



KETENTUAN TARIF JASA

Daftar tarif jasa fasilitas pencucian kendaraan UMY *Autocare*:

NO.	JASA	TARIF
1.	Cuci Bodi Mobil	Rp 20.000,00
2.	Cuci Full	Rp 30.000,00
3.	Cuci Full + Mesin	Rp 35.000,00
4.	Cuci <i>Old Car</i> *	Rp 25.000,00
5.	Cuci Mobil Sekelas Pajero/Fortuner	Rp 35.000,00
6.	Cuci Mobil Sekelas Elf/ <i>Shuttle Bus</i>	Rp 45.000,00
7.	Cuci Mobil Sekelas Alphard	Rp 50.000,00
8.	Cuci Motor	Rp 10.000,00
9.	Cuci Karpét Meteran Tipis	Rp 2.500/meter persegi
10.	Cuci Karpét Meteran Tebal/Permadani	Rp 3.000/meter persegi
11.	Isi Angin Ban Mobil (per mobil)	Rp 5.000
12.	Isi Angin Ban Mobil (per ban)	Rp 2.000
13.	Isi Angin Ban Sepeda Motor (per ban)	Rp 1.000
14.	Pembersihan Ulang**	GRATIS

UMY Autocare, 30 Oktober 2017

*) tahun pembuatan 1990 atau sebelumnya

**) berlaku ketentuan khusus



PEMBERSIHAN ULANG

Ketentuan:

1. Pembersihan ulang hanya berlaku satu kali bagi kendaraan yang telah melakukan pencucian di UMY Autocare.
2. Pembersihan ulang hanya berlaku dalam jangka waktu 24 jam, dihitung sejak kendaraan selesai dicuci di UMY Autocare hingga kendaraan diantarkan kembali ke UMY Autocare.
3. Pembersihan ulang hanya berlaku bagi kendaraan yang terkena hujan secara langsung.
4. Pembersihan ulang hanya meliputi bagian bodi kendaraan dan tidak termasuk semir ban.
5. Ketentuan ini berlaku bagi semua jenis kendaraan.

UMY Autocare, 30 Oktober 2017

PEDOMAN WAWANCARA

GENERAL MANAGER

1. Bagaiamna sejarah UMAT?
2. Apa yang melatar belakangi UMAT memegang hampir seluruh unit bisnis di UMY?
3. Dari manakah sumber dana UMAT?
4. Apakah di UMAT ada pembagian hadiah, kupon, atau undian yang dibebankan dari biaya jual beli/transaksi bisnis?
5. Pihak mana saja yang menjadi mitra UMAT?
6. Apakah UMAT melakukan peminjaman modal ke mitra bisnis?
7. Bagaimana sistem organisasi UMAT?
8. Apakah organisasi UMAT sejauh ini berjalan dengan baik?
 - Jika belum mengapa
9. Bagaimanakah seleksi pegawai dan karyawan di UMAT?
10. Bagaimanakah sistem penggajian karyawan di UMAT?
11. Bagaimana cara UMAT memperhatikan kesejahteraan para pegawai dan karyawan?
12. Bagaimana kiat-kiat UMAT untuk menghindari praktik kolusi, korupsi, dan nepotisme serta hal-hal lain yang dilarang dalam agama Islam?
13. Apa saja cara UMAT untuk meningkatkan keimanan, ketaqwaan, dan pengetahuan tentang Islam para pegawai dan karyawan?
14. Sejauh pengamatan peneliti, dalam beberapa unit bisnis masih dipegang oleh manajer yang sama. Mengapa demikian?
15. Bagaimana penerapan ZIS dan atau CSR dari UMAT?
16. Apa saja kendala yang dihadapi oleh UMAT sejauh ini?

MANAJER SPORTORIUM DAN WISMA MENTARI

1. Bagaimana peraturan yang ditetapkan untuk penyewaan Sportorium?
2. Bagaimana peraturan yang ditetapkan untuk penyewaan Wisma Mentari?
3. Apakah pernah terjadi penyalahgunaan Sportorium dan Wisma Mentari oleh *customer*? Jika pernah mengapa bisa terjadi demikian?
4. Apakah ada sanksi atas penyalahgunaan Sportorium dan Wisma Mentari?
5. Apakah ada diskon khusus untuk kalangan tertentu dalam penyewaan Sportorium dan Wisma Mentari?
6. Bagaimana pengelola Sportorium dan Wisma Mentari menanggapi transaksi penyewaan yang meminta nota/kwitansi kosong?
7. Bagaimana sistem pembayaran penyewaan Sportorium dan Wisma Mentari?
8. Bagaimana sistem/proses pengawasan terhadap penyewaan Sportorium dan Wisma Mentari?

MANAJER UMY BOGA

1. Bagaimana sistem penjualan di UMY Boga? Apakah para pedagang menyewa tempat berjualan atau seluruh pegawainya berasal dari UMAT?
2. Bagaimana penawaran makanan dari UMY Boga yang akan dijual ke *customer*? Apakah ada katalog makanan atau hanya nama saja?
3. Apakah menu makanan yang disajikan oleh UMY Boga telah melalui proses seleksi yang berkaitan dengan kehalalan, kebersihan, dan kandungan gizi?
4. Apakah terdapat penentuan waktu kadaluarsa makanan?
5. Bagaimana penentuan harga yang dilakukan oleh UMY Boga? Apakah berasal dari para pedagang atau dari UMAT?
6. Makanan yang dipesan oleh pihak tertentu apakah seluruhnya diproduksi oleh UMY Boga?
7. Jika dipesankan kepada pihak tertentu mengapa demikian?
8. Bagaimana mekanisme UMY Boga dalam pengambilan keuntungan pada produk yang dijual oleh mitra?
9. Bagaimana cara UMY Boga menghindari kerusakan atas pesanan?
10. Bagaimana UMY Boga menghadapi komplain dari *customer*?
11. Apakah penyediaan makanan dan *snack* merupakan hasil pemberdayaan masyarakat atau jual beli dari pihak lain?
12. Bagaimana pelayanan atas pembelian makanan yang meminta nota/kwitansi kosong?
13. Setiap kegiatan yang diselenggarakan resmi oleh kampus makanan harus berasal dari UMY Boga, mengapa demikian?
14. Sedangkan minumannya harus dari UMY Tirta, mengapa demikian?
15. Apakah harga makanan di UMY Boga kompetitif dengan harga makanan di warung makan/*food court* seputaran kampus UMY?
16. Apa yang melatar belakangi pemusatan kantin ke UMY Boga?
17. Dengan adanya UMY Boga maka seluruh kantin di fakultas ditutup. Lalu bagaimana nasib dari sang penjual apakah mereka kemudian ditarik ke UMY Boga?

18. Beberapa jenis makanan dari kantin fakultas merupakan produk dari mahasiswa yang mencari uang saku tambahan. Setelah kantin fakultas tutup, apakah ada fasilitas/alternatif lain untuk mereka?

MANAJER UMY TIRTA

1. Dari manakah sumber air dari UMY Tirta?
2. Apakah produk dari UMY Tirta telah melalui proses sertifikasi/kelayakan produk berkaitan dengan kehalalan dan higienisitas?
3. Pihak mana saja yang menjadi mitra/reseller resmi dari UMY Tirta?
4. Bagaimana peraturan yang ditetapkan kepada mitra/reseller?
5. Apakah ada sanksi tertentu jika mitra/reseller melanggar aturan?
6. Bagaimana penentuan harga jual dari UMY Tirta?
7. Adakah potongan, diskon, kupon, hadiah atau undian untuk pihak tertentu atau dalam keadaan tertentu?
8. Bagaimana UMY Tirta menghadapi pihak-pihak tertentu yang hendak curang dalam pembelian? Misalnya meminta nota/kwitansi kosong
9. Apa yang melatar belakangi didirikannya UMY Tirta sedangkan diluar sana sudah banyak merk air mineral lain yang telah menguasai pasar?
10. Apakah UMY Tirta mentarget pasar yang besar di luar sana atau hanya memenuhi kebutuhan dari kampus dan lingkungan sekitar?
11. Bagaimana UMY Tirta menghadapi persaingan dengan merk air mineral yang telah ada di pasaran? Misalnya *Aqua*, *Nestle*, *Club* dan yang lainnya.
12. Setiap makanan atau *snack* yang berasal dari UMY Boga air minumnya hampir dapat dipastikan dari UMY Tirta. Mengapa demikian?

MANAJER UMY ARMADA

1. Bagaimana peraturan yang ditetapkan dalam penyewaan UMY Armada?
2. Apakah ada diskon/potongan, pebagian hadiah, dan undian kepada pihak tertentu dan atau dalam kondisi tertentu?
3. Bagaimana penentuan harga jasa dari UMY Armada?
4. Bagaimana UMY Armada menghadapi rival bisnis yang serupa?
5. Adakah sanksi dalam penyalahgunaan penyewaan UMY Armada?
6. Apakah kejadian penyalahgunaan armada pernah terjadi? Jika pernah mengapa bisa terjadi?
7. Bagaimana penentuan kriteria kendaraan UMY Armada yang akan disewakan?
8. Bagaimana cara UMY Armada melakukan *checking*/pengontrolan/servis armada?
9. Adakah asuransi jika terjadi hal-hal yang tidak diinginkan saat menggunakan jasa UMY Armada?
10. Bagaimana menghadapi pihak-pihak yang meminta nota/kwitansi kosong?

MANAJER UMY *AUTOCARE*

1. Apa saja jenis pelayanan yang ditawarkan oleh UMY *Autocare*?
2. Bagaimana pelayanan yang dilakukan oleh UMY *Autocare*? Apakah ada perbedaan dengan pelayanan yang dilakukan oleh *autocare* yang lain?
3. Berapa harga yang ditawarkan oleh UMY *Autocare* untuk setiap pelayanan yang dilakukan?
4. Mengapa cuci mobil *old car* lebih murah?
5. Bagaimana jika terjadi kesalahan pelayanan atau keteledoran yang dilakukan oleh pegawai/karyawan? Apakah ada ganti rugi?
6. Bagaimana UMY Armada menanggapi komplain dari *customer*? Apakah hal demikian pernah terjadi?
7. Bagaimana menanggapi *customer* yang meminta nota/kwitansi kosong?
8. Apakah ada diskon, hadiah, kupon, atau undian untuk kalangan tertentu/kondisi tertentu?

MANAJER BMT UMY

1. Apa saja macam-macam pembiayaan di BMT UMY?
2. Dari mana sumber dana BMT UMY?
3. Bagaimana kiat-kiat BMY UMY dalam mewujudkan lembaga keuangan syariah yang benar-benar berprinsip syariah?
4. Di bawah pengawasan mana BMT UMY? OJK atau PUSKOPSYAH?
5. Apakah ada diskon, bonus, *reward*, atau undian yang dilakukan oleh BMT UMY pada pihak tertentu atau pada kondisi tertentu?
6. Bagaimana penentuan margin di BMT UMY? Apakah ada perbedaan margin kepada pihak tertentu?
7. Apakah BMT UMY melakukan pinjaman modal/pembiayaan ke unit bisnis dari UMAT? Jika iya maka bagaimana sistemnya?
8. Pihak mana saja yang menjadi mitra BMT UMY?
9. Bagaimana seleksi pegawai dan karyawan BMT UMY?
10. Adakah syarat khusus untuk melamar sebagai pegawai atau karyawan di BMT UMY? Misalnya harus bisa membaca Al-Quran, paham ilmu fiqh, *background* pendidikan dari ekonomi Islam.
11. Apa saja upaya yang dilakukan oleh BMT UMY untuk meningkatkan keimanan, ketaqwaan, dan pengetahuan Islam pegawai dan karyawan?

MANAJER KLINIK FIRDAUS

1. Dari manakah sumber dana Klinik Firdaus?
2. Pihak mana saja yang menjadi mitra Klinik Firdaus?
3. Bagaimana pelayanan terhadap dosen UMY, mahasiswa UMY, dan atau anggota perserikatan Muhammadiyah yang lain?
4. Bagaimana pelayanan terhadap khalayak umum?
5. Apa saja perbedaan pelayanan/hak yang didapatkan antara anggota UMY dengan yang bukan?
6. Adakah program sosial dari Klinik Firdaus untuk golongan tidak mampu/kawasan terpencil/hal yang bersifat kemanusiaan lain?
7. Bagaimana biaya perawatan di Klinik Firdaus jika dibandingkan dengan klinik lain?
8. Bagaimana menanggapi orang/pihak tertentu yang meminta surat keterangan dokter palsu untuk hal-hal yang kurang baik? Misalnya untuk bolos sekolah, bolos kerja, atau yang lainnya
9. Bagaimana proses seleksi pegawai di Klinik Firdaus?
10. Bagaimana kiat-kiat Klinik Firdaus untuk memenuhi SOP?

MANAJER UMY PERTOKOAN

1. Bagaimana sistem dan ketentuan jika seseorang akan menyewa tempat/toko?
2. Apakah toko dapat disewa oleh siapa saja?
3. Berapa biaya penyewaan toko? Bagaimana jika dibandingkan dengan biaya sewa toko di seputar daerah tersebut?
4. Adakah diskon, *reward*, bonus, dan undian atau semacamnya yang berlaku untuk pihak/kalangan tertentu dan atau kondisi tertentu?
5. Apakah penyewaan toko diarahkan untuk tujuan tertentu? Misalnya mewadahi mahasiswa yang tertarik pada bidang *entrepreneurship* atau untuk pengembangan masyarakat sekitar

MANAJER UMY *FOTOCOPY*

1. Apa saja jenis pelayanan yang bisa didapatkan di UMY *Fotocopy*?
2. Adakah diskon/potongang untuk dosen/mahasiswa/kalangan tertentu dan atau pada saat kondisi tertentu?
3. Bagaimana harga di UMY *Fotocopy*? Apakah kompetitif dengan tempat lain terutama yang berada di daerah kampus
4. Bagaimana UMY *Fotocopy* menghadapi *customer* yang memanfaatkan jasa ini untuk hal yang tidak terpuji? Misalnya mahasiswa ingin fotocopy perkecil yang mengindikasikan untuk kegiatan mencontek
5. Bagaimana menghadapi *customer* yang meminta nota/kwitansi kosong?

MANAJER UMY *TRAINING CENTER*

1. Apa saja jenis *training* yang bisa didapatkan di UMY *Training Center*?
2. Bagaimana syarat dan ketentuan dari masing-masing *training* jika orang/pihak tertentu akan mengikutinya?
3. Bagaimana biaya *training* di UMY *Training Center* jika dibandingkan dengan lembaga *training* lain?
4. Apakah ada kewajiban tertentu kepada mahasiswa untuk menggunakan jasa UMY *Training Center*? Misalnya tes toefl harus dari lembaga berkaitan (UMY *Training Center*)

MANAJER UMY TECHNO CREATIVE

1. Apa saja yang dinaungi oleh UMY *Techno Creative*?
2. Dari manakah asal produk UMY *Techno Creative*?
3. Apakah produk merupakan hasil dari pemberdayaan potensi mahasiswa/dosen/masyarakat sekitar?

PERTANYAAN WAWANCARA UNTUK KARYAWAN

1. Berapa lama jam kerja Anda dalam satu hari?
2. Berapa nominal gaji yang Anda dapatkan dari UMAT dalam waktu 1 bulan?
3. Dengan nominal gaji tersebut apakah cukup untuk memenuhi kebutuhan Anda?
4. Apakah Anda mempunyai usaha sampingan/pekerjaan sampingan?
5. Bagaimana proses seleksi yang dilakukan oleh UMAT ketika Anda melamar pekerjaan di UMAT?
6. Apakah ada syarat-syarat khusus yang bersifat keagamaan saat melamar pekerjaan di UMAT? Misalnya harus bisa membaca Al-Quran atau harus paham ilmu tauhid dan fiqh dasar Islam
7. Adakah tunjangan/bonus/reward untuk Anda (karyawan)?
8. Apakah ada bimbingan keislaman dalam bentuk apapun itu yang diwajibkan untuk karyawan? Misalnya pengajian rutin
9. Apakah UMAT mengarahkan Anda untuk melaksanakan pekerjaan sesuai dengan syariat Islam? Jika iya maka bagaimana cara UMAT?
10. Apakah Anda merasa sejahtera bekerja di UMAT? Sebutkan alasannya

PERTANYAAN WAWANCARA UNTUK *CUSTOMER* (PELANGGAN)

1. Mengapa Anda menggunakan jasa/produk dari UMAT?
2. Bagaimana pelayanan terhadap pelanggan yang dilakukan oleh UMAT?
3. Apakah harga dari jasa/produk UMAT kompetitif dengan yang ada diluar sana?
4. Apakah Anda pernah mengalami hal-hal yang tidak diinginkan saat menggunakan jasa/produk dari UMAT? Misalnya jasa/produk tidak sesuai dengan yang Anda inginkan
5. Jika pernah, apakah ada ganti rugi?
6. Menurut pendapat Anda, apa kekurangan dari jasa/produk UMAT yang Anda pakai?

HASIL WAWANCARA

1. GENERAL MANAGER UMAT

Narasumber	: Ibu Alni Rachmawati
Waktu	: -
Tempat	: Kantor UMAT

Kuisisioner (kondisional karena *general manager* waktu itu tidak bisa diwawancarai)

Pertanyaan:

1. Dari manakah sumber dana UMAT?

Jawaban: Hasil pendapatan UMAT dari seluruh unit bisnis.

2. Apakah di UMAT ada pembagian hadiah, kupon, atau undian yang dibebankan dari biaya jual beli/transaksi bisnis?

Jawaban: Tidak ada.

3. Apakah UMAT melakukan peminjaman modal ke mitra bisnis?

Jawaban: Tidak ada.

4. Bagaimana sistem organisasi UMAT?

Jawaban: Sistem kerja kita profesional dan kekeluargaan.

5. Apakah organisasi UMAT sejauh ini berjalan dengan baik?

Jawaban: Berjalan sangat baik.

6. Bagaimanakah seleksi pegawai dan karyawan di UMAT?

Jawaban: Seleksi karyawan di UMAT melalui beberapa rangkaian diantaranya tes berkas administratif, wawancara, dan lain-lain.

7. Bagaimanakah sistem penggajian karyawan di UMAT?

Jawaban: Penggajian dilakukan pada tanggal 25 setiap bulannya, yang terdiri dari gaji tetap dan variabel.

8. Bagaimana cara UMAT memperhatikan kesejahteraan para pegawai dan karyawan?

Jawaban: Gaji sesuai UMR, ada tunjangan, bonus tahunan, piknik karyawan, THR.

9. Bagaimana kiat-kiat UMAT untuk menghindari praktik kolusi, korupsi, dan nepotisme serta hal-hal lain yang dilarang dalam agama Islam?

