

**ANALISIS DAMPAK *MULTITASKING* DALAM PENINGKATAN
KINERJA KOPERASI SIMPAN PINJAM PEMBIAYAAN SYARIAH
MUAMALAH BERKAH SEJAHTERA SURABAYA**

SKRIPSI

**Oleh:
ANISA SOLIKHAWATI
NIM : G94218155**



UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SUNAN AMPEL SURABAYA

FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM

PROGRAM STUDI EKONOMI SYARIAH

2022

PERNYATAAN KEASLIAN

Yang bertanda tangan dibawah ini saya:

Nama : Anisa Solikhawati

NIM : G94218155

Fakultas/Prodi : Ekonomi dan Bisnis Islam/Ekonomi Syariah

Judul Skripsi : Efektivitas dan Dampak *Multitasking* dalam Peningkatan Kinerja Koperasi Simpan Pinjam Pembiayaan Syariah Muamalah Berkah Sejahtera Surabaya berdasarkan Balanced Scorecard

Dengan sungguh-sungguh menyatakan bahwa skripsi ini secara keseluruhan adalah hasil peneliti/karya saya sendiri, kecuali pada bagian-bagian yang dirujuk sumbernya.

Surabaya, 23 Mei 2022

Saya yang menyatakan,

The image shows a handwritten signature in black ink, which appears to be 'Anisa', written over a pink and white postage stamp. The stamp is a 10,000 Rupiah Indonesian postage stamp, featuring the Garuda Pancasila emblem and the text 'METERA 10000'.

Anisa Solikhawati

NIM. G94218155

PERSETUJUAN PEMBIMBING

Skripsi yang ditulis oleh Anisa Solikhawati NIM. G94218155 ini telah diperiksa dan disetujui untuk dilakukan Sidang Munaqosah.

Surabaya, 23 Mei 2022

Pembimbing,

A handwritten signature in black ink, appearing to be 'Sri Wigati', written over a horizontal line.

Dr. Sri Wigati, MEI

NIP. 197302212009122001

LEMBAR PENGESAHAN

Skripsi ini ditulis oleh Anisa Solikhawati NIM. G94218155 ini telah dipertahankan di depan sidang Munaqasah Skripsi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Sunan Ampel Surabaya pada hari Rabu, tanggal 15 Juni 2022 dan dapat diterima sebagai salah satu persyaratan untuk menyelesaikan program sarjana strata satu dalam Ilmu Ekonomi Syariah.

Majelis Munaqasah Skripsi

Penguji I



Dr. Sri Wigati, M.E.I
NIP.197302212009122001

Penguji II



Dr. Andriani Samsufi, S.Sos, MM.
NIP. 197608022009122002

Penguji III



Achmad Room Fitrianto, S.E, M.E.I, M.A.,
Ph.D
NIP. 197706272003121002

Penguji IV



Luqita Romatsyah, S.A., M.A.
NIP. 199210262020122018

Surabaya, Juli 2022

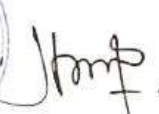
Menegaskan

Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam

Universitas Islam Negeri Sunan Ampel Surabaya

Dekan,




Dr. H. Ah. Ali Arifin, M.M
NIP. 196212141993031002



KEMENTERIAN AGAMA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SUNAN AMPEL SURABAYA
PERPUSTAKAAN

Jl. Jend. A. Yani 117 Surabaya 60237 Telp. 031-8431972 Fax.031-8413300
E-Mail: perpus@uinsby.ac.id

LEMBAR PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI
KARYA ILMIAH UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS

Sebagai sivitas akademika UIN Sunan Ampel Surabaya, yang bertanda tangan di bawah ini, saya:

Nama : Anisa Solikhawati
NIM : G94218155
Fakultas/Jurusan : Ekonomi dan Bisnis Islam/Ekonomi Syariah
E-mail address : anisamiga@gmail.com

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Perpustakaan UIN Sunan Ampel Surabaya, Hak Bebas Royalti Non-Eksklusif atas karya ilmiah :

☒ Sekripsi ☐ Tesis ☐ Desertasi ☐ Lain-lain (.....)
yang berjudul :

Analisis Dampak Multitasking Dalam Peningkatan Kinerja Koperasi Simpan Pinjam

Pembiayaan Syariah Muamalah Berkah Sejahtera Surabaya

beserta perangkat yang diperlukan (bila ada). Dengan Hak Bebas Royalti Non-Eksklusif ini Perpustakaan UIN Sunan Ampel Surabaya berhak menyimpan, mengalih-media/format-kan, mengelolanya dalam bentuk pangkalan data (database), mendistribusikannya, dan menampilkan/mempublikasikannya di Internet atau media lain secara **fulltext** untuk kepentingan akademis tanpa perlu meminta ijin dari saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan atau penerbit yang bersangkutan.

Saya bersedia untuk menanggung secara pribadi, tanpa melibatkan pihak Perpustakaan UIN Sunan Ampel Surabaya, segala bentuk tuntutan hukum yang timbul atas pelanggaran Hak Cipta dalam karya ilmiah saya ini.

Demikian pernyataan ini yang saya buat dengan sebenarnya.

Surabaya, 14 Juli 2022
Penulis

(Anisa Solikhawati)

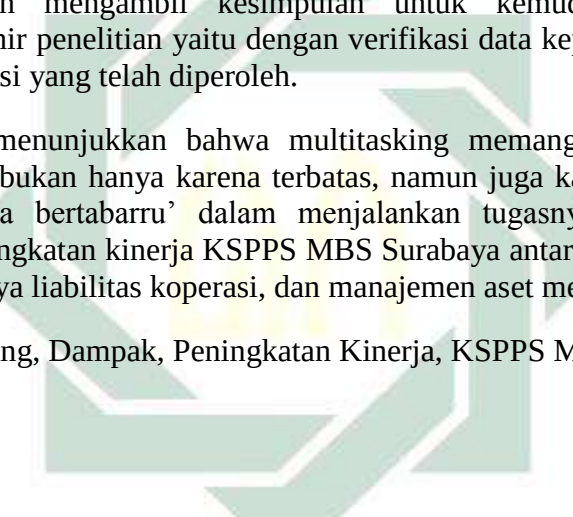
ABSTRAK

Multitasking pada konsepnya yaitu membagi beberapa fokus, sehingga menghambat pembelajaran dan kinerja jangka pendek serta kurang memanfaatkan struktur otak yang diperlukan untuk pelatihan yang tepat dan mempengaruhi memori dan retensi jangka panjang.. Multitasking akan sangat berpengaruh negatif bagi kinerja perusahaan apabila tidak dikelola dengan baik dan akan menimbulkan beberapa dampak bagi kinerja perusahaan. KSPPS MBS Surabaya merupakan salah satu lembaga keuangan non bank yang melakukan sistem multitasking dalam operasionalnya. Untuk mengetahui efektivitas dan dampak multitasking dalam upaya peningkatan kinerja koperasi, penelitian ini akan mengukur kinerja koperasi dilihat dari perspektif finansial dan non finansial.

Metode penelitian yang digunakan adalah kualitatif dengan pendekatan deskriptif. Adapun teknik pengumpulan data dilakukan dengan wawancara dan dokumentasi kepada informan yang meliputi ketua serta seluruh karyawan dari setiap divisi. Teknik analisis data dilakukan dengan mereduksi data yang telah diperoleh sesuai tema dan topik yang diangkat. Penyajian data dengan mengambil kesimpulan untuk kemudian dijelaskan dalam pembahasan. Bagian akhir penelitian yaitu dengan verifikasi data kepada informan atas hasil kesimpulan dari informasi yang telah diperoleh.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa multitasking memang wajib dilakukan oleh KSPPS MBS Surabaya bukan hanya karena terbatas, namun juga karena pedoman koperasi syariah yang senantiasa bertabarru' dalam menjalankan tugasnya. Sedangkan dampak multitasking dalam peningkatan kinerja KSPPS MBS Surabaya antara lain likuiditas koperasi dapat maksimal, tingginya liabilitas koperasi, dan manajemen aset mengalami fluktuasi.

Kata Kunci : Multitasking, Dampak, Peningkatan Kinerja, KSPPS MBS Surabaya



UIN SUNAN AMPEL
S U R A B A Y A

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	ii
PERNYATAAN KEASLIAN.....	iii
PERSETUJUAN PEMBIMBING.....	iv
LEMBAR PENGESAHAN.....	v
LEMBAR PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI.....	vi
ABSTRAK.....	vii
KATA PENGANTAR	viii
DAFTAR ISI.....	xi
DAFTAR TABEL.....	xiii
DAFTAR BAGAN	xiv
DAFTAR TRANSLITERASI.....	xv
BAB 1	1
PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang Masalah.....	1
1.2 Identifikasi Masalah.....	12
1.3 Batasan Masalah	13
1.4 Rumusan Masalah.....	13
1.5 Tujuan Penelitian	14
1.6 Manfaat Penelitian	14
1.7 Sistematika Pembahasan.....	15
BAB II.....	17
KAJIAN PUSTAKA.....	17
2.1 Multitasking	17
2.1.1 Pengertian Multitasking	17
2.1.2 Dampak Multitasking.....	20
2.2 Konsep Kinerja	23
2.2.1 Pengertian Kinerja.....	23
2.2.2 Peningkatan Kinerja.....	25
2.3 Pengukuran Kinerja	29
2.3.1 Perspektif Keuangan	29
2.3.2 Perspektif Pelanggan.....	33
2.4 Kajian terdahulu.....	36

2.5	Kerangka Teoritis dan Konseptual.....	40
BAB III		42
METODE PENELITIAN.....		42
3.1	Pendekatan Penelitian yang digunakan.....	42
3.2	Tempat dan Waktu Penelitian	43
3.3	Deskripsi data yang dikumpulkan.....	43
3.4	Sumber data (Populasi dan sample bila ada).....	43
3.5	Teknik Pengumpulan data.....	44
3.6	Teknik Analisis data	45
BAB IV		50
HASIL PENELITIAN		50
4.1	Gambaran Umum.....	50
4.2	Hasil Penelitian di KSPPS MBS Surabaya	58
BAB V		73
PEMBAHASAN HASIL PENELITIAN		73
5.1	Sistem Multitasking di KSPPS MBS Surabaya	73
5.2	Dampak Multitasking dalam Peningkatan Kinerja KSPPS MBS Surabaya	76
BAB VI.....		89
PENUTUP		89
6.1	Kesimpulan	89
6.2	Saran	90
DAFTAR PUSTAKA		92
LAMPIRAN		

UIN SUNAN AMPEL
SURABAYA

DAFTAR TABEL

Tabel 1. 1 Jumlah Koperasi Aktif Menurut Provinsi (Unit)	5
Tabel 2. 2 Standar Penilaian <i>Current Ratio</i>	30
Tabel 2. 3 Standar Penilaian <i>Total Debt to Total Asset Ratio</i>	31
Tabel 2. 4 Standar Penilaian Return On Asset.....	33
Tabel 2. 5 Standar Penilaian Retensi Pelanggan.....	34
Tabel 2. 6 Standar Penilaian Akuisisi Pelanggan.....	35
Tabel 2.9 Daftar Penelitian Sebelumnya.....	36
 Tabel 3. 1 Sumber Informan KSPPS MBS Surabaya	 44
Tabel 4. 1 <i>Current Ratio</i> KSPPS MBS Surabaya	59
Tabel 4. 2 Penilaian <i>Current Ratio</i>	59
Tabel 4. 3 <i>Total Debt To Asset Ratio</i> (TDAR)	61
Tabel 4. 4 Penilaian <i>Total Debt to Total Asset Ratio</i> (TDAR)	62
Tabel 4. 5 <i>Return On Assets</i>	64
Tabel 4. 6 Penilaian <i>Return On Asset</i> (ROA)	64
Tabel 4. 7 Retensi Pelanggan.....	67
Tabel 4. 8 Penilaian Retensi Pelanggan	67
Tabel 4. 9 Akuisisi Pelanggan	68
Tabel 4. 10 Penilaian Akuisisi Pelanggan.....	69
Tabel 4. 11 Profitabilitas Pelanggan	70
Tabel 4. 12 Penilaian Profitabilitas Pelanggan	71

UIN SUNAN AMPEL
S U R A B A Y A

DAFTAR BAGAN/GRAFIK

Bagan 2.1 Kerangka Konseptual.....	41
Bagan 4. 1 Struktur Organisasi KSPPS MBS Surabaya	53
Bagan 4. 2 Produk dan Aplikasi Akad.....	56
Grafik 4. 1 Grafik Current Ratio KSPPS MBS Surabaya	61
Grafik 4. 2 Grafik Total Debt to Asset Ratio KSPPS MBS Surabaya	63
Grafik 4. 3 Grafik Return On Asset KSPPS MBS Surabaya	66
Grafik 4. 4 Grafik Retensi Pelanggan KSPPS MBS Surabaya	68
Grafik 4. 5 Grafik Akuisisi Pelanggan KSPPS MBS Surabaya.....	69
Grafik 4. 6 Grafik Profitabilitas Pelanggan KSPPS MBS Surabaya	71
Grafik 5. 1 Grafik Pengukuran Kinerja KSPPS MBS Surabaya.....	85



BAB 1

PENDAHULUAN

Bab ini menjelaskan tentang alasan penulis dalam melakukan penelitian ini. Penjelasan ini bertujuan untuk menggambarkan urgensi penelitian yang akan dilakukan. Selain itu juga dalam bab ini menjelaskan alasan penulis memilih topic penelitian dan hal-hal lainnya yang mendasari penelitian seperti identifikasi dan pertanyaan penelitian.

1.1 Latar Belakang Masalah

Dalam masyarakat modern, melakukan banyak pekerjaan secara bersamaan merupakan jalan hidup yang harus ditempuh individu supaya tidak tertinggal. Sebagian besar melakukan banyak tugas sekaligus menjadi solusi terbaik untuk menyelesaikan pekerjaan tersebut. Melakukan beberapa tugas dalam satu waktu merupakan istilah dari multitasking. Teknologi yang semakin maju menuntut manusia untuk melakukan multitasking agar meningkatkan produktivitas kerja. Sistem multitasking berpengaruh terhadap peralihan individu ketika dibebankan berbagai tugas dan diperkirakan dapat meningkatkan kualitas kinerja dan fleksibilitas kerja individu akibat perubahan teknologi terhadap peningkatan, perkembangan serta respon dari individu.

Meskipun begitu, beberapa penelitian menyatakan bahwa peralihan ini berdampak terhadap berkurangnya kemampuan otak manusia dalam mengambil informasi dari pekerjaan tersebut. Kemampuan untuk berkonsentrasi dalam menyelesaikan tugas yang diberikan akan berkurang dan

membutuhkan rentang waktu yang cukup panjang untuk terhindar dari risiko kesalahan.

Multitasking diperlukan bagi seorang pekerja untuk menyelesaikan beberapa proyek untuk mencapai tujuan dengan tenggat waktu yang ditentukan. Studi penelitian yang dilakukan oleh Gonzalez dan Mark (2004) mengungkapkan bahwa karyawan kantor beralih diantara tugas rata-rata setiap tiga menit, sehingga menghabiskan 28% sehari untuk melakukan interupsi. Riset perusahaan pasar IT menyatakan bahwa multitasking merugikan ekonomi AS sebanyak \$650 miliar per tahun karena hilangnya produktivitas.

Meskipun multitasking telah mencapai ketinggian baru akhir-akhir ini, efeknya pada individu dan kinerja organisasinya masih belum jelas. Ada sedikit bukti empiris rinci tentang multitasking yaitu seperti kelebihan kognitif, tingginya tingkat kesalahan, tekanan psikologis dan kelelahan. Dalam konteks organisasi, multitasking dikatakan memiliki dampak negatif yang berdampak pada produktivitas karena gangguan dan waktu yang dibutuhkan untuk mendapatkan fokus kembali pada tugas pertama.

Multitasking pada konsepnya yaitu membagi beberapa fokus, sehingga menghambat pembelajaran dan kinerja jangka pendek dan kurang memanfaatkan struktur otak yang diperlukan untuk pelatihan yang tepat dan mempengaruhi memori dan retensi jangka panjang. Pemindahan tugas yang terus menerus mempengaruhi kemampuan individu untuk berkonsentrasi pada tugas dan membagi perhatian orang tersebut sebagai gantinya. Perhatian yang terbagi ini mempengaruhi rangsangan yang perlu disingkirkan otak sehingga orang tersebut dapat berkonsentrasi pada tugas yang pertama. Akibatnya, sulit

bagi individu untuk tetap fokus pada waktu yang lama. Menurut Konig dkk (2005) bahwa setiap orang masing –masing berbeda-beda kemampuannya untuk memusatkan perhatiannya pada satu tugas selama periode waktu tertentu. Penelitian lain juga menunjukkan bahwa multitasking hanya bisa menjadi strategi manajemen waktu yang efektif untuk orang-orang dengan tenaga kerja memori yang tinggi. Karyawan yang beralih diantara dua tugas membutuhkan waktu 50% lebih banyak daripada bekerja dengan satu tugas.

Menurut Kraushaar dan Novak (2010), multitasking akan produktif apabila mengimplementasikannya dengan pengelolaan yang baik sehingga efektivitas dan efisiensi dapat meningkat. Multitasking akan sangat bermanfaat apabila pekerja memiliki keterampilan yang dapat digunakan untuk menyelesaikan sejumlah tugas terkait untuk memfasilitasi pelatihan di tempat kerja dan untuk mengurangi biaya transaksi.

Dalam masyarakat modern, multitasking memang sangatlah penting untuk menyelesaikan beberapa proyek agar tercapainya suatu tujuan. Beberapa lembaga keuangan juga memberikan tugas kepada beberapa karyawannya dan memberikan kewajiban tugas yang seharusnya diberikan kepada karyawan pada spesialis tertentu atau dengan kata lain melakukan beberapa tugas kepada seorang karyawan dalam satu waktu (*multitasking*). Apabila beberapa tugas diemban oleh satu orang, kemungkinan besar akan timbul *crack* dan menghambat kinerja karyawan dan juga perusahaan.

Terdapat banyak lembaga keuangan yang baru berdiri menerapkan sistem multitasking kepada karyawannya, salah satunya adalah koperasi simpan pinjam pembiayaan syariah. Koperasi Simpan Pinjam dan Pembiayaan

Syariah KSPPS adalah koperasi syariah yang aktivitas usahanya berupa simpan, pinjam, dan pembiayaan sesuai dengan prinsip syariah termasuk dalam pengelolaan ZISWAF (Zakat, Infaq, Shodaqoh, dan Wakaf). Maksud dari prinsip syariah dalam operasional usaha koperasi adalah kegiatan usaha yang berdasarkan Fatwa DSN-MUI (Dewan Syariah Nasional Majelis Ulama Indonesia).

Tujuan utama koperasi syariah tidak jauh beda dengan koperasi konvensional yaitu membantu dalam peningkatan ekonomi dan kesejahteraan anggota yang berpedoman dengan asas kekeluargaan dan *tabarru'* (tolong menolong). Keunggulan dari koperasi syariah simpan pinjam ini adalah operasional pembiayaannya tidak menggunakan sistem bunga (*riba*), tujuannya agar dapat membantu anggota dalam modal usaha dan pinjaman dana dengan tingkat risiko yang relative rendah. Firman Allah SWT mengenai tujuan koperasi tercantum dalam QS. Al-Maaidah ayat 2 :

....وَتَعَاوَنُوا عَلَى الْبِرِّ وَالتَّقْوَىٰ وَلَا تَعَاوَنُوا عَلَى الْإِثْمِ وَالْعُدْوَانِ وَاتَّقُوا اللَّهَ إِنَّ اللَّهَ

شَدِيدُ الْعِقَابِ ﴿٢﴾
UIN SUNAN AMPEL
SURABAYA

“...dan tolong-menolonglah kamu dalam (mengerjakan) kebajikan dan takwa, dan jangan tolong-menolong dalam berbuat dosa dan pelanggaran. Dan bertaqwalah kamu kepada Allah. Sesungguhnya Allah amat berat siksa-Nya.”

Ayat diatas menerangkan bahwa sesama manusia harus saling tolong menolong dalam hal kebaikan dan janganlah menolong dalam hal keburukan. Begitu juga dengan koperasi yang berasaskan kekeluargaan dan *tabarru'*

(tolong menolong) untuk membantu anggota koperasi dalam pembiayaan atau modal usahanya agar tercapai kesejahteraan anggota koperasi. (Departemen Agama Republik Indonesia, 2006)

Koperasi syariah merupakan salah satu dari lembaga keuangan syariah non bank yang mempunyai peran penting dalam memajukan ekonomi bangsa dan kesejahteraan anggotanya. Seperti halnya dalam UU Nomor 25 Tahun 1992 tentang Perkoperasian yang menyebutkan bahwa koperasi termasuk organisasi ekonomi masyarakat yang memiliki tujuan dalam hal pemajuan kesejahteraan masyarakat dan pembangunan ekonomi domestik menuju masyarakat yang adil, makmur, dan sejahtera berdasarkan Pancasila dan UUD 1945. Dengan begitu koperasi memiliki urgensi untuk pengembangan potensi ekonomi masyarakat.

Di samping itu berdirinya koperasi masih belum secara maksimal mensejahterakan anggotanya dan sebagian mengalami kegagalan dan tidak aktif yang pada akhirnya resmi dibubarkan oleh pemerintah.

Tabel 1. 1 Jumlah Koperasi Aktif Menurut Provinsi (Unit)

2018	2019	2020
126.343	123.048	127.124

Sumber: BPS (Badan Pusat Statistik), Jumlah Koperasi Aktif Menurut Provinsi (Unit) 2018-2020

Berdasarkan tabel tersebut, jumlah koperasi yang aktif pada tahun 2018 berjumlah 126.343. Ditahun 2019 koperasi yang aktif mengalami penurunan angka menjadi 123.048 yang diakibatkan oleh ketatnya daya saing koperasi. Kemudian akhir tahun 2020 jumlah koperasi yang aktif meningkat

hingga 4.076 dari tahun sebelumnya menjadi 127.124. Mengingat ditahun 2019 mengalami penurunan, diharapkan tahun berikutnya segenap koperasi meningkatkan kreativitas dan inovasinya untuk dapat bersaing dengan lembaga keuangan lain dengan memberikan edukasi kepada masyarakat serta pelaku UMKM.

Pemerintah dalam upayanya memiliki *challenge* (tantangan) tersendiri untuk meningkatkan kualitas kinerja koperasi di Indonesia. Maka dari itu, perlunya evaluasi untuk mengukur sejauh mana efektivitas kinerja koperasi dengan suatu pengukuran kinerja yang berpotensi untuk kemajuan dan perkembangan koperasi.

