BAB IV
HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. *Skill* Pegawai Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan di KSPPS BMT Al-Hikmah Ungaran

Para pegawai yang mempunyai kinerja bagus dalam bekerja di KSPPS BMT Al-Hikmah harus mempunyai *skill*. *Skill* kinerja pegawai meliputi sikap, dan sifat yang untuk meningkatkan kualitas pelayanan. Adapun penjelasan mengenai *skill* yaitu keterampilan, sikap, dan sifat pegawai di KSPPS BMT Al-Hikmah, sebagai berikut :

1. Keterampilan

Seorang pegawai di KSPPS BMT Al-Hikmah harus memiliki keahlian atau kemampuan dalam menerapkan sebuah keterampilan yang dimilikinya. Keterampilan pegawai di KSPPS BMT Al-Hikmah, antara lain :[1]

a. Keterampilan komunikasi

Kemampuan komunikasi adalah salah satu cara keterampilan yang harus dimiliki oleh pegawai BMT dalam melakukan komunikasi dengan para anggotanya di KSPPS BMT Al-Hikmah, dengan menggunakan bahasa yang mudah dipahami agar penyampaian

[1] Wawancara dengan Ibu Asroti, S.Pd.I selaku Bendara di KSPPS BMT Al-Hikmah Ungaran cabang Mijen, pada tanggal 18 April 2017

informasi atau jawaban dari pegawai untuk para anggota di BMT dapat diterima dan dimengerti. Oleh karena itu, seorang pegawai di KSPPS BMT Al-Hikmah harus mempunyai kepandaian berbicara khusus dalam kemampuan berkomunikasi dengan para anggotanya. Jika seorang pegawai tidak pintar dalam berbicara atau cara berkomunikasi kurang baik, maka akan menjadi sumber permasalahan, dan akan menyebabkan kesalahan pada berkomunikais dengan para anggotanya di KSPPS BMT Al-Hikmah.

Pihak BMT Al-Hikmah Ungaran, dalam meningkatkan kualitas pelayanannya berkaitan mengenai keterampilan para pegawai dapat dilakukan dengan cara melatih komunikasi pegawai seperti Petugas Lapangan (PL) atau *Marketing* dengan sering berinteraksi kepada para anggota BMT melalui sistem jemput bola. Sistem jemput bola merupakan sistem yang diterapkan oleh BMT Al-Hikmah dalam membujuk calon anggotanya untuk bergabung menjadi anggota di BMT Al-Hikmah. Sistem jemput bola ini mempermudahkan kepada masyarakat menengah kebawah atau anggota, jika ingin menabung atau mengajukan pembiayaan tidak perlu repot-repot untuk datang langsung ke kantor pusat ataupun cabang.

Jemput bola ini dapat dilakukan oleh pegawai seperti Petugas Lapangan (PL) atau *Marketing* untuk menjemput bola ke anggotanya dalam kurun waktu harian, mingguan, dan bulanan. Para anggota nantinya dalam kurun waktu harian, mingguan, dan bulanan akan ke datangan pegawai BMT seperti Petugas Lapangan (PL) atau *Marketing* untuk mengambil setoran simpanan dan pembiayaan. Sistem jemput bola bertujuan untuk mendekatkan Petugas Lapangan (PL) atau *Marketing* kepada anggota-anggotanya, agar lebih dekat satu sama lain dan dapat memprospek atau mengenalkan prodak-prodak seperti simpanan dan pembiayaan yang dimiliki oleh KSPPS BMT Al-Hikmah kepada calon anggota.

