

ABSTRAK

Skripsi dengan judul “Strategi Peningkatan Sumber Daya Manusia Pada Baitul Mal Wat Tamwil Untuk Meningkatkan Kualitas Pelayanan (Studi Kasus Di Kopsyah Baitul Maal Wat Tamwil Sahara Dan Baitul Maal Wat Tamwil Istiqomah Tulungagung)” ini ditulis oleh Elmia Alhusna, NIM 17401163264 Program Studi Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam, dengan Pembimbing Ahmad Syaichoni, M.Sy.

Penelitian ini dilatarbelakangi oleh ketatnya persaingan pada suatu lembaga keuangan syariah khususnya pada BMT . BMT harus menghadapi persaingan tersebut yang salah satunya dengan peningkatan kualitas sumber daya manusia. Dengan meningkatkan kualitas sumber daya manusia maka diperlukannya strategi peningkatan kualitas sumber daya manusia yang efektif agar lembaga keuangan syariah seperti BMT dapat berjalan dan berkembang dengan baik dari segi pengelolaan serta performance.

Rumusan masalah pada penelitian ini adalah : (1) bagaimana strategi dalam meningkatkan kualitas sumber daya manusia di kopsyah Baitul Mal Wat Tamwil Sahara dan Baitul Maal Wat Tamwil Istiqomah Tulungagung?; (2) bagaimana kendala-kendala dalam meningkatkan kualitas sumber daya manusia di Kopsyah BMT Sahara dan Baitul Maal Wat Tamwil Istiqomah Tulungagung?; (3) bagaimana solusi untuk menghadapi kendala-kendala dalam meningkatkan kualitas sumber daya manusia di Kopsyah Baitul Maal Wat Tamwil Sahara dan Baitul Maal Wat Tamwil Istiqomah Tulungagung?.

Dalam penelitian ini menggunakan jenis metode penelitian kualitatif yang menghasilkan data deskriptif. Data-data yang digunakan adalah data primer dan data sekunder yang diperoleh peneliti melalui observasi, wawancara, dan dokumentasi. Data-data yang sudah terkumpul kemudian dianalisis dengan teknik analisis data interaktif. Dan untuk menetapkan keabsahan data digunakan teknik triangulasi.

Hasil penelitian menyatakan bahwa : (1) penerapan strategi peningkatan kualitas sumber daya manusia yang dilakukan Kopsyah BMT Sahara Tulungagung dan BMT Istiqomah Tulungagung yaitu dengan melakukan jenis strategi melalui pelatihan yaitu pelatihan internal dan pelatihan eksternal. (2) kendala Kopsyah BMT Sahara Tulungagung yaitu waktu yang bersamaan dengan pelatihan, kurangnya motivasi, latar belakang karyawan meliputi riwayat pendidikan dan pengalaman bekerja. Kendala BMT Istiqomah Tulungagung yaitu waktu, perkembangan ilmu dan teknologi yang semakin pesat dan riwayat pendidikan bukan dari jurusan syariah. (3) solusi dari kendala Kopsyah BMT Sahara Tulungagung yaitu pembagian job atau pembagian tugas, diberikan motivasi sebelum pelayanan dimulai, dan dilakukan pembinaan dan diikutsertakan dalam pelatihan-pelatihan yang berkualitas baik. Sedangkan solusi kendala BMT Istiqomah Tulungagung yaitu pengaturan waktu dan pembagian job atau pembagian tugas, penambahan pelatihan atau seminar-seminar , pemberian motivasi dan pembinaan.

Kata kunci : Sumber Daya Manusia, Baitul Maal Wat Tamwil

ABSTRACT

The thesis, "Strategy for improving human resources at Baitul Mal Wat Tamwil to improve service quality (case studies in Kopsyah Baitul Mal Wat Tamwil Sahara and Baitul Mal Wat Tamwil Istiqomah Tulungagung)" is written by Elmia Alhusna, NIM. 17401163264, Sharia Banking Study Program Faculty of Islamic Economics and Business, and advised by Ahmad Syaichoni, M.Sy.

This research is motivated by the intense competition in an Islamic financial institution, especially in BMT. BMT must face this competition, one of which is by improving the quality of human resources. By improving the quality of human resources, an effective strategy to improve the quality of human resources is needed so that Islamic financial institutions such as BMT can run and develop well in terms of management and performance.

The formulation of the problem in this research is: (1) how is the strategies in improving the quality of human resources in the Baitul Mal Wat Tamwil Sahara and Baitul Mal Wat Tamwil Istiqomah Tulungagung kopsyah ?; (2) how is the constraints in improving the quality of human resources in Kopsyah BMT Sahara and Baitul Mal Wat Tamwil Istiqomah Tulungagung ?; (3) how is the solution to facing obstacles in improving the quality of human resources in Kopsyah Baitul Mal Wat Tamwil Sahara and Baitul Mal Wat Tamwil Istiqomah Tulungagung ?.

In this study, the researcher uses a qualitative approach with the type of descriptive research. The data used in this study are primary and secondary data. This data is obtained by researchers through observation, interviews, and documentation. The collected data is then analyzed with interactive style data analysis techniques. And to determine the validity of the data used triangulation techniques.

The results of the study stated that: (1) the implementation of strategies for improving the quality of human resources carried out by Kopsyah BMT Sahara Tulungagung and BMT Istiqomah Tulungagung, namely by implementing a type of strategy through training, namely internal training and external training. (2) the constraints of Kopsyah BMT Sahara Tulungagung are the same time as training, lack of motivation, employee background including educational history and work experience. The constraints of BMT Istiqomah Tulungagung are time, the development of science and technology is increasingly rapid and the history of education is not from the sharia department. (3) the solution to the Kopsyah BMT Sahara Tulungagung constraints, namely division of jobs or division of tasks, being given motivation before service begins, and providing guidance and being included in good quality trainings. Meanwhile, the solution to the constraints of BMT Istiqomah Tulungagung is time arrangement and division of jobs or division of tasks, additional training or seminars, giving motivation and coaching.

Keywords: Human Resources, Baitul Mal Wat Tamwil