BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Kehadiran *Baitul Maal Wat Tamwil* (BMT) menjadi titik terang, terutama untuk masyarakat kalangan menengah kebawah. *Baitul Maal Wat Tamwil* (BMT) merupakan lembaga keuangan syariah yang berprinsip syariah Islam dengan bergerak di bidang keuangan untuk membantu memberdayakan umat dalam perekonomian dan sosial tetapi dalam prosesnya *Baitul Maal Wat Tamwil* (BMT) juga memerlukan strategi meningkatkan kualitas Sumber Daya Manusia yang bagus. Agar lembaga keuangan seperti *Baitul Maal Wat Tamwil* (BMT) dapat berjalan dan berkembang dengan baik dari segi pengelolaan serta performance maka diperlukan manajemen yang baik serta karyawan yang baik pula. Perkembangan koperasi atau UKM memegang peranan penting baik dari jumlah usaha, maupun penciptaan lapangan kerja. "Tahun 2018 Jawa Timur mengalami pertumbuhan ekonomi sebesar 5,48%"[1]. Berdasarkan data sensus ekonomi jumlah UMKM di Jawa Timur adalah sebagai berikut :

Tabel 1.1

Data Perkembangan Jumlah UMKM

No	Tahun	Jumlah UMKM	Jumlah Usaha Mikro	Jumlah Usaha Kecil	Jumlah Usaha Menengah	Jumlah Tenaga Kerja
1.	2016	9.7 Juta	90%	0.3%	0.06%	14.2
2.	2018	12.1 Juta	94.8%	4.67%	0.31%	18.94

Sumber : Laporan Kinerja Diskop UMKM Tahun 2016-2018.

Pada tabel 1.1 dijelaskan bahwa jumlah UMKM data sensus ekonomi dari BPS Jawa Timur 2016 sebanyak 9.7 Juta Unit dari jumlah tersebut 90%

[1]Laporan Kinerja Diskop UKM Jawa Timur Tahun 2018.,hlm.05

merupakan usaha mikro kecil yang berada di kabupaten/kota. Dari jumlah 9.7 Juta unit 0.3% usaha kecil,usaha menengah 0.06% dan menyerap tenaga kerja sebanyak 14.2 juta orang. Pada tahun 2018 mengalami kenaikan dalam jumlah UMKM yaitu sebanyak 12,1 Juta Unit yang terdiri dari Usaha Mikro sebanyak 94,8%, Usaha Kecil 4,67% dan Usaha Menengah sebanyak 0,31% dengan keseluruhan penyerapan tenaga kerja sebanyak 18,94 juta orang.

Setiap organisasi atau perusahaan memiliki sumberdaya manusia yang merupakan asset paling penting bagi perusahaan. Sumberdaya tersebut memiliki kemampuan berkembang dalam menentukan keberhasilan perusahaan untuk jangka panjang. Sumberdaya manusia dalam perusahaan perlu dikelola dengan tuntutan dan kemampuan suatu organisasi. Perkembangan organisasi sangat bergantung pada kinerja karyawan didalamnya.

Kinerja merupakan hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dicapai seseorang karyawan dalam melaksanakan tugasnya sesuai tanggung jawab yang diberikan kepadanya. Untuk menunjang keberhasilan suatu lembaga keuangan, salah satunya adalah ditunjang dengan sumberdaya yang berkualitas. Sumberdaya yang berkualitas adalah sumberdaya manusia yang benar-benar mempunyai ketrampilan dan keahlian didalam bidangnya. Dengan adanya SDM yang berkualitas diharapkan akan terciptanya karyawan yang bersih dan berwibawa bertanggungjawab, berprestasi dan mempunyai iman yang kuat.

Akhir-akhir ini kinerja telah menjadi terminologi atau konsep yang sering dipakai orang dalam berbagai pembahasan dan pembicaraan, khususnya dalam kerangka mendorong keberhasilan organisasi atau Sumber Daya Manusia. Terlebih saat ini, organisasi dihadapkan pada tantangan kompetisi

yang tinggi, era kompetisi pasar global, kemajuan teknologi informasi maupun tuntutan pelanggan atau pengguna jasa layanan yang semakin luas. Bahkan kinerja merupakan pertanyaan kunci terhadap efektifitas kerja atau keberhasilan organisasi.

