

**STRATEGI PENGEMBANGAN *SKILL* PEGAWAI
DALAM MENINGKATKAN KUALITAS PELAYANAN
DI KSPPS BMT AL-HIKMAH UNGARAN CABANG MIJEN**



Tugas Akhir

Diajukan Untuk Memenuhi Tugas dan Melengkapi Syarat
Guna Memperoleh Gelar Ahli Madya Dalam Ilmu Perbankan Syariah

Disusun Oleh :

Ajmila Nuriyah Rohmah
1405015129

**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI WALISONGO
SEMARANG**

2017

Henry Yuningrum, SE., M.Si

Jl. Tanjung Sari Rt 01 Rw 05, kel. Tambakaji, kec. Ngaliyan, Semarang

Lamp : 4 (empat) eks.
Hal : Naskah Tugas Akhir
An. Ajmila Nuriyah Rohmah

Kepada Yth,
Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam
Uin Walisongo Semarang

PERSETUJUAN PEMBIMBING

Assalamu'alaikum Wr. Wb.

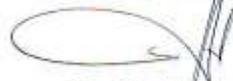
Setelah saya meneliti dan mengadakan perbaikan seperlunya, bersama ini saya kirim naskah Tugas Akhir saudara :

Nama : Ajmila Nuriyah Rohmah
NIM : 1405015129
Judul : **"Strategi Pengembangan Skill Pegawai Dalam Mengembangkan Kualitas Pelayanan di KSPPS BMT Al-Hikmah Ungaran cabang Mijen"**

Dengan ini saya memohon sekiranya Tugas Akhir saudara tersebut dapat segera dimunqosahkan. Atas perhatiannya kami ucapkan terima kasih.

Wassalamu'alaikum Wr. Wb.

Semarang, 10 Mei 2017



Henry Yuningrum, SE., M.Si

NIP.19810609 200710 2 005



KEMENTERIAN AGAMA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI WALISONGO
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM

Jl. Prof. DR. Hamka Kampus III Ngalyan, Telp/Fax (024) 7608454 Semarang 50185
Website : febi.walisongo.ac.id-Email : febiwalisongo@gmail.com

PENGESAHAN

Nama : Ajmila Nuriyah Rohmah
NIM : 1405015129
Prodi : D3 Perbankan Syari'ah
Judul : **STRATEGI PENGEMBANGAN SKILL PEGAWAI DALAM
MENINGKATKAN KUALITAS PELAYANAN DI KSPPS BMT AL-
HIKMAH UNGARAN CABANG MIJEN**

Telah diujikan oleh Dewan Penguji Program DIII Perbankan Syari'ah Fakultas Ekonomi dan
Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Walisongo Semarang, dan dinyatakan lulus dengan
predikat Cumlaude/Baik/Cukup, pada tanggal :

18 Mei 2017

Dapat diterima sebagai syarat guna memperoleh gelar Ahli Madya tahun akademik 2017.

Semarang, 18 Mei 2017

Ketua Sidang,

Mohammad Nadzir, M.Si

NIP. 197309232003121002

Penguji I,

Dr. Ali Murtadho, M.Ag

NIP. 197108301998031003

Sekretaris Sidang,

Heny Yuningrum, SE., M.Si

NIP. 198106092007102005

Penguji II,

H. Dede Rodin, Lc., M.Ag

NIP. 197204162001121002



Pembimbing,

Heny Yuningrum, SE., M.Si

NIP. 198106092007102005

MOTTO

إِنَّ اللَّهَ يَأْمُرُكُمْ أَنْ تُؤَدُّوا الْأَمَانَاتِ إِلَىٰ أَهْلِهَا وَإِذَا حَكَمْتُمْ بَيْنَ النَّاسِ أَنْ
تَحْكُمُوا بِالْعَدْلِ إِنَّ اللَّهَ نِعِمَّا يَعِظُكُمْ بِهِ إِنَّ اللَّهَ كَانَ سَمِيعًا بَصِيرًا ﴿٥٨﴾

“Sesungguhnya Allah menyuruh kamu menyampaikan amanat kepada yang berhak menerimanya, dan (menyuruh kamu) apabila menetapkan hukum di antara manusia supaya kamu menetapkan dengan adil. Sesungguhnya Allah memberi pengajaran yang sebaik-baiknya kepadamu. Sesungguhnya Allah adalah Maha mendengar lagi Maha melihat.”

