

## **TUGAS AKHIR**

# **UPAYA PENINGKATAN SDM DI BPRS AMAN SYARIAH SEKAMPUNG TERHADAP MUTU PELAYANAN NASABAH**

**Oleh:**

**NINA HASTUTI  
NPM.13110398**



**Program: Diploma Tiga (D-3) Perbankan Syariah  
Fakultas: Ekonomi dan Bisnis Islam**

**INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI (IAIN) METRO  
1438 H/2017 M**

**UPAYA PENINGKATAN SDM DI BPRS AMAN  
SYARIAH SEKAMPUNG TERHADAP MUTU  
PELAYANAN NASABAH**

Di ajukan Untuk Memenuhi Tugas dan Memenuhi Sebagian Syarat  
Memperoleh Gelar Ahli Madya (A.Md)

Oleh:

**NINA HASTUTI  
NPM. 13110398**

Pembimbing I : Husnul Fatarib, Ph.D  
Pembimbing II : Imam Mustofa, MSI

Program: Diploma Tiga (D-3) Perbankan Syariah  
Fakultas: Ekonomi dan Bisnis Islam

**INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI (IAIN) METRO  
1438 H/2017 M**

## PERSETUJUAN

Judul Tugas Akhir : UPAYA PENINGKATAN SDM DI BPRS AMAN  
SYARIAH SEKAMPUNG TERHADAP MUTU  
PELAYANAN NASABAH

Nama : NINA HASTUTI

NPM : 13110398

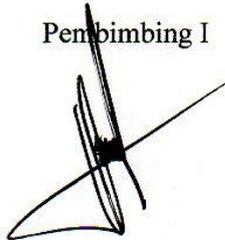
Program : Diploma Tiga (DIII) Perbankan Syariah

Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam

## MENYETUJUI

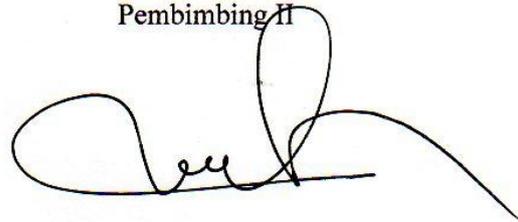
Untuk dimunaqosyahkan dalam sidang munaqosyah Fakultas Ekonomi  
dan Bisnis Islam IAIN Metro.

Pembimbing I



**H. Husnul Fatarib, Ph.D**  
NIP.19740104 199903 1 004

Pembimbing II



**Imam Mustofa, M.S.I**  
NIP.19820412 200901 1 016



**KEMENTERIAN AGAMA  
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 Fax. (0725) 47296, website: [www.metrouniv.ac.id](http://www.metrouniv.ac.id), email: [iaimetro@metrouniv.lac.id](mailto:iaimetro@metrouniv.lac.id), website

**PENGESAHAN TUGAS AKHIR**

Nomor : B-668/In.28/R/PP.00.9/07/2017

Judul Tugas Akhir: UPAYA PENINGKATAN SDM DI BPRS AMAN SYARIAH SEKAMPUNG TERHADAP MUTU PELAYANAN NASABAH, disusun oleh: NINA HASTUTI, NPM 13110398, Program: D-III Perbankan Syariah, telah dimunaqasyahkan dalam sidang munaqasyah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam pada hari/tanggal:

**TIM PENGUJI:**

Ketua : H. Husnul Fatarib, Ph.D

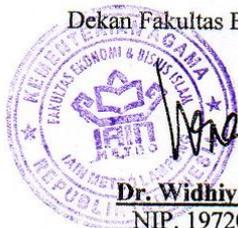
Sekretaris : Upia Rosmalinda, M.E.I

Penguji I : Hermanita, SE.MM

Penguji II : Imam Mustofa, M.S.I



Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam



**Dr. Widhiya Ninsiana, M.Hum**  
NIP. 19720923 200003 2 002

## **ABSTRAK**

### **UPAYA PENINGKATAN SDM DI BPRS AMAN SYARIAH SEKAMPUNG TERHADAP MUTU PELAYANAN NASABAH**

**Oleh:**

**NINA HASTUTI**

Manusia sebagai Sumber Daya Manusia (SDM), keberadaannya sangat penting dalam suatu entitas bisnis, karena SDM menunjang perusahaan melalui karya, bakat, kreativitas, dorongan, dan peran nyata seperti yang dapat disaksikan dalam setiap perusahaan maupun organisasi. Kemampuan individual setiap manusia akan menentukan kemungkinan terserap sebagai SDM pada suatu perusahaan. SDM yang berkualitas merupakan salah satu faktor yang menentukan mutu suatu perusahaan. Oleh karena itu, penelitian ini mengkaji tentang Upaya Peningkatan SDM di Bank Aman Syariah Sekampung terhadap mutu pelayanan Nasabah.

Penelitian ini merupakan penelitian lapangan yang bersifat deskriptif yaitu penelitian dilakukan untuk pengumpulan data, menguji atau menjawab pertanyaan mengenai suatu objek yang akan diteliti. Sumber data yang di peroleh melalui sumber data primer dan sekunder, dengan menggunakan metode pengumpulan data wawancara, observasi dan dokumentasi. Teknik analisis data yang digunakan adalah kualitatif dengan teknik pengambilan kesimpulan menggunakan metode berfikir induktif.

Berdasarkan hasil penelitian pada BPRS Aman Syariah Sekampung Lampung Timur, menunjukkan bahwa peningkatan SDM di BPRS Aman Syariah Sekampung Lampung Timur, dilakukan dengan memberikan pelatihan dan pengembangan kerja, pemberian motivasi, pemberian penghargaan berupa bonus, dan pemberian jasa finansial. Hal ini bertujuan membangun profesionalitas pegawai. Selain itu, sebagai perusahaan bidang keuangan BPRS Aman Syariah menerapkan *service excellent* yaitu pelayanan prima yang diberikan oleh setiap pegawai kepada nasabah

## ORISINALITAS PENELITIAN

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Nina Hastuti  
NPM : 13110398  
Program : Diploma Tiga (DIII) Perbankan Syariah  
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam

Menyatakan bahwa Tugas Akhir ini secara keseluruhan adalah asli hasil penelitian saya kecuali bagian-bagian tertentu yang di rujuk dari sumber nya dan di sebutkan dalam daftar pustaka.

Metro, Juni 2017  
Yang menyatakan



**Nina Hastuti**  
NPM. 13110398

## MOTTO

قُلْ يَاقَوْمِ أَعْمَلُوا عَلَيَّ مَكَانَتِكُمْ إِنِّي عَامِلٌ فَسَوْفَ تَعْلَمُونَ مَنْ تَكُونُ لَهُ  
عَنْقَبَةُ الدَّارِ إِنَّهُ لَا يُفْلِحُ الظَّالِمُونَ ﴿١٣٥﴾

Artinya: Katakanlah: "Hai kaumku, berbuatlah sepenuh kemampuanmu, Sesungguhnya akupun berbuat (pula). kelak kamu akan mengetahui, siapakah (di antara kita) yang akan memperoleh hasil yang baik di dunia ini. Sesungguhnya orang-orang yang zalim itu tidak akan mendapatkan keberuntungan. (Q.S. Al-An'am: 135)<sup>1</sup>

---

<sup>1</sup> Departemen Agama Republik Indonesia, *Al-Qur'an dan Terjemahnya*, (Semarang: CV. Toha Putra, 1989), Edisi Revisi, h. 212

## **PERSEMBAHAN**

Tugas Akhir ini peneliti persembahkan kepada:

1. Kedua Orang tua ku tercinta Bapak Jumain dan Ibu Sarinah komalasari yang telah memberi motivasi, mendidik, merawat dan memberikan arahan hidup kepada peneliti.
2. Adik-adik ku tersayang yang telah mendoakan dan mendukung peneliti.
3. Sahabat-sahabat seperjuangan Fitria, Hany, Riska, Basitah, Eka, Bunga, Titin, Mas Andi, dan teman-teman seangkatan 2013 yang telah membantu, mendukung dan memotivasi selama perkuliahan.
4. Almamater tercinta IAIN Metro

## KATA PENGANTAR

Alhamdulillah peneliti panjatkan kehadiran Allah SWT, atas taufik dan hidayah-Nya, sehingga peneliti dapat menyelesaikan penyusunan Tugas Akhir yang berjudul “UPAYA PENINGKATAN SDM DI BPRS AMAN SYARIAH SEKAMPUNG TERHADAP MUTU PELAYANAN NASABAH”, sebagai bagian dari persyaratan untuk menyelesaikan pendidikan Diploma Tiga (D3) Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Metro guna memperoleh gelar Amd.

Dalam penyelesaian penulisan tugas akhir ini, peneliti telah menerima banyak bantuan dan bimbingan dari berbagai pihak. Oleh Karena itu, peneliti menghaturkan terima kasih kepada:

1. Ibu Prof. Dr. Hj. Enizar, M.Ag selaku Rektor IAIN Metro.
2. Ibu Dr. Widhiya Ninsiana, M.Hum selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Metro.
3. Ibu Zumaroh, M.E.Sy selaku Ketua Jurusan Diploma Tiga (D3) Perbankan Syariah.
4. Bapak Husnul Fatarib, Ph.D selaku Dosen Pembimbing I dan Bapak Imam Mustofa, MSI selaku Pembimbing II yang telah memberi dukungan, bantuan, perhatian dan bahan masukan yang bersifat membangun bagi kesempurnaan dalam penyusunan Tugas Akhir ini.

Penulis menyadari bahwa masih banyak kekurangan dalam penyusunan tugas akhir ini, maka penulis sangat mengharapkan kritik dan saran positif yang dapat membantu memperbaiki hasil penelitian ini.

Akhir kata penulis selalu berharap semoga hasil dari penelitian ini dapat bermanfaat dalam pengembangan ilmu pendidikan Perbankan Syariah.

Metro, Juni 2017  
Peneliti

**Nina Hastuti**  
NPM. 13110398

## DAFTAR ISI

|                                              |             |
|----------------------------------------------|-------------|
| <b>HALAMAN SAMPUL</b> .....                  | <b>i</b>    |
| <b>HALAMAN JUDUL</b> .....                   | <b>ii</b>   |
| <b>HALAMAN PERSETUJUAN</b> .....             | <b>iii</b>  |
| <b>HALAMAN PENGESAHAN</b> .....              | <b>iv</b>   |
| <b>ABSTRAK</b> .....                         | <b>v</b>    |
| <b>HALAMAN ORISINALITAS PENELITIAN</b> ..... | <b>vi</b>   |
| <b>HALAMAN MOTTO</b> .....                   | <b>vii</b>  |
| <b>HALAMAN PERSEMBAHAN</b> .....             | <b>viii</b> |
| <b>HALAMAN KATA PENGANTAR</b> .....          | <b>ix</b>   |
| <b>DAFTAR ISI</b> .....                      | <b>xi</b>   |
| <b>DAFTAR GAMBAR</b> .....                   | <b>xiii</b> |
| <b>DAFTAR LAMPIRAN</b> .....                 | <b>xiv</b>  |

### **BAB I PENDAHULUAN**

|                                |    |
|--------------------------------|----|
| A. Belakang Masalah.....       | 1  |
| B. Pertanyaan Penelitian.....  | 5  |
| C. Tujuan Penelitian .....     | 5  |
| D. Manfaat Penelitian .....    | 6  |
| E. Metode Penelitian .....     | 6  |
| F. Sistematika Pembahasan..... | 10 |

### **BAB II LANDASAN TEORI**

|                                                                             |    |
|-----------------------------------------------------------------------------|----|
| A. Sumber Daya Manusia (SDM) .....                                          | 12 |
| 1. Pengertian Sumber Daya Manusia (SDM) .....                               | 12 |
| 2. Klasifikasi Sumber Daya Manusia (SDM) .....                              | 13 |
| 3. Hak Dan Kewajiban Karyawan .....                                         | 18 |
| 4. Pengembangan Sumber Daya Manusia .....                                   | 22 |
| 5. Pengertian Kualitas Sumber Daya Manusia (SDM) .....                      | 39 |
| 6. Langkah- Langkah Dalam Pengelolaan Sumber Daya<br>Manusia Perbankan..... | 42 |
| 7. Strategi Sumber Daya Manusia (SDM) .....                                 | 46 |

|                                                           |    |
|-----------------------------------------------------------|----|
| B. Pelayanan Nasabah (Customer Service).....              | 47 |
| 1. Pengertian Pelayanan Nasabah .....                     | 47 |
| 2. Bentuk- Bentuk Pelayanan Nasabah.....                  | 48 |
| 3. Standar Pelayanan Nasabah .....                        | 50 |
| 4. Mutu Pelayanan .....                                   | 51 |
| 5. Peningkatan Kualitas Untuk Meningkatkan Pelayanan..... | 54 |

### **BAB III PEMBAHASAN**

|                                                                                           |    |
|-------------------------------------------------------------------------------------------|----|
| A. Gambaran Umum BPRS Aman Syariah.....                                                   | 56 |
| 1. Sejarah Berdirinya BPRS Aman Syariah .....                                             | 56 |
| 2. Visi dan Misi BPRS Aman Syariah.....                                                   | 57 |
| 3. Struktur Organisasi BPRS Aman Syariah .....                                            | 59 |
| 4. Produk – Produk BPRS Aman Syariah .....                                                | 67 |
| B. Upaya Peningkatan SDM Di BPRS Aman Syariah Terhadap Mutu Pelayanan Nasabah.....        | 69 |
| 1. Upaya Peningkatan SDM Di BPRS Aman Syariah.....                                        | 69 |
| 2. Hasil Upaya Peningkatan SDM Di BPRS Aman Syariah Terhadap Mutu Pelayanan Nasabah ..... | 81 |

### **BAB IV PENUTUP**

|                     |    |
|---------------------|----|
| A. Kesimpulan ..... | 86 |
| B. Saran .....      | 86 |

### **DAFTAR PUSTAKA**

### **LAMPIRAN-LAMPIRAN**

### **DAFTAR RIWAYAT HIDUP**

## DAFTAR GAMBAR

|             |                                                                         |    |
|-------------|-------------------------------------------------------------------------|----|
| Gambar 3. 1 | Struktur Organisasi PT. BPRS Aman Syari'ah Sekampung Lampung Timur..... | 59 |
| Gambar 3. 2 | Metode dan jenis Pelatihan di BPRS Aman Syariah Lampung Timur.....      | 73 |

## DAFTAR LAMPIRAN

1. Outline.
2. Alat Pengumpul Data (APD).
3. Surat Keterangan Pembimbing Tugas Akhir.
4. Kartu Bimbingan Tugas Akhir.
5. Surat Persetujuan Perubahan Redaksi.
6. Surat Izin Research.
7. Surat Tugas Penelitian.
8. Surat Keterangan Bebas Pustaka.
9. Brosur Pembiayaan BPRS Aman Syariah Sekampung
10. Foto Dokumentasi
11. Riwayat Hidup.

# BAB I

## PENDAHULUAN

### A. Latar Belakang Masalah

Bank syariah merupakan lembaga yang sangat dibutuhkan oleh masyarakat dalam melakukan transaksi keuangan maupun transaksi perbankan lainnya. Produk yang ditawarkan bank berbeda antara satu bank dengan bank lainnya. Beberapa bank syariah menawarkan semua produk perbankan, namun sebagai bank syariah hanya menawarkan produk tertentu produk dan jasa bank syariah yang diberikan kepada masyarakat tergantung jenis banknya. Bank syariah merupakan bank yang bertujuan untuk mempromosikan dan mengembangkan penerapan prinsip-prinsip islam syariah dan tradisinya kedalam transaksi keuangan dan perbankan serta bisnis yang terkait.<sup>2</sup>

Semula SDM merupakan terjemahan dari “*human resources*”, namun ada pula ahli yang menyamakan sumber daya manusia dengan “*manpower*” (tenaga kerja). Bahkan sebagian orang menyetarakan pengertian sumber daya manusia dengan personal (personalia, kepegawaian, dan sebagainya). Sumber daya manusia merupakan satu-satunya sumber daya yang memiliki akal perasaan, keinginan, keterampilan, pengetahuan, dorongan, daya, dan karya (rasio, rasa, dan karsa). Semua potensi SDM tersebut berpengaruh terhadap upaya

---

<sup>2</sup> Ismail, *Perbankan Syariah*, (Jakarta: Kencana, 2011), h. 51

organisasi dalam mencapai tujuan. Semaju apapun teknologi, pengembangan informasi, tersedianya modal dan memadainya bahan, jika tanpa SDM sulit bagi organisasi itu untuk mencapai tujuannya.<sup>3</sup>

Pengembangan SDM secara maksimal sangat diperlukan demi menunjang keberhasilan perusahaan. Untuk memastikan apakah fungsi sumber daya manusia telah mampu memberikan kontribusi yang baik pada perusahaan, maka diperlukan penilaian atau evaluasi. Penilaian atau evaluasi digunakan untuk mengukur tingkat efektivitas kinerja karyawan dalam perusahaan. Evaluasi ini dilakukan dengan melakukan audit atas program sumber daya manusia yang ada. Dengan adanya evaluasi maka dapat mempermudah manajer untuk mengidentifikasi adanya penyimpangan yang terjadi dilapangan dengan apa yang direncanakan sebelumnya.<sup>4</sup>

Kenyataan di lapangan saat ini banyak SDM Syariah yang belum memiliki pengetahuan dan pengalaman yang baik dalam menjalankan operasional bank Syariah, tak jarang ditemui SDM bank Syariah kurang dapat memberi penjelasan yang benar dan akurat sehingga menumbuhkan keraguan bagi calon nasabah untuk menggunakan produk dan layanan Bank Syariah, bahkan penjelasan yang sembrono memunculkan anggapan keliru tentang Bank Syariah dan akan mempengaruhi citra Bank Syariah.

---

<sup>3</sup> Edy Sutrisno, *Manajemen Sumber Daya Manusia*, (Jakarta: Kencana, 2009), h. 3

<sup>4</sup> Shafira Aqobah Azzahra, " *Audit Manajemen Untuk Menilai Efektifitas Fungsi Sumber Daya Manusia*" *Jurnal Ilmiah* (Malang: Pusat Penelitian Dan Pengabdian Masyarakat Universitas Brawijaya), h.1

Kurang tersedianya SDM syariah sekarang ini memang telah menjadi masalah yang tengah dihadapi lembaga keuangan syariah. Tidak hanya sekedar persoalan kualitas saja, melainkan secara kuantitas juga menjadi sebuah persoalan yang perlu dibenahi.<sup>5</sup> Pembinaan secara menyeluruh terhadap SDM lembaga keuangan syariah menjadi sebuah keharusan, mengingat pentingnya pengembangan sumber daya manusia lembaga keuangan syariah sudah menjadi kebutuhan mendasar semua pihak. Dalam suatu operasi perusahaan potensi SDM hakekatnya merupakan salah satu modal dan memegang peranan penting dalam tujuan perusahaan, oleh karena itu perusahaan perlu mengelola SDM sebaik mungkin karena kunci keberhasilan suatu perusahaan bukan hanya pada keunggulan teknologi dan tersedianya dana saja, tetapi faktor SDM merupakan faktor yang terpenting dalam proses peningkatan produktivitas.

PT. BPRS Aman Syariah merupakan badan usaha yang berbentuk Perseroan Terbatas (PT) dan BPRS merupakan singkatan dari Bank Pembiayaan Rakyat Syariah sedangkan Aman Syariah merupakan nama dari badan usaha tersebut. PT. BPRS Aman Syariah merupakan badan usaha dalam bidang perbankan syariah yaitu mengenai pembiayaan dan simpanan pola syariah.

Berdasarkan hasil observasi yang penulis laksanakan pada tanggal 07 Februari 2017 di BPRS Aman Syariah Sekampung,

---

<sup>5</sup> Hadari Nawawi, *Manajemen Strategik*, (Yogyakarta: Gajah mada Pers, 2005), h.7.

didapatkan informasi bahwa selama ini SDM di BPRS Aman Syariah Sekampung berlatar belakang pendidikan umum, bukan ahli ekonomi syariah atau perbankan syariah. Dengan keragaman ini maka dibutuhkan konsep strategis agar SDM sejalan dengan konsep dan pola-pola yang diterapkan di perbankan syariah. Berbagai strategi dilakukan untuk meningkatkan kemampuan, ketrampilan dan pengetahuan karyawan sebagai upaya agar karyawan BPRS Aman Syariah Sekampung dapat menjalankan tugas dan bekerja dengan baik sesuai tuntutan lembaga.<sup>6</sup>

Manajemen sumber daya manusia (MSDM) merupakan salah satu bidang dari manajemen umum yang meliputi segi-segi perencanaan, pengorganisasian, pelaksanaan, dan pengendalian. Proses ini terdapat dalam fungsi/ bidang produksi, pemasaran, keuangan, maupun kepegawaian. Karena sumber daya manusia (SDM) dianggap semakin penting perannya dalam pencapaian tujuan perusahaan. Istilah “manajemen” mempunyai arti sebagai kumpulan pengetahuan tentang bagaimana seharusnya *manage* (mengelola) sumber daya manusia. Apabila dia dilatih lebih lanjut secara diberikan pengalaman dan motivasi, dia akan menjadi karyawan yang matang. Pengolahan sumber daya manusia ini lah yang disebut manajemen SDM.<sup>7</sup> Dalam manajemen sumber daya manusia, karyawan adalah kekayaan (*asset*) utama perusahaan, sehingga harus dipelihara dengan baik. Faktor yang

---

<sup>6</sup> Wawancara dengan Bapak Sugiyanto, A.Md.,E.Sy, selaku Direktur BPRS Aman Syariah Sekampung pada tanggal 07 Februari 2017.

