

SKRIPSI

**ANALISIS STRATEGI PENGEMBANGAN SUMBER DAYA
MANUSIA BAGI LAYANAN SYARIAH (STUDI PADA
BADAN PENYELENGGARA JAMINAN SOSIAL
KETENAGAKERJAAN PASCA LAHIRNYA QANUN LKS
NO 11 TAHUN 2018)**



Disusun Oleh:

**DEDE SAPUTRA
NIM. 180603132**

**PROGRAM STUDI PERBANKAN SYARIAH
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI AR-RANIRY
BANDA ACEH
2023 M/1444 H**

PERNYATAAN KEASLIAN KARYA ILMIAH

Yang bertandatangan dibawah ini:

Nama : Dede Saputra
NIM : 180603132
Program Studi : Perbankan Syariah
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam

Dengan ini menyatakan bahwa dalam penulisan SKRIPSI ini, saya:

- 1. Tidak menggunakan ide orang lain tanpa mampu mengembangkan dan mempertanggungjawabkan.***
- 2. Tidak melakukan plagiasi terhadap naskah karya orang lain.***
- 3. Tidak menggunakan karya orang lain tanpa menyebutkan sumber asli atau tanpa izin pemilik karya.***
- 4. Tidak melakukan manipulasi dan pemalsuan data.***
- 5. Mengerjakan sendiri karya ini dan mampu bertanggungjawab atas karya ini.***

Bila dikemudian hari ada tuntutan pihak lain atas karya saya, dan telah melalui pembuktian yang dapat dipertanggungjawabkan dan ternyata memang ditemukan bukti bahwa saya telah melanggar pernyataan ini, maka saya siap untuk dicabut gelar akademik saya atau diberikan sanksi lain berdasarkan aturan yang berlaku di Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Ar-Raniry Banda Aceh. Demikian pernyataan isi saya buat dengan sesungguhnya.

Banda Aceh, 09 Februari 2023

Yang Menyatakan,



Dede Saputra
Dede Saputra

PERSETUJUAN SIDANG MUNAQASYAH SKRIPSI

Analisis Strategi Pengembangan Sdm Bagi Layanan Syariah (Studi Pada Badan Penyelenggara Jaminan Sosial Ketenagakerjaan Pasca Lahirnya Qanun LKS No 11 Tahun 2018)

Disusun Oleh:

Dede Saputra
NIM. 180603132

Disetujui untuk disidangkan dan dinyatakan bahwa isi dan formatnya telah memenuhi syarat penyelesaian studi pada
Program Studi Perbankan Syariah
Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam
Universitas Islam Negeri Ar-Raniry Banda Aceh

Pembimbing I,



Muhammad Arifin, Ph.D.
NIP. 197410152006041002

Pembimbing II,



Muhammad Syauqi Bin-Armiya, MBA
NIP. 199103062022031001

Mengetahui,
Ketua Program Studi Perbankan Syariah



Dr. Nevi Hasnita, S.Ag., M.Ag.
NIP. 197711052006042003

PENGESAHAN SIDANG MUNAQASYAH SKRIPSI

Analisis Strategi Pengembangan Sdm Bagi Layanan Syariah (Studi Pada Badan Penyelenggara Jaminan Sosial Ketenagakerjaan Pasca Lahirnya Qanun LKS No 11 Tahun 2018)

Dede Saputra
NIM. 180603132

Telah Disidangkan oleh Dewan Penguji Skripsi
Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Ar-Raniry Banda Aceh
dan Dinyatakan Lulus serta Diterima sebagai Salah Satu Syarat untuk
Menyelesaikan Program Studi Strata Satu (S-1) dalam Bidang
Perbankan Syariah

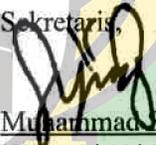
Pada Hari/Tanggal: Senin, 12 Juni 2023 M
23 Dzulqa'dah 1444 H

Banda Aceh,
Dewan Penguji Sidang Skripsi

Ketua


Muhammad Arifin, Ph.D.
NIP. 197410152006041002

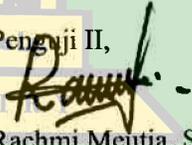
Sekretaris,


Muhammad Syauqi Bin-Armia, MBA
NIP. 199103062022031001

Penguji I,


Yulindawati, S.E., M.M.
NIP. 197907132014112002

Penguji II,


Rachmi Meutia, S.E., S.Pd.I., M.Sc.
NIP. 198803192019032013

Mengetahui
Dekan Fakultas dan Bisnis Islam
Universita Islam Negeri Ar-Raniry BandaAceh




Dr. Hafas Fuqani, M.Ec.f
NIP. 198006252009011009



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI AR-RANIRY BANDA ACEH
UPT. PERPUSTAKAAN

Jl. Syekh Abdur Rauf Kopelma Darussalam Banda Aceh
Telp. 0651-7552921, 7551857, Fax. 0651-7552922
Web: www.library.ar-raniry.ac.id, Email: library@ar-raniry.ac.id

**FORM PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI
KARYA ILMIAH MAHASISWA UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIK**

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama Lengkap : Dede Saputra
NIM : 180603132
Fakultas/Jurusan : Ekonomi dan Bisnis Islam/Perbankan Syariah
E-mail : 180603132@student.ar-raniry.ac.id

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada UPT Perpustakaan Universitas Islam Negeri (UIN) Ar-Raniry Banda Aceh, Hak Bebas Royalti Non-Eksekutif (*Non-exclusive Royalty-Free Right*) atas karya ilmiah:

Tugas Akhir KKU Skripsi

yang berjudul:

Strategi Pengembangan SDM Bagi Layanan Syariah (Studi Pada Badan Penyelenggara Jaminan Sosial Ketenagakerjaan Pasca Lahirnya Qanun Lks No 11 Tahun 2018)

Beserta perangkat yang diperlukan (bila ada). Dengan Hak Bebas Royalti Non-Eksklusif ini, UPT Perpustakaan UIN Ar-Raniry Banda Aceh berhak menyimpan, mengalih-media formatkan, mengelola, mendisminasikan, dan mempublikasikannya di internet atau media lain. Secara *fulltext* untuk kepentingan akademik tanpa perlu meminta izin dari saya selama tetap mencatumkan nama saya sebagai penulis, pencipta dan atau penerbit karya ilmiah tersebut. UPT Perpustakaan UIN Ar-Raniry Banda Aceh akan terbebas dari segala bentuk tuntutan hukum yang timbul atas pelanggaran Hak Cipta dalam karya ilmiah saya ini. Demikian pernyataan ini yang saya buat dengan sebenarnya,

Dibuat di : Banda Aceh **A N I R Y**
Pada Tanggal : 15 Agustus 2022

Mengetahui,

Penulis,

Dede Saputra
NIM:180603132

Pembimbing I,

Muhammad Arifin, Ph.D.
NIP.197410152006041002

Pembimbing II,

Muhammad Syauqi Bin-Armia, MBA
NIP.199103062022031001

KATA PENGANTAR

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

Alhamdulillah puji dan syukur penulis panjatkan kehadiran ALLAH SWT, sang pencipta alam semesta, manusia dan kehidupan serta seperangkat aturannya. Berkat limpahan rahmat dan hidayahnya penulis dapat menyelesaikan penyusunan skripsi dengan judul **“ANALISIS STRATEGI PENGEMBANGAN SUMBER DAYA MANUSIA BAGI LAYANAN SYARIAH(STUDI PADA BADAN PENYELENGGARA JAMINAN SOSIAL KETENAGAKERJAAN PASCA LAHIRNYA QANUN LKS NO 11 TAHUN 2018)”**. Shalawat serta salam kepada Nabi Muhammad SAW, keluarga dan para sahabatnya. Adapun penulis menyadari bahwasannya penulisan skripsi ini tidak terlepas dari saran, petunjuk, bimbingan dan masukan dari berbagai pihak. Maka dengan segala kerendahan hati, penulis ingin menyampaikan terima kasih kepada:

1. Dr. Hafaz Furqani, M.Ec selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Ar-raniry Banda Aceh .
2. Dr. Nevy Hasnita, S.Ag, M.Ag. dan Inayatillah, MA.Ek. selaku ketua dan sekretaris program studi Ekonomi Syariah
3. Hafiih Maulana, S.P., S.H.I., M.E. selaku ketua Laboraturium Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam yang telah memfasilitasi penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.
4. Muhammad Arifin, Ph.D. dan Muhammad Syauqi Bin Armia, MBA selaku pembimbing I dan pembimbing II yang

selalu memberikan arahan yang terbaik dalam penulisan skripsi ini dan yang selalu sabar telah meluangkan waktu, untuk memberikan bimbingan, nasehat, dukungan dan ilmu yang dimiliki kepada penulis.

5. Dosen-dosen dan para staff Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam, khususnya Dosen-Dosen studi Perbankan Syariah yang telah memberikan ilmu pengetahuan dan bimbingan kepada penulis selama mengikuti pembelajaran perkuliahan.
6. Terima kasih kepada kedua orang tua tercinta ayahanda Irhamzah dan ibunda Yuni yang selalu memberikan kasih sayang do'a serta dorongan moril yang tak terhingga agar penulis memperoleh hasil yang terbaik dan mampu menyelesaikan studi hingga tahap akhir
7. Terima kasih juga saya ucapkan kepada teman-teman seperjuangan Perbankan Syariah angkatan 2018 yang sangat sering membantu dalam banyak banyak hal, terima kasih segalanya. Dan untuk seluruh pihak-pihak terkait yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu yang telah lulus dan ikhlas membantu juga member arahan dan kerjasama demi kelancaran penyusunan skripsi ini.

Hanya kepada Allah SWT kita berserah diri, semoga yang kita amalkan mendapat ridhanya. Penulis menyadari bahwa dalam penulisan skripsi ini masih jauh dari kata sempurna. Oleh karena itu, segala kritik dan saran yang sifatnya membangun akan

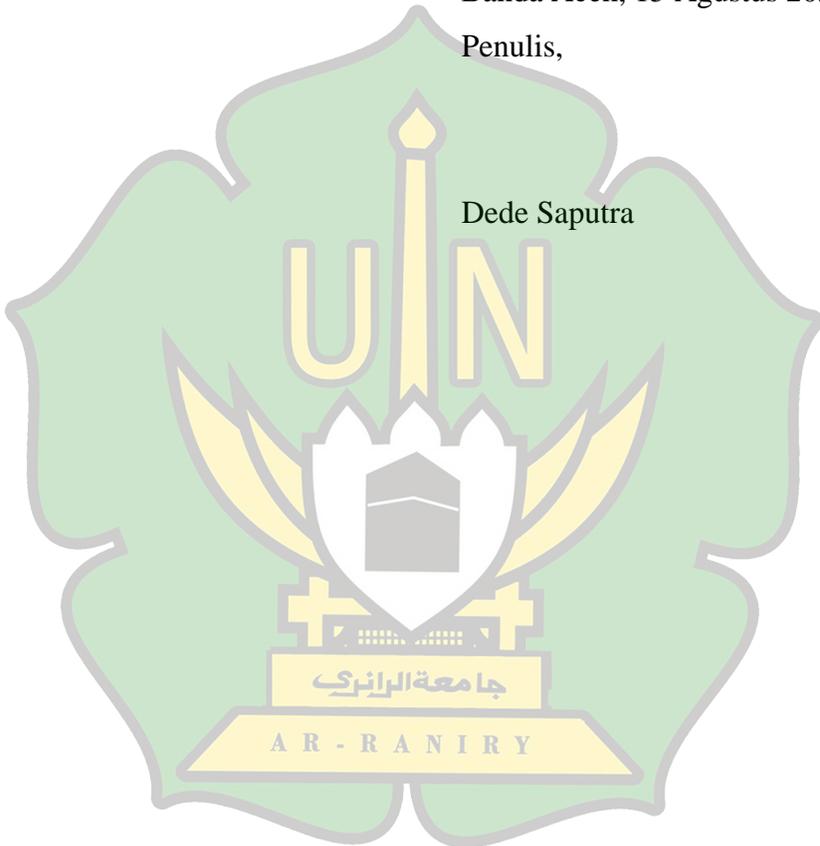
menyempurnakan penulisan skripsi ini. Semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi semua pihak yang membutuhkan.

Wassalamu 'alaikum wa rahmatullahi wa barakatuh.

Banda Aceh, 15 Agustus 2022

Penulis,

Dede Saputra



TRANSLITERASI ARAB-LATIN DAN SINGKATAN
Keputusan Bersama Menteri Agama dan Menteri P dan K
Nomor: 158 Tahun1987 –Nomor:0543 b/u/1987

1. Konsonan

No	Arab	Latin	No	Arab	Latin
1	ا	Tidak dilambangkan	16	ط	Ṭ
2	ب	B	17	ظ	Ẓ
3	ت	T	18	ع	‘
4	ث	Ṣ	19	غ	G
5	ج	J	20	ف	F
6	ح	Ḥ	21	ق	Q
7	خ	Kh	22	ك	K
8	د	D	23	ل	L
9	ذ	Ẓ	24	م	M
10	ر	R	25	ن	N
11	ز	Z	26	و	W
12	س	S	27	ه	H
13	ش	Sy	28	ء	’
14	ص	Ṣ	29	ي	Y
15	ض	Ḍ			

2. Vokal

Vokal bahasa Arab, seperti vokal bahasa Indonesia, terdiri dari vokal tunggal atau monofong dan vokal rangkap atau diftong

a) Vokal tunggal

Vokal tunggal bahasa Arab yang lambangnya berupa tanda atau harakat, transliterasinya sebagai berikut :

Tanda	Nama	Huruf Latin
◌َ	<i>Fathah</i>	A
◌ِ	<i>Kasrah</i>	I
◌ُ	<i>Dammah</i>	U

b) Vokal rangkap

Vokal rangkap bahasa Arab yang lambangnya berupa gabungan antara harkat dan huruf, transliterasinya gabungan huruf, yaitu:

Tandadan Huruf	Nama	Gabungan Huruf
ي	<i>Fathah dan ya</i>	Ai
و	<i>Fathah dan wau</i>	Au

Contoh:

kaifa: كيف

haua: هول

3. Maddah

Maddah atau vokal panjang yang lambangnya berupa harkat dan huruf, transliterasinya berupa huruf dan tanda , yaitu:

Harkat dan Huruf	Nama	Huruf dan Tanda
اَ / ٓ	<i>Fathah</i> dan <i>alif</i> Atauya	Ā
اِ / ٓ	<i>Kasrah</i> dan <i>ya</i>	Ī
اُ / ٓ	<i>Dammah</i> dan Wau	Ū

Contoh:

قَالَ: *qāla*
رَمَى: *ramā*
قِيلَ: *qīla*
لَوْ قُلُوا: *yaqūlu*

4. Ta Marbutah (ة)

Trasliterasi untuk ta marbutoh ada dua.

a. Ta *Marbutah* (ة) hidup

Ta *marbutah* (ة) yang hidup atau mendapat harkat fathah, kasrah dan dammah, transliterasinya adalah t.

- b. Ta *marbutah* (ة) mati
Ta *marbutah* (ة) yang mati atas mendapat harkat sukun, transliterasinya adalah h.
- c. Kalau pada suatu kata yang akhir katanya ta *marbutah* (ة) diikuti oleh kata yang menggunakan kata sandang al, serta bacaan kedua kata itu terpisah maka ta *marbutah* (ة) itu ditransliterasikan dengan h.

Contoh:

raudah al-atfal/raudatul atfal : رَوْضَةُ الْأَطْفَالِ
al-madinah al-munawwarah/ : الْمَدِينَةُ الْمُنَوَّرَةُ
al-madinatul munawwarah : طَلْحَةُ
talhah: طَلْحَةُ

Catatan:

Modifikasi

1. Nama orang berkebangsaan Indonesia ditulis seperti biasa tanpa transliterasi. Seperti M. Syuhudi Ismail, sedangkan nama-nama lainnya ditulis sesuai kaidah penerjemahan.
Contoh: Hamad Ibn Sulaiman.
2. Nama negara dan kota ditulis menurut ejaan Bahasa Indonesia, seperti Mesir, bukan Misr, Beirut, bukan Bayrut; dan sebagainya.

ABSTRAK

Nama : Dede Saputra
NIM : 180603132
Fakultas/Prodi : Ekonomi dan Bisnis Islam/Perbankan Syariah
Judul : Analisis Strategi Pengembangan SDM Bagi Layanan Syariah (Studi Pada Bp Jamsostek Pasca Lahirnya Qanun LKS No 11 Tahun 2018)
Pembimbing I : Muhammad Arifin, Ph.D
Pembimbing II : Muhammad Syauqi Bin-Arma, MBA

Dalam menjalankan Layanan Syariah di Bp Jamsostek kantor Cabang Banda Aceh tentunya perlu ada strategi pengembangan bagi SDM nya. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui strategi apa yang digunakan dalam pengembangan SDM bagi Layanan Syariah di Bp Jamsostek. Metode penelitian yang digunakan yaitu penelitian deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Berdasarkan hasil penelitian menunjukkan bahwa strategi pengembangan SDM bagi Layanan Syariah pada Bp Jamsostek yaitu dengan memberikan pelatihan dan sosialisasi. Pelatihan dan sosialisasi ini diadakan oleh pusat khusus untuk SDM di wilayah Aceh, dalam pelatihan dan sosialisasi tersebut di fokuskan untuk memberikan pembekalan terkait Layanan Syariah dan meningkatkan ketrampilan SDM dibidang layanan Syariah.

