

**ANALISIS KUALITAS SUMBER DAYA INSANI YANG KOMPETITIF
PADA LAYANAN PROGRAM STUDI EKONOMI SYARIAH**

(Studi Kasus: Program Studi Ekonomi Syariah
Institut Agama Islam Negeri Manado)

SKRIPSI

Diajukan untuk Memenuhi Sebagian Syarat
Memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi dalam Program Studi Ekonomi Syariah



Oleh:

Feyza Parindo
NIM. 19.4.1.102

**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI (IAIN)
MANADO
1445 H/2023 M**

PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Yang bertanda tangan dibawah ini saya:

Nama : Feyza Parindo

Nim : 19.4.1.102

Program : Ekonomi Syariah

Institusi : Institut Agama Islam Negeri IAIN (Manado)

Dengan sungguh-sungguh menyatakan bahwa **SKRIPSI** ini secara keseluruhan adalah hasil penelitian atau karya saya sendiri, kecuali pada bagian-bagian yang dirujuk sumbernya.

Manado, 27 September 2023

Saya yang menyatakan



Feyza Parindo
NIM: 19.4.1.102

SURAT PERSETUJUAN PEMBIMBING

Kepada Yth,
Dejan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam
Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Manado
Di
Manado ,-

Assalamu'alaikum Wr, Wb.

Setelah membaca, meneliti, memberikan petunjuk dan mengoreksi serta mengadakan perbaikan seperlunya, maka kami selaku pembimbing berpendapat bahwa skripsi Saudara/i:

Nama : Feyza Parindo

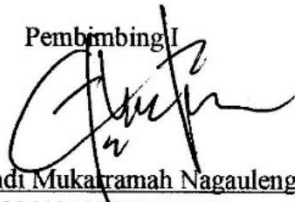
NIM : 1941102

Judul Skripsi : Analisis Kualitas Sumber Daya Insani Yang Kompetitif
Pada Layanan Program Studi Ekonomi Syariah

Sudah dapat di ajukan untuk ujian Skripsi. Atas Perhatiannya Kami ucapkan terima kasih.

Wassalamu'alaikum Wr, Wb.

Pembimbing I



Dr. Andi Mukatramah Nagauleng, M.Pd
NIP. 198410122011012008

Manado, 08/08/2023

Pembimbing II



Nur Shadia Sandirhula, M.E
NIP. 199202162018011001

Mengetahui

Ketua Program Studi Ekonomi Syariah



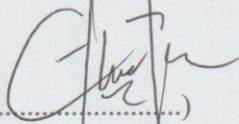

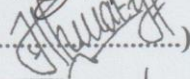
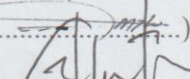
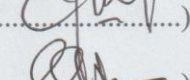

Firtia Ayu Lestari Niu, M.S.A.
NIP. 199403152019032018

PENGESAHAN SKRIPSI

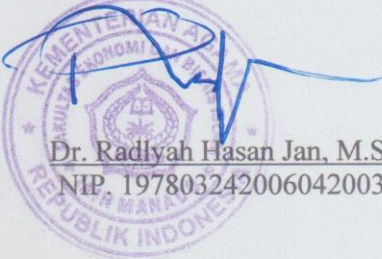
Skripsi yang berjudul, “**Analisis Kualitas Sumber Daya Insani Yang Kompetitif Pada Layanan Program Studi Ekonomi Syariah**” yang disusun oleh Feyza Parindo, NIM: 1941102, Mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Program Studi Ekonomi Syariah IAIN Manado, telah diuji dan di pertahankan dalam sidang *munaqasyah* yang diselenggarakan pada 11 September 2023 bertepatan dengan Safar 1445 H dinyatakan telah dapat diterima sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Ekonomi, Program Studi Ekonomi Syariah, dengan beberapa perbaikan.