Dengan mengetahui kondisi SDM Baitul Maal Wat Tamwil sekarang ini yang "masih rendah dan kapasitas SDM pengelola akan konsep-konsep pengembangan ekonomi syariah juga masih kurang."[3] Banyak BMT yang berdiri pada akhirnya harus gulung tikar dikarenakan adanya kendala-kendala yang berupa pelatihan maupun pengetahuan mengenai syariah masih kurang. Bisa diketahui bahwa untuk menjalankan bisnis manusia adalah faktor utama untuk mengembangkan perusahaan. Sebagus apapun sistem yang dibuat tentunya ditentukan orang yang dibelakangnya. Pimpinan perusahaan yang baik akan sangat memperhatikan strategi dibidang pengembangan sumber daya manusia. Keberadaan *Baitul Maal Wat Tamwil* (BMT) merupakan representasi dari kehidupan masyarakat dimana *Baitul Maal Wat Tamwil* (BMT) mampu mengakomodir kepentingan ekonomi. Untuk menghadapi persaingan sangat dibutuhkan manajemen yang handal dan mampu mengantisipasi setiap ada persaingan yang dapat menjalankan secara efektif dan efisien. Berbagai usaha untuk menciptakan produk yang unggul dan melakukan strategi meningkatkan kualitas sumber daya manusia.

Kopsyah *Baitul Maal Wat Tamwil* (BMT) Sahara adalah sebuah Lembaga Keuangan Mikro Syariah (LKMS) yang berperan sebagai penggerak

[3]Kurniasih Miftakhul Jannah "*Terlalu Banyak Tantangan Pertumbuhan Lembaga Keuangan Syariah Terhambat*" dalam https://economy.okezone.com/read, diakses pada 27 April 2020.

dan media penghubung antara *aghniya'* (pihak yang kelebihan dana) dan *dhu'afa'* (pihak yang kekurangan dana) dengan merupakan prinsip muamalah Islam. Hal ini bertujuan untuk membantu meringankan beban ekonomi masyarakat yang sering kali terpelosok dengan tangan-tangan rentenir yang mencocoki bunga yang tinggi dan hanya bertujuan *profit oriented*.

Kopsyah *Baitul Maal Wat Tamwil* (BMT) Sahara sebagai lembaga keuangan alternatif yang didirikan oleh dari dan untuk masyarakat yang ingin memberikan harapan baru bagi pengembangan ekonomi masyarakat bawah. Ini karena perputaran dananya semaksimal mungkin digunakan untuk masyarakat sendiri sehingga lebih sesuai dengan kebutuhan dan tradisi masyarakat. Berangkat dari perjalanan panjang mulai dari proses pendirian sampai dengan masa pertumbuhan panjang mulai dari proses pendirian sampai dengan masa pertumbuhan di tahun ke-20 ini, pengokohan sistem kelembagaan dan keuangan *Baitul Maal Wat Tamwil* (BMT) Sahara secara *massive* perlu ditingkatkan.

Kelebihan dari Kopsyah *Baitul Maal Wat Tamwil* (BMT) Sahara Tulungagung di bandingkan dengan BMT lainnya yaitu pada kegiatan-kegiatannya yang seperti mengembangkan usaha-usaha produktif, pelayanan yang ramah dan mempunyai fungsi sosial dengan menggalang titipan dana sosial seperti zakat, infaq, shodaqoh serta mendistribusikannya dengan prinsip pemberdayaan masyarakat sesuai peraturan dan amanahnya.

Baitul Maal Wat Tamwil (BMT) Istiqomah, yaitu sebuah Kelompok Swadaya Masyarakat (KSM) sebagai Lembaga Ekonomi Rakyat (LER) *Baitul Maal Wat Tamwil* (BMT). Dengan badan hukum Koperasi memungkinkan Komsyah Istiqomah untuk memperluas layanan dengan

membuka unit-unit usaha baru, walaupun sampai hari ini yang dimiliki masih Unit Simpan Pinjam yang berupa BMT.

Kelebihan dari *Baitul Maal Wat Tamwil* (BMT) Istiqomah Tulungagung di banding dengan yang lainnya yaitu menjauhkan masyarakat dari praktek ekonomi non-syariah dan menjaga keadilan ekonomi masyarakat dengan distribusi yang merata dan melepaskan ketergantungan terhadap rentenir, memberikan kucuran dana kepada masyarakat baik usaha mikro kecil dan menengah sebagai modal usaha yang mereka jalankan, memberikan binaan secara kondisional terhadap masyarakat ketika nasabah mengalami kredit macet dalam memberikan setoran kepada pihak *Baitul Maal Wat Tamwil* (BMT), pengawas masyarakat terhadap usaha-usaha yang dijalankan oleh nasabah.

