAB II

KAJIAN TEORI

A. Kajian Penelitian Terdahulu yang Relevan

Sebelum menyusun penelitian ini, langkah awal yang harus dilakukan oleh peneliti ialah meninjau serta mengkaji terlebih dahulu penelitian-penelitian sebelumnya yang berhubungan dengan atau mempunyai kesamaan yang hampir menyerupai judul yang akan dilakukan penelitian oleh peneliti agar supaya peneliti dapat mengetahui kesamaan juga perbedaan dari penelitian terdahulu dan penelitian yang sekarang. Adapun beberapa judul dan hasil penelitian diantaranya sebagai berikut:

- a) Syarifuddin Tippe dengan judul ***“Kinerja Perusahaan Pt Baramulti Sukses Sarana Dengan Menggunakan Teknologi Pengukuran Malcom Baldrige Dalam Rangka Penyesuaian Di Perusahaan Batubara Yang Berkelas Dunia Di Indonesia”***. Hasil evaluasi kinerja perusahaan berbasis metode MBCfPE – 2012, diperoleh nilai skor total perusahaan sebesar 334 poin memposisikan kelas kinerja global perusahaan saat ini berada dalam klasifikasi kelas EARLY RESULT. Persamaan antara peneliti dengan penelitian yaitu keduanya meneliti dengan menggunakan metode penelitian kuantitatif, sedangkan perbedaannya yaitu pada penelitian ini, data dikumpulkan melalui kuesioner, wawancara mendalam, dan observasi. Sedangkan peneliti hanya mengumpulkan data melalui kuesioner saja.¹⁴

¹⁴ Syarifuddin Tippe, *“Kinerja Perusahaan Pt Baramulti Sukses Sarana Dengan Menggunakan Teknologi Pengukuran Malcom Baldrige Dalam Rangka Penyesuaian Di*

- b) Risma Adelina Simanjuntak dan I Kadek Agus Budiastawa ***“Pengukuran Kinerja Perusahaan Dengan Menggunakan Kriteria Malcolm Baldrige Guna Menentukan Level Keunggulan Perusahaan”***. Dalam penelitian ini menunjukkan bahwa *Department Store* dan Supermarket XXX berada pada level keunggulan *Early Result*, yang artinya perusahaan tersebut masih berada pada tahap awal pencapaian hasil-hasil kinerja yang sudah membaik dan masih memerlukan perbaikan kinerja untuk mencapai level yang lebih tinggi.¹⁵
- c) Muhammad Yusuf ***“Pengukuran Kinerja dengan Menggunakan Baldrige Excellence Framework (BEF) di Rumah Sakit Umum Daerah Kudungga Sangatta Kabupaten Kutai Timur”***. Dalam penelitian ini menunjukkan bahwa kinerja RSUD Kudungga Sangatta mendapat predikat average dan termasuk dalam kategori early improvement (skala 376-475) yang berarti RSUD Kudungga berada pada posisi peningkatan tahap awal disektor layanan kesehatan. Perbedaan penelitian ini dengan peneliti yaitu penelitian ini menggunakan teknik *proportional stratified random sampling* sedangkan peneliti menggunakan teknik *simple random sampling*.¹⁶

IAIN PALOPO

Perusahaan Batubara Yang Berkelas Dunia Di Indonesia”, Jurnal Sositelknologi Edisi 28. <http://www.academia.edu/35849494/>

¹⁵ Risma Adelina Simanjuntak, I Kadek Agus Budiastawa, “*Pengukuran Kinerja Perusahaan dengan Menggunakan Kriteria Malcolm Baldrige Guna Menentukan Level Keunggulan Perusahaan*”, Dalam Jurnal Seminar Nasioanal IENACO-2017. <http://publikasiilmiah.ums.ac.id/handl>.

¹⁶ Muhammad Yusuf “*Pengukura Kinerja dengan Menggunakan Baldrige Excellence Framework (BEF) di Rumah Sakit Umum Daerah Kudungga Sangatta Kabupaten Kutai Timur*”, Tesis Magister Kesehatan Masyarakat, (Universitas Hasanuddin Makassar 2017). <http://digilib.unhas.ac.id>

- d) Edi Susanto ***“Analisis Pendekatan Malcolm Baldrige Criteria For Performance Excellen (MBCfPE) Terhadap Kinerja Di PT. Kinenta Indonesia”***. Dalam penelitian ini menunjukkan bahwa kinerja di PT.Kinenta Indonesia mendapat predikat excellen dengan nilai 784 poin dan termasuk dalam kategori Benchmark Leader. Perbedaan penelitian ini dengan peneliti yaitu penelitian ini mengumpulkan data dengan melakukan pengamatan, wawancara, dan penyebaran kuesioner, sedangkan peneliti hanya mengumpulkan data dengan menyebar kuesioner saja.¹⁷
- e) Heryenzus dan Suali ***“Analisis Pendekatan Malcolm Baldrige Terhadap Kinerja Rumah Sakit Umum Daerah Kota Batam”***. Dalam penelitian ini menunjukkan bahwa Kinerja Rumah sakit umum di kota Batam mendapat predikat Excellen dan termasuk dalam kategori Benchmark Leader (skor 776-875) yang berarti bahwa Rs Umum Kota Batam sudah berada pada yang level sangat baik disektor layanan kesehatan. Perbedaan penelitian ini dengan peneliti yaitu penelitian ini melakukan pengumpulan data dengan menggunakan data primer dan data sekunder, sedangkan peneliti hanya menggunakan data primer saja.¹⁸
- f) Citra Wiguna dan Yudha Santika ***“Penerapan Malcolm Baldrige Dalam Sistem Penilaian Kinerja Manajemen Bidang Kesehatan”***. Dalam penelitian

¹⁷ Edi Susanto *“Analisis Pendekatan Malcolm Baldrige Criteria For Performance Excellen (MBCfPE) Terhadap Kinerja Di PT. Kinenta Indonesia”*, Jurnal Sistem Teknik Industri, Vol 19. No.1, Januari 2017. <https://talenta.usu.ac.id/jsti/article/view/35>

¹⁸ Heryenaus dan Suali, *“ Analisis Pendekatan Malcolm Baldrige Terhadap Kinerja Rumah Sakit Daerah Kota Batam”*, Seminar Nasional Ilmu Sosial dan Teknologi (Universitas Putera Batam 2018). <http://ejournal.upbatam.ac.id>

ini menunjukkan bahwa Kinerja RSUD Dr.Ashari Pemalang mendapat predikat excellent dan termasuk dalam kategori Industry leader dengan skor 677,200 (skor 676-775) yang berarti bahwa RSUD sudah berada pada level kinerja yang cukup baik. Perbedaan penelitian ini dengan peneliti yaitu penelitian ini mengumpulkan data dengan melakukan wawancara, dan penyebaran kuesioner, sedangkan peneliti hanya mengumpulkan data dengan menyebar kuesioner saja.¹⁹

B. Landasan Teori

1. Kinerja

Dalam perspektif islam, bekerja tidak hanya sebatas *ubudiyah* saja, pekerjaan itu merupakan proses yang frekuensi logisnya adalah amal (ibadah) yang akan di terima.²⁰Dalam hal ini, pekerjaan tidak hanya bersifat ibadah dan ukhrowi tetapi juga pekerjaan-pekerjaan yang bersifat duniawi. Sesuai firman Allah SWT, di dalam :

a) Q.S An-Nahl(16) ayat 97

مَنْ عَمِلَ صَالِحًا مِّن ذَكَرٍ أَوْ أَنَّىٰ وَهُوَ مُؤْمِنٌ فَلَنُحْيِيَنَّهٗ حَيٰوةً
طَيِّبَةً وَلَنَجْزِيَنَّهُمْ أَجْرَهُم بِأَحْسَنِ مَا كَانُوا يَعْمَلُونَ ﴿٩٧﴾

¹⁹ Citra Wiguna dan Yudha Santika “Penerapan Malcolm Baldrige Dalam Sistem Penilaian Kinerja Manajemen Bidang Kesehatan”, Jurnal system cerdas 2018 vol.01 No.01. <http://apic.id>

²⁰ Ferawati, *Kompensasi dalam perspektif ekonomi islam*, Skripsi Sarjana Ekonomi Syariah, (sul-sel: STAIN Palopo 2015), 29.

Terjemahnya : “Barang siapa yang mengerjakan amal saleh, baik laki-laki maupun perempuan dalam keadaan beriman, Maka sesungguhnya akan kami berikan kepadanya kehidupan yang baik. dan akan kami beri balasan dengan pahala yang lebih baik dari apa yang telah mereka kerjakan.”²¹

b) Q.s At-Taubah(9) ayat 105

وَقُلْ أَعْمَلُوا بِمَا يَرَى اللَّهُ عَمَلَكُمْ وَرَسُولُهُ وَالْمُؤْمِنُونَ وَسَتُرَدُّوكَ إِلَى
عِلْمِ الْغَيْبِ وَالشَّهَادَةِ فَيُنْشِئُكُمْ بِمَا كُنْتُمْ تَعْمَلُونَ

Terjemahnya : Dan Katakanlah: "Bekerjalah kamu, Maka Allah dan rasul-Nya serta orang-orang mukmin akan melihat pekerjaanmu itu, dan kamu akan dikembalikan kepada (Allah) yang mengetahui akan yang ghaib dan yang nyata, lalu diberitakan-Nya kepada kamu apa yang Telah kamu kerjakan."²²

Hadis tentang kinerja :

عَنْ عَائِشَةَ رَضِيَ اللَّهُ عَنْهَا قَالَتْ: قَالَ رَسُولُ اللَّهِ صَلَّى اللَّهُ عَلَيْهِ وَسَلَّمَ: إِنَّ اللَّهَ تَعَالَى يُحِبُّ إِذَا عَمِلَ أَحَدُكُمْ عَمَلًا أَنْ يُثْقِنَ

Artinya : Dari Aisyah r.a., Sesungguhnya Rasulullah s.a.w bersabda :
“Sesungguhnya Allah mencintai seseorang yang apabila bekerja, mengerjakannya secara profesional”. (HR.Thabrani,No: 891, Baihaqi, No.334)²³.

Definisi kerja secara luas merupakan hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dapat di raih oleh individu dalam melaksanakan tugas pokok dan fungsinya sebagai karyawan sesuai dengan tanggung jawab dan kewajiban yang di bebankan atau di berikan kepadanya. Pada dasarnya, kinerja dapat diketahui dari dua segi yaitu, kinerja karyawan dan kinerja organisasi. Kinerja karyawan yaitu

²¹ Departemen Agama RI, *Al-Quran dan terjemahnya*, (Jakarta: Al huda kelompok gema insane,2005), 279.

²² Kementrian Agama Republik Indonesia *Al-Qur'an Al-Karim* dan Terjemahannya (Semarang Asy-Syifa 2001)

²³ Imam Nawawi, “*Terjemah Riyadhus s,ihin jilid 1*”, (Jakarta:Pustaka Amani,1990),133

hasil kerja perseorangan dalam suatu organisasi, sedangkan kinerja organisasi adalah totalitas hasil kerja yang dicapai suatu organisasi.²⁴ Menurut Armstrong dan Baron sebagaimana dikutip oleh Wibowo, kinerja merupakan sebuah hasil dalam pekerjaan yang memiliki hubungan yang kuat dan bertujuan untuk mencapai tujuan organisasi, kepuasan pelanggan, dan mampu memberikan kontribusi pada perekonomian.²⁵

Kinerja dalam suatu lembaga dapat dilihat dari 2 aspek yaitu kinerja keuangan dan kinerja kelembagaan (organisasi).

a) Kinerja Keuangan

Kinerja keuangan merupakan gambaran dari pencapaian keberhasilan perusahaan dalam melaksanakan dan menggunakan aturan-aturan pelaksanaan keuangan secara baik dan benar. Kinerja keuangan suatu bank dapat dilihat dari tingkat kesehatan bank tersebut. Tingkat kesehatan bank merupakan penjabaran dari kondisi faktor-faktor keuangan dan pengelolaan bank serta tingkat ketaatan bank terhadap pemenuhan peraturan dengan prinsip kehati-hatian.²⁶

IAIN PALOPO

²⁴ Ena Atikawati, “strategi Rekrutmen dan Seleksi Terhadap Kinerja Karyawan”, PSB 4, no.1, (2016) : 12. file:///C:/User/user/Downloads

²⁵ Wibowo, *Manajemen Kinerja*, (Jakarta: Pt. Raja Grafindo Persada, 2007), 7.

²⁶ Rahmadi Usman, *Aspek Hukum Perbankan Syariah di Indonesia*, (Jakarta: Sinar Grafika, 2012), 364.

Berikut kinerja keuangan Bank Muamalat Indonesia lima tahun terakhir.

Tabel 2.1

Tahun	ROA	CAR	NPF	FDR	BOPO
2016	0,14%	12,74%	1,40%	95,13%	97,76%
2017	0,11%	13,62%	2,75%	84,41%	97,68%
2018	0,08%	12,34%	2,58%	73,18%	98,24%
2019	0,05%	12,42%	4,30%	73,51%	99,50%
2020	0,03 %	15,21%	3,95%	69,84%	99,45%
Rata-rata	0,08%	13,3%	2,9%	79,2%	98,5%

Sumber : Laporan tahunan BMI²⁷

1) ROA (Return on Asset)

Merupakan rasio pengukuran kemampuan suatu perbankan untuk memperoleh keuntungan dengan memakai asetnya. Semakin besar ROA, maka semakin besar pula tingkat keuntungan yang dicapai oleh bank sehingga kemungkinan bank tersebut dalam keadaan bermasalah semakin kecil. Berdasarkan criteria peringkat ROA, Bank Muamalat Indonesia berada pada peringkat 5 yaitu tidak sehat karena hasil ROA pada BMI < 0% yaitu 0,08%. Hal ini berarti keuntungan yang di peroleh BMI sangatlah rendah.

$$ROA = \frac{\text{Laba Sebelum Pajak}}{\text{Total Aset}} \times 100\%$$

²⁷ Bank Muamalat Indonesia, “Laporan Tahunan BMI”, di akses 12 oktober 2021, <https://www.BankMuamalat.co.id>

Tabel 2.2
Matriks Kriteria Penetapan Peringkat ROA

Peringkat Komposisi (PK)	Penjelasan	Kriteria ROA
PK 1	Sangat Sehat	$ROA > 1,5 \%$
PK 2	Sehat	$1,25\% < ROA \leq 1,5 \%$
PK 3	Cukup Sehat	$0,5\% < ROA \leq 1,25\%$
PK 4	Kurang Sehat	$0\% < ROA \leq 0,5\%$
PK 5	Tidak Sehat	$ROA \leq 0\%$

Sumber : Surat Edaran Bank Indonesia No.13/24/DPNP tahun 2011

2) CAR (Capital Adequacy Ratio)

Merupakan rasio kecukupan modal yang menunjukkan kemampuan bank dalam menyediakan dana yang digunakan untuk mengatasi kemungkinan risiko kerugian bank. Berdasarkan kriteria peringkat CAR, Bank Muamalat Indonesia berada pada peringkat 1 yaitu sangat sehat karena hasil ROA pada BMI > 12% yaitu 13,3%. Hal ini berarti kemampuan bank dalam mengatasi kemungkinan risiko kerugian sangat baik.