Kata kunci : strategi, pelatihan, sosialisasi

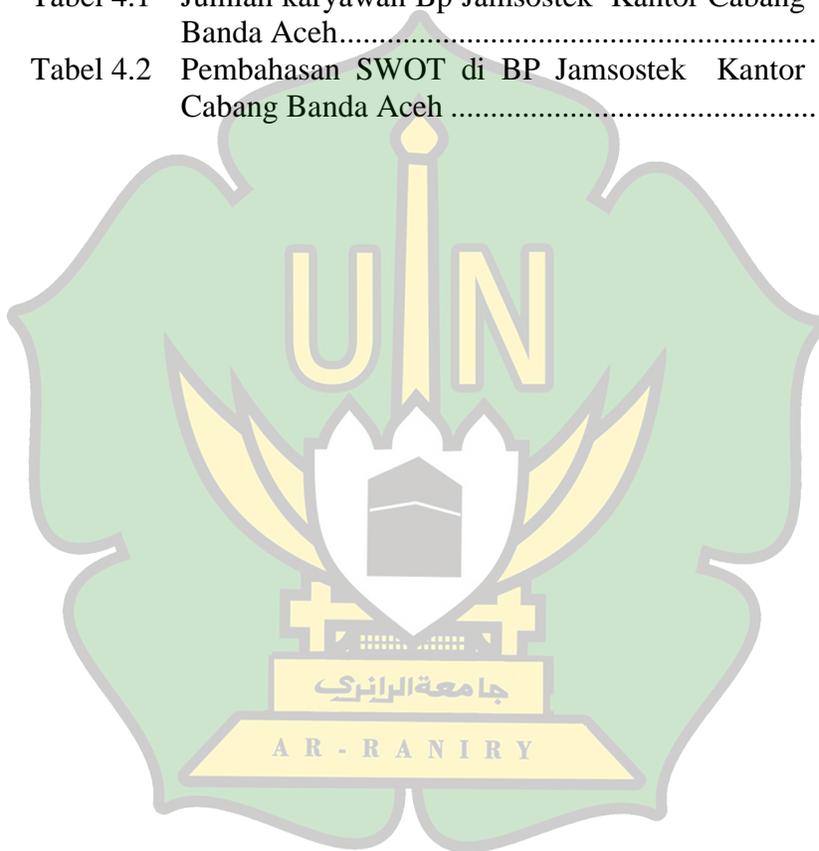
DAFTAR ISI

PERNYATAAN KEASLIAN KARYA ILMIAH	iii
PERSETUJUAN SIDANG MUNAQASYAH SKRIPSI	iv
PENGESAHAN SIDANG MUNAQASYAH SKRIPSI	v
FORM PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI....	vi
KATA PENGANTAR	vii
TRANSLITERASI ARAB-LATIN DAN SINGKATAN ...	x
ABSTRAK.....	xiv
DAFTAR ISI	xv
DAFTAR TABEL	xvii
DAFTAR GAMBAR	xviii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xix
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Rumusan Masalah	9
1.3 Tujuan Penelitian.....	10
1.4 Manfaat Penelitian.....	10
1.5 Sistematika Penulisan.....	11
BAB II LANDASAN TEORI.....	13
2.1 Sumber Daya Manusia	13
2.1.1 Pengembangan Sumber Daya Manusia	14
2.1.2 Manfaat Pengembangan Sumber Daya Manusia...	15
2.1.3 Tujuan Pengembangan Sumber Daya manusia	16
2.1.4 Strategi dalam Pelatihan dan Pengembangan	17
2.1.5 Langkah-langkah dalam pengembangan SDM.....	20
2.1.6 Kendala dalam Pelatihan dan Pengembangan	23
2.1.7 Jenis-jenis Pengembangan Sumber Daya Manusia.....	23
2.1.8 Sosialisasi	24
2.1.9 Model <i>Kirkpatrick</i>	25
2.1.10 Analisis SWOT	27
2.2 Pengembangan SDM berbasis Syariah.....	27
2.2.1 SDM Syariah	27
2.2.2 Tinjauan tentang Pengembangan SDM Syariah...	28
2.3 Mutu Pelayanan.....	32

2.3.1	Pengertian mutu pelayanan.....	32
2.4	Penelitian Terkait.....	34
2.5	Kerangka berpikir.....	38
BAB III METODE PENELITIAN.....		41
3.1	Jenis Penelitian	41
3.2	Lokasi Penelitian	41
3.3	Data dan sumber data	42
3.4	Teknik pengumpulan data	42
3.5	Teknik Analisis Data	44
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN		47
4.1	Gambaran Umum Objek Penelitian.....	47
4.1.1	Sejarah BP Jamsostek	47
4.1.2	Visi dan Misi BP Jamsostek	48
4.1.3	Tugas dan Fungsi BP Jamsostek.....	48
4.1.4	Logo BP Jamsostek.....	49
4.1.5	Ketenagakerjaan	49
4.2	Hasil penelitian.....	51
4.2.1	Strategi Pengembangan SDM Bagi Layanan Syariah di Bp Jamsostek Kantor Cabang Banda Aceh.....	51
4.2.2	Aplikasi Model <i>Kirkpatrick</i>	54
4.2.3	Kendala-Kendala Yang Dihadapi BP Jamsostek Dalam Pengembangan Sdm Bagi Layanan Syariah.....	60
4.2.4	Analisis SWOT.....	62
BAB V PENUTUP		70
5.1	Kesimpulan.....	70
5.2	Saran	71
DAFTAR PUSTAKA		73
LAMPIRAN		76

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1	Lembaga Keuangan Non Perbankan	6
Tabel 1.2	Data pegawai di BP Jamsostek Banda Aceh	7
Tabel 2.1	Penelitian Terkait.....	36
Tabel 3.1	Daftar informan	44
Tabel 4.1	Jumlah karyawan Bp Jamsostek Kantor Cabang Banda Aceh.....	50
Tabel 4.2	Pembahasan SWOT di BP Jamsostek Kantor Cabang Banda Aceh	64



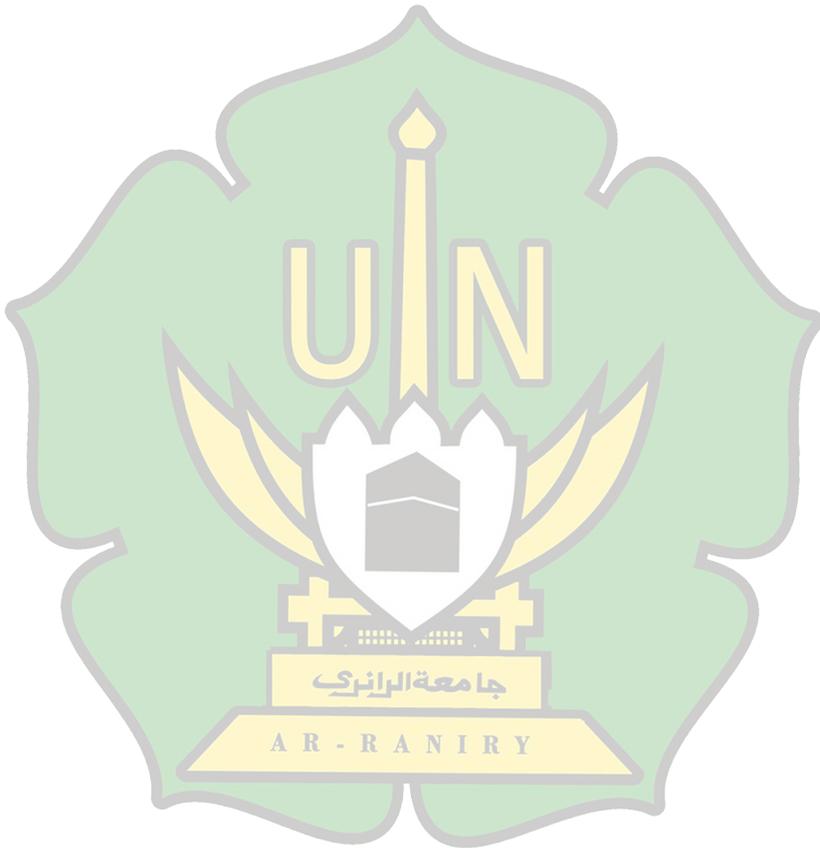
DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka Pemikiran	40
Gambar 4.1 Logo BPJS Ketenagakerjaan	49
Gambar 4.2 Model Kirkpatrick	57



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Pertanyaan Wawancara.....	76
Lampiran 2 Dokumentasi penelitian.....	85



BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Sumber Daya Manusia (SDM) merupakan dasar dan kunci dari semua sumber organisasi (Wirawan, 2015) SDM yang berkualitas mempunyai pengetahuan, keterampilan, kompetensi, kewirausahaan dan kesehatan fisik serta jiwa yang prima, bertalenta, mempunyai etos kerja dan motivasi kerja yang dapat membuat organisasi berbeda antara sukses dan kegagalan (Wirawan, 2015:pp.2).

Menurut pasal 1 ayat 9 UU No 13 Tahun 2003 mengenai ketenagakerjaan, pelatihan kerja adalah seluruh kegiatan untuk memperoleh, meningkatkan, serta mengembangkan potensi kerja, produktivitas, disiplin, sikap dan etos kerja pada tingkat keterampilan dan keahlian tertentu sesuai dengan jenjang dan kualifikasi jabatan dan pekerjaan. Sebagaimana kita ketahui bahwa SDM dalam perusahaan merupakan aset yang sangat berharga. Optimalisasi hasil pencapaian perusahaan akan sangat didukung oleh kenaikan kedudukan direksi serta manajer yang ikut serta dalam pengelolaan SDM serta kedudukan staff yang sanggup bekerja dengan sebaik-baiknya. Perubahan lingkungan bisnis yang begitu cepat menuntut pengelolaan SDM secara terpadu antara uraian system serta manusia yang ditunjang oleh kemampuan, keahlian, kepemimpinan serta kerja sama kedua belah pihak.

Perspektif manajemen SDM yang menempatkan karyawan selaku partner, memiliki konsekuensi dalam kebutuhan perusahaan guna memimpin disetiap tingkatan organisasi perusahaan. setiap karyawan wajib mempunyai kepribadian kepemimpinan serta keahlian manajerial yang baik. Karenanya, setiap karyawan membutuhkan pelatihan serta pengembangan diri untuk meningkatkan kualitas kepemimpinannya. Pengembangan sumber daya manusia merupakan suatu cara efektif untuk menghadapi tantangan-tantangan, termasuk ketertinggalan, serta keragaman SDM yang ada dalam organisasi, pengembangan SDM dianggap penting bagi lembaga hal ini akan mengurangi ketergantungan organisasi pada penggunaan tenaga ahli dari luar organisasi (Trimulato, 2018: pp.22).

Sumber daya manusia yang kompeten merupakan sumber daya manusia yang mempunyai watak *al-kafā'ah*/ kemampuan dalam bekerja, amanah / dipercaya dalam melakukan tugas, serta *himmatul amal* / mempunyai sikap kerja yang baik. Untuk menghasilkan SDM yang sangat kompeten, dibutuhkan training yang berlandaskan pada 3 aspek, ialah: (1) *Syakhshiyah* ataupun karakter diri Islamnya, (2) *skill* ataupun kemampuan ataupun keterampilannya, serta (3) kepemimpinan serta kerjasamanya dalam tim suatu organisasi. Kualitas sumber daya manusia sangat berhubungan erat dengan pencapaian kerja dengan masing-masing orang dalam berorientasi pada motivasi ibadah sebagai pendorong

utama ialah salah satu bagian yang menampilkan mutu sumber daya manusia itu sendiri (Cahyono, 2018:pp.147)

Fungsi dari pengembangan sumber daya manusia bagi layanan Syariah adalah untuk melatih dan mengembangkan karyawan yang berperan penting dalam organisasi agar apa yang mereka lakukan sejalan dengan prinsip Syariah. Kinerja organisasi sangat ditentukan oleh SDM yang ada di dalamnya. Jika sumber daya manusia memiliki motivasi tinggi, kreatif dan mampu mengembangkan inovasi, kinerjanya akan menjadi lebih baik. Oleh karena itu, upaya untuk meningkatkan SDM yang harus dilakukan adalah melalui pelatihan dan pengembangan atau disebut juga pembinaan SDM dan ini perlu dilakukan oleh semua perusahaan termasuk Badan Penyelenggara Jaminan Sosial Bp Jamsostek).

Badan penyelenggara jaminan sosial ketenagakerjaan (Bp Jamsostek) adalah program berupa jaminan sosial yang diberikan kepada seluruh tenaga kerja yang ada di Indonesia sampai dengan masa pensiun. Fungsinya yaitu untuk memberikan perlindungan bagi para pekerja atas resiko financial akibat kecelakaan dalam bekerja atau kerugian lainnya yang dapat mengancam jiwa selama melakukan aktivitas pekerjaan. Bp Jamsostek Sebelumnya dikenal dengan nama Bp Jamsostek, kemudian bertransformasi menjadi Bp Jamsostek mulai 1 Januari 2014 dan mulai beroperasi pada 1 Juli 2015. Hingga saat ini terdapat 5 program utama yang dimiliki oleh Bp Jamsostek yaitu jaminan hari tua (JHT), jaminan kecelakaan

kerja (JKK), jaminan kematian (JKM), jaminan pensiun (JP), dan jaminan kehilangan pekerjaan (JKP). Jaminan sosial tersebut dijalankan dengan prinsip kerja sama antara para peserta dan pihak Bp Jamsostek, yang mana dana sepenuhnya di dapat dari peserta, dan digunakan sepenuhnya untuk kesejahteraan peserta.

Badan penyelenggara jaminan sosial ketenagakerjaan (Bp Jamsostek) sendiri beroperasi di seluruh Indonesia salah satunya di Aceh. Provinsi Aceh dikenal dengan kota Serambi Mekkah karena syariat Islamnya yang sangat kuat. Di sisi lain Aceh memiliki keistimewaan yang telah diamanahkan dalam Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2006 tentang pemerintahan Aceh. Keistimewaan tersebut berupa pelaksanaan syariat Islam yang secara umum telah di atur dalam Qanun No 8 Tahun 2014 tentang pokok-pokok syariat Islam.

Pelaksanaan Qanun dengan tujuan untuk menerapkan hukum Islam secara penuh didasari pada tiga argumentasi, yaitu pertama, Islam adalah identitas utama masyarakat dan kebudayaan Aceh. Kedua, syariat pernah diterapkan di Aceh pada masa kesultanan, jadi ada *preseden historis*. Ketiga, penerapan syariat telah jadi sebuah tuntutan politis dari rakyat Aceh sejak masa penjajahan dan penolakan untuk memberikan hak menerapkan syariat kepada rakyat Aceh akan menjamin pemberontakan di Aceh akan terus berlanjut (Manan, 2018:pp.172). Masyarakat Aceh terkenal dengan ketaatannya terhadap agama dan sangat menjunjung tinggi budaya serta adat istiadat. Sebelum islam datang

ke Aceh, pengaruh hindu dan budha sudah berakar dalam tradisi dan kepercayaan masyarakat Aceh. oleh sebab itu walaupun islam sudah berkembang dan maju di Aceh, terdapat beberapa budaya dan kepercayaan tradisional yang masih di amalkan oleh masyarakat Aceh yang berkaitan dengan ajaran *Ahl Al-sunnah Wa Al-jama'ah* sebagai mazhab teologi masyarakat Aceh (Arifin, 2016:pp.253).

Pemerintah Aceh membuat sebuah aturan terkait lembaga keuangan Syariah yaitu, Qanun No 11 Tahun 2018 tentang lembaga keuangan Syariah, yang mengatur bahwa seluruh sistem lembaga keuangan Syariah baik bank maupun non bank yang beroperasi di Aceh berkewajiban melaksanakan Qanun tersebut dengan prinsip Syariah. Qanun ini merupakan tindak lanjut dari Qanun Aceh No 8 Tahun 2018 tentang pokok-pokok syariat Islam. Qanun Aceh bermaksud untuk menegakkan aturan Syariah yang membedakannya dari daerah lain. oleh karena itu saat ini seluruh lembaga keuangan di Aceh harus beroperasi sesuai dengan prinsip Syariah.

Terkait Qanun yang mengharuskan seluruh lembaga keuangan baik bank maupun non-bank yang beroperasi di Aceh harus menjalankan layanan syariah. Maka konsep layanan Syariah juga sedang dipersiapkan oleh Bp Jamsostek yang merupakan salah satu lembaga jasa keuangan non-perbankan yang menyediakan jasa keuangan khususnya di Provinsi Aceh. Berikut ini adalah beberapa contoh lembaga keuangan non-perbankan:

Tabel 1.1
Lembaga Keuangan Non Perbankan

No	Lembaga keuangan non-perbankan
1.	Pegadaian
2.	Koperasi simpan pinjam
3.	Perusahaan asuransi
4.	Perusahaan modal ventura
5.	Perusahaan sewa guna (<i>leasing</i>) atau <i>multifinance</i>

Sumber: <https://www.cermati.com/artikel/lembaga-keuangan-non-bank>

Layanan Bp Jamsostek merupakan prioritas yang akan segera dilaksanakan untuk menjadikan Qanun 11 Tahun 2018 berlaku di Aceh. Sesuai ketentuan, tiga tahun setelah pemberlakuan Qanun, seluruh lembaga keuangan di wilayah Aceh wajib menyesuaikan layanan berdasarkan syariat Islam, termasuk Bp Jamsostek yang memiliki sembilan cabang yang beroperasi di wilayah tersebut. Konsep layanan Syariah ini perlu didukung dengan SDM yang layak, baik dari segi kuantitas maupun dari segi kualitas yang memiliki latar belakang pengetahuan Syariah.

Sebelum Bp Jamsostek bertransformasi menjadi layanan Syariah, latar belakang pendidikan SDM di Bp Jamsostek sendiri sebelumnya bukan lulusan jurusan Syariah, rata-rata karyawan yang bekerja pada Bp Jamsostek lulusan dalam bidang konvensional bukan lulusan dalam bidang pendidikan Syariah, layanan yang diberikan juga memakai sistem layanan

konvensional, sehingga karyawan di Bp Jamsostek tersebut belum mengetahui apa itu layanan Syariah bagaimana menerapkan konsep-konsep Syariah. Mereka hanya tau hal yang mendasar dari Syariah yaitu dari penampilan karyawannya seperti berjilbab lebih sempurna, berpeci hingga mengucapkan salam, begitu pun dari segi layanan Syariahnya, SDM di Bp Jamsostek juga masih minim pengetahuan dan pengalaman dalam hal yang berkaitan dengan Syariah. Dengan begitu lahirnya Qanun LKS yang mengharuskan seluruh lembaga jasa keuangan baik bank maupun non-bank yang ada di Aceh harus menyesuaikan layanannya berdasarkan syariat Islam. Bp Jamsostek sendiri pun perlu ada pengembangan untuk SDM -nya.

Penulis melakukan observasi awal pada Bp Jamsostek bidang penata madya SDM tentang pegawai yang ada pada Bp Jamsostek Banda Aceh. Berikut adalah data pegawai yang ada pada Bp Jamsostek Banda Aceh.

Tabel 1.2
Data pegawai di BP Jamsostek Banda Aceh

No	Jabatan	Pendidikan
1	Account representative khusus	S1
2	Account representative khusus	S2
3	Petugas administrasi peserta khusus	S1
4	Customer service	S1

Tabel 1.2-Lanjutan

No	Jabatan	Pendidikan
5	Customer service	D3
6	Penata madya SDM	S1
7	Penata madya keuangan	S2
8	Penata madya pelayanan	S2
9	Penata madya kearsipan	S1

Sumber: Bp Jamsostek Banda Aceh (2022).

Berdasarkan tabel diatas seluruh pegawai yang bekerja di Bp Jamsostek Banda Aceh memiliki latar belakang pendidikan sarjana. Akan tetapi bukanlah lulusan dari pendidikan sarjana Syariah. Untuk saat ini di Bp Jamsostek masih memakai SDM konvensional belum ada perubahan dari segi SDM nya dikarenakan SDM di Bp Jamsostek masih di kelola oleh pusat.