Masing-masing aset dari kedua BMT tersebut yaitu sebagai berikut :

Tabel 1.2

Data BMT Istiqomah Tulungagung Tahun 2016-2018

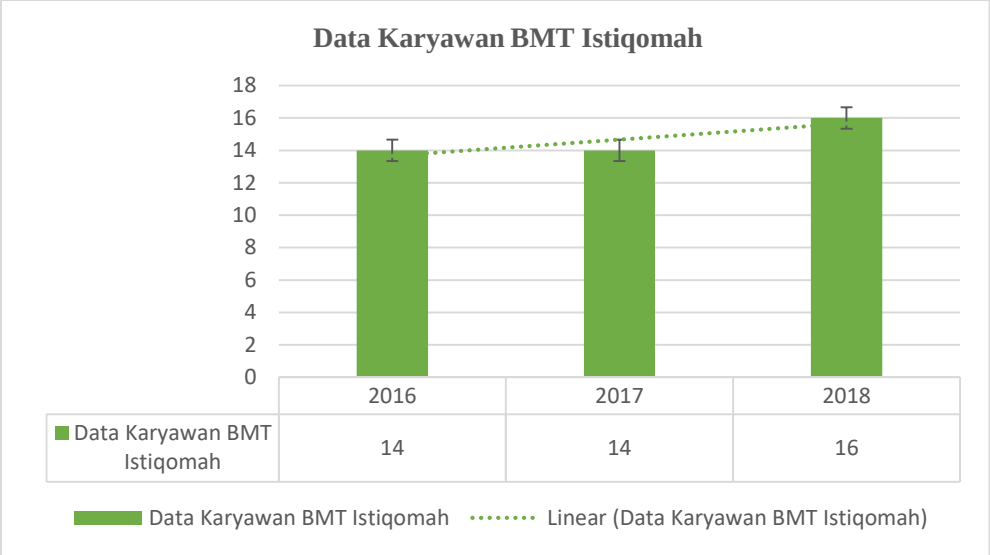
Nama Lembaga	Tahun	Aset Lembaga
BMT Istiqomah	2016	Rp.19.947.009.822,-
	2017	Rp.18.366.011.641,-
	2018	Rp.18.875.448.175,-

Sumber : RAT BMT Istiqomah Tulungagung

Tabel 1.2 tersebut menjelaskan bahwa BMT Istiqomah Tulungagung menunjukkan perkembangan aset yang naik turun. Terlihat pada tahun 2016 jumlah aset yang dimiliki sebesar Rp.19.947.009.822,-. Ditahun selanjutnya pada tahun 2017 jumlah aset yang dimiliki menurun dari tahun sebelumnya yaitu sebesar Rp.18.336.011.641,-. Dan pada tahun 2018 jumlah aset BMT Istiqomah mengalami kenaikan kembali yaitu Rp.18.875.448.175,-.

Grafik 1.1

Jumlah Karyawan BMT Istiqomah Tulungagung Tahun 2016-2018



Sumber : diolah dari RAT BMT Istiqomah Tulungagung

Grafik 1.1 Jumlah karyawan pada BMT Istiqomah Tulungagung pada Tahun 2016 hingga tahun 2018 jumlah karyawan BMT Istiqomah Tulungagung mengalami kenaikan menjadi 16 orang dan untuk asset BMT Istiqomah Tulungagung dilihat dari tabel 1.1 dapat diketahui mengalami naik turun. Perkembangan aset di lembaga keuangan sangat dipengaruhi oleh kualitas karyawan. Apabila karyawan tersebut memiliki keahlian dalam mengelola dibidangnya akan bisa menyebabkan pertumbuhan sebuah lembaga itu meningkat.

