

## **BAB II**

### **LANDASAN TEORI**

#### **A. Kualitas Layanan**

##### **1. Pengertian Layanan**

Salah satu cara agar penjualan jasa satu perusahaan lebih unggul dibandingkan para pesaingnya adalah dengan memberikan pelayanan yang berkualitas dan bermutu yang memenuhi tingkat kepentingan konsumen. Tingkat kepentingan konsumen terhadap jasa yang akan mereka terima dapat dibentuk berdasarkan pengalaman dan saran yang mereka peroleh. Konsumen memilih pemberi jasa berdasarkan peringkat kepentingan. Dan setelah menikmati jasa tersebut mereka cenderung akan membandingkannya dengan yang mereka harapkan.

Menurut Edy Soeryatno Soegito mengemukakan bahwa: Pelayanan (*service*) adalah setiap kegiatan atau manfaat yang dapat diberikan suatu pihak kepada pihak lainnya yang pada dasarnya tidak berwujud dan tidak pula berakibat pemilikan sesuatu dan produksinya dapat atau tidak dapat dikaitkan dengan suatu produk fisik.<sup>1</sup>

Sedangkan Atep Adya Barata mengemukakan bahwa “pelayanan adalah daya tarik yang besar bagi para pelanggan,

---

<sup>1</sup> Eddy Soeryatno Soegito, *Marketing Research: Panduan Bagi Manajer, Pimpinan Perusahaan Organisasi*, (Jakarta: Elex Media Komputindo, 2007). Hal. 152.

sehingga korporat bisnis seringkali menggunakannya sebagai alat promosi untuk menarik minat pelanggan”.<sup>2</sup>

## 2. Pengertian Kualitas Layanan

Kualitas layanan sangat bergantung pada tiga hal, yaitu sistem, teknologi dan manusia. Faktor manusia memegang kontribusi terbesar sehingga kualitas layanan lebih sulit ditiru dibandingkan dengan kualitas produk dan harga.

Salah satu faktor yang menentukan tingkat keberhasilan dan kualitas perusahaan adalah kemampuan perusahaan dalam memberikan pelayanan kepada pelanggan. Keberhasilan perusahaan dalam memberikan layanan yang bermutu kepada para pelanggannya, pencapaian pangsa pasar yang tinggi, serta peningkatan profit perusahaan tersebut sangat ditentukan oleh pendekatan yang digunakan. Konsekuensi atas pendekatan kualitas pelayanan suatu produk memiliki esensi yang penting bagi strategi perusahaan untuk mempertahankan diri dan mencapai kesuksesan dalam menghadapi persaingan.

Menurut Tjiptono dan Chandra mengemukakan bahwa “kualitas jasa sebagai ukuran seberapa bagus tingkat layanan yang diberikan

---

<sup>2</sup> Atep Adya Barat, *Dasar-dasar Pelayanan Prima*, (Jakarta: Elex Media Komputindo, 2004). Hal 23.

mampu sesuai dengan ekspektasi pelanggan”.<sup>3</sup> Lebih lanjut, menurut Wyckof dalam Tjiptono dan Chandra mendefinisikan “kualitas jasa merupakan tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas keunggulan tersebut untuk memenuhi keinginan pelanggan”.<sup>4</sup> Menurut Lupiyoadi mengemukakan bahwa: “kualitas layanan adalah seberapa jauh perbedaan antara kenyataan dan harapan pelanggan atas layanan yang mereka terima/peroleh”.<sup>5</sup>

Berdasarkan definisi di atas, dapat disimpulkan bahwa kualitas layanan bisa diwujudkan melalui pemenuhan kebutuhan dan keinginan pelanggan serta ketepatan penyampaiannya untuk mengimbangi harapan pelanggan. Kualitas layanan harus dimulai dari kebutuhan pelanggan dan berakhir dengan kepuasan pelanggan serta persepsi terhadap kualitas jasa. Sebagai pihak yang membeli dan mengkonsumsi jasa, pelanggan (dan bukan penyedia jasa) yang menilai tingkat kualitas jasa sebuah perusahaan.

### **3. Pelayanan Dalam Islam**

Islam mengajarkan apabila ingin memberikan hasil usaha yang baik, berupa barang maupun pelayanan atau jasa hendaknya

---

<sup>3</sup> Fandy Tjiptono dan Gregorius Chandra, *Service, Citra Wisata dan Satisfaction*, (Yogyakarta: Andi, 2005). Hal. 121.

<sup>4</sup> *Ibid*, hal. 260.

<sup>5</sup> Rambat Lupiyoadi, *Manajemen Pemasaran Jasa Teori dan Praktik*, (Jakarta: Salemba Empat, 2001). Hal. 148.

memberikan yang berkualitas, jangan memberikan pelayanan atau jasa yang buruk kepada orang lain. Seperti dijelaskan dalam Al-Qur'an surat Al-Baqoroh ayat 267:

يَا أَيُّهَا الَّذِينَ آمَنُوا آتَفَقُوا مِنْ طَيِّبَاتِ مَا كَسَبْتُمْ وَمِمَّا أَخْرَجْنَا لَكُمْ مِنَ الْأَرْضِ  
وَلَا تَتَّبِعُوا الْهَيْبَةَ مِنْهُ تُنْفِقُونَ وَلَسْتُمْ بِأَخَذِهِ الْإِنْفُسَ أَنْ تَهْمُوهَا فِيهِ وَعَلِمُوا أَنَّ اللَّهَ  
غَنِيٌّ حَمِيدٌ

Artinya: *“Hai orang-orang yang beriman, nafkahkanlah (di jalan Allah) sebagian dari hasil usahamu yang baik-baik dan sebagian dari apa yang Kami keluarkan dari bumi untuk kamu. dan janganlah kamu memilih yang buruk-buruk lalu kamu menafkahkan daripadanya, Padahal kamu sendiri tidak mau mengambilnya melainkan dengan memincingkan mata terhadapnya. dan ketahuilah, bahwa Allah Maha Kaya lagi Maha Terpuji”*. (QS. Al Baqarah : 267)<sup>6</sup>

Dalam berbisnis dilandasi oleh dua hal pokok kepribadian yang amanah dan terpercaya, serta mengetahui dan ketrampilan yang bagus. Dua hal ini amanah dan ilmu.

a) *Shidiq* yaitu benar dan jujur, tidak pernah berdusta dalam melakukan berbagai macam transaksi bisnis. Larangan berdusta, menipu, mengurangi takaran timbangan dan mempermainkan

---

<sup>6</sup> Al-Qur'an dan terjemah.

kualitas akan menyebabkan kerugian yang sesungguhnya. Nilai *shidiq* disamping bermakna tahan uji, ikhlas sertamemiliki kesinambungan emosional.