Untuk itu dalam pengembangan SDM bagi layanan Syariah pihak SDM di Bp Jamsostek mengikuti pelatihan dan sosialisasi yang diadakan oleh pusat untuk memberikan materi tentang layanan Syariah ini dengan tujuan agar para SDM di Bp Jamsostek memiliki pengetahuan tentang prinsi-prinsip syariah. Selanjutnya dari kantor Bp jamsostek sendiri juga melakukan strategi pengembangan SDM nya, yaitu mulai dari perencanaan programnya, pelaksanaan sampai evaluasi pembelajarannya. Dalam

pengembangan ini pihak Bp Jamsostek menggunakan model *Kirkpatrick*.

Berdasarkan uraian diatas strategi pengembangan SDM Bp Jamsostek Banda Aceh harus benar-benar dilaksanakan dengan baik, karena hal tersebut merupakan proses awal karyawan untuk mengetahui tentang layanan Syariah dan menerapkan konsep-konsep Syariah tersebut. artinya dengan lahirnya Qanun tersebut perusahaan sangat menuntut SDM yang ada di perusahaan mampu cepat beradaptasi dengan layanan Syariah.

Berdasarkan latar belakang masalah yang telah diuraikan diatas, maka penulis tertarik untuk meneliti bagaimana strategi dalam pengembangan sumber daya manusia untuk layanan Syariah di Bp Jamsostek setelah lahirnya Qanun LKS No 11 Tahun 2018, oleh sebab itu penulis tertarik melakukan penelitian dengan judul **“Analisis Strategi Pengembangan Sumber Daya Manusia bagi Layanan Syariah (Studi pada Badan Penyelenggara Jaminan Sosial Ketenagakerjaan Pasca Lahirnya Qanun LKS No 11 Tahun 2018)”**.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang diatas, maka yang menjadi rumusan masalah dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Bagaimana strategi pengembangan SDM bagi layanan Syariah di Bp Jamsostek pasca lahirnya Qanun LKS No 11 Tahun 2018?

2. Apa kendala-kendala yang dihadapi Bp Jamsostek dalam pengembangan SDM bagi layanan Syariah pasca lahirnya Qanun LKS No 11 Tahun 2018?

1.3 Tujuan Penelitian

1. Untuk mengetahui bagaimana strategi pengembangan SDM bagi layanan Syariah pada Bp Jamsostek pasca lahirnya Qanun LKS No 11 Tahun 2018.
2. Untuk mengidentifikasi kendala-kendala yang di hadapi Bp Jamsostek dalam pengembangan SDM bagi layanan Syariah pasca lahirnya Qanun LKS No 11 Tahun 2018.

1.4 Manfaat Penelitian

1. Bagi penulis
Dapat menambah wawasan pengetahuan mengenai strategi pengembangan SDM bagi layanan Syariah yang sudah mulai diterapkan di Bp Jamsostek setelah berlakunya Qanun LKS No 11 Tahun 2018. Dan juga dapat menjadi media referensi bagi peneliti selanjutnya yang nantinya menggunakan konsep dan dasar penelitian yang sama.
2. Bagi akademis
Memberikan pemahaman dan wawasan tentang masalah yang diteliti kepada individu maupun lembaga yang akan mengadakan penelitian dengan topik yang sama

3. Bagi perusahaan

Sebagai bahan masukan bagi pihak Bp Jamsostek dalam merumuskan strategi pengembangan SDM bagi layanan Syariah.

4. Bagi industri

Memberikan perlindungan sosial bagi para pekerja dari risiko kecelakaan dalam bekerja maupun risiko sosial ekonomi. Mekanisme dari penyelenggaraan Bp Jamsostek ini menggunakan mekanisme asuransi sosial.

1.5 Sistematika Penulisan

Untuk memperoleh gambaran yang lebih jelas mengenai penelitian ini dan agar mudah dipahami, maka diperlukan sistematika penulisan yang sederhana sehingga tidak terjadi kesulitan dalam membaca maupun memahami isi dari penelitian ini sebagai berikut:

BAB I PENDAHULUAN

Bab 1 dalam skripsi adalah awal dari skripsi yang berisi beberapa inti pembahasan. Di dalamnya terdiri dari latar belakang masalah yang menjadi dasar dari permasalahan penelitian ini, rumusan masalah adalah masalah-masalah yang akan dibahas, tujuan penelitian, dan manfaat penelitian merupakan bagaimana tujuannya dan manfaat atas dilakukannya penelitian.

BAB II LANDASAN TEORI

Bab kedua menjelaskan mengenai teori-teori yang berkenaan dengan penelitian yang akan dilakukan secara lebih detail. Bab ini juga mengurai hasil penelitian yang telah dilakukan sebelumnya yang berhubungan dengan penelitian yang akan dilakukan dan kerangka pemikiran dan penelitian.

BAB III METODE PENELITIAN

Bab ketiga menjelaskan tentang pendekatan penelitian, waktu dan tempat penelitian. Subjek dan objek penelitian, populasi dan sampel penelitian, data dan sumber data, variabel penelitian, teknik pengumpulan data, dan metode analisis data. Sehingga apa yang ingin dituju dari penelitian jelas dijawab.

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Bab keempat merupakan pembahasan, pada bab ini memaparkan hasil penelitian dimana hasil akan dipaparkan dalam bentuk teks naratif dan dalam bentuk table untuk mempermudah pembaca dalam memahami hasil penelitian ini.

BAB V PENUTUP

Bab kelima adalah kesimpulan dan saran. Pada bab ini peneliti merangkum hasil penelitian yang bertujuan agar pembaca dapat mengetahui kesimpulan dari penelitian.

BAB II

LANDASAN TEORI

2.1 Sumber Daya Manusia

Sumber daya manusia mempunyai peran utama dalam setiap kegiatan organisasi. Hal ini didukung dari pendapat (Suwatno, 2011:pp.16) bahwa sumber daya manusia selalu berperan aktif dan dominan dalam setiap organisasi, karena sumber daya manusia merupakan perencana, pelaku dan penentu terwujudnya tujuan organisasi. Sumber daya manusia merupakan kekuatan terbesar dalam pengelolaan seluruh alam yang di muka bumi, karena pada dasarnya seluruh ciptaan Allah yang ada dimuka bumi ini sengaja di ciptakan oleh Allah untuk kemaslahatan umat manusia.

Sumber daya manusia adalah orang yang bekerja dan berfungsi sebagai aset organisasi/perusahaan yang dapat dihitung jumlahnya, dan SDM merupakan potensi yang menjadi penggerak organisasi. SDM sangat penting bahkan tidak dapat dilepaskan dari sebuah organisasi, baik institusi maupun perusahaan. SDM juga merupakan kunci yang menentukan perkembangan perusahaan. Pada hakikatnya, SDM berupa manusia yang dipekerjakan di sebuah organisasi sebagai penggerak, pemikir dan perencana untuk mencapai tujuan organisasi itu (Nawawi, 2014:pp.44).

Sehingga secara menyeluruh, sumber daya manusia merupakan faktor vital dari keberlangsungan sebuah organisasi dan yang paling menentukan dalam mengukur keberhasilan pencapaian

tujuan organisasi. Sumber daya manusia yang dimaksud adalah orang-orang yang siap pakai dan memiliki kemampuan dalam pencapaian tujuan organisasi tersebut.

2.1.1 Pengembangan Sumber Daya Manusia

Suatu organisasi atau instansi perusahaan akan dapat berjalan dengan baik bila organisasi atau instansi tersebut memiliki kemampuan sumber daya manusia yang baik dalam pencapaian tujuan organisasi yang telah ditetapkan. Oleh karena itu, diperlukan segenap upaya untuk meningkatkan kualitas sumber daya manusia yang dimiliki, diantaranya adalah melalui pengembangan SDM. Pengembangan SDM adalah upaya terencana yang dilakukan oleh manajemen untuk meningkatkan kompetensi karyawan dan kinerja dari suatu organisasi melalui program-program pelatihan, pendidikan, dan pengembangan (Marwansyah, 2014:pp.9).

Strategi pengembangan termasuk bagian penting bagi perusahaan dimana strategi pengembangan ini merupakan sebuah cara untuk mencapai tujuan dari sebuah perusahaan. Pengembangan sumber daya manusia merupakan suatu perencanaan pendidikan pelatihan dan pengelolaan anggota untuk meningkatkan kemampuan teknis teoritis konseptual dan moral karyawan sesuai dengan kebutuhan pekerjaan. Pendidikan meningkatkan keahlian teoritis, konseptual dan moral karyawan, sedangkan latihan bertujuan meningkatkan keterampilan teknis pekerjaan karyawan (Komang,2014:pp92).

2.1.2 Manfaat Pengembangan Sumber Daya Manusia

Pengembangan SDM merupakan kegiatan yang harus dilaksanakan oleh organisasi, agar pengetahuan, kemampuan, dan keterampilan SDM sesuai dengan tuntutan pekerjaan yang mereka lakukan. Dengan kegiatan pengembangan SDM tersebut, maka diharapkan dapat memperbaiki dan mengatasi kekurangan dalam melaksanakan pekerjaan dengan lebih baik, sesuai dengan perkembangan ilmu dan teknologi yang digunakan oleh organisasi. Pengetahuan berkaitan erat dengan kecerdasan dan intelektual para SDM, mengembangkan pengetahuan SDM berarti meningkatkan kemampuan dalam melaksanakan tugas. Manfaat yang diperoleh dengan kegiatan pengembangan SDM, yaitu sebagai berikut (Kadarisman, 2012:pp.41-42)

- a. Organisasi akan berkemampuan menyesuaikan diri dengan kebutuhan sekarang.
- b. Organisasi akan mempunyai SDM yang selalu tampil meyakinkan dalam melaksanakan pekerjaan.
- c. Organisasi akan mampu menjawab tantangan perkembangan keadaan masa depan.
- d. Program organisasi dapat meningkatkan prestasi pegawai secara individu maupun kelompok.
- e. Program organisasi tidak akan pernah ketinggalan dari para pesaingnya.
- f. Mekanisme organisasi lebih fleksibel dan tidak kaku dalam menggunakan teknologi baru.
- g. Biaya produksi yang dikeluarkan lebih efisien.

- h. Organisasi dapat mempersiapkan pegawai-pegawai untuk menduduki jabatan yang lebih tinggi.

2.1.3 Tujuan Pengembangan Sumber Daya manusia

Menurut Suwanto dan Priansa (2016:pp.105) Terdapat berbagai macam tujuan yang ingin dicapai dari pengembangan sumber daya manusia antara lain:

a) Produktivitas kerja

Produktivitas kerja karyawan yang tinggi dalam suatu perusahaan dapat meningkatkan kualitas maupun kuantitas produk. Peningkatan produktivitas tersebut dapat dilakukan melalui pelaksanaan pengembangan karyawan. Dengan adanya pengembangan karyawan dalam suatu perusahaan berarti adanya peningkatan kemampuan teknis, kemampuan berpikir, dan kemampuan manajerial, dapat meningkatkan produktivitas kerja karyawan.

b) Efisien

Pengembangan karyawan, baik di level bawahan maupun level pimpinan dalam suatu perusahaan bertujuan meningkatkan efisien. Efisien perusahaan sangatlah penting untuk meningkatkan daya saing ditengah persaingan dengan perusahaan lainnya, efisien dapat berupa tenaga, waktu, biaya dan lain-lain.

c) Pelayanan

Dengan adanya pengembangan karyawan, maka setiap karyawan diharapkan mampu melayani pelanggan perusahaan dengan lebih baik, karena tanpa pelayanan yang

baik, maka suatu perusahaan tidak dapat menambah jumlah pelanggan. Pelayanan merupakan daya tarik yang sangat penting bagi peningkatan laba suatu perusahaan

d) Moral karyawan

Moral karyawan pula sangat penting bagi suatu perusahaan, karena dengan moral yang baik maka setiap hasil pekerjaan akan sesuai dengan apa yang diharapkan. Dengan adanya pengembangan karyawan, diharapkan karyawan dapat bekerja lebih bersemangat dan antusias dalam menyelesaikan setiap pekerjaan dengan hasil yang memuaskan.

e) Karir

Setelah mendapatkan pengembangan, karyawan mengalami peningkatan kemampuan berpikir, kemampuan teknis, kemampuan manajerial, sehingga semua itu dapat dijadikan suatu promosi untuk mendapatkan atau menduduki suatu jabatan yang lebih baik dari sebelumnya.

2.1.4 Strategi dalam Pelatihan dan Pengembangan

Pelatihan dan pengembangan sangat diperlukan untuk meningkatkan kemampuan SDM suatu perusahaan. pelatihan dan pengembangan SDM yang dimaksud adalah aktivitas meningkatkan dan memelihara kemampuan karyawan untuk bekerja. pelatihan dan pengembangan tenaga kerja juga membantu meningkatkan tanggung jawab dan disiplin bagi para karyawan. Pelatihan dan pengembangan ini merupakan upaya untuk memaksimalkan keterampilan, sikap, pengetahuan, keahlian dan

prilaku spesifik terkait pekerjaan, sehingga tenaga kerja bisa lebih siap menghadapi persaingan. Berikut ini ada beberapa strategi yang digunakan untuk pelatihan dan pengembangan SDM antara lain(Bangun, 2012:pp.201)

a. *On-The- job training*

Karyawan mempelajari pekerjaan sambil mengerjakannya secara langsung. Perusahaan menggunakan orang dalam perusahaan untuk melakukan pelatihan terhadap SDM mereka dan biasanya dilakukan oleh atasan dari peserta pelatihan. Metode ini dianggap lebih efektif dan efisien karena disamping biaya pelatihan yang lebih murah, tenaga kerja yang dilatih lebih mengenal baik pelatih (trainers) mereka. Terdapat empat cara yang termasuk dalam metode pelatihan *on-the-job training*, yaitu:

1) Rotasi pekerjaan (*job rotation*)

Pemindahan pekerjaan dari suatu pekerjaan ke pekerjaan lainnya dalam organisasi, sehingga dapat menambah pengetahuan dan pengalaman tenaga kerja.

2) Penugasan yang direncanakan

Menugaskan tenaga kerja untuk mengembangkan kemampuan dan pengalamannya tentang pekerjaan.

3) Pembimbingan

Pelatihan tenaga kerja yang dilatih langsung oleh atasannya

4) Pelatihan posisi

Tenaga kerja yang dilatih untuk dapat menduduki suatu posisi tertentu. Pelatihan ini diberikan kepada karyawan yang mengalami perpindahan pekerjaan. Sebelum karyawan dipindahkan ke pekerjaan baru, mereka terlebih dahulu diberikan pelatihan sehingga mereka dapat mengenal lebih dalam tentang pekerjaan yang akan dihadapinya.

b. Metode *Off-The-Job training*

Pelatihan dilaksanakan pada saat dimana karyawan dalam keadaan tidak bekerja, dengan tujuan agar karyawan terpusat pada kegiatan pelatihan. Pelatih (*trainers*) didatangkan dari luar organisasi, atau peserta mengikuti pelatihan di luar organisasi. Metode ini digunakan jika tidak tersedianya pelatih dalam perusahaan. Terdapat tiga cara yang dilakukan dalam pelatihan dan pengembangan dengan *off-the-job training*, antara lain:

1) *Business games*

Peserta dilatih dengan memecahkan suatu permasalahan, sehingga peserta dapat belajar dari masalah yang sudah pernah terjadi dalam

perusahaan lain. Metode ini bertujuan untuk mengasah kemampuan peserta dalam pengambilan keputusan dan melatih cara mengelola operasional perusahaan dengan baik.

2) *Vestibule school*

Karyawan dilatih menggunakan peralatan yang sebenarnya dan sistem pengaturan sesuai dengan yang sebenarnya terjadi di lapangan tetapi dilaksanakan di luar perusahaan dan menggunakan pelatih khusus (*trainer specialist*). Salah satu bentuk dari metode ini adalah simulasi.

3) *Case study*

Peserta dilatih untuk mencari penyebab timbulnya suatu masalah, kemudian peserta diminta untuk memecahkan permasalahan tersebut.

2.1.5 Langkah-langkah dalam pengembangan SDM

Agar pelatihan dan pengembangan tersebut berjalan dengan semaksimal mungkin, maka diperlukan langkah-langkah yang harus ditempuh. Langkah-langkah tersebut terdiri dari:

a. Penentuan kebutuhan

Penentuan kebutuhan merupakan tanggung jawab organisasi untuk menentukan kebutuhan anggaran yang harus disisihkan untuk mendanai kegiatan pelatihan dan pengembangan tersebut. Oleh karena itu, perlu di pastikan terlebih dahulu bahwa kegiatan pelatihan dan

pengembangan ini sangat jelas di perlukan untuk mengalokasikan dana dengan benar.

b. Penentuan sasaran

Yang dilakukan pertama kali dalam penentuan sasaran adalah menetapkan semua sasaran guna:

1. Sebagai tolak ukur kelak untuk menentukan berhasil atau tidaknya program pelatihan dan pengembangan tersebut
2. Sebagai bahan dalam usaha menentukan langkah selanjutnya seperti isi program dan metode pelatihan yang digunakan.

Bagi para peserta, manfaat terutama terlihat pada persiapan dan upaya yang harus mereka lakukan untuk mendapatkan manfaat yang maksimal dari pelatihan dan pengembangan yang diikutinya.

c. Penentuan program

Dalam suatu program pelatihan dan pengembangan perlu diketahui dengan jelas apa yang ingin dicapai. Salah satunya adalah mengerjakan keterampilan tertentu yang pada umumnya berupa keterampilan baru yang belum sama sekali dimiliki oleh para pekerja padahal diperlukan dalam pelaksanaan tugas dengan baik. Dalam hubungan ini sangat penting untuk diperhatikan bahwa melalui penyelenggaraan program pelatihan dan pengembangan ini, ada dua kepentingan yang harus sama-sama terpenuhi. Kepentingan pertama adalah

pentingnya organisasi yang tercermin pada peningkatan kemampuan organisasi untuk mencapai tujuannya. Kepentingan kedua adalah kepentingan karyawan peserta pelatihan dan pengembangan yang apabila tidak terpenuhi, akan berakibat pada kurangnya motivasi, bukan hanya mengikuti pelatihan dan pengembangan akan tetapi juga melaksanakan tugas yang dipercayakan kepadanya.

d. Mengidentifikasi prinsip-prinsip belajar

Pada dasarnya prinsip-prinsip pembelajaran digunakan sebagai tolak ukur tercapai atau tidaknya prinsip-prinsip pembelajaran yang diterapkan didalam suatu program pelatihan dan pengembangan. Pada dasarnya prinsip pembelajaran yang layak dipertimbangkan untuk dijadikan tolak ukur yaitu partisipasi, repetisi, relevansi, pengalihan dan umpan balik.

e. Pelaksanaan program

Pelaksanaan program pelatihan dan pengembangan ini sifatnya sangat situasional. Artinya dengan penekanan pada perhitungan kepentingan organisasi dan kebutuhan pada peserta, penerapan prinsip-prinsip belajar yang telah dibahas dapat berbeda yang tercermin pada penggunaan teknik-teknik tertentu pada proses belajar mengajar.