b. Keterampilan pemasaran

Kemampuan pemasaran adalah cara pegawai dalam melakukan kegiatan pemasaran yaitu menjelaskana tentang keunggulan produk dan ruang lingkup KSPPS BMT Al-Hikmah. Agar para anggota di KSPPS BMT Al-Hikmah tetap merasa puas dan tidak pindah ke BMT lain, maka soeorang pegawai harus mempunyai strategi khusus dalam kemampuan pemasaran. Strategi pemasaran harus sesuai dengan peraturan yang sudah ditetapkan oleh suatu perusahaan

maupun lembaga. Strategi khusus yang dimiliki oleh pegawai *Marketing* atau Petugas Lapangan (PL) adalah untuk dapat mendekatkan dirinya dengan masyarakat dan untuk meningkatkan jumlah anggota. KSPPS BMT Al-Hikmah memiliki cara tersendiri dalam pemasaran yaitu dengan cara mengenalkan prodak, merencanakan produk dan menyebarkan brosur, menentukan segmentasi pasar, menentukan saasaran tempat, manajemen harga, mendistribusikan dana secara jelas, melakukan komunikasi dan promosi.

Strategi yang digunakan oleh pegawai *Marketing* atau Petugas Lapangan (PL) dalam pemasaran yang bertujuan untuk meningkatkan kualitas pelayanannya yaitu :

1) Persiapan pribadi seperti seragam, tanda pengenal, alat kerja, data pendukung, planning, dan lain-lain.
2) Mengenalkan keunggulan prodak kepada masyarakat atau calon anggota yaitu dengan adanya sistem jemput bola, tidak dikenakan biaya pada administrasi, dan bagi hasil perbulan yang lebih besar dibanidng Bank Umum baik konvensioanl maupun syariah.
3) Adanya tujuan sasaran prospek ysng dimiliki oleh pegawai Marketing atau Petugas Lapangan (PL)

adalah membuat lingkaran yang isinya mulai dari kita sendiri, keluarga, lingkungan, kerabat, masyaraat umum.

c. Keterampilan *excellent service*

Kemampuan *excellent service* (pelayanan prima) adalah pelayanan yang terbaik dan berkualitas sesuai dengan harapan dan kepuasan para anggota di KSPPS BMT Al-Hikmah. Sehingga dalam pelayanan prima pegawai memberikan suatu layanan jasa untuk memudahkan fasilitas kebutuhan para anggota dan untuk memuaskan hati para anggotanya. Seperti, pegawai CS (*Customer Service*) memberikan pelayanan yang baik, serta menjalin hubungan yang baik terhadap para anggotanya.

Pegawai CS dalam memberikan pelayanannya akan membantu para anggota yang sedang dalam kesusahan atau akan memberikan informasi tentang produk, keunggulan yang dimiliki BMT secara benar, akurat dan sesuai dengan peraturan BMT, yang akan diberikan kepada para anggota seperti produk di KSPPS BMT Al-Hikmah yaitu produk simpanan dan produk pembiayaan. Strategi khusus seorang pegawai CS adalah untuk mendekatkan dirinya dengan para anggota, agar pegawai CS tersebut dapat menciptakan hubungan

yang baik dengan para anggota di KSPPS BMT Al-Hikmah. Sehingga pegawai serta pihak BMT akan mendapatkan kesetiaan yang besar oleh para anggotanya, karena kinerja pegawai CS dapat membangun rasa kepuasan dan kenyamanan hati para anggota.

Peran pegawai Teller atau Kasir adalah memberikan pelayanan yang terbaik dalam membantu para anggota saat sedang melakukan transaksi seperti memasukan dan menginput atau penarikan dan penyetoran dana simpanan anggota maupun angsuran pembiayaan. Sikap pegawai Teller atau Kasir saat sedang bertatapan dengan para anggota yaitu dengan memberikan senyuman, ramah, sopan dan santun dalam bertutur kata maupun tingkah laku. Agar para anggota mendapatkan pelayanan yang terbaik dan para anggota akan merasakan puas hati dengan sikap pelayanan yang telah diberikan para pegawai Teller atau Kasir di KSPPS BMT Al-Hikmah.