Manado. _____ 2023
1445 H

DEWAN PENGUJI :

Ketua	: Dr. Andi Mukarramah Nagauleng, M.Pd	(..... )
Sekretaris	: Nur Shadiq Sandimula, M.E	(..... )
Munaqisy I	: Rahmawati, S.HI., M.S.I.	(..... )
Munaqisy II	: Nurul Azizah Azzochrah, S.H.I., M.E.	(..... )
Pembimbing I	: Dr. Andi Mukarramah Nagauleng, M.Pd	(..... )
Pembimbing II	: Nur Shadiq Sandimula, M.E	(..... )

Mengetahui
Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam


Dr. Radlyah Hasan Jan, M.Si
NIP. 197803242006042003

MOTTO

“Apabila kamu sudah memutuskan menekuni suatu bidang. Jadilah orang yang konsisten. Itu adalah kunci keberhasilan yang sebenarnya”

– B.J Habibie –

“Don’t be afraid to fail, be afraid not to try”

– Lee Haechan –

TRANSLITERASI

1. Konsonan Tunggal

Arab	Indonesia	Arab	Indonesia
ا	a	ط	ṭ
ب	b	ظ	ẓ
ت	t	ع	‘
ث	ṣ	غ	g
ج	j	ف	f
ح	ḥ	ق	q
خ	kh	ك	k
د	d	ل	l
ذ	ẓ	م	m
ر	r	ن	n
ز	z	و	w
س	s	ه	h
ش	sy	ء	’
ص	ṣ	ي	y
ض	ḍ		

2. Konsonan Rangkap

Konsonan rangkap, termasuk tanda *syaddah*, harus ditulis secara lengkap, seperti

احمدية : ditulis *Ahmadiyyah*

شمسية : ditulis *Syamsiyyah*

3. Ta' Marbutah di Akhir Kata

- a. Bila dimatikan ditulis “h”, kecuali untuk kata-kata Arab yang sudah terserap menjadi bahasa Indonesia:

جمهورية : ditulis *Jumhuriyyah*

مملكة : ditulis *Mamlakah*

b. Bila dihidupkan karena berangkat dari kata lain, maka ditulis “t”

نعمة الله : ditulis *Ni'matullah*

زكاة الفطر : ditulis *Zakat al-Fitr*

4. Vokal Pendek

Tanda *fath{ah* ditulis “a”, *kasrah* ditulis “i”, dan *d}amah* ditulis “u”.

5. Vokal Panjang

a. “a” panjang ditulis “a>”, “i” panjang ditulis “i>”, dan “u” panjang ditulis “u>”, masing-masing dengan tanda *macron* (>) di atasnya.

b. Tanda *fath{ah* + huruf *ya>*’ tanpa dua titik yang dimatikan ditulis “ai”, dan *fath{ah* + *wawu>* mati ditulis “au”.

6. Vokal-vokal Pendek Berurutan

Vokal-vokal pendek yang berurutan dalam satu kata dipisahkan dengan apostrof (‘)

أنتم : *a'antum*

مؤنث : *mu'annas*

7. Kata Sandang Alif + Lam

a. Bila diikuti huruf *qamariyyah* ditulis al-:

نتارفال: ditulis *al-Qur'an*

b. Bila diikuti huruf *syamsiyyah*, maka al- diganti dengan huruf *syamsiyyah* yang mengikutinya:

السنة : ditulis *as-Sunnah*

8. Huruf Besar

Penulisan huruf besar disesuaikan dengan EYD.

9. Kata dalam Rangkaian Frasa Kalimat

a. Ditulis kata per kata atau;

b. Ditulis menurut bunyi atau pengucapannya dalam rangkaian tersebut:

شيخ الاسلام : *Syaikh Al- Islam*
تاج الشريعة : *Taj Asy-Syari'ah*
التصور الاسلامي : *At-Tasawwur Al-Islami*

ABSTRAK

Nama : Feyza Parindo
NIM : 1941102
Program Studi : Ekonomi Syariah
Fakultas : Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Islam
Judul : Analisis Kualitas Sumber Daya Insani Yang Kompetitif Pada Layanan Program Studi Ekonomi Syariah