<sup>7</sup>Veithzal Rivai, *Manajemen Sumber Daya Manusia Untuk Perusahaan Dan Teori Ke Praktik*, (Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada, 2004), h. 1

menjadi perhatian dalam manajemen SDM adalah manusianya itu sendiri. Saat ini sangat disadari bahwa SDM merupakan masalah perusahaan yang paling penting, karena dengan SDM menyebabkan sumber daya manusia yang lain dalam perusahaan dapat berfungsi/dijalankan. Di samping itu SDM dapat menciptakan efisiensi, efektivitas dan produktivitas perusahaan.<sup>8</sup> Tujuan manajemen SDM ialah meningkatkan kontribusi produktif orang-orang yang ada dalam perusahaan melalui sejumlah cara yang bertanggung jawab secara strategis, etis, dan sosial. Manajemen SDM mendorong para manajer dan tiap karyawan untuk melaksanakan strategi-strategi yang telah ditetapkan oleh perusahaan. Untuk mendukung para pemimpin yang mengoperasikan departemen atau unit organisasi dalam perusahaan sehingga manajemen SDM harus memiliki sasaran.

Berdasarkan latar belakang di atas, penulis tertarik untuk melakukan penelitian tugas akhir yang berjudul: “Upaya Peningkatan SDM di BPRS Aman Syariah Sekampung Terhadap Mutu Pelayanan Nasabah.”

## **B. Pertanyaan Penelitian**

Berdasarkan latar belakang masalah tersebut di atas, maka peneliti merumuskan masalah dalam penelitian ini adalah bagaimana upaya peningkatan SDM di BPRS Aman Syariah Sekampung terhadap mutu pelayanan nasabah?

---

<sup>8</sup>*ibid.*, h. 3

### **C. Tujuan Penelitian**

Melihat dari rumusan masalah tersebut di atas, peneliti ingin mengetahui bagaimana upaya peningkatan SDM BPRS Aman Syariah Sekampung terhadap mutu pelayanan nasabah.

### **D. Manfaat Penelitian**

Penelitian yang dilakukan ini dapat memberikan manfaat sebagai berikut:

#### **1. Secara Praktis**

Penelitian ini diharapkan dapat dijadikan sebagai informasi kepada pembaca dan penulis sendiri serta dalam praktek perbankan khususnya, untuk upaya peningkatan SDM dan mutu pelayanan nasabah.

#### **2. Secara Teoritis**

Penelitian ini diharapkan dapat memperkaya khazanah keilmuan serta wawasan khususnya berkaitan dengan upaya peningkatan SDM di BPRS Aman Syariah Sekampung terhadap mutu pelayanan nasabah.

### **E. Metode Penelitian**

#### **1. Jenis Penelitian Dan Sifat Penelitian**

Jenis dari penelitian ini adalah penelitian lapangan (*field research*), Abdurramat Fhatoni mengemukakan bahwa “penelitian lapangan adalah suatu penelitian yang dilakukan dilapangan atau

dilokasi penelitian, suatu tempat yang dipilih sebagai lokasi untuk menyelidiki gejala objektif sebagaimana terjadi dilokasi tersebut.

Menurut Cholid Narbuko dan Abu Achmadi, deskriptif adalah penelitian yang berusaha untuk menunturkan pemecahan masalah yang ada sekarang berdasarkan data-data, jadi ia juga menyajikan data dan menganalisis dan menginterpretasi.<sup>9</sup>

Sedangkan sifat kualitatif menurut pedoman penulisan karya ilmiah merupakan penelitian yang bermaksud untuk memahami fenomena tentang apa yang dialami oleh subjek penelitian misal perilaku, persepsi, motivasi, tindakan dan lain-lain secara holistik dengan cara mendeskripsikannya dalam bentuk kata-kata dan bahasa.<sup>10</sup>

## 2. Sumber Data

“Sumber data adalah sumber-sumber yang dimungkinkan seorang peneliti mendapatkan sejumlah informasi atau data-data yang dibutuhkan dalam sebuah penelitian”.<sup>11</sup> Data merupakan kumpulan bahan keterangan dari hasil pencatatan penelitian baik berupa fakta maupun angka yang dapat dijadikan bahan untuk menyusun sebuah informasi. Adapun sumber yang penulis gunakan dalam menyusun proposal ini dikelompokkan menjadi dua yakni:

---

<sup>9</sup>Burrahmat Fathoni, *Metodelogi Penelitian Data Teknik Penyusunan Skripsi*, (Jakarta: Rineka Cipta, 2011), h. 96

<sup>10</sup> Cholid Narbuko dan Abu Rahmat, *Metodelogi Penelitian*, (Jakarta: Bumi Aksara, 2007), h. 44

<sup>11</sup> Mukhtar, *Metode Praktis Penelitian Deskriptif Kualitatif*, (Jakarta: Referensi, 2013), h. 107

a. Sumber Data Primer

“Sumber data primer adalah sumber yang langsung dikumpulkan oleh peneliti dari sumber pertanyaan”.<sup>12</sup>Data primer diperoleh dengan wawancara dilapangan. Sumber data yang diwawancarai yaitu *Direktur* ( sugiyanto ), *Customer Service* ( linda kusneri ), *Marketing Funding* ( ikhwan nur ayudin ).

b. Sumber Data Sekunder

“Sumber data sekunder merupakan sumber yang tidak langsung memberikan data kepada pengumpul data, misalnya lewat orang lain atau lewat dokumen”.<sup>13</sup> Sumber data sekunder yang digunakan dalam penelitian ini adalah buku-buku yang berkaitan dengan Bank syariah dan Sumber Daya Manusia, data-data yang mendukung penelitian ini dan informasi dari internet.

### 3. Teknik Pengumpulan Data

Penulis penggunaan teknik pengumpulan data dalam penelitian ini yaitu menggunakan metode sebagai berikut:

a. Wawancara

Wawancara yaitu teknik untuk mengumpulkan data yang akurat untuk keperluan proses pemecahan masalah tertentu.

---

<sup>12</sup> Sumadi Suryabrata, *Metode Penelitian*, (Jakarta: Rajawali Pers, 2014), h. 39

<sup>13</sup> *Ibid.*, h. 40

Yang sesuai dengan data pencarian data dengan teknik ini dilakukan dengan cara Tanya jawab secara lisan dan bertatap muka langsung antara seorang atau beberapa orang pewawancara dengan seorang atau beberapa orang yang di wawancarai.<sup>14</sup> Penelitian ini menggunakan jenis wawancara bebas terpimpin yaitu kombinasi antara wawancara bebas dan wawancara terpimpin. Pada wawancara ini digunakan untuk menggali informasi dari personalia, (*Human resources Development*) *customer service*, *marketing funding*, tentang upaya peningkatan SDM di BPRS Aman Syariah Sekampung terhadap mutu pelayanan nasabah dan hasil upaya peningkatan SDM di BPRS Aman Syariah terhadap mutu pelayanan nasabah.

b. Dokumentasi

Dokumentasi yaitu metode pengumpulan data dengan cara mengumpulkan benda-benda yang menjadi dokumen notulen, catatan harian, dan sebagainya. metode ini digunakan oleh peneliti untuk memperoleh data melalui dokumen-dokumen bank tentang upaya peningkatan SDM terhadap mutu pelayanan nasabah.

---

<sup>14</sup>Muhamad, *Metodologi Penelitian Ekonomi Islam*, (Jakarta: Rajawali Pers, 2008), h. 151

#### **4. Teknik Analisis Data**

Analisis data merupakan proses mengorganisir atau mengurutkan data yang telah diperoleh dan dilakukan pengabsahan menjadi lebih sistematis sehingga di temukan suatu pola dan tema serta menghasilkan teori.

Metode analisis data yang diperoleh merupakan keterangan dalam bentuk uraian. Kualitatif adalah prosedur penelitian yang menghasilkan data deskriptif, maksudnya sumber data yang diperoleh itu tertulis atau ungkapan dan tingkah laku yang di observasi dari manusia.

#### **F. Sistematika Pembahasan**

Sistematika penelitian tugas akhir ini adalah:

Bagian awal tugas akhir berisi: Halaman Sampul, Halaman Judul, Halaman Persetujuan, Abstrak, Halaman Orisinalitas, Halaman Motto, Halaman Persembahan, Halaman Kata Pengantar, Daftar Isi, Daftar Tabel, Daftar Gambar, Dan Daftar Lampiran.

**BAB I: Pendahuluan**

Bab ini berisi gambaran mengenai Latar Belakang Masalah, Pertanyaan Penelitian, Tujuan Dan Manfaat Penelitian, Metode Penelitian, Dan Sistematika Penelitian.

## BAB II: Landasan Teori

Bab ini berisi landasan teori yang membahas tentang Pengertian Sumber Daya Manusia, Klasifikasi Sumber Daya Manusia, Hak dan Kewajiban Karyawan, Pengembangan Sumber Daya Manusia, Pengertian Kualitas Sumber Daya Manusia, Langkah-Langkah Dalam Pengelolaan Sumber Daya Manusia Perbankan, Strategi Sumber Daya Manusia, Pengertian Pelayanan Nasabah, Bentuk-Bentuk Pelayanan Nasabah, Standar Pelayanan Nasabah, Mutu Pelayanan, Peningkatan Kualiatas Untuk Meningkatkan Pelayanan.

## BAB III: Deskripsi Objek Penelitian Data Pembahasan.

Bab ini berisi tentang penjelasan

### A. Gambaran umum Bank Aman Syariah Sekampung.

Sejarah Berdirinya Bank Aman Syariah Sekampung, Visi Dan Misi Bank Aman Syariah, Struktur Organisasi Bank Aman Syariah, Produk-Produk Bank Aman Syariah.

### B. Upaya Peningkatan Sumber Daya Manusia Di Bank Aman Syariah Sekampung, Upaya Peningkatan Produktivitas Sumber Daya Manusia, Peningkatan Kualitas Sumber Daya Manusia, Strategi Sumber Daya Manusia, Hasil Upaya Peningkatan Sumber Daya Manusia Di Bank Aman Syariah.

## BAB IV: Penutup

Bab ini merupakan bab akhir yang mengemukakan simpulan dan saran

## **BAB II**

### **LANDASAN TEORI**

#### **A. Sumber Daya Manusia (SDM)**

##### **1. Pengertian Sumber Daya Manusia (SDM)**

SDM terdiri dari daya pikir dan daya fisik setiap manusia. Tegasnya kemampuan setiap manusia ditentukan oleh daya pikir dan daya fisiknya. SDM manusia menjadi unsur pertama dan utama dalam setiap aktivitas yang dilakukan. Peralatan yang handal atau canggih tanpa peran aktif SDM tidak akan berarti apa-apa. SDM adalah kemampuan terpadu dari daya fikir dan daya fisik yang dimiliki individu.

Perilaku dan sifatnya ditentukan oleh keturunan dan lingkungannya, sedangkan prestasi kerjanya dimotivasi oleh keinginan untuk memenuhi kepuasannya. Daya fikir adalah kecerdasan yang dibawa lahir (modal besar) sedangkan kecakapan diperoleh dari usaha (belajar dan pelatihan). Daya fisik dimaksudkan sebagai kekuatan dan ketahanan seseorang untuk melakukan pekerjaan yang berat dan bekerja lama, maupun ketahanannya menghadapi serangan penyakit.

SDM adalah kemampuan totalitas daya pikir dan daya fisik yang terdapat pada seseorang. kualitas SDM harus dikembangkan agar produktivitas kerja setiap individu dapat meningkat, sehingga

kesejahteraan hidup dapat tercapai dengan kualitas yang dimiliki. SDM mampu menciptakan berbagai jenis barang dan jasa, hasil kreativitas tersebut yang nantinya dapat menuntun seseorang menempati posisi yang sesuai pada suatu perusahaan. Terkait hal tersebut, Sadili Samsudin berpendapat bahwa, “sumber daya manusia adalah orang-orang yang merancang dan menghasilkan barang atau jasa, mengawasi mutu, memasarkan produk, mengalokasikan sumber daya manusia finansial, serta merumuskan seluruh strategi, dan tujuan organisasi”.<sup>15</sup>

Menurut Sonny Sumarsono sumber daya manusia atau *human resources* mengandung dua pengertian. Pertama, SDM adalah usaha kerja atau jasa yang dapat diberikan dalam proses produksi. Kedua, SDM mencerminkan kualitas usaha yang diberikan oleh seseorang dalam waktu tertentu untuk menghasilkan barang dan jasa.<sup>16</sup>

Ada 3 hal penting yang harus dimiliki oleh sumber daya manusia dalam bekerja, yaitu:

- a. Mampu mempelajari (*learning*) prinsip-prinsip persaingan secara mendalam, karena SDM harus mampu mendeteksi tingkat persaingan

---

<sup>15</sup> Sadili Samsudin, *Manajemen Sumber Daya Manusia*, (Bandung: CV. Pustaka Setia, 2006), h. 21

<sup>16</sup> Malayu Hasibuan, *Manajemen Sumber Daya Manusia*, (Jakarta: Bumi Aksara 2002), h. 244

yang ada dalam bisnisnya sekaligus pengaruh negatif yang dapat merugikan perusahaan.<sup>17</sup>

- b. Memiliki pengetahuan yang solid (*solid knowledge*), yaitu tentang strategi yang harus di kombinasikan dengan pengalaman professional.
- c. Alat dan metode yang digunakan dalam bekerja untuk menanggulangi para pesaing serta mampu meramalkan hasil yang akan terjadi bila menerapkan alat dan metode tersebut.<sup>18</sup>

Paparan di atas dapat dipahami bahwa setiap sumber daya manusia harus mampu mempelajari, memiliki pengetahuan yang didapat dari pengalaman kerja, juga memahami alat dan metode yang mampu melihat kondisi perusahaan dikemudian hari jika diterapkan sehingga dapat bersaing dengan perusahaan lainnya.

Berdasarkan pemamparan di atas dapat dipahami bahwa sumber daya manusia merupakan kemampuan individu dalam suatu pekerjaan yang berperan penting bagi setiap perusahaan sebagai pelaku produksi yang memiliki kreativitas, inovasi serta mampu menghadapi perkembangan dunia yang semakin modern.

## 2. Klasifikasi Sumber Daya Manusia (SDM)

Secara makro, SDM dalam suatu negara diklasifikasikan dalam beberapa kelompok, yaitu:

- a. Kependudukan

---

<sup>17</sup> *Ibid*, h. 245

<sup>18</sup> Suyadi Prawirosentono, *Pengantar Bisnis Modern*, (Jakarta: Bumi Aksara, 2002),

Yaitu salah satu faktor yang menentukan keberhasilan pembangunan adalah pelaksanaan pembangunan itu sendiri yaitu para pekerja khususnya dan seluruh penduduk Indonesia pada umumnya. Indonesia sebagai negara berkependudukan terbesar ke 5 di dunia, dengan jumlah penduduk sebesar 172. 009. 540 orang pada tahun 1987 berarti merupakan negara yang memiliki sumber daya manusia yang besar.<sup>19</sup>

Uraian di atas dapat dipahami bahwa Indonesia memiliki sumber daya manusia dalam jumlah yang besar, keberadaan sumber daya manusia yang merupakan penduduk di Indonesia adalah salah satu faktor untuk pembangunan di dalam negeri baik dari segi perekonomian maupun sumber daya yang memiliki keahlian diberbagai bidang sehingga dapat menuju keberhasilan sesuai dengan perencanaan yang matang.

b. Bekerja

Yaitu melakukan kegiatan dengan maksud memperoleh atau membantu memperoleh penghasilan atau keuntungan selama paling sedikit satu jam dalam satu minggu yang lalu, waktu bekerja tersebut harus berurutan dan tidak terputus konsep bekerja ini adalah konsep (*labour force*).<sup>20</sup>

Bekerja merupakan kegiatan yang dilakukan oleh setiap individu untuk mendapatkan penghasilan sebagai contoh yaitu

---

<sup>19</sup> Basir Barthos, *Manajemen Sumber Daya Manusia Suatu Pendekatan Makro*, (Jakarta: Bumi Aksara, 2009), h. 15

<sup>20</sup>*Ibid.*

seseorang bekerja disebuah perusahaan, dalam satu minggu hanya lima hari waktu bekerja mulai dari hari senin –jumat pada waktu pagi hari pukul 07.30-16.30 penghasilan yang diperoleh diberikan oleh perusahaan setiap satu bulan sekali.

c. Sementara tidak bekerja

Yaitu orang bekerja karena sesuatu hal ada sementara yang tidak bekerja yang didefinisikan sebagai berikut. Punya pekerjaan tetapi sementara tidak bekerja adalah kegiatan dari mereka yang mempunyai pekerjaan tetapi selama seminggu yang lalu tidak bekerja karena sesuatu sebab seperti sakit, cuti, menunggu panen, dan mogok. Termasuk mereka yang sudah diterima bekerja, selama seminggu yang lalu belum bekerja.<sup>21</sup>

Sementara tidak bekerja merupakan pengertian dari seseorang telah memiliki pekerjaan namun sementara tidak bekerja karena sesuatu sebab sehingga mengharuskan tidak masuk bekerja selama beberapa waktu tertentu sesuai dengan batasan yang ditentukan oleh perusahaan.

d. Angkatan kerja

Yaitu penduduk berumur 10 tahun keatas yang bekerja sementara tidak bekerja dan sedang mencari pekerjaan. Berdasarkan pemaparan tersebut dapat dipahami bahwa angkatan

---

<sup>21</sup>*ibid*, h. 16

kerja merupakan orang yang telah memasuki usia yang cukup untuk melakukan sebuah pekerjaan.<sup>22</sup>

e. Bukan angkatan kerja

Yaitu terdiri dari penduduk yang mengurus rumah tangga, murid atau mahasiswa, penerima pendapatan, dan lain-lain. Berdasarkan pemaparan tersebut dapat dipahami bahwa bukan angkatan kerja merupakan seseorang yang tidak memiliki pekerjaan di suatu perusahaan maupun pekerjaan individu yang bertujuan mencari penghasilan.<sup>23</sup>

f. Bekerja utama dan bekerja sambilan

Yaitu jika seseorang hanya mampu mempunyai satu pekerjaan maka pekerjaan tersebut digolongkan sebagai pekerjaan utama sedangkan pekerjaan sambilan adalah pekerjaan lain selain pekerjaan utama. Pekerjaan utama yaitu satu pekerjaan pokok yang dimiliki seseorang, sedangkan pekerjaan sambilan yaitu pekerjaan yang dilakukan oleh seseorang untuk mendapatkan penghasilan tambahan sebagai contoh A memiliki pekerjaan utama yaitu sebagai bankir tetapi ia memiliki pekerjaan sambilan yang dapat menghasilkan disampingkan

---

<sup>22</sup>*Ibid*, h. 17

<sup>23</sup>*Ibid*, h. 18

pekerjaan utamanya yaitu usaha butik pakaian remaja dan dewasa.<sup>24</sup>

Secara micro SDM adalah manusia atau orang yang bekerja atau yang menjadi anggota suatu organisasi yang disebut personil, pegawai, karyawan, pekerja, tenaga kerja, dan lain-lain. dalam sebuah perusahaan secara mikro, SDM di klasifikasikan sebagai berikut.<sup>25</sup>

- a. Ketenagakerjaan adalah segala hal yang berhubungan dengan tenaga kerja pada waktu sebelum, selama, dan sesudah masa kerja.
- b. Tenaga kerja adalah setiap orang yang mampu melakukan pekerjaan guna menghasilkan barang atau jasa baik untuk memenuhi kebutuhan sendiri maupun untuk masyarakat.
- c. Pekerja buruh adalah orang peseorangan yang bekerja dengan menerima upah atau imbalan dalam bentuk lain.
- d. Pemberi kerja adalah orang peseorangan, pengusaha, badan hukum, atau badan-badan lainnya yang memperkerjakan tenaga kerja dengan membayar upah atau imbalan bentuk lain.
- e. Perusahaan adalah
  - 1) Orang peseorangan, persekutuan, atau badan hukum yang menjalankan suatu perusahaan milik sendiri.

