

**TUGAS AKHIR**

**“HUBUNGAN ANTARA KUALITAS SUMBER  
DAYA MANUSIA DENGAN KUALITAS LAYANAN  
(Studi Kasus Pada KSPPS BMT Al Hasanah Mandiri  
Sejahtera Kantor Cabang Pekalongan)”**

Oleh:

**WINDY MARYANTI**

**NPM 13111258**



PROGRAM DIPLOMA III (DIII) PERBANKAN SYARI'AH

FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM

**INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI (IAIN) METRO**

**1438H / 2017 M**

**“HUBUNGAN ANTARA KUALITAS SUMBER DAYA  
MANUSIA DENGAN KUALITAS LAYANAN  
(Studi Kasus Pada KSPPS BMT Al Hasanah Mandiri  
Sejahtera Kantor Cabang Pekalongan)”**

**Diajukan Untuk Memenuhi Tugas Dan Memenuhi Sebagian Syarat  
Memperoleh Gelar Ahli Madya Syariah (Amd. Sy)**

Oleh:

**WINDY MARYANTI  
NPM 1311258**

**Pembimbing I : Drs. A. Jamil, M.Sy**

**Pembimbing II : Suraya Murcitaningrum, MSI**

**Jurusan : D-III Perbankan Syariah (PBS)**

**Fakultas : Syariah Dan Ekonomi Islam**

**INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI (IAIN) METRO**

**1438 H/ 2017 M**

## PERSETUJUAN

Judul Tugas Akhir : HUBUNGAN ANTARA KUALITAS SUMBER  
DAYA MANUSIA DENGAN KUALITAS  
LAYANAN (STUDI KASUS PADA BMT AL-  
HASANAH KANTOR CABANG PEKALONGAN)

Nama Mahasiswa : WINDY MARYANTI

NPM : 13111258

Jurusan : D3 Perbankan Syariah

Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam

## MENYETUJUI

Untuk dimunaqosahkan dalam sidang munaqosah fakultas Ekonomi dan  
Bisnis Islam IAIN Metro.

Pembimbing I



Drs. A. Jamil, M.Sy  
NIP. 195908151989031004

Pembimbing II



Suraya Murcitaningrum, MSI  
NIP. 19801162009122001



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

Jl. Ki. Hajar Dewantara 15 A Iring Mulyo Metro Timur Kota Metro Lampung 34111  
Telp. (0725)4507, Fax.(0725) 47296 Website: www.metrouniv.ac.id, e-mail: iain@metrouniv.ac.id

**PENGESAHAN TUGAS AKHIR**

Nomor : B-721.../In.28/FEBI/PP.00.9/27/...2017

Tugas Akhir dengan Judul : HUBUNGAN ANTARA KUALITAS SUMBER DAYA MANUSIA DENGAN KUALITAS LAYANAN (Studi Kasus Pada KSPPS BMT Al-Hasanah Mandiri Sejahtera Kantor Cabang Pekalongan), disusun Oleh : WINDY MARYANTI, NPM: 13111258. Jurusan: Diploma Tiga (D-III) Perbankan Syariah telah diujikan dalam sidang Munaqosyah Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam pada hari/tanggal: Rabu / 5 Juli 2017.

**TIM UJIAN TUGAS AKHIR:**

Ketua/Moderator : Drs. A. Jamil, M.Sy  
Penguji I : Nizaruddin, S.Ag.,M.H  
Penguji II : Suraya Murcitaningrum, M.S.I  
Sekretaris : Alva Yenica Nandavita, M.E.Sy



Mengetahui,  
Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam



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

## **ABSTRAK**

### **HUBUNGAN ANTARA KUALITAS SUMBER DAYA MANUSIA DENGAN KUALITAS LAYANAN (Studi Kasus Pada KSPPS BMT Al Hasanah Mandiri Sejahtera Kantor Cabang Pekalongan).**

Oleh :  
**WINDY MARYANTI**  
**NPM. 13111258**

Kualitas sumber daya manusia merupakan pengetahuan, keterampilan, dan kemampuan seseorang yang dapat digunakan untuk menghasilkan layanan professional. Sementara kualitas layanan adalah seberapa besar tingkat kesesuaian antara barang/jasa yang ditawarkan dengan harapan pelanggan. Untuk itu, sumber daya manusia yang berkualitas sangat dibutuhkan oleh sebuah lembaga keuangan seperti BMT untuk meningkatkan pelayanan sehingga apa yang menjadi harapan anggota/calon anggota dapat terpenuhi dan akan menjaga keberlangsungan organisasi..Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui ada atau tidaknya hubungan antara kualitas sumber daya manusia terhadap kualitas layanan pada KSPPS BMT Al-Hasanah Mandiri Sejahtera Kantor Cabang Pekalongan.

Penelitian ini merupakan penelitian lapangan *field research*, penelitian ini bersifat kualitatif, teknik pengumpulan data menggunakan wawancara dan dokumentasi, analisis data menggunakan tehnik analisis data kualitatif dengan cara berfikir induktif, dan data penelitian ini menggunakan sumber data primer yang diperoleh dari pihak BMT Al-Hasanah Kantor Cabang Pekalongan dengan cara wawancara, serta data sekunder diperoleh dari penunjang mengenai kualitas sumber daya manusia dan kualitas layanan.

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan, penulis dapat menyimpulkan bahwa pada BMT Al-Hasanah Kantor Cabang Pekalongan terdapat hubungan antara kualitas sumber daya manusia dengan kualitas layanan. Dimana kualitas sumber daya manusia pada BMT Al-Hasanah Kantor Cabang Pekalongan lebih dipandang dari aspek spiritual dibandingkan dengan aspek intelektual. Menekankan kualitas manusia dari aspek spiritual dengan membangun kualitas rohaniannya, sehingga diharapkan akan memberikan dampak yang sejalan dengan kualitas layanan yang diberikan kepada anggota maupun calon anggota BMT Al-Hasanah Kantor Cabang Pekalongan.

## ORISINILITAS PENELITIAN

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : WINDY MARYANTI  
NPM : 13111258  
Jurusan : D-III 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, 29 Mei 2017

Yang menyatakan,



**WINDY MARYANTI**  
**NPM. 13111258**

## MOTTO

فَبِمَا رَحْمَةٍ مِّنَ اللَّهِ لِنْتَ لَهُمْ وَلَوْ كُنْتَ فَظًّا غَلِيظَ الْقَلْبِ لَانْفَضُّوا مِنْ حَوْلِكَ  
فَاعْفُ عَنْهُمْ وَاسْتَغْفِرْ لَهُمْ وَشَاوِرْهُمْ فِي الْأَمْرِ فَإِذَا عَزَمْتَ فَتَوَكَّلْ عَلَى اللَّهِ إِنَّ اللَّهَ  
يُحِبُّ الْمُتَوَكِّلِينَ ﴿١٥٩﴾

Artinya: “Maka disebabkan rahmat dari Allah-lah kamu Berlaku lemah lembut terhadap mereka. Sekiranya kamu bersikap keras lagi berhati kasar, tentulah mereka menjauhkan diri dari sekelilingmu. karena itu ma'afkanlah mereka, mohonkanlah ampun bagi mereka, dan bermusyawaratlah dengan mereka dalam urusan itu. kemudian apabila kamu telah membulatkan tekad, Maka bertawakkallah kepada Allah. Sesungguhnya Allah menyukai orang-orang yang bertawakkal kepada-Nya”. (Q.S. Ali-Imran: 159).

## PERSEMBAHAN

Dengan segenap jiwa dan ketulusan hati, kupersembahkan buah karya ini teruntuk orang-orang yang kucintai yang selalu hadir dan mewarnai hari-hariku dalam menghadapi kerasnya hidup ini, yang selalu menguatkan saat diri ini mulai lemah. Kupersembahkan bagi mereka yang selalu mendukung dan mendo'akanku di setiap waktu dalam setiap tapak kehidupanku, khususnya untuk:

1. Ayahanda dan Ibunda (Bapak Siman dan Ibu Sri Wahyuni), yang tidak pernah lelah untuk mendo'akan dan mendukung ananda baik dalam bentuk moril maupun materil dan selalu mencurahkan kasih sayang, motivasi, perhatian yang tidak terbatas untuk ananda. Semoga Allah *Subhanahu Wa Ta'ala* selalu mencurahkan kasih sayang kepada mereka.
2. Adikku Eva Dwi Pratiwi tersayang yang selalu memberikan semangat dan kasih sayang kepadaku.
3. Dosen pembimbing bapak Drs. A. Jamil , M. Sy selaku pembimbing I dan ibu Suraya Murcitaningrum , MSI sebagai pembimbing II yang selalu memberikan bimbingan dan arahan dalam menyelesaikan tugas akhir ini.
4. Terima kasih untuk teman-teman se-angkatan S1 Ekonomi Syariah yang tidak bisa disebutkan satu persatu, terima kasih karena telah membantu serta memberi dukungan semangat kepada saya.
5. Almamater IAIN METRO.



## **KATA PENGANTAR**

Puji syukur penulis panjatkan kehadirat Allah SWT, atas taufik hidayah dan inayah-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan penulisan Tugas Akhir yang berjudul “Hubungan antara Kualitas Sumber Daya Manusia dengan Kualitas Layanan (Studi Kasus Pada KSPPS BMT Al Hasanah Mandiri Sejahtera Kantor Cabang Pekalongan)”.

Penulisan Tugas Akhir ini adalah sebagai salah satu bagian dari persyaratan untuk menyelesaikan pendidikan proram D3 Perbankan Syariah , Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Institute Agama Islam Negri (IAIN) Metro guna memperoleh gelar Amd.

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

1. Ibu Prof. Dr. Hj. Enizar, M.Ag, selaku Rektor IAIN Metro,
2. Ibu Dr. Widhiya Ninsiana, M.Hum, selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam,
3. Ibu Zumaroh, S.E.I, M.E.Sy selaku Dekan Ketua Program D3-Perbankan Syariah,
4. Bapak Drs. A. Jamil , M. Sy dan ibu Suraya Murcitaningrum , MSI selaku pembimbing yang telah memberi bimbingan yang sangat berharga dalam mengarahkan dan memberikan motivasi,
5. Penulis juga mengucapkan terima kasih kepada Bapak dan Ibu Dosen/Karyawan IAIN Metro yang telah memberikan ilmu pengetahuan dan sarana prasarana selama penulis menempuh pendidikan.

6. Ucapan terima kasih juga penulis haturkan kepada pihak KSPPS BMT Al-Hasanah Mandiri Sejahtera Kantor Cabang Pekalongan.

Peneliti menyadari bahwa penelitian Tugas Akhir ini masih terdapat banyak kesalahan dan kekurangan. Kritik dan saran demi perbaikan Tugas Akhir ini sangat diharapkan dan akan diterima dengan lapang dada. Dan akhirnya semoga hasil penelitian yang telah dilakukan kiranya dapat bermanfaat bagi pengembangan ilmu pengetahuan agama Islam.

Akhirnya peneliti berharap semoga hasil penelitian ini dapat bermanfaat untuk banyak pihak dalam memahami ilmu pengetahuan Perbankan Syariah.

Metro, 29 Mei 2017  
Penulis,

**WINDY MARYANTI**  
NPM. 13111258

## DAFTAR ISI

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

### **BAB I PENDAHULUAN**

A. Latar Belakang Masalah .....	1
B. Pertanyaan penelitian.....	6
C. Tujuan dan Manfaat Penelitian.....	6
1. Tujuan Penelitian.....	6
2. Manfaat Penelitian.....	7
D. Metode Penelitian .....	7
1. Jenis dan Sifat Penelitian.....	8
2. Sumber Data .....	8
3. Teknik Pengumpul Data.....	9
4. Teknik Analisis Data .....	11
E. Sistematika Pembahasan .....	11

## **BAB II LANDASAN TEORI**

A. Kualitas Sumber Daya Manusia .....	13
1. Pengertian Kualitas Sumber Daya Manusia.....	13
2. Macam-Macam Kualitas Sumber Daya Manusia .....	16
3. Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kualitas Sumber Daya Manusia.....	22
B. Kualitas Layanan .....	24
1. Pengertian Kualitas Layanan.....	24
2. Macam-Macam Kualitas Layanan .....	26
3. Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kualitas Layanan .....	27

## **BAB III HASIL DAN PEMBAHASAN**

A. Profil BMT Al-Hasanah Kantor Cabang Pekalongan .....	32
1. Sejarah dan Perkembangan BMT Al-Hasanah Kantor Cabang Pekalongan .....	32
2. Visi dan Misi BMT Al-Hasanah Kantor Cabang Pekalongan .....	34
3. Struktur Organisasi BMT Al-Hasanah Kantor Cabang Pekalongan .....	37
4. Produk-produk BMT Al-Hasanah Kantor Cabang Pekalongan .....	39

B. Hubungan antara Kualitas Sumber Daya Manusia dengan Kualitas Layanan.....	42
1. Kualitas Sumber Daya Manusia.....	42
2. Kualitas Layanan.....	47
C. Analisis.....	55

#### **BAB IV PENUTUP**

A. Kesimpulan .....	61
B. Saran-saran .....	62

#### **DAFTAR PUSTAKA**

#### **LAMPIRAN-LAMPIRAN**

#### **RIWAYAT HIDUP**

## BAB I

### PENDAHULUAN

#### A. Latar Belakang Masalah

*Baitul Maal Wa Tamwil* (BMT) merupakan suatu lembaga yang terdiri dari dua istilah, yaitu *baitul maal* dan *baitul tamwil*. *Baitul maal* lebih mengarah pada usaha-usaha pengumpulan dan penyaluran dana yang non-profit seperti zakat, infak, dan sedekah. Adapun *baitul tamwil* sebagai usaha pengumpulan dan penyaluran dana komersial.<sup>1</sup>

Kehadiran BMT sebagai pendatang baru dalam dunia pemberdayaan masyarakat melalui sistem simpan pinjam syari'ah dimaksudkan untuk menjadi alternatif yang lebih inovatif dalam jasa keuangan.<sup>2</sup> Sehingga keberadaan BMT setidaknya mempunyai beberapa peran, yaitu: menjauhkan masyarakat dari praktik ekonomi non-syariah, melakukan pembinaan dan pendanaan usaha kecil, melepaskan ketergantungan pada rentenir, dan menjaga keadilan ekonomi masyarakat dengan distribusi merata.<sup>3</sup>

Masalah yang seringkali dihadapi oleh BMT sebagai sebuah lembaga keuangan mikro adalah kualitas sumber daya manusia. Pada masa dewasa ini masih sering dijumpai sumber daya manusia yang ada pada BMT masih kurang berpengalaman dan kompeten dalam bidang pelayanan jasa keuangan. Hal ini dapat terlihat dari masih banyaknya karyawan yang tidak mengetahui dan menguasai dengan jelas layanan jasa keuangan. Oleh karena itu dibutuhkan sumber daya manusia yang handal dan profesional.

Sumber daya manusia dalam industry perbankan syariah, terutama yang berada di *front liner* harus mengerti mengenai seluruh aspek terkait

---

<sup>1</sup> Nurul Hudan dan Andria Mohamad Heykal, *Lembaga Keuangan Islam: Tinjauan Teoritis dan Praktis* (Jakarta: Media group, 2010), h. 363.

<sup>2</sup> Muhammad Ridwan, *Manajemen Baitul Maal Wa Tamwil*, (Yogyakarta : UII Press, 2004), h. 31.

<sup>3</sup> Heri Sudarsono, *Bank dan Lembaga Keuangan Syari'ah Deskripsi dan Ilustrasi*, (Yogyakarta: Ekonisia, 2008), h. 104-105.

dengan perbankan syariah sebab merekalah yang menjadi ujung tombak perusahaan baik di dalam maupun di luarperusahaan.<sup>4</sup> Citra dan reputasi perusahaan sangat dipengaruhi oleh sikap dan perilaku dari sumber daya manusia yang ada dalam perusahaan tersebut.

