

**EVALUASI PENGEMBANGAN SUMBER DAYA MANUSIA
(SDM) SEBAGAI UPAYA PENINGKATAN MUTU PELAYANAN
PADA NASABAH BMT CITRA KEUANGAN SYARIAH (CKS)
PEKALONGAN**

Tugas Akhir

Diajukan Kepada STAIN Pekalongan Dalam Rangka Untuk Memenuhi Salah Satu
Persyaratan Memperoleh Gelar Ahli Madya (A.Md) di Bidang Ilmu Perbankan
Syariah



Disusun Oleh :

IMAROH

NIM. 2012111056

ASAL BUKU INI	: Penulis
PENERBIT/HARGA	:
TGL. PENERIMAAN	: 20-6-2015
NO. KLASIFIKASI	: JA.15.00.45
NO. INDUK	: 15.45.12.

**JURUSAN SYARIAH DAN EKONOMI ISLAM
PROGRAM STUDI D3 PERBANKAN SYARIAH
SEKOLAH TINGGI AGAMA ISLAM NEGERI
(STAIN) PEKALONGAN
2015**

PERNYATAAN

Yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : IMAROH
Nim : 2012111056
Prodi : Perbankan Syariah

Menyatakan bahwa Tugas Akhir yang berjudul “ **Evaluasi Pengembangan Sumber Daya Manusia (SDM) sebagai Upaya Peningkatan Mutu Pelayanan pada Nasabah BMT Citra Keuangan Syariah (CKS) Pekalongan**” adalah benar-benar karya penulis sendiri, kecuali dalam bentuk kutipan yang telah penulis sebutkan sumbernya. Demikian pernyataan ini dibuat dengan sebenar-benarnya. Apabila di kemudian hari terbukti Tugas Akhir ini ternyata hasil plagiasi, penulis bersedia memperoleh sanksi akademik.

Pekalongan, 4 maret 2015

Yang menyatakan



IMAROH

NIM. 2012111056

Dr.Triana Sofiani, S.H., M.H
Jl. KH.M. Mansyur Gg.8/5A RT 05/05
Bendan Pekalongan

Abdul Hamid, M.A
Jl. Seroja II No. 43 Graha Tirto
Asri Pekalongan

NOTA PEMBIMBING

Lamp : 3 (tiga) eksemplar
Hal : Naskah Tugas Akhir
Sdri.IMAROH

Pekalongan, 4 Maret 2015

Kepada Yth.Ketua STAIN
Ketua Jurusan Syariah
di –
PEKALONGAN

Assalamualaikum Wr. Wb.

Setelah diadakan penelitian dan perbaikan seperlunya, maka bersama ini kami kirimkan naskah Tugas Akhir saudara :

Nama : **IMAROH**
NIM : **2012111056**
JUDUL : **Evaluasi Pengembangan Sumber Daya Manusia (SDM) sebagai Upaya Peningkatan Mutu Pelayanan pada Nasabah BMT Citra Keuangan Syariah (CKS) Pekalongan**

Dengan permohonan agar Tugas Akhir saudara tersebut dapat segera dimunaqosahkan. Demikian harap menjadi perhatian dan terima kasih.


Wassalamualaikum Wr. Wb.

Pembimbing I



Dr.Triana Sofiani, S.H., M.H
NIP. 196806082000032001

Pembimbing II



Abdul Hamid, M.A
NIP. 197806292011011003



**KEMENTERIAN AGAMA
SEKOLAH TINGGI AGAMA ISLAM NEGERI
(STAIN) PEKALONGAN**

Jl. Kusuma Bangsa No. 9 Pekalongan Telp (0285) 412575-412572
Fax 423418 Email: stain_pkl@telkom.net@hotmail.com

PENGESAHAN

Ketua Sekolah Tinggi Agama Islam Negeri (STAIN) Pekalongan mengesahkan Tugas Akhir saudara:

Nama : **IMAROH**
NIM : **2012111056**
Judul Tugas Akhir : **EVALUASI PENGEMBANGAN SUMBER DAYA MANUSIA (SDM) SEBAGAI UPAYA PENINGKATAN MUTU PELAYANAN PADA NASABAH BMT CITRA KEUANGAN SYARIAH (CKS) PEKALONGAN**

Yang telah diujikan pada hari Kamis, tanggal 26 Maret 2015 dan dinyatakan berhasil serta diterima sebagai salah satu syarat guna memperoleh gelar Ahli Madya (A.Md) dalam Ilmu Perbankan Syariah.

Dewan Penguji

Penguji I


Dr. Hj. Susminingsih, M. Ag
NIP. 1975021119980322001

Penguji II


Isriani Hardini, SS., MA
NIP. 198105302009012007

Pekalongan, 26 Maret 2015


Ketua
Dr. H. Ade Dede Rohayana, M. Ag
NIP. 197109151998031005

PERSEMBAHAN

- ALLAH SWT atas karunia yang luar biasa kepada makhluk kecil ini.
- Nabiku yang Agung Muhammad SAW yang menjadi teladan umat sedunia.
- Bapak dan Ibu tercinta yang selalu sabar mendidik anak-anaknya. Aku sayang kalian.
- Mbakku tersayang dan mas yang mensupport dan mendo'akan.
- Adikku tersayang (Indah), keponakanku (Fadhil) dan sepupuku (Lika), aku sayang kalian.
- Keluarga besarku yang senantiasa mendo'akanku. Terimakasih do'anya.
- Pasukan KOLAK tercinta (Ainun, Arin, Ella, Elva, Qiby) yang membuat hari-hariku penuh warna.
- Seseorang yang selalu memberikan semangat. Love you
- Teman-teman kos yang selalu memberi keceriaan.
- Teman-teman D3 PBS
- Semua mahasiswa jurusan syariah prodi D3 Perbankan STAIN Pekalongan

MOTO

- Jangan pernah berhenti bermimpi, karena mimpi memberi asa dan harapan dalam menjalani kehidupan.
- Jangan menyerah atas impianmu. Impian memberimu tujuan hidup ingatlah, sukses bukan kunci kebahagiaan. Semangat!!!!