- b) Kretif, berani, dan percaya diri. Ketiga hal itu mencerminkan kemauan berusaha untuk mencari dan menemukan peluang bisnis yang baru, prospektif, dan berwawasan masa depan, namun tidak mengabaikan prinsip kekinian. Hal ini hanya mungkin dapat dilakukan bila seorang pebisnis memiliki kepercayaan diri dan keberanian untuk berbuat sekaligus siap menanggung berbagai macam resiko.
- c) *Amanah* dan *fathonah* merupakan kata yang sering diterjemahkan dalam nilai bisnis dalam manajemen dan bertanggung jawab, transparan, tepat waktu, memiliki manajemen bervisi, manajer dan pemimpin yang cerdas, sadar produk dan jasa, secara berkelanjutan.
- d) *Tablig* yaitu mampu berkomunikasi dengan baik, istilah ini juga diterjemahkan dalam bahasa manajemen sebagai supel, cerdas, deskripsi tugas, delegasi wewenang, kerja tim, cepat tanggap, koordinasi, kendali, dan supervise.
- e) *Istiqomah* yaitu secara konsisten menampilkan dan mengimplemantasikan nilai-nilai diatas walau mendapatkan godaan

dan tantangan. Hanya dengan *istiqomah* peluang-peluang bisnis yang prospektif dan menguntungkan akan selalu terbuka lebar.<sup>7</sup>

#### **4. Dimensi Kualitas Layanan**

Dimensi kualitas layanan dapat dijadikan indikator ukuran kepuasan konsumen/pelanggan. Kepuasan ini dapat diperoleh dari perbandingan atas jenis pelayanan yang nyata diterima oleh konsumen dengan jenis pelayanan yang diharapkan oleh konsumen. Jenis kualitas pelayanan yang baik adalah jenis pelayanan yang memuaskan dan sesuai dengan pelayanan yang diharapkan oleh konsumen. Namun jika pelayanan ini dapat melampaui harapan konsumen, maka jenis kualitas pelayanan ini dapat dikategorikan sebagai layanan yang sangat berkualitas atau sangat memuaskan. Kualitas pelayanan menjadi penting karena akan berdampak langsung pada perusahaan atau lembaga keuangan.

Konsep kualitas pelayanan merupakan fokus penilaian yang merefleksikan persepsi konsumen dan juga harapan konsumen terhadap lembaga atau produknya. ada lima dimensi yang dipakai untuk mengukur kualitas layanan, yaitu:<sup>8</sup>

---

<sup>7</sup> Didin Hafidudin dan Hendri Tanjung, *Manajemen Syari'ah Dalam Praktik*, (Jakarta: Gema Insani, 2003), hal.56

<sup>8</sup> Philip Kotler dan Kevin Lane Keller, *Manajemen Pemasaran*, (Jakarta: PT Geloro Aksara Pratama) hal. 56.

- a. Reliabilitas (*reliability*), berkaitan dengan kemampuan perusahaan untuk menyampaikan layanan yang dijanjikan secara akurat sejak pertama kali.
- b. Daya tanggap (*responsiveness*), berkenaan dengan kesediaan dan kemampuan penyedia layanan untuk membantu para pelanggan dan merespon permintaan mereka dengan segera.
- c. Jaminan (*assurance*), berkenaan dengan pengetahuan dan kesopanan karyawan serta kemampuan mereka dalam menumbuhkan rasa percaya diri (*trust*) dan keyakinan pelanggan (*confidence*).
- d. Empati (*empathy*), berarti bahwa perusahaan memahami masalah para pelanggannya dan bertindak demi kepentingan pelanggan, serta memberikan perhatian personal kepada para pelanggan dan memiliki jam operasi yang nyaman.
- e. Bukti fisik (*tangibles*), berkenaan dengan penampilan fisik fasilitas layanan, peralatan/perlengkapan, sumber daya manusia, dan materi komunikasi perusahaan.

## **5. Sikap Melayani Nasabah**

Pada dasarnya pelayanan terhadap nasabah tergantung pada personal yang melayaninya. Sikap yang kurang baik akan berpengaruh kepada hasil pelayanan yang diberikan. Maka dari itu lembaga keuangan selalu ingin di anggap baik oleh nasabah dengan membuat

nasabah menjadi lebih nyaman merupakan keuntungan lembaga karena memberikan pelayanan yang baik kepada para nasabah, nasabah juga dapat ikut mempromosikan lembaga ke nasabah lain dengan menceritakan kualitas pelayanan tersebut. Agar pelayanan menjadi berkualitas dan memiliki keseragaman, setiap Customer Service perlu dibekali dengan pengetahuan yang mendalam tentang dasar-dasar pelayanan. Dalam memberikan pelayanan yang baik, lembaga keuangan telah menetapkan standar yang didukung dengan sarana dan prasarana yang ada sehingga kepuasan nasabah dapat terpenuhi.

Berikut ini beberapa sikap yang harus diperhatikan dalam melayani nasabah:

a. Beri kesempatan nasabah berbicara

Artinya, petugas memberikan kesempatan kepada nasabah untuk mengemukakan keinginannya. Dalam hal ini petugas harus dapat menyimak dan berusaha memahami keinginan dan kebutuhan nasabah

b. Dengarkan baik-baik

Selama nasabah mengemukakan pendapatnya petugas dengar dan menyimak baik-baik tanpa membuat gerak yang dapat menyinggung nasabah, terutama gerakan tubuh yang dianggap kurang sopan.



c. Jangan menyela pembicaraan

Sebelum nasabah selesai bicara petugas dilarang memotong atau menyela pembicaraan. Usahakan nasabah sudah benar-benar selesai bicara baru petugas menanggapi.

d. Ajukan pertanyaan setelah nasabah selesai bicara

Pengajuan pertanyaan kepada nasabah baru dilakukan apabila nasabah sudah selesai bicara. Pengajuan pertanyaan hendaknya dengan bahasa yang baik, singkat dan jelas.

e. Jangan marah dan jangan mudah tersinggung

Cara bicara, sikap atau nada bicara jangan sekali-kali menyinggung nasabah. Kemudian petugas jangan mudah marah terhadap nasabah yang bertemperamen tinggi. Usahakan tetap sabar dalam melayaninya.

f. Jangan mendebat nasabah

Jika ada hal-hal yang kurang disetujui usahakan beri penjelasan dengan sopan dan jangan sekali-kali berdebat tau memberikan argumen yang tidak dapat diterima oleh nasabah.

g. Jaga sikap sopan, ramah dan selalu berlaku tenang

Dalam melayani nasabah sikap sopan santun, ramah tamah harus selalu dijaga. Begitu pula dengan emosi harus tetap terkendali dan selalu berlaku tenang dalam menghadapi nasabah yang kurang menyenangkan.

h. Jangan menangani hal-hal yang bukan merupakan pekerjaannya

Sebaiknya petugas tidak menangani tugas-tugas yang bukan menjadi wewenangnya. Serahkan kepada petugas yang berhak, sehingga tidak terjadi kesalahan dalam memberikan informasi.

- i. Tunjukkan sikap perhatian dan sikap ingin membantu

Nasabah yang datang ke bank pada prinsipnya ingin dibantu. Oleh karena berikan perhatian se[enuhnya dan tunjukkan bahwa memang kita ingin membantu nasabah.<sup>9</sup>

## **B. Kualitas Kinerja**

### **1. Pengertian kualitas kinerja**

Kualitas (*quality*) adalah totalitas fitur dan karakteristik produk atau jasa yang bergantung pada kemampuannya untuk memuaskan kebutuhan yang dinyatakan atau tersirat.<sup>10</sup>

Kinerja adalah hasil atau tingkat keberhasilan seseorang secara keseluruhan selama periode tertentu dalam melaksanakan tugas dibandingkan dengan berbagai kemungkinan, seperti standar hasil kerja, target atau sasaran atau kriteria yang telah ditentukan terlebih dahulu telah disepakati bersama.<sup>11</sup>

---

<sup>9</sup>Kasmir, *Pemasaran Bank*, (Jakarta: Kencana, 2005) Hal 208

<sup>10</sup> *Ibid*, Philip kotler dan kevin lane keller, *Manajemen Pemasaran*,...143

<sup>11</sup> Vethzal Rivai, & Basri, *Peformance Appraisal: Sistem yang tepat untuk Menilai Kinerja Karyawan dan Meningkatkan Daya Saing Perusahaan*, (Jakarta: PT. RajaGrafindo Persada, 2005). Hal 50

Istilah kinerja merupakan terjemahan dari *performance* yang sering di artikan sebagai *penampilan, unjuk kerja* atau *prestasi*. Dalam kamus *Illustrated Oxford Dictionary*, istilah ini menunjukkan “*the execution or fulfilment of a duty*” (pelaksanaan atau pencapaian dari suatu tugas).

