

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Negara Indonesia saat ini memasuki era globalisasi yang sangat pesat pada perkembangan dunia perbankan. Berdirinya perbankan di Indonesia saat ini sudah hampir semua daerah ada, baik yang di perkotaan maupun di daerah yang jauh dari perkotaan. Bank dibagi menjadi dua yaitu Bank Konvensional dan Bank Syariah. Bank Konvensional adalah suatu lembaga yang menjalankan kegiatan usahanya secara konvensional dalam bentuk lalu lintas jasa pembayaran secara umum. Sedangkan bank syariah adalah suatu lembaga yang menjalankan kegiatan usahanya berprinsip syariah. Bank Syariah termasuk yang dikategorikan sebagai Lembaga Keuangan Bank. Lembaga Keuangan Bank mempunyai peran penting di dalam dunia perbankan yaitu sebagai tempat untuk mempertemukan dua belah pihak antara pihak *shohibul maal* (pemilik dana) dan pihak *mudharib* (pengola dana).

Perkembangan Lembaga Keuangan Syariah secara umum dan bank secara khusus, telah dijelaskan pada Zaman nabi Muhammad SAW, satu-satunya lembaga keuangan yang ada dan ditangani langsung oleh Nabi adalah Baitulmal. Lembaga tersebut dimasa ke khalifahan berkembang tidak saja sebagai

lembaga yang dimiliki fungsi fiskal dan moneter. Perkembangan bank syariah di Indonesia juga diikuti oleh perkembangan lembaga syariah lainnya seperti lembaga zakat, Baitulmal Wat Tamwil (BMT), asuransi syariah, dan sebagainya.¹ Lembaga Keuangan Syariah ini memakai prinsip Al-Qur'an dan Hadist. Dimana Al-Qur'an sebagai sumber hukum bagi landasan Agama Islam, yang merupakan pedoman kuat bagi umat Islam dalam kehidupan sehari-hari termasuk akhlaq atau etika yang berkaitan dengan keuangan Islam yang halal tanpa menggunakan riba atau bunga.

Sedangkan Hadist sebagai sumber acuan dalam tadlis terjemahan para ulama dan patut diterapkan dalam kehidupan sehari-hari. Lembaga Keuangan Syariah didalamnya terdapat aspek dan legalitasnya. Aspek dan legalitas adalah setiap akad dalam Lembaga Keuangan Syariah baik dalam hal barang, pelaku transakis, maupun ketentuan lainnya harus memenuhi ketentuan akad seperti rukun dan syaratnya.

Baitulmal Wat Tamwil (BMT) adalah suatu lembaga keuangan non-bank yang berbentuk koperasi syariah yang berskala kecil berfungsi sebagai tempat penghimpunan dana, penyaluran dana, dan penggadaian syariah bagi para anggota kelas menengah ke bawah. Baitulmal Wat Tamwil (BMT) terdiri

¹ Rizal Yahya, et al, *Akuntansi Perbankan Syariah Teori dan Praktik Kontemporer*, Jakarta: Salemba Empat, 2014, h. 13

dari dua istilah, yaitu “Baitulmal” dan “Baitultamwil”.² Baitulmal adalah suatu lembaga yang mengkoordinasikan dalam mengumpulkan dana dan menyalurkan dana berbentuk nonprofit atau berbentuk dana sosial seperti infak, shadaqoh, dan zakat, yang akan diutamakan kepada masyarakat yang kurang mampu atau berpenghasilan rendah tersebut. Sedangkan Baitultamwil adalah suatu lembaga yang berperan dalam mengumpulkan dana dan menyalurkan dana yang berbentuk komersial atau yang menguntungkan keuangan. Fungsi lain dari Baitulmal Wat Tamwil (BMT) adalah untuk mempermudah anggota kalangan kebawah dalam bentuk akses mempermudah pembiayaan dalam bagi hasil bersama, meningkatkan kualitas usaha.