Jawaban: Pimpinan memberikan pengawasan yang ketat terhadap karyawan, selain itu karyawan benar-benar ditanamkan kejujuran.

10. Apa saja cara UMAT untuk meningkatkan keimanan, ketaqwaan, dan pengetahuan tentang Islam para pegawai dan karyawan?

Jawaban: Sholat dzuhur berjamaah dan dilanjutkan mengaji, pengajian dalam acara silaturahmi bulanan karyawan.

11. Sejauh pengamatan peneliti, dalam beberapa unit bisnis masih dipegang oleh manajer yang sama. Mengapa demikian?

Jawaban: Kebijakan pimpinan.

12. Bagaimana penerapan ZIS dan atau CSR dari UMAT?

Jawaban: sering menjadi sponsor di acara-acara mahasiswa atau umum, berpartisipasi pada kegiatan kurban, pemberian zakat kepada orang yang tidak mampu.

2. PENYEWAAN GEDUNG DAN WISMA MENTARI

a. Manajer

Narasumber	: Mas Azi
Waktu	: Rabu, 31 Januari 2018 pukul 09.00
Tempat	: Sportorium UMY (Kantor UMAT)

Peneliti: “Bagaimana peraturan yang ditetapkan untuk penyewaan Wisma Mentari?”

Narasumber: “Untuk peraturannya otomatis peraturan standar ya seperti yang telah di tetapkan di penginapan-penginapan berbasis vila. Misalnya dilarang mengkonsumsi alkohol, dilarang melakukan perbuatan asusila, menjaga ketertiban keamanan, terus setiap tamu harus lapor ke penjaga wisma gitu Mas.”

Peneliti: “Nah kalau untuk peraturan penyewaan sportorium bagaimana Mas?”

Narasumber: “Sudah jelas Mas, sudah ada peraturannya nanti saya kasih file nya. Disitu tertera dari poin satu sampai terakhir kalau untuk sporto.”

Peneliti: “Untuk penyewaan Wisma kan sudah jelas ya Mas peraturannya seperti yang telah dijelaskan. Nah kalo untuk penyewaan aula Masjid Ahmad Dahlan apakah pernah terjadi penyalah gunaan?”

Narasumber: “Kalau untuk selama ini alhamdulillah belum pernah Mas, malah penyalah gunaannya yang pernah terjadi itu misal barang-barang yang di aula seperti panggung, kursi, dan meja itu dipinjam tanpa seizin dari kita dan itu nyuwun sewu ya Mas yang melakukan hal itu malah mahasiswa padahal itu kan sebuah tempat yang seharusnya kita sebagai orang harus kulo nuwun/permisi dulu tapi kadang engga, ada panggung atau kursi tahu-tahu dipindah begitu saja untuk kepentingan mereka. Untuk yang lain belum pernah Mas tapi semoga saja tidak terjadi. Sedangkan kalau untuk di sportorium ya paling cuma berkaitan dengan acara ngaret harusnya acara maksimal sampai dengan jam 11 malam tetapi itu malah lebih, kenapa hanya sampai jam 11 malam karena posisi kita kan di tengah masyarakat Mas jadi kalo lebih dari itu takut mengganggu kenyamanan. Untuk hal itu juga sama mendapat teguran.”

Peneliti: “Dari penyalah gunaan tersebut apakah ada sanksi khusus? Atau bagaimana cara dari pihak UMAT mengatasinya?”

Narasumber: “ Biasanya saya sama *cleaning service* mencari dulu barangnya ada dimana, nah setelah ketemu biasanya kami menegur langsung dan memberikan peringatan *black list* jika tidak manut dan akhirnya mereka manut Mas. Dan yang

kami tegur biasanya angkatan selanjutnya agar hal tersebut hanya terjadi pada satu angkatan itu. Setelah itu mereka jika ada acara dengan kesadaran mereka sendiri ijin ke kita. Tapi ada juga mas yang ijinnya pinjam sehari tapi dikembalikannya 3 hari dan tidak di tempat semula kaya FAI kemarin setelah mereka memamakai malah ditinggal di gedungnya dan kita yang harus gotong. Hal itu juga kami tergur Mas.”

Peneliti: “Baik Mas, pertanyaan selanjutnya. Untuk penyewaan aula dan Wisma Mentari apakah ada diskon khusus?”

Narasumber: “Ada, untuk perserikatan Muhammadiyah diskon 50%, mahasiswa aktif diskon 15%, alumni 10%, kerabat Muhammadiyah 10%, dosen 20%. Begitu juga dengan penyewaan Sportorium.”

Peneliti: “Sejauh ini Mas apakah pernah ada pihak yang meminta nota kosong? Jika pernah lalu bagaimana cara UMAT menghadapinya?”

Narasumber: “Kalau untuk itu alhamdulillah tidak pernah karena pembayarannya sentral di kantor UMAT dan admin kita insyaallah paling jujur Mas. Kita tidak berani mengeluarkan nota kosong karena pasti itu akan bermasalah di kemudian hari. Pembayarannya langsung ke admin dan itu langsung *print* cetak nota. Tapi kalau mereka membuat nota sendiri kita tidak tahu menahu Mas karena itu diluar sepengetahuan kita yang terpenting pembayaran disini dengan nominal sekian dan langsung cetak.”

Peneliti: “Lalu untuk sistem pembayarannya bagaimana ya Mas?”

Narasumber: “Sebenarnya ada empat versi. DP transfer, lunas transfer, DP datang langsung, lunas datang langsung, bisa juga dibalik salah satunya. Tapi rata-rata kalau untuk aula dan sportorium biasanya di *booking* dulu dan H-7 sebelum pelaksanaan itu harus lunas. Tapi kalau untuk Wisma setelah acara bisa karena kan posisi penyewanya juga ada disana. Dan pelayanan transfer hanya melalui satu rekening UMAT yaitu rekening BSM (Bank Syariah Mandiri).”

Peneliti: “Bagaimana sistem pengawasan untuk penyewaan gedung termasuk Wisma Mentari?”

Narasumber: “Untuk aula dan sportorium kebetulan ada persamaan. Untuk setiap event yang diselenggarakan pasti didampingi baik dari persiapan, acara, dan setelah acara meliputi aspek dari kebersihan, parkir, keamanan, sarana prasarana, kita awasi semua khusus di sporto parkir gratis. Dan kalau untuk Wisma kebetulan disana kan ada staff kita satu dan ada pengecekan rutin bulanan. Bisa sebulan empat kali atau lima kali.”

Peneliti: “Adakah mitra dari penyewaan gedung?”

Narasumber: “Pada dasarnya usaha ini bersifat netral Mas, kita memahami bahwa setiap orang itu beda seleranya. Misalnya kita mau kerjasama dengan *catering* A akan tetapi kan tidak semua orang mau atau cocok dengan *catering* A. Akan tetapi

kita punya rekanan-rekanan tetapi sistem kerjasamanya hanya di tukar-menukar brosur.”

b. Karyawan

Narasumber	: Mas Azi
Waktu	: Rabu, 31 Januari 2018 pukul 09.30
Tempat	: Sportorium UMY (Kantor UMAT)

Peneliti: “Mas Azi bekerja sebagai karyawan sportorium UMY dimulai sejak kapan?”

Narasumber: “Dari tahun 2010 Mas.”

Peneliti: “Untuk jam kerjanya Mas, dalam setiap hari Mas bekerja dari jam berapa sampai dengan jam berapa?”

Narasumber: “Dari jam 08.00 sampai dengan jam 16.00. Tapi kalau misalkan hari minggu ada event kita tetap masuk dan misalkan eventnya sampai malam ya kita nungguin sampai malam juga.”

Peneliti: ”Mohon maaf Mas jika boleh tahu nominal gaji yang Mas dapatkan dalam satu bulan itu berapa ya? Misal Mas tidak mau menyebutkan jumlah nominalnya tolong sebutkan saja apakh gaji Mas sudah sesuai dengan UMK atau belum.”

Narasumber: “Kalau gaji itu di kita ada sistem gaji tetap dan gaji variabel Mas yang jelas nanti untuk karyawan juga berlaku seperti itu. Kalau nominal yang jelas gaji kita disini sudah diatas UMK semua. Mulai dari supervisor, staf, teknisi, *cleaning service* semuanya ada gaji tetap dan gaji variabel.”

Peneliti: “Jika boleh tahu dengan nominal gaji yang didapatkan Mas Azi dalam satu bulan itu memenuhi apa tidak untuk mencukupi kebutuhan Mas Azi?”

Narasumber: “Alhamdulillah Mas cukup.”

Peneliti: “Dulu ketika Mas Azi daftar kerja disini itu awalnya emang daftar atau berdasarkan rekomendasi?”

Narasumber: “Daftar Mas, kebetulan Ibu Alni (Bu manajer) membuka lowongan, awalnya saya disini sama Mbak Sinta (administrasi).”

Peneliti: “Dulu seleksinya bagaimana ya Mas buat jadi karyawan disini?”

Narasumber: “Dulu cuma tes wawancara aja sih Mas, kebetulan ga seribet kaya diluar.”

Peneliti: “Ada syarat khusus yang bersifat keagamaan tidak ya Mas?”

Narasumber: “Ada mas, syaratnya dulu harus bisa baca Al Quran.”

Peneliti: “Selama bekerja di UMAT ada tunjangan/bonus/*reward* tidak ya Mas?”

Narasumber: “Iya Mas ada. Disini ada tunjangan tahunan, terus kinerja itu dengan catatan kalau target tercapai, terus kita piknik Mas ada, THR juga ada.”

Peneliti: “Selama bekerja di UMAT apakah ada bimbingan ke-Islaman?”

Narasumber: “Kalau untuk sejauh ini belum ada Mas, tetapi tiap unit bisnis punya inisiatif sendiri-sendiri jadi kita belajar baca Al Quran bareng, baca Iqro’ bareng setiap jam istirahat. Ada juga dulu pas awal-awal itu masuk jam 07.00 – 07.30 itu ngaji dulu terus setiap bulan kan ada arisan nah kadang diisi pengajian tapi tidak semua pertemuan diisi pengajian.”

Peneliti: “Selama sejauh ini Mas, bagaimana kiat-kita UMAT untuk mengarahkan Mas bekerja sesuai dengan kaidah Islam?.”

Narasumber: “Oiya Mas ada. Nah itu salah satunya dalam forum silaturahmi bulanan ada juga penanam nilai-nilai selain itu kan setiap unit bisnis ada koordinasi kegiatan mingguan untuk mengetahui kegiatan, terus misal ada karyawan yang melakukan pelanggaran etika termasuk juga cara kerja.”

Peneliti: “Pertanyaan terakhir Mas, apakah selama Mas bekerja di UMAT sudah merasa sejahtera? Hal yang saya maksudkan disini tidak berkaitan dengan nominal saja mas tapi berkaitan dengan lingkungan kerjas Mas juga.”

Narasumber: “Alhamdulillah Mas saya sudah merasa sejahtera termasuk juga lingkungan kerjanya nyaman buat saya.”

c. *Customer*

Narasumber	: Mas Fahmi (IMM)
Waktu	: Rabu, 21 Maret 2018 pukul 16.00
Tempat	: LPPI (Masjid K.H Ahmad Dahlan)

Peneliti: “Mengapa Mas Fahmi menggunakan jasa dari UMAT khususnya penyewaan gedung Sportorium?”

Narasumber: “Yang pertama jelas saya melihat kuantitas acara, oh misalnya itu adalah acara penutupan atau malam puncak berarti kalau malam puncak masuk yang kedua oh berarti butuh kapasitas yang setidaknya bisa menampung diatas 1.000 orang, sehingga setiap kali saya makai sporto biasanya target partisipannya minimal 1.000 orang seperti acara saya kemarin tanggal 14 Maret itu kan pesertanya kurang lebih 3.500 orang. Terus yang ketiga berkaitan dengan pendanaan saya kira cukup terjangkau ya (pendanaan sewa), misalnya saya *loading* barang atau masukkan taman, sound san lain sebagainya itu sudah tidak ada cas. Terus yang ke empat saya melihat pelayanannya bagus, misalnya saya butuh konsultasi ternyata *welcome* nya sangat luar biasa terus misal butuh saran juga tanggapannya bagus seperti acara yang tanggal 14 Maret kemarin itu acaranya kan hari Rabu nah saya persiapan hanya dari hari Senin.”

Peneliti: “Mas Fahmi menggunakan sportorium sudah berapa kali ya Mas?”

Narasumber: “Sebenarnya kalau saya makai itu yang resmi baik di IMM termasuk juga OSDI itu sejak dari tahun 2013 sampai sekarang. Terus saya juga pernah menggunakan dalam acara Milad Muhammadiyah kan dulu saya ikut disitu, terus saya juga pernah ikut kepanitiaan EO ketika ada konsernya Fathin itu kan yang disini paling engga 10 kali nyampai lah.”

Peneliti: “Sejauh Mas Fahmi menggunakan sportorium, bagaimana pendapat Mas Fahmi tentang aspek pelayanannya?”

Narasumber: “Saya kira kalau dari segi pelayanan mereka benar-benar menguasai. Yang pertama jelas baik, yang kedua menurut saya prima nah prima itu gini di waktu kapanpun mau sore, mau diluar jam kantor, atau malam saya nelpon itu seolah-olah tetap ada pelayanan walaupun saya secara pribadi menghubungi Mas Azi dan seolah-olah gak ada jarak harus terbatas jam kantor lah atau apa lah saya sebagai *customer* jadi

enak. Terus tidak sungkan untuk menawarkan bantuan, misalnya kemarin sempat menawarkan bantuan untuk mindah kursi dua deret padahal itu kan ratusan nah bagi saya itu salah satu bentuk pelayanan yang mungkin diminati bagi seorang *customer*.”

Peneliti: “Bagaimana pandangan Mas Fahmi berkaitan dengan harga sewa sportorium?”

Narasumber: “Nah kalau dari harga misalnya ini acara IMM kan kita ada sponsor atau sesuatu hal ada yang membiayai atau misalnya ada pihak kampus dan lain sebagainya ya berarti kalau masalah dana setau saya 20 juta ya dengan bangunan yang seperti itu kapasitas memadai terus fasilitas juga ada walaupun sound kurang memadai kalau untuk 3.500 orang saya kira secara organisatoris itu udah terjangkau lah terus kan ada diskon juga.”

Peneliti: “Sejauh Mas Fahmi menggunakan jasa dari sportorium apakah pernah mengalami hal-hal yang tidak diinginkan?”

Narasumber: “Sebenarnya gini Mas, satu sound nya itu kan mungkin standarnya hanya untuk internal tapi itu bisa diatasi dengan memakai vendor sound. Terus yang kedua terkait teknisnya misalnya LCD kalau gak ada yang jaga kan kita kebingungan seperti kemarin acara 5 menit mau dimulai ternyata LCD belum nyala dan saya sempat kebingungan entah itu orangnya belum dateng atau gimana tapi membuat saya panik. Saya kira kalau untuk sporto udah cukup baik lah.”

Peneliti: “Adakah kritik, saran, atau masukan untuk pengelola sportorium?”

Narasumber: “Oke saya kira perlu peremajaan fasilitas sih ya maksud saya gini paling engga sound ditambah walaupun secara otomatis atau kemungkinan harga sewa juga ikut naik. Tapi paling engga misalnya nih kita nyewa sound dari luar seharga 5 juta atau mungkin lebih kaya kemarin untuk acara saya itu 12 juta karena untuk 3.500 orang. Terus di panggung kan tidak semuanya bersih kemarin disarankan agar pakai karpet nah itu mungkin bisa dilakukan peremajaan. Terus kalau untuk toilet tidak sih tapi saya kira musholanya harus diperbesar atau kalau tidak diperbesar ya gak hanya di lantai 2 lah, entah itu diperbesar atau diperbanyak saya kira sangat dibutuhkan. Saya termasuk orang yang puas lah. Terus kejelasan *job shift* kalau ada kegiatan yang sore siapa yang malam siapa biar orang langsung tahu nanti kalau di *backstage* atau bisa juga dikasih kontak ke yang nyewa.”

3. UMY BOGA

a. Manajer

Narasumber	: Ibu Sri Handari
Waktu	: Rabu, 21 Maret 2018 pukul 13.00
Tempat	: Ruang Dosen Manajemen UMY

Peneliti: “Bagaimana sistem di UMY Boga? Apakah menggunakan sistem sewa atau semuanya dari UMY Boga?”

Narasumber: “Iya sistemnya adalah sistem sewa, UMY Boga menyediakan *tenant* namanya ya yang kemudian disewakan dan penyewa itu biasanya akan menghubungi kami melakukan kesepakatan kerja dengan kami termasuk juga kontrol menunya, kualitas makanannya, dan juga variasi makanannya. Penyewa *tenant* itu bisa dari kelompok mahasiswa, ada dari alumni (ada beberapa), ada dari perseorangan, ada yang dari mitra (kelompok binaan UMY).”

Peneliti: “Untuk penyewa *tenant* yang mitra itu bagaimana ya Bu?”

Narasumber: “Iya, jadi begini UMY Boga selain menyewakan *tenant* untuk memenuhi makan minum kita juga menerima *catering* artinya ketika unit-unit akan mengadakan rapat dan butuh *snack* atau makan baik *box* atau prasmanan kita yang menyediakan karena kan sekarang ada aturan dari pimpinan agar belanja melalui Beduk Mutu (Beli Produk Muhammadiyah Bermutu). Nah untuk memenuhi kebutuhan itu kan tidak selamanya bisa dipenuhi oleh *tenant* karena kan keterbatasan jadi *tenant* itu kan sudah setiap hari melayani kebutuhan harian sementara kalau harus melayani yang *catering* atau yang sifatnya pesanan kan itu tidak bisa sehingga kami juga bermitra dengan banyak rekanan dan rekanan itu bisa berasal dari beberapa tempat bisa dari UKM atau bisa dari unit bisnis makanan atau *snack* atau bisa dari kelompok masyarakat.”

Peneliti: “Untuk pelayanan pemesanan makanan apakah ada katalog resmi dari UMY Boga?”

Narasumber: “Oh kalau itu dari kita ada baik jenis maupun harga ada semuanya, karena kan sistem kasir di depan kalau tidak ada katalog tidak mungkin jadi orang yang mau beli itu bisa langsung lihat.”

Peneliti: “Menu yang ada di UMY Boga apakah sudah melalui proses kelayakan makan, kehalalan, kehygienisan atau yang lain yang berkaitan dengan itu?”