Perilaku karyawan terutama penting dalam perusahaan-perusahaan jasa seperti bank dan perusahaan eceran. Jika seorang pelanggan dikonfrontasi oleh seorang juru jual yang tidak bijaksana atau tidak dipersiapkan untuk membahas pro dan kontra dari berbagai produk atau (bahkan lebih jelek) benar-benar kurang ajar, semua upaya lain perusahaan akan sia-sia.<sup>5</sup>

Semua karyawan dari level manajemen sampai dengan staf harus memiliki kemampuan keterampilan tentang aspek teknis lembaga keuangan, menguasai manfaat produk, mampu membuat nasabah mengerti dan tertarik untuk membelinya. Hal ini perlu dimiliki khususnya kepada petugas yang bertugas melayani anggota (*costumer service*). Selain itu karyawan juga harus memiliki moral yang baik agar tidak menyesatkan anggota dengan memberikan produk yang tidak jelas.

Latar belakang pendidikan merupakan salah satu faktor yang memengaruhi kemampuan sumber daya manusia dalam memberikan layanan kepada nasabahnya.<sup>6</sup> Sebagai contoh, seorang *Costumer Service* sebuah lembaga keuangan dituntut untuk mampu memberikan pelayanan yang optimal baik kepada anggota maupun kepada calon anggotanya. Hal tersebut diwujudkan dengan memberikan layanan yang optimal dengan pelayanan yang cepat, mudah dipahami, dan memuaskan. Akan tetapi yang terjadi justru sebaliknya, hal ini dikarenakan latar belakang pendidikan yang dimiliki oleh *Costumer Service* tersebut.

---

<sup>4</sup>M. Nur Rianto Al-Arif, *Dasar-Dasar Pemasaran Bank Syariah*, (Jakarta :ALFABETA, 2012),h. 26

<sup>5</sup>Gary Dessler, *Manajemen Sumber Daya Manusia*, diterjemahkan oleh Benyamin Molan, dari judul asli *Human Resource Management*, (Jakarta: Pretihallindo, 1997),h. 19

<sup>6</sup>Danim, *Transformasi Sumber Daya Manusia*, (Jakarta: Kencana, 2009), h. 28

Agar layanan yang diberikan kepada masyarakat oleh lembaga keuangan syariah atau BMT dapat berjalan sesuai dengan prosedur, BMT perlu melakukan beberapa upaya untuk meningkatkan kinerja setiap karyawannya. Upaya yang dilakukan BMT untuk meningkatkan dan mengembangkan kualitas sumber daya manusia baik yang berkenaan dengan kualitas moral maupun kinerja setiap karyawan adalah dengan cara pengadaan pelatihan dan pengembangan kualitas karyawan.<sup>7</sup>

Kualitas layanan merupakan bentuk penilaian konsumen terhadap tingkat layanan yang diterima dengan tingkat layanan yang diharapkan.<sup>8</sup> Layanan yang berkualitas adalah layanan yang diberikan secara profesional. Ciri-ciri pelayanan yang profesional adalah sebagai berikut:

1. Cepat, waktu pelayanan tidak terlalu lama.
2. Tepat, dilayani sesuai dengan keinginan anggota.
3. Cermat, jangan ada yang menyimpang dari prosedur yang berlaku.
4. Cekatan, karyawan harus cepat taggap dalam pelayanan.
5. Teliti, dapat melaksanakan tahapan-tahapan pekerjaan tanpa kesalahan.
6. Benar, sesuai dengan aturan yang berlaku.
7. Ramah, dalam pelayanan.
8. Sopan, jangan tinggi hati dan sombong.
9. Simpatik, pelayanan yang menarik hati dan menyenangkan.
10. Mengalah, jangan berdebat dengan anggota.
11. Fleksibel, menyesuaikan dengan perilaku dan keinginan anggota.
12. Penuh perhatian, mengetahui keinginan dan penolakannya,
13. Menyenangkan, jangan membuat anggota kecewa.
14. Memuaskan, memenuhi kebutuhan anggota dengan cara yang sebaik-baiknya.
15. Bersih, diri dan lingkungan kerja.
16. Sehat, kelihatan segar tidak loyo dan mengantuk.
17. Rapih, cara berpakaian dan bekerja.
18. Indah, tata ruang, penempatan perlengkapan/berkas kantor.
19. Serasi, jenis perlengkapan kantor dan tata warnanya.
20. Penampilan, penampilan karyawan dan bangunan kantor.
21. Tertib, tidak serampangan dan berdasarkan skala prioritas.
22. Aman, melindungi kepentingan anggota.

---

<sup>7</sup>Edy Sutrisno, *Manajemen Sumber Daya Manusia*, (Jakarta: Kencana, 2009), h.15

<sup>8</sup>Fandy Tjipto dan Gregorius Chandra, *Service, Quality, & Satisfaction*, (Yogyakarta: ANDI, 2011), Ed.3,h.164



23. Canggih, menggunakan peralatan pendukung pelayanan.<sup>9</sup>

Meningkatkan kualitas layanan yang diberikan merupakan satu cara lembaga keuangan untuk memepertahankan nasabah. Kualitas layanan yang diberikan kepada nasabah merupakan salah satu faktor yang mempengaruhi lembaga keuangan dalam menjual produk yang dimilikinya.

Hasil survei pada KSPPS BMT Al Hasanah Mandiri Sejahtera yang ada di Kantor Cabang Pekalongan menunjukkan bahwa layanan yang diberikan oleh *Costumer Service* sangat jauh dari yang diharapkan oleh masyarakat, hal tersebut dikarenakan *Costumer Service* tidak mampu untuk memberikan gambaran umum mengenai produk apa yang ditawarkan oleh KSPPS BMT Al Hasanah Mandiri Sejahtera Kantor Cabang Pekalonganiu.<sup>10</sup> Semestinya sebagai seorang *Costumer Service* harus memberikan pelayanan yang optimal meskipun kepada orang yang bukan anggotanya.

Wawancara singkat yang dilakukan dengan ibu Yunita Sari selaku *Costumer Service* yang ada di KSPPS BMT Al Hasanah Mandiri Sejahtera menunjukkan bagaimana pelayanan yang kurang optimal dari *Costumer Service* karena tidak bisa menjelaskan tentang produk-produk yang ada justru menyatakan agar penjelasan tentang produk-produk ditanyakan langsung kepada Kepala Cabang KSPPS BMT Al Hasanah Mandiri Sejahtera<sup>11</sup>

Hasil wawancara yang dilakukan dengan bapak Siman selaku anggota KSPPS BMT Al Hasanah Mandiri Sejahtera menunjukkan bagaiman cepatnya proses pelayanan yang diberikan oleh KSPPS BMT Al Hasanah Mandiri Sejahtera untuk jenis layanan pembiayaan. Hal tersebut

---

<sup>9</sup>M. Nur Rianto Al-Arif, *Dasar-Dasar Pemasaran Bank Syaria'h*, (Jakarta :ALFABETA, 2012),h. 227-228

<sup>10</sup>Hasil observasi di KSPPS BMT Al Hasanah Mandiri Sejahtera pada tanggal 23 November 2016

<sup>11</sup>Hasil wawancara dengan ibu Yunita Sari selaku *Costumer Service* di KSPPS BMT Al Hasanah Mandiri Sejahtera pada tanggal 23 November 2016

menjadikan KSPPS BMT Al Hasanah Mandiri Sejahtera menjadi pilihan utama untuk solusi masalah keuangan, dimana mudah dan cepatnya proses pembiayaan yang diajukan menjadi faktor utama anggota menggunakan layanan yang ada pada KSPPS BMT Al Hasanah Mandiri Sejahtera.<sup>12</sup>

Berdasarkan uraian latar belakang tersebut maka peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul “ **Hubungan antara Kualitas Sumber Daya Manusia dengan Kualitas Layanan (Studi Kasus Pada KSPPS BMT Al Hasanah Mandiri Sejahtera Kantor Cabang Pekalongan)**”.

## **B. Pertanyaan penelitian**

Berdasarkan uraian latar belakang masalah di atas, maka pertanyaan penelitian dalam penelitian ini adalah “Apakah terdapat hubungan antara kualitas sumber daya manusia dengan kualitas layanan yang diberikan kepada nasabah? Dan jika ada apa bentuknya?”

## **C. Tujuan dan manfaat penelitian**

### **1. Tujuan penelitian**

Tujuan dari sebuah penelitian adalah untuk menemukan, mengembangkan, atau mengkaji dan menguji kebenaran suatu pengetahuan.<sup>13</sup>

Terkait dengan hal tersebut maka tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui apakah terdapat hubungan antara kualitas sumber daya manusia dengan kualitas layanan yang ada pada KSPPS BMT Al Hasanah Mandiri Sejahtera Kantor Cabang Pekalongan.

### **2. Manfaat Penelitian**

---

<sup>12</sup> Hasil wawancara dengan bapak siman selaku anggota di KJKS BMT Al-Hasanah Mandiri Sejahtera pada tanggal 8 februari 2017

<sup>13</sup>Suharsimi Arikunto, *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik edisi revisi IV*, (Yogyakarta: PT. Rineka Cipta, 2006), h. 58.

Adapun manfaat penelitian yang diharapkan peneliti adalah:

- a. Secara teoritis hasil penelitian ini diharapkan dapat memperkaya keilmuan lembaga keuangan syariah khususnya mengenai hubungan antara kualitas sumber daya manusia dengan kualitas layanan pada KSPPS BMT Al Hasanah Mandiri Sejahtera Kantor Cabang Pekalongan.
- b. Secara praktis, penelitian ini diharapkan dapat memberikan informasi kepada pembaca dan penulis mengenai hubungan antara kualitas sumber daya manusia dengan kualitas layanan pada KSPPS BMT Al Hasanah Mandiri Sejahtera Kantor Cabang Pekalongan.

#### **D. Metode Penelitian**

Metode Penelitian adalah ilmu tentang metode-metode yang akan digunakan dalam melakukan suatu penelitian.<sup>14</sup> Metode penelitian dibagi kedalam beberapa bagian antara lain: jenis penelitian, sifat penelitian, sumber data, teknik pengumpulan data, dan teknik analisa data.

##### **1. Jenis dan Sifat Penelitian**

Jenis dari penelitian ini adalah penelitian lapangan (*field research*) yaitu suatu penelitian yang dilakukan di lapangan atau di lokasi penelitian, suatu tempat yang dipilih sebagai lokasi untuk menyelidiki gejala objektivitas sebagaimana terjadi di lokasi tersebut.<sup>15</sup>

---

<sup>14</sup>Abdurrahmat Fathoni,*Metode Penelitian dan Teknik Penyusunan Skripsi*,(Jakarta: Rineka Cipta, 2011),h.98.

<sup>15</sup>*Ibid*, h.96.

Penelitian yang akan penulis gunakan ini adalah penelitian yang bersifat kualitatif. Penelitian kualitatif atau *naturalistic inquiry* adalah prosedur penelitian yang menghasilkan data deskriptif berupa kata-kata tertulis atau lisan dari orang-orang dan perilaku yang diamati.<sup>16</sup>

Jadi penelitian kualitatif ialah penelitian yang digunakan untuk mencari informasi atau mengetahui bagaimana situasi atau kondisi dan kejadian yang terjadi dalam rangka untuk mendapatkan data dan fakta terhadap persoalan yang sebenarnya, sehingga dapat diartikan penelitian ini hanya berupa keterangan mengenai “*hubungan antara kualitas sumber daya manusia dengan kualitas layanan (studi kasus pada KSPPS BMT Al Hasanah Mandiri Sejahtera Kantor Cabang Pekalongan)*”.

## 2. Sumber Data

Sumber data dalam penelitian adalah subjek darimana data diperoleh.<sup>17</sup> Adapun sumber data dalam penelitian ini diperoleh dari:

### a. Sumber Data Utama (*Primer*)

Sumber data utama yaitu sumber pertama dimana sebuah data dihasilkan.<sup>18</sup> Data primer adalah data yang diperoleh dengan cara wawancara di lapangan. Adapun data primer dalam penelitian ini diperoleh dari hasil wawancara dengan beberapa pihak yakni bapak Asep Sanjaya selaku Kepala Cabang, ibu Yunita Sari selaku *customer service*, bapak Burhanudin selaku *marketing/AO* dan bapak Siman, bapak Wajio Rahmat. Dan ibu Tukirah selaku anggota yang ada pada KSPPS BMT Al Hasanah Mandiri Sejahtera Kantor Cabang Pekalongan.

---

<sup>16</sup>Uhar Suharsaputra, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, Dan Tindakan*, (Bandung: PT. RefikaAditama, 2012), h. 181

<sup>17</sup>Suharsimi Arikunto, *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik edisi revisi IV*, (Yogyakarta: PT. Rineka Cipta, 2006), hlm. 12.

<sup>18</sup>Burhan Bungin, *Metodologi Penelitian Social Dan Ekonomi: Format-Format Kuantitatif Dan Kualitatif Untuk Studi Social, Kebijakan Publik, Komunikasi Manajemen, Dan Pemasaran*, (Jakarta: Kencana, 2009), h. 129

b. Sumber Data sekunder

Sumber data sekunder adalah sumber data kedua sesudah sumber data primer.<sup>19</sup> Dalam penelitian ini, peneliti memperoleh data sekunder dari buku-buku tentang kualitas sumber daya manusia dan kualitas layanan dengan maksud untuk mengetahui hubungan antara kualitas sumber daya manusia dengan kualitas layanan.

3. Teknik Pengumpul Data

Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan beberapa teknik pengumpulan data, yaitu:

a. Wawancara (*interview*)

Wawancara yaitu proses tanya jawab dalam penelitian yang berlangsung secara lisan dimana dua orang atau lebih saling bertatap muka untuk mendengarkan secara langsung informasi-informasi atau keterangan-keterangan.<sup>20</sup> Teknik yang di gunakan dalam penelitian ini adalah wawancara mendalam, yaitu proses memperoleh keterangan untuk tujuan penelitian dengan cara yang di wawancarai, dengan atau tanpa menggunakan pedoman wawancara. Dalam penelitian ini yang menjadi obyek wawancara yaitu Kepala Cabang, *coustemer service*, *marketing/AO* dan anggota KSPPS BMT Al Hasanah Mandiri Sejahtera Kantor Cabang Pekalongan.

---

<sup>19</sup>*Ibid.*

<sup>20</sup>Cholid Narbuko, *Metodologi Penelitian*, (Jakarta: Bumi Aksara, 2007), h.83

#### b. Dokumentasi

Dokumentasi adalah mencari data mengenai hal-hal atau variabel yang berupa catatan, transkrip, buku, surat kabar, majalah, prasasti, notulen rapat, legger, agenda, dan sebagainya.<sup>21</sup>

Dokumentasi dalam penelitian ini yang peneliti gunakan adalah arsip untuk mengetahui struktur organisasi, jumlah karyawan, dan data-data dokumentasi lainnya.

#### 4. Teknik Analisa Data

Analisis data adalah proses penyederhanaan data ke dalam bentuk yang lebih mudah di baca dan diinterpretasikan.<sup>22</sup> Metode analisis data yang dipakai dalam penelitian ini adalah metode analisa kualitatif, karena data yang diperoleh merupakan data kualitatif yaitu berupa keterangan-keterangan dalam bentuk uraian-uraian. Untuk menganalisa data peneliti menggunakan cara berfikir induktif. Berfikir induktif merupakan suatu cara berfikir yang berawal dari fakta-fakta yang khusus dan konkrit kemudian dari fakta atau peristiwa tersebut ditarik kesimpulan.<sup>23</sup>

Berdasarkan keterangan di atas maka dalam menganalisa data, peneliti menggunakan data primer dan data sekunder. Data tersebut dianalisa dengan menggunakan cara berfikir induktif yang berawal dari informasi tentang hubungan antara kualitas sumber daya manusia dengan kualitas layanan (studi kasus pada KSPPS BMT Al Hasanah Mandiri Sejahtera Pekalongan).

---

<sup>21</sup>Nasution, *Metode Research*, (Jakarta: Bumi Aksara, 2010), h.130.

<sup>22</sup>Masri Singarimbun dan Sofian Efendi, *Metode Penelitian Survei*, (Jakarta : LP3ES, (1995), h. 263

<sup>23</sup>Lexi J. Moleong, *Metodologi Penelitian Kualitatif*, (Bandung: PT. Remaja Rosdakarya Offset, 2012), ed. revisi, h. 6.

## **E. Sistematika Pembahasan**

Sistematika pembahasan dalam penelitian ini terdiri dari:

**BAB I : PENDAHULUAN**

Dalam bab ini penulis menguraikan sub bab yang meliputi latar belakang masalah, pertanyaan penelitian, tujuan dan manfaat penelitian, metode penelitian, dan sistematika pembahasan.

