

SKRIPSI

**PENGEMBANGAN SUMBER DAYA MANUSIA SEBAGAI
UPAYA MENINGKATKAN KUALITAS PELAYANAN
TERHADAP ANGGOTA
(Studi di BMT Al-Hasanah Kantor Cabang Pembantu
Pekalongan Lampung Timur)**

Oleh:

**SINTA PUSPITASARI
NPM. 1502100123**



**Jurusan S1 Perbankan Syariah
Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam**

**INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI (IAIN) METRO
1441 H / 2020 M**

**PENGEMBANGAN SUMBER DAYA MANUSIA SEBAGAI
UPAYA MENINGKATKAN KUALITAS PELAYANAN
TERHADAP ANGGOTA
(Studi di BMT Al-Hasanah Kantor Cabang Pembantu
Pekalongan Lampung Timur)**

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

Oleh:

SINTA PUSPITASARI
NPM. 1502100123

Pembimbing I : Suci Hayati, S.Ag. M.S.I
Pembimbing II : Selvia Nuriasari, M.E.I

Jurusan S1 Perbankan Syariah
Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam

INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI (IAIN) METRO
1441 H / 2020 M

NOTA DINAS

Nomor :
Lampiran : 1 (satu) berkas
Hal : **Pengajuan untuk Dimunaqosyahkan
Saudara Sinta Puspitasari**

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

Assalammu'alaikum Wr. Wb.

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

Nama : **SINTA PUSPITASARI**
NPM : 1502100123
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam
Jurusan : S1 Perbankan Syariah
Judul : **PENGEMBANGAN SUMBER DAYA MANUSIA SEBAGAI
UPAYA MENINGKATKAN KUALITAS PELAYANAN
TERHADAP ANGGOTA (Studi BMT Al-Hasanah Kantor
Cabang Pembantu Pekalongan Lampung Timur)**

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

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

Wassalammu'alaikum Wr. Wb.

Metro, Juli 2020

Pembimbing I,



Suci Hayati, S.Ag. M.S.I
NIP. 19770309 200312 2 003

Pembimbing II,



Selvia Nuriasari, M.E.I
NIP. 19810828 200912 2 003

HALAMAN PERSETUJUAN

Judul Skripsi : **PENGEMBANGAN SUMBER DAYA MANUSIA SEBAGAI
UPAYA MENINGKATKAN KUALITAS PELAYANAN
TERHADAP ANGGOTA (Studi BMT Al-Hasanah Kantor
Cabang Pembantu Pekalongan Lampung Timur)**

Nama : **SINTA PUSPITASARI**
NPM : 1502100123
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam
Jurusan : S1 Perbankan Syariah

MENYETUJUI

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

Metro, Juli 2020

Pembimbing I,



Suci Havati, S.Ag. M.S.I
NIP. 19770309 200312 2 003

Pembimbing II,



Selvia Nuriasari, M.E.I
NIP. 19810828 200912 2 003



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

Jalan Kl. Hajar Dewantara Kampus 15A Ilirngulyo Metro Timur Kota Metro Lampung 34111
Telp. (0726) 41907; Faksimil (0726) 47299;
Website: www.metroiainv.ac.id; E-mail: iainmetro@metroiainv.ac.id

PENGESAHAN SKRIPSI

No. 2301 / In. 28.3 / D / PP. 00.9 / 07 / 2020

Skripsi dengan Judul: PENGEMBANGAN SUMBER DAYA MANUSIA SEBAGAI UPAYA MENINGKATKAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP ANGGOTA (Studi di BMT Al-Hasanah Kantor Cabang Pembantu Pekalongan Lampung Timur), disusun Oleh: SINTA PUSPITASARI, NPM: 1502100123, Jurusan: S1 Perbankan Syariah telah diujikan dalam sidang munaqosyah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam pada Hari/Tanggal: Selasa/21 Juli 2020.

TIM PENGUJI:

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

Penguji I : Hermanita, SE.MM

Penguji II : Selvia Nuriasari, M.E.I

Sekretaris : Enny Puji Lestari, M.E.Sy



Mengetahui,
Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam



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

ABSTRAK

PENGEMBANGAN SUMBER DAYA MANUSIA SEBAGAI UPAYA MENINGKATKAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP ANGGOTA (Studi di BMT Al-Hasanah Kantor Cabang Pembantu Pekalongan Lampung Timur)

**Oleh
SINTA PUSPITASARI**

Sumber daya manusia di BMT AL-Hasanah KCP Pekalongan pada dasarnya berlatar belakang pendidikan umum, yaitu SMA, SPD, dan AMD. Bukan ahli ekonomi syariah atau pun perbankan syariah. dengan keragaman ini maka dibutuhkan pelatihan dan pengembangan agar SDM di BMT sejalan, Oleh karna itu penulis ingin meneliti metode pelatihan apa yang diberikan BMT kepada karyawan agar dapat meningkatkan kualitas sumber daya manusianya.

Dalam penelitian ini jenis penelitian yang penulis gunakan adalah penelitian lapangan (*Field Research*), sifat penelitian ini *Deskriptif*. Sumber data yang diperoleh melalui data primer dan sekunder. Metode pengumpulan data yang digunakan yaitu wawancara dan dokumentasi. Tehnik Sampling menggunakan Sampling Insidental. analisis data menggunakan teknis analisis *kualitatif* lapangan.

Hasil penelitian di BMT AL-Hasanah KCP Pekalongan bahwasannya BMT telah melakukan berbagai metode pengembangan sumber daya manusia, seperti metode *On the Job Training* (Rotasi jabatan, magang, pendampingan) dan *Of the Job Training* (melaksanakan amalan yaumiah, pengarahan dari kepala cabang dan belajar mandiri). metode yang diberikan BMT Al-Hasanah kepada karyawan sudah baik namun masih kurang maksimal dikarenakan masih ada anggota yang merasa kurang puas terhadap pelayanan yang diberikan oleh karyawan BMT.

ORISINALITAS PENELITIAN

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : SINTA PUSPITASARI
NPM : 1502100123
Jurusan : S1 Perbankan Syariah
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam

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

Metro, Juli 2020
Yang Menyatakan,



Sinta Puspitasari
NPM. 1502100123

MOTTO

وَأَنْ لَّيْسَ لِلْإِنْسَانِ إِلَّا مَا سَعَى ﴿٣٩﴾ وَأَنَّ سَعْيَهُ سَوْفَ يُرَى ﴿٤٠﴾ ثُمَّ يُجْزَاهُ الْجَزَاءَ
الْأَوْفَى ﴿٤١﴾ وَأَنَّ إِلَىٰ رَبِّكَ الْمُنْتَهَىٰ ﴿٤٢﴾

Artinya: dan bahwasanya seorang manusia tiada memperoleh selain apa yang telah diusahakannya, dan bahwasanya usaha itu kelak akan diperlihat (kepadanya). Kemudian akan diberi Balasan kepadanya dengan Balasan yang paling sempurna, dan bahwasanya kepada Tuhamulah kesudahan (segala sesuatu), (Q.S. An-Najm: 39-42)¹

¹ Departemen Agama RI, *Al-Qur'an dan Terjemahnya*, (Bandung: Diponegoro, 2005), 422

PERSEMBAHAN

Dengan kerendahan hati dan rasa syukur kepada Allah SWT, penulis persembahkan skripsi ini kepada:

1. Kedua orang tua tercinta bapak Misdi (Alm) dan ibu Sumiyatun (Alm) dan bapak Waris yang telah mendidik, membesarkan, memberikan semangat, memberikan perhatian yang luar biasa, dan yang tak lupa tiada henti-hentinya slalu mendoakan yang terbaik buat anaknya agar dipermudah segala urusanya.
2. Ibu Suci Hayati, M.S.I yang telah membimbing penyusun dan mengarahkan dalam penulisan maupun dalam penyelesaian skripsi ini.
3. Ibu Selvia Nuriasari, M.E.I yang telah membimbing, mengarahkan dan memotivasi penyusun dalam menyelesaikan skripsi
4. Para sahabatku semua Ani Sholekah, Markamah, Maylan Lusita, Nurma Fitriana, serta sahabat-sahabat ku yang tidak bisa saya sebutkan yang telah memberikan semangat untuk menyelesaikan skripsi.

KATA PENGANTAR

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

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

1. 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 Reonika Puspitasari, M.E.Sy, selaku Ketua Jurusan S1 Perbankan Syariah
4. Ibu Suci Hayati, S.Ag. M.S.I, selaku Pembimbing I pada penelitian ini, yang telah memberikan bimbingan yang sangat berharga kepada peneliti.
5. Ibu Selvia Nuriasari, M.E.I, selaku Pembimbing II pada skripsi ini, yang telah memberikan bimbingan yang sangat berharga kepada peneliti.
6. Bapak dan Ibu Dosen/Karyawan IAIN Metro yang telah memberikan ilmu pengetahuan dan sarana prasarana selama peneliti menempuh pendidikan.
7. Kepala Cabang dan segenap karyawan BMT Al-Hasanah Kantor Cabang Pembantu Pekalongan Lampung Timur yang telah memberikan sarana dan

prasarana serta informasi yang berharga kepada peneliti sehingga skripsi ini dapat terselesaikan.

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

Metro, Juli 2020
Peneliti,



Sinta Puspitasari
NPM. 1502100123

DAFTAR ISI

	Hal.
HALAMAN SAMPUL	i
HALAMAN JUDUL	ii
NOTA DINAS	iii
PERSETUJUAN	iv
PENGESAHAN	v
ABSTRAK	vi
ORISINALITAS PENELITIAN	vii
MOTTO	viii
PERSEMBAHAN	ix
KATA PENGANTAR	x
DAFTAR ISI	xii
DAFTAR TABEL	xv
DAFTAR GAMBAR	xvi
DAFTAR LAMPIRAN	xvii
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Rumusan Masalah	1
C. Pertanyaan Penelitian	5
D. Tujuan dan Manfaat Penelitian.....	5
E. Penelitian Relevan	6
BAB II LANDASAN TEORI	9
A. Sumber Daya Manusia	9
1. Pengertian Sumber Daya Manusia	9
2. Manajemen Sumber Daya Manusia.....	9

B.	Pengembangan Sumber daya Manusia.....	10
1.	Pengertian Pengembangan Sumber Daya Manusia.....	10
2.	Tujuan Pengembangan Sumber Daya Manusia.....	11
3.	Manfaat Pengembangan Sumber Daya Manusia.....	12
4.	Prinsip Pengembangan Sumber Daya Manusia.....	13
5.	Jenis Pengembangan Sumber Daya Manusia.....	14
C.	Metode Pengembangan Sumber Daya Manusia.....	15
1.	Metode Pendidikan.....	15
2.	Metode Pelatihan.....	15
D.	Kualitas Pelayanan.....	18
1.	Pengertian Kualitas Pelayanan.....	18
2.	Macam-Macam Kualitas Pelayanan.....	19
3.	Dasar-Dasar Pelayanan.....	19
4.	Faktor-Faktor yang mempengaruhi Kualitas Pelayanan....	22
E.	Hubungan Pengembangan SDM Dengan Kualitas Pelayanan..	24
1.	Tujuan yang Ingin Dicapai.....	24
2.	Faktor yang Mempengaruhi Kualitas Pelayanan Internal ..	25
BAB III	METODE PENELITIAN	27
A.	Jenis dan Sifat Penelitian.....	27
B.	Sumber Data.....	28
C.	Teknik Pengumpulan Data.....	29
D.	Teknik Analisa Data.....	31
BAB IV	HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	33
A.	Profil BMT Al-Hasanah KCP Pekalongan.....	33
1.	Sejarah berdirinya BMT Al-Hasanah KCP Pekalongan	33
2.	Visi dan Misi BMT Al-Hasanah KCP Pekalongan	34
3.	Struktur Organisasi BMT Al-Hasanah KCP Pekalongan...	34
B.	Pengembangan Sumber Daya Manusia di BMT Al-Hasanah KCP Pekalongan.....	36

C. Kualitas Pelayanan Setelah Mendapatkan Pengembangan Sumber Daya Manusia	44
D. Analisis Pengembangan Sumber Daya Manusia Sebagai Upaya Meningkatkan Kualitas Pelayanan Terhadap Anggota di BMT Al-Hasanah KCP Pekalongan	49
BAB V PENUTUP.....	59
A. Kesimpulan.....	59
B. Saran	60

DAFTAR PUSTAKA
LAMPIRAN-LAMPIRAN

DAFTAR TABEL

Tabel	Halaman
4.1. Profil Karyawan BMT Al-Hasanah	36
4.2. Rotasi Jabatan Karyawan BMT Al-Hasanah.....	40
4.3. Magang Karyawan BMT Al-Hasanah	40
4.4. Pendidikan Terakhir Karyawan BMT Al-Hasanah	50
4.5. Rotasi Jabatan Karyawan BMT Al-Hasanah.....	54

DAFTAR GAMBAR

Gambar	Halaman
4.1. Struktur Organisasi BMT Al-Hasanah KCP. Pekalongan	34

DAFTAR LAMPIRAN

1. Surat Bimbingan
2. Outline
3. Alat Pengumpul Data
4. Surat Research
5. Surat Tugas
6. Formulir Konsultasi Bimbingan Skripsi
7. Foto-foto Penelitian
8. Surat Keterangan Bebas Pustaka
9. Riwayat Hidup

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Organisasi adalah setiap bentuk persekutuan antar dua orang atau lebih yang berkerja sama serta secara formal terkait dalam rangka pencapaian suatu tujuan yang telah ditentukan, dalam ikatan dimana terdapat seorang/beberapa orang yang disebut bawahan.¹

SDM merupakan terjemahan dari "*human resources*", namun ada pula ahli yang menyamakan sumber daya manusia dengan "*manpower*" (Tenaga Kerja). Bahkan sebagian orang menyetarakan pengertian sumber daya manusia dengan personal (personalia, kepegawaian, dan sebagainya). Sumber daya manusia merupakan satu- satunya sumber daya yang memiliki akal perasaan, keinginan, ketrampilan, pengetahuan, dorongan, daya, dan karya (rasio, rasa, dan karsa). Semua potensi sdm tersebut berpengaruh terhadap upaya organisasi dalam mencapai tujuan. Semaju apapun teknologi, perkembangan informasi, tersedianya modal dan memadainya bahan, jika tanpa SDM sulit bagi organisasi untuk mencapai tujuannya.²

Kegiatan manajemen umumnya berupa usaha untuk mencapai tujuan organisasi dengan cara memanfaatkan sumber daya yang ada. Sumber daya ini antara lain meliputi manusia, uang, dan mesin, informasi, dan lain-lain. Keterbatasan sumber daya yang dimiliki menjadi tantangan bagi setiap entitas

¹ Khaerul Umam, *Manajemen Organisasi*, (Bandung: CV Pustaka Setia, 2015), 19

² Edy Sutrisno, *Manajemen Sumber Daya Manusia*, (Jakarta: Kencana, 2009), 3

bisnis. Oleh karena itu, dalam menjalankan aktivitas bisnisnya, perusahaan harus membuat perencanaan yang tepat dalam mengalokasi sumber daya yang dimiliki dalam mendukung operasional perusahaan. Salah satu sumber daya yang penting dan membutuhkan perhatian lebih dalam mendukung operasional perusahaan adalah sumber daya manusia. Manusia yang menjalankan dan menjadi pelaku pada setiap aktivitas perusahaan.³

Pengembangan SDM adalah proses pendidikan jangka panjang yang menggunakan prosedur sistematis dan terorganisasi, sehingga tenaga kerja manajerial mempelajari konseptual dan teoritis untuk tujuan umum. Pengembangan SDM tujuannya untuk meningkatkan kualitas profesionalisme dan ketrampilan para karyawan dalam melaksanakan tugas dan fungsinya secara optimal. Dengan mengembangkan kecakapan karyawan dimaksudkan sebagai setiap usaha dari pimpinan untuk menambah keahlian kerja tiap karyawan sehingga di dalam melaksanakan tugas-tugasnya dapat lebih efisien dan produktif.⁴

Ada beberapa metode yang ditetapkan dalam pelaksanaan pengembangan sumber daya manusia yaitu metode pendidikan dan metode pelatihan. Pendidikan sebenarnya dibentangkan harapan tentang tingkat dan jenis perubahan tingkah laku sasaran pendidikan, antara lain perubahan pengetahuan, sikap, dan kemampuan mereka.⁵ Sedangkan metode pelatihan merupakan proses jangka pendek yang mempergunakan prosedur sistematis

³ Sondang P.Siagian, *Manajemen Sumber Daya Manusia*, (Jakarta: PT Bumi Aksara, 2013), 45

⁴ Edy Sutrisno, *Manajemen Sumber Daya Manusia*, (Jakarta: Kencana, 2009), 63

⁵ Suwatno, *Manajemen SDM Dalam Organisasi Publik dan Bisnis*, (Bandung: Alfabeta, 2014), 112

dan terorganisir dimana karyawan non manajerial mempelajari pengetahuan dan keterampilan teknis dalam tujuan terbatas. Pelatihan juga sarana penting dalam pengembangan sumber daya manusia.