---

<sup>24</sup>*Ibid*, h. 20

<sup>25</sup>*Ibid*, h. 21

- 2) Orang peseorangan, persekutuan, atau badan hukum yang secara terdiri sendiri menjalankan perusahaan bukan miliknya.
- 3) Orang peseorangan, persekutuan atau badan hukum yang berada di Indonesia mewakili perusahaan sebagai mana di maksud dalam huruf (a) dan huruf (b) yang berkedudukan di luar wilayah Indonesia.

Uraian di atas dapat dipahami bahwa secara mikro sumber daya manusia (SDM) diklasifikasikan sebagai ketenagakerjaan yaitu semua yang berhubungan dengan tenaga kerja baik pada waktu sebelum bekerja, Selama bekerja dan sesudah masa kerja dilaksanakan. Tenaga kerja yaitu setiap individu yang mampu melaksanakan pekerjaan yang bertujuan untuk menghasilkan barang dan jasa baik untuk memenuhi kebutuhan sendiri maupun kebutuhan masyarakat luas. pekerja/buruh yaitu orang yang bekerja dengan maksud menerima upah atau imbalan yang diterima bisa dalam bentuk uang maupun barang yang disepakati antara buruh dengan orang yang memperkerjakannya. Pemberi kerja yaitu orang peseorangan baik ia sebagai pengusaha, badan hukum maupun badan-badan lainnya yang memperkerjakan tenaga kerja yang dimilikinya dengan membayar upah kepada karyawannya. Terdapat beberapa pengertian perusahaan yaitu *pertama*, individu, persekutuan, yang menjalankan usahanya sendiri yang sudah memiliki badan hukum. *kedua*, yaitu perusahaan individu,

persekutuan terdiri sendiri tetapi menjalankan perusahaan bukan miliknya yang sudah memiliki badan hukum. *ketiga*, yaitu perusahaan Indonesia yang memiliki cabang perusahaan di luar negeri baik perusahaan tersebut milik sendiri maupun perusahaan milik orang lain yang sudah memiliki badan hukum.

### **3. Hak Dan Kewajiban Karyawan**

Hak dan kewajiban karyawan dalam perusahaan merupakan hal yang perlu di informasikan kepada para SDM pendatang baru. Hak akan diberikan perusahaan kepada karyawan. Dengan demikian, terlihat dua pihak yang saling berhubungan, yang masing-masingnya saling memberi dan sekaligus juga saling menerima.

UU No. 8 tahun 1974, tentang pokok-pokok kepegawaian pasal 7 sampai pasal 10 menyebutkan bahwa yang menjadi hak pegawai/karyawan itu adalah:<sup>26</sup>

#### **a. Hak memperoleh penghasilan**

Memperoleh penghasilan merupakan hak karyawan, karena perlu disadari bahwa karyawan beserta keluarganya pada dasarnya perlu dapat hidup layak dari penghasilan sendiri. Dengan adanya penghasilan ini, mereka dapat memusatkan perhatian dan kegiatannya untuk melaksanakan pekerjaan yang dipercayakan kepadanya, penghasilan ini merupakan balas jasa

---

<sup>26</sup> Undang-undang Nomor 13 Tahun 2003 tentang Ketenagakerjaan Pasal 1

(kompensasi) atau penghargaan bagi karyawan atas hasil kerja yang telah disumbangkannya bagi perusahaan

b. Hak memperoleh cuti

Istilah cuti dalam manajemen sumber daya manusia diartikan sebagai suatu keadaan tidak masuk kerjanya karyawan, atas izin pejabat yang berwenang dalam jangka waktu tertentu pemberian cuti ini dimaksudkan untuk menjamin kesegaran jasmani dan rohani para karyawan.

c. Hak memperoleh perawatan

Hak memperoleh perawatan ini diatur lebih lanjut dalam PP. No 12 Tahun 1981. Memperoleh perawatan adalah hak setiap karyawan, sebab yang bersangkutan antara lain:<sup>27</sup>

- 1) Ditimpa sesuatu kecelakaan karena menjalankan tugas kewajiban.
- 2) Menderita cacat jasmani dan rohani dalam dan karena menjalankan tugas yang mengakibatkan tidak dapat bekerja lagi.
- 3) Tewas, keluarga berhak mendapatkan uang duka.

d. Hak memperoleh pensiun

Hak pensiun merupakan:<sup>28</sup>

- 1) Penghargaan perusahaan atas jasa karyawan yang telah bertahun-tahun mengabdikan diri pada perusahaan.

---

<sup>27</sup> Undang-undang Nomor 8 tahun 1974 tentang Pokok-Pokok Ketenagakerjaan pasal 7-10

<sup>28</sup> Undang-undang Nomor 12 tahun 1981 tentang Hak Memperoleh Perawatan

- 2) Sebagai jaminan hari tua bagi karyawan yang bersangkutan dengan keluarga.

Berdasarkan pemaparan di atas dapat dipahami bahwa hak memperoleh pensiun merupakan bentuk penghargaan yang diberikan oleh perusahaan dimana seseorang bekerja, biasanya diberikan dalam bentuk uang yang diberikan guna membantu memenuhi kebutuhan dimasa tuanya.

Berdasarkan penjelasan di atas, dapat di maknai bahwa hak-hak karyawan meliputi, hak memperoleh penghasilan, hak memperoleh cuti, hak memperoleh perawatan, hak memperoleh dan hak untuk memperoleh pensiun yang diberikan oleh perusahaan.

Kewajiban karyawan yang telah diatur dalam undang – undang nomor 13 tahun 2003 tentang ketenagakerjaan diantaranya yaitu:<sup>29</sup>

- a. Menjaga ketertiban

Melaksanakan hubungan industrial, pekerja, dan serikat pekerja mempunyai fungsi menjalankan pekerjaan sesuai dengan kewajibannya, menjaga ketertiban demi kelangsungan produksi, menyalurkan inspirasi secara demokrasi, mengembangkan keterampilan dan keahliannya, serta ikut memajukan

---

<sup>29</sup> Gouzali Saydam, *Manajemen Sumber Daya Manusia Suatu Pendekatan Mikro*, (Jakarta: Djambatan, 2005), h. 161

perusahaan dan memperjuangkan kesejahteraan anggota keluarganya.

b. Melaksanakan perjanjian kerja sama

Pengusaha, serikat pekerja, dan pekerja wajib melaksanakan ketentuan melaksanakan ketentuan yang ada dalam perjanjian kerja sama, ayat 2 pengusaha dan serikat pekerja wajib memberitahukan isi perjanjian kerja bersama atau perubahan kepada seluruh pekerja.<sup>30</sup>

c. Penyelesaian perselisihan

Penyelesaian perselisihan hubungan industri wajib dilaksanakan oleh pengusaha dan pekerja atau serikat pekerja secara musyawarah untuk mufakat.<sup>31</sup>

d. Cara penyaluran aspirasi

Sekurang-kurangnya dalam waktu 7 (tujuh) hari kerja sebelum mogok kerja dilaksanakan, pekerja dan serikat pekerja wajib memberitahukan secara tertulis kepada pengusaha dan instansi yang bertanggung jawab dibidang ketenagakerjaan setempat.<sup>32</sup>

Berdasarkan pemaparan di atas dapat dipahami bahwa tenaga kerja mempunyai beban kewajiban yang tidak dapat dipisahkan dari

---

<sup>30</sup> Undang-undang nomor 13 tahun 2003 tentang Ketenagakerjaan

<sup>31</sup> *Ibid.* Pasal 126 ayat 1-2

<sup>32</sup> *Ibid.* Pasal 136 ayat 1

status pekerjaannya, diantara tenaga kerjaharus menjaga ketertiban demi kelangsungan produksi, menyalurkan aspirasi secara demokrasi, mengembangkan keterampilan dan keahliannya serta ikut memperjuangkan kesejahteraan anggota bersama keluarganya, selanjutnya, wajib melaksanakan ketentuan yang ada dalam perjanjian kerja sama, jika terjadi perselisihan dalam hubungan kerja, maka wajib diselesaikan secara musyawarah. Setiap tindakan wujud penyaluran aspirasi, seperti mogok kerja, harus di laporkan secara tertulis kepada pengusaha dan instansi berwenang minimal 7 hari kerja sebelumnya.

#### **4. Pengembangan Sumber Daya Manusia (SDM)**

Pengembangan SDM adalah kegiatan yang harus dilakukan oleh perusahaan, agar pengetahuan, kemampuan, dan ketrampilan mereka sesuai dengan tuntutan pekerjaan yang mereka lakukan. Pengembangan sumber daya manusia bagi pegawai adalah suatu proses belajar dan berlatih secara sistematis untuk meningkatkan kompetensi dan kinerja mereka dalam pekerjaannya sekarang dan menyiapkan diri untuk peran dan tanggung jawab yang akan datang.<sup>33</sup>

Pengertian SDM disini mengacu pada orang yang memiliki komitmen, kulaifikasi, dan kompentesi tentu sehingga bisa

---

<sup>33</sup> Achmad S.Ruky, *Sumber Daya Manusia Berkualitas*, (Jakarta: PT.Gramedia Pustaka Utama, 2006), h.227.

berpartisipasi dan memberikan kontribusi sesuai dengan bidang atau tugasnya masing-masing dengan baik.<sup>34</sup> Pengembangan yang dimaksudkan adalah yang bersifat teknis maupun bentuk keprilakuan seseorang. Peningkatan SDM yang bersifat teknis adalah mengembangkan SDM yang ada dengan menggunakan teknis yang akan diterapkan kepada SDM dalam sebuah pelatihan sesuai dengan program atau kebutuhan. Peningkatan SDM dalam bentuk keprilakuan seseorang adalah pengembangan yang diberikan oleh organisasi kepada anggotanya agar memiliki kemampuan menumbuhkan sikap empati dan melihat sesuatu dari (kaca mata) orang lain.<sup>35</sup> Karyawan atau anggota yang berada di dalam sebuah organisasi diberikan pengembangan sikap dan perilaku yang terarah agar dapat berfikir dan bertindak serta menerima pendapat orang lain sebagai tolak ukur membangun kepribadian yang baik.

#### **a. Peningkatan Kualitas Sumber Daya Manusia (SDM)**

Kata kualitas sering kita dengar dalam kehidupan sehari-hari, tetapi untuk memahami dan mendeskripsikan kata tersebut terkadang sulit karena setiap orang mendefinisikan berbeda-beda dan tergantung pada konteksnya. Kualitas sendiri memiliki banyak kriteria yang berubah secara terus menerus. Konsep

---

<sup>34</sup>Undang-undang nomor 13 tahun 2003 tentang Ketenagakerjaan, pasal 140 ayat

<sup>35</sup>[www.shariapartner.blogspot.com](http://www.shariapartner.blogspot.com) diunduh pada 04 April 2014

kualitas sering dianggap sebagai ukuran relatif kebaikan suatu produk atau jasa.<sup>36</sup>

Definisi kualitas adalah Kualitas merupakan suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses, dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan. Sedangkan definisi kualitas menurut Crosby adalah memenuhi atau sama dengan persyaratannya (*conformance to requirements*). Meleset sedikit saja dari persyaratannya, maka suatu produk atau jasa dikatakan tidak berkualitas. Persyaratan itu sendiri dapat berubah sesuai dengan keinginan serta pasar atau persaingan.<sup>37</sup>

Kualitas sumber daya manusia selain ditentukan oleh kesehatan, juga ditentukan oleh pendidikan. Meskipun kesehatan telah mendapat perhatian dalam dekade belakangan ini, di banyak negara sedang berkembang, seperti Indonesia, salah satu strategi yang telah lama diterapkan dalam peningkatan sumber daya manusia adalah peningkatan pendidikan. Karena pendidikan tidak hanya dipandang dapat menambah pengetahuan tetapi dapat juga meningkatkan ketrampilan (keahlian) tenaga kerja yang pada akhirnya dapat meningkatkan produktivitas.<sup>38</sup>

Sumber daya manusia yang berkualitas adalah sumber daya

---

<sup>36</sup> Veithzal Rifa'i, *Sumber Daya Manusia Untuk Perawatan dari Teori Ke Produk*, (Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada, 2004), h. 312

<sup>37</sup> *Ibid.*

<sup>38</sup> *Ibid*, h. 313

manusia yang berpendidikan, semakin tinggi tingkat pendidikannya maka akan semakin berkualitas sumber daya manusia tersebut. Sedangkan kualitas angkatan kerja adalah kesiapsediaan dan potensi angkatan kerja yang ada.

#### **b. Macam-Macam Pengembangan Sumber Daya Manusia (SDM)**

Pengembangan SDM dapat dilakukan melalui beberapa cara diantaranya:

##### 1) Motivasi

Menurut pandji Anoraga, motivasi yaitu agar seseorang mau melakukan sesuatu pekerjaan, orang tersebut memerlukan motivasi. Motivasi merupakan sesuatu yang mendorong seseorang berbuat sesuatu. Motivasi suatu individu dapat timbul dari dalam diri individu (motivasi instrinsik) dan dapat timbul dari luar individu (motivasi ekstrinsik), dan keduanya mempunyai pengaruh terhadap perilaku dan prestasi kerja atau memahami perilaku individu dalam organisasi.

Ciri-ciri motivasi:<sup>39</sup>

- a) Majemuk
- b) Dapat berubah-ubah
- c) Berbeda-beda bagi tiap individu

---

<sup>39</sup> Sondang P. Siagian, *Manajemen Sumber Daya Manusia*, (Jakarta: Bumi Aksara, 1996), cet. 5, h. 195

- d) Ada beberapa motif yang tidak disadari oleh individu yang bersangkutan.

Menurut Gibson sebagaimana di kutip oleh pandji anoraga menjelaskan bahwa terdapat 2 kelompok teori motivasi yaitu:

- a) Teori kepuasan (*content theories*), teori ini menitik beratkan pada faktor-faktor dalam diri orang, yang menggerakkan, mengarahkan, mendukung, dan menghentikan perilaku.
- b) Teori proses, teori ini menitik beratkan pada bagaimana perilaku itu digerakkan, diarahkan, didukung, dan dihentikan.<sup>40</sup>

Uraian di atas dapat dipahami bahwa teori motivasi berdasarkan proses, yaitu usaha yang dilakukan seseorang untuk menggerakkan semangat orang lain dengan tujuan yang positif dengan didukung lingkungan yang dapat memberikan pengaruh positif sehingga seseorang termotivasi secara terarah.

## 2) Sistem insentif

### a) *Piecework*

*Piecework* salah satu teknik yang lumrah digunakan untuk mendorong para karyawan meningkatkan produktivitas kerjanya adalah dengan jalan membersihkan insentif financial berdasarkan jumlah hasil

---

<sup>40</sup> Pandji Anoraga, *Manajemen Bisnis*, (Jakarta: Rineka Cipta, 2009), h. 160

pekerja karyawan yang dinyatakan dalam unit produksi.<sup>41</sup> Contoh yang baik adalah dalam kegiatan perakitan, jika pada satu kurun waktu tertentu, misalnya satu hari atau satu minggu, satu kelompok kerja menghasilkan sejumlah unit produksi, penghasilan setiap karyawan dihitung atas dasar jumlah unit yang mereka hasilkan. Dasar perhitungannya ialah bahwa makin banyak unit produksi yang mereka hasilkan, makin tinggi pula insentif yang diterima.

b) Bonus

Insentif dalam bentuk bonus diberikan pada karyawan yang mampu bekerja sedemikian rupa sehingga tingkat produksi yang baku terlampaui.<sup>42</sup>

c) Komisi

Sistem insentif lain yang lumrah diterapkan adalah pemberian komisi, pada dasarnya ada dua bentuk sistem ini. Pertama, para karyawan memperoleh gaji pokok, tetapi penghasilannya dapat bertambah dengan bonus yang diterimanya karena keberhasilan.<sup>43</sup>

Sistem intensif juga berpengaruh besar terhadap produktivitas yang diberikan oleh karyawan disuatu perusahaan, begitu pula dengan karyawan pada

---

<sup>41</sup> Sondang. P. Siagian, *Manajemen Sumber*, h. 268

<sup>42</sup> *Ibid*, h. 269

<sup>43</sup> *Ibid*,.

perbankan guna meningkatkan mutu terhadap pelayanan nasabah.

### 3) Jasa-jasa kepegawaian

Dalam usaha mendorong produktivitas serta ketenaga kerja para karyawan, dewasa ini semakin banyak organisasi yang memberikan jasa-jasa tertentu kepada para karyawannya di luar pembayaran upah dan gaji serta berbagai manfaat sampingan. Tiga bentuk jasa yang sudah umum diberikan dewasa ini ialah bantuan dan pendidikan, bantuan keuangan, dan bantuan sosial.

#### a) Bantuan dana pendidikan

Merupakan kenyataan yang menggambarkan bahwa dewasa ini makin banyak karyawan yang semakin menyadari bahwa menambah pengetahuan dan keterampilan mereka secara progremetik merupakan salah satu wahana penting dalam meniti karier secara lebih berhasil oleh karena itu banyak karyawan yang melanjutkan pendidikan formalnya atau mengikuti berbagai kursus keterampilan di luar jam kerja mereka masing-masing, kendala yang sering dialami oleh karyawan tersebut ialah terbatasnya kemampuan finansial untuk membiayai kegiatan tersebut.<sup>44</sup>

---

<sup>44</sup>*Ibid.*

Dalam situasi demikian banyak organisasi memberikan jasa baiknya berupa bantuan bagi mereka yang mengikuti program pendidikan dan pelatihan tertentu, kebijakan demikian ditempuh oleh banyak organisasi karena pimpinan organisasi menyadari bahwa apabila semakin banyak anggota organisasi yang menambah pengetahuannya dan keterampilan-nya, bukan hanya pegawai yang bersangkutan sendiri yang menikmati hasilnya, misalnya dalam bentuk prestasi dan produktivitas kerja yang semakin meningkat.

b) Bantuan jasa finansial

Berbagai jenis organisasi sering memberikan bantuan finansial bagi para karyawannya, baik untuk kepentingan pemenuhan kebutuhan jangka pendek yang mendesak maupun untuk kepentingan jangka panjang. Untuk kepentingan yang mendesak misalnya organisasi yang mendorong terbentuknya koperasi simpan pinjam karyawan, dengan adanya koperasi seperti itu jika ada karyawan yang membutuhkan sejumlah uang untuk sesuatu kebutuhan yang mendesak, karyawan tersebut dapat meminjamkan dari koperasi karyawan dengan berbagai keringanan seperti bunga yang rendah, jangka

waktu pengembalian yang relatif lama dan lain sebagainya.<sup>45</sup>

Bank pun sering memberikan jasa finansial tertentu kepada para karyawannya seperti dalam bentuk kesempatan meminjam dengan tingkat bunga yang lebih rendah dari yang berlaku atau memberikan bunga yang lebih tinggi kepada karyawan yang menandatangani uangnya di bank tersebut dibandingkan dengan bunga yang ditawarkan kepada nasabah lain.

Bantuan jasa finansial tersebut diharapkan dapat mendorong para pegawai untuk meningkatkan prestasi dan produktivitas kerjanya karena mereka mengetahui bahwa bantuan yang diberikan sudah barang tentu berkaitan dengan bonafiditas perusahaan dan keberhasilan perusahaan dalam berbagai kegiatan.<sup>46</sup>

c) Jasa lainnya

Kenyataan menunjukkan bahwa dewasa ini kehidupan kekarwaan sering berakibat pada makin banyaknya karyawan yang mengalami stres. Stres yang berat dapat berakibat pada kondisi fisik dan mental para karyawan. Kondisi fisik yang mungkin diderita beraneka ragam seperti tekanan fisik yang menurun, sakit kepala,

---

<sup>45</sup> *Ibid*, h. 282

<sup>46</sup> *Ibid*, h. 282

tekanan darah tinggi, gangguan pernapasan dan lain sebagainya akibat stres dapat beraneka ragam bentuknya.