**BAB II : LANDASAN TEORI**

Pada bab ini dibahas tentang teori yang dipakai dalam penulisan penelitian ini.

**BAB III : HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

Bab ini menguraikan gambaran umum, analisa data serta pembahasan pada inti permasalahan yang ditulis.

**BAB IV : SIMPULAN DAN SARAN**

Dalam bab ini penulis menguraikan simpulan dan saran dari hasil analisa data yang dilakukan pada bab terdahulu.

**DAFTAR PUSTAKA**

**LAMPIRAN**

## **BAB II**

### **LANDASAN TEORI**

#### **A. KUALITAS SUMBER DAYA MANUSIA**

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

Sebenarnya tidaklah mudah mendefinisikan kualitas secara akurat. Akan tetapi, umumnya kualitas dapat dirinci sebagai ilustrasi. Salah satu aspek yang dijadikan dasar dalam menentukan kualitas adalah aspek hasil tanpa memandang sebuah proses yang dilalui untuk dapat menghasilkan suatu produk/jasa. Penilaian kualitas seperti ini jelas menyatakan bahwa kualitas hanya dipandang secara objektifitas tanpa mempertimbangkan subjektifitasnya.<sup>24</sup>

Dalam praktik, aspek hasil bukan satu-satunya komponen kualitas. Berdasarkan perspektif TQM (*total quality management*) misalnya, kualitas dipandang secara lebih komprehensif atau holistik dimana bukan hanya aspek hasil saja yang ditekankan, melainkan juga meliputi proses, lingkungan dan sumber daya manusia. Perspektif ini dirumuskan secara rinci oleh Goetch dan Davis yang mendefinisikan kualitas sebagai "kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, sumber daya manusia, proses dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan".<sup>25</sup>

Jadi, sesuatu dapat dikatakan berkualitas apabila terdapat hubungan yang dinamis antara produk, jasa, sumber daya manusia, proses dan lingkungan yang memenuhi harapan. Hal ini menjadikan kualitas tidak hanya dipandang secara objektif tetapi juga mempertimbangkan penilaian subjektif seseorang terhadap kualitas suatu barang/jasa.

---

<sup>24</sup>Fandy Tjiptono dan Gregorius Chandra, *Service, Quality, & Statisfication*, (Yogyakarta: ANDI, 2011), Ed.3, h. 164

<sup>25</sup>*Ibid.*



Werter dan Davis menyatakan bahwa sumber daya manusia adalah pegawai yang siap, mampu, dan siaga dalam mencapai tujuan organisasi. Sebagaimana dikemukakan bahwa dimensi pokok sisi sumber daya adalah kontribusinya terhadap organisasi, sedangkan dimensi pokok manusia adalah perlakuan kontribusi terhadapnya yang pada gilirannya akan menentukan kualitas dan kapabilitas hidupnya.<sup>26</sup>

Sumber daya manusia bagi sebuah perusahaan merupakan salah satu modal yang harus dimiliki disamping modal lain dalam bentuk material dan financial. Hal ini menjadikan sumber daya manusia memegang peranan penting dalam kegiatan operasional perusahaan. Untuk itu, setiap perusahaan dituntut untuk mengoptimalkan potensi sumber daya manusia yang dimiliki guna memajukan perusahaan.

Pada umumnya ada tiga macam pengertian maupun definisi dari sumber daya manusia (SDM) yaitu:

- a. Sumber daya manusia adalah manusia yang bekerja di lingkungan suatu organisasi (disebut: personil, tenaga kerja, pekerja atau karyawan).
- b. Sumber daya manusia adalah potensi manusiawi sebagai penggerak organisasi dalam mewujudkan eksistensinya.
- c. Sumber daya manusia (SDM) adalah potensi yang merupakan *asset* dan berfungsi sebagai modal (non material/non financial) dalam organisasi bisnis, yang dapat diwujudkan menjadi potensial nyata (*real*) secara fisik dan non fisik dalam mewujudkan eksistensi organisasi.<sup>27</sup>

Berdasarkan beberapa uraian di atas, Sumber daya manusia dapat diartikan sebagai manusia yang bekerja dalam suatu perusahaan yang memiliki potensi sebagai penggerak perusahaan dan merupakan *asset* yang sangat potensial bagi perusahaan

Menurut Sugeng, kualitas sumber daya manusia merupakan pengetahuan, keterampilan, dan kemampuan seseorang yang dapat

---

<sup>26</sup>Edy Sutrisno, *Manajemen Sumber Daya Manusia*, (Jakarta: Kencana, 2009), h. 4

<sup>27</sup> Agus Arijanto, *Etika Bisnis Bagi Pelaku Bisnis: Cara Cerdas Dalam Memahami Konsep Dan Faktor-Faktor Etika Bisnis Dengan Beberapa Contoh Praktis*, (Jakarta: Rajawali Pers, 2014), Ed.3 Cet. 3, h. 88

digunakan untuk menghasilkan layanan profesional.<sup>28</sup> Karenanya tidak mengherankan apabila kualitas sumber daya manusia yang tinggi diharapkan muncul pada kaum profesional.

Sumber daya manusia berkualitas tinggi menurut Ndraha adalah sumber daya manusia yang mampu menciptakan bukan saja nilai komparatif, tetapi juga nilai kompetitif – generatif – inovatif dengan menggunakan energi tertinggi seperti intelligence, creativity, dan imagination, tidak lagi semata-mata menggunakan energi kasar seperti bahan mentah, lahan, air, energi otot, dan sebagainya.<sup>29</sup>

Sumber daya manusia dikatakan berkualitas apabila ia mampu bertanggung jawab secara penuh atas perilakunya dalam segala aspek kehidupan baik dalam kehidupan pribadi maupun kehidupan bermasyarakat. Dengan memiliki sikap tanggung jawab yang besar maka sumber daya manusia dalam sebuah perusahaan akan ikut serta mengambil peran untuk memajukan perusahaan tersebut.

Dalam suatu organisasi, pengembangan organisasi (*organization development/od*) menuntut perkembangan SDM (*human resources development/hrd*). Sebaliknya, pengembangan SDM memungkinkan pengembangan organisasi untuk mencapai kinerja organisasi yang baik, kedua-duanya harus berkembang bersama secara seimbang.<sup>30</sup>

Pengembangan organisasi tanpa didukung pengembangan SDM akan membuat pengembangan organisasi berjalan tersendat-sendat sehingga efektivitasnya menurun dan produktivitasnya pun akan menurun. Sebaliknya, pengembangan SDM tanpa diikuti pengembangan organisasi juga tidak akan efektif.

## 2. Macam-Macam Kualitas Sumber Daya Manusia

---

<sup>28</sup>Edy Sutrisno, *Manajemen Sumber Daya Manusia*, h.11

<sup>29</sup>M. Nur Rianto Al-Arif, *Dasar-Dasar Pemasaran Bank Syariah*, (Jakarta :ALFABETA, 2012),h. 219

<sup>30</sup>Kisdarto Atmosoeparto, *Menuju Sumber Daya Manusia Berdaya Dengan Kepemimpinan Efektif Dan Manajemen Efisien*, (Jakarta: PT. Elex Media Komutindo, 2000), h. 49

Menurut kualitasnya sumber daya manusia dapat dibedakan atas 3 hal, sebagai berikut:

- a. Tenaga kerja terdidik, yaitu tenaga kerja yang memerlukan pendidikan terlebih dahulu dalam waktu yang cukup lama,
- b. Tenaga kerja terlatih, yaitu tenaga kerja yang memerlukan latihan serta pengalaman praktik,
- c. Tenaga kerja tidak terdidik dan tidak terlatih, yaitu tenaga kerja yang tidak memerlukan pendidikan atau latihan serta pengalaman praktik sebelumnya.<sup>31</sup>

Berdasarkan beberapa uraian di atas, macam-macam kualitas sumber daya manusia sangat dipengaruhi oleh pendidikan dan keterampilan yang dimiliki oleh sumber daya manusia tersebut. Semakin tinggi pendidikan dan semakin terlatihnya sebuah keterampilan menjadikan sumber daya manusia menjadi lebih berkualitas dibandingkan dengan yang lain.

Sumber daya manusia yang berkualitas memiliki beberapa kriteria sebagai berikut:

- a. Aptitude (kecerdasan), adalah kecerdasan yang dimiliki oleh sumber daya manusia untuk menyelesaikan tugas yang diberikan kepadanya.
- b. Attitude (sikap), adalah cara seseorang memandang sesuatu secara mental.
- c. Honesty (kejujuran), adalah kepatuhan kata-kata kita pada realitas, atau mengatakan dengan apa adanya.
- d. Integrity (integritas), adalah kepatuhan ralitasnya pada kata-kata kita, atau satunya kata dan perbuatan.

---

<sup>31</sup>Try Astuti, *Buku Pedoman Umum Pelajar EKONOMI Rangkuman Inti Sari Ekonomi Lengkap SMA Kelas 1, 2, 3: Panduan Terpadu Pelajar Sistem Bimbel*, (Jakarta: Lembar Langit Indonesia, 2015), h. 127

- e. Self confidents (percaya diri), percaya diri selalu berusaha mencari kemungkinan-kemungkinan lain dalam menghadapi tantangan dan masalah apabila terbentur pada kesulitan.<sup>32</sup>

Terdapat beberapa karakter yang harus dimiliki oleh sumber daya manusia dalam lembaga keuangan syariah, yaitu;

- a. Shiddiq, artinya memiliki kejujuran dan selalu melandasi ucapan, keyakinan, serta perbuatan berdasarkan ajaran Islam. Beberapa diantaranya dimmuat dalam QS. An-Nisa'/4: 69 sebagai berikut:

وَمَنْ يُطِيعِ اللَّهَ وَالرَّسُولَ فَأُولَئِكَ مَعَ الَّذِينَ أَنْعَمَ اللَّهُ عَلَيْهِمْ مِنَ النَّبِيِّينَ وَالصِّدِّيقِينَ وَالشُّهَدَاءِ وَالصَّالِحِينَ وَحَسُنَ أُولَئِكَ رَفِيقًا



Artinya: "Dan basangsiapa menaati Allah dan Rasul (Muhammad), maka mereka itu bersama-sama dengan orang yang diberikan nikmat oleh Allah, (yaitu) para nabi, para pencinta kebenaran, orang-orang yang mati syahid dan orang-orang saleh. Mereka itulah teman yang sebaik-baiknya."<sup>33</sup>

Dalam suatu riwayat dikemukakan bahwa seorang laki-laki menghadap Nabi saw, dan berkata: "Ya Rasulullah! Aku mencintai tuan lebih daripada cintaku kepada diriku dan anakku sendiri. Jika sedang di rumah, aku selalu ingat kepada tuan dan tidak sabar ingin segera bertemu dengan tuan. Dan jika aku ingat ajalku dan ajak tuan, aku yakin bahwa tuan akan diangkat (pada kedudukan yang paling tinggi) beserta nabi-nabi disurga. Apabila masuk surga, aku takut kalau-kalau tidak bisa bertemu dengan tuan. "Maka Nabi

<sup>32</sup>Kisdarto Atmosoeparto, *Menuju Sumber Daya Manusia Berdaya Dengan Kepemimpinan Efektif Dan Manajemen Efisien*, (Jakarta: PT. Elex Media Komutindo, 2000), h. 9

<sup>33</sup>Al-Qur'an dan Terjemahan QS. An-Nisa' (4): 69

terdiam tidak menjawab sedikit pun, sehingga Jibril turun dengan membawa ayat ini (Q.S. 4 an-Nisa': 69) sebagai janji Allah kepada orang-orang yang taat kepada Allah dan Rasulnya.<sup>34</sup>

Berdasarkan uraian tersebut diatas dapat disimpulkan bahwa janji Allah adalah suatu kepastian bagi orang-orang yang mengikuti Allah dan Rasul dengan cara melandasi setiap perbuatan berdasarkan ajaran agama Islam.

- b. Fathanah, berarti mengerti, memahami, dan menghayati secara mendalam segala hal yang terjadi dalam tugas dan kewajiban seperti tercantum dalam QS. Yusuf: 55.

قَالَ أَجْعَلْنِي عَلَىٰ خَزَائِنِ الْأَرْضِ إِنِّي حَفِيظٌ عَلِيمٌ ﴿٥٥﴾

Artinya: “Dia (Yusuf) berkata, ‘jadikanlah aku bendaharawan negeri (Mesir); karena sesungguhnya aku adalah orang yang pandai menjaga, dan berpengetahuan.’”<sup>35</sup>

Oleh sebab itu tidak heran raja Mesir mengangkat Yusuf sebagai Menteri perbendaharaan untuk menjaga harta benda negara dan perbekalan yang perlu disimpan 7 tahun lamanya untuk mencukupi kekurangan makanan dalam masa kemarau 7 tahun, sebagaimana takwil mimpi raja itu. Jabatan itu dilaksanakan oleh Yusuf dengan jujur dan amanah yang tidak ada bandingannya dalam sejarah.<sup>36</sup>

Mengacu pada tafsir ayat tersebut di atas, setiap sumber daya manusia harus mengerti, memahami, dan menghayati secara mendalam segala hal yang terjadi dalam tugas dan kewajiban. Apabila sumber daya manusia tidak mengerti dan memahami tugas

<sup>34</sup>Asbabun Nuzul Q.S. An-Nisa' (4): 69

<sup>35</sup>Al-Qur'an dan Terjemahan QS. Yusuf (12): 55

<sup>36</sup>Mahmud Yunus, *Tafsir Quran Karim*, (Malaysia: Klang Book Center, 1998), h.

dan tanggung jawabnya dalam perusahaan tentu akan berdampak pada kualitas pekerjaannya.

- c. Amanah, memiliki makna tanggung jawab dalam melaksanakan setiap tugas dan kewajiban. Amanah ditampilkan dalam keterbukaan, kejujuran, pelayanan prima, dan *ihsan*. Terlihat pada QS. An-Nisa': 58.

﴿ إِنَّ اللَّهَ يَأْمُرُكُمْ أَنْ تُؤَدُّوا الْأَمَانَاتِ إِلَىٰ أَهْلِهَا وَإِذَا حَكَمْتُمْ بَيْنَ  
النَّاسِ أَنْ تَحْكُمُوا بِالْعَدْلِ إِنَّ اللَّهَ نِعِمَّا يَعِظُكُمْ بِهِ إِنَّ اللَّهَ كَانَ  
سَمِيعًا بَصِيرًا ﴾

Artinya :”Sungguh Allah menyuruhmu menyampaikan amanat kepada yang berhak menerimanya, dan apabila kamu menetapkan hukum di antara manusia hendaknya kamu menetapkannya dengan adil. Sungguh, Allah sebaik-baik yang member pengajaran kepadamu. Sungguh, Allah Maha Mendengar, Maha Melihat.”<sup>37</sup>

Allah menyuruh kamu, supaya kamu membayarkan amanah kepada yang empunya. Yang dimaksud dengan amanah itu ialah barang amanat (kepercayaan) pada seseorang untuk diberikannya kepada yang berhak mengambilnya, seperti petaruh barang, wajib diberikan kepada yang empunya, utang wajib dibayarkan kepada orang yang berpiutang.

Amanah itu banyak macamnya:

- 1) Barang-barang yang dipertaruhkan orang kepada kita, maka wajib kita pelihara dan kita kembalikan kepada empunya.

---

<sup>37</sup>Al-Qur'an dan Terjemahan QS. An-Nisa' (4): 58

- 2) Ilmu kitabullah, petaruh pada ulama-ulama, wajib diterangkan kepada manusia. Menyembunyikannya dinamakan khianat.
- 3) Rahasia laki - isteri atau orang lain, adalah amanah yang wajib dipelihara dan tidak boleh disiarkan.
- 4) Amanah ditangan kepala pemerintah, supaya mengangkat pegawai yang adil dan cakap.
- 5) Amanah ditangan semua pegawai negeri, supaya menunaikan kewajiban masing-masing menurut mestinya.
- 6) Amanah kesehatan yang dianugerahkan Allah kepada kita, supaya kita pelihara menurut ilmu kesehatan dan nasihat dokter, dll.<sup>38</sup>

Apabila amanah itu tidak ada, terutama pada pegawai-pegawai pemerintah, sehingga khianat telah bersimharajalela, alamat negara akan roboh dan keamanan akan hilang. Sebab itu adalah amanah itusalah satu dasar yang kuat.<sup>39</sup>

Sifat amanah harus dimiliki oleh sumber daya manusia dalam sebuah perusahaan agar memiliki tanggung jawab dalam melaksanakan setiap tugas dan kewajiban. Apabila sumber daya manusia tidak memiliki sifat amanah maka tidak dapat melaksanakan tugas dan tanggung jawab yang semestinya.