Narasumber: “Jadi secara rutin kita itu kan punya grup koordinasi dengan teman-teman misalkan mengenai kebersihan, pelayanan, kualitas makanan, termasuk juga kehalalan misalnya kita cek mengenai penggunaan bahan makanan, kemudian penggunaan bahan pendukung, kemudian tiap bulan (mungkin tidak setiap bulan ya tapi udah 4 kali) kita selalu menyelenggarakan diskusi mengenai halal *food* dan yang menyponsori adalah LPPI nah yang ikut itu adalah para *tenant* jadi bagaimana menyajikan makanan yang halal dan baik. Kemudian kita juga punya grub harian yang selalu bahas soal itu dan biasanya langsung di *share* disitu ya memang harus secara rutin kita bahas.”

Peneliti: “Apakah ada penentuan waktu kadaluarsa pada makanan?”

Narasumber: “Itu kan jualnya makanan harian, artinya dalam satu hari itu harus di makan kalau untuk yang camilan ada juga. Jadi kalau untuk makanan yang dipesan kan dari bahan mentah terus dibuat jadi makanan nah paling kan tahan nya sampai sore saja.”

Peneliti: “Makanan yang dipesan oleh pihak tertentu misalnya fakultas A itu sepenuhnya diproduksi oleh UMY Boga atau dipesankan ke pihak lain?”

Narasumber: “Ya seperti yang saya sampaikan tadi, UMY Boga kan bahkan tidak menghasilkan makanan dan juga tidak punya alat masaknya dan setiap hari pun manajemen pengelolaannya itu yang menyediakan *tenant-tenant* dan rekanan kita. Nah *tenant* disana itu ada 19 kurang lebih ya, UMY Boga itu gak masak tapi pelayanannya terpadu jadi *tenant* itu sudah tidak lagi mikir bagaimana cuci piring, tidak perlu lagi memikirkan kebersihan meja, kebersihan ruangan, karena semua itu kan yang mengelola dari UMY Boga.”

Peneliti: “Dengan sistem tersebut lalu adakah pengaruh terhadap harga jual? Misalnya saya seorang pedagang yang menyewa *tenant* disana tentunya kan saya harus mempertimbangkan harga sewa juga yang diberikan oleh UMY Boga.”

Narasumber: “Iya betul karena *tenant* itu kan bahkan bungkusnya pun tidak perlu menyediakan sendiri. Mulai dari plastiknya, dusnya, tisu, dan sendok bahkan cuci piringnya nah itu kan tidak jadi tanggungan *tenant* sehingga memang ada biaya yang kita cas untuk itu dan akad nya di depan. Dengan seperti itu kan mereka nyaman gak harus memikirkan cuci piring dan kalau ada unit-unit yang pesan kan yang ngelayanin

bukan *tenant* tapi kita, jadi kita yang melayani *delievery* order ke unit-unit bukan *tenant* nya.”

Peneliti: “Selain tadi yang sudah dijelaskan oleh Ibu bahawasannya ada grup komunikasi dari UMY Boga, lalu bagaimana cara lain yang dilakukan oleh UMY Boga untuk mengontrol hal yang lain misalnya kerusakan pesanan?”

Narasumber: “Kalau kita kan kontrol kualitasnya setiap hari, yang bertemu dengan customer kan kita juga karena yang mengantarkan dari kita. Jadi kalau ada yang rusak langsung tahu, kontrolnya kan harian jadi enak. Dulu memang terkesan bahwa UMY Boga mahal sekarang coba dilihat aja deh karena kita selalu koordinasi. Koordinasi dengan karyawan UMY Boga minimal seminggu sekali bahkan dua kali. Jadi kalau ada keluhan langsung kita koordinasikan karena tidak bisa kalau ditunda.”

Peneliti: “Sejauh ini apakah pernah ada pihak tertentu yang meminta nota kosong atau pihak-pihak yang ingin melakukan kecurangan?”

Narasumber: “Oh ada, yang berinisiatif begitu ada tapi kita sekalipun tidak pernah memberi karena itu memang tidak boleh.”

Peneliti: “Mengenai pemusatan ke UMY Boga atau ke Beduk Mutu apakah Ibu mengetahui instruksi tersebut itu instruksi nomor berapa atau tercantum dalam ketentuan apa?”

Narasumber: “Oh kalau itu dari kampus, saya kurang tahu. Tapi yang jelas kan keuntungan yang diperoleh UMY Boga kan diserahkan lagi ke kampus dan untuk kesejahteraan karyawan dan itu akhirnya kembali lagi ke kampus. Beda hal nya kalau dibelanjakan keluar kan keuntungannya tidak bisa untuk kampus.”

Peneliti: “Sejauh ini dari pengamatan saya, saya melihat bahwa snack atau makanan dari UMY Boga itu minumannya pasti dari UMY Tirta. Apakah hal itu ada ketentuan hitam di putih?”

Narasumber: “Iya Mas jadi kan kita UMY Boga dengan UMY Tirta kan satu payung di bawah UMAT ya, jadi kita punya komitmen untuk saling mendukung dan kembali lagi untuk menggunakan produk sendiri to.”

Peneliti: “Beberapa bulan yang lalu kalau tidak salah ada surat edaran dari UMY Boga untuk kantin yang berada di fakultas yang berisi pelarangan berjualan nah setau saya dari makanan yang mereka jual itu merupakan produksi mahasiswa yang mencari uang saku tambahan.

Setelah adanya pelarangan tersebut apakah UMY Boga memfasilitasi mereka (mahasiswa yang memproduksi makanan)?”

Narasumber: “Ada, banyak kok rekanan yang dari mahasiswa bahkan ada juga yang di UMY Boga itu mahasiswa luar sebenarnya sayang kalau sampai ada mahasiswa luar yang berjualan di UMY Boga. Ada beberapa yang jualan tapi mahasiswa luar ya walaupun yang dari UMY banyak ya. Malah mereka kadang dapat pesenan juga, itu kan lumayan karena untungnya banyak. Prinsipnya di kita itu terbuka dan biarkan mereka bersaing sendiri kalau mereka punya produk yang menarik kan laris biasanya.”

Peneliti: “Untuk kedepannya kira-kira apa saja yang ingin di targetkan oleh UMY Boga?”

Narasumber: “Kalau dari produk selalu ya, dan pengontrolannya itu kan kita lakukan setiap hari. Sejauh ini kan sudah ada cafetaria walaupun itu tidak masuk pengelolaan UMY Boga, nah rencananya kita juga mau buat cafe UMY nanti lokasinya di pinggir jalan yang fungsinya buat memfasilitasi tempat diskusi mahasiswa kita sediakan fasilitas wifi juga.”

b. Karyawan

Narasumber	: Mas Feri (Administrasi)
Waktu	: Rabu, 21 Maret 2018 pukul 14.30
Tempat	: UMY Boga

Peneliti: “Baik Mas, Mas Feri bekerja di UMY Boga dari tahun berapa ya Mas?”

Narasumber: “Dari tahun 2015.”

Peneliti: “Setiap hari jam kerja Mas dari jam berapa sampai dengan jam berapa ya?”

Narasumber: “Dari jam 8 sampai dengan jam 4 sore, tapi kadang ada lembur-lemburnya ya seringlah dalam satu bulan dan biasanya kalau lembur sampai malam terutama pas waktu tutup buku ya sampai jam 9 malem lah”

Peneliti: “Mohon maaf Mas jika boleh tahu nominal gaji yang Mas dapatkan salam satu bulan itu berapa ya? Jika Mas tidak mau

menyebutkan nominalnya mungkin bisa disebutkan sudah sesuai UMR atau belum begitu Mas.”

Narasumber: “Oiya Mas, kalau gaji saya diatas UMR sama lah kaya temen-temen yang lain tapi sudah cukup.”

Peneliti: “Apakah dengan nominal gaji tersebut cukup untuk memenuhi kebutuhan Mas dalam satu bulan?”

Narasumber: “Iya alhamdulillah cukup insyaallah.”

Peneliti: “Kalau boleh tahu apakah Mas punya usaha sampingan?”

Narasumber: “Oh ada Mas di bidang catering tapi sama keluarga.”

Peneliti: “Dulu ketika Mas mendaftar menjadi pegawai di UMY Boga itu seleksinya bagaimana ya?”

Narasumber: “Kalau seleksinya seleksi administratif sudah pasti ya, dulu kebetulan pas daftar saya sudah lulus terus setelah itu wawancara nah sehabis wawancara langsung training. Dulu wawancara sama Bu Alni sebelumnya ada informasi.”

Peneliti: “Dulu ketika Mas mendaftar sebagai pegawai UMY Boga ada syarat-syarat khusus apa tidak ya? Terutama syarat yang berkaitan dengan keagamaan.”

Narasumber: “Syarat-syarat khusus yang bersifat khusus jelas ada, apalagi Bu Alni kan *njagani* banget (menjaga) banget apalagi saya kan di bidang keuangan jadi peling engga harus berintegritas harus jujur. Kalau syarat khusus yang formal sebenarnya tidak ada tapi pada waktu itu Bu Alni bilang ke saya bahwa saya harus bekerja sesuai syari’at Islam tidak boleh korupsi dan lain-lain.”

Peneliti: “Selama kerja di UMY Boga apakah pernah mendapatkan bonus/tunjangan/reward?”

Narasumber: “Iya setiap bulan ada dari UMAT ada, THR juga ada, kemudian kaya gaji 13 gitu juga ada.”

Peneliti: “Selama Mas bekerja di UMY Boga apakah ada bimbingan ke-Islaman atau kajian rutin?”

Narasumber: “Kalau kajian rutin sekarang sih belum ya tapi kita ada agenda bulanan untuk seluruh anggota UMAT. Nah di kita kebetulan baru ada evaluasi saja tapi rencananya bulan depan dalam setiap

evaluasi bakal ada kajian. Dan di UMY Boga sudah membiasakan untuk ngaji bareng setiap dua minggu sekali.”

Peneliti: “Sejauh Mas bekerja di UMY Boga apakah sudah merasa sejahtera? Hal ini tidak hanya berkaitan dengan nominal saja tapi mungkin lebih ke lingkungan kerja, beban kerja, dan hubungan Mas dengan atasan atau karyawan yang lain.”

Narasumber: “Saya pribadi secara finansial insyaallah cukup, kemudian kalau lingkungan kerja insyaallah juga enak ya dan cukup nyaman.”

c. Customer 1

Narasumber	: Ibu Nurul (Tata Usaha FAI)
Waktu	: Selasa, 27 Februari 2018 pukul 13.00
Tempat	: Fakultas Agama Islam

Peneliti: “Mengapa Ibu menggunakan jasa dari UMY Boga?”

Narasumber: “Karena sudah dianjurkan oleh universitas untuk pesan di UMY Boga, selain itu ya karena UMY ingin menciptakan perekonomian mandiri jadi semua yang menjadi belanja atau konsumsi universitas atau lembaga harus lewat UMY Boga atau Beduk Mutu (Beli Produk Muhammadiyah Bermutu).”

Peneliti: “Lalu bagaimana pendapat Ibu mengenai pelayanan dari UMY Boga?”

Narasumber: “Bagaimanapun juga harus diterima tentang puas atau tidak puasnya karena kan sudah dianjurkan oleh universitas. Tapi kalau menurut saya nilainya masih 8 belum mencapai 9 atau 10.”

Peneliti: “Mengapa Ibu bisa menilai dengan poin 8? Lalu hal apa saja yang masih menjadi kekurangan dari UMY Boga?”

Narasumber: “Yang kurang itu ini loh soal menu konsumsi belum banyak variannya, artinya belum bisa menyamakan atau bersaing dengan jasa kuliner/*catering* yang diluar. Misalnya kalau kita mau pesen geprek aja masih di bawahnya baik tentang rasa, harga (harga lebih mahal), terus rasa belum memuaskan bila dibanding dengan kuliner di luar contohnya juga gudeg belum ada dan mestinya kan harus buat produk sendiri. Itu yang pertama terus yang kedua waktu sering tidak tepat/sering molor, jadi kita kalau mau pesan mendadak itu tidak bisa

misalnya satu jam sebelum rapat sedangkan kalau kita pesen diluar pasti pihak sana oke saja. Jadi kalau mau pesen dalam jumlah besar itu minimal sehari sebelumnya nah padahal kan kadang ada perubahan jadwal atau tamunya tidak jadi datang terus kita mau batalin juga gabisa kan ya. Tapi kalau saya pribadi sih tetep mendukung Cuma harus dibenahi biar tertata.”

Peneliti: “Selain apa yang telah disampaikan oleh Ibu tadi, apakah ada hal lain yang menjadi kekurangan dari UMY Boga?”

Narasumber: “Ya kadang kualitas dus makanan itu tidak sesuai sama isinya, kalau isinya ada air mineral ini itu kadang dus rusak.”

Peneliti: “Kira-kira apa saja saran atau kritik untuk UMY Boga?”

Narasumber: “Jelas tingkatkan pelayanan ya baik rasa, varian menu, sama waktu. Kalau soal harga saya maklum karena bagaimanapun juga kan UMY Boga harus bayar ini itu.”

d. Customer 2

Narasumber	: Ibu Luluk (Tata Usaha Fakultas Pertanian)
Waktu	: Selasa, 27 Februari 2018 pukul 13.45
Tempat	: Fakultas Pertanian UMY

Peneliti: “Mengapa Ibu menggunakan jasa dari UMY Boga?”

Narasumber: “Ya karena sudah ada ketentuan Mas dari kampus kalau fakultas ada acara/rapat harus pesan kesana.”

Peneliti: “Bagaimana pendapat Ibu mengenai pelayanan dari UMY Boga?”

Narasumber: “Masih kurang kalau menurut saya, soalnya sering telat terus menu menurut saya masih kurang, rasa juga masih kurang, harga juga mahal, nah terus kemasan kardus kan harusnya ada mika nya tapi itu tidak jadi kadang itu ga bersih jadinya padahal kita butuhnya yang bersih dan rapi tampilan menarik.”

Peneliti: “Seberapa sering terjadi keterlambatan pengantaran pesanan?”

Narasumber: “Sering, kalau musim perkuliahan seperti ini sering terlambat pasti melebihi waktu yang ditentukan.”

Peneliti: “Adakah saran/kritik untuk UMY Boga?”

Narasumber: “Saran saya, harga diturunin kalau mau harga mahal tidak apa-apa asal disesuaikan dengan rasa dan kemasan yang bagus. Kalau penampilan bagus rasanya enak kan orang mau ngeluarin biaya berapapun gak masalah.”

e. Customer 3

Narasumber	: Putri Gusman (mahasiswa HI tahun 2014)
Waktu	: Senin, 9 April 2018 pukul 15.30
Tempat	: Cafe Coffe Wae

Peneliti: “Apa kira-kira alasannya kok kamu menggunakan produk UMY Boga? kok tidak jajan/makan di tempat lain?”

Narasumber: “Kan kalau udah di kampus terus beres kelas yaudah cari yang dekat aja misal kalo siang-siang gitu panas kan ya jadi ya ke UMY Boga.”

Peneliti: “Menurut pandangan kamu nih gimana sih UMY Boga? Dilihat dari segi tempat dulu.”

Narasumber: “Ya nyaman sih apalagi kan itu posisinya kaya *indoor outdoor* gitu ya, cuma kalau lagi rame gitu berisik. Tapi kalau buat istirahat bentar doang gapapa sih asik aja.”

Peneliti: “Terus kalau soal pelayanan gimana nih menurut kamu?”

Narasumber: “Rata-rata cepet engga lama juga engga jadi standar aja sih.”

Peneliti: “Menurut kamu gimana harga di UMY Boga?”

Narasumber: “Kalau harga menurut aku emang rada mahal sih cuma sebenarnya kalau di luar dengan harga segitu lebih enak rasanya dan menurut aku dengan rasa yang seperti itu dan harga segitu emang kamahalan.”

Peneliti: “Berarti menurut kamu rasa dai UMY Boga apakah tidak enak?”

Narasumber: “Standar sih, jadi gak ada yang enak banget gitu kalau mau pesen makanan aja kadang masih bingung gitu karena gak ada yang emang bener-bener enak.”

Peneliti: “Pernah apa tidak mengalami hal-hal yang tidak diinginkan ketika kamu sedang di UMY Boga?”

Narasumber: “Engga deh kayanya gak pernah, cuma ini kali ya kalau mau bayar ketika di kasir kadang ada yang nyerobot antrian tapi ya entah ya itu kan kepribadian orang masing-masing tapi aku ngerasa agak ribet aja kalau mau bayar.”

Peneliti: “Sejauh pengamatanku nih di UMY Boga itu sistem bayarnya kan kita harus pesan dulu ambil nota makanan kita terus baru di bayar di kasir dan tanda pembayaran baru nanti di serahkan lagi ke *tenant*. Nah menurut kamu dengan sistem pembayaran yang seperti itu bagaimana?”

Narasumber: “Ribet sih, emang ribet. Soalnya apa ya mungkin UMY Boga ngikutin ini kali ya model *food court* mall gitu entah juga sih apakah mereka punya perjanjian gitu atau gimana soalnya masing-masing *stand* kok kita gak bayar langsung disitu aja jadi harus bolak-balik.”

Peneliti: “Dulu mungkin ketika kamu awal-awal masuk kuliah tentunya di fakultas kamu ada *stand* atau bisa dibilang kantin kecil gitu di lobi. Nah beberapa bulan yang lalu kan ada surat edaran yang mengharuskan mereka untuk tutup dan di pusatkan ke UMY Boga. Gimana pendapat kamu tentang itu?”

Narasumber: “Gimana ya kalau misal kita kuliah di fakultas sedangkan UMY Boga cuma disitu doang kan kita harus jalan, misalnya setiap fakultas ada kan tinggal yaudah kesitu aja. Kemarin aku juga sempat nyariin eh ternyata taunya ya kaya digusur gitu kan katanya akhirnya aku jalan ke *Cafeteria* padahal menurutku kan itu mempermudah mahasiswa gitu kan ya pada ngeluh juga sih temen-temenku.”

Peneliti: “Adakah kritik/saran/masukan untuk UMY Boga?”

Narasumber: “Ya kalau bisa itu soal harga, ya gak apa-apa sih dengan harga segitu tapi kalau bisa di barengin sama kualitas rasa makanan. Terus tempatnya sih udah oke apalagi udah ada lesehan juga.”

4. UMY TIRTA

a. Manajer

Narasumber	: Pak Fuad
Waktu	: Senin, 4 Februari 2018 pukul 13.30
Tempat	: Kantor UMY Tirta

Peneliti: “Dari manakah sumber air UMY Tirta?”

Narasumber: “Dari sumur bor sebelah sana Mas (samping gedung H) atau samping garasi.”

Peneliti: “Selain sumur bor apakah ada sumber air lain?”

