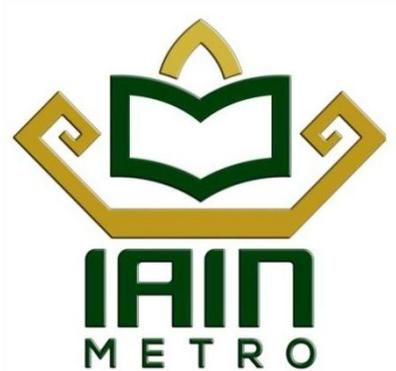


SKRIPSI

**IMPLEMENTASI STRATEGI *ISLAMIC HUMAN CAPITAL MANAGEMENT*
DALAM MENINGKATKAN KUALITAS KINERJA PEGAWAI
BMT ASYYAFI'YAH BERKAH NASIONAL
KANTOR CABANG PEKALONGAN**

Oleh:

**PUTRI KARINA PAGIT TARIGAN
NPM. 2003020030**



**Jurusan Perbankan Syariah
Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam**

**INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI (IAIN) METRO
1446 H / 2024 M**

**IMPLEMENTASI STRATEGI *ISLAMIC HUMAN CAPITAL MANAGEMENT*
DALAM MENINGKATKAN KUALITAS KINERJA PEGAWAI
BMT ASYYAFI'YAH BERKAH NASIONAL
KANTOR CABANG PEKALONGAN**

Diajukan Untuk Memenuhi Tugas dan Memenuhi Sebagian Syarat
Memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi (S.E)

Oleh:

**PUTRI KARINA PAGIT TARIGAN
NPM. 2003020030**

Pembimbing : Sukma Sari Dewi Chan, S.Th.I, M.Ud

Jurusan Perbankan Syariah
Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam

**INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI (IAIN) METRO
1446 H / 2024 M**

NOTA DINAS

Nomor :
Lampiran : 1 (satu) berkas
Hal : **Pengajuan untuk Dimunaqosyahkan
Saudara Putri Karina Pagit Tarigan**

Kepada Yth.
Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam
Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Metro
Di _
Tempat

Assalammu'alaikum Wr. Wb.

Setelah Kami mengadakan pemeriksaan, bimbingan dan perbaikan seperlunya maka skripsi saudara:

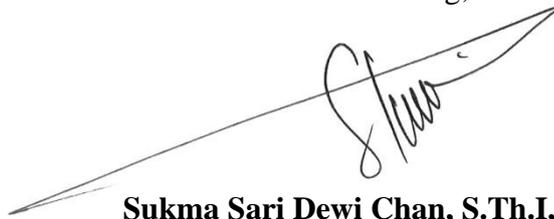
Nama : **PUTRI KARINA PAGIT TARIGAN**
NPM : 2003020030
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam
Jurusan : S1 Perbankan Syariah
Judul : **IMPLEMENTASI STRATEGI *ISLAMIC HUMAN CAPITAL
MANAGEMENT* DALAM MENINGKATKAN KUALITAS
KINERJA PEGAWAI BMT ASYYAFI'YAH BERKAH
NASIONAL KANTOR CABANG PEKALONGAN**

Sudah dapat kami setuju dan dapat diajukan ke Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Metro untuk dimunaqosyahkan.

Demikianlah harapan kami dan atas perhatiannya, kami ucapkan terima kasih.

Wassalammu'alaikum Wr. Wb.

Metro, 15 Oktober 2024
Pembimbing,



Sukma Sari Dewi Chan, S.Th.I, M.Ud
NIDN. 2008029201

HALAMAN PERSETUJUAN

Judul Skripsi : **IMPLEMENTASI STRATEGI *ISLAMIC HUMAN CAPITAL MANAGEMENT* DALAM MENINGKATKAN KUALITAS KINERJA PEGAWAI BMT ASYYAFI'YAH BERKAH NASIONAL KANTOR CABANG PEKALONGAN**

Nama : **PUTRI KARINA PAGIT TARIGAN**

NPM : 2003020030

Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam

Jurusan : S1 Perbankan Syariah

MENYETUJUI

Untuk dimunaqosyahkan dalam sidang munaqosyah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Metro.

Metro, 15 Oktober 2024
Pembimbing,



Sukma Sari Dewi Chan, S.Th.I, M.Ud
NIDN. 2008029201



**KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI METRO
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM**

Jalan Ki. Hajar Dewantara Kampus 15A Inngmulyo Metro Timur Kota Metro Lampung 34111
Telp. (0726) 41507, Faksimili (0725) 47296.
Website www.metrouniv.ac.id E-mail iaimetro@metrouniv.ac.id

PENGESAHAN SKRIPSI

No. B-2966/17.20.3/D/PP.009/11/2024

Skripsi dengan Judul: *IMPLEMENTASI STRATEGI ISLAMIC HUMAN CAPITAL MANAGEMENT* DALAM MENINGKATKAN KUALITAS KINERJA PEGAWAI BMT ASYYAFI'YAH BERKAH NASIONAL KANTOR CABANG PEKALONGAN, disusun Oleh: PUTRI KARINA PAGIT TARIGAN, NPM: 2003020030, Jurusan: Perbankan Syariah telah diujikan dalam sidang munaqosyah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam pada Hari/Tanggal: Selasa/22 Oktober 2024.

TIM PENGUJI:

Ketua/Moderator	: Sukma Sari Dewi Chan, S.Th.I, M.Ud	(.....)
Penguji I	: Hermanita, M.M	(.....)
Penguji II	: Enny Puji Lestari, M.E.Sy	(.....)
Sekretaris	: Primadatu Deswara, SKM., MPH	(.....)



Mengetahui,
Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam



Dr. Mar Jalil, M.Hum

NIP. 196208121998031001

ABSTRAK

IMPLEMENTASI STRATEGI *ISLAMIC HUMAN CAPITAL MANAGEMENT* DALAM MENINGKATKAN KUALITAS KINERJA PEGAWAI BMT ASSYAFI'YAH BERKAH NASIONAL KANTOR CABANG PEKALONGAN

Oleh
PUTRI KARINA PAGIT TARIGAN
NPM. 2003020030

Pada era globalisasi yang semakin kompetitif, peningkatan kualitas kinerja pegawai menjadi salah satu aspek krusial bagi kesuksesan organisasi. BMT Assyafi'iyah Berkah Nasional Kantor Cabang Pekalongan sebagai salah satu lembaga keuangan syariah memiliki tanggung jawab yang lebih, tidak hanya untuk mencapai profitabilitas, tetapi juga untuk menjaga prinsip-prinsip Islam dalam manajemen dan operasionalnya. Salah satu pendekatan yang dapat diterapkan yaitu *Islamic Human Capital Management*, yang tidak hanya menekankan pada aspek pengelolaan sumber daya manusia secara konvensional, tetapi juga mengintegrasikan nilai-nilai dan etika Islam dalam setiap tahap pengembangan karyawan.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui implementasi strategi *islamic human capital management* dalam meningkatkan kualitas kinerja pegawai BMT Assyafi'iyah Berkah Nasional Kantor Cabang Pekalongan. Jenis penelitian ini adalah penelitian lapangan (*field research*). Sedangkan sifat penelitiannya bersifat deskriptif. Sumber data yang digunakan adalah sumber data primer dan sekunder. Pengumpulan data dilakukan dengan menggunakan teknik wawancara dan dokumentasi. Data hasil temuan digambarkan secara deskriptif dan dianalisis menggunakan cara berpikir induktif.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa implementasi strategi *islamic human capital management* dalam meningkatkan kualitas kinerja pegawai BMT Assyafi'iyah Berkah Nasional Kantor Cabang Pekalongan dilakukan dengan beberapa strategi yaitu: rekrutmen, seleksi, pelatihan dan pengembangan, serta kompensasi. Proses rekrutmen dilakukan dengan semua calon pegawai memiliki kesempatan yang sama dimana calon pegawai harus melalui masa magang selama tiga bulan, yang diakhiri dengan evaluasi untuk menentukan kelayakan menjadi pegawai tetap. Seleksi menekankan kejujuran dan integritas melalui tes tulis, wawancara, dan magang. Pelatihan dilakukan secara berkala, disesuaikan dengan peran, dan mencakup program mentoring untuk pengembangan berkelanjutan. Kompensasi ditentukan berdasarkan kinerja, dengan penilaian yang transparan dan sistematis, serta penghargaan tambahan untuk mendorong kinerja pegawai.

Kata Kunci: *Islamic Human Capital Management*, Kualitas Kinerja Pegawai

ORISINALITAS PENELITIAN

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : PUTRI KARINA PAGIT TARIGAN

NPM : 2003020030

Jurusan : S1 Perbankan Syariah

Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam

Menyatakan bahwa skripsi ini secara keseluruhan adalah asli hasil penelitian saya kecuali bagian-bagian tertentu yang dirujuk dari sumbernya dan disebutkan dalam daftar pustaka.

Metro, 15 Oktober 2024

Yang Menyatakan,



Putri Karina Pagit Tarigan

NPM. 2003020030

HALAMAN MOTTO

وَلِكُلِّ دَرَجَاتٍ مِّمَّا عَمِلُوا^ص وَلِيُؤْفِقِيَهُمْ أَعْمَالَهُمْ وَهُمْ لَا يُظْلَمُونَ ﴿١٩﴾ (سورة
الأحقاف, ١٩)

Artinya: ”Dan bagi masing-masing mereka derajat menurut apa yang telah mereka kerjakan dan agar Allah mencukupkan bagi mereka balasan pekerjaan-pekerjaan mereka sedang mereka tiada dirugikan”. (Q.S Al-Ahqaaf: 19).¹

¹ Departemen Agama RI, *Al-Quran dan Terjemahannya* (Bandung: Diponegoro, 2008), 402

PERSEMBAHAN

Tiada kata yang pantas diucapkan selain bersyukur kepada Allah SWT yang telah memberikan berkah yang melimpah dalam hidup peneliti. Peneliti persembahkan skripsi ini sebagai ungkapan rasa hormat dan cinta kasih sayang yang tulus kepada:

1. Kedua orang tua tercinta Bapak Ariston Tarigan dan Ibu Baniyah yang senantiasa memberikan dukungan tulus baik dukungan moral berupa do'a dan motivasi maupun dukungan materil untuk terus melanjutkan pendidikan dan menggapai impian.
2. Suami tercinta Dahriamin Suranta yang selalu menjadi sumber kekuatan, dukungan, dan inspirasi. Terima kasih atas setiap doa, motivasi, dan pengorbanan yang tak terhitung jumlahnya. Tanpamu, perjalanan ini tak akan seindah ini.
3. Anak tersayang Almahyra Zalfa Azahwa Ginting, kehadiranmu memberikan semangat di setiap langkah yang kuambil. Semoga kelak engkau selalu bangga pada ibumu.
4. Kakak tercinta Ananda Hermastuti Pagit Tarigan dan Adik-Adikku tersayang Indah Kirana Pagit Tarigan, Azfar Husna Tarigan, serta Sulistiawati Musdalifah Tarigan yang tak pernah berhenti memberikan semangat, masukan, serta motivasi sehingga skripsi ini dapat terselesaikan.
5. Almamater Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Metro.

KATA PENGANTAR

Puji syukur peneliti panjatkan kehadirat Allah SWT, atas taufik hidayah dan inayah-Nya sehingga peneliti dapat menyelesaikan penulisan Skripsi ini. Penulisan skripsi ini adalah sebagai salah satu bagian dari persyaratan untuk menyelesaikan pendidikan jurusan S1 Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Metro guna memperoleh gelar Sarjana Ekonomi (S.E).

Dalam upaya penyelesaian skripsi ini, peneliti telah menerima banyak bantuan dan bimbingan dari berbagai pihak. Oleh karenanya peneliti mengucapkan terima kasih kepada:

1. Prof. Dr. Hj. Siti Nurjanah, M.Ag, PIA, selaku Rektor IAIN Metro,
2. Dr. Mat Jalil, M.Hum, selaku Dekan Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Islam.
3. Bapak Muhammad Ryan Fahlevi, M.M, Selaku Ketua Jurusan S1 Perbankan Syariah.
4. Ibu Sukma Sari Dewi Chan, S.Th.I, M.Ud, selaku Pembimbing, yang telah memberikan bimbingan yang sangat berharga kepada peneliti.
5. Bapak dan Ibu Dosen/Karyawan IAIN Metro yang telah memberikan ilmu pengetahuan dan sarana prasarana selama peneliti menempuh pendidikan.
6. Kepala cabang dan segenap pegawai di BMT Assyafi'iyah Berkah Nasional Kantor Cabang Pekalongan yang telah memberikan sarana dan prasarana kepada peneliti sehingga skripsi ini dapat terselesaikan.

Kritik dan saran demi perbaikan skripsi ini sangat diharapkan dan akan diterima dengan kelapangan dada. Dan akhirnya semoga skripsi ini kiranya dapat bermanfaat bagi pengembangan ilmu Perbankan Syariah.

Metro, 15 Oktober 2024

Peneliti,



Putri Karina Pagit Tarigan

NPM. 2003020030

DAFTAR ISI

	Hal.
HALAMAN SAMPUL	i
HALAMAN JUDUL	ii
NOTA DINAS	iii
PERSETUJUAN	iv
PENGESAHAN	v
ABSTRAK	vi
ORISINALITAS PENELITIAN	vii
MOTTO	viii
PERSEMBAHAN	ix
KATA PENGANTAR	x
DAFTAR ISI	xii
DAFTAR TABEL	xiv
DAFTAR GAMBAR	xv
DAFTAR LAMPIRAN	xvi
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Pertanyaan Penelitian	7
C. Tujuan dan Manfaat Penelitian	8
D. Penelitian Relevan.....	9
BAB II LANDASAN TEORI	12
A. <i>Islamic Human Capital Management</i>	12
1. Definisi <i>Islamic Human Capital Management</i>	12
2. Tujuan dan Fungsi <i>Islamic Human Capital Management</i> ..	13
3. Aspek-Aspek <i>Islamic Human Capital Management</i>	14
4. Karakteristik <i>Islamic Human Capital Management</i>	17
5. Strategi <i>Islamic Human Capital Management</i>	19

B. Kinerja Pegawai	25
1. Pengertian Kinerja Pegawai	25
2. Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kinerja Pegawai	26
3. Indikator Kinerja Pegawai	27
BAB III METODE PENELITIAN	29
A. Jenis dan Sifat Penelitian	29
B. Sumber Data.....	30
C. Teknik Pengumpulan Data.....	32
D. Teknik Analisa Data.....	33
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	35
A. Gambaran BMT Asyyafi'iyah Berkah Nasional Kantor Cabang Pekalongan	35
1. Sejarah Singkat BMT Asyyafi'iyah Berkah Nasional Kantor Cabang Pekalongan	35
2. Visi dan Misi BMT Asyyafi'iyah Berkah Nasional Kantor Cabang Pekalongan	37
3. Struktur Organisasi BMT Asyyafi'iyah Berkah Nasional Kantor Cabang Pekalongan	38
B. Strategi <i>Islamic Human Capital Management</i> dalam Meningkatkan Kualitas Kinerja Pegawai BMT Asyyafi'iyah Berkah Nasional Kantor Cabang Pekalongan	39
C. Analisis Implementasi Strategi <i>Islamic Human Capital Management</i> dalam Meningkatkan Kualitas Kinerja Pegawai BMT Asyyafi'iyah Berkah Nasional Kantor Cabang Pekalongan	63
BAB V PENUTUP.....	76
A. Kesimpulan.....	76
B. Saran.....	77

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN-LAMPIRAN

DAFTAR TABEL

Tabel	Halaman
1.1. Latar Belakang Pendidikan Pegawai BMT Assyafi'iyah Berkah Nasional Kantor Cabang Pekalongan Lampung Timur.....	5

DAFTAR GAMBAR

Gambar	Halaman
4.1 Struktur Organisasi KSPPS BMT Assyafi'iyah Berkah Nasional Kantor Cabang Pekalongan Lampung Timur	38

DAFTAR LAMPIRAN

1. Surat Bimbingan (SK Pembimbing Skripsi)
2. Outline
3. Alat Pengumpul Data
4. Surat Research
5. Surat Tugas
6. Surat Balasan Research
7. Surat Keterangan Bebas Pustaka
8. Surat Keterangan Lulus Uji Plagiasi Turnitin
9. Formulir Konsultasi Bimbingan Skripsi
10. Foto Dokumentasi
11. Riwayat Hidup

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Perkembangan perekonomian yang semakin kompleks saat ini tentunya tidak terlepas dengan peran serta lembaga keuangan. Lembaga keuangan adalah semua badan yang kegiatannya bidang keuangan, melakukan penghimpunan dan penyaluran dana kepada masyarakat terutama guna membiayai investasi perusahaan.¹

Indonesia awalnya merupakan negara yang menganut sistem ekonomi kapitalis. Namun mulai tahun 1992 dengan dikeluarkannya Undang-Undang Perbankan No. 7 Tahun 1992, Indonesia mulai memperkenalkan sistem keuangan dan perbankan ganda yaitu lembaga keuangan konvensional dan lembaga keuangan syariah karena bank boleh beroperasi dengan prinsip bagi hasil.² Lembaga Keuangan syariah adalah lembaga keuangan yang didirikan dengan tujuan mempromosikan dan mengembangkan penerapan prinsip-prinsip Islam, syariah, dan tradisinya ke dalam transaksi keuangan, perbankan, serta bisnis yang terkait.³

Adanya lembaga keuangan syariah banyak memberi manfaat bagi bangsa Indonesia, terutama lembaga jasa keuangan mikro syariah, salah satunya adalah *Baitul Mal wat Tamwil* (BMT) yang mampu melayani usaha kecil dan mikro di masyarakat dengan baik. *Baitul Mal wat Tamwil* (BMT)

¹ Andri Soemitra, *Bank dan Lembaga Keuangan Syariah*, (Jakarta: Kencana, 2017), 25

² Ascarya, *Akad dan Produk Bank Syariah*, (Jakarta: Rajawali Pers, 2015), 205

³ Soemitra, *Bank dan Lembaga Keuangan Syariah*, 33

adalah balai usaha mandiri terpadu yang isinya berintikan *bayt al-mal wa al-tamwil* dengan kegiatan mengembangkan usaha-usaha produktif dan investasi dalam meningkatkan kualitas kegiatan ekonomi pengusaha kecil bawah dan kecil dengan antara lain mendorong kegiatan menabung dan menunjang pembiayaan kegiatan ekonominya.⁴

Sama halnya dengan lembaga keuangan pada umumnya, pada lembaga keuangan syariah salah satu unsur yang memiliki peran penting adalah sumber daya manusianya (*human capital*). Sumber daya manusia (*human capital*) merupakan tulang punggung dalam menjalankan roda kegiatan operasional suatu perusahaan. Sumber daya manusia yang dimiliki oleh bank haruslah memiliki kemampuan dalam menjalankan setiap transaksi, mengingat faktor pelayanan yang diberikan oleh para karyawan ini sangat menentukan sukses atau tidaknya bank ke depan.⁵ Suatu bidang manajemen yang khusus mempelajari hubungan dan peranan manusia dalam organisasi perusahaan adalah manajemen sumber daya manusia (MSDM).⁶

Keberadaan *Islamic human capital* sangat penting di dalam sebuah perusahaan, dikarenakan keberadannya dapat menunjang perusahaan melalui karya, bakat, kreativitas, dorongannya dan peran nyata dapat disaksikan dalam setiap perusahaan ataupun dalam organisasi, antara lain yaitu sebagai pengusaha, sebagai karyawan, sebagai manager atau pemimpin, sebagai komisaris dan sebagai pemilik. Tanpa adanya unsur insani dalam perusahaan,

⁴ Soemitra, *Bank dan Lembaga Keuangan Syariah.*, 473

⁵ Kasmir, *Manajemen Perbankan*, (Jakarta: Rajawali Pers, 2014), 154

⁶ Malayu S.P Hasibuan, *Manajemen Sumber Daya Manusia*, (Jakarta: Bumi Aksara, 2017), 10

tidak mungkin sebuah perusahaan dapat bergerak dan berjalan sesuai dengan yang diinginkan. Dengan demikian sumber daya insani adalah seseorang yang siap, mau dan mampu memberi sumbangan terhadap usaha pencapaian tujuan organisasi.⁷

Beberapa strategi yang perlu dilakukan oleh perusahaan terutama dalam lembaga keuangan syariah terkait dengan *Islamic Human Capital Management* mencakup beberapa aspek penting. Pertama, dalam strategi rekrutmen, prinsip keadilan (*al-'adl*) harus diterapkan, memastikan bahwa semua pelamar diperlakukan dengan adil dan memasukkan pilar-pilar Islam seperti kejujuran, ketaqwaan, dan profesionalisme sebagai persyaratan. Penelitian menunjukkan bahwa individu yang religius cenderung lebih kredibel dan bertanggung jawab dalam pekerjaannya. Kedua, strategi seleksi harus bebas dari praktik pilih kasih, nepotisme, dan kecurangan lainnya, dengan fokus pada kompetensi dan integritas calon pekerja. Ketiga, strategi pelatihan dan pengembangan harus mencakup peningkatan intelektual serta etika berbasis spiritualitas, seperti *itqan*, *ihsan*, dan *al-falah*, yang mendorong karyawan untuk selalu memperbaiki diri dan meningkatkan kinerja. Keempat, dalam strategi kompensasi, prinsip *al-'Adl* harus memastikan keadilan dalam pembayaran gaji untuk menghindari kecurangan dan memberikan hak yang layak kepada karyawan, dengan mempertimbangkan jumlah keluarga yang harus dinafkahi. Prinsip *al-ukhuwwah* juga perlu diterapkan dalam sistem penggajian agar menciptakan keadilan antara atasan dan bawahan.

⁷ Viethzal Rivai, *Islamic Human Capital Management*, (Jakarta: Raja Grafindo Persada, 2014), 11

Implementasi strategi-strategi ini bertujuan untuk menciptakan lingkungan kerja yang adil, profesional, dan etis dalam lembaga keuangan syariah.⁸

Karyawan merupakan salah satu sumber daya manusia yang merupakan ujung tombak dari sebuah perusahaan. Perusahaan dituntut untuk dapat meningkatkan semangat kerja karyawan agar karyawan dapat mengoptimalkan kinerjanya. Kinerja karyawan merupakan suatu fungsi dari motivasi dan kemampuan untuk menyelesaikan tugas dan pekerjaan seseorang sepatutnya memiliki derajat kesetiaan dan tingkat kemampuan tertentu. Kesiediaan dan keterampilan seseorang tidak cukup efektif untuk mengerjakan sesuatu tanpa pemahaman yang jelas tentang apa yang akan dikerjakan dan bagaimana mengerjakannya.⁹

Keberadaan karyawan dalam sebuah perusahaan dipandang sebagai sumber daya penggerak perusahaan, yaitu sebagai aspek penggerak dari sumber daya lainnya baik sumber daya alam maupun teknologi. Sehingga pencapaian tujuan sebuah perusahaan tergantung kepada kinerja karyawan di dalamnya.¹⁰

Dunia bisnis berkembang semakin pesat, terlihat dari persaingan serta perkembangan pengetahuan dan teknologi yang semakin canggih membawa perubahan terhadap pola kehidupan karyawan. Perubahan tersebut mengakibatkan tuntutan yang lebih tinggi terhadap setiap karyawan untuk

⁸ Rukiah dan Zulaika Matondang, *Islamic Human Capital in Financial Institution*, (Bogor: PT. Jawa Mediasindo Lestari, 2022), 31-34

⁹ Veithzal Rivai, *Manajemen Sumber Daya Manusia Untuk Perusahaan dari Teori ke Praktik*, (Jakarta: PT.Raja Grafindo Persada, 2009), 107

¹⁰ Endang Kesumawaty dan Meyzi Heriyanto, "Pengaruh Pengawasan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan (Studi Kasus Pada Staff Dalam Kantor PT. Riau Media Televisi Pekanbaru)", dalam *Jurnal Ilmu Sosial dan Ilmu Politik*, Vol. 1, No. 1, (2014), 2

lebih meningkatkan kinerja mereka. Salah satu upaya yang dapat dilakukan lembaga keuangan untuk memperoleh kemajuan dan mencapai tujuan yang telah ditetapkan adalah pimpinan perlu menggerakkan serta memantau kinerja pegawainya agar dapat mengembangkan seluruh kemampuan yang dimilikinya. Kinerja pegawai adalah hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dicapai oleh seseorang pegawai dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan tanggungjawab yang diberikan kepadanya.¹¹

Berdasarkan pra-survey yang peneliti lakukan pada BMT Assyafi'iyah Berkah Nasional Kantor Cabang Pekalongan Lampung Timur, didapatkan informasi bahwa selama ini SDM di BMT Assyafi'iyah ada beberapa yang berlatarbelakang pendidikan umum, bukan ahli ekonomi syariah atau perbankan syariah, sehingga masih minim pengetahuan tentang produk-produk syariah. Latar belakang pendidikan dari pegawai di BMT Assyafi'iyah Berkah Nasional Kantor Cabang Pekalongan Lampung Timur dapat dilihat pada tabel di bawah ini:

Tabel 1.1
Latar Belakang Pendidikan Pegawai BMT Assyafi'iyah
Berkah Nasional Kantor Cabang Pekalongan Lampung Timur

No.	Nama	Pendidikan	Lama Bekerja
1.	Fahrudin Hasan	D3 Perbankan Syariah	11 tahun
2.	Okta Arinta	S1 Pendidikan	11 tahun
3.	Ahmad Muslih	S1 Ekonomi	10 tahun
4.	Rina Setia Ningsih	SMA	1 tahun

Berdasarkan tabel 1.1 di atas dapat diketahui bahwa hanya ada satu pegawai yang berlatar belakang pendidikan ekonomi syariah di BMT Assyafi'iyah Berkah Nasional Kantor Cabang Pekalongan Lampung Timur

¹¹ Anwar Prabu Mangkunegara, *Manajemen Sumber Daya Manusia*, (Bandung: PT. Remaja Rosdakarya, 2000), 67

dan ada tiga pegawai berlatarbelakang pendidikan umum, bukan ahli ekonomi syariah atau perbankan syariah.