Untuk membantu para karyawan mengatasi akibat stres itu, banyak organisasi atau perusahaan yang memberikan jasa-jasa baiknya berbagai bentuk seperti bantuan pengobatan, konsultasi psikologi, pembentukan klub olah raga dalam organisasi, dan lain sebagainya.<sup>47</sup>

#### 4) Pelatihan dan pengembangan

Cara untuk meningkatkan kemampuan dan keahlian karyawan yaitu dengan pendidikan dan pelatihan kerja, menurut istilah, pelatihan adalah proses sistematis dimana karyawan mempelajari pengetahuan (*knowledge*), keterampilan (*skill*), kemampuan (*ability*), atau perilaku terhadap tujuan pribadi dan organisasi.<sup>48</sup>

Pelatihan kerja merupakan aktivitas yang dilakukan untuk meningkatkan keahlian pengetahuan dan sikap dalam rangka meningkatkan kinerja saat ini dan masa yang akan datang.<sup>49</sup> pelatihan didesain untuk meningkatkan keterampilan dalam pekerjaan yang sekarang.<sup>50</sup> Pelatihan kerja juga merupakan keharusan dalam suatu organisasi karena semakin terdidik dan terlatihnya seorang karyawan,

---

<sup>47</sup> *Ibid*, h. 283

<sup>48</sup> James, Stoner Ct. Al, *Manajemen*, (Bandung: PT. Bhuana, 1996), h. 78

<sup>49</sup> *Ibid*, h. 69

<sup>50</sup> Veithzal Rifa'i, *Sumber Daya Manusia*, h. 227

maka semakin tinggi pula produktivitas kerjanya. Kegiatan pelatihan ini dimaksudkan untuk mengurangi kesenjangan antara sumber daya yang dimiliki perusahaan dengan SDM yang diharapkan perusahaan agar perusahaan dapat mencapai tujuan, visi, dan misi.

Pelatihan adalah pendidikan yang diberikan dalam waktu yang relatif singkat dengan mengutamakan metode praktik dibandingkan teori untuk memperoleh dan meningkatkan keterampilan kerja di luar pendidikan formal. pengembangan adalah suatu proses bagaimana manajemen mendapatkan pengalaman, keahlian, dan sikap untuk menjadi atau meraih sukses sebagai pemimpin dalam organisasi mereka, karena itu kegiatan pengembangan ditunjukan membantu karyawan untuk dapat menangani jawabannya dimasa mendatang, dengan memperhatikan tugas, dan kewajiban yang dihadapi sekarang. Kegiatan pelatihan dan pengembangan memberikan aktivitas kepada karyawan dan perusahaan berupa keahlian dan keterampilan yang selanjutnya akan menjadi asset yang berharga bagi perusahaan. Melalui pelatihan karyawan akan bertambah kemampuannya dan demikian pula bagi perusahaan yaitu

dalam rangka memenuhi tuntutan para manajer dan departemen SDM.<sup>51</sup>

Pelatihan dan pengembangan memberikan keuntungan bagi setiap perusahaan karena karyawan yang sudah terlatih memiliki tambahan wawasan yang sebelum mengikuti kegiatan pelatihan dan pengembangan belum memahami manajemen pada perusahaan di tempat bekerja, namun setelah mengikuti kegiatan pelatihan dan pengembangan karyawan dapat memahami manajemen perusahaan tersebut.<sup>52</sup>

#### 5) Pengembangan Sumber Daya Manusia (SDM) Berbasis Syariah

Menurut UU Bank Indonesia No 23 tahun 1999, untuk mewujudkan sistem dan tatanan perbankan syariah yang sehat dan istiqamah dalam penerapan prinsip syariah dibutuhkan sumber daya insani yang mampu menguasai syariah dan teknik perbankan.<sup>53</sup>

Lembaga keuangan syariah harus dikembangkan berdasarkan nilai-nilai syariah dan profesionalitas maka sumber daya yang mengembangkan harus dapat menunjukkan nilai-nilai tersebut dalam aktivitas manajerialnya. jika hal tersebut dapat dilakukan maka dapat mewujudkan

---

<sup>51</sup> Fahrul Ulum, *Perbankan Syariah di Indonesia*, (Surabaya: Putra Media Nusantara), h. 186

<sup>52</sup> *Ibid*, h. 187

<sup>53</sup> Muhammad, *Manajemen Bank Syariah*, (Yogyakarta: AMPYKPN, 2005), h. 170

manajemen ihsan. ada tiga kriteria yang harus dipenuhi agar suatu manajemen termasuk dalam kategori ihsan yaitu: *pertama* sederhana dalam aturan agar tercipta kemudahan (fokus). *Kedua*, kecepatan dalam pelaksanaan. *Ketiga*, ditangani oleh orang yang profesional.<sup>54</sup>

Selain dari pada itu, disamping masalah profesionalisme dari nilai-nilai ajaran Islam juga dikenal strategis pengembangan SDM yang berlandaskan pada sifat nabi SAW, yang berlandaskan pada sifat siddiq, tabliqh, amanah, fhatonah, sifat-sifat nabi itulah yang dapat diturunkan menjadi acuan dalam pengembangan lembaga keuangan syariah secara baik.<sup>55</sup>

Siddiq yang berarti benar / jujur hendaknya dijadikan visi hidup orang muslim. Berimplikasi pada efektivitas (mencapai tujuan yang tepat) dan efisien (melakukan kegiatan dengan benar teknik dan metode yang tidak menyebabkan kemubaziran) tabligh berarti menyampaikan, sifat ini harus menjadi teknik hidup orang muslim yaitu harus komunikatif dan terbuka, amanah yang berarti dapat dipercaya, harus menjadi misi hidup seorang muslim, fathonah berarti orang yang cerdas, cerdik bijaksana yang

---

<sup>54</sup> *Ibid*, h. 171

<sup>55</sup> Amir Macmud Rukmana, *Bank Syariah*, (Jakarta: PT. Gelora Aksara Pratama, 2010), h. 63

hendaknya dijadikan sebagai strategi hidup seorang muslim.<sup>56</sup>

Bank Indonesia memprogramkan “ penguatan sumber daya insani (SDI) bank syariah” melalui berbagai kegiatan, antara lain:

- a) Melakukan pelatihan, bekerjasama dengan lembaga pendidikan seperti lembaga pengembangan perbankan Indonesia (LPPI) maupun DSN.
- b) Melakukan kajian/penelitian, bekerjasama dengan berbagai perguruan tinggi pusat-pusat kajian, serta lembaga riset.
- c) Memfasilitasi kesempatan kerja praktik, magang, serta penelitian.
- d) Memberikan bantuan teknis peningkatan kompetensi pengelolaan bank syariah seperti *workshop*, *training*, di bidang pelayanan, dan pembiayaan dan lain-lain.
- e) Menyusun test book ekonomi Islam bagi kalangan perguruan tinggi, yang akan diterbitkan awal tahun 2008.

Upaya penguatan SDI tersebut tidak terlepas dari program akselerasi lainnya, seperti intensifikasi ekonomi publik dan aliansi mitra strategis. aktivitas dalam program ini juga

---

<sup>56</sup>*Ibid.*

meliputi sosialisasi edukasi publik melalui seminar, diskusi, *workshop*, dan *road show* ke *external stakeholders*.<sup>57</sup>

Semua kegiatan yang diprogramkan oleh bank Indonesia pada dasarnya bertujuan untuk mensosialisasikan secara langsung untuk memperluas pemahan masyarakat umum terhadap aktivitas perbankan syariah agar dapat melihat sisi perbedaan antara bank syariah dengan bank konvensional lainnya.

### c. Langkah-Langkah Meningkatkan Kualitas Sumber Daya Manusia

Pendidikan dan pelatihan dapat dipandang sebagai salah satu bentuk investasi. Oleh karena itu setiap organisasi atau instansi yang ingin berkembang, maka pendidikan dan pelatihan bagi karyawannya harus memperoleh perhatian yang besar. Pentingnya program pendidikan dan pelatihan bagi suatu organisasi antara lain sebagai berikut.<sup>58</sup>

- 1) Sumber daya manusia atau karyawan yang menduduki suatu jabatan tertentu dalam organisasi, belum tentu mempunyai kemampuan yang sesuai dengan persyaratan yang diperlukan dalam jabatan tersebut. Hal ini terjadi karena sering seseorang menduduki jabatan tertentu bukan karena kemampuannya, melainkan karena tersedianya formasi. Oleh sebab itu karyawan

---

<sup>57</sup> *Ibid*, h. 64

<sup>58</sup> Kasmir, *Etika Customer Service*, (Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada, 2004), h.

atau staf baru ini perlu penambahan kemampuan yang mereka perlukan.

- 2) Dengan adanya kemajuan ilmu dan teknologi, jelas akan mempengaruhi suatu organisasi/ instansi. Oleh sebab itu jabatan-jabatan yang dulu belum diperlukan, sekarang diperlukan. Kemampuan orang akan menempati jabatan tersebut kadang-kadang tidak ada. Dengan demikian, maka diperlukan penambahan atau peningkatan kemampuan yang diperlukan oleh jabatan tersebut.
- 3) Promosi dalam suatu organisasi/ instansi adalah suatu keharusan, apabila organisasi itu mau berkembang. Pentingnya promosi bagi seseorang adalah sebagai salah satu reward dan insentive (*ganjaran dan perangsang*). Adanya ganjaran dan perangsang yang berupa promosi dapat meningkatkan produktivitas kerja bagi seseorang karyawan. Kadang-kadang kemampuan seorang karyawan yang akan dipromosikan untuk menduduki jabatan tertentu ini masih belum cukup. Untuk itulah maka diperlukan pendidikan dan pelatihan tambahan.<sup>59</sup>
- 4) Di dalam masa pembangunan ini organisasi-organisasi atau instansi instansi, baik pemerintah maupun swasta merasa terpanggil untuk menyelenggarakan pelatihan-pelatihan bagi para

---

<sup>59</sup> *Ibid*, h. 202

karyawannya agar diperoleh efektivitas dan efisiensi kerja sesuai dengan masa pembangunan.

Pentingnya pendidikan dan pelatihan seperti diuraikan di atas bukanlah semata-mata bagi karyawannya atau pegawai yang bersangkutan, tetapi juga keuntungan bagi organisasi. Karena dengan meningkatnya kemampuan atau keterampilan para karyawan, meningkatkan produktivitas kerja para karyawan. Produktivitas kerja para karyawan meningkat, berarti organisasi yang bersangkutan akan memperoleh keuntungan.

Bagi organisasi terdapat paling sedikit tujuh manfaat yang dapat dipetik melalui penyelenggaraan program pelatihan dan pengembangan adalah sebagai berikut:<sup>60</sup>

- 1) Peningkatan produktivitas kerja organisasi sebagai keseluruhan antara lain karena tidak terjadinya pemborosan, karena kecermatan melaksanakan tugas, tumbuh suburnya kerja sama antara berbagai satuan kerja yang melaksanakan kegiatan yang berbeda dan bahkan spesialisasi, meningkatnya tekad mencapai sasaran yang telah ditetapkan serta lancarnya koordinasi sehingga organisasi bergerak sebagai suatu kesatuan yang bulat dan utuh.
- 2) Terwujudnya hubungan yang serasi antara atasan dan bawahan antara lain karena adanya pendelegasian wewenang, interaksi yang didasarkan pada sikap dewasa baik secara teknis maupun

---

<sup>60</sup> Irham Fahmi, *Sumber Daya Manusia*, (Bandung :Alfabeta,

intelektual, saling menghargai dan adanya kesempatan bagi bawahan untuk berpikir dan bertindak secara inovatif.

- 3) Terjadinya proses pengambilan keputusan yang lebih cepat dan tepat karena melibatkan para pegawai yang bertanggung jawab menyelenggarakan kegiatan-kegiatan operasional dan tidak sekedar diperintahkan oleh para manajer.<sup>61</sup>
- 4) Meningkatkan semangat kerja seluruh tenaga kerja dalam organisasi dengan komitmen organisasional yang lebih tinggi.
- 5) Mendorong sikap keterbukaan manajemen melalui penerapan manajerial yang partisipatif.
- 6) Memperlancar jalannya komunikasi yang efektif yang pada gilirannya memperlancar proses perumusan kebijaksanaan organisasi dan operasionalisasinya.
- 7) Penyelesaian konflik secara fungsional yang dampaknya adalah tumbuh suburnya rasa persatuan dan suasana kekeluargaan di kalangan para anggota organisasi.

Di samping manfaat bagi organisasi, pelaksanaan program pelatihan dan pengembangan yang baik bermanfaat pula bagi para anggota organisasi, yaitu:<sup>62</sup>

- 1) Membantu para pegawai membuat keputusan dengan lebih baik.
- 2) Meningkatkan kemampuan para pekerja menyelesaikan berbagai masalah yang dihadapi.

---

<sup>61</sup>*Ibid*, h. 304

<sup>62</sup>*Ibid*, h. 305

- 3) Terjadinya internalisasi dan operasionalisasi faktor–faktor motivasional.
- 4) Timbulnya dorongan dalam diri para pekerja untuk terus meningkatkan kemampuan kerjanya.
- 5) Peningkatan kemampuan pegawai untuk mengatasi stres, frustrasi dan konflik yang pada gilirannya memperbesar rasa percaya pada diri sendiri.<sup>63</sup>
- 6) Tersedianya informasi tentang berbagai program yang dapat dimanfaatkan oleh para pegawai dalam rangka pertumbuhan masing–masing secara teknikal dan intelektual.
- 7) Meningkatkan kepuasan kerja.
- 8) Semakin besarnya pengakuan atas kemampuan seseorang.
- 9) Makin besarnya tekad pekerja untuk lebih mandiri.
- 10) Mengurangi ketakutan menghadapi tugas–tugas baru di masa depan.

## **5. Pengertian Kualitas Sumber Daya Manusia**

Berdasarkan pengertian sebelumnya, maka kualitas sumber daya manusia dapat didefinisikan sebagai mutu kemampuan manusia untuk melakukan sesuatu dan menghasilkan sesuatu yang mana mutu hasil tersebut bersifat relatif yang artinya mutu hasil tersebut tidak dapat dibakukan secara pasti namun terbatas tertentu yang

---

<sup>63</sup> *Ibid.*

mana masih mungkin lebih ditingkatkan pada batas waktu tertentu pula.

Kualitas sumber daya manusia yang diharapkan pada masa yangakan datang menurut Danim dalam bukunya “*Transformasi sumber daya manusia*” adalah sumber daya manusia yang memenuhi:<sup>64</sup>

a. Kualitas fisik dan kesehatan

Kualitas fisik dan kesehatan meliputi:

- 1) Memiliki kesehatan yang baik serta kesegaran jasmani.
- 2) Memiliki tingkat kehidupan yang layak dan manusiawi.

b. Kualitas intelektual (pengetahuan dan keterampilan)

Kualitas intelektual (pengetahuan dan keterampilan)

meliputi:

- 1) Memiliki kemampuan pendidikan pada jenjang yang lebih tinggi.<sup>65</sup>
- 2) Memiliki tingkatan ragam dan kualitas pendidikan serta keterampilan yang relevan dengan memperhatikan dinamika lapangan kerja, baik yang tersedia di tingkat local, nasional maupun internasional.
- 3) Memiliki penguasaan bahasa, meliputi bahasa nasional, bahasa ibu (daerah) dan sekurang-kurangnya satu bahasa asing.

---

<sup>64</sup> Arif Rahman, “Pengaruh Kualitas Pembiayaan Dan Kualitas Sumber Daya Manusia Terhadap Efektivitas Pendapatan”*Jurnal Ilmiah Akuntansi dan Humanika*, (Singaraja: Fakultas Ekonomi Jurusan Akuntansi), No. 2 Juni 201, h. 1107

<sup>65</sup> *Ibid.*

- 4) Memiliki pengetahuan dan keterampilan di bidang ilmu pengetahuan dan teknologi yang sesuai dengan tuntutan industrialisasi.<sup>66</sup>

c. Kualitas spiritual (kejuangan)

Kualitas spiritual (kejuangan) meliputi:

- 1) Taat menjalankan agama dan kepercayaan terhadap tuhan yang maha esa, serta toleransi yang tinggi dalam kehidupan beragama.
- 2) Memiliki semangat yang tinggi dan kejuangan yang tangguh, baik sebagai individu maupun sebagai masyarakat.
- 3) Jujur yang dilandasi kesamaan antara pikiran, perkataan, dan perbuatan serta tanggung jawab yang dipikulnya.
- 4) Lebih mementingkan kepentingan umum dari pada kepentingan pribadi atau golongan atas dasar kesamaan lebih mendahulukan kewajiban dari pada hak sebagai warga negara.
- 5) Memiliki sikap adaptif dan kritis terhadap pengaruh negatif nilai-nilai budaya asing.<sup>67</sup>
- 6) Memiliki kesadaran disiplin nasional sebagai suatu budaya bangsa yang senantiasa ingin maju.
- 7) Memiliki semangat kompetisi yang tinggi dengan meningkatkan motivasi, etos kerja, dan produktivitas demi pembangunan bangsa dan negara.

---

<sup>66</sup> *Ibid*, h. 1108

<sup>67</sup> *Ibid*.

- 8) Berjiwa besar dan berpikiran positif dalam setiap menghadapi permasalahan bermasyarakat, berbangsa dan bernegara demi keutuhan dan kemajuan.
- 9) Memiliki sifat keterbukaan yang dilandasi rasa tanggung jawab bagi kepentingan bangsa.
- 10) Memiliki kesadaran hukum yang tinggi serta menyadari hak dan kewajiban asasinya dengan ditetapkan dalam UUD 1945.

Setiap langkah yang diambil dalam manajemen sumber daya manusia haruslah berkaitan erat dengan kewajiban yang harus diselesaikan oleh organisasi.<sup>68</sup>

## **6. Langkah-langkah Dalam Pengelolaan Sumber Daya Manusia Perbankan**

### **a. Analisis Jabatan (*Job Analysis*)**

Di dalam suatu bank terdapat berbagai jenis pekerjaan atau jabatan. Jenis-jenis pekerjaan tersebut saling mendukung satu sama lainnya, namun setiap pekerjaan memiliki batasan-batasan tertentu apa saja yang harus dikerjakan atau tugas-tugas apa yang harus dikerjakan, wewenang yang dimiliki, serta siapa yang bertanggung jawab terhadap suatu pekerjaan. Secara umum pengertian *job analysis* merupakan suatu analisis pekerjaan dengan cara mengumpulkan dan mengevaluasi kebutuhan-kebutuhan tentang informasi suatu pekerjaan. Dalam melakukan

---

<sup>68</sup>*Ibid*, h. 1109

analisis kebutuhan suatu pekerjaan perlu direncanakan secara matang jangan sampai dalam suatu jenis pekerjaan terjadi tumpang tindih dengan pekerjaan lainnya. Agar hal ini tidak terjadi, maka perlu di cari lebih dalam informasi-informasi apa saja yang dibutuhkan oleh suatu pekerjaan.<sup>69</sup>

b. Perencanaan Tenaga Kerja

Kebutuhan tenaga kerja dari waktu ke waktu selalu berubah-ubah kadangkala bank memiliki tenaga kerja yang tetap dalam waktu relative lama. Kebutuhan akan tenaga kerja yang paling banyak adalah pada saat bank akan melakukan pembukaan cabang baru, namun kebutuhan tenaga kerja akan segera berkurang apabila bank menutup cabangnya. Kekurangan tenaga kerja diakibatkan oleh berbagai sebab, misalnya pensiun, minta berhenti, atau diberhentikan oleh bank. Adanya kebutuhan tenaga kerja diakibatkan pembukaan cabang baru atau kekosongan karyawan yang pensiun perlu direncanakan sebaik-baiknya. Perencanaan tenaga kerja dapat dilakukan dalam jangka panjang ataupun jangka pendek. Artinya kebutuhan jangka panjang sangat perlu dilakukan juga kebutuhan jangka pendek, jika sewaktu- waktu diperlukan.<sup>70</sup>

c. Rekrutmen Dan Seleksi

---

<sup>69</sup> Kasmir, *Manajemen Perbankan*, (Jakarta: Rajawali Pers, 2014), h. 160

<sup>70</sup> *Ibid*, h. 161-162

Kegiatan rekrutmen merupakan kelanjutan dari apa yang sudah direncanakan dalam perencanaan tenaga kerja. Kebutuhan tenaga kerja yang sudah direncanakan baik dari segi jumlah maupun kualifikasi yang diinginkan akan diperoleh melalui rekrutmen pegawai. Pengertian rekrutmen adalah kegiatan untuk menarik sejumlah pelamar agar melamar ke bank, sedangkan pengertian seleksi adalah merupakan proses pemilihan calon karyawan yang telah direkrut melalui berbagai persyaratan yang telah ditetapkan oleh bank. Agar kualitas tenaga kerja yang diperoleh sesuai dengan keinginan bank, maka terlebih dahulu bank harus memilih sumber-sumber tenaga kerja yang tersedia.<sup>71</sup>

d. Pelatihan Dan Pengembangan

Apabila calon pelamar diterima dalam proses seleksi, maka ini berarti pelamar baru dianggap sebagai calon karyawan. Pelatihan bertujuan untuk memberikan keterampilan kepada calon karyawan sebelum bekerja. Pelatihan juga ditunjukkan untuk membiasakan calon karyawan dalam bekerja. Pengembangan karyawan diutamakan untuk karyawan lama dalam rangka menyegarkan kembali dan untuk meningkatkan kemampuannya.<sup>72</sup>

---

<sup>71</sup> Suwatno, *Manajemen SDM*, (Bandung: Alfabeta, 2016), h. 163

<sup>72</sup> *Ibid*, h. 172

e. Perencanaan Karier

Perencanaan karier dalam suatu bank harus lah transparan, selama ini kebanyakan perusahaan di Indonesia masih belum transparan dalam perencanaan karier bagi karyawannya. Artinya, masih banyak karier seseorang naik atau turun tanpa mengikuti proses karier itu sendiri. Perencanaan karier harus dilakukan mulai dari jenjang karier yang paling rendah sampai yang paling tinggi. Untuk mencapai jenjang karier pada tingkat tertentu diperlukan berbagai persyaratan. Persyaratan ini harus dikemukakan secara jelas kepada seluruh karyawan yang terlibat, sehingga karyawan itu sendiri lah yang akan merencanakan apa yang akan dicapai dan kapan tercapai. Artinya, karyawan itu sendiri yang menentukan kariernya. Pengertian karier adalah jalan kehidupan pekerjaan seorang karyawan selama hidupnya bekerja. Artinya, karier kerja seorang dimulai pada saat karyawan masuk bekerja sampai keluar dari pekerjaan tersebut.<sup>73</sup>

f. Penilaian Prestasi Kerja

Prestasi kerja merupakan prestasi seseorang dalam melakukan pekerjaannya. Untuk menilai prestasi kerja perlu dilakukan dengan cara-cara yang lazim diberikan di dalam ilmu manajemen sumber daya manusia.