- d. Tabligh artinya mengajak sekaligus memberikan contoh kepada pihak lain untuk melaksanakan ketentuan-ketentuan ajaran islam dalam setiap gerak aktivitas ekonomi yang dilakukan sehari-hari.

---

<sup>38</sup>Mahmud Yunus, *Tafsir Quran Karim*, (Malaysia: Klang Book Center, 1998), h. 118-119

<sup>39</sup>*Ibid.*

- e. Istiqamah artinya konsisten. Dimana seseorang harus konsisten terhadap apa yang telah dilakukan.<sup>40</sup>

Berdasarkan uraian tersebut di atas, sumber daya manusia yang berkualitas harus memiliki sikap tauladan Rasulullah sehingga dalam menjalankan tugas dan kewajibannya didasarkan atas apa yang diajarkan oleh agama Islam. Hal ini tentu akan membuat pelayan perusahaan menjadi baik sehingga citra perusahaan juga ikut baik.

### 3. Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kualitas Sumber Daya Manusia

Faktor-faktor yang mempengaruhi kualitas sumber daya manusia dapat digolongkan menjadi dua kelompok, yakni faktor internal dan faktor eksternal.

#### a. Faktor internal

Faktor internal yang mempengaruhi kualitas sumber daya manusia adalah faktor yang berasal dari diri manusia yang dihubungkan dengan sifat sumber daya manusia itu sendiri, yaitu:

- 1) Kompetensi
- 2) Skill
- 3) Sikap
- 4) Kematangan

---

<sup>40</sup>M. Nur Rianto Al-Arif, *Dasar-Dasar Pemasaran Bank Syariah*, (Jakarta :ALFABETA, 2012),h. 25-28



- 5) Komitmen
- 6) Integritas
- 7) Kesadaran
- 8) Motivasi dan lain-lain.<sup>41</sup>

b. Faktor eksternal

Faktor eksternal yang mempengaruhi kualitas sumber daya manusia adalah faktor yang berasal dari luar manusia yang mempengaruhi kualitasnya dalam bekerja yang dihubungkan dengan lingkungan, yaitu:

- 1) Suasana kerja
- 2) Kesulitan tugas
- 3) Kepemimpinan
- 4) Insentif dan lain-lain.<sup>42</sup>

Melihat uraian tersebut di atas, maka kualitas sumber daya manusia yang bermutu sangat diperlukan dalam suatu organisasi, karena dengan adanya manusia-manusia yang kompeten, memiliki skill, memiliki keterampilan serta memiliki kemampuan untuk berinteraksi dengan lingkungan akan menciptakan sumber daya manusia yang berkualitas.

Peningkatan kualitas sumber daya manusia tidak terlepas dari banyaknya jumlah ketersediaan sumber daya alam dan sumber daya

---

<sup>41</sup> Gita Sugiarti, "Pengaruh Lingkungan Kerja, Budaya Organisasi, dan Kompetensi terhadap Kepuasan Kerja Untuk Meningkatkan Kinerja Pegawai" dalam *Jurnal Ilmiah*, (Semarang: UNTAG Semarang), h. 73-74

<sup>42</sup> *Ibid.*

modal fisik yang ada sehingga produktivitas sumber daya manusia terus ditingkatkan.

## **B. KUALITAS LAYANAN**

### 1. Pengertian Kualitas Layanan

Definisi layanan menurut Philip Kotler dan Gary Amstrong “*Service is any activity or benefit that one party can offer to another which is essentially intangible and does not result in ownership of anything*”

Philip Kotler dan Gary Amstrong mendefinisikan layanan sebagai aktivitas atau manfaat yang ditawarkan oleh suatu kelompok ke kelompok lainnya berupa sesuatu yang bersifat *intangible*. Pengertian *intangible* bukan berarti menawarkan hanya produk jasa saja, tetapi juga lebih kepada proses penyampaianya.<sup>43</sup>

Kualitas jasa atau kualitas layanan (*service quality*) berkontribusi signifikan bagi penciptaan *diferensiasi*, *positioning*, dan *strategi* bersaing setiap organisasi pemasaran, baik perusahaan manufaktur maupun penyedia jasa. Sayangnya, minat dan perhatian pada pengukuran kualitas jasa dapat dikatakan baru berkembang sejak dekade 1980-an. Perspektif pengukuran kualitas bisa dikelompokkan menjadi dua jenis : internal dan eksternal.

Kualitas berdasarkan perspektif internal diartikan sebagai *zero defect* (“*doing it right the first time*” atau kesesuaian dengan

---

<sup>43</sup>Hermawan, *The Official MIM Academy Coursebook Service Operation*, (Jakarta: Erlangga Group, 2009), h. 9

persyaratan) sedangkan perspektif eksternal memahami kualitas berdasarkan persepsi pelanggan, ekspektasi pelanggan, kepuasan pelanggan, sikap pelanggan, dan *customer delight*.<sup>44</sup>

Kualitas harus dimulai dari konsumen dan berakhir pada konsumen. Artinya spesifikasi kualitas layanan harus dimulai dengan mengidentifikasi kebutuhan dan keinginan konsumen yang dituangkan ke dalam harapan konsumen dan penilaian akhir diberikan oleh konsumen melalui informasi umpan balik yang diterima perusahaan. Sehingga peningkatan kualitas layanan harus dilakukan dengan komunikasi yang efektif dengan konsumen.

Kotler mendefinisikan jasa atau pelayanan sebagai berikut: "A service is any act or performance that one party can offer to another that is essentially intangible and do not in the ownership of anything. Its production may not be tied to a physical product."

Kalau diterjemahkan secara bebas kira-kira sebagai berikut:

"Jasa adalah setiap tindakan atau kegiatan yang dapat ditawarkan oleh suatu pihak kepada pihak lain, yang pada dasarnya tidak berwujud dan tidak mengakibatkan kepemilikan apa pun. Produksinya dapat dikaitkan atau tidak dikaitkan pada satu produksi fisik."<sup>45</sup>

Karena jasa merupakan sebuah tindakan yang ditawarkan kepada seseorang dan pada dasarnya tidak terwujud serta tidak

---

<sup>44</sup>Fandy Tjipto dan Gregorius Chandra, *Service, Quality, & Satisfaction*, (Yogyakarta: ANDI, 2011), Ed.3, h.163

<sup>45</sup>Suharto Abdul Majid, *Customer Service Dalam Bisnis Jasa Transportasi*, (Jakarta: Rajawali Pers, 2009), Ed. 1, h. 33

mengakibatkan kepemilikan apapun, maka persepsi pelanggan merupakan dasar yang dapat dijadikan tumpuan untuk menentukan kualitas layanan yang diterima oleh pelanggan, dimana pengukuran bisa mencakup waktu untuk menyelesaikan suatu jasa atau banyaknya kesalahan tertulis pada suatu formulir khusus.

## 2. Macam-Macam Kualitas Layanan

Kualitas layanan menjadi salah satu aspek yang diperhitungkan oleh konsumen sebelum membeli sebuah barang/jasa. Kualitas layanan dapat dibedakan ke dalam dua kriteria, yaitu:

### a. Kualitas layanan yang baik

Jenis kualitas layanan yang baik adalah jenis layanan yang memuaskan dan sesuai dengan layanan yang diharapkan oleh konsumen. Namun jika layanan ini dapat melampaui harapan konsumen, maka jenis kualitas layanan ini dapat dikategorikan sebagai layanan yang sangat berkualitas atau sangat memuaskan.

Kualitas layanan dikatakan baik apabila telah memenuhi kriteria sebagai berikut:

1. Ketepatan waktu pelayanan, termasuk didalamnya waktu untuk menunggu selama transaksi maupun proses pembayaran.
2. Akurasi pelayanan, yaitu meminimalkan kesalahan dalam pelayanan maupun transaksi.
3. Sopan santun dan keramahan ketika memberikan pelayanan.
4. Kemudahan mendapatkan pelayanan, yaitu seperti tersedianya sumber daya manusia untuk membantu melayani konsumen, serta fasilitas pendukung seperti komputer untuk mencari ketersediaan suatu produk.

5. Kenyamanan konsumen, yaitu seperti lokasi, tempat parkir, ruang tunggu yang nyaman, aspek kebersihan, ketersediaan informasi, dan lain sebagainya.<sup>46</sup>

b. Kualitas layanan yang buruk

Jenis kualitas layanan yang buruk adalah jenis layanan yang berada jauh dibawah standar atau tidak sesuai dengan ekspektasi layanan yang diharapkan oleh konsumen.<sup>47</sup>

Kualitas layanan yang baik menjadi kebutuhan yang penting karena akan berdampak langsung pada citra perusahaan. Kualitas layanan yang baik akan menjadi sebuah keuntungan bagi perusahaan. Jika suatu perusahaan sudah mendapat nilai positif dimata konsumen, maka konsumen tersebut akan memberikan balasan yang baik, serta bukan tidak mungkin akan menjadi pelanggan tetap.

3. Faktor-faktor yang mempengaruhi kualitas layanan

Menurut Kotler terdapat lima kriteria penentu kualitas jasa, yaitu:

- a. *Reliability* (keandalan), yaitu kemampuan perusahaan untuk melakukan pelayanan sesuai yang dijanjikan dengan segera, akurat dan memuaskan.
- b. *Responsiveness* (ketanggapan), yaitu kemampuan perusahaan untuk menolong pelanggan dan ketersediaan untuk melayani pelanggan dengan baik.

---

<sup>46</sup> Dwi Aryani dan Febrina Rosita, "Pengaruh Kualitas Layanan terhadap Kepuasan Pelanggan dalam membentuk Loyalitas Pelanggan" dalam *Jurnal Ilmu Administrasi dan Organisasi*, (Jakarta: UI Pers, 2010), h. 112

<sup>47</sup> *Ibid.*

- c. *Assurance* (keyakinan/jaminan), yaitu pengetahuan, kesopanan petugas, serta sifatnya yang dapat dipercaya sehingga pelanggan terbebas dari risiko.
- d. *Empathy* (kepedulian/empati), yaitu rasa peduli untuk memberikan perhatian secara individual kepada pelanggan, memahami kebutuhan pelanggan, serta kemudahan untuk dihubungi.
- e. *Tangible* (penampilan/bukti fisik), yaitu meliputi fasilitas fisik, perlengkapan karyawan, dan sarana komunikasi.<sup>48</sup>

Melihat beberapa uraian tersebut di atas, maka faktor-faktor yang berpengaruh terhadap kualitas layanan yang diberikan oleh sebuah perusahaan adalah mengenai bagaimana keandalan, ketanggapan, keyakinan, kepedulian, dan penampilan perusahaan dalam memberikan layanan kepada pelanggannya sehingga pelanggan merasa puas atas layanan yang diberikan.

Menurut Kotler terdapat empat metode untuk mengukur kepuasan pelanggan, yaitu sebagai berikut:

- a. Sistem keluhan dan saran, bagi perusahaan yang berorientasi pada pelanggan perlu memberikan kesempatan seluas-luasnya bagi para pelanggan untuk menyampaikan saran, pendapat, dan keluhan mereka.
- b. Survei kepuasan pelanggan, artinya kepuasan pelanggan dilakukan dengan menggunakan metode survei, baik melalui pos, telepon, atau wawancara pribadi.

---

<sup>48</sup>*Ibid.*, h.46-47

- c. *Ghost shopping*, metode ini dilaksanakan dengan memperkerjakan beberapa orang (*ghost shopper*) untuk berperan sebagai pembeli produk potensial perusahaan dan pesaing, kemudian menyampaikan temuan-temuan yang ada berdasarkan pengalaman pembelian produk tersebut.
- d. *Lost customer analysis*, perusahaan menghubungi para pelanggannya yang telah berhenti membeli untuk mengetahui informasi penyebab terjadinya hal tersebut.<sup>49</sup>

Pengukuran tingkat kepuasan pelanggan bertujuan untuk mengetahui seberapa besar tingkat pelayanan yang telah kita berikan yang dirasakan oleh pelanggan sebagai penerima jasa layanan sehingga akan dapat diketahui langkah apa saja yang harus ditempuh untuk meningkatkan pelayanan kepada pelanggan.

Lewis dan Booms merupakan pakar yang pertama kali mendefinisikan kualitas jasa sebagai ukuran seberapa bagus tingkat layanan yang diberikan mampu sesuai dengan ekspektasi pelanggan. Berdasarkan definisi ini, kualitas jasa bisa diwujudkan melalui pemenuhan kebutuhan dan keinginan pelanggan serta ketepatan penyampaiannya untuk mengimbangi harapan pelanggan. Dengan demikian, ada dua factor utama yang mempengaruhi kualitas jasa: jasa yang diharapkan (*expected service*) dan jasa yang dirasakan/dipersepsikan (*perceived service*).<sup>50</sup>

Pengertian kualitas jasa adalah sebagai seberapa jauh perbedaan antara kenyataan dan harapan pelanggan atas layanan yang mereka

---

<sup>49</sup> Ni Nyoman Yuliarmi dan Putu Riyasa, "Analisis Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Pelanggan terhadap Pelayanan PDAM Kota Denpasar", dalam *Jurnal Ekonomi Fakultas Ekonomi Universitas Udayana*, (Denpasar: Buletin Studi Ekonomi), volume 12 nomor 1 tahun 2007, h.14-15

<sup>50</sup> Fandy Tjipto dan Gregorius Chandra, *Service, Quality, & Satisfaction*, (Yogyakarta: ANDI, 2011), Ed.3, h.180

terima. Kualitas jasa tergantung pada kemampuan penyedia jasa dalam memenuhi harapan pelanggannya. Kualitas jasa harus dimulai dari kebutuhan pelanggan dan berakhir pada persepsi pelanggan.

Lehtinen dan Lehtinen, mengemukakan dua dimensi kualitas jasa, yaitu *proses quality* (yang dievaluasi pelanggan selama jasa diberikan) dan *output quality* (yang dievaluasi setelah jasa diberikan). Selain itu, mereka juga membandingkan antara *physical quality* (berhubungan dengan produk dan pendukungnya), *interactive quality* (berkaitan dengan hubungan antar pelanggan dan perusahaan jasa), dan *corporate quality* (berhubungan dengan citra perusahaan).<sup>51</sup>

Definisi di atas menjelaskan bahwa penilaian terhadap kualitas jasa dilakukan melalui dua tahapan yakni ketika jasa tersebut diberikan kepada pelanggan dan setelah jasa tersebut diberikan kepada pelanggan. Dalam penilaian ini kita dapat mengetahui kualitas produk yang ditawarkan, cara perusahaan menawarkan sebuah produk, serta bagaimana citra perusahaan dalam memberikan pelayanan kepada pelanggannya.

Tingginya persaingan yang ada mengakibatkan perusahaan harus mampu memberikan layanan yang berkualitas agar dapat bersaing dengan perusahaan lain. Kualitas layanan yang diberikan juga harus memperhatikan kebutuhan dan keinginan masyarakat sebagai pelanggan jasa agar merasakan layanan yang baik dan sesuai dengan yang diharapkan.

---

<sup>51</sup>Suharto Abdul Majid, *Customer Service Dalam Bisnis Jasa Transportasi*, (Jakarta: Rajawali Pers, 2009), Ed. 1, h. 63-64



### **BAB III**

#### **HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

##### **A. Profil KSPPS BMT Al Hasanah Mandiri Sejahtera Kantor Cabang Pekalongan**

1. Sejarah dan Perkembangan KSPPS BMT Al Hasanah Mandiri Sejahtera Kantor Cabang Pekalongan.

Pada awalnya KSPPS BMT Al Hasanah Mandiri Sejahtera berlokasi di Pasar Jemat Serong, Desa Sambikarto, Kecamatan Sekampung, Kabupaten Lampung Timur, berdiri tanggal 10 Agustus 1996 dengan nama Pos Ekonomi Rakyat Al-Hasanah. KSPPS BMT Al Hasanah Mandiri Sejahtera lahir dari suatu embrio usaha yang berskala kecil, dalam bentuk kelompok arisan yang terdiri dari 13 orang dengan jumlah uang yang dikelola sebesar Rp. 600.000,-. Namun berkat usaha yang gigih dari para pengelolanya, maka dari hari ke hari jumlah anggotanya semakin meningkat. Tercatat pada tahun 1997 jumlah anggota telah mencapai 75 orang, dengan omset usaha (perputaran uang) mencapai Rp. 1.500.000,-.