Abstrak

Nama : Imaroh
Nim : 2012 111 056
Judul : Evaluasi Pengembangan Sumber Daya Manusia (SDM) sebagai Upaya Peningkatan Mutu Pelayanan pada Nasabah BMT Citra Keuangan Syariah (CKS) Pekalongan
Kata kunci : Evaluasi Pengembangan SDM

Perkembangan lembaga keuangan syariah (LKS) yang semakin pesat membutuhkan sumber daya manusia (SDM) yang berkualitas. Dalam rangka mewujudkan SDM yang bersyariah Islam, diperlukan pendidikan dan pelatihan (*training*). Pelatihan dapat menambah kemampuan dan keterampilan karyawan yang sudah menduduki suatu pekerjaan tertentu. Menyadari akan pentingnya SDM bagi aset perusahaan, maka Koperasi Jasa Keuangan Syariah (KJKS) BMT Citra Keuangan Syariah (CKS) Pekalongan mengadakan berbagai pelatihan bagi karyawannya. Hal ini untuk meningkatkan kesejahteraan dan kualitas SDM dalam berbagai bidang.

Di dalam Tugas Akhir ini ada dua rumusan masalah, yaitu tentang pengembangan SDM dan peningkatan mutu pelayanan yang ada di BMT CKS Pekalongan. Pada dasarnya tujuan penelitian ini untuk memperoleh gambaran umum tentang pengembangan SDM pada BMT CKS Pekalongan. Kegunaan penelitian ini untuk memperkaya khazanah ilmu pengetahuan tentang pengembangan SDM sebagai upaya peningkatan mutu pelayanan.

Jenis penelitian ini adalah studi lapangan dengan menggunakan pendekatan kualitatif. Pendekatan ini menghasilkan data deskriptif berupa tulisan dan lisan dari orang-orang dan perilaku yang diamati, data yang digunakan adalah data primer. Data primer diperoleh secara langsung dari pihak BMT CKS Pekalongan. Metode analisis data yang digunakan adalah analisis deskriptif mengenai evaluasi pengembangan SDM yang diperoleh melalui wawancara, observasi, dan dokumentasi yang dilakukan, serta metode analisis sebagai gambaran yang kemudian dibuat narasi untuk menjawab rumusan masalah.

Berdasarkan hasil penelitian dapat disimpulkan bahwa sistem pengembangan SDM di BMT CKS Pekalongan melalui perencanaan pengembangan SDM dengan cara pelatihan dan pendidikan karyawan, sehingga akan membentuk karyawan yang ulet dan profesional. Selain itu, agar program pelatihan dan pendidikan tersebut maksimal maka, BMT CKS Pekalongan juga mengadakan evaluasi terhadap kinerja para karyawannya.

KATA PENGANTAR

Assalamualaikum Wr, Wb

Alhamdulillah segala puji bagi Allah SWT yang telah memberikan kenikmatan, taufik dan karunianya sehingga Tugas Akhir dengan judul **“Evaluasi Pengembangan Sumber Daya Manusia (SDM) sebagai Upaya Peningkatan Mutu Pelayanan pada Nasabah BMT Citra Keuangan Syariah (CKS) Pekalongan”** dapat selesai dengan Ridho Mu. Sholawat serta salam selalu tercurahkan kepada Rasulullah Muhammad SAW yaitu salah satu nabi yang telah sukses mereformasi akhlak manusia dari zaman jahiliyyah menuju zaman yang islamiyah.

Tugas Akhir ini menyuguhkan tentang Evaluasi Pengembangan Sumber Daya Manusia (SDM) BMT CKS Pekalongan. Dengan demikian, penelitian ini diharapkan dapat memberikan informasi tentang evaluasi pengembangan sumber daya manusia (SDM) yang ada di BMT CKS Pekalongan.

Pada kesempatan ini perkenankan penulis menyampaikan terimakasih kepada pihak-pihak yang telah berjasa dalam menyelesaikan penulisan Tugas Akhir ini sehingga dapat selesai, yaitu :

1. Bapak Dr.H.Ade Dedi Rohayana, M.Ag, selaku Ketua STAIN Pekalongan, yang selalu menjadi panutan bagi penulis.
2. Bapak Drs.A.Tubagus Surur, M.Ag, selaku Ketua Jurusan Syariah STAIN Pekalongan, yang senantiasa berusaha meningkatkan mutu alumni STAIN terutama jurusan Syariah.
3. Bapak A.M. Muh. Hafidz Ma'sum, M.Ag, selaku Sekretaris Jurusan Syariah STAIN Pekalongan, yang senantiasa berusaha meningkatkan mutu alumni STAIN terutama jurusan Syariah.
4. Bapak Ahmad Syukron, M.E.I selaku Ketua Prodi D3 Perbankan Syariah STAIN Pekalongan, yang senantiasa berusaha meningkatkan mutu alumni STAIN Pekalongan.
5. Bapak Iwan Zaenul Fuad, M.H selaku wali dosen yang telah membimbing penulis dari awal perkuliahan hingga terselesainya studi ini dengan baik.