---

<sup>73</sup>*Ibid*, h. 174

g. Pemberian Kompensasi

Pengharapan utama seseorang untuk memilih bekerja dalam suatu bank adalah untuk memperoleh kompensasi yang layak. Kompensasi dapat diartikan sesuai yang diterima karyawan sebagai balas jasa. Balas jasa ini diterima akibat tenaga atau keahliannya dipakai oleh bank. Pemberian kompensasi harus menyeimbangkan kemampuan perusahaan melalui peningkatan laba dan kemampuan karyawannya.

h. Integrasi Dan Pemeliharaan

Integrasi merupakan fungsi operatif dari manajemen sumber daya manusia yang berkaitan dengan penyesuaian keinginan karyawan dengan organisasi.<sup>74</sup>

i. Pemutusan Hubungan Kerja

Akhir dari suatu pekerjaan adalah pemutusan hubungan kerja antara bank dengan karyawannya. Pemutusan hubungan kerja bisa terjadi dengan berbagai alasan atau sebab antara lain:<sup>75</sup>

- 1) Memasuki usia pensiun
- 2) Permintaan pengunduran diri
- 3) Diberhentikan karena lalai atau berbuat kecurangan
- 4) Diberhentikan karena mengalami cacat fisik atau mental
- 5) Adanya program rasionalisasi.

---

<sup>74</sup>*Ibid*, h. 182

<sup>75</sup>*Ibid*, h. 183

## 7. Strategi Sumber Daya Manusia

Strategi sumber daya manusia berkaitan dengan dengan misi, visi, strategi perusahaan, SBU (*Strategy Business Unit*), dan juga strategi fungsional. Penentuan strategi sumber daya manusia perlu memerhatikan dan mempertimbangkan misi, visi, serta strategi korporat, serta perlu dirumuskan secara logis, jelas dan aplikatif. Strategi sumber daya manusia mendukung pengimplementasian strategi korporat dan perlu diterjemahkan dalam aktivitas-aktivitas SDM, kebijakan-kebijakan, program-program yang sejalan dengan strategi perusahaan akan memengaruhi pencapaian sasaran perusahaan.

Strategi SDM berkaitan antara lain dengan pembentukan suatu budaya perusahaan tepat, perencanaan SDM, mengaudit SDM, baik dari segi kualitatif maupun kuantitatif, serta mencakup pula aktifitas SDM seperti pengadaan SDM (dari rekrutmen sampai seleksi), orientasi, pemeliharaan, pelatihan dan pengembangan SDM, penilaian SDM. Dalam menentukan strategi SDM, faktor-faktor eksternal perlu dipertimbangkan mengacu pada *future trends and needs, demand and supply*, peraturan pemerintahan, kebutuhan manusia pada umumnya karyawan pada khususnya, potensi pesaing,

perubahan–perubahan sosial, demografis, budaya maupun nilai-nilai, teknologi.<sup>76</sup>

## **B. Pelayanan Nasabah (*Customer Service*)**

### **1. Pengertian Pelayanan Nasabah**

Pelayanan nasabah atau *customer service officer* (manusia) berasal dari dua kata yaitu *customer* yang berarti pelanggan dan *service* yang berarti pelayanan. *Customer service* dituntut untuk selalu berhubungan dengan nasabah dan menjaga hubungan ini tetap baik, *Customer service* harus memiliki kemampuan berkomunikasi yang baik. Menurut Kasmir *customer service in delivery* secara umum adalah setiap kegiatan yang diperuntukan atau ditunjukan untuk memberikan kepuasan nasabah melalui pelayanan yang dapat memenuhi keinginan dan kebutuhan nasabah. Pelayanan yang diberikan adalah pelayanan informasi dan pelayanan jasa yang tujuannya untuk memberikan kepuasan nasabah dan memenuhi keinginan dan kebutuhan nasabah.<sup>77</sup>

Berdasarkan pemaparan di atas dapat dipahami bahwa *customer service* yang baik harus diikuti dengan tersedianya sarana dan prasarana yang mendukung kecepatan, ketepatan, dan keakuratan pekerjaannya selain itu, *customer service* dituntut untuk

---

<sup>76</sup> Edy Sutrisno, *Manajemen Sumber Daya Manusia*, (Jakarta: Kencana, 2009), h.

<sup>77</sup> Kasmir, *Etika Customer Service*, (Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada, 2004), h.

memberikan pelayanan yang prima kepada nasabahnya, agar pelayanan yang diberikan dapat memuaskan nasabah.

## 2. Bentuk-Bentuk Pelayanan Nasabah

Bentuk-bentuk pelayan nasabah merupakan pelayanan prima yang diberikan oleh setiap perusahaan baik perusahaan keuangan bank maupun non bank. Pelayanan prima (*excellent service*) adalah suatu pelayanan yang terbaik dalam memenuhi harapan dan kebutuhan pelanggan. Pelayanan prima merupakan pelayanan yang memenuhi standar kualitas, pelayanan yang memenuhi standar kualitas adalah suatu pelayan yang sesuai dengan harapan dan kepuasan pelanggan masyarakat.

Pelayanan prima dikembangkan berdasarkan bentuk-bentuk pelayanan yang diantaranya berdasarkan:<sup>78</sup>

### a. Sikap

Calon pembeli / pelanggan selalu mengharapkan sikap dan perilaku yang baik dan menyenangkan dari pelayan / petugas yang ada di toko perusahaan, sehingga kepuasan pembeli terpenuhi serta kemungkinan besar pengalamannya disampaikan kepada orang lain, yang akhirnya menjadi promosi gratis bagi perusahaan. Pelayanan sikap terdiri dari beberapa bentuk Pelayanan pelanggan dengan penampilan serasi, yaitu dari segi pakaian dan kerapihan, antara lain:

---

<sup>78</sup> Alifuddin, *Kiat Manajer Sukses Abad Ke 21*, (Jakarta: Yapensi, 2002), h. 156

- 1) Pelayanan dengan berfikiran positif, yaitu dengan tidak berfikir untuk menipu atau merugikan pelanggan.
- 2) Pelayanan dengan sikap menghargai, yaitu dengan bertutur bahwa baik disertai senyum ramah, sikap sopan santun.

b. Perhatian

Bentuk-bentuk pelayanan dalam bentuk perhatian adalah sebagai berikut:

- 1) Mendengarkan dan memahami kebutuhan pelanggan.
- 2) Memahami perilaku pelanggan ketika sedang mendengarkan dan memahami kebutuhan.
- 3) Mencerahkan perhatian penuh kepada pelanggan.

c. Tindakan

- 1) Pencatatan pesanan
- 2) Pencatatan kebutuhan pelanggan
- 3) Penegasan kembali kebutuhan pelanggan
- 4) Mewujudkan kebutuhan pelanggan
- 5) Menyatakan terima kasih dengan harapan pelanggan kembali

Berdasarkan pemaparan di atas dapat dipahami bahwa bentuk-bentuk pelayanan merupakan bagian dari pelayanan prima (*excellent service*) yang diberikan oleh perusahaan baik bank maupun non bank kepada pelanggan atau nasabah untuk memenuhi kebutuhannya dengan pelayanan yang memuaskan karena kepuasan pelanggan / nasabah akan berpengaruh kepada performa perusahaan

karena semakin baik pelayanan yang diberikan maka akan memberikan dampak positif bagi citra perusahaan.

### 3. Standar Pelayanan Nasabah

Pelayanan adalah kegiatan pemberian jasa satu pihak kepada pihak lainnya. Pelayanan yang baik adalah pelayanan yang dilakukan secara ramah, tamah, adil, cepat, dan dengan etika yang baik sehingga memenuhi kebutuhan dan kepuasan bagi yang menerimanya.

- a. Ramah tamah dimaksudkan bahwa pelayanan dilakukan dengan wajah ceria, wajar, dan dengan etika yang baik serta tidak menyinggung perasaan, misalnya dengan berkata “apa yang dapat saya bantu?”
- b. Adil artinya pelayanan yang diberikan berdasarkan urutan antrian.
- c. Cepat dan tepat dimaksudkan pelayanan yang diberikan tidak bertele-tele dan harus baik dan benar.
- d. Etika adalah suatu sistem moral perilaku yang berdasarkan peraturan dan norma-norma sosial, budaya, dan agama yang berakhlak, dalam suatu masyarakat. Pelayanan dan etika bank sangat penting karena dengan pelayanan dan etika yang baik dan benar akan menciptakan simpati, baik dari masyarakat maupun bank-bank saingan.<sup>79</sup> jika masyarakat simpati akan menimbulkan kepercayaan sehingga

---

<sup>79</sup> Malayu S. P Hasibuan, *Dasar-Dasar Perbankan*, (Jakarta: PT. Bumi Aksara, 2004), cet. 3, h. 152-153

pemasaran produk jasa bank itu akan lebih lancar, pelayanan, dan etika juga merupakan daya penarik bagi (calon) nasabah untuk menjadi nasabah, serta tidak menimbulkan persaingan yang tidak sehat antar sesama bank.

#### 4. Mutu Pelayanan

Mutu adalah sebuah kata yang bagi penyedia jasa merupakan sesuatu yang harus dikerjakan dengan baik. Aplikasi mutu sebagai sifat dari penampilan produk atau kinerja merupakan bagian utama strategi perusahaan dalam rangka meraih keunggulan yang berkeseimbangan baik sebagai pemimpin pasar ataupun strategi untuk terus tumbuh.<sup>80</sup>

Model mutu pelayanan yang menyoroti syarat-syarat utama yang memberikan mutu pelayanan yang diharapkan. Adapun model ini mengidentifikasi lima kesenjangan yang mengakibatkan kegagalan penyampaian jasa, yaitu:<sup>81</sup>

- a. Kesenjangan antara harapan konsumen dan persepsi manajemen, dalam hal ini manajemen tidak selalu memahami benar apa yang menjadi keinginan pelanggan
- b. Kesenjangan antara persepsi manajemen dan spesifik jasa mutu pelayanan, dalam hal ini manajemen mungkin benar dalam memahami

---

<sup>80</sup> Kotler Philip, *Marketing Managemen 1, Andysis, Planning Implematation &Control Edisi Indonesia*, Prentice Hall, (Jakarta: Prenbalindo, 2000), h. 45

<sup>81</sup> Prasurahman, Berry, Zeithmal, *Human Resource Manajemen*, (New York: ThePress, 1991), h. 335

keinginan pelanggan, tetapi tidak menetapkan standar pelaksanaan yang spesifik.

- c. Kesenjangan antara spesifikasi mutu pelayanan dan penyampaian jasa dalam hal ini para personel mungkin tidak terlatih baik dan tidak mampu memenuhi standar.
- d. Kesenjangan antara penyampaian jasa dan komunikasi eksternal, dalam hal ini harapan konsumen dipengaruhi oleh pernyataan yang dibuat wakil-wakil dan iklan perusahaan.
- e. Kesenjangan antara jasa yang dialami dan jasa yang diharapkan dalam hal ini terjadi bila konsumen mengukur kinerja perusahaan dengan cara yang berbeda dan memiliki persepsi yang keliru mengenai mutu pelayanan.

Berdasarkan pemaparan di atas dapat dipahami bahwa mutu pelayanan merupakan kualitas kinerja karyawan / perusahaan dalam menyampaikan jasa pada pelanggan yang berakibat pada kepuasan yang dirasa oleh pelanggan terhadap pelayanan yang diberikan, namun dalam memberikan pelayanan karyawan harus memiliki keahlian dalam penyampaian suatu jasa agar tidak ada kesenjangan-kesenjangan yang berakibat pada buruknya mutu pelayanan, mutu pelayanan yang baik akan berdampak pada peningkatan jumlah pelanggan pada perusahaan karena secara tidak langsung pelanggan yang pernah mendapatkan pelayanan dengan baik akan bercerita tentang pengalamannya kepada orang lain. Sehingga perusahaan

mendapatkan citra yang positif atas kepercayaan setiap pelanggan. Konsep tentang peningkatan mutu pelayanan dilakukan melalui langkah-langkah yaitu:<sup>82</sup>

- a. Tahap *Plan* (Perencanaan) rencana perbaikan kualitas pelayanan mencakup (empat) langkah yaitu:
  - 1) Identifikasi peluang perbaikan
  - 2) Dokumentasi proses yang ada pada saat ini
  - 3) Menciptakan visi proses yang perlu perbaikan
  - 4) Menentukan jangkauan usaha perbaikan
- b. Tahap *Do* (Pelaksanaan) rencana yang telah disusun dilaksanakan secara nyata, bertahap dan berkesinambungan
- c. Tahap *Study* (Pemeriksaan) hasil pelaksanaan program kemudian dievaluasi diperiksa, dicatat, untuk dijadikan dasar penyesuaian dan perbaikan.
- d. Tahap *Act* (pemeriksaan) penyesuaian dan perbaikan dilaksanakan berdasarkan hasil penelitian.

## **5. Peningkatan kualitas untuk meningkatkan pelayanan**

- a. Struktural, perbaikan struktural organisasi atau perusahaan harus dilakukan dari tingkat top manajemen hingga lewat manajemen.
- b. Operasional, suatu perusahaan penjualan akan dapat mewujudkan kebutuhan pelanggan juga dilaksanakan.

---

<sup>82</sup> Macaulay, Steve Dan Cook, Sarah, 1993. *How To Your Customer Service* (Eds. Indonesia, 1997), *Kiat Meningkatkan Pelayanan Bagi Pelanggan*. Jakarta: Gramedia

- c. Visi, suatu organisasi atau perusahaan harus mengetahui arah organisasi dengan cara mengidentifikasi tentang apa yang harus dilakukan siapa yang akan melaksanakan.
- d. Strategi pelayanan, merupakan cara yang ditentukan perusahaan dalam meningkatkan pelayanan sehingga visi dapat terwujud, strategi pelayanan tersebut harus memperhatikan perilaku pelanggan, harapan pelanggan, image pelanggan, loyalitas pelanggan, dan alternatif-alternatif pelanggan. Strategi dalam pengembangan pelayanan prima meliputi:<sup>83</sup>

- a) Penyusunan Standar Pelayanan

Suatu tolak ukur yang di pergunakan untuk acuan penilaian kualitas pelayanan sebagai komitmen atau janji dari pihak penyedia pelayanan kepada pelanggan untuk memberikan pelayanan yang berkualitas. Merupakan ukuran yang dibakukan dalam pelanggaran pelayanan publik yang wajib ditaati oleh pemberi atau penerima pelayanan (KepMen PAN 63/2003).

- b) Penyusunan SOP

Standart operasional prosedur adalah pedoman atau acuan untuk melaksanakan tugas pekerjaan sesuai dengan fungsi dan alat penilaian kinerja instansi pemerintah berdasarkan indikator-indikator teknis, administratif dan

---

<sup>83</sup> Endang Wiryatmi. "Filofofi, Strategi dan Teknik pelayanan Prima di sector publik" Ceramah tentang Manajemen Pelayanan Prima di Lembaga Administrasi Negara, 8 – 9 agustus 2001

procedural sesuai dengan tata kerja, prosedur kerja dan sistem kerja pada unit kerja yang bersangkutan. Tujuan SOP adalah menciptakan komitmen mengenai apa yang dikerjakan oleh satuan unit kerja instansi pemerintah untuk mewujudkan *good governance*.<sup>84</sup>

c) Pengukuran Kinerja Pelayanan

Pengukuran kinerja merupakan sarana manajemen untuk memperbaiki pengambilan keputusan dan akuntabilitas. Sistem pengukuran kinerja harus dapat memperhitungkan hasil-hasil kegiatan pencapaian program dibandingkan dengan maksud yang diharapkan untuk itu. Penilaian terhadap kinerja dapat dijadikan sebagai ukuran keberhasilan suatu organisasi dalam kurun waktu tertentu.

d) Pengelolaan Pengaduan

Hal ini dimaksud agar adanya partisipasi dari pelanggan dalam rangka meningkatkan mutu pelayanan dengan memberikan masukan atau informasi.

---

<sup>84</sup>*Ibid.*

### **BAB III**

#### **PEMBAHASAN**

##### A. Profil PT. BPRS Aman Syari'ah Sekampung Lampung Timur

###### 1. Sejarah Singkat PT. BPRS Aman Syari'ah Sekampung Lampung Timur

PT. BPRS Aman Syariah Lampung Timur didirikan berdasarkan Rapat Calon Pemegang Saham pada tanggal 17 Maret 2012 oleh 17 orang calon pemegang saham PT BPRS Aman Syariah Lampung Timur. Mendapatkan badan hukum PT berdasarkan Akta Pendirian PT BPRS Aman Syariah Lampung Timur No. 15 tanggal 11 Februari 2014 oleh Notaris Abadi Riyantini, SH dan pengesahan Badan Hukum PT dari Kementerian Hukum dan Hak Azasi Manusia Nomor: AHU-10. 01982.PENDIRIAN-PT.2014 tanggal 13 Februari 2014 serta Surat Otoritas Jasa Keuangan Nomor: S-2/PB.1/2014 tentang Pemberian Izin Prinsip Pendirian PT. BPRS Aman Syariah pada tanggal 28 Januari 2014 dan Mulai beroperasi pada tanggal 30 Desember 2014 berdasarkan Surat Otoritas Jasa Keuangan Nomor: S-237/PB.131/2014 tentang Pemberian Izin Usaha pada tanggal 30 Desember 2014. Dalam operasionalnya PT. BPRS Aman Syariah Lampung Timur dikelola oleh Direksi dan jajaran karyawan dan diawasi oleh Dewan Komisaris serta Dewan Pengawas Syariah (DPS).

PT. BPRS Aman Syariah merupakan badan usaha yang berbentuk Perseroan Terbatas (PT) dan BPRS merupakan singkatan dari Bank Pembiayaan Rakyat Syariah sedangkan Aman Syariah merupakan nama dari badan usaha tersebut. PT. BPRS Aman Syariah merupakan badan usaha dalam bidang perbankan syariah yaitu mengenai pembiayaan dan simpanan pola syariah.

Pengungkapan kebijakan yang mencakup honor and salary/gaji bagi komisaris, direksi dan dewan pengawas syariah termasuk bonus dan fasilitas lainnya. Kebijakan yang mencakup Honorarium bagi Dewan Komisaris, DPS, Gaji dan Tunjangan Direksi PT. BPRS Aman Syariah Lampung Timur diatur oleh SK Dewan Komisaris yang diberi kewenangan oleh RUPS sesuai UU No. 40 Tahun 2007.

Berdasarkan paparan di atas dapat disimpulkan bahwa PT. BPRS Aman Syari'ah Sekampung Lampung Timur merupakan badan usaha dalam bidang perbankan syariah yang mengelola pembiayaan dan simpanan pola syariah dan mulai beroperasi sejak tanggal 30 Desember 2014.

2. Visi dan Misi PT. BPRS Aman Syari'ah Sekampung Lampung Timur

a. Visi

Visi PT. BPRS Aman Syariah Lampung Timur yaitu meningkatkan kesejahteraan ekonomi masyarakat di wilayah Lampung dan sekitarnya.

b. Misi

Pemberian pelayanan jasa Perbankan bagi pengusaha kecil di pedesaan yang mudah, aman, Islami dengan prinsip PT. BPRS Bank Aman Syariah yang sehat dan sesuai dengan peraturan yang berlaku.