Tabel 1.3

Data BMT Sahara Tulungagung Tahun 2016-2018

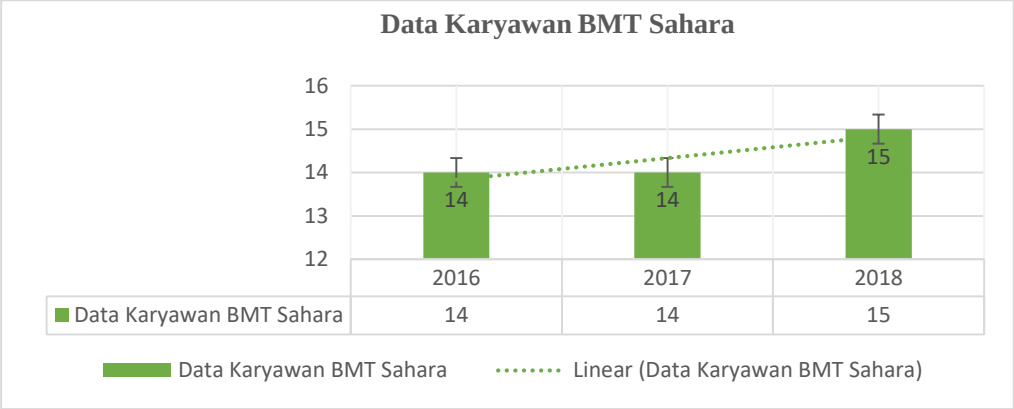
Nama Lembaga	Tahun	Aset Lembaga
BMT Sahara	2016	Rp.11.647.555.321,-
	2017	Rp.14.921.937.846,-
	2018	Rp.19.210.330.544,-

Sumber : RAT BMT Sahara Tulungagung

Dilihat pada tabel 1.3 tahun 2016 perkembangan jumlah aset yang dimiliki sebesar Rp.11.647.555.321,-. Pada tahun 2017 mengalami peningkatan menjadi sebesar Rp.14.921.037.846,-. Dan selanjutnya pada Tahun 2018 pertumbuhan aset BMT Sahara semakin meningkat menjadi sebesar Rp.19.210.330.544,-.

Grafik 1.2

Total Karyawan BMT Sahara Tulungagung Tahun 2016-2018



Sumber : diolah dari RAT BMT Sahara Tulungagung.

Perkembangan jumlah aset suatu lembaga keuangan bisa terjadi akibat faktor internal dan eksternal sebuah lembaga tersebut. Pertumbuhan anggota dan karyawan juga salah satu penyebab timbulnya perkembangan aset yang meningkat. Seperti pada tabel 1.2 pada BMT Sahara. Dilihat pada grafik 1.2 pada tahun 2016 hingga tahun 2017 karyawan BMT Sahara Tulungagung berjumlah 14 orang dan pada tahun 2018 mengalami pertumbuhan jumlah karyawan yaitu 15 orang.

Dari penjelasan tersebut terdapat alasan dalam memilih lokasi penelitian yang terletak di Kopsyah BMT Sahara dan BMT Istiqomah yaitu peneliti tertarik dengan kelebihan dari lembaga tersebut yang sama-sama mempunyai tujuan untuk mensejahterakan masyarakat menengah bawah dengan

menggunakan prinsip syariah. Dengan perkembangan jumlah aset maupun karyawan maka peneliti akan mengkaji lebih dalam mengenai kualitas SDM di dalam kedua lembaga tersebut. Kondisi sekitar lembaga tersebut juga terdapat banyak UMKM, tentunya dengan adanya UMKM di sekitar lembaga tersebut maka kedua lembaga tersebut mempunyai peluang dalam permodalan usaha dan dalam hal peningkatan SDM di dalam lembaga tersebut. Dengan kondisi di dalam maupun diluar kedua lembaga BMT tersebut pengembangan Sumber Daya Manusia yang dilakukan mencakup berbagai macam tugas dalam kegiatan operasional, untuk meningkatkan kinerja dari karyawan yang terdiri dari berbagai bagian. Pelaksanaan pengembangan Sumber Daya Manusia pada Kopsyah BMT Sahara dan BMT Istiqomah ditujukan untuk memberikan pengetahuan dalam bentuk teori maupun praktek bagi karyawan. Dengan pengetahuan yang diperoleh dalam pelatihan, diharapkan kinerja karyawan dapat meningkat.