Kualitas pelayanan lebih menitik beratkan pada kepuasan pelanggan, dimana kualitas pelayanan berpusat pada upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan pelanggan serta ketepatan penyampainnya untuk mengimbangi harapan pelanggan. Pelayanan terbaik pada pelanggan dan tingkat kualitas dapat dicapai secara konsisten dengan memperbaiki pelayanan dan memberikan perhatian khusus pada standar kinerja karyawan baik internal maupun eksternal.⁶

Kurangnya sumber daya manusia yang berkualitas menyebabkan masih banyak anggota yang belum puas terhadap pelayanan yang diberikan oleh BMT, seperti karyawan yang kurang tanggap, penanganan survey yang lama, dan lain sebagainya. Oleh karena itu dibutuhkan pelatihan dan pengembangan untuk mendapatkan sumber daya manusia yang berkualitas.⁷

Baitul Mal Wa Tamwil (BMT) adalah *bayt al-mal wa tamwil* dengan kegiatan mengembangkan usaha-usaha produktif dan investasi dalam meningkatkan kualitas kegiatan ekonomi pengusaha kecil bawah dengan mendorong kegiatan menabung dan menunjang pembiayaan kegiatan ekonominya. Selain itu, BMT juga dapat menerima titipan zakat, infak, dan sedekah serta menyalurkannya sesuai dengan peraturan dan amanatnya. BMT

⁶ Rizqa Ramadhading Tyas dan Ari Setiawan, "Pengaruh Lokasi dan Kualitas Pelayanan terhadap Keputusan Nasabah Untuk Menabung Di BMT Sumber Mulia Tuntang, " dalam Jurnal Muqtasid Volume 3, Nomor 2 Desember 2012, 284.

⁷ Hasil Wawancara dengan ibu Ida Kuswarini selaku *Marketing* di BMT Al-Hasanah KCP Pekalongan., pada 25 Desember 2019.

merupakan lembaga ekonomi dan lembaga keuangan syari'ah nonperbankan yang bersifat informal karena lembaga ini didirikan oleh kelompok swadaya masyarakat (KSM).⁸

Demikian halnya yang terjadi di salah satu BMT yang terletak di Pasar Pekalongan Kecamatan Pekalongan Lampung Timur, yaitu BMT AL-Hasanah KCP Pekalongan. BMT AL-Hasanah tergolong sebagai BMT yang sudah lama berdiri, yaitu pada tahun 2010 dan BMT tersebut memiliki jumlah anggota yang cukup banyak, terhitung sejak tahun 2010 hingga akhir tahun 2018, sekitar 2.778 anggota. Sedangkan jumlah sumber daya manusia yang bekerja aktif hingga tahun 2018 berjumlah 4 orang.⁹

SDM BMT AL-Hasanah KCP Pekalongan pada dasarnya berlatar belakang pendidikan umum, yaitu SMA, SPD, dan AMD. Bukan ahli ekonomi syariah atau pun perbankan syariah. dengan keragaman ini maka dibutuhkan pelatihan dan pengembangan agar SDM di BMT sejalan, hal ini dilakukan untuk mengembangkan kemampuan, ketrampilan, dan pengetahuan karyawan sebagai upaya agar karyawan dapat menjalankan tugas dan bekerja dengan baik sesuai dengan tuntutan lembaga. Pengembangan sumber daya manusia yang dilakukan secara konsisten dan berkesinambungan sangat penting dilakukan, karna akan membawa dampak positif bagi karyawan. BMT AL-Hasanah KCP Pekalongan melakukan kegiatan pelatihan sumber daya manusia secara berkala dan rutin, minimal tiga bulan sekali. Pelatihan sumber daya manusia yang dilakukan oleh BMT AL-Hasanah KCP Pekalongan ini

⁸ Ahmad Hasan Ridwan, *Manajemen Baitul Mal wa Tamwil*, (Bandung: CV Pustaka Setia, 2013), 23

⁹ Wawancara dengan Teller Ibu Novitanti di BMT Al-Hasanah KCP Pekalongan

difokuskan kepada cabang (Pak. Hanafi) dan marketing (pak. Sugi dan Buk. Ida).¹⁰

Metode pengembangan yang digunakan untuk meningkatkan kualitas SDM di BMT adalah suatu strategi pengembangan SDM yang digunakan BMT. Sebagai implikasi dari semakin meningkatnya tingkat persaingan, serta tuntutan sumber daya manusia yang berkualitas semakin meningkat pula. Sehingga perlu dilakukan upaya-upaya peningkatan kualitas sumber daya manusia, yang antara lain dapat dilakukan dengan pelatihan dan pengembangan sumber daya manusia. Pentingnya pengembangan kualitas SDM bagi tiap perusahaan termasuk BMT membuat BMT harus melakukan pengembangan sumber daya manusia untuk meningkatkan kualitas yang dimiliki oleh para karyawannya.

Berdasarkan uraian latar belakang tersebut maka peneliti tertarik untuk melakukan penelitian terkait upaya yang dilakukan BMT dalam pengembangan SDM yang akan dibahas pada berjudul “Pengembangan Sumber Daya Manusia Sebagai Upaya Meningkatkan Kualitas Pelayanan Terhadap Anggota di BMT AL-Hasanah KCP Pekalongan”

B. Pertanyaan Penelitian

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan di atas, maka dapat dirumuskan pertanyaan penelitian yaitu: “Bagaimana (metode) pengembangan sumber daya manusia untuk meningkatkan kualitas pelayanan terhadap anggota di BMT AL-Hasanah KCP Pekalongan Lampung Timur?”

¹⁰ Wawancara dengan Manajer Bapak Khairul Hanafi di BMT Al-Hasanah KCP Pekalongan

C. Tujuan dan Manfaat Penelitian

1. Tujuan Penelitian

Berdasarkan pertanyaan penelitian di atas, dapat disimpulkan bahwa tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui metode pengembangan sumber daya manusia yang dilakukan sebagai upaya meningkatkan kualitas pelayanan terhadap anggota di BMT Al-Hasanah KCP Pekalongan.

2. Manfaat Penelitian

a. Manfaat Praktis

Melalui penelitian ini diharapkan dapat memberi informasi kepada peneliti dan pembaca, serta sebagai sumbangan pemikiran bagi BMT Al-Hasanah KCP Pekalongan tentang pengembangan sumber daya manusia sebagai upaya meningkatkan kualitas pelayanan terhadap anggota di BMT.

b. Manfaat Teoritis

Penelitian ini diharapkan dapat memperkaya khazanah keilmuan serta wawasan khususnya terkait dengan pengembangan sumber daya manusia sebagai upaya meningkatkan kualitas pelayanan terhadap anggota di BMT.

D. Penelitian Relevan

Bagian ini memuat data hasil penelitian yang telah diteliti oleh beberapa mahasiswa yang telah melakukan penelitian sebelumnya kemudian membandingkan apakah penelitian yang akan peneliti lakukan tersebut telah

diteliti sebelumnya atau belum hal-hal yang akan dijadikan sumber penelitian yaitu:

1. Penelitian yang dilakukan oleh Liana yang berjudul “Pengembangan Sumber Daya Manusia Sebagai Upaya Meningkatkan Mutu Pelayanan Terhadap Nasabah Pada PT. Bank BNI Syariah Kantor Cabang Tanjung Karang”¹¹ dalam skripsi tersebut peneliti menjelaskan bahwasanya karyawan BNIS dituntut untuk meningkatkan kemampuan dan kinerjanya seiring dengan meningkatnya jumlah nasabah. Namun pada kenyataannya SDM Syariah belum memiliki pengetahuan dan pengalaman yang baik dalam menjalankan operasional bank syariah sehingga menimbulkan keraguan bagi calon nasabah untuk menggunakan produk dan layanan bank syariah. Dalam mengatasi masalah tersebut bank BNIS dapat dikatakan berhasil karena prosedur pengembangan karyawan yang diterapkan dalam perusahaan telah sesuai dengan hasil penetapan pihak perusahaan.
2. Penelitian yang dilakukan oleh Ludfia Dipang yang berjudul “Pengembangan Sumber Daya Manusia Dalam Peningkatan Kinerja Karyawan Pada Pt. Hasjrat Abadi Manado”¹² Jurnal tersebut membahas tentang berbagai usaha dalam peningkatan kinerja karyawannya berupa penilaian awal saat perekrutan, pemberian bonus-bonus bagi karyawan

¹¹ Liana, “Pengembangan Sumber Daya Manusia Sebagai Upaya Meningkatkan Mutu Pelayanan Terhadap Nasabah Pada PT. Bank BNI Syariah Kantor Cabang Tanjung Karang”, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam STAIN Jurai Siwo Metro 2014.

¹² Ludfia Dipang, “Pengembangan Sumber Daya Manusia Dalam Peningkatan Kinerja Karyawan Pada Pt. Hasjrat Abadi Manado” (Manado: Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Jurusan Manajemen Universitas Sam Ratulangi Manado), ISSN 2303-1174, Vol 1, No 3, September 2013

berprestasi serta penilaian akhir untuk kenaikan jenjang karir bagi setiap karyawan yang memiliki peningkatan dalam kinerjanya.

3. Penelitian yang dilakukan oleh Nafilatur Rohmah yang berjudul “Pengembangan Sumber Daya Manusia Dalam Meningkatkan Mutu Pelayanan di Lembaga Keuangan Syariah”¹³ Jurnal tersebut membahas tentang bagaimana mengatasi masalah-masalah sumber daya manusia, di lembaga keuangan syariah tersebut diperlukan solusi dan upaya yang serius agar mutu pelayanan lembaga keuangan syariah dapat bersaing dan lembaga keuangan syariah bisa menjadi pilihan utama masyarakat. Solusi permasalahan sumber daya manusia di lembaga keuangan syariah yaitu dimulai dengan menyusun strategi pengembangan sumber daya manusia secara berkelanjutan.

Adapun penelitian yang sedang dilakukan adalah Pengembangan Sumber Daya Manusia Sebagai Upaya Meningkatkan Kualitas Pelayanan Terhadap Anggota (Studi di BMT Al-Hasanah Kantor Cabang Pembantu Pekalongan Lampung Timur). Adapun persamaan penelitian yang sedang dilakukan dengan penelitian terdahulu adalah: sama-sama membahas tentang SDM dalam upaya meningkatkan kualitas pelayanan dalam suatu perusahaan agar tujuan perusahaan dapat tercapai. Adapun perbedaannya adalah: dilihat dari segi objek penelitian, dalam penelitian terdahulu objeknya lebih luas yaitu Bank, atau PT, Sedangkan penelitian yang sedang dilakukan objeknya lebih sempit yaitu BMT. Selanjutnya dilihat dari permasalahan dalam penelitian

¹³ Nafilatur Rohmah, “Pengembangan Sumber Daya Manusia Dalam Meningkatkan Mutu Pelayanan Di Lembaga Keuangan Syariah”, Institut Agama Islam Tarbiyatut Tholabah Lamongan, Indonesia, Al-Musthofa: Journal of Sharia Economics, Volume 1, Nomor 1 Juni 2018

terdahulu membahas tentang Strategi atau prosedur dalam pengembangan sumber daya manusia untuk meningkatkan kualitas pelayanan karyawan. Pada penelitian ini fokus utamanya terletak pada metode pengembangan sumber daya manusia, metode apa yang digunakan oleh BMT dalam meningkatkan kualitas pelayanan karyawan. peneliti menganggap perlu melakukan penelitian lebih lanjut tentang Pengembangan Sumber Daya Manusia Sebagai Upaya Meningkatkan Kualitas Pelayanan Terhadap Anggota (Studi di BMT Al-Hasanah Kantor Cabang Pembantu Pekalongan Lampung Timur).

BAB II

LANDASAN TEORI

A. Sumber Daya Manusia

1. Pengertian Sumber Daya Manusia

Semula SDM merupakan terjemahan dari “*human resources*”, namun ada pula ahli yang menyamakan sumber daya manusia dengan “*manpower*” (Tenaga Kerja). Bahkan sebagian orang menyetarakan pengertian sumber daya manusia dengan personal (personalia, kepegawaian, dan sebagainya). Sumber daya manusia merupakan satu-satunya sumber daya yang memiliki akal perasaan, keinginan, ketrampilan, pengetahuan, dorongan, daya, dan karya (rasio, rasa, dan karsa).¹

Sumber daya manusia pada dasarnya adalah merupakan salah satu faktor yang sangat penting di dalam suatu organisasi, karena manusia yang merencanakan sampai mengawasi pelaksanaan kegiatan dalam organisasi.

2. Manajemen Sumber Daya Manusia

Manajemen sumber daya manusia telah didefinisikan dalam berbagai cara. Tetapi, hal penting yang muncul dalam hampir semua definisi adalah, bahwa organisasi yang efektif harus mampu menemukan, mendayagunakan, mempertahankan, dan mengembangkan manusia untuk mencapai hasil yang dicita-citakan. Ringkasnya, manajemen sumber daya

¹ Edy Sutrisno, *Manajemen Sumber Daya Manusia*, (Jakarta: Kencana, 2009), 3

manusia adalah proses untuk membantu organisasi menjalankan upaya-upaya itu.²

Schuler, *et.al.* mengartikan manajemen sumber daya manusia, merupakan pengakuan tentang pentingnya tenaga kerja organisasi sebagai sumber daya manusia yang dapat memberikan kontribusi bagi tujuan-tujuan organisasi dan menggunakan beberapa fungsi dan kegiatan untuk memastikan bahwa SDM tersebut digunakan secara efektif dan adil bagi kepentingan individu, organisasi, dan masyarakat.³

Fippo mendefinisikan manajemen personalia sebagai “proses perencanaan, pengorganisasian, pengarahan, dan pengawasan atas fungsi pengadaan, pengembangan, pemberian balas jasa, agar tujuan-tujuan individu, organisasi, dan masyarakat dapat dicapai.”⁴

Maka dapat disimpulkan bahwa Manajemen Sumber Daya Manusia adalah proses untuk membantu organisasi dalam melaksanakan tujuan perencanaan, pengorganisasian dan pengarahan dalam setiap kegiatan agar dapat terlaksana dengan baik dan efektif.