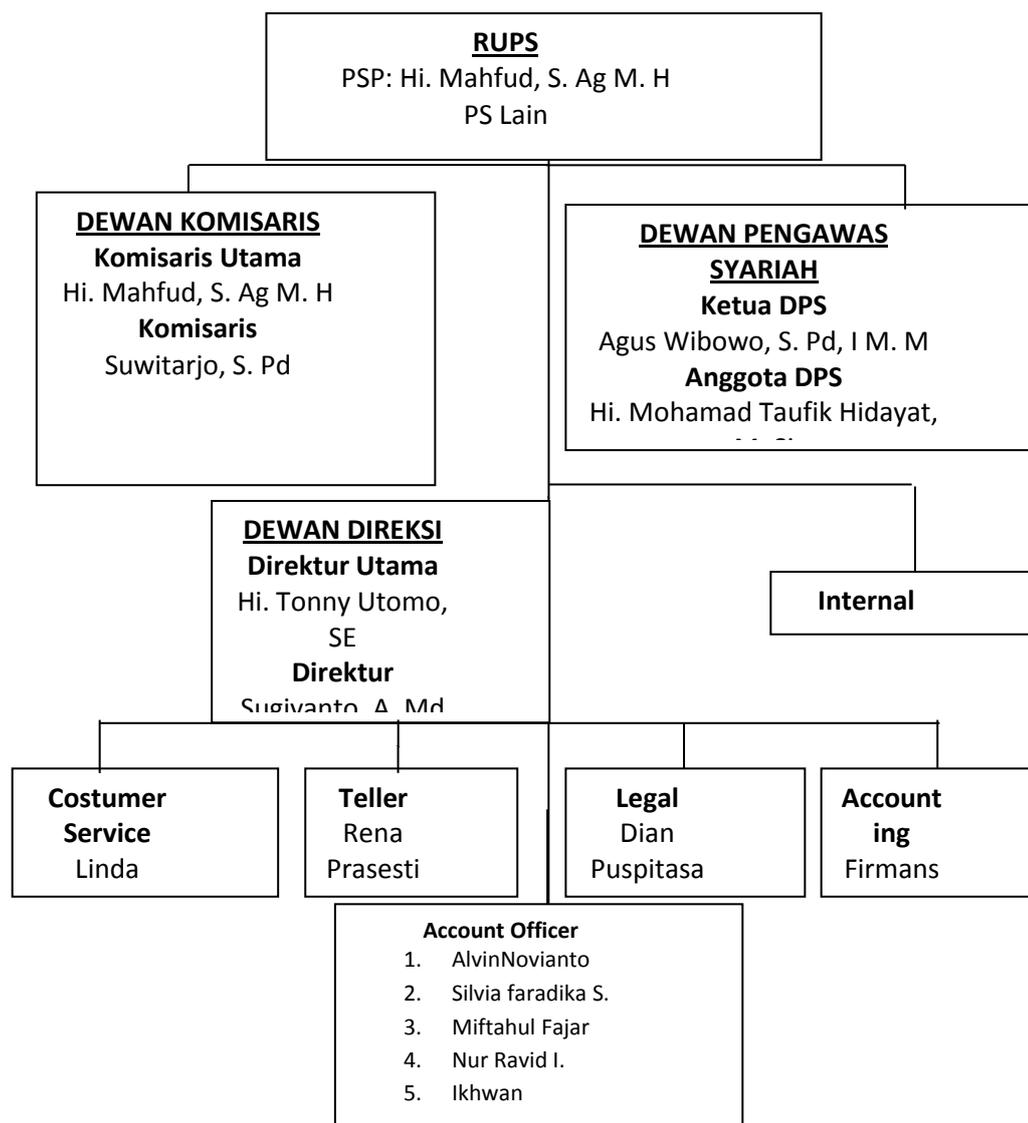
- 1) Membuka dan memperluas lapangan dan kesempatan kerja bagi masyarakat.
- 2) Berpartisipasi dalam upaya memberantas para pelepas uang (rentenir).
- 3) Terciptanya ukhuwah Islamiyah yang semakin berkualitas baik antara nasabah dengan BPR Syariah sebagai pelaksana amaliah, maupun di antara nasabah BPR Syariah.
- 4) Mendidik masyarakat untuk selalu memikirkan masa depan dan tidak hanya menguntungkan kepada nasib, namun lebih menekankan kepada usaha.
- 5) Mengupayakan terlaksananya syariah Islam dalam bermuamalah khususnya di bidang transaksi perbankan.

Berdasarkan paparan di atas dapat disimpulkan bahwa tujuan pendirian PT. BPRS Aman Syariah Lampung Timur yaitu untuk meningkatkan kesejahteraan ekonomi masyarakat tingkat bawah hingga atas di wilayah Lampung dan sekitarnya. Dengan cara membuka lowongan pekerjaan bagi masyarakat, memberikan pelayanan perbankan berdasarkan prinsip syariah

islam berguna untuk menghindari masyarakat dari renternir serta menciptakan ekonomi syariah.

### 1. Struktur Organisasi PT. BPRS Aman Syari'ah Sekampung Lampung Timur

**Gambar 3.1**  
Struktur Organisasi PT. BPRS Aman Syari'ah  
Sekampung Lampung Timur<sup>85</sup>



<sup>85</sup>Dokumentasi: Data Intern PT BPRS Aman Syari'ah 2017

Dari struktur organisasi di atas dapat dijelaskan beberapa jenis pekerjaan dari pimpinan dan karyawan, yaitu sebagai berikut:<sup>86</sup>

a. RUPS

Rapat Umum Pemegang Saham (RUPS) adalah organisasi perorangan terbatas yang memiliki kewenangan eksklusif yang tidak diberikan kepada direksi dan dewan komisaris. Kewenangan RUPS bentuk dan luasnya ditentukan dalam undang-undang perorangan terbatas dan anggaran dasar perorangan.

Perseroan merupakan bagian tertinggi dan memiliki hak istimewa diantara bagian-bagian Perseroan lainnya. Rapat Umum Pemegang Saham (RUPS) terdiri dari RUPS Tahunan dan RUPS Luar biasa. Dimana untuk RUPS tahunan dilaksanakan tiap tahun dengan agenda perihal pertanggung jawaban Direksi dan Komisaris Perseroan dalam menjalankan tugas dan fungsinya selama 1 tahun, Program kerja untuk tahun ke depan, penunjukan akuntan publik, dll. RUPS Tahunan tersebut harus dilaksanakan maksimal 6 bulan setelah tahun buku berakhir, yaitu selambat-lambatnya pada akhir bulan Juni tahun berikutnya.

b. Dewan Pengawas Syariah

Dewan Pengawas syariah adalah badan yang ada di lembaga keuangan syariah dan bertugas mengawasi pelaksanaan keputusan DNS di lembaga keuangan syariah tersebut. Dewan Pengawas Syariah diangkat dan diberhentikan di Lembaga Keuangan Syariah melalui

---

<sup>86</sup>*Ibid.*,

Dari struktur organisasi di atas dapat dijelaskan beberapa jenis pekerjaan dari pimpinan dan karyawan, yaitu sebagai berikut:

a. RUPS

Rapat Umum Pemegang Saham (RUPS) adalah organisasi perorangan terbatas yang memiliki kewenangan eksklusif yang tidak diberikan kepada direksi dan dewan komisaris. Kewenangan RUPS bentuk dan luasnya ditentukan dalam undang-undang perorangan terbatas dan anggaran dasar perorangan.

Perseroan merupakan bagian tertinggi dan memiliki hak istimewa diantara bagian-bagian Perseroan lainnya. Rapat Umum Pemegang Saham (RUPS) terdiri dari RUPS Tahunan dan RUPS Luar biasa. Dimana untuk RUPS tahunan dilaksanakan tiap tahun dengan agenda perihal pertanggung jawaban Direksi dan Komisaris Perseroan dalam menjalankan tugas dan fungsinya selama 1 tahun, Program kerja untuk tahun ke depan, penunjukan akuntan publik, dll. RUPS Tahunan tersebut harus dilaksanakan maksimal 6 bulan setelah tahun buku berakhir, yaitu selambat-lambatnya pada akhir bulan Juni tahun berikutnya.

b. Dewan Pengawas Syariah

Dewan Pengawas syariah adalah badan yang ada di lembaga keuangan syariah dan bertugas mengawasi pelaksanaan keputusan DNS di lembaga keuangan syariah tersebut. Dewan Pengawas Syariah diangkat dan diberhentikan di Lembaga Keuangan Syariah melalui RUPS setelah mendapat rekomendasi DSN.

Dewan Pengawas Syariah bertugas melakukan penilaian dan pengawasan atas produk yang akan ditawarkan dalam rangka menghimpun dan menyalurkan dari dan untuk masyarakat, agar berjalan sesuai dengan syariah Islam yang dituangkan dalam bentuk keputusan atau fatwa.

c. Dewan Komisaris

Dewan Komisaris adalah sebuah dewan yang bertugas untuk melakukan pengawasan dan memberikan nasihat kepada direktur Perorangan Terbatas (PT).

Dewan Komisaris bertugas dalam pengawasan intern PT. BPRS Bank Aman Syariah dan memberikan arahan dalam pelaksanaan tugas Direksi agar tetap mengikuti kebijakan perseroan dan ketentuan yang berlaku.

d. Dewan Direksi

Dewan Direksi adalah pimpinan perusahaan yang dipilih oleh para pemegang saham untuk mewakili kepentingan mereka dalam mengelola perusahaan.

Dewan Direksi terdiri dari Direktur Utama dan seorang atau lebih sebagai Direktur, bertugas memimpin dan mengawasi kegiatan PT. BPRS Bank Aman Syariah sehari-hari sesuai dengan kebijakan umum yang telah disetujui Dewan Komisaris dalam RUPS.

e. Internal Audit

Internal Audit adalah merupakan kegiatan pemeriksaan dan pengujian suatu pernyataan, pelaksanaan dari kegiatan yang dilakukan oleh pihak

independen guna memberikan suatu pendapat. Pihak yang melaksanakan auditing disebut dengan auditor.

Internal Audit merupakan unit Internal Audit yang bertugas membantu Direktur dan Dewan Komisaris untuk melakukan pengawasan atas kegiatan operasional Perseroan. Unit Audit Internal memberikan pelayanan keyakinan dan konsultasi yang bersifat independen dan obyektif, dengan tujuan untuk meningkatkan nilai dan memperbaiki kegiatan operasional Perseroan.

f. Account Officer

Account Officer adalah aparat manajemen/petugas bank yang ditugaskan membantu direksi dalam menangani tugas-tugas khususnya yang menyangkut bidang marketing dan pembiayaan.

Bagian Account Officer sebagai bagian yang memasarkan produk PT. BPRS Bank Aman Syariah untuk mencari nasabah yang terdiri dari:

1) Financing

Financing atau yang sering disebut dengan pembiayaan konsumen adalah suatu pinjaman atau kredit yang diberikan oleh suatu perusahaan kepada debitur untuk pembelian barang atau jasa yang akan langsung dikonsumsi oleh konsumen, dan bukan untuk tujuan produksi ataupun distribusi.

Bertugas memberikan pembiayaan kepada calon nasabah yang melakukan pembiayaan sesuai dengan ketentuan dan syarat yang ada pada PT. BPRS Bank Aman Syariah Lampung Timur.

## 2) Funding

Funding adalah kegiatan menghimpun dana dari anggota atau calon anggota yang berbentuk simpanan atau penyertaan modal guna penguatan modal kedalam.

Bertugas sebagai pemasar produk penghimpun dana dan investasi dana guna meningkatkan pendapatan PT. BPRS Bank Aman Syariah, meningkatkan hubungan bisnis antar PT. BPRS Bank Aman Syariah dengan nasabah sesuai dengan target yang ditetapkan, memutakhirkan dokumen dan nasabah pendanaan sesuai pengelolaan, serta memprioritaskan untuk memberikan pelayanan khusus dalam setiap interaksi dengan nasabah.

### g. Teller

Teller adalah petugas bank yang bertanggung jawab untuk menerima simpanan, mencairkan cek, dan memberikan jasa pelayanan perbankan lain kepada masyarakat.

Bagian Teller bertugas atas pelaksanaan penerima setoran dan pembayaran tunai atau pemindah bukuan nasabah, mengambil atau menyetor dari atau ke Bank Indonesia atau ke tempat lain sesuai penugasan dan mengamankan serta menyimpan uang tunai, surat-surat berharga, dan membuat laporan sesuai dengan bilangannya.

### h. Customer service

Customer service adalah setiap kegiatan yang ditujukan untuk memberikan kepuasan melalui pelayanan yang diberikan seseorang kepada klien dalam

menyelesaikan masalah dengan memuaskan, pelayanan yang diberikan termasuk menerima keluhan atau masalah yang sedang dihadapi.

Bagian customer service bertugas memberikan penjelasan kepada nasabah tentang produk, syarat dan tata caranya yang terdapat pada PT. BPRS Bank Aman Syariah, melayani pembukaan rekening giro dan tabungan, melayani permintaan nasabah untuk melakukan pemblokiran atau penutupan rekening, cek atau bilyet giro dan melayani keluhan nasabah serta memberikan solusi atas masalah yang berkaitan dengan PT. BPRS Bank Aman Syariah.

i. Legal Officer

Legal Officer mempunyai peranan yang sangat penting dalam sebuah perusahaan legal officer bertugas mengurus semua dokumen, perizinan, serta permasalahan hukum yang terjadi dalam perusahaan. Tanpa dokumen perizinan, perusahaan tidak mungkin akan beroperasi. Begitu pula jika terjadi permasalahan hukum, operasional perusahaan tentu akan sangat terganggu.

Legal Officer bertugas mengatur, mengawasi dan melaksanakan kegiatan administrasi, dan dokumentasi pemberian pembiayaan serta melakukan kegiatan untuk mengamankan posisi PT. BPRS Bank Aman Syariah dalam memberikan pembiayaan sesuai dengan hukum yang berlaku.

Aktivitas utama PT. BPRS Aman Syariah Lampung Timur terdiri dari:

a. Penghimpunan Dana

Penghimpunan dana pihak yang telah dilakukan PT. BPRS Bank Aman Syariah Lampung Timur adalah:

1) Memasarkan produk

Dana pihak ketiga berupa Tabungan Khusus Wadiah (TAKWA), Tabungan talangan Haji, Tabungan Mudharabah dan Deposito Mudharabah.

2) Segmen Pasar

a) Mendatangi perusahaan-perusahaan umum/swasta di lingkungan kantor untuk menawarkan produk tabungan dan deposito.

b) Pendekatan persuasif dengan anggota keluarga terdekat baik untuk karyawan, direksi maupun pengurus dalam penghimpunan dana.

c) Meningkatkan standar saldo minimum tabungan beku untuk nasabah pembiayaan.

3) Kualitas Pelayanan

Pelayanan yang dilakukan PT. BPRS Bank Aman Syariah Lampung Timur dalam penghimpunan dana pihak ketiga yaitu dengan sistem jemput bola, terutama nasabah pembiayaan dan nasabah Tabungan Wadiah Ummat sehingga mereka merasakan layanan yang baik dari PT. BPRS Bank Aman Syariah dan risiko kemacetan dalam pembayaran dapat dihindarkan.

4) Kemitraan dengan Bank Umum Syariah Mandiri dan Bank Muamalat Indonesia.

b. Penyaluran Dana

Penyaluran dana yang dilakukan per 31 Desember 2015 adalah upaya-upaya yang telah dilakukan adalah sebagai berikut:

- 1) Melakukan seleksi awal yaitu seleksi berkas pengajuan yang masuk dengan melengkapi persyaratan yang belum sesuai.
- 2) Melakukan analisis pembiayaan dan survey usaha maupun jaminan yang diagunkan.
- 3) Menyalurkan pembiayaan kepada nasabah lama dengan kondite baik secara selektif.
- 4) Menyalurkan pembiayaan kepada masyarakat yang memiliki usaha.
- 5) Menyalurkan pembiayaan kepada Pegawai Negeri Sipil
- 6) Dalam memberikan pembiayaan menganut prinsip kehati-hatian serta penerapan azas pemberian pembiayaan yang sehat dengan berpedoman pada ketentuan perbankan yang berlaku tanpa menghilangkan prinsip-prinsip syari'ah.

4. Produk-Produk di PT. BPRS Aman Syari'ah Sekampung Lampung Timur

a. Produk-produk jasa yang ditawarkan antara lain adalah:

- 1) Tabungan Pendidikan Aman Syariah ( TAPENAS )
- 2) Tabungan Masa Tua (TAMATU)
- 3) Tabungan Anak Sejahtra (TABANAS)
- 4) Tabungan Haji Mabrur (TAJIMABRUR)
- 5) Tabungan Qurban Aman Syariah(TAQURBANAS)

- 6) Tabungan Umroh Makbullah (TABURU)
  - 7) Tabungan Makbullah Umroh ( TAMU)
  - 8) Tabungan Wisata (TAWA)
  - 9) Tabungan Keluarga Samara (TAKASMARA)
  - 10) Tabunagn Idul Fitri (TIFI)
  - 11) Deposito 3 bulan
  - 12) Deposito 6 bulan dan
  - 13) Deposito 12 bulan.
- b. Produk-produk untuk pembiayaan antara lain:
- 1) Pembiayaan Murabahah
  - 2) Pembiayaan Mudharabah
  - 3) Pembiayaan Musyarakah
  - 4) Pembiayaan Multijasad
  - 5) Qordh.
- c. Realisasi bagi hasil / Imbalan

Realisasi bagi hasil yang dilakukan selama beroperasinya BPRS Aman Syariah Lampung Timur menggunakan metode bagi hasil Non Profit Sharing atau Revenue Sharing dimana untuk distribusi bagi hasil berdasarkan pendapatan/gross profig. Secara lebih rinci mengenai Realisasi bagi hasil per 31 Desember 2015 dapat dilihat pada lampiran.

B. Upaya Peningkatan SDM di BPRS Aman Syariah Terhadap Mutu Pelayanan Nasabah.

1. Upaya Peningkatan SDM di BPRS Aman Syariah

Sesuai hasil wawancara dengan manajer PT. BPRS Bank Aman Syariah, upaya peningkatan SDM di BPRS Aman Syariah terhadap mutu pelayanan nasabah.

Menurut bapak Sugiyanto indikator keberhasilan pelatihan dan pengembangan terhadap mutu pelayanan di Bank Aman Syariah yaitu:

- a. Tidak adanya komplain terhadap pelayanan yang diberikan kepada nasabah.
- b. Bekerjanya tepat waktu dalam melakukan aktifitas sebagai karyawan di BPRS Aman Syariah.
- c. Bekerja profesional, berusaha memenuhi permintaan nasabah dan bekerja dengan cepat.

Menurut Bapak Sugiyanto upaya yang dilakukan BPRS Aman Syariah untuk meningkatkan SDM Perusahaan antara lain:

a. Pelatihan dan Pengembangan

BPRS Aman Syariah mengadakan kegiatan pelatihan dan pengembangan. Pelatihan dan pengembangan yang dilakukan sesuai dengan kebutuhan Bank. Kegiatan pelatihan dan pengembangan di BPRS Aman Syariah merupakan proses mengajarkan pengetahuan dan keahlian tertentu serta sikap agar karyawan semakin terampil dan mampu melaksanakan tanggung jawab dengan yang baik. Pelatihan dan pengembangan ini difokuskan pada

karyawan tetap atau yang telah bekerja lama karena mereka merupakan guru ataupun panutan yang baik bagi karyawan baru yang pada dasarnya belum memahami dan mengetahui latar belakang Bank. Adapun upaya yang dilakukan BPRS Aman Syariah dalam meningkatkan SDM adalah sebagai berikut:

1) Memberikan pelatihan dan pengembangan kepada karyawan, pelatihan dan pengembangan yang diberikan kepada karyawan Bank yaitu dalam bentuk pelatihan keahlian tim antara lain:

2) Pelatihan tim dilakukan agar para karyawan BPRS Aman Syariah kompak dalam bekerja sama dan membangun team work yang baik. Pelatihan tim ini biasanya diikuti oleh bagian marketing. Bagian marketing merupakan bagian yang penting, karena bagian ini berhadapan langsung dengan nasabah.

3) Pelatihan keahlian dilakukan meliputi:

Pelatihan service excellent yaitu pelatihan yang berkaitan dengan pelayanan yang sangat baik atau pelayanan yang terbaik kepada nasabah yang dilakukan oleh BPRS Aman Syariah yang diikuti oleh bagian front liner dan marketing funding dan financing.