(QS. An-Nisa' : 58)

PERSEMBAHAN

Dengan segala kerendahan hati dan rasa syukur kehadiran Allah SWT yang telah memberikan rahmat, hidayah, taufiq serta inayah-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan Tugas Akhir ini dengan baik. Shalawat serta salam tidak lupa penulis haturkan kepada junjungan Nabi Muhammad SAW yang Insyallah memberikan Syafa'at kepada umat Nabi Muhammad SAW yang beriman.

Tugas akhir ini penulis persembahkan kepada orang-orang yang selalu mendukung penulis dan dengan penuh rasa terimakasih penulis ucapkan kepada :

1. Ayahanda Maskuri dan Ibunda Nurul Wasiah tercinta, yang telah memberikan *support* secara moril maupun materil, cinta dan kasih sayangnya, dukungan dan pengorbanannya yang tidak ternilai dan terbalaskan serta do'a yang terus mengalir menyertai penulis sehingga penulis menjadi orang yang Bersyukur.
2. Kepada Eyang Chumaidiyah, Ah, Mahmudi Yunus, Ahmad Rosyid, Pg.A. Terimakasih selalu memberikan do'a dan motivasi yang terus diberikan kepada penulis.
3. Buat Adikku Azma Faizah Nuha, yang selalu memberikan kasih sayang dan semangatnya. Terimakasih banyak telah berkorban dan bersabar menjadi bagian dari perjalanan hidup penulis.

4. Sahabat penulis dari SMA Ayuk, Ajeng, Dimas, dan Ripai yang telah memberikan semangat dan selalu membuat senyum bahagia kepada penulis.
5. Semua teman-teman D3 Perbankan Syariah angkatan 2014 terimakasih atas dukungannya.
6. Pengelola D3 Perbankan Syariah dan semua pihak yang sudah memberikan dukungan dan bantuan yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu, terimakasih sedalam-dalamnya.
7. Kepada seluruh Manajemen dan pegawai KSPPS BMT Al-Hikmah Ungaran cabang Mijen, terimakasih atas bantuannya.

DEKLARASI

Dengan penuh kejujuran dan tanggung jawab penulis menyatakan bahwa Tugas Akhir ini tidak berisi materi yang telah pernah ditulis oleh orang lain atau diterbitkan. Demikian juga Tugas Akhir ini tidak berisi satupun pikiran-pikiran orang lain, kecuali informasi yang terdapat dalam refrensi dalam refrensi yang dijadikan rujukan.

Semarang, 10 Mei 2017

Deklarator,



Ajmila Nuriyah Rohmah

NIM.1405015129

ABSTRAK

KSPPS BMT Al-Hikmah Ungaran cabang Mijen merupakan suatu lembaga keuangan non bank yang berbentuk koperasi syariah dalam melakukan kegiatannya meliputi penghimpunan dana dari masyarakat dan penyaluran dana antara pihak BMT dengan Anggota. KSPPS BMT Al-Hikmah memiliki produk penyaluran dana antara lain produk sirela, simpel, sihaji atau umroh, sisuqur, sisuka, dan siwadiah. Sedangkan produk penghimpunan dana antara lain multi barang, multi jasa, dan mitra usaha. Adapun jasa layanan lainnya yang dimiliki oleh KSPPS BMT Al-Hikmah antara lain sebagai tempat untuk penyaluran zakat, infaq, dan shodaqoh. Dalam melakukan kegiatannya tersebut diperlukan tenaga ahli atau tenaga pembantu atau bisa disebut juga dengan pegawai untuk menjalankan pekerjaannya, yang bertujuan untuk melayani dengan sepenuh hati kepada para anggota, agar dapat mengembangkan tujuan BMT.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui strategi pengembangan (*skill*) pegawai yang dimiliki oleh KSPPS BMT Al-Hikmah Ungaran cabang Mijen, dalam meningkatkan kualitas pelayanannya kepada para anggota. Penelitian ini merupakan jenis penelitian lapangan yang dilakukan di KSPPS BMT Al-Hikmah. Data-data yang diperoleh dengan cara wawancara dan dokumentasi. Serta metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah pendekatan kualitatif deskriptif.

