

TUGAS AKHIR

**PENGEMBANGAN SUMBER DAYA MANUSIA SEBAGAI UPAYA
MENINGKATKAN MUTU PELAYANAN TERHADAP NASABAH DI
PT.BPRS AMAN SYARIAH SEKAMPUNG**

Oleh :
PUTRI NOVIANA
14123208



JURUSAN : D3 PERBANKAN SYARIAH
FAKULTAS : EKONOMI DAN BISNIS ISLAM

INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI (IAIN)

METRO

1438 H/2017 M

**PENGEMBANGAN SUMBER DAYA MANUSIA SEBAGAI UPAYA
MENINGKATKAN MUTU PELAYANAN TERHADAP NASABAH DI
PT.BPRS AMAN SYARIAH SEKAMPUNG**

**Diajukan Untuk Memenuhi Tugas dan Memenuhi Sebagian Syarat
Memperoleh Gelar A.Md pada Program Diploma Tiga (D3) Perbankan
Syariah**

Oleh :

PUTRI NOVIANA

NPM : 14123208

Pembimbing : Suci Hayati, S.Ag.,M.S.I

**JURUSAN : D3 PERBANKAN SYARIAH
FAKULTAS :EKONOMI DAN BISNIS ISLAM**

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

HALAMAN PERSETUJUAN

Judul Tugas Akhir : **PENGEMBANGAN SUMBER DAYA MANUSIA
SEBAGAI UPAYA MENINGKATKAN MUTU
PELAYANAN TERHADAP NASABAH DI PT. BPRS
AMAN SYARIAH SEKAMPUNG**

Nama : Putri Noviana
NPM : 14123208
Jurusan : Diploma Tiga (D3) Perbankan Syariah
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam

Mengetahui dan menyetujui dapat melakukan Ujian Tugas Akhir,

Pembimbing



SUCI HAYATI, S.Ag., M.S.I

NIP. 197703092003122003



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

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

PENGESAHAN TUGAS AKHIR

No: B-648/In.28/FEBI/PP.00.9/...97../2017

Tugas Akhir dengan judul : PENGEMBANGAN SUMBER DAYA MANUSIA SEBAGAI UPAYA MENINGKATKAN MUTU PELAYANAN TERHADAP NASABAH DI PT. BPRS AMAN SYARIAH SEKAMPUNG, disusun oleh Nama: PUTRI NOVIANA, NPM : 14123208, Program Diploma Tiga (D-III) Perbankan Syariah, telah diujikan di Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam pada hari/tanggal: Rabu/12 Juli 2017.

TIM UJIAN TUGAS AKHIR

Ketua/Moderator : Suci Hayati, S.Ag, M.S.I

Penguji I : Siti Zulaikha, S.Ag, M.H

Penguji II : Rina El Maza, M.S.I

Sekretaris : Aulia Ranny Priyatna, M.E.Sy



Mengetahui,
Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam



Dr. Widhaya Ningsiana, M.Hum

19720923 200003 2 002

**PENGEMBANGAN SUMBER DAYA MANUSIA SEBAGAI UPAYA
MENINGKATKAN MUTU PELAYANAN TERHADAP NASABAH DI
PT.BPRS AMAN SYARIAH SEKAMPUNG**

OLEH :

PUTRI NOVIANA

NPM : 14123208

ABSTRAK

Persaingan bisnis di era modern seperti sekarang menuntut perusahaan untuk tidak hanya sekedar mampu bertahan, namun juga harus mampu meningkatkan mutu pelayanannya. Semakin berkualitas pelayanan yang diberikan, maka akan semakin meningkatkan minat nasabah pula. Pemilihan sumber daya manusia yang berkualitas menjadi salah satu strategi yang dapat digunakan. Apabila sumber daya manusia dalam suatu perusahaan mempunyai tingkat produktivitas yang rendah, maka akan menurunkan kinerja sumber daya manusia itu sendiri. Maka dari itu, untuk menciptakan sumber daya manusia yang berkualitas, diperlukan suatu proses pengembangan. Demikian halnya seperti yang terjadi di salah satu Bank Pembiayaan Rakyat Syariah, yaitu PT. BPRS Aman Syariah.

Dalam penelitian ini, jenis penelitian yang digunakan adalah penelitian lapangan. Sifat penelitian ini adalah deskriptif kualitatif. Analisis data menggunakan teknik data kualitatif dengan berpikir induktif. Sumber data yang diperoleh melalui sumber data primer dan sekunder, dengan menggunakan metode pengumpulan data melalui wawancara dan dokumentasi.

Hasil penelitian di PT.BPRS Aman Syariah Sekampung menunjukkan bahwa bank telah melakukan proses pengembangan sumber daya manusia dengan baik, antara lain seperti pelatihan, seminar internal, rotasi pekerjaan dan lain sebagainya, guna meningkatkan mutu pelayanan terhadap nasabah karena dapat berdampak pada produktivitas karyawan sehingga bank mampu memberikan pelayanan yang memuaskan bagi nasabah.

ORISINALITAS PENELITIAN

Yang bertandatangan dibawah ini :

Nama : Putri Noviana
NPM : 14123208
Jurusan : D3 Perbankan Syariah
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam

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

Metro, Juni 2017

Yang menyatakan,



Putri Noviana

NPM. 14123208

MOTTO

يَا آمَنُوا الَّذِينَ آمَنُوا إِذَا لَكُمْ قِيَلَا تَفْسَحُوا فِي الْمَجَالِسِ
فَسَحُوا يَفْسَحَ لَكُمْ اللَّهُ ۖ أَنْشُرُوا قِيَلَا ذَاوَ فَانْشُرُوا
دَرَجاتِ الْعِلْمِ وَأَتُوا الَّذِينَ آمَنُوا الَّذِينَ اللَّهُ يَرْفَعُ
خَيْرَ تَعْمَلُونَ بِمَوْلَى اللَّهِ

Artinya : “Hai orang-orang beriman apabila dikatakan kepadamu: "Berlapang-lapanglah dalam majlis", maka lapangkanlah niscaya Allah akan memberi kelapangan untukmu. Dan apabila dikatakan: "Berdirilah kamu", maka berdirilah, niscaya Allah akan meninggikan orang-orang yang beriman di antaramu dan orang-orang yang diberi ilmu pengetahuan beberapa derajat. Dan Allah Maha Mengetahui apa yang kamu kerjakan.”(Q.S Al-Mujadilah Ayat 11)

HALAMAN PERSEMBAHAN

Dengan kerendahan hati dan rasa syukur kepada Allah SWT, peneliti persembahkan Tugas Akhir ini sebagai ungkapan rasa hormat dan cinta kasih sayang tulus kepada :

1. Kedua Orang Tua tercinta yang sangat penelitisayangi dan hormati, serta senantiasa mendoakan, memberikan kasih sayang yang begitu luar biasa serta dukungan dalam keberhasilan menyelesaikan studi di IAIN Metro.
2. Kedua kakak perempuan penulis, Arie Avrillia dan Vivi Anisa Dewi yang selalu memberikan semangat dan doa.
3. Sahabat tercinta, Kokom, Vidya, Siska, Luthfi, Iin, Nopet dan Siti yang selama ini sangat peduli dan selalu ada untuk peneliti.
4. Almamater kebanggaan IAIN Metro.

Terima kasih diucapkan atas keikhlasan dan ketulusannya dalam mencurahkan cinta, kasih sayang dan doanya. Terima kasih untuk perjuangan dan pengorbanan kalian semua.

KATA PENGANTAR

Puji syukur peneliti panjatkan kehadirat Allah SWT, atas taufik hidayah dan inayah-Nya sehingga peneliti dapat menyelesaikan penulisan Tugas Akhir ini. Penulisan Tugas Akhir ini adalah sebagai salah satu bagian dari persyaratan untuk menyelesaikan pendidikan Jurusan D3 Perbankan Syariah, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam, Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Metro guna memperoleh gelar A.Md.

Dalam upaya penyelesaian Tugas Akhir ini, peneliti telah menerima banyak bantuan dan bimbingan dari berbagai pihak. Oleh karenanya peneliti mengucapkan terimakasih kepada :

1. Ibu Prof. Dr. Hj. Enizar, M.Ag selaku Rektor Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Metro
2. Ibu Dr. Widhiya Ninsiana, M.Hum, selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Metro.
3. Ibu Zumaroh, M.E.Sy, selaku Ketua Jurusan Diploma Tiga Perbankan Syariah Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Metro.
4. Ibu Siti Zulaikha, S.Ag, M.H, selaku Dosen Pembimbing Akademik.
5. Ibu Suci Hayati, S.Ag., M.S.I selaku Dosen Pembimbing Tugas Akhir.
6. Bapak dan Ibu Dosen/Karyawan IAIN Metro
7. Bapak Sugiyanto selaku Direktur serta para staf PT. BPRS Aman Syariah Sekampung.

Kritik dan saran demi perbaikan Tugas Akhir ini sangat diharapkan dan akan diterima dengan kelapangan dada. Dan pada akhirnya semoga hasil penelitian yang telah dilakukan kiranya dapat bermanfaat bagi pengembangan ilmu pengetahuan agama Islam.

Metro, Juni 2017

Peneliti



PUTRI NOVIANA

NPM. 14123208

x

x

DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL.....	
HALAMAN JUDUL	ii
HALAMAN PERSETUJUAN	iii
HALAMAN PENGESAHAN.....	iv
ABSTRAK	v
ORISINALITAS PENELITIAN.....	vi
MOTTO	vii
HALAMAN PERSEMBAHAN	viii
KATA PENGANTAR.....	ix
DAFTAR ISI.....	xi
DAFTAR TABEL	xiii
DAFTAR LAMPIRAN	xiv

BAB I PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Pertanyaan Penelitian	5
C. Tujuan dan Manfaat Penelitian	5
1. Tujuan Penelitian	5
2. Manfaat Penelitian	6
D. Metode Penelitian.....	6
1. Jenis dan Sifat Penelitian	6
2. Sumber Data.....	7
3. Teknik Pengumpulan Data.....	8
4. Teknik Analisis Data.....	9

BAB II LANDASAN TEORI

A. Sumber Daya Manusia	11
1. Pengertian Sumber Daya Manusia	11
2. Manajemen Sumber Daya Manusia	12
B. Pengembangan Sumber Daya Manusia	13
1. Pengertian Pengembangan Sumber Daya Manusia	13
2. Tujuan Pengembangan Sumber Daya Manusia	16
3. Manfaat Pengembangan Sumber Daya Manusia	19
4. Prinsip Pengembangan Sumber Daya Manusia	20
5. Jenis Pengembangan Sumber Daya Manusia.....	22
6. Metode Pengembangan Sumber Daya Manusia	23
C. Peningkatan Mutu Pelayanan Nasabah	27
1. Pengertian Mutu Pelayanan.....	27
2. Pentingnya Peningkatan Mutu Pelayanan Nasabah	28

BAB III HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Profil PT.BPRS Aman Syariah Sekampung	32
1. Sejarah berdirinya PT.BPRS Aman Syariah Sekampung	32
2. Visi dan Misi PT.BPRS Aman Syariah Sekampung.....	33
3. Struktur Organisasi PT.BPRS Aman Syariah Sekampung	35
B. Pengembangan Sumber Daya Manusia sebagai Upaya Meningkatkan Mutu Pelayanan terhadap Nasabah di PT.BPRS Aman Syariah Sekampung	39
C. Hasil Analisa	47

BAB IV PENUTUP

A. Kesimpulan.....	57
B. Saran.....	57

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN-LAMPIRAN

DAFTAR RIWAYAT HIDUP

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Struktur Organisasi PT. BPRS Aman Syariah Sekampung

Tabel 1.2 Data Jumlah Nasabah Tabungan dan Pembiayaan hingga April 2017 PT. BPRS
Aman Syariah Sekampung

Tabel 1.3 Data Jumlah Karyawan yang bekerja hingga April 2017 di PT. BPRS Aman
Syariah Sekampung

Tabel 1.4Data Karyawan yang Mengikuti Pelatihan Tahun 2015

Tabel 1.5Data Karyawan yang Mengikuti Pelatihan Tahun 2016

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Surat Pembimbing Tugas Akhir

Lampiran 2 Kartu Bimbingan Tugas Akhir

Lampiran 3 Surat Keterangan Magang

Lampiran 4 Surat Tugas

Lampiran 5 Surat Keterangan Bebas Pustaka

Lampiran 6 Alat Pengumpul Data

Lampiran 7 Outline

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Bank Islam selanjutnya disebut sebagai Bank Syariah, adalah bank yang beroperasi tanpa mengandalkan bunga. Bank syariah juga dapat diartikan sebagai lembaga keuangan / perbankan yang operasional dan produknya dikembangkan berlandaskan Al Quran dan hadis.¹

Perbankan islam sebagai bank yang bebas bunga dalam menjual produk-produknya, mendapatkan pendapatan berupa bagi hasil, margin, biaya administrasi dan *fee*.²

Perbankan syariah di Indonesia termasuk sistem perbankan yang baru. Kendati demikian, perbankan syariah sudah memiliki peran penting dalam mengatur peredaran sektor moneter di tanah air. Seiring dengan semakin berkembangnya perbankan syariah, maka diperlukan strategi dalam menarik nasabah.

Perkembangan perbankan syariah ini tentunya juga harus didukung oleh sumberdaya insani yang memadai, baik dari segi kualitas maupun kuantitasnya.³ Salah satunya yaitu dengan mempersiapkan sumber daya manusia yang mumpuni dibidangnya. Mengingat yang dikelola oleh bank

¹KhaerulUmam, *ManajemenPerbankanSyariah*, (Bandung :PustakaSetia, 2013), h.15.

²KhotibulUmam, *PerbankanSyariahDasardanDinamikaPerkembangannya di Indonesia*, (Jakarta : Raja GrafindoPersada, 2016), h.155.

³Adiwarman A. Karim, *Bank Islam AnalisisFiqihdanKeuangan*, (Jakarta : Raja GrafindoPersada, 2014), h.27.

adalah dana, baik dana pemilik maupun dana masyarakat, maka sektor perbankan mengandalkan kepercayaan.