$$CAR = \frac{\text{Modal}}{\text{Aktiva Tertimbang}} \times 100\%$$

Tabel 2.3
Matriks Kriteria Penetapan Peringkat CAR

Peringkat Komposisi (PK)	Penjelasan	Kriteria CAR
PK 1	Sangat Sehat	$CAR > 12\%$
PK 2	Sehat	$9\% \leq CAR < 12\%$
PK 3	Cukup Sehat	$8\% \leq CAR < 9\%$
PK 4	Kurang Sehat	$6\% \leq CAR < 8\%$
PK 5	Tidak Sehat	$CAR \leq 6\%$

Sumber : Surat Edaran Bank Indonesia No.13/24/DPNP tahun 2011

3) NPF (Non Performing Financing)

Merupakan rasio yang menunjukkan kemampuan sebuah bank dalam mengelola pembiayaan bermasalah yang telah disalurkan oleh bank, semakin tinggi rasio NPF maka semakin buruk kualitas pembiayaan. Berdasarkan kriteria peringkat NPF, Bank Muamalat Indonesia berada pada peringkat 2 yaitu sehat karena hasil NPF pada BMI < 5% yaitu 2,9%. Hal ini berarti pembiayaan bermasalah bank tersebut masih rendah.

$$NPF = \frac{\text{Pembiayaan Bermasalah}}{\text{Total Pembiayaan}} \times 100\%$$

Tabel 2.4
Matriks Kriteria Penetapan Peringkat NPF

Peringkat Komposisi (PK)	Penjelasan	Kriteria NPF
PK 1	Sangat Sehat	$NPF < 2\%$
PK 2	Sehat	$2\% \leq NPF < 5\%$
PK 3	Cukup Sehat	$5\% \leq NPF < 8\%$
PK 4	Kurang Sehat	$8\% \leq NPF < 12\%$
PK 5	Tidak Sehat	$NPF \geq 12\%$

Sumber : Surat Edaran Bank Indonesia No.13/24/DPNP tahun 2011

4) FDR (Financing to Deposit Ratio)

Merupakan salah satu rasio yang digunakan untuk mengukur tingkat jumlah pembiayaan yang diberikan dengan jumlah dana dan modal yang dimiliki atau digunakan. semakin tinggi angka FDR maka semakin rendah kemampuan likuiditasnya. Berdasarkan kriteria peringkat FDR, Bank Muamalat Indonesia berada pada peringkat 2 yaitu sehat karena hasil FDR pada BMI < 85% yaitu 79,2%.

$$\text{FDR} = \frac{\text{Total Pembiayaan}}{\text{Dana Pihak Ketiga}} \times 100\%$$

Tabel 2.5

Matriks Kriteria Penetapan Peringkat FDR

Peringkat Komposisi (PK)	Penjelasan	Kriteria FDR
PK 1	Sangat Sehat	FDR < 75%
PK 2	Sehat	75% ≤ FDR < 85%
PK 3	Cukup Sehat	85% ≤ FDR < 100%
PK 4	Kurang Sehat	100% ≤ FDR < 120%
PK 5	Tidak Sehat	FDR ≥ 120%

Sumber : Surat Edaran Bank Indonesia No.13/24/DPNP tahun 2011

5) BOPO (Biaya Operasional terhadap Pendapatan Operasional)

Merupakan rasio yang menggambarkan efisiensi bank dalam melakukan kegiatannya. Berdasarkan kriteria peringkat BOPO, Bank Muamalat Indonesia berada pada peringkat 5 yaitu tidak sehat karena hasil BOPO pada BMI > 97% yaitu 98,5%. Hal ini berarti bank tersebut tidak efisien dalam Beroperasi.

$$\text{BOPO} = \frac{\text{Belanja Operasional}}{\text{Pendapatan Operasional}} \times 100\%$$

Tabel 2.6

Matriks Kriteria Penetapan Peringkat BOPO

Peringkat Komposisi (PK)	Penjelasan	Kriteria BOPO
PK 1	Sangat Sehat	BOPO ≤ 94%
PK 2	Sehat	94% < BOPO ≤ 95%
PK 3	Cukup Sehat	95% < BOPO ≤ 96%
PK 4	Kurang Sehat	96% < BOPO ≤ 97%
PK 5	Tidak Sehat	BOPO > 97%

Sumber : Surat Edaran Bank Indonesia No.13/24/DPNP tahun 2011

b) Kinerja Kelembagaan (Organisasi)

Kinerja merupakan suatu tingkat hasil kerja yang dicapai suatu organisasi dalam suatu periode operasional yang dibandingkan dengan sasaran, standard dan criteria yang telah ditetapkan sebelumnya. Kinerja atau *Performance* mengacu pada hasil output dan sesuatu yang dihasilkan dari proses. Pada awalnya penilaian kinerja dilakukan dengan melihat rasio-rasio keuangan, menganggap manajer berhasil bila mencapai tingkat keuntungan, yang mengakibatkan manajer organisasi hanya berorientasi pada keuntungan jangka pendek, dan cenderung mengabaikan kelangsungan hidup organisasi dalam jangka panjang. Oleh karena itu organisasi memerlukan pengukuran kinerja terintegrasi untuk memperhatikan faktor finansial dan non finansial serta mampu memonitoring peningkatan daya saing.²⁸ Hasil dari kinerja organisasi tersebut biasanya mendapat beberapa penghargaan.. Beberapa penghargaan yang telah diraih oleh Bank Muamalat Indonesia yaitu :²⁹

²⁸ Muhammad Yusuf “*Pengukuran Kinerja dengan Menggunakan Baldrige Excellence Framework (BEF) di Rumah Sakit Umum Daerah Kudungga Sangatta Kabupaten Kutai Timur*”, Tesis Magister Kesehatan Masyarakat, (Universitas Hasanuddin Makassar 2017). <http://digilib.unhas.ac.id>

²⁹Bank Muamalat Indonesia, “*Penghargaan BMI*”, diakses 12 Oktober 2021, <https://www.BankMuamalat.co.id>

1. The 2nd Best Corporate Brand- Bus 2021



2. The 3rd Best Product Brand-Tabungan Bus 2021



3. The 2nd Best Product Brand-Deposito Bus 2021



Teori yang berhubungan dengan kinerja yaitu *Expectancy Theori* (teori harapan). *Expectancy Theori* yang awalnya dikembangkan oleh Vroom dan dilanjutkan oleh Porter-lawrer untuk memberikan kerangka konseptual dalam pendesaian pengelolaan kinerja terpadu dengan balanced scorecard sebagai basisnya. Model Porter-Lawrer menunjukkan usaha seperti kekuatan atau motivasi yang tidak secara langsung menghasilkan kinerja. Kinerja dihubungkan dengan kemampuan dan karakter serta persepsi peran. Yang lebih penting dalam model Porter-Lawrer adalah apa yang terjadi setelah kinerja. penghargaan yang

menyusul dan bagaimana penghargaan ini dinilai dapat menentukan kepuasan organisasi. Model Porter-Lawrer merupakan perubahan penting dari sebuah pemikiran tradisional bahwa kinerja menghasilkan kepuasan. Secara khusus disimpulkan bahwa hubungan antara kinerja dan kepuasan akan lebih erat saat penghargaan dihubungkan dengan kinerja. *Expectancy Theory* yaitu teori yang digunakan untuk memotivasi para karyawan agar mereka dapat bekerja dengan baik, dapat menciptakan ide-ide yang luar biasa, serta meningkatkan kinerja mereka. Dengan *Expectancy theory*, perusahaan dapat membuat perencanaan dan pemetaan motivasi terhadap para karyawan untuk mencapai tujuan dari suatu perusahaan.³⁰

2. Kinerja Organisasi Berdasarkan Malcolm Baldrige

Malcolm Baldrige adalah seorang menteri perdagangan Amerika Serikat (1981-1987) yang berkontribusi besar pada peningkatan mutu dalam berbagai aspek jangka panjang di Amerika Serikat. Namanya diabadikan dalam bentuk penghargaan (award) mutu yang diberikan kepada organisasi bisnis (manufaktur dan jasa, usaha kecil), pendidikan dan kesehatan sejak 1987. *Baldrige award* diciptakan sebagai motivator dan keinginan semua organisasi untuk bersaing secara sehat dalam hal peningkatan mutu. Pertama kali dibentuk oleh U.S Congress tahun 1987 yang diberikan kepada organisasi-organisasi yang telah mampu menerapkan manajemen kualitas untuk memberikan peningkatan nilai

³⁰Teguh Suropto, "Meningkatkan Kinerja Karyawan Melalui *Expectancy Theory* Dalam Motivasi", Jurnal Ekonomi Syariah Indonesia, Vol.2, No.2. <http://www.ejournal.almaata.ac.id>

kepada pelanggan dalam meningkatkan performansi organisasi secara keseluruhan.³¹

Malcolm Baldrige National Quality Improvement Act of 1987 disahkan menjadi undang-undang pada 20 Agustus 1987 oleh presiden Ronald Reagan. Public Law 100-107, menetapkan tiga kategori bisnis yang dapat menerapkan MBCFPE, yaitu manufaktur, jasa dan bisnis kecil. Hingga tahun 2007, lebih dari 70-an negara didunia dengan puluhan ribu perusahaan telah menggunakan metode Malcolm Baldrige. MBCFPE banyak digunakan karena didalam penilaiannya dimuat aspek kepemimpinan yang memiliki pengaruh besar terhadap kinerja organisasi secara keseluruhan. Termasuk salah satunya Indonesia yang menggunakan MBCFPE untuk menjadikan Indonesian Quality Award (IQA) sebagai penghargaan atas kinerja BUMN (Badan Usaha Milik Negara) yang dimaksudkan untuk meningkatkan keunggulan kompetitif dari BUMN dalam menghadapi persaingan global, yaitu dengan meningkatkan kinerja BUMN secara menyeluruh dan terpadu dengan berbasiskan pada MBCFPE yang sudah dikenal didunia bisnis internasional terutama di Amerika Serikat.³²

Malcolm Baldrige National Quality Award (MBNQA) merupakan salah satu metode untuk meningkatkan kinerja organisasi secara keseluruhan dan terus menerus dengan menggunakan pengukuran dan memberikan *feedback* mengenai

³¹ Arfan Bakhtiar, Adrian Hartanto, Heri Suliantoro, “*Perbandingan Metode-metode Pengukuran Kinerja*”, Dalam Jurnal Prosiding Seminar Nasional Manajemen Teknologi XXV. <http://www.mmt.its.ac.id>

³² Syarifuddin Tippe, “*Kinerja Perusahaan Pt Baramulti Sukses Sarana Dengan Menggunakan Teknologi Pengukuran Malcom Baldrige Dalam Rangka Penyesuaian Di Perusahaan Batubara Yang Berkelas Dunia Di Indonesia*”, Jurnal Sositologi Edisi 28. <http://www.academia.edu/35849494/>.

kinerja organisasi secara keseluruhan dalam penyediaan produk dan jasa yang berkualitas. MBNQA digunakan sebagai suatu kerangka kerja untuk mengukur dan mengevaluasi kinerja manajemen. MBNQA juga dapat membantu organisasi dalam menghadapi lingkungan dinamis, membangun system kerja yang tinggi, menerjemahkan visi misi ke dalam strategi, membangun kesetiaan konsumen, dan mempersiapkan tindakan strategis untuk mencapai kesuksesan jangka pendek serta stabilitas organisasi untuk jangka panjang.³³ MBNQA itu merupakan program penghargaan berdasarkan pencapaian organisasi terhadap MBCFPE, yang sering disingkat criteria Baldrige. MBCFPE merupakan paduan manajemen terbaik untuk membuat sebuah perusahaan menjadi unggul, ekselen, dan berkelas dunia. Penghargaan berbasis criteria Baldrige telah mebuat daya saing negara dalam percaturan global meningkat, inilah sebuah system paling komperehensif untuk mengukur dan menjadikan kinerja sebuah organiasi menjadi ekselen.³⁴

Malcolm Baldrige merupakan salah satu pendekatan atau metode yang di gunakan dalam meningkatkan kinerja suatu organisasi secara keseluruhan dan terus menerus.³⁵ Baldrige Assessment merupakan salah satu tools untuk meningkatkan kinerja organisasi secara keseluruhan dan terus menerus dengan menggunakan

³³ Muhammad Hary Sajiwo, *“Pengukuran Kinerja Perbankan menggunakan Kriteria Malcolm Baldrige National Quality Award”*, Skripsi universitas Sebelas Maret Surakarta, 2012. <http://123.dok.com/document/download>

³⁴ Wilson Kosasih, Litrhone Laricha, dan Hendrawan, *“Analisis Sistem Manajemen Mutu dengan Malcolm Baldrige National Quality Award di Perusahaan Global Berstandarisasi ISO”*, jurnali Universitas Tarumanegara, 2017. <https://journal.Untr.ac.id>.

³⁵ Risma Adelina Simanjuntak, I Kadek Agus Budiastawa, *“Pengukuran Kinerja Perusahaan dengan Menggunakan Kriteria Malcolm Baldrige Guna Menentukan Level Keunggulan Perusahaan”*, Dalam Jurnal Seminar Nasioanal IENACO-2017

pengukuran dan memberikan feedback mengenai kinerja organisasi dalam menyediakan produk dan jasa yang berkualitas.

Malcolm Baldrige Criteria for Performance Excellence (MBCfPE) juga merupakan salah satu metode yang dapat digunakan untuk menentukan dan memberikan nilai kinerja organisasi atau unit-unit kerja baik yang berorientasi profit atau non-profit. Kriteria kinerja Malcolm Baldrige dapat memberdayakan organisasi, industri, untuk mencapai tujuan suatu perusahaan, memperbaiki dan menjadikan hasilnya dapat bersaing dengan perusahaan lain melalui keselarasan perencanaan, proses, keputusan, pegawai, tindakan dan hasil. Dengan menggunakan kriteria Baldrige akan memberikan nilai secara keseluruhan yang akan menunjukkan dimana organisasi berada dan kemana organisasi harus berada. Kriteria memberikan suatu alat yang diperlukan untuk menguji semua bagian sistem manajemen dan memperbaiki proses serta hasil yang diinginkan organisasi atau perusahaan secara keseluruhan. Kriteria fokus operasi menguji bagaimana organisasi dalam membentuk sistem kerja, pengendalian biaya sistem kerja, kesiapan dalam keadaan darurat, mendesain proses kerja, penerapan dari proses kerja, *Supply chain management*, dan perbaikan proses.³⁶

MBNQA digunakan sebagai suatu metode untuk mengukur dan mengevaluasi kinerja manajemen. MBNQA dapat membantu organisasi dalam menghadapi lingkungan dinamis, membangun sistem kerja yang tinggi, menuangkan visi dan misi ke dalam strategi, membangun kesuksesan jangka

³⁶ Regi Mayani, Ambar Harsono, Sugih Arijanto, "Pengukuran Performansi Berdasarkan MBCFPE pada kategori proses Fokus Operasi serta Kategori Hasil Item Produk dan Proses di Yayasan X", Jurnal Online Teknologi Nasional, Vol.03, No.03.

pendek serta menstabilisasi organisasi untuk jangka panjang.³⁷Kriteria Baldrige mempunyai kelebihan dibanding dengan sistem pengukuran lainnya, yaitu kemampuannya untuk memberikan penilaian secara menyeluruh dan terpadu yang dapat membantu pemimpin untuk berfikir visioner.³⁸

a. Tujuan MBNQA

Tujuan utama dari kriteria MBNQA yaitu sebagai berikut:

- 1) Meningkatkan kinerja organisasi dari segi praktek-praktek kerja, kapabilitas, dan hasil organisasi
- 2) Memfasilitasi komunikasi dan berbagai informasi di antara semua organisasi, baik itu yang sejenis maupun berbeda jenis
- 3) Alat bantu dalam memahami dan mengatur kinerja organisasi, dan juga mengarahkan organisasi dalam perencanaan dan pembelajaran organisasi.

b. Alasan menggunakan MBCfPE

Gasper sebagaimana dikutip oleh Syarifudin Tippe menyatakan, terdapat enam alasan mendasar mengapa organisasi-organisasi lokal maupun kelas dunia memilih MBCfPE sebagai kerangka kerja dari system manajemen mereka yaitu:³⁹

IAIN PALOPO

³⁷ Gaspersz, Total Quality Management, (Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama, 2002),

³⁸ Nirva Diana, "Evaluasi Manajemen Mutu Internal di Fakultas Tarbiyah dan Keguruan dengan Metode Malcolm Baldrige Criteria for Education", Jurnal Keguruan dan Ilmu Teknologi, Vol.02, No.02.<https://www.researchgate.net/publication/324481572>

³⁹ Syarifuddin Tippe, "Kinerja Perusahaan Pt Baramulti Sukses Sarana Dengan Menggunakan Teknologi Pengukuran Malcom Baldrige Dalam Rangka Penyesuaian Di Perusahaan Batubara Yang Berkelas Dunia Di Indonesia", Jurnal Sositelknologi Edisi 28.<http://www.academia.edu/35849494/>.

