

**KONTRIBUSI TEAMWORK DALAM MENINGKATKAN EFISIENSI OPERASIONAL DAN PROFITABILITAS CABANG BMT**

Ita Marianingsih<sup>1</sup>, Andi Rahmad Hidayat<sup>2</sup>, Kazimah<sup>3</sup>  
<sup>1,2,3</sup> Sekolah Tinggi Agama Islam Al-Utsmani Bondowoso

Email: [1itamarianingsihp@gmail.com](mailto:1itamarianingsihp@gmail.com)

DOI: 10.58293/esa.v7i2.146

Diterima: 30-08-2025

Direvisi: 30-08-2025

Diterbitkan: 31-08-2025

**Abstrak**

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis kontribusi teamwork dalam meningkatkan efisiensi operasional dan protabilitas cabang BMT. Kajian ini menggunakan teknik deskriptif kualitatif yaitu dengan proses observasi juga studi literatur yang dikutip dari sumber yang relevan untuk mendapatkan wawasan mendalam mengenai peran teamwork dalam cabang BMT. Menyebutkan sumber-sumber literatur yang relevan untuk memberikan dasar teoritis dan kontekstual mengenai teamwork, efisiensi operasional, dan profitabilitas. Literatur ini akan mencakup teori-teori, model-model, dan temuan-temuan sebelumnya yang relevan. Tujuan dari kajian ini adalah untuk memberikan alternatif bagi para pekerja ataupun karyawan dalam meningkatkan efisiensi operasional dan profitabilitas cabang dengan tetap mempertahankan kerja sama tim juga menilai bagaimana kerja sama tim berkontribusi terhadap peningkatan efisiensi operasional dan profitabilitas. Dengan adanya kerja sama tim yang baik, koordinasi antar anggota tim menjadi lebih efektif. Hal ini meminimalisir tumpang tindih tugas dan memastikan bahwa setiap anggota tim memahami peran dan tanggung jawabnya dengan jelas. Kerja sama yang baik menciptakan sinergi, di mana gabungan dari usaha individu menghasilkan hasil yang lebih besar daripada jika mereka bekerja secara terpisah. Ini membantu tim untuk mencapai tujuan bersama dengan lebih efisien. Dengan struktur dan pendekatan ini, penelitian diharapkan dapat memberikan wawasan yang mendalam dan rekomendasi praktis mengenai bagaimana teamwork dapat dioptimalkan untuk meningkatkan efisiensi operasional dan profitabilitas cabang BMT.

**Kata Kunci:** *Kerjasama Tim, Efisiensi Operasional, Profitabilitas*

*Abstract*

*This study aims to analyze the contribution of teamwork in improving the operational efficiency and protectability of BMT branches. This study uses a qualitative descriptive technique, which is a process of observation as well as literature studies cited from relevant sources to gain in-depth insight into the role of teamwork in BMT branches. Mention relevant literature sources to provide a theoretical and contextual basis regarding teamwork, operational efficiency, and profitability. This literature will include relevant theories, models, and previous findings. The purpose of this review is to provide an alternative for workers or employees in improving operational efficiency and profitability of branches while maintaining teamwork as well as assessing how teamwork contributes to improving operational efficiency and profitability. With good teamwork, coordination between team members becomes more effective. This minimizes overlapping tasks and ensures that each team member clearly understands their roles and responsibilities. Good cooperation creates synergy, where the combined efforts of individuals produce greater results than if they worked separately. This helps the team to achieve common goals more efficiently. With this structure and approach, the research is expected to provide in-depth insights and practical recommendations.*

**Keywords:** *Teamwork, Operational Efficiency, Protectability*

## PENDAHULUAN

Baitul Maal wa Tamwil (BMT) adalah lembaga keuangan mikro berbasis prinsip syariah yang memiliki peran strategis dalam memperluas akses layanan keuangan sekaligus memberdayakan perekonomian masyarakat, khususnya para pelaku usaha kecil dan menengah (UKM) (Khatimah, 2017). Di Indonesia, BMT mulai berkembang pesat sejak awal 1990-an dengan tujuan utama memberikan solusi pembiayaan bagi kelompok masyarakat yang belum terlayani oleh perbankan konvensional. Keunggulan BMT terletak pada penerapan prinsip-prinsip syariah, seperti sistem bagi hasil (*profit and loss sharing*), pembiayaan berbasis aset riil, serta larangan riba, gharar, dan maysir (Safrina et al., 2017).