Pentingnya Strategi Peningkatan kualitas SDM yaitu karena setiap menjalankan proses bisnis baik barang maupun jasa konsumen harus diberikan pelayanan yang baik karena kualitas pelayanan juga termasuk dalam strategi meningkatkan kualitas sumber daya manusia dalam suatu perusahaan. Penelitian yang dilakukan untuk menganalisis atau mendeskripsikan mengenai strategi pengembangan SDM pada perusahaan maupun lembaga keuangan sudah banyak dilakukan. Seperti dari hasil penelitian Sri Minarwati pada tahun 2017 bahwa faktor penentu keberhasilan perusahaan adalah kinerja dan produktivitas karyawan dan setiap organisasi atau instansi dalam melaksanakan program yang diarahkan selalu berdaya guna untuk mencapai tujuan perusahaan tersebut, salah satunya yaitu meningkatkan kinerja karyawannya. Hal ini

menunjukkan bahwa manajemen atau strategi meningkatkan kualitas SDM sangat diperlukan dan sangat signifikan apabila dalam sebuah lembaga keuangan maupun perusahaan terus dikembangkan karena semakin ketatnya pesaing antar lembaga keuangan saat ini.

Dari penjelasan mengenai kondisi SDM pada BMT tersebut adanya kendala dari kegiatan operasionalnya atau sumber daya manusia di dalam lembaga tersebut dimana adanya faktor yang menghambat peningkatan kualitas sumber daya manusia pada BMT yaitu adanya salah satu karyawan atau pegawai yang masih Kurang Pengetahuan tentang syariah yaitu dimana pemahaman para pegawai/staf BMT tentang ekonomi dan keuangan syariah masih kurang. Kebanyakan dari pengelola BMT belum mempunyai basic ilmu ekonomi dan keuangan syariah, dalam hal sosialisasi kepada masyarakat yang masih bingung/belum mengerti tentang apa dan bagaimana sistem operasional dari lembaga keuangan syariah.

Kurangnya Pelatihan dimana karyawan yang ada tidak diberi pelatihan yang sesuai akibatnya kinerja dinilai tidak memadai dan disalahkan. Saat karyawan merasa disalahkan maka karyawan akan merasa kecewa dan bisa melakukan hal-hal yang buruk lagi. Oleh karena itu, pelatihan untuk karyawan sangatlah penting bagi peningkatan kualitas SDM, Buruknya Komunikasi Internal dimana Komunikasi yang buruk sering menimbulkan konflik dan kesalahpahaman, kurangnya kolaborasi atau komunikasi yang tidak efektif menyebabkan kegagalan dalam perkembangan kualitas SDM. Dalam berita yang telah diterbitkan oleh kompasiana juga dijelaskan bahwa

> Pada tanggal 11 Desember 2019 Sebagai Lembaga Keuangan Mikro Syariah (LKMS), Baitul Maal Wat Tamwil atau BMT memiliki

> peran serta pengaruh yang strategis di Indonesia dalam meningkatkan perekonomian masyarakat, akan tetapi dalam proses perjalananya BMT mengalami banyak kendala, salah satu kendala BMT yang membutuhkan perhatian khusus demi mengembangkan pertumbuhan BMT yaitu terletak pada permasalan rendahnya mutu Sumber Daya Manusia (SDM). Dari beberapa kasus BMT di Indonesia yang mengalami kondisi rugi dan bubar, terdapat permasalahan diantaranya adalah manajemen yang buruk, pengelola yang tidak amanah, sumber daya manusia yang tidak mau bekerja secara profesional, tidak dapat menarik kepercayaan masyarakat, kesulitan modal, dll.[4]

Untuk menyelesaikan permasalahan pengembangan SDM pada BMT, BMT harus senantiasa meningkatkan dan memperhatikan mutu kualitas SDM yang terdapat di dalamnya, tidak hanya pada sisi profesionalitasnya tetapi juga harus memilki komitmen dan ilmu syariah. Pada BMT Sahara dan Istiqomah dalam meningkatkan kualitas SDM tersebut yaitu dengan melakukan "sosialisasi, diklat, bimbingan teknis dan workshop."[5] Meskipun begitu ditengah persaingan yang ketat antara lembaga keuangan syariah saat ini, masalah sumber daya manusia masih tetap menjadi sorotan bagi *Baitul Maal Wat Tamwil* (BMT) untuk tetap bertahan menghadapi persaingan. Sumber daya manusia mempunyai peran utama dalam setiap kegiatan organisasi. Walaupun didukung dengan sarana dan prasarana serta sumber daya yang lebih tetapi tanpa dukungan sumber daya manusia yang handal kegiatan organisasi tidak akan terselesaikan dengan baik.