- 1) MBCfPE mampu mengidentifikasi setiap kekuatan dan kesempatan untuk perbaikan dari berbagai area dalam organisasi yang berkaitan dengan tujuh criteria MBCfPE
- 2) MBCfPE memberikan kerangka kerja untuk peningkatan menuju keunggulan kinerja dengan memberikan kebebasan kepada manajemen untuk melaksanakan strategi bisnis mandiri dan program-program peningkatan keunggulan kinerja
- 3) MBCfPE merupakan kerangka kerja manajemen terintegrasi, mencakup semua faktor yang mendefinisikan organisasi, proses operasional dan hasil-hasil kinerja yang jelas dan terukur.
- 4) MBCfPE berfokus pada persyaratan-persyaratan untuk mencapai keunggulan kinerja, bukan sekedar aplikasi, prosedur, alat atau teknik.
- 5) MBCfPE mudah beradaptasi dengan lingkungan bisnis, dapat diterapkan pada organisasi besar maupun kecil, organisasi lokal yang hanya beroperasi disuatu negara maupun kelas dunia yang beroperasi di banyak negara.
- 6) MBCfPE telah terbukti merupakan praktik manajemen global yang valid untuk meningkatkan keunggulan kinerja organisasi.

c. Kriteria Kinerja malcolm baldrige :⁴⁰

1) kepemimpinan (Leadership)

Merupakan poin yang menunjukkan tentang bagaimana pimpinan bisa memandu dan menopang organisasi, mengatur visi misi dan nilai-nilai organisasi, fokusnya yaitu bagaimana pemimpin berkomunikasi dengan staf, dan menciptakan suatu lingkungan yang mendorong perilaku etis dan performance yang tinggi.

2) perencanaan strategis

Yaitu kategori yang menguji bagaimana cara mengembangkan sasaran hasil dan rencana tindakan strategis. dan yang diuji juga yaitu bagaimana cara dalam memilih sasaran hasil dan rencana tindakan yang strategis untuk disebarkan dan diubah jika keadaannya berubah, dan juga bagaimana mengukur kemajuannya.

3) Fokus sumber daya manusia

Yaitu kategori yang mengukur kemampuan suatu organisasi dalam menilai kapasitas dan kapabilitas tenaga kerja serta bagaimana membangun lingkungan kerja yang kondusif untuk kinerja yang baik. kategori ini juga melihat bagaimana organisasi dalam menggerakkan, mengelola dan mengembangkan potensi tenaga kerja yang sesuai dengan misi organisasi, strategi dan rencana tindakan perusahaan.

⁴⁰ Muhammad Ardi Nupi Hasyim, "Pengukuran Kinerja Perusahaan Hotel Berdasarkan Kriteria Malcolm Baldrige", Jurnal Ecodemica, vol.2 No.1 april 2018

4) fokus pelanggan dan pasar

Yaitu kategori yang menguji bagaimana suatu organisasi dalam menentukan kebutuhan, harapan dan keinginan nasabah. dan juga bagaimana organisasi tersebut membangun hubungan yang baik dengan nasabah/pelanggan, menentukan faktor apa saja yang mendorong kearah tujuannya, kepuasan dan kesetiaan pelanggan.

5) Informasi dan analisis

Yaitu kategori yang menguji bagaimana organisasi dalam memilih, mendapatkan, menganalisa, mengatur, dan mengembangkan data, informasi dan asset-aset yang di milikinya.

6) Manajemen proses

Yaitu kategori yang menguji bagaimana organisasi dalam mendesain, mengelola, meningkatkan kerja system dan proses kerja untuk kepuasan nasabah, dan juga untuk menguji kesiapan organisasi untuk keadaan darurat.

7) Hasil

yaitu kategori yang menguji kinerja dan peningkatan dari suatu organisasi dalam lingkup hasil dari layanan yang di berikan, kepuasan nasabah, kinerja dari financial dan pasar, hasil-hasil dari system kerja, kinerja operasional dan tanggungjawab kepemimpinan.

C. Kerangka Pikir

Kerangka pikir merupakan model konseptual tentang bagaimana teori berhubungan dengan faktor yang telah di identifikasi sebagai masalah penting.

Kerangka pikir di gunakan untuk mempermudah dalam memahami persoalan yang sedang di teliti serta mengarahkan penelitian pada pemecahan masalah yang di hadapi. Maka penulis membuat suatu kerangka pikir, sebagai berikut :



Gambar 2.1 : Skema Kerangka Pikir

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Jenis Penelitian

Penelitian yang di gunakan yaitu penelitian Kuantitatif . Penelitian kuantitatif adalah penelitian yang di gunakan untuk penelitian yang menggunakan populasi dan sampel tertentu. Menurut Sugiyono, penelitian kuantitatif berdasarkan sifat realitasnya yaitu hanya dapat menentukan beberapa variabel saja dari objek yang di teliti dan kemudian dapat membuat instrument untuk mengukurnya. Sedangkan berdasarkan hubungan antar variabel yaitu penelitian kuantitatif dalam melihat hubungan variabel terhadap objek yang di teliti lebih bersifat sebab dan akibat (kausal), sehingga dalam penelitiannya ada variabel independen dan dependen.⁴¹ Penelitian kuantitatif menekankan analisis datanya pada data-data angka (numerical) yang diolah dengan metode statistika.⁴²

B. Lokasi dan Waktu Penelitian

Lokasi penelitian merupakan suatu tempat atau wilayah di mana peneliti melakukan kegiatan penelitian untuk memperoleh data-data yang di perlukan. Lokasi penelitian ini dilakukan di Bank Muamalat Cabang pembantu Kota palopo, JL. Andi Djemma No. 53 Kelurahan Amassangan, Wara, Kota Palopo, dan di fokuskan terhadap nasabah dan Karyawan Muamalat Cabang Kota Palopo Sedangkan waktu penelitian akan di lakukan mulai bulan februari sampai selesai.

⁴¹ Sugiyono, “*Metode Penelitian Bisnis*”, (Bandung: Alfabeta,2013), 16

⁴² Azwar, “*Reabilitas dan Validitas*”, (Yogyakarta:Pustaka Pelajar,2010), 5

C. Definisi Operasional Variabel

	Variabel	Definisi	Indikator
1.	Kinerja Organisasi Berdasarkan Malcolm Baldrige	Gambaran mengenai tingkat pencapaian pelaksanaan suatu kegiatan dalam mewujudkan sasaran, tujuan, visi, dan misi organisasi yang diukur menggunakan Malcolm Baldrige	1. Kepemimpinan 2. Perencanaan Strategis 3. Fokus Sumber daya manusia 4. Fokus pelanggan dan pasar 5. Pengukuran, analisis, dan manajemen pengetahuan 6. Manajemen Proses 7. Hasil ⁴³

Tabel 3.1

D. Populasi dan Sampel

Populasi adalah subyek atau objek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang di perlukan peneliti sebagai bahan penelitian.⁴⁴ Populasi dalam penelitian ini yaitu karyawan dan Nasabah sebanyak 15.021 di Bank Muamalat Palopo.

Sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang di miliki oleh populasi.⁴⁵ Sampel berguna untuk memudahkan si peneliti dalam melakukan penelitian karena dalam menggunakan sampel dapat meminimalisir penggunaan biaya dan mengefisienkan waktu penelitian. Didalam penelitian ini menggunakan

⁴³ Citra Wiguna & Yudha Saintika, “Penerapan Malcolm Baldrige Dalam Sistem Penilaian Kinerja Manajemen Bidang Kesehatan”, Jurnal system Cerdas 2018, Vol. 01 No. 01.<https://apic.id>

⁴⁴ Sugiyono, “Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan Kombinasi”, (Bandung: Alfabeta, 2013), 119

⁴⁵ Sugiyono, “Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D.” (cet.20; Bandung:Alfabeta, 2014), 81

Simple Random Sampling (teknik acak sederhana) ialah teknik pengambilan sampel yang memberikan kesempatan yang sama kepada populasi untuk dijadikan sampel. Sistematis dalam penggunaannya yaitu dengan cara pengambilan sampel yang dimana sampel yang pertama akan ditentukan secara acak sedangkan sampel yang berikutnya diambil berdasarkan satu interval tertentu.⁴⁶

Dalam menetapkan jumlah sampel maka penelitian menggunakan perhitungan yang di kemukakan oleh slovin :

$$n = \frac{N}{1 + Ne^2}$$

Dimana :

n = Ukuran sampel

N= Ukuran populasi

e = Persen kelonggaran ketidaktelitian karena kesalahan pengambilan sampel yang masih dapat ditolerir atau diinginkan

Perhitungan sampel pada penelitian ini adalah :

$$n = \frac{N}{1 + Ne^2}$$

$$n = \frac{15.030}{1 + 15.030 (0,01)}$$

⁴⁶ Eni Radjab dan Andi Jama'an, "Metode Peneltian Bisnis", (Makassar Lembaga Perpustakaan dan Penerbitan Universitas Muhammadiyah Makassar, 2017), h.105

$$n = \frac{15.030}{1 + 150,3}$$

$$n = \frac{15.030}{151,3}$$

$$n = 99,339 \quad n = 100 \text{ (pembulatan)}$$

E. Teknik Pengumpulan Data

Pengumpulan data merupakan aspek penting dalam penelitian, oleh sebab itu pengumpulan datanya harus baik sehingga informasi yang dihasilkan sesuai dengan tujuan penelitiannya.⁴⁷ Teknik pengumpulan data itu dengan menggunakan kuesioner. Kuesioner adalah teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara member seperangkat pertanyaan atau pernyataan tertulis kepada responden untuk dijawabnya.⁴⁸

Teknik pengumpulan data yang di gunakan dalam penelitian ini yaitu dengan membagikan kuesioner. Data di kumpulkan dengan menggunakan hasil pengisian lembar kuesioner berupa daftar pernyataan yang diisi berdasarkan pengalaman dan fakta yang terjadi dalam pelaksanaan kegiatan sehari-hari di bank tersebut.

⁴⁷ Nasution dan Usman, *Proses Penelitian Kuantitatif*, (Jakarta: Lembaga Penerbit Fakultas Ekonomi Universitas Indonesia, 2007), 95

⁴⁸ Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif, kualitatif dan R&D*, (Bandung: Alfabeta, 2014), 142

F. Instrumen Penelitian

Instrumen penelitian menjelaskan keberadaan alat atau media yang digunakan oleh peneliti dalam mengumpulkan data sehingga peneliti lebih mudah dan memiliki hasil yang lebih baik. Oleh karena itu, yang digunakan penelitian ini berupa penyebaran angket atau kuesioner yang dibuat oleh peneliti dan diberikan kepada responden untuk menjawabnya.

G. Uji Validitas dan Reliabilitas Instrumen

Berdasarkan pengolahan data menggunakan program *Statistical Package for Social Science (SPSS) for Windows versi 20*. Sebelum melakukan interpretasi terdapat hasil regresi dan model penelitian yang akan digunakan, maka terlebih dahulu dilakukan pengujian terhadap data penelitian tersebut. Hal ini dilakukan untuk mengetahui apakah model tersebut dapat dianggap relevan atau tidak.

1. Uji Validitas

Uji validitas menunjukkan sejauh mana suatu alat ukur mampu mengukur apa yang mampu diukur.⁴⁹ Uji validitas dilakukan untuk mengetahui tingkat kevalidan dari instrument yang digunakan dalam pengumpulan data dari hasil pernyataan/pertanyaan yang ada dalam kuesioner.⁵⁰ Standar validitas yang digunakan yaitu $>$ sehingga jika pernyataan memiliki nilai $R\text{-hitung} > R\text{-tabel}$ maka butir pernyataan dianggap valid. Uji validitas dilakukan kepada 100 responden.

⁴⁹ Suryani Dan Hendrani, "*Metode Riset Kuantitatif : Teori dan aplikasi pada penelitian manajemen Ekonomi Islam*", (Jakarta:Prenada Media Grup, 2015), 220

⁵⁰ Syofian Siregar, "*Statistic Parametric untuk Penelitian Kuantitatif*", (Jakarta: PT Bumi Aksara, 2014), 87

2. Uji Reliabilitas

Uji realibilitas ialah alat untuk mengukur suatu kuisioner dikatakan *realible* atau handal jika jawaban seseorang terhadap pertanyaan konsisten atau stabil dari waktu ke waktu. SPSS memberikan fasilitas untuk mengukur realibilitas dengan uji statistik *Cronbach Alpha* (α). Suatu variabel dikatakan *realible* jika memberikan nilai $\alpha > 0,6$. Instrumen yang *realible* adalah instrumen yang bila digunakan beberapa kali untuk mengukur objek yang sama, akan menghasilkan data yang sama. Alat ukurpanjang dari kerat adalah contoh instrumen yang tidak *realible*/konsisten.⁵¹

H. Teknik Analisis Data

Pengukuran kinerja Bank Muamalat dengan menggunakan kuesioner yang di lakukan untuk mencari ranking sesuai dengan criteria Malcolm Baldrige. Kuesioner ini mengukur kinerja dalam bentuk persentase dengan interval 0-100 % yang mengacu pada pedomen penggunaan metode MBNQE. penulis mencari bobot persentase dari setiap pernyataan dengan cara mengalikan jumlah jawaban responden dengan skor yang telah ditentukan kemudian semua hasil kalinya dijumlahkan, kemudian mencari nilai rata-rata dari keseluruhan pernyataan dalam satu variabel kategori, selanjutnya di konversikan kedalam skor Malcolm Baldrige pada variabel kategori tersebut. Tahap berikutnya, data hasil pemetaan, ditransformasikan ke dalam bentuk skor menggunakan tabel bantu penilaian setiap

⁵¹Sugiyono, “*Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan HRD*”, (Bandung: Alfabeta, 2017) 121

item kriteria kinerja MBCfPE. Skor yang diperoleh dikalikan skor bobot masing-masing kriteria MBCfPE, hasilnya dijumlahkan, sehingga diperoleh skor total kinerja perusahaan. Skor total perusahaan digunakan untuk menentukan posisi kelas kinerja perusahaan berdasarkan kerangka kelas kinerja dunia MBCfPE 2012⁵². Berikut disajikan kriteria penilaian dari Malcolm Baldrige⁵³.

