

# LAMPIRAN

## **DAFTAR PERTANYAAN WAWANCARA:**

### “ANALISIS KEKOHESIKAN TIM DAN EFIKASI DIRI ANGGOTA TIM DALAM MENINGKATKAN KINERJA TIM”

(Studi Kasus: Bmt Umy Cabang Sleman Dan Bmt Batik Mataram)

1. Dengan ibu/bapak siapa?
2. Posisi ibu/bapak di BMT... sebagai apa ya?
3. Berapa jumlah anggota yang ada di dalam tim ibu/bapak? (kekohesifan tim)
4. Sudah berapa lama ibu/bapak bekerja di dalam tim....? (kekohesifan tim)
5. Apakah ada target dari tim marketing?
6. Bagaimana cara tim marketing mengukur meningkat tidaknya kinerja tim?
7. Indikator meningkat tidaknya kinerja tim marketing ada atau tidak ya pak/bu?
8. Apakah benar marketing mengukur meningkat tidaknya kinerja tim melalui total penyaluran pembiayaan per tahun?
9. Apakah menurut bapak kinerja tim marketing meningkat setiap tahunnya?
10. Menurut bapak/ibu apakah kekeluargaan dalam sebuah tim sangat penting?
11. Menurut bapak apakah rasa kekeluargaan sudah terbentuk di tim marketing?  
Contohnya seperti apa ya?
12. Apakah dalam satu tim memiliki asal daerah yang berbeda-beda? Apakah perbedaan itu menghalangi kesatuan kelompok? Atau sebaliknya ?

13. Apakah menurut bapak/ibu ada ancaman atau hambatan dari pihak luar dalam meningkatkan kinerja tim marketing?
14. Apakah hambatan atau ancaman yang ada membuat antar anggota tim lebih sensitif satu sama lain atau lebih menguatkan tim?
15. Apakah sebelumnya tim marketing memiliki prestasi atau keberhasilan dalam kinerja?
16. Apakah keberhasilan yang dicapai tim marketing dapat memotivasi kinerja tim marketing selanjutnya?
17. Apakah jika melihat anggota tim lain berhasil membuat bapak/ibu pesimis atau sebaliknya?
18. Menurut bapak/ibu faktor yang paling penting dalam meningkatkan kinerja tim apa?
19. Jika harus memilih antara kekohesifan tim dan efikasi diri manakah menurut bapak/ibu hal yang terpenting dalam meningkatkan kinerja tim?
20. Menurut bapak/ibu selain kedua variabel tersebut apakah ada faktor lain yang mempengaruhi meningkatnya kinerja tim apa?
21. Pada tahun 2014 total penyaluran pembiayaan menurun. Apakah penyebabnya?  
(BMT Batik Mataram)
22. Mengapa perputaran karyawan di BMT UMY itu sangat cepat mas? Di setiap tahunnya bisa membuka lowongan kerja? (BMT UMY Cabang Sleman)

## Wawancara

Keterangan:

P : Penulis

N : Narasumber

### **1. Wawancara dengan Bapak Budi sebagai Kepala Bagian sekaligus *Marketing* BMT Batik Mataram pada hari Kamis tanggal 22 November 2018 pukul 13:56 WIB.**

P : Dengan Bapak siapa ya?

N : Bapak Budi mbak.

P : Baik pak Budi, saya akan memulai wawancara saya ya, dan saya mohon izin untuk merekam wawancara ini.

N : Oke mbak, silahkan.

P : Menjelaskan tentang maksud dan tujuan penelitian dan juga arti dari variabel peneliti.

P : Posisi bapak di BMT Batik Mataram sebagai apa ya?

N : Sebagai kepala bagian dan juga merangkap sebagai *marketing* mbak.

P : Berapa jumlah anggota yang ada di tim *marketing* pak?

N : Ada 3 orang mbak. Saya sendiri, Mbak Yanti dan Mas Taufiq.

P : Sudah berapa lama bapak berada di tim *marketing* BMT Batik Mataram?

N : Sejak tahun 2010 mbak. Berarti sudah 8 tahun.

P : Kalo Mbak Yanti dan Mas Taufiq pak?

N : Kalo Mbak Yanti sejak tahun 2013 mbak, jadi sudah 5 tahun. Nah kalo Mas Taufiq itu dari tahun 2010 juga mbak berarti sudah 8 tahun.

P : Apakah tim *marketing* punya target-target atau tujuan yang harus dicapai pak?

N : Oh kalo untuk target kita tidak terlalu saklek mbak, soalnya prinsip yang kita pegang syari'ah, beda dengan konvensional yang memang punya target yang ketat dan kaku. Kalo disini kita kasih target nantinya tidak akan ada rasa kekeluargaan mbak. Soalnya kalo di konvensional target itu tidak tercapai mereka bisa *resign*.

P : Kemudian indikator untuk mengukur meningkat tidaknya kinerja tim *marketing* bagaimana ya pak?

N : Oh kalo itu kami ada mbak, kami setiap bulan buat laporan keuangan dan laporan pencapaian target dari tim *marketing* disitu nanti kelihatan, sudah ada grafiknya juga. Tapi sekarang laporan ini bersifat rahasia dan tidak boleh dipublikasikan atau diberikan kepada siapapun mbak. Itu permintaan dari pengurus. Hahaa.

P : Jadi tim *marketing* sebenarnya punya target kan pak? Hehee

N : Iya punya mbak. Kita targetnya gak tinggi-tinggi kok mbak. Saya hanya menargetkan setiap bulannya harus naik sebesar 5% mbak.

P : Apakah menurut bapak itu sudah tercapai?

N : Iya sudah mbak, soalnya saya punya laporannya.

P : Apakah berarti dapat dikatakan target dari tim *marketing* sudah tercapai pak?

N : Iya mbak, *alhamdulillah* sudah.

P : Berarti dapat dikatakan juga kinerja tim *marketing* setiap tahunnya meningkat pak?

N : Iya mbak, menurut saya pribadi dan berdasarkan laporan kinerja tim *marketing* memang meningkat.

P : Kalo boleh tahu dari mana saja asal daerah anggota tim *marketing* pak?

N : Kalo saya dan mbak Yanti asli Jogja mbak, kalo mas Taufiq itu dari Sumatra mbak. Mbak Yanti itu Pakem.

P : Apakah dengan perbedaan asal daerah itu menjadikan tim *marketing* sulit berkomunikasi dan memahami satu sama lain atau malah itu yang membuat menarik pak?

N : Oh kalo itu hanya waktu awal-awal mbak. Soalnya kan memang beda jauh orang Sumatra dan orang Jogja, jadi awal-awal aja butuh penyesuaian. Karena waktu yang dilewati sudah lama, jadi sekarang sudah paham satu sama lain mbak.

P : Menurut bapak ada tidak ancaman atau hambatan dari pihak luar yang membuat kinerja tim *marketing* terhambat ataupun tidak berkembang dan meningkat?

N : Kalo hambatan dari pesaing sih banyak mbak, apalagi disini ada Bank BPD DIY, Bank Muamalat, ada temen-temen dari BMT sebelah juga. Tapi itu ndak papa mbak, soalnya kita punya visi misi sendiri, kita juga punya basis anggota

sendiri. Target anggota kita *door to door* mbak. Karena dana kita dari koperasi induk. Kita lebih banyak melakukan *lending* daripada *funding* mbak.

P : Selama ini tim *marketing* punya sebuah penghargaan atau prestasi keberhasilan dari hasil kinerja tim *marketing* sendiri gak pak?

N : Ya kalo hasilnya bagus pasti dapat penghargaan mbak.

P : Selama ini apa sudah pernah dapat penghargaan pak?

N : Ya ada mbak, dari lembaga ada.

P : Pada tahun berapa itu penghargaannya didapatkan pak?

N : Ya kita per tiga bulan ada mbak. Ya penghargaannya itu dapat berupa uang, ya kenaikan pendapatan gitu mbak.

P : Jadi adanya *reeward* itu lebih memicu semangat dalam bekerja ya pak?

N : Iya mbak. Jadi lebih semangat supaya bisa dapat lagi.

P : Apakah ada dukungan dari pihak eksternal tim juga pak?

N : Oh ya pasti ada mbak, mendukung. Karena nanti kalo nggak dukung repot mbak. Karena kita disini satu kesatuan. Ya memang harus melengkapi kan mbak.

P : Berarti menurut bapak hal yang paling penting untuk meningkatkan kinerja dari sebuah tim itu adalah kekeluargaan ya pak?

N : Iya mbak.

P : Jika harus memilih antara kekohesifan tim dan efikasi diri, menurut bapak mana yang paling berpengaruh dalam meningkatkan kinerja bapak?

N : Kalo awal pikiran saya dulu sih ya motivasi yang utama tapi ya memang harus dibarengi dengan kekeluargaan. Karena kita kan lembaga syari'ah ya, juga lembaga koperasi, karena juga landasan dari koperasi itu sendiri adalah kekeluargaan, jadi kita gak boleh keluar dari situ. Kalo kita keluar dari situ pun nantinya hasilnya akan beda. Kan koperasi itu juga dibatasi wilayahnya sekitar kota, jadinya kita memang hanya fokus disitu saja, masyarakat sekitar. Jadi memang antara motivasi dan kekeluargaan harus sejalan. Kalo saya disuruh milih ya saya gak bisa milih. Karena dua-duanya penting menurut saya. Karena asas kita adalah asas kekeluargaan.

P : Menurut bapak selain efikasi diri dan kekohesifan tim apakah ada faktor lain yang dapat meningkatkan kinerja bapak dalam sebuah tim?

N : Pendapatan mbak. Kompensasi. Jadi kalo pendapatannya meningkat juga lebih memotivasi dalam bekerja mbak. Karena disetiap tiga bulan ketika target kita tercapai kita akan adakan *refreshing* untuk meningkatkan kerekatan mbak, namanya *Family Day*. Kalo targetnya gak tercapai ya gak ada pendapatan tambahan mbak, kalo gak ada pendapatan tambahan ya gak kita adakan *family day*.