Partisipasi anggota dan juga manajemen sangat berpengaruh terhadap perkembangan sebuah koperasi. Peluang untuk mencapai perkembangan dan kemajuan koperasi harus dibarengi dengan jumlah anggota koperasi dan keaktifannya sehingga mampu berkompetisi dengan lembaga organisasi lain. Dorongan dan motivasi kepada anggota koperasi harus diberikan kepada pengurus dan karyawan agar dapat menstabilkan kinerja koperasi serta kesejahteraan anggota. Karyawan sebagai bagian internal yang menjadi subjek lalu lintas transaksi pada koperasi syariah dituntut agar mampu memberikan kemampuan terbaik mereka dalam bekerja di perusahaan tersebut, hal ini menjadikan koperasi syariah juga harus mampu memanajemen kinerja karyawan yang dimiliki agar mampu mencapai tujuan suatu organisasi.

Koperasi merupakan kegiatan dalam bidang perekonomian tidak jauh dari berbagai kendala dan hambatan yang dapat berisiko mengalami kerugian dalam operasionalnya. Salah satu hambatan dalam koperasi adalah pada

bagian internal yaitu sumber daya manusia yang berperan sebagai pengelola koperasi yakni karyawan sebagai pelaksana setiap harinya. Karyawan memiliki urgensi yang sama dalam mencapai keberhasilan koperasi karena hasil usaha yang diharapkan dapat berjalan efektif sesuai dengan peraturan koperasi.

Menurut Prawirosentono dalam bukunya menyatakan bahwa kinerja merupakan hasil yang diperoleh seseorang ataupun sekelompok orang dalam sebuah organisasi yang sesuai dengan tugas dan tanggung jawab masing-masing untuk mencapai target sasaran dan tujuan organisasi sesuai dengan peraturan perundang-undangan. Kinerja yang baik adalah kinerja yang dapat mencapai hasil yang ditujukan oleh perusahaan yang disamping itu ada aspek pendukung yaitu para pekerja atau karyawan. Berdasarkan tingkat mutu dan jumlahnya, hasil kerja dapat dicapai oleh seorang karyawan apabila pekerjaan yang diberikan sesuai dengan tanggungan yang diberikan kepadanya. (Prawirosentono, 2008)

Kinerja merupakan indikator penting terhadap pencapaian hasil kerja oleh seorang atau sekelompok orang. Antara kinerja personal dengan kinerja perusahaan memiliki hubungan yang erat terhadap pencapaian tujuan suatu perusahaan. Apabila kinerja personal baik maka kinerja perusahaan otomatis juga baik. Komponen penting dalam kinerja yaitu tujuan, ukuran dan penilaian. Ketiga komponen ini merupakan strategi perusahaan untuk meningkatkan kinerja dan akan memengaruhi operasional kerja yang diharapkan organisasi. Akan tetapi, seringkali beberapa perusahaan masih

belum memperhatikan tenaga kerja yang dipekerjakan dalam perusahaan tersebut yang juga akan berdampak terhadap kinerja organisasi.

Manajemen dan *stakeholder* suatu perusahaan biasa memakai pengukuran kinerja perusahaan untuk mengevaluasi dan menilai hasil yang telah dicapai oleh sebuah perusahaan. Manajemen menggunakan salah satu dari beberapa teknik atau parameter kinerja perusahaan untuk menentukan kesesuaiannya dalam mengukur kinerja perusahaan.

Pengukuran kinerja secara general menggunakan sisi finansial saja yang tercantum pada Peraturan Menteri Negara Koperasi dan Usaha Kecil dan Menengah Republik Indonesia No.06/per/M.KUKM/V/2006 tentang Pedoman Penilaian Koperasi Berprestasi. Lemahnya metode ini disebabkan hanya mengukur kinerja hanya pada perspektif finansial saja yang berakibat kurang maksimal dalam menggambarkan kinerja organisasi apabila tidak diimbangi dengan perspektif non finansial.

Umumnya suatu perusahaan menggunakan *traditional method* untuk mengukur kinerja keuangan. Era modern yang semakin berkembang menuntut manusia untuk berkompetisi dalam kemenangan termasuk industri keuangan. Oleh karena itu metode tradisional kurang tepat apabila diimplementasikan dalam perkembangan digital saat ini. Pengukuran yang hanya ditinjau dari sisi keuangan menyebabkan fokus perhatian perusahaan yang bersifat jangka pendek sehingga perusahaan melakukan keputusan yang salah. Pengukuran kinerja sebuah perusahaan tidak hanya berwujud dari perspektif keuangan saja, namun dari layanan kualitas tinggi, modal intelektual, merek perusahaan

yang kuat, karyawan yang terampil dan inovatif, layanan cepat dan dapat diandalkan, daya tanggap, proses bisnis yang efisien dan beradaptasi, yang sangat berguna dalam proses perusahaan untuk belajar dan tumbuh di masa depan.(Solihin, 2012)

Laporan keuangan adalah beberapa catatan yang berisi informasi tentang keuangan dalam suatu koperasi selama beberapa waktu tertentu sesuai dengan kegunaannya yang akan digunakan oleh pemakai informasi akuntansi untuk menggambarkan kinerja koperasi. Laporan keuangan memiliki urgensi yang tinggi sebagai gambaran informasi keuangan yang sekaligus menjadi informasi kinerja koperasi dalam jangka pendek. Laporan keuangan tersebut dapat bermanfaat bagi pengurus, karyawan maupun anggota koperasi untuk mengetahui kualitas keuangan koperasi tersebut mengalami perkembangan maupun pertumbuhan yang nantinya akan menjadi bahan pertimbangan pengurus dalam evaluasi akhir koperasi. Hasil akhir laporan keuangan akan menggambarkan posisi keuangan koperasi yang akan menjadi informasi penting dan berguna di masa mendatang. Posisi keuangan tersebut akan menjadi tolok ukur tentang baik atau tidaknya kinerja koperasi selama periode tersebut.

Posisi keuangan adalah gambaran informasi suatu laporan keuangan yang secara khusus tercatat di neraca. Posisi keuangan dapat dinilai dari rasio likuiditas, solvabilitas, dan rentabilitas. Rasio likuiditas menjelaskan tentang seberapa besar kemampuan koperasi dalam memenuhi kewajiban jangka pendek, sedangkan rasio solvabilitas menjelaskan tentang kemampuan

koperasi untuk membayar semua utang-utangnya (baik jangka panjang maupun jangka pendek) dan rentabilitas menjelaskan seberapa besar kemampuan koperasi dalam menghasilkan laba selama kurun waktu tertentu. Adanya rasio-rasio tersebut akan menjelaskan posisi keuangan koperasi sekaligus kinerja keuangan koperasi.

Koperasi juga dapat meningkatkan kinerjanya dengan tidak hanya melihat pada segi keuangan saja, tetapi melalui sisi pelanggan dimana pada sisi ini dapat menilai koperasi dalam mempertahankan pelanggan atau anggotanya untuk setia memakai produk dan jasa yang ditawarkan oleh koperasi. Kemampuan koperasi dalam mempertahankan pelanggannya menjadi salah satu target dalam mencapai tujuannya. Pelanggan yang bertahan dan menghasilkan profit akan meningkatkan kinerja koperasi dalam menghasilkan laba. Oleh karena itu, penilaian kinerja dari segi non finansial juga perlu dilakukan untuk perencanaan jangka panjang yang sekaligus melengkapi sisi finansial yang hanya fokus pada jangka pendek.

Penelitian ini akan menguji dampak dari sistem multitasking terhadap kinerja koperasi syariah. Berbeda dengan penelitian-penelitian sebelumnya yang menggunakan pendekatan *Balanced Scorecard* untuk menguji praktik *Good Corporate Governance*, penelitian ini akan menguji praktik multitasking untuk mengukur kinerja koperasi syariah ditinjau dari perspektif keuangan dan perspektif pelanggan. Sistem multitasking dianggap sebagai peminimalisir dana untuk mencapai target yang ditentukan. Sejalan dengan tujuan lembaga keuangan yaitu untuk memperoleh laba semaksimal mungkin. Sistem

multitasking ini juga menjadi kebijakan koperasi atas karyawannya untuk dibatasi hanya beberapa orang saja. Salah satu lembaga yang menerapkan sistem multitasking ialah KSPPS Muamalah Berkah Sejahtera Surabaya, ada beberapa tugas yang dibebankan kepada karyawannya. Seperti bagian marketing, karyawan pada posisi tersebut juga mengemban tugas lain sebagai analis jaminan dan survey. Terkadang posisi kasir juga diberi tugas untuk survey jaminan dan karyawan tersebut secara bergantian mengemban beberapa tugas yang tidak seharusnya dikerjakan. Hal ini disebabkan kebijakan yang ditetapkan oleh KSPPS Muamalah Berkah Sejahtera Surabaya dalam Perubahan Anggaran Dasar Bab IX tentang Pengelolaan Usaha Pasal 41. Akibatnya karyawan sering mengalami kelelahan secara fisik dan juga melakukan kesalahan.

Kinerja karyawan yang bermasalah akan secara otomatis mempengaruhi kinerja perusahaan. Koperasi dalam usahanya diharuskan untuk mengalami peningkatan setiap periodenya, sebab hal ini menjadi pencapaian yang lebih dari periode-periode sebelumnya. Multitasking berdampak positif apabila sistem dikelola dengan baik dan teratur sehingga dapat meningkatkan kinerja koperasi. Peningkatan kinerja koperasi akan terlihat apabila kinerja karyawan juga meningkat. Sistem multitasking yang diberlakukan oleh KSPPS MBS Surabaya menjadi trik atau cara koperasi dalam peningkatan kinerja koperasi selain meminimalisir waktu dan juga biaya.

Peneliti mengambil lokasi penelitian di KSPPS MBS Surabaya disebabkan karena praktik multitasking terjadi di KSPPS MBS Surabaya ketika peneliti sedang melakukan praktik kerja lapangan selama satu bulan lebih. Dan pada saat itu muncul beberapa pemikiran dari peneliti untuk kemudian dijadikan topik penelitian dan ingin menganalisa secara mendalam sebab akibat dari multitasking yang dilakukan oleh KSPPS MBS Surabaya.

Melihat fenomena tersebut, peneliti ingin mengetahui apakah dengan adanya karyawan dengan sistem *multitasking* tersebut, kinerja koperasi syariah dapat tercapai dan dampak apa saja yang ditimbulkan jika dilihat dari sisi finansial dan non finansial. Atas dasar hal tersebut peneliti mengambil judul penelitian **“Analisis Dampak Multitasking dalam Peningkatan Kinerja KSPPS Muamalah Berkah Sejahtera Surabaya.”**

1.2 Identifikasi Masalah

1.2.1 Sistem *multitasking* pada karyawan di KSPPS MBS Syariah Surabaya menyebabkan kelelahan fisik dan tingginya tingkat kesalahan.

1.2.2 *Multitasking* terjadi disebabkan terbatasnya jumlah karyawan yang telah ditetapkan oleh kebijakan koperasi dalam PAD (Perubahan Anggaran Dasar) Bab IX tentang Pengelolaan Usaha Pasal 41.

1.2.3 Multitasking berdampak negatif pada kinerja perusahaan apabila tidak dapat dikelola dengan baik.

1.2.4 Adanya multitasking dianggap dapat meminimalisir dana untuk mencapai tujuan.

1.2.5 Pengukuran kinerja menurut Peraturan Menteri Negara Koperasi dan Usaha Kecil dan Menengah Republik Indonesia No. 06/per/M.KUKM/V/2006 tentang Pedoman Penilaian Koperasi Berprestasi memiliki kelemahan yang berakibat kurangnya maksimal dalam menggambarkan kinerja organisasi apabila tidak diimbangi dengan perspektif non finansial.

1.3 Batasan Masalah

- 1.3.1 Sistem *multitasking* pada karyawan di KSPPS MBS Syariah Surabaya menyebabkan kelelahan fisik dan tingginya tingkat kesalahan.
- 1.3.2 Multitasking berdampak negatif pada kinerja perusahaan apabila tidak dapat dikelola dengan baik.
- 1.3.3 Pengukuran kinerja menurut Peraturan Menteri Negara Koperasi dan Usaha Kecil dan Menengah Republik Indonesia No. 06/per/M.KUKM/V/2006 tentang Pedoman Penilaian Koperasi Berprestasi memiliki kelemahan yang berakibat kurangnya maksimal dalam menggambarkan kinerja organisasi apabila tidak diimbangi dengan perspektif non finansial.

1.4 Rumusan Masalah

- 1.4.1 Bagaimana sistem multitasking di KSPPS MBS Surabaya?
- 1.4.2 Bagaimana analisis dampak multitasking dalam peningkatan kinerja KSPPS MBS Surabaya?

1.5 Tujuan Penelitian

- 1.5.1 Mengetahui sistem multitasking di Koperasi Simpan Pinjam Pembiayaan Syariah Muamalah Berkah Sejahtera Surabaya?
- 1.5.2 Mengetahui dampak yang disebabkan oleh *multitasking* dalam peningkatan kinerja Koperasi Simpan Pinjam Pembiayaan Syariah Muamalah Berkah Sejahtera Surabaya.

1.6 Manfaat Penelitian

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat bagi penulis, objek penelitian, serta bagi akademis dan peneliti lain.

1.6.1 Bagi Penulis

Penulis berharap dari hasil penelitian dapat bermanfaat untuk menambah wawasan dan ilmu pengetahuan terkait dampak multitasking dalam peningkatan kinerja koperasi syariah serta dapat mengimplementasikan ilmu yang didapat di bangku perkuliahan dengan dunia kerja.

1.6.2 Bagi Akademisi

Penelitian ini diharapkan bermanfaat untuk informasi ilmiah dan dapat meningkatkan literasi di bidang ekonomi syariah untuk dijadikan sebagai referensi penelitian di masa depan terkait dampak multitasking dalam peningkatan kinerja koperasi syariah di KSPPS Muamalah Berkah Sejahtera Surabaya.

1.6.3 Bagi Masyarakat

Hasil penelitian ini diharapkan bermanfaat dalam memberikan informasi untuk menambah ilmu pengetahuan dan wawasan terkait dampak multitasking dan kinerja koperasi syariah. Sehingga dapat menjadi pertimbangan anggota untuk melakukan transaksi pada koperasi syariah.

1.6.4 Bagi Koperasi Syariah

Hasil penelitian ini diharapkan bermanfaat untuk dijadikan bahan evaluasi dalam merumuskan kebijakan dan manajemen dalam mencapai tujuan dan tingkat keberhasilan serta dapat meningkatkan kinerja koperasi syariah untuk memajukan ekonomi umat dan kesejahteraan anggota.

1.7 Sistematika Pembahasan

Sistematika pembahasan yang digunakan penulis untuk menyusun skripsi adalah sebagai berikut:

BAB I PENDAHULUAN

Bab ini menjelaskan tentang latar belakang masalah, identifikasi masalah, batasan masalah, perumusan masalah, tujuan dan manfaat penelitian, serta sistematika pembahasan.

BAB II KAJIAN PUSTAKA

Bab ini membahas tentang tinjauan literatur yang digunakan untuk membantu memecahkan masalah penelitian. Pembahasan ini meliputi; multitasking dan dampaknya, peningkatan kinerja, pengukuran kinerja

perspektif keuangan dan perspektif pelanggan, kajian terdahulu, serta kerangka teoritis dan konseptual.

BAB III METODE PENELITIAN

Pada bab tiga menjelaskan tentang metodologi penelitian yang digunakan. Uraian yang disajikan meliputi jenis penelitian, sumber data, teknik pengumpulan data, teknik analisis data, dan teknik penyimpulan data.

BAB IV HASIL PENELITIAN

Pada bab empat menguraikan hasil-hasil penelitian, pengolahan data penelitian sekaligus pembahasannya, meliputi gambaran umum KSPPS Muamalah Berkah Sejahtera Surabaya, mengukur kinerja KSPPS MBS Syariah dalam peningkatan kinerja koperasi (berasal dari laporan keuangan tahunan, dan wawancara karyawan).

BAB V PEMBAHASAN HASIL PENELITIAN

Pada bab lima menguraikan hasil penelitian tentang analisis dampak multitasking dalam peningkatan kinerja KSPPS MBS Syariah Surabaya.

BAB VI PENUTUP

Pada bab penutup ditarik dan diuraikan kesimpulan dari perolehan hasil olah data, analisa data, terbatasnya penelitian, serta kritik dan saran dari peneliti untuk perusahaan di masa depan.

BAB II

KAJIAN PUSTAKA

Pada bab ini menjelaskan tentang teori-teori atau kajian pustaka yang relevan dengan topik yang diangkat oleh penulis. Kajian teori ini membahas tentang multitasking dan dampaknya serta teori tentang penilaian kinerja untuk mengukur dampak yang disebabkan oleh multitasking baik dari sisi finansial maupun non finansial.

2.1 Multitasking

2.1.1 Pengertian Multitasking

Istilah multitasking pertama kali muncul pada tahun 1965 dalam publikasi IBM (*International Business Machine*) yang menggambarkan potensi dari Sistem IBM. Dalam ilmu komputer, multitasking adalah konsep melakukan beberapa tugas selama periode waktu tertentu dengan mengeksekusi secara bersamaan. Pada ilmu perkomputeran hal ini tidak dapat dilakukan apabila satu tugas dikerjakan secara bersamaan, namun bergantian dalam pelaksanaan tugasnya. Kecepatan eksekusi pekerjaan berganti-ganti begitu cepat sehingga memberikan kesan bahwa pekerjaan dilakukan secara bersamaan. (Petroutsatou & Sifiniadis, 2018)

Multitasking adalah lawan dari spesialisasi yang merupakan salah satu konsekuensi dari reorganisasi pekerjaan yang didokumentasikan dalam kasus studi pertama dan dari tahun 1990-an dan seterusnya dalam studi perwakilan untuk Jepang, Amerika Serikat,

dan Eropa yang merupakan seperangkat prinsip dan perilaku yang mendasari metode manajemen dan sistem produksi dari Toyota Motor Corporation.(Pikos, 2017)

Istilah multitasking berasal dari industri teknik komputer pada pertengahan 1960-an untuk merujuk pada kemampuan mikroprosesor untuk memproses beberapa tugas secara bersamaan. Sejak saat itu, istilah tersebut telah diterapkan untuk belajar perilaku manusia.

Menurut Kenyon dan Lyons (2007), multitasking adalah kemampuan seseorang dalam mengeksekusi atau kombinasi dari dua tugas atau lebih secara bersamaan atau paralel. Dalam dunia bisnis, multitasking dapat meningkatkan produktivitas dan efektivitas seseorang. Beberapa orang dalam kehidupan sehari-hari dapat menjalankan dua tugas atau lebih untuk menghemat waktu. Akan tetapi hal tersebut akan berdampak pada tingkat fokus seseorang untuk mengerjakan beberapa tugas secara bersamaan. Terbukti secara ilmiah bahwa hanya 2,5% orang yang dapat melakukan multitasking secara efektif.(Anestis & Kleopatra, 2017)

Dua prinsip utama dalam multitasking menurut Benbunan-Fich yaitu waktu dan tugas. Sehingga dapat didefinisikan bahwa multitasking merupakan beberapa tugas yang dikerjakan dalam satu waktu. Era modern saat ini, multitasking dianggap sebagai suatu *skill* dimana keberadaannya sangat penting bagi individu maupun organisasi, disebabkan karena kondisi yang sering terjadi dalam kehidupan sehari-hari. Multitasking memberikan dampak positif bagi individu yang

melakukannya karena dianggap lebih efisien daripada hanya fokus pada satu tugas dalam satu waktu.

Penelitian psikologi yang dilakukan oleh Adcock dkk oleh 16 mahasiswa menemukan bahwa kondisi gelombang otak manusia ketika mengerjakan beberapa tugas akan bekerja lebih keras daripada hanya mengerjakan satu tugas yang menjadikan manusia berpikir lebih kompleks dan rumit. Teknologi informasi berdampak positif apabila digunakan dengan tepat namun disisi lain juga memberikan dampak negatif bagi proses belajar siswa. Menurut Fried, multitasking dapat mempengaruhi siswa dalam proses belajar ketika mereka menggunakan laptop di dalam kelas. Hal ini cenderung mengalihkan siswa pada ajaran yang disampaikan oleh pengajar dan teralihkan pada internet dan media sosial.(Marendha et al., 2016)

Multitasking dapat menjadi keadaan dimana seseorang memiliki tugas yang berbeda tetapi tidak dapat menuntaskannya secara berurutan (karena keterbatasan waktu) atau pada saat yang sama (karena keterbatasan fisik atau mental). Oleh karena itu, kegiatan yang saling berhubungan, masing-masing ditunda terlebih dahulu dan kemudian dilanjutkan.

Dari pengertian-pengertian tersebut dapat disimpulkan bahwa multitasking adalah kemampuan seseorang untuk melakukan beberapa tugas secara bersamaan atau paralel selama periode waktu tertentu. Firman Allah SWT tentang multitasking juga tercantum pada QS. Al-Insyirah ayat 7 :

“Maka apabila kamu telah selesai (dari sesuatu urusan), kerjakanlah dengan sungguh-sungguh (urusan) yang lain.”(QS. Al-Insyirah : 7)

Tafsir dari ayat tersebut menurut beberapa mufasir adalah ketika Nabi Muhammad telah menyelesaikan sesuatu urusan hendaknya mengerjakan urusan yang lain seperti selesai berdakwah kemudian beribadah, selesai salat kemudian berdo’a, dan selesai mengerjakan urusan dunia hendaknya mengerjakan urusan akhirat.(Usman El-Qurtuby, 2016)

Ayat diatas menjelaskan bahwa Allah SWT memerintahkan kepada kaum muslimin yang apabila telah menyelesaikan satu tugas, hendaknya menyelesaikan tugas yang lain dengan sungguh-sungguh. Setiap mukmin diperintahkan untuk selalu produktif dalam setiap harinya, sehingga waktu yang diberikan tidak dihabiskan secara sia-sia dan dapat memberikan manfaat dikemudian hari. Hal ini sesuai dengan pengertian multitasking yaitu kemampuan untuk menyelesaikan dua tugas atau lebih dalam satu waktu.(*Multitasking Dalam Pandangan Psikologi Dan Islam - Kompasiana.Com*, n.d.)

