

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Dalam kurun waktu terakhir ini banyak sekali bermunculan lembaga keuangan-lembaga keuangan yang menawarkan beberapa produk-produknya yang bernilai keislaman. Munculnya lembaga keuangan syariah ini dilatar belakangi oleh keinginan umat islam untuk menghindari kegiatan muamalahnya dari sistem riba. Untuk memperoleh kesejahteraan lahir batin melalui kegiatan bermuamalah yang sesuai dengan perintah agamanya dan sebagai alternatif lain dalam menikmati jasa-jasa keuangan syariah yang dirasakannya lebih sesuai dan berdasarkan pada hukum islam.

Munculnya lembaga keuangan syariah ini sangat membantu masyarakat dalam menyimpan dananya. Sasaran dari lembaga keuangan ini adalah masyarakat kecil dan para pengusaha menengah ke bawah. Selain memberikan rasa aman dengan dana yang disimpan nasabah juga dapat mengelolakan dananya melalui produk-produk yang ada di lembaga keuangan syariah tersebut.

Perkembangan lembaga keuangan syari'ah di Indonesia memiliki peluang besar karena peluang pasarnya yang luas sejurus dengan mayoritas penduduk di Indonesia yang banyak beragama Islam. Lembaga

keuangan yang berdasarkan syariah islam ini semakin menguat tatkala dalam kondisi krisis ekonomi lembaga keuangan konvensional mengalami keterpurukan sementara perbankan syariah tetap bertahan. Oleh karena itu, sudah saatnya lembaga keuangan syariah menciptakan produk yang dapat diterima oleh masyarakat luas, agar dampaknya dirasakan langsung oleh masyarakat. Di Indonesia sekarang Lembaga keuangan syariah dapat dibedakan menjadi dua yaitu lembaga keuangan syariah yang berbentuk bank dan non bank. Lembaga keuangan syariah yang berbentuk bank terdiri dari Bank Syariah dan Bank Pembiayaan Rakyat Syariah (BPRS). Lembaga keuangan syariah yang bukan bank meliputi tafakul (asuransi), ijarah (*leasing*), rahn (pegadaian), reksadana syariah, dana pensiun lembaga keuangan (DPLK) syariah, dan Baitul Maal Wa Tamwil (BMT).

Lembaga keuangan syariah Baitul Maal Wa Tamwil (BMT) yaitu suatu lembaga keuangan yang usaha produknya memberikan kredit dan jasa-jasa lain dalam lalu lintas pembayaran serta peredaran uang yang beroperasi disesuaikan dengan prinsip-prinsip syariah dan berorientasi mengikuti ketentuan-ketentuan syariat islam serta mengacu pada aturan UU No. 25 Tahun 1992 tentang Perkoperasian, PP No. 4 Tahun 1994 tentang Persyaratan dan Tata Cara Pengesahan Akta Pendirian dan Perubahan Anggaran Dasar Koperasi, Peraturan Menteri No. 01 Tahun 2006, yaitu tentang petunjuk pelaksanaan pembentukan, Pengesahan Akta Pendirian dan Perubahan Anggaran Dasar Koperasi, Keputusan Menteri Negara Koperasi dan Usaha Kecil Dan Menengah Nomor 91/Kep/M.

KUKM/IX/2004 tentang petunjuk pelaksanaan kegiatan Usaha Koperasi Jasa Keuangan Syariah dan Peraturan Menteri Negara Koperasi dan Usaha Kecil dan Menengah 35.2/Per/M.KUKM/M/2007 tentang Pedoman Standar Operasional Manajemen Koperasi Jasa Keuangan Syariah.¹

Dengan demikian dengan adanya BMT menjadi organisasi legal sebagai lembaga keuangan syariah, BMT harus berpegang teguh pada prinsip-prinsip syariah. Keimanan juga menjadi landasan atas keyakinan untuk tumbuh dan berkembang, keterpaduan mengisyaratkan adanya harapan untuk mencapai sukses dunia dan akhirat juga keselarasan antara sisi sosial dan bisnis. Kekeluargaan dan kebersamaan berarti upaya untuk mencapai kesuksesan tersebut diraih secara bersama. Berarti BMT tidak dapat hidup hanya dengan bergantung pada uluran tangan pemerintah, tetapi harus berkembang dari meningkatnya partisipasi anggota dan masyarakat, untuk itulah pola pengelolaannya harus profesional.²