6. Ibu Dr.Triana Sofiani, SH,MH. Selaku dosen pembimbing Tugas Akhir I, yang telah bersedia meluangkan waktu, tenaga, dan pikiran untuk memberikan bimbingan dan mengarahkan dalam penyusunan Tugas Akhir ini.
7. Bapak Abdul Hamid, M.A. selaku dosen pembimbing Tugas Akhir II yang telah bersedia meluangkan waktu, tenaga, dan pikiran untuk memberikan bimbingan dan mengarahkan dalam penyusunan Tugas Akhir ini.
8. Segenap Dosen Program Studi D3 Perbankan Syariah STAIN Pekalongan beserta staf.
9. Pimpinan operasional umum BMT CKS Pekalongan.
10. Kedua orang tua, serta segenap keluarga yang turut memberikan dorongan baik moril maupun spiritual.
11. Semua pihak termasuk sahabat-sahabat saya yang telah memberikan dukungan dan memberi warna dalam hidup saya.

Semoga amal kebaikan beliau-beliau yang telah membantu penulis dalam menyusun Tugas Akhir ini diterima oleh Allah SWT dan mendapat imbalan yang setimpal. Aamiin.

Penulis menyadari bahwa Tugas Akhir ini masih sangat sederhana dan masih banyak kekurangan baik substansi materi, gaya bahasa, cara penulisannya dan sebagainya. Oleh karena itu penulis sangat mengharap kritik dan saran yang bersifat membangun demi kebaikan bersama. Akhirnya do'a yang dapat penulis panjatkan, semoga Tugas Akhir ini dapat bermanfaat khususnya bagi penulis sendiri dan pembaca pada umumnya.

Pekalongan, 4 Maret 2015

Penulis

IMAROH
NIM. 2012 111 056

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PERNYATAAN	ii
NOTA PEMBIMBING	iii
HALAMAN PENGESAHAN	iv
HALAMAN PERSEMBAHAN	v
HALAMAN MOTO	vi
ABSTRAK	vii
KATA PENGANTAR	viii
DAFTAR ISI	x
BAB I PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Rumusan Masalah.....	3
C. Tujuan dan Kegunaan Penelitian.....	4
D. Penegasan Istilah	4
E. Telaah Pustaka	6
F. Kerangka Teori	11
G. Metode Penelitian	13
H. Sistematika Penulisan	16
BAB II LANDASAN TEORI	
A. Pengembangan Sumber Daya Manusia	17
B. Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Pengembangan Sumber Daya Manusia	20
1. Faktor Internal	21
a. Visi.....	21
b. Misi.....	21
c. Tujuan.....	21
d. Strategi pencapaian tujuan.....	21
e. Sifat dan jenis kegiatan.....	21
f. Jenis teknologi yang digunakan.....	22
2. Faktor Eksternal.....	22
a. Kebijakan pemerintah.....	22
b. Sosio-budaya	22
c. Perkembangan ilmu pengetahuan dan teknologi	22
C. Tujuan Pelatihan dan Pendidikan bagi Pengembangan SDM	23
D. Sasaran Pelatihan dan Pendidikan	25
E. Manfaat Pelatihan dan Pendidikan.....	26

1. Manfaat untuk karyawan	26
2. Manfaat untuk perusahaan.....	27
3. Manfaat dalam hubungan SDM, intra dan antar pelaksana kebijakan	28
F. Tahapan Proses Pelatihan dan Pendidikan...	28
G. Kebutuhan Pelatihan.....	28
H. Kendala dalam Pengembangan SDM.....	29
I. Evaluasi	30

BAB III HASIL PENELITIAN

A. Gambaran Umum BMT CKS Kota Pekalongan.....	33
1. Sejarah BMT CKS Kota Pekalongan	33
2. Visidan Misi BMT CKS Kota Pekalongan.....	34
3. Tugas dan Wewenang.....	35
4. Manajemen SDM BMT CKS Kota Pekalongan.....	37
B. Realitas Pengembangan SDM di BMT CKS Kota Pekalongan	44

BAB VI ANALISIS HASIL PENELITIAN

A. Upaya BMT CKS Pekalongan dalam Mengembangkan SDM	47
B. Mekanisme Evaluasi pada BMT CKS Pekalongan	58

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

A. Kesimpulan.....	65
B. Saran	65

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

- Daftar pertanyaan wawancara
- Daftar riwayat hidup

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Pengembangan sumber daya manusia merupakan kebutuhan mendesak dan hal yang penting untuk segera dilakukan oleh suatu negara yang ingin tetap eksis dalam percaturan perubahan lingkungan global yang cepat dan rumit. Mendesak dan penting karena adanya dua tuntutan yang perlu dipenuhi secara bersamaan dan terintegrasi. *Pertama*, tuntutan dari sisi permintaan (*demand*) karena kebutuhan sumber daya manusia yang diperlukan untuk membangun bangsa dan negara di masa mendatang, terlebih lagi dalam konteks persaingan global, adalah manusia yang berbeda sama sekali dengan kondisi sumber daya manusia yang ada sekarang ini. Oleh karena itu diperlukan tersedianya sumber daya manusia yang berkualitas yang mampu merespons tuntutan dan kebutuhan persaingan global tersebut melalui suatu proses transformasi. *Kedua*, tuntutan dari sisi penawaran (*supply*), karena kondisi sumber daya manusia yang ada sekarang ini masih jauh dari yang diharapkan, maka memerlukan peningkatan kualitasnya.¹

Fenomena kondisi eksternal seperti keuangan global, mendorong program pengembangan mutu sumber daya manusia menjadi fokus sentral. Ditambah dengan persaingan global yang semakin menajam, pengembangan sumber daya manusia (SDM) merupakan salah satu bentuk upaya untuk

¹ Yoyon Suryono, *Pengembangan Sumber Daya Manusia*, (Yogyakarta: Gama Media, 2008), hlm. 90-91.