Munculnya BMT sebagai lembaga keuangan mikro Islam yang bergerak pada sektor riil masyarakat bawah dan menengah sejalan dengan lahirnya Bank Muamalat Indonesia (BMI). Disamping itu, juga peranan lembaga ekonomi Islam yang berungsi sebagai lembaga yang dapat mengantarkan masyarakat yang berada di daerah-daerah untuk terhindar dari sistem bunga yang diterapkan bank konvensional.³

Koperasi Simpan Pinjam Pembiayaan Syariah (KSPPS) yaitu suatu lembaga badan hukum koperasi berprinsip syariah

² Kautsar Riza Salman, *Akuntansi Perbankan Syariah Berbasis PSAK Syariah*, Padang: Akademia Permata, 2012, h. 10

³ Ahmad Sumiyanto, *BMT Menuju Koperasi Modern*, Yogyakarta: PT. ISES Consulting Indonesia, 2008, h. 23

yang menyediakan jasa layanan simpan pinjam dan pembiayaan bagi para anggota yang berpenghasilan rendah. KSPPS BMT Al-Hikmah Ungaran, merupakan suatu lembaga penghubung antara pihak BMT kepada masyarakat dalam bentuk menghimpun dana dari masyarakat dan menyalurkan dana kepada masyarakat yang membutuhkan bantuan. KSPPS BMT Al-Hikmah mempunyai peran penting dalam kehidupan masyarakat yaitu sebagai pihak pembantu yang diharapkan mampu mewujudkan dan meningkatkan taraf kehidupan masyarakat pada pelayanan keuangan yang melalui pinjaman pada pembagian bagi hasil secara kesepakatan bersama dalam mencapai keuntungan bersama, serta sebagai jalan alternatif dalam memanfaatkan jasa pada layanan keuangan dengan prosedur yang sudah ditetapkan sesuai ketentuan syariah.

Suatu lembaga keuangan koperasi syariah, pasti mempunyai tujuan yaitu agar lembaga tersebut kedepannya dapat berjalan dan berkembang lebih pesat lagi. Baik dilihat dari segi penampilan dan pengelolaannya, maka lembaga keuangan koperasi tersebut memerlukan seorang manajemen dan pegawai yang bersikap baik, dan dapat menguasai semua isi dari produk yang dijual yaitu produk penghimpunan dana serta produk penyaluran dana. Dan pastinya lembaga keuangan koperasi syariah, sangat memerlukan *skill* (keterampilan) dari seorang pegawai. Skill (ketrampilan) berperan penting didalam suatu

perusahaan maupun lembaga, tujuannya dapat meningkatkan kualitas pelayanan yang telah dikuasai oleh seorang pegawai tersebut. Pada lembaga keuangan syariah mengenai *skill* ini yaitu sesuatu yang menyangkut tentang nilai jual yang dimiliki oleh seorang pegawai terhadap lembaga tersebut. Dalam ketrampilan yang dimiliki oleh seorang pegawai perusahaan maupun lembaga berbeda atau lebih seperti sikap, sifat dan perilaku.

Dalam dunia bisnis pada era sekarang, pesaing dari perusahaan maupun lembaga manapun sudah sangat pesat. Maka dari itu, pada ketrampilan dari seorang pegawai sering disebut dengan *soft skill* (keterampilan yang lembut). Makna arti lembut (*soft*) bertujuan untuk melembutkan suasana hati dan pikiran saat sedang bekerja di dalam dunia pesaing yang begitu keras dan hasil akhirnya akan sesuai dengan keinginan yang telah diharapkan. *Soft skills* mencakup keterampilan pribadi, sosial, komunikasi, dan perilaku manajemen diri.⁴ Mengapa di suatu perusahaan atau lembaga sangat membutuhkan *skill* (keterampilan) dari seorang pegawai. Karena *skill* (keterampilan) merupakan landasan tujuan hidup dalam bekerja untuk meningkatkan kualitas layanan yang diberikannya kepada para konsumen.