P : Bagaimana dengan jam operasional kantor pak?

N : Disini bukanya dari senin sampai sabtu mbak, kalo senin sampai jum'at itu dari jam 08.00 sampai jam 15.00, nah kalo hari sabtu buka dari jam 08.30 sampai jam 12.00 WIB.

P : Berarti anggota marketing selalu ketemu setiap hari ya pak?



N : Iya mbak, setiap hari. Kita kalo ada yang telat setengah jam aja langsung SMS atau WA kok. Kita mulai ada di kantor itu jam 7 mbak, jadi semisal ada yang izin mau telat itu walaupun hanya setengah jam, jam 7 itu sudah wa di grup. Jadi kita konsumuen mbak. Tiap pagi kita harus bersih-bersih dan *prepare*. Itu wajib mbak.

P : Jadi memang yang paling dijunjung tinggi di BMT Batik Mataram ini adalah kekeluargaan ya pak?

N : Oh iya mbak seperti saya bilang tadi, kita gak terlalu maksa harus target tinggi-tinggi. Cukup naik sebesar 5% per bulan saja sudah cukup. Prinsip kita syariah dan berasaskan kekeluargaan. Yang penting masyarakat sekitar kita sejahtera ya sudah mbak. Gk usah berlebihan. Karena cari nasabah itu sebenarnya mudah mbak, tapi buat nyari yang berkualitas itu susah. Kita hati-hati. Makanya sistem pelaporan kita itu paling lengkap. Kita jadi acuan. Dulu lebih lengkap mbak, per nasabah yang bermasalah pun saya cantumkan. Kita sistem pelaporannya sudah hampir sama seperti BPRS.

P : Berarti menurut laporan yang bapak pegang apakah kinerja tim *marketing* meningkat pak?

N : Iya mbak. Mungkin di tempat lain juga memenuhi target-targetnya, tapi itu tujuannya adalah uang. Tapi kalo kita selain uang ada juga bonus pendapatan dan juga ada bonus kekeluargaan dan ada *chemistry*.

P : Tapi dari yang saya lihat berdasarkan laporan total penyaluran pembiayaan tahun 2014 itu menurun dari tahun sebelumnya pak. Mengapa bisa demikian?

N : Oh iya mbak, itu karena internal dari anggota kami. Anggota ada yang mengambil banyak tabungannya mbak, makanya menurun.

P : Oh seperti itu ya pak, baiklah kalau begitu. Mungkin itu saja yang mau saya tanyakan pak. Terima kasih banyak pak.

N : Baik mbak, sama-sama. Nanti kalo ada yang mau ditanyakan lagi bisa WA saya mbak.

P : Baik pak.

## 2. Wawancara dengan Mbak Yanti sebagai anggota *Marketing* BMT Batik

Mataram pada hari Kamis tanggal 22 November 2018 pukul 14:47 WIB.

P : Dengan Mbak siapa ya?

N : Mbak Yanti mbak.

P : Di BMT Batik Mataram sebagai anggota tim *marketing* ya mbak?

N : Iya Mbak.

P : Kalo boleh tahu sudah berapa lama mbak bekerja sebagai anggota tim *marketing*.

N : Sudah sejak tahun 2013 mbak, 5 tahun.

P : Selama 5 tahun ini menurut mbak bagaimana kinerja dari tim *marketing* sendiri? Meningkatkan atau fluktuatif ataukah malah semakin menurun?

N : Fluktuatif sih mbak, tapi cenderung meningkat.

P : Target dari tim *marketing* sendiri ada gak mbak?

N : Iya mbak, seperti yang disebutkan pak Budi, tim *marketing* ditargetkan setiap bulannya untuk meningkatkan *lendingnya* sebanyak 5%.

P : Oh baik mbak kalo gitu, saya akan mulai ya pertanyaannya.

P : Menjelaskan maksud dan tujuan penelitian. Kemudian menjelaskan arti dari variabel. Nah, menurut mbak sendiri apakah rasa kekeluargaan dalam sebuah tim itu sangat dibutuhkan?

N : Woh iya mbak. Kerekatan dan rasa kekeluargaan antar rekan kerja itu sangat dibutuhkan. Soalnya kan kita disini bertemu setiap hari, dan disini malah seperti keluarga kedua, jadi di kantor kalo gak ada *chemistry* dan gak ada rasa

kekeluargaan ya kita malah jadi gak nyaman. Kalo kita merasa sudah jadi keluarga kan jadinya nanti akan saling mendukung gitu mbak. Misalnya nanti saya ada kesalahan, ya kesalahan saya bisa ditutupi sama mas Taufiq, misalnya saya kurang apa ya nanti bisa dibantu sama mas Taufiq yaa semuanya lah mbak pokoknya. Jadi saling membantu. Jadi ya kekeluargaan disini seperti itu. Kalo kita gak merasa gak seperti keluarga kan jadinya masa bodoh, ya terserah aja gitu. Gak ada *support*.

P : Berarti di tim *marketing* BMT Batik Martaram sudah terbukti bahwa kekeluargaan itu sangat berpengaruh dalam meningkatkan kinerja ya mbak?

N : Iya mbak sangat-sangat berpengaruh sekali. Karena kalo kita nyaman ya enak.

P : Kalo menurut mbak secara pribadi ketika melihat mas Taufiq sebagai rekan kerja berhasil mencapai targetnya apakah mbak ada perasaan pesimis dalam menyelesaikan target mbak atau malah sebaliknya?

N : Saya malah termotivasi mbak, misalnya targetnya mas Taufiq ini tinggi nih, masak aku gak bisa kayak mas Taufiq. Soalnya kan kalo target tinggi yaa kita kan gak munafiq mbak, kita kerja kan memang nyari uang ya, jadi kalo targetnya tinggi nanti otomatis pendapatannya juga semakin tinggi tapi ini untuk *marketing* ya mbak. Yaa kalo semisal mas Taufiq bisa mencapai target tingginya ya pasti saya akan termotivasi juga dan nanti minta ajarin ke mas Taufiq, minta dibantu supaya bisa juga seperti dia.

P : Berarti di tim *marketing* ini budaya saling menyemangati sudah ada ya mbak?

N : Iya mbak, sudah.

P : Kalo mbak disuruh milih mana sih yang paling penting antara rasa motivasi dari diri sendiri atau rasa kekeluargaan yang paling dapat meningkatkan kinerja mbak Yanti di tim *marketing* itu yang mana mbak?

N : Ya saya memilih kekeluargaan mbak. Karena kalo semisal saya memotivasi diri saya sendiri itu bisa, tapi kalo tidak didukung dari temen kerja ya gak bakalan bisa mbak. Karena semangat dari teman itu sangat penting. Karena kalo saya sendiri itu biasanya apa-apa itu dikerjain sendiri kalo udah mentok ya paling ah udahlah. Tapi kalo ada temennya kan pasti saling menyemangati gitu, mbak kamu pasti bisa, nanti aku bantu dll gitu. Jadi ya menurut saya memang kekeluargaan itu nomer satu.

P : Berdasarkan informasi yang ada dalam tim *marketing* sendiri orangnya berbeda-beda asalnya ya mbak. Mas Taufiq dari Sumatra dan mbak dari Yogya, kira-kira dari perbedaan itu ada perasaan gak nyaman gitu gak mbak? Atau malah sebaliknya?

N : Setiap orang punya sifat masing-masing ya mbak, jadi pasti ada kekurangan dan kelebihan masing-masing. Hmm ya pasti adalah ya mbak dari sifat Mas Taufiq ataupun Pak Budi yang saya tidak sukai dan buat saya gak nyaman tapi ya gimana, setiap hari kita ketemu dan kita sudah tau sifat masing-masing jadi semisal ada yang gak kita suka kita bisa mengantisipasi.

Jadi semisal ada kejelekan apa dari Mas Taufiq gitu ya sudah tahu. Ya sudah paham, dibikin nyaman aja karena setiap hari ketemu.

P : Kan beda daerah sama mas Taufiq mbak, banyak sisi gak nyamannya atau banyak sisi menariknya?

N : Ya mungkin lebih sering *sharing* dan curhat cerita-cerita gitu tentang adat istiadat mbak. Jadi sekarang lebih banyak pengetahuan tentang daerah luar Jogja mbak.

P : Menurut mbak selain kekohesifan tim dan efikasi diri, apakah ada faktor penting lainnya untuk meningkatkan kinerja mbak dalam tim *marketing*?

N : Ya apayaa, menurut saya faktor penting lainnya itu ya keluarga di rumah. Soalnya saya kerja ini juga untuk keluarga. Suami dan saya kerja juga untuk keluarga, untuk anak. Jadi harus punya target tinggi biar nanti bisa buat beliin anak sesuatu. Jadi bisa buat memotivasi untuk kerja lebih semangat lagi.

P : Mungkin segitu dulu pertanyaan dari saya mbak. Terima kasih banyak atas waktunya.

N : Oh iya mbak, sama-sama.

**3. Wawancara dengan Mas Rama (David Wahyu Ramadhani) sebagai anggota Marketing BMT UMY Cabang Sleman pada hari Kamis tanggal 22 November 2018 pukul 15:23 WIB.**

P : Dengan Mas siapa ya?

N : Saya David Wahyu Ramadhani mbak.

P : Di BMT UMY Cabang Sleman posisi mas sebagai apa ya?

N : Posisi saya sebagai anggota tim *marketing* mbak.

P : Sudah berapa lama mas jadi anggota di tim *marketing* BMT UMY Cabang Sleman?

N : November ini sudah 2 tahun mbak.

P : Oh, baik mas. Saya mulai ya mas pertanyaannya. Saya izin rekam ya mas. Hehe.

N : Iya, gapapa mbak.

P : Menjelaskan tentang variabel penelitian, tujuan dan maksud penelitian.