meningkatkan kemampuan karyawan dalam menangani beragam jenis tugas dan menerapkan kemampuan yang dibutuhkan sesuai dengan pekerjaan yang ada. Pengembangan SDM bermanfaat bagi organisasi dan individu karyawan. Kemampuan dan pengalaman yang tepat dari karyawan dan manajer dapat memperkuat daya saing organisasi dan kemampuan untuk beradaptasi dengan lingkungan yang berubah, khususnya kalau terjadi turbulensi eksternal. Bagi individu karyawan, program pengembangan SDM antara lain membuka peluang untuk promosi karier.²

Baitul Maal Wa tamwil (BMT) adalah lembaga keuangan mikro yang mendukung kegiatan ekonomi masyarakat kecil dengan berlandaskan syariah.³ BMT berdiri dengan gagasan fleksibilitas dalam menjangkau masyarakat kalangan bawah, yaitu lembaga ekonomi rakyat kecil. BMT berupaya mengembangkan usaha-usaha produktif dan investasi dalam meningkatkan kegiatan ekonomi pengusaha menengah dan bawah berdasarkan prinsip syariah dan prinsip koperasi.

Meski demikian, harus jujur diakui bahwa realitas tumbuh dan kembang BMT di lapangan tidak selalu bagus, bahkan ada BMT yang kemudian tumbang, gagal, rugi dan kemudian mati, tidak berjalan lagi. Di antara yang menyebabkan kegagalan pengelolaan BMT tersebut, yaitu: kurangnya persiapan sumber daya manusia (SDM) pengelola, baik dari sisi pengetahuan maupun keterampilan dalam mengelola BMT, terutama dalam masalah pengguliran pembiayaan.

² Sjafrli Mangkuprawira, *Manajemen Sumber Daya Manusia*, (Bogor: Ghalia Indonesia, 2011), hlm.150-151.

³ Priyonggo Suseno dan Heri Sudarsono, *Istilah-istilah Bank dan Lembaga-lembaga Keuangan Syariah*, (Yogyakarta: UII Press, 2004), hlm. 17

Dalam perkembangannya, lembaga keuangan syariah mikro atau BMT telah menyebar diberbagai tempat, salah satunya BMT CKS Pekalongan. BMT CKS Pekalongan berdiri pada tanggal 1 Oktober 2010, dan mulai dioperasikan pada tanggal 11 oktober 2010 yang merupakan unit usaha dari koperasi serba usaha (KSU) "*CARE AND SHARING*", Badan Hukum Nomor: 172/BH/XIV.18/I/2011 tanggal 28 januari 2011 di bawah naungan Departemen Koperasi dan UKM dengan modal awal 48.000.000,- BMT Citra Keuangan Syariah kota pekalongan, yang bertempat di jalan kurinci No. 15 Bendan Kota Pekalongan Telp. (0285) 786 4261. Faktor yang bisa menyatakan bahwa BMT CKS Pekalongan berkembang dan berhasil yaitu dengan banyaknya nasabah yang menggunakan produk dan layanan, sedangkan pelayanan yang optimal tergantung pada tingkat profesionalisme SDMnya dalam mengelola dan menjalankan lembaga tersebut.

Kelemahan yang dialami oleh SDM CKS Pekalongan lebih pada dasar mengenai ke BMTan. Contohnya, kurangnya kemampuan SDM menguasai tentang pengetahuan produk syariah bahkan mereka juga kurang mampu dalam memberikan penilaian mengenai kelebihan antara lembaga keuangan syariah dibanding konvensional.

Dengan adanya kondisi di atas, penulis merasa tertarik untuk mengkaji lebih dalam mengenai mutu pelayanan BMT Citra Keuangan Syariah terhadap nasabah ke dalam bentuk Tugas Akhir, dengan judul "*Evaluasi Pengembangan Sumber Daya Manusia (SDM) sebagai Upaya Peningkatan Mutu pelayanan pada Nasabah BMT Citra Keuangan Syariah Pekalongan*".

B. Rumusan masalah

Dari latar belakang masalah di atas, maka timbul beberapa masalah di antaranya adalah sebagai berikut:

1. Bagaimana upaya BMT Citra Keuangan Syariah dalam mengembangkan SDM?
2. Bagaimana mekanisme evaluasi pada BMT Citra Keuangan Syariah?

C. Tujuan dan Kegunaan

Berdasarkan pada alasan atau latar belakang masalah yang telah disebutkan di atas, hal tersebut mendorong penulis untuk merumuskan tujuan dan kegunaan dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Tujuan penelitian
 - a. Untuk mengetahui sistem perencanaan pengembangan SDM di BMT Citra Keuangan Syariah Pekalongan.
 - b. Untuk mengetahui cara meningkatkan mutu pelayanan pada BMT Citra Keuangan Syariah Pekalongan.
2. Kegunaan Penelitian
 - a. Untuk pengembangan keilmuan perbankan syariah, khususnya tentang manajemen Sumber Daya Manusia (SDM).
 - b. Untuk menambah wawasan penulis mengenai keterampilan Sumber Daya Manusia (SDM) di BMT Citra Keuangan Syariah Pekalongan.

D. Penegasan Istilah

Untuk menghindari terjadinya kekeliruan terhadap pengertian judul di atas, maka penulis akan menegaskan beberapa istilah sebagai berikut:

1. Pengembangan

Pengembangan adalah suatu usaha untuk meningkatkan kemampuan teknis, teoritis, konseptual dan moral karyawan sesuai dengan kebutuhan pekerjaan atau jabatannya melalui pendidikan dan pelatihan.

2. Sumber Daya Manusia

SDM adalah kemampuan potensial yang dimiliki oleh manusia yang terdiri dari kemampuan berfikir, berkomunikasi, bertindak, dan bermoral untuk melaksanakan suatu kegiatan dan bersifat teknis maupun manajerial.⁴

3. Pelayanan

Pelayanan diartikan sebagai tindakan atau perbuatan seseorang atau organisasi untuk memberikan kepuasan kepada pelanggan atau nasabah.⁵

E. Telaah Pustaka

Untuk menghindari terjadinya pengulangan penelitian yang sama, maka peneliti melihat kembali penelitian-penelitian sebelumnya yang menjadi rujukan dan referensi bahan penelitian ini. Ditinjau dari penelitian sebelumnya yang berkaitan dengan masalah pengembangan SDM.