Dalam pelaksanaan program manajemen SDM untuk meningkatkan kualitas SDM di perusahaan dengan cara terus meningkatkan kegiatan-kegiatan berupa sosialisasi, bimbingan teknis maupun workshop tentu akan membawa dampak positif terhadap SDM pada BMT dan bisa membawa citra yang baik

---

[4]Nana Zafira,"*Kurangnya SDM yang menjadi permasalahan pengembangan BMT*" dalam https://www.kompasiana.com/nana, diakses pada 27 April 2020.

[5]Rapat Anggota Tahunan (RAT) Kopsyah BMT Sahara Tahun 2019.

kepada masyarakat. Sehingga apabila kegiatan operasional di dalam perusahaan seperti pada kualitas pelayanan maupun bersosialisasi kepada masyarakat dilakukan dengan baik maka masyarakat akan memberikan kepercayaan terhadap kinerja sebuah perusahaan bahwa perusahaan tersebut mempunyai SDM dengan kualitas yang bagus.

Dengan menentukan dan melaksanakan manajemen SDM atau strategi SDM yang tepat, lembaga keuangan bisa menghadapi persaingan yang semakin ketat dalam pasar, sekaligus dapat meraih keberhasilan bisnis bagi lembaga keuangan yang bersangkutan. Karyawan memiliki tanggungjawab kinerja yang sama, baik laki-laki ataupun perempuan. Karena dalam lembaga keuangan yang berbasis islam tentunya memiliki beberapa perbedaan dalam menyikapi lingkungan organisasi. Ditengah persaingan antar lembaga keuangan sekarang ini strategi meningkatkan kualitas SDM sangat dibutuhkan guna untuk meningkatkan performa kualitas SDM dalam setiap kegiatan di dalam lembaga keuangan maupun dalam melayani nasabah atau anggota.

Berdasarkan dari latar belakang tersebut peneliti akan mengambil studi kasus pada Kopsyah BMT Sahara dan BMT Istiqomah Tulungagung dengan alasan bahwa penelitian ini akan mengkaji lebih dalam mengenai bagaimana manajemen SDM yang digunakan pada kedua lembaga tersebut apakah sudah benar atau belum dalam kedua lembaga tersebut, penelitian ini meskipun pada era sekarang perkembangan teknologi sudah lebih canggih untuk mengetahui bagaimana seharusnya strategi-strategi yang dilakukan untuk meningkatkan kualitas SDM namun dalam penerapannya masih ada yang belum memahami mengenai pengetahuan tentang syariah. Banyak beberapa peneliti yang telah melakukan penelitian yaitu terfokus pada strategi pengembangan SDM pada

lembaga perbankan maupun lembaga BMT. Persamaan dengan penelitian ini juga mengulas tentang strategi pengembangan kualitas sdm pada bmt akan tetapi penelitian ini lebih tertuju pada bagaimana kopsyah BMT Sahara dan BMT Istiqomah melakukan manajemen sumber daya manusia untuk menentukan dan melakukan strategi peningkatan sumber daya manusianya, bagaimana kinerja karyawan di dalam kedua lembaga tersebut, sekaligus penelitian ini juga mengkaji mengenai bagaimana kendala dan juga solusi kedua lembaga tersebut dalam melakukan strateginya, karena pentingnya Strategi Peningkatan kualitas SDM setiap menjalankan proses bisnis baik barang maupun jasa konsumen harus diberikan pelayanan yang baik. Dengan demikian maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian 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)."**

A. Fokus Penelitian

1) Strategi peningkatan sumber daya manusia pada Baitul Mal Wat Tamwil untuk meningkatkan kualitas pelayanan.
2) Tujuan pengadaan strategi peningkatan sumber daya manusia pada Baitul Mal Wat Tamwil untuk meningkatkan kualitas pelayanan.
3) Kendala strategi peningkatan sumber daya manusia pada Baitul Mal Wat Tamwil untuk meningkatkan kualitas pelayanan.
4) Solusi untuk kendala strategi peningkatan sumber daya manusia pada Baitul Mal Wat Tamwil untuk meningkatkan kualitas pelayanan.