⁴ Peggy Klaus, Jangan Anggap Sepele *Soft Skill* Keterampilan Yang Dipraktikkan Orang Cerdas Di Tempat Kerja, Jakarta: Penerbit Libri, 2012, h. 2

Peran kinerja seorang pegawai sangatlah penting bagi lembaga BMT, karena pegawai berperan sebagai faktor utama dalam mengembangkan asset penjualan pada produk-produknya. Pegawai juga harus mempunyai nilai-nilai dalam bersikap dan berperilaku dengan baik, dan untuk meningkatkan kualitas kinerjanya, seorang pegawai harus mempunyai kecerdasan dan bergaul dalam suatu ikatan organisasi. Ikatan organisasi ini berguna dalam kehidupan sehari-hari karena seorang pegawai yaitu dapat untuk diberikan informasi, diberi latihan agar dapat berkembang lebih baik lagi, dan bersifat saling melengkapi antara perusahaan maupun lembaga dan pegawai tersebut dalam bekerjasama untuk mencapai beberapa kesepakatan dan sasaran yang telah disepakati.

Seorang pegawai perlu perilaku organisasi karena untuk mendapatkan peningkatan kualitas kinerjanya dan perhatian khusus dari atasannya mengenai sumber daya manusia (SDM). Pada sumber daya manusia (SDM) ini memiliki sifat tanggung jawab, ketepatan, dan kompetisi yang lebih unggul dan menguntungkan bagi kedua belah pihak yaitu pihak BMT dan seorang pegawai.. Sumber daya manusia (SDM) merupakan salah satu bentuk faktor manajemen yang harus dikelola dan diatur oleh pihak pemilik suatu lembaga, instansi, maupun perusahaan tersebut.

Sumber daya manusia (SDM) adalah salah satu faktor yang mempunyai peran penting dalam memperkerjakan manusia atau para pegawai di sebuah perusahaan, lembaga, maupun institusi tersebut. ertujuan sebagai penggerak, pemikir, dan perencanaan dalam mencapai suatu tujuan tertentu. Perlunya suatu lembaga BMT dalam meningkatkan jumlah kualitas pelayanan, harus mempunyai strategi dalam pengembangan sumber daya manusia (SDM) itu sendiri. Karena strategi itu adalah suatu proses maupun perencanaan yang bertujuan untuk meningkatkan hasil yang diinginkan.

Terdapat dua alasan dalam hal ini, pertama sumber daya manusia (SDM) mempengaruhi efisiensi dan efektifitas organisasi, sumber daya manusia (SDM) merancang dan memproduksi barang dan jasa, mengawasi kualitas, memasarkan produk, mengalokasikan sumber daya finansial, serta menentukan seluruh tujuan dan strategi organisasi. Kedua, sumber daya manusia (SDM) merupakan pengeluaran utama organisasi dalam menjalankan bisnis.⁵

KSPPS BMT Al-Hikmah Ungaran ini, dalam kualitas pelayanan kinerja pegawai harus seimbang melalui pengembangan sumber daya manusia (SDM), agar pegawainya dalam bekerja tidak ceroboh dan mengerti tata tertib aturan yang

⁵ Ike Kusdyah Rachmawati, Manajemen Sumber Daya Manusia, Jogjakarta: CV Andi Offset, 2008, h. 1

telah ditetapkan oleh pemilik BMT tersebut. Di tetapkannya tata tertib aturan tersebut, bertujuan agar pegawai lebih berkomitmen dan profesional dalam menjalankan tugas dari pekerjaannya. Pengembangan sumber daya manusia (SDM) merupakan sebuah cara yang paling efektif dan efisien dalam hal pengembangan kinerja para pegawai untuk menghadapi segala hambatan yang sedang terjadi.

Untuk menghadapi sebuah tantangan serta rintangan, melakukan berbagai kegiatan untuk meningkatkan kinerja pegawai, termasuk keteringgalan serta keragaman sumber daya manusia (SDM) yang ada dalam organisasi, perubahan teknik kegiatan yang disepakati dan perputaran sumber daya manusia (SDM). Pengembangan sumber daya manusia (SDM) ini adalah cara untuk melatih mental para pegawai dalam dunia persaingan. Jika para pegawai dikembangkan lebih baik lagi, maka KSPPS BMT Al-Hikmah Ungaran ini berperan makin besar bagi kesuksesannya.