BMT Assyafi'iyah cabang Pekalongan dalam perekrutan pegawai tidak menitikberatkan latarbelakang pendidikan calon pegawai. BMT Assyafi'iyah menerima pegawai dari jenjang pendidikan SMA, S1 dan seterusnya dengan usia maksimal 35 tahun, namun dari segala latarbelakang pendidikan bisa diterima, tidak hanya yang berlatar pendidikan ekonomi syariah saja, karena yang dinilai bukan hanya kompetensi dasar, akan tetapi dari segi *attitude*, semangat keislaman, dan juga kesiapan ditempatkan di manapun juga menjadi pertimbangan. BMT Assyafi'iyah menerapkan karir berjenjang pada penempatan posisi pegawai, jadi semua pegawai berproses dari bawah, apapun itu *background* pendidikannya.¹²

Proses perekrutan pegawai di BMT Assyafi'iyah Berkah Nasional Kantor Cabang Pekalongan masih belum sepenuhnya terfokus pada kecocokan antara kualifikasi calon pegawai dengan kompetensi yang dibutuhkan. Meskipun mereka masih menerima lulusan SMA, calon pegawai harus melalui masa magang selama tiga bulan, yang diakhiri dengan evaluasi untuk menentukan kelayakan menjadi pegawai tetap. Setelah magang, pelatihan diberikan dan kinerja mereka dievaluasi untuk keputusan perpanjangan kontrak.¹³

¹² Fahrudin, Kepala Cabang BMT Assyafi'iyah Berkah Nasional Kantor Cabang Pekalongan, wawancara pada prasurvey, pada tanggal 14 November 2023

¹³ Fahrudin, Kepala Cabang BMT Assyafi'iyah Berkah Nasional Kantor Cabang Pekalongan, wawancara pada prasurvey, pada tanggal 14 November 2023

Sistem perekrutan yang dilakukan BMT Assyafi'iyah tidak selamanya berjalan sesuai dengan harapan. Adakalanya terdapat permasalahan seperti yang terjadi pada salah satu pegawai yaitu Rina Setia Ningsih selaku *teller* yang berlatar pendidikan SMA, karena baru bekerja 1 tahun ia masih kurang memahami produk-produk yang ada di BMT seperti produk *musyarokah*, *mudharabah*, dan produk-produk lainnya. Hal ini terkadang mengakibatkan kurangnya kepuasan anggota terhadap pelayanan yang diberikan olehnya.¹⁴

Berdasarkan latar belakang masalah tersebut di atas maka dapat diketahui terdapat permasalahan dari perekrutan pegawai di BMT Assyafi'iyah yang berlatarbelakang pendidikan umum dan baru bekerja sehingga masih minim pengetahuan tentang produk-produk syariah. Oleh sebab itu peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul: Implementasi Strategi *Islamic Human Capital Management* dalam Meningkatkan Kualitas Kinerja Pegawai BMT Assyafi'iyah Berkah Nasional Kantor Cabang Pekalongan”.

B. Pertanyaan Penelitian

Berdasarkan latar belakang yang telah dipaparkan di atas, maka pertanyaan penelitian ini yaitu: Bagaimana implementasi strategi *islamic human capital management* dalam meningkatkan kualitas kinerja pegawai BMT Assyafi'iyah Berkah Nasional Kantor Cabang Pekalongan?

¹⁴ Fahrudin, Kepala Cabang BMT Assyafi'iyah Berkah Nasional Kantor Cabang Pekalongan, wawancara pada prasurvey, pada tanggal 14 November 2023

C. Tujuan dan Manfaat Penelitian

1. Tujuan Penelitian

Adapun tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui implementasi strategi *islamic human capital management* dalam meningkatkan kualitas kinerja pegawai BMT Asyyafi'iyah Berkah Nasional Kantor Cabang Pekalongan.

2. Manfaat Penelitian

Adapun kegunaan atau manfaat yang diharapkan dari penelitian ini adalah:

a. Secara Teoritis

- 1) Hasil penelitian ini dapat memperkaya literatur tentang manajemen sumber daya manusia dengan fokus pada pendekatan *Islamic Human Capital Management (IHCM)*. IHCM menawarkan perspektif baru dalam memahami bagaimana nilai-nilai Islam dapat diterapkan dalam pengelolaan sumber daya manusia untuk meningkatkan kualitas kinerja organisasi.
- 2) Melalui penelitian ini, akan dikembangkan pemahaman baru tentang bagaimana nilai-nilai Islam seperti keadilan, kejujuran, dan tanggung jawab sosial dapat diintegrasikan ke dalam praktik manajemen organisasi. Ini dapat memperkaya teori-teori organisasi yang saat ini dominan dengan perspektif yang lebih inklusif terhadap nilai-nilai budaya dan agama.

b. Secara Praktis

- 1) Penelitian ini dapat memberikan wawasan tentang bagaimana penerapan manajemen sumber daya manusia berbasis nilai-nilai Islam dapat meningkatkan kualitas kinerja pegawai. Hal ini dapat membantu BMT Asyyafi'iyah untuk mengoptimalkan potensi pegawai mereka, menghasilkan pelayanan yang lebih baik kepada anggota, serta meningkatkan efisiensi operasional secara keseluruhan.
- 2) Hasil penelitian ini bisa menjadi landasan untuk mengembangkan model atau *framework* baru dalam manajemen SDM yang berorientasi pada prinsip-prinsip Islam. Dengan demikian, tidak hanya BMT Asyyafi'iyah yang dapat mengadopsi strategi ini, tetapi juga institusi keuangan Islam lainnya dapat mengikuti strategi-strategi yang ditemukan pada penelitian ini guna meningkatkan efektivitas manajemen SDM mereka.

D. Penelitian Relevan

Agar tidak terjadi pengulangan pembahasan maupun pengulangan penelitian dan juga dapat melengkapi wacana yang berkaitan dengan penelitian maka diperlukan wacana atau pengetahuan tentang penelitian-penelitian sejenis yang telah diteliti sebelumnya. Terkait dengan penelitian ini, sebelumnya telah ada beberapa penelitian yang mengangkat tema yang sama dengan penelitian ini, antara lain sebagai berikut:

1. Maryani Ade Putri, 2021, “Peran *Islamic Human Capital Management* dalam Meningkatkan Kapabilitas Karyawan Bank Syariah Mandiri Curup Bengkulu”.¹⁵ Fokus penelitian tersebut membahas mengenai peran *islamic human capital management* dalam meningkatkan kapabilitas karyawan bank syariah. Persamaan penelitian relevan tersebut dengan penelitian ini yaitu sama-sama membahas mengenai penerapan *islamic human capital management*. Kemudian perbedaan penelitian relevan di atas dengan penelitian ini yaitu penelitian relevan di atas meneliti mengenai peran *islamic human capital management* dalam meningkatkan kapabilitas karyawan. Sedangkan penelitian memiliki kebaruan yaitu mengacu pada *islamic human capital management* dalam meningkatkan kinerja karyawan. Perbedaannya terletak pada kapabilitas pada penelitian relevan di atas dan kinerja pada penelitian milik peneliti ini.
2. Fadhil Jauhar Al-Mahdy, 2002, “Analisis Strategi Peningkatan Kompetensi Human Capital Bank Syariah Indonesia Ciputat”.¹⁶ Fokus penelitian tersebut yaitu membahas mengenai faktor-faktor yang mempengaruhi peningkatan kompetensi human capital dan strategi peningkatan kompetensi human capital. Persamaan penelitian relevan tersebut dengan penelitian ini yaitu sama-sama membahas mengenai penerapan *human capital management*. Kemudian, perbedaan penelitian relevan di atas dengan penelitian ini yaitu penelitian relevan di atas

¹⁵ Maryani Ade Putri, “Peran *Islamic Human Capital Management* dalam Meningkatkan Kapabilitas Karyawan Bank Syariah Mandiri”, (Skripsi, Curup: Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Curup, 2021)

¹⁶ Fadhil Jauhar Al Mahdy, “Analisis Strategi Peningkatan Kompetensi Human Capital Bank Syariah Indonesia”, (Skripsi, Jakarta: Universitas Muhammadiyah Jakarta, 2022)

meneliti mengenai strategi peningkatan kompetensi *human capital* secara umum di bank syariah Indonesia. Sedangkan penelitian ini mengacu pada *islamic human capital management* yaitu manajemen sumber daya manusia yang berbasis Islami yang dilakukan di lembaga keuangan syariah.

3. Sumi Elvania, 2021, “Strategi Pengembangan *Human Capital* Terhadap Kinerja Karyawan (Studi Kasus Karyawan Koperasi Syariah Khairu Ummah Kabupaten Bogor)”.¹⁷ Fokus penelitian relevan di atas yaitu membahas mengenai strategi pengembangan *human capital* terhadap kinerja karyawan. Persamaan penelitian relevan di atas dengan penelitian ini yaitu sama-sama membahas mengenai penerapan *human capital management*. Kemudian, perbedaan penelitian relevan di atas dengan penelitian ini yaitu penelitian relevan di atas meneliti mengenai strategi pengembangan *human capital* terhadap kinerja karyawan. Sedangkan pada penelitian ini mengacu pada *islamic human capital management* yaitu manajemen sumber daya manusia yang berbasis Islami yang dilakukan di lembaga keuangan syariah.

¹⁷ Fadhil Jauhar Al Mahdy, “Analisis Strategi Peningkatan Kompetensi Human Capital Bank Syariah Indonesia”, (Skripsi, Jakarta: Universitas Muhammadiyah Jakarta, 2022)

BAB II

LANDASAN TEORI

A. *Islamic Human Capital Management*

1. Definisi *Islamic Human Capital Management*

Islamic human capital management adalah suatu ilmu atau cara bagaimana mengatur hubungan dan peranan sumber daya (tenaga kerja) yang dimiliki oleh individu secara efisien dan efektif serta dapat digunakan secara maksimal sehingga tercapai tujuan (*goal*) bersama perusahaan, karyawan dan masyarakat menjadi maksimal. *Islamic human capital management* didasari pada suatu konsep bahwa setiap karyawan adalah manusia, bukan mesin, dan bukan pula semata menjadi sumber daya bisnis.¹

Manusia dibekali dengan nafsu, diberikan akal untuk berpikir, sehingga ia bebas menentukan jalan mana yang akan dipilih, jalan yang di ilhamkan kepadanya. Dengan konsep awal bahwa Allah menciptakan manusia di muka bumi ini adalah sebagai khalifah. Makna khalifah disini adalah bahwa manusia sebagai wakil Allah harus bisa memelihara lingkungan dunia, lingkungan disini pun termasuk salah satunya adalah dalam menjalankan roda kegiatan pekerjaan. Karena hidup itu harus bekerja, tanpa bekerja hidup manusia seakan kosong dan tiada bermanfaat.²

¹ Rudy Haryanto, *Manajemen Sumber Daya Insani dalam Membentuk Budaya Kerja Islami*, (Madura: Duta Media Publishing, 2021), 15-16

² Haryanto., 16

Islamic human capital management merupakan manajemen sumber daya insani yang memandang manusia sebagai makhluk individu, bukan sebagai sebuah komunitas, makhluk dengan seluruh totalitasnya, yakni jiwa dan raga, makhluk yang memiliki kecerdasan dan sifat yang berbeda dengan makhluk lain serta mengemban tanggung jawab sebagai khalifah Allah untuk memakmurkan bumi.³

Berdasarkan uraian di atas, dapat dipahami bahwa *islamic human capital management* manajemen sumber daya manusia diperlukan untuk meningkatkan efektivitas sumber daya manusia dalam organisasi yang sejalan dengan syariat Islam.

2. Tujuan dan Fungsi *Islamic Human Capital Management*

Tujuan *islamic human capital management* adalah mengakomodir antara keinginan perusahaan yang menuntut kontribusi produktif karyawan di tempat dimana ia bekerja dan tujuan manusia bekerja. Secara umum, tujuan *islamic human capital management* adalah meningkatkan kontribusi produktif sumber daya insani pada organisasi dengan cara bertanggungjawab dari sisi strategik, etik, dan sosial, sedangkan manusia bekerja karena menginginkan sesuatu seperti gaji, penghargaan, pemanfaatan waktu, mencapai karir, dan lain-lain. Dengan demikian, manajemen sumber daya insani.⁴

Islamic human capital management berfungsi untuk mengelola orang-orang yang bekerja dalam organisasi, baik secara individual maupun

³ Kartawan, et.al, *Manajemen Sumberdaya Insani*, (Bandung: Universitas Siliwangi Press, 2018), 36-37

⁴ Kartawan, et.al., 43-44

kolektif, sebab mengatur karyawan itu rumit dan kompleks, berbeda dengan mesin, modal, atau prasarana fisik lainnya. Manusia memiliki pikiran, perasaan, status, keinginan, dan latarbelakang berbeda yang dibawa kedalam organisasi. Oleh karena itu, *islamic human capital management* berfungsi untuk menghindari kekeliruan penempatan orang dalam suatu pekerjaan sebab keefektifan fungsi *islamic human capital management* berdampak besar terhadap kinerja organisasi; ia menjadi faktor penentu keberhasilan pelaksanaan organisasi yang efektif.⁵

Islamic human capital management juga berperan mengelola orang-orang yang bekerja dalam organisasi agar memberikan sumbangan untuk mencapai tujuan organisasi. Awalnya, seorang individu karyawan memiliki tujuan tertentu yang berbeda dengan tujuan organisasi saat ia bergabung dengan sebuah organisasi, bahkan mungkin saja tidak mengetahuinya sama sekali. Pada umumnya, bergabungnya seorang individu kedalam organisasi didorong oleh keinginan untuk bekerja, mencari nafkah, mendapatkan jaminan hidup, membina karir, dan lain-lain. Kedua tujuan ini (tujuan individu dan tujuan organisasi) diupayakan harus sama, sebab jika tidak, akan sulit mengelola sumber daya insani yang ada di dalam organisasi.⁶

3. Aspek-Aspek *Islamic Human Capital Management*

Aspek yang harus dimiliki dalam *islamic human capital management* adalah:

⁵ Kartawan, et.al., 43

⁶ Kartawan, et.al., 43

- a. Memiliki nilai Ketauhidan (Allah SWT mengawasi) dan memiliki nilai Aqidah

Nilai Ketauhidan dan nilai Aqidah adalah asas yang paling mendasar yang membedakan antara syariah dan konvensional. dalam suatu organisasi haruslah memiliki nilai-nilai ketauhidan dan aqidah, karena dengan memilikinya akan merasakan kenyamanan dalam melakukan sesuatu, dan merasakan bahwa seolah-olah Allah SWT itu dekat dengannya serta selalu mengawasinya dalam melakukan segala sesuatu apa yang dikerjakannya. Berbeda dengan manajemen konvensional yang beranggapan bahwa apapun yang dilakukan itu bebas mau benar atau salah, asalkan tidak ada orang yang tahu perbuatan yang dilakukan.

Walaupun perbedaan itu adalah rahmat, tetapi bukan perbedaan aqidah. Karena di dalam Islam itu tidak ada toleransi mengenai aqidah ataupun keyakinan. Dan orang yang mempunyai aqidah dan tauhid yang kuat itu akan mulia di mata Allah SWT. Dengan pondasi aqidah yang kuat seseorang tidak akan melakukan hal-hal yang salah (dalam takaran dosa besar) ataupun sampai melupakan Agama.⁷

- b. Struktur Pengorganisasian

Pada *islamic human capital management* struktur organisasi sangatlah diperlukan untuk membuat perencanaan sehingga mampu mempermudah dan merangkul lebih banyak kontribusi positif bagi

⁷ Haryanto, *Manajemen Sumber Daya Insani dalam Membentuk Budaya Kerja Islami*, 19

organisasi. Struktur organisasi juga lebih menjamin fleksibilitas baik di dalam maupun antar posisi-posisi pekerja yang saling berinteraksi.

Di dalam struktur organisasi mendiskripsikan dan menjelaskan hubungan manusia dengan manusia dalam setiap perbuatan. Karena semua aktivitas di dunia ini, merupakan proses yang dilakukan oleh manusia. Jadi manusia menjadi pemeran yang sangat utama dan sangat penting dalam *islamic human capital management* ini.

Untuk menjalankan suatu perusahaan atau organisasi, perlu mengatur struktur organisasi, yaitu dengan cara menempatkan orang atau pekerja pada tempatnya atau pada bidang keahliannya (*the right man on the right place/job*). Setiap orang itu memiliki kemampuan atau skill yang berbeda-beda dengan perbedaan itu bisa membuat roda aktivitas perusahaan itu berjalan dengan lancar.⁸

c. Sesuai dengan Sistem Syariah

Sistem syariah yang disusun harus menjadikan perilakunya berjalan dengan baik, yaitu dengan pelaksanaan sistem kehidupan secara konsisten dalam semua kegiatan yang akhirnya akan melahirkan sebuah tatanan kehidupan yang baik. *Islamic human capital management* yang baik adalah manajemen yang mengetahui tentang SDInya, dan selalu melakukan sesuatu perencanaan itu berdasarkan dengan Syariat Islam. Serta menjadikan SDInya itu sebagai SDI yang memiliki wawasan yang luas dan yang selalu tunduk terhadap aturan-

⁸ Haryanto, 19-20

aturan yang berlaku baik hukum pemerintahan maupun hukum agama atau syariat.

Dengan demikian segala sesuatu yang yang dilakukan dengan baik, benar, terencana, dan terorganisasi dengan baik, maka kita akan terhindar dari keragu-raguan dalam memutuskan sesuatu atau dalam mengerjakan sesuatu. Karena sesuatu yang dikerjakan pada keragu-raguan biasanya akan melahirkan hasil yang tidak optimal dan mungkin akhirnya tidak bermanfaat.⁹

4. Karakteristik *Islamic Human Capital Management*

Karakteristik *islamic human capital management* diilhami dari sifat Nabi Muhammad SAW yaitu dari shifatul *anbiyaa'* atau sifat-sifat para nabi. Sifat-sifat tersebut, adalah:

a. *Shiddiq* (benar)

Shiddiq artinya benar dan jujur. Sifat jujur merupakan sifat yang paling utama yang harus ada di setiap diri manusia yang insani. Sifat *shiddiq* ini mengajarkan kepada setiap insan untu selalu berlaku benar, baik berlaku benar dalam perbuatan dan benar dalam setiap perkataannya. Sifat *Shiddiq* pertama sekali harus dimiliki oleh seorang pemimpin. seorang pemimpin, harus senantiasa berperilaku benar dan jujur dalam sepanjang kepemimpinannya. Benar dalam mengambil keputusan-keputusan dalam perusahaan.¹⁰

⁹ Haryanto, 20-21

¹⁰ Haryanto, 22

b. Amanah (jujur/terpercaya)

Amanah artinya dapat dipercaya, bertanggung jawab. Amanah bisa juga bermakna keinginan untuk memenuhi sesuatu sesuai dengan ketentuan. Di antara nilai-nilai yang terkait dengan kejujuran adalah amanah. Ia juga merupakan salah satu moral keimanan. Sumber daya insani haruslah memiliki sifat amanah, karena Allah menyebutkan sifat orang-orang mukmin yang beruntung adalah yang dapat memelihara amanat yang diberikan kepadanya.¹¹

c. *Tabligh* (transparan)

Orang yang memiliki sifat *tabligh*, akan menyampaikan sesuatu dengan benar / berbobot dan dengan tutur kata yang tepat dan tidak akan mengurangi ataupun menambah sesuatu perkataan yang hendak dikatakan. Didalam perusahaan sifat *tabligh* ini sangat penting di ciptakan, karena harus ada kejelasan informasi pada setiap bidang organisasi, supaya memudahkan setiap pekerja dalam mengerjakan pekerjaannya.¹²

d. *Fathanah* (cerdas)

Fathanah bisa diartikan sebagai kecerdikan atau kebijaksanaan. Sumber daya insani yang mengaplikasikan sifat *fathanah* maka dia akan memahami, mengerti, dan menghayati secara mendalam segala hal yang menjadi tugas dan kewajibannya. 3 kecerdasan manusia itu

¹¹ Haryanto, 22-23

¹² Haryanto, 23

yaitu: Kecerdas Intelektual (IQ); Kecerdasan Emosional (EQ); Kecerdasan Spiritual (SQ); Kecerdasan Transendental (TQ).¹³

e. *Istiqamah*

Istiqamah adalah komitmen dalam menjalankan satu program untuk menuju satu tujuan. Didalam istiqamah ini mengandung konsisten, sehingga secara terus menerus apa yang dianggap baik itu dijalankan. Sumber daya insani harus memiliki sifat istiqamah ini karena dalam menjalankan semua aktivitas perusahaan pasti adanya masalah dan tantangan, jadi apabila SDI ini memiliki sifat istikamah maka insani akan lebih sabar dan mencari solusi yang tepat dalam menyelesaikan permasalahannya.¹⁴

5. Strategi *Islamic Human Capital Management*

Beberapa strategi yang perlu dilakukan oleh perusahaan terutama dalam lembaga keuangan syariah terkait dengan *islamic human capital management* yaitu sebagai berikut:

a. Strategi Rekrutmen

Rekrutmen adalah suatu proses untuk mencari calon atau kandidat pegawai, karyawan, buruh, manajer, atau tenaga kerja baru untuk memenuhi kebutuhan SDM oraganisasi atau perusahaan. Dalam tahapan ini diperlukan analisis jabatan yang ada untuk membuat

¹³ Haryanto, 23

¹⁴ Haryanto, 23

deskripsi pekerjaan/job description dan juga spesifikasi pekerjaan/*job specification*.¹⁵

Islam menekankan proses rekrutmen dengan prinsip keadilan (*al-'Adl*) bagi semua pelamar pekerjaan. Islam juga memberikan kewajiban bagi organisasi untuk memasukkan berbagai pilar Islam dalam persyaratan pelamar, seperti kejujuran, *ihsan*, ketaqwaan, dan profesionalisme. Menurut penelitian ilmiah, orang yang sangat religius cenderung kredibel dalam pekerjaannya. Umat Islam yang bekerja dan memperhatikan kewajiban agamanya bertanggung jawab dan diyakini kredibel karena ia memiliki amanah dari tuhanNya maupun dari organisasinya.¹⁶

Firman Allah dalam surah Al-Hujurat ayat 13 menjelaskan mengenai ketakwaan sebagai berikut:

... إِنَّ أَكْرَمَكُمْ عِنْدَ اللَّهِ أَتْقَاكُمْ ... ﴿١٣﴾ (سورة الحُجُرَات, ١٣)

Artinya: ... *Sesungguhnya orang yang paling mulia diantara kamu disisi Allah ialah orang yang paling takwa diantara kamu...*
(Q.S. Al-Hujurat: 13)¹⁷

Menurut tafsir Fathul Qadhir, tafsir ayat di atas yaitu sesungguhnya kemuliaan di antara manusia adalah karena ketakwaan. Jadi, barangsiapa menyandang ketakwaan, maka dialah yang berhak

