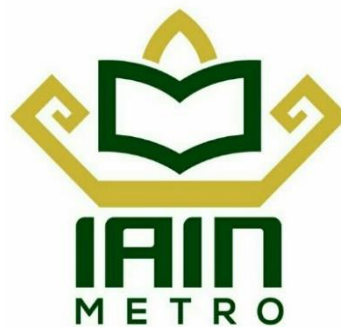


SKRIPSI

**STRATEGI MENGOPTIMALKAN SUMBER DAYA MANUSIA
UNTUK MENINGKATKAN MUTU PELAYANAN
(STUDI PT BPRS AMAN SYARIAH)**

Oleh:

**NADRA APRILIA JIANTI
1702100064**



**JURUSAN S1 PERBANKAN SYARIAH
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM**

**INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI (IAIN) METRO
1442 H /2021 M**

**STRATEGI MENGOPTIMALKAN SUMBER DAYA MANUSIA
UNTUK MENINGKATKAN MUTU PELAYANAN
(STUDI PT BPRS AMAN SYARIAH)**

Diajukan untuk Memenuhi Tugas dan Sebagai Syarat
Memperoleh Gelar Sarjana Perbankan Syariah (S.E)

Oleh:

NADRA APRILIA JIANTI
NPM. 1702100064

Pembimbing I: Hermanita, S.E, MM
Pembimbing II: Esty Apridasari, M.Si

Jurusan S1 Perbankan Syariah
Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam

INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI (IAIN) METRO

1442 H / 2021 M

NOTA DINAS

Nomor :
Lampiran : 1 (satu) berkas
Hal : **Pengajuan untuk Dimunaqosyahkan
Saudari Nadra Aprilia Jianti**

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

Assalamu'alaikum Wr.Wb.

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

Nama : **Nadra Aprilia Jianti**
NPM : 1702100064
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam
Jurusan : S-1 Perbankan Syariah
Judul : **STRATEGI MENGOPTIMALKAN SUMBER
DAYA MANUSIA UNTUK
MENINGKATKAN MUTU PELAYANAN
(STUDI PT BPRS AMAN SYARIAH)**

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, Maret 2021

Pembimbing I,



Hermanita, S.E.,M.M
NIP. 19730220 199903 2 001

Pembimbing II,



Esty Apridasari, M.Si
NIP. 1988042720 1 503 2005

HALAMAN PERSETUJUAN

Judul Skripsi: **STRATEGI MENGOPTIMALKAN SUMBER DAYA
MANUSIA UNTUK MENINGKATKAN MUTU
PELAYANAN (STUDI PT BPRS AMAN
SYARIAH)**

Nama : **Nadra Aprilia Jianti**
NPM : 1702100064
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam
Jurusan : Perbankan Syariah

MENYETUJUI

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

Metro, Maret 2021

Pembimbing I,



Hermanita, S.E., M.M
NIP. 19730220 199903 2 001

Pembimbing II,



Esty Apridasari, M.Si
NIP. 1988042720 1 503 2005



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

Jl. Ki Hajar Dewantara Kampus 15A Iringmulyo Metro Timur Kota Metro Lampung 3411
Telp. (0725) 41507; faksimili (0725) 47296; website: www.metrouniv.ac.id; E-mail: iaimetro@metrouniv.ac.id

PENGESAHAN SKRIPSI

Nomor : 1433 / In.28.3 / P / PP.00.0 / 05 / 2021

Skripsi dengan Judul "STRATEGI MENGOPTIMALKAN SUMBER DAYA MANUSIA UNTUK MENINGKATKAN MUTU PELAYANAN (STUDI PT BPRS AMAN SYARIAH)", Disusun oleh NADRA APRILIA JIANTI, NPM. 1702100064, Jurusan : S1 Perbankan Syariah yang telah diujikan dalam sidang munaqosyah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Metro pada hari/tanggal Kamis / 29 April 2021.

TIM PENGUJI MUNAQOSYAH

Ketua / Moderator : Hermanita, S.E., M.M

Penguji I : Suci Hayati, M.S.I

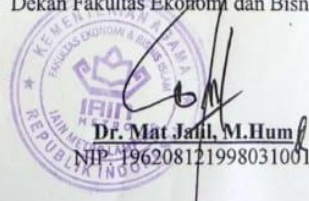
Penguji II : Esty Apridasari, M.Si

Sekretaris : Lella Anita, M.S.Ak



Mengetahui,

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam



Dr. Mat Jali, M.Hum
NIP. 196208121998031001

ABSTRAK
STRATEGI MENGOPTIMALKAN SUMBER DAYA MANUSIA UNTUK
MENINGKATKAN MUTU PELAYANAN
(STUDI PT BPRS AMAN SYARIAH)

OLEH:
NADRA APRILIA JIANTI
NPM. 1702100064

PT BPRS Aman Syariah adalah salah satu lembaga keuangan syariah yang terletak di Desa Sumbergede, Kecamatan Sekampung, Lampung Timur. Kegiatan utamanya adalah menghimpun dana masyarakat, menyalurkan dana ke masyarakat serta memberikan jasa keuangan lainnya. Sumber daya manusia berperan penting dalam kegiatan tersebut, karena sumber daya manusia merupakan salah satu faktor yang menentukan keberhasilan dan meningkatnya mutu/kualitas suatu perusahaan. Maka dari itu, untuk menciptakan sumber daya manusia yang berkualitas, maka diperlukan suatu strategi mengoptimalkan sumber daya manusia yang berdampak pada mutu pelayanan yang diberikan kepada nasabah.

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

Hasil penelitian pada penelitian ini menyatakan PT BPRS Aman Syariah melakukan strategi mengoptimalkan sumber daya manusia dengan berbagai cara yaitu melakukan seleksi pegawai yang dilakukan dengan serangkaian tes yang bertujuan untuk mencari sumber daya yang unggul dibidangnya, melakukan kegiatan pengembangan dan pelatihan dengan cara melakukan pelatihan, *in-house training* atau *on the job training*, dan melakukan studi banding. Pemberian penghargaan berupa barang/bonus terhadap karyawan. melakukan pemberian motivasi dilakukan pada saat *breafing* pagi membahas tentang perkembangan aset di dalam bank kemudian dilanjutkan dengan tausiah motivasi kepada karyawan. serta melakukan evaluasi, kegiatan evaluasi rutin dilakukan disetiap bagian.

Kata kunci: *Strategi mengoptimalkan sumber daya manusia, meningkatkan mutu pelayanan*

ORISINALITAS PENELITIAN

Yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Nadra Aprilia Jianti
NPM : 1702100064
Program Studi : SI-Perbankan Syariah
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam

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

Metro, 21 April 2021

Yang Menyatakan,



Nadra Aprilia Jianti
1702100064

MOTTO

يَا أَيُّهَا الَّذِينَ آمَنُوا إِذَا قِيلَ لَكُمْ
تَفَسَّحُوا فِي الْمَجَالِسِ فَافْسَحُوا يَفْسَحِ
اللَّهُ لَكُمْ وَإِذَا قِيلَ انشُرُوا فَانشُرُوا
يَرْفَعِ اللَّهُ الَّذِينَ آمَنُوا مِنْكُمْ وَالَّذِينَ
أُوتُوا الْعِلْمَ دَرَجَاتٍ وَاللَّهُ بِمَا تَعْمَلُونَ
خَبِيرٌ

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

PERSEMBAHAN

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

1. Ibu Suharningsih, ibundaku tercinta dan tersayang yang telah memberikanku doa', cinta dan kasih sayang, serta berjuang untuk kehidupanku sehingga dapat menyelesaikan studi di IAIN Metro.
2. Bapak Heru Harjianto, yang telah mendukung sehingga dapat menyelesaikan studi di IAIN Metro.
3. Adikku Fadhel Dwi Harjianto yang selalu memberikan semangat dan doa.
4. Sahabat-sahabatku kelas E S1-Perbankan Syariah 2017 yang aku sayangi.
5. Almamater kebanggaan Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Metro.

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

KATA PENGANTAR

Puji syukur peneliti panjatkan kehadirat Allah SWT, atas taufik hidayah dan inayah-Nya sehingga peneliti dapat menyelesaikan penulisan Skripsi Penelitian ini. Penulisan Skripsi Penelitian 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 Penelitian ini, peneliti telah menerima banyak bantuan dan bimbingan dari berbagai pihak. Oleh karenanya peneliti mengucapkan terima kasih kepada:

1. Ibu Dr. Hj. Siti Nurjanah, M.Ag, PIA, selaku Rektor IAIN Metro.
2. Bapak Dr. Mat Jalil, M.Hum, selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam.
3. Bapak Dliyaul Haq, M.E.I selaku Ketua Jurusan S1 Perbankan Syariah
4. Ibu Hermanita, S.E, MM selaku Pembimbing I pada Skripsi Penelitian ini, yang telah memberikan bimbingan yang sangat berharga kepada peneliti.
5. Ibu Esty Apridasari, M.Si selaku Pembimbing II pada P Skripsi Penelitian 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. Direktur, segenap Karyawan, serta nasabah PT BPRS Aman Syariah yang telah memberikan sarana dan prasarana serta informasi yang berharga kepada peneliti sehingga skripsi ini dapat terselesaikan.

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

Metro, 4 Mei 2021
Yang Menyatakan,

A handwritten signature in black ink, appearing to be 'Nadra Aprilia Jianti', written in a cursive style.

Nadra Aprilia Jianti
NPM. 1702100064

DAFTAR ISI

HALAMAN SAMBUNG	i
HALAMAN JUDUL	ii
NOTA DINAS	iii
PERSETUJUAN	iv
PENGESAHAN	v
ABSTRAK	vi
ORISINALITAS PENELITIAN	vii
MOTTO	viii
PERSEMBAHAN	ix
KATA PENGANTAR	x
DAFTAR ISI	xii
DAFTAR TABEL	xiv
DAFTAR GAMBAR	xv
DAFTAR LAMPIRAN	xvi
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Pertanyaan Penelitian.....	5
C. Tujuan dan Manfaat Penelitian.....	6
D. Penelitian Relevan	6
BAB II LANDASAN TEORI	10
A. Sumber Daya Manusia.....	10
1. Pengertian Sumber Daya Manusia.....	10
2. Pengembangan Sumber Daya Manusia.....	11
3. Tujuan Pengembangan Sumber Daya Manusia.....	12
4. Metode-metode Pengembangan Sumber Daya Manusia ..	15
B. Mutu Pelayanan	18
1. Pengertian Mutu Pelayanan.....	18
2. Tujuan dan Fungsi Pelayanan.....	20

3. Pengukuran Mutu Pelayanan.....	21
4. Standar Pelayanan Nasabah	22
BAB III METODOLOGI PENELITIAN	24
A. Jenis dan Sifat Penelitian	24
B. Sumber Data.....	25
C. Teknik Pengumpulan Data.....	27
D. Teknik Analisa Data	28
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	30
A. Profil PT BPRS Aman Syariah	30
1. Sejarah Berdirinya PT BPRS Aman Syariah	30
2. Visi dan Misi PT BPRS Aman Syariah	32
3. Struktur Organisasi PT BPRS Aman Syariah	33
4. Produk-produk PT BPRS Aman Syariah	38
B. Strategi Mengoptimalkan Sumber Daya Manusia untuk Meningkatkan Mutu Pelayanan di PT BPRS Aman Syariah ..	41
C. Analisis Strategi Mengoptimalkan Sumber Daya Manusia untuk Meningkatkan Mutu Pelayanan di PT BPRS Aman Syariah	48
BAB V KESIMPULAN DAN PENUTUP	52
A. Kesimpulan	52
B. Saran	53

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN-LAMPIRAN

DAFTAR RIWAYAT HIDUP

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Jumlah Nasabah per tahun pada PT BPRS Aman Syariah.....	4
---	---

DAFTAR GAMBAR

Gambar 4.1 Susunan Organisasi PT BPRS Aman Syariah 2021	34
---	----

DAFTAR LAMPIRAN

1. Surat Pembimbing Skripsi
2. Alat Pengumpul Data (APD)
3. Surat Tugas
4. Surat Izin Research
5. Surat Bebas Pustaka
6. Dokumentasi
7. Blangko Konsultasi Bimbingan
8. Riwayat Hidup

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Perkembangan dunia perbankan sangatlah begitu cepat, hal ini mensyaratkan organisasi atau perusahaan untuk melakukan pengembangan terus menerus.¹ Perubahan ini disebabkan berbagai faktor di antaranya perubahan ilmu pengetahuan, yang setiap waktu mengalami kemajuan sehingga menjadikan manusia sebagai roda penggerak usaha memiliki wawasan yang terarah.

Perkembangan perbankan syariah ini tentunya juga harus didukung oleh sumberdaya insani yang memadai, baik dari segi kualitas maupun kuantitasnya.² Salah satunya yaitu dengan mempersiapkan sumber daya manusia yang mumpuni dibidangnya. Mengingat yang dikelola oleh bank adalah dana, baik dana pemilik maupun dana masyarakat, maka sektor perbankan mengandalkan kepercayaan.

Sumber daya manusia didefinisikan sebagai individu yang merancang dan memproduksi keluaran dalam rangka pencapaian strategi dan tujuan yang telah ditetapkan organisasi atau perusahaan. Tanpa individu yang memiliki

¹Veithzal Rivai, *Manajemen Sumber Daya Manusia untuk Perusahaan* (Jakarta: PT. RajaGrafindo Persada, 2004), 253.

²Adiwarman A. Karim, *Bank Islam Analisis Fiqih dan Keuangan* (Jakarta: Grafindo Persada, 2014), 27.

keahlian atau kompetensi, maka mustahil bagi organisasi atau perusahaan untuk mencapai tujuan.³

Persaingan bisnis yang meningkat mendorong organisasi atau perusahaan di dunia perbankan untuk mengatur strategi agar tidak kalah saing dengan pesaingnya, hal ini organisasi atau perusahaan memasukan isu sumber daya manusia kedalam strategi pengembangan organisasi atau perusahaan.

Pengembangan sumber daya manusia adalah kegiatan memelihara dan meningkatkan kompetensi karyawan untuk mencapai efektivitas organisasi atau perusahaan. Pengembangan karyawan ini diwujudkan melalui pengembangan karier, serta pendidikan dan pelatihan. Pendidikan dan pelatihan yang dilakukan organisasi atau perusahaan ini mempunyai tujuan tersendiri dalam pelaksanaannya.

Pengembangan yang dilaksanakan organisasi atau perusahaan untuk membentuk sumber daya yang berkualitas yang baik. Sumber daya manusia yang baik harus memiliki pengetahuan akademik yang luas serta keterampilan yang handal, karena pengetahuan dan keterampilan merupakan kunci utama agar pelayanan terhadap nasabah dapat ditingkatkan. Pelayanan yang baik adalah pelayanan yang dilakukan secara ramah, adil, cepat, tepat, dan dengan etika yang baik sehingga memenuhi kebutuhan dan kepuasan bagi nasabah itu sendiri.⁴

³Burhanuddin Yusuf, *Manajemen Sumber Daya Manusia di Lembaga Keuangan Syariah* (Jakarta: PT Grafindo Persada, 2015), 25.

⁴Malayu S.P Hasibuan, *Dasar-Dasar Perbankan* (Jakarta: PT Bumi Aksara, 2004), 156.