B. Pengembangan SDM

1. Pengertian Pengembangan SDM

Husnan, mengemukakan pengembangan SDM adalah proses pendidikan jangka panjang yang menggunakan prosedur sistematis dan

² Marwansyah, *Manajemen Sumber Daya Manusia*, (Bandung: Alfabeta, 2014), 3

³ Edy Sutrisno, *Manajemen Sumber Daya Manusia.*, 5

⁴ Marwansyah, *Manajemen Sumber Daya Manusia.*, 3

terorganisasi, sehingga tenaga kerja manajerial mempelajari konseptual dan teoritis untuk tujuan umum.⁵

Sikula mengatakan bahwa pengembangan SDM mengacu pada kepentingan staf dan personil yang ada di dalam organisasi. Pengembangan SDM merupakan proses pembelajaran jangka panjang dengan menggunakan prosedur yang sistematis dan terorganisasi, pengembangan SDM juga merupakan aktifitas memelihara dan meningkatkan kompetensi SDM guna mencapai aktifitas organisasi.⁶

Pengembangan SDM dapat diartikan sebagai proses pembelajaran jangka panjang guna untuk meningkatkan kompetensi SDM untuk mewujudkan tujuan aktifitas dari sebuah organisasi, dengan adanya pengembangan SDM maka kualitas pelayanan yang diberikan karyawan kepada nasabah akan lebih terstruktur dan memuaskan.

2. Tujuan Pengembangan SDM

Tujuan pengembangan karyawan adalah memperbaiki efektivitas karyawan dalam mencapai hal kerja yang telah ditetapkan. Perbaikan efektivitas kerja dapat dilakukan dengan cara memperbaiki pengetahuan. Keterampilan maupun sikap karyawan tentang tugas yang diembannya. Gilley and Steven mengatakan bahwa tujuan pengembangan sumber daya manusia adalah untuk meningkatkan *knowledge, skills, attitude and behavior* dalam melaksanakan suatu organisasi.

⁵ Edy Sutrisno, *Manajemen Sumber Daya Manusia.*, 63

⁶ Donni Juni Priansa, *Perencanaan & Pengembangan SDM*, (Bandung: Alfabeta, 2016),

Ada beberapa tujuan yang ingin dicapai dengan penyelenggaraan pengembangan karyawan yaitu:

- a. Meningkatkan produktivitas kerja
- b. Meningkatkan efisiensi
- c. Mengurangi kerusakan
- d. Menghindari (mengurangi) kecelakaan
- e. Meningkatkan pelayanan (konsumen)
- f. Memperbaiki dan meningkatkan moral karyawan
- g. Meningkatkan karier
- h. Meningkatkan cara berfikir secara konseptual
- i. Menssingkatkan kepemimpinan
- j. Meningkatkan prestasi yang pada akhirnya berdampak pada peningkatan balas jasa (gaji).⁷

3. Manfaat Pengembangan SDM

Pengembangan karyawan akan memberikan manfaat bagi BMT, anggota dan masyarakat konsumen dalam mencapai tujuannya. Manfaat lain yang dapat dipetik dari dilaksanakan program pengembangan adalah menumbuhkan dan memelihara hubungan yang serasi antara para karyawan organisasi. Hal ini dapat terjadi karena:

- a. Terjadi proses komunikasi yang efektif
- b. Adanya persepsi yang sama tentang tugas yang dilaksanakan

⁷ Priyono dan Marnis, *Manajemen Sumber Daya Manusia*, (Taman Sidoarjo: Zifatma Publisher, 2008), 47

- c. Ketaatan semua pihak kepada berbagai ketentuan yang bersifat normatif
- d. Terdapat iklim yang baik bagi pertumbuhan seluruh karyawan
- e. Menjadikan organisasi sebagai tempat yang lebih menyenangkan untuk berkarya.⁸

4. Prinsip Pengembangan SDM

Ada berbagai prinsip yang berguna bagi pengembangan karyawan, antara lain:

a. Motivasi

Tingginya motivasi yang dimiliki karyawan membuat karyawan semakin bersungguh-sungguh dalam mempelajari suatu pengetahuan. Motivasi ini timbul dari dorongan diri sendiri (internal) maupun dorongan dari luar (eksternal), seperti kesejahteraan karyawan terjamin, gaji akan meningkat dan lain sebagainya

b. Laporan Kemajuan

Hasil pengembangan dapat dijadikan sebagai informasi bagi perbandingan antara karyawan sebelum mendapat pengembangan dan sesudah mendapat pengembangan.

c. Latihan

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

⁸ *Ibid*, 48

d. Perbedaan-perbedaan Individu

Perbedaan individu harus dijadikan suatu pegangan dalam melaksanakan program pengembangan, perbedaan ini bukan perbedaan jenis kelamin melainkan perbedaan tingkat kecerdasan dan bakat karyawan.⁹

5. Jenis Pengembangan SDM

a. Pengembangan secara informal

Pengembangan secara informal karyawan bisa dilakukan atas inisiatif pribadinya. Karyawan dapat melatih dan mengembangkan kemampuan dan ketrampilan dirinya dengan mempelajari berbagai macam konsep berikut aplikasinya, yang berhubungan langsung dengan pekerjaan dan jabatan yang diembannya.

b. Pengembangan secara formal

Pengembangan secara formal dilakukan oleh organisasi dengan menggunakan biaya yang besar. Pengembangan ini dilakukan karna tuntutan perubahan dan persaingan yang semakin tinggi.¹⁰

Maka dapat dipahami pengembangan secara informal adalah pengembangan yang muncul dari dirinya sendiri dengan melihat atau melakukan pekerjaan yang sedang ia lakukan. Sedangkan pengembangan secara formal adalah pengembangan yang dilakukan

⁹ Suwatno, *Manajemen SDM Dalam Organisasi Publik dan Bisnis*, (Bandung: Alfabeta, 2014), 109

¹⁰ Donni Juni Priansa, *Perencanaan dan Pengembangan Sumber Daya Manusia*, (Bandung: Alfabeta, 2016), 152

oleh organisasi dalam rangka untuk meningkatkan skil karyawan dalam mengatasi perubahan dan persaingan yang tinggi.

C. Metode Pengembangan SDM

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

1. Metode Pendidikan

Suatu lembaga pendidikan terutama pendidikan formal, sebenarnya dibentangkan harapan tentang tingkat dan jenis perubahan tingkah laku sasaran pendidikan, antara lain perubahan pengetahuan, sikap, dan kemampuan mereka.¹¹ Metode pendidikan antara lain:

- a. Metode Kuliah atau Ceramah
- b. Metode Diskusi
- c. Metode Studi Kasus

2. Metode Pelatihan

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

Pelatihan pada dasarnya dipandang sebagai percakapan dan ketrampilan pekerjaan, oleh karna itu pelatihan terfokus pada bagaimana melaksanakan tugas-tugas khusus. Beberapa metode pelatihan, antara lain:

¹¹ Suwatno, *Manajemen SDM Dalam Organisasi Publik dan Bisnis*, (Bandung: Alfabeta, 2014), 112

a. *On the Job Training*

Sistem ini merupakan metode pelatihan yang paling banyak digunakan. Sistem ini terutama memberikan tugas kepada atasan langsung dari karyawan yang akan dilatih, untuk melatih mereka. Karna itu keberhasilannya sangat bergantung kepada kemampuan atasan langsung tersebut.

b. *Apprenticeship*

Sistem magang ini dipergunakan untuk pekerjaan-pekerjaan yang membutuhkan keterampilan (*skill*) yang relatif tinggi. Program magang ini bisa mengombinasikan antara *on the job training* dengan pengalaman serta petunjuk-petunjuk di kelas dalam pengetahuan-pengetahuan tertentu sesuai dengan tujuan perusahaan.¹²

c. *Coaching*

Metode pelatihan pendampingan merupakan satu bentuk hubungan antara pemimpin dan stafnya. Proses *Coaching* memusatkan pada bimbingan, pengarahan yang dilakukan oleh atasan, karyawan lain yang lebih berpengalaman, bahkan manajer.

d. *Job Rotation*

Rotasi pekerjaan adalah pemberian serangkaian tugas kepada karyawan pada bidang tugas dan pekerjaan yang berbeda, tetapi masih pada satu organisasi, peserta akan dilatih memahami tugas barunya

¹² Suwatno, *Manajemen SDM Dalam Organisasi Publik dan Bisnis*, (Bandung: Alfabeta, 2014), 115.

dari pekerjaan sebelumnya secara terencana dan terstruktur hingga berhasil pada tahap memperoleh pengalaman kerja.¹³

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

a. Perubahan Kinerja

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

b. Perubahan Kepribadian dan Tingkah Laku

Cara yang dijadikan tolak ukur dalam metode pengembangan adalah mengukur perubahan tingkah laku para karyawan secara berkala yang akan membantu pimpinan dalam membandingkan kepribadian dan perilaku karyawan.

c. Penilaian oleh Peserta Pengembangan

Karyawan yang mengikuti program pengembangan dapat diminta untuk menilai program pengembangan yang dilakukan oleh perusahaan. Dalam pengukuran ini, sikap dan pendapat karyawan

¹³ Agustin Rozalena & Sri Komala Dewi, *Panduan Praktis Menyusun Pengembangan Karier dan Pelatihan Karyawan*, (Jakarta: Raih Asa Sukses, 2016), 128

sangatlah penting, karena hal ini mencerminkan sampai sejauh mana tingkat perubahan yang diperoleh karyawan setelah mengikuti pengembangan.¹⁴

D. Kualitas Pelayanan

1. Pengertian Kualitas Pelayanan

Menurut Tho'in bahwa kualitas pelayanan lebih menitik beratkan pada kepuasan pelanggan, dimana kualitas pelayanan berpusat pada upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan pelanggan serta ketepatan penyampainnya untuk mengimbangi harapan pelanggan. Pelayanan terbaik pada pelanggan dan tingkat kualitas dapat dicapai secara konsisten dengan memperbaiki pelayanan dan memberikan perhatian khusus pada standar kinerja karyawan baik internal maupun eksternal.¹⁵

Goetsch dan Devis mendefinisikan kualitas pelayanan sebagai suatu kondisi yang dinamis, yang berhubungan dengan jasa/ produk, manusia, serta proses lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan. Dari sisi produk, kualitas dapat diartikan sebagai fungsi yang spesifik dengan variabel pengukuran yang ber beda-beda dalam pengukuran kualitas sesuai dengan karakteristik produk tersebut.¹⁶

¹⁴ Suwatno, *Manajemen SDM Dalam Organisasi Publik dan Bisnis*, (Bandung: Alfabeta, 2014), 116

¹⁵ Rizqa Ramadhading Tyas dan Ari Setiawan, "Pengaruh Lokasi dan Kualitas Pelayanan Terhadap Keputusan Nasabah Untuk Menabung di BMT Sumber Mulia Tuntang," dalam *Jurnal Muqtasid* Volume 3, Nomor 2 Desember 2012, 284.

¹⁶ Donni Juni Priansa, *Manajemen Sekretaris Perkantoran: Terampil dan Profesional*, (Bandung: CV. Pustaka Setia, 2017), 134

Karena jasa merupakan tindakan jasa yang ditawarkan seseorang maka persepsi pelanggan merupakan dasar yang dapat dijadikan tumpuan untuk menentukan kualitas pelayanan yang diberikan oleh pelanggan.

2. Macam-Macam Kualitas Pelayanan

a. Kualitas pelayanan internal

Kualitas layanan internal berkaitan dengan interaksi jajaran pegawai perusahaan dengan berbagai fasilitas yang tersedia. Faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan internal adalah:

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

b. Kualitas Layanan Eksternal

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

- 1) Yang berkaitan dengan penyediaan jasa.
- 2) Yang berkaitan dengan penyediaan barang.¹⁷

3. Dasar-Dasar Pelayanan

a. Berpakaian dan berpenampilan rapi dan bersih

Karyawan harus mengenakan baju dan celana yang sepadan dengan kombinasi yang menarik. Karyawan juga harus berpakaian

¹⁷ M. Nur Rianto Al Arif, *Dasar-Dasar Pemasaran Bank Syariah*, (Bandung: Alfabeta, 2012), 220

rapi, bersih tidak kumal, misalnya baju lengan panjang tidak boleh digulung. Gunakan pakaian seragam jika karyawan diberikan pakaian seragam sesuai waktu yang telah ditetapkan.

b. Percaya diri, bersikap akrab dan penuh dengan senyum

Dalam melayani nasabah, karyawan tidak boleh ragu ragu akan tetapi harus memiliki keyakinan dan percaya diri yang tinggi. Karyawan juga harus dapat bersikap akrab dan murah senyum dengan pelanggan, seolah-olah sudah kenal lama.

c. Menyapa dengan lembut dan berusaha menyebutkan nama jika sudah kenal

Pada saat nasabah datang, karyawan harus segera menyapa terlebih dulu dan kalau sudah pernah bertemu sebelumnya, usahakan menyapa dengan menyebutkan namanya. Tapi jika belum kenal, dapat menyapa dengan sebutan bapak/ibu, dan menanyakan apa yang dapat kami bantu.

d. Tenang, sopan, hormat, serta tekun mendengarkan setiap pembicaraan.

Usahakan pada saat melayani nasabah, karyawan dalam keadaan tenang, tidak terburu-buru, sopan santun dalam bersikap. Usahakan juga jangan menyuruh pelanggan/nasabah mengulang kembali pertanyaan atau keinginannya, karena terkesan kita tidak serius mendengarkan pembicaraannya.

- e. Berbicara dengan bahasa yang baik dan benar

Dalam berkomunikasi dengan nasabah gunakan Bahasa Indonesia yang baik dan benar. Gunakan suara dengan jelas agar mudah dipahami oleh nasabah.

- f. Bergairah dalam melayani nasabah dan tunjukkan kemampuannya.

Melayani nasabah jangan terlihat loyo, lesu atau kurang bersemangat. Tunjukkan pelayanan yang prima seolah-olah memang anda sangat tertarik dengan keinginan dan kemauan nasabah. Kemampuan karyawan dalam melayani nasabah tentang pengetahuan akan produk dalam memberikan informasi kenasabahan benar-benar meyakinkan.

- g. Jangan menyela atau memotong pembicaraan

Pada saat nasabah sedang berbicara usahakan jangan memotong atau menyela pembicaraan. Kemudian hindari kalimat yang bersifat teguran atau sindiran yang dapat menyinggung perasaan pelanggan/nasabah. Kalau terjadi sesuatu dengan pelanggan/nasabah usahakan jangan berdebat.

- h. Mampu meyakinkan nasabah serta memberikan kepuasan

Setiap pelayanan yang diberikan harus mampu meyakinkan nasabah dengan argumen-argumen yang masuk akal. Karyawan perusahaan juga harus mampu memberikan kepuasan atas pelayanan yang diberikannya.

- i. Jika tidak sanggup menangani permasalahan yang ada, minta bantuan

Dalam praktiknya, terkadang ada hal-hal yang tidak mampu atau tidak sanggup kita lakukan sendiri. Dalam hal ini jika tidak sanggup menangani permasalahan yang ada, mintalah bantuan. Artinya, jika ada pertanyaan atau permasalahan yang tidak sanggup dijawab atau diselesaikan oleh karyawan yang bertugas, maka harus meminta bantuan kepada karyawan yang mampu menanganinya.

- j. Bila belum dapat melayani, beritahukan kapan akan dilayani

Pada saat tertentu karyawan sibuk dan tidak dapat melayani salah satu pelanggan/nasabah, beritahukan kepada nasabah kapan akan dilayani dengan simpatik.¹⁸

4. Faktor-Faktor yang mempengaruhi Kualitas Pelayanan

Menurut Berry dan Zeithaml menyatakan bahwa ada Lima kriteria pokok kualitas pelayanan yaitu sebagai berikut:

- a. Bentuk fisik (*Tangibles*), yaitu kemampuan perusahaan dalam menunjukkan eksistensinya pada pelanggan. Penampilan dan kemampuan sarana dan prasarana fisik perusahaan dan lingkungan sekitarnya.
- b. Keandalan (*Reability*), yaitu kemampuan perusahaan untuk memberikan pelayanan sesuai dengan yang dijanjikan.