¹⁵ Sofyan Tsauri, *Manajemen Sumber Daya Manusia*, (Jember: Stain Jember Press, 2013), 33

¹⁶ Rukiah dan Zulaika Matondang, *Islamic Human Capital in Financial Institution*, (Bogor: PT. Jawa Mediasindo Lestari, 2022), 31-32

¹⁷ Kementerian Agama RI, *Al-Qur'an dan Terjemahnya*, (Jakarta: Lajnah Pentashihan Mushaf Al-Qur'an Kemenag RI, 2019), 755

menjadi orang yang lebih mulia dan lebih utama daripada orang yang tidak menyandangnya.¹⁸

b. Strategi Seleksi

Seleksi tenaga kerja adalah suatu proses menemukan tenaga kerja yang tepat dari sekian banyak kandidat atau calon yang ada.¹⁹ Islam membubuhkan prinsip *al-‘Adl* dalam proses seleksi dan tidak memberikan kesempatan terhadap praktik pilih kasih, nepotisme, politik uang, atau calo. Banyak sekali praktik kecurangan seperti demikian yang terjadi diorganisasi publik. Al-Quran juga telah memberikan pedoman bagi organisasi agar mendapati dua hal penting dalam diri calon pekerja yaitu kompetensi dan integritas²⁰, sebagaimana hadis Rasulullah sebagai berikut:

عَنْ أَبِي هُرَيْرَةَ رَضِيَ اللَّهُ عَنْهُ قَالَ: قَالَ رَسُولُ اللَّهِ صَلَّى اللَّهُ عَلَيْهِ وَسَلَّمَ إِذَا ضَيَّعْتَ الْأَمَانَةَ فَانْتَظِرِ السَّاعَةَ قَالَ كَيْفَ إِضَاعَتُهَا يَا رَسُولَ اللَّهِ قَالَ إِذَا أُسْنِدَ الْأَمْرُ إِلَى غَيْرِ أَهْلِهِ فَانْتَظِرِ السَّاعَةَ (صحيح البخاري ٦٠١٥)

Artinya: “dari Abu Hurairah *radhilayyahu'anhu* mengatakan: Rasulullah *shallallahu 'alaihi wa sallam* bersabda: “Jika amanat telah disia-siakan, tunggu saja kehancuran terjadi.” Ada seorang sahabat bertanya: 'bagaimana maksud amanat disia-siakan?' Nabi menjawab: “Jika urusan diserahkan bukan kepada ahlinya, maka tunggulah kehancuran itu.” (Sahih Bukhari: 6015)²¹

Hadits ini merupakan dalil bahwa umat Islam akan mengalami berbagai kerusakan karena menyia-nyiakan amanah, yaitu jika urusan diserahkan bukan kepada ahlinya baik dalam urusan pemimpin

¹⁸ Imam As-Syaukani, *Tafsir Fathul Qadir*, Jilid 10, (Jakarta: Pustaka Azzam, 2012), 494

¹⁹ Tsauri, *Manajemen Sumber Daya Manusia*, 33

²⁰ Rukiah dan Matondang, *Islamic Human Capital in Financial Institution*, 32-33

²¹ Kementerian Agama RI, *Al-Qur'an dan Terjemahnya*, 559

maupun swasta. Contohnya, apabila kekuasaan itu diserahkan kepada seseorang yang jauh dari agama, tidak menegakkan hudud, lebih mementingkan kerabat dekat, mengutamakan orang kaya, menindas yang lemah dan sebagainya; maka orang seperti ini bukan ahlinya dan jika kekuasaan itu diserahkan kepadanya, tunggulah kehancuran itu. Apabila seseorang menyerahkan suatu urusan kepada seseorang padahal masih ada yang lebih baik daripadanya; maka ia telah berkhianat kepada Allah, Rasul-Nya dan kaum mukminin.²²

c. Strategi Pelatihan dan Pengembangan

Tenaga kerja yang bekerja pada organisasi atau perusahaan harus menguasai pekerjaan yang menjadi tugas dan tanggungjawabnya. Untuk itu diperlukan suatu pembekalan agar tenaga kerja yang ada dapat lebih menguasai dan ahli di bidangnya masing-masing serta meningkatkan kinerja yang ada. Dengan begitu proses pelatihan dan pengembangan karyawan menjadi sangat penting mulai dari karyawan pada tingkat rendah maupun yang tinggi.²³

Pelatihan dan pengembangan dalam Islam tidak hanya befokus pada peningkatan intelektual, namun juga menggarisbawahi sisi etika yang bersumber dari spritualitas dan agama. Sebab itu dalam pelatihan dan pengembangan harus memuat materi *itqan*, *ihsan*, dan *Al-falah*. *Itqan* merupakan konsep yang menekankan pada inisiatif memperbaiki diri agar menyelesaikan pekerjaan. Semangat memperbaiki diri akan

²² Syaikh Muhammad bin Shalih Al-Utsaimin, *Syarah Shahih Al-Bukhari*, Jilid 8, (Jakarta: Darus Sunnah, 2010), 825

²³ Tsauri, *Manajemen Sumber Daya Manusia*, 35

muncul saat karyawan menyadari setiap hal yang dilakukan dalam pekerjaan diawasi oleh Allah SWT begitulah fungsi dari ihsan. Artinya para pekerja diharuskan agar selalu melakukan pekerjaan dengan lebih baik, meningkatkan kontribusi, serta hasil kerjanya dengan mempeleajari keterampilan dan pengetahuan baru itulah fungsi dari *Al-falah*.²⁴

d. Strategi Kompensasi

Kompensasi adalah imbalan atas kontribusi kerja pegawai secara teratur dari organisasi atau perusahaan. Kompensasi yang tepat sangat penting dan disesuaikan dengan kondisi pasar tenaga kerja yang ada pada lingkungan eksternal. Kompensasi yang tidak sesuai dengan kondisi yang ada dapat menyebabkan masalah ketenaga kerjaan di kemudian hari atau pun dapat menimbulkan kerugian pada organisasi atau perusahaan.²⁵

Pembayaran gaji atau kompensasi adalah kegiatan yang diperhatikan secara khusus dari lima fungsi manajemen SDM yang diperhatikan dalam Islam. Baik melalui teks maupun praktik langsung yang terjadi pada masa Khalifah. Aturan *al-'Adl* tetap menjadi prinsip utama dalam memutuskan jumlah gaji karyawan. Keadilan akan menjauhkan seseorang dari kecurangan dalam memberikan hak

²⁴ Rukiah dan Matondang, *Islamic Human Capital in Financial Institution*, 33

²⁵ Tsauri, *Manajemen Sumber Daya Manusia*, 35

seharusnya kepada orang lain.²⁶ Dalam surah An-Nisa ayat 58 dijelaskan sebagai berikut:

﴿إِنَّ اللَّهَ يَأْمُرُكُمْ أَنْ تُؤَدُّوا الْأَمَانَاتِ إِلَىٰ أَهْلِهَا وَإِذَا حَكَمْتُمْ بَيْنَ النَّاسِ أَنْ تَحْكُمُوا بِالْعَدْلِ إِنَّ اللَّهَ نِعِمَّا يَعِظُكُمْ بِهِ إِنَّ اللَّهَ كَانَ سَمِيعًا بَصِيرًا ﴿٥٨﴾﴾
(سورة النساء, ٥٨)

Artinya: *Sesungguhnya Allah menyuruh kamu menyampaikan amanat kepada yang berhak menerimanya, dan (menyuruh kamu) apabila menetapkan hukum di antara manusia supaya kamu menetapkan dengan adil. Sesungguhnya Allah memberi pengajaran yang sebaik-baiknya kepadamu. Sesungguhnya Allah adalah Maha Mendengar lagi Maha Melihat. (Q.S. An-Nisa: 58)*²⁷

Menurut Tafsir Fathul Qadir, ayat ini termasuk induk-induk ayat yang mengandung banyak hukum syari'at, karena konteksnya menunjukkan bahwa ayat ini mencakup semua manusia berkenaan dengan semua amanat. Diriwayatkan dari Ali, Zudbin Aslam dan Syahr bin Hausyab, bahwa ayat ini ditujukan kepada para pemimpin atau atasan. Tercakupnya para pemimpin atau atasan oleh ayat ini dalam prioritas utama, maka mereka wajib menunaikan amanat yang diembankan pada pundak mereka dan melawan kezthaliman serta mempertahankan keadilan dalam kebijakan-kebijakan mereka.²⁸

Memasukkan prinsip *al-ukhuwwah* ke dalam sistem penggajian sangat penting bagi atasan. Seringkali prinsip ini diabaikan dalam tolak ukur dalam penggajian pegawai. Sangat jarang ditemukan organisasi yang mempertimbangkan dan memperhitungkan jumlah keluarga yang harus dinafkahi oleh pekerjanya. Sistem penggajian umumnya

²⁶ Rukiah dan Matondang, 34

²⁷ Kementerian Agama RI, *Al-Qur'an dan Terjemahnya*, 118

²⁸ Imam As-Syaukani, *Tafsir Fathul Qadir*, Jilid 2, (Jakarta: Pustaka Azzam, 2012), 901

menerapkan upah minimum regional (UMR). Sehingga dalam organisasi islam modern sekalipun hampir tidak didapati bahawan yang mendapat gaji hampir sama dengan atasannya walaupun kebutuhan standar dan dasar kehidupan antara dua pihak tersebut sebanding.²⁹

B. Kinerja Pegawai

1. Pengertian Kinerja Pegawai

Menurut Rivai kinerja diartikan kesediaan seseorang atau kelompok orang untuk melakukan suatu kegiatan, dan menyempurnakannya sesuai tanggung jawabnya dengan hasil seperti yang diharapkan.³⁰

Menurut Simammora, kinerja adalah tingkat terhadapnya para pegawai mencapai persyaratan pekerjaan secara efisien dan efektif. Kinerja pegawai merupakan prestasi kerja, yakni perbandingan antara hasil kerja yang dapat dilihat secara nyata dengan standar kerja yang telah ditetapkan organisasi.³¹

Mangkunegara mengatakan bahwa kinerja pegawai adalah hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dicapai oleh seseorang pegawai dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan tanggungjawab yang diberikan kepadanya.³²

²⁹ Rukiah dan Matondang, *Islamic Human Capital in Financial Institution*, 34-35

³⁰ Veithzal Rivai, *Manajemen Sumber Daya Manusia Untuk Perusahaan dari Teori ke Praktik*, (Jakarta: PT. RajaGrafindo Persada, 2009), 532

³¹ Henry Simamora, *Manajemen Sumber Daya Manusia*, (Yogyakarta: STIE YKPN, 2006), 34

³² Anwar Prabu Mangkunegara, *Manajemen Sumber Daya Manusia*, (Bandung: PT. Remaja Rosdakarya, 2000), 67

Berdasarkan uraian di atas, dapat dipahami bahwa kinerja pegawai merupakan hasil kerja baik itu secara kualitas maupun kuantitas yang telah dicapai pegawai, dalam menjalankan tugas-tugasnya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan organisasi, dan hasil kerjanya tersebut disesuaikan dengan hasil kerja yang diharapkan organisasi, melalui kriteria-kriteria atau standar kinerja pegawai yang berlaku dalam organisasi tersebut.

2. Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kinerja Pegawai

Menurut Simamora, sebagaimana dikutip oleh Mangkunegara, kinerja pegawai dipengaruhi oleh tiga faktor, yaitu:

- a. Faktor individual yang terdiri dari:
 - 1) Kemampuan dan keahlian
 - 2) Latar belakang
 - 3) Demografi
- b. Faktor psikologis yang terdiri dari:
 - 1) Persepsi
 - 2) Attitude
 - 3) Personality
 - 4) Pembelajaran
 - 5) Motivasi
- c. Faktor organisasi yang terdiri dari:
 - 1) Sumber daya
 - 2) Kepemimpinan
 - 3) Penghargaan
 - 4) Struktur
 - 5) Job design.³³

Menurut Mangkunegara, faktor individual dan psikologis termasuk dalam hasil dari atribut individu, yang menentukan kapasitas untuk mengerjakan sesuatu atau bisa disebut sebagai faktor yang berasal dari

³³ Anwar Prabu Mangkunegara, *Evaluasi Kinerja Sumber Daya Manusia*, (Bandung: Refika Aditama, 2005), 14

dalam diri seseorang (internal). Sedangkan faktor organisasi dapat dikategorikan sebagai hasil dari dukungan organisasi atau faktor yang berasal dari luar diri seseorang (eksternal).³⁴

Pada akhirnya, Mangkunegara menyimpulkan bahwa faktor-faktor penentu kinerja pegawai dalam organisasi adalah:

- a. Faktor individu
Secara psikologis, individu yang normal adalah individu yang memiliki integritas yang tinggi antara fungsi psikis (rohani) dan fisiknya (jasmaniah). Dengan integritas yang tinggi antara fungsi psikis dan fisik, maka individu tersebut memiliki konsentrasi diri yang baik. Konsentrasi yang baik ini merupakan modal utama individu manusia untuk mampu mengelola dan mendayagunakan potensi dirinya secara optimal dalam melaksanakan kegiatan atau aktivitas kerja sehari-hari dalam mencapai tujuan organisasi. Konsentrasi individu dalam bekerja sangat dipengaruhi oleh kemampuan potensi, yakni kecerdasan pikiran (IQ) dan kecerdasan emosi (EQ).
- b. Faktor lingkungan kerja organisasi
Faktor lingkungan kerja organisasi sangat menunjang bagi individu dalam mencapai prestasi kerja. Faktor lingkungan organisasi yang dimaksud antara lain uraian jabatan yang jelas, autoritas yang memadai, target kerja yang menantang, pola komunikasi yang efektif, hubungan kerja harmonis, iklim kerja respek dan dinamis, peluang berkarier dan fasilitas kerja yang relatif memadai.³⁵

Berdasarkan uraian di atas, dapat dipahami bahwa kinerja pegawai dapat dipengaruhi oleh dua faktor yaitu faktor individu (internal) dan faktor lingkungan kerja organisasi (eksternal).

3. Indikator Kinerja Pegawai

Kinerja pegawai secara objektif dan akurat dapat dievaluasi melalui tolak ukur tingkat kinerja. Pengukuran tersebut berarti memberi kesempatan bagi para pegawai untuk mengetahui tingkat kinerja mereka.

³⁴ Anwar Prabu Mangkunegara., 15

³⁵ Anwar Prabu Mangkunegara., 16-17

Memudahkan pengkajian kinerja pegawai, lebih lanjut Mitchel, sebagaimana dikutip oleh Sedarmayanti mengemukakan indikator-indikator kinerja pegawai yaitu sebagai berikut:

- a. Kualitas Kerja (*Quality of work*) adalah kualitas kerja yang dicapai berdasarkan syarat-syarat kesesuaian dan kesiapannya yang tinggi pada gilirannya akan melahirkan penghargaan dan kemajuan serta perkembangan organisasi melalui peningkatan pengetahuan dan keterampilan secara sistematis sesuai tuntutan ilmu pengetahuan dan teknologi yang semakin berkembang pesat.
- b. Ketetapan Waktu (*Pomptnees*) yaitu berkaitan dengan sesuai atau tidaknya waktu penyelesaian pekerjaan dengan target waktu yang direncanakan. Setiap pekerjaan diusahakan untuk selesai sesuai dengan rencana agar tidak mengganggu pada pekerjaan yang lain.
- c. Inisiatif (*Initiative*) yaitu mempunyai kesadaran diri untuk melakukan sesuatu dalam melaksanakan tugas-tugas dan tanggung jawab. Bawahan atau pegawai dapat melaksanakan tugas tanpa harus bergantung terus menerus kepada atasan.
- d. Kemampuan (*Capability*) yaitu diantara beberapa faktor yang mempengaruhi kinerja seseorang, ternyata yang dapat diintervensi atau diterapi melalui pendidikan dan latihan adalah faktor kemampuan yang dapat dikembangkan.
- e. Komunikasi (*Communication*) merupakan interaksi yang dilakukan oleh atasan kepada bawahan untuk mengemukakan saran dan pendapatnya dalam memecahkan masalah yang dihadapi. Komunikasi akan menimbulkan kerjasama yang lebih baik dan akan terjadi hubunganhubungan yang semakin harmonis diantara para pegawai dan para atasan, yang juga dapat menimbulkan perasaan senasib sepenanggungan.³⁶

Berdasarkan uraian di atas, dapat dipahami bahwa untuk mendapatkan kinerja pegawai yang optimal yang menjadi tujuan organisasi harus memperhatikan aspek-aspek kualitas pekerjaan, ketetapan waktu, inisiatif, kemampuan, serta komunikasi.

³⁶ Sedarmayanti, *Sumber Daya Manusia dan Produktivitas Kerja*, (Bandung: Mandar Maju, 2001), 51

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Jenis dan Sifat Penelitian

1. Jenis Penelitian

Dilihat dari jenisnya penelitian ini termasuk penelitian lapangan, Menurut Abdurrahmat Fathoni, penelitian lapangan yaitu “suatu penelitian yang dilakukan di lapangan atau di lokasi penelitian, suatu tempat yang dipilih sebagai lokasi untuk menyelidiki gejala objektif sebagai terjadi di lokasi tersebut, yang dilakukan juga untuk penyusunan laporan ilmiah”.¹

Pada penelitian ini peneliti akan memaparkan data hasil penelitian yang diperoleh di lapangan yaitu di BMT Asyyafi’iyah Berkah Nasional Kantor Cabang Pekalongan.

2. Sifat Penelitian

Sesuai dengan judul dari penelitian ini, maka penelitian ini bersifat deskriptif. Menurut Cholid Narbuko dan Abu Achmadi “Penelitian deskriptif yaitu penelitian yang berusaha untuk menuturkan pemecahan masalah yang ada sekarang berdasarkan data, jadi ia juga menyajikan data, menganalisis, dan menginterpretasi”.²

Penelitian ini bersifat deskriptif, karena penelitian ini berupaya mengumpulkan fakta yang ada. Penelitian deskriptif yang dimaksud dalam

¹ Abdurrahmat Fathoni, *Metodologi Penelitian & Teknik Penyusunan Skripsi*, (Jakarta: Rineka Cipta, 2011), 96

² Cholid Narbuko dan Abu Achmadi. *Metodologi Penelitian*, (Jakarta: Bumi Aksara, 2013), 44

penelitian ini bertujuan untuk mendeskripsikan implementasi strategi *islamic human capital management* dalam meningkatkan kualitas kinerja pegawai BMT Assyafi'iyah Berkah Nasional Kantor Cabang Pekalongan.

B. Sumber Data

Sumber data dalam penelitian adalah subjek darimana data dapat diperoleh.³ Sumber data pada penelitian ini dibagi menjadi dua jenis, yaitu:

1. Sumber Data Primer

Sumber data primer adalah sumber data yang langsung memberikan data pada pengumpulan data.⁴ Pada penelitian ini, data primer digunakan untuk memperoleh informasi tentang implementasi *islamic human capital management* yang diterapkan BMT Assyafi'iyah Berkah Nasional Kantor Cabang Pekalongan. Adapun yang menjadi sumber data primer dalam penelitian ini adalah Bapak Fahrudin Hasan (Kepala Cabang), Bapak Okta Arinta (*Marketing*), Bapak Ahmad Muslih (*Marketing*), dan Ibu Rina Setia Ningsih (*Teller*), serta anggota di BMT Assyafi'iyah Berkah Nasional Kantor Cabang Pekalongan.

Sedangkan pemilihan anggota BMT Assyafi'iyah Berkah Nasional Kantor Cabang Pekalongan sebagai sumber data primer ditentukan berdasarkan teknik *purposive sampling* dikarenakan jumlah anggota terlalu banyak yaitu 1.857 anggota. *Purposive sampling* adalah teknik

³ Suharsimi Arikunto, *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*, (Jakarta: Rineka Cipta, 2013), 172.

⁴ Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, R & D*, (Bandung: Alfabeta, 2016), 137.

penentuan sampel sumber data dengan pertimbangan tertentu.⁵ Pada penelitian ini, anggota BMT ditentukan secara *purposive* (berdasarkan kriteria tertentu) sesuai dengan kebutuhan penelitian. Kriteria-kriteria anggota BMT tersebut yaitu telah menjadi anggota BMT minimal selama 2 tahun untuk memastikan bahwa mereka memiliki pengalaman yang cukup dalam berinteraksi dengan BMT dan memahami layanan yang diberikan serta bersedia untuk memberikan informasi dengan jujur. Setelah ditentukan kriteria tersebut, ditemukan jumlah anggota yang minimal sudah 2 tahun menjadi anggota di BMT Assyafi'iyah Berkah Nasional Kantor Cabang Pekalongan dan bersedia memberikan informasi sebanyak 5 anggota.

2. Sumber Data Sekunder

Sumber data sekunder merupakan sumber yang tidak langsung memberikan data kepada pengumpul data, misalnya lewat orang lain atau lewat dokumen.⁶ Sumber data sekunder pada penelitian ini meliputi buku-buku, majalah, jurnal, dan internet, yang berkaitan dengan *islamic human capital management* dan kualitas kinerja.

Adapun buku-buku sebagai sumber data sekunder yang terkait dengan penelitian ini yaitu sebagai berikut:

- a. Anwar Prabu Mangkunegara. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Bandung: PT. Remaja Rosdakarya, 2000.

⁵ Sugiyono, *Metode Penelitian*, 85

⁶ Arikunto., *Prosedur Penelitian* 137

- b. Kartawan, *et.al. Manajemen Sumberdaya Insani*. Bandung: Universitas Siliwangi Press, 2018.
- c. Malayu S.P Hasibuan. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Bumi Aksara, 2017.
- d. Rudy Haryanto. *Manajemen Sumber Daya Insani dalam Membentuk Budaya Kerja Islami*. Madura: Duta Media Publishing, 2021.
- e. Veithzal Rivai. *Manajemen Sumber Daya Manusia Untuk Perusahaan dari Teori ke Praktik*. Jakarta: PT. RajaGrafindo Persada, 2009.

C. Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data yang digunakan pada penelitian ini antara lain sebagai berikut:

1. Teknik Wawancara (*Interview*)

Wawancara adalah teknik pengumpulan data melalui proses tanya jawab lisan yang berlangsung satu arah, artinya pertanyaan datang dari pihak yang mewawancarai dan jawaban yang diberikan oleh yang diwawancarai.⁷

Wawancara yang digunakan peneliti adalah wawancara bebas terpimpin, yakni teknik *interview* yang dilakukan dengan membawa pedoman yang hanya merupakan garis besar tentang hal-hal yang akan ditanyakan.⁸ Mengenai hal ini, peneliti mengajukan pertanyaan-pertanyaan kepada Bapak Fahrudin Hasan (Kepala Cabang), Bapak Okta Arinta (*Marketing*), Bapak Ahmad Muslih (*Marketing*), dan Ibu Rina Setia

⁷ Fathoni, *Metodologi Penelitian.*, 105

⁸ Arikunto, *Prosedur Penelitian.*, 199.

Ningsih (*Teller*), serta anggota di BMT Assyafi'iyah Berkah Nasional Kantor Cabang Pekalongan.

2. Teknik Dokumentasi

Teknik dokumentasi ialah teknik pengumpulan data dengan mempelajari catatan-catatan mengenai data pribadi responden, seperti yang dilakukan yang dilakukan oleh seorang psikolog dalam meneliti perkembangan seorang klien melalui catatan pribadinya.⁹

Pada penelitian ini teknik dokumentasi digunakan digunakan untuk memperoleh informasi mengenai sejarah singkat, visi dan misi, keadaan karyawan, struktur organisasi, jumlah anggota, dan dokumentasi mengenai strategi *islamic human capital management* yang diterapkan di BMT Assyafi'iyah Berkah Nasional Kantor Cabang Pekalongan.

D. Teknik Analisa Data

Analisis data adalah proses mencari dan menyusun secara sistematis data yang diperoleh dari hasil wawancara, catatan lapangan, dan bahan-bahan lainnya, sehingga dapat mudah difahami dan temuannya dapat diinformasikan kepada orang lain.¹⁰ Analisis data yang digunakan adalah analisa data kualitatif dengan cara berfikir induktif, karena data yang diperoleh berupa keterangan-keterangan dalam bentuk uraian. Kualitatif adalah prosedur penelitian yang menghasilkan data deskriptif yaitu sumber dari tertulis atau ungkapan tingkah laku yang diobservasikan dari manusia.¹¹

⁹ Fathoni, *Metodologi Penelitian.*, 112

¹⁰ Sugiyono, *Metode Penelitian.*, 244

¹¹ Burhan Ashafa, *Metode Penelitian*, (Jakarta: Rineka Cipta, 2013), 16.