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis kualitas sumber daya insani yang kompetitif terlibat dalam layanan prodi Ekonomi Syariah. Jenis penelitian ini adalah penelitian lapangan (*field research*) dengan metode kualitatif. Data diperoleh melalui wawancara dosen, staf administrasi dan mahasiswa program studi Ekonomi Syariah. Pengumpulan data dilakukan dengan mengacu pada 5 dimensi kualitas dan POAC. Hasil penelitian menunjukkan bahwa dosen program studi Ekonomi Syariah handal dalam menyampaikan materi pembelajaran secara konsisten dan tepat waktu. Mereka juga merespons pertanyaan mahasiswa dengan cepat dan memberikan bantuan yang diperlukan. Dosen memiliki kompetensi yang baik dalam menyampaikan materi dan memberikan bimbingan akademik, sehingga mahasiswa percaya kepada dosen. Fasilitas dan sarana di program studi mendukung proses pembelajaran dan memberikan kesan yang baik bagi mahasiswa. Staf administrasi telah melakukan perencanaan untuk meningkatkan kualitas layanan administratif dan akademik. Pelaksanaan program pelatihan dan pengembangan sumber daya insani telah berjalan dengan baik dan telah meningkatkan kualitas layanan di program studi ini. Kesimpulan dari penelitian ini adalah bahwa kualitas sumber daya insani yang terlibat dalam layanan program studi ekonomi syariah belum mencakup 5 dimensi kualitas layanan. Metode POAC telah efektif digunakan dalam meningkatkan kualitas sumber daya insani dan layanan di program studi. Penelitian ini memberikan rekomendasi untuk terus melakukan perbaikan dan peningkatan dalam upaya meningkatkan kualitas layanan dan pembelajaran di program Studi Ekonomi Syariah.

Kata kunci: *Kompetitif, Kualitas, Layanan, Sumber Daya Insani*

ABSTRACT

Name : Feyza Parindo
NIM : 1941102
Study Program : Sharia Economics
Faculty : Islamic Economics and Business
Title : Analysis of the Quality of Competitive Human Resources in
Sharia Economics Study Program Services.

This research analyzes the quality of competitive human resources in Sharia Economics study program services. This type of research is qualitative field research. Data was obtained through interviews with lecturers, administrative staff, and Sharia Economics study program students. Data was collected by referring to the five dimensions of quality and POAC. The research results show that lecturers in the Sharia Economics study program are reliable in delivering learning material consistently and on time. They also respond quickly to student questions and provide necessary assistance. Lecturers are competent in delivering material and providing academic guidance, so students trust the lecturers. Facilities and facilities in the study program support the learning process and give an excellent impression to students. Administrative staff have also planned to improve the quality of administrative and academic services. The implementation of the training and human resource development program has gone well and has improved the quality of services in this study program. This research concludes that the quality of human resources involved in Sharia Economics Study Program services does not yet include the five service quality dimensions. The POAC method has effectively improved the quality of human resources and services in study programs. This research provides recommendations for continuing to make improvements and improvements to improve the quality of services and learning in the Sharia economics study program.

Keywords: *Competitive, Quality, Service, Human Resources*

KATA PENGANTAR

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

Puji syukur kehadiran Allah s.w.t, yang telah memberikan nikmat kesehatan dan kekuatan sehingga penulis dapat menyelesaikan suatu karya ilmiah dalam bentuk skripsi dengan judul “Analisis Kualitas Sumber Daya Insani Yang Kompetitif Pada Layanan Program Studi Ekonomi Syariah” sebagai salah satu persyaratan memperoleh gelar Sarjana Ekonomi (S.E) pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam, Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Manado.

Tak lupa pula shalawat serta salam semoga senantiasa tercurah pada Nabi Muhammad S.a.w, keluarganya, sahabatnya, dan insya Allah curahan rahmatnya akan sampai pada kita selaku umat yang mengikutinya.