Sumber daya manusia merupakan satu-satunya sumber daya yang memiliki akal perasaan, keinginan, keterampilan, pengetahuan, dorongan, daya, dan karya (rasio, rasa, dan karsa).⁴

Pada tingkat mikro, persaingan bisnis yang meningkatakan mendorong perusahaan untuk memasukkan isu sumberdaya manusia kedalam strategi pengembangan perusahaan. Perusahaan tidak hanya perlu memiliki produktivitas tinggi, tetapi juga harus menunjukkan keunggulan dalam kemampuan untuk menghasilkan barang dan jasa bermutu, beraneka ragam sesuai dengan selera pelanggan disertai dengan kemudahan dan kenyamanan serta ketepatan waktu.⁵

Melalui perencanaan sumberdaya manusia yang matang, produktivitas kerja dari tenaga yang sudah ada dapat ditingkatkan. Hal ini dapat terwujud melalui adanya penyesuaian-penyesuaian tertentu, seperti peningkatan disiplin kerja dan peningkatan keterampilan sehingga setiap orang menghasilkan sesuatu yang berkaitan langsung dengan kepentingan organisasi.⁶

Sumber daya manusia merupakan faktor yang sangat menentukan keberhasilan dan kesehatan suatu bank sehingga perlu dipersiapkan tenaga professional yang diciptakan dalam waktu panjang dan dengan biaya yang

⁴Edy Sutrisno, *Manajemen Sumber Daya Manusia*, (Jakarta : Kencana Prenada Media Group, 2009), h.3.

⁵Marwansyah, *Manajemen Sumber Daya Manusia*, (Bandung : Alfabeta, 2014), h.2.

⁶Sondang P.Siagian, *Manajemen Sumber Daya Manusia*, (Jakarta : PT Bumi Aksara, 2013), h.45.

besar. Setiap bank wajib mengupayakan peningkatan kemampuan dan keterampilan karyawannya guna memenuhi kebutuhan tenaga profesional.

Pengembangan kualitas sumber daya manusia dalam peningkatan mutu kerja sangat diperlukan. Mutu sumber daya manusia menjadi kunci penentu atas kualitas pelayanan lebih sebagai asset dan mitra menentukan tumbuh kembangnya suatu bank.

Program peningkatan kualitas dan pengembangan sumber daya manusia yang terarah, terstruktur dan berkesinambungan dilakukan secara internal institusi maupun bekerja sama dengan institusi pengembangan atau pelatihan sumber daya manusia atau lembaga *training*. Pelayanan dan kepuasan nasabah merupakan tujuan utama dalam setiap bank karena tanpa nasabah, bank tidak akan ada. Asset bank akan sangat kecil nilainya tanpa keberadaan nasabah.

Pembahasan yang akan diuraikan lebih menekankan pada bagaimana pengembangan sumber daya manusia yang dilakukan oleh bank dalam rangka meningkatkan mutu pelayanannya terhadap nasabah. Pemberian pelayanan terbaik hanya akan didapat apabila sumberdaya manusianya mempunyai tingkat profesionalisme dan produktivitas yang tinggi. Apabila pelayanan yang diberikan berkualitas, maka akan semakin menarik minat nasabah untuk melakukan transaksi dengan bank.

Pengembangan sumberdaya manusia perlu dilakukan oleh setiap perusahaan, karena pengetahuan karyawan perlu pemutakhiran, sesuai dengan perkembangan untuk selalu berinovasi.

Kualitas sumber daya manusia yang baik harus memiliki pengetahuan akademik yang luas serta keterampilan yang handal, karena pengetahuan dan keterampilan merupakan kunci utama agar pelayanan terhadap nasabah dapat ditingkatkan. Pelayanan yang baik adalah pelayanan yang dilakukan secara ramah, adil, cepat, tepat, dan dengan etika yang baik sehingga memenuhi kebutuhan dan kepuasan bagi nasabah itu sendiri.

Demikian halnya yang terjadi di salah satu Bank Pembiayaan Rakyat Syariah di Desa Sumbergede, Kecamatan Sekampung, yaitu PT. BPRS Aman Syariah. PT. BPRS Aman Syariah Sekampung tergolong sebagai bank yang belum lama berdiri, yaitu pada Januari 2015. Namun bank tersebut telah memiliki jumlah nasabah yang cukup banyak, yaitu terhitung sejak tahun 2015 hingga pertengahan tahun 2017, sekitar 4.087 nasabah. Sedangkan jumlah sumberdaya manusia yang masih bekerja aktif hingga tahun 2017, berjumlah 19 orang.

PT. BPRS Aman Syariah Sekampung melakukan strategi dalam menarik minat nasabah, yaitu melalui peningkatan mutu pelayanannya. Salah satunya yakni melalui sumber daya manusianya. Pengembangan sumber daya manusia yang dilakukan secara konsisten dan berkesinambungan sangat penting dilakukan, Karena akan membawa dampak positif bagi karyawan, seperti meningkatkan produktivitas, profesionalisme, mengasah keterampilan, meningkatkan kedisiplinan dan kemampuan, baik secara teknis maupun konseptual, sehingga permasalahan sumberdaya manusia seperti rendahnya

produktivitas dapat teratasi, sehingga akan menarik minat nasabah untuk melakukan transaksi keuangan dengan bank.

PT. BPRS Aman Syariah Sekampung melakukan kegiatan pengembangan sumberdaya manusia secara berkala dan rutin, minimal dua bulan sekali sehingga semakin banyak ilmu yang didapat oleh para karyawannya.

Berdasarkan uraian latar belakang tersebut maka peneliti tertarik melakukan penelitian dengan judul "Pengembangan Sumber Daya Manusia Sebagai Upaya Meningkatkan Mutu Pelayanan Terhadap Nasabah di PT.BPRS Aman Syariah Sekampung"

B. Pertanyaan Penelitian

Berdasarkan latar belakang masalah diatas, maka peneliti mengajukan pertanyaan penelitian, yaitu "Bagaimana pengembangan sumber daya manusia yang dilakukan sebagai upaya meningkatkan mutu pelayanan terhadap nasabah di PT. BPRS Aman Syariah Sekampung?"

C. Tujuan dan Manfaat Penelitian

1. Tujuan Penelitian

Berdasarkan pertanyaan penelitian diatas, dapat disimpulkan bahwa tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui pengembangan sumber daya manusia yang dilakukan sebagai upaya meningkatkan mutu pelayanan terhadap nasabah di PT. BPRS Aman Syariah Sekampung.

2. Manfaat Penelitian

a. Manfaat Teoritis

Penelitian ini merupakan sumbangan pemikiran penelititerutama dalam mengembangkan teori-teori yang telah penelitidapatkan selama mengikuti mata kuliah Bank dan Lembaga Keuangan Syariah dan Manajemen Sumber Daya Manusia mengenai pengembangan sumber daya manusiaserta diharapkan dapat menjadi referensi dan tambahan informasi untuk mengembangkan penelitian selanjutnya.

b. Manfaat Praktis

Melalui penelitian ini, diharapkan dapat memberi informasi kepada peneliti dan pembaca, serta sebagai sumbangan pemikiran bagi PT. BPRS Aman SyariahSekampung.

D. Metode Penelitian

1. Jenis dan Sifat Penelitian

Jenis penelitian ini adalah penelitian lapangan (*field research*). Penelitian lapangan (*field research*) adalah pengamatan langsung ke obyek yang diteliti guna mendapatkan data yang relevan. Dalam penelitian ini penelitimelakukan pengamatan langsung di PT. BPRS AmanSyariah, Desa Sumbergede, KecamatanSekampung, Kabupaten Lampung Timur.

Sesuai dengan judul serta fokus permasalahan yang diambil, maka sifat penelitian ini adalah deskriptif. Deskriptif adalah data yang dikumpulkan berupa kata-kata, gambar dan bukan angka.⁷

Deskriptif yang digunakan adalah deskriptif kualitatif. Penelitian kualitatif yaitu penelitian yang bermaksud untuk memahami fenomena tentang apa yang dialami oleh subjek penelitian misalnya perilaku, persepsi, motivasi, tindakan dan lain-lain secara holistik dan dengan cara deskripsi dalam bentuk kata-kata dan bahasa, pada suatu konteks khusus yang alamiah dan dengan memanfaatkan berbagai metode ilmiah.⁸

Penelitian ini berupaya mengumpulkan fakta yang ada dan berfokus pada usaha mengungkap tentang pengembangan sumber daya manusia yang dilakukan sebagai upaya meningkatkan mutu pelayanan terhadap nasabah di PT. BPRS Aman Syariah Sekampung.

2. Sumber Data

Sumber data dalam penelitian adalah subjek data yang diperoleh dari sebuah penelitian. Data merupakan hasil pencatatan baik yang berupa fakta dan angka yang dijadikan bahan untuk menyusun informasi. Oleh karena itu, subjek penelitian adalah subjek yang diambil datanya untuk diambil kesimpulan atau sejumlah subjek yang diteliti dalam suatu penelitian.

Sumber data dalam penelitian ini terbagi menjadi dua macam, yaitu sumber data primer dan sumber data sekunder.

⁷Lexy J. Moleong, *Metodologi Penelitian Kualitatif Edisi Revisi*, (Bandung : Remaja Rosdakarya, 2012), h.11

⁸*Ibid.*, h.6.

a. Sumber Data Primer

Sumber data primer adalah data yang langsung dikumpulkan oleh peneliti (atau petugas-petugasnya) dari sumber pertamanya⁹. Penelitian ini mendapatkan informasi dan data langsung dari para karyawan di PT. BPRS Aman Syariah, seperti Direktur, bagian sumber daya manusia, bagian *marketing*, bagian *customer service* dan para nasabah.

b. Sumber Data Sekunder

Sumber data sekunder adalah sumber data kedua setelah sumber data primer. Data sekunder adalah data yang diperoleh dari dokumen-dokumen seperti (tabel, data-data rapat). Sumber sekunder adalah sumber yang tidak langsung.

Data sekunder biasanya telah tersusun dalam bentuk dokumen-dokumen, misalnya data mengenai keadaan demografi suatu daerah.¹⁰ Penelitian ini mendapatkan data sekunder dari buku-buku referensi tentang pengembangan sumber daya manusia, serta beberapa dokumen narsip dan brosur di PT. BPRS Aman Syariah Sekampung.

3. Teknik Pengumpulan Data

Dalam penelitian lapangan, peneliti menggunakan beberapa teknik pengumpulan data, antara lain :

⁹Sumadi Suryabrata, *Metodologi Penelitian*, (Jakarta : Raja Grafindo Persada, 2013), h.39.

¹⁰*Ibid.*

a. Wawancara

Wawancara yaitu percakapan dengan maksud tertentu.

Percakapan dilakukan oleh dua belah pihak, yaitu pewawancara, yang mengajukan pertanyaan dan terwawancara, yang memberikan jawaban atas pertanyaan itu.¹¹

Wawancara ini ditujukan kepada direktur (Sugiyanto), bagian sumber daya manusia (Rena Prasesti), bagian *customer service* (Linda Kusneri), bagian *marketing* (Ikhwan Nur Ayudin), dan parnasab dari *marketing* (Ikhwan Nur Ayudin) di PT. BPRS Aman Syariah Sekampung.

b. Dokumentasi

Dalam metode ini peneliti memanfaatkan sumber-sumber data dari arsip PT. BPRS Aman Syariah Sekampung, struktur organisasi dan data dokumen yang berkaitan dengan pengembangan sumber daya manusia yang dilakukan bank serta buku-buku penunjang tentang sumber daya manusia.

4. Teknik Analisis Data

Teknik analisis data dalam penelitian ini menggunakan analisis kualitatif. Analisis data kualitatif adalah upaya yang dilakukan dengan jalan bekerja dengan data, mengorganisasikan data, memilah-milahnya menjadi satuan yang dapat dikelola, mensintesiskannya, mencari dan menemukan pola, menemukan apa yang penting dan apa yang

¹¹Lexy J. Moleong, *Metodologi Penelitian Kualitatif Edisi Revisi*, (Bandung: Remaja Rosdakarya, 2012), h.186.

dipelajari, dan memutuskan apa yang dapat diceritakan kepada orang lain.¹²

Peneliti menggunakan cara berfikir induktif untuk menganalisa data. Proses berpikir induktif adalah kebalikan dari berpikir deduktif, yakni mengambil kesimpulan dimulai dari pernyataan atau fakta-fakta khusus menuju pada kesimpulan yang bersifat umum.¹³ Data dan fakta hasil pengamatan empiris disusun, diolah, dikaji, untuk kemudian ditarik maknanya dalam bentuk pernyataan atau kesimpulan yang bersifat umum.

¹²*Ibid*, h.248.

¹³Nana Sudjana, *Tuntunan Penyusunan Karya Ilmiah*, (Bandung : Sinar Baru Algesindo, 2001), h.7.

BAB II

LANDASAN TEORI

A. Sumber Daya Manusia

1. Pengertian Sumber Daya Manusia

Sumber daya manusia terdiri dari daya pikir dan daya fisik setiap manusia. Tegasnya kemampuan setiap manusia ditentukan oleh daya pikir dan daya fisiknya. Sumber daya manusia menjadi unsur pertama dan utama dalam setiap aktivitas yang dilakukan. Peralatan yang handal/canggih tanpa peran aktif sumber daya manusia tidak akan berarti apa-apa. Sumber daya manusia adalah kemampuan terpadu dari daya pikir dan daya fisik yang dimiliki individu. Perilaku dan sifatnya ditentukan oleh keturunan dan lingkungannya.

Sedangkan prestasi kerjanya dimotivasi oleh keinginan untuk memenuhi kepuasannya. Daya fisik 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.

Sumber daya manusia merupakan satu-satunya sumber daya yang memiliki akal perasaan, keinginan, keterampilan, pengetahuan, dorongan, daya, dan karya (rasio, rasa, dan karsa).¹

¹ Edy Sutrisno, *Manajemen Sumber Daya Manusia*, (Jakarta : Kencana Prenada Media Group, 2009),h.3.

Sumberdayamanusiaberkuatitastinggiadalahsumberdayamanusia yang mampumenciptakanbukansajani laikomparatiftetapijugani laikompetitif-generatif-inovatifdenganmenggunakanenergitertinggi, seperti *intelligence*, *creativity*, dan *imagination*, tidaklagisemata-matamenggunakanenergikasar, sepertibahanmentah, lahan, air, tenaga, ototdansebagainya.²

2. Manajemen Sumber Daya Manusia

Mengingat pentingnya peran sumber daya manusia dalam perusahaan agar tetap dapat '*survive*' dalam iklim persaingan bebas tanpa batas, maka peran manajemen sumber daya manusia tidak lagi hanya menjadi tanggung jawab pimpinan perusahaan. Pengelolaan manajemen sumber daya manusia tentu saja harus dilaksanakan oleh pemimpin yang profesional. Dengan demikian manajemen sumber daya manusia dapat diartikan sebagai pengelolaan dan pendayagunaan sumber daya yang ada pada individu / karyawan.