⁴ I Komang Ardana, Ni Wayan Mujiati, dan I Wayan Mudiarta Utama, *Manajemen Sumber Daya Manusia*, (Yogyakarta: Graha Ilmu, 2012), hlm. 5 dan 91

⁵ Kasmir, *Etika Customer Service*, (Jakarta: Raja Grafindo Persada, 2011), hlm. 26

Tabel 1.1

Tabel penelitian sebelumnya

Judul dan Penulis	Metode Penelitian	Hasil Penelitian	Persamaan dan Perbedaan
<p>Abdullah</p> <p>Judul: "Manajemen Sumber Daya Manusia (BSM Pekalongan)"</p>	<p>Jenis penelitian lapangan dengan pendekatan kualitatif, dilakukan dengan cara wawancara.</p>	<p>Manajemen yang ada di BSM sudah dalam koridor manajemen yang berlandaskan prinsip syariah untuk menuju manajemen yang islami dan terus berkembang. Pengembangan SDM sangat</p>	<p>Persamaan: penelitian ini membahas pentingnya manajemen SDM dalam perusahaan.</p> <p>Perbedaan: penelitian yang dilakukan oleh Abdulllah menjelaskan bagaimana implementasi SDM BSM Pekalongan. Sedangkan penulis meneliti bagaimana evaluasi pengembangan</p>

		<p>penting sebagai salah satu upaya mengembangkan kemampuan karyawan</p>	<p>SDM sebagai upaya peningkatan mutu pada nasabah BMT CKS Pekalongan.</p>
<p>Nanik Ustadiyatun Judul: "Evaluasi Kinerja Karyawan BMT Bahtera Group Batang" .</p>	<p>Jenis penelitian lapangan dengan pendekatan kualitatif, dilakukan dengan cara wawancara dan observasi.</p>	<p>Evaluasi kinerja karyawan BMT Bahtera Group menggunakan metode <i>graphic rating scale</i>. Evaluasi ini sangat membantu manajer BMT Bahtera Group untuk mengetahui kinerja dan perkembangan karyawannya.</p>	<p>Persamaan: Penelitian ini membahas pentingnya evaluasi pada lembaga keuangan mikro syariah. Perbedaan: Penelitian yang dilakukan oleh Nanik Ustadiyatun menjelaskan evaluasi kinerja karyawan dengan menggunakan metode <i>graphic rating scale</i>. Sedangkan penulis meneliti evaluasi pengembangan SDM sebagai upaya peningkatan mutu pelayanan pada nasabah BMT CKS Pekalongan.</p>

<p>Nur Laila</p> <p>Judul: “ Evaluasi Pelatihan dan Pengembangan SDM tentang Upaya Peningkatan Mutu Pelayanan Pada Nasabah (BMT Mitra Umat Pekalongan).</p>	<p>Jenis penelitian lapangan dengan pendekatan kualitatif, dilakukan dengan cara wawancara dan observasi.</p>	<p>Evaluasi formatif pada BMT Mitra Umat Pekalongan merupakan bagian dari evaluasi yang berfokus pada proses pelatihan dan pengembangan SDM pada BMT Mitra Umat Pekalongan. Sedangkan evaluasi submatif pada BMT Mitra Umat Pekalongan merupakan suatu metode menilai program pelatihan dan pengembangan SDM yang dilakukan pada akhir kegiatan untuk mengambil keputusan tentang kelanjutan program.</p>	<p>Persamaan: Penelitian ini membahas pentingnya evaluasi pada lembaga keuangan syariah mikro.</p> <p>Perbedaan: Penelitian yang dilakukan oleh Nur Laila menjelaskan evaluasi pelatihan dan pengembangan SDM tentang Mutu Pelayanan pada Nasabah BMT Mitra Umat Pekalongan. Sedangkan penulis meneliti Evaluasi Pengembangan SDM sebagai Upaya Peningkatan Mutu Pelayanan pada Nasabah BMT CKS Pekalongan.</p>
-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	---------------------------------------------------------------------------------------------------------------	-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

<p>Putri Rahayu</p> <p>Judul: "Pengembangan SDM di BMT Bahtera Group Pekalongan".</p>	<p>Jenis penelitian lapangan dengan pendekatan kualitatif, dilakukan dengan cara wawancara dan observasi.</p>	<p>Sistem pengembangan SDM di BMT Bahtera Group dilakukan melalui kesamaan persepsi dan kebutuhan antara pihak manajemen dengan karyawan.</p>	<p>Persamaan: Penelitian ini membahas pentingnya evaluasi pada SDM.</p> <p>Perbedaan: Penelitian yang dilakukan oleh Putri Rahayu menjelaskan Evaluasi pengembangan SDM di BMT Bahtera Group Pekalongan sedangkan penulis meneliti Evaluasi Pengembangan SDM sebagai Upaya Peningkatan Mutu Pelayanan pada Nasabah BMT CKS Pekalongan.</p>
---------------------------------------------------------------------------------------	---------------------------------------------------------------------------------------------------------------	-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