Untuk menjalankan fungsi lembaga keuangan syariah tersebut diatas dibutuhkanlah sebuah manajemen. Manajemen adalah proses bekerja sama antara individu dan kelompok serta sumber daya lainnya dalam mencapai tujuan, organisasi adalah sebagai aktivitas manajemen. Dengan kata lain, aktivitas manajerial hanya ditemukan dalam wadah

¹ Fitri Nurhartati dan Rahmanyah, *koperasi Syariah*, (Surakarta: PT Era Adircitra Intermedia, 2012), hal 13

² Muhammad Ridwan, *Manajemen Baitul Maal Wa Tamwil (BMT)*, (Yogyakarta: UII Press, 2004), hal.12

sebuah organisasi, baik organisasi bisnis, sekolah dan juga lainnya.³ Istilah manajemen sudah populer dalam kehidupan organisasi. Dalam makna yang sederhana “*management*” diartikan sebagai pengelolaan. Suatu proses menata atau mengelola organisasi dalam mencapai tujuan yang diinginkan dipahami sebagai manajemen.⁴ Pemilihan dan penggunaan manajemen yang efektif dan efisien di lingkungan perusahaan dilakukan oleh manusia sebagai sumber daya. Manusia sebagai sumber daya keberadaannya sangat penting dalam perusahaan, karena sumber daya manusia menunjang perusahaan melalui karya, bakat, kreativitas, dorongannya dan peran nyata seperti yang disaksikan dalam setiap perusahaan ataupun dalam organisasi.⁵

Organisasi yang berorientasi pada efisien dan efektifitas dalam suatu kegiatannya akan selalu berusaha mencari dan mendapatkan sumber daya manusia atau tenaga kerja berpengalaman dan memiliki latar belakang pendidikan formal yang memadai, seperti yang disyaratkan pada setiap jabatan. Dalam kebijakan tersebut, maka masalah SDM harus selalu menjadi perhatian. SDM sangat unik yang berbeda dari sifat asset-assetnya. SDM ini bekerja dengan sifat-sifatnya yang khas yang memiliki perasaan, pikiran, emosi, harapan, dan lain sebagainya. Ia berbeda dari

³ Syafaruddin, *Manajemen Lembaga Pendidikan Islam* (Jakarta: Ciputat Press, 2005). Hal. 41.

⁴ Syafaruddin & Nurmawati, *Pengelolaan Pendidikan Mengembangkan Keterampilan Manajemen Pendidikan Menuju Sekolah Efektif* (Medan: perdana Publishing, 2011). Hal. 16.

⁵ Veitzal Rivai, *Manajemen Sumber Daya Manusia untuk Perusahaan*, (Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada, 2004), hlm. 6

asset lainnya yang tidak mempunyai perasaan. Produktivitas SDM sangat tergantung pada situasi lingkungannya. Ia akan berprestasi jika atas prestasinya itu dihargai. Sebaliknya jika upaya atau efforts yang dilakukannya tidak dihargai maka dia tidak akan berupaya untuk berprestasi.⁶

Salah satu faktor penentu keberhasilan perusahaan adalah kinerja dan produktivitas karyawan. Setiap organisasi atau instansi dalam melaksanakan program yang diarahkan selalu berdaya guna untuk mencapai tujuan perusahaan. Salah satu caranya adalah meningkatkan kinerja karyawan.⁷ Keberhasilan atau pencapaian tujuan perusahaan/organisasi itu semua tidak luput dari kualitas kinerja karyawannya, hasil kerja organisasi diperoleh dari serangkaian aktivitas yang dijalankan organisasi. Aktivitas organisasi dapat berupa pengelolaan sumber daya organisasi maupun proses pelaksanaan kerja yang diperlukan untuk mencapai tujuan organisasi. Untuk menjamin agar aktivitas tersebut dapat mencapai hasil yang diharapkan, diperlukan sistem manajemen dalam pelaksanaannya.