C. Rumusan Masalah

1) Bagaimana strategi peningkatan sumber daya manusia pada Baitul Mal Wat Tamwil untuk meningkatkan kualitas pelayanan ?
2) Bagaimana kendala strategi peningkatan sumber daya manusia pada Baitul Mal Wat Tamwil untuk meningkatkan kualitas pelayanan ?
3) Bagaimana solusi untuk kendala strategi peningkatan sumber daya manusia pada Baitul Mal Wat Tamwil untuk meningkatkan kualitas pelayanan ?

C. Tujuan Penelitian

1. Untuk mendeskripsikan strategi peningkatan sumber daya manusia pada Baitul Mal Wat Tamwil untuk meningkatkan kualitas pelayanan.
2. Untuk mendeskripsikan kendala strategi peningkatan sumber daya manusia pada Baitul Mal Wat Tamwil untuk meningkatkan kualitas pelayanan.
3. Untuk mendeskripsikan solusi untuk kendala strategi peningkatan sumber daya manusia pada Baitul Mal Wat Tamwil untuk meningkatkan kualitas pelayanan.

D. Manfaat Penelitian

Beberapa manfaat yang dapat diperoleh dari penelitian ini antara lain :

1. Manfaat bagi Akademisi

   Hasil penelitian ini diharapkan dapat dipergunakan untuk memeperdalam pengetahuan tentang strategi peningkatan SDM dalam ilmu Manajemen Sumber Daya Manusia , penelitian ini juga dapat menambah dan memperkaya referensi sebagai bahan penelitian selanjutnya.

2. Manfaat bagi Lembaga

   Hasil penelitian ini dapat dijadikan pertimbangan dalam meningkatkan kualitas SDM serta sebagai bahan masukan bagi lembaga

keuangan untuk menentukan langkah-langkah yang harus dilakukan selanjutnya guna meningkatkan strategi peningkatan kualitas SDM.

3. Manfaat bagi Penulis

Dapat menambah wawasan, pengetahuan dan pengalaman lapangan dari strategi peningkatan kualitas SDM pada lembaga keuangan Baitul Maal Wat Tamwil.

E. Identifikasi dan Batasan Penelitian

Identifikasi dari pembahasan ini dimaksud untuk pembatasan masalah agar pembahasan lebih terarah, adapun identifikasi dalam penelitian ini mengenai Strategi peningkatan sumber daya manusia pada Baitul Mal Wat Tamwil untuk meningkatkan kualitas pelayanan (Studi kasus di Kopsyah Baitul Mal Wat Tamwil Sahara dan Baitul Mal Wat Tamwil Istiqomah Tulungagung), karena adanya keterbatasan waktu, biaya dan tenaga, maka peneliti memberikan batasan-batasan penelitian sebagai berikut :

1. Penelitian ini menekankan pada bagaimana strategi baitul maal wat tamwil dalam meningkatkan kualitas sumber daya manusia.
2. Penelitian ini menekankan pada kendala dalam meningkatkan kualitas sumber daya manusia.
3. Penelitian ini menekankan solusi dan upaya yang dilakukan dalam meningkatkan kualitas sumber daya manusia.
4. Subjek dalam penelitian ini adalah pegawai atau karyawan Kopsyah Baitul Maal Wat Tamwil Sahara dan Baitul Maal Wat Tamwil Istiqomah Tulungagung.

F. Penegasan Istilah

a) Definisi Konseptual

a. Baitul Maal Wat Tamwil (BMT)

Baitul Maal Wat Tamwil adalah balai usaha mandiri terpadu yang isinya berintikan *bayt al-mal wa al-tamwil* dengan kegiatan mengembangkan usaha-usaha poduktif dan investai dalam meningkatkan kualitas kegiatan ekonomi pengusaha kecil bawah dan kecil dengan antara lain mendorong kegiatan menabung dan menunjang pembiayaan kegiatan ekonominya.[6]

b. Strategi

Strategi berasal dari bahasa Yunani *strategia* yang diartikan sebagai "*the art of the general*" atau seni seorang panglima yang biasanya digunakan dalam peperangan. Strategi adalah pengetahuan tentang penggunaan pertempuran untuk memenangkan peperangan. Sedangkan perang itu sendiri merupakan kelanjutan dari politik.[7]

c. Pelayanan

Pelayanan adalah sebagai suatu usaha untuk membantu menyiapkan atau mengurus apa yang diperlukan orang lain. Pelayanan adalah bentuk pemberian yang diberikan oleh produsen baik terhadap pelayanan barang yang diproduksi maupun terhadap jasa yang ditawarkan guna memperoleh minat konsumen,dengan demikian pelayanan

[6]Andri Soemitra,*Bank & Lembaga Keuangan Syariah*,(Jakarta: PRANAMEDIA GROUP.2009) hlm.448.