Berdasarkan data Kementerian Koperasi dan UKM, hingga beberapa tahun terakhir ribuan BMT telah beroperasi di berbagai wilayah, terutama di pedesaan dan kawasan pinggiran kota. Peran BMT tidak hanya terbatas pada penyediaan layanan keuangan, tetapi juga mencakup fungsi sosial melalui pengelolaan dana zakat, infak, dan sedekah (ZIS) untuk membantu masyarakat yang membutuhkan (Khatimah, 2017). Perpaduan fungsi bisnis dan sosial ini menjadikan BMT berbeda dari lembaga keuangan lainnya, karena mampu menghadirkan kebermanfaatan ekonomi sekaligus nilai-nilai kemanusiaan.

Dalam mengelola operasionalnya, BMT menghadapi tantangan untuk menjaga efisiensi dan profitabilitas. Efisiensi operasional mencakup kemampuan lembaga dalam mengatur sumber daya secara optimal, mempercepat proses layanan, dan meminimalkan biaya tanpa mengurangi kualitas pelayanan (Khatimah, 2017). Sementara itu, profitabilitas menunjukkan kemampuan BMT menghasilkan pendapatan yang cukup untuk membiayai operasional, mendukung pertumbuhan, serta menjaga keberlanjutan lembaga. Kedua aspek ini saling berkaitan dan sama-sama krusial bagi kelangsungan usaha (Masdupi, 2014).

Kinerja sebuah organisasi, termasuk BMT, sangat bergantung pada kualitas sumber daya manusianya. Setiap karyawan diharapkan memiliki keterampilan yang relevan, baik keterampilan teknis maupun kemampuan beradaptasi dengan budaya organisasi (Awalia et al., 2020). Karyawan baru perlu dibimbing agar memahami nilai, etika, dan prosedur kerja yang berlaku, sementara karyawan lama diharapkan mampu menjadi teladan sekaligus mentor (Pipit Mulyah, Dyah Aminatun, Sukma Septian Nasution, Tommy Hastomo, Setiana Sri Wahyuni Sitepu, 2020). Faktor internal seperti motivasi kerja, komunikasi efektif,

kerjasama tim, dan kepemimpinan yang baik akan berpengaruh langsung terhadap hasil kinerja pegawai.

Kerjasama tim (teamwork) menjadi salah satu pilar penting dalam keberhasilan operasional BMT. Tim yang solid mampu bekerja secara sinergis, mempercepat proses pengambilan keputusan, serta menghindari tumpang tindih pekerjaan. Setiap anggota membawa latar belakang, pengalaman, dan keahlian yang berbeda, yang bila dikelola dengan baik akan menghasilkan ide dan solusi yang inovatif (Pina Terricone & Joe Luca, 2002). Komunikasi terbuka dalam tim memudahkan pertukaran informasi secara cepat dan akurat, sehingga mendukung terciptanya inovasi produk maupun layanan yang sesuai kebutuhan anggota dan nasabah.

Selain meningkatkan produktivitas, teamwork juga membentuk lingkungan kerja yang kondusif untuk belajar bersama dan mengembangkan keterampilan baru. Tim yang kuat akan lebih siap menghadapi perubahan pasar, mampu bersaing dengan kompetitor, serta memiliki daya adaptasi yang tinggi terhadap tantangan operasional. Tidak hanya itu, kerjasama tim yang terbangun dengan baik dapat meningkatkan semangat kerja (work morale) dan komitmen karyawan untuk mencapai tujuan bersama.

Sejumlah penelitian menunjukkan bahwa lembaga keuangan mikro, termasuk BMT, yang mampu menerapkan teamwork secara efektif cenderung mengalami peningkatan efisiensi dan profitabilitas. Strategi yang terbukti mendukung hal ini antara lain pelatihan tim secara berkala, pembagian tugas yang jelas sesuai kompetensi, serta pemanfaatan teknologi komunikasi internal (Supriyadi & Julia, 2019). Di era digital, dukungan teknologi seperti aplikasi manajemen proyek atau sistem informasi terpusat juga semakin penting untuk menunjang kinerja tim.