Dalam studi administrasi publik, kinerja mulai dituntut untuk diukir sejak Woodrow Wilson menekankan efisiensi dalam desain administrasi, kemudian sejak FW Taylor mendorong pegawai bekerja efisien.

Dalam *Encyclopedia of Public Administration and Public Policy*, kinerja menggambarkan sampai seberapa jauh organisasi tersebut mencapai hasil kietika dibandingkan dengan kinerjanya terdahulu (*previous performance*), dibandingkan dengan organisasi lain (*benchmarking*), dan sampai seberapa jauh pencapaian tujuan dan target yang telah ditetapkan tersebut. Untuk dapat melakukan perbandingan ini atau pengukuran pencapaian tersebut, dibutuhkan suatu definisi operasional yang jelas tentang tujuan dan sasaran, *output* dan *outcome* pelayanan, dan pendefinisian tentang tingkat kualitas yang diharapkan dari *output* dan *outcomes* tersebut, secara kuantitatif dan secara kualitatif.<sup>12</sup> Jadi, pengertian kualitas kinerja adalah tingkat pencapaian hasil kerja dari suatu usaha seorang pegawai dalam tingkat kesesuaian dengan tujuan dari oraganisasi.

---

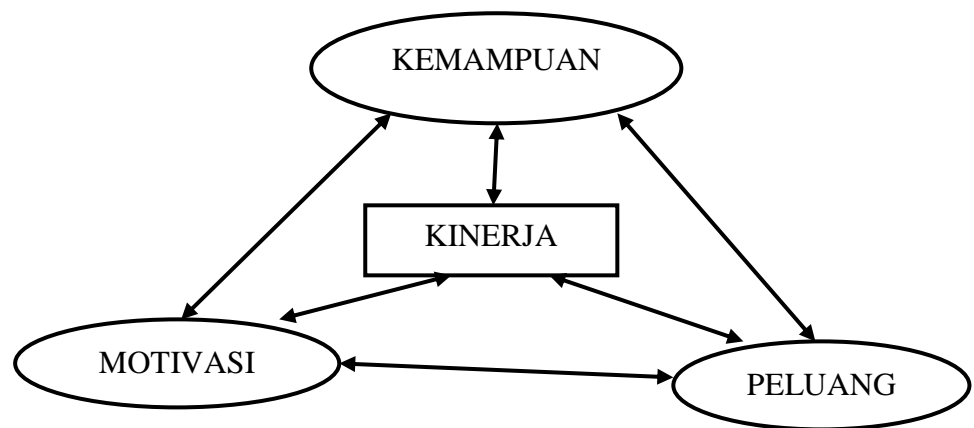
<sup>12</sup> Moehariono, *Indikator Kinerja Utama (IKU)*, (Jakarta: Rajawali Pers, 2014). Hal 69

## 2. Dimensi Kinerja

Dimensi kinerja dibagi menjadi tiga, yaitu kemampuan, motivasi dan peluang yang dapat digambarkan seperti berikut ini.

**Gambar 2.1**

### Hubungan dimensi-dimensi kinerja



*Sumber: Lijan Poltak Sinambela, Manajemen Sumbe Daya Manusia, (PT Bumi Aksara, 2016). Hal 487*

Ketiga dimensi tersebut saling terkait dan saling berhubungan satu dengan yang lain. Kinerja individu dipengaruhi oleh enam faktor, yaitu harapan mengenai imbalan, dorongan, kemampuan, kebutuhan dan sifat, persepsi pada tugas, imbalan internal dan eksternal dan persepsi tentang tingkat imbalan dan kepuasan kerja.<sup>13</sup>

<sup>13</sup> Lijan Poltak Sinambela, *Manajemen Sumbe Daya Manusia*, (PT Bumi Aksara, 2016). Hal 487

### 3. Aspek-aspek Kinerja Karyawan

Ada enam aspek kinerja pada karyawan secara individu yaitu:

a. Kualitas

Kualitas kerja diukur dari persepsi karyawan terhadap kualitas pekerjaan yang dihasilkan serta kesempurnaan tugas terhadap keterampilan dan kemampuan karyawan.

b. Kuantitas

Kuantitas merupakan jumlah yang dihasilkan, dinyatakan dalam istilah seperti jumlah unit, jumlah siklus aktivitas yang diselesaikan.

c. Ketepatan Waktu.

Tingkat aktivitas diselesaikan pada awal waktu yang dinyatakan, dilihat dari sudut koordinasi dengan hasil output serta memaksimalkan waktu yang tersedia untuk aktivitas lain.

d. Efektivitas

Merupakan tingkat penggunaan sumber daya organisasi (tenaga, uang, teknologi, bahan baku) dimaksimalkan dengan maksud menaikkan hasil dari setiap unit dalam penggunaan sumber daya.

e. Kemandirian

Tingkat seorang karyawan yang nantinya akan dapat menjalankan fungsi kerjanya.

f. Komitmen Kerja

Suatu tingkat yang mana karyawan mempunyai komitmen kerja dengan instansi dan tanggung jawab karyawan terhadap kantor.<sup>14</sup>

#### **4. Penilaian Kinerja**

Penilaian kinerja merupakan proses yang dilakukan perusahaan dalam mengevaluasi kinerja pekerjaan seseorang. Apabila hal itu dikerjakan dengan benar, maka para karyawan, penyelia mereka, departemen SDM, dan akhirnya perusahaan akan menguntungkan dengan jaminan bahwa upaya para individu karyawan mampu berkontribusi pada fokus strategik dari perusahaan. Namun, penilaian kinerja dipengaruhi keberhasilan perusahaan.

Penilaian kinerja meliputi dimensi kinerja karyawan dan akuntabilitas. Dalam dunia kompetitif yang mengglobal, perusahaan-perusahaan membutuhkan kinerja tinggi. Pada waktu yang sama, karyawan membutuhkan umpan balik tentang kinerja mereka sebagai petunjuk untuk mempersiapkan perilaku masadepan.