Sehingga berkembangnya KSPPS BMT Al-Hikmah sangatlah tergantung pada kinerja pegawainya. Pada pengembangan *skill* (keterampilan) seorang pegawai mengenai sumber daya manusia (SDM) ini bagi lembaga BMT perlu sekali untuk diadakannya kegiatan evaluasi, dan pelatihan kinerja saat bekerja di lapangan maupun di dalam kantor. Maka dari itu, perlunya pengembangan pegawai yang berada di KSPPS BMT

Al-Hikmah ini, agar dapat berjalan lancar untuk kedepannya. Dari penggambaran diatas, penulis tertarik untuk menulis lebih dalam lagi. Penelitian ini penting dilakukan, karena dengan mengetahui strategi pengembangan yang efektif dan efesiensi bagi para kinerja atau pegawai, sehingga BMT kedepannya dapat berkembang lebih baik. Oleh karena itu, penulis mengambil judul “**Strategi Pengembangan *Skill* Pegawai Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Di KSPPS BMT Al-Hikmah Cabang Mijen**”.

B. Rumusan Masalah

1. *Skill* apa saja yang harus dimiliki oleh pegawai dalam meningkatkan kualitas pelayanan di KSPPS BMT Al-Hikmah Ungaran ?
2. Bagaimana strategi pengembangan *skill* seorang pegawai dalam sumber daya manusia (SDM) untuk meningkatkan kualitas pelayanan kinerja di KSPPS BMT Al-Hikmah Ungaran ?

C. Tujuan Penelitian

Adapun tujuan penelitian yang ingin dicapai dalam pembuatan Tugas Akhir ini adalah :

1. Untuk mengetahui *skill* seperti keterampilan, sikap dan sifat apa saja yang harus dimiliki oleh pegawai di KSPPS BMT Al-Hikmah.

2. Untuk mengetahui strategi kinerja seorang pegawai dalam mengembangkan *skill* pada sumber daya manusia (SDM) dalam meningkatkan kualitas pelayanan di KSPPS BMT Al-Hikmah.

D. Manfaat Penelitian

Penelitian ini mempunyai manfaat-manfaat baik dan berguna bagi mahasiswa, bagi perguruan tinggi, dan bagi KSPPS BMT Al-Hikmah, antara lain :

1. Bagi KSPPS BMT Al-Hikmah

Sebagai masukan berkaitan dengan strategi pengembangan *skill* pegawai agar lebih diterapkan lagi dalam mendekati calon anggota maupun anggota tetap. Seorang pegawai mempunyai cara tersendiri untuk meningkatkan kualitas kinerjanya saat berada diluar kantor maupun di dalam kantor. Dalam *skill* pegawai harus bisa untuk merayu calon anggotanya untuk bergabung dengan menggunakan produk dari lembaga BMT

2. Bagi Perguruan Tinggi

Sebagai tambahan referensi dan informasi khususnya bagi mahasiswa mengenai strategi pengembangan *skill* pegawai mengenai sumber daya manusia (SDM). Sebagai salah satu sarana positif dalam meningkatkan kualitas layanan dan prestasi kerja. Sebagai sarana tolak ukur untuk

bahan studi banding antara teori dan praktik pada dunia kerja nyata dengan dikampus, serta sebagai referensi bagi mahasiswa yang membaca.

3. Bagi Mahasiswa

Untuk dapat mengetahui kinerja strategi yang dilakukan oleh pegawai suatu lembaga keuangan syariah dalam mendekati dirinya dengan calon anggota ataupun anggota tetap. Untuk dapat mengetahui sebelum seorang pegawai bekerja langsung dilapangan harus di latih dahulu, agar kedepannya tidak terjadi kesalahan yang fatal. Dapat menambah wawasan, pengetahuan, pengalaman, pemahaman, serta menerapkan teori dan praktik kerja lapangan langsung di KSPPS BMT Al-Hikmah.