Di tengah meningkatnya persaingan, baik dari lembaga keuangan syariah lain maupun dari layanan keuangan berbasis teknologi (fintech), BMT dituntut untuk membangun tim kerja yang adaptif, efisien, dan inovatif (Sutisna et al., 2019). Penelitian ini menjadi penting karena memberikan gambaran mengenai bagaimana teamwork dapat berkontribusi secara nyata terhadap peningkatan efisiensi operasional dan profitabilitas cabang BMT. Hasilnya diharapkan dapat memberikan manfaat, baik secara teoritis dalam pengembangan kajian manajemen lembaga keuangan mikro, maupun secara praktis sebagai acuan bagi pengelola BMT dalam memperkuat kinerja organisasinya.

## KAJIAN LITERATUR

### Teamwork

Menurut (Munasip,2019) teamwork didefinisikan sebagai kumpulan orang yang berkolaborasi untuk mencapai suatu tujuan. Ketika suatu usaha atau lembaga memiliki tingkat teamwork yang kuat maka akan mencapai tingkat kepuasan karyawan yang besar pula. Kerjasama tim dilakukan dengan mengerjakan pekerjaan secara bersama-sama antar karyawan. Kerjasama tim sangat bermanfaat untuk memesatkan selesainya pekerjaan. Tiap karyawan sangat diperlukan untuk selalu menjaga hubungan antar karyawan lain agar komunikasi terjaga, sehingga tercipta kolaborasi satu dengan yang lain yang dapat menuntaskan pekerjaan (Driskell et al., 2018).

Sebagai kontruksi umum, kerja tim melibatkan anggota kelompok atau tim yang bersedia berinteraksi satu sama lain dengan menunjukkan berbagai keterampilan sosial dan proses kelompok seperti pemecahan masalah, negoisasi, pemberian umpan balik, dan feedback, dan menggambarkan tanggung jawab dan akuntabilitas. Konsep kerja tim dan kemampuan untuk bekerja secara efektif dalam suatu kelompok atau tim adalah relevan dan penting untuk sukses dalam banyak konteks kehidupan seseorang (Supriyadi & Julia, 2019). Dengan demikian kerja dalam tim atau kelompok sangat bisa menutupi kekurangan dari individu tertentu, yang artinya hasil dari kerja yang dilakukan oleh kelompok akan lebih efektif dan efisien. Indikator kerja tim adalah kerja sama, interaksi, dan saling membantu.

Harus disadari bahwa teamwork merupakan peleburan berbagai pribadi yang menjadi satu pribadi untuk mencapai tujuan bersama. Tujuan tersebut bukanlah tujuan pribadi, bukan tujuan ketua tim, bukan pula tujuan dari pribadi yang paling populer di tim. Dalam sebuah tim yang dibutuhkan adalah kemauan untuk saling bergandeng-tangan menyelesaikan pekerjaan (Novianti Indah Putri et al., 2021). Bisa jadi satu orang tidak menyelesaikan pekerjaan atau tidak ahli dalam pekerjaan A, namun dapat dikerjakan oleh anggota tim lainnya. Inilah yang dimaksudkan dengan kerja tim, beban dibagi untuk satu tujuan bersama.

Saling mengerti dan mendukung satu sama lain merupakan kunci kesuksesan dari teamwork. Jangan pernah mengabaikan pengertian dan dukungan ini. Meskipun terjadi perselisihan antar pribadi, namun dalam tim harus segera menyingkirkannya terlebih dahulu. Bila tidak kehidupan dalam tim jelas akan terganggu, bahkan dalam satu tim bisa jadi berasal dari latar belakang divisi yang berbeda yang terkadang menyimpan pula perselisihan. Oleh karena itu, penting untuk menyadari bahwa kebersamaan sebagai anggota tim di atas segalanya.

Pengelolaan teamwork dapat dilakukan dengan memberikan motivasi. Motivasi adalah keadaan atau kondisi internal individu (kadang diartikan sebagai kebutuhan, hasrat, atau keinginan) yang mendorong atau membentuk tingkah laku dalam bekerja. Salah satu tantangan berat yang sering dihadapi pimpinan adalah bagaimana ia dapat menggerakkan para anggotanya agar senantiasa mau dan bersedia mengerahkan kemampuan terbaiknya untuk kepentingan organisasi. Salah satu usaha ke arah itu ialah menimbulkan motivasi pada mereka (Sutisna et al., 2019).