P : Jadi disini subjek utama penelitian saya adalah kinerja tim mas. Nah, untuk mengukur kinerja tim itu sendiri kan kita butuh indikator-indikatornya. Nah, kira-kira dari tim *marketing* itu sendiri ada gak sih target-target yang sudah ditentukan mas?

N : Oh target itu pasti ada mbak, ditentukan dari pusat. Biasanya dari pusat itu ada target per kantor cabang, nah target kantor cabang itu nanti dibagi lagi menjadi target kantor dan target *marketing*. Kalo target dari *marketing* sendiri ada.

P : Kemudian biasanya bagaimana tim *marketing* mengukur meningkat tidaknya kinerja dari timnya?

N : Itu biasanya diukur lewat angka sih mbak. Lewat penyaluran pembiayaan per tahunnya sih mbak. Biasanya sudah ada laporannya mbak, jadi berdasarkan target yang sudah ada, nah kalo melebihi itu bisa dikatakan meningkat. Datanya ada di kantor pusat mbak.

P : Kemudian apakah menurut mas kinerja dari tim *marketing* dapat dikatakan meningkat selama dua tahun terakhir ini?

N : Iya, dapat dikatakan meningkat. Karena target-target yang ditentukan itu bisa kita capai mbak.

P : Nah, kalo menurut mas kinerja dari tim *marketing* sudah meningkat saya mau tanya nih, sebenarnya seberapa besar sih pengaruh rasa kekeluargaan yang dibangun di dalam tim untuk meningkatkan kinerja mas?

N : Wah, rasa kekeluargaan itu sangat penting mbak, karena sosial di kantor itu sangat-sangat mempengaruhi kenyamanan dalam bekerja. Kalo di kantor itu orang-orangnya bisa buat nyaman maka kita kerjanya itu gak akan berat karena bekerjanya sepenuh hati.

P : Tim *marketing* sendiri sebelumnya sudah pernah dapat prestasi atau keberhasilan gak mas?

N : Belum sih mbak. Prestasi kita sih ya mungkin karena sudah berhasil mencapai target itu mbak. Biasanya kalo udah berhasil capai target itu ya



nanti dikasih kompensasi tambahan berupa uang bonus gitu. Nah itu juga jadi salah satu faktor yang bisa meningkatkan kinerja kita mbak.

P : Nah, dari mas sendiri semisal melihat temen satu timnya berhasil mencapai target itu ada perasaan seneng, pesimis atau gimana?

N : Ya rasa iri mbak. Karena disini kan lumayan kurang banyak temen setingkat, disini temen satu tim saya itu senior *marketing* senior gitu. Jadi gak bisa disamakan. Seringnya saya konsultasi gitu aja mbak, baiknya gimana, minta bantuan dll. Jadi kalo ada temen satu tim berhasil ya kita ikut seneng, itu juga bisa memotivasi diri saya. Jadi dalam hati itu bilang gak bisa tahun ini ya *insyaa Allah* tahun depan pasti bisa.

P : Kemudian ada gak ancaman atau hambatan dari luar gitu dalam rangka mencapai target-target dari tim *marketing* sendiri mas?

N : Kalo ancaman sih gak ada ya, tapi kalo hambatan-hambatannya ya itu sih mbak, persaingan dengan bank-bank syariah lain, dengan BMT-BMT lain juga bakal ketat, soalnya modal kita disini hanya modal kita sesuai dengan syariah, sesuai dengan Al-Qur'an dan Sunnah, sedangkan mereka menawarkan harga-harga yang murah gitu, kita mahal. Tapi kita targetnya beda, soalnya kita nyari anggota ya memang yang tertarik dan paham dengan riba, walaupun dikasih bagi hasil mahal dan margin mahal mereka gak apa-apa. Sebenarnya itu sih juga bukan hambatan banget mbak, kita ada solusinya, ya solusinya kita harus tau target dan sasaran kita itu siapa.

P : Menurut mas sendiri dengan adanya hambatan-hambatan itu apakah menjadikan antar rekan kerja itu jadi lebih sensitif dalam bekerja?

N : Oh, nggak mbak. Nggak ngaruh sama sekali. Kita gak pernah bawa masalah eksternal kantor ke dalam kantor. Malah justru kita curhat-curhatan gitu. Ketika sulit mendapat nasabah di luar jadinya kita nanti bisa nyemangatin satu sama lain. Gimana baiknya buat tim kita.

P : Menurut mas pribadi antara kekohesifan tim dan efikasi diri mana yang paling berpengaruh dalam meningkatkan kinerja mas untuk tim *marketing*?

N : Menurut saya dua-duanya gak bisa dibandingkan mbak, karena percuma kita punya motivasi tinggi tapi kita gak punya kondisi sosial kantor yang nyaman, kita gak bakalan betah. Jadi yang paling penting ya sebenarnya sih kekohesifan tim itu sih mbak, jadi kalo semisal kekohesifan tim itu gak ada ya percuma motivasi itu, kerja jadi gak nyaman. Efikasi penting, tapi kekohesifan nomer satu.

P : Apakah menurut mas ada faktor lain selain kekohesifan tim dan efikasi diri yang dapat meningkatkan kinerja mas di tim *marketing* ini?

N : Ya yang paling penting menurut saya itu kekeluargaan mbak. Gak ada faktor lain, artinya jika kita sudah mempunyai rasa kekeluargaan mau disuruh ngapain pun, seberat apapun dan seberapa besar nominalnya itu gak bakalan berpengaruh, karena ada rasa kekeluargaan itu tadi. Kantor ini bisa jadi rumah kedua karena ada kekohesifan tim itu tadi.

P : Nah, setahu saya perputaran karyawan di BMT UMY sendiri kan lumayan singkat mas, nah mas sendiri baru dua tahun, mas novi(*teller*) baru satu tahun, setiap tahunnya saya lihat ada *open recruitment* kira-kira apa sih mas penyebabnya perputaran karyawannya cepat gitu?

N : Oh itu karena memang banyak yang *resign*. Karena ya target dan sasaran pasar kita itu memang sulit mbak. Jadi mereka gak kuat. Mereka gak bisa ikut arus mbak. Karena kita target dan sasarannya beda jadi itu lebih menantang gitu. kalo gak ada motivasi untuk berusaha memahamkan kepada anggota ya pasti gak kuat. Mereka lebih milih mundur.

P : Oh, baik mas kalo begitu. Mungkin sekian wawancaranya. Terima kasih banyak.

N : Oh iya mbak, sama-sama.

**4. Wawancara dengan Bu Fitri sebagai Manajer dan *Marketing* BMT UMY  
Cabang Sleman pada hari Kamis tanggal 22 November 2018 pukul 16:00  
WIB.**

P : Dengan ibu Fitri ya bu?

N : Iya mbak, saya bu Fitri.

P : Sudah berapa lama bekerja di BMT UMY bu?

N : Sudah 5 tahun ini mbak.

P : Oh begitu ya bu. Posisi ibu di BMT UMY Cabang Sleman ini sebagai apa ya?

N : Saya disini sebagai Manajer Cabang Sleman dan juga sebagai *marketing* mbak.

P : Oh baik bu, saya akan memulai pertanyaan saya ya bu, saya izin merekam percakapannya.

N : Baik mbak, silahkan.

P : Menjelaskan maksud dan tujuan penelitian serta menjelaskan variabel penelitian.

P : Apakah tim *marketing* memiliki target keberhasilan bu?

N : Oh iya jelas ada mbak. Setiap tahun kita punya target.

P : Bagaimana cara mengukur target-target tersebut apakah tercapai atau tidak bu?

N : Seperti kata mas Rama mbak,kalo keberhasilan *marketing* itu tolak ukurnya angka. Ketika mencapai target sekian atau melebihi target maka udah bisa dikatakan berhasil.

P : Berarti sudah ada ya bu laporan yang digunakan untuk mengukur meningkat tidaknya kinerja tim *marketing* di BMT UMY Cabang Sleman ini?

N : Iya mbak ada. Tapi biasanya jika mau minta data harus izin ke pusat dulu mbak, ke pimpinan, boleh atau tidak.

P : Menurut ibu sendiri apakah kinerja dari tim *marketing* di BMT UMY Cabang Sleman sudah dapat dikatakan meningkat?

N : Sudah mbak, sebenarnya fluktuatif sih. Tapi fluktuatif yang meningkat.

P : Bukti dari meningkatnya kinerja tim *marketing* sendiri itu apa ya bu?

N : Ya itu tadi mbak, target-target dari tim *marketing* dapat dicapai.

P : Oh, baik bu. Nah, menurut ibu sendiri, apakah rasa kekohesifan dalam tim itu penting dalam rangka meningkatkan kinerja tim *marketing*?

N : Sangat-sangat penting mbak. Keadaan sosial kantor itu sangat berpengaruh dengan kinerja dari karyawannya. Di kantor cabang Sleman ini saya kan senior sendiri mbak, nah saya harus bisa membiasakan dan menumbuhkan rasa kekeluargaan di kantor ini supaya mereka betah dan kerjanya juga enak. Kinerja mereka bagus dan saya juga enak.

P : Apakah budaya saling menyemangati antar anggota tim sudah dilakukan bu?

N : Iya mbak. Disini kami belajar satu sama lain. Kami saling terbuka dan cerita, ketika ada kendala maka kita saling memberikan masukan dan semangat agar target-target kita tercapai pendapatan juga lancar.

P : Apakah menurut ibu sendiri ada ancaman atau hambatan dari pihak luar yang dapat menghambat meningkatnya kinerja dari tim *marketing* bu?

N : Ancaman sih enggak ya mbak, kalo hambatan sih ya mungkin seperti yang dibilang mas Rama, ya itu pesaing-pesaing kita, bank-bank syari'ah, bank konvensional apalagi mbak. Dan juga karena memang kita disini hanya bermodalkan sesuai ketentuan syariah, jadi kita kerjanya harus ekstra mbak.