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

Pada perkembangannya, bank syariah telah menyebar di berbagai tempat. Salah satunya yaitu PT. BPRS Aman Syariah atau biasa disebut Bank Aman Syariah yang terletak di Desa Sumbergede, Kecamatan Sekampung, Lampung Timur. Berdasarkan Akta Pendirian PT BPRS Aman Syariah Lampung Timur No. 15 tanggal 11 Februari 2014 oleh Notaris Abadi Riyantini, SH dan pengesahan Badan Hukum PT dari Kementerian Hukum dan Hak Azasi Manusia Nomor: AHU-10. 01982. PENDIRIAN PT 2014 tanggal 13 Februari 2014 serta Surat Otoritas Jasa Keuangan Nomor: S-2/PB.1/2014 tentang Pemberian Izin Prinsip Pendirian PT. BPRS Aman Syariah pada tanggal 28 Januari 2014 dan Mulai beroperasi pada tanggal 30 Desember 2014 berdasarkan Surat Otoritas Jasa Keuangan Nomor: S-237/PB.131/2014 tentang Pemberian Izin Usaha pada tanggal 30 Desember 2014. Dalam operasionalnya PT. BPRS Aman Syariah Lampung Timur dikelola oleh Direksi dan jajaran karyawan dan diawasi oleh Dewan Komisaris serta Dewan Pengawas Syariah (DPS).⁵

Berdasarkan keterangan dari direktur PT BPRS Aman Syariah didapatkan informasi bahwa karyawan di PT BPRS Aman Syariah berjumlah 24 karyawan. Selama ini SDM di PT BPRS Aman Syariah memiliki latar

⁵ Dokumen Profil PT BPRS Aman Syariah, t.t.

belakang pendidikan umum, namun ada beberapa karyawan yang memiliki latar belakang pendidikan perbankan syariah yaitu berjumlah 3 karyawan. karyawan tersebut menjabat di PT BPRS Aman Syariah sebagai *Customer Service*, serta pembiayaan dan dana. Dengan keragaman ini maka dibutuhkan konsep strategis agar SDM sejalan dengan konsep dan pola-pola yang diterapkan di perbankan syariah. Berbagai strategi dilakukan untuk meningkatkan kemampuan, ketrampilan dan pengetahuan karyawan sebagai upaya agar karyawan PT BPRS Aman Syariah dapat menjalankan tugas dan bekerja dengan baik sesuai tuntutan lembaga.⁶

Dengan keberagaman SDM yang dimiliki PT BPRS Aman Syariah ini mendapatkan hasil yang maksimal dengan meningkatnya nasabah setiap tahunnya, hal ini dapat dilihat pada tabel dibawah ini:

Tabel 1.1
Jumlah Nasabah per tahun pada PT BPRS Aman Syariah

Tahun	Jumlah Nasabah
2017	4.554
2018	4.905
2019	5.414

(Sumber: Data Jumlah Nasabah pada PT BPRS Aman Syariah Tahun 2017-2019).⁷

Pada tabel tersebut dapat dilihat, jumlah nasabah pada PT BPRS Aman Syariah mengalami peningkatan setiap tahunnya. Pada tahun 2018 mengalami kenaikan sebanyak 351 nasabah, sedangkan pada tahun 2019 mengalami kenaikan sebanyak 509 nasabah. Kenaikan jumlah nasabah pada setiap tahun

⁶ Sugianto, Wawancara Direktur PT BPRS Aman Syariah, 26 Januari 2021.

⁷ Ibid.,

dapat dipengaruhi berbagai faktor, salah satunya adalah pelayanan yang diberikan oleh PT BPRS Aman Syariah.

Berdasarkan keterangan dari salah satu nasabah PT BPRS Aman Syariah yaitu RD didapatkan informasi bahwa pelayanan yang disuguhkan setiap karyawan cukup ramah dan detail dalam menjelaskan setiap produk ataupun pertanyaan yang dilontarkan.⁸ Sedangkan menurut AI nasabah PT BPRS Aman Syariah mendapatkan informasi bahwa pelayanan yang diberikan pihak bank sangatlah baik, sama seperti pelayanan yang diberikan dengan bank-bank yang lain, ramah serta murah senyum kepada nasabah.⁹

Berdasarkan uraian yang sudah dikemukakan diatas, penulis tertarik untuk mengetahui lebih lanjut bagaimana strategi yang dilakukan PT BPRS Aman Syariah dalam mengoptimalkan sumber daya manusia untuk meningkatkan mutu pelayanan meskipun SDM yang dimiliki bukan berasal dari dunia perbankan syariah ataupun ekonomi syariah, sehingga menjadi latar belakang penulis untuk mengadakan penelitian yang mengangkat judul Strategi Mengoptimalkan Sumber Daya Manusia Untuk Meningkatkan Mutu Pelayanan (Studi PT BPRS Aman Syariah).

B. Pertanyaan Penelitian

Berdasarkan latar belakang tersebut, maka pertanyaan penelitian pada penelitian ini adalah Bagaimana strategi yang dilakukan PT BPRS Aman

⁸ Saudari RD, Wawancara Nasabah Pt Bprs Aman Syariah, 26 Januari 2021.

⁹ Saudari AI, Wawancara nasabah PT BPRS Aman Syariah, 26 Januari 2021.

Syariah dalam mengoptimalkan sumber daya manusia untuk meningkatkan mutu pelayanan?

C. Tujuan dan Manfaat Penelitian

1. Tujuan Penelitian

Untuk mendeskripsikan strategi yang digunakan PT BPRS Aman Syariah dalam mengoptimalkan sumber daya manusia untuk meningkatkan mutu pelayanan.

2. Manfaat Penelitian

- a. Secara Teoritis, Sebagai studi perbandingan antara pengetahuan teoritis yang di peroleh diperkuliahan dengan prakteknya di dunia usaha, khususnya tentang strategi suatu perusahaan dalam mengoptimalkan sumber daya manusia untuk meningkatkan mutu pelayanan.
- b. Secara Praktisi, Hasil dari penelitian ini diharapkan, dapat memberikan konstribusi positif bagi organisasi atau lembaga keuangan, untuk memberikan arahan dalam mengembangkan sumber daya manusia yang berkualitas yang bertujuan untuk meningkatkan kesejahteraan organisasi dan menjadi sumber daya manusia mandiri.

D. Penelitian Relevan

Peran penelitian sebelumnya bertujuan menentukan keaslian penelitian tersebut. Dengan ini peneliti akan mencoba untuk membedakan penelitian yang telah dilakukan oleh peneliti sebelumnya.¹⁰

¹⁰Institut Agama Islam Negeri Metro, Pedoman Penulisan Skripsi, 2018, 30.

1. Skripsi Sri Mirna wati IAIN Salatiga pada tahun 2017 dengan judul strategi pengembangan sumber daya manusia di bmt ramadana salatiga.¹¹ Penelitian ini menghasilkan strategi pengembangan sumber daya manusia yang dilakukan BMT Ramadan Salatiga yaitu dengan memberikan motivasi, dilakukan seminar ataupun mengikuti diklat serta diberikan beasiswa lanjutan. Berdasarkan uraian diatas, diketahui bahwa penelitian yang dilakukan oleh peneliti memiliki kajian yang berbeda yaitu pada objek penelitian. Objek penelitian yang dilakukan oleh Sri Mirna Wati adalah BMT (baitul mat tanwil) sedangkan objek penelitian yang akan dilakukan peneliti yaitu BPRS (bank pembiayaan rakyat syariah). Selain hal tersebut, perbedaan yang lain pada penelitian yang dilakukan Sri Mirna Wati adalah terdapat pada pembahasan mengenai kendala dan solusi yang dihadapi BMT Ramadan sedangkan dalam penelitian yang akan dilakukan peneliti tidak membahas hal tersebut.
2. Jurnal Aji Komarudin, Muhammad Ismail dan Wa Ode Zusnita Muizu pada tahun 2018 dengan judul manajemen sumber daya manusia pengelola LKM.¹² Penelitian ini menghasilkan Pendidikan dan pelatihan memegang peranan yang sangat penting sebagai landasan utama kualitas sumber daya manusia guna mendukung perkembangan LKM di masa mendatang. Untuk itu, diperlukan juga upaya penguatan kapasitas SDM pengelola LKM

¹¹Sri Mirna wati, Strategi Pengembangan Sumber Daya Manusia di BMT Ramadan Salatiga, *Skripsi IAIN Salatiga*, 2017, xiv.

¹²Aji Komarudin, Muhammad Ismail, dan Wa Ode Zusnita Muizu, Manajemen Sumber Daya Manusia Pengelola LKM, *Jurnal Ilmiah Magister Ilmu Administrasi (JIMIA)*, no. 1 (2018): 100.

melalui program pendidikan manajemen dan pelatihan teknis yang sesuai. Program-program pembinaan bagi tenaga kerja yang lama juga perlu dilakukan. Diantara program-program tersebut adalah program pelatihan motivasi, program pelatihan seven habits (Steven Covey), dan lain sebagainya. Berdasarkan uraian diatas, diketahui bahwa penelitian yang dilakukan oleh peneliti memiliki kajian yang berbeda yaitu pada objek penelitian. Penelitian yang dilakukan oleh Aji Komarudin, Muhammad Ismail dan Wa Ode Zusnita Muizu objek penelitian yaitu LKM (Lembaga Keuangan Mikro), sedangkan dalam penelitian ini objek penelitian yaitu BPRS (Bank Pembiayaan Rakyat Syariah).

3. Skripsi Mela Eviana IAIN Metro pada tahun 2020 dengan judul peningkatan mutu sdm terhadap kualitas pelayanan kepada nasabah pada bank syariah metro madani.¹³ Penelitian ini menghasilkan bahwa peningkatan mutu SDM di Bank Syariah Metro Madani dilakukan dengan seleksi pegawai, *on the job training*, magang, rotasi pekerjaan, dan pelatihan & pengembangan. Selain beberapa metode tersebut, pihak Bank Syariah Metro Madani dalam meningkatkan mutu SDM juga biasanya menggunakan motivasi, yakni melakukan *briefing* pagi yang membahas tentang perkembangan aset di dalam bank. Selain itu, juga terdapat pengaruh peningkatan mutu SDM terhadap kualitas pelayanan kepada nasabah di Bank Syariah Metro Madani. Hal ini dikarenakan rata rata

¹³Mela Eviana, Peningkatan Mutu SDM Terhadap Kualitas Pelayanan Kepada Nasabah pada Bank Syariah Metro Madani (Skripsi IAIN Metro, 2020), vi.

nasabah merasa puas dengan pelayanan yang diberikan Bank Syariah Metro Madani terhadap nasabahnya. Semakin baik mutu pelayanan yang diberikan Bank Syariah Metro Madani kepada nasabah maka dapat meningkatkan pula kepuasan nasabah yang pastinya akan berpengaruh pula terhadap kemajuan bank. Berdasarkan uraian diatas, diketahui bahwa penelitian yang dilakukan oleh peneliti memiliki kajian yang berbeda yaitu pada objek penelitian. Penelitian yang dilakukan Mela Elviana yaitu BPRS Metro Madani yang berlokasi di Kota Metro, sedangkan dalam penelitian ini adalah BPRS Aman Syariah yang berlokasi di Sekampung, Lampung Timur.

BAB II

PEMBAHASAN

A. Sumber Daya Manusia

1. Pengertian Sumber Daya Manusia.

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

Menurut Veithzal Rivai sumber daya manusia adalah seorang yang siap, mau dan mampu memberi sumbangan usaha pencapaian tujuan organisasi. Selain itu sumber daya manusia merupakan salah satu unsur masukan (input) yang bersama unsur lainnya seperti modal, bahan, mesin dan metode/teknologi diubah menjadi proses manajemen menjadi keluaran (output) berupa barang atau jasa dalam usaha mencapai tujuan perusahaan.²

Menurut Sadili Samsudin sumber daya manusia adalah orang-orang yang merancang dan menghasilkan barang atau jasa, mengawasi mutu, memasarkan produk, mengalokasikan sumber daya manusia, serta merumuskan seluruh strategi dan tujuan organisasi.

Maka dapat disimpulkan sumber daya manusia adalah satu-satunya sumber daya yang memiliki kemampuan untuk mencapai tujuan organisasi.

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

²Rivai, *Manajemen Sumber Daya Manusia untuk Perusahaan*, 6.

Sedangkan, manajemen sumber daya manusia adalah kebijakan dan praktik menentukan aspek manusia atau sumber daya manusia dalam posisi manajemen, termasuk merekrut, menyaring, melatih, memberi penghargaan dan penilaian.³

Manajemen sumber daya manusia ialah pemanfaatan sumber daya manusia yang ada di organisasi ataupun perusahaan. Yang dilaksanakan melalui fungsi-fungsi perencanaan sumber daya manusia, rekrutmen, seleksi, pengembangan sumber daya manusia, perencanaan, pengembangan karier pemberian upah atau balas jasa dan kesekahteraan, keselamatan serta kesehatan kerja.⁴

Maka dapat disimpulkan manajemen sumber daya manusia adalah kegiatan untuk mengelola sumber daya manusia yang dilakukan melalui perencanaan, pengorganisasian, penyusunan kepegawaian, pengarahan dan kepemimpinan serta pengawasan.

2. Pengembangan Sumber Daya Manusia

Pengembangan adalah suatu usaha untuk meningkatkan kemampuan teknis, teoritis, konseptual, dan moral karyawan sesuai dengan kebutuhan pekerjaan atau jabatan melalui pendidikan dan pelatihan.⁵

³Sedarmay anti, *Manajemen Sumber Daya Manusia Reformasi Birokrasi dan Manajemen Pegawai Negeri Sipil Edisi Revisi* (Bandung: PT Refika Aditama, 2019), 37.

⁴Veithzal Rivai, *Manajemen Sumber Daya Manusia Untuk Perusahaan* (Jakarta: PT Grafindo Persada, 2014), 1.

⁵Malayu S.P. Hasibuan, *Manajemen Sumber Daya Manusia Edisi Revisi* (Jakarta: Bumi Aksara, 2014), 68.

Perlu ditekankan bahwa sesungguhnya program pelatihan dan pengembangan sangat situasional sifatnya.⁶ Artinya pengembangan dilakukan oleh organisasi atau perusahaan disebabkan adanya perubahan baik manusia, teknologi, pekerjaan maupun organisasi atau perusahaan. Sebelum diadakan pelatihan dan pengembangan dilaksanakan harus diawali dengan penilaian atau analisis kebutuhan (*needs assessment analysis*). Penilaian kebutuhan merupakan proses formal yang mengidentifikasi kebutuhan sebagai kesenjangan (*gap*) antara hasil sekarang dan hasil yang diharapkan dan menetapkan kebutuhan itu pada urutan prioritas berdasarkan biaya yang dikeluarkan.⁷

Pelatihan dilaksanakan untuk meningkatkan keahlian atau *expertise* serta pengetahuan atau *knowledge* dalam melakukan pekerjaan tertentu. Sedangkan pendidikan ini terkait dengan mendambah wawasan dan pengetahuan secara umum dan latar belakang. Ada dua kelompok yang harus mendapatkan pelatihan secara intensif yaitu tenaga operasional dan para manajer setiap bidang.