2.1.2 Dampak Multitasking

Dampak yang disebabkan oleh multitasking menurut sejumlah peneliti berbeda-beda. Diantaranya ada yang menyatakan pro dan kontra yang dapat dilihat pada hasil evaluasi. Menurut peneliti dampak multitasking terhadap organisasi sangatlah positif karena dapat

meminimalisir waktu dan juga biaya. Namun dampak bagi individu dapat dikatakan negatif, karena dapat mengakibatkan kelebihan kognitif, depresi dan stress, kelelahan mental sehingga menghambat kinerja karyawan untuk lebih produktif.(Petroutsatou & Sifiniadis, 2018)

Seperti halnya penelitian yang dilakukan oleh Spink (2008) bahwa multitasking dapat dilihat di dua lensa berbeda yaitu Ilmu Kognitif dan Ilmu Informasi. Ilmu kognitif mengacu pada bagaimana orang menyelesaikan tugas yang mereka lakukan. Sedangkan ilmu informasi adalah tindakan menyelesaikan banyak tugas saat menggunakan teknologi. Penelitian Spink juga menyatakan bahwa dilihat dari ilmu kognitif dan faktor manusia, multitasking dapat memiliki konsekuensi negatif yaitu perlambatan kinerja tugas utama dan peningkatan kesalahan. Konsekuensi negatif ini juga dapat mempengaruhi tingkat stress pada karyawan.

Sebaliknya, beberapa studi kasus telah meneliti dan menemukan bahwa multitasking dapat meningkatkan produktivitas. Multitasking telah terbukti meningkatkan kinerja individu selama rapat virtual. Rapat virtual sering digunakan untuk mengorganisir individu dari berbagai bagian, baik negara atau bangsa dan menciptakan berbagai ide agar dapat tercapainya suatu organisasi.

Studi penelitian yang dilakukan oleh Departemen Antropologi di University of North Texas yang meneliti tentang perilaku karyawan Sistem Data Elektronik (*Electronic Data Systems*) bahwa multitasking

dalam rapat virtual apabila dikelola dengan benar dapat meningkatkan produktivitas individu dan organisasi sehingga dapat memiliki sedikit dampak (Christina Wasson, 2004). Penelitian tersebut menunjukkan bahwa multitasking bisa efektif jika mengikuti peraturan yang telah ditentukan. Peraturan ini mencakup adanya teknologi dan kemampuan karyawan untuk menggunakannya. Teknologi memungkinkan seseorang untuk menyelesaikan tugas lebih mudah dan dapat mempengaruhi budaya, perilaku, cara, dan struktur organisasi. (Suija-Markova et al., 2020)

Menurut (Pribadiyono, 2006) bahwa produktivitas adalah tingkat efektivitas dari penggunaan elemen produktivitas. Produktivitas menjadi suatu kepercayaan seseorang untuk dapat mengerjakan tugas hari ini lebih baik daripada hari kemarin dan hari selanjutnya lebih baik daripada hari ini dan begitu juga seterusnya. Produktivitas mengimplementasikan beberapa teori dan metode dalam usahanya untuk mengadaptasikan kegiatan ekonomi terhadap kondisi yang berubah. Apabila produktivitas kerja karyawan meningkat, maka karyawan mampu menunjukkan jumlah hasil yang sama dengan jumlah masukan yang lebih besar dan menghasilkan jumlah yang lebih besar disbanding dengan jumlah masukan. Sebaliknya, apabila produktivitas karyawan rendah maka karyawan tidak mampu menghasilkan *outcome* atau profitabilitas yang sama bahkan tidak mampu memenuhi target yang telah ditentukan oleh perusahaan. Menurut Sedarmayanti bahwa suatu perusahaan dapat dikatakan produktif jika mengelola penggunaan

finansial dengan baik tanpa mengurangi mutu hasil yang dicapai sehingga dapat mencapai tujuan suatu perusahaan.(Sedarmayanti, 2004)

2.2 Konsep Kinerja

2.2.1 Pengertian Kinerja

Kinerja merupakan seluruh atau sebagian aktivitas atau tindakan yang dilakukan suatu organisasi dalam beberapa periode tertentu berdasarkan standar yang ditetapkan meliputi biaya, tanggung jawab atau manajemen akuntabilitas dan sejenisnya. Menurut beberapa ahli, kinerja merupakan pengertian luas tentang individu dan harapan untuk melakukan tugasnya pada suatu organisasi dan kinerja sebagai evaluasi dari berbagai aktivitas dalam organisasi yang memerlukan standar penilaian yang jelas. Kemampuan individu dalam mencapai hasil yang sesuai dengan visi dan tujuan suatu organisasi dapat dilihat melalui kinerjanya. Hasil kinerja tersebut akan terlihat dampak yang disebabkan dari suatu kebijakan operasional baik itu positif maupun negatif.

Menurut buku Juliansyah Noor yang berjudul Penelitian Ilmu Manajemen, kinerja adalah pencapaian kerja individu atau kelompok selama beberapa waktu tertentu berdasarkan standar dan target yang telah ditetapkan oleh organisasi dalam mencapai tujuan dan keberhasilan.

Secara spesifik pengertian kinerja adalah hasil output dari seseorang sesuai dengan prosedur pekerjaan. Dalam organisasi sudah seharusnya memiliki prosedur pekerjaan tertentu untuk mencapai visi

dan tujuan serta sebagai standar ukuran kerja agar tugas yang diberikan dapat terselesaikan. Pekerjaan yang terselesaikan dapat menjadi evaluasi atau perbandingan untuk organisasi dalam mencapai target dan tujuan.

Menurut Wibowo dalam bukunya yang berjudul Manajemen Kinerja bahwa kinerja merupakan hasil perluasan dari operasional yang berlangsung selama rentang waktu tertentu dan berkaitan erat dengan strategi, tujuan, organisasi, kepuasan pelanggan, hasil kerja, dan kontribusi perekonomian. (Wibowo, 2016)

Menurut Moeheriono, kinerja adalah pencapaian seseorang atau kelompok yang bekerja dalam suatu organisasi baik secara kuantitatif maupun kualitatif, berdasarkan kewenangan dan tanggung jawab personal agar dapat tercapainya visi, misi, dan tujuan yang sesuai dengan regulasi organisasi. Kinerja suatu organisasi dikatakan berhasil bergantung pada kinerja seluruh anggota organisasi itu sendiri. Unsur individu manusialah yang memegang peranan paling penting dan sangat menentukan keberhasilan organisasi tersebut. (Dermawan Wibisono, 2011)

Dalam Islam, kinerja merupakan gaya individu dalam proses aktualisasi diri. Gaya individu dapat berbentuk nilai, iman, dan pengetahuan yang sesuai dengan prinsip dan moral serta dapat dijadikan motivasi untuk menghasilkan karya yang berkualitas. Allah SWT berfirman dalam Surat Al-Jumu'ah ayat 10 :

فَإِذَا قُضِيَتِ الصَّلَاةُ فَانْتَشِرُوا فِي الْأَرْضِ وَابْتَغُوا مِنْ فَضْلِ اللَّهِ وَاذْكُرُوا اللَّهَ

كَثِيرًا لَعَلَّكُمْ تُفْلِحُونَ ﴿٥٠﴾

“Apabila telah ditunaikan sholat, maka bertebaranlah kamu di muka bumi dan carilah karunia Allah dan ingatlah Allah banyak-banyak supaya kamu beruntung.”

Dalam ayat tersebut memberikan penjelasan bahwa Allah memerintahkan kaum muslimin untuk senantiasa bekerja untuk mencari rezeki yang halal dan thoyyib dalam rangka mencari ridha Allah SWT dan memperoleh hikmah dari hasil yang didapatkan. Dalam hal ini sudah jelas bahwa manusia memiliki tujuan di dunia dan Allah SWT akan memberikan balasan sesuai dengan apa yang mereka kerjakan. Dalam artian apabila seseorang melakukan pekerjaannya dengan baik maka akan terlihat bahwa kinerjanya juga baik bagi perusahaannya dan dirinya sendiri sehingga keberhasilan perusahaan dapat tercapai.

Berdasarkan beberapa definisi tersebut diatas, dapat disimpulkan bahwa kinerja adalah kemampuan karyawan dalam aktualisasi diri dan kontribusi untuk sebuah perusahaan yang dapat ditinjau dari mutu kualitas dan kuantitasnya oleh perusahaan dan bermanfaat besar untuk saat ini dan dimasa yang akan datang.

2.2.2 Peningkatan Kinerja

Keberhasilan suatu organisasi dengan berbagai ragam kinerja tergantung kepada seluruh anggota organisasi baik atasan maupun

bawahannya. Internal perusahaan memiliki pengaruh terhadap tenaga kerja dalam kinerjanya. Peningkatan kinerja dapat dilihat dari seberapa efektif perusahaan dalam melakukan kegiatan operasionalnya untuk mencapai tujuan dalam jangka waktu yang ditentukan. Semakin tinggi tingkat ketepatan target sasaran maka semakin efektif perusahaan tersebut dalam meningkatkan kinerjanya.

Dalam peningkatan kinerja juga dibutuhkan otoritas dan tanggung jawab pada setiap karyawan untuk melaksanakan tugas yang dibebankan. Wewenang dan tanggung jawab yang akan diemban karyawan harus jelas karena akan mendukung kinerja dan berdampak langsung tingkat keberhasilan suatu perusahaan. Tingkat kesadaran karyawan dalam melaksanakan kebijakan yang ditetapkan perusahaan seperti disiplin dan inisiatif akan mendorong daya perusahaan untuk lebih maju. Oleh karena itu, perlunya motivasi dan pengawasan dari manajemen perusahaan agar perusahaan dapat mewujudkan kinerja yang efektif dan efisien serta menjamin bahwa visi dan misi perusahaan dapat tercapai.

Dalam peningkatan ekonomi yang tumbuh sangat pesat, perlunya sumber daya manusia yang aktif dan kompetitif. Suatu koperasi diharuskan untuk dapat meningkatkan kualitas kinerja dan harus dapat meningkatkan hasil kerja yang baik agar lebih bermanfaat pada masa yang akan datang. Urgensi sumber daya manusia menjadi salah satu faktor yang dapat menghidupkan koperasi sebagai mobilitas

operasional. Oleh sebab itu, peningkatan kinerja koperasi dapat tercapai dengan mewujudkan tujuan koperasi secara optimal.

Kinerja merupakan salah satu pencapaian kerja baik secara kualitas maupun kuantitas yang dilakukan oleh seorang karyawan dalam mengemban tugas dan tanggung jawabnya sesuai dengan apa yang perusahaan berikan. Karena semakin tinggi tingkat kinerja karyawan maka kualitas maupun produktivitas pada suatu perusahaan dapat meningkat dan berkembang dengan optimal. (Mariani et al., n.d.)

Untuk meningkatkan kinerja suatu perusahaan yang juga menunjukkan bahwasannya perusahaan telah mencapai efektivitas organisasi secara menyeluruh diantaranya dilihat dari tiga aspek menurut Wibowo (2010) yaitu dari sikap (*attitude*), kemampuan (*ability*) dan prestasi (*accomplishment*). Untuk melihat kemampuan perusahaan dalam upaya untuk meningkatkan kinerja adalah dari profitabilitas perusahaan. Profitabilitas dapat digunakan sebagai evaluasi atas efektivitas pengelolaan suatu perusahaan. Dalam kegiatan operasional perusahaan, profit merupakan indikator penting dalam keberlangsungan perusahaan. Kemampuan perusahaan dalam memperoleh laba dengan menggunakan sumber daya perusahaan menunjukkan *performance* perusahaan dalam mencapai tujuannya.

Profitabilitas dalam islam berorientasi pada sistem ekonomi islam yang menjadi sistem yang solutif dalam pengelolaan keuntungan. Profitabilitas akan mengalami krisis apabila hanya berupa angka atau materi. Dalam sistem ekonomi islam, profitabilitas tidak diterjemahkan

sebagai laba yang bersifat materi saja, namun ada juga pandangan tentang keuntungan non materi yaitu berupa benefit, yang disebut juga dengan keberkahan. Sehingga dirumuskan bahwa laba ditambah keberkahan akan menghasilkan maslahat, yakni kesuksesan di dunia dan akhirat.

Laba menurut ekonomi islam dihasilkan dari dua unsur utama, yaitu usaha *al-a'mal* dan modal *ra'sul mal*. *Al-a'mal* dan *ra'sul mal* menurut para ulama tafsir dan fiqih adalah kelebihan dari modal dan atau kelebihan dari modal serta beban-beban biaya sebagai akibat dari aktivitas bisnis. Maka apabila laba diperoleh bukan dari hasil dua unsur tersebut, maka bukan dinamakan keuntungan. Sebagaimana praktik membungakan uang ribawi, ekonomi islam tidak menganggap hasil dari praktik membungakan uang sebagai keuntungan. Dalam Al-Qur'an Surat Ar-Rum ayat 39 menjelaskan bahwa praktik ribawi tidak akan pernah disebut sebagai pertumbuhan dalam ekonomi islam.

وَمَا آتَيْتُم مِّن رَّبًّا لِّيَرْبُوهُ فِي أَمْوَالِ النَّاسِ فَلَا يَرْبُوا عِنْدَ اللَّهِ ۖ وَمَا آتَيْتُم مِّن زَكَاةٍ تُرِيدُونَ وَجْهَ اللَّهِ فَأُولَٰئِكَ هُمُ الْمُضْعِفُونَ

“Dan sesuatu riba (tambahan) yang kamu berikan agar dia bertambah pada harta manusia, maka riba itu tidak menambah pada sisi Allah. Dan apa yang kamu berikan berupa zakat yang kamu maksudkan untuk mencapai keridhaan Allah, maka (yang berbuat demikian itulah orang-orang yang melipat gandakan (pahalanya)).”

Ayat tersebut menjelaskan bahwa Allah SWT membenci riba dan perbuatan riba tersebut tidak mendapatkan pahala di sisi Allah SWT. Dalam mencapai keuntungan laba menurut persektif islam harus

mempunyai etika. Etika memperoleh keuntungan tersebut mengacu kepada sumber ajaran ekonomi syariah, yaitu Al-Qur'an, Hadits, dan Ijma' para ulama. Seorang muslim dilarang meraih keuntungan melalui ukuran akal, hawa nafsu, garis keturunan dan adat istiadat yang bertentangan dengan prinsip islam. Keuntungan yang beretika akan melahirkan keberkahan. Sehingga dalam mencapai masalah maksimum seseorang harus memperhatikan aspek etika atau perilaku dalam berniaga.

2.3 Pengukuran Kinerja

2.3.1 Perspektif Keuangan

Dasar untuk menilai apakah strategi perusahaan dan implementasinya sudah memberikan kontribusi pada peningkatan laba perusahaan adalah dari pengukuran kinerja. Oleh sebab itu, urgensi laporan keuangan sangat tinggi sebagai hasil akhir dalam sebuah proses akuntansi sebagai alat ukur kinerja perusahaan.

Menurut Kaplan & Norton tahapan siklus hidup bisnis dalam perspektif keuangan terbagi menjadi tiga yaitu *Growth* (bertumbuh), *Sustain* (bertahan), *Harvest* (menuai). Rasio yang digunakan untuk pengukuran kinerja keuangan adalah sebagai berikut:

a. Rasio Likuiditas

Likuiditas merupakan ukuran nilai kemampuan suatu perusahaan dalam memenuhi kewajiban jangka pendeknya. Rasio ini menunjukkan keterkaitan antara kas dan juga aktiva lancar lainnya dengan kewajiban lancar. Rasio Likuiditas meliputi:

a) *Current Ratio* (Rasio Lancar)

Yaitu kemampuan perusahaan untuk memenuhi kewajiban lancar dengan menggunakan aset lancar yang dimiliki. Semakin besar rasio lancar, semakin tinggi kemampuan perusahaan untuk memenuhi kewajiban lancar (liquid). Akan tetapi, terindikasi ada dana yang tidak terpakai (*idle cash*) yang mengakibatkan profitabilitas perusahaan dapat berkurang. Rumus rasio lancar adalah sebagai berikut:

$$\text{Current Ratio} = \frac{\text{Aset Lancar}}{\text{Liabilitas Lancar}} \times 100\%$$

Current Ratio merupakan perbandingan antara total liabilitas lancar (hutang) dan aset lancar. Berdasarkan Peraturan Menteri Negara Koperasi dan Usaha Kecil menengah Republik Indonesia Nomor 06/per/M.KUKM/V/2006 tanggal 01 Mei 2006 tentang Pedoman Penilaian Koperasi Berprestasi bahwa standar penilaian *current ratio* adalah sebagai berikut:

Tabel 2. 1 Standar Penilaian *Current Ratio*

Standar Penilaian	Keterangan
<200%	Buruk
200%	Sedang
>200%	Baik

Sumber : Menkop (2006)

Current Ratio dianggap buruk apabila kurang dari 200% masuk kriteria sedang apabila sama dengan 200%, dan disimpulkan sangat baik apabila lebih dari 200%.

b. Rasio Solvabilitas

Rasio ini mengukur seberapa besar tanggungan perusahaan dalam memakai dana dari hutang daripada asetnya.

Rasio solvabilitas meliputi:

a) *Debt to Asset Ratio*

Merupakan rasio yang digunakan untuk mengukur perbandingan antara total liabilitas dengan total aset. Artinya seberapa besar aset perusahaan dibiayai oleh hutang. Semakin besar rasio ini menunjukkan semakin besar total hutang yang digunakan untuk mendanai investasi pada aset guna menghasilkan keuntungan bagi perusahaan. Rasio solvabilitas dapat ditentukan dengan:

$$\text{Total Debt to Total Asset Ratio} = \frac{\text{Total Liabilitas}}{\text{Total Aset}} \times 100\%$$

Rasio ini digunakan untuk mengukur seberapa besar persentase dana yang berasal dari hutang. Rasio ini menunjukkan sejauh mana hutang dapat ditutupi oleh aset. Berdasarkan Peraturan Menteri Negara Koperasi dan Usaha Kecil dan Menengah Republik Indonesia Nomor 06/per/M.KUKM/V/2006 tanggal 01 Mei 2006 tentang Pedoman Penilaian Koperasi berprestasi, standar penilaian *Total Debt to Total Asset Ratio* adalah sebagai berikut:

Tabel 2. 2 Standar Penilaian *Total Debt to Total Asset Ratio*

Standar Penilaian	Keterangan
>50%	Buruk
50%	Sedang

<50%	Baik
------	------

Sumber : Menkop (2006)

Total Debt to Total Asset Ratio dianggap buruk apabila lebih dari 50%, masuk dalam kriteria sedang apabila lebih dari 50%, dan disimpulkan baik apabila kurang dari 50%.

c. Rasio Rentabilitas

Merupakan kemampuan perusahaan untuk menghasilkan profit dalam target waktu tertentu yang bersumber dari aset, modal, atau penjualan pada perusahaan. Rasio rentabilitas diukur dengan cara sebagai berikut:

a) *Return On Asset*

Menurut Saragih rasio ini menunjukkan seberapa efisien perusahaan yang mampu dalam menggunakan aktiva yang dimiliki untuk menghasilkan laba selama suatu periode. Semakin besar ROA, maka semakin efisien penggunaan aset perusahaan atau jumlah aset yang sama dapat menghasilkan laba yang lebih besar, begitu juga sebaliknya. Analisis rasio rentabilitas ini dapat ditentukan dengan:

$$Return\ On\ Assets = \frac{Sisa\ Hasil\ Usaha\ (SHU)}{Total\ Aset} \times 100\%$$

Rasio ini digunakan untuk mengukur seberapa efisien koperasi dalam memperoleh hasil usaha dengan memanfaatkan keseluruhan dana yang ditanamkan dalam aset untuk operasi koperasi sehingga menghasilkan keuntungan. Berdasarkan Peraturan Menteri Negara Koperasi dan Usaha Kecil dan

Menengah Republik Indonesia Nomor 06/per/M.KUKM/V/2006 tanggal 01 Mei 2006 tentang Pedoman Penilaian Koperasi Berprestasi, standar penilaian *Return On Asset* adalah sebagai berikut:

Tabel 2. 3 Standar Penilaian Return On Asset

Standar Penilaian	Keterangan
<7%	Buruk
7%	Sedang
>7%	Baik

Sumber: Menkop, 2006

Return On Asset (ROA) dianggap buruk apabila kurang dari 7%, masuk dalam kriteria sedang apabila bernilai 7%, dan masuk dalam kriteria baik apabila bernilai >7%.

2.3.2 Perspektif Pelanggan

Ketika akan memasuki segmen pasar dan kebutuhan konsumen, perusahaan perlu melakukan identifikasi. Komponen pelanggan memberikan peluang bagi perusahaan untuk menyelaraskan ukuran-ukuran konsumen, kepuasan, loyalitas, retensi, akuisisi dan profitabilitas dengan konsumen dan target pasar.

Pengukuran pada perspektif pelanggan ini menunjukkan bahwa perusahaan mampu dalam memberikan kepuasan dalam kebutuhan pelanggan atas produk atau jasa yang digunakan. Menurut Kaplan & Norton (2000) indikator dari perspektif pelanggan yaitu:

a. Retensi Pelanggan

Retensi pelanggan digunakan untuk mengukur seberapa jauh perusahaan dalam mempertahankan citra hubungan dengan konsumen. Rumus retensi pelanggan sebagai berikut:

$$\text{Retensi Pelanggan} = \frac{\text{Jumlah Pelanggan}}{\text{Jumlah Pelanggan tahun sebelumnya}} \times 100\%$$

Tingkat retensi pelanggan, dinilai buruk apabila menurun, dinilai sedang apabila konstan dan dinilai baik apabila mengalami peningkatan. Standar penilaian untuk retensi pelanggan adalah sebagai berikut:

Tabel 2. 4 Standar Penilaian Retensi Pelanggan

Standar Penilaian	Keterangan
Menurun	Buruk
Konstan	Sedang
Meningkat	Baik

Sumber : Kaplan dan Norton (2001)

Tingkat retensi pelanggan dinilai buruk apabila menurun, dinilai sedang apabila konstan dan dinilai baik apabila mengalami peningkatan.

b. Akuisisi Pelanggan

Mengukur seberapa jauh perusahaan untuk menarik konsumen baru atau memenangkan bisnis baru. Rumus akuisisi pelanggan sebagai berikut:

$$\text{Akuisisi Pelanggan} = \frac{\text{Jumlah Pelanggan Baru}}{\text{Jumlah Pelanggan}} \times 100\%$$

Tingkat akuisisi pelanggan, apabila semakin tinggi menunjukkan baiknya kinerja perusahaan dalam memperoleh pelanggan baru. Standar penilaian untuk akuisisi pelanggan adalah sebagai berikut:

Tabel 2. 5 Standar Penilaian Akuisisi Pelanggan

Standar Penilaian	Keterangan
Menurun	Buruk
Konstan	Sedang
Meningkat	Baik

Sumber : Kaplan dan Norton (2001)

Tingkat akuisisi pelanggan, dinilai buruk apabila menurun, dinilai sedang apabila konstan dan dinilai baik apabila meningkat.

c. Tingkat Profitabilitas Pelanggan

Profitabilitas pelanggan merupakan pelanggan yang memberikan tingkat keuntungan maksimum harus dipelihara dengan hati-hati agar tidak meninggalkan perusahaan. Perusahaan yang memiliki masa depan yang baik adalah perusahaan yang mampu mengidentifikasi pelanggan yang memberi keuntungan maksimum kepada perusahaan. Tingkat profitabilitas pelanggan dapat dihitung dengan rumus sebagai berikut :

$$\text{Profitabilitas Pelanggan} = \frac{\text{Laba Bersih}}{\text{Pendapatan Bersih}} \times 100\%$$

Tingkat profitabilitas pelanggan dikatakan baik apabila mengalami peningkatan setiap tahunnya, dikatakan sedang apabila profitabilitas pelanggan tetap, dan dinyatakan buruk apabila profitabilitas pelanggan menurun.

