

# BAB I

## PENDAHULUAN

### A. KONTEKS PENELITIAN

Gagasan perlu dan adanya lembaga keuangan yang berbasis syariah Islam berkaitan erat dengan semakin meningkatnya kesadaran umat Islam dalam bermuamalah, khususnya dalam bidang ekonomi. Pada praktiknya, perekonomian Islam, khususnya *Baitul maal wattamwil* (BMT), cukup berhasil dibawah kelompok Islam pragmatis sehingga mereka mampu mendirikan lembaga-lembaga keuangan yang beroperasi berdasarkan prinsip Islam, yaitu sistem yang menjamin adanya keadilan, kebersamaan, dan pemerataan.

Kenyataan bahwa praktik-praktik sistem bunga pada bank konvensional telah membawa akibat-akibat negative, seperti eksploitasi pemilik modal terhadap pihak yang membutuhkan modal (debitur), keterpurukan yang semakin parah bagi nasabah yang tidak dapat membayar bunga yang telah ditentukan, telah mendorong laju inflasi semakin tinggi. Dengan gagasan adanya lembaga yang berprinsip syariah Islam, semua transaksi yang dilakukan seorang muslim berdasarkan prinsip rela dan tidak boleh ada pihak yang menzalimi dan dizalimi.

Sedangkan dalam usaha untuk mencapai tujuan dan sasaran suatu organisasi, peningkatan akan kualitas sumber daya manusia (SDM) merupakan suatu hal yang tidak kalah penting perannya dalam kehidupan organisasi. Didukung pula oleh profesionalisme tenaga kerja yang sesuai dengan bidangnya (*The Right Man On The Right Place*). Kinerja pegawai yang profesional serta bertanggung jawab, diharapkan mampu memberikan kontribusi positif pada peningkatan mutu pelayanan dan demi tercapainya tujuan organisasi tersebut. Tetapi bagaimana mengelola sumber daya manusia agar dapat memegang peran yang utama dan optimal dalam upaya mensukseskan tujuan organisasi tidaklah sederhana. Ketidaksederhanaan ini dapat dilihat jika dicermati dari arti pengelolaan SDM itu sendiri.

Pengelolaan sumber daya manusia berarti penyiapan dan pelaksanaan suatu rencana yang terkoordinasi untuk menjamin bahwa sumber daya manusia (SDM) yang ada dapat dimanfaatkan dengan sebaik-baiknya guna mencapai tujuan organisasi tersebut.

Berdasarkan pemikiran diatas peneliti mencoba mengkomparasikan dan menganalisa antara peningkatan kualitas sumber daya manusia dan pengaruhnya terhadap peningkatan mutu pelayanan di sebuah *Baitul maal wat Tamwil* (BMT).

Peneliti juga lebih spesifikasi dalam mengambil objek penelitian yaitu di BMT As Salam Kras – Kediri. BMT ini yang dipandang oleh peneliti merupakan sebuah BMT yang selama ini masih *exist* dan mendapat simpati baik dari Pemerintah dan masyarakat sekaligus apakah BMT As Salam juga mampu mengambil simpatik dari anggota maupun calon anggota. (baik lama maupun baru) dengan mengembangkan atau meningkatkan mutu operasionalnya di bidang pelayanan jasa.

Di sini keberadaan BMT As Salam Kras-Kediri adalah merupakan bagian realitas sosial masyarakat dan juga sebagai upaya untuk pembebasan atas bunga dan pemerataan ekonomi masyarakat bawah, yang mana dalam usaha mereka sulit untuk mendapatkan pinjaman dari bank konvensional.

BMT As Salam Kras - Kediri juga mempunyai strategi tersendiri dalam menyikapi banyaknya persaingan yang timbul dengan banyaknya pula lembaga-lembaga keuangan yang bermunculan dengan menggunakan produk syari'ah.

## **B. FOKUS PENELITIAN**

Sesuai dengan latar belakang diatas, maka peneliti tertarik mengkaji penelitian tentang "*Upaya Peningkatan Kualitas Sumber Daya Manusia Guna Meningkatkan Mutu Pelayanan Di BMT As Salam Kras - Kediri*". Dengan menyajikan beberapa rumusan masalah sebagai berikut :

1. Bagaimana upaya peningkatan kualitas SDM di BMT As Salam Kras-Kediri?
2. Bagaimana pengaruh upaya peningkatan kualitas SDM terhadap mutu pelayanan di BMT As Salam Kras-Kediri?

#### **C. TUJUAN PENELITIAN**

1. Untuk mengetahui upaya peningkatan kualitas SDM di BMT As Salam Kras-Kediri.
2. Untuk mengetahui pengaruh upaya peningkatan kualitas sumber daya manusia terhadap peningkatan mutu pelayanan di BMT As Salam Kras-Kediri.

#### **D. KEGUNAAN PENELITIAN**

Dengan hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat bagi beberapa pihak diantaranya :

1. Bagi Peneliti, mendapatkan wacana dan khasanah keilmuan baru tentang operasional lembaga keuangan syari'ah.
2. Bagi Lembaga Pendidikan STAIN Kediri khususnya Jurusan Syari'ah Prodi Ekonomi Islam, penelitian ini menjadi sumbangsih pengetahuan dan wawasan keilmuan yang mendukung bidang studi di lembaga tersebut.

3. Bagi Lembaga BMT, penelitian ini dapat dijadikan sebagai bahan evaluasi guna meningkatkan kinerja pegawai dan meningkatkan mutu pelayanan.
4. Bagi Pembaca secara umum, dapat memberikan gambaran secara praktis tentang operasional BMT dalam upaya meningkatkan kinerja pegawai dan mutu pelayanan.