3. Tujuan Pengembangan Sumber Daya Manusia

Menurut Malayu S.P. Hasibuan, pada hakikatnya dari peningkatan mutu SDM menyangkut hal-hal sebagai berikut:

173. ⁶Mamik, *Manajemen Sumber Daya Manusia* (Taman Sidoarjo: Zifatama Jawara, 2016),

35. ⁷Ali Chaerudin, *Manajemen Pendidikan dan Pelatihan SDM* (Jawa Barat: CV Jejak, 2019),

a. Produktivitas Kerja

Melalui peningkatan sumber daya manusia, produktivitas kerja pada setiap karyawan akan meningkat, kualitas dan kuantitas produksi semakin baik dari sebelumnya, karena kemampuan yang dimiliki karyawan yang semakin baik.

b. Efisiensi

Peningkatan sumber daya manusia bertujuan untuk meningkatkan efisiensi baik tenaga, waktu, bahan baku, serta mengurangi ausnya mesin-mesin. maka pemborosan akan berkurang, sehingga biaya produksi relatif kecil dan daya saing perusahaan semakin besar.

c. Kerusakan

Peningkatan sumber daya manusia bertujuan untuk mengurangi kerusakan barang, produksi, dan mesin-mesin karena karyawan semakin ahli dan terampil dalam melaksanakan pekerjaannya.

d. Kecelakaan

Peningkatan sumber daya manusia bertujuan untuk mengurangi tingkat kecelakaan karyawan, sehingga jumlah biaya pengobatan yang dikeluarkan perusahaan dapat berkurang.

e. Pelayanan

Peningkatan sumber daya manusia bertujuan untuk meningkatkan pelayanan yang lebih baik dari karyawan kepada nasabah perusahaan, karena pemberian pelayanan yang baik merupakan

daya penarik yang sangat penting bagi rekan-rekan kerja perusahaan bersangkutan.

f. Moral

Melalui peningkatan, moral karyawan akan lebih baik karena keahlian dan keterampilan sesuai dengan pekerjaannya sehingga mereka antusias untuk menyelesaikan pekerjaannya dengan baik.

g. Karier

Melalui adanya peningkatan, kesempatan untuk meningkatkan karier karyawan semakin besar, karena keahlian, keterampilan, dan prestasi kerjanya akan lebih baik. Promosi ilmiah biasanya didasarkan kepada keahlian dan prestasi kerja seseorang.

h. Konseptual

Melalui peningkatan, manajer semakin cakap dan cepat dalam mengambil keputusan yang lebih baik, karena kemampuan dan keahlian lebih baik.

i. Kepemimpinan

Dengan peningkatan, kepemimpinan seorang manajer akan lebih baik, *human relation*-nya lebih ahli, motivasinya lebih terarah sehingga pembinaan kerja sama antara karyawan dengan pimpinan semakin harmonis.

j. Balas Jasa

Melalui peningkatan, balas jasa berupa (gaji, upah insentif dan *benefit*) karyawan akan meningkat karena prestasi kerja mereka semakin besar.

k. Konsumen

Peningkatan SDM perlu dilakukan oleh setiap perusahaan karena akan memberikan manfaat bagi perusahaan, karyawan, masyarakat konsumen.⁸

4. Metode-metode Pengembangan Sumber Daya Manusia

Ada beberapa metode yang dapat diterapkan dalam melaksanakan pengembangan sumber daya manusia, antara lain:

- a. Metode presentasi, metode ini menitik beratkan kualitas komunikasi dengan sistem komunikasi satu arah atau dua arah dan bersifat pasif. Artinya para peserta menerima materi langsung dari instruktur dengan konsep belajar seperti halnya kuliah pada umumnya. Informasi yang disampaikan oleh instruktur dapat berupa data, fakta, atau bisa berupa sebuah teknik pemecahan masalah dalam bekerja.⁹
- b. Metode rotasi pekerjaan atau *job rotation* adalah perubahan tempat atau jabatan karyawan tetapi masih dalam peringkat atau *rangking* yang sama dalam sebuah struktur organisasi tersebut. Istilah lain dari rotasi adalah mutasi perpindahan atau pun *transfer*.¹⁰

⁸S.P. Hasibuan, *Manajemen Sumber Daya Manusia Edisi Revisi*, 70–72.

⁹Yohanes Arianto Budi Nugroho, *Pengembangan SDM Teori dan Aplikasi* (Jakarta: Universitas Katolik Indonesia Atma Jaya, 2019), 48.

¹⁰Muhammad Jain, Pengaruh Rotasi Jabatan Terhadap Produktivitas Kerja Pegawai Dinas Pendapatan Kabupaten Kutai Timur, *Jurnal Fakultas Ekonomi Universitas 17 Agustus 1945 Samarinda*, t.t., 2.

- c. Metode bermain peran, atau *role playing*, metode ini sering digunakan jika sasaran pelatihan dan pengembangan (diklat) bukan terutama peningkatan keterampilan, melainkan yang menyangkut keprilakuan terutama yang berwujud kemampuan menumbuhkan empati dan melihat sesuatu dari kacamata orang lain.¹¹
- d. Metode pelatihan ditempat kerja atau *on the job training* adalah suatu cara yang tersusun untuk meningkatkan ketrampilan, pengetahuan, kebiasaan kerja dan sikap karyawan. *on the job training* merupakan pelatihan yang dilakukan secara langsung yaitu ditempat kerja, dimana seorang karyawan mempelajari pekerjaannya secara langsung,¹² pada dasarnya setiap karyawan pasti pernah mengalami metode *on the job training* karena pada awal masuk kerja atau pada saat diterima pasti seorang karyawan akan diperlakukan metode *on the job training*.
- e. Metode magang atau *apprenticeship*, metode ini adalah suatu cara untuk mengembangkan keahlian pertukangan sehingga para karyawan yang bersangkutan dapat mempelajari segala aspek dari pekerjaannya.¹³
- f. Metode *vertibule*, merupakan bentuk pelatihan dimana pelatihnya bukanlah berasal dari pimpinan pegawai langsung, melainkan pelatihan khusus (*trainer specialist*). Salah satu bentuk *vertibule*

¹¹Yusuf, *Manajemen Sumber Daya Manusia di Lembaga Keuangan Syariah*, 139.

¹²hidayatul Rahmi dan suryalena, Pengaruh On The Job Training dan Off The Job Training Terhadap Kinerja Karyawan (Studi Karyawan Bagian Kantor PTPN V Unit Kebun Lubuk Dalam Kabupaten Siak), *Jurnal JOM FISIP* 04, no. 02 (2017): 4.

¹³S.P. Hasibuan, *Manajemen Sumber Daya Manusia Edisi Revisi*, 78.

adalah simulasi. Simulasi merupakan peniruan karakteristik atau perilaku tertentu dari dunia nyata sedemikian rupa, sehingga peserta pelatihan dapat merealisasikan dalam keadaan sebenarnya.¹⁴

Menurut Harris, terdapat indikator tingkat keberhasilan pengembangan dan pelatihan (diklat) dilihat dari reaksi peserta, perubahan perilaku dan hasil nyata.¹⁵ Sedangkan Tolak ukur keberhasilan pengembangan karyawan ini dapat dilihat dari:

- a. Perubahan kinerja, Tujuan dilakukan pengembangan sumber daya manusia adalah untuk merubah kinerja karyawan menjadi lebih baik lagi dari sebelumnya kemudian hal itu berdampak pada prestasi kerja yang diraih karyawan tersebut.
- b. Perubahan kepribadian dan tingkah laku, Cara yang dijadikan tolak ukur dalam metode pengembangan adalah melalui Penilaian perubahan kepribadian dan tingkah laku karyawan ini dilakukan secara berkala, hal ini dapat membantu pemimpin perusahaan dalam menilai kepribadian karyawan tersebut.
- c. Penilaian oleh peserta pengembangan, Karyawan yang mengikuti program pengembangan diminta untuk menilai program pengembangan yang dilakukan oleh perusahaan. Dalam pengukuran ini, sikap pendapat karyawan sangatlah penting, hal itu mencerminkan sampai mana tingkat

¹⁴Asmara Indahingwati dan Novianto Eko Nugroho, *Manajemen Sumber Daya Manusia (MSDM)* (Surabaya: PT Scopindo Media Pustaka, 2020), 118.

¹⁵Putri Ratna Hapsari dan AUFARUL MAROM, Evaluasi Pelaksanaan Pendidikan dan Pelatihan Teknis Kompetensi Pengelolaan Perkantoran Berbasis Teknologi Informasi (TI) Angkatan II Tahun 2014 pada Badan Pendidikan dan Pelatihan Provinsi Jawa Tengah, *Jurnal Jurusan Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik*, t.t., 3.

perubahan yang diperoleh karyawan setelah mengikuti pengembangan.¹⁶

Menurut Ruky karakteristik atau ciri-ciri kualitas sumber daya manusia yang berkualitas adalah:

- a. Sumber daya manusia yang memiliki pengetahuan penuh tentang tugas, tanggung jawab serta wewenangnya. Dalam suatu organisasi atau perusahaan sumber daya manusia memiliki tugas yang harus dikerjakan sebagai tanggung jawab terhadap perusahaan dan memiliki wewenang untuk mengikuti atas kebijakan organisasi dan perusahaan.
- b. Sumber daya manusia yang memiliki pengetahuan (*knowledges*) yang diperlukan, terkait tentang pelaksanaan tugasnya secara penuh. Dalam menjalankan tugas, sumber daya manusia dituntut untuk memiliki pengetahuan yang penuh untuk mengerjakan serta melaksanakan tugas yang diberikan organisasi atau perusahaan.
- c. Sumber daya manusia yang mampu melaksanakan tugas-tugas yang harus dilakukannya karena mempunyai keahlian atau keterampilan (*skill*) yang diperlukan. Dalam menjalankan tugas-tugas yang diberikan organisasi atau perusahaan diperlukan keterampilan yang mumpuni untuk mengerjakan tugas yang diberikan.

¹⁶Suwanto, *Manajemen SDM Dalam Organisasi Publik dan Bisnis* (Bandung: Alfabeta, 2014), 115–16.

- d. Sumber daya manusia bersikap produktif, inovatif, kreatif, mau bekerja sama dengan orang lain dapat dipercaya, loyal dsb.¹⁷ Artinya sumber daya manusia perlu mempunyai sikap produktif dalam menjalankan pekerjaan, inovatif dalam bekerja, dapat bekerja sama dengan sesama karyawan, ataupun dengan perusahaan yang lain serta dapat dipercaya baik perkataan ataupun perbuatan.

B. Mutu Pelayanan

1. Pengertian Mutu Pelayanan

Mutu atau kualitas merupakan persepsi pelanggan terhadap keseluruhan kualitas atau keunggulan suatu produk atau jasa layanan berkenaan dengan maksud yang diharapkan.¹⁸ Pelayanan pada dasarnya adalah kegiatan yang ditawarkan kepada konsumen atau nasabah yang dilayani, yang bersifat tidak berwujud dan tidak dimiliki.¹⁹

Menurut Zeinhaml dan Beitner, kualitas layanan adalah total pengalaman yang hanya dievaluasi oleh pelanggan. Kualitas jasa adalah tingkat keunggulan diharapkan dan pengendalian atas tingkat keunggulan untuk memenuhi keinginan pelanggan.

Kualitas pelayanan adalah tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atau tingkat keunggulan tersebut untuk memenuhi

¹⁷Ferdy Leuhaery, Pengaruh Kualitas Sumber Daya Manusia, Disiplin Kerja, dan Pengembangan Karir terhadap Prestasi Kerja Pegawai Dinas Perhubungan Provinsi Maluku, *Jurnal SOSOQ* 6, no. 1 (2018): 122.

¹⁸Asmara Indahningwati, *Kepuasan Konsumen dan Citra Insttusi Kepolisian Pada Kualitas Layana SIM Corne di Indonesia* (Surabaya: CV Jakad Publishing, 2019), 22.

¹⁹Ikatan Bankir Indonesia, *Mengelola Kualitas Layanan Perbankan* (Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama, 2014), 75.

keinginan konsumen. Kualitas pelayanan seperti yang dirasakan oleh para konsumen, berasal dari suatu perbandingan apa yang ditawarkan oleh suatu yang ditawarkan oleh perusahaan pelayanan yaitu harapan dan dengan persepsi mereka tentang kinerja pemberi jasa.²⁰ Mutu pelayanan merupakan sifat dari pelayanan yang diberikan lembaga keuangan kepada nasabah untuk memenuhi keperluan yang dibutuhkan.²¹

Berdasarkan beberapa definisi diatas, maka dapat disimpulkan bahwa mutu atau kualitas pelayanan adalah segala bentuk aktivitas yang dilakukan perusahaan yang bertujuan untuk memenuhi semua harapan konsumen.

Pelayanan pada dasarnya adalah aktivitas yang ditawarkan oleh organisasi atau individual kepada pelanggan, yang bersifat terlihat atau berwujud dan tidak dapat dimiliki. Adapun karakteristik tentang pelayanan untuk menjadi dasar pelayanan yang terbaik, adalah:

- a. Pelayanan bersifat tidak diraba, pelayanan sangat berlawanan sifatnya dengan barang jadi. Artinya pelayanan yang diberikan harus nyata adanya serta dalam memberikan pelayanan perlu adanya proses sehingga apa yang diberikan tidak bersifat barang jadi.
- b. Pelayanan pada hakikatnya terdiri dari tindakan nyata dan berpengaruh pada tindakan sosial. Artinya pelayanan kepada setiap nasabah harus

²⁰Fandy Tjipto, *Perspektif Manajemen dan Pemasaran Kontemporer* (Yogyakarta: Andi Offset, 2007), 39.

²¹Nafilatur Rohmah, Pengembangan Sumber Daya Manusia dalam Meningkatkan Mutu Pelayanan di Lembaga Keuangan Syariah, *Jurnal Al- Musthofa : Jurnal sharia of economic* Vol. 1, no. 1 (2018): 48.

benar-benar ada serta berpengaruh kepada tindakan sosial, misalnya dalam memberikan pelayanan harus bersikap baik, ramah serta murah senyum.

- c. Produksi dan konsumsi dari pelayanan tidak dapat dipisahkan, karena kejadiannya bersamaan dan pada tempat yang sama.²² Dalam proses memberikan pelayanan kepada nasabah, telah terjadi proses produksi dan konsumsi antara karyawan organisasi atau perusahaan dengan nasabah sehingga hal tersebut tidak dapat dipisahkan satu sama lain karena terjadi pada tempat yang sama.

Karakteristik tersebut dapat diwujudkan sebagai dasar pemberian pelayanan terbaik bagi nasabah.

2. Tujuan dan Fungsi pelayanan

Tujuan pelayanan adalah memberikan pelayanan yang dapat memenuhi dan memuaskan pelanggan atau masyarakat serta memberikan fokus pelayanan kepada pelanggan. Tujuan pelayanan menurut Daryanto dan Ismanto Setyobudi antara lain:

- a. Untuk memberikan pelayanan yang bermutu tinggi kepada pelanggan. Fokus utama dalam tujuan pelayanan adalah untuk memberikan pelayanan yang bermutu kepada pelanggan ataupun nasabah, hal ini dilakukan supaya tidak menimbulkan kekecewaan atas pelayanan yang diberikan.

²²M. Nur Riyanto Al Arif, *Dasar-dasar Pemasaran Bank Syariah* (Bandung: Alfabeta, 2012), 211.

- b. Untuk menimbulkan kepercayaan pelanggan terhadap barang atau jasa yang ditawarkan. Kepercayaan pelanggan atau nasabah pada setiap organisasi atau perusahaan merupakan sesuatu hal yang perlu dijaga, sehingga perlunya kehati-hatian dalam melayani pelanggan atau nasabah.
- c. Untuk menciptakan kepuasan dan kepercayaan kepada pelanggan. Kepuasan dan kepercayaan pelanggan atau nasabah adalah sesuatu hal yang penting bagi organisasi atau perusahaan, karena dapat berdampak pada eksistensi organisasi atau perusahaan itu sendiri.
- d. Untuk mempertahankan pelanggan.²³ Dalam memberikan pelayanan kepada pelanggan atau nasabah, setelah mendapatkan kepuasan serta kepercayaan, maka hal terakhir yang diharapkan adalah untuk mempertahankan pelanggan atau nasabah.

3. Pengukuran Mutu Pelayanan

Menurut Otman dan Owen untuk mengukur mutu atau kualitas pelayanan menggunakan model CARTER, yang diukur dengan enam dimensi, yakni:

- a. *Compliance* (kepatuhan), adalah tingkat kepatuhan dari bank dalam memberikan layanan dan menjalankan proses bisnis berdasarkan prinsip syariah.

²³Daryanto dan Ismanto Setyobudi, *Konsumen dan Pelayanan Prima* (Yogyakarta: Gava Media, 2014), 1.

- b. *Assurance* (jaminan), adalah kemampuan penyedia jasa dalam hal ini perbankan islam untuk meyakinkan kepada nasabahnya. Indikator dari jaminan adalah kemampuan pegawai dalam berkomunikasi, baik secara lisan maupun tertulis kepada nasabah, sopan santun pegawai, penguasaan pegawai atas produk dan jasa yang ditawarkan, kinerja dari fasilitas yang meyakinkan, serta penyediaan fasilitas yang memudahkan nasabah mengakses bank.
- c. *Reliability* (reabilitas), adalah dinilai dari kemampuan bank dalam memberikan layanan yang konsisten, konsisten yang dijanjikan kepada nasabah, misalnya dalam hal pemenuhan terhadap jam operasi, konsisten pegawai dalam melayani, penyediaan produk yang sesuai dengan janji, dll.
- d. *Tangible* (keberwujudan), adalah berkenaan dengan hal-hal fisik yang dapat dengan mudah dilihat oleh nasabah. Indikator dari dimensi fisik ini adalah penampilan gedung/kantor, kebersihan ruangan, penampilan pegawai (seragam), lokasi bank, dll yang sifatnya fisik.
- e. *Empathy* (empati), adalah kemampuan bank dan juga pegawainya dalam memahami kebutuhan dan keinginan nasabah. Indikator dari empati adalah keinginan nasabah, pengembangan produk yang sesuai dengan keinginan nasabah, perhatian kepada nasabah, kecepatan dalam melayani.
- f. *Responsiveness* (ketanggapan), adalah kesediaan bank untuk memberikan tanggapan secara cepat ke nasabah (termasuk keluhan

nasabah). Indikator dari ketanggapan ini adalah kesediaan untuk segera membantu ketika dibutuhkan nasabah, kecepatan dalam melayani, kecepatan dalam menindaklanjuti keluhan.²⁴

4. Standar Pelayanan Nasabah

Pelayanan adalah aktivitas pemberian jasa yang diberikan pemberi jasa kepada penerima jasa atau dari pihak satu ke pihak lainnya. Pelayanan yang baik adalah pelayanan yang dilakukan secara ramah tamah, adil, cepat dan tepat, serta ber etika, sehingga dapat memenuhi kebutuhan serta kepuasan nasabah terhadap pelayanan yang diberikan.