Tabel 3.2

Level Kinerja Berdasarkan Malcolm Baldrige⁵⁴

Level	Skor	Jenjang Predikat
Excellent	876-1000	World Leader
	776-875	Benchmark Leader
	676-775	Industry Leader
	576-675	Emerging Industry Leader
Average	476-575	Good Performance
	376-475	Early Improvement
Poor	276-375	Early Result
	0-275	Early development

IAIN PALOPO

⁵² Syarifuddin Tippe, "Kinerja Perusahaan Pt Baramulti Sukses Sarana Dengan Menggunakan Teknologi Pengukuran Malcom Baldrige Dalam Rangka Penyesuaian Di Perusahaan Batubara Yang Berkelas Dunia Di Indonesia", Jurnal Sositelknologi Edisi 28.<http://www.academia.edu/3589494>

⁵³ Citra wiguna & Yudha Santika, "Penerapan Macolm Baldrige Dalam Sistem Kinerja Manajemen Bidang Kesehatan", Jurnal system cerdas 2018, Vol.01, No.01. <https://apic.id>

⁵⁴ Heryenzus dan Suali, " Analisis Pendekatan Malcolm Baldrige Terhadap Kinerja Rumah Sakit Daerah Kota Batam", Seminar Nasional Ilmu Sosial dan Teknologi (Universitas Putera Batam 2018). <http://ejournal.upbatam.ac.id>

BAB IV

HASIL DAN PEMBAHASAN

A. Hasil Penelitian

1. Kondisi Objektif Lokasi Penelitian

Berdasarkan Akta No. 1 tanggal 1 November 1991 Masehi atau 24 Rabiul Akhir 1412 H, dibuat di hadapan Yudo Paripurno, S.H., Notaris, di Jakarta, PT Bank Muamalat Indonesia Tbk selanjutnya disebut “Bank Muamalat Indonesia” atau “BMI” berdiri dengan nama PT Bank Muamalat Indonesia. Akta pendirian tersebut telah disahkan oleh Menteri Kehakiman Republik Indonesia dengan Surat Keputusan No. C2-2413.HT.01.01 Tahun 1992 tanggal 21 Maret 1992 dan telah didaftarkan pada kantor Pengadilan Negeri Jakarta Pusat pada tanggal 30 Maret 1992 di bawah No. 970/1992 serta diumumkan dalam Berita Negara Republik Indonesia No. 34 tanggal 28 April 1992 Tambahan No. 1919A. BMI didirikan atas gagasan dari Majelis Ulama Indonesia (MUI), Ikatan Cendekiawan Muslim Indonesia (ICMI) dan pengusaha muslim yang kemudian mendapat dukungan dari Pemerintah Republik Indonesia, sehingga pada 1 Mei 1992 atau 27 Syawal 1412 H, Bank Muamalat Indonesia secara resmi beroperasi sebagai bank yang menjalankan usahanya berdasarkan prinsip syariah pertama di Indonesia. Dua tahun setelahnya, tepatnya pada 27 Oktober 1994, BMI memperoleh izin sebagai Bank Devisa setelah setahun sebelumnya terdaftar sebagai perusahaan publik yang tidak listing di Bursa Efek Indonesia (BEI). Selanjutnya, pada 2003, BMI dengan percaya diri melakukan Penawaran Umum Terbatas (PUT) dengan Hak Memesan Efek Terlebih Dahulu (HMETD) sebanyak 5 (lima) kali dan

menjadi lembaga perbankan pertama di Indonesia yang mengeluarkan Sukuk Subordinasi Mudharabah. Aksi korporasi tersebut membawa penegasan bagi posisi Bank Muamalat Indonesia di peta industri perbankan Indonesia.⁵⁵

BMI terus berinovasi dengan mengeluarkan produk-produk keuangan syariah seperti Asuransi Syariah (Asuransi Takaful), Dana Pensiun Lembaga Keuangan Muamalat (DPLK Muamalat) dan multifinance syariah (Al-Ijarah Indonesia Finance) yang seluruhnya menjadi terobosan baru di Indonesia. Selain itu, produk Bank yaitu Shar-e yang diluncurkan pada 2004 juga merupakan tabungan instan pertama di Indonesia. Produk Shar-e Gold Debit Visa yang diluncurkan pada 2011 tersebut memperoleh penghargaan dari Museum Rekor Indonesia (MURI) sebagai Kartu Debit Syariah dengan teknologi chip pertama di Indonesia serta layanan e-channel seperti internet banking, mobile banking, ATM, dan cash management. Seluruh produk-produk itu menjadi pionir produk syariah di Indonesia dan menjadi tonggak sejarah penting di industri perbankan syariah.

Seiring kapasitas Bank yang semakin besar dan diakui, BMI kian melebarkan sayap dengan terus menambah jaringan kantor cabangnya tidak hanya di seluruh Indonesia, akan tetapi juga di luar negeri. Pada 2009, Bank mendapatkan izin untuk membuka kantor cabang di Kuala Lumpur, Malaysia dan menjadi bank pertama di Indonesia serta satu-satunya yang mewujudkan ekspansi bisnis di Malaysia. Hingga saat ini, Bank telah memiliki 249 kantor layanan termasuk 1 (satu) kantor cabang di Malaysia. Operasional Bank juga didukung

⁵⁵Bank Muamalat Indonesia, “Profil Bank Muamalat”, 18 Maret 2021, <https://www.bankmuamalat.co.id/profil-bank-muamalat>

oleh jaringan layanan yang luas berupa 619 unit ATM Muamalat, 120.000 jaringan ATM Bersama dan ATM Prima, 55 unit Mobil Kas Keliling serta jaringan ATM di Malaysia melalui Malaysia Electronic Payment (MEPS). BMI melakukan rebranding pada logo Bank untuk semakin meningkatkan awareness terhadap image sebagai Bank Syariah Islami, Modern dan Profesional. Bank pun terus merealisasikan berbagai pencapaian serta prestasi yang diakui, baik secara nasional maupun internasional. Kini, dalam memberikan layanan terbaiknya, BMI beroperasi bersama beberapa entitas anaknya yaitu Al-Ijarah Indonesia Finance (ALIF) yang memberikan layanan pembiayaan syariah, DPLK Muamalat yang memberikan layanan dana pensiun melalui Dana Pensiun Lembaga Keuangan, dan Baitulmaal Muamalat yang memberikan layanan untuk menyalurkan dana Zakat, Infak dan Sedekah (ZIS). BMI tidak pernah berhenti untuk berkembang dan terus bermetamorfosa untuk menjadi entitas yang semakin baik dan meraih pertumbuhan jangka panjang. Dengan strategi bisnis yang terarah, Bank Muamalat Indonesia akan terus melaju mewujudkan visi menjadi “The Best Islamic Bank and Top 10 Bank in Indonesia with Strong Regional Presence”.⁵⁶

Bank Muamalat yang berada di kota Palopo adalah bank yang masih berstatus sebagai cabang pembantu dari Bank Muamalat Cabang Makassar. Sebelum mendirikan Bank Muamalat di kota Palopo, jauh sebelumnya oleh pihak Bank Muamalat melakukan pengamatan dan observasi tentang kelayakan tersebut, sehingga diputuskan tersebut bahwa kota Palopo ini layak untuk didirikan Bank

⁵⁶Sejarah Bank Muamalat Indonesia, “*profil bank muamalat*” 6 januari 2021, <http://www.serbaserbi.blogspot.com>

Muamalat cabang pembantu. Setelah dibangunnya bank muamalat cabang Palopo maka bank ini mulai beroperasi pada tanggal 25 Oktober 2005 dengan dana awal yang dipinjam dari bank muamalat yang ada di Makassar. Dan pada tahun 2006 dana dapat dilunasi sehingga saat ini bank muamalat kota Palopo dapat berdiri sendiri tanpa tergantung lagi pada dana-dana pinjaman.

Bank muamalat yang ada di Sulawesi Selatan hanya ada dua yaitu di kota Makassar dan di kota Palopo. Kota Palopo merupakan kota kedua setelah Makassar yang menjadi prioritas pendirian bank muamalat. Bank muamalat didirikan dengan aturan perjanjian berdasarkan hukum Islam, di dalam menjalankan fungsinya sebagai pelayanan sistem perbankan syariah. Bank muamalat menjalankan fungsinya yang sama dengan perbankan konvensional, yaitu sebagai lembaga intermediasi (penyaluran) dari nasabah pemilik dana (sahibul mal) dengan nasabah yang membutuhkan dana.

Kehadiran bank muamalat cabang Palopo merupakan salah satu solusi untuk menambah nasabah dan kepercayaan terhadap kegiatan perbankan khususnya di Palopo. Bank muamalat merupakan salah satu perbankan yang berlandaskan sistem perekonomian Islam. Lembaga-lembaga keuangan yang berbasis syariah sebagai salah satu tonggak penting dalam pengembangan ekonomi Islam. Tujuan utama keberadaan bank muamalat cabang Palopo adalah sebagai lembaga dakwah dan sebagai lembaga penghimpun dana dan meningkatkan kualitas kehidupan sosial ekonomi masyarakat kota Palopo, sehingga semakin berkurang kesenjangan sosial ekonomi dengan demikian akan

melestarikan pembangunan nasional, meningkatkan kualitas dan kuantitas kegiatan usaha, meningkatkan kesempatan kerja, mengembangkan lembaga bank dan sistem perbankan yang sehat berdasarkan efisiensi dan keadilan. Bank muamalat cabang Palopo tidak hanya menerima nasabah kaum muslim saja tetapi juga mendapat kepercayaan dari pihak non muslim untuk menjadi nasabah bank muamalat. Karena Islam sebagai agama rahmatan lil' alamin, yaitu membawa rahmat bagi seluruh alam. Untuk mengetahui letak geografis bank muamalat cabang Palopo penulis mencoba menguraikannya walaupun tidak secara mendetail, dilihat dari letak geografis bank muamalat cabang Palopo terletak di Jl. Jendral Sudirman. Bank muamalat ini mudah dijangkau karena akses ke bank muamalat cabang Palopo ini mudah dengan jasa angkutan umum seperti ojek, becak dan angkutan lainnya dapat membantu masyarakat untuk sampai ke bank muamalat cabang Palopo, kondisi bank muamalat cabang Palopo ini hasil dari observasi dan pengamatan bahwa bank muamalat cabang Palopo ini berada di lokasi yang sangat strategis.

2. Visi dan Misi Bank Muamalat KCP Palopo

a. Visi

Menjadi bank syariah terbaik dan termasuk dalam 10 besar bank di Indonesia dengan eksistensi yang diakui ditingkat regional.

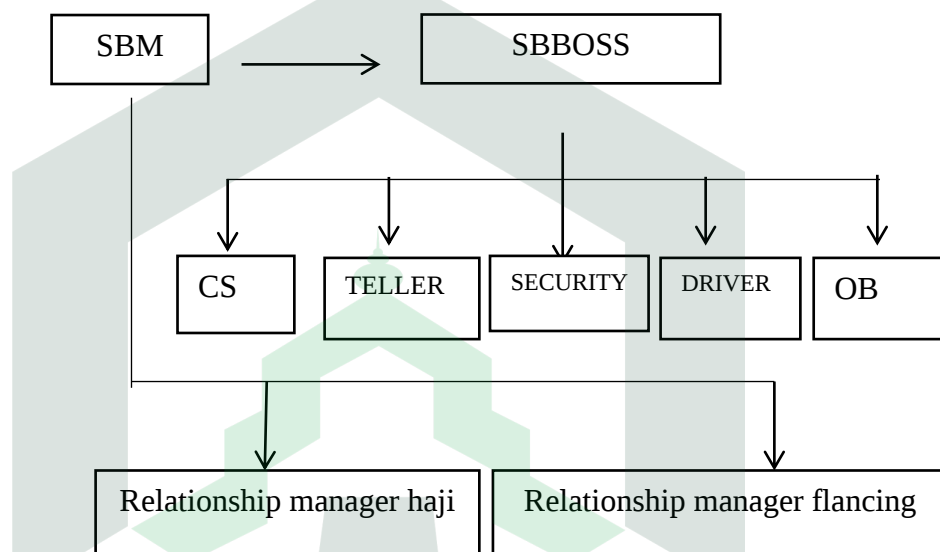
b. Misi

Membangun lembaga keuangan syariah yang unggul dan berkesinambungan dengan penekanan pada semangat kewirausahaan

berdasarkan prinsip kehati-hatian, keunggulan SDM yang islami dan profesional serta orientasi investasi yang inovatif, untuk memaksimalkan nilai kepada seluruh pemangku kepentingan.⁵⁷

3. Struktur Organisasi

Adapun struktur organisasi bank muamalat indonesia yaitu :



Gambar 4.1 : struktur organisasi bank muamalat Indonesia

Berikut ini bidang usaha atau bagian dari bank muamalat cabang pembantu palopo :

a. Pimpinan cabang

Struktur tertinggi di kantor cabang yang bertanggung jawab atau keseluruhan berjalanya sistem operasional perbankan di level kantor cabang dan membawahi keseluruhan manager, baik bisnis maupun operasional.

⁵⁷Bank Muamalat Indonesia,” *profil bank muamalat*”, 6 januari 2021 , <http://bankmuamalat.co.id/profil-bank-muamalat>

b. Mikro/makro marketing manager

Bertanggung jawab atas program- program marketing untuk segmen bisnis mikro/makro dan sekaligus bertanggung jawab terhadap SDM menjadi sub ordinatnya baik dari segi bisnis maupun administrasi.

c. Supervisor

Bertanggung jawab melakukan supervisor terhadap proses pembiayaan baik dari aspek penilaian jaminan, aspek yuridis atau legal, pengadministrasian dan pelaporan. Membina atau melatih teller dan customer service dalam melakukan sosialisasi kepada teller dan customer service pihak terikat lainnya dalam rangka implementasi kebijakan dan aturan yang berlaku untuk setiap layanan front office dikantor.

d. Area financing officer

Melakukan review pembiayaan, mencermati setiap pengajuan pembiayaan untuk diajukan ke komite kantor pusat.

e. Teller

Teller bertugas melayani nasabah untuk transaksi setor dan penarikan tunai dan non tunai serta transaksi lainnya sesuai aturan dan yang telah ditetapkan untuk mencapai service excelent implementasi fungsi service profider, memberikan dukungan kepada supervisor layanan, operation manager, pimpinan cabanf dan lain-lain.

f. Costumer Service

Fungsi seorang costumer service menjadi bagian terdepan dalam menerima tamu (pelanggan) yang memiliki masalah-masalah mengenai produk perusahaan. Costumer service menjadi pendengar dan melayani dengan baik dan ramah setiap pertanyaan, aduan, dan permintaan pelanggan dengan baik serta memberikan solusi atas masalah-masalah pelanggan. Costumer service selalu menjaga hubungan baik dengan pelanggan, klien atau nasabahnya. Semua proses pelayanan dari awal hingga akhir menjadi tanggung jawab dan tugas costumer service.