Cara berfikir induktif, yaitu suatu cara berfikir yang berangkat dari fakta-fakta yang khusus dan konkrit, peristiwa konkrit, kemudian dari fakta atau peristiwa yang khusus dan konkrit tersebut ditarik secara generalisasi yang mempunyai sifat umum. Cara berfikir induktif yaitu suatu analisis berdasarkan data yang diperoleh, selanjutnya dikembangkan pola hubungan tertentu atau menjadi hipotesis.¹²

Berdasarkan keterangan di atas, maka dalam menganalisis data, peneliti menggunakan data yang telah diperoleh kemudian data tersebut dianalisis dengan menggunakan cara berfikir induktif yang berangkat dari informasi mengenai implementasi strategi *islamic human capital management* dalam meningkatkan kualitas kinerja pegawai BMT Asyafi'iyah Berkah Nasional Kantor Cabang Pekalongan.

Pada penelitian ini pendekatan induktif dimulai dari pengumpulan fakta di lapangan, dianalisis, dimuat pertanyaan kemudian dihubungkan dengan teori, dalil, hukum yang sesuai kemudian pernyataan hingga kesimpulan. Hal ini menggambarkan bahwa pendekatan induktif merupakan pendekatan yang berangkat dari fakta yang terjadi di lapangan selanjutnya peneliti menganalisis fakta yang ditemukan, membuat pertanyaan dan dikaitkan dengan teori, dalil, hukum yang sesuai dan ditarik kesimpulan.

¹² Sugiyono, *Metode Penelitian.*, 245

BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Gambaran BMT Assyafi'iyah Berkah Nasional Kantor Cabang Pekalongan

1. Sejarah Singkat BMT Assyafi'iyah Berkah Nasional Kantor Cabang Pekalongan

Koperasi Simpan Pinjam dan Pembiayaan Syariah (KSPPS) BMT Assyafi'iyah secara resmi didirikan pada tanggal 3 September 1995. Lokasinya berada di lingkungan Pondok Pesantren Nasional Assyafi'iyah yang terletak di Kotagajah, Kabupaten Lampung Tengah. Lembaga ini lahir dari inisiatif dan aktivitas para jamaah pengajian di Assyafi'iyah, terutama ketika dilangsungkan pengajian akbar dalam rangka peresmian Pondok Pesantren Nasional Assyafi'iyah. Acara tersebut menghadirkan penceramah terkenal, Bapak KH. Drs. Agus Darmawan, yang datang langsung dari Jakarta. Setelah acara tersebut, terkumpul dana sisa sebesar Rp. 800.000 (delapan ratus ribu rupiah), yang kemudian digunakan sebagai modal awal untuk membentuk dan mengembangkan BMT Assyafi'iyah. Dana ini menjadi langkah awal dalam perjalanan operasional lembaga keuangan syariah tersebut, yang bertujuan untuk mendukung kesejahteraan dan perekonomian masyarakat sekitar melalui prinsip-prinsip ekonomi Islam.¹

¹ Dokumentasi, Profil BMT Assyafi'iyah Berkah Nasional Kantor Cabang Pekalongan Lampung Timur

Melalui pendanaan yang diberikan oleh LEPMM, BMT Assyafi'iyah mulai menunjukkan perkembangan yang signifikan. Hal ini mengantarkan BMT Assyafi'iyah pada pencapaian penting, yaitu pada tanggal 15 Maret 1999, lembaga ini secara resmi memperoleh pengesahan sebagai badan hukum koperasi dengan nomor registrasi 28/BH/KDK.7./III/1999 yang diterbitkan pada tanggal tersebut. Setelah itu, nama BMT Assyafi'iyah pun berubah menjadi koperasi BMT Asyaafi'iyah. Sejalan dengan ketetapan yang dikeluarkan oleh Kementerian Usaha Kecil dan Menengah, sesuai dengan keputusan bernomor 219/PAD/M.KUKM.2/XII/2015 pada tanggal 16 Desember 2015, status kelembagaan BMT Assyafi'iyah mengalami perubahan lagi menjadi KSPPS (Koperasi Simpan Pinjam dan Pembiayaan Syariah) dengan nama baru, yaitu KSPPS BMT Asyyafi'iyah Berkah Nasional.²

KSPPS BMT Asyyafi'iyah Berkah Nasional adalah lembaga keuangan syariah yang memiliki total 46 kantor cabang yang tersebar luas di wilayah pulau Sumatera dan Jawa. Lembaga ini juga memiliki Baitul Maal yang menjadi salah satu yang terbesar di dua pulau tersebut. Beberapa cabang BMT Asyyafi'iyah Berkah Nasional berada di kota-kota industri strategis seperti Cilegon dan Merak, yang dikenal sebagai bagian dari kawasan industri utama di Cilegon. Adapun kantor pusat BMT ini berlokasi di Provinsi Lampung, tepatnya di Jl. Jendral Sudirman nomor

² Dokumentasi, Profil BMT Assyafi'iyah Berkah Nasional Kantor Cabang Pekalongan Lampung Timur

09, Kotagajah Timur, Kecamatan Kotagajah, Kabupaten Lampung Tengah. Lokasi ini menjadi pusat operasional dan koordinasi bagi seluruh kantor cabang yang ada di berbagai wilayah untuk memberikan layanan keuangan syariah kepada masyarakat.³

2. Visi dan Misi BMT Assyafi'iyah Berkah Nasional Kantor Cabang Pekalongan

a. Visi

Menjadi koperasi simpan pinjam dan pembiayaan syariah yang sehat, kuat, bermanfaat, mandiri dan islami

b. Misi

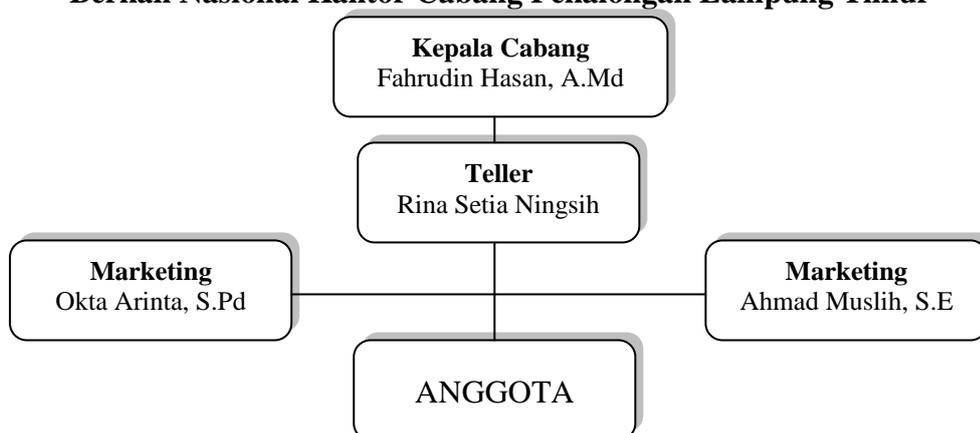
- 1) Meningkatkan kesejahteraan anggota dan lingkungan kerja
- 2) Meningkatkan sumber pembiayaan dan penyediaan modal dengan prinsip syariah
- 3) Menumbuh kembangkan usaha produktif dibidang perdagangan, pertanian, industri, dan jasa
- 4) Menyelenggarakan pelayanan prima kepada anggota dengan efektif, efisien dan transparan.
- 5) Menjalin kerjasama usaha dengan berbagai pihak.⁴

³ Dokumentasi, Profil BMT Assyafi'iyah Berkah Nasional Kantor Cabang Pekalongan Lampung Timur

⁴ Dokumentasi, Profil BMT Assyafi'iyah Berkah Nasional Kantor Cabang Pekalongan Lampung Timur

3. Struktur Organisasi BMT Asyafi'iyah Berkah Nasional Kantor Cabang Pekalongan

Gambar 4.1
Struktur Organisasi KSPPS BMT Asyafi'iyah
Berkah Nasional Kantor Cabang Pekalongan Lampung Timur



Berikut merupakan tugas pokok dan fungsi dari masing masing bagian di BMT Asyafi'iyah Berkah Nasional Kantor Cabang Pekalongan Lampung Timur:

a. *Kepala Cabang*

Kepala cabang bertugas untuk melakukan pengawasan terhadap keseluruhan kinerja lembaga dalam mengembangkan BMT, serta memberikan pengarahan dan dorongan kepada karyawan demi meningkatkan kualitas dan kinerja lembaga.

b. *Teller*

Teller bertugas merencanakan dan melaksanakan segala aktivitas transaksi yang bersifat tunai, selain itu *teller* juga bertugas untuk mengurus dan menyimpan hasil pembayaran dan memasukan kedalam mesin kasir.

c. *Marketing*

Marketing di BMT Assyafi'iyah Berkah Nasional Kantor Cabang Pekalongan bertugas untuk mempromosikan produk dan layanan keuangan syariah yang ditawarkan kepada calon anggota. Fungsi utamanya mencakup pengembangan strategi pemasaran yang efektif, menjalin hubungan baik dengan anggota potensial, serta meningkatkan kepercayaan terhadap BMT melalui edukasi mengenai prinsip-prinsip syariah yang diterapkan. Selain itu, *marketing* juga bertanggung jawab dalam mengidentifikasi peluang pasar baru, meningkatkan jumlah anggota, dan memastikan kepuasan anggota melalui layanan yang berkualitas.⁵

B. Strategi *Islamic Human Capital Management* dalam Meningkatkan Kualitas Kinerja Pegawai BMT Assyafi'iyah Berkah Nasional Kantor Cabang Pekalongan

Pengelolaan sumber daya manusia di lembaga keuangan syariah seperti di BMT Assyafi'iyah Berkah Nasional Kantor Cabang Pekalongan tidak hanya berfokus pada aspek produktivitas dan efisiensi, tetapi juga diselaraskan dengan nilai-nilai dan prinsip-prinsip Islam yaitu melalui *islamic human capital management*. Terdapat beberapa strategi yang dapat diterapkan untuk mendukung *islamic human capital management*, seperti strategi rekrutmen, seleksi, pelatihan dan pengembangan, serta kompensasi.

⁵ Dokumentasi, Profil BMT Assyafi'iyah Berkah Nasional Kantor Cabang Pekalongan Lampung Timur

1. Strategi Rekrutmen

Mengenai proses perekrutan pegawai, Bapak Fahrudin Hasan selaku Kepala BMT Asyyafi'iyah Berkah Nasional Kantor Cabang Pekalongan mengatakan sebagai berikut:

“Proses perekrutan di BMT Asyyafi'iyah Berkah Nasional Kantor Cabang Pekalongan masih belum sepenuhnya nyambung sama kompetensi calon pegawai. Contohnya, kita masih buka pendaftaran buat lulusan SMA. Begitu mereka diterima, mereka bakal magang selama tiga bulan. Di akhir masa magang, kita tanya, “Mau lanjut jadi karyawan tetap nggak?” Setelah tiga bulan kerja, kita kasih pelatihan buat pegawai baru. Nah, setelah pelatihan ini, kita bakal evaluasi kinerja mereka. Dari hasil evaluasi ini, kita akan tentukan apakah kontrak mereka bisa diperpanjang dan jadi karyawan tetap atau enggak. Kita ingin kasih kesempatan buat semua calon pegawai, tapi ke depannya, kita berharap bisa lebih cocokkan kualifikasi pegawai sama kompetensi yang dibutuhkan.”⁶

Berdasarkan hasil wawancara di atas, dapat diketahui bahwa proses perekrutan pegawai di BMT Asyyafi'iyah Berkah Nasional Kantor Cabang Pekalongan masih belum sepenuhnya terfokus pada kecocokan antara kualifikasi calon pegawai dengan kompetensi yang dibutuhkan. Meskipun mereka masih menerima lulusan SMA, calon pegawai harus melalui masa magang selama tiga bulan, yang diakhiri dengan evaluasi untuk menentukan kelayakan menjadi pegawai tetap. Setelah magang, pelatihan diberikan dan kinerja mereka dievaluasi untuk keputusan perpanjangan kontrak.

⁶ Fahrudin Hasan, Kepala BMT Asyyafi'iyah Berkah Nasional Kantor Cabang Pekalongan, wawancara, pada tanggal 24 September 2024

2. Strategi Seleksi

Strategi selanjutnya yaitu strategi seleksi calon pegawai, dimana dalam hal ini dinilai sikap kejujuran dalam proses seleksi. Mengenai hal ini Bapak Fahrudin Hasan mengatakan:

“Saat kami seleksi calon pegawai, kejujuran itu jadi nomor satu. Pertama-tama, kami adakan tes tulis untuk melihat seberapa mumpuni mereka dalam bidang yang dibutuhkan. Dari situ, kami bisa tahu kemampuan mereka. Setelah tes tulis, kita lanjut ke wawancara. Nah, di wawancara ini, kami membahas lebih dalam soal kejujuran dan integritas mereka. Pertanyaan-pertanyaan yang diajukan tujuannya biar bisa lihat mereka jawab dengan jujur dan terbuka. Setelah wawancara, ada tahap praktik kerja. Di sini, calon pegawai dihadapkan sama situasi nyata, dan kami bisa lihat langsung gimana mereka berperilaku di lingkungan kerja. Selain itu, kita juga punya tes religius seperti pemahaman tentang agama, pengetahuan tentang Al-Qur’an dan hadis, ataupun prakti ibadah, untuk menilai nilai-nilai moral dan etika mereka. Terakhir, ada program magang di mana mereka bisa dapatkan pengalaman langsung. Selama magang ini, kami terus memantau sikap dan perilaku mereka. Dengan semua tahapan ini, harapan kami sih bisa dapat calon pegawai yang bukan hanya pintar, tapi juga jujur dan bisa diandalkan.”⁷

Adapula kebijakan yang diambil oleh BMT Assyafi’iyah untuk mengawasi pegawai agar selalu mengedepankan kejujuran dalam bekerja, hal ini dijelaskan oleh Bapak Fahrudin Hasan yang mengatakan:

“Kami di BMT Assyafi’iyah sangat percaya bahwa kejujuran itu penting banget dalam bekerja. Jadi, kami punya beberapa cara untuk memastikan semua pegawai paham. Pertama, kami rutin ngadain pelatihan buat ngasih pemahaman tentang nilai kejujuran. Selain itu, kami juga selalu bawa nilai-nilai Islam dalam setiap kegiatan, supaya pegawai tahu bahwa bekerja di sini itu bukan cuma soal hasil, tapi juga soal sikap dan akhlak. Kedua, kami juga punya sistem evaluasi rutin. Setiap pegawai dinilai tidak cuma dari hasil kerjanya, tapi juga dari sikap dan perilakunya di kantor. Kalau ada tanda-tanda ketidakjujuran, kami langsung mendekati

⁷ Fahrudin Hasan, Kepala BMT Assyafi’iyah Berkah Nasional Kantor Cabang Pekalongan, wawancara, pada tanggal 24 September 2024

dan menegur dengan cara baik. Kami juga ada program *reward*. Jadi, pegawai yang menunjukkan integritas tinggi bakal dapat apresiasi, sementara yang melanggar akan dikenakan sanksi sesuai aturan. Semua ini kami lakukan supaya pegawai merasa diawasi, tapi dengan cara yang mendidik, bukan menekan.”⁸

Penanaman sikap kejujuran di BMT sangat penting dalam menjaga integritas, kepercayaan, dan keberlanjutan lembaga keuangan mikro syariah ini. Kejujuran merupakan salah satu prinsip utama dalam Islam, yang menjadi dasar dalam setiap aktivitas bisnis, termasuk dalam operasional BMT. Mengenai penanaman sikap kejujuran di BMT Assyafi’iyah Berkah Nasional Kantor Cabang Pekalongan, Bapak Fahrudin menambahkan sebagai berikut:

“Di BMT Assyafi’iyah, kita sangat mengedepankan kejujuran di antara semua pegawai. Salah satu langkah awal yang kita ambil adalah dengan menekankan nilai-nilai religius. Setiap pagi, kita selalu ingatin semua pegawai untuk shalat dhuha. Manajemen pusat juga rutin mengingatkan agar semua pegawai melaksanakan shalat ini sebelum mulai kerja. Kita percaya, ibadah ini bukan hanya buat mendekatkan diri sama Tuhan, tapi juga sebagai pengingat agar pegawai selalu jujur dalam setiap tindakan dan keputusan yang diambil. Selain shalat dhuha, kita juga mewajibkan pegawai untuk shalat wajib. Kita dorong mereka untuk melakukannya berjamaah di masjid kalau bisa. Dengan cara ini, kita harap pegawai bisa merasakan kebersamaan dan saling mendukung dalam menjalani tugas mereka. Kita yakin, lingkungan kerja yang penuh nilai-nilai religius akan membangun rasa saling percaya di antara pegawai. Ini pada akhirnya akan menciptakan suasana kerja yang positif dan produktif. Dengan berbagai langkah ini, kita harap BMT Assyafi’iyah bisa jadi tempat kerja yang bukan hanya fokus ke pencapaian target dan keuntungan, tapi juga pada pengembangan moral dan etika kerja yang baik. Kita mau setiap pegawai merasa terinspirasi untuk selalu mengutamakan kejujuran, karena kita percaya bahwa kejujuran itu fondasi penting untuk membangun reputasi dan keberlangsungan BMT ini.”⁹

⁸ Fahrudin Hasan, Kepala BMT Assyafi’iyah Berkah Nasional Kantor Cabang Pekalongan, wawancara, pada tanggal 24 September 2024

⁹ Fahrudin Hasan, Kepala BMT Assyafi’iyah Berkah Nasional Kantor Cabang Pekalongan, wawancara, pada tanggal 24 September 2024

BMT Assyafi'iyah Berkah Nasional Kantor Cabang Pekalongan juga mempunyai jadwal kerja sendiri. Mengenai hal ini Bapak Fahrudin Hasan mengatakan:

“Sekarang kami sudah pakai sistem absensi *fingerprint*. Pegawai harus datang kerja jam 08.00. Kalau mereka telat atau tidak sesuai jadwal, uang makan mereka bisa dipotong. Tapi, saya sih tidak bisa bilang semua pegawai patuh karena kesadaran diri mereka, atau cuma ikut-ikutan aturan saja. Menurut saya, sistem ini cukup oke, soalnya dengan potongan itu, pegawai jadi lebih perhatian sama waktu. Tapi, kami juga terus berusaha agar pegawai lebih sadar untuk menghargai waktu dan tanggung jawab mereka.”¹⁰

Berdasarkan hasil wawancara di atas, dapat diketahui bahwa Strategi seleksi pegawai di BMT Assyafi'iyah menekankan pentingnya kejujuran dan integritas. Proses seleksi meliputi tes tulis untuk menilai kompetensi, wawancara yang mendalami aspek kejujuran, praktik kerja untuk melihat perilaku di lingkungan nyata, serta tes religius yang mengecek moral dan etika calon pegawai. Selain itu, program magang menjadi langkah akhir untuk memantau perilaku calon pegawai secara langsung. Pengawasan pegawai dilakukan melalui pelatihan rutin tentang nilai-nilai kejujuran, evaluasi berkala berdasarkan sikap dan kinerja, serta penerapan program *reward* dan sanksi untuk menegakkan integritas di tempat kerja.

3. Strategi Pelatihan dan Pengembangan

Strategi pelatihan dan pengembangan pegawai juga berperan penting dalam memastikan efektivitas, efisiensi, dan keberlanjutan BMT Assyafi'iyah. Mengenai hal ini Bapak Fahrudin Hasan mengatakan:

¹⁰ Fahrudin Hasan, Kepala BMT Assyafi'iyah Berkah Nasional Kantor Cabang Pekalongan, wawancara, pada tanggal 24 September 2024

“Di BMT Assyafi'iyah, kami paham bahwa mengembangkan pegawai itu penting buat menjaga kualitas layanan kami. Jadi, kami punya beberapa cara untuk pelatihan yang terencana dan berkelanjutan. Kami adakan pelatihan secara berkala, yang disesuaikan dengan posisi masing-masing pegawai. Misalnya, pegawai baru di bagian layanan pelanggan bakal dapat pelatihan dasar tentang produk dan layanan kami, plus belajar keterampilan komunikasi yang baik. Sementara itu, pegawai yang sudah di posisi manajerial bakal ikut pelatihan yang lebih dalam, kayak manajemen risiko dan kepemimpinan. Setiap kali pelatihan selesai, kami selalu evaluasi untuk lihat seberapa paham dan terampil pegawai setelah pelatihan. Kami juga minta umpan balik dari peserta untuk tahu bagian mana yang perlu diperbaiki. Dengan cara ini, kami bisa terus memperbaiki program pelatihan agar sesuai dengan kebutuhan pegawai dan tuntutan pekerjaan yang ada.”¹¹

Mengenai pelatihan dan pengembangan, Bapak Fahrudin menambahkan sebagai berikut:

“Kami juga dorong adanya mentoring antara pegawai senior dan junior. Ini penting untuk menanamkan budaya belajar yang kuat di sini. Pegawai senior itu bisa berbagi pengalaman dan pengetahuan mereka, jadi pegawai baru bisa belajar langsung dari mereka. Kami selalu ingatkan bahwa sikap proaktif dalam belajar itu penting. Kalau ada tantangan baru, kita langsung adakan pelatihan tambahan biar semua pegawai paham dan siap hadapi. Di dunia yang selalu berubah kayak sekarang, kemampuan untuk beradaptasi dan terus belajar itu super penting. BMT Assyafi'iyah akan terus mendukung pengembangan diri semua pegawai, karena kami percaya kemajuan organisasi itu tergantung dari kemajuan setiap individu di dalamnya.”¹²

Jumlah pelatihan yang dilakukan dalam 1 tahun tiap pegawai berbeda, sebagaimana dijelaskan oleh bapak Fahrudin sebagai berikut:

“Jadi begini, di BMT Assyafi'iyah, kami memang sangat fokus sama pengembangan kompetensi pegawai, terutama untuk menghadapi tantangan-tantangan baru di dunia perbankan syariah. Setiap tahunnya, minimal sekali, kita pasti adain pelatihan umum buat semua pegawai. Ini semacam penyegaran gitu, sekaligus biar

¹¹ Fahrudin Hasan, Kepala BMT Assyafi'iyah Berkah Nasional Kantor Cabang Pekalongan, wawancara, pada tanggal 24 September 2024

¹² Fahrudin Hasan, Kepala BMT Assyafi'iyah Berkah Nasional Kantor Cabang Pekalongan, wawancara, pada tanggal 24 September 2024

mereka terus *update* sama aturan baru atau teknologi terbaru yang kita pakai. Nah, khusus buat posisi *teller*, ada program yang lebih sering lagi. Jadi, untuk *teller* baru, mereka itu diwajibkan ikut pelatihan dua kali dalam setahun. Ini supaya mereka lebih cepat menguasai pekerjaan dan nggak ketinggalan sama standar layanan kita. Kalau *teller* yang udah lama, kita kasih pelatihan satu kali setahun, lebih ke *update skill* atau SOP baru yang mungkin berubah dari tahun ke tahun.”

Berdasarkan hasil wawancara di atas, dapat diketahui bahwa BMT Assyafi'iyah Berkah Nasional Kantor Cabang Pekalongan menerapkan strategi pelatihan dan pengembangan pegawai secara terstruktur dan berkelanjutan untuk meningkatkan kompetensi dan daya saing karyawan. Setiap pegawai mengikuti pelatihan yang disesuaikan dengan posisinya; misalnya, pegawai baru di bagian layanan pelanggan memperoleh pelatihan dasar terkait produk dan keterampilan komunikasi, sementara pegawai di tingkat manajerial mengikuti pelatihan lanjutan dalam bidang kepemimpinan dan manajemen risiko. Selain itu, BMT Assyafi'iyah mendorong mentoring antara pegawai senior dan junior guna membangun budaya belajar yang berkelanjutan dan mendukung adaptasi terhadap perubahan. Pelatihan umumnya dilakukan setidaknya sekali dalam setahun untuk seluruh pegawai, dengan frekuensi yang lebih sering bagi posisi seperti *teller* untuk mempertahankan standar layanan yaitu dua kali dalam setahun.