Departemen SDM menggunakan informasi yang dikumpulkan melalui penilaian kinerja untuk mengevaluasi keberhasilan kegiatan rekrutmen, seleksi, orientasi, penempatan, pelatihan dan pengembangan, dan kegiatan lainnya. Meskipun penilaian informal selama kegiatan berlangsung hari demi hari adalah penting bagi kegiatan yang cepat. Namun, metode ini tidaklah cukup bagi

---

<sup>14</sup>Stephen P Robbins, *Perilaku Organisasi, PT Indeks*, Kelompok (Gramedia, Jakarta, 2006). Hal 260

kebutuhan departemen SDM. Penilaian formal dibutuhkan untuk membantu para manajemen dalam menentukan penempatan, pembayaran, dan keputusan lainnya.<sup>15</sup>

## 5. Tujuan penilaian kinerja

Suatu perusahaan melakukan penilaian kinerja di dasarkan pada dua aslan pokok, yaitu: (1) manajer memerlukan evaluasi yang objektif terhadap kinerja karyawan pada masa lalu yang digunakan untuk membuat keputusan dibidang SDM dimasa yang akan datang; dan (2) manajer memerlukan alat yang kemungkinan untuk membantu karyawan memperbaiki kinerja, merencanakan pekerjaan, mengembangkan kemampuan dan keterampilan untuk perkembangan karir dan memperkuat kualitas hubungan antar manajer yang bersangkutan dengan karyawannya.

Selain itu penilaian kinerja dapat digunakan untuk:

- a. Mengetahui pengembangan, yang meliputi: (1) identifikasi kebutuhan pelatihan, (2) umpan balik kinerja, (3) menentukan transfer penugasan, dan (4) identifikasi kekuatan dan kelemahan karyawan
- b. Pengambilan keputusan administratif, yang meliputi: (1) keputusan untuk menentukan gaji, promosi, mempertahankan atau

---

<sup>15</sup> Sjafrı Mangkuprawira, *Manajemen Sumber Daya Manusia Strategik*, (Jakarta: Ghalia Indonesia, 2004) hal .223

- memberhentikan karyawan, (2) pengakuan kinerja karyawan, (3) pemutusan hubungan kerja dan (4) mengidentifikasi yang buruk.
- c. Keperluan perusahaan, yang meliputi: (1) perencanaan SDM, (2) menentukan kebutuhan pelatihan, (3) evaluasi mencapai tujuan perusahaan, (4) informasi untuk identifikasi tujuan, (5) evaluasi terhadap sistem SDM, dan (6) penguatan terhadap kebutuhan pengembangan perusahaan.
- d. Dokumentasi, yang meliputi: (1) kriteria untuk validasi penelitian, (2) dokumentasi keputusan-keputusan tentang SDM, (3) membantu untuk memenuhi persyaratan hukum.<sup>16</sup>

## 6. Penilai

Orang yang berwenang melakukan penilaian adalah atasan langsung. Sumber evaluasi kinerja meliputi atasan langsung, calon pegawai atau pegawai yang bersangkutan, teman sejawat, bawahan dan pihak luar (pelanggan). Tantangan evaluasi kinerja adalah menimbulkan permusuhan, memakan waktu, tenaga terampil dan biaya. Proses penilaian kinerja adalah sebagai berikut:

- a. Meriviu standar kinerja
- b. Melakukan analisis jabatan
- c. Mengembangkan instrumen penilaian
- d. Memilih penilai

---

<sup>16</sup> *Ibid*, Vethzal Rivai, & Basri, *Peformance Appraisal: Sistem yang tepat untuk Menilai Kinerja Karyawan dan Meningkatkan Daya Saing Perusahaan...*Hal 408



- e. Melatih penilai
- f. Mengukur kinerja
- g. Membandngkan kinerja aktual dengan standar
- h. Mengkaji hasil penilaian
- i. Memberikan hasil penilaian
- j. Mengaitkan imbalan dengan kinerja
- k. Membuat rencana-rencana pengembangan dengan menyepakati sasaran-sasaran dan standar-standar kinerja masa depan.<sup>17</sup>

## 7. Kepuasan Kerja

Faktor-faktor yang mendasar yang terkait erat dengan kinerja adalah *kepuasan kerja* yang berkaitan dengan kesejahteraan. Kepuasan kerja itu dilatarbelakangi oleh faktor-faktor: a) imbalan jasa, b) rasa aman, c) pengaruh antar pribadi, d) kondisi lingkungan kerja dan e) kesempatan untuk pengembangan dan peningkatan diri. Dalam teori motivasi Maslow, imbalan jasa merupakan hierarki kebutuhan Maslow yang paling rendah guna memenuhi kebutuhan fisiologikal seperti pangan, sandang dan papan. Rasa aman merupakan hierarki kebutuhan kedua dari bawah. Pengaruh antarpribadi atau disebut juga kebutuhan sosial merupakan kebutuhan ketiga dari bawah. Kesempatan berkembang merupakan kebutuhan keempat dari bawah. Terakhir, kebutuhan untuk meningkatkan diri dalam rangka aktualisasi diri

---

<sup>17</sup> Husaini Husman, MANAJEMEN teori, praktik dan riset pendidikan, (Jakarta: PT bumi Aksara, 2008). Hal 459

merupakan kebutuhan kelima dari bawah. Dari uraian tersebut dapat diketahui bahwa kinerja dipengaruhi oleh motivasi dan kepuasan kerja.<sup>18</sup>

## **C. Manajemen Sumber Daya Manusia**

### **1. Pengertian Manajemen sumber daya manusia**

Manajemen sumber daya manusia (MSDM) merupakan salah satu bidang dari manajemen umum yang meliputi segi-segi perencanaan, pengorganisasian, pelaksanaan dan pengendalian. Proses ini terdapat dalam fungsi/bidang produksi, pemasaran, keuangan, maupun kepegawaian. Karena sumber daya manusia (SDM) dianggap semakin penting perannya dalam pencapaian tujuan perusahaan, maka berbagai pengalaman dan hasil penelitian dalam bidang SDM dikumpulkan secara sistematis dalam apa yang disebut manajemen sumber daya manusia. Istilah “ manajemen” mempunyai arti sebagai kumpulan pengetahuan tentang bagaimana seharusnya memmanage (mengelola) sumber daya manusia.

Makin besar suatu perusahaan, makin banyak karyawan yang bekerja didalamnya, sehingga besar kemungkinan timbulnya permasalahan di dalamnya dan permasalahan manusianya. Banyak permasalahan manusiawi ini tergantung pada kemajemukan masyarakat di mana para karyawan itu berasal. Makin maju suatu

---

<sup>18</sup> *Ibid.* Hal 464

masyarakat, makin banyak permasalahan yang muncul. Makin beragam nilai yang dianut para karyawannya, makin banyak konflik yang berkembang.

Manajemen sumber daya manusia merupakan sistem yang terdiri dari banyak aktivitas interdependen (saling terkait satu sama lain). Aktivitas ini tidak berlangsung menurut isolasi; yang jelas setiap aktivitas memengaruhi SDM lain. Misalnya keputusan buruk menyangkut kebutuhan staffing bisa menyebabkan persoalan ketenagakerjaan, penempatan, kepatuhan sosial, hubungan serikat buruh manajemen, dan kompensasi. Bila aktivitas SDM dilibatkan secara keseluruhan, maka aktivitas tersebut membantu sistem manajemen SDM perusahaan. Perusahaan dan orang merupakan sistem terbuka yang dipengaruhi oleh lingkungan luar.<sup>19</sup>

## **2. Tujuan Manajemen Sumber Daya Manusia**

Tujuan utama dari manajemen sumber daya manusia adalah untuk meningkatkan kontribusi sumber daya manusia (karyawan) terhadap organisasi dalam rangka mencapai produktivitas organisasi yang bersangkutan. Hal ini dapat dipahami bahwa semua kegiatan organisasi dalam mencapai misi dan tujuannya adalah sangat tergantung kepada manusia yang mengelola organisasi itu. Oleh sebab itu sumber daya manusia (karyawan) tersebut harus dikelola