<p>Toto Aminoto</p> <p>Judul: "Evaluasi Karyawan Menggunakan Metode <i>Fuzzy Linear Progamer</i>"</p>	<p>Jenis penelitian lapangan dengan menggunakan metode deduktif dilakukan dengan wawancara, observasi dan dokumentasi.</p>	<p>Sistem penelitian kinerja karyawan untuk kenaikan jabatan dengan melibatkan sifat tegas dan tidak tegas melalui <i>Fuzzy linear program</i> dengan menggunakan pemrograman pascal.</p>	<p>Persamaan: penelitian ini membahas Evaluasi terhadap karyawan.</p> <p>Perbedaan: penelitian yang dilakukan oleh Toto Aminoto membahas sistem penilaian kinerja karyawan melalui <i>Fuzzy linear programming</i>. Sedangkan penulis meneliti Evaluasi Pengembangan SDM sebagai Upaya Peningkatan Mutu Pelayanan pada Nasabah BMT CKS Pekalongan.</p>
-------------------------------------------------------------------------------------------------------	----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

B. Kerangka Teori

Pengembangan adalah suatu usaha untuk meningkatkan kemampuan teknis, teoritis, konseptual dan moral karyawan sesuai dengan kebutuhan pekerjaan atau jabatan melalui pendidikan dan latihan.⁶ Sumber daya manusia atau pegawai merupakan elemen utama organisasi dibandingkan dengan elemen lain seperti modal, teknologi, dan uang, sebab manusia itu sendiri yang mengendalikan yang lain. Faktor sumber daya manusia sangat menentukan efektivitas organisasi, karena organisasi diciptakan dan dikendalikan oleh manusia serta yang memanfaatkannya juga manusia.

Pengembangan sumber daya manusia merupakan aktivitas organisasi yang penting untuk dilakukan. Pentingnya aktivitas pengembangan sumber daya manusia dalam suatu organisasi adalah untuk memelihara dan meningkatkan kompetensi pegawai guna mencapai efektivitas organisasi.⁷

Agar berbagai manfaat pelatihan dan pengembangan dapat dipetik semaksimal mungkin, berbagai langkah perlu ditempuh. Para pakar pelatihan dan pengembangan pada umumnya sependapat bahwa langkah-langkah dimaksud terdiri dari tujuh langkah yaitu sebagai berikut:

a. Penentuan kebutuhan

Penentuan kebutuhan yang menyangkut anggaran yang harus disediakan untuk membiayai kegiatan pelatihan dan pengembangan merupakan beban bagi organisasi.

⁶I Komang Ardana. Op. cit. hlm. 91

⁷Hardiyansyah, *Sistem Administrasi dan Manajemen Sumber Daya Manusia Sektor Publik*, (Yogyakarta: Gava Media, 2012), hlm. 46-49.

b. Penentuan sasaran

Berdasarkan analisis akan pelatihan dan pengembangan, berbagai sasaran ditetapkan. Sasaran yang ingin dicapai itu dapat bersifat teknis akan tetapi dapat pula menyangkut keperluan atau mungkin keduanya.

c. Penentuan program

Dalam program pelatihan dan pengembangan harus jelas diketahui apa yang ingin dicapai. Salah satu sasaran yang ingin dicapai adalah mengerjakan ketrampilan tertentu yang pada umumnya berupa keterampilan-keterampilan baru yang belum dimiliki oleh para pekerja, padahal diperlukan dalam pelaksanaan tugas dengan baik.

d. Identifikasi prinsip-prinsip belajar

Di kalangan para pakar pelatihan dan pengembangan telah umum diterima pendapat yang mengatakan bahwa pada dasarnya prinsip belajar yang layak dipertimbangkan untuk diterapkan berkisar pada lima hal, yaitu partisipasi, repetisi, relevansi, pengalihan dan umpan balik.

e. Pelaksanaan program

Tuntutan yang terasa kuat untuk melakukan pengembangan sumber daya manusia pada dasarnya timbul karena empat alasan utama, yaitu sebagai berikut;

a) Pengetahuan karyawan yang perlu pemutakhiran.

b) Tidak dapat disangkal bahwa di masyarakat selalu terjadi perubahan, tidak hanya perkembangan ilmu pengetahuan dan

teknologi akan tetapi, juga karena pergeseran nilai-nilai sosial budaya.

- c) Persamaan hak memperoleh pekerjaan.
 - d) Kemungkinan perpindahan pegawai.
- f. Penilaian pelaksanaan program

Pelaksanaan suatu program pelatihan dan pengembangan dapat dikatakan berhasil apabila dalam diri para peserta pelatihan dan pengembangan tersebut terjadi suatu proses transformasi. Proses transformasi tersebut dapat dinyatakan berlangsung dengan baik apabila terjadi paling sedikit dua hal, yaitu:

- a) Peningkatan kemampuan dalam melaksanakan tugas, dan
- b) Perubahan perilaku yang tercermin pada sikap, disiplin dan etos kerja.⁸

C. Metode Penelitian

1. Jenis Penelitian

Penelitian yang dilakukan dalam penelitian ini adalah penelitian lapangan yang dilakukan dalam kehidupan atau keadaan yang sebenarnya, yaitu dengan cara mencatat dan mengumpulkan berbagai data dan informasi yang ditemukan di BMT CKS Pekalongan.

2. Sumber Data

a. Sumber data primer

Sumber data primer adalah sumber data utama yang diperoleh langsung dari subjek peneliti dengan menggunakan alat pengukur

⁸ I Komang Ardana. Op.cit. hlm. 95-102.

atau alat pengambilan data langsung pada subjek dengan sumber informasi yang dicari dari obyek.⁹ Sumber data primer dalam penelitian ini diperoleh melalui wawancara dengan Bapak Amirudin selaku manajer.

b. Sumber data sekunder

Sumber data sekunder adalah sumber data yang diperoleh dari literatur yang dapat memberikan penjelasan yang berkaitan dengan permasalahan.¹⁰ Sumber data sekunder dalam penelitian ini diperoleh melalui buku yang berkaitan dengan evaluasi, pelatihan dan pendidikan SDM.