Kinerja suatu organisasi tergantung pada kompetensi sumber daya manusia di dalamnya, baik sebagai individu maupun tim. Untuk itu, organisasi yang cerdas dan berkeinginan meningkatkan kinerjanya, harus

⁶ Sofyan, Syafri Harahap, *Manajemen Kontemporer*, (Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada, 2005), hlm. 200

⁷ Henry Sinamora, *Manajemen Sumber Daya Manusia*, (Yogyakarta: STIE YKPN, 1997), hlm. 38

berupaya mengembangkan sumber daya manusianya secara berkelanjutan. Dengan pengembangan kualitas kinerja yang baik maka akan berdampak baik pada kualitas layanannya. Kualitas layanan lembaga keuangan memberikan suatu dorongan kepada nasabah, untuk menjalin ikatan yang kuat dengan perusahaan/organisasi. Ikatan seperti ini dalam jangka panjang memungkinkan perusahaan untuk memahami dengan seksama harapan nasabah serta kebutuhan mereka, dengan demikian perusahaan tersebut dapat meningkatkan kualitas layanan dimana lembaga memaksimalkan layanan yang bisa menimbulkan rasa senang dan puas bagi nasabah.

Nasabah yang merasa puas dengan layanan yang ada di lembaga maka akan berpengaruh positif bagi kelangsungan hidup lembaga keuangan tersebut. Ada kalanya nasabah yang merasa puas akan memberitahu orang lain mengenai kualitas layanan yang mereka terima. Sebaliknya nasabah yang merasa kualitas layanan yang mereka terima kurang baik, maka nasabah tersebut akan mengatakan kualitas layanan yang kurang baik pula ke orang yang mereka kenal. Dengan adanya kondisi di atas, maka pihak lembaga keuangan harus bisa selalu mempertahankan para nasabahnya dengan cara mengembangkan sumber daya manusia agar bisa memberikan kualitas kinerja yang baik dan menghasilkan layanan yang dapat diterima nasabahnya maupun masyarakat.

Tabel 1.1
Perkembangan Kantor, Karyawan, Anggota, Penabung dan Peminjam di
KSPS BMT UGT Sidogiri tahun 2015-2016

No.	Keterangan	Tahun 2016	Tahun 2015	Pertumbuhan	
				Jumlah	%
1.	Kantor Cabang dan Capem	277 Kantor	273 Kantor	4 Kantor	1,47 %
2.	Karyawan	1.491 Orang	1.422 Orang	69 Orang	4,85 %
3.	Anggota	16.010 Orang	12.901 Orang	3.109 Orang	24,10 %
4.	Penabung	783.418 Orang	674.013 Orang	109.405 Orang	16,23 %
5.	Peminjam	137.981 Orang	136.866 Orang	1.115 Orang	0,81 %

Sumber: Rapat Anggota Tahunan KSPS BMT UGT Sidogiri Indonesia Tahun Buku 2016

Berdasarkan tabel 1.1 di atas, menunjukkan bahwa pertumbuhan koperasi dari tahun ke tahun mengalami pertumbuhan. Anggota yang tergabung dalam koperasi juga terus mengalami peningkatan dari tahun ke tahun.

Tabel 1.2
Perkembangan Kantor, Karyawan, Anggota, Penabung dan Peminjam di
KSPS BMT UGT Sidogiri tahun 2016-2017

No.	Keterangan	Tahun 2017	Tahun 2016	Pertumbuhan	
				Jumlah	%
1.	Kantor Cabang dan Capem	277 Kantor	277 Kantor	0 Kantor	0,00 %
2.	Karyawan	1.615 Orang	1.491 Orang	69 Orang	8.32 %
3.	Anggota	16.647 Orang	16.010 Orang	637 Orang	3.98 %
4.	Penabung	809.351 Orang	783.418 Orang	109.405 Orang	3.31 %
5.	Peminjam	135.197 Orang	137.981 Orang	1.115 Orang	-2.02 %

Sumber: Rapat Anggota Tahunan KSPS BMT UGT Sidogiri Indonesia Tahun Buku 2018

Berdasarkan tabel 1.2 di atas, menunjukkan bahwa pertumbuhan koperasi dari tahun ke tahun mengalami pertumbuhan. Anggota yang tergabung dalam koperasi juga terus mengalami peningkatan dari tahun ke tahun. Salah satu koperasi syariah yang berada di Jawa Timur adalah KSPS BMT UGT Sidogiri yang berpusat di Pasuruan. Koperasi syariah ini termasuk koperasi yang cukup besar di Jawa Timur dan membuka cabang dimana-mana salah satunya adalah membuka cabang di Lodoyo Blitar. KSPS BMT UGT Sidogiri Blitar memiliki 3 kantor cabang pembantu yang berada di Sukorejo, Kanigoro, dan Kesamben.