4. Hasil Penelitian

Penelitian ini menguraikan mengenai kinerja Bank Muamalat Palopo menggunakan Malcolm Baldrige. Hal ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana analisis kinerja Bank Muamalat Palopo menggunakan Malcolm Baldrige. Didalam penelitian ini, terdapat 100 responden sebagai sampel penelitian.

a. Karakteristik Responden

Responden dalam penelitian ini yaitu karyawan dan nasabah Bank Muamalat Palopo. Responden dalam penelitian ini berjumlah 100 responden.

1) Jenis Kelamin

Tabel 4.1

Tabel Karakteristik Responden berdasarkan jenis kelamin

Jenis Kelamin	N	%
Laki-laki	44	44 %
Perempuan	56	56 %
Total	100	100,0 %

Sumber : Data primer yang diolah, 2020

Berdasarkan tabel diatas diketahui bahwa jumlah responden laki-laki sebanyak 44 orang dan jumlah responden perempuan sebanyak 56 orang.

2) Usia

Tabel 4.2

Tabel Karakteristik Responden berdasarkan usia responden

Umur Responden	N	%
17-25	26	26 %
26-35	49	49 %
36-45	18	18 %
46-55	17	17 %
Total	100	100,0 %

Sumber : Data Primer yang diolah, 2020

Berdasarkan tabel diatas diketahui bahwa jumlah responden dengan umur 17-25 sebanyak 26 orang, umur 26-35 sebanyak 49 Orang, umur 36-45 sebanyak 18 orang dan umur 46-55 sebanyak 17 orang.

b. Uji Instrumen Data

1) Uji Validitas

Uji validitas adalah analisis untuk mengukur valid atau tidaknya butir-butir kuesioner menggunakan metode Pearson's Product Moment Correlation. Berikut hasil dari pengujian validitas dapat dilihat pada tabel dibawah ini:

Tabel 4.3
Hasil Uji Validitas

No	Variabel	Item	Corrected Item- Total Correlation	Ket
1	Kepemimpinan	1	0,548	Valid
		2	0,364	Valid
		3	0,512	Valid
		4	0,582	Valid
2	Strategi	1	0,675	Valid
		2	0,700	Valid
3	Pelanggan dan Pasar	1	0,383	Valid
		2	0,551	Valid
		3	0,402	Valid
		4	0,593	Valid
		5	0,437	Valid
4	Pengukuran, analisis, dan manajemen pengetahuan	1	0,460	Valid
		2	0,575	Valid
		3	0,572	Valid
		4	0,359	Valid

5	Sumber Daya Manusia	1	0,405	Valid
		2	0,598	Valid
		3	0,503	Valid
		4	0,500	Valid
6	Manajemen Proses	1	0,737	Valid
		2	0,472	Valid
		3	0,724	Valid
7	Hasil	1	0,386	Valid
		2	0,499	Valid
		3	0,514	Valid
		4	0,573	Valid
		5	0,334	Valid

Sumber data : Diolah menggunakan SPSS 20

Berdasarkan tabel diatas, semua item adalah valid karena karena nilai *Corrected Item – Total Correlation* lebih besar dibanding 0,5. Dalam penelitian ini semua item dalam instrumen memenuhi persyaratan validitas atau shahih secara statistik serta dapat mengukur dengan cepat dan cermat.

2) Uji Reliabilitas

Realibilitas instrument diperlukan untuk mendapatkan data sesuai dengan tujuan pengukuran. Untuk mencapai hal tersebut, dilakukan uji realibilitas dengan menggunakan skala *Alpha Cronbach's* 0 sampai 1. Berikut hasil uji realibilitas dapat dilihat pada table dibawah ini.

Tabel 4.4
Hasil Uji Reliabilitas

No	Variabel	Cronbach's Alpa	Ket
1	Kepemimpinan	0,622	Reliabel
2	Strategi	0,729	Reliabel
3	Pelanggan dan Pasar	0,639	Reliabel
4	Pengukuran, Analisis, Manajemen Pengetahuan	0,618	Reliabel
5	Sumber Daya Manusia	0,631	Reliabel
6	Manajemen Proses	0,735	Reliabel
7	Hasil	0,623	Reliabel

Sumber : Diolah menggunakan spss 20

Berdasarkan tabel diatas, nilai *Alpha Cronbach's* pada setiap variabel dinyatakan reliable.

c. Hasil Kuesioner

Berikut adalah hasil analisis pencapaian skor dari tiap kategori berdasarkan hasil kuesioner.

1) Kategori Kepemimpinan

Tabel 4.5

No	Kriteria	Jumlah Jawaban Responden										Skor jumlah	Persen Skor
		0	1	2	3	4	5	6	7	8	9		
1A	Karyawan Tahu visi, misi, nilai-nilai dan sasaran dari pimpinan perusahaan	91	0	0	0	0	0	0	6	3	0	69	8%
1B	Karyawan menggunakan nilai-nilai yang terkandung dalam visi misi yang diterapkan pimpinan perusahaan	91	0	0	0	0	0	1	1	7	0	69	8 %
1C	Karyawan mendapat dorongan dan motivasi dari pimpinan perusahaan sehingga membantu dalam meningkatkan karir karyawan	91	0	0	0	0	0	1	8	0	0	62	7%
1D	Karyawan mendapat peluang dari pimpinan perusahaan untuk mengetahui hal-hal yang sangat penting dalam megembangkan perusahaan	91	0	0	0	0	0	2	7	0	0	61	7%
Persen Rata-rata												7,5 %	
Total skor kategori kepemimpinan (maksimal 120 point)												9	

Tabel 4.5 menunjukkan bahwa skor kuesioner untuk kategori kepemimpinan yang terdiri atas 4 pernyataan adalah 9 atau 7,5 % dari skor maksimal untuk kategori ini (120). Jumlah skor didapat dengan mengalikan jumlah jawaban responden dengan skor yang telah ditentukan kemudian semua hasil kalinya dijumlahkan. Penggunaan nilai-nilai dari visi misi Bank memiliki persentase tertinggi (8 %) dan criteria peluang untuk mengetahui hal-hal penting dalam mengembangkan perusahaan memiliki nilai terendah (7 %).

2) Kategori Strategi

Tabel 4.6

No	Kriteria	Jumlah Jawaban Responden										Skor Jumla	Persen Skor
		0	1	2	3	4	5	6	7	8	9		
2A	Karyawan tahu bagian dari perencanaan strategi perusahaan yang dapat mempengaruhi kinerja karyawan	91	0	0	0	0	0	1	2	6	0	68	8 %
2B	Karyawan tahu apa yang akan dipersentasikan ketika mengikuti suatu rapat yang membahas tentang perencanaan	91	0	0	0	0	0	2	6	1	0	62	7 %
Persen Rata-rata													7,1 %
Total skor kategori Strategi (maksimal 85 point)													6

Tabel 4.6 menunjukkan skor kuesioner untuk kategori strategi yang terdiri atas 2 pernyataan adalah 6 (7,1 %) dari skor maksimal untuk kategori ini (85). Jumlah skor didapat dengan mengalikan jumlah jawaban responden dengan skor yang telah ditentukan kemudian semua hasil kalinya dijumlahkan.

3) Kategori Pelanggan dan Pasar

Tabel 4.7

No	Kriteria	Jumlah Jawaban Responden										Skor Juml ah	Persen Skor
		0	1	2	3	4	5	6	7	8	9		
3A	Karyawan tahu siapa nasabah utama dan potensi calon nasabah	0	0	0	0	0	0	27	41	30	2	707	79 %
3B	Karyawan berhubungan baik dengan nasabah	0	0	0	0	12	10	32	40	5	1	419	69 %
3C	Nasabah dapat memberitahu kepada perusahaan dan karyawan apa yang mereka inginkan dan keluhkan	0	0	0	0	3	29	48	18	2	0	587	65 %
3D	Perusahaan menyediakan kuesioner kepada nasabah mengenai tingkat kepuasan mereka terhadap hasil kerja karyawan	0	0	0	5	5	17	23	50	0	0	608	68 %
3E	Perusahaan memberikan izin kepada karyawan untuk membantu perusahaan dalam memecahkan masalah yang berhubungan dengan nasabah	0	0	0	0	13	26	30	31	0	0	579	64 %
Persen Rata-rata												69,4 %	
Total skor kategori Pelanggan dan Pasar (maksimal 85 point)												59	

Tabel 4.7 menunjukkan skor hasil kuesioner untuk kategori pelanggan yang terdiri atas 5 pernyataan adalah 59 (69,4) dari skor maksimal untuk kategori

ini (85). Jumlah skor didapat dengan mengalikan jumlah jawaban responden dengan skor yang telah ditentukan kemudian semua hasil kalinya dijumlahkan

4) Kategori Pengukuran, analisis, dan Manajemen pengetahuan

Tabel 4.8

No	Kriteria	Jumlah Jawaban Responden										Skor Jumla	Persen Skor
		0	1	2	3	4	5	6	7	8	9		
4A	Perusahaan menjaga keamanan dan kerahasiaan informasi nasabah	0	0	0	0	0	3	29	52	12	4	685	76 %
4B	Karyawan tahu cara yang di terapkan di pekerjaan dan disesuaikan guna perbaikan perusahaan secara keseluruhan	91	0	0	0	0	0	3	4	2	0	62	7 %
4C	Karyawan mendapatkan semua informasi yang di butuhkan dalam menyelesaikan keluhan nasabah	0	0	0	1	6	17	26	40	10	0	628	70 %
4D	Karyawan mengetahui metode pengukuran kinerja yang digunakan dalam menghadapi nasabah	0	0	0	0	5	15	40	39	1	0	616	68 %
Persen Rata-rata												55,6 %	
Total skor kategori pengukuran (maksimal 90 point)												50	

Tabel 4.8 menunjukkan skor kuesioner untuk kategori pengukuran, analisis, dan manajemen pengetahuan yang terdiri atas 4 pernyataan adalah 50 (55,6 %) dari skor maksimal untuk kategori ini (90). Jumlah skor didapat dengan mengalikan jumlah jawaban responden dengan skor yang telah ditentukan kemudian semua hasil kalinya dijumlahkan.

5) Kategori Sumber Daya Manusia

Tabel 4.9

No	Kriteria	Jumlah Jawaban Responden										Skor jumlah	Persen Skor
		0	1	2	3	4	5	6	7	8	9		
5A	Karyawan melakukan perubahan yang baik terhadap pekerjaannya	0	0	0	0	6	12	54	24	4	0	608	68 %
5B	Karyawan dapat bekerja secara mandiri dan juga bekerja sama dalam suatu tim	0	0	0	0	10	27	41	12	7	3	588	65 %
5C	Setiap pelayanan ditangani oleh karyawan sesuai dengan keahliannya	0	0	0	0	12	34	29	17	6	2	577	64 %
5D	Seluruh karyawan bertanggung jawab dalam menjalankan tugasnya	0	0	0	0	5	40	29	21	3	2	583	65 %
Persen Rata-rata													65,5 %
Total skor kategori Sumber Daya Manusia (maksimal 85 point)													56

Tabel 4.9 menunjukkan skor kuesioner untuk kategori sumber daya manusia yang terdiri atas 4 pernyataan adalah 56 (65,5) dari skor maksimal untuk kategori ini (85). Jumlah skor didapat dengan mengalikan jumlah jawaban

responden dengan skor yang telah ditentukan kemudian semua hasil kalinya dijumlahkan.

6) Kategori Manajemen Proses

Tabel 4.10

No	Kriteria	Jumlah Jawaban Responden										Skor Jumlah	Persen Skor
		0	1	2	3	4	5	6	7	8	9		
6A	Karyawan dapat mendesain proses kerja yang sesuai dengan strategi perusahaan yang berkaitan dengan nasabah	0	0	0	1	13	20	24	32	7	3	606	67 %
6B	Karyawan memiliki kesiapan dalam keadaan darurat	0	0	0	0	15	21	30	21	11	2	598	66 %
6C	Karyawan dapat mengendalikan semua pekerjaan dalam melayani nasabah	0	0	0	2	14	9	27	32	10	6	627	70 %
Persen Rata-rata													68,2 %
Total skor kategori manajemen proses (maksimal 85 point)													58

Tabel 4.10 menunjukkan skor kuesioner untuk kategori manajemen proses yang terdiri atas 3 pernyataan adalah 58 (68,2 %) dari skor maksimal untuk kategori ini (85). Jumlah skor didapat dengan mengalikan jumlah jawaban responden dengan skor yang telah ditentukan kemudian semua hasil kalinya dijumlahkan.

Tabel 4.11 menunjukkan skor kuesioner untuk kategori HASIL yang terdiri atas 5 pernyataan adalah 328 (72,8) dari skor maksimal untuk kategori ini (450). Jumlah skor didapat dengan mengalikan jumlah jawaban responden dengan skor yang telah ditentukan kemudian semua hasil kalinya dijumlahkan.

Langkah selanjutnya, dilakukan rekapitulasi capaian skor dari seluruh kategori berdasarkan hasil kuesioner, seperti terlihat pada tabel 12 sebagai berikut

Tabel 4.12
Skor seluruh kategori berdasarkan hasil kuesioner PT Bank
Muamalat cabang Palopo

No	Kategori	Skor Maksimal	Skor PT BMI Cabang Palopo	Persen Capaian
1	Kepemimpinan	120	9	7,5 %
2	Strategi	85	6	7,1 %
3	Pelanggan dan Pasar	85	59	69,4 %
4	Pengukuran, analisis, dan manajemen pengetahuan	90	50	55,6 %
5	Sumber Daya Manusia	85	56	65,5 %
6	Manajemen Proses	85	58	68,2 %
7	Hasil	450	328	72,8 %
Total		1000	566	56,6 %

Tabel 4.12 menunjukkan total skor yang diperoleh BMI Cabang Palopo untuk seluruh kategori MBNQA berdasarkan hasil kuesioner adalah sebesar 566 atau 56,6% dari skor maksimal 1000.

Hal ini berarti untuk penilaian kinerja Bank berdasarkan MBNQA, Bank Muamalat cabang Palopo meraih predikat *Average* dan termasuk dalam kategori

Good Performance (skala point 476-575). *Good Performance* berarti Bank Muamalat cabang Palopo berada dalam posisi yang cukup baik karena bank sudah mendekati level awal *excellent*. Level kinerja ini bisa di tingkatkan dengan memperbaiki setiap criteria yang memiliki kekurangan.

B. Pembahasan

Pembahasan pada penelitian ini ialah hasil penelitian yang telah dilakukan untuk menjawab rumusan masalah pada penelitian ini. Untuk menjawab semua rumusan masalah penelitian sehingga peneliti menggunakan data primer dengan teknik pengumpulan data yaitu penyebaran angket atau kuesioner kepada responden dengan sampel yang telah ditentukan sebanyak 100 sampel.