Berkat usaha yang sungguh-sungguh dari para Pengurus dan Pengelola, maka sejak tanggal 24 Maret 1999, Dengan Badan Hukum : No. 42/BH/KDK.7.2/1999 yang telah didaftarkan dalam buku daftar umum Departemen Koperasi dan UMKM dengan nama Koperasi Serba Usaha BMT Al-Hasanah. Pendirian Koperasi Serba Usaha BMT Al-Hasanah dibantu oleh Kementrian Koperasi dengan pemberian modal sebesar 59 Juta dengan jumlah

anggota 50 orang dimana usaha unggulannya berupa : simpan pinjam, pertukangan (home industri), distribusi dan waserda.<sup>52</sup>

Seiring dengan perkembangannya, maka dilakukan Perubahan Anggaran Dasar yang kemudian didaftarkan dalam Buku Daftar Umum Kementerian Negara Koperasi dan UKM Republik Indonesia Dinas Koperasi dan UMKM Kabupaten Lampung Timur dengan Surat Keputusan Nomor : 01/PAD/X.7/I/2010 Tanggal 25 Januari 2010 dengan nama KJKS BMT Al-Hasanah dengan usaha unggulan berupa jasa keuangan syariah.<sup>53</sup>

Perluasan daerah kerja dan peningkatkan pelayanan kepada anggota di luar Kabupaten Lampung Timur sejak tanggal : 15 Desember 2014 berdasarkan SK Dinas Koperasi Dan UMKM Provinsi Lampung No. 1258/III.11/KIb.1/XII/2014 BMT Al-Hasanah sudah berstatus Koperasi Primer Tingkat Provinsi. Kemudian, seiring dengan perkembangan untuk memperluas pelayanan, maka KSPPS BMT Al Hasanah Mandiri Sejahtera sudah memiliki 11 (Sebelas) Kantor Cabang di Provinsi Lampung. Wilayah Pelayanan KSPPS BMT Al Hasanah Mandiri Sejahtera untuk saat ini mencakup Kabupaten Lampung Timur, Kabupaten Lampung Selatan, Kabupaten Lampung Utara dan Kabupaten Tulang Bawang Barat dan sekitarnya. Memiliki 1 kantor pusat dan 11 kantor cabang.<sup>54</sup>

Kantor Pusat KSPPS BMT Al Hasanah Mandiri Sejahtera terletak di Pasar Sekampung Kecamatan Sekampung Kabupaten Lampung Timur Sedangkan 11 kantor cabang yaitu Kantor Cabang Pekalongan yang terletak di Pasar Pekalongan Kecamatan Pekalongan Lampung Timur, Kantor Cabang

---

<sup>52</sup> Dokumentasi BMT Al-Hasanah Kantor Cabang Pekalongan dikutip pada 08 Februari 2017

<sup>53</sup> *Ibid.*

<sup>54</sup> *Ibid.*

Purbolinggo yang terletak di Kompleks pasar Purbilinggo Kabupaten Lampung Timur, Kantor Cabang Batanghari yang terletak di Kompleks Pasar Batanghari Kabupaten Lampung Timur, Kantor Cabang Tanjungkari yang terletak di Kompleks Pasar Marga Tiga Kabupaten Lampung Timur, Kantor Cabang Sribhawono di Kabupaten Lampung Timur, Kantor Cabang Sukadamai di Kompleks Pasar Sukadamai Kabupaten Lampung Selatan, Kantor Cabang Jati Mulyo di Komplek Pasar Jati Agung Kabupaten Lampung Selatan, Kantor Cabang Jemat Batu di Kompleks Pasar Jemat Batu Kabupaten Lampung Timur, Kantor Cabang Mulyo Asri Kabupaten Tulang Bawang Barat dan Kantor Cabang Semuli Raya Kabupaten Lampung Utara.<sup>55</sup>

KSPPS BMT Al Hasanah Mandiri Sejahtera Kantor Cabang Pekalongan yang terletak di Pasar Pekalongan Kecamatan Pekalongan Lampung Timur berdiri sejak tahun 2009 untuk tujuan perluasan daerah kerja dan peningkatan pelayanan kepada anggota. Hal ini terbukti efektif untuk meningkatkan jumlah anggota yang bergabung dengan KSPPS BMT Al Hasanah Mandiri Sejahtera dengan hadirnya Kantor Cabang Pekalongan. Semenjak berdiri hingga saat ini KSPPS BMT Al Hasanah Mandiri Sejahtera Kantor Cabang Pekalongan telah memiliki jumlah anggota sebanyak 2000 anggota yang terdiri dari berbagai wilayah disepulir Pekalongan.

## 2. Visi dan Misi KSPPS BMT Al Hasanah Mandiri Sejahtera

Dalam rangka meningkatkan operasional KSPPS BMT Al Hasanah Mandiri Sejahtera serta untuk mengatasi permasalahan dan tantangan yang dihadapi di masa depan, maka dirumuskanlah Visi dan Misi KSPPS BMT Al

---

<sup>55</sup> *Ibid.*

Hasanah Mandiri Sejahtera sebagai gambaran cita-cita, serta harapan yang ingin diwujudkan.

a. Visi

“Menjadi BMT yang mandiri dan sejahtera”

Visi tersebut menggambarkan suatu semangat untuk mewujudkan kemandirian dan membangun ekonomi masyarakat (umat) yang berbasis syariah, melalui tata kelola yang baik, tangguh dan modern menuju kesejahteraan anggota yang diridhoi Allah SWT.

b. Misi

- 1) Mewujudkan lembaga keuangan syariah yang mandiri, dan mengembangkan SDM yang tangguh, profesional dan berdaya saing tinggi serta meningkatkan peran serta dalam pemberdayaan ekonomi masyarakat.
- 2) Meningkatkan pelayanan kepada anggota dengan penuh tanggung jawab dan mengoptimalkan pengelolaan zakat, infaq, shodaqoh dan wakaf demi kemashlahatan dan kesejahteraan bersama.<sup>56</sup>

Berdasarkan pada uraian mengenai visi dan misi yang ingin dicapai oleh KSPPS BMT Al Hasanah Mandiri Sejahtera Kantor Cabang Pekalongan adalah untuk mewujudkan suatu lembaga keuangan syariah yang mandiri dan mampu bersaing untuk meningkatkan peran serta dalam pemerdayaan ekonomi masyarakat dengan pengoptimalan pengelolaan dana zakat, infaq, shadaqoh, dan wakaf demi kesejahteraan bersama.

---

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

c. Tujuan

1) Tujuan Jangka Pendek

- a) Terfasilitasinya pedagang kecil dan Usaha kecil untuk mendapatkan tambahan modal kerja.
- b) Meningkatkan omset penjualan sehingga dapat menambah pendapatan usaha para anggota.

2) Tujuan Jangka Menengah

- a) Menstabilkan dan mewujudkan perekonomian berbasis kerakyatan.
- b) Menciptakan lapangan pekerjaan
- c) Meningkatkan pelayanan kepada masyarakat luas dengan membuka kantor-kantor cabang di setiap kecamatan di Lampung.

3) Tujuan Jangka Panjang

- a) Terbentuknya jaringan kerja usaha mikro / usaha kecil
- b) Terbentuknya kelompok usaha kecil yang siap melayani pasar.
- c) Terbentuknya kantor-kantor cabang KSPPS BMT Al Hasanah Mandiri Sejahtera di setiap Kecamatan di Lampung.<sup>57</sup>

---

<sup>57</sup> *Ibid*

Berdasarkan uraian di atas, dapat diketahui bahwa tujuan yang ingin dicapai oleh KSPPS BMT Al Hasanah Mandiri Sejahtera Kantor Cabang Pekalongan terdiri dari tujuan jangka pendek, jangka menengah, dan jangka panjang. Dimana tujuan utamanya adalah untuk memberikan fasilitas bagi pedagang dan usaha kecil menengah untuk mendapatkan modal kerja dan mewujudkan perekonomian yang berbasis kerakyatan.

### 3. Struktur organisasi KSPPS BMT Al Hasanah Mandiri Sejahtera

Struktur organisasi ini dibuat untuk mencapai tujuan organisasi yang sehat sesuai dengan ketentuan yang berlaku. Untuk struktur organisasi yang ada di KSPPS BMT Al Hasanah Mandiri Sejahtera adalah sebagai berikut:

#### a. Identitas Lembaga

N a m a Koperasi : KSPPS BMT Al Hasanah Mandiri Sejahtera

A l a m a t : Jl. Cut Mutia Blok Utara Pasar Sekampung,  
Kecamatan Sekampung, Kabupaten  
Lampung Timur

No. Telephon/Fax : (0725) 7850895/ (0725) 49072

Alamat E-Mail : [bmtalhasanahsekampung@yahoo.co.id](mailto:bmtalhasanahsekampung@yahoo.co.id)

Tahun Berdiri : Tahun 1999

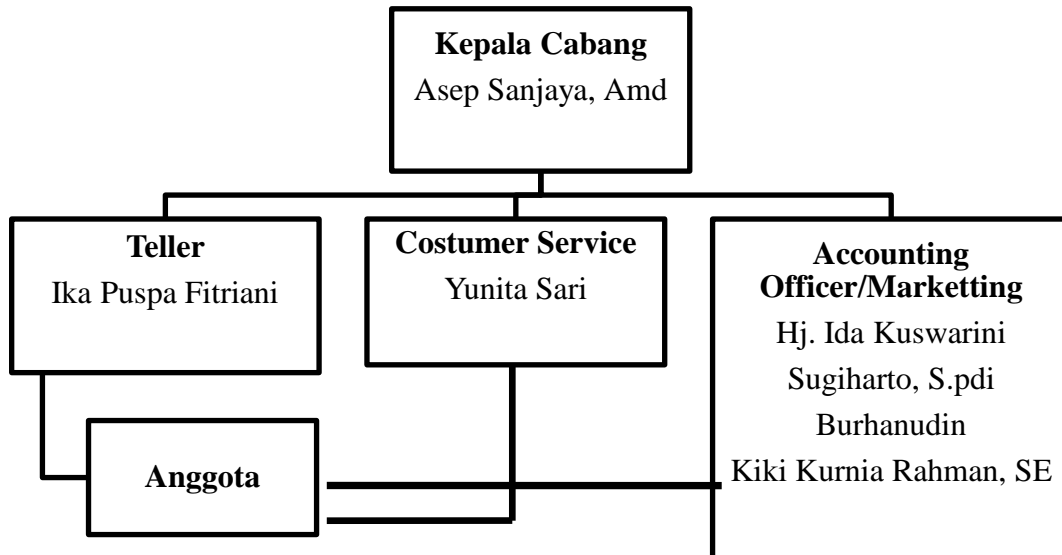
No. Akta Pendirian : 42/BH/KDK.7.2/III/1999

No. & Tgl. Pengesahan: No. 42/BH/KDK.7.2/III/1999 Tanggal 24  
Maret 1999

No. Akta Perubahan: 01/PAD/X.7/I/2010 Tanggal 25 Januari 2010

- b. Pengurus
- Ketua : Drs. H. Suhartono, M.IP
- Sekretaris : H. Muhammad Taufik Hidayat, M.Si
- Bendahara : Hj. Winarni, S.E
- c. Badan Pengawas
- Ketua : Hj. Rahayuningsih
- Anggota : H. Nurhadi, S.Ag
- Muhammad Fadhil
- d. Dewan Syariah : H. Suroyo, S.Pd
- : Agus Waluyo, S.Sos
- e. Manager : Dodi Riyanto, S.Pd.I
- Kantor Cabang Pekalongan
- Kepala Cabang : Asep Sanjaya, Amd
- Teller : Ika Puspa Fitriani
- Costumer Servise : Yunita Sari
- Marketing/AO : Hj. Ida Kuswarini
- Sugiharto, S.pdi
- Burhanudin
- Kiki Kurnia Rahman, SE

Gambar 1.1 Struktur Organisasi KSPPS BMT Al Hasanah Mandiri Sejahtera Kantor Cabang Pekalongan



#### 4. Produk-Produk Usaha KSPPS BMT Al Hasanah Mandiri Sejahtera

##### a. Produk Pembiayaan

##### 1) Pembiayaan *Murabahah* (Jual Beli)

*Murabahah* adalah jual beli barang pada harga asal (pokok) dengan tambahan keuntungan (margin) yang disepakati oleh kedua belah pihak (penjual dan pembeli). Cara pembayarannya dapat dilakukan dengan jangka waktu yang disepakati bersama dengan jatuh tempo (*lumpsum*) ataupun dengan angsuran (*bai bi tsaman ajil*).

##### 2) Pembiayaan *Mudharabah*

*Mudhorabah* adalah akad kerja sama usaha atau perniagaan antara pihak pemilik dana (*sohibul mal*) sebagai pihak yang menyediakan modal dana sebesar 100 % dengan pihak



pengelola modal (*mudhorib*), untuk diusahakan dengan porsi keuntungan akan dibagi bersama (*nisbah*) sesuai dengan kesepakatan di muka dari kedua belah pihak, sedangkan kerugian (jika ada) akan di tanggung pemilik modal kecuali karena kesalahan pengelola (*mudhorib*) misalnya penyelewengan, kecurangan dan penyalahgunaan dana.

3) Pembiayaan *Musyarakah*

*Musyarakah* adalah bentuk akad kerjasama perniagaan antara beberapa pemilik modal untuk penyertaan modalnya dalam suatu usaha, dimana masing-masing pihak mempunyai hak untuk ikut serta dalam pelaksanaan manajemen usaha tersebut.

4) Pembiayaan *Ijarah Muntahiyah Bittamlik*

Pembiayaan dengan akad sewa barang antara BMT dengan penyewa. Setelah masa sewa berakhir barang sewaan diberikan kepada penyewa.

5) Pembiayaan *Qordhul Hasan*

*Qordhul hasan* adalah pembiayaan melalui pinjaman harta kepada orang tertentu tanpa mengharapkan imbalan. Dalam literature fiqh, *qordhul hasan* dikategorikan akad *tathowu'* yakni akad saling membantu dan bukan transaksi komersial. Dalam rangka mewujudkan tanggung jawab sosial.

6) Pembiayaan *Hiwalah*

Pembiayaan dengan akad piutang anggota (*Muhal*) kepada BMT (*Muhal'alaih*) dari orang lain (*Muhal*). *Muhal* meminta kepada *Muhal'alaih* untuk membayarkan terlebih dahulu piutang yang timbul dari transaksi. Pada saat piutang tersebut jatuh tempo, *Muhal* akan membayar kepada *Muhal'alaih* dan *Muhal'alaih* akan mendapatkan imbalan sebagai jasa pemindahan hutang.

7) Pembiayaan Multijasa

Pembiayaan Multijasa adalah kegiatan penyaluran dana dalam bentuk pembiayaan berdasarkan akad *Ijarah* dalam jasa keuangan antara lain dalam bentuk pelayanan pendidikan, kesehatan, ketenagakerjaan dan kepariwisataan. Kegiatan penyaluran dana dalam bentuk pembiayaan berdasarkan *Ijarah*.

Berdasarkan jenis-jenis pembiayaan tersebut, untuk angsuran dan pengembaliannya dilakukan dengan jangka waktu bulanan.

b. Produk Simpanan dan Jasa Layanan

1) Simpanan *Wadiah*

Simpanan *wadiah* adalah simpanan titipan, artinya anggota menitipkan uangnya ke BMT dalam waktu beberapa hari/minggu/bulan saja. Simpanan ini tidak ada bagi hasil untuk anggota, dan tidak dikenakan administrasi bulanan. Yang

termasuk dalam simpanan titipan adalah Simpanan *Idul Fitri*, Simpanan Pendidikan, Simpanan *Qurban*, Simpanan Keluarga.

2) Simpanan Berjangka 1, 3, 6 dan 12 Bulan

Simpanan berjangka adalah simpanan yang diambil pada jangka waktu tertentu dengan bagi hasil yang kompetitif.