3. Teknik Pengumpulan Data

a. Observasi

Observasi yaitu mengamati keadaan yang wajar dan sebenarnya tanpa usaha yang disengaja untuk mempengaruhi, mengatur, atau memanipulasinya, dan melukiskanya dengan kata-kata secara cermat dan tepat apa yang diamati, mencatatnya dan kemudian mengelolanya dalam rangka masalah yang diteliti. Dalam penulisan Tugas Akhir ini dilakukan observasi pada BMT CKS Pekalongan dalam rangka memperoleh data yang berkaitan dengan pelatihan dan pendidikan di BMT CKS Pekalongan. Observasi ini dilakukan di BMT Citra Keuangan Syariah yang bertempat di jalan Kurinci No. 15 Bendan Kota Pekalongan.

⁹ Danari Nawawi, *Metodologi Penelitian*, (Yogyakarta: Gajahmada University Press, 1998), hlm.100

¹⁰ Saifudin Anwar, *Metodologi Penelitian*, (Yogyakarta: Pustaka Pelajar, 1998), hlm.93

b. Wawancara

Wawancara yaitu suatu bentuk komunikasi verbal, jadi semacam percakapan yang bertujuan memperoleh informasi antara penginterview dan yang diinterview hubungannya hanya bersifat sementara. Dengan wawancara kita dapat memperoleh gambaran yang lebih hidup dan realistis, bila disertai ucapan atau cerita yang riil.¹¹ Dalam hal ini penulis melakukan wawancara langsung dengan manajer dari BMT CKS Pekalongan tersebut yaitu Bapak Amirudin.

c. Dokumentasi

Dokumentasi yaitu mencari data mengenai hal-hal atau variabel yang berupa catatan, transkrip, buku, surat kabar, majalah, prasasti, notulen, agenda dan sebagainya.¹² Dalam penelitian ini dokumentasi yang dipakai adalah berupa data berisi tentang profil BMT CKS Pekalongan.

4. Teknik Analisis Data

Dalam analisis data, peneliti menggunakan metode deskriptif yang dapat diartikan sebagai prosedur pemecahan masalah yang diteliti dengan menggambarkan atau melukiskan keadaan-keadaan subjek atau objek penelitian (seseorang, lembaga, masyarakat, dan lain-lain) pada saat sekarang berdasarkan fakta-fakta yang tampak, sebagaimana

¹¹ Nasution, *Metodologi Research (penelitian ilmiah)*, (Jakarta: PT. Bumi Aksara, 2003), hlm.106-113.

¹² Suharsimi Arikunto, *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktis*, (Jakarta: Rineka Cipta, 1991), hlm.188.

adanya.¹³ Fakta dalam penelitian ini adalah fakta yang berhubungan dengan evaluasi pengembangan SDM.

D. Sistematika Pembahasan

Untuk mempermudah dalam penulisan proposal ini, maka penulis akan menguraikan secara urut dengan sistematika penulisan sebagai berikut:

BAB I Pendahuluan yang berisi : latar belakang masalah, rumusan masalah, tujuan penelitian, kegunaan penelitian, tinjauan pustaka, metodologi penelitian dan sistematika penulisan.

BAB II Landasan teori yang berisi : pada bab ini dijelaskan mengenai teori-teori yang mendukung penulisan

BAB III berisi : profil BMT Citra Keuangan Syariah Pekalongan, dalam bab ini menguraikan tentang sejarah berdirinya BMT, visi dan misi BMT, uraian tugas dan wewenang, manajemen SDM BMT Citra Keuangan Syariah Pekalongan.

BAB IV berisi: analisa terhadap pengembangan SDM pada BMT Citra Keuangan Syariah Benda. Dalam bab ini menguraikan tentang proses perekrutan karyawan di BMT Citra Keuangan Syariah Benda.

Bab V berisi : penutup, yang berisi simpulan dan saran

¹³ Hadari Nawawi, *Metodologi Penelitian Bidang Sosial*, (Yogyakarta: Gajah Mada University Press, 1998), hlm. 63

BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Dari penjelasan bab-bab sebelumnya dan beserta analisis, maka penulis dapat menarik kesimpulan mengenai pengembangan sumber daya manusia sebagai upaya peningkatan mutu pelayanan pada BMT CKS, antara lain:

1. Sistem pengembangan SDM di BMT CKS dilakukan dengan cara pelatihan dan pendidikan, sehingga akan tercipta karyawan yang ulet dan profesional.
2. Cara pencapaian tujuan peningkatan mutu pelayanan pada nasabah BMT CKS yaitu dengan melakukan evaluasi pada program pelatihan dan pendidikan. Evaluasi program pelatihan dan pendidikan itu sendiri dilakukan setiap hari untuk *teller* karena *teller* berada di dalam kantor, sedangkan untuk *marketing* dilakukan pada saat transaksi dan seminggu sekali diadakan evaluasi kepada seluruh karyawan BMT CKS.

B. Saran

Adapun saran-saran yang dapat penulis kemukakan kepada pembaca adalah sebagai berikut:

1. Dalam mengembangkan suatu organisasi, perlu adanya pelatihan dan pendidikan yang dilakukan oleh pimpinan kepada karyawan/bawahan dalam organisasi agar tujuan organisasi tersebut bisa tercapai.

2. Kepada peneliti selanjutnya, supaya mengkaji lebih dalam tentang pengembangan SDM terutama di BMT- BMT agar dapat memperbaiki dan menambah hal-hal yang dirasa kurang dalam TA ini.
3. Dalam pengembangan sumber daya manusia perbankan syariah diharapkan BMT CKS terus mengembangkan SDM, sehingga bisa memberi kontribusi positif bagi dunia perbankan syariah serta kekurangan dan kelemahan yang ada dapat di lakukan evaluasi guna menciptakan pelayanan dan lingkungan kerja yang baik untuk kedepannya.

