

**UPAYA PENINGKATAN KUALITAS SUMBER DAYA MANUSIA
GUNA MENINGKATKAN MUTU PELAYANAN
DI BMT AS SALAM KRAS - KEDIRI**

SKRIPSI

**Ditulis Untuk Memenuhi Sebagian Persyaratan
Guna Memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi Islam (S.E.I.)**



M. CHOIRI ANAM

NIM : 9.313.019.04

PROGRAM STUDI : EKONOMI ISLAM (EI)

JURUSAN : SYARI'AH

**SEKOLAH TINGGI AGAMA ISLAM NEGERI
(STAIN) KEDIRI**

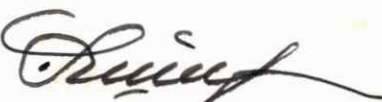
2009

**UPAYA PENINGKATAN KUALITAS SUMBER DAYA MANUSIA
GUNA MENINGKATKAN MUTU PELAYANAN
DI BMT AS-SALAM KRAS KEDIRI**


**M. CHOIRI ANAM
931301904**

Disetujui Oleh:

Dosen Pembimbing I,


Drs. Bambang Suwarsono, MM

Dosen Pembimbing II,


Andriani, SE, MM
NIP. 150 327 299

NOTA KONSULTAN

Nomor :
Lamp : 4 (empat) berkas
Hal : Penyerahan Skripsi

Kediri, 05 Pebruari 2009

Kepada
Yth, Bapak Ketua Sekolah Tinggi
Agama Islam Negeri Kediri (STAIN Kediri)
Di
Jl. Sunan Ampel No. 7 Ngronggo
Kediri

Assalamu'alaikum Wr. Wb.

Memenuhi permintaan Bapak Ketua untuk membimbing
penyusunan skripsi mahasiswa tersebut dibawah ini:

Nama : M. CHOIRI ANAM

NIM : 931301904

Judul : Upaya Peningkatan Kualitas Sumber Daya Manusia Guna
Meningkatkan Mutu Pelayanan Di BMT As-Salam Kras Kediri

Setelah diperbaiki materi dan susunannya, kami berpendapat
bahwa skripsinya telah memenuhi kelengkapan ujian akhir sarjana strata
(S-1).

Bersama ini terlampir satu berkas skripsinya, dengan harapan
dalam waktu yang ditentukan dapat diujikan dalam sidang munaqosah.

Demikian agar maklum dan atas kesediaan bapak kami
ucapkan terima kasih

Wassalamu'alaikum Wr. Wb.

Dosen Pembimbing I,



Drs. Bambang Suwarsono, MM

Dosen Pembimbing II,



Andriani, SE, MM
NIP. 150 327 299

NOTA PEMBIMBING

Nomor :
Lampiran : 4 (empat) berkas
Hal : **BIMBINGAN SKRIPSI**

Kepada
Yth. Bapak Ketua Sekolah Tinggi
Agama Islam Negeri (STAIN) Kediri
Di
Jl. Sunan Ampel No. 07 - Ngronggo
Kediri

Asslamu'alaikum Wr. Wb.

Bersama ini kami kirimkan berkas Skripsi mahasiswa :

Nama : M. CHOIRI ANAM
NIM : 9.313.019.04
Judul : UPAYA PENINGKATAN KUALITAS SUMBER
DAYA MANUSIA GUNA MENINGKATKAN MUTU
PELAYANAN DI BMT AS SALAM KRAS-KEDIRI

Setelah diperbaiki materi dan susunannya, sesuai dengan beberapa petunjuk dan tuntunan yang diberikan dalam sidang munaqosah yang dilaksanakan pada tanggal 13 Pebruari 2009, kami dapat menerima dan menyetujui hasil perbaikannya.

Demikian agar maklum adanya.

Wassalamu'alaikum Wr. Wb.

Pembimbing I



(Drs. Bambang Suwarsomo, MM)

Pembimbing II




(Andriani, SE.MM)
NIP. 150 327 299

**UPAYA PENINGKATAN KUALITAS SUMBER DAYA MANUSIA
GUNA MENINGKATKAN MUTU PELAYANAN
DI BMT AS SALAM KRAS - KEDIRI**

M. CHOIRI ANAM
NIM. 9.313.019.04

Tim Penguji,


1. Penguji Utama

Imam Annas Mushlihin, MHL. NIP. 150 288 492 ()

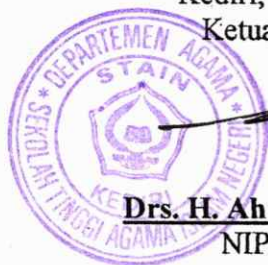
2. Penguji I


Drs. Bambang Suwarsono, MM. ()

3. Penguji II

Andriani, SE. MM. NIP. 150 327 299 ()

Kediri, Pebruari 2009
Ketua STAIN Kediri




Drs. H. Ahmad Subakir, M.Ag.
NIP. 150 246 340

MOTTO

وَإِنْ كَانَتْ ذُو عُسْرَةٍ فَنَظِرَةٌ إِلَىٰ مَيْسَرَةٍ وَأَنْ تَصَدَّقُوا خَيْرٌ لَّكُمْ

إِنْ كُنْتُمْ تَعْلَمُونَ

Dan jika (orang yang berhutang itu) dalam kesukaran, Maka berilah tangguh sampai dia berkelapangan. dan menyedekahkan (sebagian atau semua utang) itu, lebih baik bagimu, jika kamu Mengetahui. (Qs. Al Baqarah: 280)

PERSEMBAHAN

Skripsi ini aku persembahkan Kepada :

1. Bapak M. Nganapiah dan Ibunda Masitoh Tercinta, yang senantiasa memberikan kasih sayangnya demi kebahagiaan putra-putrinya, memberikan do'a, dan memberikan bantuan baik moril maupun materiil yang tak ternilai dalam penulisan skripsi ini.
2. Kakak dan adik-adikku tercinta yang selalu memberikan motivasi dan menyelesaikan skripsi ini.
3. Buat teman-temanku senasib seperjuangan, Kamu semua sangat berarti dalam prosesku.
4. Someone "EMS" kamu takkan tergantikan dan tetap in my heart.

KATA PENGANTAR

Bismillaahirrahmaanirrahiim

Alhamdulillah penulis panjatkan kehadiran Allah S.W.T. atas rahmat dan karunia yang dilimpahkan-Nya, sehingga skripsi ini dapat terselesaikan dengan baik. Skripsi ini mengungkapkan upaya peningkatkan kualitas sumberdaya manusia dalam meningkatkan mutu pelayanan di BMT As Salam Kras-Kediri.

Dalam kesempatan ini penulis ingin menyampaikan rasa terima kasih sedalam-dalamnya kepada berbagai pihak yang telah membantu berupa arahan dan dorongan selama penulis studi. Oleh karena itu, penulis menyampaikan terima kasih dan penghargaan kepada yang terhormat :

1. Drs. Bambang Suwarsono, MM. dan Andriani, SE.MM. selaku dosen pembimbing, yang telah banyak membantu, mengarahkan, membimbing, dan memberi dorongan sampai terselesainya skripsi ini.
2. Ketua STAIN dan Ketua Jurusan Syariah STAIN Kediri beserta staf, atas segala kebijaksanaan, perhatian dan dorongan sehingga penulis selesai studi.
3. Pimpinan BMT As Salam Kras-Kediri beserta staf, yang telah memberikan kesempatan dan izinnya serta membantu kelancaran penulis selama melakukan penelitian.
4. Kedua Orang Tua dan keluarga yang senantiasa mendo'akan dan menyayangi serta memberikan motivasi kepada penulis dalam menyelesaikan studi.
5. Teman-teman mahasiswa di STAIN Kediri dan berbagai pihak yang tidak dapat penulis sebutkan satu-persatu, yang telah memberikan dukungan moril sehingga penulis selesai studi.

Semoga amal baik dari semua pihak tersebut mendapatkan pahala yang berlipat ganda dari Allah SWT. Semoga karya ilmiah ini dapat memberikan pengetahuan dan khazanah keilmuan khususnya bagi penulis serta bermanfaat bagi siapa saja yang membacanya. Amien.

Kediri, 10 Januari 2009

Penulis

ABSTRAK SKRIPSI

M. CHOIRI ANAM, Dosen Pembimbing DRS. BAMBANG SUWARSONO,MM dan ANDRIANI, SE.MM : Upaya Peningkatan Kualitas Sumber Daya Manusia Guna Meningkatkan Mutu Pelayanan Di BMT As Salam Kras-Kediri, Ekonomi Islam, Syariah, STAIN, Kediri, 2009.

Dalam usaha mencapai tujuan dan sasaran suatu organisasi, peningkatan akan kualitas sumberdaya manusia merupakan suatu hal yang penting dalam kehidupan organisasi. Dalam hal ini, kinerja pegawai yang professional serta bertanggung jawab, banyak memberikan kontribusi positif guna peningkatan kualitas dan keberlangsungan kehidupan organisasi. Penelitian ini bermaksud untuk mengetahui seberapa besar pengaruh peningkatan kualitas sumber daya manusia terhadap peningkatan mutu pelayanan di BMT As Salam Kras-Kediri.

Metode Penelitian menggunakan metode kualitatif guna menghasilkan data deskriptif baik dengan tulisan maupun subjek (pelaku) dan objek (sasaran) yang diamati. Sedangkan jenis penelitian yang digunakan adalah observasi atau pengamatan secara langsung pada objek yang diteliti, dengan peneliti terlibat langsung dalam lokasi guna memperoleh data yang seakurat mungkin. Karena peneliti adalah orang yang merencanakan data dan menganalisis melalui penelitian yang dilakukan secara rinci dan mendalam pada suatu organisasi atau lembaga keuangan BMT.

Hasil penelitian deskriptif mengungkapkan bahwa peningkatan kualitas sumber daya manusia sangat berperan penting dalam keberlangsungan kehidupan sebuah lembaga keuangan BMT guna meningkatkan mutu pelayanan dan kepercayaan nasabah terhadap lembaga tersebut.

Kata Kunci : Kualitas Sumber Daya Manusia, Mutu Pelayanan.

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PERSETUJUAN.....	ii
NOTA KONSULTAN.....	iii
NOTA PEMBIMBING	iv
HALAMAN PENGESAHAN	v
HALAMAN MOTTO.....	vi
HALAMAN PERSEMBAHAN	vii
KATA PENGANTAR	viii
ABSTRAK.....	x
DAFTAR ISI.....	xi
DAFTAR TABEL.....	xiv
DAFTAR LAMPIRAN.....	xv
BAB I : PENDAHULUAN	1
A. Konteks Penelitian	1
B. Fokus Penelitian.....	3
C. Tujuan penelitian	4
D. Kegunaan penelitian.....	4

BAB II	: LANDASAN TEORI.....	6
	A. Pembahasan tentang Sumber Daya Manusia	6
	1. Pengertian BMT.....	6
	2. Pengertian SDM di BMT.....	8
	3. Arti SDM	9
	4. Pengertian MSDM.....	10
	5. Perencanaan SDM.....	11
	6. Peran SDM dalam organisasi.....	15
	7. Upaya peningkatan SDM.....	18
	B. Pembahasan tentang Mutu Pelayanan.....	23
	1. Pengertian pelayanan	23
	2. Konsepsi Pelayanan BMT.....	24
BAB III	: METODE PENELITIAN	31
	A. Pendekatan dan jenis penelitian	31
	B. Kehadiran peneliti	32
	C. Lokasi penelitian.....	32
	D. Sumber data	33
	E. Prosedur pengumpulan data.....	34
	F. Pengecekan keabsahan data	35
	G. Analisis data.....	36
	H. Tahap-Tahap penelitian	37

BAB IV	: PAPARAN DAN TEMUAN PENELITIAN.....	38
	A. Paparan Data	38
	1. Profil BMT As-Salam Kras – Kediri	38
	2. Visi dan Misi BMT As-Salam Kras Kediri.....	39
	3. Struktur Organisasi BMT As-Salam Kras Kediri	40
	B. Temuan Penelitian	42
	1. Upaya Peningkatan Kualitas SDM	42
	2. Mutu Pelayanan BMT As Salam	43
	3. Upaya Peningkatan Mutu Pelayanan	46
BAB V	: PEMBAHASAN	48
	A. Upaya Peningkatan Kualitas SDM	48
	B. Upaya Peningkatan Mutu Pelayanan BMT.....	52
	C. Pengaruh Upaya Peningkatan SDM Terhadap Mutu Pelayanan di BMT As Salam.....	60
BAB VI	: PENUTUP	62
	A. Kesimpulan.....	62
	B. Saran	63
DAFTAR PUSTAKA.....		65
LAMPIRAN-LAMPIRAN		67
DAFTAR RIWAYAT HIDUP		73

DAFTAR TABEL

Tabel 1. Nama Pembina, Pengurus dan Pengelola BMT As Salam	67
Tabel 2. Jumlah kantor unit pelayanan BMT As Salam	68

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 : Pedoman Observasi	69
Lampiran 2 : Pedoman Wawancara	70
Lampiran 3 : Pedoman Dokumentasi.....	71
Lampiran 4 : Surat izin Penelitian dari STAIN Kediri	72
Lampiran 5 : SK Bukti Penelitian	73