Dalam penelitian ini tentunya tidak lepas dari doa, ridho dan perjuangan kedua orang tua tercinta Mama Aisa Molantong dan Papa Djafar Parindo yang menjadi alasan peneliti harus kuat untuk menghadapi berbagai ujian, hambatan dan segala masalah selama proses penelitian. Terima kasih telah melahirkan, membesarkan, membimbing dan menasehati, mendoakan peneliti. Terima kasih kepada kakakku Arafik Parindo yang telah banyak berkorban tiada henti memberikan *support*, menghibur, membantu, serta menciptakan canda tawa dirumah juga senantiasa memberikan dukungan baik moral maupun material selama masa pendidikan.

Penulis menyadari sepenuhnya, tanpa bimbingan dari berbagai pihak yang telah memberikan semangat dan bantuan fisik maupun non fisik yang sangat berarti untuk tugas akhir skripsi ini tidak akan diselesaikan dengan baik. Oleh karena itu dengan kesempatan ini penghargaan dan terima kasih setulus-tulusnya penulis berikan kepada:

1. Rektor Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Manado Dr. Ahmad Rajafi, M.HI., Wakil Rektot I Bidang Akademik Dr. Edi Gunawan, M.HI., Wakil Rektor II

Bidang Adminitrasi Umum dan Keuangan Dr. Salma, M. HI., Wakil Rektor
III Bidang Kemahasiswaan Dr, Mastang Ambo Baba, S.Ag., M.Ag.

2. Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam, Dr. Radlyah Hasan Jan, SE., M.Si., Wakil Dekan I Bidang Akademik Dr. Ridwan, S.Pd., M.Si., Wakil Dekan II Dr. Dra. Nurlaila Harun, M.Si., Wakil Dekan III Bidang Kemahasiswaan dan Kerja Sama Dr. Syarifuddin, S.A .
3. Ketua Program studi Ekonomi Syariah Fitria Ayu Lestari Niu, M.S.A., Ak., sekretaris program studi Ekonomi Syariah Lilly Anggraini, M.S.A.
4. Pembimbing I Dr. Andi Mukarramah Nagauleng, M.Pd., terima kasih atas bimbingan, arahan, kritikan dan saran selama proses penyelesaian skripsi ini.
5. Penasihat akademik sekaligus pembimbing II Nur Shadiq Sandimula, M.E., yang telah memberikan bimbingan dan pengarahan kepada penulis selama duduk di bangku kuliah dan dalam penulisan skripsi.
6. Penguji I Rahmawati, S.HI., M.S.I., dan Penguji II Nurul Azizah Azzochrah, S.H.I., M.E., pada ujian proposal hingga Munaqasyah Skripsi yang telah bersedia untuk menguji peneliti serta memberikan arahan dan masukan dalam penyusunan skripsi ini.
7. Seluruh dosen IAIN Manado khususnya pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam yang telah memberikan bekal ilmu pengetahuan
8. Seluruh Staf IAIN Manado, yang telah membantu administrasi perkuliahan penulis hingga akhir kini.
9. Kepala Perpustakaan serta seluruh staf perpustakaan IAIN Manado, yang telah membantu memberikan pinjaman buku yang telah dibutuhkan oleh penulis.
10. Kepada teman-teman angkatan 2019 terutama untuk Ekonomi Syariah kelas C yang sudah sama-sama berjuang atas kebersamaan yang pernah ada.
11. Kepada sahabat-sahabat Eka Sari Nurcahyani, Listiawati Makaluas, Nur samsia Mangamba, Fariha Baluntu, Alisyia Tri Asti Basala, Anisa Nuraini Kaidah, Nifa Mokoginta, Susanti Pawiro, Marisa Sulaiman, Fernando Tabo, Brayen Christovel Lontoh yang menjadi pendengar keluh kesah, menghibur, menyemangati hingga dapat menyelesaikan penelitian ini.

Semoga Allah membalas segala amal kebaikan dengan pahala berlipat. penulis menyadari bahwa penulis skripsi ini masih jauh dari kesempurnaan. Untuk itu penulis meminta kritik dan saran yang membangun demi kesempurnaan penulisan selanjutnya.