---

<sup>19</sup> Veithzal Rivai Zainal, Mansyur Ramly Dkk, *Manajemen Sumber Daya Manusia Untuk Perusahaan*, (Jakarta: Rajawali Pers, 2015). Hal 4

sedemikian rupa sehingga berdaya guna dan berhasil guna dalam mencapai misi dan tujuan organisasi.<sup>20</sup>

Tujuan ini dapat dijabarkan ke dalam 4 tujuan yang lebih operasional sebagai berikut.

a. Tujuan Masyarakat (Societal objective)

Untuk bertanggung jawab secara sosial dalam hal kebutuhan dan tantangan-tantangan yang timbul dari masyarakat. Suatu organisasi yang berada ditengah-tengah masyarakat di harapkan membawa manfaat atau keuntungan bagi masyarakat. Oleh sebab itu suatu organisasi mempunyai tanggung jawab dalam mengelola sumber daya manusianya agar tidak mempunyai dampak negatif terhadap masyarakat.

b. Tujuan Organisasi (Organization)

Untuk mengenal bahwa manajemen sumber daya manusia itu ada (exist). Perlu memberikan kontribusi terhadap pendayagunaan organisasi secara keseluruhan. Manajemen sumber daya manusia bukan lah suatu tujuan dan akir suatu proses, melainkan suatu perangkat atau alat untuk membantu tercapainya suatu tujuan organisasi secara keseluruhan. Oleh sebab itu suatu unit atau bagian manajemen sumber daya di suatu organisasi diadakan untuk melayani bagian-bagian lain organisasi tersebut.

---

<sup>20</sup> Soekidjo Notuatmodjo, *pengembangan sumber daya manusia*, (PT. RINEKA CIPTA: jakarta). Hal116

c. Tujuan fungsi (Functional objective)

Untuk memelihara (maintain) kontribusi bagian-bagian lain agar mereka (sumber daya manusia dalam tiap bagian) melaksanakan tugasnya secara optimal. Dengan kata lain sumber daya manusia atau karyawan dalam organisasi itu menjalankan fungsinya dengan baik.

d. Tujuan personel (Personel objective)

Untuk membantu karyawan atau pegawai dalam mencapai tujuan-tujuan pribadinya, dalam rangka pencapaian tujuan organisasinya. Tujuan-tujuan pribadi karyawan seharusnya dipenuhi dan ini sudah merupakan motivasi dan pemeliharaan (maintain) terhadap karyawan itu.

### **3. Pentingnya sumber daya manusia**

Manajemen sumber daya manusia (MSDM) merupakan penerapan pendekatan SDM dimana secara bersama-sama terdapat dua tujuan yang ingin dicapai, yaitu (1) tujuan untuk perusahaan dan (2) untuk karyawan. Dua kepentingan tujuan tersebut tidak dapat dipisahkan dalam kesatuan kebersamaan yang utuh. Jika kepentingan yang satu tercapai sedangkan yang lain tidak pendekatan MSDM ini dinilai gagal. Pendekatan ini terbilang baru dan diperkenalkan sekitar dekade 1970-an. Latar belakangnya, SDM tidak saja dipandang sebagai unsur produksi, tetapi juga sebagai manusia yang memiliki

emosi dan keprobadian aktif yang dapat dijadikan sebagai kekuatan untuk menggerakkan perusahaan.

Intinya, setiap proses produksi diarahkan pada bertemunya dua manfaat: untuk perusahaan dan karyawan. Ada sejumlah prinsip yang harus dipenuhi dalam pendekatan SDM, yaitu sebagai berikut:

- a. Karyawan merupakan unsur investasi efektif yang jika dikelola dan dikembangkan dengan baik akan berpengaruh pada imbalan jangka panjang ke dalam perusahaan dalam bentuk produktivitas yang semakin besar.
- b. Kebijakan, program, dan pelaksanaan harus diciptakan dengan memuaskan kedua pihak, yaitu untuk ekonomi perusahaan dan kebutuhan kepuasan karyawan.
- c. Lingkungan kerja harus diciptakan di mana karyawan terdorong untuk mengembangkan dan memanfaatkan keahliannya semaksimal mungkin.
- d. Program dan pelaksanaan MSDM harus dilaksanakan dalam kebutuhan saimbang antara pemenuhan tujuan perusahaan dan karyawan.<sup>21</sup>

---

<sup>21</sup>*Ibid*, Sjafrri Mangkuprawira, *Manajemen Sumber Daya Manusia Strategik*,...Hal 14

## **D. Baitul mal wa tamwil (BMT)**

### **1. Pengertian BMT**

BMT merupakan kependekan dari Baitul Mal wa Tamwil atau dapat juga ditulis dengan baitul maalwa baitul tanwil. Secara harfiah/lughowi baitul maal berarti rumah dana dan baitul tamwil berarti rumah usaha. Baitul Maal dikembangkan berdasarkan sejarah perkembangannya, yakni dari masa nabi sampai abad pertengahan perkembangan Islam, dimana baitul maal berfungsi untuk mengumpulkan sekaligus mentsyarufkan dana sosial. Sedangkan baitul tamwil merupakan lembaga bisnis yang bermotif laba.<sup>22</sup>

Secara konseptual BMT memiliki dua fungsi yaitu berkaitan dengan baitul maal dan baitul tamwil

#### **a. Baitul maal.**

Secara harfiah, bait adalah rumah sedangkan maal maksudnya adalah harta. Kegiatan baitul maal menyangkut kegiatan dalam menerima titipan dana zakat, infaq, dan shodaqoh, serta mengoptimalkan distribusinya sesuai dengan peraturan dan amanahnya.

#### **b. Baitul tamwil**

Secara harfiah bait adalah rumah dan at-tamwil adalah pengembangan rumah. Baitul tamwil melakukan kegiatan

---

<sup>22</sup> Muhammad Ridwan, *Manajemen Baitul Maal wa Tamwil (BMT)*, (Yogyakarta: UII Press, 2004). Hal. 126

pengembangan usaha-usaha produktif dan investasi dalam meningkatkan kesejahteraan pengusaha mikro dan kecil melalui kegiatan pembiayaan dan menabung (berinvestasi).