Pelatihan analisis pembiayaan yaitu pelatihan yang berkaitan dengan operasional pembiayaan yang dilakukan BPRS Aman Syariah yaitu meliputi: analisis pembiayaan, penyusunan SOP, dan accounting. Pelatihan penyusunan SOP adalah yang digunakan sebagai media pengendalian dan pemantauan mutu kinerja pada BPRS Aman Syariah. Pelatihan accounting

adalah pelatihan yang berhubungan dengan laporan keuangan yang terjadi pada operasional di BPRS Aman Syariah setiap hari, minggu, bulan maupun pertahun. Pelatihan ini biasanya diikuti oleh semua karyawan yang berada di BPRS Aman Syariah seperti sub branch manager, customer service, teller, marketing funding/landing.

Pelatihan dan pengembangan merupakan suatu program yang dapat membantu para karyawan dalam mengembangkan dan meningkatkan kemampuannya dalam dunia kerja. Pelatihan dan pengembangan yang dilakukan BPRS Aman Syariah untuk menambah skills (keterampilan) knowledge (pengetahuan) dan ability (kemampuan) dapat meningkatkan kemampuan karyawan dalam pekerjaannya. Peranan pelatihan dalam meningkatkan sumber daya manusia yang ada membuktikan bahwa pelatihan dapat meningkatkan pengetahuan, keterampilan, dan sikap karyawan sehingga lebih efektif dalam pencapaian sasaran-sasaran program kerja ataupun tujuan perusahaan yang telah ditetapkan.

Pelatihan dan pengembangan adalah suatu cara yang dilakukan oleh perusahaan dalam meningkatkan keahlian, pengetahuan dan sikap dalam rangka meningkatkan kinerja saat ini dan masa yang akan datang dengan memperhatikan tugas dan kewajiban yang dihadapi sekarang. Dengan demikian dapat dilihat bahwa tujuan dari pelatihan dan pengembangan adalah untuk membantu seorang karyawan dalam mengembangkan keahlian dan kemampuannya ketika menerapkan kesegala bidang pekerjaan dan dapat meningkatkan kinerja mereka.

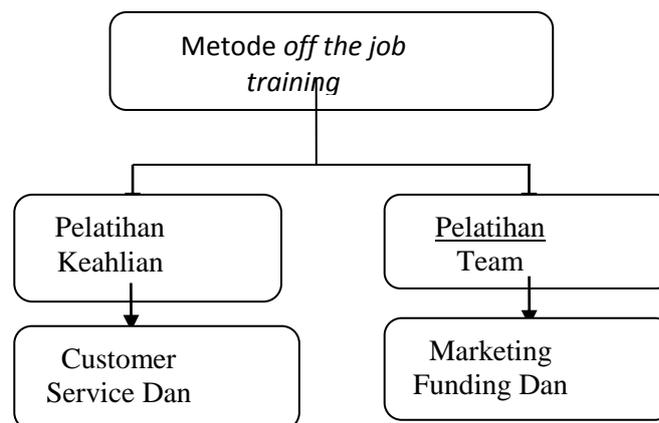
Pelatihan dan pengembangan dalam segala bidang pekerjaan merupakan bentuk ilmu untuk meningkatkan prestasi kerja dan kemampuan teknis guna merealisasikan tujuan yang telah ditetapkan perencanaan. Pelatihan dan pengembangan merupakan perbaikan mutu ataupun kinerja para karyawan sebagai pelaku bisnis dalam meningkatkan Sumber Daya Manusia pada BPRS Aman Syariah.

Program pelatihan dan pengembangan mempunyai manfaat bagi karyawan serta BPRS Aman Syariah yaitu bagi karyawan pelatihan kerja akan membantu mereka dalam memperbaiki kinerja dan pengetahuan yang selama ini belum didapatkan ketika sudah menjadi karyawan di BPRS Aman Syariah selain itu, mereka juga dibekali motivasi agar dapat bekerja dengan maksimal, dan menekankan bahwa bekerja juga merupakan salah satu bentuk ibadah kepada Allah. Bagi Bank dengan diadakannya pelatihan dan pengembangan maka perusahaan akan memperoleh aset yang berkualitas. Dengan demikian, karyawan berkualitas yang dimiliki tersebut akan dapat mengembangkan perusahaan melalui kemampuan dan keahlian untuk meningkatkan profitabilitas Bank sehingga terwujudlah visi dan misi BPRS Aman Syariah.

BPRS Aman Syariah merupakan salah satu perusahaan yang bergerak dibidang jasa keuangan sehingga membutuhkan kekompakan antar karyawannya dan keahlian atau pengetahuan dibidang perbankan syariah agar dalam melaksanakan pekerjaannya tidak keluar dari etika dan syariat

Islam. Jenis pelatihan kerja yang diadakan oleh pihak BPRS Aman Syariah menggunakan off The Job Training karena kegiatan pelatihan dilakukan dikota Bank.

**\Gambar 3. 2**  
**Metode dan jenis Pelatihan di BPRS Aman Syariah Lampung Timur<sup>87</sup>**



Pengembangan yang dilakukan oleh BPRS Aman Syariah untuk meningkatkan Sumber Daya Manusia adalah pelatihan keahlian dan pelatihan tim. Pelatihan tim dilakukan agar para karyawan BPRS Aman Syariah Kompak dalam bekerja sama dan membangun tim yang solid. Pelatihan tim ini biasanya diikuti oleh bagian marketing, karena bagian marketing merupakan bagian yang penting dalam menjalankan pekerjaan. Bila kekompakan antar karyawan terutama bagian marketing terjalin dengan baik, maka citra baik bank pun akan tercemrin dengan sendirinya, pelatihan keahlian yang dilakukan meliputi service excellent, analisis pembiayaan, penyusunan SOP, dan accounting. Pelatihan ini biasanya diikuti oleh semua

<sup>87</sup> Dokumentasi PT. BPRS Aman Syariah lampung timur, disalin pada tanggal 09 Februari 2017

karyawan yang berada di BPRS Aman Syariah seperti job branch manager, customer service, teller, marketing funding/ financing.

Pelatihan dan pengembangan yang dilakukan oleh BPRS Aman Syariah dapat membantu sumber daya manusianya bertambah ilmu dari kemampuan dalam menyelesaikan pekerjaan demi kreativitas dan efesiansinya suatu program ataupun pekerjaan dibutuhkan tenaga yang mampu dari mempunyai potensi dalam mengembangkan kreativitas dalam pekerjaannya. Sumber daya manusia yang mempunyai kompetensi yang tinggi dan dapat berdaya saing dalam dunia kerja adalah SDM yang dibutuhkan dalam dunia perbankan saat ini khususnya pada BPRS Aman Syariah lebih meningkat wawasan, kemampuan serta keahliannya dalam menyelesaikannya.

Pelatihan dan pengembangan merupakan suatu program yang dapat membantu para karyawan dalam mengembangkan dan meningkatkan kemampuannya dalam dunia kerja. Pelatihan dan pengembangan yang dilakukan BPRS Metro Madani untuk menambah skills (keterampilan) knowledge (pengetahuan) dan ability (kemampuan) dapat meningkatkan kemampuan karyawan dalam pekerjaannya. Peranan pelatihan dalam meningkatkan sumber daya manusia yang ada membuktikan bahwa pelatihan dapat meningkatkan pengetahuan, keterampilan, dan sikap karyawan sehingga lebih efektif dalam pencapaian sasaran-sasaran program kerja ataupun tujuan perusahaan yang telah ditetapkan.

b. Motivasi

BPRS Aman Syariah melakukan briefing pagi yang membahas tentang perkembangan aset di dalam bank. Setelah itu, dilanjutkan dengan tausiah yang bertujuan memberikan motivasi kepada karyawan Bank agar termotivasi dalam menjalankan tugas setiap individu dalam suatu kelompok sehingga dapat menjadi team work yang baik dalam organisasi. Tausiah, biasanya disampaikan oleh dewan direksi, Branch Manager, DPS. Motivasi yang diberikan bertujuan untuk membangun kesadaran dalam bekerja bagi setiap individu dalam suatu organisasi.

c. Penghargaan Atau Insentif

BPRS Aman Syariah memberikan penghargaan atau insentif untuk memotivasi karyawan agar produktifitas kerjanya tinggi, sifatnya tidak tetap atau sewaktu-waktu, oleh karena itu insentif sebagai bagian keuntungan terutama sekali diberikan pada karyawan yang bekerja secara baik atau berprestasi yaitu dalam bentuk pemberian bonus. Bonus adalah pemberian yang diberikan oleh perusahaan diluar gaji pokok, pemberian bonus dihubungkan dengan prestasi kerja yang dicapai, kemudian pemberian bonus tersebut dimaksudkan agar karyawan dapat meningkatkan produktivitasnya disamping itu juga bertujuan mempertahankan karyawan yang berprestasi untuk tetap berada di perusahaan.

d. Jasa Finansial

BPRS Aman Syariah memberikan jasa finansial kepada para karyawannya seperti dalam bentuk kesempatan meminjam uang pada koperasi karyawan

dengan nisbah bagi hasil untuk koperasi lebih rendah. Bantuan jasa finansial tersebut diharapkan dapat mendorong para karyawan untuk meningkatkan prestasi dan produktivitas kerjanya, karena mereka mengetahui bahwa bantuan yang diberikan sudah barang tentu berkaitan dengan bonafiditas dan keberhasilan perusahaan dalam menjalani kegiatan operasional bank. Kesempatan yang diberikan oleh bank kepada karyawan untuk dapat meminjam uang di koperasi merupakan asumsi yang mengharapkan agar karyawan dapat memberikan timbal balik kepada perusahaan. Timbal balik yang dimaksud adalah loyalitas karyawan kepada perusahaan serta kinerja yang baik dan profesional.

Berdasarkan hasil wawancara dapat dianalisis bahwa Upaya Peningkatan SDM yang dilakukan oleh BPRS Aman Syariah mempunyai kesamaan dengan teori yang ada. Adapun upaya yang dilakukan BPRS Aman Syariah dalam meningkatkan SDM adalah sebagai berikut:

Penjelasan mengenai upaya peningkatan produktivitas SDM yaitu sebagai berikut:

a. Upaya Peningkatan Produktivitas Sumber Daya Manusia

Bahwa peningkatan produktivitas kerja dapat dilihat sebagai masalah berperilaku, tetapi juga dapat mengandung aspek-aspek teknis. Untuk mengatasi hal itu perlu pemahaman yang tepat tentang faktor-faktor penentu keberhasilan meningkatkan produktivitas kerja, sebagian diantaranya berupa etos kerja yang harus dipegang teguh oleh semua karyawan dalam organisasi.

Yang dimaksud etos kerja adalah norma-norma yang bersifat mengikat dan ditetapkan secara eksplisit serta praktik-praktik yang diterima dan diakui sebagai kebiasaan yang wajar untuk dipertahankan dan diterapkan dalam kehidupan para anggota suatu organisasi. Adapun faktor-faktor tersebut:

1) Perbaikan terus- menerus

Dalam upaya meningkatkan produktivitas kerja, salah satu implikasinya ialah bahwa seluruh komponen organisasi harus melakukan perbaikan secara terus-menerus. Pandangan ini bukan hanya merupakan salah satu etos kerja yang penting sebagai bagian dari filsafat manajemen mutakhir, pentingnya etos kerja ini terlihat dengan lebih jelas apalagi diingat bahwa suatu organisasi selalu dihadapkan kepada tuntutan yang terus-menerus berubah, baik secara internal maupun eksternal. Tambahan pula, ada ungkapan yang mengatakan bahwa satu-satunya hal yang konstan didunia adalah perubahan. Secara internal perubahan yang terjadi adalah perubahan strategi organisasi, perubahan pemanfaatan teknologi, perubahan kebijaksanaan, dan perubahan dalam praktik- praktik SDM sebagai akibat diterbitkan perundang-undang baru oleh pemerintah dan berbagai faktor lain yang tertuang dalam berbagai keputusan manajemen. Adapun perubahan eksternal adalah perubahan yang terjadi dengan cepat karena dampak tindakan suatu organisasi yang dominan peranannya dimasyarakat.

2) Peningkatan mutu hasil pekerjaan

Berkaitan erat dengan upaya melakukan perbaikan terus menerus ialah peningkatan mutu hasil pekerjaan oleh semua orang dan segala komponen

organisasi. padahal, mutu tidak hanya berkaitan dengan produk yang dihasilkan dan dipasarkan, baik berupa barang maupun jasa, akan tetapi menyangkut segala jenis kegiatan dimana organisasi terlibat. Berarti mutu menyangkut semua jenis kegiatan yang diselenggarakan oleh semua satuan kerja, baik pelaksana tugas pokok maupun pelaksana tugas penunjang, dalam organisasi. peningkatan mutu tersebut tidak hanya penting secara internal, akan tetapi secara eksternal karena akan tercermin dalam interaksi organisasi dengan lingkungannya yang pada gilirannya turut membentuk citra organisasi dimata berbagai pihak diluar organisasi.

### 3) Pemberdayaan Sumber Daya Manusia

Bahwa SDM merupakan unsur yang paling strategis dalam organisasi, karena itu, memberdayakan SDM merupakan etos kerja yang sangat mendasar yang dipegang teguh oleh semua eselon manajemen dalam hierarki organisasi. Memberdayakan SDM mengandung berbagai kiat seperti mengakui harkat dan martabat manusia, perkayaan mutu kekaryaan dan penerapan gaya manajemen yang partisipasi melalui proses demokratisasi dalam kehidupan berorganisasi.

#### b. Peningkatan Kualitas Sumber Daya Manusia

Peningkatan kualitas Sumber Daya Manusia yang dilakukan oleh BPRS Aman Syariah Sekampung, yaitu dengan penataan sistem pendidikan dan pelatihan pegawai yang dalam pelaksanaannya disesuaikan dengan kondisi dan kemampuan perusahaan serta tuntutan perkembangan ilmu pengetahuan dan teknologi yang dibutuhkan Bank saat ini dan masa yang akan datang.

Selain itu, juga dengan melakukan pelatihan induksi, bisa dilakukan dengan studi banding, pemberian tugas kepada karyawan agar peningkatan dalam kualitas sumber daya manusia ini dapat meningkat. Kualitas sendiri memiliki banyak kriteria yang berubah secara terus menerus. Konsep kualitas sering dianggap sebagai ukuran relatif kebaikan suatu produk atau jasa.

c. Strategi Sumber Daya Manusia

Strategi peningkatan sumber daya manusia yang diterapkan di BPRS Aman Syariah Sekampung yaitu berkaitan dengan misi, visi, strategi perusahaan, SBU (Strategy Business Unit), dan juga strategi fungsional. Penentuan strategi sumber daya manusia perlu memperhatikan dan mempertimbangkan misi, visi, serta strategi korporat, serta perlu dirumuskan secara logis, jelas, dan aplikatif. Strategi sumber daya manusia mendukung pengimplementasian strategi korporat dan perlu diterjemahkan dalam aktivitas - aktivitas SDM, kebijakan-kebijakan, program-program yang sejalan dengan strategi perusahaan akan mempengaruhi pencapaian sasaran perusahaan.

Perusahaan harus memilih strategi bisnis yang tepat supaya mampu memanfaatkan peluang bisnis dan mengantisipasi kendala-kendala yang terjadi sebagai dampak dari perubahan lingkungan yang cepat. Salah satu kunci yang sangat penting dalam meraih keuntungan kompetitif adalah melalui pengelolaan strategi sumber daya manusia secara efektif.

## 2. Hasil Upaya Peningkatan Sumber Daya Manusia di BPRS Aman Syariah Terhadap Mutu Pelayanan Nasabah

Hasil upaya peningkatan sumber daya manusia di BPRS Aman Syariah Sekampung terhadap mutu pelayanan nasabah antara lain sebagai berikut:

### a. Pelatihan dan Pengembangan

Guna meningkatkan mutu pelayanan dan mutu kualitas sumber daya manusia (SDM), Bank Pembiayaan Rakyat Syariah Aman Syariah (BPRS Aman Syariah) rutin mengadakan pelatihan untuk karyawan pada setiap tahunnya. Pada tahun ini, salah satu pelatihan yang dilaksanakan adalah training akuntansi syariah kepada 10 pegawai yang ada di BPRS Aman Syariah yang dilaksanakan selama 2 hari mulai tanggal 7-8 Februari 2017, di Kantor BPRS Aman Syariah Sekampung.

Hal ini didukung oleh hasil wawancara dengan Bapak Sugiyanto yaitu sebagai berikut:

“Jadi di BPRS Aman Syariah ini harus meningkatkan kemampuan dan kompetensi pegawai, standar kerja layanan yang kita lakukan saat ini harus lebih baik. Jadi setiap tahun atau setiap saat kita harus memperbaiki kinerja, bukan berarti yang kemarin tidak baik, kalau istilah jaman sekarang itu perbaikan tiada henti untuk pelayanannya, supaya masyarakat atau nasabah yang sudah ada merasa puas dengan layanan yang diberikan,”.

Berdasarkan wawancara mengenai pelatihan dan pengembangan di atas, diharapkan para pegawai di BPRS Aman Syariah Sekampung dapat bersaing untuk memberikan pelayanan yang baik pada kegiatan operasional

bank kepada nasabah. Pegawai dapat merasakan pentingnya keberadaan mereka sehingga tergerak untuk melaksanakan visi yaitu mewujudkan BPRS Aman Syariah yang berkemajuan, bermartabat dan semangat kerja, pelatihan dan pengembangan yang bertujuan membangun profesionalitas pegawai.

b. Motivasi

Dalam meningkatkan mutu pelayanan dan kualitas pegawai, BPRS Aman Syariah Sekampung tidak hanya mengadakan training dalam bidang akuntansi syariah saja. Bapak Sugianto selaku direktur juga selalu memberikan motivasi kepada seluruh pegawai yang ada di BPRS Aman Syariah mulai dari marketing, customer service sampai dengan security untuk dapat terus memberikan pelayanan yang baik kepada setiap nasabah yang berkunjung ke BPRS Aman Syariah.

Hal ini didukung dari hasil wawancara dengan Bapak Sugiyanto sebagai berikut:

“Kita harus terus memberikan pelayanan yang memuaskan untuk para nasabah, setiap karyawan saya selalu arahkan untuk dapat memberikan pelayanan yang lebih baik, salah satunya karyawan saya yang ada disini kadang saya ajak keluar untuk melihat layanan di bank lain sebagai pembandingan, bagaimana keramahannya, bagaimana kecepatan pelayanannya, keramahannya seperti apa dan lain sebagainya, kalau bank lain lebih hebat, kita harus bisa mencontohnya.”

Berdasarkan pemaparan mengenai pemberian motivasi di atas, diharapkan pegawai BPRS Aman Syariah Sekampung dapat merasakan pentingnya keberadaan mereka sehingga tergerak untuk melaksanakan visi yaitu mewujudkan PT. BPRS Aman Syariah Sekampung yang berkemajuan, bermartabat dan membawa kemaslahatan umat. Misi yang menjalankan usaha perbankan syariah sesuai syariah Islam, yang sehat dan terpercaya. Memberikan pelayanan terbaik dan profesional kepada nasabah, share holder dan karyawan.

c. Penghargaan atau Insentif

Penghargaan atau insentif yang diberikan oleh BPRS Aman Syariah Sekampung diantaranya yaitu berupa pemberian bonus kepada karyawan yang berprestasi. Bonus adalah pemberian yang diberikan oleh perusahaan diluar gaji pokok, pemberian bonus dihubungkan dengan prestasi kerja yang dicapai, kemudian pemberian bonus tersebut dimaksudkan agar karyawan dapat meningkatkan produktivitasnya disamping itu juga bertujuan mempertahankan karyawan yang berprestasi untuk tetap berada di perusahaan.

Hal tersebut didukung hasil wawancara dengan Bapak Sugiyanto sebagai berikut:

“Pemberian penghargaan dan insentif kepada karyawan yang diterapkan oleh BPRS Aman Syariah bertujuan untuk memotivasi karyawan agar produktifitas kerjanya tinggi, sifatnya tidak tetap atau sewaktu-waktu, oleh karena itu insentif sebagai bagian keuntungan terutama sekali diberikan

pada karyawan yang bekerja secara baik atau berprestasi yaitu dalam bentuk pemberian bonus.”