Berdasarkan uraian diatas, maka peneliti tertarik ingin meneliti tentang manajemen sumber daya manusia yang terdapat pada BMT SGT Sidogiri, serta kualitas kinerja untuk meningkatkan kualitas layanan di BMT UGT Sidogiri Blitar dalam sebuah penelitian yang berjudul “Peranan Kualitas Layanan (*customer satisfication*) terhadap Kinerja Sumber Daya Manusia di BMT UGT Sidogiri Cabang Lodoyo - Blitar”

B. Fokus Penelitian

Berdasarkan konteks penelitian diatas, maka fokus penelitian ini adalah bagaimana peranan pengembangan sistem manajemen, kualitas kinerja sumber daya manusia untuk meningkatkan kualitas layanan di BMT UGT Sidogiri Kantor Cabang Lodoyo dengan fokus sebagai berikut:

1. Bagaimana Peranan Kualitas Layanan terhadap Kinerja SDM di BMT UGT Sidogiri Cabang Lodoyo Blitar?

2. Bagaimana Peranan kinerja Sumber Daya Manusia di BMT UGT Sidogiri Cabang Lodoyo Blitar?

C. Tujuan Penelitian

1. Untuk menjelaskan Peranan Kualitas Layanan terhadap kinerja SDM di BMT UGT Sidogiri Cabang Lodoyo Blitar.
2. Untuk menjelaskan kinerja Sumber Daya Manusia di BMT UGT Sidogiri Cabang Lodoyo Blitar.

D. Manfaat Penelitian

Penelitian ini dilakukan dengan harapan dapat berguna dalam menjawab permasalahan yang sedang diteliti. Selain itu diharapkan mempunyai manfaat teoritis untuk mengembangkan ilmu lebih lanjut ataupun dalam bentuk kegunaan praktis yang menyangkut pemecahan-pemecahan masalah yang aktual.

Adapun kegunaan dari penelitian ini adalah :

1. Kegunaan Teoretis

Hasil penelitian ini yang berjudul peranan pengembangan sistem manajemen, kualitas kinerja sumber daya manusia untuk meningkatkan kualitas layanan diharapkan dapat menambah keilmuan dan bisa sebagai pengembangan ilmu pengetahuan manajemen sumber daya manusia.

2. Kegunaan Praktis

- a. Bagi Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Tulungagung, berguna untuk pertimbangan atau referensi dalam karya-karya ilmiah bagi seluruh civitas akademika di Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Tulungagung atau pun pihak lain yang membutuhkan.
- b. Bagi BMT UGT Sidogiri diharapkan penelitian ini akan membantu BMT UGT Sidogiri kantor cabang Lodoyo Blitar dalam peranan kualitas layanan, kinerja sumber daya manusia untuk meningkatkan dan bahan pertimbangan dalam pengambilan keputusan manajemen maupun keputusan lainnya, sehingga dapat meningkatkan jumlah anggota BMT.
- c. Untuk Penelitian yang Akan Datang

Hasil penelitian ini diharapkan dapat digunakan sebagai bahan rujukan untuk peneliti selanjutnya yang akan meneliti dalam bidang manajemen sumber daya manusia khususnya mengenai peranan kualitas layanan, kinerja sumber daya manusia.

E. Penegasan Istilah

Dalam pembahasan ini, penulis ingin lebih membatasi dan menegaskan istilah-istilah yang akan terdapat pada penulisan proposal ini. Hal ini disebabkan untuk semakin mempermudah pembaca dalam memahami dan mencerna dengan jelas apa istilah yang dikemukakan oleh penulis. Pada skripsi ini, penulis membahas mengenai judul yaitu peranan

kualitas layanan (customer satisfaction) terhadap kinerja sumber daya manusia di BMT UGT Sidogiri Cabang Lodoyo Blitar.