¹⁸ Firda Rini Fauziyyah, "Pengaruh Kualitas Pelayanan Pada Koperasi Simpan Pinjam Pembiayaan Syariah (Kspps) Bmt Dana Li Mardhatillah (Damar) Semarang Terhadap Tingkat Kepuasan Anggota", Skripsi Fakultas Dakwah Dan Komunikasi Universitas Islam Negeri Walisongo Semarang 2018, diunduh pada 9 Oktober 2019

- c. Ketanggapan (*Responsiveness*), yaitu kemampuan perusahaan untuk menolong pelanggan dan ketersediaan untuk melayani nasabah dengan baik.
- d. Jaminan (*assurance*), yaitu kemampuan pegawai perusahaan untuk menumbuhkan rasa percaya pada nasabah.
- e. Empaty (*Empathy*) yaitu memberikan perhatian yang tulus dan bersifat individual yang diberikan kepada para nasabah dljengan berupa memahami keinginan nasabah.¹⁹

Melihat beberapa uraian tersebut maka faktor-faktor yang berpengaruh dalam kualitas layanan yang diberikan sebuah perusahaan adalah mengenai bagaimana Bentuk fisik, Keandalan, Ketanggapan, Jaminan, Empatydalam memberikan layanan kepada anggota sehingga anggota merasa puas atas layanan yang diberikan.

Menurut Kotler, sebagaimana dikutip oleh Tjiptono, terdapat empat metode untuk mengukur kepuasan pelanggan, yaitu sebagai berikut.

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

¹⁹ Fretty Welta, "Pengaruh Kualitas Layanan dan Kepercayaan Terhadap Loyalitas Nasabah Pada Baitul Maal Wat Tamwil", dalam Jurnal I-Economic Vol 3, No 2, Desember 2017, 132

- c. *Ghost shopping*, artinya metode ini dilaksanakan dengan cara memperkerjakan beberapa orang (*Ghost sopper*) untuk berperan atau bersikap sebagai pelanggan/pembeli potensial produk perusahaan dan pesaing. Kemudian *Ghost sopper* menyampaikan temuan-temuan mengenai kekuatan dan kelemahan produk perusahaan dan pesaing berdasarkan pengalaman mereka dalam pembelian produk-produk tersebut.
- d. *Lost customer analysis*, artinya perusahaan menghubungi para pelanggannya yang telah berhenti membeli atau yang telah beralih pemasok dan diharapkan diperoleh informasi penyebab terjadinya hal tersebut.²⁰

Pengukuran tingkat kepuasan pelanggan bertujuan untuk mengetahui seberapa besar tingkat pelayanan yang telah kita berikan yang dirasakan oleh pelanggan sebagai penerima jasa layanan.

E. Hubungan Pengembangan SDM Dengan Kualitas Pelayanan

1. Tujuan yang Ingin Dicapai

Tujuan yang ingin dicapai dengan penyelenggaraan pengembangan karyawan yaitu:

- a. Meningkatkan produktivitas kerja
- b. Meningkatkan efisiensi
- c. Mengurangi kerusakan

²⁰ 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, 15

- d. Menghindari (mengurangi) kecelakaan
- e. Meningkatkan pelayanan (konsumen)
- f. Memperbaiki dan meningkatkan moral karyawan
- g. Meningkatkan karier
- h. Meningkatkan cara berfikir secara konseptual
- i. Meningkatkan kepemimpinan
- j. Meningkatkan prestasi yang pada akhirnya berdampak pada peningkatan balas jasa (gaji).²¹

2. Faktor yang Mempengaruhi Kualitas Pelayanan Internal

Kualitas layanan internal berkaitan dengan interaksi jajaran pegawai perusahaan dengan berbagai fasilitas yang tersedia. Faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan internal adalah:

- a. Pola manajemen umum perusahaan.
- b. Penyediaan fasilitas pendukung.
- c. Pengembangan sumber daya manusia.
- d. Iklim kerja dan keselarasan hubungan kerja.
- e. Pola insentif .²²

²¹ Priyono dan Marnis, *Manajemen Sumber Daya Manusia*, (Taman Sidoarjo: Zifatma Publisher, 2008), 47

²² M. Nur Rianto Al Arif, *Dasar-Dasar Pemasaran Bank Syariah* (Bandung: Alfabeta, 2012), 220

3. Faktor yang Mempengaruhi Kualitas Pelayanan Eksternal

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

- a. Yang berkaitan dengan penyediaan jasa
- b. Yang berkaitan dengan penyediaan barang.²³

Jika dilihat dari teori di atas dapat dipahami bahwa pengembangan sumber daya manusia juga berdampak pada peningkatan kualitas pelayanan yang diberikan dan sering dilakukannya pelatihan-pelatihan bagi karyawan menjadikan kemampuan karyawan dalam berkomunikasi dan berinteraksi menjadi lebih trampil sehingga meningkatkan pelayanan yang diberikan, maka dapat disimpulkan bahwa pengembangan SDM dengan kualitas pelayanan saling berhubungan untuk meningkatkan kualitas atau kemajuan perusahaan.

²³ *Ibid.*, 221

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Jenis dan Sifat Penelitian

1. Jenis Penelitian

Jenis penelitian ini adalah penelitian lapangan (*field research*). Penelitian lapangan adalah penelitian yang mempelajari secara intensif tentang latar belakang keadaan sekarang dan interaksi suatu sosial, individu, kelompok, lembaga, dan masyarakat.¹

Pada penelitian ini, dilakukan penelitian langsung untuk mengetahui tentang Pengembangan Sumber Daya Manusia Sebagai Upaya Meningkatkan Kualitas Pelayanan Terhadap Anggota di BMT Al-Hasanah KCP Pekalongan.

2. Sifat Penelitian

Penelitian ini bersifat deskriptif, karena peneliti ini berupaya menguraikan atau memaparkan situasi atau kejadian yang diteliti berdasarkan hasil survei dan membandingkan dengan pustaka yang ada. Menurut Husen Umar Deskriptif adalah “menggambarkan sifat sesuatu yang tengah berlangsung pada saat riset dilakukan dan memeriksa sesuatu dari gejala tertentu.”²

¹ Husaini Usman & Purnomo Setiady, *Metodologi Penelitian Sosial*, (Jakarta: PT Bumi Aksara, 2011), 4

² Husein Umar, *Metode Penelitian Untuk Skripsi dan Tesis Bisnis*, (Jakarta: PT Raja Grafindo Persada, 2009), 23

Data yang dihasilkan dari penelitian ini yaitu data kualitatif, Kualitatif merupakan penelitian yang bermaksud untuk memahami fenomena tentang apa yang dialami oleh subyek penelitian misalnya perilaku, persepsi, motivasi, tindakan dan lain-lain dengan cara mendeskripsikannya dalam bentuk kata-kata dan bahasa.³

Berdasarkan keterangan di atas dapat dipahami bahwa penelitian deskriptif bertujuan untuk menggambarkan keadaan mengenai Pengembangan Sumber Daya Manusia Sebagai Upaya Meningkatkan Kualitas Pelayanan Terhadap Anggota di BMT Al-Hasanah KCP Pekalongan yang digambarkan dengan kata-kata atau kalimat-kalimat yang dipisahkan menurut kategori untuk memperoleh kesimpulan.

B. Sumber Data

Sumber data dalam penelitian adalah subjek darimana data dapat diperoleh.⁴ Untuk mengumpulkan data dan informasi dalam penelitian ini, dengan menggunakan data sebagai berikut:

1. Sumber Data Primer

Sumber data yang diperoleh secara langsung dari masyarakat baik yang dilakukan melalui wawancara, dokumentasi dan alat lainnya merupakan sumber data primer.⁵ Dalam penelitian ini, peneliti

³ Lexy J. Moleong, *Metodologi Penelitian Kualitatif Edisi Revisi*, (Bandung: Remaja Rosdakarya, 2012), 11.

⁴ Suharsimi Arikunto, *Prosedur Penelitian: Suatu Pendekatan Praktik*, (Jakarta: Rineka Cipta, 2010), 172

⁵ P. Joko Subagyo, *Metode Penelitian dalam Teori dan Praktik*, (Jakarta: Rineka Cipta, 2011), 87

memperoleh sumber data primer dari manajer, *marketing*, dan Anggota BMT Al-Hasanah KCP Pekalongan.

2. Sumber Data Sekunder

Selain sumber data primer, sebagai pendukung dalam penelitian ini peneliti juga menggunakan sumber data sekunder. Data sekunder di sini adalah sumber yang tidak langsung memberikan data kepada pengumpul data, misalnya lewat orang lain atau lewat dokumen.⁶ Peneliti menggunakan data sekunder dan merujuk pada literatur yang berkaitan dengan masalah pengembangan sumber daya manusia sebagai upaya meningkatkan kualitas pelayanan terhadap anggota. Informasi peneliti peroleh dari berbagai sumber kepustakaan, dokumen – dokumen, yang diperoleh dari BMT Al-Hasanah KCP Pekalongan, serta sumber lain yang tentunya dapat membantu terkumpulnya data yang berguna untuk penelitian ini.

C. Teknik Pengumpulan Data

1. Wawancara

Wawancara yaitu percakapan dengan maksud tertentu. Percakapan dilakukan oleh dua belah pihak, yaitu pewawancara, yang mengajukan pertanyaan dan terwawancara, yang memberikan jawaban atas pertanyaan itu.⁷

⁶ Sugiyono, *Metode Penelitian Kualitatif, Kualitatif, R&D, Cet. Ke 26* (Bandung: CV Alfabeta, 2017), 225

⁷ Lexy J. Moleong, *Metodologi Penelitian Kualitatif Edisi Revisi*, (Bandung: Remaja Rosdakarya, 2012), 186.

Wawancara secara garis besar dibagi menjadi dua, yakni wawancara tak terstruktur dan wawancara terstruktur. Dalam penelitian ini peneliti menggunakan wawancara tak terstruktur yang artinya susunan pertanyaan dan susunan kata-kata dalam setiap pertanyaan dapat diubah saat wawancara, disesuaikan dengan kebutuhan dan kondisi saat wawancara, termasuk karakteristik sosial budaya responden yang dihadapi.⁸ Dalam penelitian ini, kegiatan wawancara dilakukan dengan Manajer (Bapak Khairul Hanafi), *marketing*(Bapak Sugi dan Ibu Ida), dan anggota BMT.

Dalam penelitian ini peneliti menggunakan Sampling Insidental yaitu untuk menentukan narasumber anggota, tehnik penentuan sampel berdasarkan kebetulan, dan siapa saja yang kebetulan/insidental bertemu dengan peneliti dapat digunakan sebagai sampel, bila dipandang orang yang kebetulan ditemui itu cocok sebagai sumber data.⁹ Tehnik sampling ini digunakan karna melihat anggota yang terlalu banyak oleh karna itu peneliti menggunakan Sampling Insidental untuk menentukan siapa saja anggota yang akan diwawancarai secara acak yang dianggap peneliti cocok sebagai sumber data.

2. Dokumentasi

Metode dokumentasi yaitu mencari data mengenai hal-hal atau variabel yang berupa catatan, transkrip, buku, surat kabar, majalah, dan

⁸ Dedi Mulyana, *Metode Penelitian Kualitatif*, (Bandung: Pt Remaja Rosdakarya, 2010),

⁹ Sugiyono, *Metode Penelitian Kualitatif, Kualitatif, R&D.*, 85

sebagainya.¹⁰ Maka dalam penelitian ini sumber yang dijadikan sebagai metode Dokumentasi adalah data dari bahan-bahan tertulis yaitu dokumen-dokumen atau catatan dari BMT Al-hasanah KCP Pekalongan dan juga buku-buku yang ada kaitannya dengan penelitian ini.

B. Teknik Analisis Data

Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis kualitatif lapangan, karena dilakukan terhadap data yang berupa informasi, uraian dalam bentuk bahasa prosa kemudian dikaitkan dengan data lainnya untuk mendapatkan kejelasan terhadap suatu kebenaran atau sebaliknya, sehingga memperoleh gambaran baru ataupun penguatan suatu gambaran yang sudah ada dan sebaliknya.¹¹

Dalam hal ini peneliti menggunakan analisa data kualitatif, dimana data yang diperoleh dianalisa dengan metode deskriptif dengan cara berfikir induktif yaitu penelitian dimulai dari fakta-fakta yang bersifat empiris dengan cara mempelajari suatu proses, suatu penemuan yang terjadi, mencatat, menganalisa, menafsirkan, melaporkan serta menarik kesimpulan dari proses tersebut.

Langkah-langkah peneliti dalam menganalisis data adalah dengan cara sebagai berikut:

1. Reduksi Data

Data yang diperoleh di lapangan jumlahnya cukup banyak, untuk itu perlu dicatat secara teliti dan rinci. Mereduksi data berarti merangkum,

¹⁰ Suharsimi Arikunto, *Prosedur Penelitian.*, 274

¹¹ P. Joko Subagy, *Metode Penelitian dalam Teori dan Praktik*, 106

memilih hal-hal yang pokok, memfokuskan pada hal-hal yang penting, dicari tema dan polanya.

2. Penyajian Data

Setelah data direduksi, maka langkah selanjutnya adalah mendisplaykan (menyajikan) data. Penyajian dapat dilakukan dalam bentuk uraian singkat, bagan, hubungan antar kategori, dan sejenisnya.

3. Penarikan Kesimpulan

Langkah ketiga dalam analisis data yakni penarikan kesimpulan dan verifikasi. Kesimpulan awal yang dikemukakan masih sementara, dan akan berubah bila tidak ditemukan data-data yang kuat yang mendukung pada tahap pengumpulan data berikutnya. Tetapi apabila kesimpulan yang dikemukakan pada awal, didukung oleh bukti-bukti yang valid dan konsisten saat peneliti kembali ke lapangan mengumpulkan data maka, kesimpulan yang dikemukakan merupakan kesimpulan yang kredibel.¹²

¹² *Ibid.*, 341-345

BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Profil BMT Al-Hasanah KCP Pekalongan

1. Sejarah Singkat Berdirinya BMT Al Hasanah Pekalongan

Pada awalnya BMT Al-Hasanah berlokasi di Pasar Jembatan Serong, Desa Sambikarto, Kecamatan Sekampung, Kabupaten Lampung Timur, berdiri tanggal 10 Agustus 1996. BMT Al-Hasanah 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, -.¹

Dan 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 usaha unggulan berupa: Simpan Pinjam, Pertukangan (Home Industri), Distribusi dan Waserda. Kemudian seiring dengan perkembangan BMT, Maka dilakukan Perubahan Anggaran Dasar yang kemudian didaftarkan dalam Buku Daftar Umum Kementerian Negara Koperasi dan UKM Republik

¹ Dokumen BMT Al-Hasanah Kantor Cabang Pembantu Pekalongan dikutip pada 18 Desember 2019

Indonesia Dinas Koperasi dan UMKM Kabupaten Lampung Timur dengan Surat Keputusan Nomor: 01/PAD/X.7/I/2010 Tanggal 25 Januari 2010 dengan usaha unggulan Jasa Keuangan Syariah.

2. Visi dan Misi BMT Al-Hasanah KCP Pekalongan

a. Visi

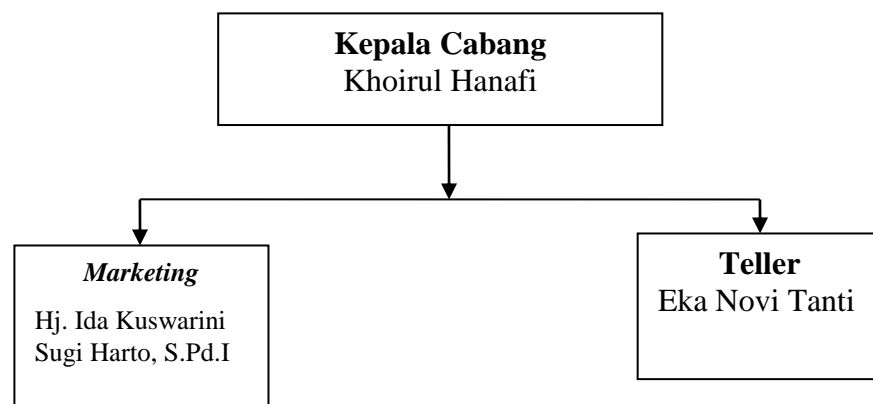
“Menjadi BMT yang mandiri dan sejahtera”

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.