Manado, 27 September 2023

Penulis



Feyza Parindo

NIM. 19.4.1.102

DAFTAR ISI

PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI.....	ii
SURAT PERSETUJUAN PEMBIMBING	iii
PENGESAHAN SKRIPSI	iv
MOTTO	v
TRANSLITERASI.....	vi
ABSTRAK	ix
KATA PENGANTAR	xi
DAFTAR ISI.....	xiv
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang	1
B. Identifikasi Masalah	6
C. Batasan Masalah.....	6
D. Rumusan Masalah	6
E. Tujuan Penelitian.....	6
F. Kegunaan Penelitian.....	7
G. Definisi Operasional.....	8
H. Penelitian Terdahulu.....	9
BAB II KAJIAN TEORI.....	15
A. Teori Kualitas Layanan	15
B. Sumber Daya Insani (SDI)	23
C. Indikator Kualitas Sumber Daya Insani	34
BAB III METODE PENELITIAN.....	37
A. Jenis dan sifat penelitian.....	37

B.	Lokasi dan waktu penelitian.....	37
C.	Sumber Data.....	38
D.	Teknik Pengumpulan Data.....	38
E.	Teknik Analisis Data.....	40
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....		43
A.	Gambaran umum lokasi penelitian.....	43
B.	Hasil Penelitian.....	48
C.	Pembahasan.....	58
BAB V PENUTUP.....		66
A.	Kesimpulan.....	66
B.	Saran.....	66
DAFTAR PUSTAKA.....		68
LAMPIRAN.....		

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Pertumbuhan dan perkembangan zaman menuntut perkembangan yang lebih dalam segala bidang agar manusia dapat beradaptasi dan terwujud dalam segala aspek, dan tidak berarti marjinal (tersisihkan). Kabupaten ini akan terus membutuhkan talenta yang mampu bersaing dan berkompeten dalam segala hal. Semua itu didukung oleh lembaga pendidikan yang mampu mengembangkan peserta didik menjadi sumber daya manusia yang berkualitas. Salah satu lembaga pendidikan formal yang berkaitan dengan pengembangan intelektual sumber daya manusia adalah universitas. Ada dua jenis perguruan tinggi di Indonesia: Perguruan Tinggi Negeri dan Perguruan Tinggi swasta.¹

Lembaga pendidikan Islam adalah tempat di mana lulusan yang berkualitas dengan pengetahuan, keahlian, keterampilan dan kesalehan mengembangkan dan menciptakan bakat yang dapat meningkatkan dan menggunakannya dengan baik sesuai dengan nilai-nilai agama dan politik tertinggi dan sesuai dengan prinsip-prinsip Islam, prinsip-prinsip agama dan moral.²

Institusi pendidikan harus membangkitkan kembali perannya untuk mewujudkan keunggulan akademik, relevansi industri dalam pendidikan, memberikan pengetahuan baru dan melakukan reformasi mendasar untuk mengambil posisi sempurna dalam menumbuhkan bakat luar biasa.³ Tata cara pengelolaan sumber daya manusia harus dilaksanakan dan direncanakan secara

¹ Eka Chandra, 'Tingkat Kepuasan Mahasiswa Terhadap Layanan Akademik Fakultas Ilmu Tarbiyah Dan Keguruan Universitas Islam Negeri Syarif Hidayatullah Jakarta' (Skripsi).

² Djameluddin Perawironegoro, 'Pengembangan Sumber Daya Manusia Di Lembaga Pendidikan Islam', *Tajdidikasi: Jurnal Penelitian Dan Kajian Pendidikan Islam*, 8.1 (2019).