Analisis data yang digunakan dalam penelitian ini yaitu dalam bentuk persentase dengan interval 0-100 % yang mengacu pada pedoman penggunaan metode MBNQE. penulis mencari bobot persentase dari setiap pernyataan dengan cara mengalikan jumlah jawaban responden dengan skor yang telah ditentukan kemudian semua hasil kalinya dijumlahkan, kemudian mencari nilai rata-rata dari keseluruhan pernyataan dalam satu variabel kategori, selanjutnya di konversikan kedalam skor Malcolm Baldrige pada variabel kategori tersebut. Tahap berikutnya, data hasil pemetaan, ditransformasikan ke dalam bentuk skor menggunakan tabel bantu penilaian setiap item kriteria kinerja MBCfPE. Skor yang diperoleh dikalikan skor bobot masing-masing kriteria MBCfPE, hasilnya dijumlahkan, sehingga diperoleh skor total kinerja perusahaan. Skor total

perusahaan digunakan untuk menentukan posisi kelas kinerja perusahaan berdasarkan kerangka kelas kinerja dunia MBCEfPE.

Berikut pembahasan tentang ketujuh kategori pada Malcolm Baldrige :

1) Kepemimpinan

Dalam system manajemen mutu, kepemimpinan yang kuat dan berkomitmen sangat perlu sekali untuk mencapai suatu keberhasilan program perbaikan mutu. Kepemimpinan yang baik akan memberikan kekuatan dan motivasi untuk mencapai hasil dan perbaikan yang berkelanjutan. Dalam kriteria Baldrige, kepemimpinan didefinisikan sebagai pembimbing dan partisipasi visible yang dilakukan oleh para pimpinan senior dalam menciptakan nilai-nilai organisasi, pengarahan, ekspektasi kinerja, dan tanggungjawab sosial.

Hasil penelitian atas kinerja Bank Muamalat palopo yang diukur melalui variabel kepemimpinan dalam kriteria Baldrige memperlihatkan pemenuhan kriteria ini masih kurang baik. Terlihat pada tabel 4.5 dimana variabel kepemimpinan mendapat skor persen capaian 7,5 %. Kriteria yang masih memerlukan perbaikan adalah peluang dari pimpinan perusahaan untuk mengetahui hal-hal yang sangat penting dalam mengembangkan perusahaan, dorongan dan motivasi dari pimpinan perusahaan yang dapat membantu dalam meningkatkan kinerja karyawan di perusahaan tersebut, serta penetapan dan implementasi visi misi dari perusahaan.

Didalam sebuah organisasi/perusahaan, visi dan misi merupakan kunci utama untuk menjalankan semua kegiatan organisasi tersebut. Visi dan misi

sebuah organisasi berada dalam urutan paling atas sebelum perencanaan dalam organisasi tersebut. Visi akan memberikan gambaran yang jelas dimasa yang akan datang yang dapat dilihat oleh konsumen, karyawan, maupun pemangku kepentingan lain (*stakeholder*). Pernyataan visi yang baik tidak hanya menginspirasi dan menantang, namun juga sangat berarti sehingga setiap karyawan dapat menghubungkan tugas yang dilakukannya dengan visi. Misi merupakan kegiatan utama yang harus dilakukan dan diemban oleh suatu organisasi untuk mencapai visi yang telah dirancang. pernyataan misi harus bisa menunjukkan gambaran yang akan dicapai dimasa mendatang dengan jelas.

Aspek penting lainnya dalam kategori kepemimpinan yaitu komunikasi antara pimpinan dan karyawan. Bisa dilihat pada hasil kuesioner kategori kepemimpinan, criteria ini memperoleh skor 62 %, lebih rendah dibandingkan skor persen criteria dikategori kepemimpinan. Komunikasi antara pimpinan dan setiap karyawan merupakan hal yang juga sangat penting. Pimpinan perusahaan diharapkan dapat melakukan komunikasi yang jujur, dan juga dapat mengkomunikasikan keputusan-keputusan penting seperti memberikan peluang kepada karyawan untuk mengetahui hal-hal yang sangat penting dalam mengembangkan perusahaan dan juga berperan aktif dalam memotivasi para karyawan untuk memperkuat kinerja tinggi.

Untuk meningkatkan kinerja Bank Muamalat, seharusnya semua pihak terkait dapat memfokuskan pada pemenuhan unsure-unsur yang menjadi penentu dalam variabel kepemimpinan. Pemenuhan terhadap unsur-unsur dalam variabel

kepemimpinan akan memberikan kontribusi yang besar terhadap kinerja organisasi, hal ini dapat di lihat dalam criteria Baldrige yang memberikan poin dan persentase kategoril kepemimpinan yang lebih besar setelah kategori hasil (120 point), dibandingkan kategori yang lain.

2) Strategi

Hasil yang diperoleh terhadap pengukuran kategori strategi yaitu nilai persentase rata-ratanya paling rendah (7,1 %) dibanding nilai rata-rata 7 (tujuh) variabel. Para responden berpendapat bahwa Bank Muamalat palopo masih belum mampu memenuhi unsur-unsur dalam variabel strategi pengembangan strategi maupun dalam implementasi strategi. Kriteria yang memerlukan perbaikan adalah pengetahuan karyawan ketika mengikuti suatu rapat yang membahas tentang perencanaan strategi.

Perencanaan strategi menekankan pentingnya organisasi dalam menyikapi dan merespon berbagai keadaan lingkungan yang dinamis dan sulit untuk diperkirakan. Proses perencanaan strategis melibatkan manajemen senior dan manajemen dari unit bisnis atau pusat tanggung jawab utama lainnya, dan dibantu oleh para karyawan masing-masing. Pengembangan strategi harus menjadi acuan organisasi untuk mempersiapkan masa depan. Pengembangan strategi dilakukan oleh perusahaan dan tim yang ada dengan memanfaatkan berbagai jenis perkiraan, pilihan, scenario, dan informasi yang relevan bagi suatu organisasi. Pengetahuan karyawan tentang strategi perusahaan perlu dikembangkan lagi karena kemampuan karyawan dalam mengembangkan startegi dengan baik akan

memberikan peluang sebagai acuan kinerja yang dapat memahami kompetensi inti organisasi, mampu berkompetisi, dan berkolaborasi dengan berbagai pihak sekarang dan dimasa depan.

3) Pelanggan dan Pasar

Hasil penelitian atas kinerja Bank Muamalat yang diukur melalui variabel pelanggan dalam kriteria Baldrige memperlihatkan pemenuhan criteria ini masih memerlukan banyak perbaikan. Terlihat pada tabel 4.7, dimana variabel pelanggan mendapatkan persen skor 69,4 % dari hasil kuesioner. Menurut responden, hal yang belum secara baik dilakukan dalam upaya untuk berfokus kepada pelanggan adalah pemberian izin kepada karyawan untuk membantu perusahaan dalam memecahkan masalah yang berhubungan dengan nasabah, dan juga kurang bank membuka peluang untuk menerima masukan dari nasabah, baik mengenai harapan maupun keluhan-keluhan yang mereka rasakan.

Bank Muamalat harus terus mengembangkan mutu pelayanannya yang berorientasi pasar. Survei tingkat kepuasan pengguna jasa sebaiknya dilakukan secara rutin untuk mengetahui perkembangan tingkat kepuasan para pengguna jasa. Mengacu pada tujuan organisasi yaitu menciptakan pelanggan yang puas dan meningkatkan loyalitas pelanggan, didukung dengan adanya arah strategi peningkatan kualitas data untuk layanan nasabah dan membangun kemitraan dengan nasabah, hal ini merupakan poin awal dalam melakukan perbaikan proses pelayanan yang fokus pada pelanggan. Hasil penelitian ini mengingatkan kepada manajemen tentang kurangnya penciptaan media komunikasi dengan pelanggan.

4) Pengukuran, Analisis dan Manajemen Proses

Hasil penelitian atas kinerja Bank Muamalat cabang Palopo yang diukur melalui variabel pengukuran, analisis, dan manajemen proses dalam kriteria Baldrige memperlihatkan pemenuhan kriteria ini masih memerlukan perbaikan. Terlihat pada tabel 4.8, dimana variabel pelanggan hanya mendapat persentase skor 55,6 % dari hasil kuesioner.

Pengukuran kinerja organisasi harus berdasarkan pada data dan informasi. Sistem pengukuran yang berlaku di Bank Muamalat Palopo belum sistematis, hal terlihat pada tabel 4.8 dimana kriteria metode pengukuran kinerja hanya mencapai skor 68 %. Diperlukan perbaikan pencapaian kinerja secara keseluruhan agar dapat terukur. Persyaratan pengukuran kinerja ini harus diterapkan pemimpin dalam meninjau tingkat kinerja unit dan kinerja proses. Hasil pengukuran terhadap variabel ini menggambarkan persepsi responden bahwa Bank Muamalat pada saat ini masih belum baik dalam melakukan pengukuran dan analisis kinerja untuk tujuan peningkatan kinerja. Dalam variabel ini keterkaitan erat dengan variabel sebelumnya, yaitu perencanaan strategi terlihat dengan jelas, bahwa pengembangan dan penerjemahan rencana strategis yang tidak baik, akan menyebabkan kesulitan bagi para pelaksana dalam mengukur kriteria keberhasilan pelaksanaan pekerjaan.

5) Sumber Daya Manusia

Hasil penelitian ini menggambarkan persepsi responden bahwa fokus Bank terhadap sumber daya manusia masih memerlukan perbaikan. Hal ini

terlihat dari persen skor yang diperoleh yaitu 65,5%. Peringkat terendah kedua dari seluruh kategori Malcolm Baldrige yang dapat dilihat pada tabel 4.9 Hal yang masih perlu mendapat perbaikan adalah terkait pelayanan karyawan sesuai dengan keahliannya. Melihat pada hasil penelitian, adanya posisi yang masih terluang atau kosong menjadikan salah satu kendala dalam menjalankan tugas, sehingga karyawan menjadi tidak fokus dan berdampak pada mutu pelayanan karena adanya perangkapan fungsi. Keterbatasan SDM menjadi salah satu kendala dalam pengembangan pendidikan dan pelatihan, kebanyakan dari karyawan kurang termotivasi untuk mengikuti diklat dan pengembangan SDM, terkecuali diklat tersebut ada hubungannya dengan jabatan mereka.

Sudah menjadi tanggung jawab pihak manajemen menciptakan suatu system yang dapat mengetahui harapan, faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan karyawan dan menampung keluhan atau suara karyawan sebagai pelanggan internal. Apabila kepuasan karyawan terpenuhi dengan baik, maka motivasi untuk melaksanakan pekerjaan ngan lebih baik akan semakin meningkat, dimana yang pada akhirnya berdampak pada kinerja Bank dan kepuasan pelanggan. Bagi bank Muamalat palopo, kepuasan karyawan dalam bekerja bukan merupakan masalah, namun manajemen dan pihak terkait harus tetap mampu memberikan motivasi kepa seluruh karyawan dan berusaha mengeluarkan mereka dari zona nyamannya, agar energy-energi potensial yang mereka miliki dapat menjadi bahan bakar, bahkan menjadi peledak untuk meningkatkan hasil-hasil kinerja organisasi secara hebat.

6) Manajemen Proses

Hasil penelitian atas kinerja Bank Muamalat palopo yang diukur melalui variabel manajemen proses dalam criteria Baldrige memperlihatkan pemenuhan criteria ini masih memerlukan banyak perbaikan. Terlihat pada tabel 4.10 dimana variabel manajemen proses mendapatkan persen skor 68,2% dari hasil kuesioner. Kriteria yang perlu mendapat perhatian yaitu kesiapan dalam menghadapi situasi darurat atau bencana. Bank Muamalat memiliki perhatian yang besar terhadap system kerja dan proses kerja, akan tetapi kurang peka terhadap pemenuhan kebutuhan para karyawan. Didalam variabel manajemen proses, keberadaan karyawan merupakan unsure dominan dalam sebuah proses organisasi selain material, metode maupun peralatan. Karyawan merupakan pelanggan internal yang harus mendapat perhatian sama baiknya dengan pelanggan eksternal organisasi.

7) Hasil

Kemampuan organisasi dalam mengukur hasil-hasil kinerja akan menjadi tolak ukur utama didalam meningkatkan kinerja organisasi di masa yang akan datang. Hasil penelitian yang dilakukan di Bank Muamalat palopo menggambarkan bahwa hasil kinerja Bank Muamalat palopo menurut pandangan responden sudah mendekati seperti yang mereka harapkan. Hal ini terlihat pada tabel 4.11, persen skor yang dicapai kategori hasil adalah 72,8 % yang merupakan persen skor tertinggi dari persen skor rata-rata seluruh kategori Baldrige.

BAB V

PENUTUP

A. Simpulan

Berdasarkan hasil perhitungan dari penelitian ini, maka skor yang didapatkan oleh Bank Muamalat Indonesia Cabang Palopo adalah 566. Hal ini berarti penilaian kinerja Bank Muamalat Indonesia Cabang Palopo mendapat predikat **Average** dan termasuk dalam kategori **Good Performance** (skala point 476-575). Good Performance berarti Bank Muamalat cabang Palopo berada dalam posisi yang cukup baik karena bank sudah berada pada tahap awal di sektor layanan perbankan. Hal ini sesuai dengan laporan keuangan BMI lima tahun terakhir, walaupun ROA atau keuntungan yang diperoleh BMI sangatlah kecil dan BOPOnya atau beban operasional sangat tinggi, tetapi rasio CAR atau rasio kecukupan modal BMI sangatlah sehat begitu juga dengan rasio NPF dan FDRnya berdasarkan surat edaran Bank Indonesia. jadi itulah mengapa walaupun BMI jika dilihat seperti bank yang tidak berkembang tetapi masih bertahan hingga saat ini.

B. Saran

Berdasarkan kesimpulan diatas, adapun saran-saran dari penelitian ini yaitu sebagai berikut :

1. Bagi Bank Muamalat Cabang Palopo, agar dapat meningkatkan lagi layanan-layanan unggulan, strategi, sumber daya manusia, juga metodenya dan juga dapat memilih data indikator kinerja dengan lebih lagi.

2. Bagi peneliti lainnya, diharapkan agar dapat melanjutkan penelitian, tidak hanya pada faktor-faktor ini saja tetapi juga dapat menganalisis kinerja dari faktor lainnya seperti perusahaannya langsung .