Narasumber: “Kita utamanya sumur bor Mas, tapi ketika pada kondisi tertentu yang memaksa kita untuk beli ya kita beli Mas misalnya ketika ada masalah di pompa sehingga kita tidak bisa mneyedot air dan biasanya kita beli air pegunungan atau air Turi karena sumbernya dari Turi.”

Peneliti: “Apakah produk UMY Tirta telah melalui proses sertifikasi kelayakan , kehalalan, higienisitas atau yang lainnya yang berkaitan dengan itu?”

Narasumber: “Kalau sertifikasi halal, SNI, MD, dan BPOM belum Mas kita sekarang bergerak disitu karena itu membutuhkan dokumen-dokumen tertentu yang sekarang sudah dipersiapkan oleh universitas. Tapi kalau untuk kelayakan konsumsi sudah mendapat jaminan dari laboratorium bahwa UMY Tirta layak konsumsi. Secara konsumsi sudah terpenuhi tapi kalau secara industri memang belum terpenuhi. Makanya UMY Tirta ini kalau panjenengan (Anda) cermati ada tulisannya untuk kalangan sendiri artinya kita punya produk tapi belum dipasarkan ke toko-toko tapi tersedia untuk siapa yang mau beli dan berdasarkan pesanan. Air kita juga bukan air mineral tapi air RO (*Reverse Osmosis*) jadi prosesnya itu air itu di filter oleh sekian banyak filter.”

Peneliti: “Adakah mitra/*reseller* dari UMY Tirta?”

Narasumber: “Kalau *reseller* belum ada Mas, tapi selama ini yang cukup konsisten menjualkan produk kita itu UMY Boga dan *Cafetaria*. Mereka beli terus dijual disana.”

Peneliti: “Adakah peraturan tertentu bagi mitra khususnya untuk UMY Boga dan *Cafetaria*?”

Narasumber: “Tidak ada Mas jadi yang jelas itu sistemnya beli Mas, beli banyak dari sini terus mereka jual lagi dengan harga mereka dan dari sini tidak ada diskon maupun potongan. Jadi intinya mau jual berapa terserah.”

Peneliti: “Adakah sanksi untuk mitra pada suatu kondisi tertentu? Misalnya UMY Boga beli dari sini terus menjualnya kembali dengan harga yang jauh lebih tinggi (tidak wajar).”

Narasumber: “Jadi yang pernah terjadi itu seperti ini Mas, kalau kami kan tidak mengurus soal itu tapi Bu Alni pernah memberikan wejangan ke UMY Boga agar tidak mengambil untung yang terlalu besar biar harganya tidak mengecewakan yang beli. Tapi pada saat itu saya tidak tahu UMY Boga jualnya dengan harga berapa kemudian jadi berapa juga tidak tahu.”

Peneliti: “Apakah pernah pihak mitra meminta nota kosong?”

Narasumber: “Tidak pernah.”

Peneliti: “Untuk kedepannya apakah UMY Tirta menargetkan pasar yang lebih besar?”

Narasumber: “Jadi itu tadi Mas kita masih terhambat di syarat industrial tapi nanti kalau semua sudah terpenuhi ya kita jual keluar.”

Peneliti: “Nantinya ketika semua itu sudah terpenuhi lalu kira-kira bagaimana kiat-kiat UMY Tirta menghadapi rival bisnis yang serupa? Mengingat diluar sana suadh banyak produk air minum ternama misalnya seperti Aqua, Nestla, Club dan yang lainnya.”

Narasumber: “Kita itu rencananya mau menggunakan jalur institusi Muhammadiyah jadi kampus kan udah nih terus ke sekolah-sekolah, pengurus cabang, acara Muhammadiyah. Tapi memang jika pada saat itu bisa terpenuhi tentunya kita jual ke toko-toko kitan konsinyasikan disitu. Kemudian nanti jika ada acara yang potensial ya kita bisa jadi sponsor.”

Peneliti: “Biasanya produk UMY Boga yang berupa snack atau makanan itu minumannya pasti dari UMY Tirta. Mengapa demikian? Nah apakah hal itu ada hitam diatas putih?”

Narasumber: “Secara umum itu inisiatifnya UMY Boga karena kan kita saudara ya dalam satu naungan UMAT. Jadi misal kita sakit ya kita ke Firdaus, butuh bus ya ke UMY Armada semacam itu Mas. Tapi di sisi lain memang ada semacam kebijakan kampus Mas jadi kampus itu mau membiayai jika menggunakan produk UMY atau produk Muhammadiyah apalagi sekarang ada Beduk Mutu (Beli Produk Muhammadiyah Bermutu).”

b. Karyawan

Narasumber	: Mas Wawan
Waktu	: Senin, 4 Februari 2018 pukul 13.45
Tempat	: Kantor UMY Tirta

Peneliti: “Sejak kapan Mas Wawan bekerja di UMY Tirta?”

Narasumber: “Dari tahun 2012 Mas.”

Peneliti: “Setiap harinya Mas Wawan jam kerjanya dari jam berapa sampai jam berapa ya Mas?”

Narasumber: “Dari jam 8 pagi sampai jam 4 sore.”

Peneliti: “Mohon maaf jika boleh tahu gaji yang Mas dapatkan dari UMY Tirta itu berapa ya Mas?”

Narasumber: “1,5 juta Mas.”

Peneliti: “Apakah dengan nominal gaji tersebut dapat mencukupi kebutuhan Mas dalam setiap bulannya?”

Narasumber: “Belum cukup Mas soalnya saya kan sudah punya keluarga.”

Peneliti: “Apakah Mas mempunyai usaha sampingan?”

Narasumber: “Ada Mas, saya punya usaha sampingan ternak burung.”

Peneliti: “Dulu ketika Mas Wawan awal bekerja disini itu dengan cara mendaftar atau ada panggilan?”

Narasumber: “Dulu panggilan Mas kebetulan waktu itu bagian administrasinya belum ada terus saya dipanggil.”

Peneliti: “Apakah dulu ada syarat-syarat khusus ketika dipanggil untuk bekerja disini?”

Narasumber: “Paling standar aja ya, bisa administrasi itu aja. Kebetulan kan dulu saya bekerja di UMY di bagian rumah tangga jadi kalo soal beli-beli segala macamitu dulu masuk ke saya, termasuk gaji.”

Peneliti: “Dulu ketika masuk ke UMY Tirta ada syarat-syarat khusus yang bersifat keagamaan tidak ya?”

Narasumber: “Kalau di UMY jelas ada itu Mas, terutama harus bisa baca Al Quran.”

Peneliti: “Apakah selama bekerja di UMY Tirta Mas pernah mendapatkan bonus/tunjangan/reward?”

Narasumber: “Oh ada Mas kaya kemarin kita dapat bonus akhir tahun terus THR juga iya.”

Peneliti: “Selama Mas Wawan bekerja disini apakah ada bimbingan ke-? Dalam bentuk apapun.”

Narasumber: “Kalau selama ini belum ada kalau secara khusus.”

Peneliti: “Lalu bagaimana cara UMY Tirta mengarahkan Mas untuk bekerja sesuai dengan syari’at Islam?”

Narasumber: “Iya paling solat harus tepat waktu, ya itu-itu aja sih paling.”

Peneliti: “Selama bekerja di UMY Tirta apakah sudah merasa sejahtera?”

Narasumber: “Sebenarnya tergantung dari penilaiannya Mas dinilai dari apa. Kalau dari gaji mungkin kurang tapi kalau dinilai dari lingkungan kerja, beban kerja, hubungan dengan sesama teman kerja disini saya sudah merasa sejahtera.”

c. *Customer*

Narasumber	: Mas Feri (UMY Boga)
Waktu	: Rabu, 21 Maret 2018 pukul 14.45
Tempat	: UMY Boga

Peneliti: “Mengapa UMY Boga menggunakan produk dari UMY Tirta? Selain memang dalam satu payung usaha.”

Narasumber: “Iya alasannya yang pertama memang itu tadi ya satu payung usaha UMAT, terus yang kedua memang ada ketentuan bahwa kita harus menggunakan produk dari UMY Tirta, syarat lain ya sejauh ini kalau minuman botol atau gelas kan jarang ya yang RO (*Reverse Osmosis*) jadi mungkin itu keunggulan sendiri buat UMY Tirta dan konsumen kita ketika kita tanya bagaimana pendapatnya pada bilang *no problem* semuanya walaupun belum ada label halal dan lain sebagainya.”

Peneliti: “Menurut Mas bagaimana pelayanan dari UMY Tirta?”

Narasumber: “Kalau pelayanannya sudah baik Mas tapi mungkin kadang karena kekurangan SDM ya jadi misal kita pesan dan pesannya baru banyak nah itu kadang tidak bisa *on time* ya, bisa memenuhi sih tapi waktunya mundur.”

Peneliti: “Bagaimana pendapat Mas mengenai harga dari UMY Tirta?”

Narasumber: “Kalau harganya jika dibandingkan dengan air RO juga (*Reverse Osmosis*) itu kompetitif ya tapi kalau dibandingkan dengan air mineral ya beda jauh apalagi yang lokal kan banyak banget yang murah. Nah UMY Tirta itu kalo yang gelas malah 6 ribu diatas Aqua.”

Peneliti: “Apakah sejauh ini Mas pernah mengalami hal yang tidak diinginkan ketika melakukan pemesanan produk ke UMY Tirta?”

Narasumber: “Kadang-kadang ada sih barang yang rusak, tapi biasanya kita klaimkan ke UMY Tirta.”

Peneliti: “Menurut pendapat Mas sejauh ini kekurangan dari UMY Tirta itu apa saja?”

Narasumber: “Ya itu tadi ya pelayanannya yang kurang bisa *on time*. Paling itu aja kalau yang lain tidak masalah.”

Peneliti: “Adakah kritik atau saran untuk UMY Tirta?”

Narasumber: “Kalau kritik saran tidak ada Mas, dan berkaitan dengan label halal dan syarat industrial lain itu PR mereka sih.”

Peneliti: “Adakah saran yang Mas tujukan ke UMAT?”

Narasumber: “Iya, kalau ke UMAT ini sih mungkin perbaikan sistem manajemennya dan sistem-sitem yang lain yang mempermudah.”

5. UMY AUTOCARE

a. Manajer

Narasumber	: Pak Fuad
Waktu	: Senin, 4 Februari 2018 pukul 13.00
Tempat	: Kantor UMY Tirta

Peneliti: “Apa saja jenis pelayanan yang ada di UMY *Autocare*?”

Narasumber: “Jadi disini yang utama itu pencucian kendaraan Mas kemudian pencucian karpet dan jasa isi angin ban.”

Peneliti: “Untuk pelayanannya apakah ada perbedaan atau tidak dengan jasa pencucian yang ada diluar sana?”

Narasumber: “Sama sih Mas, standar aja kita.”

Peneliti: “Saya pernah mendapat brosur dari UMAT tentang UMY *Autocare*, nah disitu tertera bahwa harga cuci untuk *old car* itu lebih murah dibandingkan dengan mobil lain. Mengapa demikian? Dan yang dimaksudkan oleh UMY *Autocare* tentang *old car* itu yang seperti apa?”

Narasumber: “Iya jadi *old car* itu mobil yang pembuatannya paling muda tahun 1990. Kemudian mengapa kok kita menerapkan sistem tersebut ya karena itu strategi *marketing* aja sih Mas dan sebetulnya pelayanan atau pencucian pada mobilnya sama ya biar banyak konsumen aja yang kesini. Kadang juga Mas menurut pandangan saya orang-orang yang punya mobil tua dalam artian bukan mobil baru itu malu/enggan untuk mencucikan mobilnya di tempat cuci mobil jadi hal itu kita pakai sebagai wadah aja Mas untuk mereka.”

Peneliti: “Pernahkan terjadi kesalahan dari pihak UMY Autocare dalam melakukan pelayanan? Lalu bagaimana UMY Autocare menanggapi hal tersebut?”

Narasumber: “Alhamdulillah belum Mas, tapi kalau kejadian dimana mobil pelanggan di parkir di depan terus disenggol sama orang lewat itu pernah Cuma kalau hal itu kan bukan kesalahan dari kita dan bisa terjadi dimana saja.”

Peneliti: “Misalnya pada suatu saat terjadi sebuah kesalahan pelayanan lalu bagaimana cara UMY Autocare menanggapi komplain pelanggan?”

Narasumber: “Kalau komplain secara umum pernah Mas misalnya pada suatu bagian mobil belum dibersihkan atau pada saat kondisi mobil basah kan keliatannya mengkilap eh tetapi ternyata setelah kering ada yang belum dibersihkan nah kita bersihkan ulang, kita penuhi untuk hal tersebut. Kalau untuk kesalahan yang fatal alhamdulillah sejauh ini belum ada tapi misalnya kok suatu saat terjadi demikian ya kita penuhi sebagaimana harusnya.”

Peneliti: “Apakah pernah ada *customer* yang meminta nota kosong atau *customer* yang bisa dibilang hendak melakukan kecurangan?”

Narasumber: “Alhamdulillah belum ada Mas.”

Peneliti: “Apakah ada potongan/diskon/kupon untuk kalangan tertentu atau pada saat kondisi tertentu?”

Narasumber: “Kalau untuk kalangan tertentu dan kondisi tertentu tidak ada Mas semua berlaku umum. Tapi disini ada kartu pelanggan Mas jadi nanti jika sudah 10 kali cuci disini gratis satu kali cuci tapi itu tidak ada pangsa tertentu ya jadi motor mobil sama. Kalau misalnya pelayanan pembersihan ulang itu ada Mas dengan syarat tertentu yaitu ketika habis dicuci dari sini terus kehujanan kita bersihkan tapi maksimal itu berlaku hanya 24 jam setelah keluar dari sini dan dengan catatan kena air hujan langsung (bukan misalnya dipakai *off road* hujan kena lumpur).”

Peneliti: “Bagaimana promosi yang dilakukan oleh UMY *Autocare*? mengingat diluar sana juga sudah banyak tempat cuci motor mobil.”

Narasumber: “Kalau promo kita bagi brosur Mas sama kartu pelanggan itu tadi, jadi abis nyuci dari sini terus kita bagi brosur. Kalau untuk yang diluar memang belum ada promosi.”

Peneliti: “Apa kira-kira latar belakang pendirian UMY *Autocare*? mengingat diluar sana sudah banyak yang mendirikan jasa serupa

apalagi tempatnya yang di dalam kampus menurut saya pribadi itu membuat orang agak enggan untuk menggunakan jasa disini.”

Narasumber: “Memang benar Mas kalau melihat secara riil kita disini lokasi kurang menguntungkan apalagi pelayanan kita untuk umum dan harusnya di lokasi yang banyak orang lihat dan aksesnya gampang. Nah kalau untuk latar belakangnya (menurut pandangan saya bukan secara resmi ya) itu dulu UMY kan membangun pencucian mobil untuk internal kampus (tidak komersil) nah kemudian entah itu diinstruksikan atau bagaimana saya kurang tahu tepatnya kemudian di komersilkan karena melihat bahwa hal ini sangat memungkinkan untuk digunakan sebagai upaya mendapatkan pemasukan.”

b. Karyawan

Narasumber	: Mas Sandra
Waktu	: Sabtu, 10 Februari 2018 pukul 13.30
Tempat	: UMY Autocare

Peneliti: “Mas Sandra bekerja di UMY *Autocare* mulai tahun berapa?”

Narasumber: “Tahun berapa ya mungkin sekitar tahun 2015 kalau tidak salah.”

Peneliti: “Jam kerja Mas Sandra setiap hari itu mulai pukul berapa sampai pukul berapa ya Mas?”

Narasumber: “Dari jam 8 pagi sampai jam 4 sore.”

Peneliti: “Mohon maaf Mas jika boleh tahu gaji Mas dalam satu bulan itu berapa ya?”

Narasumber: “Kalau disini sekitar 1,5 jutaan Mas, sesuai UMR Bantul atau ya naik turun dikit lah.”

Peneliti: “Dengan nominal gaji tersebut apakah mencukupi untuk memenuhi kebutuhan Mas?”

Narasumber: “Kalau untuk saya pribadi dengan gaji segitu ya alhamdulillah saya cukup-cukupkan Mas yang penting bersyukur Mas.”

Peneliti: “Apakah Mas Sandra punya usaha sampingan di rumah?”

Narasumber: “Kalau di rumah paling jualan pulsa rumahan gitu lah, pulsa *handphone*.”

Peneliti: “Dulu ketika Mas Sandra melamar kerja disini apakah ada syarat-syarat tertentu yang sifatnya keagamaan?”

Narasumber: “Kalau dulu kebetulan saat itu belum ini ya, tapi memang yang membawa saya untuk bekerja disini sudah tahu kalau saya bisa baca Al Quran, ngaji, sama solat jadi langsung masuk disini.”

Peneliti: “Selama kerja di UMY Autocare ini apakah Mas Sandra pernah menerima tunjangan/bonus/*reward*?”

Narasumber: “Alhamdulillah Mas semenjak di pegang UMAT ini ada, seperti THR terus bonus akhir tahun itu alhamdulillah ada.”

Peneliti: “Apakah sebelum di pegang UMAT belum ada bonus/THR?”

Narasumber: “Saya kurang begitu tahu Mas tapi sejauh pengetahuan saya ini kan dulu usaha mandiri jadi penggajiannya sendiri nah semenjak di pegang UMAT kan gaji dari sana. Ya dulu ada sih THR tapi kan dulu kerjanya masih gaji harian, kalau sekarang kan udah jadi satu.”

Peneliti: “Apakah selama kerja di UMAT ada bimbingan ke-Islaman atau pengajian rutin dan sebagainya?”

Narasumber: “Alhamdulillah ada tapi saya belum pernah ikut rutin sih Mas, kalau disini (UMAT) kan ada tadarusan tapi kalau khusus di *Autocare* itu belum. Pernah dulu ada pengajian pas akhir tahun seluruh karyawan UMAT ada bimbingan rohani. Idul fitri juga biasanya syawalan gitu kalau disini yang rutin itu pas puasa menjelang buka puasa.”

Peneliti: “Selama Mas kerja di UMAT apakah Mas diarahkan untuk bekerja sesuai dengan prinsip-prinsip Islam?”

Narasumber: “Oiya alhamdulillah ya ini di UMAT ini masih mengutamakan keagamaan jadi ya walaupun sebulan sekali atau seminggu sekali ada semacam *briefing* ada pengarahan semacam itu untuk keagamaan lah ya. Kalau sebulan sekali itu biasanya di arisan atau di meeting seluruh karyawan UMAT itu ada biasanya nah itu yang mengarahkan malah Bu Alni biasanya.”