3. Struktur Organisasi BMT Al-Hasanah KCP. Pekalongan

Gambar 4.1
Struktur Organisasi BMT Al-Hasanah KCP. Pekalongan



Berikut ini adalah sebagian tugas dari Struktur Organisasi BMT Al-hasanah KCP. Pekalongan.

a. Manajer

- 1) Membuat rencana pemasaran, pembiayaan, oprasional dan keuangan.
- 2) Memimpin BMT Al-hasanah KCP. Pekalongan berdasarkan kebijakan umum yang diterapkan di pusat.
- 3) Bertanggung jawab atas elengkapan berkas pembiayaan.

b. *Marketing*

- 1) Mencari anggota sebanyak-banyaknya.
- 2) Melayani pengajuan pembiayaan.
- 3) Melakukan pembinaan pembiayaan.
- 4) Melakukan penilaian kelayakan atas permohonan pembiayaan calon anggota pembiayaan.
- 5) Mengadakan pengamatan tentang kesempatan dan peluang pasar terhadap potensi-potensi ekonomi yang dapat dikembangkan dan diidentifikasi atas proyek-proyek yang dapat dibiayai.

c. *Teller*

- 1) Melayani anggota yang akan menabung dan pengambilan tabungan.
- 2) Memberian arahan dan penjelasan kepada calon anggota dan anggota BMT Al-hasanah KCP. Pekalongan.
- 3) Melayani transfer online
- 4) Menghitung dan menerima uang setoran dari anggota berupa tabungan, deposito pembyaran dan setoran lainnya.

B. Pengembangan Sumber Daya Manusia di BMT Al-Hasanah KCP Pekalongan.

Dalam perkembangannya, Banyak lembaga keuangan syariah saat ini salah satunya adalah BMT Al-Hasanah KCP Pekalongan, banyaknya anggota yang sudah menggunakan produk dan layanan BMT, menjadikan BMT sebagai lembaga keuangan yang dipercaya oleh anggota untuk menyalurkan dananya, Namun kepuasan anggota sangat utama, dan sangat tergantung kepada kinerja karyawan dalam memberikan pelayanannya, Sedangkan pelayanan yang baik tergantung pada sumber daya manusia yang baik pula dalam mengelola lembaga keuangan tersebut.

Sering kita temui sumber daya manusia di Lembaga keuangan yang belum mampu memberikan penjelasan yang baik dan benar kepada calon anggota sehingga menjadikan anggota enggan untuk menggunakan produk dan layanan di lembaga keuangan tersebut.

Standar penerimaan karyawan baru yang digunakan adalah SMA (sekolah menengah keatas) karena untuk standar SMA dianggap sudah siap untuk bekerja.²

Tabel 4.1
Profil Karyawan BMT Al-Hasanah

No	Nama	Jabatan	Pendidikan
1	Khoirul Hanafi	Kepala Cabang Pekalongan	SMA
2	Sugi Harto	<i>Marketing</i> Pekalongan	S1
3	Ida Kuswarini	<i>Marketing</i> Pekalongan	SMA
4	Eka Novi Tanti	<i>Teller</i> Pekalongan	D3

Dengan perbedaan jabatan dan pendidikan tersebut dapat mempengaruhi tingkat produktivitas, Dengan standar pendidikan SMA,

² Hasil Wawancara dengan ibu Ida Kuswarini selaku *Marketing* di BMT Al-Hasanah KCP Pekalongan., pada 18 Desember 2019.

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.

Salah satu kendala yang dihadapi BMT Al-Hasanah adalah terbatasnya sumber daya manusia yang berkualitas untuk membangun lembaga keuangan yang profesional, baik, dan benar. Masih banyak sumber daya manusia yang belum memiliki pengetahuan dan pengalaman yang baik dalam menjalankan operasionalnya.

Ibu Ida Kuswarini selaku *Marketing* mengatakan bahwa kurangnya sumber daya manusia yang berkualitas menyebabkan masih banyak anggota yang belum puas terhadap pelayanan yang diberikan oleh BMT, seperti karyawan yang kurang tanggap, penanganan survey yang lama, dan lain sebagainya. Oleh karena itu dibutuhkan pelatihan dan pengembangan untuk mendapatkan sumber daya manusia yang berkualitas.³

Wawancara dengan Ibu Ida Kuswarini selaku *Marketing* kegiatan yang dilakukan karyawan sebelum diadakannya pengembangan adalah sebagai berikut:

1. Diwajibkan melaksanakan amalan yaumiah bagi semua karyawan. Tujuannya agar menumbuhkan karakter karyawan dalam lembaga keuangan syariah agar dapat memahami tugas dan kewajiban dalam bekerja.
2. Pemberian pengarahan dari Kepala cabang setiap ada kesempatan.

³ Hasil Wawancara dengan ibu Ida Kuswarini selaku *Marketing* di BMT Al-Hasanah KCP Pekalongan., pada 25 Desember 2019.

3. Belajar sendiri, BMT membebaskan karyawannya untuk mencoba mempelajari pekerjaan di luar pekerjaannya dengan bertanya maupun meminta bimbingan. Misalnya *marketing* menjadi *Teller*.⁴

Wawancara dengan Bapak Khairul Hanafi bahwasannya pelatihan Pengembangan sumber daya manusia adalah salah satu program yang bertujuan untuk meningkatkan kualitas sumber daya manusia antara lain dalam peningkatan pengetahuan, keterampilan, disiplin, sikap, perilaku, dan lain sebagainya.⁵

Wawancara dengan Bapak Khairul Hanafi sedangkan Manfaat yang diperoleh melalui pengembangan karyawan dalam upaya meningkatkan pelayanan adalah dapat dilihat dari kinerja karyawan yang semakin bagus, dan meningkatnya skill masing-masing individu”⁶

Bahwasanya manfaat yang diperoleh dari adanya pengembangan pasti akan menambah pengetahuan karyawan, membentuk sikap dan kerjasama yang baik dibanding sebelumnya.

Wawancara dengan Bapak Sugiharto, beliau mengatakan bahwa Dampak dari diadakannya pengembangan sumber daya manusia adalah “Peningkatan produktivitas kerja, kemampuan berpikir yang semakin matang dalam menghadapi problema, peningkatan pelayanan yang lebih optimal,

⁴ Hasil Wawancara dengan ibu Ida Kuswarini selaku *Marketing* di BMT Al-Hasanah KCP Pekalongan., pada 25 Desember 2019.

⁵ Hasil Wawancara dengan Bapak Khairul Hanafi selaku Kepala Cabang di BMT Al-Hasanah KCP Pekalongan., pada 22 Desember 2019.

⁶ Hasil Wawancara dengan Bapak Khairul Hanafi selaku Kepala Cabang di BMT Al-Hasanah KCP Pekalongan., pada 22 Desember 2019.

untuk mencapai visi dan misi BMT. Menjadikan karyawan agar mampu mengemban tugas setiap jabatannya masing-masing.”⁷

Wawancara dengan Bapak Khairul Hanafi, beliau mengatakan karyawan diberikan kesempatan untuk mengikuti pelatihan diluar ataupun pelatihan yang diselenggarakan oleh BMT pusat, namun pelatihan tersebut hanya difokuskan kepada *marketing*, karena *marketing* yang lebih sering berhadapan dengan anggota. Materi yang didapatkan pada pelatihan yang dilakukan oleh BMT Al-Hasanah bagi para karyawan berupa materi tentang Training melayani nasabah, pelatihan *service excellent* kepada nasabah, Peningkatan pemberdayaan kualitas *Marketing*, Pelatihan dan Uji Kompetensi *Marketing*, Peningkatan Kapasitas Manajemen BMT dan lain sebagainya. Sehingga hasil dari pelatihan tersebut, karyawan yang mengikuti pelatihan menjadi lebih mengetahui bagaimana tatacara melayani nasabah dengan baik.⁸

BMT Al-Hasanah melakukan upaya peningkatan kualitas sumber daya manusianya dengan cara memberikan berbagai metode pengembangan karyawan, antara lain:

1. Metode *On the Job Training*

Metode *On the Job Training* adalah pelatihan yang diadakan oleh BMT Al-Hasanah sendiri dan dilaksanakan sebagai bagian dari pelaksanaan kerja karyawan. Metode *On the Job Training* yang dilaksanakan berupa:

⁷ Hasil Wawancara dengan Bapak Sugiharto Selaku *Marketing* di BMT Al-Hasanah KCP Pekalongan., pada 22 Desember 2019.

⁸ Hasil Wawancara dengan Bapak Khairul Hanafi Selaku Kepala Cabang di BMT Al-Hasanah KCP Pekalongan., pada 19 Desember 2019.

a. Rotasi Jabatan (*Job Rotation*)

Cara ini bertujuan agar karyawan memperoleh banyak pengalaman kerja. Rotasi jabatan yang dilakukan oleh BMT Al-Hasanah adalah sebagai berikut

Tabel 4.2
Rotasi Jabatan Karyawan BMT Al-Hasanah

No	Nama	Jabatan Lama	Jabatan Baru	Lama Pelatihan
1	Khoirul Hanafi	Kepala Cabang Suka Damai	Kepala Cabang Pekalongan	2 Tahun
2	Sugi Harto	<i>Marketing</i> Batanghari	<i>Marketing</i> Pekalongan	2 Tahun
3	Ida Kuswarini	<i>Marketing</i> Pusat	<i>Marketing</i> Pekalongan	2 Tahun
4	Eka Novi Tanti	<i>Teller</i> Probolinggo	<i>Teller</i> Pekalongan	2 Tahun

b. Magang (*Apprenticeship*)

BMT Al-Hasanah melakukan program magang dengan cara menugaskan kepada karyawan untuk magang di BMT pusat terlebih dahulu, jadi karyawan baru ditugaskan untuk magang selama tiga bulan, magang dapat digunakan sebagai sarana uji coba bagi karyawan sebelum menduduki jabatan yang baru di tempat yang berbeda (cabang perusahaan).

Tabel 4.3
Magang Karyawan BMT Al-Hasanah

No	Nama	Jabatan Lama	Jabatan Baru	Lama Magang
1	Sugi Harto	<i>Marketing</i> di Kantor Pusat	<i>Marketing</i> di Pekalongan	3 Bulan
2	Ida Kuswarini	<i>Marketing</i> di Kantor Pusat	<i>Marketing</i> di Pekalongan	3 Bulan
3	Eka Novi Tanti	<i>Teller</i> di Kantor	<i>Teller</i> di	3 Bulan

		Pusat	Pekalongan	
--	--	-------	------------	--

c. Pendampingan (*Coaching*)

Karyawan diberikan pembinaan dan bimbingan keagamaan setiap hari oleh manjer BMT Al-Hasanah dan bimbingan dari pusat sebulan sekali. Agar dapat memenuhi pekerjaannya dan dapat bekerja dengan baik.

2. Metode *Off The Job Training*

Off the job training adalah pelatihan yang dilakukan oleh BMT Al-Hasanah sendiri ataupun dari pihak lain di luar perusahaan. Pelaksanaannya tugas pekerjaan pada waktu terpisah dari waktu kerja karyawan untuk mengikuti program pelatihan, antara lain:

a. Pengembangan Kepribadian

Pengembangan kepribadian ini digunakan untuk meningkatkan kinerja karyawan terutama (perilaku, moral dan etika) karyawan tersebut, langkahnya adalah:

- 1) Diwajibkan melaksanakan amalan yaumiah bagi semua karyawan. Tujuannya agar menumbuhkan karakter karyawan dalam lembaga keuangan syariah agar dapat memahami tugas dan kewajiban dalam bekerja.
- 2) Pemberian pengarahan dari Kepala cabang setiap ada kesempatan.
- 3) Belajar sendiri, BMT membebaskan karyawannya untuk mencoba mempelajari pekerjaan di luar pekerjaannya dengan bertanya maupun meminta bimbingan. Misalnya *marketing* menjadi *Teller*.

b. Latihan

Pelatihan disini diadakan oleh pihak luar biasanya pihak BMT mendapatkan Undangan agar dapat menghadiri pelatihan tersebut. dan karyawan dianjurkan agar mengikuti pelatihan yang diselenggarakan, Karyawan secara bergiliran untuk mengikuti pelatihan tersebut tergantung tema pelatihan dan disesuaikan dengan jabatan karyawan masing-masing.⁹

Penerapan prinsip-prinsip pengembangan sumber daya manusia dalam kegiatan operasional BMT Al-Hasanah merupakan salah satu upaya yang ditempuh oleh BMT Al-Hasanah untuk meningkatkan pelayanannya.

a. Motivasi

Untuk memotivasi karyawan dalam meningkatkan kualitas sumber daya manusianya pihak BMT Al-Hasanah setiap tahun memberikan apresiasi dalam bentuk penghargaan untuk kategori-kategori tertentu, dimana penghargaan tersebut dapat berupa sejumlah uang, kenaikan gaji maupun kenaikan posisi jabatan.

b. Latihan

BMT Al-Hasanah ingin mendapatkan sumber daya manusia yang berkualitas agar dapat meningkatkan kualitas pelayanannya oleh karna itu pelatihan ini sangat dibutuhkan agar karyawan mendapatkan pengetahuan dan ketrampilan yang baru, walaupun membutuhkan

⁹ Hasil Wawancara dengan Bapak Khairul Hanafi Selaku Kepala Cabang di BMT Al-Hasanah KCP Pekalongan., pada 18 Desember 2019.

waktu dan biaya yang tidak sedikit, namun hasil yang akan didapat lebih jauh memuaskan

Dengan penerapan prinsip tersebut, kejujuran dan integritas sumber daya manusia yang merupakan kriteria penentu kualitas sumber daya manusia dapat terpenuhi dengan baik.¹⁰

Jenis pengembangan yang diberikan oleh BMT Al-Hasanah kepada karyawan adalah sebagai berikut:

a. Pengembangan secara informal

Karyawan BMT Al-Hasanah melakukan pengembangan sesuai dengan inisiatif dirinya sendiri untuk dapat melatih kemampuan dan ketrampilannya karyawan BMT Al-Hasanah mempunyai cara tersendiri seperti membaca buku, mencari berita terbaru diinternet, dll

b. Pengembangan secara formal

Pengembangan formal digunakan oleh BMT Al-Hasanah karna tuntutan perubahan dan persaingan yang semakin tinggi, oleh karna itu karyawan BMT Al-Hasanah diberikan pelatihan-pelatihan yang disitu membutuhkan biaya yang besar agar karyawan dapat memiliki kemampuan keahlian serta ketrampilan.¹¹

Dengan diadakannya Pengembangan sumber daya manusia adalah salah satu program yang bertujuan untuk meningkatkan kualitas sumber daya manusia d BMT Al-Hasanah antara lain dapat menambah

¹⁰ Hasil Wawancara dengan Bapak Khairul Hanafi Selaku Kepala Cabang di BMT Al-Hasanah KCP Pekalongan., pada 19 Desember 2019.

¹¹ Hasil Wawancara dengan Bapak Khairul Hanafi Selaku Kepala Cabang di BMT Al-Hasanah KCP Pekalongan., pada 19 Desember 2019.

pengetahuan, keterampilan, disiplin, sikap, perilaku, dan lain sebagainya, agar karyawan dapat memenuhi tuntutan perusahaan.

BMT Al-Hasanah telah menerapkan beberapa metode pelatihan antara lain Metode *On the Job Training* (Rotasi jabatan, magang, pendampingan) dan *Of the Job Training* (melaksanakan amalan yaumiah, pengarahan dari kepala cabang dan belajar mandiri). BMT Al-Hasanah tidak menerapkan metode pendidikan karena para karyawan kurang meminatinya disebabkan biaya yang ditawarkan oleh perusahaan hanya setengah saja itulah yang menjadi pertimbangan para karyawan untuk tidak melanjutkan pendidikannya.