P : Apakah menurut ibu sendiri ketika ada permasalahan seperti itu bisa membuat antar anggota tim sensitif dalam bekerja? Artinya karena ingin mengejar target jadi pada lelah dan akhirnya di kantor jadi lebih emosi dan sensitif.

N : Gak ada sih mbak. Saya sebagai yang tertua disini ya harus ngayomi. Gk ada masalah pribadi yang kita bawa ke kantor. Justru kita lebih sering *sharing* aja gimana baiknya supaya target kita sama-sama tercapai. Kalo bisa kita minta masukan dari atasan atau senior-senior lainnya untuk mengatasi masalah itu. Lagi pula target kita itu sudah ada sendiri kok mbak.

P : Menurut ibu sendiri mana yang lebih berperan dalam meningkatkan kinerja ibu di tim *marketing*, apakah kekohesifan tim atau motivasi diri ibu sendiri/efikasi diri?

N : Menurut saya yang paling penting tetap kekeluargaan mbak. Karena kalo kekeluargaan itu gak dibina kita gak bakalan bisa jalan. Percuma kita punya motivasi besar tapi kondisi kantor, temen-temen kantor itu gak dukung ya gak ada semangat dan jadi malah terbebani. Untuk bisa bekerja secara nyaman, targetnya mau tercapai dan kerja enak ya harus dibangun dulu kekeluargaannya. Dan disini *alhamdulillah* sudah seperti rumah kedua. Mereka seperti adik-adik saya.

P : Apakah ada hal atau faktor lain yang menurut ibu dapat meningkatkan kinerja ibu atau anggota tim yang lain untuk tim *marketing*?

N : *Reeward* ya mungkin mbak. Itu juga bisa sebagai faktor penunjang semangat kerja. Kalo kerja kita bagus ya kita pasti bisa dapat bonus, entah itu uang, kenaikan jabatan dsb. Jadi kita semangat buat meningkatkan kinerja lagi mbak.

P : Apakah di tim *marketing* sendiri sudah pernah ada prestasi atau keberhasilan yang di raih bu?

N : Sejauh ini ya prestasinya karena mencapai target, belum ada yang lain-lain. Karena biasanya kantor pusat ngasih *award* per individu gitu mbak, gak ada yang per tim gitu.

P : Baik bu, mungkin itu dulu yang ingin saya tanyakan. Terima kasih bu.

N : Sama-sama mbak.

**5. Wawancara dengan Mas Taufik sebagai anggota *Marketing* BMT Batik**

**Mataram pada hari Jum'at tanggal 23 November 2018 pukul 14:35 WIB.**

P : Dengan Mas Taufiq ya?

N : Iya Mbak, gimana? Ada yang bisa saya bantu?

P : Posisi mas di BMT Batik Mataram sebagai anggota tim *marketing* ya mas?

N : Iya mbak, benar.

P : Sudah berapa lama mas berada di tim *marketing*?

N : Sejak tahun 2010 mbak, jadi 8 tahun ya kurang lebih.

P : Menjelaskan tentang maksud dan tujuan penelitian serta menjelaskan variabel penelitian.

P : Nah, Menurut mas Taufiq sendiri, apakah kinerja di tim *marketing* tiap tahunnya meningkat, ataukah fluktuatif ataukah malah menurun?

N : Ya fluktuatif sih mbak, tapi ya mengarahnya meningkat gitu mbak. Fluktuatifnya menuju kepada kebaikan gitu mbak.

P : Berarti dari tim *marketing* sendiri itu ada targetnya ya mas?

N : Oh, iya mbak jelas ada. Seperti yang dikatakan pak Budi, target dari tim *marketing* sendiri itu harus meningkat 5% setiap bulannya.

P : Jadi menurut mas sendiri kinerja dari tim *marketing* sendiri meningkat tidak?

N : Iya mbak, standar dikatakan meningkat tidaknya ya dari tercapainya target itu. Selama ini sudah tercapai sih, *Alhamdulillah*.

P : Nah, menurut mas pribadi, apakah di tim *marketing* sendiri sudah ada rasa kekeluargaan yang mas rasakan?



N : Oh iya mbak, saya sama mbak Yanti selalu berkomunikasi. Setiap ada permasalahan dengan anggota selalu saya bagi dengan mbak Yanti. Jadi berbagi pengalaman.

P : Jika harus memilih antara rasa kekeluargaan atau motivasi diri sendiri menurut mas manakah faktor yang lebih penting untuk mas dalam meningkatkan kinerja mas Taufiq untuk tim *marketing*?

N : Ya saya milih kekeluargaan mbak. Soalnya kalo kita klop dengan teman atau rekan kerja kita kan otomatis enak. Nanti kinerja kita bisa meningkat dengan sendirinya. Kalo pake prinsip kekeluargaan kan kita jadinya mau ngapain itu enak.

P : Menurut mas sendiri ada gak sih ancaman atau hambatan dari pihak eksternal dalam rangka meningkatkan kinerja dari tim *marketing* sendiri?

N : Paling persaingan aja mbak. Persaingan dengan BMT lain juga dengan perbankan.

P : Apakah dengan adanya hambatan atau ancaman itu membuat antar anggota di tim *marketing* sensitif dan emosi gitu mas?

N : Oh, ya nggak mbak. Soalnya saya mikirnya rejeki itu nggak bakalan kemana kok. Jadi ya santai aja. Banyak anggota loyal mbak kita itu.

P : Menurut mas Taufiq ada gak sih faktor lain yang dapat meningkatkan kinerja mas Taufiq di tim *marketing* ini?

N : Keluarga sih mbak. Keluarga di rumah, anak isteri. Kita ini kerja juga untuk keluarga.

P : Berdasarkan informasi yang ada mas Taufiq berasal dari Sumatra, nah pak Budi dan mbak Yanti kan dari Jogja asli, apakah perbedaan asal itu membuat suatu ketidaknyamanan atau bahkan malah lebih menarik untuk mas Taufiq?

N : Ya nggak ada rasa gak nyaman sih mbak. Yang penting kita bisa menempatkan diri aja. Kita sama-sama aja, gak ada tembok ataupun *gap* yang jadi pemisah. Kita semua keluarga disini.

P : Sebelumnya apakah tim *marketing* pernah punya keberhasilan atau prestasi karena tingkat kinerjanya gak sih mas?

N : Prestasi kita itu ya kalo bisa capai target itu mbak.

P : Biasanya kalo pencapaian kinerja dari tim *marketing* itu sendiri diukur dari apa mas?

N : Dari *lendingnya* mbak. Dari berapa banyaknya pengembalian pembiayaan yang sudah kita salurkan. Kalo penagihan kita besar ya bisa mencapai target.

P : Bagaimana pendapat mas Taufiq apabila ada di lembaga keuangan lain yang timnya tidak mengedepankan rasa kekeluargaan, malah justru mengedepankan motivasi diri pribadi sehingga ya asal target individu tercapai ya udah gitu aja, terserah yang lainnya gimana, gimana itu mas?

N : Itu bagus sih mbak. Tapi kalo semisal prinsip itu yang kita tanamkan, ya akhirnya kita nanti saling *jegal* satu sama lain. Gak ada dukungan. Kalo tanpa kekeluargaan ya nanti fokusnya profit, sesama anggota nanti jadinya saingan, tapi persaingannya secara negatif. Kan kalo secara kekeluargaan ya bersaing juga tapi saling dukung dan saling belajar satu sama lain, kita juga bisa

menyelesaikan masalah selain yang berhubungan dengan pekerjaan, bisa curhat-curhatan saling ngasih saran gitu.

P : Berarti budaya saling menyemangati antar anggota tim *marketing* sudah ada ya mas?

N : Iya mbak, sudah ada.

P : Baik mas kalo begitu. Mungkin itu dulu yang mau saya tanyakan. Terima kasih banyak atas waktunya.

N : Iya, mbak sama-sama.

**6. Wawancara dengan Ibu Nuning sebagai Manajer BMT Surya Asa Artha pada hari Selasa tanggal 04 Desember 2018 pukul 13:25 WIB.**

P : Mohon maaf sebelumnya, nama ibu siapa ya?

N : Saya Bu Nuning Mbak.

P : Posisi ibu di BMT Surya Asa Artha sebagai apa ya?

N : Saya sebagai Manajer disini Mbak.

P : Sudah berapa lama ibu bekerja di BMT ini?

N : Saya bekerja disini sejak tahun 2004 mbak, 14 tahun *alhamdulillah*.

P : Kalau boleh tahu di BMT ini ada berapa tim kerja ya bu?

N : Di kantor ini kita ada dua tim mbak, satu tim *marketing* yang terdiri dari dua orang dan satu tim operasional yang juga terdiri dari dua orang.

P : Kemudian peneliti menjelaskan terkait maksud dan tujuan penelitian dan arti dari variabel.

P : Tim kerja merupakan hal yang baik tapi bekerja dalam sebuah tim juga memiliki sisi negatif, diantaranya adalah adanya rasa berharap dan ketergantungan antar rekan kerja. Jadi karyawan tidak dapat memaksimalkan kinerjanya dalam sebuah tim. Bagaimana tanggapan ibu terkait hal tersebut?

N : Rasa berharap itu hanya di poin-poin tertentu mbak. Jadi tidak semua. Karena anggota dalam tim juga punya targetnya masing-masing dan nantinya akan berdampak pada bonusnya sendiri.

P : Apakah dari masing-masing tim memiliki target bu?