Tabel 2. 6 Standar Penilaian Profitabilitas Pelanggan

Standar Penilaian	Keterangan
Menurun	Buruk
Konstan	Sedang
Meningkat	Baik

2.4 Kajian terdahulu

Hasil penelitian terdahulu dijadikan penulis acuan untuk mengembangkan penelitian penulis. Penelitian terkait *Balanced Scorecard* sebelumnya telah dilakukan oleh beberapa akademisi yang dapat dilihat dalam tabel berikut ini:

Tabel 2.7 Daftar Penelitian Sebelumnya

No	Judul	Penulis	Hasil	Persamaan dan Perbedaan
1	Evaluasi Kinerja dengan Metode <i>Balanced Scorecard</i> pada Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirta NCIHO Kabupaten Dairi, Sidikalang	Siti Rahmah Daulay, 2020	Hasil menunjukkan bahwa pada perspektif keuangan PDAM Tirta Nciho Kabupaten Dairi dinyatakan cukup baik karena pada keempat perspektif tersebut seimbang. Namun PDAM Tirta Nciho Kabupaten Dairi perlu pengevaluasian kembali melihat pada perspektif keuangan dinilai sedang sebab hasil kinerja tiap	Persamaan : Persamaan penelitian terletak pada metode yang digunakan untuk pengukuran yaitu <i>balanced scorecard</i> . Perbedaan : Perbedaan pada penelitian ini terletak pada permasalahan yang menjadi fokus

			tahunnya cenderung mengalami penurunan daripada tahun sebelumnya.	penelitian yaitu pada multitasking dengan menggunakan metode <i>balanced scorecard</i> .
2	Efektivitas Kinerja dengan Konsep <i>Balanced Scorecard</i> dalam Perspektif Pelanggan pada BMT Al-Fath Ikmi di Tangerang Selatan	Yuliandi Ilham, 2014	Hasil menunjukkan bahwa efektivitas kinerja BMT Al-Fath dilihat dari aspek pelanggan adalah baik, ditunjukkan dengan kepuasan pelanggan terkait kinerja BMT berada di tingkat 7% dengan total skor 3003 dari total skor actual sebanyak 4000.	Persamaan : Persamaan penelitian terletak pada topic penelitian yaitu efektivitas pada lembaga keuangan syariah. Perbedaan : perbedaan dalam penelitian ini terletak pada fokus penelitian yang membahas pada perspektif pelanggan dalam <i>balanced scorecard</i> .
3	Analisis Kinerja Strategi Bisnis Koperasi Menggunakan Metode <i>Balanced Scorecard</i> (Studi pada Koperasi Syariah Umat Sejahtera Mulia Kebumen)	Animah, 2016	Hasil menunjukkan bahwa kinerja Koperasi Syariah Umat Sejahtera Mulia Kebumen menunjukkan cukup baik. Terlihat pada perspektif keuangan, koperasi mampu meningkatkan efisiensi biaya operasional, serta meningkatkan asset, modal, pembiayaan dan sisa hasil usaha (SHU). Namun pada perspektif pembelajaran dan pertumbuhan mengalami hambatan karena kurangnya kemampuan karyawan terhadap teknologi informasi.	Persamaan : Persamaan dalam penelitian ini terletak pada objek penelitian yang sama-sama di Koperasi Syariah dan metode yang digunakan yaitu <i>balanced scorecard</i> . Perbedaan : Perbedaan penelitian terletak pada topic pembahasan. Dalam penelitian Animah membahas tentang analisis kinerja strategi bisnis, sedangkan

				peneliti membahas tentang efektivitas multitasking dan dampak dalam peningkatan kinerja.
4	Analisis Pengukuran Kinerja dengan Menggunakan <i>Balanced Scorecard</i> pada Koperasi Sucofindo Palembang	Puput Rahmi, 2017	Hasil menunjukkan bahwa Koperasi Karyawan Sucofindo Palembang belum mempraktekkan parameter kinerja dengan metode <i>Balanced Scorecard</i> . Hal ini terlihat pada rasio ROE yang tidak stabil dari tahun ke tahun. Total anggota koperasi juga mengalami penurunan akibat adanya mutasi karyawan. Serta pegawai dinilai belum maksimal karena turunnya produktivitas karyawan tiap tahunnya.	Persamaan : persamaan pada penelitian ini terletak pada metode yang digunakan yaitu <i>balanced scorecard</i> dan lembaga keuangan yang menjadi objek penelitian yaitu koperasi. Perbedaan : Perbedaan pada penelitian ini terletak pada topik dan fokus penelitian. Peneliti disini membahas tentang efektivitas dan dampak multitasking dalam peningkatan kinerja.
5	Implementasi <i>Balanced Scorecard</i> sebagai Pengukuran Kinerja Rumah Sakit Islam Yogyakarta PDHI	Rizky Solikhah, 2018	Hasil menunjukkan bahwa kinerja Rumah Sakit Islam Yogyakarta PDHI memperoleh nilai baik dalam kinerja. Ditinjau dari perspektif keuangan mengalami peningkatan pada ROI dan NPM, namun pada rasio efektivitas mengalami penurunan.	Persamaan : <i>Balanced scorecard</i> menjadi metode pengukuran dalam penelitian. Perbedaan : Topik pada penelitian yang menjadi perbedaan yaitu pada penelitian Rizky Solikhah membahas tentang implementasi, sedangkan peneliti

				membahas tentang efektivitas dan dampak multitasking yang berbeda dengan penelitian pada umumnya.
--	--	--	--	---

Dengan **Tabel 2. 9** yang menguraikan penelitian terdahulu yang relevan dengan judul penelitian. Dalam penelitian ini, peneliti memiliki tujuan untuk menganalisis dampak multitasking dalam peningkatan kinerja KSPPS Muamalah Berkah Sejahtera Surabaya berdasarkan perspektif keuangan dan perspektif pelanggan sehingga dapat dijadikan evaluasi untuk pihak koperasi untuk lebih meningkatkan kinerja koperasi dan menarik perhatian masyarakat untuk bergabung menjadi anggota di KSPPS Muamalah Berkah Sejahtera Surabaya.

Fokus pada penelitian ini adalah bagaimana dampak multitasking dalam peningkatan kinerja KSPPS Muamalah Berkah Sejahtera Surabaya. Sehingga dapat diketahui apakah dengan karyawan yang memakai sistem multitasking kinerja perusahaan dapat meningkat dan bagaimana dampak yang diakibatkan bagi koperasi syariah apabila ditinjau dari perspektif keuangan dan perspektif pelanggan.

Perbedaan penelitian ini dengan penelitian sebelumnya adalah terletak pada topik penelitian. Dalam penelitian ini membahas tentang dampak multitasking, dimana penelitian ini dilakukan untuk mengetahui bagaimana dampak yang disebabkan oleh multitasking bagi kinerja koperasi syariah.

Penelitian ini dapat dikatakan novelty (nilai kebaruan) karena belum pernah diteliti di lingkup nasional.

Pada penelitian sebelumnya hanya membahas tentang pengukuran kinerja berdasarkan perspektif keuangan dan perspektif pelanggan tanpa memasukkan fokus penelitian yang lebih spesifik. Dalam hal ini penulis dalam penelitian ingin meneliti sesuatu yang baru dan dapat menjadi masalah apabila tidak dikelola dengan baik sehingga dapat menjadi antisipasi bagi perusahaan terkait dalam peningkatan kinerja koperasi syariah.

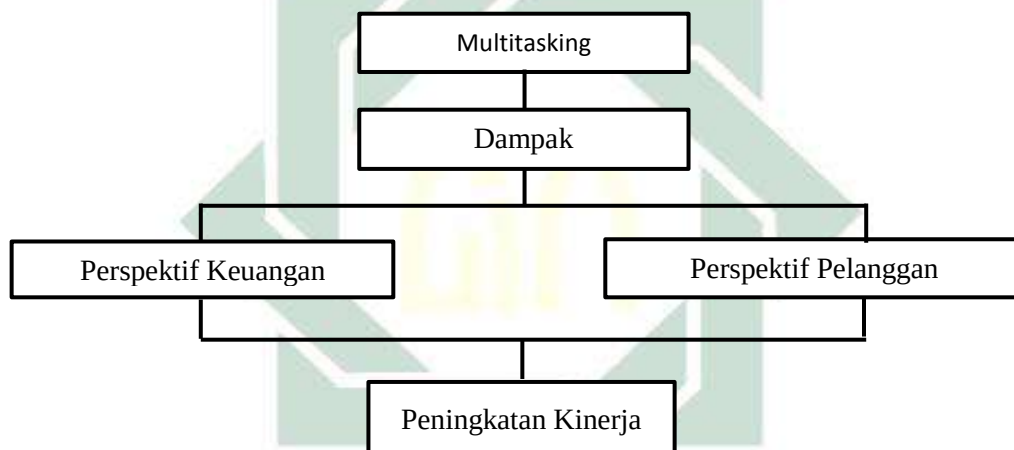
2.5 Kerangka Teoritis dan Konseptual

Dalam suatu pengukuran kinerja manajemen, perusahaan didasarkan pada aspek keuangan dalam tempo jangka pendek karena mudah dalam pengukurannya. Sedangkan aspek non keuangan yang mempunyai jangka waktu panjang dalam evaluasi pengukuran kinerja sering diabaikan karena sulit diukur. Menurut Mulyadi, ukuran keuangan tidak dapat menggambarkan kondisi riil perusahaan dimasa lalu dan tidak mampu mengarahkan perusahaan untuk menjadi lebih baik. Pengukuran kinerja dalam penelitian ini memfokuskan penilaian pada dua aspek, yaitu:

- a. *Finance* (Keuangan), yaitu merumuskan tujuan finansial yang ingin dicapai organisasi di masa depan dan dijadikan dasar bagi ketiga perpektif lain dalam menentukan tujuan dan ukurannya.
- b. *Customer* (Konsumen), yaitu mengidentifikasi pelanggan dan segmen pasar dimana perusahaan akan bersaing, yang bertujuan untuk pemuasan kebutuhan pelanggan.

Untuk mengukur tingkat kinerja perusahaan harus seimbang antara perspektif satu dengan yang lainnya sehingga dapat dampak yang disebabkan oleh multitasking pada perusahaan dalam pengelolaan selama jangka waktu tertentu. Dari hasil analisis penulis dapat menarik kesimpulan yang akan memperkuat kajian-kajian terdahulu dan diharapkan bermanfaat serta dapat dijadikan bahan evaluasi bagi pihak koperasi.

Untuk memudahkan penulis dalam membahas penelitian, maka dapat digambar kerangka pikir sebagai berikut:



Bagan 2.1 Kerangka Konseptual

UIN SUNAN AMPEL
SURABAYA

BAB III

METODE PENELITIAN

Metode penelitian memiliki urgensi yang besar dalam melakukan penelitian. Metode penelitian menjadi acuan dalam proses penelitian dari teknik pengumpulan data hingga analisis data. Metode penelitian ini memiliki tujuan untuk mengarahkan peneliti dalam proses tahapan penelitian.

3.1 Pendekatan Penelitian yang digunakan

Pendekatan yang digunakan pada penelitian ini adalah kualitatif dengan pendekatan deskriptif. Penelitian kualitatif dimaksudkan untuk memahami dan mengetahui apa yang terjadi dan dirasakan oleh subjek penelitian seperti sikap, persepsi, motivasi dan aksi sehingga dapat menghasilkan data deskriptif berupa perkataan ataupun catatan dari perilaku orang-orang dengan memanfaatkan berbagai metode ilmiah.

Penelitian kualitatif deskriptif dimaksudkan untuk memahami dan mengetahui apa yang terjadi dan dirasakan oleh subjek penelitian seperti sikap, persepsi, motivasi dan aksi sehingga dapat menghasilkan data deskriptif berupa perkataan ataupun catatan dari perilaku orang-orang dengan memanfaatkan berbagai metode ilmiah. (Burham Bungin, 2013)

Penelitian kualitatif deskriptif ini juga sangat tepat digunakan karena mengungkap dan memahami sesuatu dibalik fenomena yang sedikitpun belum diketahui. Penelitian ini juga dimaksudkan untuk mendapatkan wawasan tentang sesuatu yang baru sedikit diketahui dan dapat memberi rincian kompleks tentang fenomena yang sulit diungkap oleh metode kuantitatif. Pada penelitian ini banyak mengungkap fenomena kaitannya dengan praktik

multitasking pada karyawan di KSPPS MBS Surabaya, yang mengakibatkan karyawan menjadi lelah dan tidak disiplin dalam melaksanakan tugasnya. (Hermawan, 2016)

3.2 Tempat dan Waktu Penelitian

Waktu yang diperlukan untuk penelitian ini yaitu Februari - Maret 2022 dengan lokasi penelitian di KSPPS MBS Surabaya yang berlokasi di Jl. Cipta Menanggall IIIA No. 54F Surabaya.

3.3 Deskripsi data yang dikumpulkan

Peneliti mengumpulkan informasi berupa wawancara oleh pihak KSPPS MBS Surabaya mengenai perspektif keuangan dan perspektif pelanggan, laporan keuangan tahunan KSPPS MBS Surabaya, tinjauan literatur, *internet source* dan lain-lain.

3.4 Sumber data (Populasi dan sample bila ada)

3.4.1 Sumber primer

Data yang didapatkan dalam penelitian ini adalah bersumber pimpinan KSPPS Muamalah Berkah Sejahtera Surabaya yaitu Bapak Sunardi, S.E dan karyawan KSPPS MBS Surabaya yaitu Syaifudin, S.E, Bachrudin Setiawan, S.H dan Alvi Rohmatuzzakiyah serta anggota KSPPS MBS Surabaya. Sumber primer yang digunakan oleh peneliti dimaksudkan agar peneliti memperoleh informasi yang lengkap dan lebih holistik sebagaimana kekhasan penelitian kualitatif yang menekankan pada aspek keholistikan. Berikut sumber informan pada penelitian ini:

Tabel 3. 1 Sumber Informan KSPPS MBS Surabaya

No	Nama Informan	Keterangan
1	Sunardi, S.E	Ketua Pengurus
2	Syaifudin, S. E	Kepala Bagian Pemasaran
3	Bachrudin Setiawan, H. H	Pembiayaan dan Jaminan
4	Alvi Rochmatuzzakiyah	Keuangan dan Administrasi

3.4.2 Sumber Sekunder

Sumber data sekunder dalam penelitian adalah dokumen berupa laporan keuangan, struktur organisasi, dokumen dan kebijakan yang relevan dengan topik kajian pada KSPPS MBS Surabaya.

3.5 Teknik Pengumpulan data

3.5.1 Wawancara

Wawancara dalam penelitian kualitatif dilakukan secara mendalam dengan pihak internal KSPPS MBS Syariah Surabaya. Metode yang digunakan dalam wawancara adalah semi terstruktur, yaitu peneliti menyusun terlebih dahulu pertanyaan-pertanyaan yang diajukan kepada pimpinan dan karyawan yaitu Bapak Sunardi, S.E, Syaifudin, Bachrudin Setiawan dan Alvi Rohmatuzzakiyah untuk mengetahui profil, gambaran umum dan permasalahan terkait studi kasus yang peneliti angkat. Wawancara semi terstruktur dilaksanakan oleh penulis secara bebas tetapi topik pembicaraan tetap harus dipegang peneliti selama wawancara dan sesuai dengan yang ada di pedoman wawancara.

3.5.2 Dokumentasi

Dokumentasi adalah barang atau hasil dari proses pendokumentasian. Pendokumentasian dilakukan oleh penulis yaitu berupa bentuk laporan keuangan, data yang mencakup perspektif konsumen, proses, pertumbuhan dan pembelajaran, PAD (Perubahan Anggaran Dasar), brosur, profil, dan SOP pada KSPPS Muamalah Berkah Sejahtera Surabaya. Cara dokumentasi data dokumen dapat dilakukan dengan memfotocopy data baik *hardcopy* ataupun *softcopy*. Data dari dokumentasi akan menguatkan hasil data wawancara yang diperoleh penulis.

3.6 Teknik Analisis data

Teknik analisis data merupakan tahap dimana peneliti menjawab permasalahan yang dirumuskan. Teknik analisis data yang diperoleh dilakukan secara interaktif dan berlangsung secara kontinu dan bertahap sampai penelitian selesai. Hal ini harus dilakukan karena jika ada kesalahan atau kekeliruan dalam mengolah data yang didapatkan dari lapangan, maka kesimpulan akhir yang dihasilkan dari penelitian tersebut juga akan salah. Teknik analisis data terdiri dari:

3.6.1 Reduksi Data

Reduksi data (*data reduction*) adalah kegiatan penyelidikan data dengan cara mengurangi, menyeleksi, dan merangkum data yang telah diperoleh untuk kemudian disesuaikan dengan rumusan masalah, tujuan, dan fokus penelitian. Penulis akan secara teliti untuk mereduksi data pokok yang sesuai dengan tema dan kategori penelitian.

Tahap reduksi data merupakan proses pemilihan, pemusatan perhatian, pengabstraksian, dan mentransformasikan data kasar dari lapangan. Pada penelitian ini peneliti lebih memfokuskan pada dampak multitasking dalam meningkatkan kinerja Koperasi MBS Syariah Surabaya. Peneliti mereduksi data wawancara yang sudah diperoleh untuk kemudian disesuaikan dengan rumusan masalah yang berhubungan. Peneliti juga mereduksi data laporan keuangan KSPPS MBS Surabaya dari tahun 2018 sampai dengan 2021.

3.6.2 Penyajian Data

Penyajian data adalah beberapa data yang telah tersusun yang digunakan untuk ditarik kesimpulannya dan mengambil tindakan untuk menganalisa efektivitas dan dampak dari multitasking dalam meningkatkan performa Koperasi MBS Syariah Surabaya. Penulis pada tahap ini menyajikan petikan-petikan wawancara untuk tiap-tiap ide dalam topik penelitian dan juga data display untuk konsep atau tema-tema yang sama dengan penelitian tersebut.

3.6.3 *Conclusion*

Conclusion atau penarikan kesimpulan dan verifikasi data merupakan bagian akhiran dari teknik analisis data yang peneliti gunakan untuk menyimpulkan hasil informasi. Pada tahap ini peneliti akan menyampaikan hasil penelitiannya dalam bentuk uraian atau narasi yang didasarkan pada konsep atau pola yang sama ditambah dengan penjelasan dari petikan-petikan wawancara. Pada tahap ini apabila peneliti merasa masih kurang data yang diambilnya bisa untuk

mengambil ulang dan juga bisa menjadi informasi tambahan untuk mendukung data utama yang telah diperoleh sebelumnya. Kemudian data yang dirasa sudah cukup dapat dilakukan penarikan kesimpulan yang dapat ditulis dalam laporan penelitian. Penarikan kesimpulan dimaksudkan untuk memberikan gambaran terhadap hasil penelitian yang telah dilakukan secara keseluruhan yang selanjutnya dapat dihubungkan dengan logis baik secara teoritis, empirik, dan non empirik sehingga dapat menjawab rumusan masalah, tujuan penelitian, dan fokus penelitian.

3.6.4 Metode Analisis Data

Indikator yang akan digunakan untuk mengukur kinerja masing-masing perspektif adalah sebagai berikut :

Perspektif Keuangan

a. Rasio Likuiditas

$$\text{Current Ratio} = \frac{\text{Aset Lancar}}{\text{Liabilitas Lancar}} \times 100\%$$

Untuk menentukan *Current Ratio* dapat dilihat pada **Tabel 2. 1** halaman 30 ditunjukkan bahwa *Current Ratio* dianggap buruk apabila kurang dari 125% atau 325%, masuk kriteria cukup apabila sama dengan 150% - <175% atau >275% - 300%, dan disimpulkan sangat baik apabila berjumlah 200% s/d 250%.

b. Rasio Solvabilitas

$$\text{Total Debt to Total Asset Ratio} = \frac{\text{Total Liabilitas}}{\text{Total Aset}} \times 100\%$$

Untuk menentukan *Total Debt to Total Asset Ratio* dapat dilihat pada **Tabel 2. 2** halaman 32 ditunjukkan bahwa *Total Debt to Total Asset Ratio* dianggap buruk apabila lebih dari 80%, masuk dalam kriteria sedang apabila lebih dari 50% s/d 60%, dan disimpulkan baik apabila lebih dari 40% s/d 50%.

c. Rasio Rentabilitas

$$\text{Return On Assets} = \frac{\text{Sisa Hasil Usaha (SHU)}}{\text{Total Aset}} \times 100\%$$

Untuk menentukan *Return On Asset* (ROI) dapat dilihat pada **Tabel 2. 3** halaman 33 ditunjukkan bahwa ROI buruk apabila kurang dari 1%, masuk dalam kriteria sedang apabila bernilai 3% s/d 7%, dan masuk dalam kriteria baik apabila bernilai 7% s/d >10%.

Perspektif Pelanggan

a. Retensi Pelanggan

$$\text{Retensi Pelanggan} = \frac{\text{Jumlah Pelanggan}}{\text{Jumlah Pelanggan tahun sebelumnya}} \times 100\%$$

Untuk menentukan retensi pelanggan dapat dilihat pada **Tabel 2. 4** halaman 34 ditunjukkan bahwa tingkat retensi pelanggan dinilai buruk apabila menurun, dinilai sedang apabila konstan dan dinilai baik apabila mengalami peningkatan.

b. Akuisisi Pelanggan

$$\text{Akuisisi Pelanggan} = \frac{\text{Jumlah Pelanggan Baru}}{\text{Jumlah Pelanggan}} \times 100\%$$

Untuk menentukan tingkat akuisisi dapat dilihat pada **Tabel 2. 5** halaman 35 ditunjukkan bahwa tingkat akuisisi pelanggan,

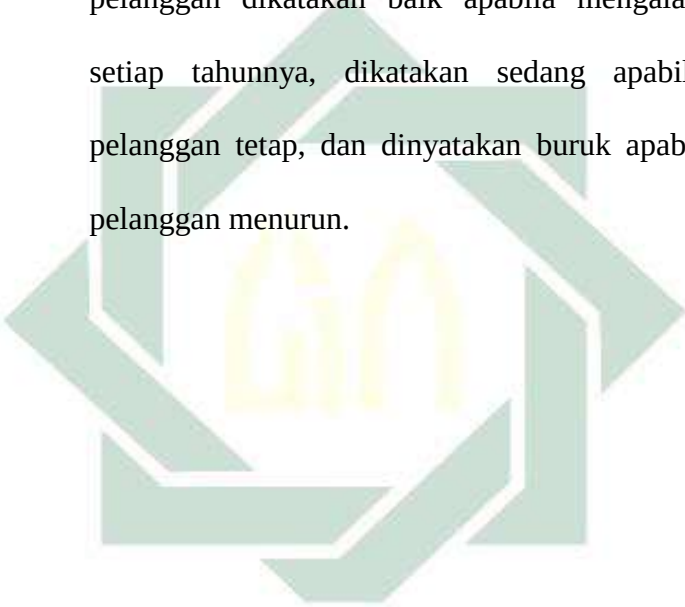
dinilai buruk apabila menurun, dinilai sedang apabila konstan dan dinilai baik apabila meningkat.

c. Tingkat Profitabilitas Pelanggan

$$\text{Profitabilitas Pelanggan} = \frac{\text{Laba Bersih}}{\text{Pendapatan Bersih}} \times 100\%$$

Untuk menentukan tingkat akuisisi dapat dilihat pada **Tabel 2.**

6 halaman 36 ditunjukkan bahwa tingkat profitabilitas pelanggan dikatakan baik apabila mengalami peningkatan setiap tahunnya, dikatakan sedang apabila profitabilitas pelanggan tetap, dan dinyatakan buruk apabila profitabilitas pelanggan menurun.