2.1.6 Kendala dalam Pelatihan dan Pengembangan

Menurut Darajat (2015:pp.89) beberapa kelemahan pelatih dapat menyebabkan gagalnya sebuah program pelatihan. Suatu pemahaman terhadap masalah potensial ini harus di jelaskan selama pelatihan kepada trainer. Adapun kelemahan pelatihan dan pengembangan sebagai berikut).

- a. Partisipan tidak cukup termotivasi untuk memusatkan perhatian dan komitmen mereka
- b. Sebuah teknik di anggap dapat di terapkan di semua kelompok dalam semua situasi, dengan keberhasilan yang sama
- c. Kinerja partisipan tidak di evaluasi begitu karyawan telah kembali kepekerjaannya.

2.1.7 Jenis-jenis Pengembangan Sumber Daya Manusia

Menurut Nurjaman (2014:pp.275) Bentuk-bentuk pengembangan karir meliputi pendidikan dan pelatihan untuk meningkatkan kemampuan kerja yang dimiliki karyawan dengan cara menambah pengetahuan dan keterampilannya. Pendidikan menekankan pada penekanan keahlian teoritis, konseptual, dan moral karyawan, sedangkan pelatihan lebih menekankan pada peningkatan keterampilan teknik pelaksanaan karyawan. Jenis jenis pengembangan sumber daya manusia antara lain.

- a. Pengembangan secara informal
Pengembangan secara formal dapat dilakukan karyawan atas inisiatif pribadinya. Karyawan dapat melatih dan mengembangkan kemampuan dan keterampilan dirinya

dengan mempelajari berbagai macam konsep buku yang berhubungan langsung dengan pekerjaannya.

b. Pengembangan secara formal

Pengembangan secara formal dilakukan oleh perusahaan dengan menggunakan biaya yang besar. Pengembangan ini dilakukan karena tuntutan perubahan dan persaingan yang semakin tinggi.

2.1.8 Sosialisasi

Sosialisasi adalah proses yang memungkinkan individu mengembangkan cara berpikir, berperasaan dan dan berperilaku yang berguna bagi penyesuaian sosial efektif dalam hidup bermasyarakat. Sosialisasi adalah proses yang berjalan sepanjang hidup sosial manusia itu sendiri, mulai masa kanak-kanak sampai masa lanjut usia. Dalam perkembangan kebudayaan, sosialisasi berfungsi sebagai sarana internalisasi secara dinamis nilai-nilai kebudayaan suatu masyarakat dari generasi lebih tua kepada generasi yang lebih muda (Hanurawan, 2015:pp.54).

Tujuan sosialisasi secara esensial adalah untuk dapat mengantarkan generasi muda pada kebutuhan dan tuntutan untuk terus bertahan hidup di bidang fisik maupun sosial budaya. Dalam konteks fisik, proses sosialisasi harus dapat membekali generasi muda dengan kemampuan-kemampuan untuk memenuhi kebutuhan-kebutuhan biologis dasar yang diperlukan untuk terus hidup dalam lingkungan fisik mereka. Terdapat banyak saluran yang dapat dimanfaatkan bagi berlangsungnya proses sosialisasi secara lancar, diantaranya adalah keluarga, sekolah sebaya, dan

media massa. Sejak bergulirnya perkembangan revolusi informasi pada abad ke-20 tidak dapat dipungkiri peran media massa sebagai salah satu saluran penting bagi keberlangsungan proses sosialisasi terutama televisi dan media massa elektronik yang lain. media massa baik yang bersifat elektronik maupun non elektronik mengajarkan pada generasi muda tentang eksistensi nilai-nilai suatu masyarakat kebudayaan dan mengajarkan tentang alternatif-alternatif pemecahan masalah umum dalam kehidupan manusia (Hanurawan, 2015:pp.55)

2.1.9 Model *Kirkpatrick*

Kirkpatrick salah seorang ahli evaluasi program pelatihan dalam bidang pengembangan sumber daya manusia (SDM). Model evaluasi yang dikembangkan oleh Kirkpatrick dikenal dengan istilah Kirkpatrick Four Levels Evaluation Model. Evaluasi terhadap efektivitas program pelatihan (training) menurut Kirkpatrick (1998) mencakup empat level evaluasi, yaitu: level 1 reaction, level 2 learning, level 3 behavior, dan level 4 result.

Model *Kirkpatrick* ini pertama kali dipublikasikan pada tahun 1959 oleh Donald Kirkpatrick. Model ini didesain untuk melaksanakan program-program pelatihan dan sosialisasi. Model ini berkenaan dengan evaluasi pada pembelajaran yang memfokuskan pada proses dan hasil pembelajaran untuk mengukur atau meningkatkan pengetahuan, perkembangan ketrampilan, dan perubahan attitude pada program pelatihan (Sutarni, 2014). Model Kirkpatrick ini terbagi 4 tahap yaitu:

1. Reaction

Reaksi menjadi tahap awal dalam konsep evaluasi Kirkpatrick. Pada level ini perusahaan melalui tim learning and development (L&D) meminta pendapat dari berbagai pihak terkait pengalaman belajar setelah mengikuti pelatihan atau kursus. Pertanyaan tersebut mengerucut pada kepuasan peserta pelatihan.

2. Learning

Masuk pada tahap 2, konsep evaluasi Kirkpatrick selanjutnya adalah pembelajaran. Dalam level ini evaluasi mengedepankan pada tingkat pengetahuan peserta terhadap materi yang disampaikan.

3. Behavior

Konsep evaluasi Kirkpatrick yang dilakukan setelah tahap 2 mengukur perubahan sikap dan perilaku pada peserta pelatihan. Perubahan perilaku diukur menggunakan dasar pelatihan dan keterampilan yang selaras dalam peningkatan performa di pekerjaan.

4. Result

Tahap 4 dalam konsep evaluasi Kirkpatrick menekankan pada hasil nyata pelatihan. Misalnya apakah program training mampu memberikan perubahan di dalam perusahaan atau malah sebaliknya.

2.1.10 Analisis SWOT

Analisis swot berfungsi untuk mengidentifikasi berbagai faktor secara sistematis untuk merumuskan strategi perusahaan. Penerapan SWOT dalam perusahaan bertujuan untuk memberikan panduan agar perusahaan menjadi lebih siap dalam menghadapi tantangan kedepannya. Analisis SWOT nantinya dapat dijadikan sebagai perbandingan dari berbagai sudut pandang, baik dari segi kekuatan dan kelemahan serta peluang dan ancaman yang bisa saja terjadi di masa yang akan datang. Analisis SWOT merupakan kajian sistematis terhadap beberapa faktor seperti kekuatan (strength), kelemahan (weakness), peluang (opportunities) dan ancaman (threats). Analisis SWOT juga menjadi sarana bantu bagi perencanaan strategi dalam memformulasikan dan mengimplementasikan strategi-strategi untuk mencapai tujuan (Yunus, 2016).

Dapat disimpulkan analisis SWOT adalah cara bagaimana perusahaan melihat kekuatan dan kelemahan yang dimiliki akibat pengaruh dari dalam perusahaan dan bagaimana cara perusahaan melihat peluang dan ancaman dari lingkungan luar yang perlu diketahui untuk menyusun strategi yang efektif.

2.2 Pengembangan SDM berbasis Syariah

2.2.1 SDM Syariah

Syariah adalah hukum-hukum yang mengatur hubungan manusia dengan khalik maupun dengan makhluk, di dalamnya terdapat dua unsur, yakni ibadah dan muamalah (Fahmi,

2014:pp.12). Ibadah yaitu segala sesuatu yang dilakukan manusia untuk menjalankan sebagaimana yang Allah perintahkan, sedangkan muamalah yaitu segala sesuatu yang mengatur hubungan manusia dengan manusia lainnya. Dalam hal manajemen sumber daya manusia haruslah disesuaikan dengan syariat Islam dengan bersumber Al-Quran dan Hadis.

SDM Syariah hendaknya memiliki akhlak dan moral Islam seperti karakter Nabi Muhammad. Beliau memiliki karakter *shidiq*, *amanah*, *tabligh*, *fathanah*. *Shidiq* atau jujur yang berarti setiap SDM Syariah harus terpercaya sehingga bisa diandalkan dalam melakukan pekerjaannya. *Amanah* adalah sikap bisa dipercaya dalam mengemban tanggung jawab yang diberikan kepadanya. *Tabligh* adalah sikap transparan dan bertanggung jawab terhadap setiap hal yang merupakan amanah yang diberikan kepadanya. *Fathanah* adalah sikap profesional dalam melakukan berbagai pekerjaan (Fahmi, 2014:pp.84).

2.2.2 Tinjauan tentang Pengembangan SDM Syariah

Menurut Jusmaliani (2014:pp.100) Kualitas sumber daya manusia dalam Islam terletak pada fondasi tauhid. Tauhid adalah fondasi keimanan seseorang yang menjadi basis pemahaman keagamaan seluruh umat Islam. Tauhid yang dimaksud adalah keyakinan bahwa hanya Allah yang berhak disembah, diakui, diharapkan dan kepada takdir nya segala hal harus dikembalikan. untuk memajukan kualitas sumber daya manusia yang Syariah ada tiga dimensi yang harus diperhatikan, yaitu:

1. Dimensi kepribadian.

Menyangkut kemampuan untuk menjaga integritas, termasuk sikap, tingkah laku, etika, dan moralitas. Pribadi yang tangguh akan kuat bertahan dalam segala situasi dan kondisi yang dialami perusahaan. Meningkatkan dimensi ini berarti juga memberikan pelatihan untuk meningkatkan kualitas siddiq dan amanah.

2. Dimensi produktivitas

Menyangkut apa yang dapat dihasilkan oleh manusia tadi dalam hal jumlah yang lebih banyak dan kualitas yang lebih baik. Dimensi ini sudah sejak revolusi industri diperhatikan dalam meningkatkan kemampuan sumber daya manusia perspektif Syariah. Dengan memberikan pelatihan yang ditujukan pada dimensi produktivitas, maka selain berbuah efisiensi dan output yang lebih baik, aspek fathonah dan tabligh juga tersentuh. Produktivitas individu dapat ditingkatkan menjadi produktivitas tim, karena kerja tim merupakan hal yang akhir-akhir ini mendapat perhatian besar dari perusahaan. Jika akhir-akhir ini banyak perusahaan yang mengunggulkan kerja tim untuk meningkatkan produktivitas, dalam Islam hal itu bukanlah sesuatu yang baru.

3. Dimensi kreativitas

Menyangkut kemampuan seseorang untuk berpikir dan berbuat kreatif, menciptakan sesuatu yang berguna bagi

dirinya dan masyarakat. Dengan berkembangnya industri kreatif akhir-akhir ini, maka dimensi kreativitas harus mendapat sorotan khusus. Latihan yang ditujukan untuk dimensi kreativitas dapat meningkatkan kecerdasan berpikir dan berkreasi yang amat diperlukan dalam meningkatkan daya saing perusahaan.

Pada dasarnya tidak ditemukan secara pasti tentang pola pelatihan dan pembinaan karyawan pada masa Rasulullah SAW secara formal. Namun bukan berarti sejarah islam tidak memiliki tradisi pembinaan dan pelatihan kepada umat pendukungnya. Pola pembinaan dan pelatihan pada masa Rasulullah SAW terbagi menjadi 4 metode, diantaranya adalah:

a. Metode *Tilawah*

Konsep tilawah memiliki makna membaca. Metode ini diarahkan untuk membaca ayat-ayat Allah SWT. Implikasi praktisnya dapat kita kemukakan bahwa membudayakan membaca Al-Quran adalah salah satu bentuk pembinaan psikologi kepada pekerja muslim.

b. Metode *Ta'lim*

Taklim dalam pemahaman kita adalah proses transfer dan transformasi dari pihak kedua. Implikasi praktis teologisnya dengan memberikan pola pendidikan dengan cara membacakan dan mengajarkan kepada karyawan tentang etos kerja menurut kitab suci Al-Quran. Sedangkan dimensi operasional perusahaan,

taklim dapat dimaknai perlunya sosialisasi nilai-nilai, teori-teori, kiat-kiat sukses, kiat kerja produktif, aturan atau tata tertib yang ada di lingkungan perusahaan secara intensif, bahkan mungkin juga periodik, sehingga setiap karyawan bisa disegarkan kembali tentang pemahaman, visi dan misi, juga tugas dan kewajibannya di lingkungan kerja.

c. Metode *Tazkiyah*

Konsep ini kita maknai sebagai satu kemampuan memisahkan atau membersihkan. Implikasinya adalah memberikan pelatihan dan pendidikan kepada karyawan dengan tujuan untuk melakukan eliminasi perilaku-perilaku yang baik dan buruk atau kinerja yang baik atau buruk. Pola tazkiyyah ini, untuk proses pendidikan dan pembinaan dikembangkan dengan menggunakan hasil atau data evaluasi. Pemimpin perusahaan secara cerdas harus emberikan penjelasan yang kritis kepa karyawannya tentang peta hasil kerja mereka untuk melakukan kategorisasi jenis dan sifat perilaku yang harus diperbaiki.

d. Metode *Hikmah*

Konsep hikmah biasa digunakan untuk menunjukkan pengetahuan filosofis. Pendekatan hikmah yang kita kemukakan adalah sebuah pendekatan yang memiliki

karakter terhadap sebuah kemampuan dalam menarik pelajaran tersembunyi dari sebuah kejadian.

2.3 Mutu Pelayanan

2.3.1 Pengertian mutu pelayanan

Mutu pelayanan merupakan salah satu faktor yang selama ini mempengaruhi kepuasan konsumen sebuah perusahaan. Peningkatan kualitas pelayanan sebagai salah satu motivator pengikat loyalitas konsumen adalah inti dari usaha dibidang jasa termasuk di dalamnya perusahaan. Kunci untuk menghasilkan kesetiaan pelanggan adalah member nilai pelanggan yang tinggi. Bagi perusahaan yang bergerak dibidang jasa memuaskan nasabahnya adalah hal pokok yang tidak boleh di abaikan, dimana kepuasan nasabah merupakan aspek strategis dalam memenangkan persaingan dan mempertahankan citra perusahaan di masyarakat yang luas, sehingga pelayanan yang bermutu bagi nasabah merupakan hal penting. Dengan adanya perusahaan yang memasuki persaingan berskala global, merupakan suatu tantangan yang harus dihadapi dan ditangani oleh perusahaan untuk dapat terus memberikan kontribusi dalam pembangunan bangsa melalui pemberdayaan ekonomi umat. Kualitas pelayanan merupakan suatu bentuk penilaian konsumen terhadap tingkat pelayanan yang diterima dengan tingkat layanan yang diharapkan. Dengan meningkatkan mutu pelayanan oleh suatu perusahaan merupakan suatu cara nyata dalam memenangkan persaingan dan mempertahankan nasabah. Sehingga kepuasan pelanggan

merupakan elemen penting dan menentukan dalam menumbuhkan kembangkan perusahaan agar tetap eksis dalam menghadapi persaingan.(Adisujai, 2010)

Menurut Fandi, (2011:pp.162) Terdapat lima dimensi utama yang disusun sesuai tingkat kepentingan relatifnya sebagai berikut:

1. *Responsive* (Daya tanggap)

Adalah suatu respon kesigapan karyawan dalam membantu konsumen dan memberikan pelayanan yang cepat dan tanggap.

2. *Realibility* (Kehandalan)

adalah suatu kemampuan untuk memberikan jasa yang akurat dan dipercaya.

3. *Assurance* (Jaminan)

Adalah kemampuan karyawan atas pengetahuan terhadap produk secara tepat, kualitas, keramahan dalam memberikan informasi dan kemampuan dalam menanamkan kepercayaan konsumen terhadap perusahaan.

4. *Emphaty* (Perhatian)

Adalah kemampuan perusahaan dalam memberikan perhatian yang bersifat individual atau pribadi kepada para konsumen agar konsumen semakin nyaman.

5. *Tangible* (Kemampuan fisik)

Adalah kemampuan perusahaan dalam memberikan perhatian yang bersifat individual atau pribadi kepada para konsumen agar konsumen semakin nyaman.

2.4 Penelitian Terkait

Penelitian terkait bertujuan untuk mendapatkan bahan perbandingan dan acuan. Selain untuk menghindari anggapan kesamaan dengan penelitian ini, maka tinjauan terhadap penelitian yang terkait merupakan sebuah kemestian yang peneliti lakukan. Berikut ini adalah beberapa penelitian yang terkait dengan penelitian yang peneliti lakukan, diantaranya adalah :

Yuniati (2016) dengan judul “Strategi pengembangan sumber daya manusia berbasis Syariah di PT.Bank pembiayaan rakyat Syariah bangun drajat warga (BPRS BDW) Yogyakarta”. Dalam penelitian yang dilakukan oleh Yuniati ini, peneliti lebih memfokuskan penelitiannya dengan pengembangan SDM melalui orientasi dan pelatihan serta menerapkan program-program pendekatan pelatihan Rasulullah yang diterapkan oleh BPRS BDW yaitu dengan metode tilawah, taklim, tazziyah dan metode hikmah.

Hidayati (2015) “Strategi manajemen sumber daya manusia di Bank Syariah mandiri salatiga”. Dalam penelitian yang dilakukan oleh Alfiyah, dalam penerapan strategi manajemen sumber daya manusia BSM Salatiga selalu berupaya menjaga dan

memegang teguh nilai-nilai Islam, yang dilakukan bank Syariah mandiri yaitu perencanaan perekrutan hingga proses pendidikan dan pelatihan untuk karyawannya hal tersebut dilakukan untuk meningkatkan kualitas dari sumber daya manusia yang dimiliki.

Nadilla (2010) “Analisis pengembangan sumber daya manusia dalam upaya peningkatan kinerja karyawan pada PT. Bank muamalat Indonsia Cabang Malang”. Dalam penelitian yang dilakukan oleh Rizky, peneliti memfokuskan penelitian pengembangan sumber daya manusia dengan pelatihan seperti yang dilakukan pada PT. bank muamalat cabang Malang, tahap-tahap yang dilaksanakan dalam pelaksanaan pengembangan sumber daya manusia adalah analisis kebutuhan, rancangan instruksional, pelaksanaan dan evaluasi.

Barus (2016) “Pengembangan sumber daya manusia dalam upaya meningkatkan mutu pelayanan terhadap nasabah pada PT. Bank BNI Syariah KC Medan”. Penelitian yang dilakukan oleh Nina memfokuskan penelitian pada strategi pengembangan sumber daya manusia seperti mengadakan training untuk karyawan setiap bulan, mengadakan pelatihan untuk karyawan baru, mengetahui kebutuhan karyawan, menawarkan jenjang karir kepada karyawan. Selain itu juga menyeleksi karyawan baru dengan keislaman seseorang dengan tujuan membentuk kepribadian yang muslim bagi setiap karyawan.