Manajemen sumber daya manusia 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 dianggap semakin penting perannya dalam pencapaian tujuan perusahaan, maka berbagai

²*Ibid.*, h.4

pengalaman dan hasil penelitian dalam bidang sumber daya manusia dikumpulkan secara sistematis dalam apa yang disebut manajemen sumber daya manusia.³

Manajemen sumber daya manusia adalah pendayagunaan sumber daya manusia di dalam organisasi, yang dilakukan melalui fungsi-fungsi perencanaan sumber daya manusia, rekrutmen, seleksi, pengembangan sumber daya manusia, perencanaan dan pengembangan karir, pemberian kompensasi dan kesejahteraan, keselamatan serta kesehatan kerja.⁴

Manajemen personalia merupakan pelaksanaan kegiatan yang telah ditentukan oleh administrator dengan menitikberatkan pada usaha untuk mendapatkan pegawai yang cakap sesuai dengan kebutuhan organisasi, menggerakkan pegawai untuk tercapainya tujuan organisasi, memelihara dan mengembangkan kecepatan serta kemampuan pegawai untuk mendapatkan prestasi kerja yang sebaik-baiknya.⁵

B. Pengembangan Sumber Daya Manusia

1. Pengertian Pengembangan Sumber Daya Manusia

Pengembangan sumber daya manusia adalah fungsi utama manajemen sumber daya manusia yang mencakup tidak hanya pelatihan dan pengembangan tetapi juga kegiatan-

³Veithzal Rifai, *Manajemen Sumber Daya Manusia Untuk Perusahaan*, (Jakarta : Raja Grafindo Persada, 2004), h.1.

⁴Marwansyah, *Manajemen Sumber Daya Manusia Edisi Kedua*, (Bandung : Alfabeta, 2014), h.4.

⁵Kadar Nurjaman, *Manajemen Personalia*, (Bandung : Pustaka Setia, 2014), h.26.

kegiatan perencanaan dan pengembangan karier individu serta penilaian kinerja.

6

Pengembangan adalah suatu usaha untuk meningkatkan kemampuan teknis, teoretis, konseptual, dan moral karyawan sesuai dengan kebutuhan pekerjaan/jabatan melalui pendidikan dan latihan.⁷

Pengembangan mengacu pada masalah staf dan personel adalah suatu proses pembelajaran jangka panjang menggunakan suatu prosedur yang sistematis dan terorganisir dengan manajer belajar pengetahuan konseptual dan teoritis untuk tujuan umum.

Pengembangan pegawai merupakan aktivitas memelihara dan meningkatkan kompetensi pegawai guna mencapai efektivitas organisasi. Pengembangan pegawai dapat diwujudkan melalui pengembangan karier, serta pendidikan dan pelatihan. Pengembangan manajemen sumberdaya manusia ini penting dilaksanakan disebabkan adanya perubahan baik manusia, teknologi, pekerjaan maupun organisasi. Pengembangan merupakan suatu proses dari :

- a. Pelatihan untuk meningkatkan keahlian serta pengetahuan dalam melakukan pekerjaan tertentu.
- b. Pendidikan yang berkaitan dengan perluasan pengetahuan umum, dan latar belakang. Ada dua kelompok besar yang harus dilatih,

⁶Marwansyah, *Manajemen Sumber Daya Manusia Edisi Kedua*, (Bandung :Alfabeta, 2014), h.153.

⁷Malayu S.P. Hasibuan, *Manajemen Sumber Daya Manusia Edisi Revisi*, (Jakarta :Bumi Aksara, 2014), h.69.

yaitu tenaga operasional dan para manajer. Operasional *training* dapat dilakukan dengan cara *job training* dan *apprenticeship*. Dengan tujuan agar dapat meningkatkan produktivitas, mengurangi biaya, mempertinggi moral, dan mempromosikan stabilitas dan fleksibilitas dari organisasi. Pengembangan manajer dapat dilakukan dengan cara membangun *decision skills* dan *job knowledge*.⁸

Tuntutan yang terasa kuat untuk melakukan pengembangan sumber daya manusia pada dasarnya timbul karena empat alasan utama, antara lain :

- a. Pengetahuan karyawan yang perlu pemutakhiran . Kadaluwarsaan pengetahuan dan keterampilan pegawai karyawan terjadi apabila pengetahuan dan keterampilan tersebut tidak lagi sesuai dengan tuntutan zaman. Di kalangan luas diakui bahwa salah satu cirri dunia dewasa ini adalah perkembangan ilmu pengetahuan dan teknologi yang sangat pesat.⁹ Oleh karena itu, bagian pengelola sumber daya manusia harus bersikap proaktif dalam arti cepat mengidentifikasi hal-hal yang perlu diubah seperti sikap, kebiasaan, tingkat prestasi kerja, prosedur, dan mekanisme kerja yang tidak benar atau tidak sesuai lagi.¹⁰

⁸Suwatno, *Manajemen SDM Dalam Organisasi Publik Dan Bisnis*, (Bandung : Alfabeta, 2014), h.105.

⁹Sondang P. Siagian, *Manajemen Sumber Daya Manusia*, (Jakarta : Bumi Aksara, 2013), h.198.

¹⁰*Ibid.*

- b. Tidak dapat disangkal bahwa di masyarakat selalu terjadi perubahan, tidak hanya karena perkembangan ilmu pengetahuan dan teknologi, akan tetapi juga karena pergeseran nilai-nilai sosial budaya. ¹¹Agar tetap mampu bersaing, semua karyawan mutlak perlu memahami perubahan yang terjadi serta mampu melakukan penyesuaian yang diperlukan seperti menyangkut pola kerja, cara berpikir, cara bertindak, pola perilaku dan dalam hal kemampuan teknis.
- c. Persamaan hak memperoleh pekerjaan. Tidak sedikit masyarakat yang menganut nilai-nilai diskriminatif terhadap aparawarganya, termasuk dalam hal memperoleh pekerjaan.
- d. Kemungkinan perpindahan pegawai.

2. Tujuan Pengembangan Sumber Daya Manusia

Pengembangan sumber daya manusia tujuannya untuk meningkatkan kualitas profesionalisme dan keterampilan pada karyawan dalam melaksanakan tugas dan fungsinya secara optimal. Dengan mengembangkan kecakapan karyawan dimaksudkan sebagai setiap usaha dari pimpinan untuk menambah keahlian kerja tiap karyawan sehingga didalam melaksanakan tugas-tugasnya dapat lebih efisien dan produktif. Oleh karena itu, organisasi perlu terus melakukan pengembangan sumber daya manusia, karena investasi di dalam pengembangan sumber daya

¹¹*Ibid.*,h.199.

manusia merupakan pengeluaran yang ditujukan untuk memperbaiki kapasitas produktif dari manusia.¹²

Padadasarnyatujuanutamapengembangansumberdayamanusiaadalah meningkatkanproduktifitaskerjakaryawanpadasemuatingkatorganisasi.Tujuan lain pengembangansumberdayamanusiaadalahmencegahkeusangketerampil anpadasemuatingkatorganisasi.

Terdapat berbagai macam tujuan yang ingin dicapai daripengembangan sumberdayamanusia, antara lain :¹³

a. Produktivitas Kerja

Produktivitas kerja karyawan yang tinggi dalam suatu perusahaan dapat meningkatkan kualitas maupun kuantitas produk. Peningkatan produktivitas tersebut dapat dilakukan melalui pelaksanaan pengembangan karyawan. Dengan adanya pengembangan karyawan dalam suatu bank berarti adanya peningkatan kemampuan teknis, kemampuan berpikir, dan kemampuan manajerial, dapat meningkatkan produktivitas kerja karyawan.

b. Efisiensi

Pengembangan karyawan, baik di level bawahan maupun level pimpinan dalam suatu bank bertujuan untuk meningkatkan

¹²Edy Sutrisno, *Manajemen Sumber Daya Manusia*, (Jakarta : Kencana Prenada Media Group, 2009), h.62.

¹³Suwatno, *Manajemen SDM Dalam Organisasi Publik Dan Bisnis*, (Bandung : Alfabeta, 2014), h.105.

efisiensi. Efisiensi bank sangatlah penting untuk meningkatkan daya saing ditengah persaingan dengan bank lainnya. Efisiensi dapat berupa tenaga, waktu, biaya dan lain-lain.

c. Pelayanan

Dengan adanya pengembangan karyawan, maka setiap karyawan diharapkan mampu melayani pelanggan perusahaan dengan lebih baik, karena tanpa pelayanan yang baik, maka suatu perusahaan tidak dapat menambah jumlah pelanggan. Pelayanan merupakan daya tarik yang sangat pentingbagipeningkatanlabasuatu perusahaan¹⁴.

d. Moral Karyawan

Moral karyawan pula sangat penting bagi suatu bank, karena dengan moral yang baik maka setiap hasil pekerjaan akan sesuai dengan apa yang diharapkan. Dengan adanya pengembangan karyawan, diharapkan karyawan dapat bekerja lebih bersemangat dan antusias dalam menyelesaikan setiap pekerjaan dengan hasil yang memuaskan.

e. Karier

Setelah mendapatkan pengembangan, karyawan mengalami peningkatan kemampuan berpikir, kemampuan teknis, kemampuan manajerial, sehingga semua itu dapat dijadikan suatu promosi

¹⁴*Ibid.*, h.107.

untuk mendapatkan atau menduduki suatu jabatan yang lebih baik dari sebelumnya.

3. Manfaat Pengembangan Sumber Daya Manusia

Terdapat banyak manfaat dari proses pengembangan sumberdaya manusia, yang pada intinya untuk meningkatkan kinerja bank sehingga dapat meningkatkan mutu pelayanan terhadap nasabah dan berdampak pada profitabilitas bank. Beberapa manfaatnya antara lain :

- a. Meningkatkan kualitas dan kuantitas produktivitas;
- b. Mengurangi waktu belajar yang diperlukan karyawan untuk mencapai standar kinerja yang dapat diterima;
- c. Menciptakan sikap, loyalitas dan kerjasama yang lebih menguntungkan;
- d. Memenuhi persyaratan perencanaan sumberdaya manusia;
- e. Mengurangi jumlah dan biaya kecelakaan kerja;
- f. Membantu karyawan dalam peningkatan dan pengembangan pribadi mereka.

Di samping manfaat bagi organisasi, pelaksanaan program pelatihan dan pengembangan yang baik, sudah barang tentu bermanfaat pula bagi para anggota organisasi. Pengalaman dan penelitian menunjukkan adanya paling sedikit beberapa manfaat bagi para karyawan, yaitu :

- a. Membantu para karyawan membuat keputusan dengan lebih baik ;

- b. Meningkatkan kemampuan para pekerja menyelesaikan berbagai masalah yang dihadapinya ;
 - c. Terjadinya internalisasi dan operasionalisasi faktor-faktor motivasional ;
 - d. Timbulnya dorongan dalam diri para pekerja untuk terus meningkatkan kemampuan kerjanya ;
 - e. Peningkatan kemampuan karyawan untuk mengatasi stress, frustasi, dan konflik yang pada gilirannya memperbesar rasa percaya pada diri sendiri ;
 - f. Tersedianya informasi tentang berbagai program yang dapat dimanfaatkan oleh para karyawan dalam rangka pertumbuhan masing-masing secara teknikal dan intelektual ;
 - g. Meningkatnya kepuasan kerja¹⁵
4. Prinsip Pengembangan Sumber Daya Manusia

Prinsip pengembangan adalah suatu jenis rencana yang konkret karena di dalamnya sudah tercantum sasaran, kebijaksanaan, prosedur, anggaran, dan waktu pelaksanaannya. Jelasnya suatu program sudah pasti dilakukan. Supaya pengembangan ini mencapai hasil yang baik, dengan biaya relatif kecil hendaknyaterlebihdahuluditetapkan program pengembangan.

Dalam program pengembangan harus dituangkan sasaran, kebijaksanaan, prosedur, anggaran, peserta, kurikulum,

¹⁵Sondang P. Siagian, *Manajemen Sumber Daya Manusia*, (Jakarta : Bumi Aksara, 2013), h.184.

dan waktu pelaksanaannya. Program pengembangan harus berprinsipkan pada peningkatan efektivitas dan efisiensi kerja masing-masing karyawan pada jabatannya. Program pengembangan suatu organisasi hendaknya diinformasikan secara terbuka kepada semua karyawan atau anggota supaya mereka mempersiapkan diri masing-masing.¹⁶

Prinsip pengembangan adalah peningkatan kualitas dan kuantitas kerja karyawan, namun hal tersebut dapat dikatakan berhasil apabila sudah diprogram terlebih dahulu.¹⁷ Ada beberapa prinsip yang berguna bagi pengembangan karyawan, antara lain :

a. Motivasi

Tingginya motivasi yang dimiliki oleh karyawan mendorong karyawan untuk semakin cepat dan bersungguh-sungguh dalam mempelajari suatu pengetahuan. Motivasi timbul dari dorongan diri sendiri, maupun dorongan dari luar.¹⁸

b. Latihan

Pengembangan karyawan yang lebih efektif adalah dengan latihan yang dapat meningkatkan kemampuan dan keahlian yang dimiliki karyawan.

c. Perbedaan Individu

¹⁶Malayu S.P. Hasibuan, *Manajemen Sumber Daya Manusia Edisi Revisi*, (Jakarta : Bumi Aksara, 2014), h.72.

¹⁷Suwatno, *Manajemen SDM Dalam Organisasi Publik Dan Bisnis*, (Bandung : Alfabeta, 2014), h.108.

¹⁸*Ibid.*, h.109

Perbedaan individu harus menjadi suatu pedoman dalam melaksanakan program pengembangan, perbedaan ini bukan menyangkut jenis kelamin, status sosial dan ekonomi, melainkan perbedaan tingkat kecerdasan dan bakat karyawan, maka dari itu pengembangan yang paling efektif adalah dengan menyesuaikan kemampuan individual para peserta program pengembangan.

5. Jenis Pengembangan Sumber Daya Manusia

Bentuk-bentuk pengembangan karier meliputi pendidikan dan pelatihan untuk meningkatkan kemampuan kerja yang dimiliki karyawan dengan cara menambah pengetahuan dan keterampilannya. Pendidikan menekankan pada penekanan keahlian teoretis, konseptual, dan moral karyawan, sedangkan pelatihan lebih menekankan pada peningkatan keterampilan teknik pelaksanaan karyawan.¹⁹

Jenis pengembangan sumberdaya manusia antara lain :

a. Pengembangan secara Informal

Pengembangan secara informal dapat dilakukan karyawan atas inisiatif pribadinya. Karyawan dapat melatih dan mengembangkan kemampuan dan keterampilan dirinya dengan mempelajari berbagai macam konsep buku berikut aplikasinya, yang berhubungan langsung dengan pekerjaannya.

b. Pengembangan secara Formal

¹⁹Kadar Nurjaman, *Manajemen Personalia*, (Bandung :Pustaka Setia, 2014), h.275.

Pengembangan secara formal dilakukan oleh perusahaan dengan menggunakan biaya yang besar. Pengembangan ini dilakukan karena tuntutan perubahan dan persaingan yang semakin tinggi.

6. Metode Pengembangan Sumber Daya Manusia

Ada beberapa metode yang ditetapkan dalam pelaksanaan pengembangan, antara lain :

a. Metode Pendidikan

Suatu lembaga pendidikan terutama pendidikan formal, sebenarnya dibentangkan harapan tentang tingkat dan jenis perubahan tingkah laku sasaran pendidikan, antara lain perubahan pengetahuan, sikap dan kemampuan mereka.²⁰ Metode pendidikan antara lain :

1) Metode Kuliah atau Ceramah

Metode ini diberikan kepada peserta dalam jumlah yang banyak dalam kelas. Pelatih mengajarkan teori yang diperlukan, sedangkan peserta mencatat dan mempersepsikannya.

2) Metode Diskusi

Metode ini dilakukan dengan melatih peserta untuk berani memberikan pendapat dan rumusannya. Tujuan dari metode ini

²⁰Suwatno, *Manajemen SDM Dalam Organisasi Publik Dan Bisnis*, (Bandung : Alfabeta, 2014), h.112.

yaitu untuk mencari metode yang tepat dan baik dari berbagai pendapat peserta dalam pengembangan tersebut.

3) Metode Studi Kasus

Dalam metode ini, pelatih memberikan suatu kasus kepada peserta pelatihan, namun kasus tidak disertai dengan data yang komplis atau sengaja disembunyikan, dengan tujuan agar peserta terbiasa mencari data atau informasi dari luar apabila mengambil keputusan dalam setiap masalah yang dihadapi.

b. Metode Pelatihan

Pelatihan merupakan proses jangka pendek yang mempergunakan prosedur sistematis dan terorganisir dimana karyawan non manajerial mempelajari pengetahuan dan keterampilan teknis dalam tujuan terbatas. Pelatihan juga merupakan sarana penting dalam pengembangan sumberdaya manusia.

Pelatihan pada dasarnya dipandang sebagai penerapan kecakapan dan keterampilan pekerjaan, oleh karena itu pelatihan terfokus pada bagaimana melaksanakan tugas-tugas khusus.²¹ Beberapa metode pelatihan, antara lain :

1) *On the Job Training*

Sistem ini merupakan metode pelatihan yang paling banyak digunakan. Sistem ini terutama memberikan tugas dari atasan langsung kepada karyawan yang dilatihnya. Karena itu tingkat

²¹*Ibid.*, h.114.

keberhasilannya sangat bergantung kepada kemampuan atasan langsung tersebut.

2) *Outside Training*

Dalam banyak hal, bank sering menggunakan pelatihan di luar, dengan konteks dilatih di luar bank oleh orang dalam atau orang luar. Keunggulan dari *outside training*, antara lain memberikan pencitraan pada para karyawan bahwa bank mampu melaksanakan kegiatan pelatihan di luar, meminimalisasi pengaruh iklim kerja langsung dan sekaligus sebagai program refreshing bagi karyawan.

3) *Vestibule*

Vestibule adalah suatu bentuk latihan dimana pelatih bukan berasal dari atasan langsung para karyawan, melainkan pelatih khusus. Salah satu bentuk *vestibule* adalah simulasi. Simulasi merupakan suatu peniruan dari karakteristik atau perilaku tertentu dari dunia nyata sedemikian rupa, sehingga para peserta pelatihan dapat merealisasikan seperti dalam keadaan sebenarnya.

4) *Apprenticeship*

Sistem magang ini biasanya dipergunakan untuk pekerjaan yang membutuhkan keterampilan yang relatif tinggi. Program magang ini bisa mengkombinasikan antara *on the job training* dengan pengalaman.

5) *Specialist Course*

Merupakan bentuk pelatihan karyawan yang lebih mirip pendidikan daripada pelatihan, kursus ini biasanya diadakan untuk memenuhi minat para karyawan dalam bidang pengetahuan tertentu atau diluar bidang pekerjaannya, seperti kursus bhasa asing, manajemen kepemimpinan, dan sebagainya.²²

Dalam suatu program pengembangan perlu adanya suatu pengukuran untuk mengetahui sejauh mana keberhasilan dari pelaksanaan pengembangan tersebut. Keberhasilan program pengembangan juga dapat dipandang dari segi biaya atau produktivitas suatu kesatuan atau dari seluruh organisasi bank. Tolak ukur yang dapat digunakan untuk mengukur hasil pengembangan sumberdayam manusia, antara lain :

1) Perubahan Kinerja

Tujuan terpenting dari pengembangan adalah perbaikan dari kinerja yang saat ini dihasilkan. Pengembangan dapat dikatakan efektif apabila mampu memberi peningkatan kinerja dan berdampak pada prestasi karyawan.

2) Perubahan Kepribadian dan Tingkah Laku

Cara yang dijadikan tolak ukur dalam metode pengembangan adalah mengukur perubahan tingkah laku para karyawan

²²*Ibid.*, h.115.

secara berkala yang akan membantu pimpinan dalam membandingkan kepribadian dan perilaku karyawan.

3) Penilaian oleh Peserta Pengembangan

Karyawan yang mengikuti program pengembangan dapat diminta untuk menilai program pengembangan yang dilakukan oleh perusahaan. Dalam pengukuran ini, sikap dan pendapat karyawan sangatlah penting, karena hal ini mencerminkan sampai sejauh mana tingkat perubahan yang diperoleh karyawan setelah mengikuti pengembangan.²³

C. Peningkatan Mutu Pelayanan Nasabah

1. Pengertian Mutu Pelayanan

Pelayanan adalah aktivitas yang dapat dirasakan melalui hubungan antara penerima dan pemberi pelayanan yang menggunakan peralatan berupa organisasi atau lembaga perusahaan.

Mutu pelayanan adalah kualitas perilaku produsen dalam rangka memenuhi kebutuhan dan keinginan konsumen demi tercapainya kepuasan pada konsumen itu sendiri

Pelayanan pada dasarnya adalah kegiatan yang ditawarkan oleh organisasi atau perorangan kepada konsumen, yang bersifat tidak berwujud dan tidak dapat dimiliki. Adapun karakteristik tentang

²³Suwatno, *Manajemen SDM Dalam Organisasi Publik Dan Bisnis*, (Bandung : Alfabeta, 2014), h.116.

pelayanan agar menjadi dasar bagaimana memberikan pelayanan yang terbaik, yaitu :

- a. Pelayanan bersifat tidak dapat diraba, pelayanan sangat berlawanan sifatnya dengan barang jadi.
- b. Pelayanan itu kenyataannya terdiri dari tindakan nyata dan merupakan pengaruh yang sifatnya adalah tindakan sosial.
- c. Produksi dan konsumsi dari pelayanan tidak dapat dipisahkan secara nyata, karena pada umumnya kejadiannya bersamaan dan terjadi di tempat yang sama.²⁴

Etika pelayanan adalah perilaku petugas bank terutama petugas pelayanan (*customer service*) dalam memenuhi apa yang diinginkan atau diharapkan konsumen / nasabah. Etika pelayanan bertitik tolak pada perilaku petugas bank dalam berbagai lini dalam memenuhi kebutuhan dan keinginan nasabah dengan memperhatikan mana yang baik dan mana yangburuk, mana yang benar dan mana yang salah.

Ada beberapa karakter yang harus dimiliki oleh petugas bank dalam melakukan pelayanan kepada nasabah, diantaranya adalah :

- a. Tidak melakukan perbuatan tercela;
- b. Memegang teguh amanah;
- c. Menjaga nama baik bank dan nasabah;
- d. Beriman dan mempunyai rasa tanggung jawab moral;

²⁴M.Nur Rianto Al Arif, *Dasar-dasar Pemasaran Bank Syariah*, (Bandung : Alfabeta, 2012), h.211.

- e. Sabar tapi tegas dalam menghadapi permasalahan, seperti keluhan nasabah;
- f. Memiliki integritas, artinya bertindak jujur dan benar;
- g. *Manners*, artinya tidak egois, disiplin dan tidak kasar.²⁵

2. Pentingnya Peningkatan Mutu Pelayanan Nasabah

Apabila terkait dengan kualitas pelayanan, ukurannya bukan hanya ditentukan oleh pihak yang melayani (perusahaan) saja, tetapi lebih banyak ditentukan oleh pihak yang dilayani, karena merekalah yang menikmati layanan sehingga dapat mengukur kualitas pelayanan berdasarkan harapan mereka dalam memenuhi kepuasannya.

Kualitas pelayanan terbagi atas :

a. Kualitas Layanan Internal

Kualitas layanan internal berkaitan dengan interaksi jajaran pegawai perusahaan dengan berbagai fasilitas yang tersedia. Faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan internal antara lain ;

- 1) Pola manajemen umum perusahaan;
- 2) Penyedia fasilitas pendukung;
- 3) Pengembangan sumber daya manusia;
- 4) Iklim kerja dan keselarasan hubungan kerja;
- 5) Pola insentif.

b. Kualitas Layanan Eksternal

²⁵*Ibid*, h.209.

Mengenai kualitas layanan kepada pelanggan eksternal, kualitas layanan ditentukan oleh beberapa faktor, yaitu :

- 1) Yang berkaitan dengan penyediaan jasa;
- 2) Yang berkaitan dengan penyediaan barang.²⁶

Standar layanan perbankan sangat penting mengingat industri perbankan berkembang semakin pesat seiring dengan kebutuhan kebutuhan hanna sabah yang juga semakin meningkat dan kompleks, serta membutuhkan standar penampilan, layanan, pengetahuan, dan keterampilan mengenai produk dan jasa yang ditawarkan oleh bank.²⁷

Perbankan harus mampu memberikan pelayanan prima tidak hanya dari aspek pengetahuan tentang teknis perbankan saja, akan tetapi menyangkut pula permasalahan etika pelayanan prima. Adapun ciri-ciri etik pelayanan prima adalah :

- a. Memiliki personil atau sumber daya manusia yang profesional dan bermoral ;
- b. Memiliki sarana dan prasarana yang layak dan memadai ;
- c. Memiliki sikap pelayanan yang tanggap dan cepat (responsif) ;
- d. Memiliki sikap komunikatif ;
- e. Memiliki perilaku dan penampilan simpatik ;

²⁶*Ibid*, h.221

²⁷Ikatan Bankir Indonesia, *Memahami Bisnis Bank*, (Jakarta : Gramedia Pustaka Utama, 2012), h.190.

f. Memiliki penampilan dan gaya bicara yang meyakinkan.²⁸

Pelayanan yang diberikan sangat mempengaruhi minat nasabah untuk melakukan transaksi dengan bank. Maka dari itu, perlu adanya peningkatan mutu pelayanan terhadap nasabah agar meningkatkan kepuasan nasabah sehingga nantinya dapat memberikan dampak positif bagi bank itu sendiri, salah satunya terhadap profitabilitas bank.

Manfaat yang dapat diperoleh sebuah perusahaan atau institusi perbankan dengan melaksanakan budaya pelayanan prima bagi nasabahnya, antara lain :

1. Meningkatkan citra perusahaan;
2. Promosi bagi bank;
3. Menciptakan kesan pertama yang baik;
4. Meningkatkan daya saing;
5. Meningkatkan loyalitas nasabah.²⁹

²⁸M.Nur Rianto Al Arif, *Dasar-dasar Pemasaran Bank Syariah*, (Bandung : Alfabeta, 2012), .h.226.

²⁹Ikatan Bankir Indonesia, *Mengelola Kualitas Layanan Perbankan*, (Jakarta :Gramedia Pustaka Utama, 2014), h.79.

BAB III

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Profil PT. BPRS Aman Syariah Sekampung

1. Sejarah Berdirinya PT. BPRS Aman Syariah Sekampung

PT. BPRS Aman Syariah Sekampung 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, Sarjana Hukum dan pengesahan badan hukum PT dari Kementerian Hukum dan Hak Asasi Manusia Nomor : AHU-10.01982.PENDIRIAN-PT.2014 tanggal 13 Februari 2014 serta Surat Otoritas Jasa Keuangan Nomor : 8-2/PB.1/2014 tentang Pemberian Izin Prinsip Pendirian PT. BPRS Aman Syariah pada tanggal 28 Januari 2014 berdasarkan surat Otoritas Jasa Keuangan Nomor : S-237/PB.131/2014 tentang Pemberian Izin Usaha pada tanggal 10 Desember 2014. Dalam operasionalnya PT. BPRS Aman Syariah Lampung Timur dikelola oleh Direksi dan jajaran karyawan dan diawasi oleh Dewan Komisaris.

PT. BPRS Aman Syariah merupakan badan usaha yang berbentuk perseroan terbatas (PT), 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.

Bank yang mulai beroperasi pada 2 Januari 2015 ini, diharapkan dapat menarik minat masyarakat dalam kemitraan dan memiliki daya saing yang tinggi dengan Lembaga Keuangan lainnya yang telah ada dengan mengedepankan etika berbisnis yang sesuai dengan syariah itu sendiri, sehingga *image* atau citra bank akan mendapatkan respon positif di hati masyarakat Lampung Timur. Untuk mencapai hal tersebut tentu tidaklah mudah, tetapi butuh upaya keras dan cerdas dalam mewujudkannya.¹

2. Visi dan Misi PT. BPRS Aman Syariah Sekampung

a. Visi :

Untuk meningkatkan kesejahteraan ekonomi masyarakat di wilayah Lampung dan sekitarnya melalui pelayanan jasa perbankan bagi pengusaha kecil di pedesaan yang mudah, aman, islami dengan prinsip bank yang sehat dan sesuai dengan peraturan yang berlaku.

b. Misi :

- 1) Membantu/ mengembangkan serta mendorong kegiatan usaha dan bisnis disegala sektor ekonomi yang berbasis ekonomi syariah dalam menggerakkan roda perekonomian di wilayah Kabupaten Lampung Timur.

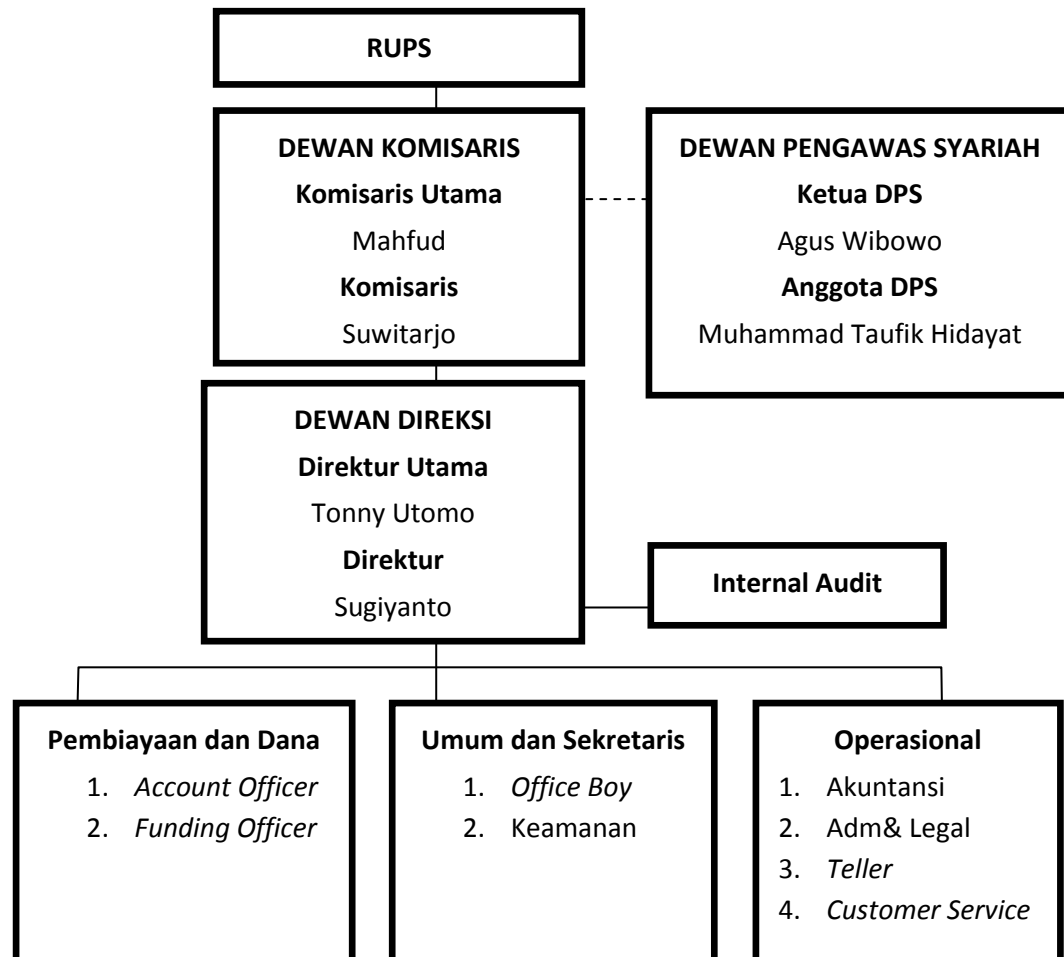
¹ PT. BPRS Aman Syariah Sekampung, *Dokumentasi Profil umum*

- 2) Membuka dan memperluas lapangan dan kesempatan kerja bagi masyarakat.
- 3) Terciptanya ukhuwah Islamiyah yang semakin berkualitas baik antara nasabah dengan BPRS sebagai pelaksana amaliah, maupun diantara nasabah BPRS.
- 4) Konsisten dalam menjalankan usaha sebagai lembaga keuangan perbankan yang berpedoman pada prinsip kehati-hatian (*prudential banking*), transparan, tertib azas dan prosedur serta *compliance* terhadap Peraturan-peraturan Bank Indonesia (PBI) dan Fatwa Syariah Nasional.
- 5) Mensyiarkan ekonomi Islam kepada masyarakat Kabupaten Lampung Timur pada khususnya dan masyarakat Lampung pada umumnya.²

² PT. BPRS Aman Syariah Sekampung, *Dokumentasi Profil umum*

3. Struktur Organisasi PT. BPRS Aman Syariah Sekampung

Tabel 1.1



Untuk memperlancar tugas PT. BPRS Aman Syariah Sekampung, maka diperlukan struktur organisasi yang mendiskripsikan alur kerja yang harus dilakukan oleh personel yang ada didalamnya.³

³ PT. BPRS Aman Syariah Sekampung, *Dokumentasi Profil umum*

Berikut ini adalah sebagian tugas dari Struktur Organisasi PT. BPRS Aman Syariah Sekampung.

a. RUPS (Rapat Umum Pemegang Saham)

Memiliki kewenangan eksklusif yang tidak diberikan kepada Direksi dan Komisaris.

- 1) Kewenangan RUPS ditentukan berdasarkan undang-undang perseroan terbatas dan anggaran dasar perseroan.
- 2) RUPS berkewajiban memberikan keterangan-keterangan mengenai perseroan bagi pemegang saham.

b. Komisaris

- 1) Komisaris menetapkan kebijakan pokok perusahaan yang harus dijalankan Direksi.
- 2) Komisaris melakukan pengawasan atas pengurusan Bank yang dilakukan oleh Direksi dan berkewajiban memberikan bantuan serta nasehat kepada Direksi.
- 3) Komisaris untuk jangka waktu tertentu dalam keadaan tertentu berwenang mengurus bank, apabila seluruh Direksi berhalangan menjalankan tugasnya lainnya.

c. Dewan Pengawas Syariah

- 1) Dewan pengawas Syariah berwenang menyetujui / merekomendasikan atau menolak terhadap produk-produk yang akan dikeluarkan / dipasarkan pada masyarakat yang diajukan oleh Direksi.

- 2) Dewan Pengawas Syariah melakukan pengawasan dan pengamatan terlaksananya syariah islam atas produk-produk yang dikeluarkan oleh bank yang telah direkomendasikan oleh Dewan Pengawas Syariah.
- 3) Dewan Pengawas Syariah baik bersama-sama maupun sendiri-sendiri berwenang untuk menanyakan atau memeriksa segala produk dan aktifitas bank ditinjau dari sudut pandang syariah islam.

d. Direktur Utama

- 1) Direktur utama mempunyai tugas pokok menyusun perencanaan, melaksanakan, mengkoordinasikan dan mengawasi kegiatan operasional PT. BPRS Aman Syariah Sekampung.
- 2) Memimpin PT. BPRS Aman Syariah Sekampung berdasarkan kebijakan umum yang ditetapkan oleh Komisaris.

e. Direktur

- 1) Membantu tugas Direktur Utama.
- 2) Pemberian pembiayaan.
- 3) *Underspot* atas permohonan pembiayaan yang telah disurvey petugas.⁴

f. *Marketing*

- 1) Melakukan analisa ekonomi dan penilaian kelayakan atas permohonan pembiayaan calon nasabah pembiayaan.

⁴*Ibid.*

- 2) Mengadakan pengamatan tentang kesempatan dan peluang pasar terhadap potensi-potensi ekonomi yang dapat dikembangkan dan diidentifikasi atas proyek-proyek yang dapat dibiayai.

g. *Customer Service*

- 1) Memberikan penjelasan kepada calon nasabah semua kondisi dan syarat-syarat yang diperlukan untuk pembukuan rekening tabungan/ deposito dan permohonan pembiayaan.
- 2) Meminta calon nasabah untuk mengisi, melengkapi dan mendatangi formulir aplikasi permohonan dan syarat-syarat lainnya.

h. *Teller*

- 1) Memberikan pelayanan kepada nasabah dalam hal menerima dan membayar uang atas nama bank dengan memperhatikan keabsahan dari dokumen/ waktu keuangan tersebut.
- 2) Menghitung dan menerima uang setoran dari nasabah berupa tabungan, deposito pembyaran dan setoran lainnya.

i. Sumber Daya Manusia

- 1) Melaksanakan semua peraturan dan ketentuan mengenai ketenagakerjaan yang telah digariskan manajemen.
- 2) Menginventarisir persoalan-persoalan internal bank yang menyangkut ketenagakerjaan dan kenyamanan bekerja.⁵

⁵*Ibid.*

B. Pengembangan Sumber Daya Manusia sebagai Upaya Meningkatkan Mutu Pelayanan terhadap Nasabah di PT.BPRS Aman Syariah Sekampung

Salah satu permasalahan lembaga keuangan syariah adalah terbatasnya sumber daya manusia yang berkualitas untuk membangun lembaga keuangan syariah yang profesional, baik, dan benar. Masih banyak sumber daya manusia di lembaga keuangan syariah yang belum memiliki pengetahuan dan pengalaman yang baik dalam menjalankan operasional lembaga keuangan syariah.

Tidak jarang ditemui sumber daya manusia di lembaga keuangan syariah yang kurang bisa memberikan penjelasan yang benar dan akurat, sehingga menimbulkan keraguan bagi calon nasabah untuk menggunakan produk dan layanan lembaga keuangan syariah dan akan mempengaruhi pencitraan lembaga keuangan syariah tersebut. Memang yang diperlukan oleh lembaga keuangan syariah sebaiknya adalah mereka yang sudah memiliki semangat, kesungguhan, dan kompetensi untuk berkarir di lembaga keuangan syariah.

Dalam perkembangannya, bank dan lembaga keuangan syariah telah menyebar di berbagai tempat, salah satunya PT. BPRS Aman Syariah Sekampung. Faktor yang bisa menyatakan bahwa PT. BPRS Aman Syariah Sekampung berkembang dan berhasil yaitu dengan banyaknya nasabah yang menggunakan produk dan layanan di bank tersebut. Namun kepuasan nasabah yang menggunakan produk dan layanan tergantung pada kinerja karyawan

dalam memberikan pelayanan, sedangkan pelayanan yang optimal tergantung pada tingkat profesionalisme sumber daya manusianya dalam mengelola dan menjalankan lembaga tersebut.

Permasalahan sumber daya manusia muncul karena kinerjanya tidak mampu memenuhi target dan tidak sesuai harapan perusahaan. Sedangkan untuk memenuhi target dan harapan, masing-masing individu harus mempunyai pengetahuan dan keterampilan secara ruhaniyah. Sebagai keberhasilan dalam peningkatan lembaga keuangan syariah harus mempunyai nilai-nilai ketauhidan, tanggung jawab, jujur, adil dalam setiap kegiatan, baik secara pribadi atau dalam operasional lembaga keuangan syariah.⁶

Banyak faktor yang bisa membuat kualitas sumber daya manusia PT. BPRS Aman Syariah Sekampung meningkat yaitu bisa dilakukan dengan memberikan pembekalan keterampilan *hard skill* tentang pengetahuan produk secara berkesinambungan dan secara periodik melakukan pembahasan atas permasalahan yang muncul di lapangan, dan memberikan pembekalan keterampilan *soft skill* kepada mereka.

Pada jangka pendek kebutuhan sumber daya manusia bisa diatasi dengan merekrut sumber daya manusia dengan beragam latar belakang kemudian memberikan pelatihan dan pengembangan sumber daya manusia kepada mereka, sehingga mereka diharapkan dapat mengetahui teori dan praktik ekonomi syariah yang terintegrasi dan terencana dengan baik.

⁶ Sugiyanto, Direktur PT.BPRS Aman Syariah Sekampung, Wawancara pada 20 Februari 2017

Pelatihan merupakan proses dalam pembelajaran mencari pengetahuan dan keterampilan yang berlangsung dalam waktu yang relatif singkat dan, dalam jangka pendek. Sedangkan pengembangan sumber daya manusia merupakan suatu proses bagaimana manajemen mendapatkan pengalaman dan sikap untuk meraih sukses. Kegiatan pengembangan sumber daya manusia ditujukan untuk membantu karyawan agar dapat menangani tanggung jawabnya di masa mendatang, dengan memperhatikan tugas dan kewajiban yang dihadapi sekarang.⁷

Pelatihan merupakan suatu cara yang digunakan untuk memberikan atau meningkatkan keterampilan yang dibutuhkan untuk melaksanakan pekerjaannya. Pelatihan berkaitan dengan keahlian dan kemampuan pegawai untuk melaksanakan pekerjaan saat ini, dan membantu pegawai untuk mencapai keahlian dan kemampuan tertentu agar berhasil dalam melaksanakan pekerjaannya.

Pelatihan merupakan salah satu program pengembangan sumber daya manusia yang menjadi strategi untuk menarik minat nasabah di PT. BPRS Aman Syariah Sekampung. Karyawan mendapat banyak manfaat dari program tersebut, terutama dalam meningkatkan mutu pelayanannya. Karena ditengah persaingan bisnis seperti sekarang ini, bank memang diharuskan untuk meningkatkan kinerjanya, agar tidak tertinggal dari para pesaingnya..⁸

⁷Rena Prasesti, bagian Sumber Daya Manusia PT. BPRS Aman Syariah Sekampung, Wawancara pada 21 Februari 2017

⁸ Sugiyanto, Direktur PT.BPRS Aman Syariah Sekampung, Wawancara pada 20 Februari 2017

Program pengembangan sumber daya manusia yang dilakukan oleh PT. BPRS Aman Syariah Sekampung, yaitu:

1. *On the job training*

On the job training merupakan semua upaya melatih karyawan untuk mempelajari suatu pekerjaan sambil mengerjakannya ditempat kerja yang sesungguhnya. *On the job training* yang dilakukan oleh PT. BPRS Aman Syariah Sekampung meliputi program magang, rotasi pekerjaan, *coaching* dan seminar internal.⁹

a. Program Magang

Program magang di PT. BPRS Aman Syariah Sekampung menggabungkan pelatihan dan pengalaman pada pekerjaan dengan instruksi yang didapatkan dari ruang kerja. Seorang karyawan baru ditugaskan pada karyawan yang ada saat ini selama jangka waktu tiga bulan. Selama periode tersebut karyawan baru bekerja di bawah pengawasan karyawan senior dan diharapkan setahap demi setahap memperoleh keahlian yang berkaitan.¹⁰

b. Rotasi Pekerjaan

Karyawan berpindah dari satu jenis pekerjaan ke jenis pekerjaan lain dalam jangka waktu yang direncanakan. Hal ini merupakan salah satu cara yang dilakukan oleh PT. BPRS Aman Syariah Sekampung dalam mengembangkankaryawan. Dengan rotasi jabatan seorang karyawan ditugaskan memegang jabatan yang berbeda dari waktu ke

⁹*Ibid.*

¹⁰Rena Prasesti, bagian Sumber Daya Manusia PT. BPRS Aman Syariah Sekampung, Wawancara pada 15 Maret 2017

waktu. Selain karyawan memahami pelaksanaan berbagai tugas agar mereka memperoleh pengetahuan dan keterampilan yang luas mengenai berbagai jabatan dan bagian operasional serta pengelolaan PT. BPRS Aman Syariah Sekampung.¹¹

c. *Coaching*

Coaching yaitu teknik pengembangan yang dilakukan oleh PT. BPRS Aman Syariah Sekampung melalui praktik langsung dengan orang yang sudah berpengalaman atau atasan yang dilatih. Dengan *coaching* karyawan akan mendapatkan instruksi-instruksi dari karyawan senior yang sudah berpengalaman dan dapat menciptakan hubungan kerjasama antar karyawan dan atasan.¹²

d. Seminar Internal

Metode ini digunakan oleh PT. BPRS Aman Syariah Sekampung bertujuan untuk mengembangkan keahlian, kecakapan karyawan untuk menilai dan memberikan saran-saran yang konstruktif mengenai pendapat orang lain. Seminar diadakan oleh pihak bank sendiri, dan diisi oleh direktur atau karyawan lainnya yang memiliki ilmu atau keterampilan yang dapat dibagikan kepada karyawan lainnya.

Karyawan dilatih agar dapat mempersepsi dan mengevaluasi serta memberikan saran-saran, menerima atau menolak pendapat atau usulan orang lain. Hampir setiap bulan program seminar khusus bagi

¹¹Linda Kusneri, bagian *Customer Service* PT. BPRS Aman Syariah Sekampung, Wawancara pada 16 Maret 2017

¹²Rena Prasesti, bagian Sumber Daya Manusia PT. BPRS Aman Syariah Sekampung, Wawancara pada 21 Februari 2017

parapegawai di masing masing bagian diadakan oleh PT. BPRS Aman Syariah Sekampung. Seminar khusus inidiadakan guna untuk membangun citra diri dan talenta yang dimiliki oleh masing – masing individukarena denganadanya seminar khusus ini dapat membangun citra PT. BPRS Aman Syariah Sekampung sebagai bank yang memberikan pelayanan terbaik untuk nasabah.¹³

2. *Off the job training*

Off the job training merupakan pelatihan dan pengembangan yang dilaksanakan pada lokasi terpisah dengan tempat kerja. *Off the job training* dilakukan oleh PT. BPRS Aman Syariah Sekampung untuk memberikan keahlian dan pengetahuan yang dibutuhkan oleh karyawan untuk melaksanakan pekerjaan pada waktu terpisah dari waktu kerja regular mereka.

Off the job training yang dilakukan oleh PT. BPRS Aman Syariah Sekampung meliputi program *study* kasus, pendidikan, dan pelatihan.

a. *Study* kasus

Metode ini diberikan kepada karyawan PT. BPRS Aman Syariah Sekampung secara tertulis kemudian karyawan menganalisis kasus tersebut secara pribadi, mendiagnosis masalah dan menyampaikan pendapat dan pemecahannya di dalam sebuah diskusi.¹⁴

¹³Ikhwan Nur Ayudin, bagian *Marketing* PT. BPRS Aman Syariah Sekampung, Wawancara pada 16 Maret 2017

¹⁴*Ibid.*

b. Pendidikan

Pendidikan disini dimaksudkan PT. BPRS Aman Syariah Sekampung melakukan program pendidikan yang digunakan untuk mendidik para pegawainya agar dapat tercapai visi dan misi dari Bank itu sendiri. Pendidikan dalam sumber daya manusia ini dibagi menjadi dua, yaitu :

1) Pengembangan diri

Pengembangan diri sumber daya manusia dapat dilakukan dengan cara membangun talenta sumber daya manusia, karena dengan adanya sumber daya manusia yang mempunyai talenta atau bakat yang ada dalam diri seseorang yang dapat mempercepat penguasaan skill atau kompetensi seseorang serta dapat mendorong munculnya *performance* yang luar biasa, potensial dan handal merupakan kunci keberhasilan dalam organisasi. Pengembangan diri juga dapat dilakukan dengan cara melatih sumber daya manusia untuk pelayanan prima, melatih kepemimpinan, melatih analisa terhadap suatu permasalahan, mempunyai motivasi kerja yang tinggi sehingga dapat menunjang kinerjanya.¹⁵

2) Keterampilan

Keterampilan disini dimaksudkan untuk membekali sumber daya manusia agar benar – benar siap untuk berinteraksi

¹⁵ Sugiyanto, Direktur PT.BPRS Aman Syariah Sekampung, Wawancara pada 20 Februari 2017

dengandunia kerja khususnya pada PT.BPRS Aman Syariah Sekampung.Keterampilan tersebut dapat diwujudkan dengan melakukan cara komunikasi dengan baik antarsesama dan nasabah, mendalami permasalahan mengenai manajemen proyek, cara bernegosiasi yang baik, dan sebagainya.¹⁶

c. Pelatihan

Pelatihan sangat dianjurkan untuk diikuti oleh para karyawan PT. BPRS Aman Syariah Sekampung.Pelatihan diadakan oleh pihak luar bank, dan biasanya pihak bank mendapat undangan oleh pihak penyelenggara untuk menghadiri pelatihan tersebut. Dan karyawan secara bergilir memperoleh kesempatan untuk mengikuti pelatihan tersebut tergantung dari tema yang akan disampaikan disesuaikan dengan jabatan atau pekerjaan dibidang masing-masing.

Pelatihan ini hampir tiap dua bulan sekali dihadiri oleh para karyawan maupun direktur dari bank.Pelatihan tersebut dapat berupa pelatihan *Service Excellent* untuk bagian *infront office*, pendidikan analis untuk bagian akunting, pelatihan sistem penggajian karyawan untuk bagian personalia, dan lain sebagainya.¹⁷

¹⁶Linda Kusneri, bagian *Customer Service* PT.BPRS Aman Syariah Sekampung, Wawancara pada 16 Maret 2017

¹⁷ Sugiyanto, Direktur PT.BPRS Aman Syariah Sekampung, Wawancara pada 20 Februari 2017

C. Hasil Analisa

Pengembangan sumber daya manusia di PT. BPRS Aman Syariah Sekampung penting dilakukan demi terciptanya tenaga profesional yang mampu memberikan pelayanan terbaiknya pada nasabah, semata demi meningkatnya jumlah nasabah yang melakukan transaksi keuangan.

Berikut jumlah nasabah PT. BPRS Aman Syariah Sekampung hingga April 2017 :¹⁸

Tabel 1.2

No	nasabah tabungan	nasabah pembiayaan
1	4.087 nasabah	346 nasabah

Wawancara dengan Bapak Sugiyanto, beliau mengatakan bahwa pengembangan sumber daya manusia adalah suatu proses bagaimana manajemen mendapatkan pengalaman, keahlian dan sikap untuk meraih sukses sebagai pemimpin dalam organisasi, sehingga kegiatan pengembangan ditujukan membantu karyawan untuk dapat menangani tanggung jawabnya di masa mendatang.

Wawancara dengan ibu Rena, beliau mengatakan bahwa dalam kegiatan pengembangan, inovasi juga perlu dilakukan. Yaitu dengan senantiasa mengembangkan gagasan baru dan penyempurnaan berkelanjutan yang memberi nilai tambah bagi bank.¹⁹

¹⁸Linda Kusneri, bagian *Customer Service* PT BPRS Aman Syariah Sekampung, Wawancara pada 14 Juli 2017

¹⁹Rena Prasesti, bagian Sumber Daya Manusia PT. BPRS Aman Syariah Sekampung, Wawancara pada 21 Februari 2017

Sumber daya manusia yang berkualitas sangat diperlukan guna meningkatkan mutu pelayanannya. Berikut data sumber daya manusia yang bekerja di PT. BPRS Aman Syariah Sekampung hingga April 2017 :²⁰

Tabel 1.3

No	Nama	Jabatan	Status Karyawan
1	Tonny Utomo, S.E	Direktur Utama	Tetap
2	Sugiyanto, A.Md.E.Sy	Direktur	Tetap
3	Linda Kusneri, A.Md.Kom	<i>Customer Service</i>	Tetap
4	Ukhtiya Nur Afifah, A.Md.E.Sy	<i>Teller</i>	Tetap
5	Rena Prasesti, S.Pd	Bag. Sumber Daya Manusia	Tetap
6	Firmansyah, A.Md.Kom	<i>Accounting Officer</i>	Tetap
7	Rahmat Ardi Prastyo, S.T	<i>IT</i>	Kontrak
8	Dian Puspitasari, S.Pd	<i>Legal Officer</i>	Tetap
9	Alvin Novianto, A.Md	<i>Marketing</i>	Tetap
10	Dedi Wahyudi, S.E.Sy	<i>Marketing</i>	Kontrak
11	Ikhwan Nur Ayudin, A.Md.E.Sy	<i>Marketing</i>	Tetap
12	Muhammad Aditya Putra, S.H	<i>Marketing</i>	Kontrak
13	Miftahul Fajar, S.Pd	<i>Marketing</i>	Tetap
14	Rifky Safrizal, A.Md.E.Sy	<i>Marketing</i>	Kontrak
15	Sudiby	Satpam	Tetap
16	Mukhsinin	Satpam	Kontrak
17	Suharyadi	Satpam	Kontrak
18	Ali Arifin	Sopir	Kontrak
19	Yuli Ari Wibowo	<i>Office Boy</i>	Kontrak

Dengan perbedaan jabatan dan riwayat pendidikan, serta keahlian, dan pengalaman yang dimiliki oleh masing-masing sumber daya manusia, menyebabkan perbedaan tingkat produktivitas. Maka dari itu, untuk meningkatkan produktivitas dan profesionalisme karyawan, diperlukan program pengembangan sumber daya manusia yang dilakukan secara berkala

²⁰Ikhwan Nur Ayudin, bagian *Marketing* PT. BPRS Aman Syariah Sekampung, Wawancara pada 114 Juli 2017

dan berkesinambungan, agar dapat memberikan pelayanan yang memuaskan nasabah. Dengan demikian bank perlu memiliki petunjuk pelaksanaan operasional yang baik, serta petugas yang terdidik yang dapat melaksanakan sistem dan prosedur operasional tersebut secara tepat.

Berdasarkan Peraturan Otoritas Jasa Keuangan, pelatihan yang diwajibkan oleh POJK NO. 1 /TH. 2013–SEOJK No.2 /SEOJK.07/2014 :

Dalam rangka pelaksanaan fungsi pelayanan dan penyelesaian pengaduan konsumen dan pertimbangan aspek manajemen resiko, maka bank wajib melakukan pelatihan bagi karyawan, terutama yang berhadapan langsung dengan konsumen (*frontliner*), wajib mendapatkan pelatihan secara berkala, dan wajib mendapatkan pelatihan sebelum penempatan.²¹

Berdasarkan pada SOP (Standar Operasional Prosedur) PT. BPRS Aman Syariah Sekampung edisi revisi, tahun 2017, atas kewenangan dari surat Otoritas Jasa Keuangan Nomor : S-237/PB.131/2014, menjelaskan bahwa PT. BPRS Aman Syariah Sekampung wajib mengeluarkan dana minimal 5% dari anggaran per tahunnya untuk pengadaan kegiatan pengembangan. Kegiatan pengembangan yang dimaksud dapat berupa pelatihan ataupun pendidikan bagi karyawan.²²

Untuk itu, kegiatan pengembangan sumber daya manusia menjadi hal yang mutlak untuk dilakukan. Salah satu pengembangan yang diikuti oleh PT. BPRS Aman Syariah yaitu pelatihan. Program pelatihan khusus ini diikuti guna membangun citra diri dan talenta yang dimiliki oleh masing – masing

²¹www.academia.edu diunduh pada 13 Juli 2017.

²²PT. BPRS Aman Syariah Sekampung, Dokumentasi SOP (Standar Operasional Prosedur) revisi 2017 pada Pedoman Sistem dan Prosedur Kerja

individu, karena dengan adanya pelatihan khusus ini dapat membangun citra PT. BPRS Aman Syariah Sekampung sebagai bank yang memberikan pelayanan transaksi keuangan kepada nasabah.

Berikut data karyawan PT. BPRS Aman Syariah Sekampung yang mengikuti program Pelatihan yang diselenggarakan oleh pihak luar bank pada tahun 2015 :

Tabel 1.4

No.	Peserta	Materi	Biaya
1	Dian Puspita Sari Alvin Novianto	Prosedur Penilaian, Pengikatan, dan Lelang Jaminan Pembiayaan Produktif UMKM	Rp. 4.635.000
2	Sugiyanto	Bromo	Rp.3.258.300
3	Linda Kusneri Rena Prasesti Firmansyah Silvia Faradika Sari Alvin Novianto Ikhwan Nur Ayudin Dian Puspitasari Miftahul Fajar Nur Ravid Irawan Adi Prasetyo Nurul Juli Aini Sugiyanto	<i>Basic Training In Islamic Bank</i> (Pendidikan Dasar Perbankan Syariah)	Rp.16.752.500
4	Tonny Utomo	Seminar dan Rakernas	Rp. 5.400.000
5	Tonny Utomo	Seminar	Rp. 2.000.000
6	Tonny Utomo Firmansyah	Implementasi PAPSI	Rp. 1.000.000
7	Tonny Utomo	Pendidikan dan Pelatihan BPRS Semester I	Rp. 1.050.000
8	Nur Ravid Irawan	Pelatihan dan pendidikan	Rp. 1.900.000
Total Pada Tahun 2015			Rp. 33.045.800

Anggaran biaya pelatihan tahun 2015 sebesar Rp. 29.295.000,00

Realisasi biaya pelatihan tahun 2015 sebesar Rp. 33.045.800,00

Berikut data karyawan PT. BPRS Aman Syariah Sekampungyang mengikuti program Pelatihan yang diselenggarakan oleh pihak luar bank pada tahun 2016 :

Tabel 1.5

No.	Peserta	Materi	Biaya
1	Silvia Faradika Sari Miftahul Fajar Firmansyah	<i>Good Corporate Government</i>	Rp. 7.645.000
2	Alvin Novianto Nur Ravid Irawan	<i>7 Habits of Highly Effective People Training</i>	Rp. 2.300.000
3	Alvin Novianto	Analisis Potensi Pembiayaan Produktif dan <i>Performance Motifation</i> SDM BPR/BPRS	Rp. 1.925.000
4	Dian Puspitasari Tonny Utomo	Pelatihan Implementasi, Penilaian Profil Resiko dan SOP Penerapan Manajemen Resiko Bagi BPR/BPRS	Rp. 5.280.500
5	Rena Prasesti	Pelatihan Audit Internal dan <i>Update</i> SOP bagi BPR/BPRS	Rp. 2.275.000
6	Sugiyanto	Sertifikasi	Rp. 12.884.000
7	Dian Puspitasari Sugiyanto	SID	Rp. 3.175.000
8	Sugiyanto Rena Prasesti Ukhtiya Nur Afifah	PAPSI 2015	Rp. 6.500.000
9	Tonny Utomo	Bantek Pelatihan BPR/BPRS Semester II – 2016	Rp. 4.500.000
10	Firmansyah	Pelatihan PPATK	RP. 3.250.000
11	Pengurus	Seminar Nasional tentang Peradilan Agama	Rp. 500.000
12	Sugiyanto	Pengendalian Resiko BPRS	Rp. 2.500.000
13	Dian Puspitasari Rahmat Ardi P.	Pelatihan SLIK	Rp. 3.750.000

14	Rahmat Ardi P. Dedi Wahyudi Rifki Safrizal Astri Fadiah	Pelatihan dan Orientasi Pegawai Baru di Kantor	Rp. 750.000
15	Jamaah Pengajian Sambikarto	Edukasi dan Literasi	Rp. 561.500
Total Pada Tahun 2016			Rp. 57.796.000

Anggaran biaya pelatihan tahun 2016 sebesar Rp. 50.133,700,00

Realisasi biaya pelatihan tahun 2016 sebesar Rp. 57.796.000,00²³

Dari data tersebut dapat diketahui bahwa kegiatan pengembangan sumber daya manusia yang dilakukan oleh PT. BPRS Aman Syariah Sekampung berupa pelatihan dan pendidikan telah sesuai dengan SOP (Standar Operasional Prosedur) PT. BPRS Aman Syariah Sekampung dan juga sesuai dengan POJK NO.1 /TH. 2013–SEOJK No.2 /SEOJK.07/2014. Melalui pelatihan yang diikuti, karyawan memperoleh ilmu dan dapat mengaplikasikannya. Anggaran yang dikeluarkan cukup besar sehingga diharapkan melalui pelatihan ini, karyawan benar-benar dapat mengembangkan potensi yang ada dalam diri masing-masing.

Wawancara dengan bapak Sugiyanto, beliau mengatakan bahwa budaya kerja pada PT. BPRS Aman Syariah Sekampung dalam menjalankan bisnis perbankannya yaitu untuk memberikan motivasi pada setiap karyawannya. PT. BPRS Aman Syariah Sekampung menerapkan beberapa hal yang berhubungan dengan strategi pengembangan sumber daya manusia,

²³ PT. BPRS Aman Syariah Sekampung, *Dokumentasi Arsip Kegiatan Pelatihan dan Pendidikan*.

haltersebut dimaksudkan agar setiap pegawai mempunyai motivasi dan berkomitmen dengan tugas dan tanggung jawabnya masing-masing, terutama dari segi kepribadiannya untuk melayani nasabah, sehingga dapat mewujudkan apa yang menjadi harapan dari pihak bank sendiri untuk mencapai strategi yang ditentukan, dan dapat mengembangkan mutu sumber daya manusianya.²⁴

Wawancara dengan saudara Ikhwan, beliau mengatakan bahwa program pelatihan berpengaruh pada profesionalisme masing-masing individu. Kompetensi di bidangnya dan senantiasa mengembangkan diri, sehingga menghasilkan kinerja terbaik dan memberikan nilai tambah bagi bank maupun seluruh insan PT. BPRS Aman Syariah Sekampung bekerja cerdas, tuntas, dan bertanggung jawab.²⁵

Wawancara dengan salah satu nasabah yaitu ibu Siti, beliau mengatakan bahwa beliau merasa tertarik untuk menabung dan mempercayakan uangnya kepada PT. BPRS Aman Syariah Sekampung, dikarenakan penampilan serta pembawaan yang terlihat tegas dan meyakinkan dari petugas.²⁶

Wawancara dengan ibu Wagini, beliau mengatakan bahwa pelayanan PT. BPRS Aman Syariah memuaskan, salah satunya pada petugas *customer*

²⁴ Sugiyanto, Direktur PT. BPRS Aman Syariah Sekampung, Wawancara pada 20 Februari 2017

²⁵ Ikhwan Nur Ayudin, bagian *Marketing* PT. BPRS Aman Syariah Sekampung, Wawancara pada 17 Maret 2017

²⁶ Siti Khuzaemah, nasabah PT. BPRS Aman Syariah Sekampung, Wawancara pada 6 April 2017

service yang melayaninya dengan sangat ramah, sopan, berwawasan luas dan membuat beliau nyaman saat akan melakukan transaksi deposito.²⁷

Wawancara dengan ibu Linda, beliau mengatakan bahwa pengembangan sumber daya manusia yang dilakukan bank sangat berdampak pada pelayanan yang diberikan. Dalam memberikan pelayanan yang melebihi harappnasabah, karyawan harus bersikap ramah, sopan, bersahabat, peduli, proaktif, dan cepat tanggap.²⁸

Beberapa nasabah dari karyawan *Marketing* bernama Ikhwan Nur Ayudin yang peneliti temui, sebagian besar adalah para ibu dan bermata pencaharian sebagai pedagang di pasar Sekampung. Antara lain Ibu Khadimi, beliau mengatakan bahwa mereka senang dan puas atas pelayanan petugas, sebab karyawan bersikap sangat sopan, tidak segan berbaur dengan nasabah, terampil, dan memiliki pengetahuan yang luas, sehingga mereka tidak ragu untuk menabung di PT. BPRS Aman Syariah.²⁹

Wawancara dengan saudara Ikhwan, beliau mengatakan bahwa program pengembangan sumber daya manusia yang dilakukan oleh bank sangat penting dan dapat berdampak pada kepribadian karyawan. Penerapan pola pelayanan terhadap nasabah berawal dari keteladanan. Mulai dari diri sendiri menjadi suri tauladan dalam berperilaku yang mencerminkan nilai-nilai budayakerja PT. BPRS Aman Syariah Sekampung dan pihak-pihak yang

²⁷Wagini, nasabah PT. BPRS Aman Syariah Sekampung, Wawancara pada 6 April 2017

²⁸Linda Kusneri, bagian *Customer Service* PTBPRS Aman Syariah Sekampung, Wawancara pada 16 Maret 2017

²⁹Khadimi, nasabah PT. BPRS Aman Syariah Sekampung, Wawancara pada 6 April 2017

terkait, dengan cara menjadi contoh dalam perilaku baik dan benar serta memotivasi penerapan nilai-nilai budaya kerja.³⁰

Mengingat betapa pentingnya pengembangan sumber daya manusia bagi instansi, terutama perbankan untuk dapat meningkatkan mutu pelayanan terhadap nasabah, maka sudah tidak dapat dipungkiri lagi bahwa program pengembangan harus dilakukan guna menarik minat nasabah.

Terbukti bahwa berbagai program pengembangan yang diikuti karyawan di PT. BPRS Aman Syariah Sekampung seperti halnya pelatihan, seminar internal, dan lain sebagainya dapat menambah wawasan, meningkatkan produktivitas, kedisiplinan, profesionalisme, keahlian, kemampuan, baik secara konseptual maupun teknis serta keterampilan karyawan dalam meningkatkan mutu pelayanannya. Juga dapat berdampak pada kepribadian, seperti semakin terampil dalam menjelaskan produk kepada nasabah, namun tetap memiliki kepribadian yang terpuji, melayani dengan sepenuh hati, bertanggung jawab, dan sopan. Sehingga membuat nasabah merasa nyaman untuk bertransaksi.

Pelatihan sangat berpengaruh bagi sumber daya manusia karena dengan adanya pelatihan tersebut sumber daya manusianya akan terdorong untuk dapat meningkatkan produktivitas kerjanya. Jika hal tersebut dilakukan maka akan membuat nasabah semakin tertarik, sehingga makin banyak nasabah yang akan melakukan transaksi dengan bank. Nasabah menjadi tujuan utama dilakukannya pengembangan sumber daya manusia ini. Sebab

³⁰Ikhwan Nur Ayudin, bagian *Marketing* PT. BPRS Aman Syariah Sekampung, Wawancara pada 16 Maret 2017

apabila nasabah merasa senang dan puas atas pelayanan bank, maka hal tersebut akan berdampak positif bagi bank itu sendiri. Salah satunya adalah meningkatkan citra bank di mata masyarakat dan berakibat pada meningkatnya profitabilitas bank.

BAB IV

PENUTUP

A. Kesimpulan

PT. BPRS Aman Syariah Sekampung telah melakukan berbagai kegiatan pengembangan sumber daya manusia dengan baik, seperti pelatihan, pendidikan, seminar, magang, dan lain sebagainya. Kegiatan tersebut memiliki banyak manfaat bagi para karyawan, antara lain meningkatkan produktivitas, profesionalisme, kemampuan, keterampilan, keahlian dan sebagainya. Semakin tinggi tingkat produktivitas karyawan, maka akan semakin meningkatkan kinerja serta pelayanan yang diberikan. Hal ini berakibat pada kepuasan nasabah, sehingga semakin banyak nasabah yang tertarik untuk melakukan transaksi keuangan dengan bank.

B. Saran

Peneliti memberikan beberapa saran untuk PT. BPRS Aman Syariah Sekampung, antara lain :

1. Lebih meningkatkan intensitas waktu yang diberikan untuk pengadaan program pengembangan sumber daya manusia;
2. Perlu dilakukan program evaluasi atau pemantauan oleh direktur, agar dapat diketahui sejauh mana karyawan dapat menyerap ilmu, dan mengimplementasikan kedalam pekerjaannya.

DAFTAR PUSTAKA

- Adiwarman A. Karim. *Bank Islam Analisis Fiqih dan Keuangan*. Jakarta : Raja Grafindo Persada, 2014.
- Edy Sutrisno. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta : Kencana Prenada Media Group, 2009.
- Dokumentasi* Profil umum PT. BPRS Aman Syariah Sekampung.
- Ikatan Bankir Indonesia. *Mengelola Kualitas Layanan Perbankan*. Jakarta : Gramedia Pustaka Utama, 2014.
- , *Memahami Bisnis Bank*, (Jakarta : Gramedia Pustaka Utama, 2012), h.190.
- Kadar Nurjaman. *Manajemen Personalia*. Bandung : Pustaka Setia, 2014.
- Khaerul Umam. *Manajemen Perbankan Syariah*. Bandung : Pustaka Setia, 2013.
- Khotibul Umam. *Perbankan Syariah Dasar dan Dinamika Perkembangannya di Indonesia*. Jakarta : Raja Grafindo Persada, 2016.
- Lexy J. Moleong. *Metodologi Penelitian Kualitatif Edisi Revisi*. Bandung : Remaja Rosdakarya, 2012.
- Malayu S.P.Hasibuan. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta : Bumi Aksara, 2014.
- Marwansyah. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Bandung : Alfabeta, 2014.
- M.Nur Rianto Al Arif. *Dasar-dasar Pemasaran Bank Syariah*. Bandung : Alfabeta, 2012.
- Nana Sudjana. *Tuntunan Penyusunan Karya Ilmiah*. Bandung : Sinar Baru Algesindo, 2001.
- Sondang P.Siagian. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta : PT Bumi Aksara, 2013.
- Sumadi Suryabrata. *Metodologi Penelitian*. Jakarta : Raja Grafindo Persada, 2013.
- Suwatno, *Manajemen SDM Dalam Organisasi Publik Dan Bisnis*, Bandung : Alfabeta, 2014.

ALAT PENGUMPUL DATA (APD)

PENGEMBANGAN SUMBER DAYA MANUSIA SEBAGAI UPAYA MENINGKATKAN MUTU PELAYANAN TERHADAP NASABAH DI PT.BPRS AMAN SYARIAH SEKAMPUNG

A. METODE WAWANCARA

1. Wawancara dengan Direktur :
 - a. Apa yang dimaksud dengan pengembangan sumber daya manusia ?
 - b. Apa saja usaha-usaha yang dilakukan oleh bank dalam rangka mengembangkan sumber daya manusia ?
 - c. Bagaimana pengaruh kegiatan pengembangan sumber daya manusia terhadap kinerja para karyawan ?
2. Wawancara dengan Bagian Sumber Daya Manusia
 - a. Jenis pengembangan sumber daya manusia yang seperti apa saja yang didapat oleh para karyawan ?
 - b. Bagaimana kegiatan pengembangan sumber daya manusia yang dilakukan bank dapat berpengaruh pada peningkatan mutu pelayanan terhadap nasabah ?
3. Wawancara dengan Bagian *Customer Service*
 - a. Apa saja manfaat yang diperoleh karyawan dari kegiatan pengembangan sumber daya manusia?

-
4. Wawancara dengan Bagian *Marketing*
 - a. Seberapa pentingkah penyelenggaraan kegiatan pengembangan sumber daya manusia bagi karyawan ?
 5. Wawancara dengan Nasabah
 - a. Bagaimana pelayanan yang diberikan para karyawan terhadap nasabah?
 - b. Apakah nasabah merasa puas terhadap pelayanan yang diberikan ?

B. METODE DOKUMENTASI

1. Pengutipan tentang sejarah, visi, dan misi PT. BPRS Aman Syariah Sekampung.
2. Pengutipan penggambaran struktur organisasi PT. BPRS Aman Syariah Sekampung
3. Pengutipan terkait kegiatan pengembangan sumber daya manusia yang dilakukan oleh PT. BPRS Aman Syariah Sekampung

Mahasiswa ybs,

Putri

Putri Noviana
14123208

Mengetahui dan Menyetujui

Pembimbing

Metro, Juni 2017



SUCI HAYATI S. Ag., M.S.I
NIP. 197703092003122003

OUTLINE

PENGEMBANGAN SUMBER DAYA MANUSIA SEBAGAI UPAYA MENINGKATKAN MUTU PELAYANAN TERHADAP NASABAH DI PT.BPRS AMAN SYARIAH SEKAMPUNG

HALAMAN SAMPUL

HALAMAN JUDUL

HALAMAN PERSETUJUAN

HALAMAN PENGESAHAN

ABSTRAK

ORISINALITAS PENELITIAN

MOTTO

HALAMAN PERSEMBAHAN

KATA PENGANTAR

DAFTAR ISI

DAFTAR TABEL

DAFTAR LAMPIRAN

BAB I PENDAHULUAN

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

BAB II LANDASAN TEORI

- A. Sumber Daya Manusia
 - 1. Pengertian Sumber Daya Manusia
 - 2. Manajemen Sumber Daya Manusia
- B. Pengembangan Sumber Daya Manusia
 - 1. Pengertian Pengembangan Sumber Daya Manusia
 - 2. Tujuan Pengembangan Sumber Daya Manusia
 - 3. Manfaat Pengembangan Sumber Daya Manusia
 - 4. Prinsip Pengembangan Sumber Daya Manusia
 - 5. Jenis Pengembangan Sumber Daya Manusia
 - 6. Metode Pengembangan Sumber Daya Manusia
- C. Peningkatan Mutu Pelayanan Nasabah
 - 1. Pengertian Mutu Pelayanan
 - 2. Pentingnya Peningkatan Mutu Pelayanan Nasabah

BAB III HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

- A. Profil PT. BPRS Aman Syariah Sekampung
 - 1. Sejarah berdirinya PT. BPRS Aman Syariah Sekampung
 - 2. Visi dan Misi PT. BPRS Aman Syariah Sekampung
 - 3. Struktur Organisasi PT. BPRS Aman Syariah Sekampung
- B. Pengembangan Sumber Daya Manusia sebagai Upaya Meningkatkan Mutu Pelayanan terhadap Nasabah di PT.BPRS Aman Syariah Sekampung
- C. Hasil Analisa

BAB IV PENUTUP

- A. Kesimpulan
- B. Saran

**DAFTAR PUSTAKA
LAMPIRAN-LAMPIRAN
RIWAYAT HIDUP**

Metro, Juni 2017

Mahasiswa yang bersangkutan



PUTRI NOVIANA

NPM. 14123208

Mengetahui,
Pembimbing



SUCI HAYATI, S.Ag., M.S.I

NIP. 197703092003122003



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

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

Nomor : B-158a/In.28/FEBI/PP.00.9/05/2017

03 Mei 2017

Lampiran :-

Perihal : Pembimbing Tugas Akhir

Kepada Yth:

Suci Hayati, S.Ag., M.S.I

di - Metro

Assalamu'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh

Dalam rangka membantu mahasiswa dalam penyusunan Tugas Akhir, maka Bapak/Ibu tersebut diatas, ditunjuk sebagai Pembimbing Tugas Akhir mahasiswa :

Nama : Putri Noviana
NPM : 14123208
Fakultas : Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam
Jurusan : D3-Perbankan Syariah (D3-PBS)
Judul : Pengembangan Sumber Daya Manusia Sebagai Upaya Meningkatkan Mutu Pelayanan Terhadap Nasabah Di Pt. Bprs Aman Syariah

Dengan ketentuan :

1. Pembimbing, membimbing mahasiswa sejak penyusunan sampai selesai Tugas Akhir. Pembimbing mengoreksi out line, alat pengumpul data (APD) dan mengoreksi Tugas Akhir mahasiswa.
2. Waktu penyelesaian Tugas Akhir maksimal 4 (empat) semester sejak SK bimbingan dikeluarkan.
3. Diwajibkan mengikuti pedoman penulisan karya ilmiah yang dikeluarkan oleh LP2M Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Metro.
4. Banyaknya halaman Tugas Akhir antara 40 s/d 70 halaman dengan ketentuan :
 - a. Pendahuluan \pm 2/6 bagian.
 - b. Isi \pm 3/6 bagian.
 - c. Penutup \pm 1/6 bagian.

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

Wassalamu'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh.



Dr. Widhiya Ninsiana, M.Hum
NIP. 197209232000032002



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

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

FORMULIR KONSULTASI BIMBINGAN TUGAS AKHIR

Nama : Putri Noviana
NPM : 14123208

Fakultas/Jurusan : Ekonomi dan Bisnis Islam /D3 PBS
Semester/TA : VI/2016/2017

No	Hari/Tanggal	Pembimbing	Hal-hal yang dibicarakan/ Bimbingan yang diberikan	Tanda Tangan
1.	20 Mei 2017	✓	- fee online	

Dosen Pembimbing

Mahasiswa Ybs.

Suci Havati, S.Ag., MSI
NIP. 19770509 200312 2 003

Putri Noviana
NPM. 14123208



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI METRO
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
Jalan Ki. Hajar Dewantara Kampus 15 A Iringmulyo Metro Timur Kota Metro Lampung 34111
Telepon (0725) 41507; Faksimili (0725) 47296; Website: www.syariah.metrouniv.ac.id; e-mail: syariah.iaim@metrouniv.ac.id

FORMULIR KONSULTASI BIMBINGAN TUGAS AKHIR

Nama : Putri Noviana Fakultas/Jurusan : Ekonomi dan Bisnis Islam /D3 PBS
NPM : 14123208 Semester/TA : VI/2016/2017

No	Hari/Tanggal	Pembimbing	Hal-hal yang dibicarakan/ Bimbingan yang diberikan	Tanda Tangan
1.	2016	✓	- Ace App	

Dosen Pembimbing

Mahasiswa Ybs,

Suci Havati, S.Ag, MSI
NIP. 197703092003122003

Putri Noviana
NPM. 14123208



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

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

FORMULIR KONSULTASI BIMBINGAN TUGAS AKHIR

Nama : Putri Noviana
NPM : 14123208

Fakultas/Jurusan : Ekonomi dan Bisnis Islam /D3 PBS
Semester/TA : VI/2016/2017

No	Hari/Tanggal	Pembimbing	Hal-hal yang dibicarakan/ Bimbingan yang diberikan	Tanda Tangan
1.	Selasa/20-5-2017	✓	<ul style="list-style-type: none">- Penulis Foot Note menguraikan pada buku pemahaman penulis sendiri- Perbaiki sumber data sumber yg akan digunakan.	
2.	Senin/3-6-2017	✓	<ul style="list-style-type: none">- Siapa saja yang akan diwawancarai cari sesuai dgn sumber data primer.- Semua pertanyaan & siapa yang akan diwawancarai harus dirata-rata di hasil penelitian.- Abstrak, teknik pengumpulan data belum lengkap. Lihat Metode/teknik pengumpulan data digunakan & hasil penelitian bila dijawab / belum sesuai- Lampirkan Motto	
3.	Selasa/4-6-2017	✓	<ul style="list-style-type: none">- Acee Tugas Akhir.	

Dosen Pembimbing

Mahasiswa Ybs,

Suci Hayati, S.Ag, MSI
NIP. 19770309 200312 2 003

Putri Noviana
NPM. 14123208



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

Jalan Ki. Hajar Dewantara Kampus 15 A Inringmulyo 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-821/In.28/S/OT.01/07/2017**

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

Nama : PUTRI NOVIANA
NPM : 14123208
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 14123208.

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, 04 Juli 2017
Kepala Perpustakaan



[Handwritten Signature]
Drs. Mokhtadi Sudin, M.Pd.
NIP. 195808311981031001



PT. BPR SYARIAH
BANK AMAN SYARIAH
Jl. Raya Desa Sumbergede Kec. Sekampung Kab. Lampung Timur Telp. 0725 5 100 000



SURAT KETERANGAN MAGANG

No: 002/I/BAS/VII/2017

Assalamu'alaikum wr. wb.

Yang bertandatangan dibawah ini, Direktur PT BPRS Aman Syariah Lampung Timur menerangkan bahwa :

No	Nama	NPM	Fakultas	Program Studi
1.	Putri Noviana	14123208	Syari'ah	D3 Perbankan Syari'ah (PBS)
2.	Yuli Komariyah	14123608	Syari'ah	D3 Perbankan Syari'ah (PBS)
3.	Vidya Nur Zahra	14123538	Syari'ah	D3 Perbankan Syari'ah (PBS)
4.	Udi Bahari	14123528	Syari'ah	D3 Perbankan Syari'ah (PBS)
5.	Yuli Aryati	14123598	Syari'ah	D3 Perbankan Syari'ah (PBS)
6.	Feria Lisa Saffitri	14122798	Syari'ah	D3 Perbankan Syari'ah (PBS)

Mahasiswa tersebut diatas telah melaksanakan magang di BPRS Aman Syariah Sekampung Lampung Timur dari tanggal 25 Januari 2017 s/d 25 April 2017

Demikian surat keterangan ini kami buat agar dapat digunakan sebagai mana mestinya.

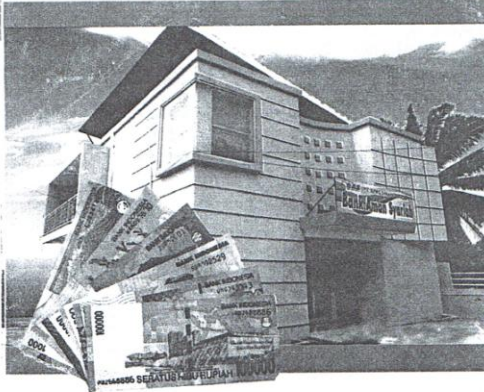
Wassalamu'alaikum wr. wb.

Lampung Timur, 03 Juli 2017

PT. BPRS Aman Syariah



Ayo Menabung



Bank Aman Syariah

Aman, Selalu di Hati

- ✓ Tabungan yang menguntungkan
- ✓ Aman, dijamin oleh LPS
- ✓ Dikelola dengan prinsip syariah

Kantor Pusat :
 Jl. Raya Sumbergede Kecamatan Sekampung, Lampung Timur - Lampung
 Telp. 0725-5100000 Fax. 0725-7851423



Persyaratan **DEPOSITO** dan **TABUNGAN WADIAH (TITIPAN)**

- A. Setoran minimal Rp. 1.000.000,- (Deposito) dan Setoran minimal Rp. 10.000,- Tabungan Wadiah/Titipan
- B. Bagi nasabah perorangan:
1. Mengisi aplikasi pembukaan Deposito/Wadiah
 2. Melampirkan foto copy bukti diri yang masih berlaku (KTP/SIM/Pasport/Lainnya)
- C. Bagi Nasabah Organisasi/lembaga/perusahaan:
1. Mengisi aplikasi pembukaan Deposito/Wadiah
 2. Melampirkan bukti diri pengurus atau pihak yang ditunjuk (KTP/SIM/Pasport/Lainnya)
 3. Surat penunjukan dari organisasi/lembaga/perusahaan untuk membuka rekening Deposito/Wadiah.
 4. Melampirkan legalitas perusahaan/lembaga:
 - a. Akte pendirian dan perubahan terakhir
 - b. NPWP, TDP dan SIUP.

KEUNGGULAN TABUNGAN DI BANK AMAN SYARIAH

FITUR STANDAR	BANK UMUM	BANK AMAN SYARIAH
Nama Produk	Tabungan	Tabungan Wadiah Titipan
- Biaya Administrasi	Rp. 0,-	Rp. 0,-
- Minimum Setoran Awal (Pembukaan Rekening)	Rp. 100.000,-	Rp. 25.000,-
- Minimum Setoran Tunai	Rp. 10.000,-	Rp. 5.000,-
- Saldo Minimum	Rp. 20.000,-	Rp. 10.000,-
- Minimum Penarikan Tunai di Counter	Rp. 100.000,-	Rp. 50.000,-
- Biaya Penutupan Rekening	Rp. 20.000,-	Rp. 5.000,-
- Keuntungan	* Rp. 0 s/d Rp. 500.000,- (tampa bunga) * Rp. 500.000,- s/d Rp. 1.000.000,- (bunga 0,25% / tahun) * Di atas Rp. 1.000.000,- (bunga 1% / tahun)	* BPRS akan memberikan bonus kepada penabung wadiah. * BPRS akan memberikan insentif bagi hasil : Deposito 1 bulan = 30 - 70 Deposito 3 bulan = 40 - 60 Deposito 6 bulan = 50 - 80 Deposito 12 bulan = 60 - 40
- Biaya Penggantian Buku	Rp. 0,-	Rp. 0,-

Informasi Lebih Lanjut, Hubungi :

DAFTAR RIWAYAT HIDUP



Putri Novianalahir di Sekampung, pada tanggal 19 November 1995 dan merupakan anak ketiga dari tiga bersaudara dari pasangan Bapak Muhammad Kasim dengan Ibu Rusmiyati.

Pendidikan yang telah ditempuh diawali dari TK Pertiwi di Sumbergede dari tahun 2000. Lalu dilanjutkan ke SD Negeri 1 Giriklopomulyo, Kecamatan Sekampung, Kabupaten Lampung Timur, dan selesai pada tahun 2008. Kemudian dilanjutkan ke SMP Negeri 1 Sekampung, Kecamatan Sekampung, Kabupaten Lampung Timur dan selesai pada tahun 2011. Berikutnya dilanjutkan ke SMA Negeri 1 Sekampung, dan selesai pada tahun 2014. Dan pada tahun 2014, peneliti melanjutkan pendidikan ke Program Studi DIII Perbankan Syariah, Jurusan Syariah dan Ekonomi Islam di Sekolah Tinggi Agama Islam Negeri (STAIN) Jurai Siwo Kota Metro, Lampung.