

LAMPIRAN-LAMPIRAN

WAWANCARA MANAGER/PIMPINAN BMT BIF YOGYAKARTA

1. Bagaimana persepsi pimpinan terhadap karyawan yang memiliki *self efficacy* dan *perceived employability* dalam perbedaan kualifikasi akademik?
2. Berikan contoh pelayanan yang seperti apa yang manager/pimpinan berikan untuk kepuasan pelanggan/nasabah?
3. Apakah pendidikan dan pelatihan dilaksanakan di BMT BIF Yogyakarta? apa saja bentuk pendidikan dan pelatihannya?
4. Apakah yang diberikan oleh BMT BIF Yogyakarta untuk meningkatkan loyalitas, kualitas serta integritas para karyawan BMT BIF?
5. Menurut manager/pimpinan BMT BIF Yogyakarta apa saja kelebihan dan kekurangan dalam menghadapi pelanggan/Nasabah?
6. Apakah dampak positif dan negatif mengenai perbedaan kualifikasi akademik terhadap kerja karyawan BMT BIF Yogyakarta?
7. Reward dalam bentuk apa yang diterima oleh karyawan jika memiliki kinerja yang baik?
8. Apa tanggapan pimpinan mengenai perbedaan kualifikasi akademik terhadap kerja karyawan BMT BIF Yogyakarta saat ini?
9. Menurut manager/pimpinan BMT BIF Yogyakarta kemudahan dan kesulitan apa yang dihadapi jika memiliki karyawan yang ahli serta mampuan/terampilan dalam bekerja di BMT tetapi memiliki kualifikasi akademik yang berbeda semisal bukan dari perbankan, bukan dari manajemen, bukan dari akuntansi, serta bukan dari ekonomi? Jeaskan?

WAWANCARA KARYAWAN BMT BIF YOGYAKARTA

1. Menurut bapak-ibu apa saja kelebihan dan kekurangan BMT BIF Yogyakarta dalam menghadapi pelanggan/Nasabah?
2. Pelayanan seperti apa yang diberikan bapak/ibu terhadap nasabah?.
3. Apakah bapak/ibu merasa nyaman memberikan pelayanan terhadap nasabah?
4. Menurut bapak/ibuk kesulitan apa yang di dapat ketika memberikan pelayanan kepada pelanggan?
5. Keberhasilan atau kegagalan apa yang sudah pernah terjadi dalam diri bapak/ibu dalam proses anda bekerja di BMT BIF Yogyakarta?
6. Siapa yang memberikan pengaruh besar pada keyakinan bapak/ibu sehingga mampu bekerja di BMT BIF Yogyakarta dengan memiliki kualifikasi akademik yang berbeda?
7. Apakah bapak/ibu mendapatkan arahan, saran, nasihat, serta bimbingan sehingga memiliki keyakinan mampu bekerja dengan memiliki kualifikasi akademik yang berbeda?
8. Menurut bapak/ibuk seraca individu kesulitan apa yang anda raskan dan hingga saat ini belum terselesaikan?
9. Reward apa yang diterima bapak/ibuk jika memiliki kinerja yang baik? Ada yang mendat reward bulanan ada yang tahunan
10. Dari manakah bapak/ibuk mendapatkan info lowongan pekerjaan di BMT BIF Yogyakarta?

11. Apakah sulit beradaptasi dengan lingkungan, dan pekerjaan yang ada di BMT BIF Yogyakarta?

**WAWANCARA PADA PELANGGAN NASABAH BMT BIF
YOGYAKARTA PERDUA SATU TAHUN TERAKHIR**

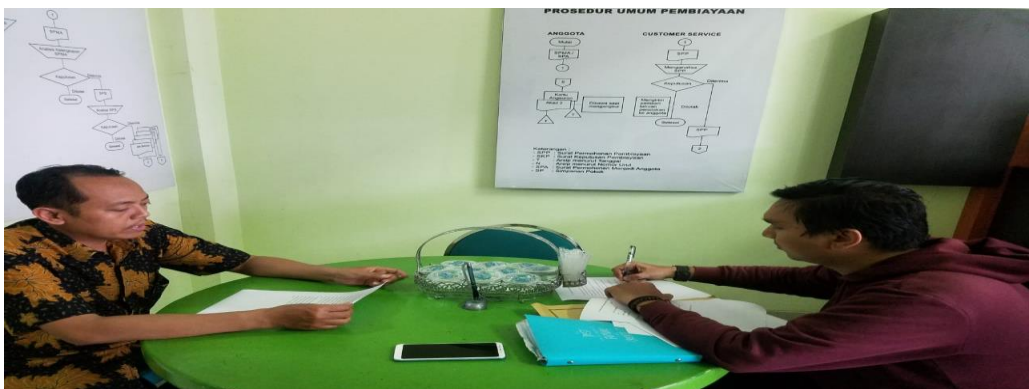
1. Menurut bapak-ibu apa saja kelebihan dan kekurangan BMT BIF Yogyakarta dalam menghadapi pelanggan/Nasabah?
2. Apakah Nasabah merasa puas dengan pelayanan yang diberikan oleh karyawan BMT BIF Yogyakarta?
3. Apa yang di inginkan Bapak-ibu untuk kedepannya terhadap BMT BIF Yogyakarta dalam hal kepuasan pelanggan/kepuasan pelayanan?.
4. Apakah bapak/ibuk merasa nyaman dengan jasa yang diberikan oleh BMT BIF Yogyakarta?
5. Apakah ada kerabat/ seseorang yang bapak/ibuk ajak untuk menggunakan produk di BMT BIF Yogyakarta?

**WAWANCARA TERHADAP PENDAPAT AHLI MANAGEMENT
SUMBER DAYA MANUSIA**

1. Bagaimana pandangan ibu sebagai ahli Management sumber daya manusia mengenai fenomena karyawan yang memiliki *self efficacy* dan *perceived employability* yang baik tetapi memiliki kualifikasi akademik yang berbeda dengan apa yg mereka kerjakan?
2. Bagaimana menurut pandangan ibu tentang dampak perbedaan kualifikasi akademik karyawan yang memiliki *self efficacy* dan *perceived employability* terhadap kinerjanya?
3. Bagaimana pendapat ibuk mengenai pembenahan karyawan yang memiliki *self efficacy* dan *perceived employability* yang baik tetapi memiliki kualifikasi akademik yang berbeda?
4. Menurut pengamatan ibu apa saja kelebihan dan kekurangan karyawan yang memiliki *self efficacy* dan *perceived employability* yang baik tetapi memiliki kualifikasi akademik yang berbeda dengan apa yg mereka kerjakan?

S

DOKUMENTASI



S

