

ABSTRAK

Skripsi yang berjudul “Penerapan Training Karyawan, Meningkatkan Kualitas Pelayanan, dan Cara Meminimalisir Risiko Pembiayaan pada Koperasi Syirkah Muslim Indonesia dan Baitul Maal wa Tamwil (BMT) Rizwa Kabupaten Tulungagung” yang ditulis oleh Sekar Ayu Aprilliana Putri, NIM. 12401173307, pembimbing Bapak Mochamad Chobir Sirad, M.Pd.I.

Penelitian ini di latar belakang oleh ketertarikan peneliti terhadap karyawan akan mendapatkan training atau pelatihan, baik karyawan yang masih baru maupun yang sudah lama, dan memiliki tujuan yang sama yaitu meningkatkan kompetensi karyawan, meningkatkan kepercayaan diri, dan menjadikan kinerja karyawan menjadi semakin baik. Dalam penelitian ini mengambil contoh dari lembaga keuangan syariah yang berbeda secara organisasi yaitu Koperasi Syariah dan Baitul Maal wa Tamwil.

Rumusan masalah dalam penelitian ini adalah (1) Bagaimana penerapan training karyawan, meningkatkan kualitas pelayanan, dan cara meminimalisir risiko pembiayaan di Koperasi Syirkah Muslim Indonesia dan Baitul Maal wa Tamwil (BMT) RIZWA?, (2) Apakah faktor pendukung dan penghambat training karyawan, kualitas pelayanan, dan meminimalisir risiko pembiayaan di Koperasi Syirkah Muslim Indonesia dan Baitul Maal wa Tamwil (BMT) RIZWA?

Tujuan penelitian ini untuk menjelaskan penerapan training karyawan, meningkatkan kualitas pelayanan, dan cara meminimalisir risiko pembiayaan yang ada pada Koperasi Syirkah Muslim Indonesia dan Baitul Maal wa Tamwil (BMT) Rizwa, dan menjelaskan apakah faktor pendukung sekaligus penghambat di dalam training karyawan, kualitas pelayanan, dan meminimalisir risikonya.

Penelitian ini menggunakan metode kualitatif, sedangkan data yang diambil adalah dengan melakukan wawancara secara mendalam dengan pelaku utama yaitu manajer dari Koperasi Syirkah Muslim Indonesia dan Baitul Maal wa Tamwil (BMT) Rizwa.

Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwasanya masing-masing lembaga keuangan syariah memiliki cara yang berbeda-beda, pada Koperasi Syirkah Muslim Indonesia training karyawan dilakukan selama 3 bulan dan mengikuti seminar, kualitas pelayanan salam senyum sapa, cara untuk meminimalisir risiko berani memberikan barang apabila orang tersebut sudah mendapatkan jaminan, sedangkan Baitul Maal wa Tamwil (BMT) Rizwa karyawan mendapatkan proses magang selama 3 bulan dengan mempelajari produk dan aplikasi yang di gunakan, untuk kualitas pelayanannya cukup baik dengan menerapkan 5S serta fasilitas yang ada, dan cara meminimalisir risiko disana yaitu dengan menjalin hubungan yang baik dengan para nasabahnya.

Kata Kunci: training karyawan, pelayanan, dan meminimalisir risiko pembiayaan

ABSTRACT

The thesis entitled "Implementation of Employee Training, Improving The Quality of Service, and How to Minimize Financing Risk in Indonesian Muslim Syirkah Cooperative and Baitul Maal wa Tamwil (BMT) Rizwa Tulungagung Regency" written by Sekar Ayu Aprilliana Putri, NIM. 12401173307, supervisor of Mr. Mochamad Chobir Sirad, M.Pd.I.

This study is backgrounded by the interest of researchers to employees will get training or training, both new and old employees, and have the same goal of improving employee competence, improving confidence, and making employee performance better. In this study took the example of different islamic financial institutions, namely Sharia Cooperatives and Baittul Maal wa Tamwil.

The problem formulation in this study is (1) How to implement employee training, improve the quality of service, and how to minimize financing risk in Indonesian Muslim Syirkah Cooperative and Baittul Maal wa Tamwil (BMT) RIZWA?, (2) What are the supporting factors and inhibitions of employee training, quality of service, and minimize financing risk in Indonesian Muslim Syirkah Cooperative and Baittul Maal wa Tamwil (BMT) RIZWA?

The purpose of this study is to explain the implementation of employee training, improve the quality of service, and how to minimize financing risks in the Indonesian Muslim Syirkah Cooperative and Baittul Maal wa Tamwil (BMT) Rizwa, and explain whether supporting factors as well as inhibitions in employee training, quality of service, and minimize the risk.

This research uses qualitative method, while the data taken is by conducting in-depth interviews with the main actors, namely the managers of the Indonesian Muslim Syirkah Cooperative and Baittul Maal wa Tamwil (BMT) Rizwa.

The results of this study showed that each sharia financial institution has different ways, at the Indonesian Muslim Syirkah Cooperative employee training was conducted for 3 months and attended seminars, the quality of greeting services sapa, how to minimize the risk of daring to give goods if the person has obtained a guarantee, while Baittul Maal wa Tamwil (BMT) Rizwa employees get an internship process for 3 months by studying products and applications kasi in use, for the quality of service is quite good by applying 5S and existing facilities, and how to minimize the risk there is by establishing a good relationship with its customers.

Keywords: employee training, service, and minimizing financing risk