## **2. Fungsi BMT**

Fungsi BMT, dalam rangka mencapai tujuannya BMT berfungsi :

- a. Mengidentifikasi , memobilisasi, mengorganisasi, mendorong dan mengembangkan potensi serta kemampuan potensi anggota, kelompok anggota muamalat ( POSKUMA ) dan daerah kerjanya.
- b. Meningkatkan SDM anggota dan POSKUMA menjadi lebih profesional dan islami sehingga semakin utuh dan tangguh dalam menghadapi persaingan global.
- c. Menggalang dan memobilisasi potensi masyarakat dalam rangka meningkatkan kesejahteraan anggota.
- d. Menjadi perantara keuangan
- e. Menjadi perantara keuangan antara pemilik dana baik sebagai modal maupun penyimpanan dengan pengguna dana untuk mengembangkan usaha produktif.<sup>23</sup>

---

<sup>23</sup> *Ibid*, Muhammad Ridwan, *Manajemen Baitul Maal Wa Tamwil...*, hal.129 - 131



### 3. Prinsip-prinsip BMT

Bmt adalah kegiatan operasionalnya menggunakan prinsip bagi hasil, sistem balas jasa, sistem profit, akad bersyariat, dan produk pembiayaan. Masing-masing akan diuraikan sebagai berikut:

a. Prinsip bagi hasil

Prinsip ini maksudnya, ada pembagian hasil dari pemberi pinjaman dengan BMT yakni dengan konsep *mudharabah*; *musharakah*; *muzara'ah*; dan *al-musaqah*

b. Sistem balas jasa

Sistem ini merupakan suatu tatacara jual beli yang dalam pelaksanaannya BMT mengangkat nasabah sebagai agen yang kemudian bertindak sebagai penjual, dengan menjual barang yang telah dibelinya dengan ditambah *mark up*. Keuntungan BMT nantinya akan dibagi kepada penyedia dana. Sistem balas jasa yang dipakai antara lain berprinsip pada *ba'al-murabahah*; *ba'as-salam*; *ba'al-istishna*; dan *ba'bitstaman ajil*

c. Sistem profit

Sistem yang sering disebut dengan pembiayaan kebajikan ini merupakan pelayanan yang bersifat sosial dan komersial. Nasabah cukup mengembangkan pokok pinjamannya saja

d. Akad mersyarikat

Adalah kerjasama antara dua pihak atau lebih dan masing-masing pihak mengikut sertakan modal (dalam berbagai bentuk) dengan

perjanjian masing-masing pembagian keuntungan/kerugian yang di sepakati. Konsep yang digunakan yaitu musyarakah dan mudharabah.

e. Produk pembiayaan

Penyediaan uang dan tagihan berdasarkan persetujuan atau kesepakatan pinjam meminjam diantara BMT dengan pihak lain yang mewajibkan pihak pinjaman untuk melunasi utangnya setelah bagi hasil setelah jangka waktu tertentu. Pembiayaan tersebut yakni pembiayaan al-murabahah (MBA); pembiayaan al-ba'i bitsaman aji (BBA); pembiayaan al-minmudharabah (MDA); dan pembiayaan al-musyarakah (MSA).<sup>24</sup>

#### 4. Ciri-ciri BMT

BMT mempunyai ciri – ciri, yaitu ciri utama dan ciri khusus.

a. Ciri Utama

1. Berorientasi bisnis, mencari laba bersama, meningkatkan pemanfaatan ekonomi paling banyak untuk anggota dan masyarakat.
2. Bukan lembaga sosial, tapi bermanfaat untuk mengefektifkan pengumpulan dan pentasaarufan dana ZIS bagi kesejahteraan masyarakat

---

<sup>24</sup> Muchari Alma dan Donni Juni Priansa, *Manajemen Bisnis Syariah*, (Bandung: Alfabeta, 2014). Hal 23

3. Ditumbuhkan dari bawah berlandaskan peran serta masyarakat disekitarnya
4. Milik bersama masyarakat bawah bersama dengan orang kaya di sekitar BMT, bukan milik perseorangan atau orang dari luar masyarakat.

b. Ciri Khusus

1. Staf dan karyawan BMT bertindak proaktif, tidak menunggu tetapi menjemput bola, bahkan merebut bola, baik untuk menghimpun dana anggota maupun pembiayaan.
2. Kantor dibuka dalam waktu yang tertentu yang ditetapkan sesuai kebutuhan pasar, kas bukan hanya siang, malam juga buka sesuai kondisi pasar.
3. BMT mengadakan pendampingan usaha anggota. Pendampingan ini akan lebih efektif jika dilakukan secara berkelompok (Pokusma).
4. Manajemen BMT adalah profesional Islami.<sup>25</sup>

## 5. Komitmen BMT

BMT mempunyai beberapa komitmen yang harus dijaga supaya konsisten terhadap perannya, komitmen tersebut adalah:

- a. Menjaga nilai-nilai syariah dalam operasional BMT

---

<sup>25</sup> *Ibid*, Muhammad Ridwan, *Manajemen Baitul Maal Wa Tamwil...*, hal. 132

- b. Memperhatikan permasalahan-permasalahan yang berhubungan dengan pembinaan dan pendanaan usaha kecil.
- c. Meningkatkan profesionalitas BMT dari waktu ke waktu
- d. ikut terlibat dalam memelihara kesinambungan usaha masyarakat.<sup>26</sup>
- a) jamaah subuh.<sup>27</sup>

#### **E. Penelitian Terdahulu**

Untuk mendukung penelaahan yang lebih mendetail seperti yang telah dikemukakan pada latar belakang masalah, maka penulis berusaha untuk melakukan kajian awal terhadap pustaka ataupun karya-karya yang mempunyai relevansi terhadap topik yang ingin diteliti. Pustaka-pustaka yang ingin ditelaah dalam penulisan ini antara lain:

1. Penelitian yang dilakukan Utomo yang berjudul “Pengaruh Kualitas Layanan Dan Kinerja Karyawan Terhadap Kepuasan Nasabah Bpr Ukabima Grup”

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui Kualitas Layanan dan Kinerja Karyawan secara bersama-sama terhadap Kepuasan Nasabah BPR Ukabima Group, untuk mengetahui pengaruh Kualitas Layanan terhadap Kepuasan Nasabah BPR Ukabima Group,

---

<sup>26</sup> *Ibid*, Heri Sudarsono, *Bank & Lembaga Keuangan Syariah...*, hal. 98

<sup>27</sup> Muchari Alma dan Donni Juni Priansa, *Manajemen Bisnis Syariah*, (Bandung: Alfabeta, 2014). Hal 29

untuk mengetahui pengaruh Kinerja Karyawan terhadap Kepuasan Nasabah BPR Ukabima Group. Metode menggunakan analisis kuantitatif, pengambilan data yaitu sumber primer dan sekunder. Hasil dari penelitian ini yaitu Ada pengaruh yang positif Kualitas Layanan dan Kinerja Karyawan secara bersama-sama terhadap Kepuasan Nasabah BPR Ukabima Group, Ada pengaruh yang positif Kualitas Layanan (X1) terhadap Kepuasan Nasabah (Y) BPR Ukabima Group, Ada pengaruh yang positif Kinerja Karyawan terhadap Kepuasan Nasabah BPR Ukabima Group. Persamaan dengan penelitian saya yaitu sama-sama menjelaskan kualitas layanan dan kinerja karyawan, perbedaannya yaitu pada metode penelitiannya, Utomo menggunakan analisis kuantitatif sedangkan pada penelitian saya menggunakan kualitatif deskriptif.