Berdasarkan hal di atas, penghargaan atau insentif yang diberikan oleh BPRS Aman Syariah Sekampung terhadap karyawannya bertujuan untuk memotivasi karyawan agar produktifitas kerjanya tinggi. Hal ini berpengaruh terhadap mutu pelayanan kepada nasabah dikarenakan produktifitas kerja karyawan biasanya membuat nasabah puas dengan kinerjanya.

d. Jasa Finansial

Mengenai jasa finansial, BPRS Aman Syariah memberikan jasa finansial kepada para karyawannya dalam bentuk kesempatan meminjam uang pada koperasi karyawan dengan nisbah bagi hasil untuk koperasi lebih rendah. Hal ini sesuai dengan hasil wawancara dengan Bapak Sugiyanto sebagai berikut:

“Jasa finansial yang diberikan biasanya dalam hal peminjaman uang dengan nisbah bagi hasil yang rendah, bantuan jasa finansial tersebut diharapkan dapat mendorong para karyawan untuk meningkatkan prestasi dan produktivitas kerjanya”

Berdasarkan hal di atas, bantuan jasa finansial yang diberikan oleh BPRS Aman Syariah Sekampung diharapkan dapat mendorong para karyawan untuk meningkatkan prestasi dan produktivitas kerjanya, karena mereka mengetahui bahwa bantuan yang diberikan sudah barang tentu berkaitan dengan bonafiditas dan keberhasilan perusahaan dalam menjalani kegiatan

operasional bank. Kesempatan yang diberikan oleh bank kepada karyawan untuk dapat meminjam uang di koperasi merupakan asumsi yang mengharapkan agar karyawan dapat memberikan timbal balik kepada perusahaan. timbal balik yang dimaksud adalah loyalitas karyawan kepada perusahaan serta kinerja yang baik dan professional.

Mutu pelayanan yang ada di BPRS Aman Syariah dilakukan secara ramah tamah, adil, cepat, tepat dan dengan etika yang baik sehingga memenuhi kebutuhan dan kepuasan bagi yang menerimanya. Di samping itu pelayanan tersebut merupakan usaha melayani kebutuhan orang lain dengan memperoleh imbalan jasa. Atau proses pemenuhan kebutuhan melalui aktivitas orang lain yang langsung. Kebutuhan tersebut meliputi kebutuhan fisik dan kebutuhan psikologis.

## **BAB IV**

### **KESIMPULAN DAN SARAN**

#### **A. Kesimpulan**

Berdasarkan penelitian yang peneliti lakukan pada BPRS Aman Syariah Sekampung Lampung Timur, dapat disimpulkan bahwa peningkatan SDM di BPRS Aman Syariah Sekampung Lampung Timur, dilakukan dengan memberikan pelatihan dan pengembangan kerja, pemberian motivasi, pemberian penghargaan dan insentif berupa bonus kepada karyawan yang berprestasi, dan pemberian jasa finansial. Hal ini bertujuan membangun profesionalitas pegawai. Selain itu, sebagai perusahaan bidang keuangan BPRS Aman Syariah menerapkan pelayanan prima (*service excellent*) yaitu pelayanan prima yang diberikan oleh setiap pegawai kepada nasabah.

#### **B. Saran**

1. Untuk BPRS Aman Syariah Sekampung bagi pihak SDI BPRS Aman Syariah hendaknya pelatihan dan pengembangan kerja dalam satu tahun dilakukan beberapa kali untuk lebih meningkatkan kualitas sumber daya manusia sehingga berpengaruh besar terhadap mutu pelayanan yang diberikan kepada nasabah agar tercipta citra yang positif bagi bank dimata masyarakat.
2. Bagi pegawai hendaknya selalu memberikan pelayanan prima kepada nasabah karena nasabah merupakan aset utama bagi setiap bank.

3. Untuk nasabah harus bisa memahami dalam pelayanan BPRS Aman Syariah Sekampung tersebut sudah baik atau belum.

## DAFTAR PUSTAKA

- Alifuddin. Kiat Manajer Sukses Abad Ke 21. Jakarta: Yapensi, 2002.
- Amir Macmud Rukmana. Bank Syariah. Jakarta: PT. Gelora Aksara Pratama, 2010.
- Arif Rahman. “Pengaruh Kualitas Pembiayaan Dan Kualitas Sumber Daya Manusia Terhadap Efektivitas Pendapatan”Jurnal Ilmiah Akuntansi dan Humanika. Singaraja: Fakultas Ekonomi Jurusan Akuntansi. No. 2 Juni 2011.
- Basir Barthos. Manajemen Sumber Daya Manusia Suatu Pendekatan Makro. Jakarta: Bumi Aksara, 2009.
- Burrahmat Fathoni. Metodologi Penelitian Data Teknik Penyusunan Skripsi. Jakarta: Rineka Cipta, 2011.
- Cholid Narbuko dan Abu Rahmat. Metodologi Penelitian. Jakarta: Bumi Aksara, 2007.
- Edy Sutrisno. Manajemen Sumber Daya Manusia. Jakarta: Kencana, 2009.
- Endang Wiryatmi. “Filofofi. Strategi danTeknik pelayanan Prima di sector publik” Ceramah tentang Manajemen Pelayanan Prima di Lembaga Administrasi Negara. 8 – 9 agustus 2001
- Fahrul Ulum. Perbankan Syariah di Indonesia. Surabaya: Putra Media Nusantara.

- Gouzali Saydam. Manajemen Sumber Daya Manusia Suatu Pendekatan Mikro. Jakarta: Djambatan, 2005.
- Irham Fahmi. Sumber Daya Manusia. Bandung :Alfabeta, 2016.
- Ismail. Perbankan Syariah. Jakarta: Kencana, 2011.
- James. Stoner Ct. Al. Manajemen. Bandung: PT. Bhuana, 1996.
- Kasmir. Etika Customer Service. Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada, 2004.
- . Manajemen Perbankan. Jakarta: Rajawali Pers, 2014.
- Kotler Philip. Marketing Managemen 1. Andysis. Planning Implematation &Control Edisi Indonesia. Prentice Hall. Jakarta: Prenbalindo, 2000.
- Macaulay. Steve Dan Cook. Sarah, 1993. How To Your Customer Service Eds. Indonesia, 1997. Kiat Meningkatkan Pelayanan Bagi Pelanggan. Jakarta: Gramedia
- Malayu Hasibuan. Manajemen Sumber Daya Manusia. Jakarta: Bumi Aksara 2002.
- . Dasar-Dasar Perbankan. Jakarta: PT. Bumi Aksara, 2004. cet. 3.
- Muhammad. Metodologi Penelitian Ekonomi Islam. Jakarta: Rajawali Pers, 2008.
- . Manajemen Bank Syariah. Yogyakarta: AMPYKPN, 2005.
- Mukhtar. Metode Praktis Penelitian Deskriptif Kualitatif. Jakarta: Referensi, 2013.
- Pandji Anoraga. Manajemen Bisnis. Jakarta: Rineka Cipta, 2009.
- Prasurahman. Berry. Zeithmal. Human Resource Manajemen. New York: ThePress, 1991.

Sadili Samsudin. Manajemen Sumber Daya Manusia. Bandung: CV. Pustaka Setia, 2006.

Shafira Aqobah Azzahra. “ Audit Manajemen Untuk Menilai Efektifitas Fungsi Sumber Daya Manusia” Jurnal Ilmiah Malang: Pusat Penelitian Dan Pengabdian Masyarakat Universitas Brawijaya.

Sondang P. Siagian. Manajemen Sumber Daya Manusia. Jakarta: Bumi Aksara, 1996. cet. 5.

Sumadi Suryabrata. Metode Penelitian. Jakarta: Rajawali Pers, 2014.

Suwatno. Manajemen SDM. Bandung: Alfabeta, 2016.

Suyadi Prawirosentono. Pengantar Bisnis Modern. Jakarta: Bumi Aksara, 2002.

Undang-undang Nomor 12 tahun 1981 tentang Hak Memperoleh Perawatan

Undang-undang Nomor 13 Tahun 2003 tentang Ketenagakerjaan Pasal 1

Undang-undang Nomor 8 tahun 1974 tentang Pokok-Pokok Ketenagakerjaan pasal 7-10

Veithzal Rifa'i. Sumber Daya Manusia Untuk Perawatan dari Teori Ke Produk. Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada, 2004.

----- . Manajemen Sumber Daya Manusia Untuk Perusahaan Dan Teori Ke Praktik. Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada, 2004.

www. shariapartner. Blogspot. comdiunduh pada 04 April 2014

## FOTO DOKUMENTASI





**OUT LINE****UPAYA PENINGKATAN SDM DI BPRS BANK AMAN SYARIAH  
SEKAMPUNG TERHADAP MUTU PELAYANAN NASABAH****HALAMAN SAMPUL****HALAMAN JUDUL****HALAMAN PERSETUJUAN****HALAMAN PENGESAHAN****ABSTRAK****HALAMAN ORISINALITAS PENELITIAN****HALAMAN MOTTO****HALAMAN PERSEMBAHAN****HALAMAN KATA PENGANTAR****DAFTAR ISI****DAFTAR GAMBAR****DAFTAR LAMPIRAN****BAB I. PENDAHULUAN**

- A. Latar Belakang
- B. Pertanyaan Penelitian
- C. Tujuan Dan Manfaat Penelitian
- D. Metode Penelitian
  - 1. Jenis Dan Sifat Penelitian
  - 2. Sumber Data Penelitian
  - 3. Teknik Pengumpulan Data

#### 4. Teknik Analisis Data

#### E. Sistematika Pembahasan

### **BAB II LANDASAN TEORI**

#### A. Sumber daya manusia (SDM)

1. Pengertian sumber daya manusia (SDM)
2. Klasifikasi sumber daya manusia (SDM)
3. Hak dan kewajiban karyawan
4. Pengembangan sumber daya manusia (SDM)
5. Pengertian kualitas sumber daya manusia (SDM)
6. Langkah – langkah dalam pengelolaan sumber daya manusia perbankan
7. Strategi sumber daya manusia (SDM)

#### B. Pelayanan nasabah (Customer service)

1. Pengertian pelayanan nasabah
2. Bentuk – bentuk pelayanan nasabah
3. Standar pelayanan nasabah
4. Mutu pelayanan
5. Peningkatan kualitas untuk meningkatkan pelayanan

### **BAB III PEMBAHASAN**

#### **A. Gambaran Umum Bank Aman Syariah**

1. Sejarah berdirinya Bank Aman Syariah
2. Visi dan misi Bank Aman Syariah
3. Struktur organisasi Bank Aman Syariah

4. Produk-produk Bank Aman Syariah

**B. Upaya Peningkatan SDM Di Bank Aman Syariah Terhadap Mutu Pelayanan Nasabah.**

1. Upaya peningkatkan SDM di Bank Aman Syariah
  - a. Upaya Peningkatan Produktivitas Sumber Daya Manusia
  - b. Peningkatan Kualitas Sumber Daya Manusia
  - c. Strategi Sumber Daya Manusia
2. Hasil Upaya Peningkatan SDM di Bank Aman Syariah Terhadap Mutu Pelayanan

**BAB IV KESIMPULAN DAN SARAN**

**A. KESIMPULAN**

**B. SARAN**

**DAFTAR PUSTAKA**

**LAMPIRAN – LAMPIRAN**

**DAFTAR RIWAYAT HIDUP**

## Alat Pengumpul Data (APD)

## UPAYA PENINGKATAN SDM DI BANK AMAN SYARIAH SEKAMPUNG TERHADAP

## MUTU PELAYANAN NASABAH

## (BANK AMAN SYARIAH SEKAMPUNG)

Nama : Nina Hastuti

Npm : 13110398

1. *Interview Bagian Manager*

- a. Bagaimanakah sejarah awal berdiri Bank Aman Syariah?
- b. Apa Visi, Misi Bank Aman Syariah?
- c. Apa tujuan berdirinya Bank Aman Syariah?
- d. Bagaimana sejarah singkat Bank Aman Syariah?
- e. Bagaimana Struktur organisasi Bank Aman Syariah?
- f. Apa saja produk-produk yang ditawarkan Bank Aman Syariah?
- g. Bagaimana upaya peningkatan Sumber Daya Manusia di Bank Aman Syariah?
- h. Bagaimana upaya yang dilakukan BPRS Aman Syariah untuk meningkatkan SDM perusahaan?
- i. Seberapa besar hasil upaya peningkatan SDM di Bank Aman Syariah terhadap mutu pelayanan nasabah?
- j. Bentuk pelatihan dan pengembangan apakah yang diberikan untuk bagian , marketing funding, dan customer service?
- k. Apa saja indikator keberhasilan pelatihan dan pengembangan terhadap mutu pelayanan di Bank Aman Syariah?
- l. Bagaimana peningkatan kualitas SDM?

2. *Interview dengan Marketing Funding*

- a. Bagaimana upaya strategi Sumber daya manusia?
- b. Bagaimana fungsi pelatihan dan pengembangan dalam meningkatkan Sumber Daya Manusia di Bank Aman Syariah?

3. *Interview Dengan Customer Service,*

- a. Bagaiman upaya peningkatan produktivitas SDM?
- b. Apakah yang dimaksud mutu pelayanan nasabah?
- c. Bagaimana mutu pelayanan nasabah pada peningkatan SDM?
- d. Seperti apa mutu pelayanan nasabah dan model indikatornya?

Metro ,Febuari 2017  
Peneliti

Nina Hastuti  
Npm 13110398

Menyetuju

Pembimbing II

Pembimbing I

HusnulFatarib, Ph. D  
NIP. 19740104 199903 1 004

Imam Mustofa,MSI.  
NIP. 19820412200901 1 016



**KEMENTERIAN AGAMA**  
**SEKOLAH TINGGI AGAMA ISLAM NEGERI**  
**(STAIN) JURAI SIWO METRO**  
**JURUSAN SYARIAH DAN EKONOMI ISLAM**

Jl. Ki Hajar Dewantara 15 A Kota Metro Telp. (0725) 41507

Nomor : Sti.06/J-SY/PP.00.9/0610/2016  
 Lampiran : -  
 Perihal : **Pembimbing Tugas Akhir**

Metro, 29 April 2016

Kepada Yth:  
 1. H. Husnul Fatarib, Ph.D  
 2. Imam Mustofa, M.S.I  
 di -  
 Metro

*Assalamu'alaikum wr.wb.*

Untuk membantu mahasiswa dalam penyusunan Tugas Akhir, maka Bapak/Ibu tersebut diatas, ditunjuk masing-masing sebagai Pembimbing I dan II Tugas Akhir mahasiswa :

Nama : Nina Hastuti  
 NPM : 13110398  
 Jurusan : Syariah dan Ekonomi Islam  
 Prodi : D3-Perbankan Syariah (D3-PBS)  
 Judul : Upaya Peningkatan SDM di PT. Bank Muamalat Cabang Bandar  
 Jaya Terhadap Mutu Pelayanan Nasabah

Dengan ketentuan :

- 1 Pembimbing, membimbing mahasiswa sejak penyusunan Out Line sampai selesai Tugas Akhir:
  - a Pembimbing I, mengoreksi out line, alat pengumpul data (APD) dan mengoreksi Tugas Akhir setelah pembimbing II mengoreksi.
  - b Pembimbing II, mengoreksi out line, alat pengumpul data (APD) dan mengoreksi Tugas Akhir, sebelum ke Pembimbing I.
- 2 Waktu penyelesaian Tugas Akhir maksimal 4 (empat) semester sejak SK bimbingan dikeluarkan.
- 3 Diwajibkan mengikuti pedoman penulisan karya ilmiah edisi revisi yang dikeluarkan oleh STAIN Jurai Siwo Metro tahun 2013
- 4 Banyaknya halaman Tugas Akhir antara 40 s/d 70 halaman dengan ketentuan :
  - a Pendahuluan ± 2/6 bagian.
  - b Isi ± 3/6 bagian.
  - c Penutup ± 1/6 bagian.

Demikian disampaikan untuk dimaklumi dan atas kesediaan Saudara diucapkan terima kasih.

*Wassalamu'alaikum wr.wb.*

Ketua Jurusan,

Siti Zulaikha, S.Ag., M.H.  
 NIP. 197206111998032001



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

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

Nomor : 0757/In.28/R/TL.00/02/2017  
Lampiran : -  
Perihal : **IZIN RESEARCH**

Kepada Yth.,  
PIMPINAN BANK AMAN SYARIAH  
SEKAMPUNG  
di-  
Tempat

*Assalamu'alaikum Wr. Wb.*

Sehubungan dengan Surat Tugas Nomor: 0756/In.28/R/TL.01/02/2017, tanggal 07 Februari 2017 atas nama saudara:

Nama : **NINA HASTUTI**  
NPM : 13110398  
Semester : 8 (Delapan)  
Jurusan : Perbankan Syari'ah (D-III)

Maka dengan ini kami sampaikan kepada saudara bahwa Mahasiswa tersebut di atas akan mengadakan research/survey di BANK AMAN SYARIAH SEKAMPUNG, dalam rangka meyelesaikan Tugas Akhir/Skripsi mahasiswa yang bersangkutan dengan judul "UPAYA PENINGKATAN SDM DI BANK AMAN SYARIAH SEKAMPUNG TERHADAP MUTU PELAYANAN NASABAH".

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

*Wassalamu'alaikum Wr. Wb.*

Metro, 07 Februari 2017  
an. Rektor  
Wakil Rektor Bidang Akademik,  
  
Husnur Fatarib, Ph.D  
NIP 197401041999031004



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

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

**SURAT TUGAS**

Nomor: 0756/In.28/R/TL.01/02/2017

Rektor Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Metro, Menugaskan Kepada Saudara:

Nama : NINA HASTUTI  
NPM : 13110398  
Semester : 8 (Delapan)  
Jurusan : Perbankan Syariah (D-III)

- Untuk :
1. Mengadakan observasi/survey di BANK AMAN SYARIAH SEKAMPUNG, guna mengumpulkan data (bahan-bahan) dalam rangka menyelesaikan penulisan Tugas Akhir/Skripsi mahasiswa yang bersangkutan dengan judul "UPAYA PENINGKATAN SDM DI BANK AMAN SYARIAH SEKAMPUNG TERHADAP MUTU PELAYANAN NASABAH".
  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.

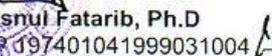
Dikeluarkan di : Metro  
Pada Tanggal : 07 Februari 2017

Mengetahui,  
Pejabat Setempat

  
Sugiyanto  
Direktur



Rektor  
Wakil Rektor Bidang Akademik,

  
Husnul Fatarib, Ph.D  
NIP. 197401041999031004



PT. BPR SYARIAH  
**BANK AMAN SYARIAH**



Jl. Raya Desa Sumbergede Kec. Sekampung Kab. Lampung Timur Telp. 0725 5 100 000

Lampung Timur, 08 Juni 2017

No : 509 /BAS/VI/2017

Lamp : -

Kepada Yth.  
 Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Metro  
 Jl. Ki Hajar Dewantara 15 A Iringmulyo Metro Timur Kota Metro Lampung 34111  
 di.

**Kota Metro**

Perihal : Pemberian Izin Research

*Assalamu'alaikum wr. wb.*

Sehubungan dengan surat Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Metro Nomor : 0757/In.28/R/TL.00/02/2017 tanggal 07 Februari 2017 perihal Permohonan Izin Research pada PT BPRS Aman Syariah Lampung, dengan ini disampaikan bahwa kami dapat menyetujui permohonan Izin Research, atas nama saudara :

Nama : NINA HASTUTI  
 NPM : 13110398  
 Semester : 8 (Delapan)  
 Program Studi : Perbankan Syari'ah (D-III)

Demikian surat balasan ini kami sampaikan atas perhatiannya kami ucapkan terima kasih.

*Wassalamu'alaikum wr. wb.*

PT. BPRS Aman Syariah

**SUGIYANTO**  
 Direktur



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

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

**SURAT KETERANGAN BEBAS PUSTAKA  
Nomor : P-728/ln.28/S/OT.01/06/2017**

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

Nama : NINA HASTUTI  
NPM : 13110398  
Fakultas / Jurusan : Ekonomi dan Bisnis Islam / D3 Perbankan Syariah

Adalah anggota Perpustakaan Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Metro Lampung Tahun Akademik 2016 / 2017 dengan nomor anggota 13110398.

Menurut data yang ada pada kami, nama tersebut di atas dinyatakan bebas dari pinjaman buku Perpustakaan dan telah memberi sumbangan kepada Perpustakaan dalam rangka penambahan koleksi buku-buku Perpustakaan Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Metro Lampung.

Demikian Surat Keterangan ini dibuat, agar dapat dipergunakan seperlunya.



Metro, 16 Juni 2017  
Kepala Perpustakaan

*[Signature]*  
Drs. Mokhtari Sudin, M.Pd.  
NIP. 195808111981031001

## RIWAYAT HIDUP



Penulis bernama Nina Hastuti, dilahirkan di Banjar Sari pada tanggal 18 April 1995, anak pertama dari tiga saudara dari pasangan bapak Jumain dan ibu Sarinah Komalasari. Gunung Sugih .

Pendidikan dasar penulis tempuh di SD Negeri 2 Gunung Sugih dan selesai pada tahun 2007. Kemudian melanjutkan di Mts Nurul Ulum Kota Gajah dan selesai pada tahun 2010. Sedangkan pendidikan menengah atas pada MA Nurul Ulum Kota Gajah, dan selesai 2013. Kemudian melanjutkan pendidikan di IAIN Metro Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam yang dimulai pada semester 1 TA 2013/2014.