Hasil penelitian yang telah dilakukan, dapat menunjukkan hasil bahwa seorang pegawai yang bekerja di KSPPS BMT Al-Hikmah mempunyai keterampilan yang harus dimilikinya dalam meningkatkan kualitas pelayanan yaitu keterampilan komunikasi, keterampilan pemasaran, dan keterampilan *excelent service*. Disamping itu, seorang pegawai juga harus mempunyai sikap dan sifat yang unggul atau berbeda dari pegawai lainnya. Sedangkan dalam strategi dalam mengembangkan pegawai sendiri yaitu strategi dalam mengikuti kegiatan lembaga baik dari pusat atau dari lembaga-lembaga lainnya, antara lain kegiatan pelatihan, pendidikan, dan pengembangan pegawai. Tujuannya yaitu untuk melatih sikap mental dari pegawai saat berinteraksi langsung dengan para anggota, untuk mendapatkan

ilmu pengetahuan umum dan wawasan dari luar kantor. Sehingga KSPPS BMT Al-Hikmah, mempunyai para pegawai yang memiliki kinerja yang sangat profesional.

Kata Kunci : Keterampilan, Strategi Pengembangan, Pendidikan, dan Pelatihan

KATA PENGANTAR

Puji syukur kami panjatkan kehadirat Allah SWT yang telah memberikan petunjuk dan hidayah-Nya. Sholawat serta salam semoga senantiasa tercurah kepada Rasulullah SAW, yang telah memberikan tuntunan dan bimbingan kepada umat muslim terhadap kehidupan yang lebih baik serta kepada keluarganya, para sahabatnya, dan umatnya.

Alhamdulillah pada akhirnya penulis dapat menyelesaikan Tugas Akhir ini dengan berjudul “STRATEGI PENGEMBANGAN SKILL PEGAWAI DALAM MENINGKATKAN KUALITAS PELAYANAN DI KSPPS BMT AL-HIKMAH UNGARAN CABANG MIJEN”. Tugas Akhir ini disusun dalam rangka memenuhi salah satu syarat guna menyelesaikan pendidikan program Diploma III pada Jurusan Perbankan Syariah, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Walisongo Semarang.

Penulis menyadari sepenuhnya bahwa proses penyusunan Tugas Akhir ini dapat selesai berkat bantuan dari berbagai pihak, bimbingan dan dorongan serta perhatiannya. Pada kesempatan ini penulis menyampaikan ucapan terima kasih sebesar-besarnya kepada :

1. Bapak Prof. Dr. H. Muhibin, M.Ag, selaku Rektor UIN Walisongo Semarang.
2. Bapak Dr. H. Imam Yahya, M.Ag, selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Walisongo Semarang.