³ Muhammad Ikhsannudin and Poetri Leharia Pakpahan, 'Empowerment as A Quality Improvement Human Resources Through The Implementation of Total Quality Management', *Nidhomul Haq: Jurnal Manajemen Pendidikan Islam*, 6.1 (2021), 41–60.

matang dan berlandaskan kajian terhadap Surtala yaitu Allah SWT yang menghasilkan ciptaan dengan hak dan rencana serta tujuan tertentu.⁴

Secara khusus gagasan pengembangan program pendidikan yang akan dilaksanakan di lembaga pendidikan Islam harus dilandasi oleh nilai-nilai Islam yang terkandung dalam Al-Qur'an dan Al-Hadits. Al-Qur'an mengajarkan manusia bagaimana merencanakan, khususnya Surah Al Hajj ayat 77-78:

أَدْعُ إِلَى سَبِيلِ رَبِّكَ بِالْحُكْمَةِ وَالْمَوْعِظَةِ الْحَسَنَةِ وَجَادِهِمْ بِالَّتِي هِيَ أَحْسَنُ إِنَّ رَبَّكَ هُوَ
أَعْلَمُ بِمَنْ ضَلَّ عَنْ سَبِيلِهِ ۖ وَهُوَ أَعْلَمُ بِالْمُهْتَدِينَ

Terjemahnya: “serulah (manusia) kepada jalan Tuhanmu dengan hikmah dan pengajaran yang baik, dan berdebatlah dengan mereka dengan cara yang baik. Sesungguhnya Tuhanmu, Dialah yang lebih mengetahui siapa yang sesat dari jalan-Nya dan Dialah yang lebih mengetahui siapa yang mendapat petunjuk”⁵

Pada ayat di atas Allah SWT memerintahkan umat Nabi Muhammad SAW menuju ke jalan yang benar dengan cara yang baik sesuai dengan tuntutan Islam. Siapa pun yang ingin berilmu, raihlah pendidikan dengan benar, bijak, dan dengan pengajaran yang baik.

Menurut Amin, lembaga pendidikan berperan penting dalam memperbaiki dan meningkatkan kualitas sumber daya insani. Namun demikian, dapat dikatakan minat dan ketertarikan terhadap aspek kualitas layanan pendidikan telah berkembang selama satu dekade terakhir. Keberhasilan layanan pendidikan bergantung pada penyediaan layanan berkualitas kepada pengguna layanan pendidikan ini: mahasiswa dan warga negara.⁶

Karena tidak mudah mengendalikan manusia, maka realisasi tujuan industri/organisasi harus diatur oleh teori-teori manajemen yang fokus pada pengelolaan manusia (karyawan), sehingga peran SDI sangat besar peranannya

⁴ Nugrahaeni Fitroh R Syakarna, Krismonika Krismonika, and Nurul Azizah, ‘Analisa Komparasi Konsep Sumber Daya Insani (SDI) Konvensional Dan Syari’ah’, *Musyarakah: Journal of Sharia Economic (MJSE)*, 1.1 (2021), 48–61.

⁵ Departemen Agama RI, ‘Al-Qur’an Dan Tafsirnya’, *Jakarta: Lentera Abadi*, 2010.

⁶ Solekhul Amin, ‘Strategi Peningkatan Kualitas Pelayanan Akademik Pada Perguruan Tinggi’, *Madaniyah*, 7.2 (2017), 222–36.

dalam menjamin terwujudnya tujuan industri. Kegiatan manajemen SDI juga meliputi melakukan analisis pekerjaan, merencanakan kebutuhan tenaga kerja dan merekrut calon pekerja, memilih calon karyawan, mendistribusikan insentif dan tunjangan, mengevaluasi pekerjaan, berkomunikasi, mendistribusikan konsultasi, menegakkan disiplin kerja, menetapkan komitmen kerja, mendistribusikan keselamatan kerja, menyelesaikan perselisihan perburuhan, dan menyelesaikan keluhan dan hubungan karyawan.⁷

SDI sebagian besar dimanfaatkan sebagai penggerak sumber daya lain dan berada pada posisi strategis untuk berkontribusi dalam mewujudkan kinerja organisasi industri yang memiliki keunggulan kompetitif. Pengembangan sumber daya insani berhubungan langsung dengan profitabilitas organisasi. Oleh karena itu, kami menyarankan seluruh organisasi untuk memaksimalkan kinerja karyawan dengan memberikan komitmen yang maksimal, termasuk melaksanakan program pelatihan dan pengembangan.⁸