- a. Pelayanan dilakukan secara ramah tamah, artinya pelayanan ini dilakukan dengan wajah yang ceria, murah senyum, wajar, ber etika yang baik serta tidak melontarkan kata-kata yang menyinggung perasaan nasabah.
- b. Pelayanan dilakukan secara adil, artinya pelayanan yang dilakukan sesuai nomor antrian, serta tidak berpatok pada tali persaudaraan.
- c. Pelayanan dilakukan secara cepat dan tepat, artinya pelayanan yang diberikan tidak bertele-tele atau lama sehingga nasabah tidak terlalu lama menunggu dan harus baik dan benar dalam memberikan pelayanan kepada nasabah.

²⁴Tatik Suryani, *Manajemen Pemasaran Strategik Bank di Era Global Menciptakan Nilai Unggul untuk Kepuasan Nasabah* (Jakarta: Prenadamedia Group, 2017), 208–9.

- d. Pelayanan dilakukan ber etika artinya perilaku dan perkataan harus sesuai dengan norma sosial, agama dan budaya yang berlaku pada masyarakat.²⁵

²⁵ Malayu S.P. Hasibuan, *Dasar-dasar Perbankan* (Jakarta: Bumi Aksara, 2004), 152.

BAB III

METODOLOGI PENELITIAN

A. Jenis dan Sifat Penelitian

1. Jenis Penelitian

Jenis penelitian yang digunakan adalah penelitian lapangan (*field research*) yaitu penelitian lapangan adalah penelitian yang bertujuan mempelajari secara intensif latar belakang dan keadaan sebenarnya serta interaksi lingkungan yang terjadi pada suatu keadaan sosial, individu, kelompok, lembaga dan masyarakat.¹ Adapun lokasi penelitian yang akan dilakukan adalah PT BPRS Aman Syariah.

2. Sifat Penelitian

Penelitian ini bersifat deskriptif kualitatif. Deskriptif adalah data yang dikumpulkan bukan dalam berbentuk angka, namun berbentuk seperti gambaran atau kata-kata.² Kualitatif merupakan penelitian yang bermaksud untuk memahami fenomena yang terjadi atau dialami langsung oleh subjek penelitian seperti tingkah laku, pemahaman, motivasi, kegiatan dan sebagainya, dengan cara mendeskripsikan melalui kata-kata dan bahasa pada suatu kondisi alamiah dan dengan memanfaatkan berbagai metode ilmiah.³

¹Husaini Usman, dan Purnomo setia Akbar, *Metodologi Penelitian Sosial*, 2 ed. (Jakarta: PT Bumi Aksara, 2011), 4.

²Lexy J. moleong, *Metodologi Penelitian Kualitatif*, Revisi (Bandung: Remaja Rosdakarya, 2012), 11.

³moleong, 6.

Berdasarkan keterangan diatas dapat dipahami bahwa penelitian deskriptif kualitatif bertujuan untuk menggambarkan keadaan mengenai strategi mengoptimalkan sumber daya manusia untuk meningkatkan mutu pelayanan studi PT BPRS Aman Syariah yang berlokasi di Desa Sumbergede, Kecamatan Sekampung, Lampung Timur.

B. Sumber Data

Sumber data dalam penelitian adalah subjek dari mana data dapat diperoleh.⁴ Untuk mengumpulkan data dan informasi dalam penelitian ini, dengan data berikut:

1. Sumber Data Primer

Data Primer Data primer merupakan data yang diperoleh dari sumber secara langsung. Data primer diperoleh dari hasil wawancara dan dokumentasi.⁵ Pada penelitian ini, peneliti memperoleh sumber data primer dari direktur, kepala bagian operasional, dan karyawan.

2. Sumber Data Sekunder

Data sekunder merupakan data yang diperoleh secara tidak langsung. Memberikan data kepada pengumpul data atau peneliti, contohnya melalui orang lain ataupun melalui media cetak.⁶ Data sekunder dalam penelitian ini adalah sumber data dari buku-buku, diantaranya:

⁴Suharsimi Arikunto, *Prosedur Penelitian: suatu pendekatan praktik* (Jakarta: Rineka Cipta, 2010), 172.

⁵Nur Asnawi dan Manshuri., *Metodologi Riset Manajemen Pemasaran* (Malang: UIN Malang Press, 2009), 153–154.

⁶Sugiyono, *Metopen Penelitian Kualitatif Kuantitatif dan R & D*, Revisi (Bandung: Alfabeta, 2011), 225.

- a. Veithzal Rivai, *Manajemen Sumber Daya Manusia untuk Perusahaan*, (Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada, 2004),
- b. Adiwarman A. Karim, *Bank Islam Analisis Fiqih dan Keuangan*, (Jakarta: Grafindo Persada, 2014),
- c. Suwanto, *Manajemen SDM Dalam Organisasi Publik dan Bisnis*, (Bandung: Alfabeta, 2014),
- d. Malayu S.P Hasibuan, *Dasar-Dasar Perbankan*, (Jakarta: PT Bumi Aksara, 2004),
- e. Malayu S.P Hasibuan, *Manajemen Sumber Daya Manusia Edisi Revisi*, (Jakarta: PT Bumi Aksara, 2014),
- f. Sedarmayanti, *Manajemen Sumber Daya Manusia Reformasi Birokrasi dan Manajemen Pegawai Negeri Sipil Edisi Revisi* (Bandung: PT Refika Aditama, 2019).
- g. Tatik Suryani, *Manajemen Pemasaran Strategik Bank di Era Global Menciptakan Nilai Unggul untuk Kepuasan Nasabah* (Jakarta: Prenadamedia Group, 2017).

C. Teknik Pengumpulan Data

Penelitian ini dilakukan secara langsung di PT BPRS Aman Syariah dengan teknik pengumpulan data menggunakan metode wawancara dan dokumentasi.

1. Wawancara

Teknik ini dilakukan dengan memperoleh data dan informasi langsung dari responden mengenai permasalahan yang dikaji melalui

wawancara. Metode wawancara ini digunakan untuk mengetahui hubungan dengan sumber data, melalui tanya jawab guna mendapatkan informasi yang diperlukan. Interview ini dilakukan mendalam tetapi bersifat luwes, susunan kata-kata dalam setiap pertanyaan dapat diubah pada saat wawancara, disesuaikan dengan kebutuhan dan kondisi saat wawancara.⁷ Wawancara yang digunakan peneliti adalah wawancara terpimpin, yakni metode *interview* yang dilakukan dengan membawa pedoman yang hanya merupakan garis besar tentang hal-hal yang akan ditanyakan. Wawancara terpimpin ini ditujukan kepada Bapak Sugianto selaku direktur, Bapak Rahmad Adi Prastyo selaku kepala bagian operasional, Ibu Meisi Tionika selaku *customer service*, dan Ibu Tika Riyan Abadi selaku *Teller* PT BPRS Aman Syariah.

2. Dokumentasi

Dokumentasi ialah teknik pengumpulan data dengan mempelajari catatan-catatan mengenai data pribadi responden.⁸ Pada penelitian ini metode dokumentasi digunakan untuk mengumpulkan data yang berkaitan Strategi Mengoptimalkan Sumber Daya Manusia studi BPRS Aman Syariah. Dokumentasi yang dikumpulkan meliputi brosur, buku pedoman *Standar Operasional Prosedur* (SOP), dan dokumen lain yang berhubungan dengan objek yang diteliti.

⁷Hamid Patlima, *Metode Kualitatif*, (Bandung: Alfabeta, 2013), 68.

⁸Abdurrahman Fathoni, *Metodologi Penelitian dan Teknik Penyusunan Skripsi* (Jakarta: Rineka Cipta, 2011), 105.

D. Teknik Analisa Data

Analisis adalah proses mencari dan menyusun secara sistematis data yang diperoleh dari hasil wawancara, catatan lapangan dan dokumentasi dengan cara mengorganisasikan data kedalam kategori, menjabarkan kedalam unit-unit, melakukan sintesa, menyusun kedalam pola memilih mana yang penting dan yang akan dipelajari, dan membuat kesimpulan sehingga mudah difahami oleh diri sendiri maupun orang lain. Teknik analisis yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis kualitatif. Analisis data kualitatif adalah bersifat induktif, yaitu suatu analisis berdasarkan data yang diperoleh, selanjutnya dikembangkan pola hubungan tertentu.⁹

Data yang diperoleh kemudian dianalisis dengan menggunakan cara berfikir induktif yaitu berangkat dari informasi tentang strategi sumber daya manusia pada PT BPRS Aman Syariah kemudian ditarik kesimpulan yang bersifat umum tentang mengoptimalkan sumber daya manusia untuk meningkatkan mutu pelayanan (studi PT BPRS Aman Syariah).

⁹*Metopen Penelitian Kualitatif Kuantitatif dan R & D*, 224.

BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Profil PT BPRS Aman Syariah

1. Sejarah Berdirinya PT BPRS Aman Syariah

Perkembangan perbankan syariah di Indonesia didorong oleh 4 (empat) alasan utama yaitu: pertama adanya kehendak sebagian masyarakat untuk melaksanakan transaksi perbankan atau kegiatan ekonomi secara umum yang sejalan dengan nilai dan prinsip syariah, khususnya bebas riba sesuai dengan fatwa MUI . Dan kedua adanya keunggulan system operasional dan produk perbankan syariah yang antara lain mengutamakan pentingnya moralitas, keadilan dan transparansi dalam kegiatan operasional perbankan syariah. Ketiga adanya Pengawasan dan Pembinaan dari Bank Indonesia sehingga kelangsungan Perbankan Syariah tetap terjaga. Keempat adanya Lembaga Penjamin Simpanan.

Keempat alasan tersebut berlaku pula di wilayah Kabupaten Lampung Timur, maka beberapa tokoh praktisi Lembaga Keuangan Mikro Syariah (BMT) di Sekampung bercita-cita mendirikan Bank Pembiayaan Rakyat Syariah dengan nama PT. BPRS Aman Syariah. Di mana BPRS sebagai Community bank yaitu bank yang fokus melayani masyarakat di wilayah cakupannya layanannya, dengan menerapkan strategi bersaing yang memanfaatkan potensi muatan lokal (*local content*) dengan berbagai

dimensi. Maka Pendirian PT BPRS Aman Syariah dengan dengan potensi muatan lokal yaitu Permodalan, Penghimpunan Dana, Penyaluran Dana, Pengurus, Pegawai adalah berasal dari masyarakat Lampung Timur khususnya yang berdomisili di Kecamatan Sekampung.

Dengan berlandaskan UU No. 21 Tahun 2008 tentang Perbankan Syariah dan PBI No.11/23/PBI/2009 tanggal 1 Juli 2009 tentang Bank Pembiayaan Rakyat Syariah serta SE BI No. 11/34/DPbS tanggal 23 Desember 2009 perihal Bank Pembiayaan Rakyat Syariah maka di Kecamatan Sekampung Kabupaten Lampung Timur direncanakan mendirikan PT BPRS AMAN SYARIAH sebagai *community bank*.

Dan sesuai dengan PBI No.11/23/PBI/2009 BPRS hanya dapat didirikan dengan izin Bank Indonesia yaitu izin prinsip dan izin usaha. Untuk izin prinsip salah satunya adanya studi kelayakan mengenai peluang pasar dan potensi ekonomi.

PT BPRS Aman Syariah Lampung Timur didirikan berdasarkan rapat calon pemegang saham pada tanggal 17 Maret 2012 oleh 17 orang calon pemegang saham PT BPRS Aman Syariah Lampung Timur. Mendapatkan badan hukum PT berdasarkan Akta Pendirian PT BPRS Aman Syariah Lampung Timur No. 15 tanggal 11 Pebruari 2014 oleh Notaris Abadi Riyantini, Sarjana Hukum dan pengesahan Badan Hukum PT dari Kementerian Hukum dan Hak Azasi Manusia (Menkumham) Nomor: AHU-10.01982.PENDIRIAN-PT.2014 tanggal 13 Pebruari 2014

serta Surat Otoritas Jasa Keuangan Nomor: S-2/PB.1/2014 tentang Pemberian Izin Prinsip Pendirian PT BPRS Aman Syariah pada tanggal 28 Januari 2014 dan Mulai beroperasi pada tanggal 30 Desember 2014 berdasarkan Surat Otoritas Jasa Keuangan Nomor: S-237/PB.131/2014 tentang Pemberian Izin Usaha pada tanggal 30 Desember 2014. Dalam operasioanalnya PT.BPRS Aman Syariah Lampung Timur dikelelola oleh Direksi dan jajaran karyawan dan diawasi oleh Dewan Komisaris. Hasil pengelolaan yang dilakukan oleh Direksi dan pengawasan yang dilakukan Dewan Komisaris serta pengawasan secara syariah oleh Dewan Pengawas Syariah (DPS) dilaporkan dalam Rapat Umum Pemegang Saham (RUPS).