N : Sebenarnya ada, soalnya kalo yang namanya kerja tapi tidak ada targetnya ya nanti karyawan bisa seenaknya. Kalo dari tim pemasaran sendiri targetnya *funding lending* nya. Terus kalo yang tim operasional itu targetnya menyelesaikan tugas-tugas di kantor per harinya, perbulan dan pertahun target input dan menyelesaikan laporan harian. Kalo tim operasional kan targetnya itu tidak bisa dilihat meningkat, karena targetnya bukan angka, targetnya tim operasional kerjaan mereka selesai dan beres, beda dengan target tim pemasaran yang peningkatannya bisa dilihat dari angka. Tapi disini tim operasional juga beri target *funding*, dalam artian misal ada tetangganya ada yang mau nabung atau deposito, jadi gak harus lewat pemasaran. Kalo target dari pemasaran itu per orang nanti harus *funding lending* sekian juta.

P : Itu target personal dari tim pemasaran bu. Kalo target dari tim pemasaran itu sendiri gimana bu?

N : Kalo target tim pemasaran sendiri nanti itu dihitung bulanan. Jadi nanti perbulan itu kalo semisal naik kelihatan, jadi nanti semisal target tim pemasaran itu naik akan kelihatan di aset, kalo asetnya itu naik ya berarti target dari tim pemasaran kita itu tercapai. Tapi kalo personal itu dilihat dari harian, jadi mereka perhari itu harus *lending* berapa.

P : Jadi kalo target personal tercapai dan target tim itu tercapai apakah *reeward* nya beda bu?

N : Iya beda. Kalo personal kan nanti dapat bonus, gajinya naik. Kalo tim bonusnya itu itung-itungan jadi nanti ada simulasi pembagian bonus satu tim,

jadi misalkan deposito itu dapatnya 500.000, kita kan orang 5 nih. Jadi 100.000 per orang akan masuk di gaji. Kalo saya sendiri kan manajer, jadi target saya itu bisa dapat bonus kalo target lembaga tercapai.

P : Apakah ketika target sebuah tim tidak tercapai akan ada *punishment* untuk karyawan bu?

N : Tidak ada. Jadi untuk *reward* dan *punishment* itu biasanya kita di akhir tahun. Kalo misal ada tim yang bulanannya gak tercapai ya kita paling evaluasi dan tanyain lagi ke tim itu, kenapa sih tidak tercapai.

P : Apakah tidak ada sistem SP ketika *marketing* tidak dapat mencapai target bu?

N : Tidak ada, kalo konvensional kan sistemnya pakai itu, kalo gak target ya keluar. Kalo disini gak gitu mbak. Kalo misalnya terapkan sistem itu nanti adanya kita gonta-ganti *marketing*. Malah repot. Sedangkan sama anggota itu susah, kalo semisal gak cocok sama *marketing* yaudah dia gak mau nabung lagi.

P : Kalo untuk tim operasional targetnya apakah sama bu?

N : Kalo target tim operasional itu tadi, penyelesaian tugas di kantor tepat waktu dan beres. Jadi kalo dalam jumlah nominal gak ada. Jadi semisal mereka beres tugasnya nanti juga ada bonusnya. Tapi ya itu sulit juga, soalnya resiko dari tim operasional juga ada mbak, semisal kurang, uang palsu. Tapi disini kami untuk karyawan baru itu ada targetnya, meskipun dia masuk tim operasional. Targetnya satu tahun. Jadi kalo karyawan baru itu kita sistemnya magang dulu tiga bulan, kalo cocok nanti lanjut kontrak. Targetnya tiga bulan itu 50 juta

dan satu tahun harus dapatkan 150 juta. Tapi nanti setelah tetap dia tidak akan ditargetkan.

P : Menurut ibu apakah kinerja dari kedua tim meningkat selama 5 tahun terakhir ini?

N : Terkadang kinerja itu naik-turun. Siklusnya gak mesti naik terus, nah kalo kita itu penurunan di tahun ini, tahun 2018. Kalo 2015-2017 itu naik terus. Karena asetnya kelihatan naik selama 2015-2017 itu. Tapi kalo di tahun ini belum tercapai karena belum kelihatan, masih bulan Desember. Mungkin nanti kalo januari baru kelihatan, kita *stagnan* atau naik. Tapi kalo sampai November kemarin kita masih kurang, nah makanya itu kita harus lebih digenjot lagi.

P : Kira-kira faktor menurunnya itu karena apa bu?

N : 2018 ini memang karena faktor ekonomi keseluruhan. Apa-apa mahal, pasar sepi, yang mengajukan pembiayaan juga sedikit dan akhirnya kalo pasar sepi angsurannya jadi gak lancar. Saling berhubungan. 2018 ini memang ada kendala dari ekonomi masyarakat.

P : Kemudian apakah menurut ibu kerekatan antar anggota tim itu berpengaruh untuk meningkatkan kinerja?

N : Berpengaruh. Beda kalo kerja sendiri. Kalo kerja sendiri itu nanti gak ada tolak ukur, tapi kalo kita bareng-bareng ya lebih enak dan banyak pandangan. Semisal kalo kita nagih anggota sendiri itu agak sulit, tapi kalo kita nagihnya bareng-bareng itu lebih maksimal.

P : Di BMT Surya Asa Artha ini sendiri sudah ada kerekatan antar anggota tim belum bu?

N : Kalo itu gak ada masalah, kekeluargaannya sudah ada. Kalo kita kerja dalam satu tim, semisal ada satu orang nyakitin temen satunya itu sudah gak nyaman. Jadi saya sarankan ke karyawan kalo mau kerja itu cari nyamannya dulu, ketika kamu akan bekerja dengan tim, ketika kamu enjoy kamu akan nyaman dengan orang-orangnya. Makanya dulu ketika saya wawancara, pasti saya tanyakan bisa bekerja dalam tim tidak? Trus buktinya apa? Beda dengan orang yang pendiem dia kerja individu dia tidak bisa bekerja dengan tim. Kalo disini orang yang mau jadi pimpinan itu harus kerja di pemasaran dulu mbak. Karena orang pemasaran pasti dia akan paham dengan kondisi pasar dan kondisi anggota.

P : Trus kalo disini apakah tiap anggota tim memiliki asal daerah yang berbeda-beda bu?

N : Semuanya dari Jogja kecuali mbak Mariska dari Jakarta. Dan disini semua karyawan pengelolanya perempuan semua. Karena selama ini saya sudah 7 kali mengeluarkan laki-laki. Karena mereka melakukan penyimpangan, korupsi kadang, tidak teliti dan juga tidak jujur.

P : Mengeluarkan 7 karyawan laki-laki dalam berapa tahun bu?

N : Dalam 3 tahun ini mbak. Soalnya saya punya tujuan kenapa kok mempekerjakan perempuan semua karena perempuan itu lebih teliti, dengan anggota juga lebih paham dan bisa peka. Lebih telaten kalo nagih gak males-



malesan. Kalo laki-laki itu cenderung cuek juga kadang gak bisa mendengarkan keluhan anggota.

P : Tapi kalo di BMT-BMT lain itu biasanya *marketing* kebanyakan laki-laki ya bu?

N : Iya, mungkin dia punya tujuan lain. Kalo laki-laki menghadapi pembiayaan yang nakal mungkin dia lebih kuat dan tegas. Tapi saya menilainya bukan dari situ, kenyamanan anggota itu juga penting, toh semua perempuan juga punya sisi tegas, ya walaupun terbatas. Ketika mereka ketemu pembiayaan macet ya nanti saya turun tangan.

P : Menurut ibu sendiri apakah tiap tim disini memiliki ancaman atau hambatan dari pihak lain?

N : Ancamannya paling persaingan antar BMT. Kalo mereka ya itu biasanya tim *marketing* nya ada cowoknya, dan setiap pasar disini juga sudah ada BMT nya. Kalo *marketing* kesana pasti ada juga dari BMT lain. Kalo tim menurut saya gak ada ancaman dari pihak luar. Paling ancaman lembaga. Karena kalo tim ada masalah kita selesaikan bareng. Jadi kalo ancaman yang nanti berimbas kepada kinerja tim itu gak ada. Tapi mungkin nanti nyari *funding* nya yang susah.

P : Menurut ibu apakah anggota tim yang ada di tim *marketing* dan tim operasional telah memiliki motivasi atau rasa optimis untuk mencapai target-targetnya?

N : Setiap orang dilihat dari individu dulu. Kalo dilihat dari personalnya ada, semisal mereka mau naik jadi pengurus nah itu ada. Lebih lihat ke tim yang lainnya sih mbak, semisal target tim operasional ini kok tercapai mereka akan dapat bonus, jadi target tim kita juga harus tercapai supaya dapat bonus juga. Kalo disini lebih ke persaingan target individu, soalnya kalo target individu itu efeknya ke gaji. Jadi kalo ada rekan kerjanya yang targetnya tinggi ya dia pasti termotivasi untuk bisa tinggi juga biar gajinya juga naik.

P : Apakah persaingan itu menimbulkan perasaan sensitif antar rekan kerja bu?

N : Kita gak ada sensitif-sensitifan. Tiap akhir bulan saya sudah sampaikan misal kalo gajinya turun, ya mereka sudah siap dan terima. Jadinya mereka akan lebih termotivasi ngelihat temennya berhasil.

P : Jadi faktor personal tim itu berpengaruh untuk meningkatkan kinerja tim ya bu?

N : Iya mbak, kalo personalnya bagus dan punya rasa optimis dan motivasi tinggi otomatis kinerja tim pasti meningkat. Selain personal yang menurut saya berperan penting lagi untuk meningkatkan kinerja tim itu juga pimpinan mbak. Jadi peran pimpinan untuk melakukan evaluasi dan motivasi kepada karyawannya itu juga penting. Jadi ada bimbingan dan kebersamaan.

P : Baik bu, mungkin cukup segitu dulu pertanyaan yang saya ajukan. Terima kasih.

N : Sama-sama.



## 7. Wawancara dengan Mbak Enggar sebagai anggota *Marketing* BMT Surya

Asa Artha pada hari Selasa tanggal 04 Desember 2018 pukul 14:02 WIB.

P : Dengan Mbak Siapa ya?

N : Enggar mbak. Enggar Pramesti.

P : Posisi di BMT sebagai apa mbak?

N : *Marketing* mbak.