Noviana (2017) “Pengembangan sumber daya manusia sebagai upaya meningkatkan mutu pelayanan terhadap nasabah di

PT. BPRS Aman Syariah Sekampung”. Penelitian yang dilakukan oleh Putri memfokuskan penelitian pengembangan SDM pada pelatihan, pendidikan, seminar, magang, untuk meningkatkan produktivitas dan ketrampilan karyawan.

Tabel 2. 1
Penelitian Terkait

No	Nama, Judul dan Tahun Skripsi	Metode Penelitian	Hasil Penelitian
1.	Yuniati (2016) “Strategi pengembangan sumber daya manusia berbasis Syariah di PT.Bank pembiayaan rakyat Syariah bangun drajat warga (BPRS BDW) Yogyakarta”	kualitatif	Hasil penelitian ini membuktikan bahwa orientasi dan pelatihan merupakan langkah penyesuaian diri karyawan terhadap lingkungan dan pelatihan merupakan kegiatan menambah dan memperbaiki kompetensi karyawan melalui berbagai program-program pendekatan pelatihan Rasulullah yang diterapkan oleh BPRS BDW yaitu dengan metode tilawah, taklim, taziyah dan metode hikmah.
2.	Alfiyah Hidayati (2015) “Strategi manajemen sumber daya manusia di Bank Syariah mandiri salatiga”	kualitatif	Hasil dari penelitian tersebut ialah Bank Syariah Mandiri Salatiga telah menerapkan teori strategi manajemen sumber daya manusia sesuai dengan teori yang ada dan BSM salatiga selalu berupaya dalam menjaga dan memegang teguh nilai-nilai Islam dalam penerapan strategi manajemen sumber daya manusia (MSDM) yang dilakukan bank Syariah mandiri yaitu perencanaan perekrutan hingga proses pendidikan dan pelatihan untuk karyawannya hal tersebut dilakukan untuk meningkatkan kualitas dari sumber daya manusia yang dimiliki.

Tabel 2. 1-Lanjutan

No	Nama, Judul dan Tahun Skripsi	Metode Penelitian	Hasil Penelitian
3.	Rizky Nadilla (2010) “Analisis pengembangan sumber daya manusia dalam upaya peningkatan kinerja karyawan pada PT. Bank muamalat Indonsia Cabang Malang”	kualitatif	Dari hasil penelitian pelaksanaan pengembangan sumber daya manusia pada PT. Bank Muamalat Indonesia cabang Malang bagi karyawan dilaksanakan dengan pelatihan, tahap-tahap yang dilaksanakan dalam pelaksanaan pengembangan sumber daya manusia adalah analisis kebutuhan, rancangan instruksional, pelaksanaan dan evaluasi. Kendala-kendala yang terjadi dalam pengembangan sumber daya manusia pada PT. Bank muamalat Indonesia cabang malang masih tetap ada, akan tetapi pengembangan sumber daya manusia masih merupakan langkah yang paling tepat bagi perusahaan dalam upaya peningkatan kinerja karyawan.
4.	Nina Ristia Barus (2016) “Pengembangan sumber daya manusia dalam upaya meningkatkan mutu pelayanan terhadap nasabah pada PT. Bank BNI Syariah KC Medan”	kualitatif	Dari hasil penelitian bahwa Bank BNI Syariah Kc Medan melakukan strategi pengembangan sumber daya manusia melalui beberapa proses seperti mengadakan training untuk karyawan setiap bulan, mengadakan pelatihan untuk karyawan baru, mengetahui kebutuhan karyawan, menawarkan jenjang karir kepada karyawan, selain itu pun memilih karyawan baru melalui seleksi yang berhubungan langsung dengan keIslaman seseorang juga syarat pengembangan sumber daya manusia di Bank BNI Syariah, dan pembinaan keIslaman yang bertujuan untuk membentuk kepribadian yang

Tabel 2. 1-Lanjutan

No	Nama, Judul dan Tahun Skripsi	Metode Penelitian	Hasil Penelitian
5.	Putri Noviana (2017) “Pengembangan sumber daya manusia sebagai upaya meningkatkan mutu pelayanan terhadap nasabah di PT. BPRS Aman Syariah Sekampung”	kualitatif	muslim bagi setiap karyawan. Dari hasil penelitian PT. BPRS Aman Syariah melakukan berbagai kegiatan pengembangan sumber daya manusia dengan baik, seperti pelatihan, pendidikan, seminar, magang, dan lain sebagainya. Kegiatan tersebut memiliki banyak manfaat bagi para karyawan antara lain meningkatkan produktivitas, profesionalisme, kemampuan, ketrampilan, keahlian dan sebagainya. Semakin tinggi tingkat produktivitas karyawan maka akan semakin meningkatkinerja serta pelayanan yang diberikan. Hal ini akan berakibat pada kepuasan nasabah, sehingga semakin banyak nasabah yang tertarik untuk melakukan transaksi keuangan dengan bank.

Sumber: data diolah (2022)

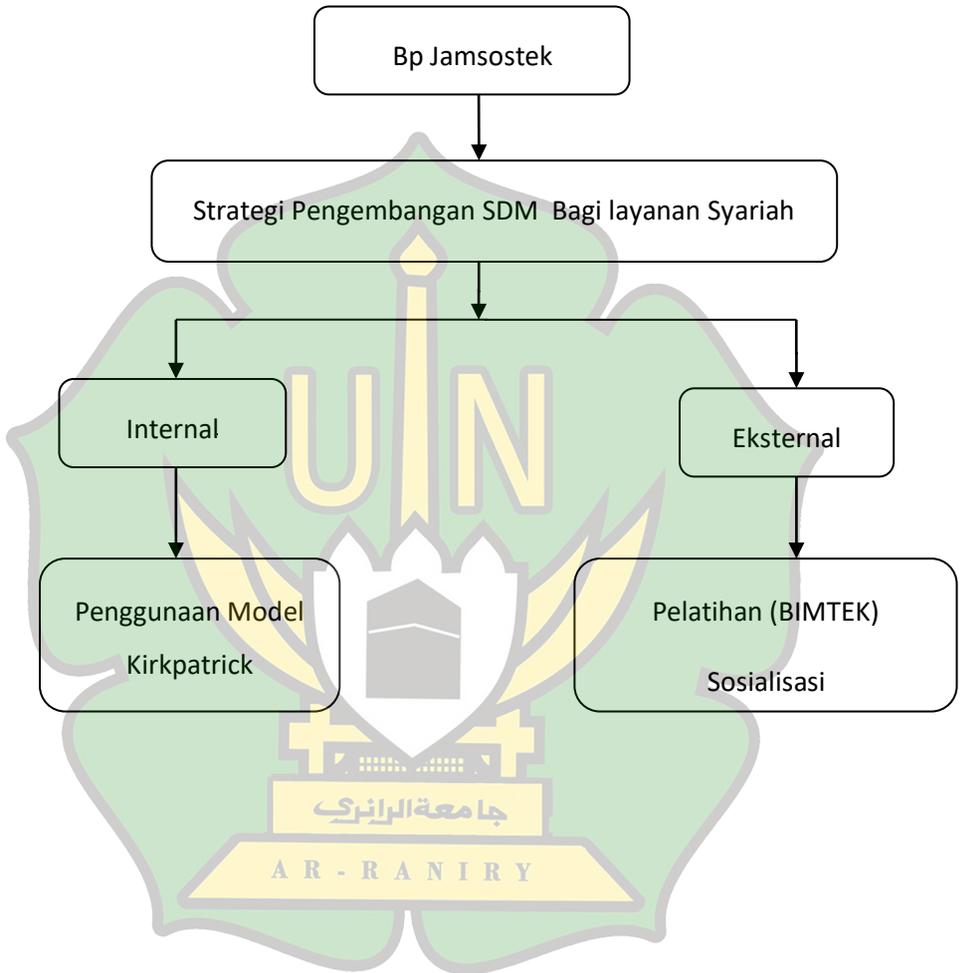
2.5 Kerangka berpikir

Berdasarkan Qanun Nomor 11 Tahun 2018 tentang Lembaga Keuangan Syariah yang mengatur seluruh sistem lembaga keuangan Syariah baik bank maupun non bank yang beroperasi khusus nya di Aceh berkewajiban melaksanakan Qanun tersebut dengan prinsip Syariah. Konsep layanan Syariah ini juga harus diterapkan oleh Bp Jamsostek yang merupakan salah satu lembaga jasa keuangan non perbankan yang menyediakan jasa keuangan khususnya di provinsi Aceh. Untuk saat ini perkembangan Bp

Jamsostek Syariah khususnya di Aceh saat ini masih soft launching atau masih dalam masa percobaan. Namun dari segi SDM nya, Bp Jamsostek sendiri masih menggunakan SDM konvensional, dikarenakan SDM di Bp Jamsostek masih dikelola oleh pusat, jadi tidak ada perubahan sama sekali dari segi SDM di Bp Jamsostek. Yang jadi permasalahan di Bp Jamsostek saat ini adalah ketika Bp Jamsostek sudah Syariah tetapi SDM yang ada di Bp Jamsostek tersebut masih konvensional artinya itu tidak mendukung terlaksananya layanan Syariah di Bp Jamsostek itu sendiri. Untuk itu pihak perusahaan harus ada pengembangan atau strategi terhadap SDM di Bp Jamsostek karena SDM ini merupakan aspek penting yang menjadi kekuatan untuk sebuah perusahaan untuk maju.

Oleh karena itu agar SDM di Bp Jamsostek dapat menyesuaikan dengan tuntutan regulasi yang ada, pihak Bp Jamsostek sendiri harus membuat strategi agar SDM di Bp Jamsostek dapat mengikuti regulasi yaitu dengan memberikan pelatihan dan sosialisasi tentang materi-materi yang berhubungan dengan Syariah. Dengan diadakannya pelatihan dan sosialisasi ini SDM di Bp Jamsostek dapat mempelajari bagaimana sistem Syariah agar mampu memberikan pelayanan kepada nasabah dengan layanan Syariah di Bp Jamsostek. Berdasarkan landasan teori, penelitian terkait, serta uraian di atas yang sudah diuraikan oleh peneliti, maka kerangka penelitian ini digambarkan sebagai berikut:

Gambar 2.1
Kerangka Pemikiran



BAB III

METODE PENELITIAN

3.1 Jenis Penelitian

Berdasarkan jenisnya, penelitian ini tergolong pada penelitian yang bersifat kualitatif. Penelitian kualitatif mampu menghasilkan penelitian berupa deskripsi mendalam tentang ucapan, tulisan atau perilaku yang dapat diamati dalam lingkup tertentu yang dilihat dari sudut pandang yang komprehensif (Luthfiyah,2017).

Adapun dalam penelitian ini peneliti menggunakan pendekatan induktif. Pendekatan induktif merupakan metode yang menggambarkan permasalahan atau kasus yang dikemukakan berdasarkan fakta yang ada dengan berpijak pada fakta yang bersifat khusus kemudian diteliti untuk dipecahkan permasalahannya dan ditarik kesimpulan secara umum. Oleh karena itu, peneliti akan mengamati strategi pengembangan SDM di Bp Jamsostek pasca bertransformasi menjadi Syariah seperti saat ini melalui angket dan wawancara.

3.2 Lokasi Penelitian

Objek lokasi penelitian adalah di Bp Jamsostek jalan Tgk. M. Daud Beureuh NO. 152, Beurawe, kecamatan Kuta Alam , Kota Banda Aceh.

3.3 Data dan sumber data

Penelitian yang dilaksanakan sangat berkaitan erat dengan data yang diperoleh sebagai dasar dalam pembahasan dan analisis. Diharapkan dari hasil penelitian ini didapatkan data yang valid dan relevan dengan objek yang diteliti, sehingga sumber data pada penelitian ini adalah:

1. Data primer (*primary data*)

Sumber data penelitian yang diperoleh secara langsung dari sumber asli atau pihak pertama (Supriyono, 2018). Dalam penelitian ini yang dimaksud data primer ialah data yang diperoleh dengan wawancara langsung dengan pihak Bp Jamsostek Banda Aceh.

2. Data sekunder (*secondary data*)

Data sekunder yaitu sumber data penelitian yang diperoleh secara tidak langsung melalui media perantara. Adapun data sekunder dalam penelitian ini diperoleh dari dokumen-dokumen yang ada di perusahaan yang ada kaitannya dengan masalah, seperti struktur organisasi, profil perusahaan dan visi misi perusahaan.

3.4 Teknik pengumpulan data

Teknik pengumpulan data dilakukan dengan cara :

1. Wawancara

Wawancara merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan melalui tatap muka dan Tanya jawab

langsung antara pengumpul data maupun peneliti terhadap narasumber atau sumber data. Dengan memberikan sejumlah

Terdapat dua jenis wawancara yaitu, wawancara terstruktur dan tidak terstruktur. Wawancara terstruktur yaitu peneliti telah mengetahui dengan pasti apa saja informasi yang ingin digali dari responden sehingga daftar pertanyaan sudah dibuat secara sistematis. Wawancara tidak terstruktur yaitu wawancara bebas yang mana peneliti tidak menggunakan pedoman wawancara yang berisi pertanyaan yang akan di ajukan dan hanya menguat poin-poin penting yang ingin digali oleh responden (Firman,2015)

Dalam penelitian ini menggunakan wawancara terstruktur dengan menggunakan pedoman wawancara sehingga peneliti mendapatkan informasi terkait permasalahan dari objek penelitian yang ingin diteliti. Untuk informan yang akan peneliti wawancara adalah kepala bidang umum dan SDM serta penata madya SDM Bp Jamsostek Banda Aceh untuk mengetahui strategi pengembangan SDM bagi layanan Syariah pasca lahirnya Qanun Lks No 11 Tahun 2018.

Tabel 3. 1
Daftar informan

No	Jabatan	Jumlah
1	Kepala Bidang Umum dan SDM	1
2	Penata madya SDM	1
3	Customer Servis	1

Sumber: Data Diolah (2022)

2. Dokumentasi

Peneliti melakukan dokumentasi pelaksanaan kegiatan penelitian melalui foto atau gambar, sehingga sebagai bukti fisik pelaksanaan penelitian.

3. Observasi

Dalam penelitian ini, observasi bertujuan untuk mengumpulkan data yang tidak dapat diperoleh dari metode pengumpulan lain. observasi dilakukan dengan cara pengamatan berjarak atau pengamatan secara tidak langsung.

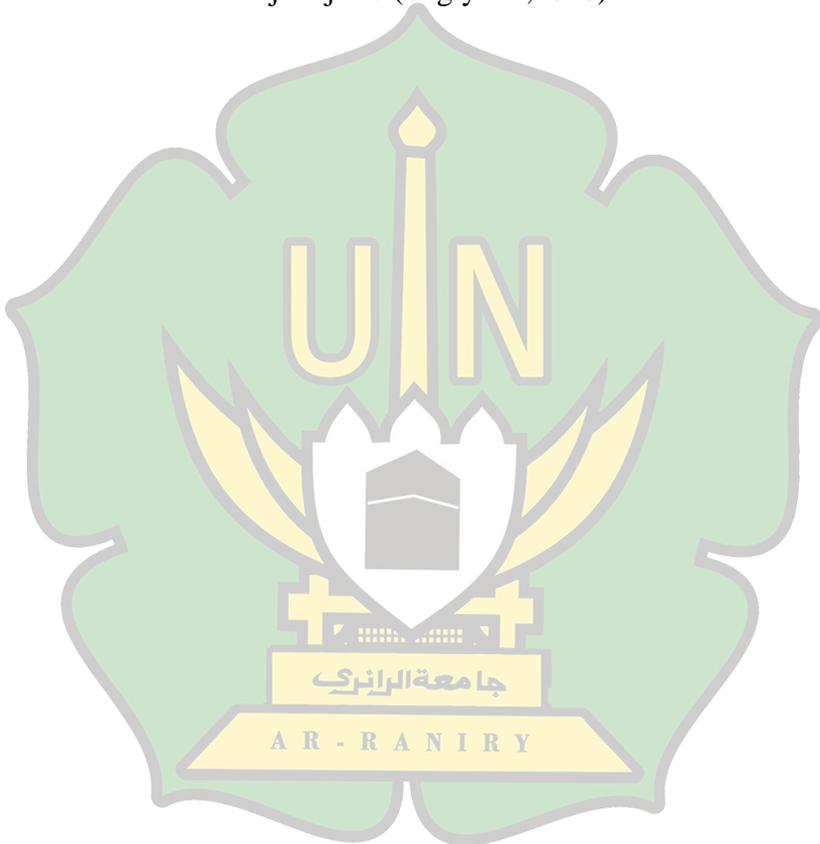
3.5 Teknik Analisis Data

Analisis data adalah prose pencarian dan penyusunan data secara sistematis yang dilakukan saat memasuki lapangan, selama di lapangan dan setelah selesai di lapangan. Analisis di lakukan agar informasi yang dikumpulkan menjadi jelas. Dalam melakukan

analisis atau pengolahan data dapat dilakukan melalui beberapa langkah :

- a. Reduksi data
Reduksi data merupakan merangkum, memilih hal-hal yang pokok, memfokuskan pada hal-hal yang penting yang sesuai dengan topik penelitian, mencari tema dan polanya, pada akhirnya memberikan gambaran yang lebih jelas dan mempermudah untuk melakukan pengumpulan data selanjutnya. Dalam mereduksi data akan dipandu oleh tujuan yang akan dicapai dan telah ditentukan sebelumnya. Reduksi data juga merupakan suatu proses dalam berfikir kritis yang memerlukan kecerdasan dan kedalaman wawasan yang tinggi (Sugiyono,2018)
- b. Penyajian data
yang sering digunakan dalam menyajikan data dalam penelitian kualitatif adalah teks naratif. Agar peneliti tidak tenggelam dalam pengumpulan data, oleh karena itu dapat melihat gambaran keseluruhan atau bagian-bagian tertentu. Pedoman harus membuat alat bantu yaitu pedoman wawancara dan dokumentasi pengukuran(Sugiyono,2018).
- c. Penarikan kesimpulan / verifikasi
kesimpulan dalam penelitian kualitatif dapat menjawab rumusan masalah yang dirumuskan sejak awal, tetapi mungkin juga tidak, dikarenakan seperti telah dikemukakan bahwa masalah dan perumusan masalah dalam penelitian kualitatif masih bersifat sementara dan akan berkembang

setelah penelitian berada dilapangan. Kesimpulan pada kualitatif merupakan temuan baru yang sebelumnya belum pernah ada. Temuan dapat berupa deskripsi atau gambaran suatu objek yang masih belum jelas sehingga setelah diteliti manjadi jelas (Sugiyono,2018) .



BAB IV

HASIL DAN PEMBAHASAN

4.1 Gambaran Umum Objek Penelitian

4.1.1 Sejarah BP Jamsostek

Sejarah terbentuknya PT Jamsostek (Persero) mengalami proses yang panjang, dimulai dari UU No.33/1947 jo UU No.2/1951 tentang kecelakaan kerja, Peraturan Menteri Perburuhan (PMP) No.48/1952 jo PMP No.8/1956 tentang pengaturan bantuan untuk usaha penyelenggaraan kesehatan buruh, PMP No.15/1957 tentang pembentukan Yayasan Sosial Buruh, PMP No.5/1964 tentang pembentukan Yayasan Dana Jaminan Sosial (YDJS), diberlakukannya UU No.14/1969 tentang Pokok-pokok Tenaga Kerja. Secara kronologis proses lahirnya asuransi sosial tenaga kerja semakin transparan.

Setelah mengalami kemajuan dan perkembangan, dalam hal landasan hukum, bentuk perlindungan maupun cara pelaksanaannya, pada tahun 1977 diperoleh suatu tonggak sejarah penting dengan dikeluarkannya Peraturan Pemerintah (PP) No.33 tahun 1977 tentang pelaksanaan program asuransi sosial tenaga kerja (ASTEK), yang mewajibkan setiap pemberi kerja/pengusaha swasta dan BUMN untuk mengikuti program ASTEK. Terbit pula PP No.34/1977 tentang pembentukan wadah penyelenggara ASTEK yaitu Perum Astek. Tonggak penting berikutnya adalah lahirnya UU No.3 tahun 1992 tentang Jaminan Sosial Tenaga Kerja (JAMSOSTEK).Dan melalui PP No.36/1995 ditetapkannya PT

Jamsostek sebagai badan penyelenggara Jaminan Sosial Tenaga Kerja. (<https://www.bpjsketenagakerjaan.go.id/tentang-kami.html>)

4.1.2 Visi dan Misi BP Jamsostek

Visi

Mewujudkan jaminan sosial ketenagakerjaan yang terpercaya, berkelanjutan dan mensejahterakan seluruh pekerja Indonesia

Misi

1. Melindungi, melayani dan mensejahterakan seluruh pekerja Indonesia
2. Memberikan rasa aman, mudah dan nyaman untuk meningkatkan produktivitas dan daya saing peserta
3. Memberikan kontribusi dalam pembangunan dan perekonomian bangsa dengan tata kelola yang baik

4.1.3 Tugas dan Fungsi BP Jamsostek

a) Tugas Bp Jamsostek

- 1) Melakukan dan/atau menerima pendaftaran peserta
- 2) Memungut dan mengumpulkan iuran dari peserta dan pemberi kerja
- 3) Menerima bantuan iuran dari pemerintah
- 4) Mengelola dana jaminan sosial untuk kepentingan peserta
- 5) Mengumpulkan dan mengelola data Peserta program jaminan sosial

- 6) Membayarkan manfaat dan/atau membiayai pelayanan kesehatan sesuai dengan ketentuan program jaminan sosial
- 7) Memberikan informasi mengenai penyelenggaraan program jaminan sosial kepada peserta dan masyarakat.

b) Fungsi Bp Jamsostek

Fungsi Bp Jamsostek yaitu menyelenggarakan program jaminan kecelakaan kerja (JKK), program jaminan kematian (JK), program jaminan pensiun (JP) dan program jaminan hari tua (JHT), program jaminan kehilangan pekerjaan (JKP).

4.1.4 Logo BP Jamsostek

Gambar 4.1
Logo BPJS Ketenagakerjaan



Sumber: <https://www.bpjsketenagakerjaan.go.id/tentang-kami.html>

4.1.5 Ketenagakerjaan

1. Jumlah karyawan

Karyawan yang dimiliki oleh Bp Jamsostek Kantor Cabang Banda Aceh sebanyak 24 karyawan terdiri dari laki-laki

dan perempuan. Adapun rincian karyawan bisa dilihat pada tabel 4.1 sebagai berikut:

Tabel 4.1
Jumlah karyawan Bp Jamsostek Kantor Cabang Banda Aceh

NO	JABATAN	JUMLAH KARYAWAN
1	Kepala Kantor Cabang	1
2	Kepala Bidang Kepesertaan	1
3	Kepala Bidang Keuangan	1
4	Kepala Bidang Keuangan	1
5	Kepala Bidang Umum dan SDM	1
6	Account Representative	2
7	Account Representative Khusus	4
8	Petugas Pemeriksa Cabang	1
9	Petugas Administrasi peserta	1
10	Petugas Administrasi Peserta Khusus	2
11	Manajer Kasus Kecelakaan Kerja	1
12	Customer Service	2
13	Penata Madya Pelayanan	1
14	Penata Madya Keuangan	1
15	Penata Madya SDM	1
16	Penata Madya Umum	1
17	Penaya Madya Kearsipan	1
18	Sekretaris	1
	JUMLAH	24

Sumber: Bp Jamsostek Kantor Cabang Banda Aceh

2. Jam kerja

Untuk jam kerja yang diberlakukan pada kantor Bp Jamsostek Cabang Banda Aceh yaitu pada hari senin sampai jum'at dimulai dari pukul 08:00 - 17:00 WIB, dengan jam istirahat dari pukul 12:00 - 14:00 WIB. Dan khusus di hari jum'at istirahat dimulai dari pukul 11:30 - 14:00 WIB.

4.2 Hasil penelitian

4.2.1 Strategi Pengembangan SDM Bagi Layanan Syariah di Bp Jamsostek Kantor Cabang Banda Aceh

Saat ini salah satu permasalahan yang ada di lembaga keuangan Syariah baik bank maupun Non-Bank adalah sangat terbatasnya SDM yang berkualitas, mampu memiliki pengetahuan serta pengalaman yang baik dalam menjalankan operasional lembaga keuangan Syariah. Strategi pengembangan SDM bagi layanan Syariah merupakan usaha yang dilakukan untuk membentuk manusia yang berkualitas dengan memiliki ketrampilan serta kemampuan kerja dibidang layanan syariah.

Dalam upaya pengembangan SDM bagi layanan syariah di Bp Jamsostek Cabang Banda Aceh menggunakan strategi pelatihan dan sosialisasi. Fungsi dari pelatihan dan sosialisasi tersebut bukan hanya sekedar memberikan pelatihan saja namun juga meliputi bagaimana menyusun sistem untuk pengembangan SDM dan juga mengembangkan seluruh potensi karyawan yang ada di perusahaan.

Adapun strategi pengembangan SDM bagi layanan Syariah sebagaimana yang di sampaikan oleh Bapak Sutio Hartono selaku kepala Bidang umum dan SDM adalah:

1) Melalui Pelatihan atau Bimbingan Teknis (BIMTEK)

Kegiatan pelatihan atau BIMTEK ini di adakan oleh pusat. Jadi pada kegiatan pelatihan ini ada satu struktur karyawan yang merupakan lulusan dari ekonomi islam karyawan tersebut lah yang ditugaskan oleh pusat untuk memberikan pelatihan tentang Syariah ini kepada SDM di Bp Jamsostek . Pelatihan ini diadakan pada awal tahun 2021 dan untuk implementasi layanan syariah di Bp Jamsostek pada tanggal 17 November 2021, jadi layanan Syariah ini sudah dipersiapkan jauh-jauh hari, namun untuk kegiatan pelatihan ini di laksanakan pada saat masih maraknya Virus Covid -19 dengan begitu kegiatan pelatihan ini sedikit terhambat dengan adanya Virus Covid-19 ini, untuk itu dalam pelaksanaan kegiatan pelatihan ini dominan nya dilakukan dengan sistem daring atau online. Dalam kegiatan Pelatihan ini, hal yang paling utama adalah melakukan pengembangan individu dalam bentuk peningkatan ketrampilan, pengetahuan terkait layanan Syariah, sikap, serta untuk membangun tim kerja yang efektif yang dapat membawa perubahan bagi perusahaan Bp Jamsostek.

2) Melalui Sosialisasi

Sama halnya dengan pelatihan atau BIMTEK, yang memberikan sosialisasi ini yaitu pihak yang merupakan lulusan dari ekonomi islam yang sudah ditugaskan dari pusat untuk memberikan pembekalan terkait prinsip-prinsip layanan syariah kepada SDM Bp Jamsostek . Dan dalam pelaksanaan kegiatan sosialisasi yaitu dilakukan dengan sistem daring atau online. Dalam Sosialisasi ini, di fokuskan untuk memberikan pembekalan bagi karyawan Bp Jamsostek , pembekalan tersebut terkait tentang layanan Syariah. Hal ini dilakukan untuk menambah wawasan serta pengetahuan mereka terhadap layanan Syariah. dikarenakan pemahaman mereka terhadap layanan Syariah ini masih kurang, jadi dengan diberikan pembekalan tentang layanan Syariah ini agar nantinya mereka dapat mengaplikasikan ilmu yang mereka dapat ke dalam lingkungan pekerjaan.

Pelatihan dan sosialisasi ini tidak hanya berguna bagi SDM saja, tetapi juga berguna bagi perusahaan. Perusahaan tidak akan berkembang jika SDM yang dimiliki tidak memiliki motivasi dan minat kerja yang tinggi. Untuk itu perusahaan sangat perlu melakukan pelatihan dan sosialisasi bagi SDM nya dengan tujuan meningkatkan keterampilan dan kompetensinya. Pelaksanaan pengembangan SDM ini ditujukan bagi seluruh SDM yang ada di

perusahaan, akan tetapi jika program pelatihan yang diberikan hanya untuk SDM dibidang tertentu, maka akan lebih di utamakan dibidang tersebut.

Berbeda dengan pelaksanaan pengembangan SDM yang ada di Bp Jamsostek Banda Aceh, sebagaimana yang dijelaskan melalui wawancara oleh Bapak Sutio Hartono selaku Kepala Bidang Umum dan SDM Bp Jamsostek Banda Aceh, *“pengembangan SDM di Bp Jamsostek Banda Aceh ini ditujukan bagi seluruh SDM yang ada di perusahaan, di karenakan seperti yang kita ketahui Bp Jamsostek sekarang sudah beralih ke Syariah, jadi perlu ada pengembangan baik dari segi SDM dan pelayanannya, semua harus sesuai dengan standar layanan syariah”*.

Hal senada juga dijelaskan oleh Bapak Syahzibal selaku pengurus madya SDM :*“Dalam mengembangkan SDM di Bp Jamsostek Banda Aceh, yang dilakukan adalah meng-upgrade pengetahuan tentang program layanan syariah, dengan memberikan materi tentang layanan Syariah. seperti sistem akad dan alur pendaftaran peserta”*.

4.2.2 Aplikasi Model Kirkpatrick

Untuk pelaksanaan pelatihan dan sosialisasi di Bp Jamsostek Kantor Cabang Banda Aceh sendiri itu menggunakan model Kirkpatrick, hal ini dikuatkan dalam wawancara dengan Bapak Sutio Hartono selaku Kepala Bidang Umum dan SDM menjelaskan: *“Untuk proses pelaksanaan SDM bagi Layanan*

Syariah pada tahap pelatihan dan sosialisasi di Bp Jamsostek ini antara layanan syariah dan konvensional itu sama saja proses pengembangannya, jadi untuk layanan syariah ini lebih ke konteks materinya saja. Jadi dalam pelaksanaannya pelatihan dan sosialisasi itu mulai dari perencanaan programnya, pelaksanaan, sampai evaluasi di Bp Jamsostek menggunakan model Kirkpatrick”.

Model *Kirkpatrick* (1959) didesain untuk melaksanakan program-program pelatihan dan sosialisasi. Model ini berkenaan dengan evaluasi pada pembelajaran yang memfokuskan pada proses dan hasil pembelajaran untuk mengukur atau meningkatkan pengetahuan, perkembangan ketrampilan, dan perubahan attitude pada program pelatihan (Sutarni, 2014). Model *Kirkpatrick* ini terbagi 4 tahap sebagai berikut:

1) Reaksi (*Reaction*)

Pada tahap ini panitia pelaksana pelatihan mengukur sejauh mana tingkat kepuasan peserta dalam mengikuti pelatihan ini. Program pelatihan dinyatakan efektif apabila proses pelatihan dirasa menyenangkan dan memuaskan bagi para peserta pelatihan, dengan begitu para peserta pun termotivasi untuk belajar dan berlatih dengan materi dan program yang diberikan. Untuk mengukur kepuasan peserta pelatihan, pihak panitia pelaksanaan pelatihan dan sosialisasi di Bp Jamsostek yaitu dengan memberikan kuesioner kepada peserta, dengan tujuan agar peserta dapat

memberikan rating atas materi-materi yang diberikan di pelatihan tersebut.

2) Pembelajaran (*Learning*)

Pada tahap ini mengukur sejauh mana para peserta pelatihan dalam mempelajari pengetahuan dan ketrampilan para peserta yang sudah diberikan selama kegiatan pelatihan berlangsung. Untuk itu, mengukur tingkat pengetahuan, dan ketrampilan pihak Bp Jamsostek memberikan tes tertulis kepada peserta pelatihan termasuk tentang prinsip-prinsip syariah dengan begitu pihak panitia pelaksanaan bisa mengukur sejauh mana tingkat pengetahuan peserta terhadap prinsip-prinsip syariah.

3) Perilaku (*Behavior*)

Pada tahap ini memberikan penilaian terhadap perilaku peserta pelatihan. Sudah sejauh mana perkembangan sikap dan perilaku para peserta pelatihan setelah diberikan materi-materi pembelajaran dalam pelatihan. Perilaku kerja yang dimaksudkan ialah perilaku kerja yang ada hubungannya dalam materi pelatihan, dan bukan perilaku dalam konteks hubungan personal dengan sesama rekan kerjanya. Jadi yang ingin diketahui adalah seberapa jauh perubahan sikap (*attitude*) peserta saat mereka mengaplikasikan langsung ke lingkungan pekerjaan setelah apa yang mereka pelajari dalam pelatihan. Terkait perubahan perilaku ini, pihak Bp Jamsostek melakukan observasi ke lingkungan kerja

karyawan untuk melihat langsung perubahan perilaku karyawan nya setelah di lakukannya pelatihan.

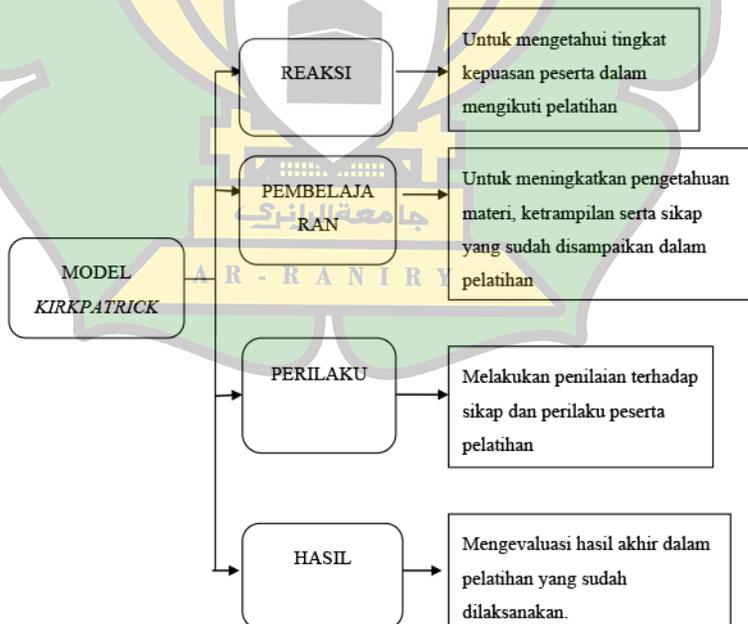
4) Hasil (*Result*)

Pada tahap ini di fokus kan pada hasil akhir, karena peserta telah mengikuti suatu program pelatihan. Selanjutnya Pihak Bp Jamsostek melakukan evaluasi terhadap hasil pelatihan ini dengan tujuan untuk mengetahui dampak perubahan kinerja karyawan dalam perusahaan Setelah mengikuti pelatihan.

Berdasarkan dari ke empat tahap tersebut dapat di lihat pada sebuah gambar sebagai berikut:

Gambar 4.2

Model Kirkpatrick



Menurut peneliti penerapan strategi pengembangan SDM yang sudah di jalankan oleh Bp Jamsostek dengan menggunakan model *Kirkpatrick* sangat bagus, dikarenakan di dalam ke empat tahap pelatihan tersebut sudah mencakup semua mulai dari pengetahuan, sikap, ketrampilan serta hasil yang di dapatkan, jadi setelah di lakukan nya pelatihan ini pihak Bp Jamsostek bisa mengetahui perubahan bagi SDM nya, apakah dengan di adakan nya pelatihan pengembangan SDM ini mampu memberikan perubahan bagi perusahaan untuk menerapkan layanan syariah dan apa yang mereka dapatkan pada saat pelatihan dan sosialisasi mampu diterapkan ke dalam lingkungan pekerjaan. Sejauh ini perubahan yang peneliti dapatkan setelah dilakukan nya observasi kedalam lingkungan kerja di Bp Jamsostek Banda Aceh yaitu SDM yang ada di Bp Jamsostek sudah mampu menerapkan layanan Syariah ini seperti bagaimana cara mereka menjelaskan kepada calon peserta bahwasannya produk-produk yang ada di Bp Jamsostek ini sudah sesuai layanan syariah, serta meyakinkan kepada calon peserta terkait manfaat dan program dari produk yang di tawarkan.

Demi meningkatkan pemahaman Syariah bagi SDM , pihak Bp Jamsostek juga sudah memberikan sosialisasi bagi SDM nya terkait layanan syariah ini, jadi sebelum dilakukannya pelatihan dan sosialisasi di Bp Jamsostek , SDM di Bp Jamsostek terlebih dahulusudah melakukan kegiatan Bimbingan teknis (BIMTEK) yang di adakan oleh pusat untuk mengembangkan SDM yang

berkualitas dan mempunyai pengetahuan tentang layanan Syariah. Kegiatan pelatihan dan sosialisasi yang di adakan oleh pusat ini di fokuskan untuk memberi pembekalan terkait layanan Syariah kepada SDM , karena pada umum nya layanan Syariah di Bp Jamsostek ini lebih ke konteks pengelolaan dana nya saja, jadi pengelolaan dana nya itu harus berdasarkan prinsip Syariah, sementara itu dari sisi operasional, program dan manfaatnya itu sama saja tidak ada yang berubah, yang berbeda hanya lah di setiap program tersebut terdapat akad di dalam nya dengan begitu tidak ada perubahan yang signifikan terhadap layanan Syariah di Bp Jamsostek ini, Dalam kegiatan pelatihan hal yang paling utama adalah untuk memberikan pembekalan terhadap prinsip-prinsip Syariah. Pemahaman Syariah ini sangat penting di lakukan bagi SDM nya mengingat Bp Jamsostek harus sudah menjalankan layanan sesuai dengan layanan Syariah. Dikarenakan SDM di Bp Jamsostek nantinya harus melakukan sosialisasi lagi kepada masyarakat atau peserta Bp Jamsostek terkait layanan Syariah ini jadi jika SDM nya tidak ada pemahaman tentang layanan Syariah inipenerapan layanan Syariah di Bp Jamsostek tidak akan berjalan dengan lancar.

Dengan demikian adanya pelatihan dan sosialisasi ini sangat membantu pengembangan SDM bagi layanan Syariah. Untuk itu peneliti dapat menyimpulkan bahwasannya strategi pelaksanaan pengembangan SDM bagi layanan Syariah di Bp Jamsostek ini sudah berjalan dengan baik, dalam artian Bp Jamsostek kantor

Cabang Banda Aceh sudah siap untuk bekerja sama dengan pemerintah dalam penyelegaraan layanan Syariah.

4.2.3 Kendala-Kendala Yang Dihadapi BP Jamsostek Dalam Pengembangan Sdm Bagi Layanan Syariah

Pelaksanaan layanan Syariah di Bp Jamsostek Cabang Banda dimulai dari tanggal 17 November 2021, dan batas akhir bagi lembaga keuangan Syariah di seluruh Aceh adalah 4 Januari 2022. Sebelum pelaksanaannya, Bp Jamsostek harus sudah mempersiapkan segala sesuatunya, termasuk SDM dan pelayanan syariah. Namun untuk mempersiapkan hal tersebut, dari segi SDM tentunya tidak bisa lepas dari kendala atau hambatan yang dihadapi oleh Bp Jamsostek dan terlebih lagi pemberlakuan layanan syariah ini dilakukan pada saat seluruh dunia dilanda virus Covid-19 yang membuat aktivitas-aktivitas manusia dapat terhambat dikarenakan virus ini bisa menyebar dan tentunya membahayakan bagi manusia.

Dalam pengembangan SDM bagi Layanan Syariah, Virus Covid-19 tentu saja ini menjadi kendala atau hambatan untuk melaksanakan pengembangan SDM di Bp Jamsostek Kantor Cabang Banda Aceh tersebut. Seperti yang disampaikan oleh bapak Sutio Hartono: *“Dikarenakan harus melanjutkan dari pandemi jadi untuk pertemuan-pertemuan, pelatihan dan pembekalan tentang layanan syariah sebagian besar itu dalam bentuk daring, jadi dari metode pengembangannya itu masih secara online, tentunya itu menjadi kurang efektif. Terlebih lagi Bp Jamsostek ini awalnya*

dari konvensional lalu beralih menjadi syariah tentu nya SDM yang ada di Bp Jamsostek ini masih kurang pemahaman tentang penerapan layanan syariah, maka dari itu sangat perlu mengikuti pelatihan, dan pembekalan tentang Layanan Syariah yang efektif agar layanan syariah di Bp Jamsostek dapat terlaksana dengan baik”.

Terlepas dari kendala atau hambatan yang dihadapi oleh pelaksanaan pengembangan SDM bagi Layanan Syariah di Bp Jamsostek . tentu nya ada faktor pendukung dalam pengembangan SDM tersebut. Dalam wawancara tersebut Bapak Sutio Hartono juga menjelaskan “*Salah satu faktor pendukung yaitu dilingkungan Aceh ini sudah terkenal dengan Syariah nya, jadi dengan lingkungan yang sudah melekat dengan Syariah tentu ini akan menjadi motivasi tersendiri bagi SDM untuk lebih mengembangkan pengetahuannya tentang Layanan Syariah, bagaimana penerapannya, serta akad-akadnya”.*

Dari hasil wawancara terkait kendala yang dihadapi Bp Jamsostek untuk pengembangan SDM nya adalah sedikit kurang efektif dikarenakan implementasi layanan syariah ini dilakukan saat seluruh dunia dilanda virus Covid-19. Jadi persiapan layanan syariah di Bp Jamsostek dari segi Pengembangan SDM ini sedikit terkendala dengan ada nya virus tersebut. secara konsepnya yang efektif itu seperti mengadakan pertemuan dengan memberikan pelatihan secara langsung, memberikan pembekalan layanan syariah kepada SDM , berdiskusi mengenai layanan syariah. Akan

tetapi dengan adanya virus Covid-19 ini pengembangan SDM yang efektif tersebut jadi sedikit terkendala.

4.2.4 Analisis SWOT

Analisis SWOT adalah kombinasi antara faktor internal yaitu kekuatan dan kelemahan dengan faktor eksternal yaitu peluang dan ancaman sehingga akan membentuk empat alternatif strategin dari kombinasi keduanya yakni strategi S-O (Strenght-Opportunities), S-T (Strenght-Threats), W-O (Weakness-Opportunities) dan W-T (Weakness-Threats)

Berikut adalah faktor-faktor analisis SWOT (Fatimah, 2020).

1. Strength (kekuatan)

Dapat di artikan sebagai suatu keadaan yang mewujudkan suatu ketangguhan pada organisasi atau perusahaa. Faktor-faktor kekuatan atau strength dapat dikatakan sebagai nilai tambah atau kelebihan tersendiri yang khas dari sebuah organisasi.

2. Weakness (kelemahan)

Dapat diartikan sebagai sebuah keadaan yang membentuk kelemahan atau kerapuhan yang terkandung pada suatu badan instansi. Kenyataannya bahwa suatu kelemahan merupakan sebuah hal yang bisa ditemui dalam setiap perusahaan. Akan tetapi yang paling pentig adalah

bagaimana suatu perusahaan membangun sebuah terobosan yang mampu menekan atau meminimalisir kelemahan-kelemahan yang dimiliki.

3. Opportunities (peluang)

Dapat diartikan sebagai sebuah keadaan di sekitaran daerah eksternal perusahaan yang sifatnya bermanfaat atau komersial juga mampu dipergunakan sebagai alat untuk meningkatkan suatu perusahaan.

4. Threats (ancaman)

Dapat diartikan sebagai ancaman dari peluang yang sangat bertolak belakang, ancaman adalah suatu keadaan dari luar yang bisa menjadi penghalang bagi kelancaran suatu perusahaan. Ancaman juga mengandung dari hal lingkungan sekitar yang dapat merugikan suatu perusahaan. Apabila ancaman tidak segera dikendalikan maka akan menimbulkan efek yang dapat menghambat suatu perusahaan.

Berikut ini adalah tabel pembahasan SWOT di Bp Jamsostek Kantor Cabang Banda Aceh:

Tabel 4. 2
Pembahasan SWOT di BP Jamsostek Kantor Cabang Banda Aceh

Opportunity (o)	(so)	(wo)
<p>-Meningkatan minat masyarakat untuk mendaftar program layanan Syariah di Bp Jamsostek</p> <p>-Mayoritas masyarakat muslim</p> <p>-perkembangan teknologi</p> <p>-Banyak lembaga-lembaga yang melakukan perekrutan karyawan yang mempunyai pemahaman syariah agar dapat menjelaskan terkait layanan syariah kepada masyarakat</p>	<p>-Sistem layanan syariah lebih adil, dan tidak ada yang dirugikan</p> <p>-Memberikan kemudahan dalam menjalankan layanan syariah</p> <p>-memaksimalkan perkembangan teknologi untuk memudahkan dalam melayani peserta Bp Jamsostek</p> <p>-Meningkatkan kualitas karyawan dengan memberikan pelatihan dan sosialisai terkait layanan syariah</p>	<p>-Memperluas jaringan layanan syariah ini ke seluruh kantor Bp Jamsostek di indonesia</p> <p>-Meningkatkan kualitas pelayanan, dan mengutamakan terlebih dahulu kebutuhan peserta</p> <p>-Mengadakan seminar atau promosi melalui media sosial terkait layanan Syariah</p> <p>-Meningkatkan kualitas SDM agar dapat memberikan pelayanan terbaik</p>

Tabel 4. 2-Lanjutan

Treat (t)	(st)	(wt)
<p>-Program pelayanan yang ditawarkan belum sepenuhnya Syariah</p> <p>-Keterbatasan pemahaman masyarakat</p> <p>-Kurang nya kerja sama dengan lembaga yang berlatar belakang islami</p> <p>-Tidak adanya SDM yang mempunyai basic atau pengetahuan syariah</p>	<p>-Peningkatan kualitas pelayanan</p> <p>-Peningkatan sosialisasi kepada masyarakat bahwa layanan di Bp Jamsostek sudah Syariah</p> <p>-Memrperluas jaringan kerja sama dengan lembaga yang berlatar belakang islami</p> <p>-Meningkatkan kemampuan SDM terkait layanan syariah</p>	<p>-Melakukan pengkajian terkait layanan syariah yang sudah di jalankan, agar kedepan nya berjalan lebih baik lagi</p> <p>-Memberikan kemudahan bagi masyarakat dengan menambah sarana dan prasarana yang menunjang</p> <p>-Cakupan kepesertaan dapat meningkat, karena luas nya jaringan kerja sama, dan masyarakat juga bisa lebih mengenal dan mempercayai layanan syariah di</p>

Tabel 4. 2-Lanjutan

Treat (t)	(st)	(wt)
		Bp Jamsostek -Memberikan pelatihan dan sosialisasi yang efektif kepada SDM

Berikut adalah kesimpulan dari analisis SWOT terhadap layanan syariah di Bp Jamsostek :

1. Strength-opportunities(SO)

- a. Dengan adanya layanan syariah ini di Bp Jamsostek tentunya menjadi daya tarik tersendiri bagi masyarakat dikarenakan layanan ini dijalankan dengan sesuai standar Syariah, dan dana yang di kelola tentunya memakai prinsip syariah tidak ada unsur riba di dalamnya yang dapat merugikan.
- b. Faktor lingkungan atau tempat perusahaan yang strategis dapat membantu juga dalam memberikan pelayanan, contohnya seperti di Aceh yang mayoritas masyarakat nya yang muslim, tentu ini dapat meningkatkan minat masyarakat untuk mendaftar ke program Bp Jamsostek
- c. Dengan memaksimalkan teknologi dapat membantu juga masyarakat yang ingin mendaftar secara online tanpa harus ke kantor

- d. Meningkatkan kualitas SDM dalam bidang layanan syariah, agar mampu menjelaskan kepada masyarakat terkait layanan syariah di Bp Jamsostek .

2. Strength-Threat (ST)

- a. Meningkatkan kualitas pelayanan agar pelayanan di Bp Jamsostek ini sudah sepenuhnya mengguakan layanan Syariah dengan begitu Bp Jamsostek telah siap untuk menerapkan layanan syariah ini
- b. Memberikan sosialisasi kepada masyarakat dengan menjelaskan bahwasannya layanan di Bp Jamsostek sudah Syariah, dan menjelaskan lebih detail terhadap program-program yang ada.
- c. Memperluas kerja sama dengan lembaga syariah lainnya, dengan kerja sama tersebut dapat meningkatkan minat masyarakat terhadap layanan syariah di Bp Jamsostek , dikarenakan didukung oleh lembaga Syariah yang lain
- d. Meningkatkan kemampuan SDM dengan memberikan pelatihan dan sosialisasi tentang pengetahuan layanan syariah

3. Weakness-opportunities (WO)

- a. Memperluas jaringan layanan syariah ini keseluruh Indonesia, ini juga sangat perlu dilakukan dikarenakan agar layanan syariah ini lebih dikenal oleh masyarakat luas, karena seperti yang kita ketahui bahwa layanan syariah ini

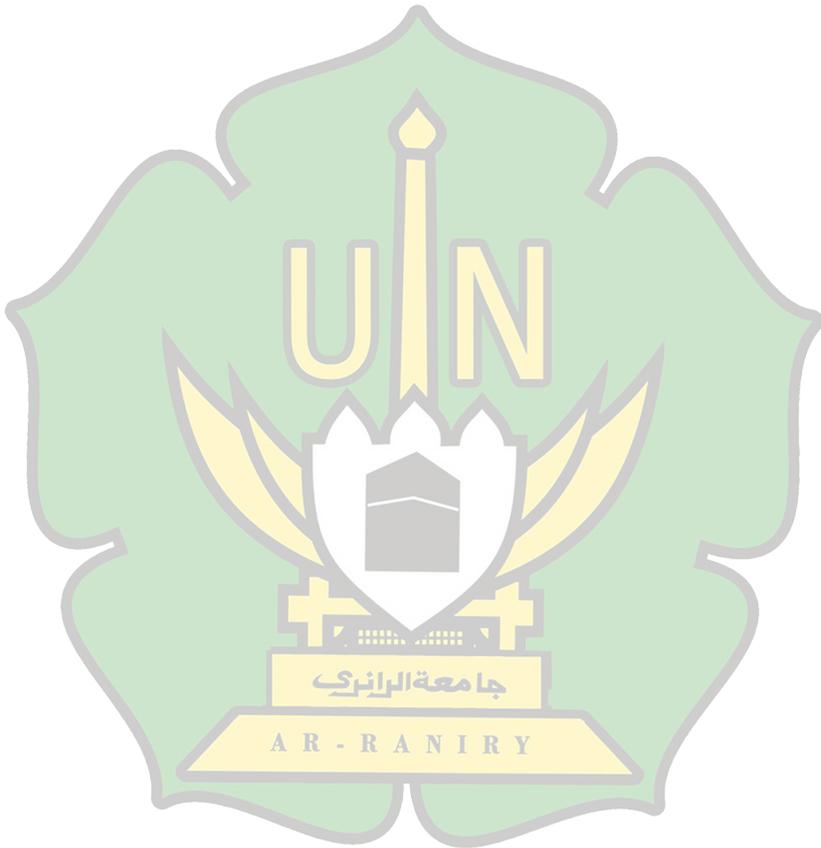
lebih dominannya ada di provinsi Aceh yang mayoritas masyarakat nya muslim

- b. Meningkatkan kualitas pelayanan di Bp Jamsostek dengan mengutamakan kepentingan peserta agar proses pencairan dana peserta menjadi cepat
- c. Mengadakan seminar atau promosi melalui media sosial kepada masyarakat terkait layanan Syariah ini dengan begitu masyarakat banyak yang mengetahui terkait layanan syariah di Bp Jamsostek
- d. Meningkatkan kualitas pelayanan agar peserta yang datang merasa nyaman, dan dapat melakukan proses yang cepat

4. Weakness-Threat

- a. Melakukan pengkajian terhadap program-program yang ada di Bp Jamsostek , dikarenakan masih belum sepenuhnya layanan Syariah, peserta yang datang masih bisa melakukan layanan secara konvensional
- b. Memberikan kemudahan-kemudahan bagi masyarakat dengan memberikan sarana dan prasarana yang memadai, seperti memberikan poster atau buku panduan terkait layanan Syariah di Bp Jamsostek
- c. Dengan adanya kerja sama antara sesama lembaga Syariah, cakupan kepesertaan dapat meningkat pesat
- d. Memberikan pelatihan dan sosialisasi yang efektif kepada SDM agar mampu meningkatkan kualitas pelayanan yang

akurat dan handal sehingga mampu menjelaskan yang ditanyakan oleh masyarakat terkait layanan syariah.



BAB V

PENUTUP

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan wawancara yang telah peneliti lakukan terhadap pihak Bp Jamsostek kantor Cabang Banda Aceh dapat disimpulkan sebagai berikut:

- 1) Dalam meningkatkan pemahaman Syariah bagi SDM , pihak Bp Jamsostek juga sudah memberikan sosialisasi bagi SDM nya terkait layanan Syariah ini, jadi sebelum dilakukannya pelatihan dan sosialisasi di Bp Jamsostek, SDM di Bp Jamsostek terlebih dahulu sudah melakukan kegiatan Bimbingan teknis (BIMTEK) yang di adakan oleh pusat untuk mengembangkan SDM yang berkualitas dan mempunyai pengetahuan tentang layanan Syariah. Kegiatan pelatihan dan sosialisasi yang di adakan oleh pusat ini di fokuskan untuk memberi pembekalan terkait layanan Syariah kepada SDM , karena pada umum nya layanan Syariah di Bp Jamsostek ini lebih ke konteks pengelolaan dana nya saja, jadi pengelolaan dana nya itu harus berdasarkan prinsip Syariah. Selanjutnya dari Bp Jamsostek sendiri juga sudah memberikan pelatihan dan sosialisasi dengan menggunakan model Kirpatrick untuk mengembangkan SDM nya. penggunaan model Kirkpatrick ini mempunyai 4 tahap , mulai dari reaksi, pembelajaran,

perilaku dan hasil. Jadi setelah ke empat tahap itu sudah dilalui oleh peserta pelatihan, pihak Bp Jamsostek dapat mengetahui perubahan di perusahaan nya setelah dilakukannya pelatihan bagi SDM. Tentunya dengan dilakukannya pelatihan dan sosialisasi bagi SDM nya ini pihak, Bp Jamsostek dapat melihat perubahan yang di hasilkan SDM nya seperti, sudah mampunya SDM di Bp Jamsostek menerapkan layanan Syariah ini dengan memberikan sosialisasi kepada calon peserta Bp Jamsostek tentang produk-produk di Bp Jamsostek yang sudah melakukan prinsip Syariah.

- 2) Faktor lingkungan juga sangat berpengaruh dalam pengembangan SDM pelayanan syariah di Bp Jamsostek Banda Aceh, karena Aceh sangat kental dengan penerapan syariahnya. Jadi SDM di Bp Jamsostek sudah punya gambaran apa itu prinsip syariah, bagaimana penerapannya, sehingga mereka dapat memperluas pengetahuannya tentang layanan syariah tersebut.

5.2 Saran

- 1) Peneliti mengharapkan pada Bp Jamsostek kantor Cabang Banda Aceh sebagai tempat penelitian, untuk menambahkan pendidikan dalam strategi pengembangan SDM bagi layanan Syariah di Bp Jamsostek ini, dikarenakan jika hanya mengandalkan pelatihan dan

sosialisasi saja pengembangan SDM ini kurang efektif, apalagi pelaksanaan pengembangan SDM ini berjalan saat masih maraknya Covid-19 tentunya itu sangat terganggu, maka dari itu diperlukannya SDM yang memiliki pendidikan atau lulusan dari Syariah, agar dapat memberikan contoh atau dapat berbagi ilmu kepada SDM yang lainnya.



DAFTAR PUSTAKA

- Achmad, Darojat (2012). *Konsep Dasar Manajemen Personalia Masa Kini*. Bandung: PT Refika Aditama
- Adisujai. (2010). *Kualitas Pelayanan dan Kaitannya Dengan Kepuasan Nasabah Bank Syariah*.
- Bangun, Wilson (2012). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. (Jakarta: penerbit Erlangga).
- Cahyono, P. (2018). *Pengaruh Pendidikan dan Pelatihan Terhadap Peningkatan Kualitas SDM*. *Jurnal Ekonomi Islam*.
- Yuniati (2016) “*Strategi pengembangan sumber daya manusia berbasis Syariah di PT. Bank pembiayaan rakyat Syariah bangun drajat warga (BPRS BDW) Yogyakarta*” (Doctoral dissertation, Uin Sunan Kalijaga Yogyakarta).
- Alfiah Hidayati (2015) “*Strategi manajemen sumber daya manusia di Bank Syariah mandiri salatiga*.”
- Rizky Nadilla (2010) “*Analisis pengembangan sumber daya manusia dalam upaya peningkatan kinerja karyawan pada PT. Bank muamalat Indonsia Cabang Malang*”.
- Nina Ristia Barus (2016) “*Pengembangan sumber daya manusia dalam upaya meningkatkan mutu pelayanan terhadap nasabah pada PT. Bank BNI Syariah KC Medan*”.
- Putri Noviana (2017) “*Pengembangan sumber daya manusia sebagai upaya meningkatkan mutu pelayanan terhadap nasabah di PT. BPRS Aman Syariah Sekampung*”
- Abu Fahmi (2014). *HRD Syariah: Teori dan Implementasinya*. Jakarta: Gramedia Pustaka.
- Fandi. (2011). *Service Quality & Satisfaction*. Yogyakarta.

- Jusmaliani. (2011). *Pengelolaan Sumber Daya Insani*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Kadarisman. (2012). *Manajemen kompensasi*. Jakarta.
- komang. (2014). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Denpasar: Graha Ilmu.
- Manan. (2018). *Mahkamah Syar'iyah Aceh dalam Politik Hukum Nasional*. Jakarta: Kencana.
- Arifin, M., & Khambali, K. B. M. (2016). Islam dan akulturasi budaya di aceh (studi terhadap ritual rah ulei di kuburan dalam masyarakat pidie aceh). *Jurnal Ilmiah Islam Futura*, 15(2), 251-284.
- Marwansyah. (2014). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Bandung.
- Meldona. (2011). *Manajemen Sumber Daya Manusia Perspektif Integratif*. Malang.
- Nawawi. (2014). *Manajemen Sumber Daya Manusia untuk bisnis yang kompetitif*. Yogyakarta
- Supriyono (2018). *Akuntansi keprilakuan*. Yogyakarta: Gajah Mada University
- Firman (2015). *Terampil karya menulis karya ilmiah*. Makassar: Asara Timur
- Sugiyono (2018). *Metode penelitian kuantitatif*. Bandung: Alfabeta
- Suwatno. (2011). *Manajemen SDM dalam Organisasi Publik dan Bisnis*. Bandung.
- Trimulato. (2018). Penerapan Pengembangan Sumber Daya Manusia Islami pada unit usaha Syariah. *jurnal studi Islam*. Vol. 13. No.1.

Wirawan. (2015). *Manajemen Sumber Daya Manusia indonesia*. Jakarta: PT Raja Grafindo Persada.

Yunus (2016). *Manajemen strategi. Edisi pertama*. Yogyakarta : Andi.

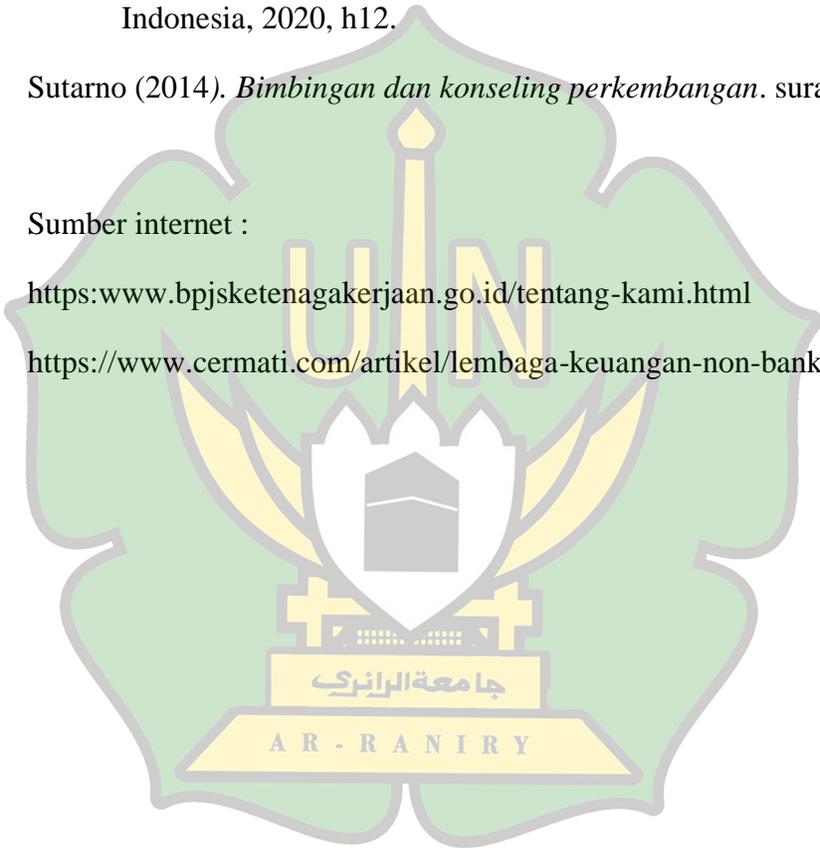
Fatimah (2020). *Teknik Analisi SWOT*, (Yogyakarta: Anak Hebat Indonesia, 2020, h12.

Sutarno (2014). *Bimbingan dan konseling perkembangan*. surakarta

Sumber internet :

<https://www.bpjsketenagakerjaan.go.id/tentang-kami.html>

<https://www.cermati.com/artikel/lembaga-keuangan-non-bank>



LAMPIRAN

Lampiran 1 Pertanyaan Wawancara

Kpd Yth

Saudara/I pihak

BP JAMSOSTEK Kantor Cabang Banda Aceh

Di tempat

Assalamu'alaikum Wr.Wb

Dengan hormat,

Dalam rangka menyelesaikan penelitian tugas akhir /skripsi pada program strata1 (S1) Universitas Islam Negeri Uin Ar-Raniry Banda Aceh, dengan ini saya

Nama : Dede Saputra

NIM : 180603132

Fakutas/Prodi : Ekonomi dan Bisnis Islam/Perbankan Syariah

Bermaksud mengadakan penelitian berjudul “Analisis Strategi Pengembangan SDM Bagi Layanan Syariah (Studi Pada Bp Jamsostek Pasca Lahirnya Qanun LKS No 11 Tahun 2018”.

Sehubungan dengan hal tersebut, saya memohon bantuan dari Bapak/Ibu untuk meluangkan waktunya untuk menjawab wawancara dalam penelitian ini, mengingat sangat pentingnya data wawancara ini.

Atas ketersediaan dan partisipasi dari Bapak/Ibu dalam menjawab pertanyaan wawancara saya ucapkan terimakasih.

Wassalamu'alaikum Wr.Wb

Hormat saya

Dede Saputra

Pertanyaan wawancara

Pihak Kepala Bidang Umum dan SDM

1. Strategi apa saja yang diterapkan dalam pengembangan SDM bagi layanan Syariah di Bp Jamsostek Banda Aceh?

Jawaban: untuk strategi pengembangan SDM Bagi layanan Syariah di Bp Jamsostek Banda Aceh yang pertama itu ada pelatihan atau Bimtek dan sosialisasi yang di adakan oleh pusat khusus untuk SDM Bp Jamsostek di wilayah Aceh. jadi dari pusat itu ada struktur karyawan yang merupakan lulusan dari ekonomi islam, merekalah yang ditugaskan dari pusat untuk memberikan pelatihan dan sosialisasi ini. Jadi dalam pelaksanaannya SDM di Bp jamsostek itu diberikan pembekalan terkait prinsip-prinsip syariah ini. Setelah mengikuti pelatihan yang di adakan oleh pusat ini, selanjutnya di Bp Jamsostek kantor Cabang Banda Aceh sendiri juga memberikan pelatihan dan sosialisasi pada SDM khusus di lingkungan Bp Jamsostek kantor Cabang Banda Aceh, jadi untuk pelaksanaan pengembangan SDM kita antara layanan Syariah dan konvensional itu sama saja, proses pengembangannya jadi untuk layanan Syariah ini lebih ke konteks materinya, jadi untuk

pelatihan dan sosialisasi di Bp Jamsostek mulai dari perencanaan programnya, pelaksanaan sampai evaluasi itu di Bp Jamsostek menggunakan yang nama nya model *Kirkpatrick* itu dari mulai perencanaan, pelaksanaan sampai evaluasi pembelajarannya.

2. Apa faktor pendukung dan penghambat dalam melaksanakan pengembangan SDM bagi layanan Syariah?

Jawab: untuk faktor pendukung dalam pengembangan SDM bagi layanan Syariah di Bp Jamsostek itu faktor pendukungnya karena dilingkungan kita ini di Aceh sudah Syariah jadi itu saling melengkapi, untuk mengembangkan pengetahuan mereka dalam layanan Syariah ini tidak harus mengikuti pelatihan dan sosialisasi yang diadakan dari perusahaan saja, tetapi mereka juga bisa meningkatkan pengetahuan mereka terhadap layanan Syariah ini dengan berdiskusi antar sesama, karena lingkungan di Aceh ini kan sudah sangat kental dengan Syariah jadi itu sangat membantu SDM untuk meningkatkan pengetahuan mereka.

Dan untuk faktor pengahambat ini, di pengembangan SDM nya itu tidak ada, paling

karena pengembangan SDM ini melanjutkan dari pandemi *Covid-19* jadi pertemuan-pertemuan dan pembekalan itu dominan dilakukan dalam bentuk daring/*online* jadi itu sedikit kurang efektif.

3. Apakah dalam pelaksanaan pelatihan dan sosialisasi bagi SDM di Bp Jamsostek sudah efektif dalam memahami konsep layanan Syariah?

Jawaban: secara konsep sudah efektif, jadi dalam pelaksanaannya itu saat mau menjelang implementasi SDM nya itu sudah digempur untuk diberikan pembekalan pembekalan terkait konsep layanan Syariah ini

4. Apakah pengembangan SDM Bagi layanan Syariah diikuti oleh seluruh SDM di Bp Jamsostek atau hanya diikuti oleh SDM di bidang tertentu saja?

Jawaban: untuk pengembangan SDM di Bp Jamsostek itu diikuti oleh seluruh SDM di Bp jamsostek, dikarenakan seperti yang kita ketahui Bp Jamsostek ini sudah beralih ke layanan Syariah jadi perlu ada pengembangan bagi seluruh SDM nya untuk meningkatkan pengetahuan mereka terkait layanan syariah, agar layanan Syariah di Bp Jamsostek ini bisa berjalan dengan lancar.

Pihak Penata Madya SDM

1. Langkah apa saja yang dilakukan dalam mengembangkan SDM bagi layanan Syariah?

Jawaban: dalam mengembangkan SDM bagi layanan Syariah di Bp Jamsostek yaitu dengan meng-*upgrade* pengetahuan mereka tentang layanan Syariah dengan memberikan materi tentang layanan Syariah, seperti sistem akadnya dan alur pendaftaran

2. Apakah ada perubahan SOP setelah diluncurkannya layanan Syariah di Bp Jamsostek Banda Aceh?

Jawaban : untuk SOP di Bp Jamsostek itu sebagian kecil ada perubahan, seperti dari pihak pelayanan itu mengucapkan salam dalam melayani peserta Bp Jamsostek, berpakaian lebih islami, karena layanan Syariah ini identiknya dengan unsur keagamaannya, jadi ditambah unsur-unsur keagamaan kedalam SOP nya, dan ada satu lagi, jadi sekarang Bp Jamsostek itu setelah pendaftaran pembayaran iuran, peserta itu akan diberikan E-akad, yang mana dikepesertaan biasa atau konvensional itu tidak ada, jadi E-akad ini hanya akan diberikan kepada peserta yang mendaftar ke layanan Syariah.

Pihak Bidang Pelayanan

1. Apakah ada terdapat perubahan dalam hal pelayanan setelah di luncurkannya layanan Syariah di Bp Jamsostek Banda Aceh?

Jawaban : dari segi pelayanan saat ini di Bp Jamsostek tidak ada perubahan yang signifikan, program yang ada di Bp Jamsostek tetap sama terdapat 5 program yaitu jaminan hari tua (JHT), jaminan kecelakaan kerja (JKK), jaminan kematian (JKM), jaminan pensiun (JP), jaminan kehilangan pekerjaan (JKP). Hanya saja untuk saat ini program tersebut terdapat akad, jadi bagi peserta yang ingin mendaftar kedalam program tersebut dapat melakukan akad terlebih dahulu, yang mana itu merupakan salah satu syarat dalam layanan Syariah. Jika untuk perusahaan yang ingin mendaftar itu kita berikan kesepakatan, mereka kita berikan opsi untuk memilih antara ingin menggunakan layanan Syariah atau konvensional, itu keputusan dari perusahaan itu sendiri dan jika untuk pekerja individu atau pekerja non formal pihak Bp Jamsostek tetap menyarankan kepada peserta untuk menggunakan layanan Syariah.

Dengan begitu tidak ada perubahan yang signifikan dari pelayanan di Bp Jamsostek.

2. Apa perbedaan dalam melayani peserta Bp Jamsostek saat masih konvensional dan setelah Syariah seperti saat ini?

Jawab : perbedaannya mulai dari cara kami melayani seperti menyambutnya dengan dengan salam, memakai pakaian yang sopan dengan mengikuti standar Syariah, tapi jika untuk pelayanan yang di dapatkan oleh peserta perbedaannya ada di pengembangan bagi hasilnya, seperti kita ketahui jika di Bank itu seperti Bunga, tapi jika di Bp Jamsostek itu ada hasil pengembangannya, penempatan dana nya harus dikelola secara Syariah. Dan juga di layanan Syariah ini peserta harus melakukan akad terlebih dahulu sebelum mengikuti program yang ada di Bp Jamsostek.

3. Apakah ada kesulitan atau kendala dalam melayani peserta di Bp Jamsostek dengan layanan Syariah?

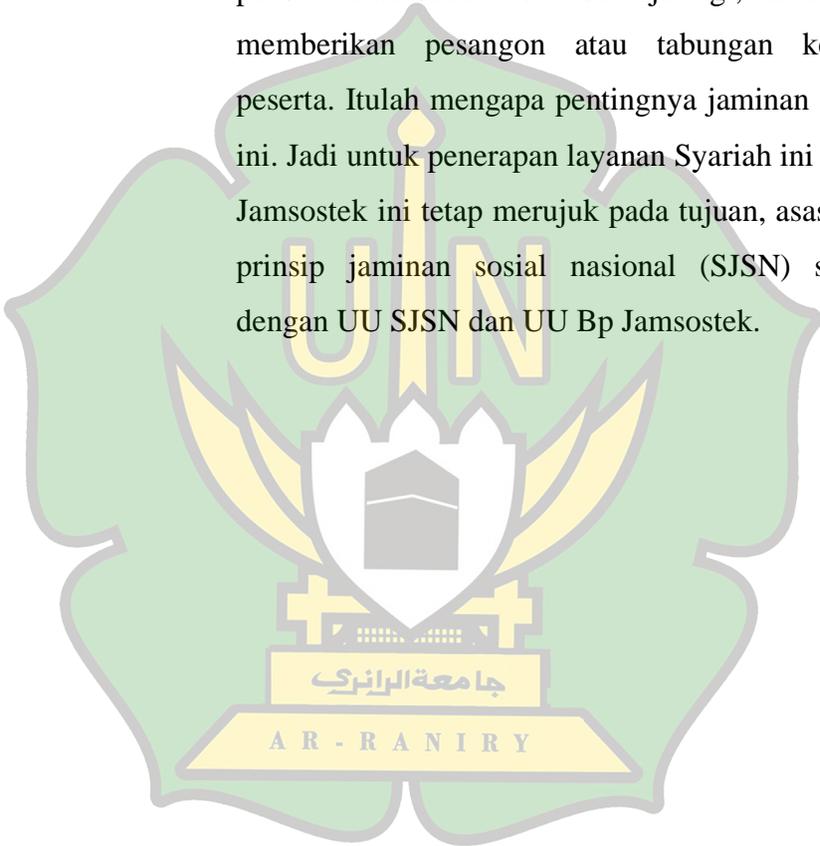
Jawaban : untuk tingkat kesulitan dalam melayani peserta di Bp Jamsostek Banda Aceh setelah diberlakukannya layanan Syariah sejauh ini kami

belum ada kesulitan apapun, karena pada dasarnya aplikasi yang digunakan semua tetap sama tidak ada perubahan, hanya saja perbedaannya ada di pengembangan layanannya saja, jadi untuk tingkat kesulitan atau kendala dalam melayani peserta itu sampai saat belum ada, dan pada prinsipnya Bp Jamsostek juga sudah melakukan sosialisasi layanan Syariah terkait program dan manfaat secara Syariah kepada calon peserta Bp Jamsostek Banda Aceh.

4. Bagaimana cara untuk meyakinkan kepada calon peserta untuk mendaftar ke program layanan Syariah?

Jawaban : dalam meyakinkan calon peserta yang ingin mendaftar ke program yang ada di Bp Jamsostek yaitu kami menjelaskan bahwasannya Bp Jamsostek merupakan badan hukum publik yang dibentuk pemerintah berdasarkan UU 24 tahun 2011 tentang Bp Jamsostek. Dan UU No 40 tahun 2004 tentang SJSN dimana setiap pemberi kerja dan yang bekerja baik dari perusahaan maupun pekerja mandiri, itu wajib mendaftar di Bp Jamsostek, kemudian kami juga menjelaskan terkait manfaatnya dalam program ini, ketika

peserta sudah terdaftar di Bp Jamsostek, peserta sudah tidak perlu lagi khawatir akan resiko sosial ekonomi, seperti kecelakaan dalam bekerja, meninggal dunia, ketika saat memasuki usia pensiun atau sudah tidak bekerja lagi, kami akan memberikan pesangon atau tabungan kepada peserta. Itulah mengapa pentingnya jaminan sosial ini. Jadi untuk penerapan layanan Syariah ini di Bp Jamsostek ini tetap merujuk pada tujuan, asas, dan prinsip jaminan sosial nasional (SJSN) sesuai dengan UU SJSN dan UU Bp Jamsostek.



Lampiran 2 Dokumentasi penelitian

1. Foto Penelitian



Gambar 1 wawancara kepada bidang pelayanan



Gambar 2 Wawancara kepada Kepala Bidang Umum dan SDM



Gambar 3 Wawancara kepada bidang penata Madya SDM

Screenshoot halaman artikel

