

ABSTRAK

RIDWAN FAUZI, 2017, Manajemen Sumber Daya Manusia (MSDM) Dalam Upaya Meningkatkan Pelayan Terhadap Nasabah (Studi Kasus di Baitul Maal Wa Tamwil (BMT) Sahara Tulungagung), Jurusan Perbankan Syariah Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Tulungagung, Pembimbing Qomarul Huda, M.Ag.

Manajemen sumber daya manusia (MSDM) berperan aktif dan dominan dalam kegiatan perusahaan MSDM berhubungan dengan rekrutmen, melatih atau mengembangkan, memotivasi, mengorganisasikan, dan memelihara karyawan. Disamping itu, peran manajemen dan pekerjaan merupakan bagian yang tidak terpisahkan dalam pelayanan dalam suatu tata ruang. Rumusan masalahnya yaitu: (1) Bagaimana peran Manajemen Sumber Daya Manusia (MSDM) Baitul Maal Wa Tamwil (BMT) Tulungagung sahara untuk meningkatkan pelayanan terhadap nasabah? (2) Faktor apa saja yang mendukung dan menghambat proses Manajemen Sumber Daya Manusia (MSDM) Baitul Maal Wa Tamwil (BMT) sahara Tulungagung dalam meningkatkan pelayanan kepada nasabah?

Peneliti ini merupakan penelitian kualitatif. Data prime merupakan data yang diperoleh dari manajer dan karyawan BMT Sahara Tulungagung. Sedangkan data sekunder dari buku-buku referensi yang akan melengkapi dokumentasi yang telah ada. Metode pengumpulan data yang peneliti gunakan adalah wawancara dan dokumentasi. Dalam menganalisis data, peneliti menggunakan teknis analisis data kualitatif deskriptif.

Hasil penelitian menunjukan bahwa (1) peran manajemen sumber daya manusia (SDM) baitul maal wa tamwil (BMT) Sahara Tulungagung untuk meningkatkan pelayanan terhadap nasabah terdiri dari: Rekrutmen mengatur sumber daya yang dibutuhkan sesuai dengan posisi yang tersedia. Dalam proses pelatihan dan pengembangan, manajemen mengatur pelatihan yang mampu memberikan dampak pada kinerja karyawan dalam perusahaan. Proses motivasi, memahamkan karyawan memiliki satu tujuan motivasi yang sama dalam bekerja. Dalam tahap organisasi dan pengorganisasian mengatur akan tugas dan kewajiban masing-masing posisi dalam perusahaan. Tahap akhira adalah pemeliharaan karyawan, menjadi tanggung jawab pimpinan untuk selalu memperhatikan karyawan yang berusaha bekerja maksimal memajukan perusahaan. Tentu adahal lebih yang diberikan perusahaan kepada karyawan sebagai apresiasi menjalan kantugas. Sehingga perusahaan mengalami kemajuan dalam segala hal. Dengan terselenggaranya semua hal tersebut tentunya akan berpengaruh terhadap peningkatan pelayanan terhadap nasabah. (2) Faktor Pendukung yang mampu membuat nasabah meningkat yaitu: lokasi strategis, tempat yang nyaman dan fasilitas, mengerti kebutuhan nasabah. Kendala yang dihadapi oleh BMT Sahara Tulungagung adalah latar belakang pendidikan karyawan yang kurang sesuai dengan posisi yang ada diperusahaan. Namun mengatasi hal tersebut Manajemen turut berperan aktif mengikuti serta kan karyawan dalam setiap pelatihan guna memperdalam pengalaman dan kinerja karyawan dalam perusahaan.

Kata kunci : Manajemen, Sumber Daya Manusia, Pelayanan.

ABSTRACT

RIDWAN FAUZI, 2017, Human Resource Management (MSDM) In Efforts to Improve Servers to Customers (Case Study at BaitulMaalWaTamil (BMT) Sahara Tulungagung), Department of Islamic Banking Institute of Islamic Religious Affairs Tulungagung, Qomarul Huda, M.Ag.

Human Resource Management (MSDM) plays an active and dominant role in corporate activities MSDM deals with recruitment, training or developing, motivating, organizing, and maintaining employees. In addition, the role of management and work is an integral part in service in a spatial. The formulation of the problem are: (1) How is the role of Human Resource Management (MSDM) BaitulMaalWaTamil (BMT) Tulungagungsahara to improve customer service? (2) What factors support and inhibit the process of Human Resource Management (MSDM) BaitulMaalWaTamil (BMT) saharaTulungagung in improving service to customers?

This research is a qualitative research. Prime data is data obtained from BMT managers and employees Sahara Tulungagung. While the secondary data from reference books that will complement the existing documentation. Data collection methods that researchers use are interviews and documentation. In analyzing the data, researchers used technical analysis of qualitative descriptive data.

The results of the research show that (1) the role of human resource management (baitulmaalwatamwil (BMT) Sahara Tulungagung to improve servant to customers consist of: Recruitment arranges the required resources according to the available position. In the training and development process, management organizes training that is capable of impacting employee performance within the company. The process of motivation, understanding employees has one common motivational purpose in working. In the organizational and organizational stages set the duties and obligations of each position within the company. The final stage is the maintenance of employees, it is the responsibility of the leadership to always pay attention to employees who try to work maximize the company. Of course there are more things that companies give to employees as an appreciation of the task. So the company is progressing in every way. With the implementation of all these things will certainly affect the improvement of services to customers. (2) Supporting factors that can make the customer increase that is: strategic location, comfortable place and facility, understand customer requirement. Constraints faced by BMT Sahara Tulungagung is the educational background of employees who are less in line with existing positions in the company. But overcome this management participated in active peane include employees in each training to deepen the experience and performance of employees within the company.

Keywords: Management, Human Resources, Service.