Peneliti: “Baik Mas yang terakhir. Sejauh ini apakah Mas merasa sejahtera bekerja di UMY *Autocare* atau menjadi bagian dari UMAT?”

Narasumber: “Kalau di UMAT dibandingkan sebelum saya disini alhamdulillah lebih sejahtera, intinya disini lebih terjamin terus banyak temen dari unit bisnis lain dan itu menambah nilai plus saya.”

6. UMY ARMADA

a. Manajer

Narasumber	: Mas Adit
Waktu	: Rabu, 31 Januari 2018 pukul 09.30
Tempat	: Sportorium UMY (Kantor UMAT)

Peneliti: “Bagaimana peraturan yang ditetapkan di UMY Armada?”

Narasumber: “Yang jelas tidak boleh digunakan untuk kegiatan maksiat atau mengunjungi kegiatan maksiat, terus tidak boleh digunakan untuk kegiatan bermuatan politik. Dan kita selalu menanyakan tujuan pemakaian untuk apa, tujuan kemana, dijemput dimana, waktu penjemputan dan lain-lain.”

Peneliti: “Ada diskon atau potongan khusus tidak Mas di UMY Armada?”

Narasumber: “Ada Mas, tapi langsung nego dengan Bu Alni (*general manager*) apalagi kalau yang pakai intern UMY. Biasanya kita tidak harus bayar segini gitu akan tetapi disesuaikan dengan budget karena ini kan bus nya punya UMY juga yang penting menutup biaya operasional. Karena kasihan juga Mas kalo ada mahasiswa yang mau memakai dan punya *budget* tipis. Asalkan nanti Bu Alni mengijinkan ya tinggal jalan.”

Peneliti: “Lalu biasanya penentuan harganya dari apa saja ya Mas?”

Narasumber: “Sebenarnya banyak Mas dan ribet. Mulai dari jarak iya, biaya perawatan juga iya, penyusutan juga iya, terus apalagi ya? Intinya begini Mas harga normal kan 1.350.000 nah nanti kita sesuai kan saja yang penting menutup biaya operasional dan di kita tidak rugi dan jika dibandingkan dengan diluar itu murah loh Mas karena diluar harga sewa bus nya itu sekita 2 juta-an. Nanti untuk haganya yang detail saya *print*-kan.”

Peneliti: “Bagaimana jika ada penyalah gunaan? Walaupun sudah ada peraturan yang pasti.”

Narasumber: “Alhamdulillah Mas di kita tidak pernah terjadi penyalahgunaan karena itu tadi dari awal nyewa kan sudah ditanya mau kemana, buat apa dan yang lain-lain. Cuma kalo senggolan itu pernah, tapi bukan sesuatu hal yang fatal karena kru dari bus kita itu profesional dan itu dari pihak sana yang salah bukan kita dan kita klaim kan asuransi.”

Peneliti: “Bagaimana dengan servis kendaraannya?”

Narasumber: “Tentunya kita melakukan servis rutin dan sesuai standar.”

Peneliti: “Tadi disebutkan bahwa UMY Armda menggunakan asuransi. Nah asuransi yang digunakan itu apa ya Mas?”

Narasumber: “Kita menggunakan asuransi Bumida Mas yang *all risk*.”

b. Customer

Narasumber	: Bapak Rozikan (Dosen FAI)
Waktu	: Rabu, 28 Februari 2018 pukul 14.00
Tempat	: Ruang Dosen FAI

Peneliti: “Mengapa Bapak menggunakan jasa dari UMY Armada?”

Narasumber: “Oke yang pertama karena murah jika dibandingkan dengan bus lain, karena kalo jasa bus lain itu kan murni bisnis. Cuma bisa dibilang pertimbangan saya menggunakan jasa bus UMY Armada ya karena harga saja yang lainnya tidak karena fasilitas yang didapat tidak memuaskan. Saya menggunakan bus itu untuk kegiatan kampus, beberapa kali antar anak voli jadi seandainya saya tidak bisa bayar ya saya lempar ke kampus aja selesai tapi kalo bus luar kan mau tidak mau tanggung jawabnya di saya. Bahkan jika saya bayar sebulan setelahnya juga bisa nah kalo bus lain kan harus langsung bayar. Kalau soal fasilitasnya itu tidak nyaman banget.”

Peneliti : “Mengapa bisa demikian Pak?”

Narasumber : “AC nya saya rasa tidak berfungsi. Jadi saya pakai bus itu awalnya perjalanan malam hari jadi belum kerasa, nah sekalinya saya pakai siang dari Jakarta ke Jogja itu luar biasa sekali panasnya padahal katanya AC nya sudah di *full* kan dan saya bawa orang di bawah 25 orang dari yang seharusnya bisa masuk ke dalam bus 29 orang dan itu pun barang sudah masuk di bagasi. Intinya kalau ditanya soal kepuasan

saya tidak puas tapi kalau ditanya soal harga ya menang harga karena kalau untuk orang UMY satu hari hitungannya cuma 1 juta saja non solar, saya bandingkan saja ketika saya ke Bandung pulang pergi paling habis sekitar 3,5 jutaan tapi kalo bus lain (bus yang diluar) itu kan hitungannya 5 juta bahkan sampai 5,5 juta habisnya karena mereka kan murni bisnis kalau punya UMY ini kan lebih banyak yang makai kan intern. Jarang orang luar makai untuk jarak jauh paling ya ke Gunung Kidul itu kan tidak begitu ngaruh panasnya. TV nya juga tidak berfungsi selayaknya, *mic* nya juga gitu jadi *trouble* semua jadi tidak bisa digunakan ya paling cuma musik MP3-an saja padahal namanya orang perjalanan itu kan butuh hiburan. Itu dari segi fasilitasnya Mas. Terus dari segi pelayanan kru nya menurut saya kurang ramah masih kurang bisa memposisikan bahwa “saya ini pelayan” kan harusnya dia seperti itu, sama ketika dulu saya jadi *guide* ada anak SMP yang nyuruh-nyuruh saya ya sudah saya lakukan saja karena kan saya dibayar atas jasa. Terus dalam kejujuran, kalo perjalanan pulang pergi itu dalam pengisian BBM walaupun kita yang ngisi tapi kan kita bisa lihat di mesin habisnya berapa kita catat terus notanya diminta juga bisa, tapi umpamanya kalau cuma suruh ngedrop kan pulangnya juga bensinnya dibayarin nah itu saya belum menemukan di struk pengisian BBM itu ada nomor plat kendaraan padahal sudah banyak yang bisa nah kadang tanggalnya juga tidak sama. Alasannya udah kemaleman jadi ngisinya besok atau besoknya nah kan di sepanjang perjalanan misalnya dari Jakarta ke Jogja kan di Ambarketawang ada ya kalau misalnya pom nya jauhnya 5km ya itu mungkin bisa diterima. Bukannya saya menuduh gimana-gimana ya tapi saya kan posisinya sebagai customer kalo meragukan itu kan jadinya wajar. Bahkan kalau di perusahaan bus besar misalnya BIMO kalau struk pengisian bahan bakarnya tidak ada nomor kendaraannya maka itu tidak bisa di klaim kan ke perusahaan nah seharusnya kan SOP nya begitu untuk menjaga kepercayaan customer.”

Peneliti: “Dari penjelasan Bapak bisa saya simpulkan bahwa Bapak mengalami hal-hal yang membuat kurang nyaman. Pertanyaannya Pak, sudah berapa kali Bapak menggunakan jasa dari UMY Armada dan merasa tidak nyaman berapa kali?”

Narasumber: “Sejauh saya menggunakan jasa dari UMY Armada saya tidak pernah merasa nyaman. Saya sudah 4 atau 5 kali ya menggunakan jasanya, ke Bandung, Purwokerto, Jakarta ya pokoknya sekitar segitulah ya karena itu kepepet aja sebenarnya. Pada waktu ke Jakarta saya punya dana agak lebih saya pakai busa lain nyaman sekali anak-anak yang saya bawa, AC nya benar-benar dingin, mereka terlayani, terus kritik saya ketika mampir ke Indomaret atau supermarket biasanya saya mempersilakan untuk mengambil minum atau makanan nah tapi mereka sering meminta rokok juga ya masa saya mau nolak bayarin rokoknya padahal mereka sudah bilang. Makanya saya sering kasih uang tips

untuk mereka supaya digunakan untuk itu soalnya kan masalah rokok itu kan gaboleh sama kampus apalagi kampus kita udah bebas rokok. Selain itu menurut saya juga harus ada driver cadangan karena itu penting, kendalanya disitu misalnya saya suruh jemput ke Jakarta dari Jogja malem dan paginya langsung saya ajak balik ke Jogja nah bus UMY tidak berani karena itu drivernya cuma satu sedangkan di perusahaan bus lain bisa karena mereka selalu bawa cadangan. Menurut saya jangan cuma mengandalkan murah saja tapi kualitas pelayanan juga harus maksimal.”

Peneliti: “Apakah Bapak pernah menyampaikan komplain tersebut secara langsung ke pihak pengelola?”

Narasumber: “Setiap kali setelah memakai saya sampaikan komplainnya secara langsung ke Mbak Sinta (administrasi). Hampir semua mengeluhkan masalah driver yang sudah sepuh (tua) karena kadang membahayakan. Ketika saya makai bus mic nya gak berfungsi, kata drivernya katanya udah dari lama sedangkan keterangan Mbak Sinta hal itu tidak pernah disampaikan ke pihak pengelola. Ya itu tadi balik ke pelayanan. Ya intinya kalau ditanya soal puas engganya ya saya tidak puas, saya puas di harga saja.”

7. UMY TRAINING CENTER (LTC UMY)

a. Manajer

Narasumber	: Ibu Noor Qomaria
Waktu	: Senin, 12 Februari 2018 pukul 15.30
Tempat	: LTC UMY

Peneliti: “Baik Bu, sejak kapan UMY *Training Center* berdiri?”

Narasumber: “Kalau berdirinya ya sejak UMY berdiri, ini sebenarnya dulu namanya PPB (Pusat Pelatihan Bahasa) itu memang sudah ada di *blue print* universitas bahwa nanti harus ada pusat pelatihan bahasa, tetapi saya tidak tahu ya kalau dalam bentuk SK atau apa karena beberapa waktu yang lalu saya mencari itu tidak ada tapi semangatnya atau motivasinya itu ada sampai kita dikasih fasilitas ruang sendiri. Kita mendapatkan fasilitas memadai itu ketika pindah ke kampus terpadu ini. Nah di awal kita dimasukkan ke struktural jadi masih masuk ke unit pelayanan teknis itu setara dengan biro tapi kemudian dengan berjalannya waktu dan ada perkembangan macam-macam akhirnya pihak pimpinan (saya juga kurang tahu ya mungkin ada rencana besar)

ada keputusan untuk mengalihkan status sejak dua tahun yang lalu tapi masih ada pro dan kontra dan benar-benar beralih ke UMAT itu sejak tahun anggaran mulai kepemimpinan baru ini (Bapak Gunawan Budianto) sekitar desember atau januari kemarin.”

Peneliti: “Apa saja jenis *training* di yang ada di *Training Center*?”

Narasumber: “Kalau jenis trainingnya sebenarnya macem-macem Mas tetapi pada saat itu bahwa akan atau bertujuan membuat mahasiswa menguasai bahasa asing terutama bahasa Inggris, jadi tidak melulu bahasa Inggris saja. Nah pada dasarnya pelayanan itu ada dua yaitu pelayanan untuk mata kuliah dan pelayanan tambahan lainnya, untuk mata kuliah dasar umum kita kerjasama dengan prodi dan pembelajarannya ke LTC dan motivasinya masih sama membantu mahasiswa. Kemudian untuk MKDU (Mata Kuliah Dasar Umum) kita ada mata kuliah bahasa Jepang, bahasa Arab, bahasa Cina, dan bahasa Indonesia. Kemudian selain melayani prodi untuk mata kuliah kita punya layanan-layanan lain misalnya kursus (berlaku umum) dan bisa bahasa macem-macem juga ya termasuk ada bahasa Itali, dulu juga ada bahasa Spanyol, ada juga Korea terus ada terjemahan artikel, jurnal, abstrak dan lain-lain. Kemudian ada interpretasi ya menterjemahkan secara langsung tapi jarang sekali mendapatkan job untuk itu. Kemudian *providing* yaitu menulis dengan bahasa Inggris terus kita ngecek bahasanya. Kemudian yang kaitannya dengan jurusan ada *language consultant* seperti pembimbing skripsi. Kemudian kalau di kedokteran itu ada misalnya sekelompok mahasiswa presentasi dengan bahasa Inggris terus kita bertindak sebagai *reviewer*. Oiya ada *testing* juga TOEFL/IELTS yang prediksi dan resmi. Dan bisa juga untuk customize misalnya ada yang pengen *reading*, *speaking*, *listening* dan bahasanya tidak cuma Inggris saja. Kita tidak hanya melayani internal saja tapi juga eksternal.”

Peneliti: “Apakah ada syarat-syarat tertentu jika pihak eksternal akan mengikuti kursus atau tes disini?”

Narasumber: “Ada, jadi kita sudah punya ketentuannya kursus misalnya waktu per *meeting* berapa, harga per *meeting* berapa, kemudian kuotanya juga privat atau tidak. Kemudian juga kita tanyai kursusnya itu mau apa selanjutnya kita bikin kontrak perjanjian tentang aturan dan lain sebagainya.”

Peneliti: “Apakah ada perbedaan biaya jika mengambil subjek kursus yang berbeda?”

Narasumber: “Iya Mas itu memang dilihat per subjek ya, jadi itu tergantung *agreement* dengan *customer* sebenarnya.”

Peneliti: “Apakah ada perbedaan biaya untuk kalangan internal UMY dan non UMY?”

Narasumber: “Pasti ada, kita bedakan. Kursus kita bedakan kemudian TOEFL/IELTS juga kita bedakan.”

Peneliti: “Kendala apa saja yang masih dihadapi oleh LTC UMY itu apa saja?”

Narasumber: “Kendalanya apa ya? Yang jelas di SDM karena kita kerjanya berat dan banyak ya meskipun sudah punya sekitar 25 orang baik dari instruktur sampai dengan staf. Kemudian koordinasi kita jaga betul ya karena sangat penting. Kemudian masalah di fasilitas ya, ada beberapa hal penunjang kelas seperti AC yang masih panas terus LCD kurang berfungsi kadang juga di pemenuhan ruang kelas masih harus lobi sana-sini. Alhamdulillah pimpinan (Bu Alni) cukup responsif ya selalu di carikan jalan keluar. Nah dulu ketika masih masuk struktural saya sering datang rapat dan di rapat itu bisa bertemu banyak orang misalnya kepala prodi EPI itu siapa kemudian kepala-kepala bidang/biro ini itu siapa tapi sekarang sudah jarang ya begitu karena sudah ganti pimpinan (masuk bagian UMAT) walaupun saya diberi tahu tentang kepala-kepala yang di UMY tapi kan justru dengan bertemu langsung itu kita bisa lobi mereka dan itu yang sangat dibutuhkan. kadang-kadang kalau ketemu kaprodi malah bisa memunculkan program baru tapi kalau sekarang kan harus menghubungi dulu pakai surat dan lain sebagainya. Secara birokrasi sekarang memang sedikit ringkas tetapi ya itu tadi lobinya sekarang terbatas.”

Peneliti: “Apakah pernah ada orang yang hendak berbuat kecurangan? Misalnya hendak tes TOEFL tetapi meminta agar nanti hasilnya sekian.”

Narasumber: “Oh sering Mas, banyak juga Mas. Sebelum saya jadi kepala itu sudah menjadi cerita sehari-hari bahkan ada dosen juga yang seperti itu terang-terangan untuk keperluan tertentu. Ada yang meminta dikeluarkan dulu nilai tesnya/sertifikat baru mau ikut kursus, nah dari pihak kita menanggapi apakah ada jaminan bahwa dosen tersebut akan ikut kursus setelah kami mengeluarkan sertifikat? Kan tidak, tidak ada yang menggaransi. Kemudian kalau kita hasil tesnya sekian ya itu yang kita tulis di sertifikat atau kalau mau kita akan beri surat keterangan jika yang bersangkutan sedang mengikuti kursus intensif, tapi untuk nilai maaf kami tidak bisa. Alhamdulillah sih semuanya berjalan cukup lancar sampai saat ini.”

Peneliti: “Untuk kepentingan tertentu khususnya pengajuan skripsi (di beberapa fakultas) itu kan harus menggunakan sertifikat TOEFL yang

dari LTC UMY? Mengapa demikian? Apakah ada hitam diatas putih dengan fakultas?"

Narasumber: "Kalau itu gini Mas, kalau untuk mata kuliah terus terang memang harusnya ada kesepakatan tapi memang tidak ada. Tapi kalau untuk skor TOEFL itu biasanya akan ada *policy* dari jurusan kemudian mahasiswa akan kesini biasanya jurusan hanya mau menerima sertifikat TOEFL yang dari LTC UMY."

b. Karyawan 1

Narasumber	: Mbak Yuni
Waktu	: Rabu, 21 Februari 2018 pukul 13.00
Tempat	: LTC UMY

Peneliti: "Mbak Yuni bekerja di LTC UMY sejak kapan ya?"

Narasumber: "Agustus 2017."

Peneliti: "Jam kerja Mbak Yuni setiap hari mulai jam berapa sampai dengan jam berapa?"

Narasumber: "Dari setengah 8 sampai jam 3 sore."

Peneliti: "Kalau boleh tahu dalam satu bulan Mbak Yuni mendapat gaji dari LTC UMY berapa ya?"

Narasumber: "Gaji pokok atau rata-rata? Soalnya kalau gaji pokok itu 1.260.000 tapi ada tambahannya biasanya dari jaga TOEFL atau ujian."

Peneliti: "Untuk gaji tambahannya yang Mbak dapat berapa kira-kira?"

Narasumber: "Itu ya rata-rata antara 500 ribu sampai 700 ribu."

Peneliti: "Dengan nominal gaji tersebut apakah cukup untuk memenuhi kebutuhan Mbak dalam satu bulan?"

Narasumber: "Cukup sih."

Peneliti: "Apakah Mbak mempunyai usaha sampingan atau semacamnya?"

Narasumber: "Kaya jasa olah data gitu."

Peneliti: “Dulu ketika Mbak akan mendaftar pegawai disini apakah ada lowongan atau melalui perantara?”

Narasumber: “Ada lowongan.”

Peneliti: “Ada syarat khusus apa tidak dari UMAT ketika Mbak mendaftar disini?”

Narasumber: “Menguasai Ms. Office, minimal bisa bahasa Inggris pasif.”

Peneliti: “Adakah tunjangan/bonus/reward yang Mbak terima?”