4. Strategi Kompensasi

Strategi selanjutnya yaitu strategi kompensasi. Mengenai hal ini Bapak Fahrudin Hasan mengatakan mengenai pembayaran gaji kepada

seluruh pegawai dilakukan dengan adil dan sesuai dengan kinerja serta tanggung jawab masing-masing sebagai berikut:

“Kami benar-benar berkomitmen untuk bayar gaji secara adil. Setiap karyawan di sini punya peran dan tanggung jawab masing-masing, dan kami percaya kinerja mereka harus dihargai dengan imbalan yang tepat. Kami punya sistem penilaian kinerja yang jelas. Setiap tahun, kami menilai kinerja pegawai. Dalam penilaian ini, kami lihat banyak hal, termasuk seberapa besar kontribusi pegawai terhadap pencapaian tujuan BMT, kedisiplinan, dan juga inisiatif yang mereka tunjukkan di tempat kerja. Jadi, dengan cara ini, kami bisa memberikan gaji yang sesuai dengan kinerja mereka.”¹³

Pemberian gaji dalam dunia usaha harus sesuai dengan kesepakatan yang ada dalam perjanjian kerja. Mengenai kesesuaian perjanjian kerja dalam pemberian gaji dan bonus, Bapak Fahrudin Hasan mengatakan:

“Di BMT Assyafi’iyah, kita punya cara yang terbuka dan adil dalam memberikan gaji dan bonus. Gaji pegawai sesuai dengan kesepakatan yang udah dibuat sebelumnya. Kita sangat menghargai komitmen setiap pegawai, jadi gaji yang diterima itu disesuaikan dengan posisi dan tanggung jawab masing-masing. Untuk bonus, kita berikan berdasarkan kinerja. Setiap tahun, kita melakukan evaluasi yang melibatkan masukan dari atasan dan teman kerja. Tujuannya supaya pegawai tahu posisi mereka dan hal-hal yang bisa diperbaiki. Kita berusaha memberikan bonus yang bukan hanya uang, tapi juga sebagai penghargaan atas dedikasi dan kontribusi mereka.”¹⁴

Pemberian gaji dalam dunia bisnis tentu harus dilakukan dengan transparan. Mengenai hal ini Bapak Fahrudin Hasan mengatakan:

“Semua pegawai paham tentang ini. Setiap pegawai dapat dokumen yang menjelaskan kriteria gaji dan cara penilaian kinerja. Kami percaya transparansi itu penting, supaya semua pegawai

¹³ Fahrudin Hasan, Kepala BMT Assyafi’iyah Berkah Nasional Kantor Cabang Pekalongan, wawancara, pada tanggal 24 September 2024

¹⁴ Fahrudin Hasan, Kepala BMT Assyafi’iyah Berkah Nasional Kantor Cabang Pekalongan, wawancara, pada tanggal 24 September 2024

merasa diperlakukan adil dan termotivasi untuk bekerja lebih baik. Kalau ada yang merasa gajinya nggak pas, mereka bisa ngobrol dengan kami. Kami selalu siap mendengarkan dan cari solusi bersama.”¹⁵

Perihal ketepatan waktu dalam penggajian pegawai, Bapak Fahrudin Hasan mengatakan sebagai berikut:

“Kami selalu berusaha untuk membayar gaji pegawai tepat waktu. Kami tahu betapa pentingnya ini bagi mereka, karena gaji itu sumber utama uang mereka. Kami sudah siapkan sistem yang rapi dan terjadwal, jadi gaji bisa cair setiap bulan tanpa keterlambatan.”¹⁶

Dalam dunia kerja yang semakin kompetitif, pentingnya kesesuaian gaji yang diterima dengan kontribusi dan tanggung jawab pekerjaan pegawai tidak dapat diabaikan. Perihal kesesuaian gaji yang diterima dengan kontribusi dan tanggung jawab pekerjaan pegawai, Bapak Okta Arinta selaku *marketing* mengatakan:

“Kalau saya sih, gaji yang saya dapat sekarang udah cocok sama pekerjaan dan tanggung jawab yang saya jalani. Saya rasa BMT Assyafi’iyah juga kasih kompensasi yang adil, sesuai dengan peran dan kontribusi saya dalam kerjaan *marketing*.”¹⁷

Bapak Ahmad Muslih, juga selaku *marketing*, menambahkan sebagai berikut:

“Saya merasa pekerjaan di sini cukup menantang. Tugas saya bukan cuma jualan produk atau jasa, tapi juga bangun hubungan yang baik dengan anggota dan masyarakat sekitar. Saya harus paham kebutuhan anggota, kasih solusi yang pas, dan sebisa mungkin membuat mereka percaya sama BMT. Dari pengalaman saya, gaji itu nggak cuma soal angka, tapi juga tentang kepuasan

¹⁵ Fahrudin Hasan, Kepala BMT Assyafi’iyah Berkah Nasional Kantor Cabang Pekalongan, wawancara, pada tanggal 24 September 2024

¹⁶ Fahrudin Hasan, Kepala BMT Assyafi’iyah Berkah Nasional Kantor Cabang Pekalongan, wawancara, pada tanggal 24 September 2024

¹⁷ Okta Arinta, Marketing BMT Assyafi’iyah Berkah Nasional Kantor Cabang Pekalongan, wawancara, pada tanggal 24 September 2024

dan pengakuan atas kerja keras. Saya merasa dihargai dengan apa yang saya lakukan, baik dalam mencapai target penjualan maupun memberikan layanan terbaik untuk anggota. Selain itu, BMT Assyafi'iyah juga ngasih berbagai pelatihan dan kesempatan untuk berkembang. Menurut saya, ini adalah bentuk investasi buat karyawan, dan itu menunjukkan bahwa perusahaan peduli dengan pengembangan potensi kami.”¹⁸

Perihal pendapat *teller* tentang pembayaran gaji di BMT

Assyafi'iyah Berkah Nasional, Ibu Rina Setia Ningsih mengatakan:

Menurut saya, gaji di BMT Assyafi'iyah itu udah pas. gaji yang saya terima sejalan dengan apa yang saya kerjakan dan tanggung jawab yang saya punya. Sebagai *teller*, tugas saya bukan cuma melayani transaksi, tapi juga penting untuk menjaga kepercayaan anggota. Gaji yang saya dapat sudah cukup untuk kebutuhan sehari-hari, dan ada juga tunjangan-tunjangan yang menjadikan penghasilan saya lebih baik. Contohnya, saya dapat tunjangan untuk transportasi dan kesehatan, yang pastinya sangat membantu.”¹⁹

Berdasarkan hasil wawancara di atas, dapat diketahui bahwa strategi kompensasi di BMT Assyafi'iyah Berkah Nasional Kantor Cabang diberikan dengan adil dan sesuai dengan kinerja serta tanggung jawab pegawai. Proses penentuan gaji dilakukan melalui sistem penilaian kinerja yang transparan dan disesuaikan dengan peran serta kontribusi pegawai terhadap pencapaian tujuan organisasi. Selain gaji, bonus juga diberikan berdasarkan evaluasi kinerja yang melibatkan atasan dan rekan kerja, dengan tujuan mendorong peningkatan kinerja. Ketepatan waktu dalam pembayaran gaji dijaga melalui sistem yang terjadwal, dan perusahaan

¹⁸ Ahmad Muslih, Marketing BMT Assyafi'iyah Berkah Nasional Kantor Cabang Pekalongan, wawancara, pada tanggal 24 September 2024

¹⁹ Rina Setia Ningsih, Teller BMT Assyafi'iyah Berkah Nasional Kantor Cabang Pekalongan, wawancara, pada tanggal 24 September 2024

memberikan tunjangan tambahan sebagai bentuk penghargaan atas kontribusi pegawai.

Tingkat kepatuhan pegawai terhadap Standar Operasional Prosedur (SOP) di BMT Assyafi'iyah adalah faktor penting untuk menentukan efektivitas operasional dan kualitas layanan, mengenai hal tersebut, Bapak Fahrudin Hasan mengatakan:

“Penilaian terhadap kepatuhan pegawai di BMT Assyafi'iyah Berkah Nasional Kantor Cabang Pekalongan sangat bergantung pada SOP yang telah ditetapkan. Kami mengamati beberapa aspek, seperti waktu masuk dan keluar, penggunaan seragam, serta penampilan pegawai. Semua ini merupakan bagian dari kepatuhan terhadap SOP yang ada. Lebih dari itu, kami juga memperhatikan ketaatan pegawai saat melakukan proses-proses penting, seperti simpanan dan transaksi yang berkaitan dengan pembiayaan. Ini adalah bagian yang sangat penting, karena BMT tidak hanya berkaitan dengan uang yang keluar atau masuk. Terkadang, ada kasus di mana dana keluar tetapi tidak sesuai dengan kesepakatan yang telah dibuat (akad). Hal ini bisa menjadi tolok ukur untuk menilai tingkat kepatuhan pegawai terhadap SOP. Contoh lain yaitu, jika seorang pegawai sering terlambat datang atau tidak mengenakan seragam dengan benar, ini menunjukkan kurangnya kepatuhan. Namun, lebih penting lagi adalah bagaimana pegawai menjalankan tugasnya sehari-hari, apakah mereka mengikuti prosedur yang benar saat menangani transaksi. Jika semua pegawai disiplin dalam hal ini, maka dapat dikatakan tingkat kepatuhan mereka cukup baik.”²⁰

Berdasarkan hasil wawancara di atas, dapat diketahui bahwa tingkat kepatuhan pegawai BMT Assyafi'iyah Berkah Nasional Kantor Cabang Pekalongan telah sejalan dengan SOP. Penilaian kepatuhan mencakup aspek seperti kedisiplinan waktu, penggunaan seragam, dan penampilan, serta ketaatan dalam menjalankan prosedur transaksi keuangan, terutama terkait dengan simpanan dan pembiayaan. Pelanggaran terhadap SOP, seperti

²⁰ Fahrudin Hasan, Kepala BMT Assyafi'iyah Berkah Nasional Kantor Cabang Pekalongan, wawancara, pada tanggal 24 September 2024

ketidaksesuaian antara dana yang dikeluarkan dan akad yang disepakati, menjadi indikator rendahnya kepatuhan. Oleh karena itu, disiplin pegawai dalam menjalankan SOP secara konsisten menjadi tolok ukur penting dalam menilai kualitas kinerja mereka.

Pada dunia bisnis, khususnya di lembaga keuangan syariah seperti BMT Assyafi'iyah, prinsip kejujuran memegang peranan yang sangat penting. Kejujuran dalam promosi produk tidak hanya membangun kepercayaan di antara para anggota dan masyarakat, tetapi juga menciptakan reputasi yang baik bagi BMT. Mengenai hal ini, Bapak Okta Arinta selaku *marketing* mengatakan sebagai berikut:

“Di BMT Assyafi'iyah Berkah Nasional Kantor Cabang Pekalongan, kami percaya bahwa kejujuran adalah fondasi utama dalam setiap interaksi dengan masyarakat, terutama dalam hal promosi produk. Kami memahami bahwa ketika orang percaya pada apa yang kami tawarkan, itu akan membangun hubungan yang baik dan berkelanjutan. Kami menerapkan prinsip kejujuran dengan beberapa cara. Pertama, saat kami mempromosikan produk, kami selalu memberikan informasi yang akurat dan jelas. Misalnya, jika ada produk pembiayaan atau simpanan, kami menjelaskan semua syarat dan ketentuan secara detail, termasuk bagi hasil dan risiko yang mungkin terjadi. Ini penting agar masyarakat tidak merasa tertipu atau dibohongi.”²¹

Bapak Ahmad Muslih, juga selaku *marketing*, menambahkan sebagai berikut:

“Prinsip kejujuran adalah landasan utama dalam setiap aktivitas pemasaran kami. Di BMT Assyafi'iyah, kami percaya bahwa kepercayaan dari masyarakat sangat penting untuk membangun hubungan yang baik dan jangka panjang. Jadi, setiap kali kami mempromosikan produk, kami selalu berusaha untuk menyampaikan informasi yang jelas dan akurat. Kami tidak hanya menjelaskan kelebihan produk, tetapi juga memberikan gambaran yang realistis

²¹ Okta Arinta, Marketing BMT Assyafi'iyah Berkah Nasional Kantor Cabang Pekalongan, wawancara, pada tanggal 24 September 2024

tentang apa yang bisa didapatkan oleh anggota. Misalnya, ketika kami menawarkan produk pembiayaan, kami memastikan bahwa semua syarat dan ketentuan dijelaskan secara transparan. Kami tidak ingin masyarakat merasa tertipu atau tidak mendapatkan apa yang dijanjikan. Jika ada biaya tambahan, kami selalu menyampaikan hal itu di awal.”²²

Berdasarkan hasil wawancara di atas, dapat diketahui bahwa kejujuran memegang peran penting dalam promosi produk di BMT Assyafi'iyah Berkah Nasional Kantor Cabang Pekalongan. Prinsip ini diakui sebagai fondasi utama dalam membangun kepercayaan dan reputasi yang baik di antara anggota dan masyarakat. Pegawai BMT Assyafi'iyah menekankan pentingnya transparansi dalam memberikan informasi yang akurat, baik terkait syarat, ketentuan, maupun risiko produk. Mereka memastikan bahwa dalam setiap promosi, informasi disampaikan dengan jelas dan jujur, sehingga masyarakat tidak merasa tertipu dan hubungan jangka panjang yang baik dapat terjalin.

Membangun hubungan yang baik dengan anggota atau calon anggota BMT merupakan hal yang sangat penting dalam mendukung keberlanjutan dan pertumbuhan BMT Assyafi'iyah. Mengenai cara membangun hubungan yang baik kepada anggota atau calon anggota, Bapak Okta Arinta mengatakan:

“Menurut saya, membangun hubungan yang baik dengan anggota itu sangat penting, karena di BMT, kami tidak hanya berorientasi pada profit, tetapi juga pada kebermanfaatannya untuk masyarakat. Kami selalu berusaha untuk mendengarkan kebutuhan anggota. Kami berusaha untuk menjalin komunikasi yang intens. Kami tidak hanya menunggu anggota datang ke kantor, tetapi kami juga aktif menghubungi mereka,

²² Ahmad Muslih, Marketing BMT Assyafi'iyah Berkah Nasional Kantor Cabang Pekalongan, wawancara, pada tanggal 24 September 2024

baik melalui telepon maupun pesan. Dengan cara ini, kami bisa lebih dekat dengan mereka dan menjalin rasa percaya.”²³

Bapak Ahmad Muslih, juga selaku *marketing*, menambahkan sebagai berikut:

“yang kami lakukan yaitu memahami kebutuhan mereka. Setiap kali ada calon anggota yang datang, kami selalu berusaha untuk mendengarkan cerita mereka, memahami latar belakang mereka, dan mengetahui apa yang mereka cari dari BMT. Kami percaya bahwa dengan memahami mereka, kami bisa menawarkan solusi yang tepat. Kami juga selalu memberikan informasi terkini tentang produk dan layanan yang mungkin mereka butuhkan. Ini membantu anggota merasa diperhatikan dan menjadi bagian dari komunitas kami.”²⁴

Berdasarkan hasil wawancara di atas, dapat diketahui bahwa membangun hubungan yang baik dengan anggota maupun calon anggota di BMT sangat penting, di mana pendekatan yang digunakan tidak hanya berorientasi pada profit, tetapi juga pada kebermanfaatan bagi masyarakat. Mereka menekankan pentingnya mendengarkan kebutuhan anggota, menjalin komunikasi yang aktif, serta memahami latar belakang dan kebutuhan calon anggota untuk memberikan solusi yang tepat. Dengan memberikan informasi terkini tentang produk dan layanan, mereka berupaya menciptakan hubungan yang lebih dekat dan membangun kepercayaan serta rasa kebersamaan dalam komunitas BMT.

Meskipun banyak manfaat yang ditawarkan oleh BMT, saat ini masih banyak masyarakat yang belum mengetahui produk-produk yang tersedia. Edukasi tentang produk dan layanan BMT sangat penting untuk meningkatkan

²³ Okta Arinta, Marketing BMT Assyafi'iyah Berkah Nasional Kantor Cabang Pekalongan, wawancara, pada tanggal 24 September 2024

²⁴ Ahmad Muslih, Marketing BMT Assyafi'iyah Berkah Nasional Kantor Cabang Pekalongan, wawancara, pada tanggal 24 September 2024

pemahaman dan pemanfaatan tentang produk-produk yang ada di BMT. Perihal pemberian edukasi kepada masyarakat tentang pentingnya menggunakan produk yang sesuai dengan prinsip syariah, Bapak Okta Arinta mengatakan:

“Di BMT Assyafi’iyah Berkah Nasional, kami sangat mengedepankan edukasi kepada masyarakat terkait pentingnya menggunakan produk yang sesuai dengan prinsip syariah. Kami percaya bahwa pemahaman yang baik tentang produk syariah tidak hanya bermanfaat bagi individu, tetapi juga untuk kesejahteraan masyarakat secara keseluruhan. Kami aktif di media sosial. Kami menggunakan Instagram dan WhatsApp untuk membagikan konten edukatif yang menjelaskan tentang produk-produk syariah kami. Kami berusaha menyajikan informasi yang menarik dan informatif agar masyarakat lebih tertarik untuk membaca dan memahami.”²⁵

Bapak Ahmad Muslih, juga selaku *marketing*, menambahkan sebagai berikut:

“Untuk memberikan edukasi kepada masyarakat tentang pentingnya menggunakan produk yang sesuai dengan prinsip syariah, kita biasanya melakukan pendekatan secara langsung. Kami menggunakan bahasa yang mudah dipahami oleh masyarakat umum, jadi tidak menggunakan istilah-istilah syariah yang rumit atau sulit. Kami menjelaskan bahwa produk-produk syariah itu intinya adalah produk keuangan yang mengikuti aturan agama, dan juga aman serta menguntungkan, tidak beda jauh dengan produk konvensional, tapi punya nilai tambah karena sesuai dengan ajaran Islam.”²⁶

Berdasarkan hasil wawancara di atas, dapat diketahui bahwa BMT Assyafi’iyah Berkah Nasional Kantor Cabang menekankan pentingnya edukasi masyarakat terkait penggunaan produk syariah melalui berbagai media, termasuk media sosial seperti Instagram dan WhatsApp, dengan konten yang informatif dan menarik. Edukasi ini bertujuan untuk meningkatkan

²⁵ Okta Arinta, Marketing BMT Assyafi’iyah Berkah Nasional Kantor Cabang Pekalongan, wawancara, pada tanggal 24 September 2024

²⁶ Ahmad Muslih, Marketing BMT Assyafi’iyah Berkah Nasional Kantor Cabang Pekalongan, wawancara, pada tanggal 24 September 2024

pemahaman masyarakat akan manfaat produk syariah bagi kesejahteraan individu dan komunitas. Selain itu, pendekatan langsung dengan bahasa yang sederhana digunakan untuk menjelaskan bahwa produk syariah tidak hanya sesuai dengan aturan agama, tetapi juga aman dan menguntungkan, serupa dengan produk keuangan konvensional namun memiliki nilai tambah Islami.

Setiap penyedia jasa, seperti BMT Assyafi'iyah tanpa terkecuali, pasti menghadapi berbagai keluhan dari anggota. Keluhan anggota merupakan salah satu masalah yang perlu segera ditangani. Ketidakpuasan anggota dapat mengganggu hubungan antara anggota dan pengelola BMT, yang pada gilirannya dapat mempengaruhi kepercayaan dan partisipasi anggota dalam berbagai produk yang ditawarkan. Mengenai penanganan keluhan anggota di BMT Assyafi'iyah Berkah Nasional Kantor Cabang Pekalongan, Bapak Okta Arinta mengatakan:

“Di BMT Assyafi'iyah Berkah Nasional Kantor Cabang Pekalongan, kami selalu mengutamakan kepuasan anggota dan memastikan bahwa setiap keluhan ditangani dengan serius. Saat ada anggota yang menyampaikan keluhan, kami mendengarkan dengan baik. Kami berusaha memahami keluhan atau masalah yang dihadapi anggota secara detail. Dengan mendengarkan secara aktif, kami bisa memastikan bahwa kami memahami inti permasalahan yang mereka rasakan.”²⁷

Bapak Ahmad Muslih, juga selaku *marketing*, menambahkan sebagai berikut:

“Setelah menerima keluhan, kami akan segera mencatat detail masalah yang disampaikan anggota. Kami sangat memperhatikan semua aspek, seperti waktu, tempat, dan konteks keluhan tersebut. Selanjutnya, kami mengadakan pertemuan internal untuk membahas solusi terbaik. Kami

²⁷ Okta Arinta, Marketing BMT Assyafi'iyah Berkah Nasional Kantor Cabang Pekalongan, wawancara, pada tanggal 24 September 2024

juga berusaha untuk merespons keluhan secepat mungkin. Dalam kebanyakan kasus, kami akan memberikan tanggapan dalam waktu 24 jam. Kami ingin anggota merasa bahwa keluhan mereka penting dan kami berkomitmen untuk menyelesaikannya. Jika masalahnya lebih rumit dan memerlukan waktu lebih lama untuk diselesaikan, kami akan memberi tahu anggota tentang progres yang kami lakukan agar mereka tetap merasa terlibat.”²⁸

Berdasarkan hasil wawancara di atas, dapat diketahui bahwa BMT Assyafi'iyah Berkah Nasional Kantor Cabang Pekalongan memprioritaskan kepuasan anggota dengan menangani keluhan secara serius. Proses penanganan dimulai dengan mendengarkan keluhan secara detail untuk memahami inti masalah. Setelah keluhan dicatat, tim internal melakukan evaluasi untuk mencari solusi terbaik dan berupaya memberikan tanggapan dalam 24 jam. Jika penanganan masalah memerlukan waktu lebih lama, anggota akan terus diinformasikan tentang progres penanganannya untuk memastikan keterlibatan mereka.