P : Sudah berapa lama kerja di BMT mbak?

N : Sudah lama aku mbak, dari tahun 2010 berapa ya itu.

P : 8 tahun mbak.

N : Nah iya 8 tahun.

P : Menejelaskan maksud dan tujuan penelitian. Dan juga menjelaskan tentang arti dari variabel peneliti.

P : Seperti yang dijelaskan dari bu Nuning bahwa target dari tim *marketing* itu sendiri kan bentuknya angka yaitu dari *funding* dan *lending* ya?

N : Iya mbak bener.

P : Apakah menurut mbak sendiri target *funding* *lending* itu sudah meningkatkah atau bagaimana selama 5 tahun terakhir ini?

N : Kalo *funding* kan akhir tahun itu menurun, seolnya ekonomi juga lagi turun. Ya bisa dikatakan stabil sih mbak. Kalo untuk *funding* selama 5 tahun terakhir ini sih cenderung semakin naik memang.

P : Menurut mbak sendiri di tim *marketing* apakah sudah ada rasa kekeluargaan dan kerekatan antara mbak dengan rekan kerja satu tim?

N : Ya mbak, disini kan ada dua *marketing*, Mbak Rani namanya. Jadi semisal nya kalo saya ada masalah ya *sharing* nya ke mbak Rani. Ya deket sebagai rekan kerja.

P : Lebih mana mbak Rani atau mbak Enggar yang bekerja sebagai *marketing*?

N : Lebih lama saya, Mbak Rani baru dua tahun.

P : Apakah dengan waktu yang singkat itu antara mbak dan mbak Rani sudah memiliki *chemistry* atau kedekatan?

N : Iya, sudah ada. Soalnya dulu juga sudah tahu mbak Rani. Dan sekarang malah jadi temen kerja.

P : Menurut mbak sendiri apakah ada ancaman dari pihak luar untuk tim *marketing*?

N : Kalo pihak luar paling ya dari bank-bank itu mbak. Soalnya mereka sekarang sudah masuk ke pasar juga, mulai ambil daerah mikro juga. Jadi kita bentrokan gitu sama bank. Dan itu lebih murah mereka menawarkan bunga. Kendalanya Cuma itu sih mbak.

P : Dengan adanya kendala seperti itu apakah membuat mbak dengan rekan kerja itu lebih sensitif?

N : Ya malah memotivasi, gak ada sensitif. Soalnya kita cari solusi bareng.

P : Untuk tim *marketing* sendiri apakah pernah mendapatkan *reeward* mbak?

N : Ya pernah sih, tapi ya gak selalu, ya kayak dapat duren runtuh gitu aja setahun sekali.

P : Apakah hal tersebut memotivasi diri mbak untuk bekerja lebih baik lagi dalam tim?

N : Iya mbak.

P : Apakah kalo dari mbak sendiri ketika mbak Rani berhasil mencapai target personal mbak juga ikut termotivasi?

N : Iya, jadi kan kalo kita dapat target *full* kita juga dapat bonus. Jadi kita tetep termotivasi.

P : Menurut mbak sendiri lebih enak kerja tim atau kerja sendiri?

N : Enak kerja bareng-bareng. Lebih ada temen *sharing*.

P : Apakah dengan adanya kerjasama tim itu bisa buat diri kita lebih berharap dan bergantung dengan rekan kerja kita ya mbak? Jadi malah menurunkan target tim, harusnya target kita bisa dua kali lipat, karena dibagi dengan rekan kerja akhirnya target dua kali lipat itu menjadi satu kali lipat saja.

N : Soalnya kita kan targetnya sendiri-sendiri. Jadi orang-orang yang menjadi target mbak Rani itu sendiri dan orang-orang yang menjadi target saya juga sendiri. Sudah ada plotnya sendiri-sendiri, jadi gak berharap satu sama lain.

P : Menurut mbak sendiri selain kekohesifan tim dan efikasi diri apakah ada faktor lain yang dapat meningkatkan kinerja tim?

N : Ya motivasi diri itu sendiri mbak.

P : Jadi apakah kerekatan antar rekan kerja juga perlu?

N : Ya iya mbak, jadi kalo saya nih ya kan namanya kerja itu kalo kitanya gak nyaman ya kinerja kita malah menurun. Kedekatan dengan rekan kerja kan

malah bikin kinerja kita meningkat. Jadi kalo temen kerjanya enak ya kita jalannya enak. Jadi beda kalo kerja sama orang yang gak klop. Jadi males. Kalo saya seperti itu.

P : Kalo target perbulan dari tim *marketing* itu tercapai apakah karena memang berkat kerjasama dari mbak dan rekan kerja mbak?

N : Gak sih, targetnya saya 150 juta, trus target mbak Rani 100 juta jadi ya beda. Kita maksimalkan pekerjaan kita.

P : Baik mbak, mungkin itu dulu yang ingin saya tanyakan. Terima aksih banyak mbak.

N : Sama-sama mbak.

**8. Wawancara dengan Mbak Diyah sebagai anggota tim operasional (pembukuan) di BMT Surya Asa Artha pada hari Selasa tanggal 04 Desember 2018 pukul 14:37 WIB.**

P : Dengan Mbak siapa?

N : Saya Diyah. Nurdiyah Mukaromah.

P : Posisi disana sebagai apa ya mbak?

N : Saya tim operasional fokusnya di *accounting* dan pembukuan.

P : Sudah berapa lama kerja disini mbak?

N : Sejak 20 Desember 2011 mbak, 7 tahun sudah.

P : Menjelaskan maksud dan tujuan penelitian dan juga arti dari variabel dalam penelitian.

P : Nah, saya ingin bertanya, target dari tim operasional itu sendiri apa ya mbak?

N : Kalo pembukuan itu mengerjakan tugas sesuai jadwalnya. Soalnya kan kalo target-target begitu gak ada. Jadi tugas saya ya harus selesai dan beres, semisal kayak laporan, diakhir bulan ada tutup buku dan awal bulan buka buku.

P : Menurut mbak sendiri dalam 5 tahun terakhir apakah target-target dari tim operasional itu tercapai?

N : Iya, selama 5 tahun ini kinerja dari tim operasional meningkat karena kan akhir tahun selalu ada evalusai. Sudah ditargetkan besok rencana dan *planingnya* itu apa.



P : Nah kan ada mbak Mariska nih mbak, masih baru, menurut mbak sendiri udah bisa gak sih ngeklop sama mbak Mariska dalam waktu yang singkat?

N : Kalo dulu mbak mariska kan sudah pernah magang disini, waktu magangnya juga sebulan, dan dia juga komunikasinya enak, gak pendiem, jadi mudah akrab. Jadi udah ada *chemistry*.

P : Untuk pembagian tugasnya sendiri bagaimana mbak? Apakah mbak hanya fokus di pembukuan dan *accounting* dan mbak Mariska fokus di *teller* begitu?

N : Gak sih mbak, kita lebih ke melengkapi satu sama lain. Jadi semisal saya kerjanya belum selesai ya pasti dibantu mbak Mariska, dan semisal juga nasabah lagi ngantri rame di mbak Mariska juga saya bisa bantu.

P : Berarti walaupun mbak Mariska baru masuk sudah ada rasa kekeluargaan ya mbak?

N : Karena sudah dekat dari magang mbak, sejak itu sudah jadi biasa.

P : Jadi menurut mbak tidak harus kita melalui jangka waktu yang lama untuk dapat merasakan kerekatan sesama rekan kerja ya mbak?

N : Iya, jadi kita bisa akrab dan saling mengerti itu tergantung bagaimana cara orang itu berkomunikasi dengan kita. Bagaimana cara orang itu mudah berbaur.

P : Menurut mbak ada tidak ancaman dari pihak lain untuk tim operasional sendiri?

N : Ancaman ya mungkin kecanggihan teknologi ya, kan kalo bank besar itu teknologinya sudah canggih. Kan kalo disini itu belum ada kayak ATM, ya itu

lebih memudahkan nasabah sebenarnya. Tapi operasional disini lebih ke cara manual.

P : Apakah ancaman tersebut membuat mbak dengan rekan kerja lebih sensitif satu sama lain?

N : Gak ada mbak, lebih saling mengingatkan untuk harus lebih teliti.

P : Kalo di dalam tim operasional sendiri sudah ada budaya saling menyemangati gak mbak?

N : Iya semangat bareng-bareng. Di BMT ini apalagi tim operasional kan orangnya sedikit, jadi kita harus lebih semangat. Tiap bulannya juga ada rapat, dapat semangat dari atasan. Soalnya persaingan saat ini sudah sangat ketat. Perekonomian juga seperti ini.

P : Apakah ada rasa berharap dan bergantung satu sama lain jadi berfikir bahwa sudah ada yang mengerjakan jadi mbak bisa santai?

N : Ya gak gitu mbak, kita pasti menyelesaikan kerja pokok kita secara maksimal, dan kemudian ketika memang sudah mentok atau berhalangan karena hal penting baru kita minta bantuan.

P : Disini kan pengelolanya wanita semua mbak, nah berdasarkan informasi dari bu Nuning juga beliau sudah pernah memberhentikan 7 karyawan laki-laki. Nah menurut mbak itu penyebabnya apa sih?

N : Mungkin satu tim itu lebih ngerti kalo cewek sama cewek. Lebih gesit juga kalo cewek.

P : Selama ini tim operasional pernah ada karyawan cowok belum mbak?

N : Belum ada. Soalnya kan kalo cowok itu kurang teliti. Kurang teliti, kurang telaten juga. Semisal kalo nagih kan kalo cewek hari ini orangnya gak ada besok datang lagi, datang lagi, datang lagi ya telaten nagihnya, tekun gitu. Kalo cowok gak setelaten itu. Tapi untuk kena panas dan air ya cowok lebih kuat.

P : Menurut mbak sendiri selain kekohesifan tim dan efikasi diri apakah ada faktor lain yang bisa membuat kinerja tim operasional meningkat?