3. Bapak H. Johan Arifin, S.Ag., MM selaku Ketua Progam D3 Perbankan Syariah UIN Walisongo Semarang.
4. Ibu Heny Yuningrum, SE., M.Si selaku pembimbing Tugas Akhir yang telah memberikan bimbingan, arahan, masukan, serta kritikan sehingga penulis dapat menyelesaikan Tugas Akhir ini.
5. Bapak-bapak dan Ibu-ibu Dosen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Walisongo Semarang.
6. Seluruh staf dan pegawai Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Walisongo Semarang.
7. Bapak Muhari, S.Ag, selaku pimpinan KSPPS BMT Al-Hikmah Ungaran Kab. Semarang, yang telah memberikan ilmu dan manfaatnya saat melakukan Praktik Kerja Lapangan.
8. Seluruh staf dan pegawai di KSPPS BMT Al-Hikmah Ungaran cabang Mijen Kab. Semarang, yang telah memberikan bantuan dalam penyusunan Tugas Akhir ini.
9. Semua pihak yang secara langsung maupun tidak langsung dan tidak dapat penulis sebutkan satu persatu yang telah membantu dalam penyusunan penulisan Tugas Akhir ini.

Penulis menyadari bahwa penyusunan Tugas akhir ini masih jauh dari kata sempurna, maka dari itu dengan rendah hati penulis menerima kritik dan sarannya kepada para pembaca agar di kemudian hari penulis dapat menyusun karya ilmiah dengan lebih baik lagi. Akhir kata penulis, panjatkan doa hanya kepada Allah SWT atas

segala amal dan bantuan yang telah diberikan agar mendapatkan balasan setimpal dari Allah SWT. Amin.

Semarang, 10 Mei 2017
Penulis

Ajmila Nurivah Rohmah
NIM.1405015129

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PERSETUJUAN PEMBIMBING	ii
HALAMAN PENGESAHAN	iii
HALAMAN MOTTO	iv
HALAMAN PERSEMBAHAN	v
HALAMAN DEKLARASI	vi
ABSTRAK	vii
KATA PENGANTAR	x
DAFTAR ISI	xiii
DAFTAR TABEL	xii

BAB I : PENDAHULUAN

A..Latar Belakang Masalah	1
B..Rumusan Masalah	9
C..Tujuan Penelitian.....	9
D..Manfaat Penelitian.....	9
E..Tinjauan Pustaka	11
F..Metodelogi Penelitian.....	14
G..Sistematika Penelitian.....	18

BAB II : LANDASAN TEORI

A...Ruang Lingkup Keterampilan (<i>Skill</i>) Pegawai.....	20
B...Manajemen Sumber Daya Manusia	31

C... Tujuan dan Manfaat Pengembangan Sumber Daya Manusia.....	38
D. . Fungsi Pengembangan Sumber Daya Manusia	39
E... Strategi Pengembangan Sumber Daya Manusia	44
F... Kualitas Pelayanan	48

BAB III : GAMBARAN UMUM KSPPS BMT AL-HIKMAH

A. Sejarah Berdiri KSPPS BMT Al-Hikmah.....	54
B. Badan Hukum Lembaga KSPPS BMT Al-Hikmah	57
C. Tujuan dan Sasaran KSPPS BMT Al-Hikmah.....	57
D. Visi dan Misi KSPPS BMT Al-Hikmah	58
E. Struktur Organisasi KSPPS BMT Al-Hikmah	59
F. Realisasi Program Kerja Lembaga KSPPS BMT Al-Hikmah	67
G. Sistem Pembinaan KSPPS BMT Al-Hikmah.....	69
H. Ruang Lingkup Usaha KSPPS BMT Al-Hikmah	70

BAB IV : HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Keterampilan (<i>skill</i>) Pegawai dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan di KSPPS BMT Al-Hikmah.....	88
B. Strategi Pengembangan Pegawai dalam Sumber Daya Manusia di KSPPS BMT Al-Hikmah	98

BAB V : PENUTUP

A. Kesimpulan.....	107
B. Saran.....	109
C. Penutup	109

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN-LAMPIRAN

DAFTAR RIWAYAT HIDUP

DAFTAR TABEL

Tabel 4.1 Pelatihan Para Pegawai Tahun 2015.....	101
Tabel 4.2 Pelatihan Para Pegawai Tahun 2016.....	102