2. Penelitian yang dilakukan oleh Utami yang berjudul “Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Kinerja Karyawan Terhadap Kepuasan Nasabah Pada Pt. Taspen (Persero) Cabang Yogyakarta”

Tujuan dari penelitian ini untuk mengetahui kepuasan nasabah pada PT Taspen (Persero) Cabang Yogyakarta, untuk mengetahui Kualitas Pelayanan pada PT. Taspen (Persero) Cabang Yogyakarta, untuk mengetahui Kinerja Karyawan pada PT. Taspen (Persero) Cabang Yogyakarta, untuk mengetahui Pengaruh kualitas pelayanan dan kinerja karyawan terhadap kepuasan nasabah karyawan pada PT. Taspen (Persero) Cabang Yogyakarta. Subjek penelitian ini adalah

nasabah di PT. Taspen (Persero) Cabang Yogyakarta yang diambil sebanyak 30 nasabah. Data dikumpulkan dengan observasi dan kuesioner. Analisis yang digunakan adalah analisis deskriptif persentase, analisis regresi ganda, dan uji hipotesis. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa (1) Terdapat hubungan positif dan signifikan antara kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah dengan  $r$  hitung = 0,832 lebih besar dari  $r$  tabel = 0,361 pada  $N=5$  ; (2) Terdapat hubungan positif dan signifikan antara kinerja karyawan terhadap kepuasan nasabah dengan  $r$  hitung = 0,843 lebih besar dari  $r$  tabel = 0,361 pada  $N=5$  ; (3) Terdapat hubungan positif dan signifikan antara kualitas pelayanan dan kinerja karyawan secara bersama-sama terhadap kepuasan nasabah dengan  $R$  hitung = 0,861 dan hasil dari  $F$  hitung = 20,5 lebih besar dari  $F$  tabel = 3,35. Persamaan dari penelitian saya yaitu sama-sama membahas kualitas layanan dan juga kinerja, perbedaan dengan penelitian saya yaitu pada metode penelitiannya.

3. Penelitian yang dilakukan Khabibullah yang berjudul “Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Bmt Bukit Annur Kabupaten Kenda”

Tujuan dalam penelitian adalah: (1) Untuk mengetahui faktor kualitas pelayanan (tangibles, reliability, responsiveness, assurance, empathy) berpengaruh secara parsial maupun simultan terhadap kepuasan nasabah BMT Bukit Annur kabupaten Kendal. (2) Untuk mengetahui faktor kualitas pelayanan yang berpengaruh paling dominan

terhadap kepuasan nasabah BMT Bukit Annur kabupaten Kendal. Metode Penelitian ini merupakan penelitian survey. Populasi adalah semua nasabah BMT Bukit Annur Kendal. Sampel berjumlah 100 responden dengan teknik convenience sampling. Metode analisis data menggunakan: (1) uji instrumen penelitian, yaitu uji validitas dan reliabilitas, (2) Uji asumsi klasik, yaitu uji normalitas, multikolinearitas, heteroskedastisitas, (3) Uji hipotesis, yaitu uji regresi linear berganda, uji t, uji F dan uji koefisien determinasi. Hasil analisis data penelitian menunjukkan bahwa: (1) Uji instrumen, semua kuesioner dinyatakan valid dan reliabel. (2) Uji Asumsi klasik, tidak terjadi kesalahan dalam asumsi klasik, (3) Uji hipotesis, diperoleh hasil: (a) Uji t menunjukkan secara individu bukti fisik, kehandalan, daya tanggap, jaminan dan kepedulian berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah. (b) Uji F menunjukkan secara bersama-sama bukti fisik, kehandalan, daya tanggap, jaminan dan kepedulian berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah. (c) Uji regresi linear berganda variabel kepedulian merupakan variabel yang nilai standardized coefficient paling besar, hasil ini menunjukkan bahwa variabel kepedulian merupakan variabel yang paling besar mempengaruhi kepuasan nasabah. (d) Uji koefisien determinasi mempunyai nilai  $R^2$  yang cukup besar, hasil ini menunjukkan kualitas pelayanan mampu menerangkan variabel kepuasan nasabah cukup besar. Persamaannya dengan penelitian saya yaitu sama-sama membahas kualitas layanan yang berdampak pada

kepuasan nasabah, perbedaannya dengan penelitian saya terletak pada metode penelitiannya dan fokus penelitiannya, pada penelitian Khabibullah menggunakan analisis kuantitatif sedangkan pada penelitian saya menggunakan kualitatif deskriptif dan juga membahas kinerja SDM.

4. Penelitian yang dilakukan Winata yang berjudul “Pengaruh Dimensi Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Nasabah Simpan Pinjam”

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh dimensi kualitas layanan yang meliputi bukti langsung, keandalan, daya tanggap, jaminan, dan empati terhadap nasabah simpan pinjam pada Koperasi Pegawai Negeri Praja Kantor Gubernur Bali. Pemilihan sampel dalam penelitian ini menggunakan metode purposive sampling, pengolahan data menggunakan SPSS 15.0 for windows. Hasil yang diperoleh menunjukkan bahwa dimensi kualitas layanan berpengaruh secara simultan dan parsial terhadap kepuasan nasabah simpan pinjam pada Koperasi Pegawai Negeri Praja Kantor Gubernur Bali. Persamaan dari penelitian saya yaitu terletak pada fokus penelitian yang membahas dimensi kualitas Layanan pada lembaga keuangan, perbedaannya yaitu metode penelitiannya.

5. Penelitian yang dilakukan oleh Farida yang berjudul “Kualitas Pelayanan Pada Koperasi Serba Usaha(Ksu) Apikri Yogyakarta”

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui kualitas pelayanan yang diukur kualitas responsiveness (daya tanggap/kesigapan),



reliability (keandalan), assurance (jaminan), empathy (perhatian) dan tangibles (kemampuan fisik) yang diberikan oleh KSU APIKRI. Data yang diperoleh secara langsung dari staf pemasaran dan karyawan di Koperasi Serba Usaha (KSU) APIKRI Yogyakarta. Metode penelitian yang digunakan dengan pengumpulan data, yaitu: wawancara, dokumentasi dan observasi. Teknik pembahasan yang digunakan adalah analisis deskriptif kualitatif. Hasil dari penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan yang diberikan oleh Koperasi Serba Usaha (KSU) APIKRI Yogyakarta adalah sebagai berikut: 1) Responsiveness (daya tanggap/kesigapan) tidak berjalan secara konsisten, 2) Reliability (keandalan) terkadang kurang sesuai dengan harapan pelanggan, 3) Assurance (jaminan) belum memuaskan, 4) Empathy (perhatian) belum ada kemajuan dan 5) Tangibles (kemampuan fisik) masih terdapat kekurangan. Secara umum, kualitas pelayanan yang terdapat pada KSU APIKRI Yogyakarta sudah terlaksana dengan baik. Pelanggan mendapatkan pelayanan yang baik, ramah dan sopan. Akan tetapi, masih ada faktor yang belum berjalan secara maksimal, misalnya keberadaan karyawan yang melayani pelanggan kurang informatif dan tidak tanggap, seringnya kegagalan atau keterlambatan dalam penyampaian produk, kurangnya inovasi dan tempat parkir yang sempit. Persamaan dari penelitian saya yaitu sama-sama meneliti kualitas layanan dan menggunakan metode penelitian yang sama,

perbedaannya pada salah satu fokus saya meneliti kinerja SDM sedangkan pada penelitian Farida tidak.

6. Penelitian yang dilakukan Syilvani yang berjudul “Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Bank BNI Syariah Cabang Kusumanegara Yogyakarta”

Penelitian ini bertujuan untuk menjelaskan pengaruh kepuasan nasabah Bank BNI Syariah Cabang Kusumanegara Yogyakarta, penelitian ini mengukur faktor-faktor kepuasan nasabah Bank BNI Syariah dengan variabel independen yaitu *tangible* (bukti langsung), *reliability* (keandalan), *responsiveness* (daya tangkap), *assurance* (jaminan) dan *empaty* (empati ). Penelitian ini menggunakan penelitian yang datanya diperoleh melalui kuesioner, analisis data dilakukan secara kuantitatif dengan metode regresi linier berganda menggunakan alat bantu *SPSS 16.0 for Windows*. Berdasarkan hasil analisis dan olah data, dapat diketahui bahwa variabel-variabel *tangible* (bukti langsung), *reliability* (keandalan), *responsiveness* (daya tangkap), *assurance* (jaminan) dan *empaty* (empati ) secara simultan berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan nasabah Bank BNI Syariah. Sedangkan variabel *tangible* (bukti langsung), *responsiveness* (daya tangkap) tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan anggota Bank BNI Syariah. Persamaan dari penelitian saya yaitu sama-sama membahas kualitas layanan untuk kepuasan pelanggan sedangkan perbedaannya terletak pada metode penelitian dan fokus kinerja SDM.