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

2. Visi dan Misi PT BPRS Aman Syariah

Tujuan Pendirian PT BPRS Aman Syariah Lampung yaitu untuk meningkatkan kesejahteraan ekonomi masyarakat di wilayah Lampung Timur dan sekitarnya melalui:

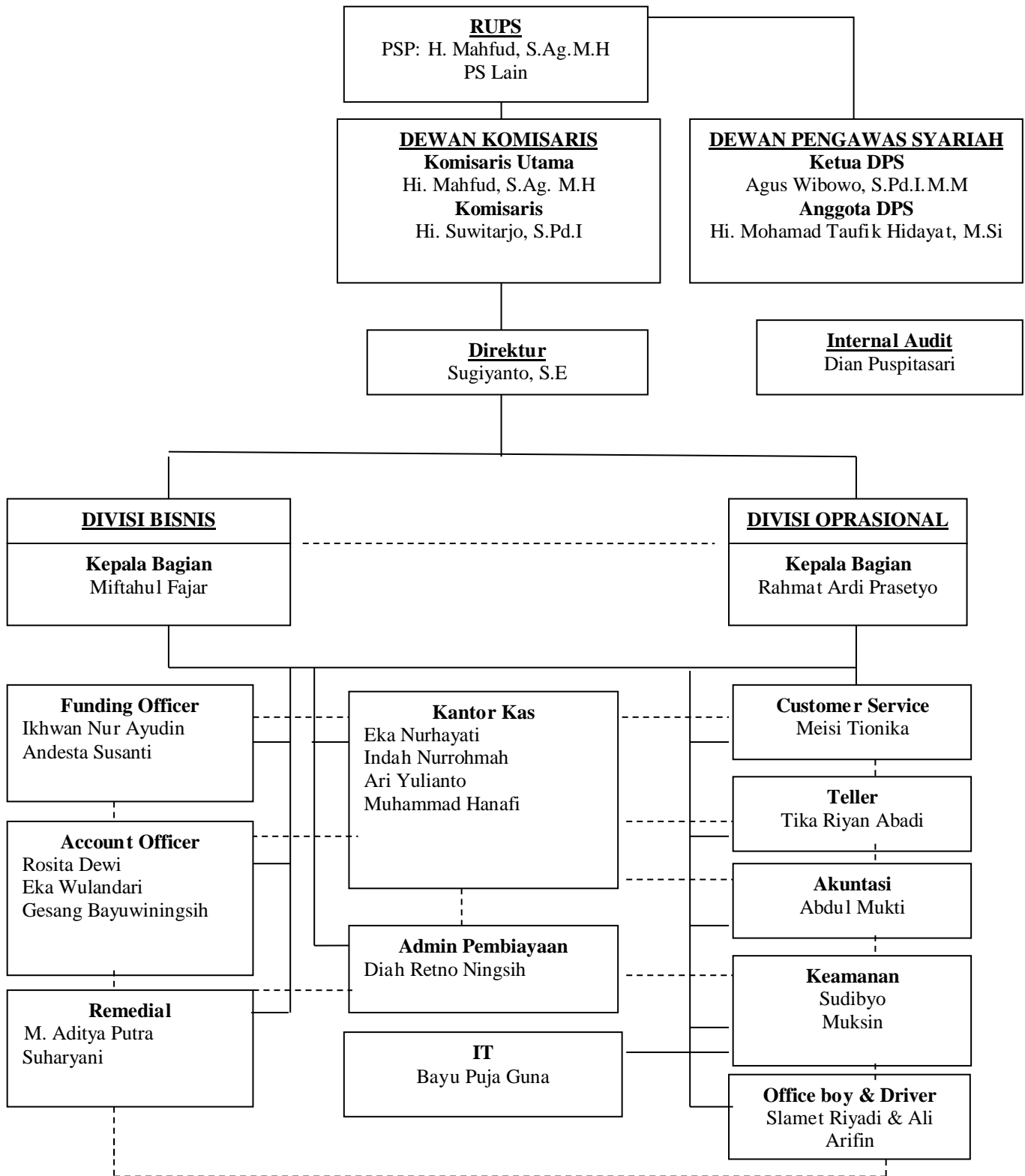
- a. Pemberian pelayanan jasa perbankan bagi pengusaha kecil di pedesaan yang mudah, aman, Islami dengan prinsip bank yang sehat dan sesuai dengan peraturan yang berlaku.
- b. Membuka dan memperluas lapangan dan kesempatan kerja bagi masyarakat.
- c. Berpartisipasi dalam upaya memberantas para pelepas uang (rentenir).
- d. Terciptanya ukhuwah Islamiyah yang semakin berkualitas baik antara nasabah dengan BPR Syariah sebagai pelaksana amaliah, maupun di antara nasabah BPR Syariah.
- e. Mendidik masyarakat untuk selalu memikirkan masa depan dan tidak hanya menguntungkan kepada nasib, namun lebih pada usaha.¹

3. Struktur Organisasi PT BPRS Aman Syariah

Setiap badan usaha dalam melaksanakan kegiatan, salah satu hal yang perlu diperhatikan yaitu adanya struktur organisasi yang baik dan tersusun rapi guna kelancaran tugas operasional badan usaha tersebut.

¹ Dokumen Profil PT BPRS Aman Syariah.

Gambar 4.1
Susunan Organisasi
PT BPRS Aman Syariah Tahun 2021



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

a. RUPS (Rapat Umum Pemegang Saham)

Memiliki kewenangan eksklusif yang tidak diberikan kepada Direksi dan Komisaris. Kewenangan RUPS ditentukan berdasarkan undang-undang perseroan terbatas dan anggaran dasar perseroan. RUPS berkewajiban memberikan keterangan-keterangan mengenai perseroan bagi pemegang saham.

b. Dewan Komisaris

Dewan Komisaris adalah pihak yang memiliki mayoritas saham di PT BPRS Aman Syariah. Dimana pemilik saham mayoritas PT BPRS Aman Syariah adalah Hi. Mahfud, S.Ag. M.H dan Hi. Suwitarjo, S.Pd.I.

c. Dewan Pengawas Syariah

Dewan Pengawas Syariah adalah pihak yang memiliki wewenang dan tanggung jawab terkait tindakan operasional PT BPRS Aman Syariah agar tidak menyalahi aturan-aturan yang sudah ditentukan oleh syariat. Terutama dalam segi pembiayaan, pendanaan dan pembagian nisbah bagi hasil. Ketua DPS pada PT BPRS Aman Syariah adalah Agus Wibowo, S.Pd.I. M.M sedangkan anggota DPS PT BPRS Aman Syariah adalah Hi. Mohamad Taufik Hidayat.

d. Dewan Direksi

Dewan Direksi memiliki tugas dan tanggung jawab berupa merancang, melaksanakan dan melakukan pengawasan secara penuh terhadap tindakan operasional di PT BPRS Aman Syariah. Direktur PT BPRS Aman Syariah adalah Sugianto, SE.

e. *Internal Audit*

Internal Audit adalah pihak yang melakukan pengawasan terhadap kinerja, karyawan, laporan keuangan, capaian target-target pembiayaan maupun pendanaan. *Internal Audit* pada PT BPRS Aman Syariah adalah Dian Puspitasari.

f. *Funding Officer*

Funding adalah kegiatan menghimpun dana dari anggota atau calon anggota yang berbentuk simpanan atau penyertaan modal guna penguatan modal kedalam. Bertugas sebagai pemasar produk penghimpun dana dan investasi dana guna meningkatkan pendapatan PT BPRS Bank Aman Syariah, meningkatkan hubungan bisnis antar PT BPRS Bank Aman Syariah dengan nasabah sesuai dengan target yang ditetapkan, memutakhirkan dokumen dan nasabah pendanaan sesuai pengelolaan, serta memprioritaskan untuk memberikan pelayanan khusus dalam setiap interaksi dengan nasabah. *Funding Officer* pada PT BPRS Aman Syariah adalah Ikhwan Nur Ayudin dan Andesta Susanti.

g. *Account Officer*

Account Officer adalah aparat manajemen/petugas bank yang ditugaskan membantu direksi dalam menangani tugas-tugas khususnya yang menyangkut bidang marketing dan pembiayaan. *Account Officer* pada PT BPRS Aman Syariah adalah Rosita DewiEka Wulandari dan Gesang Bayuwingsih.

h. *Customer Service*

Customer service adalah setiap kegiatan yang ditujukan untuk memberikan kepuasan melalui pelayanan yang diberikan seseorang kepada klien dalam menyelesaikan masalah dengan memuaskan, pelayanan yang diberikan termasuk menerima keluhan atau masalah yang sedang dihadapi.

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

i. *Teller*

Teller adalah petugas bank yang bertanggung jawab untuk menerima simpanan, mencairkan cek, dan memberikan jasa pelayanan

perbankan lain kepada masyarakat. Bagian *Teller* bertugas atas pelaksanaan penerima setoran dan pembayaran tunai atau pemindah bukuan nasabah, mengambil atau menyetor dari atau ke Bank Indonesia atau ke tempat lain sesuai penugasan dan mengamankan serta menyimpan uang tunai, surat-surat berharga, dan membuat laporan sesuai dengan bilangannya.² *Teller* pada PT BPRS Aman Syariah adalah Tika Riyan Abadi.

4. Produk-produk PT BPRS Aman Syariah

Aspek ini merupakan jenis-jenis produk yang akan diperkenalkan kepada masyarakat pengguna jasa PT BPRS Aman Syariah.

a. Produk Pendanaan

Produk ini menyangkut berbagai pelayanan untuk menarik dana masyarakat yang meliputi:

1) Tabungan Khusus *Wadiah* (TAKWA)

Tabungan ini pada hakekatnya merupakan dana masyarakat, tabungan dengan sistem wadiah ini dapat menampung berbagai aspek kepentingan Baitul Maal dan yang bersifat amanah lainnya, seperti zakat, infaq, shadaqah, SPP, uang infaq bangunan, dan amanah lainnya.

² Dokumen Profil PT BPRS Aman Syariah.

2) Tabungan *Mudharabah* (TAMBAH)

Tabungan *Mudharabah* merupakan produk yang ditawarkan kepada masyarakat dengan sistem bagi hasil sesuai dengan nisbah yang telah disepakati oleh bank dan nasabah.

3) Tabungan Haji Mabrur (TAJIMABRUR)

Tabungan Ongkos Naik Haji PT. BPRS Aman Syariah Lampung Timur ini merupakan produk simpanan guna menampung kepentingan kaum muslimin dan muslimat yang berniat menunaikan ibadah haji namun belum cukup untuk membayar lunas sekaligus.

4) Tabungan Qurban Aman Syariah (TAQURBANAS)

Tabungan Qurban ini merupakan produk simpanan guna menampung kepentingan muslimin dan muslimat yang berniat untuk melaksanakan ibadah penyembelihan hewan qurban pada hari Raya Idul Qurban/Idul Adha.

5) Tabungan Pendidikan Aman Syariah (TAPENAS)

Tabungan ini merupakan produk simpanan untuk para pelajar dan mahasiswa atau bagi orang tua yang ingin menyimpan dananya untuk kepentingan pendidikan selama menempuh pendidikan.

6) Tabungan Masa Tua (TAMATU)

Tabungan ini merupakan produk simpanan untuk masyarakat dalam mencukupi kebutuhan dimasa tua nanti.

7) Tabungan Anak Sejahtera (TABANAS)

Tabungan ini merupakan produk simpanan diperuntukan bagi orang tua atau masyarakat dalam membantu anaknya mempersiapkan masa depan yang lebih baik, seperti tabungan untuk membuat rumah, tempat usaha dan penambahan modal usaha sehingga anaknya kelak bisa hidup sejahtera.

8) Tabungan Makbullah Umroh (TAMU)

Tabungan ini merupakan produk simpanan guna menampung kepentingan muslimin dan muslimat yang berniat untuk melaksanakan ibadah umroh.

9) Tabungan Wisata (TAWA)

Tabungan ini merupakan produk simpanan untuk kepentingan wisata atau ziarah.

10) Tabungan Keluarga Samara (TAKASMARA)

Tabungan ini merupakan produk simpanan yang ditawarkan kepada para pemuda yang ingin membangun rumah tangga sakinah, mawwadah, warahmah guna mempersiapkan biaya pernikahan yang sudah direncanakan.

11) Tabungan Idul Fitri (TIFI)

Tabungan ini merupakan tabungan yang tujuannya untuk persiapan menjelang idul fitri bagi masyarakat.

12) Deposito Mudharabah

Deposito berjangka ini diperuntukkan bagi penyimpanan perorangan, perusahaan badan amal, organisasi sosial, koperasi dan segala lapisan masyarakat.

b. Produk Pembiayaan

Dalam pemasaran/penyaluran dana oleh PT. BPRS Aman Syariah dilakukan melalui produk-produk sebagai berikut:

- 1) Pembiayaan Bagi Hasil (Mudharabah, Musyarakah)
- 2) Pembiayaan Pemilikan Barang/Jual Beli (Murabahah)
- 3) Pembiayaan *Qordh*
- 4) Pembiayaan Multijasa³

B. Strategi Mengoptimalkan Sumber Daya Manusia untuk Meningkatkan Mutu Pelayanan di PT BPRS Aman Syariah

1. Strategi Mengoptimalkan Sumber Daya Manusia

PT BPRS Aman Syariah melakukan kegiatan dalam mengoptimalkan sumber daya manusia melalui pengembangan sumber daya manusia. Hal ini merupakan bagian dari manajemen *intern* perusahaan. Sebagai bagian yang memberikan pengaruh besar pada perusahaan, hal ini pastinya tidak bisa di anggap sepele. Itulah sebabnya PT BPRS Aman Syariah, harus terus mempersiapkan generasi yang tangguh dan siap bereksplorasi dengan segala kemampuan yang di miliki. Kemampuan yang dimiliki setiap sumber daya manusia harus terus di kembangkan hingga

³ Dokumen Profil PT BPRS Aman Syariah.

kemampuan tersebut mampu memberikan kontribusi yang besar untuk perusahaan.

Pengembangan sumber daya manusia di PT BPRS Aman Syariah merupakan salah satu langkah yang di tempuh untuk mewujudkan karyawan yang mempunyai integritas dan kemampuan yang tinggi. Dengan sumber daya manusia yang bagus maka akan memberikan dampak positif untuk perusahaan.

Banyak masalah yang mengemuka di publik, bank syariah sibuk dengan produk penghimpunan dana maupun pembiayaan, namun terkesan mengabaikan sumber daya manusia sehingga total asset nasional yang masih kecil juga merupakan bagian dari belum di lakukannya pengembangan sumber daya manusia bank syariah dengan baik. Sumber daya manusia bank syariah seharusnya memiliki kekhasan di banding SDM bank konvensional. Predikat bank yang menerapkan prinsip syariah berkorelasi dengan sumber daya manusia yang seharusnya berkepribadian islami supaya senafas dan memberikan citra tersendiri yang positif bagi masyarakat.

Metode yang digunakan dalam mengoptimalkan SDM di PT BPRS Aman Syariah adalah sebagai berikut:

a. Seleksi karyawan

Melakukan seleksi karyawan pada saat rekrutmen karyawan guna menentukan kebutuhan perusahaan terhadap sumber daya manusia yang dibutuhkan. Melakukan serangkaian tes dan persyaratan yang harus

dipenuhi calon karyawan. Proses ini dilakukan untuk mendapatkan sumber daya manusia yang unggul dibidangnya.⁴

b. Pengembangan dan pelatihan

PT BPRS Aman Syariah mengadakan kegiatan pengembangan dan pelatihan. Pelatihan dan pengembangan dilakukan oleh pihak *internal* bank itu sendiri ataupun pihak *eksternal*. Pengembangan dan pelatihan yang dilakukan sesuai dengan kebutuhan Bank. Karyawan yang mengikuti pengembangan dan pelatihan tidak ada indikator khusus untuk mengikutinya, melainkan menyesuaikan bagian yang bersangkutan dengan pengembangan dan pelatihan tersebut.⁵

1) Metode pengembangan dan pelatihan

a) Pelatihan, pelatihan yang diikuti adalah pelatihan keahlian seperti, *service excellent* yang diikuti oleh bagian *front liner* yaitu *customer service* dan *teller*.

b) *in house training* (pelatihan sendiri) dilakukan secara rutin 3 bulan sekali, namun karena adanya covid untuk menghindari kerumunan serta menjaga protokol kesehatan maka PT BPRS Aman Syariah melakukan inisiatif pelatihan di masa pandemic melalui *zoom meeting*.

c) melakukan studi banding

⁴ Sugianto, "Wawancara Direktur PT BPRS Aman Syariah," 23 Februari 2021.

⁵ Rahmad Adi Prastyo, "Wawancara kepala bagian operasional PT BPRS Aman Syariah," 23 Februari 2021.

Pelatihan dan pengembangan yang dilakukan PT BPRS Aman Syariah untuk menambah *skills* (keterampilan) *knowledge* (pengetahuan) dan *ability* (kemampuan) dapat meningkatkan kemampuan karyawan dalam pekerjaannya.⁶

2) Tujuan pengembangan dan pelatihan

- a) Membantu karyawan di PT BPRS Aman Syariah mengembangkan keahlian dan kemampuannya ketika menerapkan kesegala bidang pekerjaan dan dapat meningkatkan kinerja.
- b) Bentuk ilmu untuk meningkatkan prestasi kerja dan kemampuan teknis guna merealisasikan tujuan yang telah ditetapkan perencanaan.
- c) Dapat membantu sumber daya manusianya bertambah ilmu dari kemampuan dalam menyelesaikan pekerjaan demi kreativitas dan efesiensinya suatu program.⁷

3) Manfaat pengembangan dan pelatihan

Program pengembangan dan pelatihan mempunyai manfaat bagi karyawan BPRS Aman Syariah yaitu pelatihan kerja membantu mereka dalam memperbaiki kinerja, menambah pengalaman kerja serta ilmu pengetahuan yang selama ini belum didapatkan ketika sudah menjadi karyawan di BPRS Aman Syariah.⁸

⁶ “Wawancara Direktur PT BPRS Aman Syariah,” 23 Februari 2021.

⁷ Prastyo, Wawancara kepala bagian operasional PT BPRS Aman Syariah.

⁸ Prastyo.