UIN SUNAN AMPEL
SURABAYA

BAB IV

HASIL PENELITIAN

Bab ini membahas tentang hasil data informasi yang sudah peneliti kumpulkan. Hasil penelitian berupa gambaran umum dari KSPPS MBS Surabaya dan laporan keuangan tahunan yang menjadi acuan dalam penelitian.

4.1 Gambaran Umum

4.1 Sejarah Singkat Berdirinya Koperasi Simpan Pinjam Pembiayaan Syariah Muamalah Berkah Sejahtera Surabaya

Awal mula berdirinya Koperasi Syariah Muamalah Berkah Sejahtera (MBS) dari keprihatinan bersama dari beberapa jama'ah dan pengurus Masjid Al-Fajar Menanggal Kecamatan Gayungan Surabaya mengenai adanya rentenir yang banyak tersebar didaerah Menanggal Kecamatan Gayungan Surabaya. Karena adanya rentenir tersebut dipandang tidak sesuai dengan ketentuan dan prinsip syariah pada umumnya. Dengan munculnya permasalahan yang demikian, solusi yang ditawarkan untuk mendirikan koperasi bernama Koperasi Jasa Keuangan Syariah (KJKS) Muamalah Berkah Sejahtera (MBS) Surabaya. (Sunardi, 2021)

Beberapa pertemuan tokoh guna menggagas dan menindaklanjuti keinginan mulia tersebut. Pendirian Lembaga Keuangan Syariah (LKS) ini mulai Nampak sejak bulan Februari 2008 ketika rapat-rapat mulai diselenggarakan. Hingga tepat pada tanggal 01 Mei 2008, KSPPS Muamalah Berkah Sejahtera yang beralamat di Jl. Cipta Menanggal III-

A/54F Surabaya, resmi didirikan dengan mengundang pejabat dari Kantor Dinas Koperasi Kota Surabaya.

Modal awal yang digunakan untuk mendirikan KJKS Muamalah Berkah Sejahtera ini sebesar Rp. 20.000.000,- yang didapat dari simpanan pokok sebanyak 20 orang anggota awal. Kemudian pada tahun 2013, mengalami peningkatan modal yakni sebesar Rp. 173.350.000,- dengan pengumpulan modal dan anggota maka KJKS Muamalah Berkah Sejahtera Surabaya berdiri dengan beralamatkan di Jl. Cipta Menanggal IV/23 Surabaya. Seiring berjalannya waktu, KJKS Muamalah Berkah Sejahtera Surabaya yang awalnya beralamatkan di Jl. Cipta Menanggal IV/23 Surabaya kemudian pindah di Jl. Cipta Menanggal III-A/54F Surabaya Telp/Fax: 031-58251730.

Selain perubahan alamat tempat usaha, terdapat perubahan jenis koperasi KJKS Muamalah Berkah Sejahtera yang awalnya merupakan koperasi jasa kemudian berubah menjadi koperasi jasa kemudian berubah menjadi koperasi simpan pinjam pembiayaan. Perubahan tersebut pada tahun 2016, dimana telah dilakukan perubahan Anggaran Dasar Koperasi yang sebelumnya merupakan Koperasi Jasa Keuangan Syariah (KJKS) berubah menjadi KSPPS. Perubahan ini disesuaikan dengan Peraturan Menteri Koperasi dan UKM Nomor: 16/Per/KUKM/IX/2015 tentang Pelaksanaan Kegiatan Usaha Simpan Pinjam dan Pembiayaan Syariah oleh Koperasi. Maka, pada tahun 2016 dilakukan perubahan mengenai Anggaran Dasar Koperasi hingga saat ini yakni berubah menjadi KSPPS muamalah Berkah Sejahtera.

4.2 Visi, Misi, Tujuan dan Motto KSPPS MBS Surabaya

Dalam melakukan pencapaian KSPPS MBS Surabaya memiliki visi dan misi yaitu:

a. Visi

“KSPPS Muamalah Berkah Sejahtera bertekad menjadi koperasi yang syar’i sebagai sarana bermuamalah masyarakat demi terwujudnya kehidupan yang penuh berkah dan sejahtera dalam ridha Allah.”

b. Misi

1. Menyelenggarakan pelayanan prima anggota, sesuai dengan jati diri koperasi.
2. Mengembangkan dan mendorong kehidupan ekonomi syariah.
3. Membudayakan bermuamalah secara syar’i
4. Menjalankan fungsi sosial khususnya kepada kaum Dhuafa’

c. Tujuan

1. Meningkatkan program pemberdayaan ekonomi, khususnya dikalangan Usaha Mikro, Kecil, dan Menengah melalui sistem syariah
2. Mendorong kehidupan ekonomi syariah dalam kegiatan Usaha Mikro, Kecil, dan Menengah.
3. Meningkatkan semangat dan peran serta anggota masyarakat dalam kegiatan koperasi Simpan Pinjam Pembiayaan Syariah.
4. Memajukan kesejahteraan anggota dan membebaskannya dari jeratan rentenir (bank titil)

d. Motto

Motto KSPPS Muamalah Berkah Sejahtera sebagai berikut:

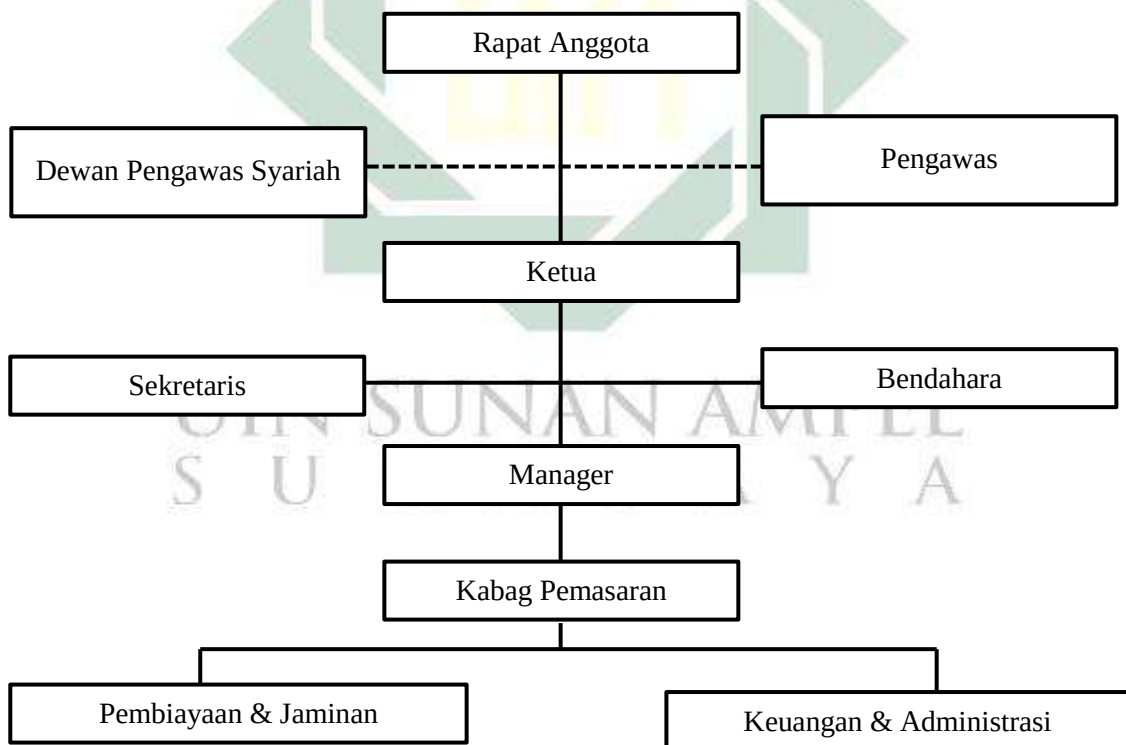
“Solusi Pembiayaan Syari’ah yang mudah, murah dan amanah.”

4.3 Struktur Organisasi, Personalia dan Deskripsi Tugas

a. Susunan Organisasi Pengurus KSPPS Muamalah Berkah Sejahtera

Struktur organisasi yang ada di KSPPS MBS bersifat sentralisasi (terpusat), yaitu segala keputusan dan kebijakan serta wewenang menjadi tanggung jawab dalam Rapat Anggota Tahunan (RAT). sehingga hierarki struktur organisasi bersifat vertikan, dalam artian jabatan yang lebih rendah bertanggung jawab kepada jabatan yang lebih tinggi.

Bagan 4. 1 Struktur Organisasi KSPPS MBS Surabaya



Sumber: Manajemen KSPPS MBS Surabaya

Rapat Anggota merupakan kekuasaan tertinggi dalam KSPPS Muamalah Berkah Sejahtera berdasarkan dalam Anggaran Dasar

Koperasi. Rapat anggota terdiri dari rapat anggota tahunan yakni rapat yang diadakan secara rutin oleh anggota minimal setiap tahun buku yang dikenal dengan Rapat Anggota Tahunan (RAT), dimulai dari bulan Januari sampai bulan Desember. Ada Rapat Anggota Luar Biasa (RA-LB) yakni rapat yang sifatnya mendadak yang mengharuskan adanya keputusan yang segera dengan wewenangnya ada pada rapat anggota.

1. Personalia

Berikut merupakan susunan manajemen dalam KSPPS MBS Surabaya yaitu;

Pengawas Syariah : Ir. Subchan Bashori, MM

Pengawas : Pudjo Basuki
Santo Bangun
Yeti Karyati

Ketua Pengurus : Sunardi, S.E

Sekretaris : Rr. Erna Festiani Pradewi, S.Sos

Bendahara : Hardjoko

Manager : Ariyanti Yudha Putri

Kepala Bagian Pemasaran : Syaifudin

Pembiayaan dan Jaminan : Bachrudin Setiawan

Kuangan dan Administrasi : Alvi Rohmatuzzakiyah

2. Deskripsi Tugas (*Job Description*)

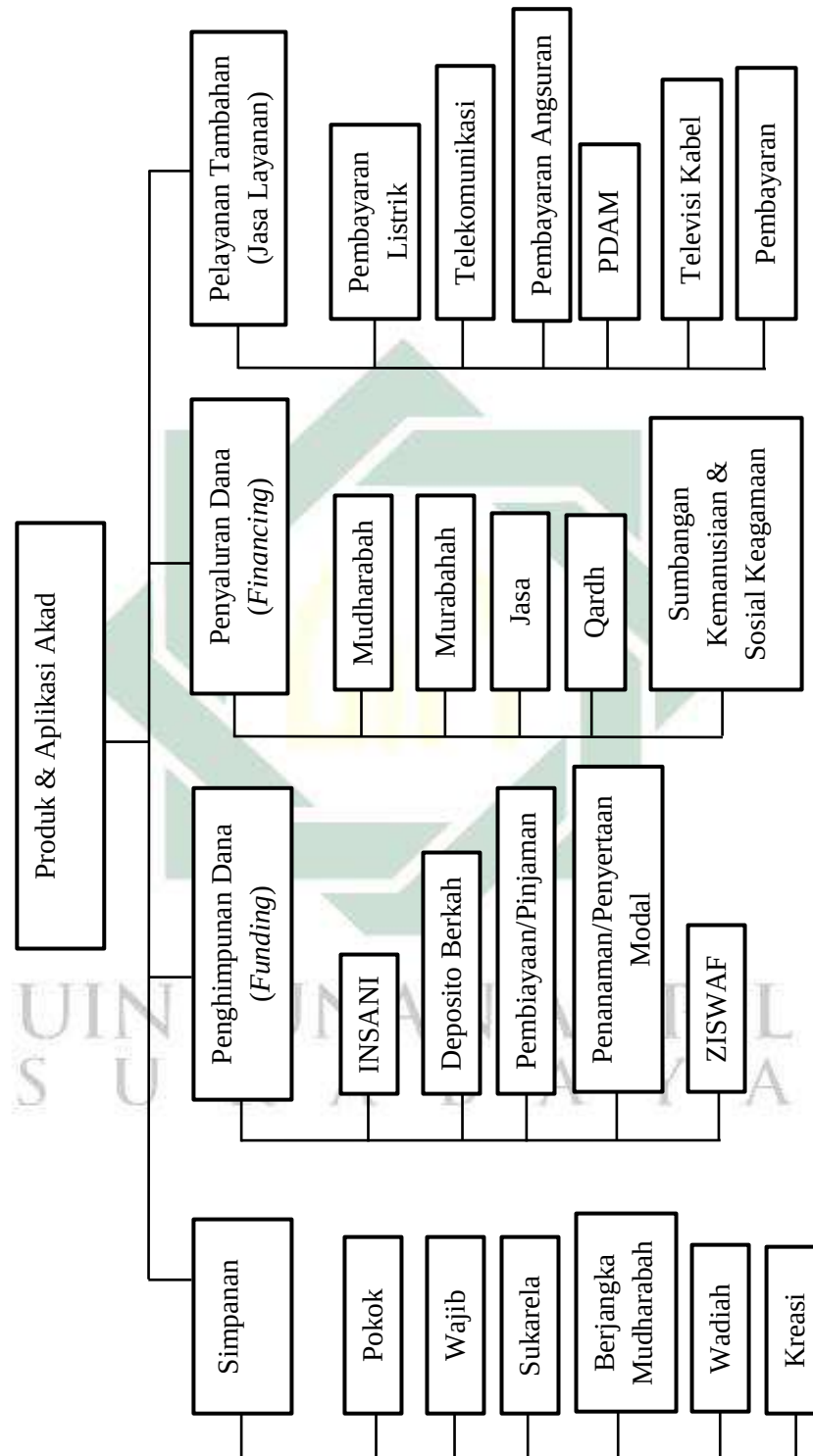
a. Badan Pemeriksa Koperasi atau Pengawas

- 1) Pengawas bertugas melakukan pengawasan terhadap pelaksanaan kebijakan dan pengelolaan koperasi.

- 2) Pengawas Syariah, bertugas untuk memastikan produk dan jasa koperasi sesuai dengan syariah
- 3) Ketua, bertugas untuk mengendalikan seluruh kegiatan koperasi baik itu memimpin, mengkoordinir, mengambil keputusan dan mengontrol jalannya aktivitas koperasi dan bagian-bagian yang ada didalamnya.
- 4) Sekretaris, bertugas membantu ketua dalam melaksanakan kerja baik dalam hal persuratan ataupun pencatatan.
- 5) Bendahara, bertugas merencanakan anggaran belanja, pendapatan koperasi dan semua hal yang berkaitan dengan keuangan koperasi.
- 6) Manager, bertugas untuk membantu pengurus dalam menyusun perencanaan secara efektif dan efisien.
- 7) Kepala Bagian Pemasaran, bertugas untuk mengatur, mengawasi serta melaporkan segala yang berhubungan dengan marketing dan operasional.
- 8) Admin Pembiayaan dan Jaminan, bertugas mengelola administrasi pembiayaan mulai dari pencairan hingga pelunasan dan membuat surat-surat perjanjian lain.
- 9) Admin Keuangan dan Administrasi, bertugas untuk mengatur kas baik pemasukan maupun pengeluaran yang ada di koperasi.

3. Produk dan Aplikasi Akad

Bagan 4. 2 Produk dan Aplikasi Akad



Sumber: Manajemen KSPPS MBS Surabaya

Produk dan layanan di KSPPS MBS Surabaya yang menguatkan prinsip syariah, antara lain sebagai berikut:

1. Pada produk Simpanan terdiri dari 6 macam simpanan antara lain Simpanan Pokok, Simpanan Wajib, Simpanan Sukarela, Simpanan Berjangka Mudharabah, Simpanan Wadiah, dan Simpanan Kreasi (simpanan yang disesuaikan dengan kebutuhan anggota).
2. Pada produk Penghimpunan Dana (*Funding*) terdiri dari 5 macam himpunan dana yaitu Simpanan INSANI (Investasi Syariah Non Ribawi) yang merupakan tabungan berbagi hasil dengan memberikan keleluasaan berinvestasi dengan transaksi yang mudah, cepat, aman, dan menguntungkan. Kemudian Deposito Berkah (Berjangka Mudharabah) yang merupakan investasi dengan nisbah bagi hasil kompetitif dalam jumlah dan jangka waktu tertentu. Selain itu ada Pembiayaan/Pinjaman yang merupakan kewajiban KSPPS MBS Surabaya kepada pihak lain dalam bentuk utang pembiayaan atau investasi dengan jangka waktu tertentu. Kemudian ada Penanaman atau penyertaan modal sebagai investasi penguatan modal KSPPS MBS Surabaya serta ZISWAF yang merupakan penghimpunan dana KSPPS MBS Surabaya yang termasuk dalam kegiatan CSR (*Corporate Social Responsibility*).
3. Pada produk Penyaluran Dana (*Financing*) terdiri dari 4 macam sistem antara lain Sistem Bagi Hasil (*mudharabah*), Sistem Jual Beli (*murabahah*), Sistem Jasa (Ijarah Multijasa, Hiwalah, dan Pembiayaan Pembayaran Nomor Rekening), Sistem Pinjaman (*qardh*) serta Sumbangan Kemanusiaan dan Sosial Keagamaan yang merupakan

penyaluran dana KSPPS MBS Surabaya yang termasuk dalam kegiatan CSR (*Corporate Social Responsibility*).

4. Pada produk Pelayanan Jasa ini bukan hanya anggota saja melainkan yang bukan anggota juga bisa mendapatkannya, pelayanan ini meliputi; pembayaran listrik, telekomunikasi, pembayaran angsuran, PDAM, Televisi Kabel, serta Pembayaran BPJS.

4.2 Hasil Penelitian di KSPPS MBS Surabaya

Setelah dilaksanakannya penelitian di KSPPS MBS Surabaya ditemukannya data-data umum guna menunjang penelitian.

1. Perspektif Keuangan

a. Data Keuangan *Current Ratio*

Current Ratio merupakan suatu alat pengukuran yang paling general yang digunakan untuk mengetahui sanggup tidaknya perusahaan dalam memenuhi kewajiban jangka pendek. Tuntutan dari kreditor jangka pendek akan terlihat dalam rasio ini dan akan terlunasi oleh aset yang dimiliki perusahaan ketika sudah jatuh tempo utang periode tersebut.

Current Ratio adalah perbandingan antara jumlah aktiva lancar dengan utang lancar. Hal ini bisa diartikan bahwa suatu ukuran kemampuan koperasi dalam membayar utang-utangnya dengan menggunakan aktiva lancar yang dimiliki koperasi. Disamping itu, semua transaksi yang menyebabkan perubahan baik bertambah maupun berkurangnya aktiva lancar akan mengakibatkan perubahan *current ratio*.

Secara general *current ratio* adalah perbandingan jumlah antara aset lancar dengan liabilitas lancar. Yang artinya suatu pengukuran kemampuan perusahaan dalam melunasi liabilitas perusahaan menggunakan aset yang dimiliki perusahaan. Perubahan yang terjadi pada semua transaksi yang dilakukan oleh perusahaan baik mengalami penambahan maupun penurunan akan berpengaruh juga terhadap perubahan *current ratio*.

Perhitungan dengan *Current Ratio*

$$\text{Current Ratio} = \frac{\text{Aset Lancar}}{\text{Liabilitas Lancar}} \times 100\%$$

Tabel 4. 1 *Current Ratio* KSPPS MBS Surabaya

Tahun	Aset Lancar (Rp)	Liabilitas Lancar (Rp)	<i>Current Ratio</i>
2018	2.701.313.956	252.729.890	1.068,85%
2019	3.104.914.781	359.483.027	863,71 %
2020	3.557.167.897	471.958.563	753,70 %
2021	4.035.327.978	535.587.780	753,44 %

Berdasarkan hasil perhitungan pada **Tabel 4. 1**, penilaian *Current Ratio* berdasarkan Pedoman Penilaian Koperasi tahun 2006 yaitu sebagai berikut:

Tabel 4. 2 Penilaian *Current Ratio*

Tahun	<i>Current Ratio</i>	Penilaian	Keterangan
2018	1.068,85%	>200%	Baik
2019	863,71 %	>200%	Baik
2020	753,70 %	>200%	Baik
2021	753,44 %	>200%	Baik

Pada tahun 2018 aset lancar sebesar Rp. 2.701.313.956,- dan liabilitas lancar sebesar Rp. 252.729.890,- sehingga menghasilkan *current ratio* sebesar 1.068,85%. Hasil perhitungan tersebut menurut Pedoman Penilaian Koperasi Berprestasi tahun 2006 termasuk dalam kriteria “Baik”. Dari rasio ini menunjukkan bahwa setiap liabilitas lancar Rp. 1,00 dijamin dengan aktiva lancar sebesar Rp. 10,68.