Kemudian, peneliti juga melakukan wawancara kepada *teller* BMT Assyafi'iyah Berkah Nasional Kantor Cabang Pekalongan. Salah satu tugas *teller* adalah mencatat semua transaksi anggota dengan akurat dan sesuai dengan standar operasional prosedur (SOP) yang telah ditetapkan. Mengenai hal ini, Ibu Rina Setia Ningsih selaku *Teller* mengatakan:

“Di BMT Assyafi'iyah, kami memiliki prosedur standar operasional (SOP) yang jelas untuk memastikan semua transaksi anggota dicatat dengan akurat. Setiap transaksi yang dilakukan anggota, baik itu simpanan maupun pinjaman, harus dicatat dalam sistem kami. Kami menggunakan perangkat lunak yang dirancang khusus untuk memudahkan pencatatan dan pengawasan transaksi.”²⁹

²⁸ Ahmad Muslih, Marketing BMT Assyafi'iyah Berkah Nasional Kantor Cabang Pekalongan, wawancara, pada tanggal 24 September 2024

²⁹ Rina Setia Ningsih, Teller BMT Assyafi'iyah Berkah Nasional Kantor Cabang Pekalongan, wawancara, pada tanggal 24 September 2024

Kerahasiaan dan keamanan data identitas anggota yang melakukan transaksi di BMT Assyafi'iyah sangat penting untuk menjaga kepercayaan dan melindungi privasi anggota. Perihal kerahasiaan dan keamanan data identitas anggota yang melakukan transaksi, Ibu Rina Setia Ningsih mengatakan:

“Secara umum, untuk menjaga kerahasiaan nama anggota, baik yang memiliki simpanan maupun pembiayaan, kami memiliki kebijakan yang ketat. Kami tidak bisa memberikan informasi mengenai nama anggota atau saldo mereka kepada pihak lain, kecuali kepada anggota yang bersangkutan. Hal ini penting untuk menghindari potensi penipuan dan menjaga kepercayaan anggota terhadap kami. Ketika ada yang bertanya tentang saldo atau informasi pribadi anggota, pihak BMT tidak akan memberikan informasi tersebut. Kami memiliki prosedur verifikasi yang ketat untuk memastikan bahwa hanya anggota yang berhak yang bisa mendapatkan informasi terkait. Kami juga selalu mengingatkan anggota kami untuk tidak membagikan informasi pribadi mereka kepada siapa pun, termasuk nomor identifikasi anggota atau informasi transaksi.”³⁰

Pemberian informasi yang jelas dan transparan kepada anggota BMT Assyafi'iyah merupakan hal yang sangat penting dalam membangun kepercayaan dan partisipasi aktif anggota. Mengenai pemberian informasi yang jelas dan transparan kepada anggota, Ibu Rina Setia Ningsih mengatakan:

“Kami sangat mengutamakan transparansi dalam memberikan informasi kepada anggota. Kami selalu berusaha menyampaikan semua informasi terkait produk dan layanan dengan jelas, sehingga anggota bisa memahami apa saja yang ditawarkan oleh BMT Assyafi'iyah. Misalnya, kalau ada anggota yang ingin membuka tabungan atau mengajukan pembiayaan, saya menjelaskan detailnya mulai dari syarat dan ketentuan, manfaat, hingga risiko yang mungkin ada. Semua itu kami sampaikan secara terbuka, agar anggota bisa membuat keputusan yang tepat sesuai dengan kebutuhan mereka.”³¹

³⁰ Rina Setia Ningsih, Teller BMT Assyafi'iyah Berkah Nasional Kantor Cabang Pekalongan, wawancara, pada tanggal 24 September 2024

³¹ Rina Setia Ningsih, Teller BMT Assyafi'iyah Berkah Nasional Kantor Cabang Pekalongan, wawancara, pada tanggal 24 September 2024

Ketidakpuasan anggota merupakan tantangan penting yang harus dihadapi oleh BMT Assyafi'iyah karena hal ini dapat berdampak negatif terhadap reputasi dan kinerja BMT Assyafi'iyah. Perihal sikap profesional *teller* ketika menghadapi anggota yang tidak puas atau cenderung menuntut di BMT Assyafi'iyah Berkah Nasional Kantor Cabang Pekalongan, Ibu Rina Setia Ningsih mengatakan:

“Sebagai *teller* di BMT Assyafi'iyah, kami sering bertemu dengan berbagai macam anggota, dan memang tidak jarang ada yang datang dengan keluhan atau ketidakpuasan. Tentu saja, menghadapi situasi seperti ini perlu sikap profesional dan kesabaran. Hal pertama yang selalu saya lakukan adalah mendengarkan dengan seksama apa yang menjadi keluhan atau masalah anggota tersebut. Saya berusaha untuk tidak langsung membantah atau menunjukkan ekspresi negatif, karena saya tahu, yang mereka butuhkan adalah didengarkan terlebih dahulu. Setelah mendengar keluhan mereka dengan penuh perhatian, saya berusaha untuk menenangkan anggota tersebut dengan menunjukkan empati, misalnya dengan berkata, 'Saya mengerti perasaan Bapak/Ibu, dan terima kasih sudah menyampaikan hal ini kepada kami.' Biasanya, dengan menunjukkan bahwa saya peduli dan mau membantu, anggota merasa lebih tenang. Langkah selanjutnya, saya berusaha menjelaskan dengan jelas mengenai peraturan atau prosedur yang ada di BMT, dan jika memang ada kekurangan dari pihak kami, saya akan menyampaikan permohonan maaf dengan tulus. Namun, jika masalah tersebut berada di luar kapasitas saya sebagai *teller*, saya akan mengarahkan mereka ke bagian yang lebih berwenang, misalnya kepada manajer atau bagian pelayanan yang bisa memberikan penjelasan lebih detail.”³²

Kemudian, Ibu Rina Setia Ningsih menambahkan sebagai berikut:

“Intinya, saya selalu berusaha menjaga komunikasi yang baik dan tetap tenang dalam setiap situasi. Saya juga harus ingat bahwa sebagai *teller*, saya mewakili nama baik BMT, jadi saya berusaha untuk tidak membawa masalah pribadi atau emosi saya saat bekerja. Fokus saya adalah memberikan pelayanan terbaik dan mencari solusi agar anggota merasa nyaman dan tetap percaya kepada kami.”³³

³² Rina Setia Ningsih, Teller BMT Assyafi'iyah Berkah Nasional Kantor Cabang Pekalongan, wawancara, pada tanggal 24 September 2024

³³ Rina Setia Ningsih, Teller BMT Assyafi'iyah Berkah Nasional Kantor Cabang Pekalongan, wawancara, pada tanggal 24 September 2024

Berdasarkan hasil wawancara di atas, dapat diketahui bahwa di BMT Assyafi'iyah kerahasiaan data anggota dijaga dengan kebijakan ketat, memastikan informasi pribadi tidak diberikan kepada pihak luar tanpa izin, demi mencegah penipuan dan menjaga kepercayaan anggota. Transparansi dalam memberikan informasi tentang produk dan layanan sangat diutamakan untuk membantu anggota membuat keputusan yang tepat. Ketika menghadapi anggota yang tidak puas, *teller* menunjukkan sikap profesional, mendengarkan keluhan dengan empati, dan memberikan penjelasan yang jelas mengenai prosedur, serta menyampaikan permohonan maaf jika ada kesalahan.

Selain melakukan wawancara kepada pihak BMT Assyafi'iyah, peneliti juga melakukan wawancara kepada anggota. Perihal kesigapan pegawai BMT Assyafi'iyah dalam menangani permasalahan yang dialami anggota BMT, Ibu Fadhilah selaku anggota mengatakan:

“Sebenarnya, saya sudah menjadi anggota BMT Assyafi'iyah selama hampir tiga tahun, dan selama itu saya sudah beberapa kali mengalami masalah, baik dalam proses pembiayaan maupun dalam hal transaksi. Namun, saya bisa katakan bahwa pegawai di sini selalu sigap dan responsif. Ketika saya menghadapi masalah, misalnya saat ada kendala dalam pembayaran angsuran, saya merasa pegawai BMT Assyafi'iyah cepat tanggap. Mereka tidak hanya mendengarkan keluhan saya, tetapi juga memberikan penjelasan yang jelas mengenai situasi yang saya hadapi. Saya ingat satu kali, ketika saya terlambat membayar angsuran, saya segera datang ke kantor untuk menjelaskan keadaan saya. Pegawai di sana sangat baik hati. Mereka memahami kesulitan saya dan memberikan solusi, seperti opsi perpanjangan waktu pembayaran tanpa denda yang terlalu besar. Saya merasa sangat dihargai sebagai anggota.”³⁴

³⁴ Fadhilah, Anggota BMT Assyafi'iyah Berkah Nasional Kantor Cabang Pekalongan, wawancara, pada tanggal 26 September 2024

Senada dengan pendapat di atas, Ibu Rohimah, juga selaku anggota menambahkan sebagai berikut:

“Secara umum, saya merasa pegawai di BMT Assyafi’iyah cukup responsif ketika saya memiliki keluhan. Misalnya, beberapa waktu lalu saya mengalami masalah dengan transaksi yang tidak berjalan lancar. Saya langsung menghubungi salah satu pegawai melalui telepon. Mereka sangat cepat merespons dan meminta saya untuk datang ke kantor agar bisa menjelaskan lebih jelas mengenai masalah yang saya hadapi. Saat saya tiba di kantor, pegawai tersebut menyambut saya dengan baik dan langsung mengajak saya duduk untuk mendengarkan keluhan saya. Mereka sangat sabar dan penuh perhatian. Setelah saya menjelaskan masalahnya, mereka segera mencari tahu apa yang terjadi dan memberikan solusi. Saya dihargai sebagai anggota, dan mereka tidak terkesan terburu-buru atau acuh tak acuh.”³⁵

Berdasarkan hasil wawancara di atas, dapat diketahui bahwa kesiapan pegawai BMT Assyafi’iyah dalam menangani permasalahan anggota pegawai tidak hanya mendengarkan keluhan, tetapi juga memberikan solusi yang memadai, seperti perpanjangan waktu pembayaran tanpa denda. Pegawai juga mengedepankan sikap sabar dan perhatian pegawai dalam menyelesaikan keluhan yang diajukan. Hal ini menunjukkan bahwa pegawai BMT Assyafi’iyah mampu memberikan layanan yang menghargai dan memperhatikan kebutuhan anggota.

Ketepatan waktu pegawai BMT sangat penting dalam memberikan pelayanan yang optimal kepada anggota. Perihal ketepatan waktu pegawai BMT Assyafi’iyah, Ibu Fadhilah selaku anggota mengatakan:

“Untuk kehadiran pegawai, saya bisa bilang bahwa selama ini, pegawai di BMT Assyafi’iyah cukup profesional dalam hal waktu. Saya sudah menjadi anggota BMT ini selama beberapa tahun, dan saya sangat menghargai komitmen mereka. Dari pengalaman saya, setiap kali saya menjadwalkan pertemuan dengan pegawai, mereka hampir

³⁵ Rohimah, Anggota BMT Assyafi’iyah Berkah Nasional Kantor Cabang Pekalongan, wawancara, pada tanggal 26 September 2024

selalu datang tepat waktu. Ada kalanya memang ada situasi yang tidak terduga, seperti misalnya macet atau ada urusan mendesak lainnya, tetapi mereka biasanya memberitahu saya sebelumnya jika ada keterlambatan.”³⁶

Senada dengan hal di atas, Ibu Rohimah, juga selaku anggota mengatakan sebagai berikut:

“Pegawai BMT Assyafi'iyah memang sangat profesional dalam hal kehadiran. Ketika saya melakukan transaksi atau membutuhkan bantuan, mereka biasanya tepat waktu. Ada beberapa kali saya mengatur pertemuan untuk membahas kebutuhan pinjaman, dan pegawai yang ditugaskan selalu datang sesuai waktu yang dijanjikan. Hal ini membuat saya merasa dihargai sebagai anggota. Apalagi, di dunia usaha, waktu itu sangat berharga. Jika pegawai tidak tepat waktu, bisa jadi kami kehilangan kesempatan atau harus menunggu lebih lama, yang tentu saja tidak nyaman.”³⁷

Berdasarkan hasil wawancara di atas, dapat diketahui bahwa pegawai hampir selalu tiba tepat waktu untuk pertemuan dan transaksi, serta menginformasikan keterlambatan jika terjadi situasi tak terduga. Hal ini mencerminkan komitmen pegawai dalam memberikan pelayanan yang menghargai waktu anggota, yang sangat penting dalam dunia usaha.

Ketepatan waktu dalam penyelesaian layanan merupakan salah satu aspek krusial yang mencerminkan profesionalisme dan komitmen pegawai BMT Assyafi'iyah. Mengenai ketepatan waktu penyelesaian layanan yang diberikan oleh pegawai BMT Assyafi'iyah, Bapak Rahman selaku anggota mengatakan:

“Jujur saja, saya pernah mengalami sedikit kekecewaan, terutama di awal-awal saya menjadi anggota. Pada waktu itu, saya mengajukan pembiayaan untuk usaha kecil saya. Saya berharap prosesnya bisa

³⁶ Fadhilah, Anggota BMT Assyafi'iyah Berkah Nasional Kantor Cabang Pekalongan, wawancara, pada tanggal 26 September 2024

³⁷ Rohimah, Anggota BMT Assyafi'iyah Berkah Nasional Kantor Cabang Pekalongan, wawancara, pada tanggal 26 September 2024

cepat, karena saya membutuhkan dana tersebut untuk membeli stok barang. Namun, saat itu, prosesnya terasa lebih lama dari yang saya harapkan. Menurut saya, mungkin karena kurangnya komunikasi antara pegawai dan saya. Waktu itu, saya tidak mendapatkan informasi yang jelas tentang proses yang sedang berlangsung. Ketika saya bertanya, pegawai yang menangani permohonan saya juga tidak dapat memberikan jawaban yang memuaskan. Jadi, saya merasa bingung dan khawatir jika pengajuan saya tidak akan diterima. Setelah menunggu beberapa waktu dan merasa semakin tidak sabar, saya akhirnya memutuskan untuk menghubungi pengurus BMT. Saya menyampaikan kekhawatiran saya dan ternyata, mereka sangat responsif. Mereka meminta maaf atas keterlambatan tersebut dan menjelaskan bahwa ada beberapa prosedur yang harus dilalui sebelum dana bisa dicairkan. Saya merasa dihargai ketika mereka mau mendengarkan keluhan saya.”³⁸

Pengalaman yang hampir sama dialami oleh Ibu Rindi Yani yang mengatakan sebagai berikut:

“Saya ingat satu kejadian ketika saya mengajukan pembiayaan. Prosesnya memang biasanya cepat, tapi waktu itu saya perlu uang untuk keperluan mendesak. Saya datang ke BMT untuk mengurus pembiayaan, dan awalnya pegawai bilang prosesnya bisa selesai dalam satu hari. Namun, ternyata ada beberapa dokumen yang kurang, dan saya harus kembali lagi keesokan harinya. Itu membuat saya sedikit kecewa. Saya merasa pegawai seharusnya memberikan informasi yang lebih jelas mengenai dokumen yang diperlukan. Ketika saya datang, tidak ada penjelasan mendetail tentang apa saja yang harus saya siapkan. Saya jadi merasa sedikit bingung dan frustrasi karena waktu saya terbuang. Setelah kejadian itu, saya mencoba untuk tetap bersikap positif. Saya mengerti bahwa tidak selalu semua berjalan lancar. Saya datang kembali dan pegawai yang sama sangat membantu saya untuk menyelesaikan pengurusan pembiayaan. Meskipun ada keterlambatan, saya menghargai usaha mereka untuk memperbaiki kesalahan. Namun, saya berharap ke depannya bisa lebih baik dalam hal komunikasi agar tidak terjadi kesalahan seperti itu lagi.”³⁹

Berdasarkan hasil wawancara di atas, dapat diketahui bahwa pernah ada kekecewaan terkait lambatnya proses pembiayaan kepada anggota, yang

³⁸ Rahman, Anggota BMT Assyafi'iyah Berkah Nasional Kantor Cabang Pekalongan, wawancara, pada tanggal 26 September 2024

³⁹ Rindi Yani, Anggota BMT Assyafi'iyah Berkah Nasional Kantor Cabang Pekalongan, wawancara, pada tanggal 26 September 2024

disebabkan oleh kurangnya komunikasi dan informasi jelas mengenai persyaratan dokumen. Meskipun begitu pegawai tetap dapat memperbaiki situasi tersebut sehingga meskipun lama prosesnya, permasalahan anggota dapat terselesaikan.

Keramahan pegawai di BMT memegang peranan yang sangat penting dalam menciptakan pengalaman pelayanan yang positif bagi anggota. Sikap ramah dan sopan tidak hanya mencerminkan identitas lembaga, tetapi juga berkontribusi pada kepercayaan dan loyalitas anggota. Perihal keramahan pegawai BMT Assyafi'iyah dalam pelayanan kepada anggota, Ibu Rukisah selaku anggota mengatakan:

“Menurut saya, pegawai BMT Assyafi'iyah sangat ramah. Setiap kali saya datang ke kantor, mereka selalu menyambut saya dengan senyum dan sikap yang hangat. Mereka tidak hanya ramah, tetapi juga sangat profesional. Jika saya memiliki pertanyaan atau butuh bantuan, mereka selalu siap membantu dengan penjelasan yang jelas. Misalnya, waktu saya pertama kali bergabung, saya agak bingung dengan proses pendaftaran dan produk yang mereka tawarkan. Pegawai di sana menjelaskan semuanya dengan rinci. Mereka tidak terburu-buru dan memberi saya waktu untuk memahami setiap informasi yang mereka sampaikan. Itu sangat membantu saya untuk membuat keputusan yang tepat.”⁴⁰

Senada dengan pendapat di atas, Ibu Fadhilah juga selaku anggota mengatakan:

“Menurut saya, pegawai di BMT ini selalu menunjukkan sikap ramah dan penuh perhatian kepada para anggota. Setiap kali saya datang untuk melakukan transaksi atau sekadar bertanya tentang produk yang mereka tawarkan, mereka selalu menyambut saya dengan senyuman. Saya ingat suatu ketika saya datang untuk mengajukan pembiayaan. Awalnya, saya merasa sedikit cemas karena ini adalah pertamanya saya mengajukan pembiayaan di BMT. Namun, pegawai yang

⁴⁰ Rukisah, Anggota BMT Assyafi'iyah Berkah Nasional Kantor Cabang Pekalongan, wawancara, pada tanggal 26 September 2024

melayani saya sangat sabar. Dia menjelaskan setiap langkah yang perlu saya lakukan dengan sangat jelas, mulai dari persyaratan yang diperlukan hingga proses pengajuan itu sendiri. Dia juga memberikan penjelasan tentang berbagai jenis pembiayaan yang ada dan mana yang paling sesuai dengan kebutuhan saya. Selain itu, saya juga suka bagaimana mereka tidak hanya berfokus pada proses transaksi. Ketika saya bertanya tentang beberapa produk yang mungkin saya minati, pegawai tersebut tidak segan-segan untuk memberikan rekomendasi yang tepat, sehingga saya merasa lebih percaya diri dalam mengambil keputusan. Saya merasa dihargai sebagai anggota, bukan hanya sebagai anggota yang melakukan transaksi.”⁴¹

Berdasarkan hasil wawancara di atas, dapat diketahui bahwa pelayanan pegawai BMT Assyafi'iyah terhadap anggota menunjukkan sikap ramah dan profesionalisme yang tinggi. Pegawai selalu menyambut dengan senyuman dan bersikap hangat, serta siap membantu dengan penjelasan yang jelas mengenai proses pendaftaran, produk, dan pembiayaan. Sikap sabar dan perhatian pegawai membuat anggota merasa dihargai dan lebih percaya diri dalam mengambil keputusan. Hal ini menciptakan pengalaman positif bagi anggota yang berinteraksi dengan BMT Assyafi'iyah.

C. Analisis Implementasi Strategi *Islamic Human Capital Management* dalam Meningkatkan Kualitas Kinerja Pegawai BMT Assyafi'iyah Berkah Nasional Kantor Cabang Pekalongan

BMT Assyafi'iyah Berkah Nasional Kantor Cabang Pekalongan merupakan lembaga keuangan mikro yang memiliki peran penting dalam pemberdayaan ekonomi masyarakat. Kualitas kinerja pegawai di BMT ini sangat berpengaruh terhadap keberhasilan dalam memberikan layanan yang optimal kepada anggota. Oleh karena itu, penting untuk menganalisis bagaimana implementasi strategi *islamic human capital management* dapat

⁴¹ Fadhilah, Anggota BMT Assyafi'iyah Berkah Nasional Kantor Cabang Pekalongan, wawancara, pada tanggal 26 September 2024

berkontribusi dalam meningkatkan kualitas kinerja pegawai berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan.

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan, diketahui bahwa beberapa strategi *islamic human capital management* yang diterapkan di BMT Asyyafi'iyah Berkah Nasional Kantor Cabang Pekalongan yaitu sebagai berikut:

1. Strategi Rekrutmen

Proses perekrutan pegawai di BMT Asyyafi'iyah belum sepenuhnya sesuai dengan kompetensi yang dibutuhkan. Saat ini, pendaftaran masih dibuka minimal untuk lulusan SMA. Calon pegawai yang diterima akan menjalani masa magang selama tiga bulan. Pada akhir periode magang, calon pegawai akan ditanya mengenai keinginan untuk melanjutkan sebagai karyawan tetap. Selama tiga bulan tersebut, mereka akan diberikan pelatihan. Evaluasi kinerja dilakukan setelah pelatihan untuk menentukan apakah kontrak mereka dapat diperpanjang dan diangkat menjadi karyawan tetap. BMT Asyyafi'iyah Berkah Nasional Kantor Cabang Pekalongan berkomitmen untuk memberikan kesempatan kepada semua calon pegawai.

Pada konteks strategi rekrutmen, pemberian kesempatan kepada semua calon pegawai sejalan dengan teori dari Rukiah dan Matondang yang mengatakan bahwa Islam menekankan proses rekrutmen dengan prinsip keadilan (*al- 'Adl*) bagi semua pelamar pekerjaan.

2. Strategi Seleksi

Strategi seleksi pegawai di BMT Assyafi'iyah menekankan pentingnya kejujuran dan integritas. Proses seleksi mencakup tes tulis yang bertujuan untuk menilai kompetensi, wawancara yang mendalami aspek kejujuran, praktik kerja untuk mengamati perilaku calon pegawai, serta tes religius seperti pemahaman tentang agama, pengetahuan tentang Al-Qur'an dan hadis, ataupun prakti ibadah untuk mengevaluasi moral dan etika calon pegawai. Selain itu, program magang berfungsi sebagai langkah akhir untuk memantau perilaku calon pegawai secara langsung.

Hasil penelitian di BMT Assyafi'iyah, dimana strategi seleksi pegawai yang mengedepankan kejujuran dan integritas sejalan dengan prinsip rekrutmen dalam Islam, yang menekankan keadilan (*al-'Adl*) dan memenuhi kriteria yang mencakup kejujuran, ihsan, ketaqwaan, dan profesionalisme. Proses seleksi dengan tes tulis untuk mengukur kompetensi, wawancara yang mendalami aspek moral, serta praktik kerja dan tes religius, bertujuan untuk memastikan bahwa calon pegawai tidak hanya memiliki kemampuan teknis tetapi juga integritas yang tinggi. Hal ini mencerminkan pemahaman bahwa individu yang religius cenderung lebih kredibel dalam pelaksanaan tugasnya, yang menegaskan bahwa kemuliaan di hadapan Allah ditentukan oleh ketakwaan.

3. Strategi Pelatihan dan Pengembangan

BMT Assyafi'iyah Berkah Nasional Kantor Cabang Pekalongan menerapkan strategi pelatihan dan pengembangan pegawai secara

terstruktur dan berkelanjutan untuk meningkatkan kompetensi dan daya saing karyawan. Setiap pegawai mengikuti pelatihan yang disesuaikan dengan posisinya; misalnya, pegawai baru di bagian layanan pelanggan memperoleh pelatihan dasar terkait produk dan keterampilan komunikasi, sementara pegawai di tingkat manajerial mengikuti pelatihan lanjutan dalam bidang kepemimpinan dan manajemen risiko. Selain itu, BMT Assyafi'iyah mendorong mentoring antara pegawai senior dan junior guna membangun budaya belajar yang berkelanjutan dan mendukung adaptasi terhadap perubahan. Pelatihan umumnya dilakukan setidaknya sekali dalam setahun untuk seluruh pegawai, dengan frekuensi yang lebih sering bagi posisi seperti *teller* untuk mempertahankan standar layanan yaitu dua kali dalam setahun.

Hasil penelitian mengenai strategi pelatihan dan pengembangan di BMT Assyafi'iyah Berkah Nasional Kantor Cabang Pekalongan menunjukkan implementasi yang sistematis dan berkelanjutan dalam meningkatkan kompetensi pegawai, yang dimulai dari tingkat dasar hingga manajerial. Pendekatan ini sejalan dengan teori pelatihan dan pengembangan yang menyatakan bahwa penguasaan tugas dan tanggung jawab oleh tenaga kerja sangat bergantung pada pembekalan yang memadai. Dengan mengintegrasikan evaluasi untuk memastikan efektivitas program dan menerapkan mentoring sebagai bagian dari budaya belajar, organisasi mampu menciptakan lingkungan yang mendukung pembelajaran berkelanjutan. Selain itu, dalam konteks Islam,

pelatihan tidak hanya berfokus pada peningkatan keterampilan intelektual tetapi juga etika, yang di dalamnya mengandung nilai-nilai seperti *itqan*, *ihsan*, dan *al-falah*. Konsep ini menekankan pentingnya inisiatif perbaikan diri dan kesadaran akan pengawasan Allah SWT dalam setiap pekerjaan, yang pada gilirannya mendorong pegawai untuk meningkatkan kontribusi dan hasil kerja mereka.

4. Strategi Kompensasi

Strategi kompensasi di BMT Assyafi'iyah Berkah Nasional Kantor Cabang diterapkan secara adil dan berlandaskan pada kinerja serta tanggung jawab pegawai. Proses penentuan gaji dilakukan melalui sistem penilaian kinerja yang transparan, yang disesuaikan dengan peran serta kontribusi pegawai terhadap pencapaian tujuan organisasi. Selain gaji, bonus juga diberikan berdasarkan evaluasi kinerja yang melibatkan penilaian dari atasan serta rekan kerja, dengan tujuan untuk mendorong peningkatan kinerja. Ketepatan waktu dalam pembayaran gaji dijamin melalui sistem yang terjadwal, dan perusahaan juga memberikan tunjangan tambahan sebagai bentuk penghargaan atas kontribusi pegawai.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa strategi kompensasi yang diterapkan di BMT Assyafi'iyah Berkah Nasional Kantor Cabang mencerminkan keadilan dan keterbukaan, dengan penentuan gaji dan bonus yang didasarkan pada kinerja dan tanggung jawab pegawai. Proses penilaian kinerja yang transparan dan melibatkan masukan dari atasan serta rekan kerja tidak hanya mendorong motivasi dan peningkatan

kinerja, tetapi juga sejalan dengan prinsip-prinsip manajemen sumber daya manusia yang berlandaskan pada keadilan dalam Islam. Keadilan dalam kompensasi tidak hanya mencegah kecurangan, tetapi juga memastikan bahwa pegawai mendapatkan imbalan yang sesuai dengan kontribusinya, yang pada gilirannya dapat mencegah potensi masalah ketenagakerjaan di masa depan.