Salah satu karyawan yang bekerja di bagian *customer service* PT BPRS Aman Syariah menjelaskan bahwa setelah mengikuti program mengoptimalkan sumber daya manusia dengan adanya pengembangan dan pelatihan yang diikutinya berpengaruh banyak terhadap kinerjanya sebagai karyawan. Beliau merasa lebih percaya diri dalam pekerjaannya, lebih efektif dan pelayanan kepada nasabah jadi lebih baik dari sebelumnya.⁹

c. Motivasi

PT BPRS Aman Syariah dalam mengoptimalkan SDM juga biasanya menggunakan motivasi, yakni melakukan *briefing* pagi yang membahas tentang perkembangan aset di dalam bank. Setelah itu, dilanjutkan dengan tausiah yang bertujuan memberikan motivasi kepada karyawan Bank agar termotivasi dalam menjalankan tugas setiap individu dalam suatu kelompok sehingga dapat menjadi *team work* yang baik dalam organisasi.¹⁰

d. Penghargaan

PT BPRS Aman Syariah juga memberikan penghargaan atau insentif untuk memotivasi karyawan agar produktifitas kerjanya tinggi, sifatnya tidak tetap atau sewaktu-waktu, oleh karena itu insentif sebagai bagian keuntungan terutama sekali diberikan pada karyawan yang bekerja secara baik atau berprestasi yaitu dalam bentuk pemberian

⁹ Meisi Tionika, Wawancara customer service PT BPRS Aman Syariah, 23 Februari 2021.

¹⁰ Tika Riyan Abadi, Wawancara teller PT BPRS Aman Syariah, 23 Februari 2021.

bonus atau pemberian barang sebagai apresiasi perusahaan kepada karyawan.¹¹

e. Evaluasi

PT BPRS Aman Syariah rutin melakukan kegiatan evaluasi disetiap bagiannya, untuk bagian operasional setiap minggu sedangkan untuk bagian marketing setiap hari, hal ini bertujuan untuk mengetahui kendala yang dihadapi setiap SDM sehingga pimpinan bisa mengarahkan terkait kendala tersebut. Selain hal tersebut evaluasi ini juga bertujuan untuk mengeluarkan pendapat tentang kebijakan yang diterapkan kepala bagian apabila SDM kurang menyetujui kebijakan tersebut.¹²

Setelah karyawan mengikuti metode-metode dalam mengoptimalkan sumber daya manusia adanya perubahan ataupun peningkatan pada karyawan hal itu terlihat dari sikap, cara berbicara dengan sesama karyawan atau nasabah, serta cara melayani nasabah.¹³

Keberhasilan kegiatan mengoptimalkan sumber daya manusia pada PT BPRS Aman Syariah dapat diukur dari seberapa besar karyawan menguasai materi yang didapatkan, dengan cara mempresentasikan ilmu tersebut kepada karyawan lainnya, serta menerapkan atau mengaplikasikan materi tersebut dalam dunia kerja.¹⁴

2. Standar Mutu Pelayanan Nasabah PT BPRS Aman Syariah

¹¹ Abadi.

¹² Prastyo, Wawancara kepala bagian operasional PT BPRS Aman Syariah.

¹³ Wawancara Direktur PT BPRS Aman Syariah, 23 Februari 2021.

¹⁴ Prastyo, "Wawancara kepala bagian operasional PT BPRS Aman Syariah."

Mengenai mutu pelayanan nasabah, pegawai dapat bersaing untuk memberikan pelayanan yang baik pada kegiatan operasional bank kepada nasabah. Pegawai dapat merasakan pentingnya keberadaan mereka sehingga tergerak untuk melaksanakan visi yaitu Pemberian pelayanan jasa perbankan bagi pengusaha kecil di pedesaan yang mudah, aman, Islami dengan prinsip bank yang sehat dan sesuai dengan peraturan yang berlaku.¹⁵

Setiap perbankan mempunyai standar pelayanan yang diberikan dalam melayani nasabah guna memberikan kepuasan bagi nasabah yang menggunakan layanan yang terdapat pada bank tersebut. di PT BPRS Aman Syariah mempunyai bentuk standar pelayan yang diberikan kepada nasabah yaitu sebagai berikut:

- a. Mengucapkan salam kepada setiap nasabah yang datang dan disertai memberikan senyuman.
- b. Mengenalkan diri kepada nasabah
- c. Menanyakan nama dan keperluan dari nasabah.
- d. Menyampaikan informasi kepada nasabah dengan sikap sopan dan santun serta memberikan kenyamanan.
- e. Menunjukkan sikap seorang muslim, dari busana yang dikenakan sesuai dengan syari'at Islam.
- f. Ketika sudah selesai melakukan transaksi mengucapkan terimakasih serta salam.¹⁶

¹⁵ “Dokumen Profil PT BPRS Aman Syariah.”

¹⁶ Abadi, Wawancara teller PT BPRS Aman Syariah.

Adapun bentuk sikap dalam memberikan pelayanan terhadap para nasabah yang harus dimiliki oleh karyawan PT BPRS Aman Syariah yaitu:

- a. Bersikap sopan santun dalam memberikan informasi dan berkomunikasi dengan nasabah.
- b. Cerdas dan cermat dalam memberikan pelayanan kepada nasabah.
- c. Jujur dalam memberikan pelayanan kepada nasabah.
- d. Cepat dan tepat, yaitu cepat dalam memberikan layanan kepada nasabah dan tepat dengan kebutuhan yang diperlukan oleh nasabah.¹⁷

Standar Operasional Prosedur (SOP) yang digunakan PT BPRS Aman Syariah adalah standar yang disesuaikan dengan tugas dan fungsi karyawan.¹⁸ Semua karyawan diwajibkan memberikan pelayanan prima sesuai dengan bidang kerjanya masing-masing dan disesuaikan dengan SOP yang berlaku.

C. Analisis Strategi Mengoptimalkan Sumber Daya Manusia untuk Meningkatkan Mutu Pelayanan di PT BPRS Aman Syariah

Strategi mengoptimalkan sumber daya manusia yang diterapkan PT BPRS Aman Syariah menggunakan beberapa metode. Metode tersebut yaitu seleksi Pegawai, seleksi pegawai yang dilakukan PT BPRS Aman Syariah sesuai dengan kebutuhan serta kriteria karyawan yang diinginkan perusahaan. Pengembangan dan pelatihan dilakukan dengan berbagai cara, salah satunya adalah PT BPRS Aman Syariah melakukan *on the job training* atau *in house*

¹⁷ Tionika, Wawancara customer service PT BPRS Aman Syariah.

¹⁸ Tionika.

training hal ini sesuai dengan teori, *on the job training* atau *in house training* dilakukan melalui seminar ataupun lokak karya yang dilakukan perusahaan itu sendiri ataupun mengikuti kegiatan yang diadakan lembaga pengembangan dan pelatihan¹⁹.

PT BPRS Aman Syariah juga melakukan motivasi terhadap karyawan, motivasi ini diberikan pada saat *breafing* pagi hal ini dilakukan untuk meningkatkan semangat dalam menjalankan tugas setiap individu dalam suatu kelompok sehingga dapat menjadi *team work* yang baik dalam organisasi. Selanjutnya PT BPRS Aman Syariah juga memberikan penghargaan kepada karyawan sebagai salah satu apresiasi perusahaan atas kinerja ataupun prestasi karyawan yaitu dalam bentuk pemberian barang/bonus. Barang/bonus tersebut dalam teori juga termasuk ke dalam motivasi kerja, karena diterapkan guna memotivasi karyawan agar bekerja secara cepat dan baik. PT BPRS Aman Syariah juga rutin melakukan evaluasi, Evaluasi ini bertujuan untuk menilai sejauhmana karyawan dalam memahami materi setelah mengikuti pengembangan dan pelatihan.

Setelah metode ini diterapkan PT BPRS Aman Syariah untuk mengoptimalkan sumber daya manusia, hasil yang didapatkan adalah adanya perubahan kinerja serta perubahan sikap atau tingkah laku pada setiap karyawan. Hal ini sesuai teori yang dikemukakan Harris, terdapat indikator tingkat keberhasilan pengembangan dan pelatihan (diklat) dilihat dari reaksi

¹⁹ Yusuf, *Manajemen Sumber Daya Manusia di Lembaga Keuangan Syariah*, 151.

peserta, perubahan perilaku dan hasil nyata.²⁰ Hasil nyata yang di dapat PT BPRS Aman Syariah setelah melakukan mengoptimalkan sumber daya manusia adalah naiknya jumlah nasabah setiap tahunnya. Jumlah nasabah Pada tahun 2017 sejumlah 4.554 nasabah, tahun 2018 sejumlah 4.905 nasabah, tahun 2019 sejumlah 5.414.

Sedangkan indikator pada PT BPRS Aman Syariah untuk mengikuti pengembangan dan pelatihan tidak diberikan ketentuan serta syarat mengikutinya, tetapi kegiatan tersebut dilakukan dengan menyesuaikan kebutuhan karyawan guna meningkatkan mutu pelayanan PT BPRS Aman Syariah. Sehingga pengembangan dan pelatihan tersebut harus diikuti bagi karyawan yang belum pernah mengikuti. Sedangkan bagi karyawan yang telah mengikuti pengembangan dan pelatihan tidak diwajibkan lagi untuk mengikutinya. Setelah memperoleh ilmu dan pengalaman dari kegiatan tersebut maka karyawan langsung menerapkan sebagai salah satu strategi dalam meningkatkan mutu pelayanan pada PT BPRS Aman Syariah.

Terkait kualitas pelayanan terhadap nasabah, berdasarkan hasil penelitian, diketahui bahwa pelayanan yang diberikan PT BPRS Aman Syariah sangatlah baik, dari mulai sikap yang ramah dan sopan santun terhadap nasabah yang datang dan selalu tersenyum saat melayani nasabah serta rapi dalam berpakaian. Semua karyawan bersikap ramah kepada setiap nasabah yang datang. Pelayanan yang diberikan pihak PT BPRS Aman Syariah sudah baik

²⁰ Hapsari dan Marom, Evaluasi Pelaksanaan Pendidikan dan Pelatihan Teknis Kompetensi Pengelolaan Perkantoran Berbasis Teknologi Informasi (TI) Angkatan II Tahun 2014 pada Badan Pendidikan dan Pelatihan Provinsi Jawa Tengah, 3.

seperti memberikan salam sebelum dan sesudah pertemuan, bertutur kata sopan dan santun, selalu tersenyum saat memberikan pelayanan kepada nasabah sehingga membuat nasabah merasa nyaman.

Hasil di atas sesuai dengan teori standar kualitas pelayanan yang baik kepada nasabah yakni ramah tamah, adil, cepat & tepat, dan beretika. Ramah artinya dalam pelayanannya itu harus dengan baik dalam berbahasa, manis dalam tutur kata dan sikapnya. Bahwasannya pelayanan dilakukan dengan wajah ceria, wajar dan dengan etika yang baik serta tidak menyinggung perasaan. Adil artinya pelayanan yang diberikan sesuai dengan nomor antrian, tidak berpatokan kepada tali persaudaraan ataupun yang lainnya. Cepat dan tepat artinya pelayanan yang diberikan tidak bertele-tele dan harus cepat, baik dan benar. Sehingga nasabah tidak akan merasa menunggu lama dan akan merasa puas dengan pelayanan yang diberikan. Sedangkan beretika adalah suatu sistem moral perilaku yang berdasarkan peraturan dan norma-norma sosial, budaya dan agama yang berlaku dalam suatu masyarakat. Pelayanan dan etika bank sangat penting karena dengan pelayanan dan etika yang baik dan benar akan menciptakan simpati, baik dari masyarakat maupun bank-bank yang lain sebagai pesaing. Pelayanan dan etika juga merupakan daya penarik bagi (calon) nasabah untuk menjadi nasabah, serta tidak menimbulkan persaingan yang tidak sehat antar sesama bank.²¹

²¹ Hasibuan, *Dasar-Dasar Perbankan*, 152.

BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

PT BPRS Aman Syariah telah melakukan berbagai kegiatan mengoptimalkan sumber daya manusia untuk meningkatkan mutu pelayanan seperti melakukan seleksi pegawai yang dilakukan dengan serangkaian tes yang bertujuan untuk mencari sumber daya yang unggul dibidangnya, melakukan kegiatan pengembangan dan pelatihan dengan cara melakukan pelatihan, *in-house training* atau *on the job training*, dan melakukan studi banding. Pemberian penghargaan berupa barang/bonus terhadap karyawan. melakukan pemberian motivasi dilakukan pada saat *breafing* pagi membahas tentang perkembangan aset di dalam bank kemudian dilanjutkan dengan tausiah motivasi kepada karyawan. serta melakukan evaluasi, kegiatan evaluasi rutin dilakukan disetiap bagian PT BPRS Aman Syariah, hal ini bertujuan untuk mengetahui kendala atau permasalahan yang dihadapi setiap sumber daya manusia sehingga pimpinan bisa mengarahkan terkait permasalahan/kendala tersebut.

B. Saran

Setelah penelitian dan analisis serta ditarik suatu kesimpulan, maka peneliti memberikan sedikit saran pada PT BPRS Aman Syariah yaitu

1. Hendaknya dalam pelaksanaan kegiatan mengoptimalkan sumber daya manusia, ditambahkan metode lainnya yang bisa digunakan dalam kegiatan

tersebut, sehingga karyawan menjadi antusias dan tidak merasa bosan untuk mengikuti kegiatan tersebut.

2. Tetap memberikan kualitas pelayanan yang baik terhadap nasabah sehingga nasabah tidak berpaling pada bank lain.
3. Bagi peneliti selanjutnya, disarankan untuk mengembangkan penelitian dengan memasukan atau menambah variabel lain yang dapat meningkatkan mutu pelayanan pada lembaga keuangan syariah.

DAFTAR PUSTAKA

- A. Karim, Adiwarmam, 2014, *Bank Islam Analisis Fiqih dan Keuangan*. Jakarta: Grafindo Persada.
- Abadi, Tika Riyan, 2021, "Wawancara teller PT BPRS Aman Syariah," 23 Februari.
- AI, Saudari, 2021, "Wawancara nasabah PT BPRS Aman Syariah," 26 Januari.
- Al Arif, M. Nur Riyanto, 2012, *Dasar-dasar Pemasaran Bank Syariah*. Bandung: Alfabeta.
- Arikunto, Suharsimi, 2010, *Prosedur Penelitian: suatu pendekatan praktik*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Asnawi, Nur, dan Manshuri, , 2009, *Metodologi Riset Manajemen Pemasaran*. Malang: UIN Malang Press.
- Bankir Indonesia, Ikatan, 2014, *Mengelola Kualitas Layanan Perbankan*. Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama.
- Budi Nugroho, Yohanes Arianto, 2019, *Pengembangan SDM Teori dan Aplikasi*. Jakarta: Universitas Katolik Indonesia Atma Jaya.
- Chaerudin, Ali, 2019, *Manajemen Pendidikan dan Pelatihan SDM*. Jawa Barat: CV Jejak
- Daryanto, dan Ismanto Setyobudi, 2014, *Konsumen dan Pelayanan Prima*. Yogyakarta: Gava Media.
- "Dokumen Profil PT BPRS Aman Syariah," t.t.
- Eviana, Mela, 2020, "Peningkatan Mutu SDM Terhadap Kualitas Pelayanan Kepada Nasabah pada Bank Syariah Metro Madani." Skripsi IAIN Metro.
- Fathoni, Abdurrahman, 2011, *Metodologi Penelitian dan Teknik Penyusunan Skripsi*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Hapsari, Putri Ratna, dan Aufarul Marom. "Evaluasi Pelaksanaan Pendidikan dan Pelatihan Teknis Kompetensi Pengelolaan Perkantoran Berbasis Teknologi Informasi (TI) Angkatan II Tahun 2014 pada Badan Pendidikan dan Pelatihan Provinsi Jawa Tengah." *Jurnal Jurusan Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik*, t.t.