N : Lebih ke persaingan aja sih mbak. Lihat pesaing dari BMT luar kita jadi lebih semangat. Jadi motivasi, ketika mereka bisa begitu kita juga harus bisa.

**9. Wawancara dengan Mbak Rani sebagai anggota ke-2 dari *Marketing* BMT**

**Surya Asa Artha pada hari Selasa, 04 Desember 2018 pukul 15:13 WIB.**

P : Kalo boleh tau nama mbak siapa ya?

N : Saya Amalia Maharani. Panggil aja Rani.

P : Posisi di BMT sebagai apa mbak?

N : Sebagai *marketing* sama kayak mbak Enggar tadi.

P : Menjelaskan maksud dan tujuan penelitian serta menjelaskan arti dari avriabel dalam penelitian ini.

P : Yang pertama ingin saya tanyakan adalah indikator meningkat tidaknya kinerja dari tim *marketing* sendiri apa mbak?

N : Dari target ya, kalo targetnya kita tercapai ya kinerja tim bisa naik. Kalo disini kan memang kita dinilai dari target.

P : Kan target *marketing* itu sendiri ada target personalnya, nah target tim nya ada tidak mbak? Semisal sebulan tim *marketing* harus dapat segini.

N : Gak ada sih mbak. Cuma target personal aja.

P : Menurut mbak sendiri target dari tim *marketing* sendiri itu sudah tercapai belum sih mbak?

N : Itu tercapai, tp kadang kan ada pembiayaan itu macet jadi target di bulan itu gak tercapai. Jadi gak mesti.

P : Jadi targetnya hanya personal gitu mbak?

N : Iya, target sendiri-sendiri. Misal target angsuran, tabungan.

P : Kan mbak dihitung karyawan baru disini, menurut mbak sendiri sebagai orang baru di tim *marketing* apakah mbak sudah merasakan sebuah kerekatan dengan rekan kerja?

N : Sudah mbak, enak. Kadang mbak Enggar itu bantuin saya nagih ke anggota yang macet. Padahal itu di target saya. Kadang itu dibantuin, saya juga kadang bantuin mbak Enggar nagih ke anggotanya. Jadi kita saling bantu gitu aja. Dikerjain sama-sama bair cepet selesai.

P : Tapi dengan begitu apakah tidak ada perasaan berharap lebih kepada mbak Enggar untuk menyelesaikan target tim *marketing*?

N : Gak sih. Cuma kalopas ada waktu kosong mbak Enggar aja kok kalo beliau bantuin itu. Kalo mbak Enggarnya lagi sibuk ya kita juga harus tau mbak.

P : Jadi menurut mbak lebih enak kerja secara tim atau kerja sendiri?

N : Lebih enak tim sih, soalnya kalo tim itu ada yang bantuin.

P : Tapi sebelumnya apakah mbak sudah mencapai target-target yang diberikan itu?

N : Iya, sudah dan itu bisa jadi motivasi biar bisa tercapai lagi.

P : Apakah dengan tercapainya target itu ada *reeward* tersendiri?

N : Iya, ada. Iyakan targetnya dapet bonus.

P : Kalo untuk *punishment* ketika tidak mencapai target ada tidak mbak?

N : Ya ada, paling berhadapans ama manajer, dikasih wejangan, nasihat dan juga gajinya dan bonusnya berkurang. Kalo target kurang maka standar gaji juga kurang.

P : Menurut mbak sendiri ada gak sih ancaman dari pihak lain untuk meningkatkan kinerja tim *marketing*?

N : Gak ada sih. Enjoy aja.

P : Apakah mbak ada niat untuk meninggalkan tim *marketing* di BMT ini?

N : Gak ada mbak.

P : Ada gak sih dukungan dari mbak Enggar supaya target mbak terus meningkat dan bahkan bisa melebihi mbak Enggar?

N : Ya ada, karena kan saya baru kadang mbak Enggar ngajarin dan memotivasi supaya target saya tercapai.

P : Menurut mbak sendiri ada gak sih faktor lain yang dapat meningkatkan kinerja tim *marketing* selain kekohesifan tim dan efikasi diri?

N : Belum ada. Motivasi diri sendiri. Soalnya temen-temen dulu pada gimana gitu kalo mikir jadi *marketing*. Padahal kalo udah dijalanin ya enjoy aja.

P : Disini kan mayoritas pengelola cewek mbak, itu kita-kira karena apa ya?

N : Itu saya kurang tau, karena masih baru ya.

P : Tapi enak gak kerja sama cewek semua begini?

N : Ya enak sih, bisa cerita apa aja. Enjoy banget.

P : Kalo dari *marketing* lain biasanya cowok karena mereka lebih kuat di lapangan, menurut mbak gimana?

N : Biasa aja sih, cewek-cewek juga bisa selesaikan target. Anggota-anggota juga banyak yang ibu-ibu juga banyak, jadi mereka juga nyaman.

P : Baik mbak, mungkin itu dulu yang saya tanyakan. Terima kasih banyak  
mbak Rani.

N : Sama-sama.

**10. Wawancara dengan Mbak Mariska sebagai anggota kedua di tim operasional BMT Surya Asa Artha pada hari Selasa tanggal 04 Desember 2018 pukul 15:43 WIB.**

P : Dengan mbak siapa ya?

N : Saya Mariska.

P : Posisi mbak disini sebagai apa ya?

N : Sebagai anggota tim operasional yang fokus di *teller* atau kasir.

P : Mbak Mariska sudah bekerja disini selama berapa tahun?

N : Saya karyawan baru, baru satu tahun disini.

P : Menjelaskan maksud dan tujuan penelitian serta arti dari variabel dalam penelitian.

P : Pertanyaan pertama saya indikator dari meningkat tidaknya kinerja dari tim operasional sendiri apa ya mbak?

N : Diukur dari selesainya pekerjaan sesuai dengan yang direncanakan.

P : Apakah menurut mbak selama disini kinerja dari tim operasional itu meningkat?

N : *Alhamdulillah* sesuai target. Karena saya juga karyawan baru jadi harus bisa memberikan hasil kerja yang maksimal. Soalnya saya juga ada target sekian juta yang harus bisa saya capai.

P : Menurut mbak sendiri sebagai karyawan baru apakah mbak sudah merasakan kerekatan dengan rekan satu tim mbak?

N : Iya, sudah. Soalnya mbaknya juga baik dan mengayomi saya. Jadi nyaman aja, walaupun saya anak baru disini.

P : Menurut mbak sendiri lebih enak kerja sendiri atau secara kelompok?



N : Enak kelompok lah ya, apalagi untuk karyawan baru seperti saya ya lebih enak kelompok supaya ada yang bisa bantu dan bisa belajar dari senior.

P : Apakah dengan adanya kerja tim atau kelompok semakin membuat mbak berharap dan bergantung kepada rekan kerja untuk mencapai target kelompok?

N : Tidak, justru saya lebih ingin bersama-sama dalam menyelesaikan target tim. kalo saya luang dan kerjaan mbak Diyah belum selesai ya juga saya bantu. Saling bahu membahu aja.

P : Apakah menurut mbak ada ancaman dari pihak lain dalam rangka meningkatkan kinerja tim operasional sendiri?

N : Gak ada sih mbak.

P : Apakah mbak ada niatan untuk keluar dari pekerjaan mbak?

N : Untuk sekarang ya gak ada mbak, karena sudah lumayan nyaman dengan kerjaan sendiri dan juga orang-orang di BMT ini.

P : Apakah menurut mbak kerekatan antar rekan kerja dalam satu tim itu penting?

N : Sangat penting. Soalnya kalo rekan kerja satu tim itu kita gak deket jadinya nanti kan aneh tuh. Setiap hari kita ketemu jadi haru erat, bisa kerjasama dengan baik agar kinerja dari tim pun bisa ditingkatkan sama-sama.

P : Menurut mbak manakah yang lebih penting antaran kekohesifan tim atau efikasi diri?

N : Dua-duanya penting, karena saling berhubungan. Sesama tim kita harus erat dan dapat bekerjasama dengan baik sehingga nantinya menghasilkan kinerja yang bagi dan juga setiap orang harus punya rasa optimis agar dia dapat meningkatkan

kualitas kerjanya di dalam sebuah tim, sehingga nantinya hal tersebut akan berdampak pada dirinya sendiri.

P : Apakah menurut mbak ada faktor lain yang dapat mempengaruhi meningkatnya kinerja sebuah tim?

N : Apa ya, ya kemampuan seseorang juga lingkungan kerjanya. Itu dua hal yang sangat berpengaruh menurut saya.

P : Baik mbak, terimakasih banyak atas waktunya, mungkin segitu dulu pertanyaan dari saya. Sekali lagi terima kasih ya.

N : Baik mbak, sama-sama.

**11. Wawancara dengan Mbak Nana sebagai *teller* di BMT Mulia Mandiri pada hari Rabu tanggal 05 Desember 2018 pukul 08:12 WIB.**

P : Sebelumnya dengan ibu siapa ya?

N : Saya Diah Ferdiana panggil aja Nana.

P : Posisi di BMT sebagai apa ya mbak?

N : *Teller* dan merangkap *marketing* kadang-kadang.

P : Sudah bekerja disini selama berapa tahu mbak?

N : Sudah 4 tahun.

P : Menjelaskan variabel penelitian dan juga tujuan serta maksud dari penelitian.

P : Apakah ada indikator untuk mengukur meningkat atau tidaknya kinerja tim *teller* mbak?

N : Tidak ada mbak, Cuma kita targetnya kerjaan hari ini selesai dan gak ada yang selisih berarti sudah tercapai targetnya.

P : Apakah menurut mbak selama 5 tahun terakhir ini kinerja dari tim *teller* meningkat?

N : Iya mbak, karena kita targetnya kan pertahun dan target setiap tahun itu *alhamdulillah* sudah bisa kita penuhi.