E. Tinjauan Pustaka

Pembahasan tinjauan pustaka penulis sebagai bahan referensi yang telah ada sebelumnya dalam bentuk jurnal, tugas akhir dan skripsi maupun karya ilmiah lain masih berkisar sesedrhana. Penelitian tersebut antara lain:

Pertama diambil dari Skripsi penulis Yuniati (12240104)), berjudul **“Strategi Pengembangan Sumber Daya Manusia Berbasis Syariah di PT. Bank Pembiayaan Rakyat Syariah Bangun Drajat Warga (BPRS BDW) Yogyakarta”** menyimpulkan bahwa SDM Syariah harus memiliki aklaq dan

moral seperti karakter Rasulullah swt, yaitu Shidiq, Amanah, Fathanah, dan Tabligh. Pengembangan SDM bagi Yuniati adalah untuk menerapkan sistem *team work* serta membangun kekeluargaan dalam pembinaan karyawan. Strategi jangka pendek BPRS BDW dalam pengembangan sumber daya manusia (SDM) berbasis syariah dilakukan dengan Orientasi merupakan langkah penyesuaian diri karyawan terhadap lingkungan dan Pelatihan merupakan kegiatan menambah dan memperbaiki kompetensi karyawan melalui berbagai program-program, serta Pengembangan karier yaitu diwujudkan organisasi atau perusahaan untuk mendukung karyawan mendapatkan kesempatan mengembangkan kariernya. Pengembangan karier dapat meliputi adanya sistem mentor dan coaching, program beasiswa atau pendidikan lanjut, rotasi jabatan, dan promosi serta demosi. Adapula pengembangan karier dalam Islam yaitu sebagai pengembangan diri yang dilakukan oleh karyawan BPRS BDW dalam rangka pengembangan kariernya adalah dalam sholat dhuha, sholat tahajud, dan puasa sunnah senin dan kamis.

Kedua diambil dari Tugas Akhir penulis Ikrimah (231208067), berjudul skripsi “**Analisis Pengaruh Training Kerja Terhadap Kualitas Sumber Daya Manusia Pada KJKS BMT Bahtera Pekalongan**” menyimpulkan bahwa *training* kerja pada KJKS BMT Bahtera dilakukan untuk menambah pengetahuan dan skill karyawan. Pelatihan tersebut

dilakukan secara berkesinambung guna meningkatkan kualitas dan kesejahteraan karyawan. Pelatihan tersebut diikuti semua karyawan KJKS BMT Bahtera dalam *on the job training* selama 3 bulan. Sedangkan pelatihan keterampilan mencakup Pelatihan Teller, Pelatihan Akunting, Pelatihan Marketing, Pelatihan Pimpinan, Pelatihan Manajemen, dan Pelatihan Motivasi. *Training* merupakan salah satu cara untuk meningkatkan kualitas sumber daya manusia. Adapun indikator peningkatan kualitas dapat dilihat dari kemampuan teknis, peningkatan kemampuan moral dan peningkatan keterampilan teoretis. Sistem evaluasi pelatihan pada KJKS BMT Bahtera dilakukan oleh bagian personalia melalui mekanisme tingkatan-tingkatan tertentu. Dan peningkatan tersebut dapat dilihat melalui kinerja karyawan semakin baik, dan pelayanan nasabah yang baik.

Ketiga diambil dari Skripsi penulis Fatatun Halimah (1223203012), berjudul “**Manajemen Sumber Daya Manusia Berbasis Nilai-nilai Islam Pada BMT Khonsa Cilacap**” menyimpulkan bahwa manajemen sumber daya manusia berbasis nilai-nilai Islam yaitu dengan melakukan proses rekrutmen dilakukan untuk mendapatkan karyawan yang bisa menjaga amanah dan mempunyai keahlian yang memadai, dengan cara melakukantahap seleksi, meliputi tes pembacaan Al-Qur’an, tes wawancara, dan tes mental. Pelatihan dan pengembangan dilakukan untuk meningkatkan kualitas sumber daya manusia