Narasumber: “Akhir tahun kemarin ada gaji variabel, kebetulan baru sekali soalnya kan saya baru masuk disini Agustus kemarin.”

Peneliti: “Selama kerja di LTC UMY apakah Mbak diarahkan untuk bekerja sesuai dengan syari’at Islam?”

Narasumber: “Belum ada sih, paling ada tadarus tapi kan katanya mau ada setiap hari tapi Cuma seminggu terus gak pernah lagi.”

Peneliti: “Sejauh pengetahuan Mbak bagaimana cara LTC UMY untuk bekerja secara profesional berdasarkan prinsip Islam?”

Narasumber: “Ya sesuai SOP aja, udah ada SOP tinggal ngikutin SOP aja.”

Peneliti: “Pertanyaan yang terakhir Mbak, sejauh ini apakah Mbak sudah merasa sejahtera bekerja di LTC UMY? Yang saya maksudkan disini bukan hanya tentang nominal tetapi juga tentang lingkungan kerja.”

Narasumber: “Kalau menurut saya dari lingkungan sudah sejahtera ya udah kaya keluarga sendiri tapi disini soal gajinya ya sebenarnya cukup sih kalau ukuran Jogja apalagi saya juga masih single tapi kalau sudah berkeluarga mungkin masih kurang, terus disini itu tidak ada jenjang karirnya yang udah lama juga disitu-situ terus saja.”

c. Karyawan 2

Narasumber	: Mbak Reni
Waktu	: Rabu, 21 Februari 2018 pukul 13.30

Tempat	: LTC UMY
---------------	------------------

Peneliti: “Mbak Reni bekerja di LTC UMY sejak kapan?”

Narasumber: “Kalau LTC itu bulan Oktober 2016 tapi sebelum jadi LTC ya masih PPB waktu itu terus mulai Juli 2017 baru jadi LTC. Mulai Agustus 2017 kontraknya dari UMAT.”

Peneliti: “Jika boleh tahu Mbak Reni dalam satu bulan mendapatkan gaji berapa ya?”

Narasumber: “Kalau pokoknya itu 1.260.000 itu belum ada tambahan dari yang lain.”

Peneliti: “Dengan nominal gaji tersebut apakah cukup untuk membiayai kebutuhan Mbak dalam satu bulan?”

Narasumber: “Kalau itu sih sebenarnya termasuk sedang ya, kalau di Jogja juga paling gaji kisaran segituan. Kalau saya sih sebagai anak kos-kosan cukup ya.”

Peneliti: “Mbak Reni kan mengalami fase perpindahan dari PPB menjadi LTC yang di bawah UMAT. Apakah ada perbedaan yang Mbak rasakan?”

Narasumber: “Gak terlalu berbeda sih sama aja tapi mungkin kita lebih relasi lagi sama UMAT, cuma ya sebulan sekali ada rapat UMAT dulu kan sebelum jadi LTC kan rapatnya cuma anggota PPB aja.”

Peneliti: “Sejauh ini apakah Mbak sudah merasa sejahtera bekerja disini? Yang saya maksudkan disini tidak hanya tentang nominal tapi juga lingkungan kerja.”

Narasumber: “Ya mungkin yang saya rasakan banyak beban kerjanya juga apalagi setelah jadi LTC ada yang kita harus di pres banget dengan fasilitas yang ada kita gak terlalu gampang, ada beberapa kerjaan yang harus dikerjakan manual gak kaya di tempat lain. Saya kan di FO (Front Officer) kadang itu ada kerjaan yang harusnya di kerjain sama yang lain berhubung yang lain gak bisa jdi dimasukin di FO. Padahal tugas FO itu tugasnya hanya melayani konsumen jadi ada beberapa kerjaan yang harus ditanggung di luar batas FO sendiri.”

Peneliti: “Adakah kritikan/saran untuk UMAT?”

Narasumber: “Ya mungkin apa ya, soalnya sekarang UMAT itu gak terlalu dekat relasinya soalnya kita lebih ke LTC nya sendiri bukan ke UMAT. Kalau ke UMAT mungkin lebih ke keuangan, manajemen, sama kita juga tidak tahu kaya kita itu di manajemen UMAT tapi kita gak terlalu dekat sama relasi UMAT nya sendiri mungkin hanya kepala sama keuangan yang tahu orang-orangnya UMAT.”

8. BMT UMY

a. Manajer

Narasumber	: Ibu Uwang Wari
Waktu	: Kamis, 22 Maret 2018 pukul 09.00
Tempat	: Kantor Pusat BMT UMY

Peneliti: “Baik Bu mungkin bisa di jelaskan dahulu bagaimana sejarah dari BMT UMY?”

Narasumber: “Yang pertama berdirinya BMT UMY itu karena didasari karena adanya Mukhtar satu abad Muhammadiyah dimana hasil rekomendasinya diharapkan berdirinya BTM atau BMT di lingkungan amal usaha Muhammadiyah. Yang kedua sebagai media aktualisasi alumni dan yang ketiga karena UMY sebagai institusi perguruan tinggi Islam tentunya harus mengembangkan ekonomi syariah. Nah itu lah dasar pendirian BMT UMY sehingga pada tahun 2010 sebenarnya sudah mulai inisiasi berdirinya BMT UMY dan 2011 kita *launching* berdirinya BMT UMY.”

Peneliti: “Apa saja jenis-jenis pembiayaan yang ada di BMT UMY?”

Narasumber: “Iya, untuk jenis pembiayaan itu ada akad *murabahah*, *musyarakah*, *mudharabah*, *ijarah*, *qard* (dana dari tamwil), *qardul hasan* (dana dari mal) itu akad pembiayaannya. Untuk akad simpanannya itu kita ada akad simpanan *wadiah* dan *mudharabah*, jadi kalau *wadiah* itu dananya hanya dititipkan sedangkan kalau *mudharabah* itu dananya kita investasikan. Simpanan *mudharabah*nya *mutlaqah* jadi kita yang mengelola sepenuhnya.”

Peneliti: “Dari mana sumber dana BMT UMY?”

Narasumber: “Sumber dana *funding* ya tentunya, yang pertama dari masyarakat umum yang menitipkan dana di BMT baik itu dalam bentuk simpanan *wadiah* maupun *mudharabah*. Kemudian yang kedua ya dari

internal kampus karena kami sebagai unit bisnis milik UMY jadi ada beberapa dana universitas dana program maupun dana-dana universitas yang kemudian dititipkan di BMT UMY.”

Peneliti: “Bagaimana alur sejarah mengapa BMT UMY sekarang menjadi bagian dari UMAT?”

Narasumber: “Iya, karena di UMY harus dalam bentuk korporasi maka unit-unit bisnis yang didirikan oleh UMY harus menginduk ke UMAT, nah karena BMT UMY merupakan salah satu unit bisnis UMY maka harus di bawah UMAT walaupun memang karena kami lembaga keuangan yang menghimpun dana dari masyarakat itu mewajibkan harus memiliki badan hukum sendiri maka badan hukum BMT adalah koperasi tetapi di bawah naungan UMAT. Dalam tanda petik UMAT ini merupakan ceruk bisnisnya UMY untuk menghasilkan keuntungan, target kami besar tentunya keuntungan.”

Peneliti: “Untuk pengawasannya, BMT UMY diawasi oleh OJK/PUSKOPSYAH/ atau lembaga lain?”

Narasumber: “Engga, BMT UMY memang kalau dalam bentuk UKM itu di bawah OJK sementara BMT UMY menjadi KSPPS itu di bawah pengawasan Dinas Koperasi.”

Peneliti: “Apa saja kiat-kiat yang dilakukan oleh BMT UMY untuk mewujudkan lembaga keuangan syariah yang benar-benar berprinsip syariah?”

Narasumber: “Kiat-kiatnya yang pertama niat awal dulu Mas, niat awal kita mendirikan BMT atau bekerja di BMT adalah BMT dijadikan sebagai ladang dakwah di bidang ekonomi syariah ketika kita sudah dilandasi dengan dakwah artinya proses atau menjalankannya memang harus konsisten dengan kaidah syariah nah kaidah syariah itulah yang harus kita patuhi sehingga kita takut menjalankan riba, takut menjalankan hal-hal yang bertentangan dengan Islam. Kemudian untuk menjaga niat itu dengan konsisten ya dibarengi dengan ya terus kajian-kajian, pelatihan-pelatihan. Kemudian yang ketika itu fokus prinsipnya kalau kami dimana bahwa ketika kita menjalankan sesuatu secara fokus itu akan maksimal hasilnya, nah di kami itu temen-temen memang harus fokus kalau mau bergabung disini kita berdakwah, kita berjuang bersama, fokus pikiran, fokus pekerjaan. Kemudian pekerjaannya dilakukan secara linier dari hulu sampai hilir kita betul-betul kita pikirkan semoga kami tidak latah sekadar ikutan tren tapi betul paham kelebihan kekurangan tahapan perencanaan dengan sistem, BMT UMY berjalan pakai sistem Mas tidak asal jalan sehingga pengawasan berjalan dengan adanya sistem tersebut.”

Peneliti: “Apakah di BMT UMY ada diskon/bonus/*reward* untuk kondisi tertentu atau kalangan tertentu?”

Narasumber: “Sangat ada Mas, pertama dari sisi margin memang sangat kompetitif jika yang melakukan pembiayaan sangat membutuhkan dan secara karakter dia memang karakternya baik tapi secara kemampuan pengembalian kurang dan dia perlu dibantu agar terhindar dari transaksi riba maka dari margin kita bisa subsidi silang. Kemudian yang kedua ketika ada mitra kita dalam masa pembayaran angsuran mengalami musibah baik itu keluarga atau musibah kesulitan keuangan kita membebaskan untuk tidak membayar margin atau mungkin kita memberi kelonggaran untuk pembayarannya tidak penuh. Kemudian yang ketiga kita memberikan santunan untuk mitra kita yang meninggal dunia atau sakit gitu. Keempat jika ada yang melunasi atau menyelesaikan pembayaran kewajiban angsuran lebih cepat dari waktu yang ditentukan itu tentu kami beri diskon.”

Peneliti: “Apakah BMT UMY melakukan pinjaman atau pembiayaan ke unit bisnis UMY lain khususnya yang tergabung dalam UMAT?”

Narasumber: “Iya, kita harus jadi *holding* atau korporasi kan seperti itu harus saling *support* antar unit dari UMY. Ada yang menitipkan dana di BMT, ada yang membutuhkan dana BMT memberikan pembiayaan.”

Peneliti: “Apakah semua unit bisnis melakukan pembiayaan?”

Narasumber: “Oh tidak semuanya hanya beberapa saja, karena unit bisnis UMY juga sudah ada beberapa yang mandiri tinggal pengembangan.”

Peneliti: “Bagaimana seleksi pegawai dan karyawan di BMT UMY? Apakah ada syarat-syarat khusus?”

Narasumber: “Syarat yang pertama adalah keinginan untuk berdakwah di bidang ekonomi Islam, kemudian yang kedua tentunya wajib bisa membaca Al Quran karena di kami ada kegiatan itu di pagi hari kemudian hafalan-hafalan. Syarat selanjutnya yang sifatnya *softskill* dan *hardskill* sesuai bidang pekerjaan.”

Peneliti: “Bagaimana cara BMT UMY untuk meningkatkan keimanan, ketaqwaan, dan pengetahuan Islam?”

Narasumber: “Iya di kita ada pembinaan yang pertama pembinaan harian dalam bentuk diskusi pagi hari kemudian *monitoringnya* kita ada lembar spiritual untuk temen-temen mengisi kegiatan keagamaan setiap

harinya. Kemudian kami mewajibkan seluruh karyawan solat di awal waktu jadi ketika adzan berkumandang semua aktivitas berhenti itu untuk menjaga agar orientasi kita tidak terkikis menjadi dunia termasuk temen-temen yang berada di lapangan. Kemudian setiap dua minggu sekali kita kajian mendatangkan ustad dari luar, kemudian setiap enam bulan sekali kita adakan *darul arqam* untuk pembinaan tauhid maupun *knowledge*. Lalu setiap haru rabu kami ada diskusi tentang produk dengan tema tertentu.”

Peneliti: “Bagaimana regulasi pembiayaan untuk mahasiswa? Dan mengapa BMT UMY berani memberikan pembiayaan ke mahasiswa?”

Narasumber: “Ya, kita punya program unggulan di dalam kampus yaitu program akademik dan pembiayaan sarana akademik. Pembiayaan akademik itu pembiayaan yang mendukung bidang akademik misalkan SPP, KKL, KKN gitu kemudian sarana akademik adalah sarana yang dapat meningkatkan kualitas akademiknya misalkan laptop atau kendaraan. Memang mahasiswa itu adalah masyarakat yang tidak layak di danai oleh lembaga keuangan maka yang kami analisis adalah orang tuanya sehingga mahasiswa ketika melakukan pengajuan itu harus melibatkan orang tua sehingga yang kami wawancarai yang kami analisis adalah orang tua walaupun mahasiswa sudah ada pemasukan. Sehingga dalam hal ini mahasiswa hanya kita gunakan identitasnya saja di dalam kampus. Kemudian yang kedua di BMT UMY itu transaksinya riil tidak pernah memberikan uang jadi kami berikan sesuai kebutuhannya termasuk SPP yang membayarkannya BMT. Kemudian yang ketiga mahasiswa yang berhak mengakses tentunya dengan IP yang memenuhi syarat dan ini diharapkan bisa menjadi motivasi untuk yang lain. Kemudian yang keempat kita melakukan kerjasama dengan universitas sehingga sistem akademik mahasiswa akan terkunci jika melakukan hal-hal yang tidak diinginkan oleh BMT.”

b. Karyawan

Narasumber	: Mas David (CS)
Waktu	: Kamis, 22 Maret 2018 pukul 09.45
Tempat	: Kantor Pusat BMT UMY

Peneliti: “Mas David bekerja disini itu mulai kapan ya Mas?”

Narasumber: “Bulan Februari 2018 kemarin.”

Peneliti: “Setiap harinya jam kerja Mas itu dari jam berapa sampai dengan jam berapa ya Mas?”

Narasumber: “Kalau efektif itu setiap harinya mulai dari jam 8, kemudian untuk aktivitas mulai jam 8.30 sampai jam 3 sore.”

Peneliti: “Kalau boleh tahu nominal gaji yang Mas dapatkan dalam satu bulan itu berapa?”

Narasumber: “Ya alhamdulillah diatas UMR.”

Peneliti: “Dengan nominal yang didapatkan apakah cukup untuk memenuhi kebutuhan Mas dalam satu bulan?”

Narasumber: “Alhamdulillah cukup.”

Peneliti: “Apakah Mas mempunyai usaha sampingan?”

Narasumber: “Belum.”

Peneliti: “Dulu ketika Mas mendaftar di BMT UMY itu seleksinya seperti apa ya Mas?”

Narasumber: “Kalau untuk proses seleksi itu ada beberapa tahapan. Pertama itu kemarin *front interview* (wawancara awal), kemudian tes tertulis, kemudian interview tahap satu, dan interview tahap kedua setelah itu baru pengumuman.”

Peneliti: “dari serangkaian tahap yang Mas jalani, ada syarat-syarat khusus yang bersifat keagamaan apa tidak ya?”

Narasumber: “Untuk syarat sih harus berprinsip kepada sistem syariah, menerapkan sistem yang benar-bener syar’i.”

Peneliti: “Berarti tes nya ada tentang fiqh?”

Narasumber: “Ada tentang fiqh, muamalah, macem-macem lah pokoknya tesnya, tes baca Al Quran juga.”

Peneliti: “Sejauh ini Mas apakah ada tunjangan/THR/bonus/reward?”

Narasumber: “Kalau saya sih baru ya Mas, katanya sih ada.”

Peneliti: “Bagaimana BMT UMY memperhatikan pengetahuan ekonomi syariah dan ke Islaman mengingat bahwa para pegawai mempunyai background yang berbeda-beda.”

Narasumber: “Kalau sejauh ini yang saya dapatkan itu untuk aktivitas harian dari jam 8 sampai jam setengah 9 itu ada tadarus, kemudian setiap hari rabu sama jum’at itu ada *product knowledge* dan hari jum’atnya itu ada semacam kultum bergantian bentuknya halaqah gitu ya Mas jadi putra sendiri putri sendiri dan membahas sebuah tema tertentu.”

Peneliti: “Apakah ada kritik/saran/masukan kepada BMT UMY/UMAT?”

Narasumber: “Kalau untuk saran sih semoga tetap berkomitmen kepada ekonomi syariah, sesuai dengan mottonya BMT.”

9. UMY PERTOKOAN

a. Manajer

Narasumber	: Pak Anang
Waktu	: Selasa, 13 Februari 2018 pukul 09.00
Tempat	: UNIRES Putra UMY

Peneliti: “Dari tahun berapa UMY Pertokoan berdiri?”

Narasumber: “Operasional mulai tahun 2016.”

Peneliti: “Apakah ada tempat lain di selain samping UNIRES PUTRI UMY?”

Narasumber: “Tidak ada. Selain itu ada 3 kavling di dalam kampus, ada kopkar dan fotocopy.”

Peneliti: “Apa saja syarat dan ketentuan untuk menyewa UMY Pertokoan?”

Narasumber: “Non kuliner Mas, karena sudah banyak area kuliner deretan sana terus yang lain ada perjanjian kontrak kerjasama Mas itu syaratnya ya yang jelas tidak boleh berjualan barang yang dilarang.”

Peneliti: “Untuk penyewanya apakah boleh dari kalangan mana saja?”

Narasumber: “Boleh, untuk umum atau Muhammadiyah biayanya sama.”

Peneliti: “Untuk harganya itu kisaran berapa ya Pak? Dan sistemnya itu tahunan atau bagaimana?”

Narasumber: “Pertahun Mas, per tahun 25 juta itu sistemnya dibagi dua Mas. 20 juta itu biaya sewa lalu yang 5 juta itu biaya jaminan. Biaya jaminan itu nanti juga akan dipotong biaya air misalnya, atau ada kerusakan kita potongkan dari situ. Nah kaya kemarin ada kasus Mas customer kita melepas interior tadinya dia jualan baju ternyata ada kerusakan nah kita ambil dari yang 5 juta itu, tapi kita juga tawarkan ke mereka mau diperbaiki sendiri atau kita yang memperbaiki dengan taksiran yang sudah kita hitung.”

Peneliti: “Fasilitas yang didapatkan oleh customer itu apa saja ya Pak?”

Narasumber: “Ada kamar mandi dalam, lalu untuk biaya listrik mereka bayar sendiri karena listriknya pakai pulsa.”

Peneliti: “Total tokonya itu berapa ya Pak?”

Narasumber: “Delapan Mas.”