### Efisiensi Operasional

Efisiensi operasional yakni biaya yang harus dikeluarkan bank dalam memenuhi pengoperasian usahanya. Semakin tinggi efisiensi operasional yang dikeluarkan, maka kinerja manajemen bank tersebut semakin baik (Masdupi, 2014). Efisiensi operasional dapat

diukur dengan cara membagi biaya operasional dengan pendapatan operasional (BOPO). Rasio BOPO sering disebut juga rasio efisiensi yang digunakan untuk mengukur kemampuan manajemen bank dalam mengendalikan biaya operasional terhadap pendapatan operasional. Semakin kecil rasio ini berarti semakin efisien biaya operasional yang dikeluarkan bank yang bersangkutan, sehingga kemungkinan suatu bank dalam kondisi bermasalah semakin kecil.

Dalam industri perbankan, efisiensi operasional adalah faktor kunci untuk meraih kesuksesan dan keunggulan kompetitif terdapat beberapa poin penting mengenai efisiensi operasional (Fahriani, 2022):

1. **Pengelolaan Biaya yang Efisien:** Bank yang efisien dapat mengelola biaya operasional dengan lebih baik, seperti biaya administrasi dan overhead. Dengan pengelolaan yang tepat, bank dapat menawarkan layanan dengan biaya yang lebih rendah, yang bisa berujung pada penurunan biaya untuk pelanggan dan peningkatan margin keuntungan.
2. **Kualitas Layanan:** Efisiensi operasional seringkali berhubungan langsung dengan peningkatan kualitas layanan. Proses yang lebih baik dan lebih cepat dapat meningkatkan pengalaman pelanggan, seperti waktu pemrosesan transaksi yang lebih cepat atau layanan pelanggan yang lebih responsif.
3. **Fleksibilitas dan Responsif terhadap Perubahan Pasar:** Bank yang efisien dapat beradaptasi lebih cepat terhadap perubahan pasar atau regulasi. Dengan proses yang lebih ramping, mereka dapat mengimplementasikan perubahan strategi atau produk dengan lebih cepat dan efektif.
4. **Pemanfaatan Sumber Daya:** Dengan efisiensi operasional yang tinggi, bank dapat memanfaatkan sumber daya yang ada, baik manusia maupun teknologi, dengan lebih optimal. Ini termasuk pengelolaan staf yang lebih baik dan penggunaan teknologi yang lebih canggih untuk otomatisasi dan analisis data.
5. **Pengurangan Pemborosan:** Efisiensi operasional membantu mengidentifikasi dan mengurangi pemborosan dalam proses kerja. Ini mencakup segala hal dari pengurangan penggunaan kertas hingga pengoptimalan alur kerja untuk menghindari duplikasi dan kesalahan.
6. **Peningkatan Produktivitas:** Dengan sistem dan proses yang lebih efisien, bank dapat meningkatkan produktivitas karyawan dan sistem. Proses yang lebih cepat dan lebih terintegrasi memungkinkan staf untuk fokus pada tugas-tugas yang lebih strategis daripada administratif.
7. **Inovasi dan Teknologi:** Implementasi teknologi baru, seperti sistem manajemen data yang lebih canggih atau platform digital untuk layanan pelanggan, adalah bagian dari upaya meningkatkan efisiensi operasional. Teknologi ini dapat membantu dalam mengurangi biaya operasional dan meningkatkan kualitas layanan.

Secara keseluruhan, efisiensi operasional bukan hanya tentang mengurangi biaya, tetapi juga tentang meningkatkan nilai yang diberikan kepada pelanggan dan memastikan bahwa bank dapat beroperasi dengan cara yang paling efektif dan berkelanjutan.

## Profitabilitas

Profitabilitas adalah salah satu indikator utama dalam menilai kesehatan finansial dan kinerja sebuah perusahaan. Ini mengukur seberapa efektif perusahaan dalam menghasilkan laba dari pendapatan yang diperoleh (Fahriani, 2022). Ada beberapa rasio profitabilitas yang umum digunakan untuk mengevaluasi kinerja perusahaan, di antaranya:

1. **Margin Laba Kotor (Gross Profit Margin):**  
Mengukur persentase pendapatan yang tersisa setelah mengurangi biaya langsung dari barang atau jasa yang dijual. Margin ini menunjukkan seberapa efisien perusahaan dalam mengendalikan biaya produksi atau penyediaan layanan.
2. **Margin Laba Operasi (Operating Profit Margin):**  
Mengukur seberapa efisien perusahaan dalam menghasilkan laba dari operasi utamanya, sebelum bunga dan pajak. Ini memberikan gambaran tentang efisiensi operasional perusahaan.
3. **Margin Laba Bersih (Net Profit Margin):**  
Mengukur persentase pendapatan yang tersisa setelah semua biaya, termasuk biaya operasional, bunga, dan pajak, telah dikurangi. Ini menunjukkan seberapa baik perusahaan mengelola semua aspek biaya dan pendapatannya untuk menghasilkan laba bersih.
4. **Return on Assets (ROA):**  
Mengukur seberapa efektif perusahaan dalam menggunakan asetnya untuk menghasilkan laba. Ini menunjukkan efisiensi dalam pemanfaatan aset untuk menghasilkan keuntungan.
5. **Return on Equity (ROE):**  
Mengukur tingkat pengembalian laba yang dihasilkan dari ekuitas yang dimiliki oleh pemegang saham. Ini memberikan gambaran tentang seberapa baik perusahaan mengelola dana pemegang saham untuk menghasilkan laba. Rasio-rasio profitabilitas ini memberikan wawasan tentang seberapa baik perusahaan mampu menghasilkan laba relatif terhadap pendapatannya, aset, atau ekuitas. Menggunakan beberapa rasio secara bersamaan dapat memberikan gambaran yang lebih komprehensif tentang kesehatan finansial dan efisiensi operasional perusahaan.

Profitabilitas sebuah perusahaan akan ditentukan oleh efisiensi operasional dari perusahaan tersebut, dalam hal ini profitabilitas yang diukur dengan ROA, yang menunjukkan seberapa efisien laba dapat dihasilkan dari aset yang digunakan atau dimiliki perusahaan. Return on Assets (ROA) yang rendah memang sering kali mengindikasikan bahwa perusahaan tidak efisien dalam menggunakan asetnya untuk menghasilkan laba. Jadi tidak efisiennya perusahaan dalam menggunakan aset yang dimilikinya dapat mempengaruhi ROA, yaitu ROA akan menurun akibat dari ketidakefisienan tersebut, yang berakibat kurangnya minat para investor untuk menanamkan modalnya pada perusahaan tersebut. ROA yang rendah dapat memiliki dampak signifikan pada perusahaan, mulai dari efisiensi operasional hingga minat investor dan akses ke modal. Untuk meningkatkan ROA dan menarik minat investor, perusahaan harus fokus pada strategi yang meningkatkan efisiensi

operasional, mengelola aset dengan lebih baik, dan memperbaiki kualitas laba. Dengan langkah-langkah ini, perusahaan dapat memperbaiki kinerjanya, meningkatkan daya tariknya di pasar, dan mengelola risiko finansial dengan lebih baik.

## METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan desain deskriptif yang bertujuan menggambarkan secara mendalam dan menyeluruh fenomena kerja sama tim (*teamwork*) dalam kaitannya dengan peningkatan kinerja dan profitabilitas lembaga, khususnya di lingkungan BMT NU Pujer. Pemilihan pendekatan ini dilandasi oleh kebutuhan untuk memahami realitas sosial secara kontekstual, sebagaimana dipersepsikan dan dijalani oleh para pelaku di dalamnya, tanpa adanya manipulasi variabel atau perlakuan bersifat eksperimental.

Pendekatan deskriptif kualitatif memberikan ruang bagi peneliti untuk menelusuri dinamika kerja sama tim di organisasi mikro berbasis keuangan syariah seperti BMT NU Pujer. Dalam konteks ini, *teamwork* tidak sekadar dipandang sebagai kegiatan administratif, tetapi juga sebagai kekuatan sosial yang memiliki pengaruh langsung terhadap efektivitas kerja dan pencapaian kinerja ekonomi lembaga. Fokus penelitian diarahkan pada proses terbentuknya kerja sama tim, bagaimana mekanisme tersebut dijalankan, serta bagaimana nilai-nilainya diinternalisasi ke dalam budaya kerja BMT NU Pujer, dan pada akhirnya berdampak terhadap profitabilitas cabang.

Pengumpulan data dilakukan melalui observasi langsung di lapangan, di mana peneliti terlibat secara aktif untuk mengamati aktivitas kerja, pola interaksi antar anggota tim, serta praktik manajerial yang berlangsung di internal lembaga. Metode observasi ini memungkinkan peneliti menangkap data secara alami, termasuk dinamika non-formal yang turut memengaruhi pola kerja tim di BMT NU Pujer.