(SDM) dengan menerapkan nilai-nilai kenabian dengan menerapkan sifat-sifat Nabi yang mengacu pada karakter *sidiq*, amanah, *fathanah*, dan *tabligh*. Penilaian kinerja pada BMT Khonsa Cilacap dilakukan dengan menerapkan nilai keadilan yaitu sebagaimana karyawan dengan pemimpin harus memiliki sifat yang adil dalam orang mengetahui dan memahami secara rinci pekerjaan masing-masing. Dan aspek yang dinilai dalam penilaian kinerja terselipkan nilai-nilai manusia yaitu saling tolong menolong antar karyawan.

F. Metodologi Penelitian

Metodologi penelitian yang digunakan oleh penulis dalam penyusunan proposal ini adalah :

1. Jenis dan pendekatan penelitian

Jenis penelitian ini merupakan penelitian yang diambil langsung dari lapangan, yang telah diamati penulis saat berada di lingkungan masyarakat maupun didalam kantor. Pada penulisan proposal ini, metode penelitiannya yang digunakan oleh penulis menggunakan pendekatan kualitatif. Kualitatif adalah metode data yang diukur secara tidak langsung dan bukan berbentuk angka-angka atau bilangan-bilangan tetapi berupa pendapat, pandangan pemikiran, ataupun keterangan informasi yang dapat merubah kesimpulan yang diinginkan.

2. Sumber dan jenis data

Sumber data merupakan alat agar penelitian tersebut bisa ada titik temu antara permasalahan dan penanganan yang seharusnya dijawab. Dengan adanya data, dapat diketahui bahwa informasi yang didapatkan apakah sesuai dengan yang ada pada kenyataan yang sedang terjadi. Data yang diambil lebih perspektif dan riil untuk mendalami masalah yang dibahas oleh penulis. Dalam penelitian ini penulis menggunakan data sekunder dan data primer dalam pembuatan proposal yaitu :

- a. Data sekunder yaitu data yang diperoleh dari sumber yang tidak langsung atau yang didapat dari bahan-bahan pustaka seperti jurnal, skripsi, tugas akhir maupun buku-buku, artikel serta brosur-brosur.⁶ Dengan menggunakan data ini penulis mendapatkan data dari KSPPS BMT Al-Hikmah Ungaran berupa form aplikasi pengisian prodak penghimpunan dan pembiayaan dana, slip angsuran, brosur-brosur, dan masih banyak lainnya.
- b. Data primer yaitu data yang berupa penelitian secara langsung dari sumber yang diperoleh dan diteliti⁷. Dengan tujuan untuk melakukan pengamatan dan pendapatan data secara sistematis terhadap masalah

⁶ Suharsimi Arikunto, *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*, Jakarta: PT. Rineka Cipta, cet. Ke-8, 1992, h. 67

⁷ Arikunto, *Prosedur*, ... , h. 68

yang sedang dihadapi. Perolehan data primer ini berupa wawancara dan survey observasi. Dengan data ini penulis mendapatkan informasi tentang gambaran umum KSPPS BMT Al-Hikmah Ungaran dan data mengenai survey kinerja marketing saat dilapangan dalam jemput bola untuk meningkatkan jumlah kualitas nasabah yang menabung dari tahun per tahun.

3. Teknik pengumpulan data

Pada metode pengumpulan data yang digunakan oleh penulis untuk memperoleh data yang diperlukan yaitu :

- a. Wawancara (*interview*) yaitu sebagai alat pengumpul data dengan mempergunakan tanya jawab antar pencari informasi dan sumber informasi.⁸ Wawancara dapat diartikan suatu cara untuk mengumpulkan data dengan mengajukan pertanyaan langsung kepada orang tersebut dengan bertatap muka (*face to face*) antara pencari informasi dengan sumber informasi, bertujuan agar mendapatkan hasil data berupa informasi yang lengkap dan mendalam dari sumbernya langsung. Dalam penyusunan ini penulis mengadakan wawancara dengan berbagai pihak di KSPPS BMT Al-Hikmah Ungaran sesuai dengan permasalahan yang akan diteliti.