2. Sikap

Seorang pegawai yang bekerja di KSPPS BMT Al-Hikmah, ia harus mempunyai ciri-ciri etika dalam bekerja. Etika adalah cara seseorang dalam bertingkah laku dengan baik dan mencapai keinginan dalam tujuan

tertentu. Seorang pegawai harus mempunyai sikap pelayanan yang baik kepada para pelanggan ataupun anggotanya, dalam mencapai tingkat kualitas pelayanannya di BMT. Seorang pegawai yang profesional pastinya memiliki sikap yang berbeda diantara pegawai yang tidak profesional. Adapula sikap pelayananan yang dimilki oleh pegawai di KSPPS BMT Al-Hikmah, sebagai berikut :

a. Cepat dan tepat adalah cara sikap seorang pegawai yang dapat menyelesaikan pekerjaan tersebut dengan cepat dan tepat dalam melayani suatu permintaan sesuai dengan keinginan para anggotanya . Karena waktu pelayanan yang begitu cepat dan tepat akan memuaskan hati para anggotanya di BMT. Jadi para anggota akan senang jika suatu kendala atau permasalahannya dapat diselesaikan oleh pegawai dalam waktu yang tidak terlalu lama. Sehingga BMT Al-Hikmah mampu memberikan fasilitas pelayanan yang begitu cepat kepada para anggotanya, yang telah dikuasai oleh para pegawai.
b. Cermat adalah cara sikap seorang pegawai dalam melakukan suatu kegiatan pekerjaan yang rumit dan harus cermat dalam mengamati, serta melihat

pada situasi pelayanan tersebut. Agar tidak akan ada bagian yang menyimpang dari peraturan ataupun prosedur yang telah diberikan oleh BMT Al-Hikmah kepada para pegawainya.

c. Cekatan adalah cara sikap perilaku seorang pegawai yang harus cepat dan tanggap dalam memberikan pelayanan yang akan diberikannya kepada para anggota di BMT Al-Hikmah.

d. Teliti adalah cara sikap pegawai dalam meneliti suatu kendala atau permasalahan yang sedang terjadi. Pegawai melakukan cara ini dengan tidak tergesa-gesa dalam suatu pekerjaannya, agar nantinya tidak memberikan jawaban yang salah kepada para anggotanya di BMT Al-Hikmah.

e. Sopan dan ramah adalah cara yang wajib dimiliki oleh para pegawai dengan anggota, agar dapat berhubungan baik antar sesama umat muslim.

f. Menyenangkan dan memuaskan adalah cara sikap seorang pegawai dalam mengambil hati para anggotanya saat sedang berinteraksi atau berkomunikasi, pegawai tersebut dapat memberikan jawaban dengan tutur perkataan yang sopan, baik, dan ramah. Agar para anggotanya merasakan kepuasaan saat sedang bertatapan atau berinteraksi langsung dengan pegawai

mengenai suatu jawaban kendala atau permasalahan yang sedang terjadi.

3. Sifat

Keterampilan dan kemampuan seorang pegawai yang bekerja di KSPPS BMT Al-Hikmah Ungaran, harus memiliki 4 sifat yang dimiliki oleh Rasulullah, SAW antara lain :

a. Sidiq adalah sifat benar atau jujur baik itu dalam perkataan seperti ucapan, maupun dalam perbuatan seperti tingkah laku. Seorang pegawai dalam bekerja harus mempunyai sifat sidiq ini karena saat ia sedang berinteraksi atau berkomunikasi harus berkata jujur dan dapat menjelaskan yang sebenar-benarnya kepada masyarakat, pelanggan, serta anggota BMT Al-Hikmah. Agar kedepannya pegawai tersebut dapat diterima dan disukai oleh masyarakat, pelanggan, serta anggota di BMT Al-Hikmah karena kinerjanya dalam bekerja tidak melakukan kesalahan seperti berbohong atau menipu.

b. Amanah adalah sifat yang dapat dipercaya. Seorang pegawai dalam bekerja harus mempunyai sifat amanah karena, setiap ia melakukan dan melaksanakan pekerjaan baik itu berupa tugas

maupun kewajiban yang telah diberikan ataupun diperintahkan oleh seorang atasannya. Dan harus segera dikerjakan serta tidak boleh untuk menunda-nunda suatu pekerjaan yang telah dipercayai atasannya kepada seorang pegawai tersebut. Seorang pegawai dalam melakukan tugas dan kewajiban dalam pekerjaannya harus bertanggung jawab, jika ada kesalahan yang ia perbuat baik itu sengaja ataupun tidak sengaja kepada para pelanggan atau anggota di BMT. Agar para anggota BMT tidak merasa kecewa atas kinerja pegawai yang tidak dapat dipercayai tersebut.