Kualitas sumber daya insani sangat berguna bagi industri agar tetap eksis dalam perekonomian yang kompetitif dan tertekan saat ini. Hal ini dikarenakan sumber daya manusia juga merupakan modal dasar industri untuk mencapai tujuan industri, sehingga pendidikan dan pelatihan untuk menghasilkan sumber daya manusia yang berkualitas menjadi penting.⁹

Kualitas SDI mengacu pada:

1. Pengetahuan (*knowledge*) yaitu penguasaan ilmu dan teknologi yang diperoleh melalui proses pembelajaran serta pengalaman
2. Keterampilan (*skill*) untuk memanipulasi suatu objek secara fisik.
3. Kemampuan (*abilities*) yaitu sikap untuk mengerjakan tugas dalam berwirausaha juga mempengaruhi kualitas suatu SDI¹⁰

⁷ Hasriany Huzain, 'Pengelolaan Sumber Daya Manusia', *OSF Preprints*, November, 21 (2021).

⁸ Mukhlison Effendi, 'Pengembangan Sumber Daya Manusia Dalam Meningkatkan Citra Lembaga Di Lembaga Pendidikan Islam', *Southeast Asian Journal of Islamic Education Management*, 2.1 (2021), 39–51.

⁹ Atiqah Meutia Hilda and Muhammad Jafar Elly, 'Peningkatan Kualitas Sumber Daya Manusia Untuk Pengembangan Sistem Informasi Geospasial', *Jurnal Solma*, 8.2 (2019), 258.

¹⁰ Hilda and Elly.

Peningkatan koordinasi dan kerjasama lintas sektoral dan antarpegawai dalam mengintegrasikan visi dan misi industri secara disiplin dan profesional dapat meningkatkan kinerja sumber daya insani secara universal. SDI dapat menjadi pilar utama dalam memberikan pelayanan yang baik. Layanan ini dapat secara tepat dan efisien membagi data yang dibutuhkan oleh mahasiswa, instruktur atau pihak lain yang membutuhkannya kapan pun dibutuhkan.¹¹

Layanan akademik di Program Studi Ekonomi syariah dapat mengambil banyak bentuk. Pembelajaran, manajemen keuangan, manajemen informasi akademik, dan lain sebagainya. Kualitas layanan akademik yang baik dapat menunjang proses pendidikan untuk mencapai tujuan pembelajaran yang maksimal. Namun, tidak sedikit program studi ekonomi syariah yang masih bermasalah dengan layanan akademik. Oleh karena itu, penting untuk mengevaluasi kualitas layanan yang diberikan oleh program studi ekonomi syariah dan mencari cara untuk meningkatkannya. Salah satu cara untuk meningkatkan kualitas layanan adalah dengan meningkatkan kualitas sumber daya insani dengan keterampilan dan keahlian yang memadai untuk memberikan layanan yang berkualitas dan kompetitif pada ekonomi syariah.¹²

Secara umum, layanan program Studi Ekonomi syariah saat ini memiliki kemampuan untuk tumbuh dan meningkat, namun diperlukan upaya berkelanjutan untuk menjamin kualitas layanan yang kompetitif bagi mahasiswa. Proses pelayanan program penelitian ekonomi syariah terkait dengan kepuasan mahasiswa dikaji dalam penelitian ini, Adapun yang menjadi harapan dalam proses pelayanan akademik, penulis masih memiliki banyak permasalahan di lapangan, dan penulis sendiri khususnya penulis sendiri memiliki beberapa keluhan yang penulis sendiri mengalami, seperti: (1) kurang cepat memberikan pelayanan disebabkan pegawai yang bersangkutan terlalu lama memeriksa dan mengoreksi berkas, (2) Tidak

¹¹ Agung Prihantoro, *Peningkatan Kinerja Sumber Daya Manusia Melalui Motivasi, Disiplin, Lingkungan Kerja, Dan Komitmen* (Deepublish, 2015).