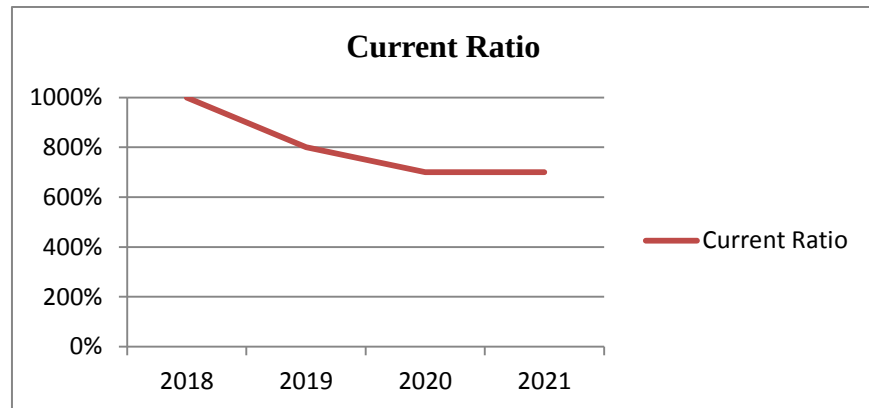
Untuk tahun 2019 aset lancar sebesar Rp. 3.104.914.781,- dan liabilitas lancar sebesar Rp. 359.483.027,- yang menghasilkan *current ratio* sebesar 863,71%. Rasio ini termasuk kriteria “Baik” menurut Pedoman Penilaian Koperasi Berprestasi tahun 2006. Hal tersebut menunjukkan bahwa setiap Rp. 1,0 liabilitas lancar dijamin dengan Rp. 8,67 aset lancar. Rasio ini mengalami penurunan sebesar 205,14% dari tahun sebelumnya.

Kemudian untuk tahun 2020 aset lancar sebesar Rp. 3.557.167.897,- dan liabilitas lancar Rp. 471.958.563,- sehingga menghasilkan *current ratio* sebesar 753,70 %. Rasio ini dapat dijelaskan bahwa setiap Rp. 1,00 liabilitas lancar dijamin dengan Rp. 7,53 aset lancar. Rasio ini mengalami penurunan dari tahun sebelumnya yaitu sebesar 110,01% namun masih tergolong dalam kriteria “Baik”.

Sedangkan untuk tahun 2021 aset lancar koperasi sebesar Rp. 4.035.327.978,- dan liabilitas lancar sebesar Rp. 535.587.780,- sehingga menghasilkan *current ratio* sebesar 753,44 % dan termasuk dalam kriteria “Baik” apabila dikaitkan dengan Pedoman Penilaian Koperasi

Berprestasi tahun 2006. Rasio ini mengalami penurunan dari tahun sebelumnya yaitu sebesar 0,26%.

Grafik 4. 1 Grafik *Current Ratio* KSPPS MBS Surabaya



Jumlah rasio yang besar sering dianggap sebagai ukuran yang baik dan memuaskan bagi likuiditas suatu koperasi. Akan tetapi, jika angka rasio terlalu *over* menunjukkan tingginya dana yang tertanam pada modal kerja yang tidak menghasilkan keuntungan. Dana yang terlalu tinggi apabila tidak dikelola dengan baik akan menurunkan profitabilitas perusahaan.

b. Data Keuangan *Total Debt to Asset Ratio*

Total Debt to Total Assets Ratio adalah perbandingan antara jumlah utang dengan total asset, baik utang jangka pendek maupun jangka anjang. Rasio ini bisa dikatakan penjaminan utang dengan aset koperasi yang ada.

$$\text{Total Debt to Total Asset Ratio} = \frac{\text{Total Liabilitas}}{\text{Total Aset}} \times 100\%$$

Tabel 4. 3 *Total Debt To Asset Ratio* (TDAR)

Tahun	Total Liabilitas (Rp)	Total Aset (Rp)	TDAR
2018	1.762.832.708	2.714.430.156	64,94 %

2019	2.066.462.391	3.132.420.380,65	65,97 %
2020	2.463.367.623	3.589.098.469,85	68,63 %
2021	2.879.751.302	4.059.629.078	70,93 %

Berdasarkan hasil perhitungan pada **Tabel 4. 3**, penilaian *Total Debt to Assets Ratio* berdasarkan Pedoman Penilaian Koperasi Berprestasi tahun 2006 yaitu sebagai berikut:

Tabel 4. 4 Penilaian *Total Debt to Total Asset Ratio (TDAR)*

Tahun	TDAR	Penilaian	Keterangan
2018	64,94 %	>50%	Buruk
2019	65,97 %	>50%	Buruk
2020	68,63 %	>50%	Buruk
2021	70,93 %	>50%	Buruk

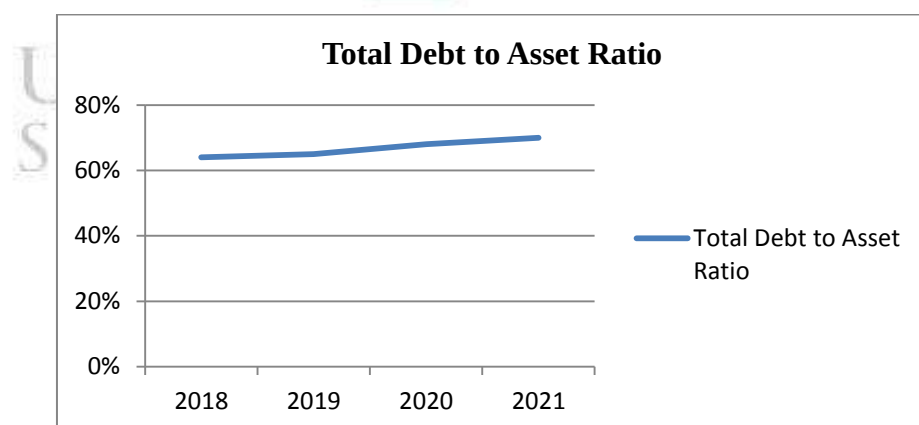
Pada tahun 2018 total liabilitas sebesar Rp. 1.762.832.708,- dengan total aset Rp. 2.714.430.156,- menghasilkan TDAR sebesar 64,94%. Hasil tersebut menurut Pedoman Pedoman Penilaian Koperasi Berprestasi tahun 2006 tergolong dalam kriteria “buruk”. Hal tersebut menunjukkan bahwa setiap Rp. 64,94 total utang akan dijamin dengan Rp. 100 total aset.

Pada tahun 2019 total liabilitas sebesar Rp. 2.066.462.391,- sedangkan total aset sebesar Rp. 3.132.420.380,65,- sehingga menghasilkan TDAR 65,97%. Meskipun mengalami peningkatan sebesar 1,03% menurut Pedoman Pedoman Penilaian Koperasi Berprestasi tahun 2006 tergolong dalam kriteria “buruk”. Hal tersebut menunjukkan bahwa setiap Rp. 65,97 total utang akan dijamin dengan Rp. 100 total aset.

Pada tahun 2020 total liabilitas sebesar Rp. 2.463.367.623,- sedangkan total aset sebesar Rp. 3.589.098.469,85,- sehingga menghasilkan TDAR sebesar 68,63 %. Berdasarkan Pedoman Penilaian Koperasi Berprestasi tahun 2006 hasil ini masih dalam kriteria “buruk” meskipun mengalami peningkatan sebesar 2,66%. Hasil tersebut menunjukkan bahwa setiap Rp. 68,63 total utang akan dijamin dengan Rp. 100 total aset.

Sedangkan ada tahun 2021 total liabilitas sebesar Rp. 2.879.751.302,- sedangkan total aset sebesar Rp. 4.059.629.078,- sehingga menghasilkan TDAR sebesar 70,93 %. Meskipun mengalami peningkatan sebesar 2,3% menurut Pedoman Penilaian Koperasi Berprestasi tahun 2006 tergolong dalam kriteria “buruk”. Hal tersebut menunjukkan bahwa setiap Rp. 65,97 total utang akan dijamin dengan Rp. 100 total aset.

Grafik 4. 2 Grafik *Total Debt to Asset Ratio* KSPPS MBS Surabaya



Berdasarkan hasil data yang dihitung menunjukkan bahwa setiap tahunnya mengalami kenaikan yang cukup signifikan. Namun menurut

Pedoman Penilaian Koperasi Berprestasi tahun 2006 tergolong dalam kriteria “buruk”.

c. Data Keuangan *Return On Asset*

Return On Asset (ROA) adalah rasio keuntungan bersih pajak yang juga berarti suatu ukuran untuk menilai seberapa besar tingkat pengembalian dari aset yang dimiliki perusahaan.

$$\text{Return On Assets} = \frac{\text{Sisa Hasil Usaha (SHU)}}{\text{Total Aset}} \times 100\%$$

Tabel 4. 5 *Return On Assets* (ROA)

Tahun	SHU (Rp)	Total Aset (Rp)	ROA
2018	144.095.488	2.714.430.156	5,30%
2019	175.090.267	3.132.420.380,65	5,59 %
2020	197.149.306	3.589.098.469,85	5,49 %
2021	211.257.022	4.059.629.078	5,20 %

Berdasarkan hasil perhitungan pada **Tabel 4. 5**, penilaian *Return On Asset* berdasarkan Pedoman Penilaian Koperasi Berprestasi tahun 2006 yaitu sebagai berikut:

Tabel 4. 6 Penilaian *Return On Asset* (ROA)

Tahun	ROA	Penilaian	Keterangan
2018	5,30%	<7%	Buruk
2019	5,59 %	<7%	Buruk
2020	5,49 %	<7%	Buruk
2021	5,20 %	<7%	Buruk

Return On Asset (ROA) merupakan perbandingan laba usaha dengan modal yang dimiliki koperasi dan modal eksternal untuk memperoleh laba koperasi. Yang berarti ROA adalah kemampuan perusahaan dalam memperoleh laba dengan total modal aktif koperasi.

Pada tahun 2018 Sisa Hasil Usaha (SHU) koperasi yaitu Rp. 144.095.488,- dan total aset yang diperoleh sebesar Rp. 2.714.430.156,- menghasilkan ROA sebesar 5,30%. Rasio tersebut menurut Pedoman Penilaian Koperasi Berprestasi Tahun 2006 termasuk dalam kriteria “Buruk”. Hasil tersebut menunjukkan bahwa setiap Rp. 1,00 total aset dioperasikan dapat menghasilkan profit koperasi sebesar Rp. 0,053.

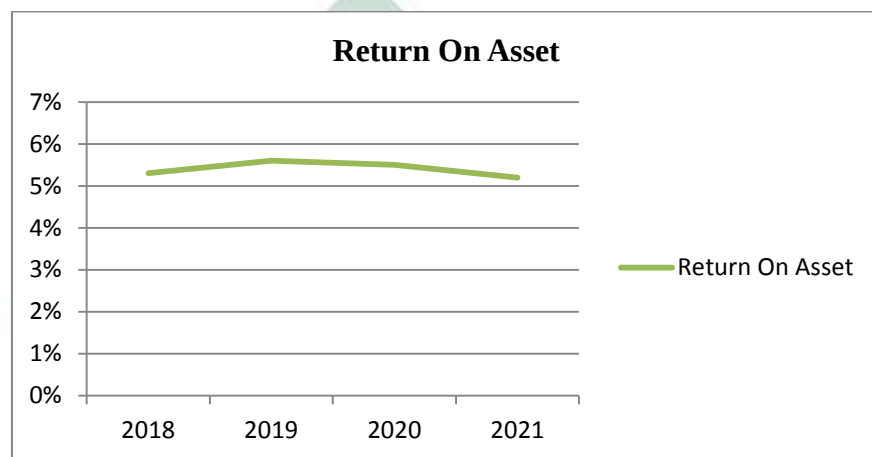
Tahun 2019 memperoleh Sisa Hasil Usaha (SHU) koperasi yaitu Rp. 175.090.267,- dan total aset sebesar Rp. 3.132.420.380,65,- sehingga menghasilkan ROA sebesar 5,59 %. Rasio pada tahun ini mengalami kenaikan sebesar 0,29% dari tahun sebelumnya. Rasio ini termasuk dalam kriteria “Buruk” menurut Pedoman Penilaian Koperasi Berprestasi Tahun 2006. Dari rasio ini dapat dikatakan bahwa setia Rp. 1,00 total aset yang digunakan untuk operasi koperasi menghasilkan laba sebesar Rp. 0,559.

Kemudian pada tahun 2020 SHU koperasi sebesar Rp. 197.149.306,- dan total aset sebesar Rp. 3.589.098.469,85,- sehingga menghasilkan ROA sebesar 5,49 %. Apabila mengaca pada tahun sebelumnya rasio ini mengalami penurunan sebesar 0,10%. Menurut Pedoman Penilaian Koperasi Berprestasi Tahun 2006 maka termasuk dalam kriteria “Buruk”. Dari rasio ini menunjukkan bahwa setiap Rp. 1,00 total aktiva yang digunakan untuk operasi koperasi menghasilkan laba sebesar Rp. 0,549.

Sedangkan pada tahun 2021 SHU koperasi sebesar Rp. 211.257.022,- dan total aset sebesar Rp. 4.059.629.078,- sehingga

menghasilkan ROA sebesar 5,20 %. Dari rasio ini dapat dikatakan bahwa setiap Rp. 1,00 total aset yang digunakan dalam operasi koperasi menghasilkan laba sebesar Rp. 0,52. Mengaca pada tahun sebelumnya, rasio ada tahun ini mengalami penurunan sebesar 0,29% bahkan lebih rendah dari tahun 2018, namun tidak mengubah kriterianya yaitu tergolong “Buruk”.

Grafik 4. 3 Grafik *Return On Asset* KSPPS MBS Surabaya



2. Perspektif Pelanggan

Dalam meningkatkan kepuasan pelanggan adalah dengan cara memberikan pelayanan yang berkualitas, serta mampu mempertahankan dan meningkatkan kegiatan operasional koperasi yang bermutu. Pengukuran kinerja koperasi pada perspektif ini yaitu menggunakan retensi pelanggan, akuisisi pelanggan, dan profitabilitas pelanggan.

a. Tingkat Retensi Pelanggan KSPPS Muamalah Berkah Sejahtera Surabaya

Retensi pelanggan dapat mengukur seberapa besar KSPPS MBS Surabaya dalam mempertahankan hubungan perusahaan dengan para

pelanggannya. Retensi pelanggan dikatakan baik apabila retensi pelanggan mengalami peningkatan, dinilai cukup apabila konstan dan dinilai buruk apabila mengalami penurunan.

Tabel 4. 7 Retensi Pelanggan

Ukuran	2018	2019	2020	2021
Jumlah Pelanggan	494	626	693	751
Jumlah Pelanggan Tahun Sebelumnya	391	494	626	693
Tingkat Retensi Pelanggan	126,34%	126,72%	110,70%	108,37%

Berdasarkan hasil perhitungan pada **Tabel 4. 7**, penilaian retensi pelanggan berdasarkan Pedoman Penilaian Koperasi Berprestasi tahun 2006 yaitu sebagai berikut:

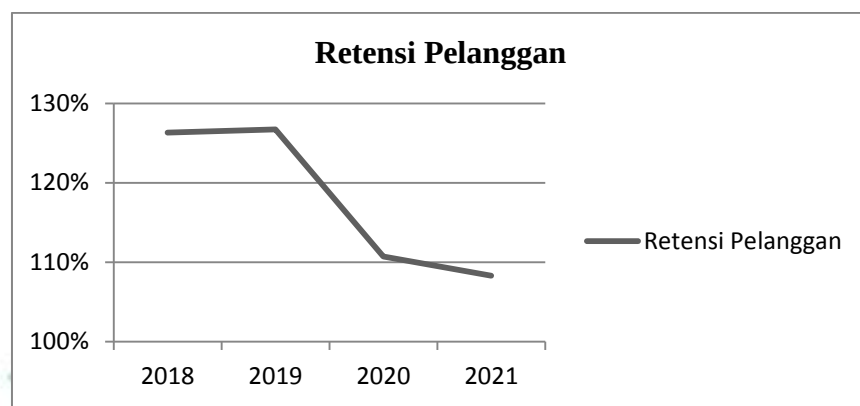
Tabel 4. 8 Penilaian Retensi Pelanggan

Tahun	Akuisisi Pelanggan	Penilaian	Keterangan
2018	126,34%	-	-
2019	126,72%	Meningkat	Baik
2020	110,72%	Menurun	Buruk
2021	108,37%	Menurun	Buruk

Dari **Tabel 4. 8**, dapat dilihat bahwa tingkat retensi pelanggan pada KSPPS MBS Surabaya mengalami penurunan dari tahun ke tahun, yaitu pada tahun 2018 tingkat retensi pelanggan sebesar 126,34%. Di tahun 2019 tingkat retensi pelanggan mengalami kenaikan sebesar 0,38% sehingga menjadi 126,72%. Namun pada tahun 2020 tingkat retensi mengalami penurunan menjadi 110,70%. Tahun 2021 tingkat persentase pelanggan kembali mengalami penurunan sebesar 2,33%. Tingkat retensi pelanggan mengalami penurunan ini karena terdampak oleh pandemi Covid-19 yang pada

saat itu terbatasnya transaksi secara face to face. Meskipun mengalami penurunan KSPPS MBS Surabaya dalam empat tahun terakhir selalu mendapatkan anggota baru walaupun mengalami penurunan jumlah. Hal ini dapat dikatakan bahwa tingkat retensi KSPPS MBS Surabaya mendapat nilai “Sedang”.

Grafik 4. 4 Grafik Retensi Pelanggan KSPPS MBS Surabaya



b. Tingkat Akuisisi Pelanggan

Akuisisi pelanggan adalah suatu kemampuan perusahaan untuk mendapatkan pelanggan atau anggota baru. Akuisisi pelanggan dapat diukur dengan membandingkan jumlah anggota tahun sekarang dengan jumlah anggota tahun sebelumnya. Peningkatan anggota baru dari tahun sebelumnya menunjukkan bahwa koperasi mampu meningkatkan jumlah pelanggan atau anggota baru.

Tabel 4. 9 Akuisisi Pelanggan

Ukuran	2018	2019	2020	2021
Jumlah Pelanggan Baru	103	132	67	58
Jumlah Pelanggan	494	626	693	751
Tingkat Akuisisi Pelanggan	20,85%	21%	9,67%	7,72%

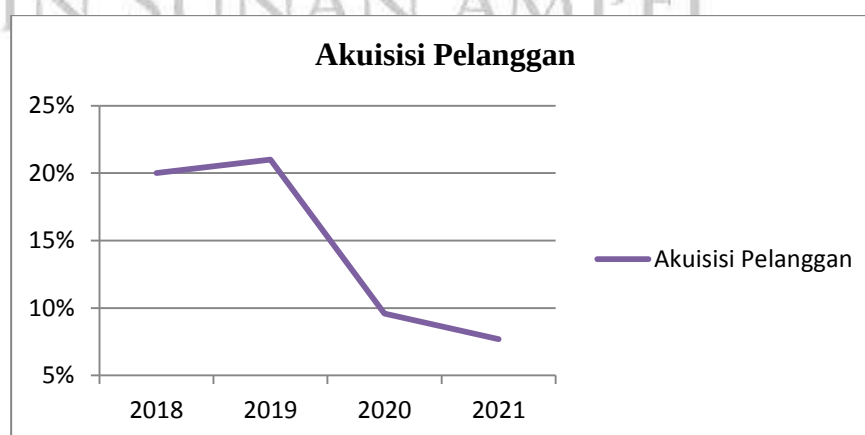
Berdasarkan hasil perhitungan pada **Tabel 4. 9**, penilaian akuisisi pelanggan berdasarkan Pedoman Penilaian Koperasi Berprestasi tahun 2006 yaitu sebagai berikut:

Tabel 4. 10 Penilaian Akuisisi Pelanggan

Tahun	Akuisisi Pelanggan	Penilaian	Keterangan
2018	20,85%	-	-
2019	21%	Meningkat	Baik
2020	9,67%	Menurun	Buruk
2021	7,72%	Menurun	Buruk

Berdasarkan pada **Tabel 4. 10**, akuisisi pelanggan atau tingkat pemerolehan pelanggan KSPPS MBS pada tahun 2019 dinilai baik karena sudah mengalami peningkatan. Pada tahun 2020 akuisisi pelanggan mengalami penurunan yang cukup signifikan sebesar 11,33% (21% - 9,67%) sehingga dinilai buruk. Kemudian pada tahun 2021 akuisisi pelanggan juga mengalami penurunan sebesar 1,95% (9,67% - 7,72%) sehingga dinilai “Buruk.”

Grafik 4. 5 Grafik Akuisisi Pelanggan KSPPS MBS Surabaya



c. Profitabilitas Pelanggan

Dengan mengukur profitabilitas pelanggan dapat menunjukkan pelanggan atau anggota sasaran tertentu yang tidak memberikan profit bagi koperasi. Perolehan pelanggan baru harus diperbandingkan dengan margin yang didapat dari penjualan produk dan jasa kepada pelanggan baru. Hal ini untuk mengidentifikasi pelanggan atau anggota baru yang memberikan profit yang maksimal kepada koperasi. Perusahaan yang memiliki masa depan yang baik adalah perusahaan yang mampu mengidentifikasi pelanggan atau anggota yang memberi profit yang maksimal kepada koperasi.

$$\text{Profitabilitas Pelanggan} = \frac{\text{Laba Bersih}}{\text{Pendapatan Bersih}} \times 100\%$$

Tingkat profitabilitas pelanggan dikatakan baik apabila mengalami peningkatan setiap tahunnya, dikatakan sedang apabila profitabilitas pelanggan tetap, dan dinyatakan buruk apabila profitabilitas pelanggan menurun.