P : Apakah menurut mbak jangka waktu berada di dalam sebuah tim dapat menjadikan anggota tim saling memahami antara satu dengan yang lainnya?

N : Iya mbak, jadi lebih paham karena setiap hari ketemu bareng.

P : Menurut mbak sendiri apakah menarik apabila dalam sebuah tim memiliki jenis kelamin, suku atau ras yang berbeda?

N : Iya, karena kita bisa mengenal tipe atau sifat seseorang dari beragamnya suku itu dan ras. Tapi kebetulan rekan kerja saya perempuan jadi gak ada beda. Nyaman aja.

P : Apakah menurut mbak dalam mencapai tujuan atau target tim ada sebuah kendala atau ancaman dari luar?

N : Tidak ada mbak selama ini.

P : Apakah tim *teller* sendiri pernah mendapatkan prestasi atau keberhasilan yang dilakukan bersama?

N : Setiap tahun prestasi kita ya di akhir tahun itu, semua target tercapai dan akhirnya semua karyawan dapat bonus.

P : Apakah ketika rekan kerja mbak berhasil menyelesaikan tugasnya mbak juga termotivasi untuk menyelesaikan tugas mbak?

N : Iya, karena kalo ngelihat temen sudah selesai itu juga pasti termotivasi untuk selesai dan beres.

P : Apakah budaya saling menyemangati dan saling memotivasi antar rekan kerja satu tim sudah ada?

N : Iya, selalu. Kita selalu saling mendukung dan sering cerita-cerita kalo ada masalah. Nah nanti biasanya dikasih solusi.

P : Menurut mbak apakah kerekatan antar rekan kerja dalam satu tim itu diperlukan?

N : Sangat diperlukan. Kita ketemunya setiap hari, nanti kalo gak akrab ya jadi tambah gak enak mbak. Kerekatan ataupun keakraban itu diperlukan supaya kita bisa memahami satu sama lain.

P : Menurut ibu sendiri apakah ada faktor lain yang dapat mempengaruhi meningkatnya kinerja sebuah tim?

N : Gak ada sih, yang penting targetnya itu dicapai, kerja sama tim juga dikuatkan lagi, kalo ada masalah harus segera diselesaikan. Kalo kita sesuai dengan pedoman *insyaa Allah* akan meningkat.

P : Terima kasih mbak atas waktunya.

N : Sama-sama.

**12. Wawancara dengan Ibu Mia sebagai *teller* sekaligus *CS* pada BMT Mulia**

**Mandiri pada hari Rabu tanggal 05 Desember 2018 pukul 08.47 WIB.**

P : Nama ibu siapa ya kalo boleh tahu?

N : Harmiyati mbak.

P : Posisi di BMT ini sebagai apa bu?

N : Sebagai *Teller* dan juga *CS*.

P : Sudah berapa lama ya bu?

N : 6 tahun.

P : Menjelaskan maksud dan tujuan penelitian serta arti dari variabel dalam penelitian ini.

P : Apakah ada indikator yang dapat digunakan untuk mengukur meningkat atau tidaknya kinerja dari tim *teller* bu?

N : Laporan harian mungkin mbak, jadi kita setiap hari bikin laporan harian yang nantinya akan dibuat laporan bulanan hingga laporan tahunan. Jadi ketika rencana rencana itu sudah terpenuhi dengan aman tanpa kurang apapun maka dapat dikatakan bahwa target dari tim *teller* tercapai.

P : Apakah menurut ibu sendiri selama 5 tahun terakhir ini tim *teller* mengalami peningkatan kinerja?

N : Tidak bisa dibilang meningkat, Cuma ya targetnya selalu tercapai. Tim *teller* itu kelihatan kalo menurunnya aja mbak. Semisal ada yang kurang atau hilang gitu.

P : Menurut ibu sendiri apakah kerekatan antar rekan kerja itu penting dalam meningkatkan kinerja ibu untuk tim?

N : Iya dong mbak, karena kalo sama temen sendiri gak solid ya nanti bakalan repot, gak ada komunikasi dan jadinya nanti malah kerjanya terbebani dan akhirnya targetnya gak tercapai.

P : Apakah menurut ibu dalam mencapai target dari tim *teller* ada ancaman ataupun hambatan dari pihak luar?

N : Gak ada mbak setahu saya.

P : Apakah budaya menyemangati satu sama lain dalam tim *teller* sudah ada bu?

N : *Alhamdulillah* sudah mbak. Karena saya sama Mbak Nana sudah seperti keluarga sendiri. Jadi setiap ada masalah ya pasti cerita supaya bebannya lebih ringan.

P : Apakah ibu memiliki motivasi dalam bekerja?

N : Tentu ada mbak, kita kerja kan untuk keluarga dirumah. Untuk meringankan beban suami dan juga bisa nambah-nambah untuk beliin anak-anak sesuatu.

P : Menurut ibu sendiri apakah ibu sudah berhasil mencapai target yang ditentukan oleh pimpinan?

N : Iya mbak, sudah.

P : Apakah nanti ibu akan berusaha lagi untuk memberikan kinerja yang lebih baik lagi?

N : Iya mbak.

P : Menurut ibu selain kerekatan antar rekan kerja dan motivasi diri apakah ada faktor lain yang dapat meningkatkan kinerja tim *teller*?

N : Kepuasan anggota mungkin ya mbak, soalnya kalo anggota puas dan gak ada kritik pasti pimpinan seneng.

P : Baiklah mbak terima kasih atas waktunya.

N : Sama-sama.



**13. Wawancara dengan Ibu Ati sebagai Manajer di BMT Mulia Mandiri pada hari Rabu tanggal 05 Desember 2018 pukul 09:45 WIB.**

P : Dengan ibu siapa ya?

N : Saya ibu Ati.

P : Posisi disini sebagai Manajer ya bu?

N : Iya mbak.

P : Sudah berapa lama bekerja disini bu?

N : Sudah sejak pertengahan tahun 2010 mbak.

P : Menjelaskan maksud dan tujuan penelitian serta arti dari variabel dalam penelitian ini.

P : Sebelumnya saya ingin bertanya apakah tim *teller* disini ada indikator untuk mengukur meningkat tidaknya kinerja *teller* tidak bu?

N : Kalo *teller* itu gak kayak *marketing* yang bisa diukur targetnya berapa.ya selama bisa menghandel kerjaan kantor, ndak ada selisih dan juga gak ada *complain* dari anggota ya itu sudah bisa dibilang meningkat. Selama tidak ada penurunankinerjanya ya bagus.

P : Menurut ibu sebagai manajer selama 5 tahun terakhir ini apakah kinerja dari tim *teller* meningkat?

N : Iya sudah, kinerja mereka meningkat dan itu terlihat jelas mbak dari kecepatan kerja mereka terus dari cara handle anggota juga sudah sangat baik.

P : Nah, menurut ibu sendiri apakah antara anggota tim dalam tim *teller* sudah ada rasa kekeluargaan atau kerekatan satu sama lain?

N : Iya, iya sudah. Disini memang semuanya. Kalo ada apa-apa yang menjadi ganjalan harus langsung di komunikasikan jadi gak sampai berlarut-larut.

P : Menurut ibu sendiri apakah lebih baik kinerja dari seorang inividu atau kinerja dari sebuah tim?

N : Yang pasti secara tim. Kita gak bisa kerja personal. Karena semuanya berkaitan, jadi pasti tim.

P : Apakah ketika *teller* mampu menyelesaikan tugasnya nanti akan ada *reeward* yang diperoleh?

N : Gak mbak, kita memang kerja tim. jadi kita kan ada target dari rencana kerja yang sudah disusun sebelumnya itu kan akhir tahun kelihatan. Di akhir tahun baru kita kasih sekalian SHU. Jadi kalo targetnya tercapai memang semua dapat.

P : Jika target tidak tercapai apakah ada *punishment* bu?

N : Tidak, tidak ada. Kita Cuma kekeluargaan. Kita musyawarahkan secara kekeluargaan penyebabnya apa, kemudian langkah selanjutnya apa, jadi lebih kepada evaluasi.

P : Sebagai Manajer disini apakah ibu menilai bahwa mbak Nana dan mbak Mia memiliki rasa optimis untuk mengerjakan tugasnya?

N : Setiap evaluasi akhir bulan kan nanti mereka bakalan ngomong semisal ada yang kurang, misal tabungannya kurang nih mbak jadi dibicarakan bareng-bareng. Jadi dari situ saya jadi tahu kalo anak-anak ini *care* juga dengan target yang sudah ada.

P : Ada tidak ancaman atau hambatan dari luar yang menghambat kinerja dari tim *teller* sendiri?

N : Tidak ada sih mbak. Kalo semisal salah satu dari mereka izin gak masuk gitu sebenarnya akan mengganggu kinerja tapi saya tidak mempermasalahkan karena kita sudah seperti keluarga disini.

P : Mungkin itu dulu yang ingin saya tanyakan bu. Terima kasih banyak.

N : Sama-sama mbak.

Perpustakaan Universitas Muhammadiyah Yogyakarta menyatakan bahwa Skripsi atas:

Nama : Rohana Nur Aini  
NIM : 20150730047  
Prodi : Ekonomi Syariah  
Judul : ANALISIS KEKOHESIFAN TIM DAN EFIKASI DIRI  
ANGGOTA TIM DALAM MENINGKATKAN KINERJA TIM  
(Studi Kasus: BMT di Daerah Yogyakarta)  
Pembimbing : Muhammad Zakiy S.El., M.Sc.

**Telah dilakukan tes Turnitin filter 1%, dengan indeks similaritasnya sebesar 1%.**

Semoga surat keterangan ini dapat digunakan sebagaimana mestinya.

Mengetahui  
Ka. Ur. Pengelolaan



Laela Niswatin, S.I.Pust

Yogyakarta, 3-1-2019  
yang melaksanakan pengecekan



Ikram Al-Zein, S.Kom.I