1. Penegasan konseptual

Kualitas merupakan suatu kondisi dinamis yang berpengaruh dengan produk, jasa, manusia, proses dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan. Sehingga definisi kualitas pelayanan dapat diartikan sebagai upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan konsumen serta ketepatan penyampaianya dalam mengimbangi harapan konsumen.⁸

Kinerja adalah kuantitas atau kualitas sesuatu yang dihasilkan atau jasa yang diberikan oleh seseorang yang melakukan pekerjaan.⁹

Layanan adalah kegiatan yang ditawarkan oleh organisasi atau perorangan kepada konsumen, yang bersifat tidak berwujud dan tidak dapat dimiliki.¹⁰

Baitul Maal wa Tamwil (BMT) adalah lembaga keuangan mikro yang dioperasikan dengan prinsip bagi hasil, menumbuh kembangkan bisnis usaha mikro kecil, dalam rangka mengangkat derajat dan martabat serta membela kepentingan kaum fakir miskin.¹¹

2. Penegasan operasional

⁸ Tjiptono, Fandy, 2007. Strategi Pemasaran. Edisi Pertama. Andi Offset. Yogyakarta.

⁹ F lutans, *Organizational Behavior*, (New York: Mo Graw-hill, 2005). Hal 165

¹⁰ M. Nur Rianto Al Arif, *Dasar-Dasar Pemasaran Bank Syariah*, (Bandung:Alfabeta. 2010), hal. 21

¹¹ M. Amin Aziz, *Buku Saku Tata Cara pendirian BMT*, (Jakarta: Pusat Komunikasi Ekonomi Syariah). Hal. 1

Secara operasional, penelitian ini dilakukan untuk melihat peranan kualitas layanan terhadap kinerja SDM. Melihat dalam menghadapi persaingan bisnis perlu adanya kualitas layanan yang baik agar dapat menghasilkan kinerja yang baik pula.

F. Sistematika Pembahasan Skripsi

Untuk lebih terarah dalam pembahasan ini, penulis membuat sistematika penulisan dengan masing-masing bab, untuk memudahkan dan mengetahui dalam penelitian skripsi ini, maka peneliti menyusun sistematikanya sebagai berikut :

BAB I : PENDAHULUAN

Dalam bab ini berisi mengenai konteks penelitian, fokus penelitian, tujuan penelitian, Batas Penelitian, manfaat penelitian, penegasan istilah.

BAB II : KAJIAN PUSTAKA

Dalam bab ini menerangkan tentang kajian teori yang diteliti. Berisi tentang telaah pustaka yang dijadikan referensi penelitian, mengenai hasil-hasil penelitian yang pernah dilakukan sebelumnya dan memiliki keterkaitan dengan penelitian yang akan dilakukan. Kajian pustaka ini kemudian dijadikan dasar dalam pembahasan dan menjawab berbagai permasalahan dalam skripsi ini, yaitu peranan kualitas layanan terhadap kinerja SDM di BMT UGT Sidogiri Cabang Lodoyo Blitar

BAB III : METODE PENELITIAN

Dalam bab ini berisi tentang (a) pendekatan, dan jenis rancangan penelitian, (b) lokasi penelitian, (c) data dan sumber data, (d) teknik pengumpulan data, (e) dan teknik analisis data, (f) pengecekan keabsahan temuan, dan (g) tahap-tahap penelitian.

BAB IV HASIL PENELITIAN

Pada bab ini berisi tentang paparan data/temuan penelitian yang disajikan dalam sebuah pertanyaan-pertanyaan atau pernyataan-pernyataan penelitian dan hasil analisis data. Paparan tersebut diperoleh dari pengamatan, wawancara, dan deskripsi informasi lainnya.

BAB V : PEMBAHASAN

Pada bab ini berisi tentang pembahasan terkait dengan peranan kualitas layanan terhadap kualitas kinerja yang telah dilakukan penelitian dengan mencocokkan dengan teori-teori dengan hasil temuan, serta menjelaskan isi dari temuan teori yang diungkap dari lapangan mengenai kualitas layanan dan kinerja SDM dan kualitas layanan.

BAB VI : PENUTUP

Dalam bab penutup adalah hasil akhir dalam penelitian dan memberikan kesimpulan serta saran dalam skripsi. Pada kesimpulan, uraian yang dijelaskan dalam model penelitian kualitatif adalah temuan pokok atau simpulan harus mencerminkan “makna” dari temuan-temuan tersebut sesuai dengan rumusan masalah.