

BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan pembahasan yang telah penulis uraikan diatas mengenai strategi pengembangan *skill* pegawai dalam sumber daya manusia untuk meningkatkan kualitas pelayanan di KSPPS BMT Al-Hikmah Ungaran cabang Mijen. Maka penulis dapat mengambil kesimpulan sebagai berikut :

1. Pegawai yang mempunyai kinerja bagus dalam bekerja di KSPPS BMT Al-Hikmah harus mempunyai *skill* (keterampilan), sikap, dan sifat yang untuk meningkatkan kualitas pelayanan. *Skill* (keterampilan) pegawai dalam meningkatkan kualitas pelayanannya yaitu dengan cara menerapkan kemampuan berkomunikasi dengan para anggota seperti saat sedang melakukan jemput bola dan berinteraksi langsung di lapangan maupun di kantor. Menerapkan kemampuan pemasaran yaitu dengan meningkatkan kinerja para pegawai seperti Marketing atau Petugas Lapangan (PL). Serta menerapkan kemampuan pada *excellent service* yaitu dengan cara memberikan kualitas pelayanan yang terbaik kepada para anggota. Seperti yang dilakukan para pegawai *Customer Service* (CS) dan Teller atau Kasir dalam memberikan pelayanannya kepada para

anggota di KSPPS BMT Al-Hikmah Ungaran. Pegawai yang profesional harus mempunyai sikap etika kerja seperti cepat, cermat, teliti, cekatan, dan menyenangkan serta memuaskan para hati anggota. Selain itu *skill* (keterampilan) pegawai ini harus mempunyai sifat yang dimiliki oleh Rasulullah SAW, yaitu *sidiq*, *amanah*, *fathanah*, dan *tabligh*.

2. Strategi pengembangan pegawai dalam SDM adalah dengan melakukan program pelatihan yaitu dengan mengikuti berbagai macam kegiatan yang diselenggarakan oleh berbagai macam pihak luar seperti balai latihan koperasi (BALAKOP), pelatihan perhimpunan manajemen, dan lain-lain. Pada program pendidikan dilakukan dengan cara memberikan pendidikan akuntansi, pendidikan pemasaran, pendidikan motivasi, serta pendidikan perkoperasian. Pada program strategi pengembangan kepada para pegawai dapat dilakukan dengan cara memberikan pembinaan rohani seperti menyediakan fasilitas alat ibadah, kegiatan keagamaan seperti membaca ayat-ayat suci Al-qur'an, dengan seluruh para pegawai KSPPS BMT Al-Hikmah.

B. Saran

Adapun saran yang ingin disampaikan oleh penulis kepada KSPPS BMT Al-Hikmah Ungaran cabang Mijen, sebagai berikut :

1. KSPPS BMT Al-Hikmah harus mengembangkan *skill* (keterampilan) dan kemampuan para pegawainya dengan mengikutkan kegiatan-kegiatan acara pelatihan, pendidikan, dan pengembangan pegawai.
2. KSPPS BMT Al-Hikmah untuk para pegawai harus mempunyai *skill* yang mampu mengubah perkembangan perusahaan atau lembaga agar terus meningkat.
3. KSPPS BMT Al-Hikmah harus terus meningkatkan kinerja pegawai dalam meningkatkan kualitas pelayanan secara profesional sesuai dengan aturan di SOP dan SOM.

C. Penutup

Demikianlah pembahsan dan penulisan Tugas Akhir ini dengan judul “Strategi Pengembangan *Skill* Pegawai Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan di KSPPS BMT Al-Hikmah Ungaran cabang Mijen”, dengan harapan dapat bermanfaat khususnya bagi penyusun sendiri dan umumnya para pembaca. Penyusun menyadari bahwa penyusun Tugas Akhir ini banyak kekurangan serta kelemahan, ini dikarenakan terbatasnya kapasitas kemampuan yang dimiliki. Oleh karena itu saran dan

kritik yang konstruktif, dan sumbangan pemikiran dari para pembaca sangat diharapkan demi kesempurnaan Tugas Akhir ini. Penyusun berharap, semoga tulisan ini dapat bermanfaat bagi umat Islam. Akhirnya, kepada Allah SWT-lah penyusun memohon, semoga hidayah dan ridha-Nya senantiasa terlimpahkan kepada kita semua, Amin.