Seluruh proses observasi dilakukan secara berulang dan reflektif untuk memastikan keakuratan pemahaman terhadap konteks empiris yang diteliti. Catatan lapangan digunakan sebagai instrumen utama dalam mendokumentasikan temuan, sekaligus menjadi dasar analisis yang mendalam terhadap data yang terkumpul.

Melalui pendekatan ini, penelitian diharapkan dapat memberikan gambaran yang komprehensif mengenai peran strategis *teamwork* dalam memperkuat kinerja kelembagaan BMT NU Pujer. Selain itu, hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi pijakan reflektif bagi pengembangan model kerja sama tim yang lebih produktif, relevan dengan konteks lokal, dan berkelanjutan di masa mendatang.

## PEMBAHASAN

### Teamwork dalam Meningkatkan Efisiensi Operasional dan Profitabilitas Cabang

Kerja sama tim (*teamwork*) merupakan salah satu pilar penting dalam membangun kinerja cabang lembaga keuangan, khususnya BMT, yang berorientasi pada efisiensi operasional dan peningkatan profitabilitas. Dalam konteks lembaga keuangan mikro syariah, *teamwork* bukan hanya sekadar pembagian tugas, tetapi juga integrasi kemampuan, koordinasi, dan saling dukung di antara anggota tim untuk mencapai tujuan bersama (Supriyadi & Julia, 2019). Data lapangan menunjukkan bahwa ketika anggota tim memiliki komunikasi yang efektif, pembagian peran yang jelas, dan keselarasan visi, maka kinerja operasional dapat meningkat secara signifikan, yang pada gilirannya berdampak positif pada profitabilitas.

#### 1. Koordinasi dan Integrasi Proses

Koordinasi yang baik antaranggota tim memungkinkan setiap bagian operasional mulai dari layanan pelanggan, *back office*, hingga manajemen risiko berjalan secara selaras. Efektivitas koordinasi ini mengurangi waktu tunggu, mempercepat pemrosesan transaksi, dan meminimalkan potensi kesalahan. Selain itu, integrasi proses yang dilakukan secara kolaboratif dapat mengurangi duplikasi pekerjaan dan memastikan alur operasional yang konsisten. Dari perspektif analisis, ini menciptakan *value chain* yang efisien: setiap tahap proses saling terhubung tanpa hambatan, sehingga menghemat biaya dan waktu.

#### 2. Peningkatan Komunikasi

Komunikasi internal yang efektif bukan sekadar penyampaian informasi, melainkan mekanisme deteksi dini terhadap masalah. Temuan lapangan menunjukkan bahwa tim yang mampu membangun saluran komunikasi terbuka dapat lebih cepat mengidentifikasi kendala dan merumuskan langkah perbaikan. Selain itu, berbagi informasi secara proaktif membantu pengambilan keputusan yang berbasis data aktual, sehingga mengurangi risiko keputusan yang keliru. Dalam kerangka teori manajemen, hal ini mendukung *decision-making process* yang berbasis *real-time information*.

#### 3. Kolaborasi dalam Pengembangan Solusi

Teamwork yang kuat sering kali memunculkan ide-ide inovatif. Kolaborasi antaranggota tim mendorong terjadinya *brainstorming* yang menghasilkan solusi kreatif, baik untuk peningkatan layanan maupun penghematan biaya. Data lapangan



menunjukkan bahwa ketika masalah operasional muncul, keterlibatan banyak perspektif mempercepat proses pemecahan masalah dan menghasilkan solusi yang lebih relevan dengan kondisi cabang. Secara konseptual, ini selaras dengan teori *collective intelligence*, di mana output kelompok sering kali melebihi kapabilitas individu.

#### 4. Pengelolaan dan Pelatihan Sumber Daya Manusi

Kerja sama tim yang efektif memungkinkan pembagian tugas berbasis kompetensi, sehingga potensi setiap anggota dapat dimaksimalkan. Pelatihan bersama tidak hanya meningkatkan keterampilan teknis, tetapi juga menyamakan persepsi tentang standar operasional. Dampaknya, konsistensi layanan terjaga, kualitas meningkat, dan risiko kesalahan berkurang. Dalam konteks profitabilitas, hal ini berkontribusi pada loyalitas pelanggan yang berdampak langsung pada pertumbuhan pendapatan.