[7]Husein Umar,*Strategic Management In Action*, (Jakarta : PT.Gramedia Pustaka Utana.2001).,hlm.139.

mempengaruhi minat konsumen terhadap suatu barang atau jasa dari pihak perusahaan yang menawarkan produk atau jasa.[8]

d. Kualitas

Kualitas merupakan salah satu indikator penting bagi perusahaan untuk dapat eksis di tengah ketatnya persaingan dalam insutri. Kualits didefinisikan sebagai totalitas dari karakteristik suatu produk yang menunjang kemampuannya untuk memuaskan kebutuhan yang dispesifikasikan atau ditetapkan. Kualitas adalah kecocokan penggunaan produk untuk memenuhi kebutuhan dan kepuasan pelanggan. Kualitas yaitu berarti mutu atau tingkat baik dan buruknya sesuatu.[9]

e. Sumber Daya Manusia

Sumber Daya Manusia adalah semua manusia yang terlibat di dalam suatu organisasi dalam mengupayakan terwujudnya tujuan organisasi tersebut.[10]

b) Definisi Operasional

Definisi Operasional dimaksudkan untuk memberi kejelasan mengenai judul penelitian agar tidak muncul berbagai penafsiran terhadap judul penelitian. Yang dimaksudkan dengan Strategi Baitul Maal Wat Tamwil dalam meningkatkan kualitas sumber daya manusia (Studi Kasus Di Kopsyah Baitul Maal Wat Tamwil Sahara Dan Baitul Maal Wat Tamwil Istiqomah Tulungagung), dengan adanya strategi

[8]Muh.Nur Eli Ibrahim,*Produk Kreatif Dan Kewirausahaan Akuntansi Dan Keuangan*, (Yogyakarta:CV Andi Offset,2021),hlm.03.

[9]Departemen Pendidikan Nasional, *Kamus Besar Bahasa Indonesia*, (Jakarta: Balai Pustaka,2002). hlm.603.

[10]Febrianty,dkk, *Manajemen Perubahan Perusahaan Di Era Transformasi Digital*, (Yayasan Kita Menulis,2020). hlm.65.

yang baik dalam peningkatan kualitas sumber daya manusia dalam kedua lembaga keuangan syariah tersebut dapat membantu mengembangkan sumber daya manusianya dalam melakukan kegiatan operasionalnya.

G. Sistematika Penulisan Skripsi

Penulisan sistematika pembuatan skripsi yaitu :

BAB I : PENDAHULUAN

Dalam bab ini pembahasan awal yang dipaparkan secara global tentang latar belakang masalah, rumusan masalah, tujuan penelitian, identifikasi dan batasalan masalah, manfaat penelitian, penegasan istilah, sistematika pembahasan.

BAB II : KAJIAN PUSTAKA

Dalam bab ini berisi tentang: penjelasan teori yang digunakan untuk penelitian, terdiri dari deskripsi teori, penelitian terdahulu, dan kerangka konseptual atau kerangka fikir.

BAB III : METODE PENELITIAN

Dalam bab ini meliputi Pendekatan dan Jenis penelitian, lokasi penelitian, kehadiran peneliti, sumber data, teknik pengumpulan data, teknik analis data, pengecekan keabsahan temuan, dan tahap-tahap penelitian.

BAB IV : PAPARAN DATA DAN HASIL PENELITIAN

Pada bab ini merupakan paparan data dan hasil penelitian yang berisikan tentang latar belakang keadaan obyek, penyajian dan analisis data hasil penelitian.

BAB V : PEMBAHASAN

Pada bab ini menjelaskan antara teori dan temuan penelitian. Dengan artian pada bab ini membandingkan antara teori dan hasil penelitian.

BAB VI : PENUTUP

Pada bab bagian akhir dalam skripsi ini akan memuat tentang kesimpulan dari pembahasan dan memberikan saran-saran berdasarkan hasil penelitian.