C. Kualitas Pelayanan Setelah Mendapatkan Pengembangan Sumber Daya Manusia

Setelah mendapatkan metode pengembangan sumber daya manusia, maka akan sangat berpengaruh terhadap pelayanan yang diberikan oleh karyawan kepada anggotanya. Karena kualitas layanan yang baik dapat mempertahankan keberlangsungan dari lembaga keuangan tersebut.

Standar dalam pemberian pelayanan pada BMT Al-Hasanah Menurut bapak sugiharto selaku *Marketing* telah sesuai dengan standar layanan yang ada yakni dengan memberikan layanan yang ramah, sopan dan cepat sehingga standar 3S harus selalu diterapkan yakni Senyum, Salam, dan Sapa.¹²

Standar 3S (Senyum, Salam, dan Sapa) adalah dasar yang diterapkan dalam memberikan pelayanan kepada anggota maupun calon anggota pada

¹² Hasil Wawancara dengan Bapak Sugiharto Selaku *Marketing* di BMT Al-Hasanah KCP Pekalongan., pada 19 Desember 2019.

BMT Al-Hasanah agar anggota merasa puas dengan pelayanan yang diberikan oleh karyawan.

Sedangkan Menurut bapak Sugiharto selaku *Marketing* prosedur yang diberikan kepada anggota dan calon anggota adalah “Prosedur pelayanannya tidak berbeda dengan prosedur layanan di lembaga lainnya, yakni dengan memberikan layanan yang ramah dan sopan sesuai dengan standar oprasional. Dimana prosedur layanan lebih ditekankan pada pelayanan yang baik, bukan dari besarnya margin.”¹³

Prosedur pelayanan pada BMT Al-Hasanah lebih menekankan kepada pemberian pelayanan yang ramah dan sopan kepada anggota dan calon anggota, dengan cara mendengarkan apa yang menjadi masalah anggota, menjelaskan secara jelas tentang prosedur pembiayaan agar anggota mudah untuk memahaminya.

Ibu Ida Kuswarini selaku *Marketing* mengatakan bahwa dalam meningkatkan kualitas pelayanan terhadap anggota seorang karyawan dituntut untuk memberikan pelayanan yang prima terhadap anggota, agar pelayanan yang diberikan berkualitas maka setiap karyawan harus dibekali dasar-dasar pelayanan. Dasar-dasar pelayanan sebagai berikut: ¹⁴

1. Berpakaian rapih dan berpenampilan menarik
2. Percaya diri, bersikap akrab, dan penuh dengan senyum
3. Menyapa dengan lembut kepada anggota

¹³ Hasil Wawancara dengan Bapak Sugiharto Selaku *Marketing* di BMT Al-Hasanah KCP Pekalongan., pada 19 Desember 2019

¹⁴ Hasil Wawancara dengan ibu Ida Kuswarini selaku *Marketing* di BMT Al-Hasanah KCP Pekalongan., pada 19 Desember 2019.

4. Tenang, sopan, hormat dan tekun mendengarkan setiap pembicaraan
5. Pada saat melayani anggota usahakan dalam keadaan tenang, tidak terburu-buru, sopan santun dalam bersikap.
6. Berbicara menggunakan bahasa yang baik dan benar. Suara yang digunakan harus jelas dalam arti mudah dipahami oleh anggota.
7. Jangan menyela dan memotong pembicaraan.
8. Apabila belum dapat melayani, beritahuakan kepada anggota kapan akan dilayani.
9. Apabila tidak sanggup menangani permasalahan yang ada, maka harus meminta bantuan.

Peningkatan kualitas pelayanan menurut Eka novitanti dilakukan dengan cara meningkatkan kualitas sumber daya manusia, Selain itu juga menggunakan sistem jemput bola yang mana anggota tidak perlu bersusah payah ke kantor untuk menabung ataupun membayar angsuran. Serta jasa transfer online untuk meningkatkan pelayanan yang diberikan kepada anggota.¹⁵

Dalam memenuhi pelayanannya karyawan diwajibkan untuk memberikan pelayanan yang terbaik. Jika pelayanan baik maka anggota yang menerima pelayanan akan merasa senang dan nyaman sehingga dapat meningkatkan kepercayaan anggota, untuk melihat sejauhmana kepuasan anggota terhadap pelayanan yang diberikan BMT Al-Hasanah. Dalam

¹⁵ Hasil Wawancara dengan eka novitanti Selaku *Teller* di BMT Al-Hasanah KCP Pekalongan., pada 25 Desember 2019.

menerapkan hal tersebut maka dilakukan Wawancara langsung kepada anggota. Adapun Wawancara sebagai berikut:

Wawancara dengan Ibu Khomsiah beliau mengatakan bahwa kemampuan para karyawan dalam mengetahui dan memahami kebutuhan dan keinginan anggota cukup baik mereka mampu menangani keluhan, serta tanggap dan mampu memberikan jawaban dan penjelasan atas keluhan anggota.¹⁶

Wawancara dengan Ibu Tutik menurut beliau selama menabung pada BMT Al-Hasanah pelayanan yang diberikan sudah maksimal hal ini terlihat pada tata cara karyawan dalam melayani anggotanya terlihat baik dengan pelayanan yang selalu Senyum, Salam, dan Sapa.¹⁷

Wawancara dengan Bapak Romli menurutnya pelayanan yang diberikan sudah baik, karyawan terlihat sopan dan pakaian yang rapi, tata bicara yang santun, memberikan informasi mengenai produk juga dengan sabar.¹⁸

Wawancara dengan Ibu Henti Fitriana beliau mengatakan bahwa pelayanan yang diberikan oleh karyawan BMT Al-Hasanah sesuai yang telah diharapkan, karena pengajuan untuk pembiayaan diproses dengan cepat dan pelayanan yang diberikan juga ramah dan sopan.¹⁹

¹⁶ Hasil Wawancara dengan Ibu Khomsiah, Anggota BMT Al-Hasanah KCP Pekalongan, pada 19 Desember 2019.

¹⁷ Hasil Wawancara dengan Ibu Tutik, Anggota BMT Al-Hasanah KCP Pekalongan, pada 22 Desember 2019.

¹⁸ Hasil Wawancara dengan Bapak Romli, Anggota BMT Al-Hasanah KCP Pekalongan, pada 22 Desember 2019.

¹⁹ Hasil Wawancara dengan Ibu Henti Fitriana, Anggota BMT Al-Hasanah KCP Pekalongan, pada 25 Desember 2019.

Wawancara dengan ibu Insiah, beliau mengatakan bahwa pelayanan yang diberikan oleh karyawan BMT Al-Hasanah kurang memuaskan pada saat menagih di pagi hari karyawan sangat ramah dan selalu tersenyum tapi ketika menagih di siang hari karyawan tampak kurang semangat dan raut wajah yang kurang enak dipandang.²⁰

Mengingat betapa pentingnya pengembangan sumber daya manusia bagi BMT untuk dapat meningkatkan kualitas pelayanan terhadap anggota, maka berbagai metode pengembangan yang diikuti karyawan BMT Al-Hasanah dapat menambah wawasan, meningkatkan produktivitas, kedisiplinan, profesionalisme, keahlian, kemampuan, serta keterampilan karyawan dalam meningkatkan kualitas pelayanannya.

Jika dilihat dari wawancara dengan anggota di atas lebih banyak anggota yang merasa puas dengan pelayanan yang diberikan oleh karyawan, meskipun masih ada salah satu anggota yang belum merasa puas terhadap pelayanan yang diberikan oleh karyawan.

Maka dapat disimpulkan bahwasannya BMT Al-Hasanah dalam upaya meningkatkan kualitas pelayanan terhadap anggota sudah cukup baik karna dapat dilihat dari banyaknya anggota yang merasa puas dan bertambahnya anggota setiap tahunnya serta tidak ada komplain dari anggota setelah diadakannya pengembangan tersebut.

Namun setelah dilakukan penelitian penelitian dan wawancara dengan anggota masih ada anggota yang merasa kurang puas terhadap pelayanan yang

²⁰ Hasil Wawancara dengan Ibu Insiah, Anggota BMT Al-Hasanah KCP Pekalongan, pada 25 Desember 2019.

diberikan oleh karyawan BMT, meskipun tidak ada komplain dari anggota terhadap BMT karna tidak semua anggota berani mengutarakan keluhannya langsung terhadap BMT.

Jadi metode yang diberikan BMT Al-Hasanah kepada karyawan sudah baik namun masih belum maksimal dikarenakan masih ada anggota yang merasa kurang puas terhadap pelayanan yang diberikan oleh karyawan BMT.

D. Analisis Pengembangan Sumber Daya Manusia Sebagai Upaya Meningkatkan Kualitas Pelayanan Terhadap Anggota di BMT Al-Hasanah KCP Pekalongan.

Berdasarkan data terkait 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 dalam sebuah organisasi bisnis dapat diwujudkan menjadi potensi yang nyata dalam sebuah organisasi. Perekrutan karyawan merupakan langkah awal yang dapat dilakukan untuk memperoleh sumber daya manusia yang potensial.

Organisasi yang efektif harus mampu menemukan, mendayagunakan, mempertahankan, dan mengembangkan manusia untuk mencapai hasil yang dicita-citakan. Manajemen sumber daya manusia adalah proses untuk membantu organisasi menjalankan upaya-upaya itu.²¹ Berdasarkan hasil penelitian diketahui bahwa Standar penerimaan karyawan baru yang digunakan di BMT Al-Hasanah adalah SMA (sekolah menengah keatas) karena untuk standar SMA dianggap sudah siap untuk bekerja.²² Artinya, setiap perusahaan memiliki standar tersendiri dalam menentukan kualifikasi

²¹ Marwansyah, *Manajemen Sumber Daya Manusia*, (Bandung: Alfabeta, 2014), 3

²² Hasil Wawancara dengan ibu Ida Kuswarini selaku *Marketing* di BMT Al-Hasanah KCP Pekalongan., pada 18 Desember 2019.

sumber daya manusia yang dibutuhkannya. Karena sesuai dengan teorinya sumber daya manusia digunakan sebagai proses membantu suatu organisasi untuk mencapai hasil yang diinginkan.

Pendidikan terakhir karyawan BMT Al-Hasanah dapat dilihat pada tabel di bawah ini:

Tabel 4.4
Pendidikan Terakhir Karyawan BMT Al-Hasanah

No	Nama	Jabatan	Pendidikan
1	Khoirul Hanafi	Kepala Cabang Pekalongan	SMA
2	Sugi Harto	<i>Marketing</i> Pekalongan	S1
3	Ida Kuarini	<i>Marketing</i> Pekalongan	SMA
4	Eka Novi Tanti	<i>Teller</i> Pekalongan	D3

Perbedaan jabatan dan pendidikan tersebut sebenarnya berpengaruh terhadap tingkat produktivitas, hal ini dikarenakan perbedaan tingkat pendidikan akan mempengaruhi tingkat kecerdasan, sikap, dan percaya diri, keputusan dan tanggung jawab sehingga kualitas sumber daya manusia menjadi tidak terpenuhi yang mengacu pada kurangnya pendidikan dan keterampilan yang dimiliki.

Ada berbagai prinsip yang berguna bagi pengembangan karyawan, yaitu motivasi, laporan kemajuan, latihan dan perbedaan-perbedaan individu. Akan tetapi di BMT Al-Hasanah hanya menggunakan dua prinsip pengembangan SDM yaitu sebagai berikut:

1. Motivasi

Motivasi ini timbul dari dorongan diri sendiri (internal) maupun dorongan dari luar (eksternal), seperti kesejahteraan karyawan terjamin,

gaji akan meningkat dan lain sebagainya.²³ Dari hasil penelitian diketahui bahwa untuk memotivasi karyawan dalam meningkatkan kualitas sumber daya manusianya pihak BMT Al-Hasanah setiap tahun memberikan apresiasi dalam bentuk penghargaan untuk kategori-kategori tertentu, dimana penghargaan tersebut dapat berupa sejumlah uang, kenaikan gaji maupun kenaikan posisi jabatan.²⁴

Artinya, upaya yang dilakukan BMT Al-Hasanah sudah cukup baik dalam memotivasi para karyawannya. Karena dengan apresiasi yang diberikan maka para karyawan akan berlomba-lomba menjadi yang terbaik dengan meningkatkan kemampuannya untuk memenuhi target-target BMT yang ingin dicapai. Sesuai dengan teori di atas bahwa motivasi karyawan akan timbul dengan meningkatkan dan menjamin kesejahteraan mereka.

2. Latihan

Pengembangan karyawan yang lebih efektif adalah dengan latihan yang dapat meningkatkan kemampuan dan keahlian yang dimiliki karyawan.²⁵ BMT Al-Hasanah berupaya melakukan pelatihan agar karyawan mendapatkan pengetahuan dan ketrampilan yang baru, walaupun membutuhkan waktu dan biaya yang tidak sedikit, namun hasil yang akan didapat lebih jauh memuaskan. Dengan penerapan prinsip tersebut, kejujuran dan integritas sumber daya manusia yang merupakan

²³ Suwatno, *Manajemen SDM Dalam Organisasi Publik dan Bisnis*, (Bandung: Alfabeta, 2014), 109

²⁴ Hasil Wawancara dengan Bapak Khairul Hanafi Selaku Kepala Cabang di BMT Al-Hasanah KCP Pekalongan., pada 19 Desember 2019.

²⁵ Suwatno, *Manajemen SDM Dalam Organisasi Publik dan Bisnis*, (Bandung: Alfabeta, 2014), 109

kriteria penentu kualitas sumber daya manusia dapat terpenuhi dengan baik.²⁶ Sesuai dengan teorinya bahwa pengembangan karyawan akan lebih efektif jika diadakan pelatihan yang akan meningkatkan kemampuan dan keahlian karyawan. Maka sudah seharusnya BMT Al-Hasanah melakukan pelatihan tersebut agar tujuan BMT dapat tercapai.

Dalam upaya melakukan pengembangan sumber daya manusia terdapat dua jenis pengembangan yang dilakukan yaitu sebagai berikut.

1. Pengembangan Secara Informal

Pengembangan secara informal karyawan bisa dilakukan atas inisiatif pribadinya. Karyawan dapat melatih dan mengembangkan kemampuan dan ketrampilan dirinya dengan mempelajari berbagai macam konsep berikut aplikasinya, yang berhubungan langsung dengan pekerjaan dan jabatan yang diembannya.²⁷ Secara informal, berdasarkan hasil penelitian diketahui bahwa untuk dapat melatih kemampuan dan ketrampilannya karyawan BMT Al-Hasanah mempunyai cara tersendiri seperti membaca buku, mencari berita terbaru diinternet, dll.²⁸ Hal ini sesuai dengan teori bahwa karyawan dapat melatih dan mengembangkan kemampuan dengan mempelajari konsep dan aplikasi yang berhubungan langsung dengan pekerjaannya sendiri melalui berbagai jaringan informasi. Oleh sebab itu inisiatif dari karyawan BMT Al-Hasanah dalam

²⁶ Hasil Wawancara dengan Bapak Khairul Hanafi Selaku Kepala Cabang di BMT Al-Hasanah KCP Pekalongan., pada 19 Desember 2019.

²⁷ Donni Juni Priansa, *Perencanaan Dan Pengembangan Sumber Daya Manusia*, (Bandung: Alfabeta, 2016), 152

²⁸ Hasil Wawancara dengan Bapak Khairul Hanafi Selaku Kepala Cabang di BMT Al-Hasanah KCP Pekalongan., pada 19 Desember 2019.

mempelajari hal baru di buku, berita internal dan lain sebagainya sudah cukup baik.