#### 5. Motivasi dan Kepuasan Kerja

Lingkungan kerja yang kolaboratif memicu rasa memiliki (*sense of belonging*) yang tinggi di antara anggota tim. Hasil pengamatan menunjukkan bahwa ketika anggota merasa dihargai dan memiliki kontribusi nyata, tingkat motivasi dan produktivitas meningkat. Dari sudut pandang manajemen SDM, ini merupakan bentuk *intrinsic motivation* yang berperan penting dalam keberlanjutan kinerja.

#### 6. Pengelolaan Proyek dan Inisiatif

Tim yang terkoordinasi dengan baik mampu mengelola proyek dari perencanaan hingga evaluasi dengan lebih sistematis. Evaluasi berkala yang dilakukan secara kolaboratif memudahkan penyesuaian strategi, sehingga proyek dapat berjalan sesuai target dan efisien dalam penggunaan sumber daya. Pendekatan ini relevan dengan prinsip *continuous improvement* yang menjadi kunci daya saing organisasi.

#### 7. Peningkatan Kualitas Layanan Pelanggan

Pelayanan yang cepat, tepat, dan responsif merupakan hasil langsung dari teamwork yang solid. Tim yang bekerja secara terkoordinasi dapat merespons kebutuhan pelanggan lebih efektif, memproses keluhan dengan cepat, serta memanfaatkan umpan balik pelanggan untuk perbaikan berkelanjutan. Hal ini menciptakan *customer experience* yang positif, yang berdampak langsung pada

loyalitas dan retensi nasabah—dua faktor yang berkontribusi pada peningkatan profitabilitas.

Analisis lapangan menegaskan bahwa kepercayaan adalah pondasi utama keberhasilan teamwork. Kepercayaan membentuk iklim kerja yang aman untuk berbagi ide dan kritik secara konstruktif. Keberadaan kepercayaan memperkuat komunikasi, mempercepat pengambilan keputusan, dan mengurangi gesekan internal. Dari sudut pandang teori manajemen, ini sejalan dengan konsep *psychological safety* yang dikemukakan oleh Amy Edmondson, di mana lingkungan kerja yang aman secara psikologis menghasilkan tim yang lebih adaptif dan inovatif.

### **Dampak Konkret di BMT**

1. *Tim Layanan Nasabah*: Kolaborasi antara petugas front-office dan back-office yang dibuktikan melalui pertemuan rutin telah memperpendek waktu tunggu nasabah dan meningkatkan kepuasan layanan.
2. *Program Mentoring*: Pendampingan oleh pegawai senior terhadap pegawai baru mempercepat adaptasi budaya kerja dan transfer keterampilan, yang pada akhirnya meningkatkan kualitas operasional.

Teamwork yang efektif di BMT terbukti memiliki pengaruh langsung terhadap efisiensi operasional dan profitabilitas. Melalui optimalisasi koordinasi, komunikasi, inovasi, dan pengelolaan SDM, cabang mampu mengurangi biaya, meningkatkan kualitas layanan, dan memperkuat daya saing. Temuan ini menegaskan bahwa investasi pada penguatan teamwork bukan hanya berdampak pada kinerja jangka pendek, tetapi juga membangun pondasi keberlanjutan lembaga di tengah dinamika pasar.

### **PENUTUP**

Berdasarkan hasil penelitian, dapat disimpulkan bahwa teamwork memiliki peran yang sangat signifikan dalam meningkatkan efisiensi operasional dan profitabilitas cabang Baitul Maal wa Tamwil (BMT). Tim yang solid dengan koordinasi yang baik mampu menciptakan alur kerja yang lebih efisien, mengurangi kesalahan operasional, serta meningkatkan kualitas layanan kepada nasabah. Selain itu, teamwork yang efektif mendorong terciptanya inovasi proses dan strategi pelayanan, yang pada akhirnya memberikan kontribusi positif terhadap pertumbuhan usaha cabang.

Investasi pada pengembangan teamwork tidak hanya berdampak pada kinerja jangka pendek, tetapi juga menjadi faktor penting untuk membangun keberlanjutan dan daya saing BMT dalam jangka panjang. Lingkungan kerja yang kolaboratif memunculkan rasa saling percaya, keterbukaan komunikasi, dan komitmen bersama terhadap tujuan organisasi. Dampak positif ini juga tercermin pada meningkatnya kepuasan dan loyalitas nasabah, yang

menjadi salah satu pilar keberhasilan BMT. Dengan demikian, penguatan teamwork harus menjadi prioritas strategis dalam pengelolaan cabang.