IAIN PALOPO

DAFTAR PUSTAKA

Buku :

- Ahyani, Agus. 1994. "Manajemen Produksi: Perencanaan Sistem Produk". Yogyakarta: BPFE.
- Azwar. 2010. "Reabilitas dan Validitas". Yogyakarta : Pustaka Pelajar.
- Departemen Agama RI. 2005. "*Al-Quran dan terjemahnya*". Jakarta: Al huda kelompok gema insane.
- Gaspersz. 2002. "Total Quality Management, (Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama.
- Kementrian Agama Republik Indonesia. 2001. "Al-Qur'an Al-Karim dan Terjemahannya". Semarang : Asy-Syifa.
- Nasution dan Usman. 2007. "Proses Penelitian Kuantitatif". Jakarta: Lembaga Penerbit Fakultas Ekonomi Universitas Indonesia.
- Prof.Dr.Veithzal Rival. 2004. "Manajemen Sumber Daya Manusia Untuk Perusahaan Dari Teori Ke Praktik. jakarta: Murai Kencana.
- Radjab, Eni dan Andi Jama'an. 2017. "Metode Peneltian Bisnis". Makassar : Lembaga Perpustakaan dan Penerbitan Universitas Muhammadiyah Makassar.
- Sofyandi, Herma. 2013. "Manajemen Sumber Daya Manusia". Yogyakarta:Graha Ilmu.
- Sugiyono. 2013. "Metode Penelitian Bisnis". Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. 2013. "Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan Kombinasi". Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. 2014. "Metode Penelitian Kuantitatif,kualitatif dan R&D". Bandung : Alfabeta.
- Torang, Syamsir. 2012. "Metode Riset Struktur dan Perilaku Organisasi". Bandung : Alfabeta.
- Wibowo. 2007. "Manajemen Kinerja". Jakarta: Pt. Raja Grafindo Persada

Jurnal :

Bakhtiar, Arfan. dkk. “Perbandingan Metode-metode Pengukuran Kinerja”. Jurnal Prosiding Seminar Nasional Manajemen Teknologi XXV 2016. <https://www.mmt.its.ac.id>

Delima, Mustika dan Metti Paramita. ” Analisis Kemudahan Akses Terhadap Kepercayaan Masyarakat Pada Bank Syariah (Studi Bank BRI Syariah Kcp Palabuhan ratu Sukabumi), jurnal nisbah, Vol. 5, No. 1, tahun 2019, h.76. <http://repository.uin-malang.ac.id>

Diana, Nirva. “Evaluasi Manajemen Mutu Internal di Fakultas Tarbiyah dan Keguruan dengan Metode Malcolm Baldrige Criteria for Education”. Jurnal Keguruan dan Ilmu Teknologi, Vol.02, No.02. <https://www.researchgate.net/publication/324481572>

Faisol, Ahmad. “Analisis Kinerja Keuangan Bank Pada Pt Bank Muamalat Indonesia Tbk”, Jurnal Ilmiah Berkala Empat Bulanan, Vol.3, No.2. <http://www.academia.edu>

Harsono, Ambar. dkk. “Pengukuran Performansi Berdasarkan Mbcfpe Pada Kategori Proses Fokus Operasi Serta Kategori Hasil Item Produk Dan Proses Di Yayasan X”, Jurnal Online Institut Teknologi nasional, Vol.03, No.03. <https://ejurnal.itenas.ac.id>

Hasim, Muhammad Ardi Nupi. “Pengukuran Kinerja Perusahaan Hotel Berdasarkan Kriteria Malcolm Baldrige”. Jurnal Ecodemica, vol.2 No.1 april 2018. <https://ejournal.bsi.ac.id/ejournal/index>

Hendrawan. dkk. “Analisis Sistem Manajemen Mutu dengan Malcolm Baldrige National Quality Award di Perusahaan Global Berstandarisasi ISO”. jurnal Universitas Tarumanegara, 2017. <https://journal.Untr.ac.id>.

Hernowo, Narmodo dan M. Farid Wajdi, “Pengaruh Motivasi dan Disiplin Terhadap Kinerja Pegawai Badan Kepegawaian Daerah Kabupaten Wonogiri”, Jurnal Daya Saing. <http://www.jurnal.unrika.ac.id>

Heryenaus dan Suali, “ Analisis Pendekatan Malcolm Baldrige Terhadap Kinerja Rumah Sakit Daerah Kota Batam”, Seminar Nasional Ilmu Sosial dan Teknologi (Universitas Putera Batam 2018). <http://ejournal.upbatam.ac.id>

Hidayat, Anwar. “Penjelasan analisis Deskriptif dan Tutorialnya dengan Excel”. 19oktober2012,www.google.com/amp/s/www.statistikian.com/2012/10/analisis-deskriptif-denganexcel.html, 03 April 2020

Istiqlal, Cahyo Halim. "Penilaian Kinerja Perbankan Syariah Dengan Metode Balanced Scorecard", Jurnal Ekonomi Islam, Vol.03, No.02. <http://journal.uui.ac.id>

Kandou, Yunita Lidya dan Victor p.k. Lengkong, Greis Sendow. "Pengaruh Knowledge Manajement, Skill dan Attitude Terhadap Kinerja Karyawan". Jurnal Berkala Ilmiah Efisiensi, Vol.16, No.01. <http://ejournal.unstrat.ac.id>

Rahmayati, Anim. dkk. "Analisis Kinerja Perbankan Syariah di Indonesia Mengguakan Pendekatan Islamicity Indices", Dalam Jurnal Seminar Nasional dan The 3rd Call For Syariah Paper. <http://publikasiilmiah.ums.ac.id>

Simanjuntak, Risma Adelina dan I Kadek Agus Budiastawa. "Pengukuran Kinerja Perusahaan dengan Menggunakan Kriteria Malcolm Baldrige Guna Menentukan Level Keunggulan Perusahaan". Jurnal Seminar Nasional IENACO-2017. <http://publikasiilmiah.ums.ac.id/handle>

Suripto, Teguh. "Meningkatkan Kinerja Karyawan Melalui Expectancy Theory Dalam Motivasi". Jurnal Ekonomi Syariah Indonesia, Vol.2, No.2. <http://www.ejournal.almaata.ac.id>

Susanto, Edi. "Analisis Pendekatan Malcolm Baldrige Criteria For Performance Excellence (MBCFPE) Terhadap Kinerja di PT. KINENTA Indonesia". Jurnal sistem Teknik Industri, Vol. 19, No. 1. <http://talenta.usu.ac.id/jsti/article/view/358>

Tippe, Syarifuddin. "Kinerja Perusahaan Pt Baramulti Sukses Sarana Dengan Menggunakan Teknologi Pengukuran Malcom Baldrige Dalam Rangka Penyesuaian Di Perusahaan Batubara Yang Berkelas Dunia Di Indonesia". Jurnal Sositelknologi Edisi 28. <http://www.academia.edu/35849494/>

Wiguna, Citra & Yudha Santika. "Penerapan Macolm Baldrige Dalam Sistem Kinerja Manajemen Bidang Kesehatan". Jurnal system cerdas 2018, Vol.01, No.01. <https://apic.id>

Website :

AL-QUR'AN DAN AL-HADIS SEBAGAI KAJIAN MSDM PENDIDIKAN ISLAM, di akses melalui www.academi.edu/9688189/ pada tanggal 3 September 2020, pukul 11.45 WITA

Atikawati, Ena. "Strategi Rekrutmen Dan Seleksi Terhadap Kinerja Karyawan." PSB 4, no. 1 (2016): 12. <file:///C:/Users/user/Downloads/443-1238-1-SM.pdf>.

Bank Muamalat Indonesia, “Profil Bank Muamalat”, 18 Maret 2021, <https://www.bankmuamalat.co.id/profil-bank-muamalat>

Bank Muamalat Indonesia,” *profil bank muamalat*”, 6 januari 2021. <http://.bankmuamalat.co.id/profil-bank-muamalat>

Sejarah Bank Muamalat Indonesia,“*profil bank muamalat*”’6 januari 2021. <http://www.serbaserbi.blogspot.com>

Skripsi:

Adibah, Ayuk Wahdanfiari . "Pengaruh Latar Belakang Pendidikan Dan Pengalaman Kerja Terhadap Etos Kerja Karyawan Bank BNI Syariah Kantor Cabang Kediri" (IAIN Tulungagung, 2014), 1-3, <http://repo.iain-tulungagung.ac.id/139/1/SKRIPSI.pdf>.

Kurniawan, Arga. “Analisis Penilaian Kinerja Sumber Daya Manusia Pada Kantor Diklat dan Litbang Kabupaten Demak”. Universitas Dian Nuswantoro Semarang. <http://dinus.ac.id/>

Sajiwo, Muhammad Hary. “Pengukuran Kinerja Perbankan Menggunakan Kriteria MBNQA”, Skripsi universitas sebelas maret 2012, <https://123dok.com/document/download/qm0x727y#>

Yulianawati, Ani priyana. ”Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Nasabah Dalam Pelayanan Di Bank Mauamalat Kcp Ponorogo”. iain ponorogo 2019. <http://etheses.iainponorogo.ac.id>

Yusuf, Muhammad. “Pengukuran Kinerja dengan Menggunakan Baldrige Excellence Framework (BEF) di Rumah Sakit Umum Daerah Kudungga Sangatta Kabupaten Kutai Timur”, Tesis Magister Kesehatan Masyarakat, (Universitas Hasanuddin Makassar 2017). <http://digilib.unhas.ac.id>

IAIN PALOPO



LAMPIRAN - LAMPIRAN

IAIN PALOPO

KUESIONER PENELITIAN

Assalamu'Alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh

Nama : Apriati Wahyu Ningsih
NIM : 16 0402 0077
Program Studi : Perbankan Syariah
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam
Perguruan Tinggi : Institut Agama Islam Negeri Palopo

Saat ini saya sedang melakukan penelitian untuk skripsi saya mengenai **"Analisis Kinerja Bank Muamalat Palopo Menggunakan Malcolm Baldrige"**.

Saat ini, saya sebagai peneliti meminta kesediaan Bapak/Ibu/Saudara/i untuk membantu penelitian ini dengan mengisi kuesioner. Berikut kuesioner yang saya ajukan, mohon kepada Bapak/Ibu/Saudara/i untuk memberikan jawaban yang sejujur-jujurnya dan sesuai dengan keadaan yang sebenarnya. Adapun jawaban yang Bapak/Ibu/Saudara/i berikan tidak akan berpengaruh pada diri Bapak/Ibu/Saudara/I karena penelitian ini dilakukan semata-mata untuk pengembangan ilmu pengetahuan. Atas kesediannya saya ucapkan terima kasih.

Wasalamu'Alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh

Penulis,

Apriati Wahyu Ningsih

NIM. 16.0402.0077

IAIN PALOPO

I. DATA RESPONDEN

Nama :
Jenis Kelamin :[] Perempuan
 [] Laki-Laki
Umur :

II. Petunjuk Pengisian

1. Sebelum mengisi kuesioner ini, mohon Bapak/Ibu/Saudara/i membaca setiap butir pernyataan dengan cermat.
2. Silahkan beri tanda *check list* (✓) pada kolom yang sesuai dengan pilihan.
3. Untuk setiap butir pernyataan hanya diperbolehkan memilih satu alternative jawaban.
4. Jika ada kesalahan dalam memilih alternative jawaban, beri tanda (X) pada kolom yang salah kemudian beri tanda *check list* (✓) pada kolom yang sesuai.
5. Semua pernyataan yang ada, mohon dijawab tanpa ada satupun yang terlewat

III. Keterangan Jawaban

Pilih salah satu jawaban dengan jujur, sesuai dengan fakta yang Bapak/Ibu/Saudara/i alami sehari-hari dibank dengan memberi nilai antara 0-9.

Kategori Strategi

No	Kriteria	Jumlah Jawaban Responden											Skor Jumla	Persen Skor
		0	1	2	3	4	5	6	7	8	9			
2A	Karyawan tahu bagian dari perencanaan strategi perusahaan yang dapat mempengaruhi kinerja karyawan	91	0	0	0	0	0	1	2	6	0	68	8 %	
2B	Karyawan tahu apa yang akan dipersentasikan ketika mengikuti suatu rapat yang membahas tentang perencanaan	91	0	0	0	0	0	2	6	1	0	62	7 %	
Persen Rata-rata													7,1 %	
Total skor kategori Strategi (maksimal 85 point)													6	

Kategori Pelanggan dan Pasar

No	Kriteria	Jumlah Jawaban Responden											Skor Juml ah	Persen Skor
		0	1	2	3	4	5	6	7	8	9			
3A	Karyawan tahu siapa nasabah utama dan potensi calon nasabah	0	0	0	0	0	0	27	41	30	2	707	79 %	
3B	Karyawan berhubungan baik dengan nasabah	0	0	0	0	12	10	32	40	5	1	419	69 %	
3C	Nasabah dapat memberitahu kepada perusahaan dan karyawan apa yang mereka inginkan dan keluhkan	0	0	0	0	3	29	48	18	2	0	587	65 %	

3D Perusahaan menyediakan kuesioner kepada nasabah mengenai tingkat kepuasan mereka terhadap hasil kerja karyawan 0 0 0 5 5 17 23 50 0 0 608 68 %

3E Perusahaan memberikan izin kepada karyawan untuk membantu perusahaan dalam memecahkan masalah yang berhubungan dengan nasabah 0 0 0 0 13 26 30 31 0 0 579 64 %

Persen Rata-rata

69,4 %

Total skor kategori Pelanggan dan Pasar (maksimal 85 point)

59

Kategori Pengukuran, analisis, dan Manajemen pengetahuan

No	Kriteria	Jumlah Jawaban Responden										Skor Jumla	Persen Skor
		0	1	2	3	4	5	6	7	8	9		
4A	Perusahaan menjaga keamanan dan kerahasiaan informasi nasabah	0	0	0	0	0	3	29	52	12	4	685	76 %
4B	Karyawan tahu cara yang di terapkan di pekerjaan dan disesuaikan guna perbaikan perusahaan secara keseluruhan	91	0	0	0	0	0	3	4	2	0	62	7 %
4C	Karyawan mendapatkan semua informasi yang di butuhkan dalam menyelesaikan keluhan nasabah	0	0	0	1	6	17	26	40	10	0	628	70 %

4D	Karyawan mengetahui metode pengukuran kinerja yang digunakan dalam menghadapi nasabah	0	0	0	0	5	15	40	39	1	0	616	68 %
----	---	---	---	---	---	---	----	----	----	---	---	-----	------

Persen Rata-rata

55,6 %

Total skor kategori pengukuran (maksimal 90 point)

50

Kategori Sumber Daya Manusia

No	Kriteria	Jumlah Jawaban Responden										Skor jumlah	Persen Skor
		0	1	2	3	4	5	6	7	8	9		
5A	Karyawan melakukan perubahan yang baik terhadap pekerjaannya	0	0	0	0	6	12	54	24	4	0	608	68 %
5B	Karyawan dapat bekerja secara mandiri dan juga bekerja sama dalam suatu tim	0	0	0	0	10	27	41	12	7	3	588	65 %
5C	Setiap pelayanan ditangani oleh karyawan sesuai dengan keahliannya	0	0	0	0	12	34	29	17	6	2	577	64 %
5D	Seluruh karyawan bertanggung jawab dalam menjalankan tugasnya	0	0	0	0	5	40	29	21	3	2	583	65 %

Persen Rata-rata

65,5 %

Total skor kategori Sumber Daya Manusia (maksimal 85 point)

56

Kategori Manajemen Proses

No	Kriteria	Jumlah Jawaban Responden										Skor Jumlah	Persen Skor
		0	1	2	3	4	5	6	7	8	9		
6A	Karyawan dapat mendesain proses kerja yang sesuai dengan strategi perusahaan yang berkaitan dengan nasabah	0	0	0	1	13	20	24	32	7	3	606	67 %
6B	Karyawan memiliki kesiapan dalam keadaan darurat	0	0	0	0	15	21	30	21	11	2	598	66 %
6C	Karyawan dapat mengendalikan semua pekerjaan dalam melayani nasabah	0	0	0	2	14	9	27	32	10	6	627	70 %
Persen Rata-rata													68,2 %
Total skor kategori manajemen proses (maksimal 85 point)													58

Kategori Hasil

No	Kriteria	Jumlah Jawaban Responden										Skor Jumlah	Persen Skor
		0	1	2	3	4	5	6	7	8	9		
7A	Nasabah puas dengan hasil kerja karyawan.	0	0	0	1	5	7	23	28	25	11	691	77 %
7B	Hasil dari pekerjaan karyawan memenuhi semua apa yang diharapkan	0	0	1	2	8	12	24	29	15	9	648	72 %

oleh nasabah

7C	Perusahaan membuat dan menyediakan metode yang paling efektif untuk mempertahankan nasabah dan meningkatkan loyalitas nasabah.	0	0	0	0	11	17	26	21	17	8	640	71 %
7D	Perusahaan mengetahui hal-hal yang mempengaruhi kepuasan dan ketidakpuasan nasabah.	0	0	2	1	9	14	21	34	8	11	640	71 %
7E	Perusahaan mengidentifikasi jenis program yang paling diminati nasabah	0	0	0	0	5	16	28	24	19	8	660	73 %
Persen Rata-rata												72,8 %	
Total skor kategori Hasil (maksimal 450 point)												328	

IAIN PALOPO





PEMERINTAH KOTA PALOPO
DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU
 Alamat : Jl. K.H.M. Hasyim No.5 Kota Palopo - Sulawesi Selatan Telpn : (0471) 326048

ASLI

IZIN PENELITIAN
 NOMOR : 121/IP/DPMTSP/III/2021

DASAR HUKUM :

1. Undang-Undang Nomor 18 Tahun 2002 tentang Sistem Nasional Penelitian, Pengembangan dan Penerapan IPTEK;
2. Peraturan Mendagri Nomor 64 Tahun 2011 tentang Pedoman Penerbitan Rekomendasi Penelitian, sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Mendagri Nomor 7 Tahun 2014;
3. Peraturan Walikota Palopo Nomor 23 Tahun 2016 tentang Penyederhanaan Perizinan dan Non Perizinan di Kota Palopo;
4. Peraturan Walikota Palopo Nomor 34 Tahun 2019 tentang Pendelegasian Kewenangan Penyelenggaraan Perizinan dan Nonperizinan Yang Menjadi Urusan Pemerintah Kota Palopo dan Kewenangan Perizinan dan Nonperizinan Yang Menjadi Urusan Pemerintah Yang Diberikan Pelimpahan Wewenang Walikota Palopo Kepada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Palopo.