2. Pengembangan Secara Formal

Pengembangan secara formal dilakukan oleh organisasi dengan menggunakan biaya yang besar. Pengembangan ini dilakukan karna tuntutan perubahan dan persaingan yang semakin tinggi.²⁹ Pengembangan formal digunakan oleh BMT Al-Hasanah dilakukan dengan cara karyawan diberikan pelatihan-pelatihan agar karyawan dapat memiliki kemampuan keahlian serta ketrampilan.³⁰ Pada dasarnya pelatihan secara formal memang membutuhkan biaya yang cukup besar. Akan tetapi, hal ini penting dilakukan untuk meningkatkan keahlian dan kemampuan karyawan. Sesuai dengan teorinya yakni pengembangan karyawan dilakukan sebagai tuntutan persaingan yang semakin tinggi.

a. *On the Job Training*

Sistem ini merupakan metode pelatihan yang paling banyak digunakan. Sistem ini terutama memberikan tugas kepada atasan langsung dari karyawan yang akan dilatih, untuk melatih mereka.³¹ Metode *On the Job Training* yang dilakukan BMT Al-Hasanah adalah sebagai berikut

1) Rotasi Jabatan (*Job Rotation*)

²⁹ Donni Juni Priansa, *Perencanaan Dan Pengembangan Sumber Daya Manusia*, (Bandung: Alfabeta, 2016), 152

³⁰ Hasil Wawancara dengan Bapak Khairul Hanafi Selaku Kepala Cabang di BMT Al-Hasanah KCP Pekalongan., pada 19 Desember 2019.

³¹ Suwatno, *Manajemen SDM Dalam Organisasi Publik dan Bisnis*, (Bandung: Alfabeta, 2014), 115.

Rotasi pekerjaan adalah pemberian serangkaian tugas kepada karyawan pada bidang tugas dan pekerjaan yang berbeda, tetapi masih pada satu organisasi, peserta akan dilatih memahami tugas barunya dari pekerjaan sebelumnya secara terencana dan terstruktur hingga berhasil pada tahap memperoleh pengalaman kerja.³² Rotasi jabatan yang dilakukan oleh BMT Al-Hasanah adalah sebagai berikut³³

Tabel 4.5
Rotasi Jabatan Karyawan BMT Al-Hasanah

No	Nama	Jabatan Lama	Jabatan Baru	Lama Pelatihan
1	Khoirul Hanafi	Kepala Cabang Suka Damai	Kepala Cabang Pekalongan	2 Tahun
2	Sugi Harto	<i>Marketing</i> Batanghari	<i>Marketing</i> Pekalongan	2 Tahun
3	Ida Kuswarini	<i>Marketing</i> Pusat	<i>Marketing</i> Pekalongan	2 Tahun
4	Eka Novi Tanti	<i>Teller</i> Probolinggo	<i>Teller</i> Pekalongan	2 Tahun

Berdasarkan dari hasil penelitian maka diketahui bahwa rotasi jabatan telah dilakukan BMT Al-Hasanah sebagai upaya dalam pengembangan potensi karyawan. Hal ini dapat dikatakan sudah cukup baik karena sesuai dengan teori yang ada rotasi jabatan dapat digunakan untuk memperoleh pengalaman kerja bagi karyawan.

2) Magang (*Apprenticeship*)

³² Hasil Wawancara dengan Bapak Khairul Hanafi Selaku Kepala Cabang di BMT Al-Hasanah KCP Pekalongan., pada 18 Desember 2019.

³³ Hasil Wawancara dengan Bapak Khairul Hanafi Selaku Kepala Cabang di BMT Al-Hasanah KCP Pekalongan., pada 18 Desember 2019.

Sistem magang ini dipergunakan untuk pekerjaan-pekerjaan yang membutuhkan keterampilan (*skill*) yang relatif tinggi.³⁴ BMT Al-Hasanah melakukan program magang dengan cara menugaskan kepada karyawan untuk magang di BMT pusat terlebih dahulu, jadi karyawan baru ditugaskan untuk magang selama tiga bulan, magang dapat digunakan sebagai sarana uji coba bagi karyawan sebelum menduduki jabatan yang baru di tempat yang berbeda (cabang perusahaan).³⁵ Sesuai hasil penelitian, maka dapat diketahui bahwa sebelum penempatan karyawan baru akan ditugaskan untuk melihat kemampuan yang dimilikinya terlebih dahulu. Hal ini sudah cukup baik karena dengan proses magang, karyawan baru akan belajar dan meningkatkan kemampuan yang dimilikinya.

3) Pendampingan (*Coaching*)

Metode pelatihan pendampingan merupakan satu bentuk hubungan antara pemimpin dan stafnya. Proses *Coaching* memusatkan pada bimbingan, pengarahan yang dilakukan oleh atasan, karyawan lain yang lebih berpengalaman, bahkan manajer.³⁶ Karyawan diberikan pembinaan dan bimbingan keagamaan setiap hari oleh manajer BMT Al-Hasanah dan bimbingan dari pusat sebulan sekali. Agar dapat memenuhi

³⁴ Suwatno, *Manajemen SDM Dalam Organisasi Publik dan Bisnis*, (Bandung: Alfabeta, 2014), 115.

³⁵ Hasil Wawancara dengan Bapak Khairul Hanafi Selaku Kepala Cabang di BMT Al-Hasanah KCP Pekalongan., pada 18 Desember 2019.

³⁶ Suwatno, *Manajemen SDM Dalam Organisasi Publik dan Bisnis*, (Bandung: Alfabeta, 2014), 115.

pekerjaannya dan dapat bekerja dengan baik.³⁷ Pengarahan dan bimbingan sangat perlu dilakukan. Oleh karena itu, BMT Al-Hasanah harus melakukan pengarahan dan bimbingan bagi karyawan agar pekerjaan yang dilakukan karyawan menjadi lebih baik lagi.

b. Metode *Off The Job Training*

Off the job training adalah pelatihan yang dilakukan oleh BMT Al-Hasanah sendiri ataupun dari pihak lain di luar perusahaan. Pelaksanaannya tugas pekerjaan pada waktu terpisah dari waktu kerja karyawan untuk mengikuti program pelatihan, antara lain:

1) Pengembangan Kepribadian

Pengembangan kepribadian ini digunakan untuk meningkatkan kinerja karyawan terutama (perilaku, moral dan etika) karyawan tersebut, langkahnya adalah:

- 1) Diwajibkan melaksanakan amalan yaumiah bagi semua karyawan. Tujuannya agar menumbuhkan karakter karyawan dalam lembaga keuangan syariah agar dapat memahami tugas dan kewajiban dalam bekerja.
- 2) Pemberian pengarahan dari Kepala cabang setiap ada kesempatan.
- 3) Belajar sendiri, BMT membebaskan karyawannya untuk mencoba mempelajari pekerjaan di luar pekerjaannya dengan

³⁷ Hasil Wawancara dengan Bapak Khairul Hanafi Selaku Kepala Cabang di BMT Al-Hasanah KCP Pekalongan., pada 18 Desember 2019.

bertanya maupun meminta bimbingan. Misalnya *marketing* menjadi *Teller*.

2) Latihan

Pelatihan disini diadakan oleh pihak luar biasanya pihak BMT mendapatkan Undangan agar dapat menghadiri pelatihan tersebut. dan karyawan dianjurkan agar mengikuti pelatihan yang diselenggarakan, Karyawan secara bergiliran untuk mengikuti pelatihan tersebut tergantung tema pelatihan dan disesuaikan dengan jabatan karyawan masing-masing.³⁸

Tabel 4.6

No	Nama	Materi	Tempat
1	Sugi Harto	Training melayani anggota	Pusat
2	Ida Kuswarini	<i>service excellent</i> kepada anggota	Pusat
3	Sugi Harto	Pelatihan dan Uji Kompetensi <i>Marketing</i>	Pusat
Dilaksanakan pada tahun 2018			

Langkah lain yang ditempuh oleh BMT Al Hasanah agar dapat meningkatkan kualitas pelayanan yaitu dengan mengikuti pelatihan pelatihan yang diadakan diluar, kegiatan pelatihan dibuat untuk bagian-bagian oprasional seperti *costumer service*, *teller*, dan *marketing*. namun pelatihan

³⁸ Hasil Wawancara dengan Bapak Khairul Hanafi Selaku Kepala Cabang di BMT Al-Hasanah KCP Pekalongan., pada 18 Desember 2019.

tersebut hanya difokuskan kepada *marketing*, karena *marketing* yang lebih sering berhadapan dengan anggota. dengan materi pelatihan sebagai berikut: Training melayani anggota, pelatihan *service excellent* kepada anggota, Peningkatan pemberdayaan kualitas *Marketing*, Pelatihan dan Uji Kompetensi *Marketing*, Peningkatan Kapasitas Manajemen BMT dan lain sebagainya. Dari pelatihan tersebut karyawan yang mengikuti pelatihan menjadi lebih mengetahui bagaimana tatacara melayani nasabah dengan baik.

Layanan yang cepat dan ramah merupakan langkah yang diambil oleh BMT Al Hasanah 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. Proses pelayanan yang cepat membuat anggota BMT Al Hasanah tidak berpaling memilih lembaga keuangan yang lain.

Penilaian kualitas layanan yang ada pada BMT Al Hasanah hanya dilakukan dengan melihat ada tidaknya komplain yang dilakukan oleh anggotanya untuk layanan yang diterima dari BMT Al Hasanah. Sebelum diadakannya pengembangan masih banyak anggota yang belum puas terhadap pelayanan yang diberikan oleh BMT, seperti karyawan yang kurang tanggap, penanganan survey yang lama, dan lain sebagainya. Oleh sebab itu upaya yang dilakukan oleh BMT Al-Hasanah dalam meningkatkan kualitas pelayanan dengan melakukan berbagai metode pengembangan, namun masih kurang

maksimal dikarenakan masih ada anggota yang merasa kurang puas terhadap pelayanan yang diberikan oleh karyawan BMT.

BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

BMT Al-Hasanah KCP Pekalongan telah melakukan berbagai metode pengembangan sumber daya manusia, seperti metode *On the Job Training* (Rotasi jabatan, magang, pendampingan) dan *Of the Job Training* (melaksanakan amalan yaumiah, pengarahan dari kepala cabang dan belajar mandiri). Metode pengembangan tersebut memiliki banyak manfaat yang diperoleh antara lain dengan menambah pengetahuan, ketrampilan, serta membentuk sikap dan kerjasama yang baik dibanding sebelumnya. Semakin banyak pengetahuan dan ketampilan yang dimiliki karyawan Sehingga semakin meningkat pula kinerja serta pelayanan yang diberikan kepada anggota. Hal ini berakibat dengan kepuasan anggota semakin banyak anggota yang tertarik untuk menabung dan melakukan pembiayaan di BMT. Jadi metode yang diberikan BMT Al-Hasanah kepada karyawan sudah baik namun masih kurang maksimal dikarenakan masih ada anggota yang merasa kurang puas terhadap pelayanan yang diberikan oleh karyawan BMT.

B. Saran

Peneliti memberikan beberapa saran untuk BMT Al-Hasanah KCP Pekalongan, antara lain:

1. Guna meningkatkan kualitas pelayanan BMT Al-Hasanah, seharusnya BMT Al-Hasabah lebih meningkatkan metode pengembangan SDM untuk para karyawan. Seperti memberikan pelatihan secara berkala, dan memberikan referensi atau panduan dalam menjalankan kegiatan pelayanannya
2. Mempertimbangkan kemampuan, dan keahlian calon karyawan agar lebih mudah dalam memberikan pelatihan untuk meningkatkan kualitas pelayanan di BMT Al-Hasanah.

DAFTAR PUSTAKA

- Al Arif, M. Nur Rianto. *Dasar-Dasar Pemasaran Bank Syariah* Bandung: Alfabeta, 2012.
- Arikunto. Suharsimi. *Prosedur Penelitian: Suatu Pendekatan Praktik*. Jakarta: Rineka Cipta, 2010.
- Dipang, Ludfia. “*Pengembangan Sumber Daya Manusia Dalam Peningkatan Kinerja Karyawan Pada Pt. Hasjrat Abadi Manado*” Manado: Fakultas Ekonomi dan Bisnis. Jurusan Manajemen Universitas Sam Ratulangi Manado. ISSN 2303-1174. Vol 1. No 3. September 2013
- Fauziyyah, Firda Rini. “*Pengaruh Kualitas Pelayanan Pada Koperasi Simpan Pinjam Pembiayaan Syariah Kspps Bmt Dana Li Mardhatillah Damar Semarang Terhadap Tingkat Kepuasan Anggota*”. Skripsi Fakultas Dakwah Dan Komunikasi Universitas Islam Negeri Walisongo Semarang 2018.
- Liana. “*Pengembangan Sumber Daya Manusia Sebagai Upaya Meningkatkan Mutu Pelayanan Terhadap Nasabah Pada PT. Bank BNI Syariah Kantor Cabang Tanjung Karang*”. Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam STAIN Jurai Siwo Metro 2014.
- Marwansyah. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Bandung: Alfabeta, 2014.
- Moleong, Lexy J. *Metodologi Penelitian Kualitatif Edisi Revisi*. Bandung: Remaja Rosdakarya, 2012.
- Mulyana, Dedi. *Metode Penelitian Kualitatif*. Bandung: Pt Remaja Rosdakarya, 2010.
- Priansa, Donni Juni. *Manajemen Sekretaris Perkantoran: Terampil dan Profesional*. Bandung: CV. Pustaka Setia, 2017.
- . *Perencanaan dan Pengembangan Sumber Daya Manusia*. Bandung: Alfabeta, 2016.
- Priyono dan Marnis. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Taman Sidoarjo: Zifatma Publisher, 2008.
- Ridwan, Ahmad Hasan. *Manajemen Baitul Mal wa Tamwil*. Bandung: CV Pustaka Setia, 2013.

- Rohmah, Nafilatur. *“Pengembangan Sumber Daya Manusia Dalam Meningkatkan Mutu Pelayanan Di Lembaga Keuangan Syariah”*. Institut Agama Islam Tarbiyatut Tholabah Lamongan. Indonesia. Al-Musthofa: Journal of Sharia Economics. Volume 1. Nomor 1 Juni 2018
- Rozalena, Agustin & Sri Komala Dewi. *Panduan Praktis Menyusun Pengembangan Karier dan Pelatihan Karyawan*. Jakarta: Raih Asa Sukses, 2016.
- Siagian, Sondang P. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: PT Bumi Aksara, 2013.
- Subagyo, P. Joko *Metode Penelitian dalam Teori dan Praktik*. Jakarta: Rineka Cipta, 2011.
- Sugiyono. *Metode Penelitian Kualitatif. Kualitatif. R&D. Cet. Ke 26* Bandung: CV Alfabeta, 2017.
- Sutrisno, Edy. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Kencana, 2009.
- Suwatno. *Manajemen SDM Dalam Organisasi Publik dan Bisnis*. Bandung: Alfabeta, 2014.
- Umam, Khaerul. *Manajemen Organisasi*. Bandung: CV Pustaka Setia, 2015.
- Umar, Husein. *Metode Penelitian Untuk Skripsi dan Tesis Bisnis*. Jakarta: PT Raja Grafindo Persada, 2009.
- Usman, Husaini & Purnomo Setiady. *Metodologi Penelitian Sosial*. Jakarta: PT Bumi Aksara, 2011.
- Welta, Fretty. *“Pengaruh Kualitas Layanan dan Kepercayaan Terhadap Loyalitas Nasabah Pada Baitul Maal Wat Tamwil”*. dalam Jurnal I-Economic Vol 3. No 2. Desember 2017.
- Yuliarmi, Ni Nyoman 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.