### Saran

Untuk meningkatkan efektivitas teamwork di cabang BMT, beberapa langkah yang direkomendasikan antara lain:

1. Penguatan pelatihan dan pengembangan SDM yang menitikberatkan pada keterampilan komunikasi, pemecahan masalah, dan kerja sama tim.
2. Penerapan sistem penghargaan yang adil berbasis kinerja tim, baik dalam bentuk finansial maupun non-finansial.
3. Membangun budaya kerja kolaboratif yang mengedepankan saling menghargai dan keterbukaan komunikasi.
4. Optimalisasi teknologi pendukung untuk mempercepat koordinasi dan meminimalkan risiko miskomunikasi.
5. Evaluasi kinerja tim secara berkala untuk mengidentifikasi kekuatan dan kelemahan, sehingga dapat disusun strategi perbaikan yang tepat.

Dengan mengimplementasikan saran-saran tersebut, cabang BMT diharapkan mampu memperkuat teamwork, meningkatkan kepuasan nasabah, dan mencapai tujuan strategis organisasi secara berkelanjutan.

### DAFTAR PUSTAKA

- Awalia, A. R., Fania, D., & Setyaningrum, D. U. (2020). "Pengaruh Teamwork Terhadap Kinerja Karyawan (Study Kasus Pada Pt. XYZ Jatinangor)." *E-Journal Equilibrium Manajemen*, 6(2), 12–19.
- Driskell, J. E., Salas, E., & Driskell, T. (2018). Foundations of teamwork and collaboration. *American Psychologist*, 73(4), 334–348. <https://doi.org/10.1037/amp0000241>
- Fahriani, A. (2022). Pengaruh Risiko Pembiayaan dan Efisiensi Operasional Terhadap Profitabilitas. *Bongaya Journal for Research in Management (BJRM)*, 5(1), 26–35. <https://doi.org/10.37888/bjrm.v5i1.335>
- Khatimah, H. (2017). Analisis Efektivitas Inklusi Keuangan di Bmt Syariah Riyal. *Jurnal Ilmiah Ekonomi Manajemen Dan Kewirausahaan "Optimal,"* 10(2), 128–152.
- Masdupi, E. (2014). Pengaruh Efisiensi Operasional Terhadap Profitabilitas Sektor Perbankan. *Jurnal Kajian Manajemen Bisnis*, 3, 121–138.
- Novianti Indah Putri, Yudi Herdiana, Yaya Suharya, & Zen Munawar. (2021). Kajian Empiris Pada Transformasi Bisnis Digital. *ATRABIS: Jurnal Administrasi Bisnis (e-Journal)*, 7(1), 1–15. <https://doi.org/10.38204/atrabis.v7i1.600>
- Pina Terricone & Joe Luca. (2002). Quality conversations: 2002 annual international conference of the Higher Education Research and Development Society of Australasia, 7-10 July, Perth, Western Australia. *Pina Terricone, July 2002*, 707.
- Pipit Mulyah, Dyah Aminatun, Sukma Septian Nasution, Tommy Hastomo, Setiana Sri

- Wahyuni Sitepu, T. (2020). Technological Transformation and Economic Sustainability Education. In *Journal GEEJ* (Vol. 7, Issue 2).
- Safrina, N., Soehartono, A., & Noor, A. B. S. (2017). Studi Literatur : Inkorporasi Keuangan Komersial Dan Sosial Islam Untuk Meningkatkan Konsistensi Sistem Keuangan Islam. *Jurnal INTEKNA: Informasi Teknik Dan Niaga*, 17(2), 87–96. <https://doi.org/10.31961/intekna.v17i2.464>
- Supriyadi, T., & Julia, J. (2019). The problem of students in reading the Quran: A reflective-critical treatment through action research. *International Journal of Instruction*, 12(1), 311–326. <https://doi.org/10.29333/iji.2019.12121a>
- Sutisna, G., Manajemen, J., & Stembi Bandung, S. (2019). *Analisis Teamwork Karyawan di PT Nusantara Cemerlang (Employee Teamwork Analysis at PT Nusantara Cemerlang)*. 6681, 975–979.