7. Penelitian yang dilakukan Agus Prabawa yang berjudul “peranan pengembangan manajemen kinerja sumber daya manusia dalam meningkatkan mutu pelayanan jasa”

Tujuan dari penelitian ini adalah *pertama*, untuk mengetahui apa yang dimaksud dengan manajemen SDM berbasis kinerja, *kedua* untuk mengetahui penerapan dari manajemen SDM berbasis kinerja, *ketiga* apa kelebihan dan keterbatasannya dan konsep alternatif bagi MSDM Berbasis Kinerja. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode deskriptif kualitatif dengan teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara observasi, wawancara, dan dokumentasi. Tujuan dari penelitian ini yaitu melalui pengembangan manajemen kinerja sumber daya manusia dimaksudkan untuk pelayanan publik dapat dilakukan dengan cara lahir, cepat, dan responsif acuntability. Hal ini dapat diwujudkan karena pengembangan manajemen kinerja dapat meningkatkan, memperbaiki kualitas layanan secara kronis, dapat melakukan bemade lingkungan yang mendukung dan dapat menerapkan standar pelayanan secara optimal. Hasil kesimpulan dari penelitian Agus Prabawa yaitu bahwa pengembangan manajemen kinerja di lembaga sangat berpengaruh untuk mengatasi atau mencegah timbulnya ketidakpuasan masyarakat terhadap pelayanan yang dilakukan aparat pelaksana, Pengembangan manajemen kinerja SDM akan menyusun kerangka kerja yang dapat menjamin akuntabilitas

organisasi melalui perbaikan mutu pelayanan yang berkesinambungan, menciptakan lingkungan yang mendukung, dan menjamin diterapkannya standar pelayanan yang optimum. Persamaan dengan penelitian saya yaitu sama-sama membahas kinerja sumber daya manusia untuk meningkatkan kualitas pelayanan dan menggunakan metode yang sama.

8. Penelitian yang dilakukan Tumbel yang berjudul “Penerapan Sistem Manajemen Mutu dalam meningkatkan Kinerja Operasional Koperasi Simpan Pinjam (Studi pada Koperasi Glaistygil Manado)”

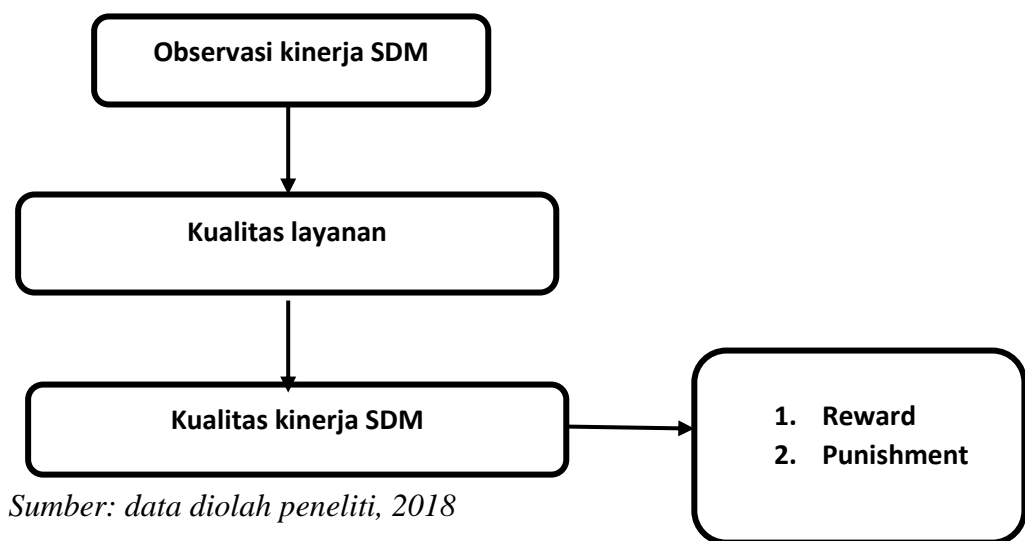
Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode deskriptif kualitatif, teknik pengumpulan data menggunakan wawancara, tujuan dari penelitian Christy yaitu untuk mengkaji penerapan sistem manajemen mutu di koperasi simpan pinjam Glaistygil. Hasil dari penelitian ini yaitu penerapan sistem manajemen mutu di koperasi simpan pinjam Glaistygil Manado merupakan bagian dari fungsi manajemen serta sudah dirancang dan direncanakan sejak berdirinya koperasi Glaistygil, dimana sistem manajemen mutu sudah dilaksanakan dengan baik menggunakan teknologi informasi berbasis komputer dan internet ditunjang dengan telepon pintar atau smartphone berbasis internet. Koperasi Glaistygil berinovasi secara berkesinambungan meningkatkan mutu manajemen koperasi dalam kaitannya untuk melayani anggota koperasi serta kepuasan anggota koperasi khususnya nasabah simpan pinjam. Dilihat dari kualitas

layanan, kualitas proses, kualitas organisasi, kualitas pemimpin, serta komitmen organisasi koperasi Glaistygil telah mengimplementasikan sistem manajemen mutu dengan baik. Sistem manajemen mutu telah berhasil meningkatkan kinerja operasional di Koperasi Simpan Pinjam Glaistygil Manado. Persamaan dan perbedaan dari penelitian ini yaitu sama-sama menggunakan metode deskriptif kualitatif, pada penelitian Christy lebih terfokus dengan kualitas layanan, kualitas proses, kualitas organisasi, kualitas pemimpin, serta komitmen organisasi koperasi Glaistygil telah mengimplementasikan sistem manajemen mutu dengan baik. Sedangkan pada penelitian saya lebih terfokus dengan kualitas kinerja dan kualitas layanan.

## F. Kerangka Berfikir

Gambar 2.2

Kerangka berfikir Peranan Pengembangan Sistem Manajemen, Kualitas Kinerja Sumber Daya Manusia Untuk Meningkatkan Kualitas Layanan di BMT UGT Sidogiri Cabang Lodoyo Blitar



BMT UGT Sidogiri cabang Lodoyo Blitar memiliki kriteria untuk pengangkatan karyawan dengan minimal lulusan SMA atau sederajat dan tidak ada ketentuan harus dari jurusan sapa, yang terpenting adalah mampu untuk menjalankan tugas dan kewajiban dari lembaga. Untuk meningkatkan kualitas kinerja SDM pada BMT UGT Sidogiri diterapkanlah reward dan punishment dimaksudkan untuk memberi motivasi agar kualitas kerjanya menjadi lebih bagus. Kualitas layanan BMT UGT Sidogiri cabang Lodoyo Blitar berupa pelatihan dari pusat 3 bulan sekali.