LAMPIRAN-LAMPIRAN



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

Jalan Ki. Hajar Dewantara Kampus 15 A Iringmulyo Metro Timur Kota Metro Lampung 34111
Telepon (0725) 41507; Faksimili (0725) 47286;
Website www.metrouniv.ac.id, email: iaimetro@metrouniv.ac.id

Nomor : 2316/In.28.3/D.1/PP.00.9/10/2018

18 Oktober 2018

Lampiran : -

Perihal : **Pembimbing Skripsi**

Kepada Yth:

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

2. Selvia Nuriasari, M.E.I

di – Tempat

Assalamu'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh

Dalam rangka membantu mahasiswa dalam penyusunan Proposal dan Skripsi, maka Bapak/Ibu tersebut diatas, ditunjuk masing-masing sebagai Pembimbing I dan II Skripsi mahasiswa :

Nama : Sinta Puspitasari

NPM : 1502100123

Fakultas : Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam

Jurusan : S1-Perbankan Syariah (S1-PBS)

Judul : Pengembangan Sumber Daya Manusia Sebagai Upaya Meningkatkan Mutu Pelayanan Terhadap Nasabah (Studi Kasus Di BMT Al-Hasanah KCP. Pekalongan)

Dengan ketentuan :

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

Demikian disampaikan untuk dimaklumi dan atas kesediaan Bapak/Ibu Dosen diucapkan terima kasih.

Wassalamu'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh.

Wakil Dekan Bidang Akd &
Kelembagaan

MUHAMMAD SALEH



OUTLINE

PENGEMBANGAN SUMBER DAYA MANUSIA SEBAGAI UPAYA MENINGKATKAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP ANGGOTA (Studi di BMT Al-Hasanah Kantor Cabang Pembantu Pekalongan Lampung Timur)

HALAMAN SAMPUL

HALAMAN JUDUL

NOTA DINAS

PERSETUJUAN

PENGESAHAN

ABSTRAK

ORISINALITAS PENELITIAN

MOTTO

PERSEMBAHAN

KATA PENGANTAR

DAFTAR ISI

DAFTAR TABEL

DAFTAR GAMBAR

DAFTAR LAMPIRAN

BAB I PENDAHULUAN

- A. Latar Belakang Masalah
- B. Pertanyaan Penelitian
- C. Tujuan Penelitian
- D. Manfaat Penelitian
- E. Penelitian Relevan

BAB II LANDASAN TEORI

- A. Sumber Daya Manusia
 - 1. Pengertian Sumber Daya Manusia
 - 2. Manajemen Sumber Daya Manusia

B. Pengembangan Sumber Daya Manusia

1. Pengertian Pengembangan Sumber Daya Manusia
2. Tujuan Pengembangan Sumber Daya Manusia
3. Manfaat Pengembangan Sumber Daya Manusia
4. Prinsip Pengembangan Sumber Daya Manusia
5. Jenis Pengembangan Sumber Daya Manusia
6. Metode Pengembangan Sumber Daya Manusia

C. Kualitas Pelayanan

1. Pengertian Kualitas Pelayanan
2. Macam-Macam Kualitas Pelayanan
3. Dasar-Dasar Pelayanan
4. Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kualitas Pelayanan

D. Hubungan Pengembangan Sumber Daya Manusia dengan Kualitas Pelayanan.

BAB III METODE PENELITIAN

- A. Jenis Penelitian
- B. Sumber Data
- C. Teknik Pengumpulan Data
- D. Teknik Analisa Data

BAB IV TEMUAN HASIL PENELITIAN

- A. Profil BMT Al-Hasanah KCP Pekalongan
 1. Sejarah berdirinya BMT Al-Hasanah KCP Pekalongan
 2. Visi dan Misi BMT Al-Hasanah KCP Pekalongan
 3. Struktur Organisasi BMT Al-Hasanah KCP Pekalongan
- B. Pengembangan Sumber Daya Manusia di BMT Al-Hasanah KCP Pekalongan
- C. Kualitas Pelayanan Setelah Mendapatkan Pengembangan Sumber Daya Manusia
- D. Analisis Pengembangan Sumber Daya Manusia sebagai upaya meningkatkan kualitas pelayanan terhadap anggota di BMT Al-Hasanah KCP Pekalongan

BAB V PENUTUP

A. Simpulan

B. Saran

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN-LAMPIRAN

DAFTAR RIWAYAT HIDUP

ALAT PENGUMPUL DATA (APD)

PENGEMBANGAN SUMBER DAYA MANUSIA SEBAGAI UPAYA MENINGKATKAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP ANGGOTA (Studi Kasus di Bmt Al-Hasanah Kantor Cabang Pembantu Pekalongan Lampung Timur)

A. IDENTITAS RESPONDEN

NAMA :

USIA :

JENIS KELAMIN :

B. Interview atau Wawancara

1. Wawancara dengan Manajer BMT Al-Hasanah KCP Pekalongan

- a. Apakah yang dimaksud dengan pengembangan sumber daya manusia?
- b. Apakah tujuan dari diadakan pengembangan sumber daya manusia?
- c. Apa manfaat dari Pengembangan sumber daya manusia?
- d. Apa prinsip dari pengembangan sumber daya manusia?
- e. Apa jenis pengembangan sumber daya manusia?
- f. Metode apa yang di terapkan dalam pengembangan SDM?

2. Wawancara dengan *Marketing* BMT Al-Hasanah KCP Pekalongan

- a. Pelatihan apa yang di berikan lembaga dalam upaya meningkatkan kualitas pengembangan sumber daya manusia?
- b. Apa dampak atau hasil dari di adakannya pelatihan SDM?
- c. Metode apa yang di berikan untuk meningkatkan kualitas pelayanan terhadap anggota?
- d. Berapa kali pelatihan di adakan?
- e. Adakah perbedaan setelah mengikuti pelatihan?

3. Wawancara dengan anggota BMT Al-Hasanah KCP Pekalongan

- a. Kenapa tertarik menjadi anggota di BMT Al-Hasanah KCP Pekalongan?
- b. Produk apa saja yang di gunakan oleh bapak/ibu di BMT Al-Hasanah KCP Pekalongan?
- c. Kenapa tertarik memilih produk tersebut?
- d. Bagaimana pelayanan yang diberikan oleh BMT Al-Hasanah KCP Pekalongan?
- e. Apakah layanan yang diberikan oleh BMT Al-Hasanah KCP Pekalongan terbilang memuaskan?

C. DOKUMENTASI

1. Sejarah singkat awal berdirinya BMT Al-Hasanah KCP Pekalongan?
2. Strktur BMT Al-Hasanah KCP Pekalongan?
3. Arsip-arsip BMT Al-Hasanah KCP Pekalongan?



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

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

Nomor : 3619/In.28/D.1/TL.00/12/2019
Lampiran : -
Perihal : **IZIN RESEARCH**

Kepada Yth.,
Manager BMT Al-Hasanah KCP
Pekalonga Lampung Timur
di-
Tempat

Assalamu'alaikum Wr. Wb.

Sehubungan dengan Surat Tugas Nomor: 3618/In.28/D.1/TL.01/12/2019,
tanggal 17 Desember 2019 atas nama saudara:

Nama : **SINTA PUSPITASARI**
NPM : 1502100123
Semester : 9 (Sembilan)
Jurusan : S1 Perbankan Syariah

Maka dengan ini kami sampaikan kepada saudara bahwa Mahasiswa tersebut di atas akan mengadakan research/survey di BMT Al-Hasanah KCP Pekalonga Lampung Timur, dalam rangka menyelesaikan Tugas Akhir/Skripsi mahasiswa yang bersangkutan dengan judul "PENGEMBANGAN SUMBER DAYA MANUSIA SEBAGAI UPAYA MENINGKATKAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP ANGGOTA (STUDI DI BMT AL-HASANAH KANTOR CABANG PEMBANTU PEKALONGAN LAMPUNG TIMUR)".

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

Wassalamu'alaikum Wr. Wb.

Metro, 17 Desember 2019
Wakil Dekan I,


Drs. H.M. Saleh
NIP 19650111 199303 1 001



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

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

SURAT TUGAS

Nomor: 3618/In.28/D.1/TL.01/12/2019

Wakil Dekan I Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Institut Agama Islam Negeri Metro,
menugaskan kepada saudara:

Nama : **SINTA PUSPITASARI**
NPM : 1502100123
Semester : 9 (Sembilan)
Jurusan : S1 Perbankan Syariah

- Untuk :
1. Mengadakan observasi/survey di BMT Al-Hasanah KCP Pekalonga Lampung Timur, guna mengumpulkan data (bahan-bahan) dalam rangka menyelesaikan penulisan Tugas Akhir/Skripsi mahasiswa yang bersangkutan dengan judul "PENGEMBANGAN SUMBER DAYA MANUSIA SEBAGAI UPAYA MENINGKATKAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP ANGGOTA (STUDI DI BMT AL-HASANAH KANTOR CABANG PEMBANTU PEKALONGAN LAMPUNG TIMUR)".
 2. Waktu yang diberikan mulai tanggal dikeluarkan Surat Tugas ini sampai dengan selesai.

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

Dikeluarkan di : Metro
Pada Tanggal : 17 Desember 2019

Mengetahui,
Pejabat Setempat

Amir
Khotiful *Hannaf*

Wakil Dekan I,


H.M. Saleh
Drs. H.M. Saleh MA
NIP 19650111 199303 1 001

 INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI METRO Jln. Ki. Hajar Dewantara, Kota Metro Telp. (0725) 41507	No Dokumen	FM-IAIN MT-BM-05-09
	No Revisi	RO
	Tgl berlaku	
	Halaman	

FORMULIR KONSULTASI BIMBINGAN PROPOSAL SKRIPSI

Nama : Sinta Puspitasari
 NPM : 1502100123

Jurusan/Prodi: Syari'ah dan Ekonomi Islam/S1 PBS
 Semester/TA : IX / 2019-2020

No	Hari/ Tanggal	Pembimbing		Hal yang dibicarakan	Tanda Tangan
		I	II		
	6/2019 /12			Azz Gab I-III Azz orku Azz App Azz polder Gab I-III	

Pembimbing II


Mahasiswa Ybs,


Selya Nuriasari, M.E.I

NIP. 198108282009122003


Sinta Puspitasari


NPM. 1502100123

 IAIN METRO Jln. Ki. Hajar Dewantara, Kota Metro Telp. (0725) 41507	INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI		No Dokumen	FM-IAIN MT-BM-05-09
	METRO		No Revisi	RO
			Tgl berlaku	
			Halaman	

FORMULIR KONSULTASI BIMBINGAN PROPOSAL SKRIPSI

Nama : Sinta Puspitasari
 NPM : 1502100123

Jurusan/Prodi: Syaria'ah dan Ekonomi Islam/S1 PBS
 Semester/TA : IX / 2019-2020

No	Hari/ Tanggal	Pembimbing		Hal yang dibicarakan	Tanda Tangan
		I	II		
1.	Rabu/11-12-2019 ✓			- Ace online	

Pembimbing I


Mahasiswa Ybs,


Suci Hayati-M.S.I

NIP. 197703092003122003


Sinta Puspita Sari


NPM. 1502100123

 INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI METRO Jln. Ki. Hajar Dewantara, Kota Metro Telp.(0725) 41507	No Dokumen	FM-IAIN MT-BM-05-09
	No Revisi	RO
	Tgl berlaku	
	Halaman	

FORMULIR KONSULTASI BIMBINGAN PROPOSAL SKRIPSI

Nama : Sinta Puspitasari
NPM : 1502100123

Jurusan/Prodi: Syari'ah dan Ekonomi Islam/S1 PBS
Semester/TA : IX / 2019-2020

No	Hari/ Tanggal	Pembimbing		Hal yang dibicarakan	Tanda Tangan
		I	II		
1.	Kamis/ 12-12-2019	✓		- Ace bab I, II & III - Ace APD	

Pembimbing I

Mahasiswa Ybs,


Suci Hayati-M.S.I

NIP. 197703092003122003



Sinta PuspitaSari

NPM. 1502100123

 IAIN METRO	INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI METRO	No Dokumen	FM-IAIN MT-BM-05-09
	Jln. Ki. Hajar Dewantara, Kota Metro Telp.(0725) 41507	No Revisi	RO
		Tgl berlaku	
		Halaman	

FORMULIR KONSULTASI BIMBINGAN PROPOSAL SKRIPSI

Nama : Sinta Puspitasari Jurusan/Prodi: Syari'ah dan Ekonomi Islam/S1 PBS
 NPM :1502100123 Semester/TA :

No	Hari/ Tanggal	Pembimbing		Hal yang dibicarakan	Tanda Tangan
		I	II		
	16/07/2020	✓		Acc SKRIPSI untuk di Munagosahtkan.	

Pembimbing I

Mahasiswa Ybs,


Suci Hayati M.S.I

NIP. 197703092003122003


Sinta PuspitaSari

NPM. 1502100123



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

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

FORMULIR KONSULTASI BIMBINGAN SKRIPSI

Nama : **Sinta Puspitasari**
NPM : 1502100123

Fakultas / Jurusan: Ekonomi dan Bisnis Islam / S1 PBS
Semester / TA : X / 2019-2020

No	Hari / Tanggal	Pembimbing II	Hal yang dibicarakan	Tanda Tangan
	13/06/2020		Acc Skripsi	

Dosen Pembimbing II

Mahasiswa Ybs.


Selvia Nuriasari, M.E.I
NIP. 19810828 200912 2 003



Sinta Puspitasari
NPM. 1502100123

FOTO DOKUMENTASI



Foto 1. Wawancara dengan Bapak Khairul Hanafi Selaku Manager di BMT Al-Hasanah KCP Pekalongan.



Foto 2. Dokumentasi Karyawan di BMT Al-Hasanah KCP Pekalongan



Foto 3. Dokumentasi hasil wawancara dengan Ibu Khomsiah selaku Anggota BMT Al-Hasanah KCP Pekalongan.



Foto 4. Dokumentasi hasil wawancara dengan Ibu Tutik selaku Anggota BMT Al-Hasanah KCP Pekalongan.



Foto 5. Dokumentasi hasil wawancara dengan Bapak Romli selaku Anggota BMT Al-Hasanah KCP Pekalongan.



Foto 6. Dokumentasi hasil wawancara dengan Ibu Henti Fitriana selaku Anggota BMT Al-Hasanah KCP Pekalongan.



Foto 7. Dokumentasi hasil wawancara dengan Ibu Insiyah selaku Anggota BMT Al-Hasanah KCP Pekalongan.



Foto 8. Dokumentasi Brosur BMT Al-Hasanah KCP Pekalongan



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

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

**SURAT KETERANGAN BEBAS PUSTAKA
Nomor : P-459/In.28/S/U.1/OT.01/06/2020**

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

Nama : SINTA PUSPITA SARI
NPM : 1502100123
Fakultas / Jurusan : Ekonomi dan Bisnis Islam / S1. Perbankan Syariah

Adalah anggota Perpustakaan Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Metro Lampung Tahun Akademik 2019 / 2020 dengan nomor anggota 1502100123.

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

Demikian Surat Keterangan ini dibuat, agar dapat dipergunakan seperlunya.



Metro, 15 Juni 2020
Kepala Perpustakaan

Drs. Mokhtari Sudin, M.Pd
NIP.1958082119810301001

RIWAYAT HIDUP



Penyusun bernama Sinta Puspitasari, yang dilahirkan di desa Mataram Marga pada tanggal 10 Desember 1996, penyusun merupakan anak pertama dari Bapak Misdi (Alm) dan Ibu Sumiyatun (Alm) yang bertempat tinggal di Pukem, Kabupaten Lampung Timur Provinsi Lampung.

Dalam jenjang pendidikan, Penyusun menyelesaikan pendidikan formalnya di SD Negeri 2 Mataram Marga lulus pada tahun 2009, Kemudian Melanjutkan di MTS Ma'arif NU 5 Sekampung lulus pada tahun 2012, Kemudian penyusun melanjutkan sekolah di MA Ma'arif NU 5 Sekampung lulus pada tahun 2015, dan kemudian penyusun melanjutkan kuliah di perguruan tinggi di Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Metro mengambil jurusan SI-Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam.