



**STRATEGI BPRS HAJI MISKIN PANDAI SIKEK MENGATASI
KETERBATASAN SUMBER DAYA MANUSIA (SDM) DALAM
MELAYANI NASABAH**

SKRIPSI

*Ditulis Sebagai Syarat untuk Memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi
Pada Program Studi Perbankan Syariah*

Oleh :

Indah Rahmadini
NIM: 2030401054

**PROGRAM STUDI PERBANKAN SYARIAH
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI MAHMUD YUNUS
BATUSANGKAR
2025 M/1447 H**

SURAT PERNYATAAN KEASLIAN

Saya yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Indah Rahmadini
Nim : 2030401054
Tempat/ Tanggal Lahir : Koto Baru/ 09 November 2001
Fakultas : Ekonomi Dan Bisnis Islam
Program Studi : Perbankan Syariah

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa skripsi dengan judul "**Strategi BPRS Haji Miskin Pandai Sikek Mengatasi Keterbatasan Sumber Daya Manusia dalam Melayani Nasabah**". Adalah benar karya saya sendiri, bukan plagiat kecuali yang dicantumkan sumbernya.

Apabila dikemudian hariterbukti bahwakarya ilmiah ini plagiat, maka saya bersedia menerima sanksi sesuai dengan ketentuan perundang-undangan yang berlaku. Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya untuk digunakan sebagaimana mestinya.

Batusangkar, Februari 2025
Saya yang menyatakan



Indah Rahmadini
2030401054


PERSETUJUAN PEMBIMBING

Pembimbing proposal skripsi atas nama Indah Rahmadini, NIM 2030401054 dengan judul "Strategi BPRS Haji Miskin Pandai Sikek mengatasi keterbatasan Sumber Daya Manusia dalam melayani nasabah" memandang bahwa proposal skripsi yang bersangkutan telah memenuhi persyaratan ilmiah dan dapat dilanjutkan ke sidang *munaqasyah*.

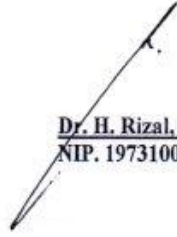
Demikian persetujuan ini diberikan untuk dapat dipergunakan sebagaimana mestinya.

Batusangkar, february 2025

Ketua Program Studi
Perbankan Syariah


Vicy Andriany, M.Ec.Dev., CPDP
NIP. 198709292019032009

Pembimbing


Dr. H. Rizal, M. Ag., CRP
NIP. 197310072002121001

Mengetahui,
Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam
Universitas Islam Negeri Mahmud Yunus
Batusangkar

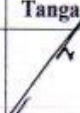




Dr. H. Rizal, M. Ag., CRP
NIP. 197310072002121001

PENGESAHAN TIM PENGUJI

Skripsi atas Nama **Indah Rahmadini NIM 2030401054**, dengan judul: **“Strategi BPRS Haji Miskin mengatasi keterbatasan Sumber Daya Manusia (SDM) dalam melayani nasabah”**, telah diuji dalam ujian *Munaqasyah* Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Mahmud Yunus Batusangkar pada 05 Maret 2025 dan dinyatakan telah dapat diterima sebagai syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Ekonomi (S.E) dalam Program Studi Perbankan Syariah.

Demikianlah persetujuan ini diberikan untuk dapat dipergunakan seperlunya.

No	Nama/NIP Penguji	Jabatan	Tanda Tangan	Tanggal
1.	Dr. H. Rizal, M.Ag. CRP 197310072002121001	Ketua penguji		4/8 2025
2.	Elmiliyani Wahyuni, M.E.Sy.,CHRA 198803302018012002	Penguji I		1/8 2025
3.	Mohammad Aliman Shahmi,ME 199308292022031002	Penguji II		20/8 2025

Batusangkar, Juli 2025
Mengetahui
Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam
Universitas Islam Negeri (UIN) Mahmud Yunus
Batusangkar



Dr. H. Rizal, M.Ag. CRP
NIP. 19731007 200212 1 001

ABSTRAK

Indah Rahmadini, Nim 2030401054, Judul Skripsi “ Strategi BPRS Haji Miskin Pandai Sikek Mengatasi Keterbatasan Sumber Daya Manusia (SDM) dalam Melayani Nasabah”. Program Studi Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri (UIN) Mahmud Yunus Batusangkar.

Pokok permasalahan dalam SKRIPSI ini adalah strategi BPRS Haji Miskin Pandai Sikek mengatasi keterbatasan sumber daya manusia dalam melayani nasabah yang jumlahnya 3.417 orang sedangkan karyawan yang aktif di BPRS 22 orang dan sebagai marketing hanya 10 orang setra dengan banyaknya permasalahan yang terjadi pada nasabah tersebut misalnya pembayaran yang macet, nasabah yang menghilang, nasabah yang memakai data orang lain, dan nasabah yang tidak mau membayar tagihannya sama sekali. Tujuan pembahasan ini untuk mengetahui strategi karyawan BPRS Haji Miskin dalam mengatasi keterbatasan sumber daya manusia dalam melayani nasabah, dan apa saja kendala yang dihadapi dalam melayani nasabah dengan keterbatasan sumber daya manusia dan juga dengan banyaknya permasalahan nasabah tersebut.

Jenis penelitian yang penulis gunakan adalah jenis penelitian lapangan (*Field Reseacrh*), untuk mendapatkan data-data dari permasalahan yang diteliti. Teknik pengumpulan data yang penulis gunakan adalah melalui wawancara dan dokumentasi. Pengelolaan data dilakukan secara deskriptif kualitatif, kemudian diuraikan serta melakukan klasifikasi terhadap aspek masalah tertentu dan memaparkan melalui kalimat yang efektif.

Dari penelitian yang penulis lakukan di lapangan dapat disimpulkan bahwa strategi yang dilakukan karyawan BPRS Haji Miskin dalam mengatasi keterbatasan sumber daya manusia dengan menggunakan 2 strategi yaitu distribusi dan transparansi. Dari strategi distribusi karyawan memanfaatkan metode komunikasi dan konsultasi melalui media telekomunikasi sehingga sangat mengefesiesikan layanan kepada nasabah dan juga memanfaatkan teknologi informasi melalui *transfer banking*. Dari segi transparansi (sikap keterbukaan) seorang direktur melayani langsung nasabah dengan pelayanan prima. Kendala yang dihadapi karyawan BPRS Haji Miskin yaitu banyaknya permasalahan yang harus di hadapi karyawan dengan berbagai macam masalah pada diri nasabah tersebut.

Kata Kunci: *Strategi, Sumber Daya Manusia (SDM), Pelayanan*

ABSTRACT

Indah Rahmadini, Student ID 2030401054, Thesis Title "BPRS Haji Miskin Pandai Sikek's Strategy to Overcome Limited Human Resources (HR) in Serving Customers". Islamic Banking Study Program, Faculty of Islamic Economics and Business, State Islamic University (UIN) Mahmud Yunus Batusangkar.

The main problem in this THESIS is the strategy of BPRS Haji Miskin Pandai Sikek to overcome limited human resources in serving customers, the number of which is 3,417 people, while the active employees at BPRS are 22 people and only 10 people as marketers, along with the many problems that occur with these customers, such as payment delays, customers who disappear, customers who use other people's data, and customers who do not want to pay their bills at all. The purpose of this discussion is to find out the strategy of BPRS Haji Miskin employees in overcoming limited human resources in serving customers, and what are the obstacles faced in serving customers with limited human resources and also with the many problems of these customers.

The type of research that the author uses is field research, to obtain data from the problems being studied. The data collection technique that the author uses is through interviews and documentation. Data management is carried out descriptively qualitatively, then described and classified against certain aspects of the problem and explained through effective sentences.

From the research that the author did in the field, it can be concluded that the strategy used by BPRS Haji Miskin employees in overcoming limited human resources is by using 2 strategies, namely distribution and transparency. From the distribution strategy, employees utilize communication and consultation methods through telecommunications media so that they are very efficient in providing services to customers and also utilizing information technology through banking transfers. In terms of transparency (openness), a director serves customers directly with excellent service. The obstacles faced by BPRS Haji Miskin employees are the many problems that employees have to face with various problems in the customers themselves.

Keywords: Strategy, Human Resources (HR), Service

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	
SURAT PERNYATAAN KEASLIAN	
PERSETUJUAN PEMBIMBING	
PENGESAHAN TIM PENGUJI	
ABSTRAK	i
ABSTRACT	ii
DAFTAR ISI.....	iii
DAFTAR TABEL.....	v
DAFTAR GAMBAR.....	vi
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang.....	1
B. Fokus Masalah.....	5
C. Sub Fokus	5
D. Tujuan Penelitian.....	5
E. Manfaat dan Luaran Penelitian.....	5
F. Defenisi Operasional	7
BAB II KAJIAN PUSTAKA	9
A. Landasan Teori	9
1. Sumber Daya Manusia.....	9
2. Strategi Mengatasi Keterbatasan Sumber Daya Manusia.....	28
3. Pelayanan	29
B. Penelitian yang relevan.....	41
BAB III METODE PENELITIAN	43
A. Jenis Penelitian	43
B. Tempat dan Waktu Penelitian.....	43
C. Instrumen Penelitian	44
D. Sumber Data	44
E. Teknik Pengumpulan Data	44
F. Teknik Analisis Data	44

G. Teknik Keabsahan Data.....	45
BAB IV HASIL PENELITIAN.....	46
A. Gambaran Umum PT. BPR Syariah Haji Miskin Pandai Sikek.....	46
1. Sejarah Berdirinya PT. BPR Syariah Haji Miskin.....	46
2. Visi, Misi dan Tujuan PT. BPR Syariah Haji Miskin.....	47
3. Profil perusahaan PT. BPR Syariah Haji Miskin.....	49
4. Produk- produk PT. BPRS Haji Miskin.....	50
5. Struktur Organisasi PT. BPRS Haji Miskin.....	53
B. Hasil Penelitian dan Pembahasan.....	58
1. Hasil Penelitian.....	58
2. Pembahasan.....	65
BAB V PENUTUP.....	72
A. Kesimpulan.....	72
B. Saran.....	74
DAFTAR PUSTAKA	

DAFTAR TABEL

Tabel 1. 1 Jumlah karyawan dan jumlah nasabah di BPRS Haji Miskin Pandai sikek	3
Tabel 3. 1 Tempat dan Waktu Penelitian	43
Tabel 4. 1 Profil PT. BPR Syariah Haji Miskin	49

DAFTAR GAMBAR

Gambar 4. 1 Struktur Organisasi.....	54
--------------------------------------	----

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Perbankan merupakan inti dari perekonomian suatu Negara yang telah menjadi instrumen penting untuk memperlancar jalannya pembangunan suatu Negara. Salah satu fungsinya adalah untuk perantara keuangan (*financial intermediation*), artinya bank adalah lembaga yang aktivitasnya berkaitan dengan keuangan, yakni sebagai perantara keuangan antara pihak yang memiliki dana (Muhammad) dalam (wulandari, 2021)

Bank syariah mempunyai peran penting sebagai lembaga perantara (*intermediary*) antara kumpulan masyarakat atau unit ekonomi yang mengalami kelebihan dana (*surplus unit*) dan unit yang mengalami kekurangan dana (*deficit*). Melalui kegiatan bank, kelebihan dana tersebut dapat disalurkan kepada pihak-pihak yang membutuhkan dan memberikan manfaat kepada kedua belah pihak (iska) dalam (suryani, 2015)

Perbankan syariah memiliki peran penting untuk mengatur peredaran dan sektor moneter di tanah air. Seiring dengan semakin berkembangnya perbankan syariah, juga diperlukan strategi dalam menarik nasabah. Dalam perkembangan perbankan syariah tentunya juga harus ada dukungan sumber daya insani yang memandai, baik dari segi kualitas maupun kuantitas. Salah satunya yaitu dengan mempersiapkan sumber daya manusia. Dalam sebuah lingkungan bisnis dihadapkan oleh perkembangan pada perusahaan yang setiap waktunya, bertujuan agar perusahaan mampu menjadikan sumber daya manusia, sebagai sorotan maupun untuk tetap bertahan. Sumber daya manusia merupakan peran utama dalam kegiatan perusahaan sebagai sarana dan prasarana ikut serta sebagai sumber daya. tanpa sumber daya manusia kegiatan perusahaan tidak berjalan dengan baik, maka persaingan antara lembaga keuangan lainnya bersaing untuk menarik nasabah (Euis, 2019).

Menurut Hamali, dalam (Ardigajaya, 2023) menyatakan bahwa sumber daya manusia merupakan suatu pendekatan yang strategis terhadap keterampilan, motivasi, pengembangan dan manajemen pengorganisasian sumber daya. Sumber daya manusia adalah salah satu faktor yang penting dalam suatu organisasi atau perusahaan, disamping faktor lain seperti aktiva dan modal. Oleh karena itu sumber daya manusia harus dikelola dengan baik untuk meningkatkan efektifitas dan efisien organisasi, sebagai salah satu fungsi dalam perusahaan yang dikenal dengan manajemen sumber daya manusia.

Sumber daya manusia dalam BPRS Haji Miskin merupakan sebuah sistem yang digunakan oleh karyawan dan direktur untuk mengendalikan, mengimplementasikan, dan mencapai tujuan dalam sebuah strategi dan tindakan yang dilakukan secara bersama untuk mencapai suatu pekerjaan dalam melayani nasabah.

Sebuah lembaga keuangan khususnya pada Bank Perkreditan Rakyat Syariah (BPRS) pelayanan merupakan hal yang sangat terpenting karena segala upaya yang dilakukan secara ikhlas untuk memenuhi kebutuhan nasabah atau bahkan melebihi harapan akan sangat berpengaruh kepada kepuasan nasabah. Sistem pelayanan perlu didukung oleh kualitas pelayanan, fasilitas yang memadai, etika dan tata krama. Sedangkan tujuan memberikan pelayanan adalah untuk memberikan kepuasan kepada nasabah. (Kaufman), dalam (Nugrohowati, 2019)

Demikian halnya yang terjadi di salah satu BPRS di nagari Pandai Sikek kecamatan X koto, yaitu BPRS Haji Miskin Kabupaten Tanah Datar, dari Kenagarian Padang Laweh, Kecamatan Sungai Puar, Kabupaten Agam. PT Bank Pembiayaan Rakyat Syariah Haji Miskin, mulai beroperasi 1 April 2006. PT. BPRS Haji Miskin Pandai Sikek merupakan salah satu bank dengan berbagai produk. Dimana dalam menjalankan operasinya telah diperoleh laba yang meningkat sesuai dengan perkembangan waktu. Salah satu produk pelayanan perbankan penting yang dijalankan bank syariah bertindak sebagai mediator atau penghubung antara pihak pemilik dana

(pemegang saham) dan nasabah dana (investor) dengan pihak yang membutuhkan modal atau dana (pengusaha dan masyarakat konsumen). Prinsip yang dijalankan bank syariah salah satunya adalah jual beli angsuran yang dikenal dengan Bai'almurabahah yaitu jual beli barang dengan harga asal dengan tambahan keuntungan yang disepakati (Masrina, 2020).

Dari hasil observasi awal penulis menemukan bahwa BPRS Haji Miskin Pandai Sikek sudah memiliki nasabah mencapai 3.417 orang, sedangkan sumber daya manusia yang masih bekerja aktif berjumlah 22 orang dengan jumlah marketing sebanyak 10 orang dari karyawan yang rutin ke lapangan. Setiap maketing harus menjemput tabungan dan angsuran lebih dari 100 orang nasabah dalam sehari. Strategi yang dilakukan oleh marketing BPRS dengan keterbatasan sumber daya manusianya adalah pelayanan dari marketing kenasabah melihat dari membuka tabungan dilayani dengan maksimal dan di arahkan tata cara prosedur di BPRS dan sistem menabung, penarikan di BPRS. Dan juga memberikan kemudahan-kemudahan seperti apabila seorang nasabah menarik uang, tetapi tidak perlu ke BPRS cukup di telepon dan marketing siap untuk mengantar ke lokasi, sehingga nasabah menjadi mudah dalam menabung dan juga penarikan maka meningkatkan jumlah nasabah setiap tahunnya, tetapi jumlah marketingnya tidak bertambah (2023).

Tabel 1. 1
Jumlah karyawan dan jumlah nasabah di BPRS Haji Miskin
Pandai sikek

Tahun	Jumlah Karyawan	Jumlah Nasabah				
		Murabahah	Ijarah	Multijasa	Mudharabah	Musyarakah
2020	42	1632	52	220	5	12
2021	39	1725	39	199	4	6
2022	35	2965	45	203	0	4
2023	22	3153	53	203	0	8
Jumlah seluruh nasabah				3417		

Pada BPRS Haji Miskin, nasabah yang dilayani sebanyak 3.417 dengan 10 orang marketing sedangkan pada satu hari maksimal seorang karyawan seharusnya hanya melayani nasabah 100 orang, dengan 10 marketing di banding dengan nasabah yang berjumlah 3.417 maka tidak sebanding, jika di dibandingkan pada nasabah bank pada umumnya, marketing bisa melayani hanya 30 orang dalam satu hari karena pada bank penyaluran dan penghimpun dana para nasabah langsung datang kepada bank untuk melakukan penyetoran tabungan atau pembiayaan, dan ditambah lagi bisa dilakukan dengan sistem online melalui mobile banking, sedangkan pada BPRS penghimpunan dana dilakukan secara jemputan oleh marketing BPRS itu sendiri, maka penulis menyatakan dengan 10 orang marketing tersebut dengan jumlah nasabah 3.417 untuk menghimpun dana secara jemputan tidak bisa diselesaikan secara maksimal, karena itu penulis mengatakan bahwa adanya keterbatasan SDM dalam melayani nasabahnya pada BPRS Haji Miskin Pandai Sikek.

Dengan hal itu untuk mencapai target dan terciptanya kinerja dan pelayanan yang bagus, BPRS harus memiliki karyawan yang bertanggung jawab dan memiliki sumber daya manusia yang bagus. Hal ini karena sumber daya manusia apalagi yang sesuai dengan konsep islami merupakan salah satu proses penting dalam berjalannya roda bisnis perusahaan untuk memberikan pelayanan yang terbaik, agar bisa menarik nasabah, dan pelayanan yang terbaik untuk nasabah sehingga membuat nasabah nyaman di perusahaan. Konsep islami yang dimaksud yaitu seperti yang dijelaskan pada Q.S Al-Maidah:2 yang menjelaskan tentang bahwa memberikan pelayanan terbaik terhadap sesama umat manusia merupakan pekerjaan yang sangat mulia dan merupakan pintu kebaikan bagi siapa saja yang melakukannya (haryanto, 2021)

Selain itu, penelitian yang dilakukan Ludfia Dipang tahun 2023, di dalam setiap perusahaan atau organisasi, sumber daya manusia merupakan bagian penting yang perlu mendapat perhatian. Hasil penelitian ini

menunjukkan bahwa pengembangan sumber daya manusia berpengaruh positif dan signifikan terhadap peningkatan kinerja karyawan.

Berdasarkan paparan diatas, penulis tertarik melakukan penelitian dengan judul **Strategi BPRS Haji Miskin Pandai Sikek Mengatasi Keterbatasan Sumber Daya Manusia dalam melayani nasabah.**

B. Fokus Masalah

Berdasarkan latar belakang diatas, maka penulis mengambil fokus penelitian yaitu, “strategi mengatasi keterbatasan sumber daya manusia dalam melayani nasabah di BPRS Haji Miskin Pandai Sikek”

C. Sub Fokus

Berdasarkan fokus penelitian diatas, maka diajukan pertanyaan penelitian sebagai berikut :

1. Bagaimana strategi BPRS Haji Miskin Pandai Sikek mengatasi keterbatasan sumber daya manusia dalam melayani nasabah ?
2. Apa saja kendala BPRS Haji Miskin Pandai Sikek mengatasi Sumber Daya Manusia dalam melayani nasabah ?