Tabel 4. 11 Profitabilitas Pelanggan

Tahun	Laba Bersih (Rp)	Pendapatan bersih (Rp)	Profitabilitas Pelanggan
2018	144.095.488	582.344.851	24,74%
2019	175.090.267	639.819.523	27,36%
2020	198.088.306	712.214.238	27,81%
2021	211.257.022	782.184.451	27,00%

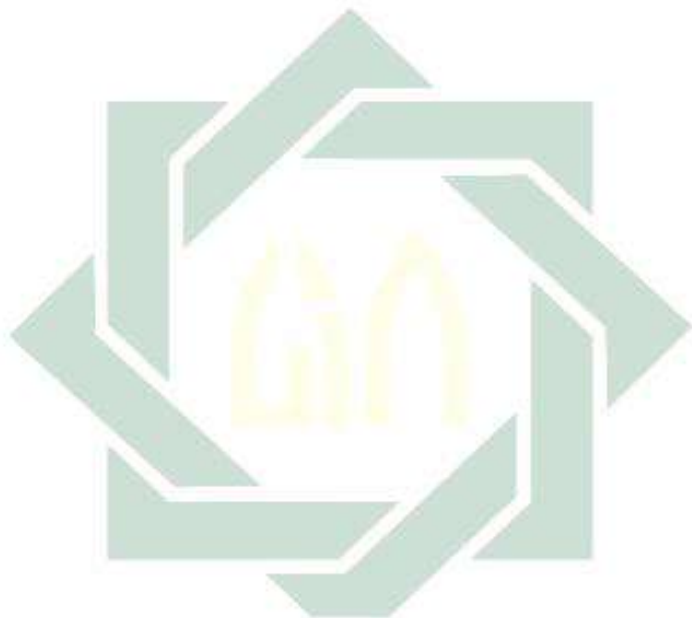
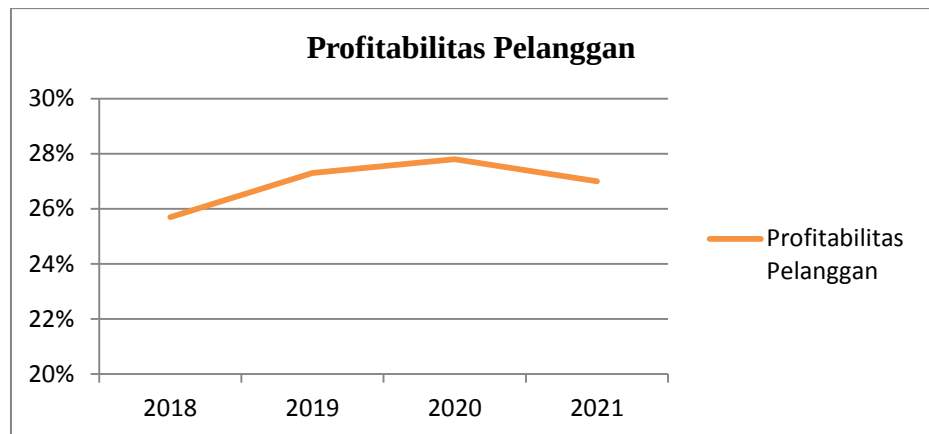
Berdasarkan hasil perhitungan pada **Tabel 4. 11**, penilaian profitabilitas pelanggan berdasarkan Pedoman Penilaian Koperasi Berprestasi tahun 2006 yaitu sebagai berikut:

Tabel 4. 12 Penilaian Profitabilitas Pelanggan

Tahun	Profitabilitas Pelanggan	Standar Penilaian	Keterangan
2018	24,74%	-	-
2019	27,36%	Meningkat	Baik
2020	27,81%	Meningkat	Baik
2021	27,00%	Menurun	Buruk

Berdasarkan pada **Tabel 4. 12**, profitabilitas pelanggan KSPPS MBS Surabaya pada tahun 2019 dinilai “baik” karena sudah meningkat sebesar 2,62% dibandingkan tahun 2018. Pada tahun 2020 juga mengalami peningkatan sebesar 0,45% dari tahun sebelumnya dan dinilai “baik”. Namun pada tahun 2021 profitabilitas pelanggan mengalami penurunan sebesar 27,00%. Penurunan ini cukup signifikan dibandingkan tahun sebelumnya yaitu sebesar 0,81% dan termasuk dalam penilaian “buruk”. Hal ini menunjukkan bahwa peningkatan profitabilitas pelanggan terjadi selama 3 tahun terakhir yaitu 2018 sampai 2020 dimana laba bersih yang didapatkan mengalami peningkatan, walaupun ditahun 2021 jumlah pendapatan bersih juga mengalami peningkatan dibandingkan tahun 2020. Dari hasil persentase yang sudah ditunjukkan bahwa pada tahun 2021 perusahaan sedang dalam keadaan tidak baik dalam mengidentifikasi pelanggan yang memberikan keuntungan maksimum dan ini menunjukkan penurunan kinerja perusahaan sehingga mendapatkan nilai “buruk”.

Grafik 4. 6 Grafik Profitabilitas Pelanggan KSPPS MBS Surabaya



UIN SUNAN AMPEL
S U R A B A Y A

BAB V

PEMBAHASAN HASIL PENELITIAN

Pada bab ini akan dibahas lebih spesifik tentang sistem multitasking dan dampaknya dalam peningkatan kinerja koperasi syariah. Bagian ini meliputi analisis dampak multitasking dalam peningkatan kinerja KSPPS MBS Surabaya dilihat dari perspektif keuangan dan perspektif pelanggan. Pembahasan akan diawali dengan sistem multitasking di KSPPS MBS Surabaya. Kemudian pembahasan untuk menjawab rumusan masalah.

5.1 Sistem Multitasking di KSPPS MBS Surabaya

Berdasarkan penjelasan pada BAB 2 bahwa multitasking merupakan kemampuan seseorang untuk melakukan beberapa tugas secara bersamaan atau paralel selama periode waktu tertentu. Multitasking menjadi cara atau strategi yang efektif bagi perusahaan untuk segera mencapai tujuannya. Hal ini juga meminimalisir perusahaan untuk menghemat waktu dan juga biaya. Pro kontra terkait multitasking masih terjadi pada beberapa ilmuwan, multitasking akan menguntungkan karena menjadikan karyawan produktif dalam pekerjaannya. Sedangkan beberapa ahli menyatakan bahwa multitasking dapat menyebabkan karyawan mengalami kelelahan, stress dan juga depresi akibat beberapa tugas yang menumpuk yang akhirnya berpengaruh pada perusahaan.

Lembaga keuangan yang menerapkan sistem multitasking ialah KSPPS MBS Surabaya yang membebankan beberapa tugas kepada karyawannya. Seperti bagian marketing, karyawan tersebut mengemban tugas lain sebagai analis jaminan dan survei. Posisi kasir juga terkadang diberi tugas untuk melakukan survei jaminan. Karyawan di KSPPS MBS Surabaya melakukan

tugas tersebut secara bergantian tanpa melihat jobdisk utamanya. Menurut Kepala KSPPS MBS Surabaya ketika wawancara adalah:

“Ya, karena memang kita masih organisasi yang kecil dan masih belum cukup biaya untuk melakukan perekrutan karyawan berdasarkan bidangnya serta karena karyawan terbatas jadi tidak bisa memberikan karyawan secara kaku dan semua saling membantu. Saya juga sudah biasa antara mengajar di SMK dengan menjadi Kepala di KSPPS MBS Surabaya karena materinya sudah saya kuasai dan di koperasi saya hanya setengah hari mulai pagi sampai siang kemudian siang sampai sore mengajar di SMK.”

Pernyataan tersebut juga sejalan dengan pedoman koperasi syariah dalam operasionalnya yaitu senantiasa bergotong royong (*tabarru'*) dan berasaskan kekeluargaan. Selain itu juga berdasarkan Perubahan Anggaran Dasar (PAD) Bab IX tentang Pengelolaan Usaha Pasal 41 KSPPS MBS Surabaya yang berbunyi:

Karyawan yang melaksanakan kegiatan usaha simpan pinjam sekurang-kurangnya terdiri dari: (Akta Perubahan Anggaran Dasar Koperasi Simpan Pinjam Pembiayaan Syariah Muamalah Berkah Sejahtera Surabaya Nomor 07 Tahun 2016)

- a) Bagian penerimaan dan pembayaran simpanan
- b) Bagian pemberian pinjaman
- c) Kasir
- d) Bagian pembukuan

Namun berdasarkan hasil observasi yang dilakukan peneliti bahwa pada jam kerja kedua yaitu setelah jam istirahat ada karyawan yang tidak berada pada tugasnya. Karyawan pada jam tersebut merasa kelelahan dan mengantuk pada jam kerja sehingga tidak pada tempat kerja untuk melakukan istirahat. Sementara itu, pada jam tersebut banyak anggota yang berdatangan entah untuk

menabung, konsultasi pembiayaan, dan lain-lain. Namun berdasarkan wawancara kepada karyawan bahwa mereka puas bekerja di KSPPS MBS Surabaya dan mayoritas sudah bekerja selama tiga tahun keatas.

Perhatian KSPPS MBS Surabaya dalam meningkatkan kualitas karyawannya masih dikatakan kurang karena terbatas. Pelatihan karyawan yang diberikan kepada karyawan dilakukan secara mandiri selain mengikuti pelatihan yang diadakan oleh dinas koperasi untuk pengetahuan-pengetahuan dasar perkoperasian. Berdasarkan wawancara kepada Bapak Sunardi selaku Kepala KSPPS MBS Surabaya bahwa:

“Secara teknis kita adakan magang selama 3 bulan untuk kita latih dan selama 3 bulan tersebut akan diuji bagaimana kedisiplinannya, keterlambatannya dalam datang, dan kerjasama dengan rekan kerja. Dan selama itu akan ada penilaian sehingga akan diketahui apakah layak untuk diteruskan menjadi pegawai atau tidak. Jadi kita tidak hanya melihat data secara tertulis mungkin dari riwayat pendidikannya, akan tetapi juga kita uji secara teknis selama 3 bulat tersebut.”

Untuk melihat kualitas karyawannya karena terbatas biasanya KSPPS MBS Surabaya mendapat referensi dari orang-orang terdekat untuk mengetahui calon karyawan yang akan bergabung di koperasi. Dengan memperhatikan kesejahteraan karyawan secara tidak langsung akan menciptakan hubungan yang baik dengan koperasi. Karyawan yang puas akan meningkatkan produktivitas dan juga kinerja karyawan yang akan berpengaruh juga kepada kinerja koperasi. KSPPS MBS Surabaya dalam menjalin hubungan baik kepada karyawannya yaitu dengan kondisional dan emosional. Berdasarkan wawancara kepada Bapak Sunardi selaku Kepala KSPPS MBS Surabaya bahwa:

“Jadikan karyawan itu sebagai partner dan pengurus itu jangan merasa lebih segala-galanya, pengurus hanya mempunyai kewenangan untuk mengatur. Sehingga rasa perasaannya itu dijaga dan dimiliki sehingga karyawan kita jadikan anggota agar merasakan bagaimana menjadi anggota

yang mempunyai simpanan pokok, simpanan wajib, deposito dan lain sebagainya.”

Hal tersebut menunjukkan bahwa multitasking memang wajib dilakukan oleh KSPPS MBS Surabaya bukan hanya karena terbatas, namun juga karena pedoman koperasi syariah yang senantiasa bertabarru' dalam menjalankan tugasnya. Meskipun karyawan sering melakukan hal-hal yang tidak semestinya, KSPPS MBS Surabaya tetap memberikan kompensasi selama karyawan tersebut tidak melakukan kesalahan yang terlalu kompleks dan tetap mencapai target yang sudah ditetapkan dalam RAT (Rapat Anggota Tahunan).

5.2 Dampak Multitasking dalam Peningkatan Kinerja KSPPS MBS Surabaya

a. Dampak Tidak Terukur

Ada banyak hal yang mempengaruhi karyawan dalam melakukan multitasking, salah satunya aspek internal terkait motivasi individu. Aspek pesatnya teknologi dan pegawai juga berperan penting dan ikut andil besar. Hal ini dikarenakan dengan adanya teknologi internet akan mendorong munculnya kebutuhan untuk mengelola beberapa tugas dalam waktu bersamaan.

Disadari atau tidak bahwa saat ini multitasking telah menjadi bagian penting bagi karyawan dalam mengelola perusahaan dan dalam kehidupan secara umum. Bahkan ada juga yang motivasi melakukan pekerjaan secara multitasking karena didorong untuk meningkatkan produktivitas. Namun ada temuan lain, diluar perusahaan atau organisasi, bahwa multitasking justru menurunkan produktivitas. Hal ini seperti penelitian yang pernah

dilakukan oleh Miller (2013) saat meneliti efek dari multitasking organisasi dan pengaruhnya terhadap produktivitas. Hasil dari studi Miller (2013:5) bahwa:

“Multitasking is perhaps the number one killer of productivity in knowledge work and projects. By reducing multitasking organizations can not only improve productivity and reduce cycle times, but they get the benefits of better visibility and insight into area that need improvement...”

Dari hasil penelitian Miller tersebut, bisa disimpulkan bahwa dalam konteks organisasi ternyata multitasking justru menurunkan produktivitas organisasi, kemudian dengan mengurangi multitasking dapat meningkatkan visibilitas menjadi semakin baik, dan pimpinan juga dapat lebih memahami tugas serta mengambil tindakan selanjutnya. Berbagai penelitian membuktikan bahwa mengerjakan lebih dari satu tugas secara bersamaan justru malah tidak efisien. Selain menurunkan produktivitas, efek negatif dari multitasking adalah penurunan kemampuan memori khususnya *short term memory* atau *working memory*. Bagian otak inilah yang pertama kali mengolah informasi yang masuk untuk disimpan dalam ingatan, sehingga apabila sedang mengerjakan atau berpikir tentang beberapa hal dalam waktu bersamaan, maka bisa terjadi stimulasi berlebihan pada otak kita. Proses atensi pun akan berpindah-pindah, akibatnya otak tidak dapat memilah mana informasi penting dan tidak penting sehingga menjadi mudah lupa. Penurunan fungsi otak ini bisa menyebabkan stress dan mudah tersulut emosi marah.

Para peneliti dari *Universit of California, AS*, menemukan fakta bahwa saat ber-multitasking, maka tak hanya stress dalam mengerjakan beberapa tugas itu, namun bisa memicu depresi. Menurut r. Martina W.

Nasrun, Sp.KJ(K), psikiater dari RS Cipto Mangunkusumo Jakarta, jika multitasking ini terus dilakukan dalam kondisi stress, maka lama-kelamaan sel otak menjadi rusak dan dapat mempercepat munculnya gejala *Alzheimer* yang ditandai dengan penurunan daya ingat, penurunan kemampuan berpikir dan berbicara, serta perubahan perilaku pada penderita akibat gangguan di dalam otak yang sifatnya progresif atau perlahan-lahan.

Apabila mencermati dampak multitasking berdasarkan penjabaran dampak multitasking pada BAB 2, maka semuanya bergantung pada individu karyawan. Dalam tataran ini, bisa saja karyawan untuk mempersingkat waktu pengerjaan, maka ia memang sengaja melakukan aktivitas lebih dari satu waktu. Pengaruh faktor usia menjadi aspek internal yang melekat pada diri karyawan, apalagi jika kategori *digital natives* berbasis dari tahun kelahiran 1990 keatas.

Karyawan yang masih muda, lebih familiar dengan teknologi digital, dan lebih canggih dalam menggunakan beragam media elektronik serta gawaidi era media baru. Dari sisi usia, tentu karyawan digital natives cenderung mampu multitasking dalam hal menyelesaikan tugas yang bersinggungan dengan beragam media elektronik dibanding dengan karyawan yang lebih senior dengan usia yang terpaut jauh lebih tua dan gagap terhadap teknologi.

Aspek yang mempengaruhi karyawan dalam ber-multitasking adalah kurangnya SDM di KSPPS MBS Surabaya. Dalam kondisi seperti ini juga bisa membuat karyawan harus mengerjakan tugas rangkap. Selain itu juga aspek pengaruh gaya hidup karyawan dalam melakukan aktivitas

media multitasking menjadi pemicu positif untuk menyelesaikan pekerjaan dalam upaya mewujudkan etos kerja yang tinggi. Situasi yang memungkinkan multitasking akan mempengaruhi seseorang memilih multitask dengan memutuskan untuk melakukan tugas secara bersamaan, atau beralih dari satu tugas ke tugas lainnya.

Terdapat hubungan yang jelas antara kepuasan, sikap, dan perilaku pegawai terhadap kepuasan dan loyalitas pelanggan. Kepuasan pegawai menjadi salah satu hal yang sangat penting dan berbanding lurus dengan kontribusi mereka terhadap perusahaan. Hal itu akan meningkatkan efisiensi dan efektivitas perusahaan yang berimplikasi terhadap peningkatan kinerja perusahaan. Loyalitas pegawai juga menjadi salah satu masalah penting bagi para eksekutif diberbagai perusahaan. Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan oleh *Accenture*, didapatkan bahwa untuk memenangkan perebutan bakat terbaik (*the war of talent*), perusahaan harus mengadopsi pendekatan baru seperti memberikan perhatian yang sama intensnya terhadap komunikasi dan pemberian kompensasi seperti penghargaan kepada pegawai yang berprestasi, serta memberikan kesempatan promosi.

Memelihara hubungan yang akrab dengan serikat pekerja atau pegawai merupakan hal yang sangat penting untuk memahami posisi kompetitif perusahaan, tantangan dan ancaman yang terjadi terhadap perusahaan, serta seberapa jauh hal tersebut berhubungan dengan peraturan ketenagakerjaan dan kebijakan internal perusahaan.

Mendengarkan dan memproses umpan-balik dari pegawai, serta menjaga hubungan internal antara pegawai dan perusahaan atau organisasi akan menghasilkan dampak positif bagi perusahaan, terutama pada pegawai level bawah (*bottom line*).

Kepuasan dan motivasi pegawai merupakan isu penting dalam bisnis (*key business*) yang harus selalu dijaga, karena akan sangat mahal dan terkadang sulit untuk mengganti pegawai berkualifikasi yang keluar. Ditemukan pula bahwa pegawai yang tidak puas akan kehilangan minat untuk mendukung pencapaian tujuan perusahaan, dan hal ini dapat menimbulkan pengaruh negatif terhadap pelanggan yang membeli barang atau jasa perusahaan. Perilaku pegawai dan eksekutifnya adalah cerminan dari insentif yang mereka terima. Insentif yang tidak sesuai akan mengakibatkan penyimpangan tingkah laku (*discfunctional behavior*).

Berdasarkan pengamatan yang dilakukan oleh peneliti bahwa KSPPS MBS Surabaya dapat mencapai target yang sudah disusun sebelumnya. Perolehan SHU meningkat setiap tahunnya dan bahkan melebihi target rencana pada tahun-tahun sebelumnya. Namun perlu diperhatikan bahwa karyawan sering merasa kelelahan pasca jam istirahat sehingga tidak bekerja sesuai dengan jam kerja. Selain itu juga karyawan sering melakukan kesalahan setiap bulannya, sehingga mendapat evaluasi dari kepala KSPPS MBS Surabaya atas pekerjaannya. Karyawan sering dievaluasi terkait kedisiplinannya dan target penagihan yang menjadikan liabilitas koperasi semakin bertambah setiap tahunnya. Berdasarkan hasil wawancara kepada Syaifoedin selaku staff pemasaran bahwa:

“Jumlah anggota yang aktif maupun non aktif kira-kira selama 4 tahun terakhir ini sekitar 700-an yang naik tiap tahunnya dan bersifat fluktuatif yang menunjukkan ada peningkatan kinerja koperasi.”

Hasil wawancara tersebut menunjukkan bahwa KSPPS MBS Surabaya selama 4 tahun terakhir ini mengalami fluktuasi anggota dan cenderung naik jumlahnya. Tingkat jumlah anggota akan sangat berpengaruh pada tingkat pertumbuhan koperasi dan kinerja koperasi. Kalau anggota tetap otomatis tidak akan bertumbuh baik anggota simpanan maupun anggota pembiayaan. Kalau penyimpanan mempengaruhi permodalan dan kalau pembiayaan akan mempengaruhi produktivitas omset penjualan.

Dalam beberapa tahun terakhir KSPPS MBS Surabaya tidak mengalami kenaikan maupun penurunan dan cenderung stagnan. Tingkat pertumbuhan KSPPS MBS Surabaya kecil akan tetapi tidak menurun karena terkena dampak pandemi Covid-19. Ada banyak pengajuan namun KSPPS MBS Surabaya juga selektif untuk memberikan pembiayaan supaya meminimalisir pembiayaan yang bermasalah.

Dalam rangka memuaskan anggota biasanya KSPPS MBS Surabaya memberikan souvenir berupa payung, jam dinding, handuk setiap kali ada momentum seperti RAT (Rapat Anggota Tahunan), pembiayaan terbaik, simpanan baik yang tidak berkurang sama sekali, dan simpanan yang selalu naik. Selain itu KSPPS MBS Surabaya memberikan kecepatan pelayanan dan ketepatan waktu. Jikalau ada permasalahan kita tidak memberikan punishment yang terlalu berat supaya anggota merasa nyaman. Misalkan dalam hal ketidaktepatan janji maka anggota tidak dipojokkan, akan tetapi

diberikan solusi. Masalah seperti itu biasanya terjadi pada produk pembiayaan, apabila simpanan KSPPS MBS Surabaya tidak mempersoalkan tentang itu.

Pentingnya memuaskan anggota juga menjadi perhatian koperasi untuk senantiasa melakukan inovasi terhadap produk dan jasa. Koperasi harus sudah mengidentifikasi apa yang menjadi kebutuhan anggota di masa sekarang maupun masa yang akan datang serta untuk mengantisipasi ketatnya persaingan. Menurut Kepala KSPPS MBS Surabaya atau Bapak Sunardi bahwa:

“terlepas ketat atau tidak ketat persaingan itu kita selalu melakukan inovasi karena suka atau tidak suka kita akan menghadapi perkembangan teknologi. Jadi inovasi tidak hanya menunggu ketatnya persaingan. Jikalau ada inovasi produk kita, kita intip kita tiru untuk menjadikan kita lebih baik lagi. Tapi Alhamdulillah sampai sekarang dalam kondisi Covid-19 masih banyak orang yang mengenal MBS, karena kita lebih mengedepankan ukhuwah daripada laba. Artinya kita boleh rugi tapi ruginya dibenarkan oleh syariat, kita tidak boleh mengambil laba jika labanya terlalu melanggar syariat. Misalkan melakukan margin yang mirip-mirip dengan bunga berjalan itu tidak boleh dalam syariat padahal itu menguntungkan. Nah, yang menguntungkan yang tidak boleh syariat itu tidak boleh. Kita mendapat kerugian dari orang yang tidak melakukan pembayaran itu kita beri denda dan diputihkan dengan dana sosial. Jadi rugi yang disyariatkan itu kita lakukan dan untung yang tidak disyariatkan maka kita hindari.”

Menurut beberapa wawancara yang telah dilakukan, peneliti dapat menganalisis bahwa multitasking memang cenderung tidak terlihat dampaknya pada peningkatan kinerja KSPPS MBS Surabaya karena terdapat faktor lain yang lebih memberikan dampak yaitu pandemi Covid-19. Namun dalam usaha meningkatkan kinerja KSPPS MBS Surabaya, karyawan tidak lepas dari produktivitasnya untuk mencapai target yang sudah ditentukan.

Multitasking di KSPPS MBS Surabaya cenderung memberikan dampak positif terhadap pelayanan (*excellent service*) kepada para anggotanya. Tidak ada kritik maupun saran dari anggota atas pelayanan yang diberikan oleh KSPPS MBS Surabaya. KSPPS MBS Surabaya selama empat tahun terakhir juga cenderung stagnan dimana kondisi koperasi tidak menurun maupun meningkat, disebabkan selektif dalam memberikan pembiayaan. Menurut data perolehan SHU (Sisa Hasil Usaha), KSPPS MBS Surabaya mengalami peningkatan setiap tahunnya dan selalu diatas pencapaian target yang sudah direncanakan di RAT (Rapat Anggota Tahunan) pada tahun sebelumnya. Kondisi ini menunjukkan bahwa multitasking memiliki keuntungan tersendiri bagi KSPPS MBS Surabaya dalam meningkatkan kinerjanya.

Pada BAB 2 sudah dijelaskan bahwa peningkatan kinerja koperasi menjadi wewenang dan tanggung jawab setiap karyawan. Semakin tinggi tingkat kesadaran karyawan dalam melaksanakan kebijakan yang ditetapkan organisasi akan mendorong daya organisasi atau perusahaan untuk lebih maju. KSPPS MBS Surabaya dalam mencapai tujuannya sudah sesuai dengan rencana target yang menjadi sasarannya bahkan mencapai lebih. Semakin tinggi tingkat ketepatan target sasaran maka semakin efektif perusahaan tersebut dalam meningkatkan kinerjanya.

b. Dampak Terukur

Dalam mencapai tujuan perusahaan juga diperlukan analisis yang menggambarkan kinerja fundamental perusahaan. Analisis profitabilitas menunjukkan gambaran finansial perusahaan ditinjau dari tingkat efisiensi

dan efektivitas operasi perusahaan dalam memperoleh laba. Dimensi-dimensi konsep profitabilitas dapat menjelaskan kinerja manajemen perusahaan. (Harmono, 2017)

Profitabilitas merupakan kemampuan perusahaan menghasilkan laba. Laba tersebut diperoleh dari modal yang dimilikinya. Teori profitabilitas sebagai salah satu acuan dalam mengukur besarnya laba menjadi begitu penting untuk mengetahui apakah perusahaan telah menjalankan usahanya secara efisien. Efisiensi sebuah usaha baru dapat diketahui setelah membandingkan laba yang diperoleh dengan aktiva atau modal yang menghasilkan laba tersebut. Tujuan akhir yang ingin dicapai suatu perusahaan yang terpenting adalah memperoleh laba atau keuntungan yang maksimal.

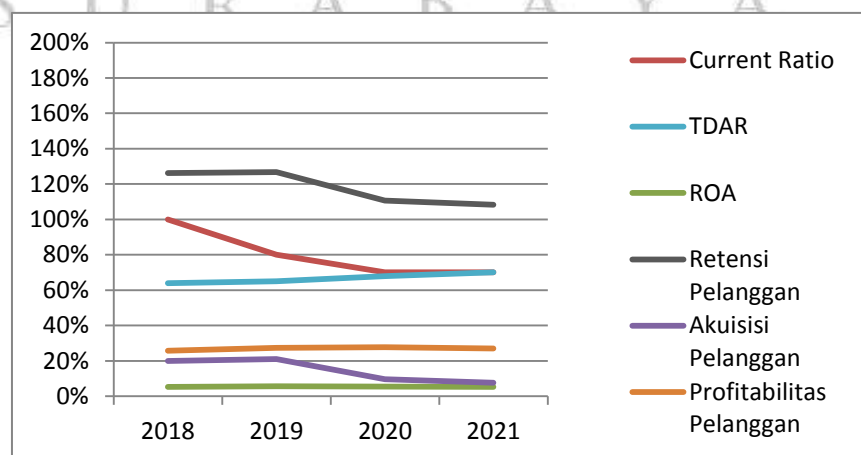
Profitabilitas adalah hasil bersih dari serangkaian kebijakan dan keputusan. Untuk dapat menjaga kelangsungan hidup suatu perusahaan haruslah berada dalam keadaan menguntungkan (profitable). Pemilik perusahaan dan terutama pihak manajemen perusahaan akan berusaha meningkatkan keuntungan ini, karena disadari betul betapa pentingnya arti keuntungan bagi masa depan perusahaan. Sedangkan bagi perusahaan itu sendiri profitabilitas dapat digunakan sebagai evaluasi atas efektivitas pengelolaan badan usaha tersebut. Dalam kegiatan operasional perusahaan, profit merupakan elemen penting dalam menjamin kelangsungan perusahaan. Dengan adanya kemampuan memperoleh laba dengan menggunakan semua sumber daya perusahaan maka tujuan-tujuan perusahaan akan dapat tercapai. Pengguna semua sumber daya tersebut

memungkinkan perusahaan untuk memperoleh laba yang tinggi. Laba merupakan hasil dari pendapatan oleh penjualan yang dikurangkan dengan beban pokok penjualan dan beban-beban lainnya.

Profitabilitas adalah hasil bersih dari serangkaian kebijakan dan keputusan menurut Brigham dan Houston (2016). Profitabilitas dapat ditetapkan dengan menghitung berbagai tolak ukur yang relevan. Salah satu tolak ukur tersebut adalah dengan rasio keuangan sebagai salah satu analisis dalam menganalisis kondisi keuangan, hasil operasi dan tingkat profitabilitas suatu perusahaan.

Salah satu tolak ukur profitabilitas adalah dengan analisis rasio keuangan. Yang berarti dalam balanced scorecard adalah menggunakan perspektif keuangan. Laporan keuangan seringkali dijadikan sebagai informasi dalam mengambil keputusan dan sebagai tolak ukur kinerja perusahaan. Profitabilitas memberikan ukuran tingkat efektivitas manajemen suatu perusahaan dalam menghasilkan laba selama periode tertentu.

Grafik 5. 1 Grafik Pengukuran Kinerja KSPPS MBS Surabaya



Berdasarkan hasil perhitungan dari perspektif keuangan dan perspektif pelanggan menunjukkan bahwa dampak multitasking dalam peningkatan kinerja KSPPS MBS Surabaya adalah sebagai berikut:

Likuiditas koperasi dapat maksimal

Likuiditas KSPPS MBS Surabaya ini diukur dari *Current Ratio* dari tahun 2018 hingga 2021. Setelah dilakukan perhitungan tahun 2018 hingga 2021 *current ratio* dinilai baik karena lebih dari 200%. *Current Ratio* mencakup aktiva lancar dan utang lancar, aktiva lancar diantaranya kas, piutang, surat-surat berharga jangka pendek, persediaan, dan persekot. Sedangkan utang lancar diantaranya utang dagang, utang wesel, utang gaji, utang pajak, utang obligasi jangka panjang yang sudah jatuh tempo, dan utang gaji. Rasio aktiva lancar di KSPPS MBS Surabaya lebih besar daripada utang lancar. Yang menunjukkan bahwa KSPPS MBS Surabaya dapat menjamin utang lancar dengan aset lancar yang maksimal. Akan tetapi perlu diperhatikan bahwa liabilitas KSPPS MBS Surabaya juga mengalami peningkatan, sehingga akan berdampak juga terhadap aset lancar apabila tidak ditingkatkan.

Tingginya Liabilitas koperasi

Liabilitas KSPPS MBS Surabaya ini diukur dari *Total Debt to Asset Ratio* (TDAR) dari tahun 2018 hingga 2021. TDAR selama empat tahun terakhir mengalami peningkatan sehingga dinilai buruk karena lebih dari 50%. Tingginya liabilitas koperasi disebabkan karena karyawan yang melakukan multitasking hanya fokus pada tugas utama dan mengabaikan

penagihan sehingga rasio pembiayaan dan piutang setiap tahunnya meningkat.

Manajemen aset mengalami fluktuasi

Manajemen aset KSPPS MBS Surabaya didasarkan pada *Return On Asset* (ROA) dari tahun 2018 hingga 2021. ROA yang dihasilkan KSPPS MBS Surabaya mengalami fluktuasi dari tahun 2018 hingga 2020 sehingga dinilai buruk karena kurang dari 7%. Pada tahun 2019 ROA meningkat sebesar 5,59% dari tahun 2018. Kemudian mengalami penurunan pada tahun 2020 menjadi 5,49% dan pada tahun 2021 menjadi 5,20%. Hal tersebut menunjukkan kurang efektifnya perusahaan dalam mengelola aset untuk menghasilkan laba selama satu periode. Sedikitnya hasil yang diperoleh akan berdampak pada jumlah aset yang besar.

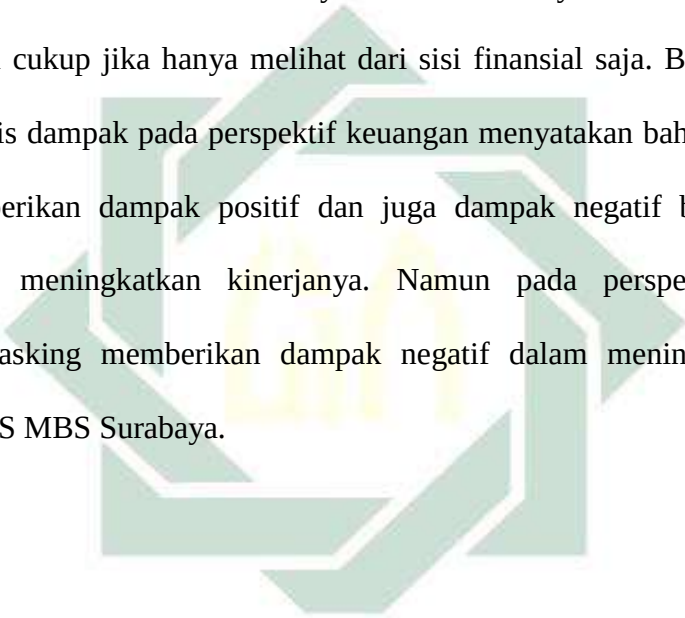
Menurunnya profitabilitas pelanggan

Dalam perspektif ini kinerja KSPPS MBS Surabaya dapat dikatakan “Kurang Baik”. Karena aspek yang menjadi pengukuran kinerja perspektif pelanggan mayoritas mengalami penurunan dari tahun 2019 hingga 2021. Tolok ukur untuk menilai kinerja perspektif ini adalah apabila mengalami peningkatan maka dikatakan baik, apabila konstan maka dinilai cukup dan apabila menurun maka dinilai buruk. Aspek-aspek yang menjadi pengukuran perspektif pelanggan diantaranya retensi pelanggan, akuisisi pelanggan, dan profitabilitas pelanggan di KSPPS MBS Surabaya adalah mengalami penurunan setiap tahunnya.

Pada aspek retensi pelanggan, KSPPS MBS Surabaya telah mengalami kenaikan pada tahun 2019 namun pada tahun 2020 hingga 2021

menurun drastis. Kemudian pada aspek akuisisi pelanggan juga hampir sama dengan kasus retensi pelanggan yang mengalami penurunan di tahun 2020 hingga 2021 akibatnya dinilai “Buruk”. Setelah itu, aspek profitabilitas pelanggan juga mengalami kasus yang sama dengan retensi dan akuisisi pelanggan yang mengalami penurunan di tahun 2020 hingga 2021 bahkan angka persentase kurang daripada tahun 2019.

KSPPS MBS Surabaya dalam usahanya meningkatkan kinerja belum cukup jika hanya melihat dari sisi finansial saja. Berdasarkan hasil analisis dampak pada perspektif keuangan menyatakan bahwa multitasking memberikan dampak positif dan juga dampak negatif bagi perusahaan untuk meningkatkan kinerjanya. Namun pada perspektif pelanggan, multitasking memberikan dampak negatif dalam meningkatkan kinerja KSPPS MBS Surabaya.



UIN SUNAN AMPEL
S U R A B A Y A

BAB VI

PENUTUP

6.1 Kesimpulan

- 6.1.1 Multitasking memang wajib dilakukan oleh KSPPS MBS Surabaya bukan hanya karena terbatas, namun juga karena pedoman koperasi syariah yang senantiasa bertabarru' dalam menjalankan tugasnya. Meskipun karyawan sering melakukan hal-hal yang tidak semestinya, KSPPS MBS Surabaya tetap memberikan kompensasi selama karyawan tersebut tidak melakukan kesalahan yang terlalu kompleks dan tetap mencapai target yang sudah ditetapkan dalam RAT (Rapat Anggota Tahunan).
- 6.1.2 Kebijakan yang ditetapkan oleh KSPPS MBS Surabaya untuk implementasi multitasking sudah tertera dalam Perubahan Anggaran Dasar (PAD) yang hanya memaksimalkan 4 karyawan untuk pengelolaan koperasi. Hal ini menyebabkan karyawan kelelahan sehingga melakukan istirahat pada jam kerja. Sistem multitasking pada KSPPS MBS Surabaya menunjukkan dampak positif dan dampak negatif bagi peningkatan kinerja koperasi dilihat dari sisi finansial dan non finansial.. Berdasarkan hasil perhitungan dan analisis terkait dampak multitasking dalam peningkatan kinerja KSPPS MBS Surabaya yaitu:

- a. Likuiditas koperasi dapat maksimal, dilihat pada *Current Ratio* yang menunjukkan bahwa KSPPS MBS Surabaya mampu menjamin utang lancar dengan aset lancar yang maksimal.
- b. Tingginya liabilitas koperasi, dilihat pada *Total Debt To Asset Ratio* yang menunjukkan bahwa liabilitas KSPPS MBS Surabaya mengalami peningkatan selama empat tahun terakhir.
- c. Manajemen aset mengalami fluktuasi, dilihat pada *Return On Asset* yang menunjukkan naik turunnya profit koperasi dari tahun 2018 hingga 2021. Sehingga perusahaan dalam mengelola aset untuk menghasilkan laba menjadi kurang efektif.
- d. Menurunnya profitabilitas pelanggan, dilihat pada perspektif pelanggan yang mengalami penurunan dari tahun 2019 hingga tahun 2021.

6.2 Saran

Melalui hasil penelitian yang telah dipaparkan dengan gamblang dan sesuai dengan judul yang diteliti yakni Analisis Dampak Multitasking dalam Peningkatan Kinerja KSPPS MBS Surabaya, maka peneliti terdapat saran bagi Koperasi dan peneliti selanjutnya.

6.2.1 Saran kepada KSPPS MBS Surabaya

- a. Likuiditas KSPPS MBS Surabaya dapat meningkat disebabkan oleh tingginya aktiva lancar dibandingkan dengan utang lancar, sehingga aktiva koperasi terlalu banyak yang menganggur, oleh karena itu koperasi harus lebih efektif dalam mengelola aktiva lancar.

- b. KSPPS MBS Surabaya perlu menambah karyawan baru bagian lapangan yang konsisten dan secara rutin berkala agar dapat meminimalisir liabilitas koperasi.
- c. Meningkatkan rentabilitas ekonomi agar menghasilkan laba yang maksimal dengan cara mengendalikan pengeluaran yang benar-benar tepat dan menunjang perkembangan koperasi.
- d. Meningkatkan profitabilitas pelanggan dengan memberikan pelayanan secara intens untuk anggota pembiayaan agar tidak mengalami peningkatan kredit macem setiap tahunnya.

6.2.2 Saran untuk Peneliti

Peneliti menyadari banyak data dari kepuasan karyawan dan anggota yang belum peneliti dapatkan sepenuhnya, diharapkan untuk peneliti selanjutnya sebaiknya melakukan penelitian dengan mendalam disertai data-data karyawan yang cukup banyak dan melakukan penelitian dengan skala lokasi penelitian yang lebih besar sehingga dapat menjadi bahan perbandingan dan dapat diukur dengan beberapa perspektif yang lebih kompleks dan mendalam.

DAFTAR PUSTAKA

- Anestis, S., & Kleopatra, P. (2017). Exploring of the Consequences of Human Resources Multitasking in Industrial Automation Projects: A Tool to Mitigate Impacts. *Procedia Engineering*, 196, 738–745.
<https://doi.org/10.1016/j.proeng.2017.08.002>
- Burham Bungin. (2013). *Metodologi Penelitian Sosial dan Ekonomi, Format-format Kuantitatif dan Kualitatif untuk Studi Sosiologi, Kebijakan Publik, Komunikasi, Manajemen, dan Pemasaran*. Kencana Predana Media Group.
- Departemen Agama Republik Indonesia. (2006). *Al-Qur'an dan Terjemahannya*. CV. Jaya Sakti.
- Dermawan Wibisono. (2011). *Manajemen Kinerja Korporasi dan Organisasi: Panduan Penyusunan Indikator*. Erlangga.
- Fitriyani, D., Tiswiyanti, W., & Prasetyo, E. (2016). GOOD CORPORATE GOVERNANCE DAN DAMPAKNYA TERHADAP KINERJA BERDASARKAN BALANCED SCORECARD. *Jurnal Akuntansi*, 20(3), 420–447. <https://doi.org/10.24912/ja.v20i3.7>
- Ghulam Nabi, Nazir Haider Shah, Naveeda Zeb, Muhammad Naqeeb ul Khalil Shaheen, Faheem Ghazanfar, Mobeem Raza, & Sakina Jumani. (2020). Family Issues, Multitasking and Job Stress: An Evidence from Azad Jammu and Kashmir Universities. *Multicultural Education*, 6(4), 276–284.
<https://doi.org/10.5281/zenodo.4728089>
- Gunaya, G. N. A., Dr. Edy Sujana, S. E., & Putu Eka Dianita Marvilianti Dewi, S. S. T. (2018). FENOMENA RANGKAP JABATAN DALAM PENGELOLAAN KEUANGAN BADAN USAHA MILIK DESA (BUMDes) (Studi Kasus pada

- Badan Usaha Milik Desa Mandala Parahita Desa Tinggarsari, Kecamatan Busungbiu, Kabupaten Buleleng). *JIMAT (Jurnal Ilmiah Mahasiswa Akuntansi) Undiksha*, 8(2), Article 2.
<https://doi.org/10.23887/jimat.v8i2.13929>
- Harmono. (2017). *Manajemen Keuangan Berbasis Balanced Scorecard Pendekatan Teori, Kasus, dan Riset Bisnis* (1st ed.). Bumi Aksara.
- Hermawan, S., & Amirullah. (2016). *Metode Penelitian Bisnis: Pendekatan Kuantitatif & Kualitatif*.
- Liputan6.com. (2021, September 1). *KemenkopUKM Gandeng Perpurnas Tingkatkan Literasi Pelaku Koperasi dan UMKM*. liputan6.com.
<https://www.liputan6.com/bisnis/read/4647217/kemenkopukm-gandeng-perpurnas-tingkatkan-literasi-pelaku-koperasi-dan-umkm>
- Marendha, G. A., Susanto, T. D., & Arifiana, I. Y. (2016). Hubungan Multitasking Teknologi Informasi Terhadap Produktivitas Kerja (Studi Kasus: Mahasiswa ITS). *Jurnal Teknik ITS*, 5(2), A794–A798.
<https://doi.org/10.12962/j23373539.v5i2.18798>
- Mariani, M., Haedarroh Shafira, N., & Sri Rahayu, W. (n.d.). Evaluasi Kinerja Koperasi dalam Upaya Meningkatkan Kinerja Pengurus pada Masa Pandemi Covid-19 (Studi Kasus pada Koperasi Simpan Pinjam Cahaya Nararay, Desa Cimekar Kec. Cileunyi Kab. Bandung). *Jurnal Optima*.
- Multitasking dalam Pandangan Psikologi dan Islam—Kompasiana.com*. (n.d.). Retrieved January 1, 2022, from
<https://www.kompasiana.com/vaniadamayanti4336/60d06d886ae34e1b8839ae92/multitasking-dalam-pandangan-psikologi-dan-islam>

- Park, J., & Park, D.-H. (2019). A Sustainable Project Management Strategy against Multitasking Situations from the Viewpoints of Cognitive Mechanism and Motivational Belief. *Sustainability*, 11(24), 6912.
<https://doi.org/10.3390/su11246912>
- Petroutsatou, K., & Sifiniadis, A. (2018). Exploring the consequences of human multitasking in industrial automation projects: A tool to mitigate impacts – Part II. *Organization, Technology & Management in Construction : An International Journal*, 10(1), 1770–1777. <https://doi.org/10.2478/otmcj-2016-0031>
- Pikos, A. K. (2017). *The causal effect of multitasking on work-related mental health: The more you do, the worse you feel* (Working Paper No. 609). Hannover Economic Papers (HEP). <https://www.econstor.eu/handle/10419/172863>
- Prasista, B. A., Gede Adi Yuniarta, S. A., & Made Arie Wahyuni, S. E. (2017). Analisis Efektivitas Dan Dampak Rangkap Jabatan Dalam Peningkatan Kinerja Organisasi Pada PT. Harta Ajeg Lestari, Di Kelurahan Banyuning, Kecamatan Buleleng. *JIMAT (Jurnal Ilmiah Mahasiswa Akuntansi) Undiksha*, 8(2), Article 2. <https://doi.org/10.23887/jimat.v8i2.10530>
- Prawirosentono, S. (2008). *Manajemen Sumber Daya Manusia, Kebijakan Kinerja Karyawan: Kiat Membangun Organisasi Kompetitif Era Perdagangan Bebas Dunia*. BPFE.
- Pribadiyono. (2006). APLIKASI SISTEM PENGUKURAN PRODUKTIVITAS KAITANNYA DENGAN PENGUPAHAN. *Jurnal Teknik Industri*, 8(2), 114–121.

Sedarmayanti. (2004). *Sumber Daya Manusia dan Produktivitas Kerja*. CV. Mandar Maju.

Solihin, I. (2012). *Manajemen Strategik*. Erlangga.

Suija-Markova, I., Briede, L., Gaile-Sarkane, E., & Ozolina-Ozola, I. (2020).

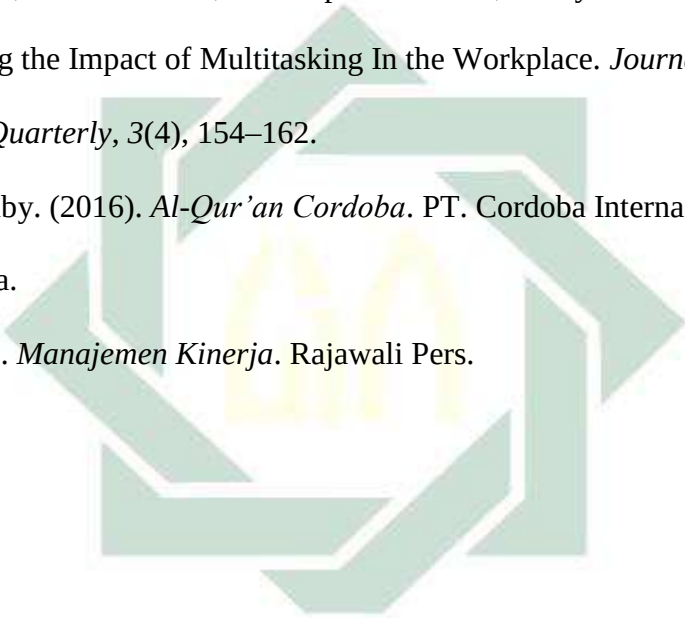
Multitasking in Knowledge Intensive Business Services. *Emerging Science Journal*, 4, 305–318. <https://doi.org/10.28991/esj-2020-01233>

Susannah C. Otto, Katie R. Wahl, Christophe C. Lefort, & Wyatt H. P. Frei. (2012).

Exploring the Impact of Multitasking In the Workplace. *Journal of Business Studies Quarterly*, 3(4), 154–162.

Usman El-Qurtuby. (2016). *Al-Qur'an Cordoba*. PT. Cordoba Internasional Indonesia.

Wibowo. (2016). *Manajemen Kinerja*. Rajawali Pers.



UIN SUNAN AMPEL
S U R A B A Y A