⁸ H. Hadari Nawawi, *Metode Penelitian bidang sosial*, Yogyakarta: Gadjah Mada University Press, cet. ke-5, 1991, h. 111

- b. Observasi adalah metode data yang dilakukan dengan mengamati objek dan subjek secara terjun langsung atau melihat langsung ke lapangan untuk melakukan pengamatan data secara valid. Observasi ini bertujuan untuk mencatat semua informasi yang telah didapatkan sesuai dengan masalah penelitian yang akan diteliti. Peneliti melakukan observasi ini dengan mengamati langsung didalam kantor KSPPS BMT Al-Hikmah Ungaran maupun diluar kantor atau di lingkungan masyarakat. Bertujuan untuk mendapatkan data-data yang *rill* dengan cara pengumpulan data yang ada.
- c. Dokumentasi adalah pengumpulan data-data yang berupa bahan-bahan seperti buku, arsip, catatan serta sampel yang sesuai dengan masalah yang akan dibahas pada penelitian ini. penulis mendapatkan dokumentasi dari KSPPS BMT Al-Hikmah Ungaran.

4. Teknik analisis data

Metode analisis data yang digunakan oleh peneliti adalah bersifat deskriptif yaitu dengan cara mengumpulkan semua data yang di peroleh dan merangkainya secara sistematis lalu mendiskripsikan semua data sehingga mendapatkan gambaran tentang data yang akan diteliti. Suatu data yang diperlukan diharuskan valid tidak adanya rekayasa data, apabila ada rekayasa data maka hasil dari

penelitian tidak sempurna dan data harus secara sistematis fakta, adanya subjek dan objek yang diteliti secara tepat.

Metode pemikiran yang di ambil untuk menghasilkan kesimpulan adalah metode deduktif yang berasal dari pengetahuan umum yang di ambil kesimpulan kemudian di gunakan untuk menilai suatu peristiwa yang bersifat khusus, analisis data ini di harapkan dapat menjawab permasalahan yang di kaji. Dengan adanya data, dapat diketahui bahwa informasi yang didapatkan apakah sesuai dengan yang ada pada kenyataan yang terjadi.

G. Sistematika Penulisan

Untuk memberikan gambaran tentang permasalahan yang diteliti dengan tersusun secara sistematis dan akan dibahas dalam penelitian ini, maka dibuat sistematika pembahasan sebagai berikut :

BAB I: Pendahuluan

Bab ini berisi Latar Belakang, Rumusan Masalah, Tujuan Penelitian, Manfaat penelitian, Tinjauan Pustaka, Metodologi Penelitian, dan Sistematika Penulisan.

BAB II: Landasan Teori

Bab ini menguraikan teori tentang ruang lingkup *skill* (keterampilan) pegawai, manajemen sumber daya manusia, tujuan, manfaat, fungsi, strategi

pengembangan sumber daya manusia, kualitas pelayanan, dan loyalitas pelayanan.

BAB III: Gambaran Umum Perusahaan

Bab ini menjelaskan sejarah tentang berdirinya perusahaan, badan hukum lembaga, tujuan dan sasaran, visi dan misi, struktur organisasi serta uraian tugas, realisasi program kerja lembaga, sistem pembinaan, dan rang lingkup usaha meliputi produk-produk penghimpunan dana, penyaluran dana, dan jasa layanan lainnya di KSPPS BMT Al-Hikmah Ungaran cabang Mijen.

BAB IV: Hasil Penelitian dan Pembahasan

Bab ini membahas tentang pemikiran penulis mengenai *skill* pegawai dalam meningkatkan kualitas pelayanan dan strategi pengembangan dalam sumber daya manusia di KSPPS BMT Al-Hikmah Ungaran cabang Mijen.

BAB V: Penutup

Bab ini berisi tentang Kesimpulan, Saran, dan Penutupan dari hasil seluruh uraian penelitian yang diangkat oleh penulis.