- Hasibuan, Malayu S.P, 2004, *Dasar-Dasar Perbankan*. Jakarta: PT Bumi Aksara.
- Indahingwati, Asmara, dan Novianto Eko Nugroho, 2020, *Manajemen Sumber Daya Manusia (MSDM)*. Surabaya: PT Scopindo Media Pustaka.
- Indahningwati, Asmara, 2019, *Kepuasan Konsumen dan Citra Insttusi Kepolisian Pada Kualitas Layana SIM Corne di Indonesia*. Surabaya: CV Jakad Publishing.
- Jain, Muhammad. “Pengaruh Rotasi Jabatan Terhadap Produktivitas Kerja Pegawai Dinas Pendapatan Kabupaten Kutai Timur.” *Jurnal Fakultas Ekonomi Universitas 17 Agustus 1945 Samarinda*, t.t.
- Komarudin, Aji, Muhammad Ismail, dan Wa Ode Zusnita Muizu, (2018) “Manajemen Sumber Daya Manusia Pengelola LKM.” *Jurnal Ilmiah Magister Ilmu Administrasi (JIMIA)*, no. 1.
- Leuhaery, Ferdy, (2018), “Pengaruh Kualitas Sumber Daya Manusia, Disiplin Kerja, dan Pengembangan Karir terhadap Prestasi Kerja Pegawai Dinas Perhubungan Provinsi Maluku.” *Jurnal SOSOQ* 6, no. 1.
- Mamik, 2016, *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Taman Sidoarjo: Zifatama Jawa.
- Metro, 2018, Institut Agama Islam Negeri. “Pedoman Penulisan Skripsi,”.
- moleong, Lexy J, 2012, *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Revisi. Bandung: Remaja Rosdakarya.
- Patlima, Hamid, 2013, *Metode Kualitatif*. Bandung: Alfabeta.
- Prastyo, Rahmad Adi, 2021, “Wawancara kepala bagian operasional PT BPRS Aman Syariah,” 23 Februari.
- Rahmi, hidayatul, dan suryalena. (2017), “Pengaruh On The Job Training dan Off The Job Training Terhadap Kinerja Karyawan (Studi Karyawan Bagian Kantor PTPN V Unit Kebun Lubuk Dalam Kabupaten Siak).” *Jurnal JOM FISIP* 04, no. 02.
- RD, saudari, 2021, “wawancara nasabah PT BPRS Aman Syariah,” 26 Januari.
- Rivai, Veithzal, 2004, *Manajemen Sumber Daya Manusia untuk Perusahaan*. Jakarta: PT. RajaGrafindo Persada.
- , 2014, *Manajemen Sumber Daya Manusia Untuk Perusahaan*. Jakarta: PT Grafindo Persada.

- Rohmah, Nafilatur, (2018), "Pengembangan Sumber Daya Manusia dalam Meningkatkan Mutu Pelayanan di Lembaga Keuangan Syariah." *Jurnal Al-Musthofa : Jurnal sharia of economic* Vol. 1, no. 1 (2018).
- Sedarmayanti, 2019, *Manajemen Sumber Daya Manusia Reformasi Birokrasi dan Manajemen Pegawai Negeri Sipil Edisi Revisi*. Bandung: PT Refika Aditama.
- S.P. Hasibuan, Malayu, 2004, *Dasar-dasar Perbankan*. Jakarta: Bumi Aksara.
- , 2014, *Manajemen Sumber Daya Manusia Edisi Revisi*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Sugianto. 2021, "Wawancara Direktur PT BPRS Aman Syariah," 26 Januari.
- . 2021, "Wawancara Direktur PT BPRS Aman Syariah," 23 Februari.
- Sugiyono, 2011, *Metopen Penelitian Kualitatif Kuantitatif dan R & D*. Revisi. Bandung: Alfabeta.
- Suryani, Tatik, 2017, *Manajemen Pemasaran Strategik Bank di Era Global Menciptakan Nilai Unggul untuk Kepuasan Nasabah*. Jakarta: Prenadamedia Group,.
- Sutrisno, Edy, 2009, *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: kencana.
- Suwanto. , 2014, *Manajemen SDM Dalam Organisasi Publik dan Bisnis*. Bandung: Alfabeta.
- Tionika, Meisi, 2021, "Wawancara customer service PT BPRS Aman Syariah," 23 Februari.
- Tjipto, Fandy, 2007, *Perspektif Manajemen dan Pemasaran Kontemporer*. Yogyakarta: Andi Offset,.
- Usman, Husaini, dan Purnomo setia Akbar, 2011, *Metodologi Penelitian Sosial*. 2 ed. Jakarta: PT Bumi Aksara.
- wati, Sri Mirna, 2017, "Strategi Pengembangan Sumber Daya Manusia di BMT Ramadan Salatiga." *Skripsi IAIN Salatiga*.
- Yusuf, Burhanuddin, 2015, *Manajemen Sumber Daya Manusia di Lembaga Keuangan Syariah*. Jakarta: PT Grafindo Persada.

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) 47296;

Nomor : 1308/In.28.3/D.1/PP.00.9/06/2020
Lampiran : -
Perihal : **Pembimbing Skripsi**

09 Juni 2020

Kepada Yth:

1. Hermanita., S.E., M.M
 2. Esty Apridasari, M.Si
- di – Tempat

Assalamualaikum 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 : Nadra Aprilia Jianti
NPM : 1702100064
Fakultas : Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam
Jurusan : S1 Perbankan Syariah (S1-PBS)
Judul : Strategi Mengoptimalkan Produktivitas Sumber Daya Manusia (SDM) Untuk Meningkatkan Mutu Perbankan (Studi BPRS Kotabumi Lampung Utara)

Dengan ketentuan :

1. Pembimbing, membimbing mahasiswa sejak penyusunan Proposal sampai selesai Skripsi :
 - a. Pembimbing I, mengoreksi outline, alat pengumpul data (APD) dan mengoreksi Skripsi setelah pembimbing II mengoreksi.
 - b. Pembimbing II, mengoreksi Proposal, outline, 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 di keluarkan 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.

Wassalamualaikum Warahmatullahi Wabarakatuh



Wakil Dekan Bidang Akademik dan Kelembagaan

MUHAMMAD SALEH

OUTLINE

STRATEGI MENGOPTIMALKAN SUMBER DAYA MANUSIA UNTUK MENINGKATKAN MUTU PELAYANAN (STUDI BPRS AMAN SYARIAH)

HALAMAN SAMPUL

HALAMAN JUDUL

HALAMAN NOTA DINAS

HALAMAN PERSETUJUAN

HALAMAN PENGESAHAN

HALAMAN ABSTRAK

HALAMAN ORISINALITAS PENELITIAN

HALAMAN MOTTO

HALAMAN PERSEMBAHAN

KATA PENGANTAR

DAFTAR ISI

DAFTAR TABEL

DAFTAR GAMBAR

DAFTAR LAMPIRAN

BAB I PENDAHULUAN

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

BAB II LANDASAN TEORI

- A. Sumber Daya Manusia
 - 1. Pengertian Sumber Daya Manusia
 - 2. Pengembangan Sumber Daya Manusia
 - 3. Tujuan Pengembangan Sumber Daya Manusia
 - 4. Metode-metode Pengembangan Sumber Daya Manusia

B. Mutu Pelayanan

1. Pengertian Mutu Pelayanan
2. Tujuan dan Fungsi Pelayanan
3. Pengukuran Mutu Pelayanan
4. Standar Pelayanan Nasabah

BAB III METODOLOGI PENELITIAN

A. Jenis dan Sifat Penelitian

1. Jenis Penelitian
2. Sifat Penelitian

B. Sumber Data

1. Sumber Data Primer
2. Sumber Data Sekunder

C. Teknik Pengumpulan Data

1. Wawancara
2. Dokumentasi

D. Teknik Analisa Data

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Profil BPRS Aman Syariah

1. Sejarah Berdirinya BPRS Aman Syariah
2. Visi dan Misi BPRS Aman Syariah
3. Struktur Organisasi BPRS Aman Syariah
4. Produk-produk BPRS Aman Syariah

B. Strategi Mengoptimalkan Sumber Daya Manusia untuk Meningkatkan Mutu Pelayanan di BPRS Aman Syariah

C. Analisis Strategi Mengoptimalkan Sumber Daya Manusia untuk Meningkatkan Mutu Pelayanan di BPRS Aman Syariah

BAB V KESIMPULAN DAN PENUTUP

A. Kesimpulan

B. Saran

**DAFTAR PUSTAKA
LAMPIRAN-LAMPIRAN
DAFTAR RIWAYAT HIDUP**

Metro, Januari 2021
Mahasiswa Ybs,

Nadra Aprilia Janti
NPM. 1702100064

Mengetahui,

Dosen Pembimbing I



Hermanita, S.E., M.M
NIP. 197302201999032001

Dosen Pembimbing II,



Esty Apridasari, M.Si
NIP. 1988042720 1 503 2005

ALAT PENGUMPUL DATA (APD)

STRATEGI MENGOPTIMALKAN SUMBER DAYA MANUSIA UNTUK MENINGKATKAN MUTU PELAYANAN (STUDI BPRS AMAN SYARIAH)

A. Wawancara

1. Wawancara kepada Direktur

- a. Apakah BPRS Aman Syariah melakukan kegiatan mengoptimalkan SDM untuk meningkatkan mutu pelayanan?
- b. Apasaja upaya yang dilakukan BPRS Aman Syariah dalam mengoptimalkan SDM?
- c. Bagaimana hasil dari kegiatan mengoptimalkan SDM tersebut?

2. Wawancara kepada kepala bagian umum & SDM

- a. Adakah indikator Karyawan/SDM perlu mengikuti kegiatan pelatihan dan pengembangan SDM di BPRS Aman Syariah?
- b. Apa tujuan dan manfaat dari pelatihan dan pengembangan di BPRS Aman Syariah dalam mengoptimalkan SDM?
- c. Metode apasajakah yang digunakan untuk mengoptimalkan SDM di BPRS Aman Syariah?
- d. Bagaimana pengukuran keberhasilan kegiatan pelatihan & pengembangan SDM?

3. Wawancara kepada karyawan

- a. Apa saja manfaat yang didapat oleh karyawan dari program pelatihan & pengembangan di BPRS Aman Syariah?
- b. Apakah ada perubahan dalam menjalankan pekerjaan setelah mengikuti program pelatihan & pengembangan di BPRS Aman Syariah?
- c. Bagaimana standar kualitas pelayanan yang baik kepada nasabah yang diterapkan BPRS Aman Syariah?

B. Dokumentasi

1. Mengutip Tentang Sejarah, Visi, dan Misi BPRS Aman Syariah
2. Mengutip Penggambaran Struktur Organisasi BPRS Aman Syariah
3. Mengutip Terkait Kegiatan Pengembangan Sumber Daya Manusia yang dilakukan BPRS Aman Syariah
4. Foto dokumentasi penelitian

Metro, Februari 2021
Mahasiswa Ybs,

Nadra Aprilia Jianti
NPM. 1702100064

Mengetahui,

Dosen Pembimbing I



Hermanita, S.E., M.M.
NIP. 197302201999032001

Dosen Pembimbing II,



Esty Apridasari, M.Si
NIP. 1988042720 1 503 2005



**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 : 0619/In.28/D.1/TL.00/02/2021
Lampiran : -
Perihal : **IZIN RESEARCH**

Kepada Yth.,
Direktur PT. BPRS Aman Syari'ah
Sekampung Lampung Timur
di-
Tempat

Assalamu'alaikum Wr. Wb.

Sehubungan dengan Surat Tugas Nomor: 0618/In.28/D.1/TL.01/02/2021,
tanggal 08 Februari 2021 atas nama saudara:

Nama : **Nadra Aprilia Jianti**
NPM : 1702100064
Semester : 8 (Delapan)
Jurusan : S1 Perbankan Syari'ah

Maka dengan ini kami sampaikan kepada saudara bahwa Mahasiswa tersebut di atas akan mengadakan research/survey di PT. BPRS Aman Syari'ah Sekampung Lampung Timur, dalam rangka menyelesaikan Tugas Akhir/Skripsi mahasiswa yang bersangkutan dengan judul "STRATEGI MENGOPTIMALKAN SUMBER DAYA MANUSIA UNTUK MENINGKATKAN MUTU PELAYANAN (STUDI PT BPRS AMAN SYARI'AH)".

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

Wassalamu'alaikum Wr. Wb.

Metro, 08 Februari 2021
Wakil Dekan Akademik dan
Kelembagaan,



Drs.H. M. Saleh MA
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.iain@metrouniv.ac.id

SURAT TUGAS

Nomor: 0618/In.28/D.1/TL.01/02/2021

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


Nama : **Nadra Aprilia Jianti**
NPM : 1702100064
Semester : 8 (Delapan)
Jurusan : S1 Perbankan Syariah

- Untuk :
1. Mengadakan observasi/survey di PT. BPRS Aman Syari'ah Sekampung Lampung Timur, guna mengumpulkan data (bahan-bahan) dalam rangka menyelesaikan penulisan Tugas Akhir/Skripsi mahasiswa yang bersangkutan dengan judul "STRATEGI MENGOPTIMALKAN SUMBER DAYA MANUSIA UNTUK MENINGKATKAN MUTU PELAYANAN (STUDI PT BPRS AMAN SYARI'AH)".
 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 : 08 Februari 2021

Mengetahui,
Pejabat Setempat


Sugiarto, S.E.
Direktur



Wakil Dekan Akademik dan
Kelembagaan,



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



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI METRO
UNIT PERPUSTAKAAN

Jalan Ki Hajar Dewantara Kampus 15 A Inngmulyo 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-128/ln.28/S/U.1/OT.01/01/2021

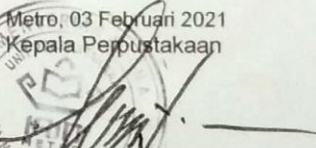
Yang bertandatangan di bawah ini, Kepala Perpustakaan Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Metro Lampung menerangkan bahwa :

Nama : Nadra Aprilia Jianti
NPM : 1702100064
Fakultas / Jurusan : Ekonomi dan Bisnis Islam/ S1. Perbankan Syariah

Adalah anggota Perpustakaan Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Metro Lampung Tahun Akademik 2020 / 2021 dengan nomor anggota 1702100064

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, 03 Februari 2021
Kepala Perpustakaan

Drs. Mokhtarid Sudin, M.Pd
NIP. 195808311981031001



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

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

SURAT KETERANGAN LULUS PLAGIASI

Yang bertanda tangan di bawah ini menerangkan bahwa;

Nama : Nadra Aprilia Jianti
NPM : 1702100064
Jurusan : S1 Perbankan Syariah
Judul : Strategi Mengoptimalkan Sumber Daya Manusia Untuk Meningkatkan Mutu Pelayanan (Studi PT BPRS Aman Syariah)
Status : LULUS

Adalah benar-benar telah lulus pengecekan plagiasi dari "Skripsi" dengan menggunakan aplikasi *Turnitin* dengan *Score 20 %*.

Demikian keterangan ini dibuat untuk dipergunakan sebagaimana mestinya.