D. Tujuan Penelitian

Sesuai dengan rumusan masalah diatas, maka tujuan penelitian ini adalah :

1. Untuk menjelaskan strategi BPRS Haji Miskin Pandai Sikek mengatasi keterbatasan sumber daya manusia dalam melayani nasabah.
2. Untuk menjelaskan apa saja kendala BPRS Haji Miksin Pandai Sikek mengatasi keterbatasan sumber daya manusia dalam melayani nasabah.

E. Manfaat dan Luaran Penelitian

1. Manfaat Penelitian

Adapun manfaat hasil dari penelitian ini diharapkan agar bermanfaat :

a. Manfaat teoritis

Penelitian diharapkan dapat memberikan manfaat secara teoritis, memberikan konstribusi pemikiran dalam menunjang ilmu

pengetahuan, dan melatih kemampuan penulis dalam melakukan penelitian secara ilmiah dan merumuskan hasil penelitian dalam bentuk tulisan.

Melalui penelitian ini diharapkan dapat memberikan informasi kepada peneliti dan pembaca, serta sebagai sumbangan penelitian bagi BPRS Haji Miskin Pandai Sikek tentang Strategi keterbatasan sumber daya manusia dalam melayani nasabahnya.

b. Bagi pembaca

Meningkatkan pengetahuan pembaca tentang strategi BPRS Haji Miskin Pandai Sikek dalam mengatasi keterbatasan sumber daya manusia dalam melayani nasabahnya.

c. Bagi penulis

- 1) Sebagai sarana dan bahan untuk meningkatkan pengetahuan penulis tentang strategi BPRS Haji Miskin Pandai Sikek dalam mengatasi keterbatasan sumber daya manusia dalam melayani nasabahnya
- 2) Sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Ekonomi di Universitas Islam Negeri Mahmud Yunus Batusangkar.

d. Bagi Akademik

Sebagai bahan tambahan informasi dan referensi bagi pembaca yang akan melakukan penelitian tentang strategi BPRS Haji Miskin Pandai Sikek dalam mengatasi keterbatasan sumber daya manusia dalam melayani nasabahnya.

2. Luaran penelitian

Adapun luaran penelitian adalah :

- a. Agar penulisan dari skripsi ini dapat diterbitkan pada jurnal ilmiah
- b. Agar skripsi ini dijadikan sebagai acuan untuk penulis skripsi lainnya.

F. Defenisi Operasional

Dalam penelitian ini perlu diketahui definisi operasional variable dan beberapa istilah pokok yang digunakan dalam penelitian ini. Hal ini dilakukan agar konsep yang digunakan dapat diukur secara empiris dan untuk menghindari penafsiran yang berbeda-beda dalam memahami judul penelitian. Operasionalnya variabelnya sebagai berikut :

Strategi adalah tindakan yang bersifat *incremental* (senantiasa meningkat) dan terus menerus, serta dilakukan berdasarkan sudut pandang tentang apa yang diharapkan oleh pelanggan dimasa depan. Dengan demikian strategi selalu dimulai dari apa yang dapat terjadi. Terjadinya kecepatan inovasi pasar yang baru dan perubahan pola konsumen memerlukan kompetensi inti (*core competencies*). Perusahaan perlu mencari kompetensi inti di dalam bisnis yang dilakukan (Umar,2016).

Sedangkan yang penulis maksud adalah bagaimana strategi sumber daya manusia dalam meningkatkan pelayanan nasabah di BPRS Haji Miskin Pandai Sikek.

Sumber Daya Manusia adalah potensi manusiawi yang melekat keberadaanya pada seseorang yang meliputi potensi fisik dan non fisik. Sedangkan sumber daya manusia dalam konteks organisasi public dipahami sebagai potensi manusiawi yang melekat keberadaanya pada seorang pegawai yang terdiri atas potensi fisik dan non fisik. Potensi fisik adalah kemampuan fisik yang terakumulasi pada seseorang pegawai, sedangkan non fisik adalah kemampuan seorang pegawai yang terakumulasi baik dari latar belakang pengetahuan, keahlian, keterampilan dan human relation.(Sunyoti,2015).

sedangkan yang penulis maksud adalah strategi pengembangan sumber daya manusia dalam meningkatkan mutu pelayanan terhadap nasabah di BPRS Haji Miskin Pandai Sikek.

Pelayanan adalah setiap kegiatan yang dapat diberikan oleh suatu pihak ke pihak lainnya yang pada dasarnya tidak terwujud dan tidak pula berakibat pemilikan sesuatu, dan produksinya dapat atau tidak dapat dikaitkan dengan suatu produk fisik (Sumarni,2004).

Sedangkan yang penulis maksud adalah bagaimana mutu pelayanan karyawan untuk meningkatkan pelayanan terhadap nasabah di BPRS Haji Miskin Pandai Sikek.

BAB II

KAJIAN PUSTAKA

A. Landasan Teori

1. Sumber Daya Manusia

a. Pengertian Sumber Daya Manusia

Manusia merupakan komponen penting dalam organisasi yang akan bergerak dan melakukan aktifitas untuk mencapai tujuan. Keberhasilan suatu organisasi ditentukan dari kualitas orang-orang yang berada di dalamnya. SDM akan bekerja secara optimal jika organisasi dapat mendukung kemajuan karir mereka dengan melihat apa sebenarnya kompetensi mereka. Biasanya, pengembangan SDM berbasis kompetensi akan mempertinggi produktivitas karyawan sehingga kualitas kerja pun lebih tinggi pula dan berujung pada puasnya pelanggan dan organisasi akan diuntungkan. Sumber Daya Manusia dapat didefinisikan sebagai semua manusia yang terlibat di dalam suatu organisasi dalam mengupayakan terwujudnya tujuan organisasi tersebut (hasibuan,2020)

Pengertian SDM terbagi menjadi dua, yaitu pengertian secara makro dan mikro. Pengertian SDM secara makro adalah semua manusia sebagai penduduk atau warga negara suatu negara atau dalam batas wilayah tertentu yang sudah memasuki usia angkatan kerja, baik yang sudah maupun belum memperoleh pekerjaan (lapangan kerja) (Nawawi, 2022)

SDM adalah seorang yang siap, mau dan mampu memberi sumbangan usaha pencapaian tujuan organisasi. Selain itu sumber daya manusia merupakan salah satu unsur masukan (input) yang bersama unsur lainnya seperti modal, bahan, mesin dan metode/teknologi diubah menjadi proses manajemen menjadi keluaran (output) berupa barang atau jasa dalam usaha mencapai tujuan perusahaan (Rivai, 2022).

Mary Parker Follett, dalam (sevina, 2023) menjelaskan bahwa Manajemen Sumber Daya Manusia ini adalah memiliki arti suatu seni yang dilakukan dengan tujuan organisasi atau perusahaan tertentu melalui pengaturan pihak lain (SDM) dalam melaksanakan berbagai kegiatan atau pekerjaan yang dibutuhkan atau yang melakukan berbagai pekerjaan itu sendiri.

Lalu Mary Parker Follett, dalam (sevina, 2023) disini juga menjelaskan kalau istilah ini memiliki arti yang terkait dengan para manajer untuk mencapai berbagai tujuan organisasi perusahaan dari berbagai setingan pihak lain dalam melakukan kegiatan atau pekerjaan yang dibutuhkan, atau melakukan berbagai pekerjaan itu sendiri. Di mana arti dari manajemen sendiri memiliki cakupan yang cukup luas. Namun demikian jika dilihat dari penjelasan di atas dapat ditarik kesimpulan bahwa dalam mengelola sumber daya manusia bukan hanya untuk keperluan material ataupun financial saja.

Menurut Mathis dan Jackson dalam (sevina, 2023) dijelaskan bahwa SDM ini adalah merupakan suatu rancangan dari berbagai sistem formal pada sebuah organisasi. Dimana organisasi tersebut memiliki tujuan untuk memastikan penggunaan keahlian manusia secara efektif serta efisien untuk mencapai tujuan organisasi atau perusahaan sesuai yang diinginkan.

Manajemen sumber daya manusia atau (MSDM) merupakan salah satu bidang terkait manajemen, layaknya seperti manajemen keuangan dan lain-lain. Pengertian manajemen sumber daya manusia atau MSDM adalah merencanakan, mengelola, mengarahkan, serta mengatur berbagai proses terkait karyawan, mulai dari pengembangan, pemberian kompensasi, pengadaan, integrasi, hingga pemeliharaan karyawan. Hal ini dilakukan agar tujuan individu karyawan, organisasi atau perusahaan, dan juga masyarakat dapat tercapai.

Manajemen sumber daya manusia keberadaannya sangat penting bagi perusahaan ketika mengelola, mengatur, dan memanfaatkan SDM yang dimiliki agar dapat berfungsi dengan efisien serta produktif guna mencapai tujuan perusahaan (sevina, 2023)

Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa SDM adalah orang-orang yang terlibat dalam pelaksanaan organisasi di berbagai level, baik level pimpinan atau top manajer, middle manajer maupun staf atau karyawan termasuk di dalamnya investor atau pemodal (Khair, 2022)

b. Macam-macam Sumber Daya Manusia

Sumber daya yang paling penting bagi suatu organisasi adalah orang yang memberikan kerja, bakat, kreativitas, dan semangat kepada organisasi". Oleh karena itu kesulitan sumber daya manusia merupakan sumber masalah dalam organisasi. Konsekuensi dari hal ini adalah tersedianya sumber daya manusia yang mempunyai kapasitas sebagai perencana dan pelaksana program kegiatan. Kapasitas ini ditentukan oleh kapabilitas, kompetensi dan produktivitas kerja (chandrawijaya, 2019)

Secara umum SDM dalam organisasi terbagi kepada tiga kelompok yaitu sebagai berikut:

- 1) Investor, ialah setiap orang yang menginvestasikan modalnya untuk memperoleh pendapatan dan besarnya pendapatan itu tidak ditentukan tergantung pada laba yang dicapai perusahaan tersebut.
- 2) Karyawan, ialah penjual jasa (pikiran dan tenaganya) untuk mengerjakan pekerjaan yang diberikan dan berhak memperoleh kompensasi yang besarnya telah ditetapkan terlebih dahulu (sesuai perjanjian). Posisi karyawan dalam suatu perusahaan dibedakan menjadi:
 - a) Karyawan Operasional, ialah setiap orang yang secara langsung harus mengerjakan sendiri pekerjaannya sesuai dengan perintah atasan.

- b) Karyawan Manajerial, ialah setiap orang yang berhak memerintah bawahannya untuk mengerjakan sebagian pekerjaannya dan dikerjakan sesuai dengan perintah.
- c) Pemimpin, ialah seseorang yang mempergunakan wewenang dan kepemimpinannya untuk mengarahkan orang lain serta bertanggung jawab atas pekerjaan orang tersebut dalam mencapai suatu tujuan (haryanto, 2024)

c. Pentingnya Sumber Daya Manusia dalam Organisasi

Sumber daya manusia merupakan asset organisasi yang sangat vital, karena itu peran dan fungsinya tidak bisa digantikan oleh sumber daya lainnya. Seberapa modernnya teknologi yang digunakan, atau seberapa banyak dana yang disiapkan, namun tanpa sumber daya manusia yang professional semuanya menjadi tidak bermakna. Eksistensi sumber daya manusia dalam kondisi lingkungan yang terus berubah tidak dapat dipungkiri, oleh karena itu dituntut kemampuan beradaptasi yang tinggi agar mereka tidak tergilas oleh perubahan itu sendiri (ramadansyah, 2024)

Sumber daya manusia dalam organisasi harus senantiasa berorientasi terhadap visi, misi, tujuan dan sasaran organisasi di mana dia berada di dalamnya. Terdapat beberapa alasan mengapa karyawan harus selalu dibina dan dilatih agar senantiasa mampu menyesuaikan dengan perubahan lingkungan, diantaranya dan mungkin yang terpenting adalah:

- 1) Pegawai sering kali kurang memahami secara benar bagaimana melakukan pekerjaan.
- 2) Perubahan-perubahan dalam lingkungan kerja dan tenaga kerja. Perubahan-perubahan disini meliputi adanya perubahan teknologi atau munculnya metode kerja baru, dimana perusahaan secara proaktif harus menyesuaikan keterampilan pegawainya untuk dapat menggunakan teknologi tersebut serta menghindari keusangan pegawai (employee obsolescence). Perubahan dalam tenaga kerja

seperti semakin beragamnya tenaga kerja yang memiliki latar belakang keahlian, nilai dan sikap yang berbeda yang memerlukan pelatihan untuk menyamakan sikap dan perilaku mereka terhadap pekerjaan.

- 3) Meningkatkan daya saing perusahaan dan memperbaiki produktivitas. Sebagaimana dipahami pada saat ini, daya saing perusahaan tidak bisa lagi hanya mengandalkan asset berupa modal yang dimiliki sebab modal bukan lagi kekuatan daya saing yang langgeng, dan sumber daya manusia merupakan elemen yang paling penting untuk meningkatkan daya saing sebab sumber daya manusia merupakan aspek penentu utama daya saing yang langgeng. Selanjutnya dengan meningkatnya kemampuan seseorang, dengan asumsi faktor lain seperti gaji dan lingkungan kerja berada dalam kondisi yang baik, kemampuan akan dapat meningkatkan produktivitas pegawai.
- 4) Menyesuaikan dengan peraturan-peraturan yang ada, misalnya standar pelaksanaan pekerjaan yang dikeluarkan oleh asosiasi industri dan pemerintahan, untuk menjamin kualitas produksi atau keselamatan dan kesehatan kerja (khoiriah, 2023)

Pembinaan karyawan atau anggota organisasi adalah penting bagi individu dan organisasi apalagi organisasi yang besar dan juga sangat dibutuhkan untuk menyesuaikan diri dengan kemajuan teknologi. Pembinaan juga dapat meningkatkan kepuasan kerja karyawan (raharjo, 2022)

Organisasi yang memiliki ke depan akan senantiasa memperhatikan pembinaan sumber daya manusia yang menjadi asset organisasi dalam melaksanakan program-program dalam rangka merealisasikan tujuan dan mencapai visi misi organisasi. Di samping itu tantangan dan perubahan lingkungan juga menjadi faktor yang turut mendorong pentingnya pembinaan bagi anggota organisasi. Untuk mencapai visi, misi, dan tujuan tersebut tentu manusia tersebut harus

mempunyai nilai kompetensi, karakteristik kompetensi menurut Spencer ada lima karakteristik kompetensi yaitu:

- 1) Motif (*motive*), apa yang secara konsisten dipikirkan atau keinginan-keinginan yang menyebabkan melakukan tindakan. Apa yang mendorong, perilaku yang mengarah dan dipilih terhadap kegiatan atau tujuan tertentu.
- 2) Sifat/ciri bawaan (*trait*), ciri fisik dan reaksi-reaksi yang bersifat konsisten terhadap situasi atau informasi.
- 3) Konsep diri (*self concept*), sikap, nilai dari orang-orang.
- 4) Pengetahuan (*knowledge*), yaitu suatu informasi yang dimiliki seseorang pada bidang yang spesifik. Pengetahuan merupakan kompetensi yang kompleks. Biasanya tes pengetahuan mengukur kemampuan untuk memilih jawaban yang paling benar, tapi tidak bisa melihat apakah seseorang dapat melakukan pekerjaan berdasarkan pengetahuan yang dimilikinya itu
- 5) Keterampilan (*skill*), kemampuan untuk mampu melaksanakan tugas-tugas fisik dan mental tertentu. (Dharmanegara, 2019)

Berikut beberapa pentingnya Sumber Daya Manusia dalam organisasi, yaitu :

- 1) SDM sangat penting, karena mereka adalah pelaksana utama semua kegiatan organisasi (dessler, 2015)
- 2) SDM adalah asset paling berharga organisasi dan kunci keberhasilan jangka panjang.
- 3) Kinerja organisasi bergantung pada bagaimana SDM direkrut, dikembangkan, dan dimotivasi
- 4) SDM bukan hanya pelaksana, tapi sumber keunggulan kompetitif
- 5) Individu di dalam organisasi, bukan sistem, yang menciptakan perubahan dan hasil.

Jadi, dapat disimpulkan bahwa,

- 1) SDM adalah asset strategis organisasi
- 2) Pengelolaan SDM yang efektif berdampak besar pada daya saing,

produktivitas, dan inovasi organisasi

- 3) Organisasi yang sukses tidak hanya bergantung pada system atau teknologi, tetapi pada orang-orang yang menjalankan.

d. Landasan Hukum Sumber Daya Manusia

Al-quran surah al-baqarah ayat 30 :

وَإِذْ قَالَ رَبُّكَ لِلْمَلٰٓئِكَةِ إِنِّي جَاعِلٌ فِي الْأَرْضِ خَلِيفَةً قَالُوا أَتَجْعَلُ فِيهَا مَنْ يُفْسِدُ فِيهَا وَيَسْفِكُ الدِّمَآءَ وَنَحْنُ نُسَبِّحُ بِحَمْدِكَ وَنُقَدِّسُ لَكَ قَالَ
إِنِّي أَعْلَمُ مَا لَا تَعْلَمُونَ ﴿٣٠﴾

Artinya “(Ingatlah) ketika Tuhanmu berfirman kepada para malaikat, “Aku hendak menjadikan khalifah di bumi.” Mereka berkata, “Apakah Engkau hendak menjadikan orang yang merusak dan menumpahkan darah di sana, sedangkan kami bertasbih memuji-Mu dan menyucikan nama-Mu?” Dia berfirman, “Sesungguhnya Aku mengetahui apa yang tidak kamu ketahui.” (Q.S Al-Baqarah 2:30).

Kedudukan manusia di muka bumi ini adalah sebagai khalifah, yang diberi tugas untuk memelihara dan melestarikan alam, mengambil manfaat, serta mengelola kekayaan alamnya sehingga terwujud kedamaian serta kesejahteraan seluruh umat manusia.

Dan adapun aspek hukum pengembangan sumber daya manusia Undang- Undang Republik Indonesia Nomor 13 Tahun 2003 tentang ketenagakerjaan implikasinya dalam pengembangan dan perencanaan sumber daya manusia dalam pasal 7 dilakukan dengan cara :

- 1) Perencanaan tenaga kerja/ sumber daya manusia (SDM) makro.
- 2) Perencanaan tenaga kerja/ sumber daya manusia (SDM) mikro.

e. Konsep perencanaan Sumber Daya Manusia

Pengelolaan SDM mengembangkan dan bekerja melalui sebuah sistem manajemen sumber daya manusia yang terintegrasi dengan bagian lain dalam sebuah manajemen. Pada umumnya terdapat lima area fungsional dalam manajemen sumber daya manusia yang efektif:

staffing, pengembangan SDM, kompensasi, keselamatan dan kesehatan, serta hubungan antar staf. Perencanaan dalam kelima area tersebut mutlak dibutuhkan sehingga dalam penyediaan dan pengembangan staf, sistem kompensasi, sistem keselamatan dan kesehatan serta hubungan antar staf dipersiapkan secara baik serta diarahkan selaras dengan tujuan organisasi (Winarti,2018).

1) Defenisi Perencanaan Sumber Daya Manusia

Terdapat beberapa pengertian perencanaan sumber daya manusia atau SDM. Dari berbagai pengertian yang dikemukakan oleh Nawawi dapat disimpulkan bahwa perencanaan sumber daya manusia dapat diartikan sebagai: pertama, sebuah proses yang melibatkan serangkaian kegiatan seperti peramalan atau estimasi, usaha pemenuhan kebutuhan tenaga kerja organisasi dalam jangka waktu tertentu di masa mendatang didalamnya meliputi upaya pencocokkan SDM internal dan eksternal dengan lowongan-lowongan pekerjaan yang diperkirakan akan dibutuhkan, pengaturan flow SDM serta pendayagunaan sumber daya yang tersedia secara efektif dan efisien. Pengaturan flow SDM dimaksudkan untuk menentukan persyaratan tertentu pada SDM baru yang akan menggantikan SDM yang keluar dengan sumber daya yang bekerja secara efektif efisien. (Dharmanegara, 2019)

Perencanaan sumber daya manusia secara umum didefinisikan sebagai proses yang mengidentifikasi jumlah pegawai yang dibutuhkan organisasi dalam hal kualitas dan kuantitas yang tinggi, sehingga dipandang sebagai proses berkelanjutan dari perencanaan yang teratur dan terstruktur. Tujuan utama dari perencanaan sumber daya manusia adalah untuk memastikan bahwa pegawai memiliki tingkat interaksi terbaik dengan pekerjaan mereka. Juga, proses perencanaan ini menegaskan bahwa pegawai dalam jumlah yang tepat seperti yang dibutuhkan yaitu tidak ada kelebihan atau kekurangan tenaga kerja (Tedy Roberto, 2022)

Jonathan Rice dalam (Tedy Roberto, 2022) menyatakan bahwa Perencanaan Sumber Daya Manusia adalah proses jangka panjang yang diselenggarakan dengan cara yang benar mempekerjakan sumber daya manusia organisasi. Untuk menciptakan dan mempertahankan kesesuaian terbaik antara pekerjaan dan pegawai, perencanaan diberikan perhatian khusus. “Tiga elemen kunci dari proses perencanaan SDM adalah meramalkan permintaan tenaga kerja, menganalisis penawaran tenaga kerja saat ini, dan menyeimbangkan permintaan dan penawaran tenaga kerja yang diproyeksikan”. Pengaruh perencanaan sumber daya manusia terhadap kinerja organisasi.

Menurut pandangan operasionalnya, perencanaan sumber daya manusia menyelidiki semua persyaratan organisasi dan kebutuhan terkait program manajemen, kebijakan dan sumber daya yang diperlukan untuk memenuhi persyaratan. Rencana sumber daya manusia menetapkan dasar untuk semua kegiatan sumber daya manusia. Hal ini umumnya diambil bahwa perencanaan sumber daya manusia adalah kegiatan utama dari manajemen sumber daya manusia. Hax, menekankan peran penting strategi sumber daya manusia dengan menyebutkan bahwa untuk mempertahankan organisasi dalam jangka panjang dan mencapai keunggulan kompetitif jangka panjang, strategi SDM penting untuk mengembangkan dan bertindak berdasarkan tujuan yang terkoordinasi dengan baik dan untuk membuat rencana tindakan tertentu yang efektif. Ini diambil sebagai komponen penting dari strategi tingkat organisasi. Perencanaan SDM dituntut cukup fleksibel sehingga dibuat sesuai dengan lingkungan untuk jangka panjang, oleh karena itu dalam perencanaan SDM juga harus merupakan proses yang tidak terputus dan berkesinambungan (Tedy Roberto, 2022)

Perencanaan sumber daya manusia hendaknya didasarkan atas keserasian dengan perencanaan stratejik maupun perencanaan operasional organisasi. Ketidakserasian akan menjadi beban bagi organisasi dan dapat menjadi hambatan kedepannya. Selain itu perencanaan sumber daya manusia juga harus berdasar pada hasil job analisis. Dengan menggunakan informasi dalam deskripsi pekerjaan/ jabatan maka dapat diprediksi kebutuhan kualitatif dan kuantitatif sehingga organisasi dapat berjalan dengan efektif efisien.

2) Proses Perencanaan Sumber Daya Manusia

Sebagai sebuah proses, perencanaan sumber daya manusia melibatkan serangkaian kegiatan. Sedamayanti menguraikan empat kegiatan tersebut: persediaan SDM saat sekarang, perkiraan supply dan demand SDM, pengadaan SDM yang berkualitas, sistem pengawasan dan evaluasi sebagai umpan balik pada sistem. Kegiatan peramalan dilakukan dengan membandingkan antara kebutuhan atau tuntutan dan ketersediaan.

Hal ini dapat menghasilkan tiga kemungkinan seperti yang dikemukakan Mondy (2020) :

- a) Antara supply dan demand adalah sama;
- b) Surplus, maka yang dilakukan organisasi adalah penarikan tenaga kerja, pengurangan jam kerja, pensiun dini, dan pemberhentian;
- c) Kekurangan, maka yang dilakukan adalah melakukan perekrutan melalui proses seleksi.

Lebih rinci Nawawi(2020) mengemukakan dua kegiatan utama dalam perencanaan SDM yaitu: kegiatan analisis volume dan beban kerja, serta kegiatan analisis kemampuan SDM yang dimiliki organisasi. Dari kegiatan analisis volume dan beban kerja yang telah diserasikan dengan rencana stratejik maupun rencana operasional organisasi, maka dapat diperoleh informasi kebutuhan tenaga kerja yang presisi, penentuan teknik peramalan yang dilakukan dan penetapan perkiraan kebutuhan akan SDM untuk jangka pendek

hingga jangka panjang. Mangkuprawira membagi teknik dalam meramalkan atau mengestimasi kebutuhan SDM menjadi teknik peramalan jangka pendek dan jangka panjang.

Teknik peramalan jangka pendek meliputi analisis anggaran dan analisis beban kerja. Peramalan kebutuhan SDM dapat pula dicapai dengan proses penganggaran. Jumlah, kualifikasi, dan kualitas karyawan atau SDM yang diperlukan turut ditentukan oleh jumlah anggaran. Analisis beban kerja menentukan beban kerja seorang tenaga kerja, dan hal tersebut sudah ditentukan dalam bentuk standar kerja organisasi menurut jenis pekerjaannya. Sedangkan peramalan jangka panjang meliputi analisis permintaan unit maupun organisasi, pendapat pakar, analisis tren, analisis statistik, analisis bagan penempatan serta analisis Markov. Analisis permintaan unit disebut juga pendekatan *Bottom-Up* yaitu teknik peramalan dimana mulai dari level terendah hingga yang tertinggi, tiap level berkewajiban melakukan peramalan kebutuhan SDM sehingga di akhir akan menghasilkan estimasi agregat kebutuhan SDM (Winarti, 2018)

Pendekatan ini menganggap setiap pimpinan di setiap unit kerja mengetahui kebutuhan bawahannya. Analisis permintaan keorganisasian disebut pendekatan *top-down* atau disebut juga *zero-base forecasting*. Pada pendekatan tersebut menggunakan kondisi SDM yang dimiliki organisasi saat ini sebagai dasar untuk menentukan kebutuhan pengadaan staf (*staffing*) di masa mendatang.

3) Pentingnya perencanaan Sumber Daya Manusia

a) Penyusunan rencana sumber daya manusia bagi suatu organisasi dimaksudkan untuk menjamin agar kebutuhan sumber daya manusia dapat terpenuhi secara konstan, baik dari segi kualitas maupun kuantitas. Bagi perusahaan yang berkembang akan semakin kompleks kegiatannya dari semakin rumit mengelola sumber daya manusia sehingga perencanaan sumber daya

manusia sudah merupakan bagian integral dari fungsi manajemen sumber daya manusia bahkan dianggap sangat vital bagi kelangsungan hidup perusahaan (Winarti, 2018)

Perencanaan SDM disinyalir merupakan aktifitas yang sangat penting dilakukan oleh perusahaan. Mengapa? Beberapa alasan pentingnya perencanaan SDM bagi kelangsungan organisasi atau perusahaan adalah sebagai berikut: Kebutuhan akan SDM yang kompeten akan semakin terpenuhi. Dengan adanya perencanaan SDM yang lebih baik, *the right men in the right place* akan dapat dicapai oleh perusahaan. Penempatan pegawai yang kompeten dan tepat pada posisinya masing-masing dapat terlaksana dengan lebih optimal dan semakin cepat karena perusahaan telah mengetahui dengan baik bagaimana kualitas SDM yang dipekerjakan oleh mereka, bagaimana merekrutnya, apabila hendak menambah karyawan, juga bagaimana tentang mempertahankan karyawan-karyawan terbaik itu.

- b) Meningkatkan efektivitas dan efisiensi perusahaan. Apabila jumlah SDM di dalam internal perusahaan telah tidak efisien dan sudah tidak efektif lagi, maka sistem perencanaan SDM akan melakukan pengaturan atau penempatan ulang. Tujuannya adalah tentu saja agar semua SDM yang dimiliki dapat bekerja pada jabatan atau pekerjaan yang benar-benar sesuai dengan kemampuannya masing-masing. Jika memang hal itu bisa dilakukan maka akan mampu memberikan kontribusi secara maksimal dalam pencapaian tujuan dan sasaran perusahaan dimasa mendatang.
- c) Dapat semakin menghemat biaya dan anggaran perusahaan. Sebelum akan melakukan proses rekrutmen, pihak HR terlebih dahulu harus melakukan perombakan SDM dalam internal perusahaan. Misalnya dengan melaksanakan promosi jabatan dan pemindahan jabatan, pensiun yang sudah waktunya untuk

pensiun, atau bahkan memberhentikan para pekerja yang suka melanggar tata tertib dan peraturan perusahaan. Tentunya harus sudah sesuai dengan berbagai tata cara dan peraturan ketenagakerjaan yang masih berlaku. Dengan melakukan perombakan terlebih dahulu, maka akan dapat semakin menghemat segala biaya – biaya yang berhubungan dengan pengadaan tenaga kerja. Apabila penempatan ulang dilakukan secara tepat, tidak hanya akan terjadi penempatan yang keliru. Yang terpenting adalah tidak perlu menyediakan biaya untuk menambah SDM baru. Namun dalam beberapa kasus, penambahan karyawan baru memang sebenarnya tidak dapat dihindari. Misalnya saja, kantor yang telah membuka cabang baru atau lini anak perusahaan baru.

- d) Mendorong adanya perilaku yang semakin proaktif. Apabila perusahaan sudah memiliki perencanaan SDM yang lebih baik, maka akan segera dapat mengambil serangkaian tindakan responsif dalam menghadapi setiap masalah dinamika perkembangan bisnis yang setiap saat bisa terjadi. Hal ini tentunya akan dapat berdampak semakin positif terhadap kinerja dari perusahaan secara keseluruhan. Mendorong semakin terbangunnya sistem informasi SDM yang lebih akurat. Sistem informasi SDM yang semakin lama semakin akurat sangat penting dalam memberdayakan kinerja organisasi atau perusahaan agar mampu berjalan secara optimal.
- e) Perencanaan SDM akan mampu mendorong semakin terbangunnya sistem informasi SDM yang handal dan bertambah akurat dan tentunya hal ini sangat bermanfaat untuk perkembangan perusahaan. Semakin terciptanya hubungan Kerja yang harmonis dalam internal perusahaan. Bayangkan saja apabila suatu lingkungan kerja di sebuah perusahaan memiliki orang-orang yang tepat dan benar-benar kompeten dalam jabatan dan posisinya masing-masing. Pastinya akan terjadi hubungan

yang semakin harmonis bukan? Mereka akan saling bekerja sama dengan baik sesuai dengan keahliannya masing-masing agar dapat mewujudkan sasaran dan tujuan perusahaan. (Setiyati, 2019)

4) Kriteria perencanaan Sumber Daya Manusia

Perencanaan program (program *planning*) menyangkut pemilihan SDM yang paling efektif yang berpusat pada kelebihan maupun kekurangan SDM. Perencanaan program mencakup pengoordinasian program-program guna memenuhi rencana SDM dalam bidang kegiatan yang berbeda. Program haruslah dapat membantu pimpinan dalam mengantisipasi dan memenuhi kebutuhan tantangan relatif terhadap perolehan, penyebaran, dan pendaya-gunaan orang-orang. Perencanaan program mencakup sistem berbagai macam personalia dan aktivitas hubungan pegawai, tindakan-tindakan, dan rencana-rencana yang cocok satu sama lainnya (ramadhan, 2018).

Dengan demikian perencanaan SDM yang baik, adalah jika memenuhi beberapa kriteria, seperti:

- a) Perencanaan SDM berkaitan langsung dengan tujuan yang hendak dicapai organisasi, karena pada dasarnya sasaran organisasi adalah mencapai tujuan yang telah ditetapkan.
- b) Perencanaan untuk mencapai tujuan yang akan datang.
- c) Perencanaan selalu meliputi keputusan tentang kegiatan yang akan dilakukan.
- d) Perencanaan yang memiliki perhitungan yang akurat, teruji, fleksibel, dapat dipertanggung jawabkan, secara periode dievaluasi untuk kemungkinan dilakukan penyesuaian bila diperlukan sesuai dengan kebutuhan organisasi.
- e) Melalui perencanaan dapat lebih mempermudah setiap upaya untuk mencapai tujuan organisasi. Karena sejak penyusunan hingga pelaksanaannya perlu melibatkan semua pihak, karena

rencana hanyalah sebagai alat dan bukan tujuan. Sebab melalui rencana yang dibuat dengan baik tujuan organisasi dapat dicapai.

- f) Penyusunan perencanaan perlu ditangani oleh ahlinya dengan kemampuan dan pengetahuan yang memadai.
- g) Penyusunan perencanaan harus dilaksanakan oleh mereka yang ahli dan pengalaman di bidangnya.
- h) Perencanaan yang baik adalah kombinasi antara *top down* and *bottom up*.
- i) Perencanaan yang disusun harus didasarkan pada data yang akurat dan telah melalui tahapan uji coba.
- j) Perencanaan perlu diselesaikan dengan program kerja atau *action plan*.
- k) Perencanaan perlu secara jelas menggambarkan skala prioritas.
- l) Perencanaan disusun dengan cara dan bahasa yang sederhana sehingga akan memudahkan dalam pelaksanaannya, terutama bagi mereka yang tidak terlibat dalam penyusunan perencanaan.
- m) Perencanaan yang baik adalah yang fleksibel, sebagai antisipasi atas tantangan, kebijakan pemerintah dan kondisi yang tidak menentu.
- n) Tersedia celah jika suatu saat terpaksa melakukan penyimpangan demi kelancaran organisasi, artinya fleksibel dalam penyusunan hendaknya telah diperhitungkan kemungkinan faktor-faktor ketidakpastian.
- o) Perencanaan dihitung serealistis mungkin. dengan mengabaikan keinginan-keinginan pihak tertentu.
- p) Perencanaan yang disusun sebisa mungkin dapat dilaksanakan (realistis) (Ramadhan, 2023)

f. Tujuan pengembangan Sumber Daya Manusia

Pengembang SDM memiliki tujuan pastinya, secara umum sebenarnya tujuannya untuk meningkatkan kualitas para pekerja atau

individu melalui program pendidikan dan pelatihan namun secara terperinci ini dia tujuan-tujuan pengembangan SDM adalah:

1) Dapat meningkatkan Produktivitas di dalam Pekerjaan

Produktivitas yang baik menjadi hal yang diperlukan oleh setiap perusahaan. Jika produktivitas meningkat maka pekerjaan yang dihasilkan meningkat pula. Hasil banyak keuntungan berlipat, harapannya setiap hari produktivitas semua karyawan tinggi. Untuk mendapatkannya, maka harus ada suntikan kinerja dari perusahaan lewat pengembangan SDM.

2) Mengurangi kerusakan produk.

Salah itu wajar, namun bagi perusahaan sebuah kesalahan dalam pekerjaan yang mengakibatkan rusaknya produk, tentu menjadi kerugian besar. Kesalahan minor masih bisa ditolerir, namun jika terjadi berkali-kali akan menimbulkan masalah besar. Hal itu menandakan karyawan yang mengerjakan tidak handal atau sedang bermasalah. Oleh karena itu, hal ini perlu ditekan seminimal mungkin. Pengembangam SDM memastikan agar kesalahan produk bisa diminimalisir. Para karyawan yang akan diterima akan diberikan pelatihan terlebih dahulu untuk menjajaki sejauh mana kemampuannya dalam mengerjakan tugas dan mencapai target yang diminta. Sebelum terjun ke lapangan tingkat penguasaan karyawan sudah teruji dan hasil pekerjaannya bagus.

3) Memastikan semua berjalan efisien

Jika karyawan mengerjakan tugas secara tidak efisien, maka akan berimbas pada efektifitas waktu. Alih-alih ingin mengerjakan sesuatu hingga sempurna, namun jika pengerjaannya lambat, maka tugas yang lain tidak akan terselesaikan. Oleh karena itu, SDM melatih karyawan untuk mengerjakan tugasnya dengan terampil, baik dan efisien.

4) Meningkatkan sikap kepemimpinan.

Pada hakikatnya Setiap manusia adalah pemimpin. Paling tidak untuk dirinya sendiri. Namun pada kenyataannya, tidak semua karyawan mampu memimpin orang lain, apalagi jika karyawan tersebut *baperan* atau tidak tegas, padahal misalnya dia menjadi atasan karyawan lain. Nah, pengembangam SDM bertujuan untuk meningkatkan sikap kepemimpinan. Ada serangkaian kegiatan yang akan membuat karyawan mampu memiliki jiwa kepemimpinan. Jiwa *leadership* atau kepemimpinan membuat para karyawan tahu seberapa besar porsi dalam pekerjaannya. Karyawan juga harus mampu mengambil keputusan tepat, karyawan harus mandiri dan tidak bergantung pada orang lain, jiwa itulah yang berusaha ditumbuhkan lewat pengembangan SDM.

5) Menciptakan moral karyawan atau manusia

Moral yang baik menjadi kewajiban mutlak bagi seorang karyawan, kejujuran, rendah hati dan mau bekerja keras menjadi nomor satu. Kejujuran itu penting, jika karyawan pura-pura sudah mengerjakan tugas tapi sebenarnya belum terpegang. Kejujuran adalah barang mahal yang harus dipupuk oleh setiap karyawan. Banyak perusahaan yang hancur karena ketidak jujuran. Jika moral karyawan baik, maka suasana kerja yang nyaman dan kondusif bisa tercipta. Setiap karyawan saling menghargai dan mendukung satu sama lain, suasana kerja pun terasa menyenangkan . Suasana menyenangkan akan berimbas pada etos kerja, selalu merasa senang setiap menyelesaikan tugas akan berimbas kepada baiknya hasil pekerjaan.

6) Menaikkan balas jasa

Ketika pengembangan SDM dilakukan, maka kualitas pekerja semakin baik, imbasnya upaya balas jasa dilakukan dengan baik (novi, 2019)

Butler dalam (Tedy Roberto, 2022) menjelaskan bahwa ada peran penting manajemen sumber daya manusia untuk menciptakan keunggulan kompetitif bagi organisasi terhadap pesaing yang ada di industri. Manzini, dalam (Tedy Roberto, 2022) menekankan bahwa semua inisiatif organisasi memerlukan integrasi dengan praktik SDM agar berhasil mengintegrasikan strategi organisasi. Ketika semua inisiatif strategis yaitu pertumbuhan, layanan pelanggan yang lebih baik, metode produksi yang inovatif, peningkatan layanan purna jual, merger, dll memiliki keselarasan dengan praktik SDM dan kebijakan organisasi misalnya dengan pengorganisasian, komunikasi, pengembangan, penilaian, dan pemberian penghargaan kepada pegawai, dan dengan memperhatikan kemampuan masa depan organisasi, peluang keberhasilan dan implementasi rencana strategis yang lebih baik menghasilkan peningkatan. Praktik SDM juga perlu diselaraskan dengan tujuan organisasi.

Walker dalam (Tedy Roberto, 2022) menguraikan bahwa "Seperti kebanyakan praktik organisasi, bagaimanapun, efektivitas perencanaan SDM tergantung pada perspektif di mana ia digunakan". Perencana SDM perlu memiliki tujuan yang jelas dan tepat dalam pikiran agar dapat melaksanakan proses perencanaan SDM dengan lebih baik.

Demikian pula, Ulrich dalam (Tedy Roberto, 2022) menambahkan bahwa perencanaan SDM diakui sebagai sumber pengembangan fungsi organisasi berdasarkan misi dan tujuan. Dengan bantuan perencanaan, area yang membutuhkan fungsi yang lebih baik diidentifikasi untuk membuatnya tumbuh dan berhasil. "Banyak metodologi perencanaan SDM telah dikembangkan dan organisasi juga telah membuat sendiri, sebagian besar metode ini mirip dengan yang dijelaskan dalam literatur seperti: menetapkan tujuan formal, mengidentifikasi strategi organisasi yang tepat, dan mencari aplikasi SDM yang inovatif".

Qhesya septian, dkk menjelaskan bahwa tujuan utama pengembangan SDM meliputi :

- 1) Meningkatkan produktivitas
- 2) Mengurangi kesalahan kerja
- 3) Menumbuhkan jiwa kepemimpinan
- 4) Meningkatkan moral karyawan (septian, 2024)

Risatul ummah dan mudji kuswinaro menggambarkan bahwa pelatihan dan pengembangan SDM bertujuan mempersiapkan karyawan menghadapi perubahan teknologi dan metode kerja. Dampaknya ialah peningkatan efektifitas, efisiensi, serta produktivitas organisasi (ummah, 2024)

Jadi, dapat disimpulkan bahwa, pengembangan SDM bukan hanya sekedar “ pelatihan rutin”, melainkan strategi untuk membentuk SDM yang kompeten, produktif, termotivasi, adaptif, dan berkontribusi pada daya saing organisasi jangka panjang.

g. Indikator-indikator kualitas Sumber Daya Manusia

Kasanuddin (2011) mengatakan bahwa indikator dari kualitas sumber daya manusia adalah sebagai berikut:

- 1) Kualitas intelektual meliputi pengetahuan dan keterampilan),
- 2) Pendidikan,
- 3) Memahami bidangnya,
- 4) Kemampuan,
- 5) Semangat kerja dan
- 6) Kemampuan perencanaan pengorganisasian

Menurut M. Dawan Rahardjo (2010) mengatakan bahwa indikator dari kualitas sumber daya manusia adalah sebagai berikut :

- 1) Kualitas Intelektual (Pengetahuan dan Keterampilan) Meliputi:
 - a) Memiliki pengetahuan dan keterampilan dibidang ilmu pengetahuan dan teknologi yang sesuai dengan tuntutan industrialisasi.

- b) Memiliki pengetahuan bahasa, meliputi bahasa nasional, bahasa daerah dan sekurang-kurangnya satu bahasa asing.
- 2) Pendidikan, meliputi :
- a) Memiliki kemampuan pendidikan pada jenjang yang lebih tinggi.
 - b) Memiliki tingkat ragam dan kualitas pendidikan serta keterampilan yang relevan dengan memperhatikan dinamika lapangan kerja baik yang di tingkat lokal, nasional maupun internasional.

2. Strategi Mengatasi Keterbatasan Sumber Daya Manusia

Keterbatasan merupakan suatu persoalan dalam kegiatan ekonomi yang sangat berdampak pada upaya pemenuhan kebutuhan manusia. Tidak hanya keterbatasan sumber daya manusia yang menimbulkan persoalan, tetapi juga keterbatasan sumber daya manusia yang berkualitas. Diperlukan cara mengatasi keterbatasan sumber daya manusia agar kebutuhan sumber daya manusia terpenuhi.

Berikut beberapa strategi untuk mengatasi keterbatasan SDM, yaitu :

a. Meningkatkan kualitas pendidikan

Pendidikan sangat diperlukan untuk mencetak generasi cerdas dengan semangat kerja yang tinggi. Peningkatan kualitas di berbagai jenjang pendidikan sudah seharusnya dilakukan agar tidak terjadi keterbatasan sumber daya manusia. Dengan standarisasi pendidikan di berbagai jenjang, mulai pendidikan dasar hingga perguruan tinggi, sumber daya manusia berkualitas akan tercipta.

b. Memperbanyak kegiatan sosialisasi

Kegiatan sosialisasi sangat penting dan bermanfaat untuk meningkatkan pengetahuan bagi para tenaga kerja. Sosialisasi ini bertujuan mengetahui upaya untuk menambah jumlah nasabah, dan memberikan berbagai informasi kepada pihak yang belum mampu mengakses informasi secara luas setiap saat.

c. Menyelenggarakan pelatihan keterampilan

Dalam upaya memenuhi kebutuhan konsumen, maka setiap tenaga kerja harus menghasilkan produk yang baik dan layak bagi konsumennya. Produknya yang berkualitas, baik berupa barang, maupun jasa harus diupayakan dengan optimal. Disinilah peran penting dari pelatihan keterampilan karyawan agar mampu bekerja dengan baik sesuai standar yang ditetapkan.

d. Memotivasi Karyawan

Motivasi tampaknya merupakan suatu hal yang sederhana, tetapi justru efeknya sangat besar terhadap kinerja karyawan. seorang individu akan merasa semangat dalam menjalankan pekerjaannya apabila diberikan motivasi secara rutin dan setiap hari. Hal ini memupuk kepuasan kerja dan jiwa profesionalisme yang baik dari setiap individu. (muiz, 2024)

3. Pelayanan

a. Pengertian pelayanan

Menurut Kotler, dalam (Mariansyah, 2020), pelayanan merupakan setiap tindakan atau kegiatan yang dapat ditawarkan oleh satu pihak kepada pihak lain, pada dasarnya tidak berwujud dan tidak mengakibatkan kepemilikan apapun.

pelayanan secara umum adalah rasa menyenangkan yang diberikan kepada orang lain disertai kemudahan-kemudahan dan memenuhi segala kebutuhan mereka. Pelayanan adalah merupakan suatu tindakan atau perbuatan seseorang atau organisasi untuk memberikan kepuasan kepada pelanggannya atau konsumennya (Puspita, 2019)

Secara umum pelayanan dapat diartikan dengan melakukan kegiatan atau perbuatan yang hasilnya ditujukan untuk kepentingan orang lain, baik perorangan, kelompok atau masyarakat.

Moenir (2020) mengemukakan pelayanan timbul karena adanya kewajiban sebagai suatu proses penyelenggaraan kegiatan organisasi,

baik organisasi pemerintah maupun organisasi swasta. Pelayanan adalah kegiatan yang dilakukan oleh seseorang atau sekelompok orang dengan landasan faktor materiil melalui sistem, prosedur dan metode tertentu dalam rangka memenuhi kebutuhan orang lain sesuai haknya.

Menurut Payne dalam (Sari, 2017) pelayanan adalah rasa menyenangkan atau tidak menyenangkan yang diterima oleh penerima pelayanan pada saat memperoleh pelayanan.

Payne, dalam (Sari, 2017) juga mengatakan bahwa pelayanan pelanggan mengandung pengertian:

- 1) Segala kegiatan yang dibutuhkan untuk menerima, memproses, menyampaikan dan memenuhi pesanan pelanggan dan untuk menindak lanjuti setiap kegiatan yang mengandung kekeliruan.
- 2) Ketepatan waktu dan reliabilitas penyampaian jasa kepada pelanggan sesuai dengan harapan mereka.
- 3) Serangkaian kegiatan yang meliputi semua bidang bisnis yang terpadu untuk menyampaikan produk-produk dan jasa tersebut sedemikian rupa sehingga dipersepsikan memuaskan oleh pelanggan dan merealisasikan pencapaian tujuan-tujuan perusahaan.
- 4) Total pesanan yang masuk dan seluruh komunikasi dengan pelanggan.
- 5) Penyampaian produk kepada pelanggan tepat waktu dan akurat dengan segala tindak lanjut serta tanggapan keterangan yang akurat.

Sehubungan dengan kontak personal yang sangat penting dalam menentukan kualitas pelayanan, setiap perusahaan memerlukan *service excellence* atau pelayanan unggul, yaitu suatu sikap/cara karyawan dalam melayani konsumen secara memuaskan. Definisi kualitas jasa berpusat pada upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan pelanggan serta ketetapan penyampainya untuk mengimbangi harapan pelanggan.

Pelayanan adalah setiap tindakan atau kegiatan yang dapat ditawarkan oleh suatu pihak kepada pihak lain, yang pada dasarnya tidak berwujud dan tidak mengakibatkan kepemilikan apapun.

Produksinya yang dapat dikaitkan atau tidak dikaitkan pada satu produk fisik. Pelayanan merupakan perilaku produsen dalam rangka memenuhi kebutuhan dan keinginan konsumen demi tercapainya kepuasan pada konsumen itu sendiri (Kotler, 2022).

b. Pelayanan menurut pandangan islam

Menurut ensiklopedi Islam, pelayanan adalah suatu keharusan yang pengoperasiannya sesuai dengan prinsip syari'ah. Agar suatu pelayanan yang ada di perusahaan jasa harus lebih terarah maka semua pihak harus mempunyai pedoman dan prinsip-prinsip yang dituangkan dalam ajaran Islam. Dimana Islam menekankan keabsahan suatu pelayanan yang sesuai dengan harapan konsumen yang merasakan kepuasan secara maksimum (Sahara, 2022)

Adapun konsep pelayanan dalam Islam adalah sebagai berikut:

- 1) Prinsip Tolong Menolong (Ta'awun). Qutub mengemukakan bahwa memberikan pelayanan terbaik terhadap sesama umat manusia adalah pekerjaan yang sangat mulia dan merupakan pintu kebaikan bagi siapa saja yang melakukannya. Sebagaimana dijelaskan dalam ayat al-quran:

يَأْتِيهَا الَّذِينَ ءَامَنُوا لَا تَحِلُّوا شَعْبَةَ اللَّهِ وَلَا الشَّهْرَ الْحَرَامَ وَلَا الْهَدْيَ
وَلَا الْقَلْبَيْدَ وَلَا ءَامِينَ الْبَيْتِ الْحَرَامِ يَبْتَغُونَ فَضْلًا مِّن رَّبِّهِمْ وَرِضْوَانًا
وَإِذَا حَلَلْتُمْ فَاصْطَادُوا وَلَا تَجْرِمَنَّكُمْ شَنَاٰنُ قَوْمٍ أَن صَدُّوكُمْ عَنِ
الْمَسْجِدِ الْحَرَامِ أَن تَعْتَدُوا وَتَعَاوَنُوا عَلَى الْبِرِّ وَالتَّقْوَىٰ وَلَا تَعَاوَنُوا
عَلَى الْإِثْمِ وَالْعُدْوَانِ وَاتَّقُوا اللَّهَ إِنَّ اللَّهَ شَدِيدُ الْعِقَابِ ﴿٢١٧﴾

Artinya: *Hai orang-orang yang beriman, janganlah kamu melanggar syi'ar-syi'ar Allah, dan jangan melanggar kehormatan bulan-bulan haram, jangan (mengganggu) binatang-binatang had-ya, dan binatang-binatang qalaa-id, dan jangan (pula) mengganggu orang-orang yang mengunjungi Baitullah sedang mereka mencari kurnia dan*

keredhaan dari Tuhannya dan apabila kamu Telah menyelesaikan ibadah haji, Maka bolehlah berburu. dan janganlah sekali-kali kebencian(mu) kepada sesuatu kaum Karena mereka menghalang-halangi kamu dari Masjidilharam, mendorongmu berbuat aniaya (kepada mereka). dan tolong-menolonglah kamu dalam (mengerjakan) kebajikan dan takwa, dan jangan tolong-menolong dalam berbuat dosa dan pelanggaran. dan bertakwalah kamu kepada Allah, Sesungguhnya Allah amat berat siksa-Nya.

- 2) Prinsip Memberi Kemudahan (At-Taysir). Menyadari tabiat manusia yang tidak menyukai beban yang membatasi kemerdekaannya, maka Allah swt menurunkan syari'at islam untuk memelihara dan mengusahakan agar ketentuan yang dibebankan pada manusia dapat dengan mudah dilaksanakan serta dapat menghilangkan kesulitan dan kesempitan adalah menghilangkan hal-hal yang menyulitkan (masyaqah) masyarakat yang berlebih-lebihan, dan dapat menghabiskan daya manusia dalam melaksanakannya.

Meskipun demikian tidaklah berarti bahwa syariah islam menghilangkan sama sekali kesulitan yang mungkin di alami oleh manusia dalam kehidupannya. Hanya saja diharapkan ketentuan yang terdapat dalam syariat islam dapat mengurangi kesulitan bagi manusia (Sahara, 2022).

- 1) Prinsip Persamaan (Musawah).

Manusia semuanya adalah sama, dari asal kejadian yang sama yaitu dari tanah dan dari diri yang satu yakni Adam yang diciptakan dari tanah. Karena itu tidak ada kelebihan individu satu dengan yang lainnya, karena asal-usul semua manusia adalah sama. Dalam Islam hanya dikenal 2 golongan manusia, yaitu:

- a) Mereka yang berbuat bagus, bertaqwa dan mulia disisi Allah.
- b) Orang-orang durhaka (Fajir), celaka dan hina disisi Allah

- 2) Prinsip Saling Mencintai (Muhabbah).

Rasa saling mencintai yaitu mencintai saudara sendiri seperti mencintai diri sendiri, dimana seorang karyawan memberikan

pelayanan kepada pelanggan dengan memperlakukan pelanggan itu dengan baik seperti memperlakukan dirinya sendiri.

- 3) Prinsip Lemah Lembut (Al-Layin). Sebagaimana sebuah hadist yang diriwayatkan Muslim dari Jabir bin Abdullah bahwa Nabi bersabda: “Barang siapa yang tidak memiliki sifat lembut, maka tidak akan pernah mendapatkan kebaikan”
- 4) Prinsip Kekeluargaan (ukhuwah). Ukhuwah yang secara jelas dinyatakan dalam al-Qur’an adalah persaudaraan seagama dan persaudaraan yang jalinannya bukan karena agama. Sikap melayani adalah salah satu prinsip bisnis yang islami Rasulullah mengatakan “saidul kaunkhalimuhum” (pengurus/pengusaha itu adalah pelayan bagi customernya).

Berdasarkan pembahasan di atas, pelayanan adalah suatu aktivitas atau serangkaian aktivitas yang bersifat tidak kasat mata (tidak dapat diraba) yang terjadi sebagai akibat adanya interaksi antara konsumen dengan karyawan atau hal lain yang disediakan oleh perusahaan pemberian pelayanan yang dimaksudkan untuk memecahkan permasalahan atau pelanggan. Pelayanan menurut Islam adalah suatu keharusan dalam pelayanan yang pengoperasiannya sesuai dengan prinsip syari’ah (Sahara, 2022).

c. Bentuk-bentuk Pelayanan

1) Bentuk mutu pelayanan

Pelayanan umum yang dilakukan oleh siapapun bentuknya sebagai berikut :

a) Layanan dengan lisan

biasanya dilakukan oleh petugas- petugas di bidang Hubungan Masyarakat (Humas), bidang layanan informasi dan bidang-bidang lain yang tugasnya memberikan penjelasan atau keterangan kepada siapapun yang memerlukan, agar layanan lisan berhasil sesuai dengan yang diharapkan.

b) Layanan dengan tulisan

Layanan melalui tulisan adalah bentuk layanan yang paling menonjol dalam pelaksanaan tugas. Tidak hanya dari segi jumlah, tetapi juga dari segi peranannya. Pada dasarnya layanan melalui tulisan efisien terutama bagi layanan jarak jauh karena faktor biaya. Agar layanan dalam bentuk tulisan dapat memuaskan pihak yang dilayani, satu hal yang harus diperhatikan adalah faktor kecepatan dalam pengolahan (Moenir,2018).

d. Manfaat Pelayanan

Terdapat empat manfaat kualitas layanan,yaitu :

- 1) Mengidentifikasi dengan benar kebutuhan dan persyaratan pelanggan.
- 2) Menyampaikan harapan pelanggan kepada perancang produk.
- 3) Memastikan pesanan pelanggan dipenuhi dengan benar dan tepat waktu.
- 4) Tetap berhubungan dengan pelanggan setelah penjualan untuk memastikan bahwa mereka puas. (Febrianti, 2023)

Seiring dengan berkembangnya era globalisasi, tuntutan masyarakat terhadap peningkatan kualitas pelayanan publik semakin dirasakan penting karena masyarakat semakin kritis terhadap produk jasa yang diperolehnya. Kualitas pelayanan akan berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan terhadap layanan yang diberikan. Kaitannya dengan pelayanan publik, kualitas pelayanan merupakan indikator penting yang dapat menentukan keberhasilan pemenuhan aspek-aspek pelayanan publik.

Fandy Tjiptono dan Gregorius Chandra (2015) menyebutkan bahwa terdapat beberapa manfaat yang dapat diperoleh sebuah perusahaan dengan adanya kualitas pelayanan, yaitu:

- 1) Kualitas berhubungan erat dengan kepuasan pelanggan. Kualitas memberikan dorongan khusus bagi para pelanggan untuk menjalin ikatan relasi saling menguntungkan dalam jangka panjang dengan

perusahaan.

- 2) Perusahaan dapat meningkatkan pangsa pasarnya melalui pemenuhan kualitas yang bersifat customer-driven.
- 3) Kualitas dapat mengurangi biaya. Biaya untuk mewujudkan produk berkualitas jauh lebih kecil dibandingkan biaya yang ditimbulkan apabila perusahaan gagal memenuhi standar kualitas.

Berdasarkan penjabaran tersebut, dapat disimpulkan bahwa manfaat dari kualitas pelayanan adalah untuk meningkatkan efektifitas dan efisiensi kerja organisasi yang dapat meningkatkan kepuasan pelanggan.

e. Fungsi dan tujuan pelayanan

1) Fungsi pelayanan

Ada tiga fungsi pelayanan umum (publik) yang dilakukan pemerintah yaitu *environmental service, development service* dan *protective service*. Pelayanan oleh pemerintah juga dibedakan berdasarkan siapa yang menikmati atau menerima dampak layanan baik individu maupun kelompok. Konsep barang layanan pada dasarnya terdiri dari barang layanan pribadi (*private goods*) dan barang layanan kolektif (*public goods*). Pelayanan Prima adalah pelayanan yang sangat baik dan atau pelayanan yang terbaik, sesuai dengan standar yang berlaku atau dimiliki oleh instansi yang memberi pelayanan sehingga mampu memuaskan pihak yang dilayani (pelanggan) (Parsaoran, 2017).

Namun yang paling penting dalam memberikan pelayanan kepada pelanggan, minimal harus ada tiga hal pokok, yakni : peduli pada pelanggan, melayani dengan tindakan terbaik, dan memuaskan pelanggan dengan berorientasi pada standar layanan tertentu. Jadi keberhasilan program pelayanan prima tergantung pada penyelarasan kemampuan, sikap, penampilan, perhatian, tindakan, dan tanggungjawab dalam pelaksanaannya (Parsaoran, 2017)

Sederhananya pelayanan prima (*excellent service*) adalah pelayanan yang memenuhi standar kualitas yang sesuai dengan harapan dan kepuasan pelanggan. Sehingga dalam pelayanan prima terdapat dua elemen penting yang saling berkaitan yaitu pelayanan dan kualitas. Kualitas pelayanan sendiri memiliki beberapa definisi yang dikemukakan oleh beberapa ahli, terdapat beberapa kesamaan yakni :

- a) Kualitas merupakan usaha untuk memenuhi harapan pelanggan.
- b) Kualitas merupakan kondisi mutu yang setiap saat mengalami perubahan.
- c) Kualitas mencakup proses, produk, barang, jasa, manusia, dan lingkungan.
- d) Kualitas merupakan suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan proses, produk, barang, jasa, manusia, dan lingkungan yang memenuhi harapan (Parsaoran, 2017)

2) Tujuan pelayanan

Tujuan pelayanan prima adalah memberikan pelayanan yang dapat memenuhi dan memuaskan pelanggan atau masyarakat serta memberikan fokus pelayanan kepada pelanggan. Pelayanan prima dalam sektor publik didasarkan pada aksioma bahwa “pelayanan adalah pemberdayaan”. Pelayanan pada sektor bisnis berorientasi profit, sedangkan pelayanan prima pada sektor publik bertujuan memenuhi kebutuhan masyarakat secara sangat baik atau terbaik. Perbaikan pelayanan sektor publik merupakan kebutuhan yang mendesak sebagai kunci keberhasilan reformasi administrasi negara. Pelayanan prima bertujuan :

- a) Untuk memberikan pelayanan yang bermutu tinggi kepada pelanggan/pengguna produk.
- b) Untuk menimbulkan keputusan dari pihak pelanggan agar segera membeli barang/jasa yang ditawarkan pada saat itu juga.

- c) Untuk menumbuhkan kepercayaan pelanggan terhadap barang/jasa yang ditawarkan.
- d) Untuk menghindari terjadinya tuntutan-tuntutan yang tidak perlu dikemudian hari terhadap produsen.
- e) Untuk menciptakan kepercayaan dan kepuasan kepada pelanggan.
- f) Untuk menjaga agar pelanggan merasa diperhatikan segala kebutuhannya.
- g) Untuk mempertahankan pelanggan/pengguna produk (Parsaoran, 2017)

f. Dimensi Pelayanan

Tingkat kepuasan seseorang pelanggan dapat dilihat dari nilai produk atau jasa yang diberikan oleh instansi. Nilai tersebut ditentukan oleh berbagai faktor-faktor kualitas pelayanan. Kebutuhan pelanggan terhadap produk atau jasa didasarkan atas beberapa karakteristik. Karakteristik tersebut merupakan harapan pelanggan. Pemenuhan harapan pelanggan adalah tugas instansi dalam memberikan produk berupa pelayanan yang terbaik (Anigoman, 2023)

Berikut sepuluh dimensi kualitas, yaitu:

- 1) *Reliability*, mencakup dua hal pokok, yaitu konsistensi kerja (performance) dan kemampuan untuk dipercaya (*dependability*). Hal ini berarti perusahaan memberikan jasanya secara tepat semennjak saat pertama (*right the frist time*). Selain itu juga berarti bahwa perusahaan yang bersangkutan memenuhi janjinya, misalnya menyampaikan janjinya sesuai dengan jadwal yang disepakati.
- 2) *Responsiveness*, yaitu kemauan atau kesiapan para karyawan untuk memberikan jasa yang dibutuhkan pelanggan.
- 3) *Competence*, artinya setiap orang dalam suatu perusahaan memiliki ketrampilan dan pengetahuan yang dibutuhkan agar dapat memeerikan jasa tertentu.
- 4) *Access*, meliputi kemudahan untuk dihubungi dan ditemui. Hal ini berarti lokasi fasilitas jasa yang mudah dijangkau, waktu menunggu

yang tidak terlalu lama, saluran komunikasi perusahaan mudah dihubungi, dan lain-lain.

- 5) *Courtesy*, meliputi sikap sopan santun, respek, perhatian, dan keramahan yang dimiliki para contact personnel (seperti resepsionis, operator telepon, dan lain- lain).
- 6) *Communication*, artinya memberikan informasi kepada pelanggan dalam bahasa yang mereka pahami, serta selalu mendengarkan saran dan keluhan pelanggan.
- 7) *Credibility*, yaitu sifat jujur dan dapat dipercaya. Kredibilitas mencakup nama perusahaan, reputasi perusahaan, karakteristik pribadi contact personnel, dan interaksi pelanggan.
- 8) *Security*, yaitu aman dari bahaya, risiko, atau keragu-raguan. Aspek ini meliputi keamanan secara fisik (*physical safety*), keamanan finansial (*financial security*), dan kerahasiaan(*confidentiality*).
- 9) *Understanding/Knowing the Customer*, yaitu usaha untuk memahami kebutuhan pelanggan.
- 10) *Tangibles*, yaitu bukti fisik dari jasa, bisa berupa fasilitas fisik, peralatan yang dipergunakan, representasi fisik dari jasa (misalnya kartu kredit plastik) (Septiandika, 2021).

g. Unsur-unsur Pelayanan

1) Penampilan

Personal dan fisik sebagaimana layanan kantor depan (resepsionis) memerlukan persyaratan seperti berpenampilan menarik, badan harus tegap/tidak cacat, tutur bahasa menarik, familiar dalam berperilaku dan penampilan penuh percaya diri.

2) Tepat waktu dan janji

Secara utuh dan prima petugas pelayanan dalam menyampaikan perlu diperhitungkan janji yang disampaikan kepada pelanggan bukan sebaliknya selalu ingkar janji.

3) Kesiediaan Melayani

Sebagaimana fungsi dan wewenang harus melayani kepada para pelanggan, konsekuensi logis petugas harus benar-benar bersedia melayani kepada pelanggan.

4) Pengetahuan dan Keahlian

Sebagai syarat untuk melayani dengan baik, petugas harus mempunyai pengetahuan dan keahlian. Di sini petugas pelayanan harus memiliki tingkat pendidikan tertentu dan pelatihan tertentu yang diisyaratkan dalam jabatan serta memiliki pengalaman yang luas dibidangnya.

5) Kesopanan dan ramah tamah.

Masyarakat pengguna jasa pelayanan itu sendiri dan lapisan masyarakat baik tingkat status ekonomi dan sosial rendah maupun tinggi terdapat perbedaan karakternya maka petugas pelayanan masyarakat dituntut adanya keramahan tamahan yang standar dalam melayani dengan sabar tidak egois dan santun dalam bertutur kepada pelanggan.

6) Kejujuran dan kepercayaan

Pelayanan ini oleh pengguna jasa dapat dipergunakan berbagai aspek, maka dalam penyelenggaraannya harus transparan dari aspek kejujuran, jujur dalam bentuk aturan, jujur dalam pembiayaan dan jujur dalam penyelesaian waktunya. Dari aspek kejujuran ini petugas pelayanan tersebut dapat dikategorikan sebagai pelayan yang dipercaya dari segi sikapnya, dapat dipercaya dari tutur katanya, dapat dipercayakan dalam menyelesaikan akhir pelayanan sehingga otomatis pelanggan merasa puas.

7) Kepastian hukum

Secara sadar bahwa hasil pelayanan terhadap masyarakat yang berupa surat keputusan, harus mempunyai legitimasi atau mempunyai kepastian hukum. Bila setiap hasil yang tidak

mempunyai kepastian hukum jelas akan mempengaruhi sikap masyarakat.

8) Keterbukaan

Secara pasti bahwa setiap urusan atau kegiatan yang memperlakukan ijin, maka ketentuan keterbukakaan perlu ditegakkan. Keterbukaan itu akan mempengaruhi unsur-unsur kesederhanaan, kejelasan informasi kepada masyarakat.

9) Efisien

Dari setiap pelayanan dalam berbagai urusan, tuntutan masyarakat adalah efisiensi dan efektifitas dari berbagai aspek sumber daya sehingga menghasilkan biaya yang murah, waktu yang singkat dan tepat serta kualitas yang tinggi. Dengan demikian efisiensi dan efektifitas merupakan tutunan yang harus diwujudkan dan perlu diperhatikan secara serius.

10) Biaya

Pemantapan pengurusan dalam pelayanan diperlukan kewajaran dalam penentuan pembiayaan, pembiayaan harus disesuaikan dengan daya beli msyarakat dan pengeluaran biaya harus dan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.

11) Tidak rasial

Pengurusan pelayanan dilarang membeda-bedakan kesukuan, agama, aliran dan politik dengan demikian segala urusan harus memenuhi jangkauan yang luas dan politik dengan demikian segala urusan harus memenuhi jangkauan yang luas dan merata.

12) Kesederhanaan

Prosedur dan tata cara pelayanan kepada masyarakat untuk diperhatikan kemudahan, tidak berbelit-belit dalam pelaksanaan (Respati,2015).

B. Penelitian yang relevan

1. Penelitian oleh mukhammad khotib arifal, hardiansyah, ichsan rhamadani, dengan judul "Manajemen Sumber Daya Manusia Dalam Kinerja dan Pelayanan di Bank Syariah Mandiri Cabang. Bandar Lampung" tahun 2022. Pengelolaan sumber daya manusia bukanlah suatu hal yang mudah, perlu adanya perencanaan, pengembangan, pemeliharaan sumber daya manusia yang tepat sehingga menghasilkan kinerja sesuai yang distandarkan. Kinerja adalah suatu hasil kerja yang dicapai seseorang dalam melaksanakan tugas yang dibebankan kepadanya yang didasarkan atas kecakapan, pengalaman, dan kesungguhan. Kinerja tersebut tentu akan menghasilkan kualitas produk atau pelayanan yang dapat dirasakan oleh pihak lain secara langsung atau tidak langsung. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui sejauh mana pelayanan yang dilakukan oleh pegawai Bank Mandiri Syariah Cabang Lampung dalam melayani nasabah. Penelitian ini menggunakan metode penelitian kualitatif deskriptif dengan studi kepustakaan dan data sekunder yang mendukung. Dari hasil penelitian ini menunjukkan bahwa dengan menerapkan manajemen sumber daya manusia yang baik Bank Mandiri Syariah cabang Lampung dapat meningkatkan kinerja pegawai dengan baik. Hal tersebut dapat dilihat dari pelayanan yang diberikan oleh pegawai kepada nasabah salah satunya dalam penyelesaian masalah yang dialami nasabah dan durasi pelayanan yang cepat. Persamaan jurnal ini dengan penelitian penulis yaitu sama-sama membahas penerapan sumber daya manusia yang baik pada suatu lembaga perbankan.
2. Siti khumaeroh, IPB tahun 2024, mengkaji strategi identifikasi kebutuhan kompetensi, literasi perbankan syariah, dan pengadopsian *e-learning* untuk pelatihan digital. Strategi ini bertujuan meningkatkan pelayanan nasabah di era perbankan digitalisasi.
3. Nadifatul habibah, tahun 2025, menggunakan pendekatan SWOT dan QSPM untuk merumuskan strategi pengembangan SDM. Fokus pada pemanfaatan teknologi dan peningkatan kualitas pelatihan berbasis

kebutuhan actual pegawai diidentifikasi sebagai strategi utama dalam meningkatkan kinerja layanan nasabah.

4. Hariyanti handayani, UIN Mataram (2022) meneliti upaya pengembangan *on-the-job training* dan *off-the-job training*. Tujuannya adalah memperkuat kompetensi serta meningkatkan *dimensions of service excellence* : keindahan, tanggapan, dan empati terhadap nasabah.
5. Penelitian oleh Nur Ellyanawati Esty Rahayu dan Damar Budi Utama (Universitas Islam Indonesia dengan judul "Strategi Pengembangan Sumber Daya Manusia Bank BRI Melalui *BRI Corporate University* (Studi pada *BRI Corporate University Regional Campus Yogyakarta*)" tahun 2022. Penelitian ini bertujuan untuk menjelaskan pengembangan pendidikan bagi SDM di industri perbankan yaitu Bank BRI melalui *BRI Corporate University*. Salah satu indutri perbankan yang telah memiliki *Corporate University* adalah Bank BRI. Pendekatan yang digunakan peneliti adalah dengan deskriptif-kualitatif melalui sumber data primer dan data sekunder. Studi kasus dalam penelitian ini adalah *BRI Corporate University Regional Kampus Yogyakarta* yang membawahi wilayah DIY dan Jawa Tengah.
6. Penelitian oleh Melisa Maulana Putri (UIN Mahmud Yunus Batusangkar), dengan judul "Strategi KSSP BMT Al-Makmur Simabur mengatasi keterbatasan Sumber Daya Manusia dalam melayani nasabah". Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana strategi karyawan di BMT dalam mengatasi keterbatasan sumber daya manusia dalam melayani nasabah, dana pa saja kendala kendala yang dihadapi dalam melayani nasabah dengan keterbatasan sumber daya manusia.

BAB III METODE PENELITIAN

A. Jenis Penelitian

Jenis penelitian yang penulis gunakan dalam penelitian ini adalah penelitian lapangan (*field research*) yang bersifat deskriptif kualitatif, yaitu penelitian yang menghasilkan data deskriptif mengenai kata-kata lisan maupun tertulis, dan tingkah laku yang dapat diamati dari orang-orang diteliti (abdussamad, 2021)

Penelitian ini mengkaji tentang strategi BPRS Haji Miskin Pandai Sikek mengatasi keterbatasan sumber daya manusia dalam melayani nasabah.

B. Tempat dan Waktu Penelitian

Penelitian ini dilakukan di kantor BPRS Haji Miskin Pandai Sikek, Rancangan waktu penelitian sudah disusun penulis yakni dari bulan Agustus 2024.

**Tabel 3. 1
Tempat dan Waktu Penelitian**

No	Kegiatan	Tahun					
		2024		2025			
		Ags	Okt	Nov	Des	Jan	Mar
1	Acc judul						
2	Observasi Awal						
3	Bimbingan Proposal						
4	Seminar Proposal						
5	Bimbingan setelah seminar						
6	Penelitian						
7	Munaqasyah						

C. Instrumen Penelitian

Dalam melakukan penelitian kualitatif, yang menjadi instrument atau alat penelitian adalah peneliti itu sendiri (Sugiyono,2015).

D. Sumber Data

Sumber Informasi dalam penelitian ini adalah subjek dari mana informasi tersebut dapat diperoleh. Jika peneliti melibatkan survey atau pertemuan dalam pengumpulan informasi, sumber informasi disebut sebagai responden, orang yang menjawab atau penjawab pertanyaan analisis, baik pertanyaan tanpa henti maupun lisan. Yang menjadi sumber data atau informan dalam penelitian ini yaitu direktur dan juga karyawan ataupun marketing di BPRS Haji Miskin Pandai Sikek tersebut.

E. Teknik Pengumpulan Data

Untuk mendapatkan data yang tepat. Penulis menggunakan teknik pengumpulan data sebagai berikut :

1. Teknik yang penulis gunakan dalam mengumpulkan data yaitu dengan melakukan wawancara langsung. Wawancara diartikan sebagai cara yang dipergunakan untuk mendapatkan informasi (data) dari responden dengan cara bertanya langsung secara bertatap mungka (*face to face*).
2. Teknik dokumentasi penulis melakukan inventarisasi literature berupa foto-foto dan dokumen yang didapat selama di lapangan.

F. Teknik Analisis Data

Dalam penelitian ini, penulis melakukan analisis data menurut teori Sugiyono, 2014, dengan cara sebagai berikut:

1. *Data Reduction* (Reduksi Data)

Reduksi data adalah kegiatan merangkum, memilik hal-hal yang pokok, memfokuskan pada hal-hal yang penting, dicari tema dan polanya. Dengan itu data yang telah di reduksikan memberikan gambaran yang lebih jelas tentang pengembangan sumber daya manusia dalam meningkatkan nasabah dan mempermudah peneliti untuk melakukan

pengumpulan data selanjutnya, dan mencarinya bila diperlukan (Sugiyono, 2014).

2. *Cloncuison Drawing* atau *Verifikation* (Simpulan atau Verifikaksi)

Yaitu penarikan kesimpulan dan verifikasi. Dalam penelitian *kualitatif* kesimpulan mungkin dapat menjawab rumusan masalah yang dirumuskan sejak awal. Setelah seluruh data berhasil dikumpulkan dan dirumuskan melalui pendekatan *kualitatif*. Penulis melakukan langkah-langkah sebagai berikut :

- a. Menghimpun sumber-sumber data yang berkaitan dengan masalah yang diteliti.
- b. Membaca, mencatat sumber-sumber data yang telah dikumpulkan
- c. Membahas masalah-masalah yang diajukan dan menginterpretasikan berdasarkan pandangan para pakar sehingga terpecahnya masalah.
- d. Merumuskan kesimpulan (sugiono, 2016)

G. Teknik Keabsahan Data

Dalam penelitian teknik penjamin keabsahan data yang digunakan adalah teknik triangulasi sumber. Teknik triangulasi adalah teknik pemeriksaan keabsahan data yang dapat memanfaatkan sesuatu yang lain diluar data untuk keperluan pengecekan atau sebagai perbandingan terhadap data yang diperoleh dari penggunaan teknik pengumpulan data (Sugiyono, 2015)

Pada penelitian ini, penulis menggunakan teknik triangulasi sumber, yaitu teknik triangulasi yang berarti menguji data dari berbagai sumber informan yang akan diambil datanya. Triangulasi sumber dapat mempertajam daya dapat dipercaya data jika dilakukan dengan cara mengecek data yang diperoleh selama penelitian melalui beberapa sumber atau informan (Sugiyono, 2018).

BAB IV

HASIL PENELITIAN

A. Gambaran Umum PT. BPR Syariah Haji Miskin Pandai Sikek

Bank Pembiayaan Rakyat Syariah (BPRS) Haji Miskin Syariah Pandai Sikek adalah salah satu bank yang melaksanakan kegiatan usaha berdasarkan prinsip syariah, yang dalam kegiatannya adalah menghimpun dana dari masyarakat dalam bentuk simpanan berupa deposito berjangka, tabungan dan bentuk lainnya yang dipersamakan dengan itu. Selain kegiatan menghimpun dana dari masyarakat, PT BPRS Haji Miskin Pandai Sikek dalam kegiatan usahanya juga menyediakan pembiayaan mudharabah (bagi hasil), murabahah (jual beli), ijarah (sewa), multi jasa dan kegiatan yang lazim yang dilakukan PT BPR Syariah Haji Miskin sesuai ketentuan BI dan sepanjang disetujui Dewan Pengawas Syariah (DSN)(Dokumen, BPRS Haji Miskin).

1. Sejarah Berdirinya PT. BPR Syariah Haji Miskin

Digagas oleh DR Rahmat Ismail dan Aswin Jusar dari Kenagarian Pandai Sikek, Kecamatan X Koto, Kabupaten Tanah Datar dan Yong Suar SH almarhum, dari Kenagarian Padang Laweh, Kecamatan Sungai Puar, Kabupaten Agam yang ketiganya bermukim di Jakarta, PT Bank Pembiayaan Rakyat Syariah HAJI MISKIN, mulai beroperasi 1 April 2006. Berkantor pusat di Pandai Sikek, modal disetor BPRS HAJI MISKIN adalah Rp.1.000.000.000,- (satu milyar rupiah) atas nama 75 orang pemegang saham masyarakat Pandai Sikek dan Padang Laweh, baik yang bermukim di kampung halaman maupun mereka yang menetap di perantauan seperti di Jakarta, Pekanbaru, Padang dan Batusangkar.

Sejak 24 November 2009 Bank Indonesia menyetujui perubahan komposisi Kepemilikan BPRS dari 75 orang menjadi 83 pemegang saham dengan tambahan modal disetor oleh PT.PNM, Rp.1.100.000.000,- (satu milyar seratus juta rupiah) dan oleh pemegang saham lain Rp.170.000.000,- (seratus tujuh puluh juta rupiah) sehingga modal disetor

menjadi Rp.2.270.000.000,-(dua milyar dua ratus tujuh puluh juta rupiah). Sejak tanggal 26 februari 2013 modal disetor BPRS Haji Miskin meningkat menjadi Rp.2.589.800.000,-(Dua milyar lima ratus delapan puluh Sembilan juta delapan ratus ribu rupiah) karena ada penambahan modal disetor dari PT.PNM dan pemegang saham lainnya yang berjumlah Rp.319.800.000,-

Pada tanggal 14 April modal di setor meningkat Rp.381.400.00,- sehingga modal di setor menjadi Rp.6.000.000.000,- dan pada Tahun 2018 dilakukan penambahan modal dari PT.PNM dan pemegang saham lain dengan modal disetor menjadi Rp.5.147.600.000 dengan porsi saham PT.PNM Rp.2.674.200.000 atau 51,95 % yang mana peruhan modal telah mendapat persesujuan dari OJK pada awal tahun 2022 BPRS HAJI MISKIN diresmikan 30 Maret 2006 oleh Direktur Perbankan Syariah Bank Indonesia Jakarta, Harisman, berdasarkan keputusan Gubernur Bank Indonesia No.8/24IKEP.GBI/2006 tentang Pemberian Izin Usaha BPRS Haji Miskin tanggal 1 Maret 2006 , saat ini berkantor pusat di Jl. Raya Padang Panjang - Bukittinggi KM 10, Simpang Koto Tinggi Nagari Pandai Sikek, Kecamatan X Koto, Kabupaten Tanah Datar. Dengan 1 kantor cabang dan 3 kantor Kas.

BPR Syariah adalah satu jenis Bank beroperasi atas izin Bank Indonesia dengan sistem syariah, berdasarkan UU No. 10 Tahun 1998 dan tanggal 12 mei 1999 tentang Bank Perkreditan Rakyat berdasarkan prinsip syariah. BPR syariah adalah bank yang melaksanakan kegiatan usaha berdasarkan prinsip syariah yang dalam kegiatannya tidak memberikan jasa dalam lalu lintas pembayaran (rekening giro)(Dokumen, BPRS Haji Miskin).

2. Visi, Misi dan Tujuan PT. BPR Syariah Haji Miskin

a. Visi PT. BPR Syariah Haji Miskin Pandai Sikek

Dengan visi "**Menjadikan BPR Syariah HAJI MISKIN sebagai panutan bank pembiayaan rakyat syariah di Sumatera Barat**" yang dapat dipercaya oleh masyarakat, beroperasi secara

kontinue berlandaskan syariat Islam dan tumbuh menjadi bank yang sehat dan handal (Profil, Haji Miskin).

b. Misi PT. BPR Syariah Haji Miskin Pandai Sikek

Sedangkan misi PT. BPR Syariah Haji Miskin Pandai Sikek adalah **“Meningkatkan Peran Serta Usaha Kecil dan Menengah dan pengembangan Ekonomi Rakyat Indonesia di Masa Depan”**. Antara lain melalui pemberian pembiayaan bagi pengembangan usaha kecil dan menengah (UKM) kepada masyarakat terutama usaha yang produktif dalam upaya menciptakan dan membuka lapangan kerja bagi generasi muda angkatan kerja untuk turut serta berperan guna mendukung program pemerintah dalam meningkatkan taraf hidup masyarakat Indonesia.

c. Tujuan PT. BPR Syariah Haji Miskin Pandai Sikek

2) Secara Umum

PT. BPRS Haji Miskin memiliki tujuan untuk berpartisipasi dalam program pembangunan ekonomi dan stabilitas nasional ke arah peningkatan kesejahteraan rakyat, yaitu :

- a. Membantu masyarakat dalam meningkatkan produksinya, dan disamping itu, dapat pula melakukan pendidikan kepada masyarakat dalam pengelolaan usaha dan pengadministrasian.
- b. Menangani pembiayaan produksi dan mampu budi daya komoditas pertanian rakyat agar diterima dipasar yang mereka komoditas pertanian rakyat agar diterima dipasar yang mereka masuki, dan dapat berproduksi sesuai dengan kebutuhan pasar.

3) Secara Khusus

Adapun tujuan khusus dari PT BPRS Haji Miskin adalah untuk menghimpun dana masyarakat dan menyalurkan untuk kepentingan pendanaan yang hanya diperuntukkan bagi program yang produktif, bagi usaha kecil, dan menengah yang belum terjangkau oleh aktivitas perbankan selama ini (profil, BPRS Haji Miskin)

3. Profil perusahaan PT. BPR Syariah Haji Miskin

Tabel 4. 1
Profil PT. BPR Syariah Haji Miskin

Nama	:	Pt. Bank Pembiayaan Rakyat Syariah (BPRS) Haji Miskin
Kantor Pusat	:	Jl. Raya Bukittinggi-Padang Panjang Km 10 simpang Koto Tinggi Kec. X koto kab. Tanah Datar. Telp. 0752-4982222 fax. 0752-498194
Kantor kas Pandai Sikek	:	Jorong Baruah Kenagarian Pandai Sikek Kec.X Koto Kab. Tanah Datar. Telp. 0752498194
Kantor Kas Padang Panjang	:	Jl. Imam Bonjol No.187 Kota Padang Panjang Telp. 0752-8011403
Kantor Kas Batusangkar	:	Jl. Jendral Sudirman No. 94 Lima Kaum Batusangkar, Telp.0752-574555
Kantor Cabang Payakumbuh	:	Jl. Tan Malaka Kelurahan Napar, kecamatan Payakumbuh Utara, Kota Payakumbuh. Telp/fax. 0752-95808
Izin Usaha	:	Kep. Gub. BI No. 8/24/Kep/GBI/2005 Tanggal 08-03-2008
Izin Prinsip	:	No. 5/279/Dpbs Tanggal 22 Desember 2003
Pengesahan Akta	:	No. C-23478 HT.01.01 TH 2003 Tentang Akta Pendirian PT oleh Menteri Kehakiman dan HAM RI

Anggaran Dasar	:	No. 9 Tanggal 10 Januari 2003 Sebagaimana Diubah Menjadi : <ol style="list-style-type: none"> 1. No. 16 Tanggal 9 Juli 2003 2. No.9 Tanggal 7 September 2004 3. No. 2 Tanggal 4 Januari 2008 oleh Notaris Yudo Paripurno SH, Di Jakarta. 4. No.1 Tanggal 24 Desember 2009 oleh Notaris Dessy Andrea Muslim SH, Sp. NM, Hum, di Jakarta 5. Pernyataan Keputusan Rapat No. 65 Tanggal 14 November 2-13 oleh Notaris Dra. Butet Sh, Di Padang
Pemegang	:	Masyarakat Pandai Sikek dan Ladang Laweh Rp. 1. 67.000.000.- PT. Permodalan Nasional Madani Rp. 1.354.000.000,-.
Modal Dasar	:	Rp. 4.000.000.000,-.
Modal Disetor	:	Rp. 2.917.200.000.000
NPWP	:	01.737.015.6/202.000
TDP	:	No. 03.12.165.00018 Tanggal 26 April 2015
Izin Gangguan	:	244/Ho/KPPT/Iv-2013
Karyawan	:	22 orang

4. Produk- produk PT. BPRS Haji Miskin

Dalam menjalankan fungsinya sebagai lembaga perantara (*intermediari*), PT BPRS Haji Miskin Pandai Sikek menjalankan usahanya sebagai berikut :

a. Produk Penghimpun Dana

1) Tabungan *Mudharabah* Umat

setoran Rp. 10.000,- memperoleh bagi hasil setiap bulan, tidak dikenakan beban biaya administrasi tabungan, sehingga saldo tabungan nasabah terus bertambah. Pengambilan dapat dilakukan sewaktu-waktu pada jam kerja, dapat dilayani dengan antar jemput bisa dijadikan jaminan pembayaran.

2) Tabungan Qurban

Setoran awal Rp. 10.000,- memperoleh bagi hasil setiap bulan, tidak dikenakan biaya administrasi tabungan sehingga saldo tabungan nasabah terus bertambah. Pengambilan dapat dilakukan saat akan dilakukan Qurban.

3) Tabungan Haji

Tabungan Haji adalah tabungan yang diniatkan dan digunakan untuk pergi Haji dan Umrah. Setoran awal Rp. 10.000,- memperoleh bagi hasil setiap bulan, tidak dikenakan biaya administrasi tabungan sehingga saldo tabungan nasabah terus bertambah, dapat dijadikan jaminan pembiayaan.

4) Tabungan Pendidikan

Tabungan Pendidikan adalah tabungan yang dijadikan untuk pelajar mulai dari TK/PAUD, SMP, SMA Madrasah (MI, MTs/MA) atau sederajat yang berusia dibawah 17 tahun dalam rangka mendidik anak-anak hidup hemat dan menabung. Setoran awal Rp.5000,- memperoleh bagi hasil setiap bulan, tidak dikenakan biaya administrasi tabungan sehingga saldo tabungan nasabah terus bertambah. Tabungan dijemput ke sekolah-sekolah dengan jadwal tertentu.

5) Tabungan *Walimah* (Pernikahan)

Tabungan walimah adalah tabungan yang ditunjukkan kaum muda yang belum menikah yang digunakan untuk biaya persiapan pernikahan. Setoran awal Rp.10.000,- memperoleh bagi hasil setiap

bulan, tidak dikenakan biaya administrasi tabungan, sehingga saldo tabungan nasabah terus bertambah. Tabungan bisa dijemput sesuai jadwal yang disetujui.

6) Deposito *Mudharabah*

Yaitu deposito yang dapat dicairkan sesuai jangka waktu yang disepakati yaitu, 1, 3, 6, 9, atau 12 bulan dan dapat diperpanjang setelah jatuh tempo.

b. Produk Penyaluran Dana

Produk penyaluran dana PT. BPRS Haji Miskin berupa pembiayaan yang didasarkan atas akad (perjanjian) yang sesuai tuntutan syariah Islam, sistem pembiayaan atas dasar prinsip kerjasama dan persaudaraan islam yang insya Allaha akan selalu membawa kemasyahatan, pembiayaan untuk tambahan modal kerja dan investasi dalam rangka pengembangan usaha, jenis produk pembiayaan pada PT. BPRS Haji Miskin Pandai Sikek, diantaranya :

1) Pembiayaan *Murabahah* (jual beli)

Yaitu pembiayaan dengan prinsip jual beli barang harga asal dengan tambahan keuntungan yang disepakati, dengan pihak bank selaku pembeli. Pembayaran dapat dilakukan secara angsuran maupun sekaligus sesuai dengan kesepakatan bersama.

2) Pembiayaan *Mudharabah* (Bagi Hasil)

Yaitu pembiayaan atas dasar prinsip bagi hasil sesuai dengan kesepakatan. Pembiayaan ini dapat disalurkan untuk berbagai jenis usaha yakni perdagangan, perindustrian dan pertanian serta jasa.

3) Pembiayaan *Ijarah* (sewa)

Yaitu kerjasama dengan menggunakan akad sewa dengan memperoleh *ujrah*

4) Pembiayaan *Ijarah Multi Jasa*

Merupakan pembiayaan jasa konsumtif yang diberikan kepada masyarakat untuk memperoleh manfaat suatu jasa pada PT. BPRS Haji Miskin Pandai Sikek.

5) Pembiayaan *Musyarakah*

Yaitu suatu perjanjian pembiayaan antara BPRS dengan nasabah. Keuntungan yang diperoleh dari usaha tersebut akan dibagi sesuai dengan penyertaan masing-masing pihak.

6) Pembiayaan Tabungan Haji

Persyaratan pengajuan Tabungan Haji :

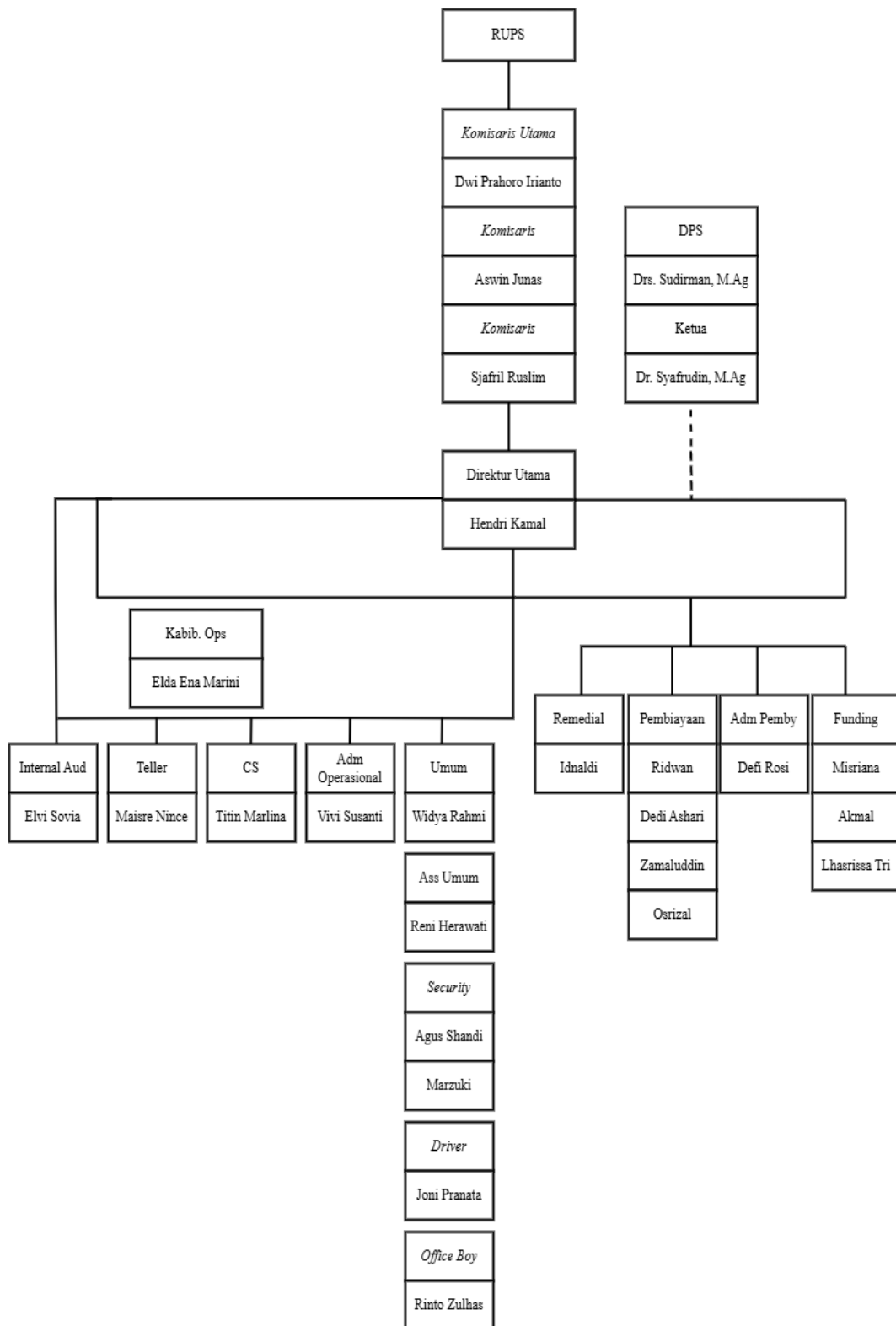
- a) Agunan Berupa BPKB kendaraan, sertifikat tanah
- b) Surat Foto kopi KTP Suami Istri
- c) Fotokopi Kartu Keluarga
- d) Pas foto suami-istri ukuran 3x4, sebanyak dua lembar
- e) Fotokopi Surat Keterangan Usaha

c. Produk jasa layanan lainnya

- 1) Melayani transfer uang secara online ke seluruh bank di Indonesia
- 2) Melayani pembayaran rekening listrik dan telepon online (dokumen, BPRS Haji Miskin).

5. Struktur Organisasi PT. BPRS Haji Miskin

Sebagaimana halnya sebuah perusahaan, lembaga keuangan juga membutuhkan suatu pengorganisasian sebagai salah satu prinsip manajemen. Organisasi yang baik dan efektif nantinya akan menentukan tugas dan tanggung jawab yang jelas antara bagian-bagian yang ada dalam organisasi. Hal tersebut tergambar dalam struktur organisasi yang dimiliki oleh lembaga keuangan. Adapun untuk struktur organisasi dari PT. BPRS Haji Miskin adalah berbentuk lini atau garis, yang dapat dilihat pada bagan berikut :



Gambar 4. 1
Struktur Organisasi

Berikut ini adalah tugas masing-masing yang ada pada struktur organisasi PT. BPRS Haji Miskin Pandai Sikek :

a. Rapat Umum Pemegang Saham (RUPS)

PT. (Perseroan Terbatas), maka pengambilan kebijakan tertinggi terdapat pada RUPS yang diadakan setahun sekali. Dalam RUPS ini dibahas laporan pertanggung jawaban direksi yang berisi laporan neraca dan laporan laba rugi serta laporan mengenai sumber daya manusia dan penyaluran pembiayaan.

Tugas RUPS ini adalah :

- 1) Memilih dan mengangkat direksi
- 2) Memilih dan mengangkat dewan direksi
- 3) Menentukan kebijakan bank tahun berikutnya

b. Dewan Komisaris

Dewan Komisaris merupakan wakil dari pemegang saham dengan wewenang dan tugas :

- 1) Mengadakan pengawasandan pemeriksaan secara berkala minimal 3 bulan sekali terhadap direksi, kepala bidang dan seluruh karyawan bank untuk mengetahui perkembangan bank.
- 2) Mengadakan internal audit terhadap kinerja bank secara berkala minimal 6 bulan sekali meliputi neraca, administrasi pembiayaan dan manajemen bank.

c. Dewan Pengawas Syariah (DPS)

DPS dikatakan pada posisi setingkat dengan dewan komisaris pada setiap bank. Hal ini untuk efektifitas dari setiap opini yang diberikan oleh DPS, adapun tugas dari DPS adalah :

- 1) Mengawasi produk bank apakah sesuai dengan syariah islam
- 2) Mengawasi jalannya bank yang bertentangan dengan syariah
- 3) Mengeluarkan fatwa tentang suatu produk baru atau kebijakan baru sebelum ditetapkan.

d. Dewan Direksi

Dewan Direksi bertugas untuk menjalankan operasional bank sehari-hari dengan ketentuan yang berlaku dalam dunia perbankan dan aturan yang berlaku secara islam dalam kegiatan ekonomi. Tugas dewan direksi dan tugas masing-masing jabatan yang berada dibawah dewan direksi, seperti : Direktur Utama, Direktur Operasional, Direktur Pemasaran, sampai tugas-tugas penghimpun dana adalah sebagai berikut :

1) Direktur Utama

Tugas dari Direktur utama, yaitu :

- a) Mengatur dan mengawasi tugas staf yang ada dibawah agar tercapai kondisi kerja yang harmonis, efektif dan efisien.
- b) Memimpin rapat direksi dan rapat lainnya sesuai anggaran dasar.
- c) Menyetujui pencairan dan sesuai dengan ketentuan.

2) Direktur Operasional

Direktur Operasional berfungsi memimpin perusahaan dalam bidang operasional dan bertanggung jawab kepada komisaris atau Rapat Umum Pemegang Saham (RUPS)

3) Direktur Pemasaran

Adapun tugas dari direktur pemasaran antara lain :

- a) Memasarkan secara efektif dan selektif semua produk atau bank.
- b) Membuat rencana kerja di bidang penghimpun dana dan penyaluran pembiayaan.
- c) Memimpin supervisi terhadap nasabah di lapangan serta mengatur Sumber Daya Manusia (SDM) karyawan.
- d) Menandatangani surat yang berhubungan dengan pemasaran.

e. Petugas Penghimpun Dana

Tugasnya adalah :

- 1) Melakukan penyaluran dan meyakinkan nasabah
- 2) Mempromosikan PT. BPRS Haji Miskin Pandai Sikek
- 3) Mempertanggung jawabkan setoran tunai yang diterima dari nasabah

di lapangan.

4) Membuat rencana untuk penghimpun dana.

f. Bagian Pembiayaan

Tugas dari bagian pembiayaan adalah :

- 1) Melayai dan menerima nasabah yang akan melakukan pembiayaan.
- 2) Menerima permohonan pembiayaan dari nasabah serta mempersiapkannya.
- 3) Melakukan analisa secara menyeluruh terhadapkelayakan usaha calon debitur sebelum diberikan pembiayaan.
- 4) Menyerahkan hasil analisa dan memberikan pertimbangan serta rekomendasi kepada komite pembiayaan terhadap permohonan pembiayaan calon debitur.
- 5) Menjaga semua registrasi yang berhubungan dengan pembiayaan
- 6) Memberikan laporan kepada kepala bagian pembiayaan tentang aspek calon debitur (dokumen, BPRS Haji Miskin)

g. *Teller*

Teller berfungsi menerima, menyimpan serts mengeluarkan uang tunai sesuai prosedur yang telah ditetapkan. Tugas teller adalah :

- 1) Melayani nasabah dalam transaksi uang tunai setoran maupun penarikan.
- 2) Bertanggung jawab atas tunai yang ada dalam brankas bersama debitur.
- 3) Mengidentifikasi atas keabsahan identitas nasabah seperti tanda tangan mengerjakan mutasi harian teller serta jurnl bagian kas serta mencocokkan dengan bagian lain.
- 4) Pembukuan dan *Accounting*

Bertugas untuk membukukan segala aktivitas yang terjadi setiap harinya dan kemudian membuat laporan yang dibutuhkan.

h. Bagian Umum

Tugas bagian umum adalah :

- 1) Bertanggung jawab atas percetakan, alat tulis, pelaksanaan administrasi, keselamatan barang instansi kantor.
- 2) Memelihara register dan kartu investasi serta menyusun penyusutan.
- 3) Mengadakan surat masuk dan surat keluar serta mengarsipkannya (dokumen, BPRS Haji Miskin).

B. Hasil Penelitian dan Pembahasan

1. Hasil Penelitian

a. Strategi BPRS Haji Miskin Pandai Sikek Mengatasi Keterbatasan Sumber Daya Manusia dalam Melayani Nasabah

- 1) Meningkatkan kualitas pendidikan

Keterbatasan sumber daya manusia adalah adanya kekurangan sumber daya manusia yang berkualitas, kurangnya tingkat pendidikan yang tinggi, dan adanya keterbatasan penyediaan kesempatan kerja karena rendahnya ilmu pengetahuan serta kurangnya pengetahuan teknologi dan adanya ketidakseimbangan antara pekerjaan dengan angkatan kerja. Untuk mengetahui bagaimana strategi BPRS Haji Miskin Pandai Sikek mengatasi keterbatasan sumber daya manusia, penulis melakukan sebuah penelitian dengan cara turun langsung ke lapangan sebagai bahan pertimbangan hasil penelitian nantinya yaitu dengan cara melakukan wawancara dengan beberapa narasumber yang terdiri dari direktur dan karyawan BPRS Haji Miskin Pandai Sikek. Untuk menjaga keaslian data dalam penelitian ini, penulis merekam dan dokumentasi selama wawancara dengan narasumber berlangsung, dari hasil wawancara tersebut kemudian diolah dan disajikan dalam bentuk hasil penelitian. Berikut hasil wawancara yang penulis dapatkan di lapangan :

Bagaimana strategi karyawan dalam melayani banyaknya nasabah? Misalnya dalam satu hari itu berapa banyak nasabah yang bisa dilayani oleh satu orang karyawan?

Dari hasil wawancara penulis dengan Bapak Hendri Kamal selaku direktur utama, yaitu untuk bertransaksi di BPRS Haji Miskin itu sangat mudah, yaitu dengan cara transfer atau bisa datang langsung ke kantor entah itu untuk menabung, atau sekedar bertanya informasi pembiayaan.

Berdasarkan hasil wawancara, informasi yang penulis terima yaitu:

Di BPRS itu, ada nasabahnya yang datang langsung, dan ada yang dijemput langsung oleh marketingnya. Untuk yang datang langsung ke kantor itu biasanya langsung berurusan dengan CS atau Teller, sedangkan untuk yang menjemput ke lapangan itu ada funding-nya ada sebanyak 3 sampai 5 orang. (jum'at, Direktur Utama, Wawancara, 24 Januari).

Untuk target setiap satu orang karyawan untuk funding, yaitu 50 juta per bulannya, sedangkan untuk landing atau account organizer itu targetnya 300 juta perbulan. (jum'at, Direktur Utama, Wawancara, 24 Januari).

Berdasarkan paparan wawancara diatas maka penulis menemukan bahwa strategi yang dilakukan marketing BPRS adalah mudahnya bertransaksi di BPRS Haji Miskin, apalagi itu pada bagian pembayaran tagihan, tabungan, bisa melalui transfer atau dijemput langsung oleh marketing, tidak harus nasabah yang datang langsung ke kantor.

2) Menyelenggarakan kegiatan social dan juga pelatihan keterampilan

Pelatihan sosial sangat penting dan bermanfaat untuk meningkatkan pengetahuan bagi para tenaga kerja, pelatihan dan pengembangan bisa dikaitkan dengan etos kerja tetapi hanya untuk hal yang bersifat *urgent*, tidak hanya itu, lingkungan suatu perusahaan tidak terlepas antara sesama karyawan dalam melaksanakan tugas dan fungsinya demi keharmonisan dan kelancaran kerja. Dengan memiliki hubungan yang baik dan nyaman

dalam lingkungan kantor maka pegawai akan nyaman dan betah dalam menyelesaikan tugasnya. Selain itu etos kerja dipengaruhi oleh beberapa hal yang wajib diperhatikan oleh perusahaan yaitu kondisi fisik lingkungan kerja. Apabila kondisi tempat bekerja tenang, ruangan kerja yang nyaman, terdapat peralatan yang memadai, ventilasi yang cukup, perlindungan terhadap bahaya. Menurut Susanti, dkk, Seluruh bentuk nyata yang terdapat pada tempat bekerja sehingga dapat memberikan dampak untuk karyawan secara spontan maupun bertahap disebut kondisi fisik lingkungan kerja (suryani f. d., 2020)

Adakah Pelatihan yang dilakukan BPRS Haji Miskin untuk marketing terutama dalam melayani nasabah ?

Pelatihan menambah keterampilan karyawan dan direktur dalam meningkatkan sistem operasional BPRS. Dan juga cara karyawan dalam mengatasi keterbatasan sumber daya manusia sehingga lancar dalam bekerja. Informasi yang penulis dapatkan dari informan mengenai pelatihan, yaitu sebagai berikut:

Untuk pelatihan tentunya ada, pada BPRS Haji miskin, marketing selalu diikutkan dalam pelatihan, misalnya mengenai service excellent, mengenai produk, akad-akad, semuanya dibekali untuk marketing, dan juga karyawan lainnya. (Hendri Kamal, Direktur Utama, Wawancara, 24 Januari 2025).

Setiap hari jum'at itu ada jadwal meeting antara direksi dengan kepala-kepala bagian, dan nantinya kepala bagian yang akan menyampaikan hasil meeting kepada yang di bawahnya, serta hamper setiap hari melakukan evaluasi kepada karyawan, terutama marketing, tentang bagaimana kegiatan hari ini, apakah marketing tersebut melakukan penagihan, melakukan survey atau ada nasabah baru, BPRS (Hendri Kamal, wawancara, 24 Januari 2025).

Paparan diatas merupakan jawaban dari bapak Hendri Kamal, selaku direktur utama pada BPRS Haji Miskin. Sedangkan jawaban lain, menurut icha, yang merupakan salah satu marketing yang bekerja di BPRS Haji Miskin memaparkan sebagai berikut :

Apakah ada pelatihan yang dilakukan BPRS Haji Miskin untuk marketing terutama dalam melayani nasabah ?

Pelatihan untuk karyawan itu tentunya ada, terutama untuk marketing, itu sering diadakannya pelatihan setiap tahunnya, sedangkan untuk bagian CS atau lainnya itu sudah lama tidak ada pelatihan. (ica, wawancara, 2 juli, 2025).

Berdasarkan paparan mengenai pelatihan maka menurut penulis dari hasil pelatihan yang dilakukan oleh karyawan dan direktur maka BPRS Haji Miskin sudah termasuk baik dalam memberikan bekal terhadap karyawannya, yaitu yang dilakukan meeting setiap hari jum'at dan melakukan evaluasi hampir setiap harinya kepada para karyawan BPRS tersebut, serta sudah memberikan pelatihan yang rutin untuk marketingnya.

b. Kendala BPRS mengatasi keterbatasan Sumber Daya Manusia dalam melayani nasabah

Meskipun pihak BPRS sudah memberikan strategi dan solusi dalam mengatasi keterbatasan sumber daya manusia, namun berdasarkan wawancara penulis di lapangan tetap ditemukan kendala dari pelaksanaan solusi diatas, meskipun itu tidak terlihat begitu ekstrem kendala tersebut adalah:

1) Kendala BPRS mengatasi keterbatasan Sumber Daya Manusia dalam melayani nasabah

Kendala akan menjadi rintangan seorang karyawan dalam bekerja dimana setiap kendala yang dihadapi karyawan harus mengatasi dengan baik sehingga tidak terjadi masalah antara karyawan dengan nasabah. Berdasarkan informan penulis dengan direktur utama BPRS yaitu:

Biasanya kendala yang dirasakan karyawan, terutama marketing, dalam penjemputan tagihan yaitu : seperti banyaknya kredit macet atau pembiayaan yang bemasalah, misalnya banyak nasabah yang tidak di rumah, dan juga tidak menitipkan kepada orang atau anggota keluarga yang berada di rumah tersebut, serta kendalanya kadang cuaca yang tidak menentu, misalnya hujan, atau

jalan yang rusak akibat bencana alam. (Hendri Kamal, direktur utama, Wawancara, 24 Januari 2025).

Menurut icha, salah satu marketing di BPRS Haji Miskin mengenai kendala yang dirasakan karyawan yaitunya sebagai berikut :

Bagaimana kendala yang dirasakan oleh karyawan BPRS Haji Miskin misalnya dalam pembiayaan ?

Kendala yang dirasakan karyawan dalam bekerja, biasanya di marketing itu banyaknya nasabah yang bermasalah, kredit macet, dan juga nasabah kelompok yang sulit membayar tagihan. Jadi, solusi dari perusahaan untuk tahun 2025 ini, peminjaman kelompok ditiadakan, dan sekarang hanya terfokus ke pinjaman pribadi, yang ada jaminannya, seperti PNS, yaitu jaminannya sertifikasi atau sertifikat PNS, dan juga dijalankan untuk tabungan. (icha, wawancara 2 juli 2025)

Berdasarkan paparan wawancara diatas maka penulis menemukan bahwa kendala yang dihadapi oleh BPRS Haji Miskin dalam melayani nasabah dengan keterbatasan sumber daya manusia yaitu dengan nasabah yang sering tidak berada di rumah dan juga tidak memberikan atau meninggalkan tagihannya kepada orang yang berada di rumah atau sekitar rumah tersebut, jadi disana terdapat kesulitan yang dihadapi oleh karyawan sedangkan yang harus di urus tidak hanya nasabah yang satu itu saja, jadi, solusi dari BPRS Haji Miskin itu sendiri, karena banyaknya nasabah yang bermasalah serta susahnyanya nasabah kelompok untuk membayar tagihan, maka pada tahun 2025 peminjaman untuk kelompok di tiadakan lagi di BPRS Haji Miskin.

- 2) Kebijakan bapak sebagai direktur utama jika ada pekerjaan karyawan yang menumpuk.

Pekerjaan menumpuk juga menjadi hambatan produktivitas karyawan selama bekerja. Berdasarkan hasil wawancara penulis dengan direktur utama, mengenai jika ada pekerjaan karyawan yang menumpuk.

Untuk pekerjaan sebenarnya sudah ada tugas masing-masing, tapi jika seandainya ada pekerjaan yang menumpuk, misalnya di bagian CS, itu kadang pada saat banyaknya nasabah, dan itu nanti bisa di bantu oleh back office nya bisa di depan untuk membantu pekerjaan CS. Selanjutnya untuk pelaksanaan akad, pada bagian peminjaman mikro itu juga sering menumpuk, jadi nantinya akan di bagi atau di sesuaikan jadwalnya. (Hendri Kamal, Direktur Utama , Wawancara, 24 Januari 2025).

Biasanya jarang ada pekerjaan yang menumpuk, tetapi jika pun ada, itu kami saling membantu dan saling mengerti, misalnya di CS, biasanya diselesaikan dalam sehari, mungkin kendala yang sering dirasakan yaitu untuk pengecekan, misalnya untuk mengecek BI-Cheking, yaitu seringnya terkendala di jaringan yang sering lelet (icha, wawancara 2 juli 2025)

Berdasarkan paparan wawancara diatas maka penulis menemukan bahwa jika adanya pekerjaan yang menumpuk itu karyawan saling membantu satu sama lainnya, serta juga nantinya untuk nasabah bisa dikondisikan waktu datangnya pada saat pelaksanaan akad pada peminjaman mikro.

Cara perusahaan menghadapi pembiayaan bermasalah, yaitu dengan cara yang pertama memberikan peringatan kepada karyawan tersebut agar segera membayar tagihannya dalam waktu dekat, dan jug ajika masih tidak di dengarkan diharapkan agar karyawan jangan sampai berkata-kata kasar, tetapi jika sudah bisa lagi nantinya akan ditarik saja jaminan yang diajukan oleh nasabah tersebut. (Hendri Kamal, Direktur Utama, Wawancara, 24 Januari 2025).

Berdasarkan informasi, penulis dapatkan strategi karyawan dalam menghadapi nasabah mengenai kurangnya sumber daya manusia di BPRS Haji Miskin, karena banyaknya pembiayaan bermasalah, yaitu dengan memberikan baik-baik kepada nasabah tersebut sampai benar-benar dibayar tagihannya, dan jangan sampai karyawan berkata kasar kepada nasabah, jika tidak juga diberikan secara baik-baik, maka ada kemungkinan barang jaminan nasabah tersebut akan di tarik oleh pihak bank.

Bagaimana sistem rekrutmen yang diterapkan di BPRS Haji Miskin ?

Sistem rekrutmen sangat berpengaruh dalam memperoleh karyawan terampil, dan hal tersebut akan membantu dalam kelancaran bekerja. Dari hasil wawancara penulis dengan bapak Hendri Kamal selaku direktur utama memberikan informasi kepada penulis dalam cara sistem rekrutmen yang diterapkan di BPRS.

Berikut table sistem rekrutmen yang dilakukan oleh direktur pada BPRS Haji Miskin, syaratnya yaitu :

Sistem yang diterapkan di BPRS Haji Miskin	Minimal lulusan D3
	Diutamakan yang sudah berpengalaman dalam perbankan syariah
	Sudah mengikuti psikotes, dan wawancara
	Mempunyai pemahaman dasar tentang Perbankan Syariah
	Mempunyai kendaraan pribadi, yaitunya sepeda motor
	Jujur dan bertanggung jawab dalam setiap pekerjaan.
	Bertempat tinggal di lokasi yang dekat dengan kantor.

Menurut icha, salah satu karyawan di BPRS Haji Miskin juga mengatakan,

sebelum karyawan di BPRS Haji Miskin bekerja, mereka juga telah melakukan psikotes dan juga wawancara bersama direktur, dan juga memiliki pemahaman mengenai perbankan syariah. (icha, wawancara 2 juli 2025)

Berdasarkan tabel diatas maka dapat penulis simpulkan bahwa kriteria rekrutmen yang diterapkan BPRS lebih mengutamakan orang yang jujur dan bertanggung jawab dalam setiap pekerjaan, dan juga tamatan dari universitas dengan lulusan minimal D3, serta sudah mengikuti psikotes, dan untuk marketing sendiri itu harus punya kendaraan bermotor, serta bertempat tinggal di lokasi yang dekat dengan kantor.

2. Pembahasan

- a. Analisis strategi BPRS mengatasi keterbatasan Sumber Daya Manusia dalam melayani nasabah

Sumber Daya Manusia merupakan suatu kegiatan yang berhubungan dengan perencanaan, pengambilan keputusan, pengimplementasikan, dan pengendalian sumber daya manusia yang meliputi strategi, kiat, dan tindakan serta penerapan keputusan-keputusan tersebut yang langsung mempengaruhi atau menyangkut sumber daya manusia yang bekerja di dalam lembaga.

Menurut Basir Barthos dalam (Muqoyyimah, 2025) manajemen sumber daya manusia mencakup masalah-masalah yang berkaitan dengan pembinaan, penggunaan dan perlindungan sumber-sumber daya manusia baik berada dalam hubungan kerja maupun yang berusaha sendiri. Adapun tujuan utama dari manajemen sumber daya manusia adalah untuk meningkatkan kontribusi sumber daya manusia (karyawan) terhadap organisasi dalam rangka mencapai produktivitas organisasi yang bersangkutan

Sumber daya manusia dalam BPRS Haji Miskin merupakan sebuah sistem yang digunakan oleh karyawan dan direktur untuk mengendalikan, mengimplementasikan, dan mencapai tujuan dalam sebuah strategi dan tindakan yang dilakukan secara bersama untuk mencapai suatu pekerjaan dalam melayani nasabah.

Menurut penulis sumber daya manusia merupakan sesuatu yang direncanakan oleh para pihak dalam sebuah lembaga, dengan cara

implementasi, dan membuat sebuah keputusan yang berkaitan dengan masalah pembinaan, perlindungan sumber daya manusia di dalam hubungan sebuah pekerjaan.

Strategi yang dilakukan oleh BPRS Haji Miskin dalam mengatasi sumber daya manusia dalam melayani nasabah, memiliki beberapa strategi yaitu distribusi dan transparansi. Distribusi merupakan kegiatan pemasaran untuk memperlancar dan mempermudah penyampaian produk dari karyawan ke nasabah, sehingga penggunaan sesuai yang diperlukan.

Menurut Gugup Kismono, Distribusi adalah perpindahan barang dan jasa dari produsen ke pemakai industri dan konsumen. Menurut Sofyan Assauri distribusi merupakan suatu lembaga yang memasarkan produk, yang berupa barang atau jasa dari produsen ke konsumen. Distribusi diartikan sebagai kegiatan pemasaran yang berusaha memperlancar dan mempermudah penyampaian barang dan jasa dari produsen ke konsumen atau pemakai. Sedangkan menurut Keegan distribusi adalah sistem yang menghubungkan manufaktur kepada pelanggan, saluran konsumen dirancang untuk menempatkan produk tersebut ditangan orang-orang untuk digunakan sendiri, sedangkan saluran barang industri menyampaikan produk ke manufaktur atau organisasi yang menggunakan produk tersebut dalam proses produksi atau dalam operasi sehari-hari (Muqoyyimah, 2025)

Menurut data yang penulis dapatkan distribusi di BPRS Haji Miskin merupakan sebuah kegiatan untuk mempermudah pekerjaan karyawan terhadap nasabah dalam menyampaikan beberapa produk operasi sehari-hari. Menurut penulis distribusi merupakan sebuah kegiatan untuk memperlancar penyampaian produk dalam proses produksi atau operasi sehari-hari, sehingga penggunaan sesuai dengan yang diperlukan.

Distribusi yang diberikan oleh BPRS Haji Miskin kepada karyawan strategi yang digunakan oleh karyawan dalam melayani

nasabah berupa komunikasi dan konsultasi dengan nasabah yang bisa dilaksanakan melalui media telekomunikasi, yang mana meskipun diluar jam kerja karyawan tetap melayani nasabah yang datang kerumah karena hubungan karyawan dan nasabah berlangsung dengan system kekeluargaan.

Dukungan media telekomunikasi sangat mengefesiesikan dan memudahkan karyawan dalam melayani nasabah.

Contohnya ketika seorang nasabah kesulitan saat tagihan datang, tetapi nasabah menjanjikan kepada karyawan bahwa angsuran akan dibayar hari sabtu ke rumah karyawan, atau marketingnya sendiri yang akan menjemput ke rumah nasabah, sesuai kesepakatan atau perjanjian antara nasabah dengan marketing pada hari sabtu BPRS tidak buka tetapi karyawan tetap bisa melayani nasabah dengan cara di jemput ke rumah nasabah tersebut atau melalui media *transfer banking*.

Strategi yang dilakukan BPRS Haji Miskin dalam melayani nasabah yaitu kemudahan yang diberikan oleh BPRS terhadap nasabah dalam menabung, penarikan dan juga membayar angsuran melalui *transfer banking*, yang digunakan dengan cara yaitunya komunikasi awal melalui marketing, dengan alasan-alasan yang diterima seperti jarak jauh, kesehatan, kegiatan yang padat, dan sebagainya, maka transaksi bisa di lanjutkan.

Contohnya ketika seorang nasabah akan membayar angsuran ke BPRS tetapi jangkauan jarak yang jauh maka solusinya melalui transfer banking ke direktur atau marketing BPRS Haji Miskin.

Selanjutnya transparansi, merupakan pelaksanaan tugas dan kegiatan yang bersifat terbuka bagi masyarakat mulai dari proses kebijakan, perencanaan, pelaksanaan, pengawasan dan pengendalian yang mudah diakses oleh semua pihak yang membutuhkan informasi tersebut, yaitunya dengan cara nasabah tersebut bisa datang langsung ke BPRS atau menghubungi marketing terlebih dahulu mengenai informasi di BPRS Haji Miskin.

Menurut Mahmudi, transparansi merupakan organisasi dalam memberikan informasi yang terkait dengan aktivitas pengelolaan sumber daya publik kepada pihak-pihak yang menjadi pemangku kepentingan (Pebriyanti, 2021)

Transparansi di BPRS Haji Miskin merupakan sebuah sistem kegiatan yang sifat terbuka seorang direktur dan karyawan terhadap nasabah yang terkait dengan aktivitas pengelolaan sumber daya manusia. Menurut penulis, transparansi merupakan sikap terbuka dan keinginan direktur dalam melayani nasabah dan serta membantu karyawan untuk melanjutkan pengelolaan sumber daya manusia.

Data yang penulis peroleh dari lapangan bahwa BPRS Haji Miskin menggunakan strategi dalam transparansi yaitu memiliki sifat terbuka dan keinginan besar yang dilakukan oleh direktur sendiri kepada nasabah dalam pelayanan prima, pelayanan prima merupakan melakukan pelayanan sebaik mungkin kepada nasabah, sehingga nasabah merasa puas. Secara umum tujuan dari pelayanan prima yaitu memberikan pelayanan sehingga bisa memenuhi dan memuaskan para nasabah, sehingga BPRS Haji Miskin mendapatkan keuntungan yang maksimal. Manfaat dari pelayanan prima yaitu meningkatkan kualitas pelayanan direktur dan karyawan kepada nasabah serta sebagai acuan untuk pengembangan penyusun standar pelayanan.

Pelayanan prima yang diberikan direktur BPRS Haji Miskin seperti sikap yang ramah, penuh perhatian, serta memahami keinginan nasabah. Contohnya seorang direktur turun tangan dalam melayani langsung nasabah tanpa adanya karyawan untuk memenuhi keinginan nasabah, jika misalnya tidak ada karyawan atau sedang dalam keadaan mendadak seperti nasabah yang ingin menabung, melakukan penarikan dan pembiayaan pada akhirnya kepuasan nasabah dapat tercapai. Sumber daya manusia di BPRS Haji Miskin memiliki berbagai macam strategi yang digunakan untuk mempertahankan dan melayani nasabah.

Berdasarkan data yang penulis peroleh dilapangan dari hasil observasi dan wawancara penulis dengan pimpinan dan karyawan BPRS Haji Miskin. Dimensi variable yang diteliti dalam penelitian ini adalah sumber daya manusia karyawan dalam melayani nasabah. Sehingga dapat di peroleh informasi tentang strategi BPRS Haji Miskin mengatasi keterbatasan sumber daya manusia dalam melayani nasabah.

Saat bekerja para karyawan telah melakukan strategi dalam mengatasi keterbatasan sumber daya manusia dalam melayani nasabah memiliki berbagai strategi yang di terapkan oleh karyawan, dilihat dari strategi tersebut maka dalam bekerja sudah terlaksana berbagai startegi BPRS Haji Miskin untuk mengatasi keterbatasan sumber daya manusia dalam melayani nasabah. Berdasarkan data yang penulis peroleh di lapangan bahwa strategi BPRS Haji Miskin dalam mengatasi keterbatasan sumber daya manusia dalam melayani nasabah, strategi yang digunakan terdiri dari 2 bagian yaitu, strategi distribusi dan transparansi. Maksud dari strategi distribusi disini adalah yang mana para karyawan menggunakan alat tranportasi dalam menjangkau nasabah yang di pelosok desa, serta komunikasi dan konsultasi yang bisa digunakan media telekomunikasi meskipun diluar jam kerja nasabah tetap di layani. Kemudahan nasasabah dalam membayar angsuran, menabung, dan penarikan memanfaatkan aplikasi *mobile banking*. Dan dilihat dari strategi transparansi yaitu sikap terbuka atau keinginan direktur dalam melayani nasabah secara langsung tanpa adanya karyawan.

Dalam proses pengerjaan pada BPRS karyawan dibagi pada sub bagian pekerjaan masing-masing karyawan, yang mana terbagi tiga sub bagian yaitu teller, pembukuan dan marketing dengan menggunakan strategi yang berbeda dan tanggung jawab yang berbeda.

Berdasarkan pernyataan diatas strategi BPRS Haji Miskin dalam mengatasi keterbatasan sumber daya manusia dalam melayani nasabah telah sesuai dengan strategi yang digunakan dan dapat mencapai tujuan

terhadap meningkatnya jumlah nasabah setiap tahunnya. Nasabah telah merasa puas dengan layanan yang di berikan oleh pihak BPRS baik dalam strategi distribusi maupun transparansi.

b. Analisis kendala BPRS Haji Miskin Pandai Sikek dalam mengatasi keterbatasan Sumber Daya Manusia dalam melayani nasabah

Kendala merupakan halangan rintangan dengan keadaan yang membatasi, menghalangi atau mencegah pencapaian sasaran. Menurut KBBI kendala merupakan halangan rintangan dengan keadaan yang membatasi, menghalangi atau mencegah pencapaian sasaran (Ahmad Suwandi, 2022)

Dalam hal ini kendala yang dikaji adalah kendala yang dihadapi oleh seorang direktur dan karyawan dalam melayani nasabah di BPRS Haji Miskin.

Berdasarkan data yang penulis dapatkan melalui wawancara kendala yang dialami BPRS Haji Miskin diantaranya:

Dihadapkan dengan nasabah yang mempunyai tingkat emosional yang berbeda. Maka sikap profesional karyawan diuji agar tetap melayani dengan sepenuh hati, dengan penuh rasa sabar untuk membuat para nasabah agar bisa terpenuhi keinginannya dengan pelayanan tersebut.

Contohnya: seorang nasabah membutuhkan uang untuk keperluan yang mendesak dalam jangka waktu pendek, dan nasabah meminta uang tersebut kepada karyawan BPRS, dan karyawan tersebut harus melayani secara tegas, cepat, dan penuh rasa sabar untuk memenuhi keinginan nasabah tersebut

Jika dilihat dari contoh tersebut maka nasabah merasa puas kepada pelayanan karyawan, karena dalam waktu mendesak pun karyawan tetap bersiap siaga untuk memenuhi keinginan nasabah, dan karyawan juga rela meluangkan waktu untuk melayani nasabah tersebut.

Ketiga yang dihadapi oleh karyawan yaitu diri karyawan itu sendiri, karena terkadang suasana hati masing-masing karyawan

berbeda-beda, jika karyawan dihadapkan dengan tugas pekerjaan yang mendesak, karyawan harus mampu melakukan dengan konsisten dan mengesampingkan masalah diluar pekerjaan agar tercipta pelayanan yang baik serta optimal kepada nasabah agar tidak terjadi kekacauan dalam pekerjaan dan harus mengesampingkan antara kewajiban pribadi dengan pekerjaan di kantor.

BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan penelitian yang sudah penulis laksanakan tentang strategi BPRS Haji Miskin dalam mengatasi keterbatasan sumber daya manusia maka dapat disimpulkan bahwa:

1. Strategi yang dilakukan oleh BPRS Haji Miskin untuk mengatasi keterbatasan manusia dalam melayani nasabah, yaitunya dengan cara mempermudah pekerjaan karyawan, jika nasabah tersebut terkendala tempat dan waktu untuk membayar tagihannya, misalnya nasabah tersebut sedang tidak di rumah, maka bisa langsung melakukan transfer banking kepada marketing yang mengumpulkan pembayaran tersebut, serta untuk nasabah yang baru, yang ingin mengetahui beberapa informasi mengenai pembiayaan, nasabah tersebut bisa menghubungi marketing langsung atau bisa langsung datang ke kantor. Hal tersebut bisa dinamakan system distribusi, yang dilakukan oleh BPRS Haji Miskin.

Menurut data yang penulis dapatkan distribusi di BPRS Haji Miskin merupakan sebuah kegiatan untuk mempermudah pekerjaan karyawan terhadap nasabah dalam menyampaikan beberapa produk operasi sehari-hari. Menurut penulis distribusi merupakan sebuah kegiatan untuk memperlancar penyampaian produk dalam proses produksi atau operasi sehari-hari, sehingga penggunaan sesuai dengan yang diperlukan.

Strategi distribusi yang dibuktikan dengan kebijakan-kebijakan berikut, yaitu:

Pertama, metode komunikasi dan konsultasi bisa dilaksanakan melalui media telekomunikasi, meskipun diluar jam kerja, karena hubungan dengan nasabah berlangsung dan kekeluargaan (*humanis*) dukungan media telekomunikasi sangat mengefesiensikan layanan kepada nasabah.

Kedua, mudah dalam menabung dan penarikan dana, serta bisa juga membayar angsuran melalui *transfer banking* menggunakan dua metode:

- a. Komunikasi awal melalui marketing, kemudian marketing menghubungi langsung direktur tentang permohonan *transfer banking*, jika disetujui direktur maka dilakukan oleh direktur.

Direktur turun tangan menyahuti keinginan nasabah yang membutuhkan dana cepat atau *transfer* cepat melalui *transfer banking* dengan alasan-alasan yang diterima seperti jarak jauh, kesehatan, kegiatan yang padat, dan sebagainya. Direktur BPRS Haji Miskin juga membagi pekerjaan (*job description*) yang jelas sesuai dengan kemampuan karyawan sehingga tercapai sebuah pekerjaan baik, serta direktur BPRS Haji Miskin menerapkan sistem rekrutmen yang bagus seperti mengutamakan orang yang jujur dan tanggung jawab, tamatan dari Universitas Islam, dan juga merupakan tokoh masyarakat. Dilihat dari segi strategi transparansi (sikap terbuka) direktur turun tangan melayani nasabah tanpa adanya karyawan sikap terbuka dan keinginan melaksanakan pelayanan prima dari direktur terhadap nasabah.

2. Kendala yang dihadapi direktur dan karyawan dalam melayani nasabah dengan keterbatasan sumber daya manusia di BPRS Haji Miskin yaitu tingkat pemahaman nasabah yang berbeda-beda, dihadapkan dengan nasabah yang mempunyai tingkat emosional yang berbeda serta dihadapkan dengan pekerjaan menumpuk, dan juga yang paling sulitnya bagi karyawan yaitu ada nasabah yang menghilang tanpa kabar saat tibanya hari pembayaran nasabah tersebut, dan nasabah tersebut juga hutangnya bisa di katakan tidak sedikit lagi, jadi anggota kelompok nasabah tersebut juga tidak mampu untuk menalangi nasabah tersebut.

Jadi, untuk hal tersebut, BPRS Haji Miskin menerapkan sistem yang baru, yaitunya menghilangkan atau meniadakan pembiayaan kelompok untuk tahun 2025 sampai seterusnya, dan untuk tahun 2025 BPRS Haji Miskin hanya memakai pembiayaan untuk peminjaman pribadi

yang pasti ada jaminan sosialnya, misalnya nasabah yang bekerja sebagai PNS atau nasabah yang mempunyai jaminan sertifikasi, dan juga memperbanyak nasabah yang menabung di BPRS Haji Miskin.

B. Saran

1. Bagi BPRS Haji Miskin

- a. Berhubungan dengan banyaknya nasabah pada BPRS, maka penulis menyarankan kepada pihak BPRS untuk menambah personil atau karyawan untuk mengembangkan lembaga keuangan dan memudahkan pekerjaan para karyawan, serta memperhatikan kembali bagaimana kriteria para nasabah tersebut, apakah layak diberikan pinjaman atau tidak, untuk mengurangi terjadinya kredit macet pada BPRS Haji Miskin.
- b. Pelatihan juga sangat berpengaruh bagi Sumber Daya Manusia, karena dengan adanya pelatihan tersebut, sumber daya manusia akan terdorong untuk meningkatkan produktivitas kerjanya. Program pengembangan sumber daya manusia yang dilakukan oleh bank, juga sangat berpengaruh dan berdampak sangat penting pada kepribadian karyawan, penerapan pola pelayanan terhadap nasabah berawal dari keteladanan.
- c. Untuk BPRS Haji Miskin sendiri sebaiknya memperkuat proses analisis kelayakan nasabah sebelum pembiayaan dilakukan, misalnya melalui pemeriksaan lebih dalam terhadap riwayat usaha dan keuangan calon nasabah, penggunaan prinsip 5C (*character, capacity, capital, collateral, condition*), serta kunjungan lapangan dan wawancara langsung dengan calon nasabah dan penjamin.

2. Bagi Peneliti Selanjutnya

- a. Peneliti mengusulkan kepada peneliti selanjutnya untuk menggali mengenai sanksi bagi nasabah dalam pembiayaan kredit macet dan pengendalian dari pihak lembaga keuangan. Karena yang menyebabkan sulitnya karyawan dalam penjemputan tagihan atau pembiayaan adalah banyaknya kredit macet dan hal itu menjadikan waktu karyawan akan habis di satu tempat saja, apalagi jika sudah memasuki akhir bulan dan

ada nasabah yang dengan pembiayaan macet atau nasabah tersebut menghilang tanpa kabar pada saat pembiayaan.

- b. peneliti selanjutnya disarankan untuk mengembangkan penelitian ini dengan menambahkan variable eksternal seperti tingkat suku bunga dan inflasi, serta memperluas objek penelitian ke lembaga keuangan lainnya. Selain itu, pendekatan kualitatif juga dapat digunakan untuk memperoleh pemahaman yang lebih mendalam mengenai perilaku nasabah penyebab terjadinya kredit macet.
- c. Peneliti selanjutnya disarankan untuk melakukan studi komparatif dengan BPRS lain di daerah yang berbeda, sehingga dapat diperoleh gambaran yang lebih luas mengenai strategi penguatan SDM dalam konteks perbankan syariah skala kecil.
- d. Peneliti lebih lanjut juga disarankan dilakukan dalam jangka waktu lebih panjang untuk menilai apakah strategi yang diterapkan oleh BPRS Haji Miskin benar-benar berdampak positif terhadap peningkatan layanan dan pertumbuhan nasabah secara berkelanjutan.

DAFTAR PUSTAKA

- Abdussamad, z. (2021). *metode penelitian kualitatif*. makasar: syakir Media Press.
- Anigoman, f. R. (2023). Pengaruh Dimensi Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pengguna Jasa. *Jurnal Ilmiah Wahana Pendidikan*, 698-709.
- Ardigajaya, S. N. (2023). Upaya Peningkatan Kinerja Sumber Daya Manusia. *Jurnal Riset Manajemen Akuntansi Indonesia*, 594-613.
- Chandrawijaya. (2019). *manajemen sumber daya pendidik dan tenaga pendidikan*. medan: buku umum dan perguruan tinggi.
- Dharmanegara, I. B. (2019). Pengembangan Kompetensi Sumber Daya Manusia Pada Universitas Warmadewa Dalam Rangka Penguatan Daya Saing. *WICAKSANA, Jurnal Lingkungan & Pembangunan*, 61-70.
- Dipang, l. (20123). pengembangan sumber daya manusia dalam peningkatan kinerja karyawan. *jurnal EMBA*, 1080-1088.
- Febrianti, M. (2023). Analisis Kepuasan Pelayanan Dan Kualitas Produk Dalam Mempertahankan Kepuasan Pelanggan Di PT. 131-168.
- Haryanto. (2024). Analisis Pengaruh Komitmen Organisasi Dan Keterampilan Sosial Awak Kapal. *Journal of Economic, Business and Accounting*, 1685-1692.
- Haryanto, r. (2021). *Manajemen Sumber Daya Insani Dalam*. Lekoh Barat Bangkes Kadur Pamekasan.
- Khair, O. I. (2022). Meningkatkan Kualitas Pendidikan pada SDM Tenaga Pendidik. *Jurnal Pengabdian kepada Masyarakat* , 70-77.
- Khoiriah, p. (2023). *Pengaruh Sumber Daya Insani Dan Fasilitas Terhadap Kinerja Karyawan Di Bank Sumut Syariah Cabang Medan Ringroad*. sumatera utara: Fakultas Agama Islam, Universitas Islam Sumatera Utara.
- Mariansyah, A. (2020). Pengaruh Kualitas Produk, Kualitas Pelayanan, dan Harga. *JIBM*, 134-146.
- Nawawi. (2022). Tantangan Dan Peluang Terhadap Manajemen Sumber Daya Manusia. *Jurnal Pendidikan Dasar Dan Sosial Humaniora*, 615-626.
- Novi. (2019). *pengembangan sumber daya manusia*. jakarta: gramedia.com.

- Nugrohowati, R. N. (2019). Analisis pengaruh faktor internal bank dan eksternal terhadap Non-Performing Financing (NPF) pada Bank Perkreditan Rakyat Syariah di Indonesia. *Jurnal Ekonomi & Keuangan Islam*, 42-49.
- nurhadi. (2018). konsep pelayanan perspektif syariah. *Jurnal Ekonomi dan Bisnis*, 137-150.
- Parsaoran, J. A. (2017). Dasar – Dasar Pelayanan Publik Dalam Rangka Memenuhi Pelayanan Prima Di Sektor Pemerintahan. *berakhlak*.
- Puspita, V. M. (2019). Analisis Kinerja Pelayanan Dan Harapan Pada Pengunjung Museum Jateng. *Jurnal ekonomi*, 1-9.
- Raharjo, D. A. (2022). *Manajemen sumber daya manusia*. Semarang: yayasan prima agus teknik.
- Ramadansyah. (2024). Manajemen Sumber Daya Manusia (Sdm) Di Lingkungan Pendidikan Islam Pondok Modren Insan Cendekia Payakumbuh. *Jurnal manajemen modern*, 599-611.
- Ramadhan, m. (2018). *Perencanaan dan pengembangan SDM*. Malang: PT. Literasi Nusantara Abadi Grup.
- Ramadhan, M. (2023). *Perencanaan dan Pengembangan SDM*. Malang: PT.Literasi Nusantara Abadi Grup.
- Rohmi, P. (2020). Strategi pengembangan sumber daya manusia dalam peningkatan excellent service di bank syariah . *JBS (Jurnal Berbasis Sosial)*, 17-30.
- Sahara, M. (2022). Analisis Strategi Peningkatan Kualitas Pelayanan Terhadap Nasabah Pada Masa Pandemi Covid-19. *Jurnal Ekonomi Bisnis, Manajemen dan Akuntansi (JEBMAK)*, 181-210.
- Sari, Y. K. (2017). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Relationship Marketing. *Jurnal Bisnis & Manajemen*, 1-14.
- Septiandika, V. (2021). Indeks Kepuasan Masyarakat Terhadap Kualitas Pelayanan Program Demang Dimmas (Kademangan Digital Melayani). *Jurnal Administrasi Negara*, 125 – 140.
- Setiyati. (2019). Pentingnya Perencanaan Sdm Dalam Organisasi. *forum ilmiah*.
- Setiyati, R. (2019). pentingnya perencanaan SDM dalam organisasi. *forum ilmiah*, 215-221.
- Sugiono. (2016). Statistika untuk penelitian.

- Suryani, i. (2015). Lembaga keuangan islambank. *Jurnal islamika*, 61-88.
- Utami. (2022). Strategi pengembangan pasar bprs indonesia. *Policy brief*, 427-433.
- Utami. (2023). Strategi pengembangan bank pembiayaan rakyat syariah di indonesia. *Al-muzara'ah*, 47-61.
- Winarti, e. (2018). Perencanaan manajemen sumber daya manusia. *Jurnal tarbiyatuna*, 1-26.
- Winarti, e. (2018). Perencanaan manajemen sumber daya manusia lembaga pendidikan. *Jurnal tarbiyatuna*, 1-26.
- Wulandari. (2021). Pengaruh fasilitas unit mesin anjungan tunai mandiri (atm) terhadap minat masyarakat . *Juhan perak*, 854-867.
- Yuliar, a. (2021). Strategi islamic human capital managemnt dalam peningkatan kinerja pegawai bank syariah indonesia. *Journal of shariah and islamic economics*, 1-12.