Peneliti: “Adakah diskon/potongan/reward atau hal-hal lain yang berkaitan dengan itu?”

Narasumber: “Untuk selama ini belum ada. Selama ini berjalan hampir dua tahun memang sudah ada untuk kearah situ. Misalnya nanti kita akan memberi reward kepada yang menyewa lebih dari 5 tahun seperti itu.”

Peneliti: “Apakah UMY Pertokoan menggandeng mitra/tenaga ahli yang bertugas untuk melakukan/memperbaiki kerusakan yang disebabkan oleh *customer*?”

Narasumber: “Tidak, biasanya dadakan aja. Kebetulan ada teknisi, kemudian ada Pak Taman dia bisa konstruksi bangunan bisa ngecat juga. Kita biasanya tawarkan ke dalam dulu Mas kalau gak ada baru keluar.”

Peneliti: “Apa latar belakang pembangunan UMY Pertokoan? Apakah digunakan untuk meningkatkan jiwa kewirausahaan mahasiswa, atau meningkatkan taraf hidup masyarakat sekitar, atau yang lainnya?”

Narasumber: “Mungkin itu untuk pengembangan bisnis gitu loh Mas dari UMY. Sebenarnya kita dulu mengelola kantin terus udah gak ada sehingga di pusatkan ke pertokoan.”

b. Karyawan

Narasumber	: Pak Anang
Waktu	: Rabu, 21 Februari 2018 pukul 11.00
Tempat	: UNIRES Putra UMY

Peneliti: “Pak Anang bekerja di UMY Pertokoan sejak tahun berapa ya Pak?”

Narasumber: “Kalau pertokoan itu baru ada tahun 2016 Mas.”

Peneliti: “Setiap hari jam kerja Bapak dari jam berapa sampai dengan jam berapa ya Pak?”

Narasumber: “Dari jam setengah 8 sampai dengan setengah 4.”

Peneliti: “Dalam satu bulan berapa nominal gaji yang didapatkan oleh Pak Anang dari UMAT?”

Narasumber: “Kalau dari UMAT tidak pasti Mas karena saya Cuma bantuan, jadi saya intinya kerja di UNIRES dan di pertokoan itu bisa dibilang sambilan.”

Peneliti: “Berarti dalam satu bulan itu yang Bapak dapat dari UMAT tidak pasti?”

Narasumber: “Iya Mas, tergantung toko itu penuh atau tidak penyewanya. Jadi semacam kaya *fee* gitu Mas. Tapi ada pokonya seingat saya 1,3 juta buat berdua Mas.”

Peneliti: “Apakah nominal *fee* yang Bapak peroleh sudah sesuai dengan tugas Bapak?”

Narasumber: “Iya Mas, sesuai.”

Peneliti: “Apakah Bapak mempunyai usaha sampingan?”

Narasumber: “Tidak ada.”

Peneliti: “Bagaimana proses seleksi yang Bapak lalui ketika menjadi calon pegawai UMAT?”

Narasumber: “Tidak ada seleksi, karena kebetulan pimpinan saya ditunjuk untuk mengurus pertokoan lalu pimpinan saya meminta saya untuk membantu mengelola pertokoan.”

Peneliti: “Apakah ada tunjangan/bonus/*reward* diluar *fee*?”

Narasumber: “Ya paling *fee* itu Mas, kalau THR ada.”

Peneliti: “Apakah selama ini dari UMAT ada bimbingan ke Islam?”

Narasumber: “Kalau pengajian pernah Mas, tapi kalau pertemuan rutin ada pertemuan bulanan jadi sekalian ada informasi yang disampaikan pimpinan UMAT.”

Peneliti: “Bagaimana cara UMAT mengarahkan Bapak untuk bekerja sesuai dengan prinsip syariah?”

Narasumber: “Ya sesuai dengan perjanjian surat kontrak itu Mas, seperti misalnya dilarang berjualan narkoba.”

Peneliti: “Selama bekerja di UMAT apakah Bapak telah merasa sejahtera? Yang saya maksudkan disini bukan hanya tentang nominal melainkan juga lingkungan kerja.”

Narasumber: “Kalau selama ini baik-baik saja sih Mas karena mengurus pertokoan ini relatif lebih aman, maksudnya tidak terlalu banyak masalah daripada saya mengurus kantin dulu.”

Peneliti: “Apakah ada masukan/saran untuk UMAT?”

Narasumber: “Masukannya minta diperbanyak kavlingnya karena banyak permintaan, sama diluar area ada yang kuliner karena selama ini kan tidak boleh. Walaupun ada memang yang kuliner karena kemarin kebetulan kosong langsung diisi.”

10. UMY TECHNO CREATIVE

a. Manajer

Narasumber	: Pak Eko
Waktu	: Jum'at , 2 Maret 2018 pukul 09.00
Tempat	: Kantor UTC (Gedung A.R B UMY)

Peneliti: “Baik Pak, mungkin bisa dijelaskan terlebih dahulu bagaimana sejarah dari UMY *Techno Creative*?”

Narasumber: “Baik untuk UMY Techno awalnya diadakan ya bukan didirikan karena adanya permintaan dari PTM (Perguruan Tinggi Muhammadiyah) lain yang memang saat mereka mencoba aplikasi yang dijalankan di UMY mereka tertarik, kemudian bersama Pak Surya waktu itu wakil rektor dua terlontar disitu dan dari situ kita mulai menggagas semacam kegiatan untuk membantu dan menularkan aplikasi ini di PTM lain. Waktu itu hanya ada BSI sebagai penanggung jawab IT dikerjakanlah oleh BSI tapi dengan kesepakatan adanya jam kerja tambahan, dan kita juga mengajak beberapa orang yang ada di TI UMY untuk ikut berpartisipasi. Nah lama-lama kayanya kok tidak terkejar jika di kerjakan oleh pihak BSI karena ada pekerjaan dari universitas, kemudian ada ide untuk membuat amal usaha Muhammadiyah yang ada di UMY yang berdiri sendiri dan diberi nama UMY *Techno Creative*. Nah singkatnya waktu pergantian rektor kemarin kan ada UMAT, itu masuk ke jajaran biro pengembangan aset dan keuangan nah kita masuk dibawahnya.”

Peneliti: “Apa saja bidang yang dikerjakan oleh UMY *Techno Creative*?”

Narasumber: “Baik awalnya kita *support* di PTM lain ya, tapi lama kelamaan kita pengen juga UMY dikenal diluar misalnya kita sudah siapkan sistem akademik baru tapi masih terbatas hanya di dua fakultas kemudian ada juga sistem presensi mahasiswa. Dan kita juga siapkan di *Play Store* dan *App Store*. Mudah-mudahan nanti kedepannya semakin dikenal.”

Peneliti: “Pihak mana saja yang pernah menggunakan jasa dari UMY *Techno Creative*?”

Narasumber: “Iya Mas, yang pertama itu Universitas Muhammadiyah Sumater Utara, kemudian yang kedua Universitas Muhammadiyah Palembang, kemudian kita juga baru siap untuk universitas Muhammadiyah lain tapi masih kita siapkan proposal. Kemudian satu lagi kita sempat juga di Majelis Dikti Litbang Muhammadiyah kita siapkan satu aplikasi supaya mereka bisa menggunakan.”

Peneliti: “Apakah UMY *Techno Creative* merupakan pengembangan dari potensi yang ada di UMY atau hanya terbatas untuk kalangan tertentu yang mahir di bidangnya?”

Narasumber: “Awalnya sih memang awalnya dari BSI dan memberdayakan dari internal, kemudian kita mnegajak pihak luar

dengan seleksi, kemudian aja juga alumni-alumni dari TI UMY kita rekrut dan idenya kadang dari skripsi mereka seperti presensi mahasiswa. Kemudian kita saat ini ada aplikasi skripsi yang masih dikembangkan dan ide itu dari mahasiswa juga. Jadi kita tetap menarik teman-teman yang sedang skripsi juga.”

Peneliti: “Apakah UMY *Techo Creative* dari awal sudah berada di bawah UMAT atau bagaimana Pak?”

Narasumber: “Iya awalnya sih saya merasa bahwa ini disuruh untuk berjalan sendiri tapi lama kelamaan memang sudah mengerucut ya *holding company*nya adalah UMAT sehingga nanti lebih mudah untuk mengurus hal yang administratif.”

Peneliti: “Apa saja kendala dari UMY *Techno Creative*?”

Narasumber: “Ya terus terang saja karena kita memang satu yang pertama banyak orang teknis jadi pengelolaannya misalnya laporan keuangan, administrasi, manajemen lain masih sangat kurang. Sebenarnya ada satu orang manajemen tapi dia kan aslinya di BSI. Kemudian kendala selanjutnya adalah pemasaran tapi kemarin sudah saya sampaikan ke UMAT dan UMAT bersedia untuk itu. Kemudian kendala ketika rekrut pegawai kita harus memperhatikan kesejahteraan mereka agar tidak keluar masuk karena itu sangat mengganggu sebenarnya.”

b. Karyawan

Narasumber	: Mas Agung
Waktu	: Jum'at, 2 Maret 2018 pukul 09.30
Tempat	: Kantor UTC (Gedung A.R B UMY)

Peneliti: “Mas Agung bekerja di UMY *Techno Creative* dari tahun berapa ya Mas?”

Narasumber: “Dari 2017, bulan Juni.”

Peneliti: “Jam kerja Mas dalam setiap hari itu mulai jam berapa sampai jam berapa ya?”

Narasumber: “Mulai dari jam 8 sampai setengah 4.”

Peneliti: “Berapa nominal gaji yang Mas dapatkan dalam satu bulan?”

Narasumber: “Diatas UMR Bantul sih.”

Peneliti: “Apakah dengan gaji tersebut Mas dapat memenuhi kebutuhan Mas dalam satu bulan?”

Narasumber: “Cukup, kalau hanya untuk hidup di Jogja tapi kalau untuk selanjutnya sih belum misalnya sudah berkeluarga gitu.”

Peneliti: “Bagaimana seleksi karyawan ketika Mas menjadi pegawai di UMY *Techno Creative*?”

Narasumber: “Dulu kebetulan skripsinya bareng Pak Eko dan buat aplikasi presensi mahasiswa. Jadi saya direkrut langsung sama Pak Eko.”

Peneliti: “Apakah Mas pernah mendapatkan bonus/reward/tunjangan?”

Narasumber: “Pernah.”

Peneliti: “Apakah selama ini ada bimbingan ke Islaman?”

Narasumber: “Pernah, tapi gak rutin. Ada tadarus juga kalau setiap hari Jum’at nah dari situ yang gak kebiasa baca Al Quran jadi baca sama ada kultum juga.”

Peneliti: “Apakah sejauh ini Mas merasa sejahtera bekerja disini? Tidak hanya tentang nominal saja tapi juga lingkungan kerja.”

Narasumber: “Kalau dibandingin dengan karyawan UMY lain itu enak disini soalnya tidak terikat, boleh keluar misalnya ketika tidak ada pekerjaan. Ya kalau dibilang nyaman sih nyaman ya saja kerja disini.”

11. KLINIK FIRDAUS

a. Manajer

Narasumber	: Ibu Arlina
Waktu	: Selasa, 20 Februari 2018 pukul 18.30
Tempat	: Klinik Firdaus

Peneliti: “Sejak kapan Klinik Firdaus beroperasi?”

Narasumber: “Jadi Klinik ini beroperasi mulai tanggal 2 Mei 2015.”

Peneliti: “Untuk sumber dana itu dari mana ya Bu?”

Narasumber: “Jadi gini pendirian awalnya itu dari universitas, kemudian selama berdiri operasional kira-kira targetnya itu sekitar satu tahun masih di subsidi oleh universitas tapi dalam kenyataannya sekitar 6 bulan sudah mandiri. Jadi mulai 2016 awal itu sudah tanpa subsidi lagi dari Universitas.”

Peneliti: “Lalu mengapa sekarang Klinik Firdaus berada di bawah UMAT?”

Narasumber: “Jadi awalnya memang klinik ini sebagai salah satu lahan praktik mahasiswa kedokteran, jadi sebenarnya ini bagian dari lahan pendidikan dan tentunya ini bukan unit bisnis. Tapi dalam perjalanannya klinik ini harus menjadi unit bisnis dan otomatis kita harus bisa punya profit, sehingga ada infiltrasi dari pengguna misalnya farmasi dan kedokteran makai sini. Dari 2016 ditetapkan menjadi bagian dari UMAT.”

Peneliti: “Mana saja mitra Klinik Firdaus?”

Narasumber: “Yang pertama dan terutama sekaligus terbesar itu adalah melayani mahasiswa UMY karena menggunakan dana kesehatan mahasiswa. Jadi mahasiswa ada dana kesehatan di SPP nya dan dikelola oleh universitas kemudian kita yang melayani dan setiap bulan kita klaim kan. Kemudian yang kedua dari BPJS kesehatan, nah otomatis dibayarnya dalam bentuk kapitasi kita punya peserta yang terdaftar dan alhamdulillah disini pertumbuhannya cepat untuk BPJS dan semua yang terdaftar kalau periksa disini ya *free*, dia mau datang 5 kali atau 10 kali tetap *free*. Terus yang ketiga tentu saja untuk umum diluar mahasiswa dan BPJS ya kira-kira pesertanya 15-20%.”

Peneliti: “Lalu dari mana suplai obat Klinik Firdaus?”

Narasumber: “Oh kalau itu dari distributor. Awalnya dulu ada kerjasama dengan apotek yang ada di Bantul (Khotijah), kemudian dari BPOM tidak mengizinkan kalau mengambil obat dari apotek karena kita punya apoteker sehingga harus dari distributor. Distributor saja yang kita pilih yang harganya masuk akal karena kita kan kapitasi, jadi kalau mahal *tombok* nanti jadi milih yang murah.”

Peneliti: “Apakah semua pemeriksaan untuk anggota UMY gratis?”

Narasumber: “Oh tidak. Setiap pemeriksaan ada standarnya mana yang gratis mana yang tidak termasuk dokter lain juga. Misalnya penggunaan narkoba, penyimpangan seksual, sesuatu yang berkaitan dengan kosmetik itu tidak boleh digratiskan karena itu bagian dari pendidikan juga. Nah untuk dosen juga gratis, misalnya dia sudah terdaftar BPJS disini walaupun ada kartu anggota UMY ya tetap yang dipakai BPJS, kita tidak melakukan *fraud* (kejahatan) jadi gak bisa kalau saya klaimkan lagi ke universitas. Walaupun mungkin saja saya bisa melakukan itu tapi kita tidak melakukan hal seperti itu.”

Peneliti: “Selain hal-hal tersebut adakah hak lain yang berhak didapatkan oleh anggota UMY?”

Narasumber: “Rawat inap. Rawat inap itu ada subsidi tapi itu uangnya dari universitas bukan dari klinik. Jadi misalkan ada mahasiswa perlu kesini dan perlu mondok maka kita beri rujukan tapi khusus untuk AMC dan PKU Ganping dan Jogja dan mahasiswa bisa mengklaim kalau gak salah itu 1,5 juta.”

Peneliti: “Apakah ada program sosial dari Klinik Firdaus?”

Narasumber: “Ya kita beberapa kali membuat bakti sosial, pengobatan gratis di wilayah. Dulu pernah di Gunung Kidul, kita juga melakukan pemeriksaan untuk lansia rutin di wilayah sini di Wirobrajan dan tidak ada bayaran. Kemudian kalau bulan puasa kita siapkan takjil. Jadi dalam pelayanan kesehatan itu Dek yang terpenting pertama tidak membedakan kepercayaan karena disini banyak juga yang keturunan China dan seharusnya memang begitu kalau etika Islamnya. Kemudian yang kedua kita mulai pelayanan dengan bacaan basmallah itu termasuk etika juga.”

Peneliti: “Apakah UMAT sejauh ini memberikan peraturan khusus selain diluar SOP klinik?”

Narasumber: “Apa ya tak inget-inget dulu. Kalau langsung dari UMAT belum ada tapi inisiatif sendiri. Paling ya misalnya kita mau kerjasama bank disarankan pakai yang syariah, kemudian kalau kita punya acara ya kita pakai produk Muhammadiyah, ya begitu. Terus ada penilaiannya kerja karyawan kita sekarang memasukkan hafalan surat, kemudian kalau mau rapat kita tadarus dulu.”

Peneliti: “Apakah pernah ada pihak yang ingin berlaku curang misalnya meminta surat keterangan sakit palsu? Jika ada tanggapan dari klinik bagaimana?”

Narasumber: “Itu tugas dari seorang dokter. Tugasnya menggali pasien, jadi dokter sudah punya cara sendiri, kalau dia gak sakit minta kita telusuri dan beri edukasi.”

Peneliti: “Bagaimana proses seleksi karyawan? Apakah klinik sudah mempunyai otoritas tersendiri?”

Narasumber: “Kita punya otoritas sendiri, karena gimana ya di UMAT itu kan sepertinya masih perunit gitu ya. Yang kedua mungkin karakteristiknya beda ya kalau untuk seleksi perawat atau dokter apalagi non kesehatan menyeleksi itu. Tapi disini yang jelas muslim dan bersedia menggunakan busana muslimah.”

Peneliti: “Sejauh ini apa saja kendala Klinik Firdaus?”

Narasumber: “Kalau saya pertama itu masalah sistem manajemen secara sentral di UMAT itu mungkin karena masih baru ya misalnya keuangan, peraturan, kebijakan. Kemudian pajak juga masih bingung, untungnya UMAT sudah menjadi PT jadi sudah tahu melangkah kemana.”

b. Karyawan

Narasumber	: Mas Amin
Waktu	: Selasa, 20 Februari 2018 pukul 19.00
Tempat	: Klinik Firdaus

Peneliti: “Mas Amin bekerja di klinik ini mulai dari tahun berapa ya?”

Narasumber: “Dari 2016 Mas.”

Peneliti: “Dalam satu hari jam kerja Mas dari jam berapa sampai jam berapa ya Mas?”

Narasumber: “Jadi satu hari itu dibagi 3 shift. Jam 7 sampai jam 2, terus jam 2 sampai jam 9, terus jam 9 sampai jam 7.”

Peneliti: “Kalau boleh tahu gaji Mas Amin dalam satu bulan itu berapa ya?”

Narasumber: “Kalau nerima sih rata-rata 1,8 juta.”

Peneliti: “Dengan nominal gaji tersebut apakah mencukupi kebutuhan Mas Amin dalam satu bulan?”

Narasumber: “Kalau untuk kebutuhan pokok sih cukup, tapi kalau untuk kebutuhan lain misalnya beli hape kredit motor dan yang lain sih perlu cari sampingan.”