c. Fathanah adalah sifat cerdas. Seorang pegawai dalam melakukan pekerjaannya harus mempunyai sifat fathanah, agar pegawai dapat menciptakan ide-ide baru yang kreativ dan inovasi dalam meningkatkan kualitas pelayanannya yang diberikan kepada para pelanggan, masyarakat, serta anggota KSPPS BMT Al-Hikmah. Dengan kecerdasaan pula, seorang pegawai dapat menyelesaikan atau memecahkan akar permasalahan yang sedang terjadi dengan kepala dingin.

d. Tabligh adalah sifat dapat menyampaikan segala hal. Seorang pegawai dalam bekerja harus mempunyai sifat tabligh yaitu dimana seorang pegawai tersebut dapat menyampaikan segala hal baik berupa informasi ataupun tindakan secara benar dan tepat kepada para pelanggan atau anggota KSPPS BMT Al-Hikmah. Kemampuan seorang pegawai dalam tabligh adalah kemampuan berbicara yang benar dalam menyampaikan segala hal baik dalam berkomunikasi maupun berpendapat kepada para anggota di KSPPS BMT Al-Hikmah.

B. Strategi Pengembangan Pegawai dalam Sumber Daya Manusia di KSPPS BMT Al-Hikmah Ungaran

Strategi pengembangan pada seorang pegawai ini termasuk di dalam sumber daya manusia (SDM). KSPPS BMT Al-Hikmah memiliki strategi pengembangan sumber daya manusia (SDM) pada seorang pegawai dalam meningkatkan kinerja *skill* (keterampilan) saat bekerja, antara lain :[2]

[2] Wawancara dengan Bapak Gatot Indratmoko, SE selaku Ketua Pengawas dan HRD di KSPPS BMT Al-Hikmah Ungaran cabang Mijen, 27 April 2017

1. Pelatihan

Pelatihan adalah suatu kegiatan yang dilaksanakan oleh pihak BMT dan para pegawainya dalam memperbaiki suatu keterampilan dan kemampuan khusus yang dimiliki, dalam meningkatkan kinerjanya, melaksanakan serta melakukan tugasnya secara efektif dan efisien. Tujuan adanya pelatihan ini yaitu untuk memberikan wawasan dan pengetahuan tentang cara kinerja dari seorang pegawai dalam mengembangkan kualitas pelayanannya di KSPPS BMT Al-Hikmah. Pola atau program pelatihan yang dilaksanakan oleh pihak BMT selama ini adalah mengirim para pegawainya untuk mengikuti pelatihan yang diselenggarakan oleh pihak lain seperti balai latihan koperasi (BALAKOP) dan dari Perhimpunan BMT Indonesia.

Pelatihan balai latihan koperasi (BALAKOP) adalah pelatihan yang diselennggarakan oleh pusat per-koperasian untuk acara kegiatan pelatihan seluruh BMT, bertujuan untuk mendapatkan ilmu tentang ke BMT-an. Sedangkan pelatihan dari Perhimpunan BMT Indonesia adalah suatu kegaiatan pelatihan yang diselenggarakan oleh pusat BMT se-Indonesia, bertujuan untuk mendapatkan wawasan baru tentang perhimpunan ke BMT-an.

Pendekatan pelatihan di KSPPS BMT Al-Hikmah yaitu dengan cara *off the job training*. *Off the job training* adalah

suatau metode dalam pendekatan pelatihan yang diadakan diluar kantor atau BMT, dengan tujuan untuk memberikan kesempatan pada para pegawai untuk keluar dari rutinitas pekerjaan dan berkosentrai dalam mempelajari kegiatan pelatihan yang berkaitan dengan pekerjaan.