Daftar Pustaka

- Abdullah. 2008 "Manajemen SDM pada BSM Pekalongan", Tugas Akhir DIII
Perbankan Syari'ah. Pekalongan, Perpustakaan STAIN Pekalongan
- Anwar, Saifudin. 1998. *Metodologi Penelitian*. Yogyakarta: pustaka pelajar
- Ardana, I Komang, Mujiati, Ni Wayan dan Mudiarta Utama, I Wayan. 2012.
Manajemen Sumber Daya Manusia. Yogyakarta: Graha Ilmu
- Arikunto, Suharsimi. 1991. *Prosedur Penelitian suatu Pendekatan Praktis*.
Jakarta: Rineka Cipta
- Hardiyansyah. 2012. *Sistem Administrasi dan Manajemen Sumber Daya Manusia
Sektor Publik*. Yogyakarta: Gava Media
- Kasmir. 2011. *Etika Customer Service*. Jakarta: Raja Grafindo Persada
- Laila Nur. 2014. Evaluasi Pelatihan dan Pengembangan SDM Tentang Mutu
Pelayanan Pada Nasabah (Studi Kasus BMT Mitra Umat Pekalongan).
Pekalongan, Perpustakaan STAIN Pekalongan
- Mangkuprawira, Sjafri. 2011. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Bogor: Ghalia
Indonesia
- Mangkuprawira, Tb. Sjafri. 2003. *Manajemen Sumber Daya Manusia Strategik*,
Bogor: Ghalia Indonesia
- Meldona. 2009. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Malang: UIN-Malang Press
- Nasution. 2003. *Metodologi Research (Penelitian Ilmiah)*. Jakarta: PT. Bumi
Aksara

- Nawawi, Danari. 1998. *metodologi penelitian*. Yogyakarta: Gajahmada
University Press
- Nawawi, Hadari. 1998. *Metodologi Penelitian Bidang Sosial*. Yogyakarta: Gajah
Mada Universiyt Press
- Notoatmodjo, Soekidjo. 1997. *Pengembangan Sumber Daya Manusia edisi revisi*.
Jakarta: Rineka Cipta
- Notoatmodjo, Soekidjo. 1997. *Pengembangan Sumber Daya Manusia*. Jakarta:
Rineka Cipta
- Notoatmojo, Soekidjo. 2009. *Pengembangan Sumber Daya Manusia*, Jakarta:
Rineka cipta
- M. Thomas, Angela. 1997. *Coaching For Staff Development*, Yogyakarta:
Kanisius
- Profil Company BMT CKS Bendan
- Rahayu, Putri. 2007 “Manajemen Pengembangan Sumber Daya Manusia (SDM)
di BMT Bahtera Group Pekalongan”, Tugas Akhir DIII Perbankan
Syari’ah. Pekalongan, Perpustakaan STAIN Pekalongan.
- Siagaan, Sondang P. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. 2013. Jakarta: PT Bumi
Aksara
- Suryono, Yoyon. 2008. *Pengembangan Sumber Daya Manusia*. Yogyakarta:
Gama Media
- Suseno, Priyonggo dan Heri Sudarsono. 2004. *Istilah-Istilah Bank dan Lembaga-
Lembaga Keuangan Syariah*. Yogyakarta: UII Press
- Sutrisno, Edy. 2009. *Manajemen Sumber Daya Manusia*, Jakarta: Media Grup

Daftar Pertanyaan

A. Sistem Pengembangan SDM di BMT CKS Pekalongan

1. Bagaimana sistem pengembangan SDM di BMT CKS Pekalongan?
2. Kegiatan apa saja yang dilakukan dalam pengembangan SDM di BMT CKS Pekalongan?
3. Manfaat dari pelatihan dan pendidikan pengembangan SDM oleh BMT CKS Pekalongan?
4. Bagaimana bentuk pelatihan dan pendidikan di BMT CKS Pekalongan?
5. Bagaimana upaya peningkatan kinerja karyawan di BMT CKS Pekalongan?

B. Sistem Evaluasi Pengembangan SDM di BMT CKS Pekalongan

1. Bagaimana sistem evaluasi pengembangan SDM di BMT CKS Pekalongan?
2. Apa tujuan dari pengoptimalan pelatihan dan pendidikan di BMT CKS Pekalongan?
3. Kapan evaluasi kinerja karyawan BMT CKS Pekalongan dilakukan?

Pimpinan BMT CKS Pekalongan



DAFTAR RIWAYAT HIDUP

A. Identitas Diri

1. Nama Lengkap : **IMAROH**
2. Tempat, Tanggal Lahir : Batang, 25 Februari 1993
3. Agama : Islam
4. Jenis Kelamin : Perempuan
5. Alamat : Dk. Sikandri Ds. Tumbrep Kec. Bandar Batang

6. Identitas Orang Tua

1. Nama Ayah : **SLAMET TARMUJI**
2. Nama Ibu : **TUTI MARWATI**
3. Pekerjaan Ayah : Wiraswasta
4. Pekerjaan Ibu : Ibu Rumah Tangga
5. Agama : Islam
7. Alamat : Dk. Sikandri Ds. Tumbrep Kec. Bandar Batang

8. Riwayat Pendidikan

1. SDN Kambangan 03, Lulus tahun 2005
2. MTS Agung Alim Blado, Lulus tahun 2008
3. SMA N 1 Bandar, Lulus tahun 2011
4. STAIN Pekalongan Jurusan Syariah Prodi Perbankan Syariah Angkatan 2011

Demikian riwayat hidup ini dibuat dengan sebenar-benarnya untuk digunakan seperlunya.

Pekalongan, 4 maret 2015

Yang membuat,

IMAROH

2012111056