Peneliti: “Mas Amin apakah ada kerja sampingan?”

Narasumber: “Ada, nyuplai wedding organizer tapi khusus konsumsi.”

Peneliti: “Dulu ketika Mas Amin mendaftar disini itu bagaimana ya? Ada lowongan atau rekomendasi dari siapa?”

Narasumber: “Dulu memang bener-bener ada lowongan, dulu ada dua terus saya masuk.”

Peneliti: “Proses seleksinya apakah ada syarat khusus selain background pendidikan?”

Narasumber: “Kalau dulu saya itu harus bisa ngaji terus prestasi kerja sebekumnya kebetulan saya ikut penanggung jawab pendokumenan rumah sakit. Nah disini kebetulan pas mau akreditasi dan butuh orang-orang yang pernah mengurus akreditasi juga.”

Peneliti: “Apakah ada tunjangan/bonus/reward?”

Narasumber: “Ada, kalau *reward* itu seperti jam masuk tidak telat ada *reward*, rapat ada *reward*, terus apa ya namanya semacam tindakan kita misal rehab tempat kita bisa bikin desain, terus tindakan luar klinik misalkan posyandu, sebenarnya *reward* disini banyak dalam bentuk nominal. THR ada, *reward* per tiga bulan ada. Jadi semakin rajin semakin banyak *reward*nya.”

Peneliti: “Apakah ada bimbingan ke Islaman yang Mas terima selama ini?”

Narasumber: “Nah ini baru mau mulai bulan depan, kita mendatangkan mentor untuk ngaji.”

Peneliti: “Bagaimana kita klinik untuk mengarahkan Mas bekerja sesuai syari’at Islam?”

Narasumber: “Kalau dasar dulu itu setiap karyawan dibikinkan kaya poster surat Al Baqarah tapi saya lupa ayatnya yang intinya tidak mengurangi dan melebihkan biaya maupun obat intinya soal timbangan.”

Peneliti: “Apakah ada teguran jika terdapat hal-hal yang tidak sesuai?”

Narasumber: “Iya dapat teguran langsung, baik langsung maupun langsung dari manajemen juga langsung turun tangan jika ada komplain.”

Peneliti: “Mas Amin selama kerja disini apakah sudah merasa sejahtera? Hal ini berkaitan juga dengan lingkungan kerja.”

Narasumber: “Kalau nyaman sih nyaman, alhamdulillah beban kerja tidak terlalu berat, ruangan nyaman, gaji juga alhamdulillah.”

c. Customer

Narasumber	: Bu Rodiyah
Waktu	: Selasa, 20 Februari 2018 pukul 19.45
Tempat	: Klinik Firdaus

Peneliti: “Mengapa Ibu memilih berobat di Klinik Firdaus?”

Narasumber: “Ya karena udah bagian dari BPJS nya suruh kesini.”

Peneliti: “Bagaimana pelayanan klinik terhadap Ibu?”

Narasumber: “Istimewa sekali, sangat istimewa.”

Peneliti: “Kenapa kok istimewa Bu?”

Narasumber: “Setiap saya kesini sembuh, dikasih rujukan-rujukan belum kepakai udah gak makai, haruse saya rujuk ke PKU tapi saya gak pernah udah sembuh duluan.”

Peneliti: “Bagaimana tanggapan Ibu tentang harga di sini?”

Narasumber: “Sini gratis tis, karena kan BPJS.”

Peneliti: “Pernah tidak Ibu mengalami hal-hal yang tidak diinginkan?”

Narasumber: “Belum pernah, selalu baik dan selalu istimewa.”

Peneliti: “Ada masukan apa tidak untuk klinik?”

Narasumber: “Engga, sudah pas lah kepingine ya ada rawat inap. Kalau rawat inapnya disini kan udah gak pakai rujukan.”

12. UMY *FOTOCOPY*

a. Manajer

Narasumber	: Pak Budi (kepala pengelola layanan <i>fotocopy</i>)
Waktu	: Sabtu, 24 Februari 2018 pukul 09.00
Tempat	: <i>Fotocopy</i> Fakultas Kedokteran

Peneliti: “Bagaimana hubungan UMY *Fotocopy* dengan UMAT?”

Narasumber: “Iya jadi awalnya ini kan dari kopkar (koperasi karyawan) dan kita ada beberapa *fotocopy* di kampus di fisipol, teknik, sama kedokteran. Nah awalnya kita bayar sewa tempat ke fakultas tetapi lama-kelamaan timbul kecemburuan fakultas lain yang tidak ada *fotocopy*nya. Nah waktu itu rektor bilang yasudah kita ambil semuanya dan kebetulan formatnya udah format syar’i kemudian saya membagi hasil 10% dari harga jual untuk kontribusi ke UMY karena format itu bisa diterima maka rektor membaginya ke kopkar dan UMAT, jadi batasan saya hanya sampai kopkar saja nah kemudian pembagiannya dengan UMAT itu sudah monggo bukan wewenang saya. Nah ranah saya hanya bagaimana *fotocopy* ini bisa melayani civitas akademik, sebenarnya masih bisa dikembangkan tapi saya tidak bisa melayani semua karena tempat terbatas dan kesulitan untuk memasukkan alat-alat tambahan, sebenarnya potensial tapi berhubung tempatnya segini yasudah terima saja apa adanya tapi kita prinsipnya memaksimalkan saja. Jadi *sharing*nya 10% itu dari harga jual berhubung harga kertas naik maka *fotocopy* jadi 200 rupiah dan *sharing*nya 20 rupiah dilihat dari meteran di alat *fotocopy*. Kemudian kontribusi listriknya Rp 200.000 per cabang, kenapa kok segitu? Karena saya bikin flat, itu juga masukan dari saya daripada bikin meteran dan lain-lain. Kalau saya terlalu banyak ya anggap saja itu amalannya dari saya, kalau pemakaian saya yang melebihi itu ya anggap saja amalannya UMY dan tapi kan ada hari-hari atau bulan-bulan *off* dan tetap saya tidak mengurangi. Kita prinsipnya pelayanan, kemudian harga sama dengan di luar, kemudian etosnya kita perbaiki, cuma kendalanya tempatnya aja.”

Peneliti: “Apakah awal pendirian UMY *Fotocopy* ini mandiri dari Bapak atau memang dari awal sudah dibawah UMAT?”

Narasumber: “Jadi gini Mas saya cerita dulu. Sebelum kopma menggandeng saya dulu mereka ada kerjasama dengan salah satu merk *fotocopy* tapi merk itu ada batas minimal sewa kemudian harga juga. Jadi waktu itu mahasiswa lebih memilih untuk ngopy keluar itu satu, terus yang kedua waktu itu teknik dan kedokteran masih dikampus lain jadi volumenya kecil, dan di cas lumayan tinggi sehingga kopma memutuskan kerjasama dengan merk itu. Waktu itu ketua kopma ngobrol dengan saya yaudah bagaimana kalau kerjasama sama saya aja, saya punya format syar’i dimana saya gak nyewa tapi keuntungan kita lihat dari keuntungan volume walaupun Anda tidak pernah melihat meteran insyallah saya tetap konsisten, karena saya anggap cari makan disini dan saya tidak mau mencederai perut saya dan disitulah awalnya. Dan konsep itu akhirnya dipakai oleh kampus termasuk UMY Boga. Nah untuk karyawan saya tidak pernah meliburkan mereka, karena cari operator *fotocopy* itu susah. Saya pernah beberapa kali kecolongan sama orang yang gak jujur tapi itu gapapa namanya juga risiko. Nah risiko itu tidak pernah ditanggung oleh kopkar maupun UMAT, itu semua risiko saya. Lanjut cerita ya Mas, jadi pernah Mas waktu itu saya ikut rapat dan disitu ada friksi antara kopkar dan UMAT baiknya fotocopy ini diambil pihak mana dan disitu bukan ranah saya, saya hanya berkomitmen untuk pelayanan. Saya waktu itu mencoba untuk memhamai jalan pikiran rektor dimana ada organisasi selain UMAT yang harus dihidupi kemudian diambil langkah untuk kopkar dan UMAT.”

Peneliti: “Sejauh ini semenjak ada pembagian keuntungan yang dilakukan oleh kopkar dengan UMAT, apakah UMAT pernah memberikan kontribusi ke *fotocopy*?”

Narasumber: “Kalau kontribusi sebenarnya belum ada, tapi kemarin saya ditanya apa kebutuhan unit ini. Nah sebenarnya karena saya sudah puluhan tahun di sini saya sadar diri, karena saya tahu betul sosok *layoutnya* UMY ini jadi kalau saya minta tempat yang gede dan representatif mungkin UMAT sendiri gak bisa memenuhi. Tempat ini aja dulu tidak disini, dulu saya sempat disuruh tutup karena tempatnya mau dipakai untuk kebutuhan ruangan dan di teknik itu jelas tidak mencukupi untuk melayani kebutuhan beberapa fakultas di dekatnya. Karena kalau melihat volume kedokteran memang banyak ya konsumsinya. Jadi saya agak tidak begitu memberatkan UMAT lah, tapi kalau misalnya UMAT mau memberi ya saya siap saja, saya juga bukan tipe orang penuntut.”

b. Perwakilan Koperasi Karyawan

Narasumber	: Pak Ardan (Ketua KOPKAR)
-------------------	-----------------------------------

Waktu	: Kamis, 1 Maret 2018 pukul 09.00
Tempat	: Tata Usaha Fisipol

Peneliti: “Bagaimana awalnya pendirian UMY *Fotocopy*?”

Narasumber: “Jadi saya merupakan generasi pewaris yang kedua ya Mas untuk unit yang ada di fisipol. Nah yang kedokteran itu kebetulan saya orang pertama kali yang melakukan perjanjian dengan Pak Budi, karena waktu itu saya masih di kedokteran. Terus setelah kedokteran selesai selaku struktural dan dipindah ke fisipol dan bentuk kerjasama bagi hasil. Nah ada pembagian hasil dari jumlah lembar yang tercapai, dan ada perjanjian dimana Pak Budi harus menanggung beban listrik. Nah kemudian karena semua bentuk unit usaha itu tidak boleh dimiliki oleh fakultas maka diambil alih oleh koperasi karyawan. Terus berjalannya waktu ada UMAT, itu karena disitu ada semacam suatu bentuk kegiatan sosial yang terkait dengan Muhammadiyah maka UMAT akan mendapatkan sebagian keuntungan yang diterima oleh koperasi. Dulu waktu itu instruksi dari wakil rektor dua.”

Peneliti: “Lalu bagaimana kerjasama antara kopkar dan UMAT?”

Narasumber: “Jadi Cuma bagi hasil aja ya Mas, disamping itu listrik Pak Budi yang menanggung dan masuk ke rekening universitas. Sedangkan bagi hasilnya masuk ke kopkar.”

DOKUMENTASI



**LABORATORIUM PENGOJIAN DAN KALIBRASI
BALAI LABORATORIUM KESEHATAN YOGYAKARTA**
LAPORAN HASIL UJI
No. 029948/LHU/BLK-Y/12/2017

Nama Customer : Sulisty Hadi
Alamat : Taman Tirto, Kasihan, Bantul
No. Telp : +62 87843146760
Personel yang dihubungi : Sulisty Hadi
Alamat : Taman Tirto, Kasihan, Bantul
No. Telp : +62 87843146760
Jenis Sampel : Air Minum (Air Minum RO)
Dikawatir sampai : No. FPPS : 029948/FPPS/BLK-Y/12/2017
Tanggal penerimaan : Sampel diambil oleh Sulisty Hadi, tgl. 07 Desember 2017 jam 09.30 WIB
Lokasi : Taman Tirto, Kasihan, Bantul (Kampus UMY)
Kode Sampel : 029948/KU/12/2017
Tanggal pengujian : 07 Desember 2017
Keterangan : Batas maksimum yang diperbolehkan sesuai dengan standar Baku Mutu Air Minum Peraturan Menteri Kesehatan RI No. 492/Menkes/Per/IV/2010 (Parameter permukiman)

No.	Parameter	Satuan	Hasil	Baku Mutu	Spesifikasi Metode
I. Fisika (tidak langsung berhubungan dengan kesehatan)					
1.	Bau**		Tidak berbau	Tidak berbau	IKM/5.4.61/BLK-Y
2.	Rasa**		Tidak berasa	Tidak berasa	IKM/5.4.62/BLK-Y
3.	Suhu udara**	°C	27,2	Suhu udara = 3	IKM/5.4.127/BLK-Y
4.	Suhu sampel		27,9		
4.	Warna**	TCU	10	15	IKM/5.4.27/BLK-Y
5.	Kekeruhan	NTU	0,15	5	IKM/5.4.29/BLK-Y
II. Bahan anorganik (yang berhubungan langsung pada kesehatan)					
6.	Fluorida (F)	mg/L	0,229	1,5	SNI 06 - 6929 ZP-2005
7.	Nitrat (sebagai NO ₃)**	mg/L	< 0,001	3	APHA (Section 4500-NO ₃ -B) 2012
8.	Nitrat (sebagai NO ₂)**	mg/L	0,003	50	IKM/5.4.12/BLK-Y
9.	Arsen (As)**	mg/L	< 0,001	0,01	IKM/5.4.45/BLK-Y
10.	Kadmium (Cd)**	mg/L	< 0,0005	0,003	IKM/5.4.11/BLK-Y
11.	Krom Total (Cr)**	mg/L	0,0062	0,05	IKM/5.4.11/BLK-Y
12.	Timbal (Pb)	mg/L	0,0047	0,01	APHA (Section 3111 B) 2012
13.	Temaga (Cu)**	mg/L	3,0384	5	APHA (Section 3111 B) 2012
14.	Sianida (CN)**	mg/L	< 0,005	0,07	IKM/5.4.49/BLK-Y
III. Bahan anorganik (yang kemungkinan dapat menimbulkan keluhan pada konsumen)					
15.	Zat padat terlarut (TDS)**	mg/L	12	500	IKM/5.4.30/BLK-Y
16.	pH		6,55	6,5 - 8,5	SNI 06-6999-11-2004
17.	Klorida (Cl)	mg/L	< 2,45	250	APHA (Section 4500-Cl B) 2012
18.	Kesadahan (CaCO ₃)	mg/L	5,97	500	APHA (Section 2340-C) 2012
19.	Ammonia (NH ₃)	mg/L	0,016	1,5	IKM/5.4.38/BLK-Y
20.	Sulfat (SO ₄)	mg/L	1,872	250	APHA (Section 4500-SO ₄ E) 2012
21.	Aluminium (Al)**	mg/L	< 0,010	0,2	IKM/5.4.45/BLK-Y
22.	Besi (Fe)	mg/L	0,169	0,3	APHA (Section 3500-Fe-B) 2012
23.	Mangan (Mn)	mg/L	0,099	0,4	IKM/5.4.45/BLK-Y
24.	Seng (Zn)**	mg/L	0,0093	0,1	IKM/5.4.50/BLK-Y
25.	Zat Organik (KMnO ₄)**	mg/L	0,85	10	IKM/5.4.35/BLK-Y
26.	Deferen**	mg/L	< 0,002	0,05	IKM/5.4.53/BLK-Y

Catatan : 1. Hasil uji ini hanya berlaku untuk sampel yang diuji
2. Laporan Hasil Uji terdiri dari 1 halaman
3. Laporan Hasil Uji ini tidak boleh dipinjam, kecuali secara lengkap dan sejalan tertulis Laboratorium Pengujian Balai Labkes Yogyakarta
4. Pengujian hasil diawasi sampai dengan tanggal 29 Desember 2017

Yogyakarta, 20 Desember 2017
Deputi Manajer Mutu,
Dra. Darwani, M.Sc.
NIP. 19660412 199503 2 001

**LABORATORIUM PENGOJIAN DAN KALIBRASI
BALAI LABORATORIUM KESEHATAN YOGYAKARTA**
LAPORAN HASIL UJI
No. : 029948/LHU/BLK-Y/12/2017

Nama Customer : Sulisty Hadi
Alamat : Taman Tirto, Kasihan, Bantul
No. Telp : +62 87843146760
Personel yang dihubungi : Sulisty Hadi
Alamat : Taman Tirto, Kasihan, Bantul
No. Telp : +62 87843146760
Jenis Sampel : Air Minum (Air Minum RO)
Deskripsi Sampel : No. FPPS : 029948/LHU/BLK-Y/12/2017
Sampel diambil oleh Sulisty Hadi, tanggal 7 Desember 2017
Jam : 09.30 WIB Lokasi : Taman Tirto, Kasihan, Bantul (Kampus UMY)

Parameter Pemeriksaan : tsb dibawah
Kode Sampel : 029948/M/12/2017
Tanggal Penerimaan : 7 Desember 2017
Tanggal pengujian : 7 s/d 9 Desember 2017
Keterangan : Batas maksimum yang diperbolehkan sesuai dengan Standar Baku Mutu Air Minum No. 492/Menkes/Per/IV/2010

Hasil Pengujian :

No.	Parameter	Satuan	Hasil Uji	Baku Mutu	Metode
1.	Gol. Coliform	MPN/100 ml	< 1,8	0	IKM/5.4.1 M/BLK-Y
2.	Gol. Coli terjal	MPN/100 ml	< 1,8	0	IKM/5.4.2 M/BLK-Y

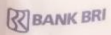
Catatan : 1. Hasil uji ini hanya berlaku untuk sampel yang diuji
2. Laporan Hasil Uji terdiri dari 1 halaman
3. Laporan Hasil Uji ini tidak boleh dipinjam, kecuali secara lengkap dan sejalan tertulis Laboratorium Pengujian Balai Labkes Yogyakarta
4. Pengujian hasil uji diawasi sampai dengan tanggal 29 Desember 2017

Yogyakarta, 20 Desember 2017
Deputi Manajer Mutu,
Dra. Darwani, M.Sc.
NIP. 19660412 199503 2 001





AjenBRIlink
Layanan Transaksi Keuangan Tanpa Kantor



No. Agen: 021050170176244

UMY BOGA
Membantu pertumbuhan Masyarakat

LAYANAN



• SEKOR TUNAI
• TARIK TUNAI
• REGISTRASI

LAYANAN MINI-ATM

- BAYAR LISTRIK
- BAYAR TELEPON
- BAYAR CICILAN
- BELI PULSA
- TRANSFER
- TARIK/SEKOR TUNAI
- TOP UP BRI221

LAYANAN LULU PANDAI

- TABUNGAN
- KREDIT MIKRO (REFERRAL / REKOMENDASI)
- ASURANSI MIKRO

*Agensi AjenBRIlink adalah Perantara Simpanan (SP)



CONTACT CENTER AjenBRIlink 1500274

www.bri.co.id | f BANK BRI | @kontakBRI