Dari pihak KSPPS BMT Al-Hikmah telah mengiktui berbagai macam undangan kegaiatan pelatihan yang diselenggarakan oleh berbagai macam program pelatihan. Adapun kegiatan pelatihan yang telah dilaksanakan oleh pihak KSPPS BMT Al-Hikmah dan para pegawainya pada tahun 2015 dan 2016, sebagai berikut :

Tabel 4.1
Pelatihan Para Pegawai Tahun 2015
Di KSPPS BMT Al-Hikmah Ungaran

NO	Nama Pelatihan	Tanggal	Nama Calon Peserta
1	Pelatihan Manajemen Koperasi	20-25 April 2015	1. Ahmad Syarifudin 2. Masyhudi
2	Pelatihan Akuntasi Bagi Pengelola Koperasi	20-25 April 2015	1. Sefi Aprillia, A.Md 2. Lutfi Iftiani, SE
3	Pelatihan Manajemen KSP / USP Berbasis Kompetensi	20-25 April 2015	1. Supandriyo, A.Md
4	Pelatihan Manajemen Pemasaran	04-09 ei 2015	1. Ahwat Adi Wibowo 2. Sulamin
5	Pelatihan Manajemen Koperasi (SOP / SOM)	04-09 ei 2015	1. Heny Fajar Rukiyanti, S.Pd 2. Mudhofar
6	Pelatihan Manajemen Keuangan Bagi UMKM	18-23 ei 2015	1. Nurjanah 2. Isna Ira Setyawati

Sumber : Staff Pusat di KSPPS BMT Al-Hikmah Ungaran (Isna Ira Setyawati, SE), pada tanggal 27 April 2017

Dilihat dari tabel 1 pada pelatihan para pegawai tahun 2015, pihak dan para pegawai KSPPS BMT Al-Hikmah telah mengikuti acara kegaiatan program pelatihan yang dilaksanankan oleh berbagai macam pelatihan. Waktu pelatihan yang sangat bervariasi, tergantung acara dan jadwal yang akan diselenggarakan. Pelatihan para pegawai pada tahun 2015 termasuk kategori program pelatihan

Manajemen Koperasi. Program pelatihan Manajemen Korperasi bertujuan untuk mengembangkan keterampilan dan kemampuan kinerja pegawai dalam meningkatkan kualitas pelayanannya di tempat kerja yaitu di BMT.

Tabel 4.2
Pelatihan Para Pegawai Tahun 2016
Di KSPPS BMT Al-Hikmah Ungaran

NO	Nama Pelatihan	Tanggal	Nama Calon Peserta
1	Pelatihan Perkoperasian	14-19 Maret 2016	1. Imam Santosa, SE 2. Syaefur Rochman 3. Badi Aliana
2	Pelatihan Komputer Akuntasi	11-16 April 2016	1. Yathiudin Hasanah 2. Salamti Nurul Ariyani
3	Pelatihan Akuntansi	04-09 April 2016	1. Dian Irvani, A.Md 2. Fahrul Saktiana
4	Pelatihan Achievment Motivation Training (AMT)	18-23 April 2016	1. Muhari, S.Ag 2. Mujana 3. Eko Susilo, SE

5	Pelatihan Pengawasan Bagi Koperasi	16-21 Mei 2016	1. Gatot Indratmoko, SE 2. Ichsan Maarif, ST
6	Pelatihan Manajemen Resiko	23-28 Mei 2016	1. Isna Ira Setyawati, SE 2. Sefi Aprillia, A.Md

Sumber : Staff Pusat di KSPPS BMT Al-Hikmah Ungaran (Isna Ira Setyawati, SE), pada tanggal 27 April 2017

Pada tabel 2 pelatihan para pegawai di tahun 2016, pihak Manajemen dan para pegawai KSPPS BMT Al-Hikmah telah mengikuti acara kegaiatan program pelatihan yang dilaksanankan oleh berbagai macam kegiatan pelatihan. Kegiatan program pelatihan para pegawai pada tahun 2016, bertujuan untuk memberikan latihan dorongan atau motivasi kepada pegawai, memberikan pengalaman baru tentang ilmu-ilmu perkoperasian, mengajarkan pengawasan yang ketat didalam sistem perkoperasian, serta mengatur atau mengontrol hubungan kerja yang baik dengan para pegawai lainnya.