Metro, 09 April 2021
Ketua Program S1 Perbankan Syariah

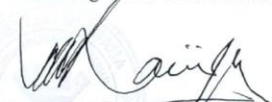

Reonika Puspita Sari, M.E. Sy.
NIP. 199202212018012001

Foto Dokumentasi



Wawancara kepada bapak Sugianto selaku Direktur PT BPRS Aman Syariah



Wawancara kepada bapak Rahmat Ardi Prastyo selaku kepala bagian operasional PT BPRS Aman



Wawancara kepada ibu Meisi Tionika selaku *Customer Service* PT BPRS Aman Syariah



Wawancara kepada ibu Tika Riyan Abadi selaku *Teller* PT BPRS Aman Syariah



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

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

FORMULIR KONSULTASI BIMBINGAN PROPOSAL

Nama : Nadra Aprilia Jianti
NPM :1702100064

Fakultas/Jurusan : Ekonomi dan Bisnis Islam/S1 PBS
Semester/ TA : VII /2020-2021

Hari/ Tanggal	Pembimbing I	Hal Yang Dibicarakan	Tanda Tangan
Jum'at, 13 November 2020	Esty Apridasari, M.Si	Sistematika penulisan disesuaikan dengan buku pedoman penulisan skripsi IAIN Metro Terkait permasalahan di LBM, coba untuk bisa lebih dipaparkan lagi seperti apa yang terjadi di lapangan, sehingga gambaran tidak hanya satu paragraph saja. Penelitian relevan minimal 3 ya, untuk tiap penelitian relevan dipaparkan hasil penelitian secara singkat seperti apa, baru kemudia relevansinya dgn penelitian anda. Jika ada penelitian relevan dgn skripsi yang ada di IAIN Metro bisa dimasukan	

Pembimbing II,

Mahasiswa Ybs,

Esty Apridasari, M.Si
NIP. 1988042720 1 503 2005

Nadra Aprilia Jianti
NPM. 1702100064



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

Jalan Ki. Hajar Dewantara Kampus 15A Iringmulyo Metro Timur Kota Metro Lampung 34111

Telp. (0726) 41507; Faksimili (0725) 47296; Website: www.metrouniv.ac.id; E-mail: iaimetro@metrouniv.ac.id

FORMULIR KONSULTASI BIMBINGAN PROPOSAL

Nama : Nadra Aprilia Jianti
NPM : 1702100064

Fakultas/Jurusan : Ekonomi dan Bisnis Islam/S1 PBS
Semester/ TA : VII /2020-2021

			<p>hanya 1 tidak perlu diberi nomor</p> <p>Jika tujuan hanya 1 tidak perlu diberi nomor</p> <p>Manfaat penelitian dibuat secara teoritis dan praktis</p> <p>Pada penelitian relevan tambahkan relevansi penelitian tersebut dengan penelitian anda bisa berupa persamaan dan perbedaan.</p>	
--	--	--	---	--

Pembimbing II,

Mahasiswa Ybs,

Esty Apridasari, M.Si
NIP. 1988042720 1 503 2005

Nadra Aprilia Jianti
NPM. 1702100064



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

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

FORMULIR KONSULTASI BIMBINGAN PROPOSAL

Nama : Nadra Aprilia Jianti
NPM :1702100064

Fakultas/Jurusan : Ekonomi dan Bisnis Islam/S1 PBS
Semester/ TA : VII /2020-2021

Hari/ Tanggal	Pembimbing I	Hal Yang Dibicarakan	Tanda Tangan
Jum'at,13 November 2020	Esty Apridasari, M.Si	<p>Sistematika penulisan disesuaikan dengan buku pedoman penulisan skripsi IAIN Metro</p> <p>Terkait permasalahan di LBM, coba untuk bisa lebih dipaparkan lagi seperti apa yang terjadi di lapangan, sehingga gambaran tidak hanya satu paragraph saja.</p> <p>Penelitian relevan minimal 3 ya, untuk tiap penelitian relevan dipaparkan hasil penelitian secara singkat seperti apa, baru kemudian relevansinya dgn penelitian anda. Jika ada penelitian relevan dgn skripsi yang ada di IAIN Metro bisa dimasukkan</p>	

Pembimbing II,

MahasiswaYbs,

Esty Apridasari, M.Si
NIP. 1988042720 1 503 2005

Nadra Aprilia Jianti
NPM. 1702100064



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


Jalan Ki. Hajar Dewantara Kampus 15A Iringmulyo Metro Timur Kota Metro Lampung 34111

Telp. (0726) 41507; Faksimili (0725) 47296; Website: www.metrouniv.ac.id; E-mail: iaimetro@metrouniv.ac.id

FORMULIR KONSULTASI BIMBINGAN PROPOSAL

Nama : Nadra Aprilia Jianti
NPM :1702100064

Fakultas/Jurusan : Ekonomi dan Bisnis Islam/S1 PBS
Semester/ TA : VII /2020-2021

No	Hari/ tanggal	Pembimbing 1	Hal yang dibicarakan	Tanda tangan
3	Jum'at, 20 November 2020	Esty Apridasari, M.Si	Silahkan lanjutkan ke bab 2 dan 3	

Pembimbing/II,

MahasiswaYbs,



Esty Apridasari, M.Si
NIP. 1988042720 1 503 2005

Nadra Aprilia Jianti
NPM. 1702100064



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

Jalan Ki. Hajar Dewantara Kampus 15A Iringmulyo Metro Timur Kota Metro Lampung 34111

Telp. (0726) 41507; Faksimili (0725) 47296; Website: www.metrouniv.ac.id; E-mail: iaimetro@metrouniv.ac.id

FORMULIR KONSULTASI BIMBINGAN PROPOSAL

Nama : Nadra Aprilia Jianti
NPM :1702100064

Fakultas/Jurusan : Ekonomi dan Bisnis Islam/S1 PBS
Semester/ TA : VII /2020-2021

No	Hari/ tanggal	Pembimbing I	Hal yang dibicarakan	Tanda tangan
4	Rabu, 26 November 2020	Esty Apridasari, M.Si	<p>Untuk bab 2, sub bab utama disesuaikan dengan variable yang menjadi focus penelitian. Missal variable utamanya ada dua variable, maka sub babnya menyesuaikan. Masing-masing teori harus memiliki indicator yang nantinya akan digunakan untuk mengukur variable penelitian.</p> <p>Perhatikan teknis penomoran, lihat aturannya pada buku pedoman skripsi IAIN Metro</p> <p>Teori mutu pelayanan perbankan, tidak sesuai antara judul sub bab dengan isinya. Isinya malah menyebutkan tentang kesenjangan</p> <p>Pada sumber data primer, cukup disebutkan saka siapa yang menjadi sumber dataprimernya dan ada berapa orang.</p> <p>Pada teknik wawancara baru kemudia disebutkan nama-nama informannya.</p>	

Pembimbing II,

Mahasiswa Ybs,

Esty Apridasari, M.Si
NIP. 1988042720 1 503 2005

Nadra Aprilia Jianti
NPM. 1702100064



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

Jalan Ki. Hajar Dewantara Kampus 15A Iringmulyo Metro Timur Kota Metro Lampung 34111

Telp. (0726) 41507; Faksimili (0725) 47296; Website: www.metrouniv.ac.id; E-mail: iaimetro@metrouniv.ac.id

FORMULIR KONSULTASI BIMBINGAN PROPOSAL

Nama : Nadra Aprilia Jianti
NPM :1702100064

Fakultas/Jurusan : Ekonomi dan Bisnis Islam/S1 PBS
Semester/ TA : VII /2020-2021

No	Hari/ tanggal	Pembimbing 1	Hal yang dibicarakan	Tanda tangan
4	Rabu, 30 November 2020	Esty Apridasari, M.Si	Sesuaiakan teknis penulisan dengan buku pedoman penulisan skripsi IAIN Metro termasuk penulisan daftar pustaka. Penulisan singkat menggunakan huruf kapital. Penulisan judul sub bab tidak konsisten, ada yang menggunakan huruf kapital ada yang tidak sesuai dengan ketentuan pada buku pedoman.	

Pembimbing II,

Mahasiswa Ybs,

Esty Apridasari, M.Si
NIP. 1988042720 1 503 2005

Nadra Aprilia Jianti
NPM. 1702100064



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

Jalan Ki. Hajar Dewantara Kampus 15A Iringmulyo Metro Timur Kota Metro Lampung 34111

Telp. (0726) 41507; Faksimili (0725) 47296; Website: www.metrouniv.ac.id; E-mail: iaimetro@metrouniv.ac.id

FORMULIR KONSULTASI BIMBINGAN PROPOSAL

Nama : Nadra Aprilia Jianti
NPM :1702100064

Fakultas/Jurusan : Ekonomi dan Bisnis Islam/S1 PBS
Semester/ TA : VII /2020-2021

No	Hari/ tanggal	Pembimbing I	Hal yang dibicarakan	Tanda tangan
5	Kamis, 3 Desember 2020	Esty Apridasari, M.Si	Acc proposal Silahkan lanjutkan bimbingan ke pembimbing 1	

Pembimbing II,

Esty Apridasari, M.Si
NIP. 1988042720 1 503 2005

MahasiswaYbs,

Nadra Aprilia Jianti
NPM. 1702100064



**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;

FORMULIR KONSULTASI BIMBINGAN SKRIPSI

Nama : Nadra Aprilia Jianti Fakultas/Jurusan : FEBI/Perbankan Syariah
NPM : 1702100064 Semester/TA : VIII/2021

No	Hari/ Tanggal	Hal Yang Dibicarakan	Tanda Tangan
1	Jum'at, 15 Januari 2021	Perihal Outline, untuk BAB IV sebaiknya poin B langsung saja strategi mengoptimalkan SDM untuk meningkatkan mutu pelayanan, tidak perlu dipisah per variabel, semua hasil wawancara dan penelitian bisa diletakkan di sub bab ini. Baru poin B pembahasannya/analisisnya	

Dosen Pembimbing II,

Esty Apfidasari, M.Si
NIP. 1988042720 1 503 2005

Mahasiswa Ybs,

Nadra Aprilia Jianti
NPM. 1702100064



**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;

FORMULIR KONSULTASI BIMBINGAN SKRIPSI

Nama : Nadra Aprilia Jianti Fakultas/Jurusan : FEBI/Perbankan Syariah
NPM : 1702100064 Semester/TA : VIII/2021

No	Hari/ Tanggal	Hal Yang Dibicarakan	Tanda Tangan
2	Selasa, 19 Januari 2021	ACC Outline, lanjutkan bimbingan ke pembimbing 1	

Dosen Pembimbing II,

Esty Apriadasari, M.Si
NIP. 1988042720 1 503 2005

MahasiswaYbs,

Nadra Aprilia Jianti
NPM. 1702100064



**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;

FORMULIR KONSULTASI BIMBINGAN SKRIPSI

Nama : Nadra Aprilia Jianti Fakultas/Jurusan : FEBI/Perbankan Syariah
NPM : 1702100064 Semester/TA : VIII/2021

No	Hari/ Tanggal	Hal Yang Dibicarakan	Tanda Tangan
1	Rabu, 12 Maret 2021	Gambar struktur organisasi terlalu besar, kalau bisa di kecilkan lagi dan jangan lupa diberikan sumbernya Pastikan semua pertanyaan yang ada pada APD jawabannya telah terdapat di BAB 4 Analisis terlalu sedikit, hanya 2 paragraf saja. Jika bisa ditambahkan lagi	

Dosen Pembimbing II,

Esty Apfidasari, M.Si
NIP. 1988042720 1 503 2005

MahasiswaYbs,

Nadra Aprilia Jianti
NPM. 1702100064



**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;

FORMULIR KONSULTASI BIMBINGAN SKRIPSI

Nama : Nadra Aprilia Jianti Fakultas/Jurusan : FEBI/Perbankan Syariah
NPM : 1702100064 Semester/TA : VIII/2021

No	Hari/ Tanggal	Hal Yang Dibicarakan	Tanda Tangan
1	Senin, 15 Maret 2021	Acc BAB 4 Untuk BAB 5, Kesimpulan dengan pertanyaan penelitian harus sesuai. Perbaiki kembali.	

Dosen Pembimbing II,

Esty Apriyandari, M.Si
NIP. 1988042720 1 503 2005

MahasiswaYbs,

Nadra Aprilia Jianti
NPM. 1702100064




**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;

FORMULIR KONSULTASI BIMBINGAN SKRIPSI

Nama : Nadra Aprilia Jianti Fakultas/Jurusan : FEBI/Perbankan Syariah
NPM : 1702100064 Semester/TA : VIII/2021

No	Hari/ Tanggal	Hal Yang Dibicarakan	Tanda Tangan
1	Rabu, 17 Maret 2021	ACC BAB 5	

Dosen Pembimbing II,



Esty Afridasari, M.Si
NIP. 1988042720 1 503 2005

MahasiswaYbs,

Nadra Aprilia Jianti
NPM. 1702100064



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

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

FORMULIR KONSULTASI BIMBINGAN PROPOSAL

Nama : Nadra Aprilia Jianti Fakultas/Jurusan : Ekonomi dan Bisnis Islam/S1 PBS
NPM : 1702100064 Semester/ TA : VII /2020-2021

No	Hari/ Tanggal	Pembimbing I	Hal Yang Dibicarakan	Tanda Tangan
1	Jum'at, 4 Desember 2020	Hermanita, S.E.,M.M	Acc, lanjutkan untuk diseminarkan	

Pembimbing I,

Mahasiswa Ybs,

Hermanita, S.E., M.M
NIP. 19730220199032001

Nadra Aprilia Jianti
NPM. 1702100064



**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;

FORMULIR KONSULTASI BIMBINGAN SKRIPSI

Nama : Nadra Aprilia Jianti
NPM : 1702100064

Fakultas/Jurusan : FEBI/Perbankan Syariah
Semester/TA : VIII/2021

No	Hari/ Tanggal	Hal Yang Dibicarakan	Tanda Tangan
1	Rabu, 20 Januari 2021	ACC Outline	

Dosen Pembimbing I

Hermanita, S.E., M.M
NIP. 197302201999032001

Mahasiswa Ybs,

Nadra Aprilia Jianti
NPM. 1702100064



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;

FORMULIR KONSULTASI BIMBINGAN SKRIPSI

Nama : Nadra Aprilia Janti Fakultas/Jurusan : FEBI/Perbankan Syariah
NPM : 1702100064 Semester/TA : VIII/2021

No	Hari/ Tanggal	Hal Yang Dibicarakan	Tanda Tangan
1	Senin, 8 Februari 2021	ACC APD	

Dosen Pembimbing I

Mahasiswa Ybs,

Hermanita, S.E., M.M
NIP. 197302201999032001

Nadra Aprilia Janti
NPM. 1702100064



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;

FORMULIR KONSULTASI BIMBINGAN SKRIPSI

Nama : Nadra Aprilia Jianti Fakultas/Jurusan : FEBI/Perbankan Syariah
NPM : 1702100064 Semester/TA : VIII/2021

No	Hari/ Tanggal	Hal Yang Dibicarakan	Tanda Tangan
1	Jum'at, 19 Maret 2021	Pada bagian produk bank cukup disebutkan saja tidak perlu dijelaskan semua, jadi lebih focus atau dijabarkan tentang strategi peningkatana SDM di bank aman syariah.	

Dosen Pembimbing I

Hermanita, S.E., M.M
NIP. 197302201999032001

Mahasiswa Ybs,

Nadra Aprilia Jianti
NPM. 1702100064



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;

FORMULIR KONSULTASI BIMBINGAN SKRIPSI

Nama : Nadra Aprilia Jianti Fakultas/Jurusan : FEBI/Perbankan Syariah
NPM : 1702100064 Semester/TA : VIII/2021

No	Hari/ Tanggal	Hal Yang Dibicarakan	Tanda Tangan
1	Senin, 22 Maret 2021	ACC BAB 4 & 5, lanjutkan untuk di munaqosyahkan	

Dosen Pembimbing I

Hermanita, S.E., M.M
NIP. 197302201999032001

Mahasiswa Ybs,

Nadra Aprilia Jianti
NPM. 1702100064

RIWAYAT HIDUP



Nama lengkap Nadra Aprilia Janti, Lahir di Banjar Sari pada tanggal 30 April 1999. Peneliti merupakan anak pertama dari pasangan Bapak Heru Harjianto dan Ibu Suharningsih, dan mempunyai seorang adik yang bernama Fadhel Dwi Harjianto.

Peneliti menyelesaikan masa belajar di TK ABA Hadimulyo Barat TA. 2004-2005, Menempuh pendidikan formal di Madrasah Ibtidaiyah Muhammadiyah (MIM) Banjar Sari Metro Utara lulus TA. 2010-2011, Kemudian penelitian melanjutkan pendidikan di SMP N 8 Metro lulus 2013-2014, setelah lulus dari sekolah menengah pertama peneliti melanjutkan pendidikan di SMA Muhammadiyah 1 Metro dengan fokus jurusan IPS dan selesai pada TA. 2016-2017. Kemudian peneliti melanjutkan ke Perguruan Tinggi Islam Negeri (PTKIN) Institut Islam Negeri (IAIN) Metro, dengan mengambil jurusan S1 Perbankan Syariah, Fakultas Ekonomi Bisnis dan Islam.

Peneliti mempersembahkan sebuah skripsi yang berjudul STRATEGI MENGOPTIMALKAN SUMBER DAYA MANUSIA UNTUK MENINGKATKAN MUTU PELAYANAN (STUDI PT BPRS AMAN SYARIAH), Sebagai tugas akhir pada perkuliahan di S1 Perbankan Syariah.