3) Jasa Layanan *Transfer OnLine*

Jasa layanan *transfer online* adalah jasa layanan *Transfer OnLine* untuk melayani anggota dengan bekerjasama dengan pihak Bank Umum Syariah. KSPPS BMT Al Hasanah Mandiri Sejahtera dalam layanan ini bekerjasama dengan Bank Syariah Mandiri (BSM) menggunakan aplikasi *BSMNetbanking*.<sup>58</sup>

Berdasarkan uraian di atas dapat diketahui bahwa produk-produk yang ada pada KSPPS BMT Al Hasanah Mandiri Sejahtera Kantor Cabang Pekalongan tidak berbeda jauh dengan produk-produk yang ada pada lembaga keuangan mikro lainnya baik dalam produk pembiayaan, produk simpanan dan produk jasa lainnya.

## **B. Hubungan antara Kualitas Sumber Daya Manusia dengan Kualitas Layanan**

### **1. Kualitas Sumber Daya Manusia**

Sumber daya manusia yang berkualitas merupakan salah satu aspek yang dibutuhkan bagi sebuah perusahaan maupun organisasi untuk dapat mencapai tujuan yang diharapkan. Kebutuhan akan sumber daya manusia

---

<sup>58</sup> *Ibid*

yang berkualitas sangat diperlukan bagi sebuah perusahaan, bahkan untuk lembaga keuangan mikro seperti KSPPS BMT Al Hasanah Mandiri Sejahtera Kantor Cabang Pekalongan telah menyadari arti pentingnya kualitas sumber daya manusia akan sangat berpengaruh bagi keberlangsungan organisasi.

Standar pengukuran kualitas sumber daya manusia yang ada pada KSPPS BMT Al Hasanah Mandiri Sejahtera Kantor Cabang Pekalongan menurut bapak Asep Sanjaya selaku Kepala Cabang adalah sebagai berikut:

“Standar untuk pengukuran kualitas karyawan yang ada di KSPPS BMT Al Hasanah Mandiri Sejahtera Kantor Cabang Pekalongan dilihat dari kinerjanya dan kontribusi yang diberikan untuk BMT. Penilaian kinerja disini menggunakan dua cara yakni absen *electric* dan absen manual. Untuk absen *electric* seperti biasa dilakukan pada pagi hari dan sore hari, kemudian untuk absen manual dilakukan oleh masing-masing karyawan sesuai dengan tugas dan tanggung jawab setiap karyawan yang akan dievaluasi setiap bulan.”<sup>59</sup>

Pengukuran kualitas sumber daya manusia dilihat dari kinerja dan kontribusi yang diberikan oleh karyawan kepada BMT. Penilaian kinerja karyawan pada KSPPS BMT Al Hasanah Mandiri Sejahtera Kantor Cabang Pekalongan dilakukan setiap bulan sekali untuk mengevaluasi kinerja para karyawan. Penilaian dilakukan dengan melihat daftar kehadiran baik yang dibuat secara *electric* maupun secara manual. Absensi *electric* digunakan untuk menilai tingkat kedisiplinan para

---

<sup>59</sup> Wawancara dengan bapak Asep Sanjaya selaku Kepala Cabang BMT Al-Hasanah Kantor Cabang Pekalongan pada 05 April 2017

karyawan dalam bekerja, sedangkan absensi manual untuk melihat kinerja karyawan dalam melaksanakan tugas dan tanggung jawab pekerjaannya.

Pengukuran kinerja karyawan dilakukan dengan melihat 12 aspek penilaian yang tercantum dalam absensi manual yang harus diisi oleh setiap karyawan sesuai dengan tugas dan tanggung jawab masing-masing karyawan sesuai dengan jabatan dan posisi yang diduduki. Karena standar operasional yang dimiliki untuk tiap-tiap bagian akan berbeda satu sama lain. Selain itu, dalam absensi manual juga terdapat aspek amalan yaumiyah yang diharapkan mampu mencetak sumber daya manusia yang berkualitas secara spiritual.

Lebih lanjut bapak Asep Sanjaya menerangkan mengenai evaluasi kerja yang dilakukan pada KSPPS BMT Al Hasanah Mandiri Sejahtera Kantor Cabang Pekalongan yakni:

“Evaluasi kinerja karyawan juga dilakukan setiap tahunan pada RAT (Rapat Anggota Tahunan). Pihak BMT juga memberikan apresiasi berupa pemberian penghargaan untuk kategori-kategori tertentu kepada para karyawan. Penghargaan yang diberikan dapat berupa sejumlah uang, kenaikan gaji, maupun kenaikan jabatan disamping pemberian piagam penghargaan.”<sup>60</sup>

Penilaian kinerja juga dilakukan setiap tahun pada RAT (Rapat Anggota Tahunan), dimana pada RAT ini setiap karyawan akan dievaluasi kinerjanya selama satu tahun untuk melihat apakah karyawan tersebut telah menjalankan tugasnya sesuai dengan tanggung jawab yang diamanahkan. Selain itu, pihak KSPPS BMT Al Hasanah Mandiri Sejahtera juga memberikan apresiasi bagi karyawan dengan pemberian

---

<sup>60</sup> *Ibid*

penghargaan kepada karyawan untuk kategori-kategori tertentu seperti *costumer service* terbaik, *teller* terbaik, *marketing* terbaik, Kepala Cabang terbaik dan kantor terbersih.

Penilaian untuk kriteria pemenang penghargaan disesuaikan dengan posisi kerja yang ditempati. Misalnya, untuk *costumer service* kriteria penilaian berdasarkan pada pelayanan yang ramah dan memuaskan kepada nasabah, untuk *teller* berdasarkan pada ketepatan melaksanakan tugas dan minimnya kesalahan yang dilakukan, untuk *marketing* berdasarkan pada capaian target yang ditetapkan oleh BMT yakni 25-75 juta untuk junior dan 200 juta untuk senior baik *funding* maupun *landing*. Sementara untuk Kepala Cabang terbaik dipilih berdasarkan kemampuan untuk mengelola dana yang ada serta banyak tidaknya pembiayaan macet yang terjadi pada Kantor Cabang tersebut. Pemenang penghargaan akan menerima sertifikat penghargaan dan memperoleh hadiah berupa sejumlah uang, kenaikan gaji maupun kenaikan jabatan.

Upaya yang dilakukan pihak KSPPS BMT Al Hasanah Mandiri Sejahtera Kantor Cabang Pekalongan untuk mendapatkan sumber daya manusia yang berkualitas menurut bapak Asep Sanjaya selaku Kepala Cabang KSPPS BMT Al Hasanah Mandiri Sejahtera Kantor Cabang Pekalongan sebagai berikut:

“Upaya yang dilakukan dengan meningkatkan standar penerimaan karyawan baru pada tahun 2016 menjadi minimal lulusan S1 (Strata 1) meskipun masih dalam kategori S1 umum. Selain itu, pelatihan dan sertifikasi juga dilakukan untuk mendapatkan karyawan yang berkualitas. Karyawan yang berkinerja baik dan memberikan

kontribusi bagi BMT juga diberikan kesempatan untuk melanjutkan pendidikan dimana biayanya akan ditanggung oleh pihak BMT.”<sup>61</sup>

Mendapatkan sumber daya manusia yang berkualitas harus dimulai dari awal proses perekrutan karyawan dalam sebuah perusahaan. Hal ini pula yang menjadi dasar pertimbangan KSPPS BMT Al Hasanah Mandiri Sejahtera untuk meningkatkan kualitas sumber daya manusia dari awal proses perekrutan karyawan dari yang awalnya menggunakan standar lulusan SMA (Sekolah Menengah Atas) kini meningkat menjadi minimal lulusan S1 (Strata 1). Pelatihan dan sertifikasi dilakukan untuk meningkatkan kualitas sumber daya manusia yang ada pada BMT. Sementara itu, pemberian kesempatan untuk melanjutkan pendidikan bagi karyawan yang berkontribusi menjadi salah satu langkah untuk meningkatkan tingkat loyalitas karyawan kepada BMT.

Kriteria yang harus dimiliki oleh karyawan KSPPS BMT Al Hasanah Mandiri Sejahtera Kantor Cabang Pekalongan adalah sebagai berikut:

“Kriteria yang harus dimiliki karyawan untuk di *costumer service* dan *marketing* minimal komunikasi verbalnya bagus, bisa mengoperasikan komputer kemudian selebihnya dilakukan sambil jalan. Artinya dengan praktik dilapangan yang semakin sering dilakukan tentu akan menjaikan karyawan semakin terlatih.”<sup>62</sup>

Lebih lanjut Bapak Asep Sanjaya menuturkan bahwa sumber daya manusia yang ada pada KSPPS BMT Al Hasanah Mandiri Sejahtera Kantor Cabang Pekalongan dapat dikatakan baik/berkualitas:

---

<sup>61</sup> *Ibid*

<sup>62</sup> *Ibid*

“Insyaallah untuk karyawan yang ada pada BMT Al-Hasanah Kantor Cabang Pekalongan sedikit demi sedikit sudah dapat dikatakan baik. Dikarenakan sedikit demi sedikit setiap hari belajar dan setiap hari bertemu dengan orang sehingga komunikasinya menjadi semakin baik, baik komunikasi via telpon maupun secara langsung.”<sup>63</sup>

Penilaian kriteria akan kualitas karyawan yang ada pada KSPPS BMT Al Hasanah Mandiri Sejahtera Kantor Cabang Pekalongan hanya menekankan pada kemampuan berkomunikasi yang baik serta mampu mengoperasikan komputer. Untuk kriteria yang lain, dirasa dapat berjalan dengan semakin banyaknya pengalaman praktik dilapangan ketika menghadapi para anggota maupun calon anggota sehingga akan menjadikan karyawan lebih berpengalaman dan terampil dalam menangani masalah yang ada.

## 2. Kualitas Layanan

Lembaga keuangan sebagai lembaga penyedia jasa keuangan merupakan lembaga yang berhubungan dengan masyarakat luas. Kualitas layanan yang baik merupakan satu hal yang harus dimiliki untuk dapat mempertahankan keberlangsungan lembaga keuangan tersebut.

Menurut ibu Yunita Sari selaku *Costumer service*, prosedur pelayanan yang diberikan kepada anggota dan calon anggota yang ada KSPPS BMT Al Hasanah Mandiri Sejahtera Kantor Cabang Pekalongan adalah sebagai berikut:

“Prosedur pelayanannya tidak berbeda dengan prosedur pelayanan yang ada pada lembaga keuangan lainnya, yakni dengan memberikan

---

<sup>63</sup> *Ibid*



pelayanan yang ramah dan sopan sesuai dengan standar operasional. Dimana prosedur layanan lebih ditekankan pada pelayanan yang baik, bukan dari besarnya margin. Hal ini agar anggota merasa diperhatikan dan dihargai oleh karyawan dan menjadikan anggota tidak merasa bosan untuk pelayanan yang diberikan.”<sup>64</sup>

Sedangkan menurut bapak Burhanudin selaku *Marketing* pada KSPPS BMT Al Hasanah Mandiri Sejahtera Kantor Cabang Pekalongan prosedur pelayanan yang diberikan kepada anggota dan calon calon anggota yang ada KSPPS BMT Al Hasanah Mandiri Sejahtera Kantor Cabang Pekalongan adalah sebagai berikut:

“Prosedur pelayanan yang diberikan kepada anggota adalah dengan memberikan pelayanan yang ramah dan sopan, sehingga anggota maupun calon anggota tertarik dan mempercayakan urusan keuangannya kepada pihak BMT. Karena yang dinilai oleh anggota maupun calon anggota adalah tentang bagaimana sikap kita memperlakukan mereka ketika mereka hendak mengajukan pembiayaan maupun melakukan simpanan.”<sup>65</sup>

Prosedur pelayanan pada KSPPS BMT Al Hasanah Mandiri Sejahtera Kantor Cabang Pekalongan dilakukan dengan memerikan pelayanan yang ramah dan sopan kepada anggota maupun calon anggota yang akan menggunakan jasa keuangan. Sikap ramah dan sopan ditunjukkan dengan mendengarkan apa yang menjadi masalah anggota maupun calon anggota yang akan melakukan pembiayaan, kemudian menerangkan dengan singkat dan jelas tentang prosedur pembiayaan yang ada pada KSPPS BMT Al Hasanah Mandiri Sejahtera Kantor Cabang Pekalongan agar mudah dipahami oleh anggota maupun calon anggota.

---

<sup>64</sup> Wawancara dengan ibu Yunita Sari selaku *Customer Service* di BMT Al-Hasanah Kantor Cabang Pekalongan pada 05 April 2017

<sup>65</sup> Wawancara dengan bapak Burhanudin selaku *Marketing* di BMT Al-Hasanah Kantor Cabang Pekalongan pada 11 Juli 2017

Dalam hal ini *costumer service* dan *marketing* sebagai tenaga pelayanan anggota dituntut untuk mampu berkomunikasi dengan baik, agar anggota merasa nyaman dengan layanan yang diberikan.

Standar dalam pemberian pelayanan yang ada pada BMT Al-Hasanah Kantor Cabang Pekalongan menurut ibu Yunita Sari yakni:

“Standar layanan yang diberikan kepada anggota pada BMT Al-Hasanah telah sesuai dengan standar layanan yang ada yakni dengan memberikan layanan yang ramah dan sopan sehingga standar 3S harus selalu diterapkan yakni Senyum, Salam, dan Sapa kepada anggota yang datang. Selain itu, pelayanan yang diterapkan disini lebih fleksibel tergantung pada anggota yang datang. Sehingga penggunaan bahasa juga disesuaikan dengan keadaan dan kebutuhan.”<sup>66</sup>

Penuturan serupa juga diungkapkan oleh bapak Burhanudin selaku *marketing* yang menyatakan bahwa “Layanan yang diberikan kepada anggota telah sesuai dengan standar layanan yang ada pada KSPPS BMT Al Hasanah Mandiri Sejahtera, yakni dengan memberikan layanan yang ramah, sopan dan cepat.”<sup>67</sup>

Standar 3S (Senyum, Salam, dan Sapa) menjadi standar dasar yang harus diterapkan dalam memberikan pelayanan kepada anggota maupun calon anggota yang ada pada BMT Al-Hasanah Kantor Cabang Pekalongan agar anggota merasa nyaman dan puas dengan pelayanan yang diberikan. Pelayanan yang *fleksibel* pada BMT Al-Hasanah Kantor Cabang Pekalongan dikarenakan sebagian besar anggota yang bergabung dengan BMT Al-Hasanah Kantor Cabang

---

<sup>66</sup> Wawancara dengan ibu Yunita Sari selaku *Costumer Service* di BMT Al-Hasanah Kantor Cabang Pekalongan pada 05 April 2017

<sup>67</sup> Wawancara dengan bapak Burhanudin selaku *Marketing* di BMT Al-Hasanah Kantor Cabang Pekalongan pada 11 juli 2017

Pekalongan berasal dari kalangan pedagang dan petani, sehingga pelayanannya disesuaikan dengan menggunakan bahasa yang mudah dimengerti oleh anggota serta menggunakan bahasa sehari-hari untuk lebih menumbuhkan hubungan kekeluargaan antara anggota dan karyawan.

Lebih lanjut ibu Yunit Sari menuturkan mengenai kualitas layanan yang diberikan oleh BMT Al-Hasanah Kantor Cabang Pekalongan untuk anggotanya adalah sebagai berikut:

“Dalam memberikan layanan kepada anggota maupun calon anggota insyaallah dapat dikatakan baik. Karena dalam menghadapi kompetitor yang ada BMT Al-Hasanah Kantor Cabang Pekalongan lebih menekankan pada pelayanan yang baik dan ramah. Hal ini juga yang menyebabkan anggota maupun masyarakat masih setia menggunakan layanan yang ada pada BMT Al-Hasanah Kantor Cabang Pekalongan. Selin itu, tidak banyak terjadi komplain atas layanan yang diberikan.”<sup>68</sup>

Bapak Burhanudin juga menambahkan bahwa layanan yang ada pada KSPPS BMT Al Hanasah Kantor Cabang Pekalongan dapat dikatakan baik dan berkualitas dikarenakan sedikitnya jumlah komleain yang diajukan oleh anggota maupun calon anggota kepada pihak BMT.

Sebagai mana dituturkan oleh bapak Siman selaku anggota dari BMT Al-Hasanah Kantor Cabang Pekalongan mengenai kualitas

---

<sup>68</sup> Wawancara dengan ibu Yunita Sari selaku *Costumer Service* di BMT Al-Hasanah Kantor Cabang Pekalongan pada 05 April 2017

layanan yang diberikan oleh BMT, bahwa “layanan yang diberikan oleh BMT sudah baik dan memuaskan”.<sup>69</sup>

Pendapat lainnya dituturkan oleh bapak Wasio Rahmat selaku anggota dari BMT Al-Hasanah Kantor Cabang Pekalongan yang juga sependapat bahwa “layanan yang diberikan oleh BMT sudah baik dan sudah memuaskan.”<sup>70</sup>

Penuturan ibu Turikah juga tidak jauh berbeda mengenai kualitas layanan yang diberikan bahwa “layanan yang ada pada BMT sudah baik dan memuaskan.”<sup>71</sup>

Layanan yang ada pada BMT Al-Hasanah Kantor Cabang Pekalongan tidak jauh berbeda dengan layanan yang ada pada lembaga keuangan mikro lainnya terdiri dari layanan simpanan, pembiayaan, dan pembiayaan multijasa. Akan tetapi, layanan yang cepat dengan pelayanan yang ramah menjadikan BMT Al-Hasanah Kantor Cabang Pekalongan dipilih oleh anggota maupun masyarakat untuk melakukan transaksi keuangan dengan prinsip syariah. Kualitas layanan yang diberikan juga terlihat dari sedikitnya jumlah keluhan/komplain anggota mengenai layanan yang diberikan oleh BMT Al-Hasanah Kantor Cabang Pekalongan.

---

<sup>69</sup> Wawancara dengan bapak Siman selaku anggota dari BMT Al-Hasanah Kantor Cabang Pekalongan pada 05 April 2017

<sup>70</sup> Wawancara dengan bapak Suminto selaku Anggota dari BMT Al-Hasanah Kantor Cabang Pekalongan pada 05 April 2017

<sup>71</sup> Wawancara dengan ibu Tukirah selaku Anggota dari BMT Al-Hasanah Kantor Cabang Pekalongan pada 05 April 2017

Selanjutnya menurut penuturan ibu Yunita Sari selaku *costumer service* upaya yang dilakukan untuk meningkatkan kualitas layanan yang ada pada BMT Al-Hasanah Kantor Cabang Pekalongan adalah sebagai berikut:

“Peningkatan kualitas layanan dilakukan dengan cara meningkatkan kualitas sumber daya manusia melalui pelatihan dan sertifikasi. Kemudian dilakukan pula strategi jemput bola untuk memudahkan anggota dalam kegiatan menabungkan uangnya di BMT Al-Hasanah. Selain itu, disediakan jasa transfer online untuk meningkatkan layanan yang diberikan kepada anggota.”<sup>72</sup>

Pendapat bapak Buhranudin selaku *marketing* juga sependapat dengan ibu Yunita Sari bahwa untuk meningkatkan kualitas layanan adalah dengan cara meningkatkan kualitas sumber daya manusianya terlebih dahulu yakni dengan mengikuti pelatihan dan sertifikasi untuk meningkatkan kualitas layanan.

Peningkatan kualitas sumber daya manusia juga berdampak pada peningkatan kualitas layanan yang diberikan kepada anggota maupun calon anggota pada BMT Al-Hasanah Kantor Cabang Pekalongan. Dengan sering dilakukannya pelatihan-pelatihan bagi para karyawan menjadikan kemampuan karyawan dalam berkomunikasi dan berinteraksi dengan anggota menjadi lebih terampil sehingga meningkatkan layanan yang diberikan kepada anggota maupun kepada calon anggota BMT Al-Hasanah Kantor Cabang Pekalongan.

---

<sup>72</sup> Wawancara dengan ibu Yunita Sari selaku *Costumer Service* di BMT Al-Hasanah Kantor Cabang Pekalongan pada 05 April 2017

Menurut bapak Siman selaku anggota dari BMT Al-Hasanah Kantor Cabang Pekalongan tentang proses pelayanan yang diberikan kepada anggota sebagai berikut: “Proses pelayanan yang diberikan oleh BMT Al-Hasanah Kantor Cabang Pekalongan baik, pelayanannya juga sopan dan ramah.”<sup>73</sup>

Selanjutnya menurut penuturan bapak Wasio Rahmat yang juga merupakan anggota dari BMT Al-Hasanah Kantor Cabang Pekalongan tentang proses pelayanan yang diberikan kepada anggota adalah sebagai berikut: “Pelayanan yang diberikan baik, prosesnya juga termasuk cepat.”<sup>74</sup>

Penuturan ibu Tukirah juga tidak jauh berbeda mengenai proses pelayanan yang diberikan oleh BMT Al-Hasanah Kantor Cabang Pekalongan kepada anggotanya, yakni: “Proses pelayanannya cepat dan ramah.”<sup>75</sup>

Berdasarkan keterangan dari ketiga anggota BMT Al-Hasanah Kantor Cabang Pekalongan dapat diketahui bahwa proses pelayanan yang diberikan oleh pihak BMT baik dengan proses pelayanan yang cepat dan ramah sehingga menjadikan BMT Al-Hasanah Kantor Cabang Pekalongan sebagai pilihan untuk menyelesaikan masalah keuangan mereka.

---

<sup>73</sup> Wawancara dengan bapak Siman selaku anggota dari BMT Al-Hasanah Kantor Cabang Pekalongan pada 05 April 2017

<sup>74</sup> Wawancara dengan bapak Suminto selaku Anggota dari BMT Al-Hasanah Kantor Cabang Pekalongan pada 05 April 2017

<sup>75</sup> Wawancara dengan ibu Tukirah selaku Anggota dari BMT Al-Hasanah Kantor Cabang Pekalongan pada 05 April 2017

Lebih lanjut bapak Siman menuturkan bahwa layanan yang diberikan oleh BMT Al-Hasnah Kantor Cabang Pekalongan juga sesuai dengan yang diharapkan,”layanan yang diberikan oleh BMT telah sesuai dengan yang saya harapkan, karena pengajuan untuk pembiayaan diproses dengan cepat dan pelayanan yang diberikan juga ramah dan sopan.”<sup>76</sup>

Bapak Wasito Rahmat juga menyatakan kepuasan atas layanan yang diberikan oleh pihak BMT, “layanannya sangat memuaskan dan sesuai harapan, karena ketika saya mengajukan pembiayaan, sesuai dengan yang saya inginkan dua hari kemudian saya sudah dihubungi untuk proses pencairan pembiayaan tersebut.”<sup>77</sup>

“Sesuai dengan apa yang saya harapkan karena memang prosesnya cepat jika dibandingkan dengan yang lain.”<sup>78</sup> Begitulah penuturan ibu Tukirah tentang layanan yang diberikan oleh BMT Al-Hasnah Kantor Cabang Pekalongan.

Berdasarkan uraian ketiga anggota di atas dapat diketahui bahwa layanan yang diberikan oleh BMT Al-Hasnah Kantor Cabang Pekalongan telah dapat memenuhi sebagian besar harapan yang diinginkan oleh anggota ketika menggunakan jasa BMT untuk menyelesaikan masalah keuangan yang ada.

---

<sup>76</sup> Wawancara dengan bapak Siman selaku anggota dari BMT Al-Hasnah Kantor Cabang Pekalongan pada 05 April 2017

<sup>77</sup> Wawancara dengan bapak Suminto selaku Anggota dari BMT Al-Hasnah Kantor Cabang Pekalongan pada 05 April 2017

<sup>78</sup> Wawancara dengan ibu Tukirah selaku Anggota dari BMT Al-Hasnah Kantor Cabang Pekalongan pada 05 April 2017

### **C. Analisis Hubungan antara Kualitas Sumber Daya Manusia dengan Kualitas Layanan**

Berdasarkan data terkait hubungan antara kualitas sumber daya manusia dengan kualitas layanan yang ada pada KSPPS BMT Al Hasanah Mandiri Sejahtera Kantor Cabang Pekalongan, bahwa sumber daya manusia yang berkualitas adalah sumber daya manusia yang memiliki kualitas insani yang baik. Sumber daya manusia berkualitas yang merupakan *asset* dan berfungsi sebagai modal (non material/non financial) dalam sebuah organisasi bisnis dapat diwujudkan menjadi potensi yang nyata untuk mewujudkan esistensi organisasi. Perekrutan karyawan merupakan langkah awal yang dapat dilakukan untuk memperoleh sumber daya manusia yang potensial.

Standar yang digunakan oleh KSPPS BMT Al Hasanah Mandiri Sejahtera Kantor Cabang Pekalongan dalam merekrut karyawan masih menggunakan standar lulusan SMA (Sekolah Menengah Atas), sehingga menjadikan kualitas sumber daya manusianya menjadi tenaga kerja yang tidak terdidik dan tidak terlatih. Dalam hal ini karyawan dikatakan tidak terdidik dikarenakan tidak memerlukan pendidikan terlebih dahulu dalam waktu yang cukup lama sebelum bekerja seperti menyelesaikan pendidikan strata 1 (S1), sedangkan dikatakan tidak terlatih karena tidak memerlukan latihan serta pegalaman praktik.

Standar perekrutan yang digunakan oleh KSPPS BMT Al Hasanah Mandiri Sejahtera Kantor Cabang Pekalongan juga berdampak pada kriteria yang harus dimiliki oleh sumber daya manusia untuk dapat dikategorikan



sebagai sumber daya manusia yang berkualitas. Dengan penggunaan standar tersebut, menjadikan kecerdasan, sikap, dan percaya diri sebagai salah satu kriteria kualitas sumber daya manusia menjadi tidak terpenuhi yang mengacu pada kurangnya pendidikan dan keterampilan yang dimiliki.

Penerapan prinsip-prinsip syariah dalam kegiatan operasional KSPPS BMT Al Hasanah Mandiri Sejahtera Kantor Cabang Pekalongan sebagai salah satu lembaga keuangan syariah merupakan salah satu upaya yang ditempuh oleh pihak KSPPS BMT Al Hasanah Mandiri Sejahtera Kantor Cabang Pekalongan untuk meningkatkan kualitas sumber daya manusia secara spiritual. Dengan penerapan prinsip syariah ini, kejujuran dan integritas sumber daya manusia yang merupakan kriteria penentu kualitas sumber daya manusia dapat terpenuhi dengan baik.

Upaya penerapan prinsip syariah dalam kegiatan operasional KSPPS BMT Al Hasanah Mandiri Sejahtera Kantor Cabang Pekalongan dilakukan dengan adanya kewajiban melaksanakan amalan yaumiyah bagi semua karyawan. Upaya ini juga ditempuh untuk menumbuhkan karakter sumber daya manusia dalam lembaga keuangan syariah agar senantiasa memiliki karakter *shiddiq* yang artinya memiliki kejujuran, *fathanah* yakni dengan mengerti memahami tugas dan kewajiban dalam bekerja, *amanah* dalam melaksanakan tugas dengan penuh tanggung jawab, *tablig*, dan *istiqamah* dalam kegiatan operasional.

Pelaksanaan amalan yaumiyah diharapkan akan mampu mengembangkan sikap, kematangan, integritas dan kesadaran diri

karyawan untuk bekerja dengan baik. Selain itu, peningkatan kualitas karyawan dilakukan dengan memberikan subsidi untuk meneruskan pendidikan ke jenjang yang lebih tinggi. Pemberian subsidi ini tentu akan menjadikan kompetensi, skill, komitmen dan motivasi karyawan dalam bekerja semakin membaik dan berkualitas.

Suasana kerja, kesulitan tugas, kepemimpinan dan insentif menjadi faktor lain yang mempengaruhi kualitas sumber daya manusia yang ada pada KSPPS BMT Al Hasanah Mandiri Sejahtera Kantor Cabang Pekalongan. Selain itu, untuk memotivasi karyawan dalam meningkatkan kualitas sumber daya manusianya pihak KSPPS BMT Al Hasanah Mandiri Sejahtera Kantor Cabang Pekalongan setiap tahun memberikan apresiasi dalam bentuk penghargaan untuk kategori-kategori tertentu. Dimana penghargaan tersebut dapat berupa sejumlah uang, kenaikan gaji maupun kenaikan posisi jabatan.

Layanan yang berkualitas adalah layanan yang mampu menyamai atau bahkan melebihi dari apa yang diharapkan oleh pelanggan. Dalam jasa keuangan, layanan yang berkualitas adalah layanan yang mampu memberikan kemudahan dan solusi untuk menyelesaikan masalah keuangan. Pada KSPPS BMT Al Hasanah Mandiri Sejahtera Kantor Cabang Pekalongan kualitas layanan dilihat dari sikap ramah dan sopan yang ditunjukkan oleh karyawan, serta kemudahan dan kecepatan dalam proses yang berhubungan dengan masalah keuangan anggota maupun calon anggota.

Peningkatan kualitas layanan yang diberikan kepada anggota KSPPS BMT Al Hasanah Mandiri Sejahtera Kantor Cabang Pekalongan ditempuh dengan rutin melakukan pelatihan-pelatihan untuk memberikan standar layanan yang baik. Kegiatan pelatihan biasanya dibuat untuk bagian-bagian operasional seperti *costumer service*, *teller*, dan *marketing*. Dengan 11 kantor cabang dan 1 kantor pusat yang dimiliki oleh KSPPS BMT Al Hasanah Mandiri Sejahtera menjadikan pengiriman peserta pelatihan dilakukan secara bergiliran.

Langkah lain yang ditempuh oleh KSPPS BMT Al Hasanah Mandiri Sejahtera Kantor Cabang Pekalongan dalam meningkatkan kualitas layanan adalah dengan mengikut sertakan karyawannya untuk mengikuti sertifikasi untuk tiap-tiap bagian yang ada pada lembaga keuangan. Untuk saat ini yang telah lulus sertifikasi baru pada bagian *teller* dan Kepala Cabang yang ada di semua Kantor Cabang dan Kantor Pusat. Sementara untuk posisi *costumer service*, *marketing*, satpam, dan *office boy* baru beberapa kantor yang telah lulus sertifikasi.

KSPPS BMT Al Hasanah Mandiri Sejahtera Kantor Cabang Pekalongan sebagai sebuah lembaga penyedia jasa keuangan dituntut untuk dapat memberikan pelayanan yang optimal kepada masyarakat. Penilaian masyarakat akan kualitas layanan yang diberikan akan sangat berpengaruh pada citra perusahaan. Masyarakat dan anggota KSPPS BMT Al Hasanah Mandiri Sejahtera Kantor Cabang Pekalongan sebagai penerima layanan merupakan pihak yang akan merasakan langsung

kualitas layanan yang diberikan. Sehingga penilaian akan kualitas layanan dipengaruhi oleh tingkat kepuasa anggota dan masyarakat sebagai pihak yang merasakan manfaat layanan.

Penilaian kualitas layanan yang ada pada KSPPS BMT Al Hasanah Mandiri Sejahtera Kantor Cabang Pekalongan hanya dilakukan dengan melihat ada tidaknya komplain yang dilakukan oleh anggotanya untuk layanan yang diterima dari KSPPS BMT Al Hasanah Mandiri Sejahtera Kantor Cabang Pekalongan. Pihak KSPPS BMT Al Hasanah Mandiri Sejahtera Kantor Cabang Pekalongan tidak melakukan metode lain untuk mengetahui sejauh mana kualitas layanan yang diberikan dan tingkat kepuasan anggota dan masyarakat sebagai pihak yang menerima layanan.

Terdapat hubungan yang positif antara kualitas sumber daya manusia dengan kualitas layanan yang diberikan oleh KSPPS BMT Al Hasanah Mandiri Sejahtera Kantor Cabang Pekalongan. Kualitas sumber daya manusia lebih ditekankan pada kualitas sumber daya insani dibandingkan dengan sumber daya manusianya. Artinya lebih mengedepankan aspek spiritual untuk meningkatkan kualitas sumber daya insaninya agar kualitas layanan yang diberikan kepada anggota mampu dirasakan secara optimal oleh anggotanya dengan penilaian yang baik, serta merasa puas atas pelayanan yang diberikan oleh KSPPS BMT Al Hasanah Mandiri Sejahtera Kantor Cabang Pekalongan.