Tingkat kepatuhan pegawai BMT Assyafi'iyah Berkah Nasional Kantor Cabang Pekalongan telah sesuai dengan standar operasional prosedur (SOP) yang ditetapkan. Penilaian kepatuhan ini mencakup beberapa aspek, antara lain kedisiplinan waktu, penggunaan seragam, penampilan, serta ketaatan dalam menjalankan prosedur transaksi keuangan, khususnya yang berkaitan dengan simpanan dan pembiayaan.

Kejujuran dalam mempromosikan produk BMT Assyafi'iyah dilakukan dalam membangun kepercayaan dan reputasi yang baik di antara anggota dan masyarakat. Pegawai BMT Assyafi'iyah menekankan pentingnya transparansi dalam penyampaian informasi yang akurat, baik terkait syarat, ketentuan, maupun risiko produk. Pegawai memastikan bahwa setiap promosi dilakukan dengan menyampaikan informasi secara jelas dan jujur, sehingga masyarakat tidak merasa tertipu, dan hubungan jangka panjang yang baik dapat terjalin.

Hasil penelitian tersebut sejalan dengan teori karakteristik *Islamic Human Capital Management* yang mencakup dua sifat utama yang menjadi landasan adalah shiddiq dan amanah yang merupakan cerminan sifat Nabi

Muhammad SAW. Sifat shiddiq, yang mengedepankan kejujuran, sangat penting dalam membangun integritas pegawai, terutama dalam proses promosi produk BMT yang mengutamakan transparansi dan akurasi informasi untuk membangun kepercayaan anggota. Selain itu, sifat amanah menuntut pegawai untuk dapat dipercaya dan bertanggung jawab, sehingga mereka dapat memenuhi setiap amanat dan ketentuan yang ada.

BMT Assyafi'iyah menekankan pentingnya kejujuran di antara pegawai dengan mengedepankan nilai-nilai religius, seperti pelaksanaan shalat dhuha dan shalat wajib secara berjamaah. Manajemen secara rutin mengingatkan pegawai untuk melaksanakan ibadah ini, yang diyakini dapat mendekatkan diri kepada Tuhan dan mendorong integritas dalam tindakan serta pengambilan keputusan. Melalui upaya ini, diharapkan dapat tercipta lingkungan kerja yang positif, produktif, dan saling mendukung, serta mengembangkan moral dan etika kerja yang baik sebagai fondasi bagi reputasi dan keberlangsungan BMT Assyafi'iyah Berkah Nasional Kantor Cabang Pekalongan.

Pelaksanaan shalat dhuha, dan shalat wajib berjamaah yang diterapkan di BMT Assyafi'iyah Berkah Nasional Kantor Cabang Pekalongan dapat dipahami melalui perspektif *Islamic Human Capital Management*, khususnya dalam aspek ketauhidan dan aqidah. Manajemen yang secara aktif mengingatkan pegawai untuk melaksanakan ibadah ini berfungsi sebagai sarana untuk meningkatkan kesadaran akan pengawasan Allah SWT, yang pada gilirannya memperkuat integritas dalam tindakan dan pengambilan

keputusan. Dengan memiliki pondasi aqidah yang kuat, pegawai diharapkan dapat menciptakan lingkungan kerja yang positif dan produktif, di mana moral dan etika kerja yang baik menjadi landasan bagi reputasi dan keberlangsungan organisasi.

Kualitas kinerja pegawai merupakan salah satu faktor kunci yang menentukan keberhasilan suatu organisasi, termasuk dalam konteks BMT As-Syafi'iyah. Dalam era persaingan yang semakin ketat, kualitas kinerja pegawai tidak hanya diukur dari hasil kerja, tetapi juga dari bagaimana pegawai berinteraksi dengan anggota dan menyelesaikan masalah yang dihadapi. Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan, didapatkan bahwa kinerja pegawai di BMT Assyafi'iyah Berkah Nasional Kantor Cabang Pekalongan dapat dinilai dari beberapa aspek sebagai berikut:

1. Mengedepankan Hubungan yang Baik dengan Anggota

Hasil penelitian menunjukkan bahwa BMT Assyafi'iyah Berkah Nasional Kantor Cabang Pekalongan mengedepankan hubungan yang baik dengan anggota dan calon anggota melalui pendekatan yang berorientasi pada kebermanfaatan masyarakat, bukan hanya profit. Dengan mendengarkan kebutuhan anggota, menjalin komunikasi aktif, serta memahami latar belakang dan kebutuhan calon anggota, BMT dapat memberikan solusi yang tepat, yang sejalan dengan indikator kualitas kerja (*Quality of Work*) menurut Mitchel, seperti yang dikutip oleh Sedarmayanti. Kualitas kerja di sini dapat diartikan sebagai upaya BMT dalam meningkatkan pengetahuan dan keterampilan pegawai serta

memberikan layanan yang sesuai dengan kebutuhan anggota. Selain itu, upaya BMT dalam menyediakan informasi terkini mengenai produk dan layanan juga mencerminkan komitmen untuk meningkatkan kualitas kerja, yang pada akhirnya akan berkontribusi terhadap penghargaan dan kemajuan organisasi, sekaligus memperkuat kepercayaan dan rasa kebersamaan dalam komunitas.

2. Mengutamakan Kepuasan Anggota

BMT Assyafi'iyah Berkah Nasional Kantor Cabang Pekalongan menunjukkan komitmen yang kuat terhadap kepuasan anggota dengan sistem penanganan keluhan yang proaktif dan responsif. Proses tersebut diawali dengan mendengarkan keluhan anggota secara mendetail, yang memungkinkan pemahaman yang lebih baik terhadap inti permasalahan. Tim internal kemudian mengevaluasi setiap keluhan untuk merumuskan solusi terbaik, dengan jaminan tanggapan dalam waktu 24 jam. Apabila solusi membutuhkan waktu lebih lama, informasi berkala tentang progres penanganan disampaikan kepada anggota, sehingga meningkatkan keterlibatan mereka. Pendekatan ini sejalan dengan indikator kualitas kerja (*Quality of Work*) yang diungkapkan oleh Sedarmayanti, di mana kualitas kerja yang tinggi memerlukan kesiapan dalam menangani masalah dengan baik. Dengan meningkatkan kemampuan dalam mendengarkan dan menanggapi keluhan secara efisien, BMT tidak hanya memperbaiki kualitas layanan tetapi juga berkontribusi pada kemajuan dan perkembangan organisasi secara keseluruhan.

3. Menjaga Kerahasiaan Anggota

Hasil penelitian menunjukkan bahwa BMT Assyafi'iyah Berkah Nasional Kantor Cabang Pekalongan menerapkan kebijakan ketat dalam menjaga kerahasiaan data anggota, yang berfungsi untuk mencegah tindakan penipuan dan meningkatkan kepercayaan anggota. Selain itu, transparansi dalam informasi produk dan layanan diprioritaskan untuk memfasilitasi pengambilan keputusan yang tepat oleh anggota. Respon pegawai terhadap keluhan anggota juga mencerminkan profesionalisme, di mana mereka menunjukkan empati, memberikan penjelasan yang jelas, dan meminta maaf atas kesalahan yang terjadi. Analisis ini sejalan salah satu indikator kinerja pegawai yaitu Kualitas Kerja, yang didefinisikan sebagai pencapaian standar tinggi dalam pekerjaan, di mana perhatian terhadap kerahasiaan dan kepuasan anggota merupakan aspek penting dalam meningkatkan kualitas layanan. Dalam konteks ini, pegawai yang berkualitas tinggi tidak hanya memenuhi syarat kesesuaian dan kesiapan dalam melaksanakan tugas, tetapi juga berkontribusi pada perkembangan organisasi melalui peningkatan pengetahuan dan keterampilan yang sesuai dengan tuntutan teknologi dan informasi yang terus berkembang.

4. Kesigapan dalam Menangani Permasalahan Anggota

Hasil penelitian tentang kesigapan pegawai BMT Assyafi'iyah dalam menangani permasalahan anggota menunjukkan bahwa pegawai tidak hanya sekadar mendengarkan keluhan, tetapi juga aktif memberikan solusi yang tepat, seperti perpanjangan waktu pembayaran tanpa denda.

Sikap sabar dan perhatian yang ditunjukkan pegawai dalam menyelesaikan keluhan anggota mencerminkan kualitas layanan yang tinggi dan komitmen terhadap kebutuhan anggota. Analisis ini sejalan dengan teori yang dikemukakan oleh Mitchel, sebagaimana dikutip oleh Sedarmayanti, mengenai indikator kinerja pegawai. Indikator kualitas kerja, ketetapan waktu, inisiatif, dan kemampuan menjadi relevan dalam konteks ini. Kualitas kerja pegawai BMT Assyafi'iyah terlihat dari kesesuaian solusi yang ditawarkan dengan kebutuhan anggota, sedangkan ketetapan waktu dapat dievaluasi dari kecepatan respons terhadap keluhan. Inisiatif pegawai dalam mencari solusi proaktif menunjukkan kesadaran untuk bertanggung jawab, dan kemampuan pegawai, yang dapat dikembangkan melalui pendidikan dan pelatihan, berkontribusi terhadap peningkatan kinerja secara keseluruhan. Dengan demikian, pegawai BMT Assyafi'iyah menunjukkan kinerja yang baik yang berimplikasi positif terhadap perkembangan organisasi.

5. Ketepatan Waktu dalam Melayani Anggota

Hasil penelitian mengenai kinerja pegawai BMT Assyafi'iyah Berkah Nasional Kantor Cabang Pekalongan menunjukkan bahwa pegawai secara konsisten tiba tepat waktu dan memberikan informasi terkait keterlambatan, mencerminkan komitmen terhadap pelayanan yang menghargai waktu anggota. Namun, kekecewaan anggota terhadap lamanya proses pembiayaan menunjukkan adanya kendala dalam komunikasi dan informasi mengenai persyaratan dokumen. Meskipun

demikian, pegawai mampu menyelesaikan permasalahan anggota meskipun prosesnya terhambat, yang menunjukkan kemampuan mereka dalam menghadapi tantangan. Temuan ini sejalan dengan teori kinerja pegawai yang diungkapkan oleh Mitchel, terutama pada indikator ketepatan waktu (*promptness*) dan kualitas kerja (*quality of work*). Ketepatan waktu terlihat dari konsistensi pegawai dalam menghadiri pertemuan dan transaksi, sedangkan kualitas kerja terkait dengan usaha pegawai dalam menyelesaikan permasalahan anggota meskipun terdapat kendala komunikasi. Dengan demikian, meskipun terdapat ruang untuk perbaikan, kinerja pegawai BMT Assyafi'iyah Berkah Nasional Kantor Cabang masih menunjukkan potensi yang baik dalam upaya meningkatkan pelayanan kepada anggota.

6. Keramahan dalam Melayani Anggota

Pelayanan pegawai BMT Assyafi'iyah terhadap anggota mencerminkan sikap yang ramah dan profesionalisme yang tinggi. Para pegawai selalu menyambut anggota dengan senyuman dan bersikap hangat, serta siap memberikan bantuan dengan penjelasan yang jelas mengenai proses pendaftaran, produk, dan pembiayaan. Sikap sabar dan perhatian yang ditunjukkan oleh pegawai membuat anggota merasa dihargai dan lebih percaya diri dalam mengambil keputusan. Hal ini berkontribusi pada terciptanya pengalaman positif bagi anggota yang berinteraksi dengan BMT Assyafi'iyah.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa pelayanan pegawai BMT Assyafi'iyah terhadap anggota mencerminkan sikap ramah dan profesionalisme yang tinggi, yang sejalan dengan teori kinerja pegawai dari Mitchel sebagaimana dikutip oleh Sedarmayanti. Inisiatif (*Initiative*) yaitu mempunyai kesadaran diri untuk melakukan sesuatu dalam melaksanakan tugas-tugas dan tanggung jawab. Bawahan atau pegawai dapat melaksanakan tugas tanpa harus bergantung terus menerus kepada atasan. Dalam konteks indikator inisiatif, sikap sabar dan perhatian pegawai yang bersedia memberikan bantuan dengan penjelasan yang jelas mengenai proses pendaftaran, produk, dan pembiayaan mencerminkan kesadaran diri pegawai untuk melaksanakan tugas dan tanggung jawab tanpa bergantung pada atasan

BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan yang telah dilakukan, dapat disimpulkan bahwa implementasi strategi *islamic human capital management* dalam meningkatkan kualitas kinerja pegawai BMT Asyyafi'iyah Berkah Nasional Kantor Cabang Pekalongan dilakukan dengan beberapa strategi yaitu: rekrutmen, seleksi, pelatihan dan pengembangan, serta kompensasi. Proses rekrutmen dilakukan dengan semua calon pegawai memiliki kesempatan yang sama, dimana hal ini tergolong ke dalam prinsip keadilan (*al-adl*) dan juga prinsip *sidiq* (benar). Seleksi menekankan kejujuran dan integritas melalui tes tulis, wawancara, dan magang, dimana hal ini sejalan dengan prinsip rekrutmen dalam Islam, yang menekankan keadilan (*al-Adl*) dan memenuhi kriteria yang mencakup prinsip seperti amanah (kejujuran), *ihsan*, ketaqwaan, dan profesionalisme. Pelatihan dilakukan secara berkala, disesuaikan dengan peran, dan mencakup program mentoring untuk pengembangan berkelanjutan, dimana hal ini mengandung nilai-nilai seperti *itqan*, *ihsan*, dan *al-falah*. Kompensasi ditentukan berdasarkan kinerja, dengan penilaian yang transparan dan sistematis, serta penghargaan tambahan untuk mendorong kinerja pegawai, dimana hal ini mencerminkan keadilan dan keterbukaan (*transparan/tabligh*).

B. Saran

Berdasarkan temuan yang diperoleh dari penelitian ini, peneliti menyampaikan beberapa yang diharapkan dapat memberikan kontribusi bagi pihak-pihak terkait. Adapun saran-saran tersebut adalah sebagai berikut:

1. Manajemen BMT Assyafi'iyah Berkah Nasional Kantor Cabang Pekalongan disarankan untuk terus mengevaluasi dan mengembangkan implementasi *islamic human capital management* untuk memastikan bahwa nilai-nilai Islam benar-benar diterapkan.
2. Untuk meningkatkan kualitas kinerja pegawai, pihak manajemen BMT Assyafi'iyah Berkah Nasional Kantor Cabang Pekalongan diharapkan mengadakan pelatihan rutin yang berfokus pada pengembangan *soft skill* (misalnya komunikasi, manajemen waktu, dan kepemimpinan) dan *hard skill* yang relevan dengan tugas-tugas operasional dan layanan syariah.

DAFTAR PUSTAKA

- Al-Mahdy, Fadhil Jauhar. "Analisis Strategi Peningkatan Kompetensi Human Capital Bank Syariah Indonesia". Skripsi. Jakarta: Universitas Muhammadiyah Jakarta, 2022
- Al-Utsaimin, Syaikh Muhammad bin Shalih. *Syarah Shahih Al-Bukhari*. Jilid 8. Jakarta: Darus Sunnah, 2010.
- Arikunto, Suharsimi. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*. Jakarta: Rineka Cipta, 2013.
- Ascarya. *Akad dan Produk Bank Syariah*. Jakarta: Rajawali Pers, 2015.
- Ashafa, Burhan. *Metode Penelitian*. Jakarta: Rineka Cipta, 2013.
- As-Syaukani, Imam. *Tafsir Fathul Qadir*. Jilid 10. Jakarta: Pustaka Azzam, 2012.
- _____. *Tafsir Fathul Qadir*. Jilid 2. Jakarta: Pustaka Azzam, 2012.
- Fathoni, Abdurrahmat. *Metodologi Penelitian & Teknik Penyusunan Skripsi*. Jakarta: Rineka Cipta, 2011.
- Haryanto, Rudy. *Manajemen Sumber Daya Insani dalam Membentuk Budaya Kerja Islami*. Madura: Duta Media Publishing, 2021.
- Hasibuan, Malayu S.P. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Bumi Aksara, 2017.
- Kartawan. *et.al. Manajemen Sumberdaya Insani*. Bandung: Universitas Siliwangi Press, 2018.
- Kasmir. *Manajemen Perbankan*. Jakarta: Rajawali Pers, 2014.
- Kementerian Agama RI. *Al-Qur'an dan Terjemahnya*. Jakarta: Lajnah Pentashihan Mushaf Al-Qur'an Kemenag RI, 2019.
- Kesumawaty, Endang dan Meyzi Heriyanto. "Pengaruh Pengawasan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Studi Kasus Pada Staff Dalam Kantor PT. Riau Media Televisi Pekanbaru". dalam *Jurnal Ilmu Sosial dan Ilmu Politik*. Vol. 1. No. 1, 2014.
- Malik, Annisa Safitri. "Penerapan *Human Capital Management* Sebagai Upaya Peningkatan Profesionalisme Pegawai di Rumah Sakit Umum Daerah RSUD Menggala Provinsi Lampung dalam Perspektif Islam". Skripsi. Lampung: Universitas Islam Negeri Raden Intan Lampung, 2023

- Mangkunegara, Anwar Prabu. *Evaluasi Kinerja Sumber Daya Manusia*. Bandung: Refika Aditama, 2005.
- _____. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Bandung: PT. Remaja Rosdakarya, 2000.
- Narbuko, Cholid dan Abu Achmadi. *Metodologi Penelitian*. Jakarta: Bumi Aksara, 2013.
- Putri, Maryani Ade. “Peran *Islamic Human Capital Management* dalam Meningkatkan Kapabilitas Karyawan Bank Syariah Mandiri”. Skripsi. Curup: Institut Agama Islam Negeri IAIN Curup, 2021
- Rivai, Veithzal. *Manajemen Sumber Daya Manusia Untuk Perusahaan dari Teori ke Praktik*. Jakarta: PT.Raja Grafindo Persada, 2009.
- _____. *Islamic Human Capital Management*. Jakarta: Raja Grafindo Persada, 2014.
- Rukiah dan Zulaika Matondang. *Islamic Human Capital in Financial Institution*. Bogor: PT. Jawa Mediasindo Lestari, 2022.
- Sedarmayanti. *Sumber Daya Manusia dan Produktivitas Kerja*. Bandung: Mandar Maju, 2001.
- Simamora, Henry. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Yogyakarta: STIE YKPN, 2006.
- Soemitra, Andri. *Bank dan Lembaga Keuangan Syariah*. Jakarta: Kencana, 2017.
- Sugiyono. *Metode Penelitian Pendidikan: Pendekatan Kuantitatif. Kualitatif. R & D*. Bandung: Alfabeta, 2016.
- Tsauri, Sofyan. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jember: Stain Jember Press, 2013.

LAMPIRAN-LAMPIRAN



**KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI METRO
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM**

Jl. Ki. Hajar Dewantara 15A Iringmulyo Metro Timur Kota Metro Lampung 34111
Telp. (0725) 41507 Fax. (0725) 47296 Website: www.metrouniv.ac.id, e-mail: iain@metrouniv.ac.id

Nomor : B-3277/In.28.3/D.1/TL.00/11/2023
Lampiran : -
Perihal : **PEMBIMBING SKRIPSI**

Metro, 09 November 2023

Kepada Yth,
Sukma Sari Dewi (Dosen Pembimbing Skripsi)
Di-
Tempat

Assalamualaikum Warahmatullahi Wabarakatuh

Dalam rangka menyelesaikan studinya, maka kami mengharapkan kesediaan Bapak/Ibu untuk membimbing mahasiswa dibawah ini:

Nama : Putri Karina Pagit Tarigan
NPM : 2003020030
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam
Program Studi : Perbankan Syariah
Judul : Implementasi Strategi Islami Human Capital Manajemen Dalam Meningkatkan Kualitas Kinerja Pegawai BMT Asyafiyah BN KC. Pekalongan

Dengan ketentuan sebagai berikut:

1. Dosen Pembimbing, membimbing mahasiswa sejak penyusunan proposal sampai dengan penulisan skripsi, dengan tugas untuk mengarahkan judul, outline, alat pengumpul data (APD) dan mengoreksi skripsi Bab I s.d Bab IV
2. Waktu menyelesaikan skripsi maksimal 4 (empat) semester sejak SK Pembimbing Skripsi ditetapkan oleh Fakultas
3. Diwajibkan mengikuti pedoman penulisan karya ilmiah/skripsi yang ditetapkan oleh IAIN Metro
4. Banyaknya halaman skripsi antara 60 s.d 120 halaman dengan ketentuan sebagai berikut:
 - a. Pendahuluan \pm 1/6 bagian
 - b. Isi \pm 2/3 bagian
 - c. Penutup \pm 1/6 bagian

Demikian surat ini disampaikan, atas kesediaan Bapak/Ibu diucapkan terima kasih

Wassalamualaikum Warahmatullahi Wabarakatuh



Wakil Dekan Bidang Akademik dan
Kelembagaan FEBI

Putri Swastika

OUTLINE

IMPLEMENTASI STRATEGI *ISLAMIC HUMAN CAPITAL MANAGEMENT* DALAM MENINGKATKAN KUALITAS KINERJA PEGAWAI BMT ASYYAFI'YAH BERKAH NASIONAL KANTOR CABANG PEKALONGAN

HALAMAN SAMPUL

HALAMAN JUDUL

NOTA DINAS

PERSETUJUAN

PENGESAHAN

ABSTRAK

ORISINILITAS PENELITIAN

MOTTO

PERSEMBAHAN

KATA PENGANTAR

DAFTAR ISI

DAFTAR TABEL

DAFTAR GAMBAR

DAFTAR LAMPIRAN

BAB I PENDAHULUAN

- A. Latar Belakang Masalah
- B. Pertanyaan Penelitian
- C. Tujuan dan Manfaat Penelitian
 - 1. Tujuan Penelitian
 - 2. Manfaat Penelitian
- D. Penelitian Relevan

BAB II LANDASAN TEORI

- A. *Islamic Human Capital Management*
 - 1. Definisi *Islamic Human Capital Management*
 - 2. Tujuan dan Fungsi *Islamic Human Capital Management*

3. Aspek-Aspek *Islamic Human Capital Management*
 4. Karakteristik *Islamic Human Capital Management*
 5. Strategi *Islamic Human Capital Management*
- B. Kinerja Pegawai
1. Pengertian Kinerja Pegawai
 2. Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kinerja Pegawai
 3. Indikator Kinerja Pegawai

BAB III METODE PENELITIAN

- A. Jenis dan Sifat Penelitian
1. Jenis Penelitian
 2. Sifat Penelitian
- B. Sumber Data
- C. Teknik Pengumpulan Data
1. Teknik Wawancara (*Interview*)
 2. Teknik Dokumentasi
- D. Teknik Analisa Data

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

- A. Gambaran BMT Asyyafi'iyah Berkah Nasional Kantor Cabang Pekalongan
1. Sejarah Singkat BMT Asyyafi'iyah Berkah Nasional Kantor Cabang Pekalongan
 2. Visi dan Misi BMT Asyyafi'iyah Berkah Nasional Kantor Cabang Pekalongan
 3. Struktur Organisasi BMT Asyyafi'iyah Berkah Nasional Kantor Cabang Pekalongan
 4. Produk-Produk BMT Asyyafi'iyah Berkah Nasional Kantor Cabang Pekalongan

- B. Strategi *Islamic Human Capital Management* dalam Meningkatkan Kualitas Kinerja Pegawai BMT Asyyafi'iyah Berkah Nasional Kantor Cabang Pekalongan
- C. Analisis Implementasi Strategi *Islamic Human Capital Management* dalam Meningkatkan Kualitas Kinerja Pegawai BMT Asyyafi'iyah Berkah Nasional Kantor Cabang Pekalongan

BAB V PENUTUP

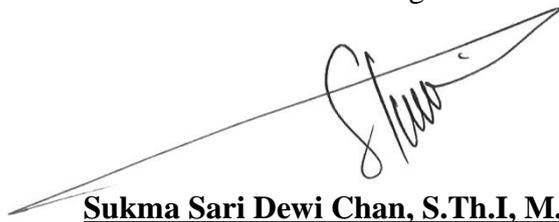
- A. Kesimpulan
- B. Saran

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN-LAMPIRAN

DAFTAR RIWAYAT HIDUP

Mengetahui,
Pembimbing



Sukma Sari Dewi Chan, S.Th.I, M.Ud
NIDN. 2008029201

Metro, September 2024

Mahasiswa Ybs.