MEMBERIKAN IZIN KEPADA

Nama	: APRIATI WAHYU NINGSIH
Jenis Kelamin	: Perempuan
Alamat	: Jl. Opu To Parombean
Pekerjaan	: Mahasiswa
NIM	: 16 0402 0077

Maksud dan Tujuan mengadakan penelitian dalam rangka penulisan Skripsi dengan Judul :

ANALISIS KINERJA KARYAWAN DI BANK MUAMALAT PALOPO MENGGUNAKAN MALCOLM BALDRIGE

Lokasi Penelitian	: BANK MUAMALAT CABANG PEMBANTU PALOPO
Lamanya Penelitian	: 10 Maret 2021 s.d. 10 Mei 2021

DENGAN KETENTUAN SEBAGAI BERIKUT :

1. Sebelum dan sesudah melaksanakan kegiatan penelitian kiranya melapor pada **Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Palopo**.
2. Menaati semua peraturan perundang-undangan yang berlaku, serta menghormati Adat Istiadat setempat.
3. Penelitian tidak menyimpang dari maksud izin yang diberikan.
4. Menyerahkan 1 (satu) exemplar foto copy hasil penelitian kepada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Palopo.
5. Surat Izin Penelitian ini dinyatakan tidak berlaku, bilamana pemegang izin ternyata tidak menaati ketentuan-ketentuan tersebut di atas.

Demikian Surat Izin Penelitian ini diterbitkan untuk dipergunakan sebagaimana mestinya.

Diterbitkan di Kota Palopo
 Pada tanggal : 12 Maret 2021
 a.n. Kepala Dinas Penanaman Modal dan PTSP
 Kepala Bidang Pengkajian dan Pemrosesan Perizinan PTSP



ANDI AGUS MANDASINI, SE, M.AP
 Pangkat : Penata
 NIP : 19780805 201001 1 014

Tembusan :

1. Kepala Badan Kesbang Prov. Sul-Sel;
2. Walikota Palopo
3. Dandim 1403 SWG
4. Kapolres Palopo
5. Kepala Badan Penelitian dan Pengembangan Kota Palopo
6. Kepala Badan Kesbang Kota Palopo
7. Instansi terkait tempat dilaksanakan penelitian



IAIN PALOPO
SURAT KEPUTUSAN
REKTOR INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI PALOPO
NOMOR : 53 TAHUN 2021
TENTANG
PENGANGKATAN DOSEN PENGUJI TUGAS AKHIR MAHASISWA
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI (IAIN) PALOPO

REKTOR INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI PALOPO

- Menimbang : a. bahwa demi kelancaran proses pengujian seminar hasil dan ujian munaqasyah bagi mahasiswa Program S1, maka dipandang perlu dibentuk Dosen Penguji Seminar Hasil dan Ujian Munaqasyah;
- b. bahwa untuk menjamin terlaksananya tugas Dosen Penguji Seminar Hasil dan Ujian Munaqasyah sebagaimana dimaksud dalam butir a di atas, maka perlu ditetapkan melalui surat Keputusan Rektor.
- Mengingat : 1. Undang-Undang RI Nomor 20 Tahun 2003 tentang Sistem Pendidikan Nasional;
2. Undang-Undang RI Nomor 12 Tahun 2012 tentang Pendidikan Tinggi;
3. Peraturan Pemerintah Nomor 4 Tahun 2014 tentang Penyelenggaraan Pendidikan dan Pengelolaan Perguruan Tinggi;
4. Peraturan Presiden RI Nomor 141 Tahun 2014 tentang Perubahan STAIN Palopo Menjadi IAIN Palopo;
5. Peraturan Menteri Agama RI Nomor 5 Tahun 2015 tentang Organisasi dan Tata Kerja IAIN Palopo.
- Memperhatikan : Penunjukan Penguji dari Ketua Prodi
- MEMUTUSKAN**
- Menetapkan : KEPUTUSAN REKTOR IAIN PALOPO TENTANG PENGANGKATAN DOSEN PENGUJI TUGAS AKHIR MAHASISWA PROGRAM S1 INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI PALOPO
- Pertama : Mengangkat mereka yang tersebut namanya pada lampiran surat keputusan ini sebagaimana yang tersebut pada alinea pertama huruf (a) di atas.
- Kedua : Tugas Dosen Penguji Seminar Hasil dan Ujian Munaqasyah adalah : mengoreksi, mengarahkan, menilai/ mengevaluasi dan menguji kompetensi dan kemampuan mahasiswa berdasarkan skripsi yang diajukan serta memberi dan menyampaikan hasil keputusan atas pelaksanaan ujian skripsi mahasiswa berdasarkan pertimbangan tingkat penguasaan dan kualitas penulisan karya ilmiah dalam bentuk skripsi.
- Ketiga : Segala biaya yang timbul sebagai akibat ditetapkannya Surat Keputusan ini dibebankan kepada DIPA IAIN PALOPO TAHUN 2021.
- Keempat : Surat Keputusan ini berlaku sejak tanggal di tetapkannya dan berakhir setelah kegiatan pengujian munaqasyah selesai, dan akan diadakan perbaikan seperlunya jika terdapat kekeliruan di dalamnya.
- Kelima : Surat Keputusan ini disampaikan kepada yang bersangkutan untuk dilaksanakan sebagaimana mestinya.

IAIN PALOPO

Ditetapkan di : Palopo
Pada Tanggal : 30 April 2021



Rektor
Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Islam

- Tembusan :
1. Kabiرو AUAK;
 2. Mahasiswa yang bersangkutan
 3. Pertiغال

LAMPIRAN : SURAT KEPUTUSAN REKTOR IAIN PALOPO
 NOMOR : 53 TAHUN 2021
 TENTANG
 PENGANGKATAN DOSEN PENGUJI TUGAS AKHIR MAHASISWA INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI
 (IAIN) PALOPO

- I. Nama Mahasiswa : Apriati Wahyu Ningsih
 NIM : 16.0402.0077
 Fakultas : Ekonomi Dan Bisnis Islam
 Program Studi : Perbankan Syariah
- II. Judul Skripsi : **Analisis Kinerja Bank Muamalat Palopo Menggunakan Malcom Baldrige.**
- III. Tim Dosen Penguji :
- | | |
|-----------------------|---|
| Ketua Sidang | : Dr. Hj. Ramlah M, M.M. |
| Sekretaris | : Dr. Muh. Ruslan Abdullah, S.EI., M.A. |
| Penguji Utama (I) | : Zainuddin S, SE., M.Ak. |
| Pembantu Penguji (II) | : Hendra Safri, SE., M.M. |

Palopo, 30 April 2021



[Signature]
 Rektor
 Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Islam
 IAIN Palopo

IAIN PALOPO

Ilham, S.Ag., M.A

Abd. Kadir Arno, SE.Sy., M.Si

NOTA DINAS TIM PEMBIMBING

Lamp : -

Hal : Skripsi an. Apriati Wahyu Ningsih

Yth. Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam

Di

Palopo

Assalamu Alaikum Wr.Wb.

Setelah melakukan bimbingan, baik dari segi isi, bahasa maupun teknik penulisan terhadap naskah skripsi mahasiswa di bawah ini:

Nama	: Apriati Wahyu Ningsih
NIM	:16 0402 0077
Program Studi	: Perbankan Syariah
Judul Skripsi	: Analisis Kinerja Bank Muamalat Palopo Menggunakan Malcolm Baldrige

Menyatakan bahwa skripsi tersebut sudah memenuhi syarat-syarat akademik dan layak diajukan untuk diujikan pada ujian *munaqasyah*.

Demikian disampaikan untuk diproses selanjutnya.

Wassalamu Alaikum Wr. Wb.

Pembimbing I

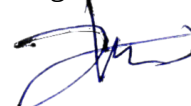


Ilham, S.Ag., M.A

NIP. 19731011 200312 003

Tanggal:

Pembimbing II



Abd. Kadir Arno, SE.Sy., M.Si

NIP. 0928047703

Tanggal:

PERSETUJUAN PEMBIMBING

Setelah menelaah dengan seksama skripsi berjudul “Analisis Kinerja Bank Muamalat Palopo Menggunakan Malcolm Baldrige” yang di tulis oleh :

Nama : Apriati Wahyu Ningsih
NIM : 16 0402 0077
Program Studi : Perbankan Syariah
Judul Skripsi : Analisis Kinerja Bank Muamalat Palopo
Menggunakan Malcolm Baldrige

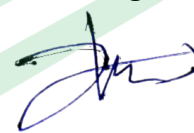
Menyatakan bahwa skripsi tersebut sudah memenuhi syarat-syarat akademik dan layak diajukan pada ujian *munaqasyah*. Demikian persetujuan ini di buat untuk di proses selanjutnya.

Pembimbing I



Ilham, S.Ag., M.A

Pembimbing II



Abd. Kadir Arno, SE.Sy., M.Si

IAIN PALOPO

Zainuddin, S.E.M.Ak
 Hendra Safri, M.M
 Ilham, S.Ag., M.A
 Abd. Kadir Arno, SE.Sy., M.Si

NOTA DINAS TIM PENGUJI

Lamp. : -
 Hal : Skripsi a.n Apriati Wahyu Ningsih

Yth. Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam

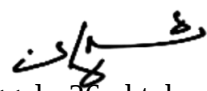
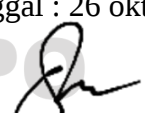
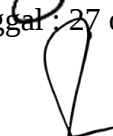
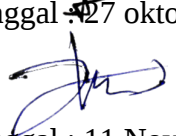
Di
 Palopo

Assalamu 'alaikumwr.wb.

Setelah menelaah naskah perbaikan berdasarkan seminar hasil penelitian terdahulu, baik dari segi isi, bahasa maupun teknik penulisan terhadap naskah skripsi mahasiswa dibawah ini:

Nama : Apriati Wahyu Ningsih
 NIM : 1604020077
 Program Studi : Perbankan Syariah
 Judul Skripsi : Analisis Kinerja Bank Muamalat Palopo
 Menggunakan Malcolm Baldrige

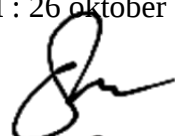
menyatakan bahwa skripsi tersebut sudah memenuhi syarat-syarat akademik dan layak diajukan untuk diujikan pada ujian *munaqasyah*.. Demikian disampaikan untuk diproses selanjutnya.
wassalamu 'alaikum wr.wb.

- | | |
|---|--|
| 1. Zainuddin, SE., M.Ak
Penguji 1 | ()
Tanggal : 26 oktober 2021 |
| 2. Hendra Safri, M.M
Penguji II | ()
Tanggal : 27 oktober 2021 |
| 3. Ilham, S.Ag., M.A
Pembimbing I | ()
Tanggal : 27 oktober 2021 |
| 4. Abd. Kadir Arno, SE.Sy., M.Si
Pembimbing II | ()
Tanggal : 11 November 2021 |

HALAMAN PERSETUJUAN TIM PENGUJI

Skripsi berjudul Analisis Kinerja Bank Muamalat Palopo Menggunakan Malcolm Baldrige yang di tulis oleh Apriati Wahyu Ningsih Nomor Induk Mahasiswa (NIM) 1604020077, mahasiswa Program Studi Perbankan Syariah, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Institut Agama Islam Negeri Palopo, yang telah diujikan dalam ujian *munaqasyah* penelitian pada hari selasa, tanggal 23 november 2021 telah diperbaiki sesuai catatan dan permintaan Tim Penguji, dan dinyatakan layak.

TIM PENGUJI

1. Dr.Hj.Ramlah M, M.M ()
Ketua Sidang Tanggal: 25 November 2021
2. Nur Ariani Aqidah, SE., M.Sc ()
Sekretaris Sidang Tanggal : 23 November 2021
3. Zainuddin, SE., M.Ak ()
Penguji 1 Tanggal : 26 oktober 2021
4. Hendra Safri, M.M ()
Penguji II Tanggal : 27 oktober 2021
5. Ilham, S.Ag., M.A ()
Pembimbing I Tanggal : 27 oktober 2021
6. Abd. Kadir Arno, SE.Sy., M.Si ()
Pembimbing II Tanggal : 11 November 2021

RIWAYAT HIDUP



Apriati Wahyu Ningsih, lahir di Palopo pada tanggal 01 April 1997. Penulis merupakan anak terakhir dari dua bersaudara dari pasangan seorang ayah bernama Yohanis Tungga dan ibu Naharia. Saat ini, penulis bertempat tinggal di Jl.Mungkajang kec. Mungkajang Kota Palopo.

Pendidikan dasar penulis diselesaikan pada tahun 2009 di SDN 371 Bora. Kemudian, di tahun yang sama menempuh pendidikan di SMPN 6 Palopo hingga tahun 2012. Pada tahun yang sama penulis melanjutkan pendidikan di SMAN 1 Palohari hingga tahun 2015. Pada saat menempuh pendidikan di SMA, penulis aktif dalam kegiatan ekstrakurikuler yaitu Menari dan olahraga Taekwondo. Penulis melanjutkan pendidikan S1 di bidang yang ditekuni, yaitu prodi perbankan syariah fakultas ekonomi dan bisnis Islam Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Palopo.

IAIN PALOPO