Kriteria penentu kualitas layanan adalah bagaimana keandalan, ketanggapan, keyakinan, kepedulian, dan penampilan perusahaan dalam memberikan layanan kepada pelanggannya sehingga pelanggan merasa puas atas layanan yang diberikan. KSPPS BMT Al Hasanah Mandiri Sejahtera Kantor Cabang Pekalongan sadar akan pentingnya hal tersebut untuk dapat memberikan layanan yang optimal kepada masyarakat dan anggotanya sehingga tetap setia menggunakan layanan jasa keuangan yang ditawarkan oleh pihak BMT.

Layanan yang cepat dan ramah merupakan langkah yang diambil oleh KSPPS BMT Al Hasanah Mandiri Sejahtera Kantor Cabang Pekalongan untuk menjadikan lembaga keuangan ini sebagai pilihan utama anggota dan masyarakat dalam menyelesaikan masalah keuangan yang dihadapi. Karena sebagai lembaga penyedia jasa layanan, maka pelayanan yang optimal lebih diutamakan dibanding dengan besar kecilnya margin yang ditawarkan. Meskipun dengan margin yang besar dibandingkan dengan lembaga keuangan mikro lainnya, proses pelayanan yang cepat membuat anggota KSPPS BMT Al Hasanah Mandiri Sejahtera Kantor Cabang Pekalongan tidak berpaling memilih lembaga keuangan yang lain.

## **BAB IV**

### **KESIMPULAN**

#### **A. Kesimpulan.**

Berdasarkan pembahasan di atas peneliti dapat mengambil kesimpulan bahwa terdapat hubungan antara kualitas sumber daya manusia terhadap kualitas layanan yang ada pada BMT Al-Hasanah Kantor Cabang Pekalongan. Hal ini mengacu pada kualitas sumber daya insaninya yang dilihat dari aspek spiritual dibandingkan dengan kualitas sumber daya manusia yang hanya dilihat dari aspek pendidikannya.

Bentuk dari adanya hubungan antara kualitas sumber daya manusia dengan kualitas layanan adalah sikap ramah dan sopan yang ditunjukkan oleh karyawan dalam memberikan layanan kepada anggota dan masyarakat yang menciptakan rasa empati dan kepedulian sehingga menumbuhkan kepercayaan anggota untuk menggunakan jasa layanan keuangan yang ada pada BMT Al-Hasanah Kantor Cabang Pekalongan.

Layanan yang diberikan pada BMT Al-Hasanah Kantor Cabang Pekalongan tidak jauh berbeda dengan layanan yang ada pada lembaga keuangan lain berupa layanan simpanan, pembiayaan dan jasa transfer. Sikap dan perilaku dalam melayani anggota dan masyarakatlah yang menjadikan pembeda atas kualitas layanan yang diberikan.

## **B. Saran.**

Sebaiknya pihak KSPPS BMT Al-Hasnah Mandiri Sejahtera Kantor Cabang Pekalongan lebih sering mengikut sertakan karyawannya untuk mengikuti pelatihan dan sertifikasi sehingga faktor tersebut akan berdampak pada kualitas layanan yang semakin membaik dan memuaskan anggotanya. Selain itu, perekrutan karyawan baru haruslah mengutamakan lulusan dari D3 Perbankan Syariah dan penggunaan margin keuntungan yang lebih rendah tentu akan semakin menarik minat anggota untuk menggunakan layanan yang ada pada BMT Al-Hasanah Kantor Cabang Pekalongan tanpa mengurangi cepatnya proses yang sebelumnya telah diterapkan.

## DAFTAR PUSTAKA

- Abdurrahmat Fathoni. *Metode Penelitian dan Teknik Penyusunan Skripsi*. Jakarta: Rineka Cipta, 2011.
- Agus Arijanto. *Etika Bisnis Bagi Pelaku Bisnis: Cara Cerdas Dalam Memahami Konsep Dan Faktor-Faktor Etika Bisnis Dengan Beberapa Contoh Praktis*. Jakarta: Rajawali Pers, 2014. Ed.3 Cet. 3.
- Burhan Bungin. *Metodologi Penelitian Social Dan Ekonomi: Format-Format Kuantitatif Dan Kualitatif Untuk Studi Social, Kebijakan Publik, Komunikasi Manajemen, Dan Pemasaran*. Jakarta: Kencana, 2009.
- Cholid Narbuko. *Metodologi Penelitian*. Jakarta: Bumi Aksara, 2007.
- Danim. *Transformasi Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Kencana, 2009.
- Edy Sutrisno. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Kencana, 2009.
- Fandy Tjipto dan Gregorius Chandra. *Service, Quality, & Satisfaction*. Yogyakarta: ANDI, 2011. Ed.3.
- Gary Dessler. *Manajemen Sumber Daya Manusia*, diterjemahkan oleh Benyamin Molan, dari judul asli *Human Resource Management*. Jakarta: Prethallindo, 1997.
- Heri Sudarsono. *Bank dan Lembaga Keuangan Syari'ah Deskripsi dan Ilustrasi*. Yogyakarta: Ekonisia, 2008.
- Hermawan. *The Official MIM Acadmy Coursebook Service Operation*. Jakarta: Erlangga Group, 2009.



- Kisdarto Atmosoeprapto. *Menuju Sumber Daya Manusia Berdaya Dengan Kepemimpinan Efektif Dan Manajemen Efisien*. Jakarta: PT. Elex Media Komutindo, 2000.
- Lexi J. Moleong. *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung: PT. Remaja Rosdakarya Offset, 2012. ed. Revisi.
- M. Nur Rianto Al-Arif. *Dasar-Dasar Pemasaran Bank Syariah*. Jakarta :ALFABETA, 2012.
- Mahmud Yunus. *Tafsir Quran Karim*. Malaysia: Klang Book Center, 1998.
- Masri Singarimbun dan Sofian Efendi. *Metode Penelitian Survei*. Jakarta : LP3ES, 1995.
- Muhammad Ridwan. *Manajemen Baitul Maal Wa Tamwil*. Yogyakarta : UII Press, 2004.
- Nasution. *Metode Research*. Jakarta: Bumi Aksara, 2010
- Nurul Hudan dan Andria Mohamad Heykal. *Lembaga Keuangan Islam: Tinjauan Teoritis dan Praktis*. Jakarta: Media group, 2010.
- Suharsimi Arikunto. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik edisi revisi IV*. Yogyakarta: PT. Rineka Cipta, 2006.
- Suharto Abdul Majid. *Customer Service Dalam Bisnis Jasa Transportasi*. Jakarta: Rajawali Pers, 2009. Ed. 1
- Uhar Suharsaputra. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, Dan Tindakan*. Bandung: PT. RefikaAditama, 2012.
- .



KEMENTERIAN AGAMA RI  
SEKOLAH TINGGI AGAMA ISLAM NEGERI  
(STAIN) JURAI SIWO METRO

Jln. Ki.Hajar Dewantara Kampus 15A Iringmulyo Kota Metro Lampung 34111 Telp. (0725) 41507, Fax (0725) 47296 Email: stainjusi@stainmetro.ac.id Website: www.stainmetro.ac.id

KARTU KONSULTASI BIMBINGAN TUGAS AKHIR MAHASISWA  
STAIN JURAI SIWO METRO

Nama Mahasiswa : WINDY MARYANTI NPM : 13111258  
Jurusan/Prodi : Syari'ah & Ekonomi Islam/ D3 PBS Tahun Akademik: 2016

No	Hari/Tanggal	Pembimbing		Hal-hal yang dibicarakan	Tanda Tangan
		I	II		
	25/6 17	✓		tes APD di kelas & bentuk uji coba ke lapangan	
	6/6 17	✓		penelitian signal, kesesi, tindakan, dan kelayakan sosial ke Koperasi & di Koperasi ke Koperasi.	
	10/6 17	✓		bentuk dan laporan ke STAIN - uji coba APD untuk uji coba lapangan: uji kesuksesan	

Mengetahui,

Pembimbing I

Mahasiswa Ybs

Drs. A. Jamil, M. Sy  
NIP. 195908151989031004

Windy Maryanti  
NPM. 13111258



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

Jln. Ki. Hajar Dewantara Kampus 15 A Iringmulyo Kota Metro Lampung 34111  
Telp. (0725) 41507, Fax. (0725) 47296 Website: [www.metroiain.ac.id](http://www.metroiain.ac.id) E-Mail: [iainmetro@metroiain.ac.id](mailto:iainmetro@metroiain.ac.id)

KARTU KONSULTASI BIMBINGAN TUGAS AKHIR MAHASISWA  
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI (IAIN) METRO

Nama Mahasiswa : WINDY MARYANTI NPM : 13111258  
Jurusan/Prodi : Syari'ah & Ekonomi Islam /D3 PBS Tahun Akademik :2016

No	Hari/Tanggal	Pembimbing		Hal-hal yang dibicarakan	Tanda Tangan
		I	II		
1.	30/5 2017		✓	Respon laporan Ruang angkasa. ada usaha bisnis yg tdk ada hubungannya. Perbaiki buat abstrak	
2.	31/5 2017		✓	Acc Bab 3rd Buat abstrak Dapat dilampirkan ke pembimbing I	

Pembimbing II

Mengetahui,

Mahasiswa Ybs

Suraya Murchaningrum, MSI  
NIP. 19801162009122001

Windy Maryanti  
NPM. 13111258

## **ALAT PENGUMPULAN DATA (APD)**

### **HUBUNGAN ANTARA KUALITAS SUMBER DAYA MANUSIA DENGAN KUALITAS LAYANAN (Studi Kasus Pada KSPPS BMT Al Hasanah Mandiri Sejahtera Kantor Cabang Pekalongan)**

- A. Wawancara kepada Kepala Cabang KSPPS BMT Al Hasanah Mandiri Sejahtera Kantor Cabang Pekalongan.
1. Bagaimana sejarah berdirinya KSPPS BMT Al Hasanah Mandiri Sejahtera Kantor Cabang Pekalongan?
  2. Bagaimana visi dan misi yang ada dalam KSPPS BMT Al Hasanah Mandiri Sejahtera Kantor Cabang Pekalongan?
  3. Apa yang menjadi standar pengukuran kualitas SDM yang ada di KSPPS BMT Al Hasanah Mandiri Sejahtera Kantor Cabang Pekalongan?
  4. Apa saja upaya yang dilakukan oleh KSPPS BMT Al Hasanah Mandiri Sejahtera Kantor Cabang Pekalongan untuk mendapatkan SDM yang baik/berkualitas?
  5. Apakah SDM yang ada pada KSPPS BMT Al Hasanah Mandiri Sejahtera Kantor Cabang Pekalongan telah memenuhi kriteria agar dapat dikatakan sebagai SDM yang baik/berkualitas?

B. Wawancara kepada *customer service* dan *marketing* KSPPS BMT Al Hasanah Mandiri Sejahtera Kantor Cabang Pekalongan.

1. Bagaimana prosedur pelayanan yang diberikan kepada nasabah dan calon nasabah yang ada di KSPPS BMT Al Hasanah Mandiri Sejahtera Kantor Cabang Pekalongan?
2. Apakah layanan yang diberikan telah sesuai dengan standar layanan yang ada pada BMT Al-Hasanah Kantor Cabang Pekalongan?
3. Apakah layanan yang ada pada KSPPS BMT Al Hasanah Mandiri Sejahtera Kantor Cabang Pekalongan telah memenuhi kriteria agar dapat dikatakan baik/berkualitas?
4. Bagaimana upaya yang dilakukan untuk meningkatkan layanan pada KSPPS BMT Al Hasanah Mandiri Sejahtera Kantor Cabang Pekalongan?

C. Wawancara kepada anggota KSPPS BMT Al Hasanah Mandiri Sejahtera Kantor Cabang Pekalongan

1. Bagaimana proses pelayanan yang diberikan oleh KSPPS BMT Al Hasanah Mandiri Sejahtera Kantor Cabang Pekalongan?
2. Apakah layanan yang diberikan oleh KSPPS BMT Al Hasanah Mandiri Sejahtera Kantor Cabang Pekalongan telah sesuai dengan standar layanan yang diharapkan oleh anggota?
3. Apakah layanan yang diberikan KSPPS BMT Al Hasanah Mandiri Sejahtera Kantor Cabang Pekalongan dapat dikatakan baik/berkualitas?

D. Ciri ciri dokumentasi

1. Sejarah bank, visi misi, struktur organisasi BMT Al-Hasanah Kantor Cabang Pekalongan?
2. Brosur Produk BMT Al-Hasanah Kantor Cabang Pekalongan.

Metro, 3 Maret 2017

Mahasiswa yang bersangkutan.



**WINDY MARYANTI**  
NPM: 13111258

Mengetahui,

Pembimbing I

Pembimbing II



**DRS. A. Jamil, M. Sy**  
NIP. 195908151989031004



**Suraya Murcitaningrum, MSI**  
NIP. 19801162009122001

**OUTLINE**  
**HUBUNGAN ANTARA KUALITAS SUMBER DAYA MANUSIA**  
**DENGAN KUALITAS LAYANAN**  
**(Studi Kasus pada BMT Al-Hasanah Kantor Cabang Pekalongan)**

**HALAMAN SAMPUL**  
**HALAMAN JUDUL**  
**HALAMAN PERSETUJUAN**  
**HALAMAN PENGESAHAN**  
**ABSTRAK**  
**HALAMAN ORISINILITAS PENELITIAN**  
**HALAMAN MOTTO**  
**HALAMAN PERSEMBAHAN**  
**HALAMAN KATA PENGANTAR**  
**DAFTAR ISI**  
**DAFTAR TABEL**  
**DAFTAR GAMBAR**  
**DAFTAR LAMPIRAN**

**BAB I PENDAHULUAN**

- A. Latar Belakang Masalah
- B. Pertanyaan Penelitian
- C. Tujuan dan manfaat penelitian
- D. Metode Penelitian
- E. Sistematika Pembahasan

**BAB II LANDASAN TEORI**

- A. Kualitas Sumber Daya Manusia
  - 1. Pengertian Kualitas Sumber Daya Manusia
  - 2. Macam-Macam Kualitas Sumber Daya Manusia
  - 3. Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kualitas Sumber Daya Manusia
- B. Kualitas Layanan
  - 1. Pengertian Kualitas Layanan
  - 2. Macam-Macam Kualitas Layanan
  - 3. Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kualitas Layanan

**BAB III HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

- A. Profil BMT Al-Hasanah Kantor Cabang Pekalongan

1. Sejarah dan Perkembangan BMT Al-Hasanah Kantor Cabang Pekalongan
2. Visi dan Misi BMT Al-Hasanah Kantor Cabang Pekalongan

B. Hubungan antara Kualitas Sumber Daya Manusia dengan Kualitas Layanan.

#### **BAB IV SIMPULAN DAN SARAN**

A. Kesimpulan

B. Saran

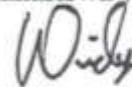
DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN-LAMPIRAN

DAFTAR RIWAYAT HIDUP

Metro, Mei 2016

Mahasiswa ybs,



Windy Maryanti

NPM. 13111258

Mengetahui

Pembimbing I



Drs. A. Jamil, M.Sy  
NIP.195908151989031004

Pembimbing II



Surava Murchitaningrum, MSI  
NIP.19801162009122001



## **DAFTAR RIWAYAT HIDUP**

Penulis lahir di Telogo Rejo pada tanggal 27 Maret 1995 dari pasangan Bapak Siman dan ibu Sri Wahyuni. Penulis merupakan anak pertama dari dua bersaudara. Mempunyai adik perempuan bernama Eva Dwi Pratiwi yang saat ini tengah duduk dibangku sekolah menengah pertama.

Penulis menempuh pendidikan sekolah dasar di SDN 01 Bumi Pratama Mandira 2001 dan lulus pada tahun 2007. Kemudian penulis melanjutkan pendidikan di SMP Budi Pratama yang diselesaikan pada tahun 2010. Pendidikan sekolah menengah atas penulis tempuh di SMA Bina Dharma Mandira dan lulus pada tahun 2013. Saat menduduki bangku sekolah menengah pertama penulis aktif dalam organisasi rohis dan tergabung dalam kelompok qosidah. Kemudian penulis melanjutkan pendidikan di Sekolah Tinggi Agama Islam Negeri dan mengambil jurusan DIII perbankan syariah.