Putri Karina Pagit Tarigan
NPM. 2003020030

ALAT PENGUMPUL DATA (APD)

IMPLEMENTASI STRATEGI *ISLAMIC HUMAN CAPITAL MANAGEMENT* DALAM MENINGKATKAN KUALITAS KINERJA PEGAWAI BMT ASSYAFI'YAH BERKAH NASIONAL KANTOR CABANG PEKALONGAN

A. Wawancara

1. Kepala Cabang BMT Assyafi'iyah Berkah Nasional Kantor Cabang Pekalongan

- a. Apakah dalam proses perekrutan pegawai, BMT Assyafi'iyah Berkah Nasional Kantor Cabang Pekalongan sudah menyesuaikan dengan kompetensi masing-masing calon pegawai?
- b. Bagaimana anda menilai tingkat kepatuhan pegawai terhadap SOP di BMT Assyafi'iyah Berkah Nasional Kantor Cabang Pekalongan?
- c. Bagaimana pihak BMT Assyafi'iyah Berkah Nasional Kantor Cabang Pekalongan menilai sikap kejujuran dalam proses seleksi calon pegawai?
- d. Bagaimana kebijakan yang diambil oleh BMT Assyafi'iyah untuk mengawasi pegawai agar selalu mengedepankan kejujuran dalam bekerja?
- e. Apakah semua pegawai mematuhi jadwal kerja dan pulang kerja sesuai dengan waktu yang telah ditetapkan oleh BMT Assyafi'iyah Berkah Nasional Kantor Cabang Pekalongan?
- f. Bagaimana strategi pelatihan dan pengembangan pegawai yang diterapkan di BMT Assyafi'iyah Berkah Nasional Kantor Cabang Pekalongan untuk memastikan bahwa pegawai tetap kompeten dan siap menghadapi tantangan?
- g. Apakah pembayaran gaji kepada seluruh pegawai dilakukan dengan adil dan sesuai dengan kinerja serta tanggung jawab masing-masing?
- h. Bagaimana sistem pemberian gaji dan bonus, apakah sesuai dengan perjanjian kerja atau tidak?
- i. Apakah pegawai mengetahui dengan jelas kriteria penggajiannya?
- j. Apakah pemberian gaji yang diberikan kepada pegawai tepat waktu?

2. Pegawai *Marketing* BMT Assyafi'iyah Berkah Nasional Kantor Cabang Pekalongan

- a. Bagaimana anda menerapkan prinsip kejujuran dalam mempromosikan produk-produk di BMT Assyafi'iyah Berkah Nasional Kantor Cabang Pekalongan kepada masyarakat?
- b. Bagaimana anda membangun hubungan yang baik kepada anggota atau calon anggota?
- c. Bagaimana cara anda memberikan edukasi kepada masyarakat tentang pentingnya menggunakan produk yang sesuai dengan prinsip syariah?
- d. Bagaimana anda menangani keluhan anggota di BMT Assyafi'iyah Berkah Nasional Kantor Cabang Pekalongan?
- e. Bagaimana pendapat anda tentang gaji yang diterima? Apakah sudah sesuai dengan kontribusi dan tanggung jawab pekerjaan anda?

3. Pegawai *Teller* BMT Assyafi'iyah Berkah Nasional Kantor Cabang Pekalongan

- a. Apakah semua transaksi anggota dicatat dengan akurat dan sesuai dengan SOP BMT Assyafi'iyah Berkah Nasional Kantor Cabang Pekalongan?
- b. Bagaimana cara menjaga kerahasiaan dan keamanan data identitas anggota yang melakukan transaksi guna mencegah terjadinya tindak penipuan?
- c. Apakah anda memberikan informasi yang jelas dan transparan kepada anggota tentang produk dan layanan yang tersedia di BMT Assyafi'iyah Berkah Nasional Kantor Cabang Pekalongan?
- d. Bagaimana anda menjaga sikap profesional ketika menghadapi anggota yang tidak puas atau cenderung menuntut di BMT Assyafi'iyah Berkah Nasional Kantor Cabang Pekalongan?
- e. Bagaimana pendapat anda tentang pembayaran gaji di BMT Assyafi'iyah Berkah Nasional, apakah sudah sesuai dengan kontribusi dan tanggung jawab pekerjaan anda?

4. Anggota BMT Asyyafi'iyah Berkah Nasional Kantor Cabang Pekalongan

- a. Apakah ketika ada keluhan yang anda alami, pegawai BMT Asyyafi'iyah selalu sigap dalam menangani permasalahan dan memberikan solusi kepada anda?
- b. Apakah pegawai BMT Asyyafi'iyah selalu hadir tepat waktu sesuai dengan janji yang diberikan saat menangani kebutuhan anda?
- c. Apakah anda pernah merasa kecewa dengan waktu penyelesaian layanan yang diberikan oleh pegawai BMT Asyyafi'iyah?
- d. Apakah pegawai BMT Asyyafi'iyah selalu ramah dan jelas dalam melayani anda?
- e. Apakah pegawai selalu cekatan dalam menangani masalah yang anda alami terkait dengan pelayanan yang diberikan kepada anda?

B. Dokumentasi

1. Sejarah Singkat BMT Asyyafi'iyah Berkah Nasional kantor cabang pekalongan
2. Visi dan Misi BMT Asyyafi'iyah Berkah Nasional kantor cabang pekalongan
3. Keadaan Pegawai BMT Asyyafi'iyah Berkah Nasional Kantor Cabang Pekalongan
4. Struktur Organisasi BMT Asyyafi'iyah Berkah Nasional Kantor Cabang Pekalongan

Mengetahui,
Pembimbing



Sukma Sari Dewi Chan, S.Th.I, M.Ud
NIDN. 2008029201

Metro, September 2024

Mahasiswa Ybs.



Putri Karina Pagit Tarigan
NPM. 2003020030



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI METRO
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM

Jalan Ki. Hajar Dewantara Kampus 15 A Iringmulyo Metro Timur Kota Metro Lampung 34111
Telepon (0725) 41507; Faksimili (0725) 47296; Website: www.febi.metrouniv.ac.id; e-mail: febi.iain@metrouniv.ac.id

Nomor : B-2476/In.28/D.1/TL.00/09/2024
Lampiran : -
Perihal : **IZIN RESEARCH**

Kepada Yth.,
KEPALA BMT ASSYAFI`IYAH BN
KC. PEKALONGAN
di-
Tempat

Assalamu'alaikum Wr. Wb.

Sehubungan dengan Surat Tugas Nomor: B-2476/In.28/D.1/TL.01/09/2024, tanggal 20 September 2024 atas nama saudara:

Nama : **PUTRI KARINA PAGIT TARIGAN**
NPM : 2003020030
Semester : 9 (Sembilan)
Jurusan : S1 Perbankan Syari`ah

Maka dengan ini kami sampaikan kepada KEPALA BMT ASSYAFI`IYAH BN KC. PEKALONGAN bahwa Mahasiswa tersebut di atas akan mengadakan research/survey di BMT ASSYAFI`IYAH BN KC. PEKALONGAN, dalam rangka menyelesaikan Tugas Akhir/Skripsi mahasiswa yang bersangkutan dengan judul "IMPLEMENTASI STRATEGI ISLAMIC HUMAN CAPITAL MANAGEMENT DALAM MENINGKATKAN KUALITAS KINERJA PEGAWAI BMT ASYYAFI`IYAH BN KC. PEKALONGAN".

Kami mengharapkan fasilitas dan bantuan Bapak/Ibu untuk terselenggaranya tugas tersebut, atas fasilitas dan bantuannya kami ucapkan terima kasih.

Wassalamu'alaikum Wr. Wb.

Metro, 20 September 2024
Wakil Dekan Akademik dan
Kelembagaan,



Putri Swastika SE, M.IF
NIP 19861030 201801 2 001

SURAT TUGAS

Nomor: B-2476/In.28/D.1/TL.01/09/2024

Wakil Dekan Akademik dan Kelembagaan Institut Agama Islam Negeri Metro, menugaskan kepada saudara:

Nama : **PUTRI KARINA PAGIT TARIGAN**
NPM : 2003020030
Semester : 9 (Sembilan)
Jurusan : S1 Perbankan Syari`ah

- Untuk :
1. Mengadakan observasi/survey di BMT ASSYAFI`YAH BN KC. PEKALONGAN, guna mengumpulkan data (bahan-bahan) dalam rangka meyelesaikan penulisan Tugas Akhir/Skripsi mahasiswa yang bersangkutan dengan judul "IMPLEMENTASI STRATEGI ISLAMIC HUMAN CAPITAL MANAGEMENT DALAM MENINGKATKAN KUALITAS KINERJA PEGAWAI BMT ASYAFI`YAH BN KC. PEKALONGAN".
 2. Waktu yang diberikan mulai tanggal dikeluarkan Surat Tugas ini sampai dengan selesai.

Kepada Pejabat yang berwenang di daerah/instansi tersebut di atas dan masyarakat setempat mohon bantuannya untuk kelancaran mahasiswa yang bersangkutan, terima kasih.

Dikeluarkan di : Metro
Pada Tanggal : 20 September 2024

Mengetahui,
Pejabat Setempat



Fabriqin Hasan

Wakil Dekan Akademik dan
Kelembagaan,



Putri Swastika SE, M.IF
NIP 19861030 201801 2 001



BMT ASSYAFI'YAH BERKAH NASIONAL

KOPERASI SIMPAN PINJAM DAN PEMBIAYAAN SYARI'AH

BADAN HUKUM :
No 28/BH/KDK 7 2/III/1999

SURAT PERSETUJUAN IZIN RESEARCH

Nomor : 034/BMT ABN/PKL/IX/2024 Pekalongan, 26 SEPTEMBER 2024

Lampiran :-

KANTOR PUSAT : Perihal : *Persetujuan izin research*

Jl. Jend. Sudirman No 09
Kotagajah Timur
Kec. Kotagajah
Lampung Tengah
Telp. (0725) 5100 189
Fax 0725 5100 199

Kepada Yth.

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam

INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI METRO

Sehubungan dengan Permohonan izin prasurvey yang diajukan kepada kami oleh

KANTOR CABANG : Mahasiswa atas nama

KOTAJAJAH
GAYA BARU
BANDAR SURABAYA
KALIREJO
PURBOLINGGO
UNIT 2
JEPARA
PENAWARTAMA
SUKOHARJO
SENDANG AGUNG
SIMPANG PEMATANG
MULYO ASRI
GADING REJO
RAMAN UTARA
JEMBAT BATU
ADILUWIH
PONCOWARNO
SIMPANG RANDU
TRIDATU
SIMPANG SRIBAWONO
DAYA MURNI
SUMBER AGUNG
SUKAJAYA
PUGUNG RAHARJO
RUMBIA
TANJUNG JAYA
METRO
PRINGSWU
PENAWARAJI
BANYUMAS
TANJUNG RAYA
PEKALONGAN
SEKAMPUNG
TUGU MULYO
MFRAK
MIAHARINTAN
GISTING
TANJUNG EINTANG
KARANG ANYAR
PUJILING KENCANA
NYUKANG HARJO

Nama : PUTRI KARINA PAGIT TARIGAN

NPM : 2103020030

Semester : 7 (Tujuh)

Jurusan : S1 Perbankan Syari'ah

Dengan ini kami memberikan izin kepada mahasiswa tersebut untuk melakukan kegiatan Research dan kegiatan-kegiatan lain yang berhubungan dengan kegiatan tersebut.

Demikian surat persetujuan ini dibuat untuk dipergunakan sebagaimana mestinya.

Hormat kami,

Pimpinan BMT Assyafi'iyah Pekalongan

FAHRUDIN HASAN



**KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI METRO
UNIT PERPUSTAKAAN**

NPP: 1807062F0000001

Jalan Ki Hajar Dewantara Kampus 15 A Iringmulyo Metro Timur Kota Metro Lampung 34111
Telp (0725) 41507; Faks (0725) 47296; Website: digilib.metrouniv.ac.id; pustaka.iain@metrouniv.ac.id

**SURAT KETERANGAN BEBAS PUSTAKA
Nomor : P-986/In.28/S/U.1/OT.01/10/2024**

Yang bertandatangan di bawah ini, Kepala Perpustakaan Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Metro Lampung menerangkan bahwa :

Nama : PUTRI KARINA PAGIT TARIGAN
NPM : 2003020030
Fakultas / Jurusan : Ekonomi dan Bisnis Islam / Perbankan Syariah

Adalah anggota Perpustakaan Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Metro Lampung Tahun Akademik 2024/2025 dengan nomor anggota 2003020030

Menurut data yang ada pada kami, nama tersebut di atas dinyatakan bebas administrasi Perpustakaan Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Metro Lampung.

Demikian Surat Keterangan ini dibuat, agar dapat dipergunakan seperlunya.

Metro, 09 Oktober 2024
Kepala Perpustakaan



As'ad
Dr. As'ad, S. Ag., S. Hum., M.H., C.Me.
NIP. 19750505 200112 1 002



**KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI METRO
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM**

Jl. Ki Hajar Dewantara 15A Iringmulyo, Metro Timur, Kota Metro, Lampung, 34111
Telepon (0725) 41507, Faksimili (0725) 47296

SURAT KETERANGAN LULUS PLAGIASI

Yang bertanda tangan di bawah ini menerangkan bahwa;

Nama : Putri Karina Pagit Tarigan

NPM : 2003020030

Jurusan : S1 Perbankan Syariah

Adalah benar-benar telah mengirimkan naskah Skripsi berjudul **Implementasi Strategi Islamic Human Capital Management Dalam Meningkatkan Kualitas Kinerja Pegawai BMT Asyafi'iyah BN KC. Pekalongan** untuk diuji plagiasi. Dan dengan ini dinyatakan **LULUS** menggunakan aplikasi Turnitin dengan **Score 20%**.

Demikian surat keterangan ini dibuat untuk dipergunakan sebagaimana mestinya.

Metro, 17 Oktober 2024
Ketua Jurusan S1 Perbankan Syariah



Muhammad Ryan Fahlevi

NIP.199208292019031007



**KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI METRO
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM**

Jl. Ki Hajar Dewantara Kampus 15 A Iringmulyo Metro Timur Kota Metro Lampung 34111
Telp.(0725) 41507; faksimili (0725)47296; website: www.syariah.metrouniv.ac.id;E-mail: syariah.iaim@metrouniv.ac.id

FORMULIR KONSULTASI BIMBINGAN SKRIPSI

Nama : **Putri Karina Pagit Tarigan**
NPM : 2003020030

Fakultas / Jurusan : FEBI / S1 PBS
Semester / TA : IX / 2024-2025

No	Hari / Tanggal	Hal yang dibicarakan	Tanda Tangan
	Kamis 17/6/24	-Aca y di muna gasyah kan	

Dosen Pembimbing

Sukma Sari Dewi Chan, S.Th.I, M.Ud
NIDN. 2008029201

Mahasiswa Ybs.

Putri Karina Pagit Tarigan
NPM. 2003020030



**KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI METRO
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM**

Jl. Ki Hajar Dewantara Kampus 15 A Iringmulyo Metro Timur Kota Metro Lampung 34111
Telp.(0725) 41507; faksimili (0725)47296; website: www.syariah.metrouniv.ac.id;E-mail: syariah.iain@metrouniv.ac.id

FORMULIR KONSULTASI BIMBINGAN SKRIPSI

Nama : **Putri Karina Pagit Tarigan**
NPM : 2003020030

Fakultas / Jurusan : FEBI / S1 PBS
Semester / TA : IX / 2024-2025

No	Hari / Tanggal	Hal yang dibicarakan	Tanda Tangan
	Celasa 15/10/24	- Perbaiki bagrao penc lisan . - Kualitas - Abstrak	

Dosen Pembimbing



Sukma Sari Dewi Chan, S.Th.I, M.Ud
NIDN. 2008029201

Mahasiswa Ybs.



Putri Karina Pagit Tarigan
NPM. 2003020030



**KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI METRO
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM**

Jl. Ki Hajar Dewantara Kampus 15 A Iringmulyo Metro Timur Kota Metro Lampung 34111
Telp.(0725) 41507; faksimili (0725)47296; website: www.syariah.metrouniv.ac.id;E-mail: syariah.iaim@metrouniv.ac.id

FORMULIR KONSULTASI BIMBINGAN SKRIPSI

Nama : **Putri Karina Pagit Tarigan**
NPM : 2003020030

Fakultas / Jurusan : FEBI / S1 PBS
Semester / TA : IX / 2024-2025

No	Hari / Tanggal	Hal yang dibicarakan	Tanda Tangan
	Kamis 19/0/24	- Acc APD dan Outline - lanjutkan urus surat research.	

Dosen Pembimbing



Sukma Sari Dewi Chan, S.Th.I, M.Ud
NIDN. 2008029201

Mahasiswa Ybs.



Putri Karina Pagit Tarigan
NPM. 2003020030



**KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI METRO
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM**

Jl. Ki Hajar Dewantara Kampus 15 A Iringmulyo Metro Timur Kota Metro Lampung 34111
Telp. (0725) 41507; faksimili (0725) 47296; website: www.syariah.metrouniv.ac.id; E-mail: syariah.iaim@metrouniv.ac.id

FORMULIR KONSULTASI BIMBINGAN SKRIPSI

Nama : **Putri Karina Pagit Tarigan**
NPM : 2003020030

Fakultas / Jurusan : FEBI / S1 PBS
Semester / TA : IX / 2024-2025

No	Hari / Tanggal	Hal yang dibicarakan	Tanda Tangan
	13 Septem ber 2023	<ul style="list-style-type: none">- Perbaiki APD sesuai dengan pekerjaan masing-masing : informan- Semua prinsip Islamic Human capital management di arahkan sesuai dengan indikator masing-masing prinsip	

Dosen Pembimbing

Sukma Sari Dewi Chan, S.Th.I, M.Ud
NIDN. 2008029201

Mahasiswa Ybs.

Putri Karina Pagit Tarigan
NPM. 2003020030



**KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI METRO
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM**

Jl. Ki Hajar Dewantara Kampus 15 A Iringmulyo Metro Timur Kota Metro Lampung 34111
Telp.(0725) 41507; faksimili (0725)47296; website: www.syariah.metrouniv.ac.id;E-mail: syariah.iain@metrouniv.ac.id

FORMULIR KONSULTASI BIMBINGAN SKRIPSI

Nama : **Putri Karina Pagit Tarigan**
NPM : 2003020030

Fakultas / Jurusan : FEBI / S1 PBS
Semester / TA : IX / 2024-2025

No	Hari / Tanggal	Hal yang dibicarakan	Tanda Tangan
	11 September 2024	<ul style="list-style-type: none">- Gunatkan metopen (Eugiyono)- Acc pendalaman bab 1, II, III- Lanjutkan urus APD dan outline- u/ APD- Siapkan pertanyaan u/ masing : narasumber dan sesuaikan dengan kinerja masing- Pertanyaan yg ada pada APD ditelaah kan dengan teori yg ada.	

Dosen Pembimbing

Sukma Sari Dewi Chan, S.Th.I, M.Ud
NIDN. 2008029201

Mahasiswa Ybs.

Putri Karina Pagit Tarigan
NPM. 2003020030



**KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI METRO
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM**

Jl. Ki Hajar Dewantara Kampus 15 A Iringmulyo Metro Timur Kota Metro Lampung 34111
Telp.(0725) 41507; faksimili (0725)47296; website: www.syariah.metrouniv.ac.id;E-mail: syariah.iain@metrouniv.ac.id

FORMULIR KONSULTASI BIMBINGAN PROPOSAL SKRIPSI

Nama : **Putri Karina Pagit Tarigan**
NPM : 2003020030

Fakultas / Jurusan : **FEBI / S1 PBS**
Semester / TA : **VII / 2023-2024**

No	Hari / Tanggal	Hal yang dibicarakan	Tanda Tangan
	Selasa 21-10-23	<ul style="list-style-type: none">- lafar belakang diperbaiki sesuai lebih baik to the point- Data prasurturnya di tambahkan dgn berda sarkan asumsi- Penelitian relevan sesuai tan dengan background keilmuan	

Dosen Pembimbing

Mahasiswa Ybs.

Sukma Sari Dewi Chan, S.Th.I, M.Ud
NIDN. 2008029201

Putri Karina Pagit Tarigan
NPM. 2003020030



**KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI METRO
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM**

Jl. Ki Hajar Dewantara Kampus 15 A Iringmulyo Metro Timur Kota Metro Lampung 34111
Telp.(0725) 41507; faksimili (0725)47296; website: www.syariah.metrouniv.ac.id;E-mail: syariah.iain@metrouniv.ac.id

FORMULIR KONSULTASI BIMBINGAN PROPOSAL SKRIPSI

Nama : **Putri Karina Pagit Tarigan**
NPM : 2003020030

Fakultas / Jurusan : FEBI / S1 PBS
Semester / TA : VIII / 2023-2024

No	Hari / Tanggal	Hal yang dibicarakan	Tanda Tangan
	Selasa 6/2/24	<ul style="list-style-type: none">- Permasalahan di latar belakang belum terlihat apakah background peneliti dikikan yang non syariah mengurangi kinerja pegawai atau tidak- penelitian relevan diperbaiki	

Dosen Pembimbing



Sukma Sari Dewi Chan, S.Th.I, M.Ud
NIDN. 2008029201

Mahasiswa Ybs.



Putri Karina Pagit Tarigan
NPM. 2003020030



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI METRO
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM

Jalan Ki. Hajar Dewantara Kampus 15A Iringmulyo Metro Timur Kota Metro Lampung 34111
Telp. (0726) 41507; Faksimili (0725) 47296;
Website: www.metrouniv.ac.id E-mail: iaimetro@metrouniv.ac.id

FORMULIR KONSULTASI BIMBINGAN PROPOSAL

Nama : Putri Karina Pagit Tarigan
NPM : 2003020030

Fakultas/Prodi : FEBI/PBS
Semester/TA : VIII/ 2024

No	Hari/ Tanggal	Hal yang dibicarakan	Tanda Tangan
	Selara 11/5/2024	- Perbaiki sumber data yg ada - kata pengantar dicetak lagi	
	Khamat 14/6/2024	- lengkapi persyaratan seminar - Proposal Acc yg diseminarkan	

Pembimbing

Sukma Sari Dewi Chan, S.Th.I, M.Ud
NIDN.2008029201

Mahasiswa Ybs

Putri Karina Pagit Tarigan
NPM. 2003020030

FOTO DOKUMENTASI

Foto 1 Wawancara kepada Bapak Fahrudin Hasan, Kepala BMT Assyafi'iyah Berkah Nasional Kantor Cabang Pekalongan



Foto 2 Wawancara kepada Bapak Ahmad Muslih, *Marketing* BMT Assyafi'iyah Berkah Nasional Kantor Cabang Pekalongan



Foto 3 Wawancara kepada Ibu Rina Setia Ningsih, *Teller* BMT Assyafi'iyah Berkah Nasional Kantor Cabang Pekalongan



Foto 4 Wawancara kepada Ibu Fadhilah, Anggota BMT Assyafi'iyah Berkah Nasional Kantor Cabang Pekalongan



Foto 5 Wawancara kepada Bapak Rahman, Anggota BMT Assyafi'iyah Berkah Nasional Kantor Cabang Pekalongan



Foto 6 Wawancara kepada Ibu Rindi Yani, Anggota BMT Assyafi'iyah Berkah Nasional Kantor Cabang Pekalongan



Foto 7 Wawancara kepada Ibu Rohimah, Anggota BMT Assyafi'iyah Berkah Nasional Kantor Cabang Pekalongan



DAFTAR RIWAYAT HIDUP



Putri Karina Pagit Tarigan dilahirkan di Bekasi, pada tanggal 01 April 2002, merupakan anak kedua dari empat bersaudara buah hati dari pasangan Bapak Ariston Tarigan dengan Ibu Baniyah.

Pendidikan peneliti tempuh dimulai pada jenjang pendidikan dasar di SD Negeri 3 Lawe Loning, Kabupaten Aceh Tenggara, Provinsi Aceh, selesai pada tahun 2014. Lalu dilanjutkan pada pendidikan sekolah menengah pertama di SMP Negeri 2 Lawe Sigala-Gala, Kabupaten Aceh Tenggara, Provinsi Aceh, selesai pada tahun 2017. Sedangkan pendidikan menengah atas peneliti tempuh di SMA Negeri 1 Lawe Sigala-Gala, Kabupaten Aceh Tenggara, Provinsi Aceh, selesai pada tahun 2020. Selanjutnya peneliti melanjutkan pendidikan pada Jurusan Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Metro dimulai pada Semester I Tahun Ajaran 2020/2021.