2. Pendidikan

Pendidikan adalah suatu kegiatan pembelajaran dalam mengembangkan keterampilan dan kemampuan untuk

menambhakan pengetahuan umum yang dilakukan oleh pihak manajemen KSPPS BMT Al-Hikmah untuk para pegawainya. Pendekatan pendidikan di KSPPS BMT Al-Hikmah dengan cara *on the job training*. *On the job training* adalah suatu metode dalam pendekatan pendidikan yang diberikan oleh pihak Manajemen KSPPS BMT Al-Hikmah, bertujuan untuk mendekatkan para pegawainya dengan suatu pekerjaan yang menggunakan media kerja atau alat kerja secara langsung. Kegiatan atau program pendidikan yang diberikan pihak Manajemen KSPPS BMT Al-Hikmah kepada para pegawainya, sebagai berikut :

a. Pendidikan pemasaran adalah kegiatan pendidikan dengan memberikan strategi khusus dalam memasarkan atau menjual prodak di KSPPS BMT Al-Hikmah yaitu prodak simpanan dan prodak pembaiayaan. Diadakan pendidikan pemasaran ini bertujuan untuk meningkatkan jumlah anggota dan dapat memprosepek ke masyarakat umum.
b. Pendidikan akuntansi adalah suatu ilmu pengetahuan tentang pembelajaran mengenai penerapan akuntansi didalam lembaga keuangan non-bank. Di KSPPS BMT Al-Hikmah pada pendidikan akuntansi ini menerpakannya ke pegawai Teller atau Kasir. Tujuannya agara pegawai Teller atau Kasir terebut

dapat mengetahui tentang ilmu-ilmu pengetahuan akuntansi.

c. Pendidikan motivasi adalah kegiatan yang mendorong kinerja pegawai agar lebih semangat lagi. Di KSPPS BMT Al-Hikmah pada pendidikan motivasi ini berupa kegiatan pertemuan Internal yang biasa dilaksanakan secara mingguan. Setiap hari sabtu dilakukan pembinaan SDM mulai dari pendidikan motivasi yaitu dengan melakukan kegiatan outbond untuk mendorong kinerja pegawai, untuk memberikan motivasi kepada pegawai dalam mengembangkan kegiatannya serta cara presentasi materi.

d. Perkoperasian adalah pendidikan yang menjelaskan tentang ruang lingkup koperasi. Pendidikan koperasi ini penting bagi KSPPS BMT Al-Hikmah, karena dapat mewujudkan koperasi sebagai institusi pemberdayaan masyarakat yang dijadikan sebagai alat efektif dan efisein.

3. Pengembangan pegawai

Pengembangan pegawai adalah suatu keterampilan atau kegiatan yang dimiliki oleh para pegawai, bertujuan untuk mengembangkan kualitas kinerja para pegawai di KSPPS BMT Al-Hikmah. Adapun strategi dalam

mengembangkaan kinerja pegawai di KSPPS BMT Al-Hikmah, sebagai berikut :

a. Untuk menunjang pengembangan rohani bagi para pegawi, perusahaan melaksanakan hal-hal sebagai berikut :
    1. Menyediakan fasilitas ibadah bertujuan untuk para pegawai dan pihak manajemen di KSPPS BMT Al-Hikmah agar dapat sholat berjamaah dengan seluruh pegawai.
    2. Kegiatan keagamaan incidental dengan kajian ke Islaman mengenai Al-Qur'an, Hadist, dan Fiqih.
b. Untuk menunjang pengembangan pegawai dalam kegiatan olahraga, maka perusahaan melakukan hal-hal sebagai berikut :
    1. Menyediakan sarana olahraga dengan kebutuhan dan kemampuan perusahaan untuk digunakan oleh para pegawai seperti meja ping pong.
    2. Memberikan dana untuk kegiatan olahraga sesuai dengan anggaran yang telah disetujui, dan penggunaannya dilaporkan ke peruasahaan contoh untuk turnamen futsal.