¹² Rudi Aryanto, 'Pengaruh Kualitas Pelayanan Prodi Ekonomi Syariah Dalam Penyelesaian Administrasi Terhadap Kepuasan Mahasiswa Dan Dampaknya Terhadap Citra Prodi Ekonomi Syariah', *I-Finance: A Research Journal on Islamic Finance*, 3.2 (2017), 213–27.

tanggap terhadap permasalahan atau keluhan mahasiswa yang timbul seperti pengurusan dan perbaikan absen jika terjadi kesalahan, kartu rencana studi (KRS), nilai dan yang lainnya, (3) inisial atau tanda tangan yang dapat memakan waktu hingga satu minggu atau lebih untuk diselesaikan dalam waktu kurang dari satu jam karena jadwal sibuk atau ketidakhadiran anggota staf tersebut, dan (4) membedakan mahasiswa yang satu dengan yang lain.

Program Studi Ekonomi syariah menempati posisi yang sangat penting dalam mempersiapkan sumber daya manusia yang berdaya saing dan dapat memberikan kontribusi bagi pertumbuhan ekonomi Islam Indonesia.¹³ Namun untuk menciptakan sumber daya insani yang berdaya saing, program studi ekonomi syariah harus mampu memberikan pelayanan yang berkualitas. Hal ini karena kualitas pelayanan yang baik mencerminkan kualitas sumber daya insani yang baik pula.

Makna sumber daya insani bagi Nawawi melibatkan tiga interpretasi. Pertama, SDI adalah orang yang bekerja dalam ranah organisasi, disebut juga dengan sumber daya manusia, tenaga kerja, staf, atau staf. Kedua, SDI adalah kapasitas manusia sebagai penggerak untuk mewujudkan eksistensi suatu organisasi. SDI adalah kemampuan untuk menjadi aset dan modal (*immaterial/nonfinansial*) dalam suatu organisasi, yang dapat diubah menjadi kemampuan nyata baik fisik maupun non fisik dalam mewujudkan eksistensi organisasi.¹⁴

Sumber daya insani adalah kapasitas manusia sebagai penggerak terwujudnya keberadaan suatu organisasi. Sumber daya insani adalah orang-orang (disebut juga sumber daya manusia, tenaga kerja, pekerja, atau karyawan) yang bekerja dalam ranah organisasi).¹⁵

¹³ Makhrus, 'Peran Perguruan Tinggi Dalam Mendoroh Pengembangan Sumber Daya Insani Pada Lembaga Keuangan Syariah', *Islamadina*, 2015, 52–66 <<http://jurnalnasional.ump.ac.id/index.php/ISLAMADINA/article/view/1663>>.

¹⁴ Nabilla Rizka Ardiani, 'Peran Pembangunan Sumber Daya Insani Dalam Mengentas Kemiskinan', *Jurnal Manajemen Dan Bisnis Indonesia*, 5.1 (2019), 110–20.

¹⁵ Kholid Musyaddad, 'Prinsip Prinsip Manajemen Sumber Daya Manusia Dalam Perspektif Islam', *Al-Fikrah: Jurnal Kependidikan Islam IAIN Sulthan Thaha Saifuddin*, 5 (2014), 56533.

Masalah SDI adalah tentang kualitas dan juga kuantitas. Tidak semua prodi Ekonomi syariah yang ada saat ini sesuai dengan persyaratan kualitas industri. Bersumber pada latar belakang yang sudah dipaparkan diatas, penulis tertarik untuk melaksanakan penelitian mengenai **“Kualias Sumber Daya Insani Yang Kompetitif Pada Layanan Program Studi Ekonomi Syariah”**

B. Identifikasi Masalah

Kajian ini membahas tentang kapasitas dan tingkat kompetensi SDI dalam menjalankan misinya dan menyelenggarakan program studi ekonomi syariah. Ini termasuk penilaian profesionalisme dan pengalaman serta keterampilan dan kemampuan untuk memberikan layanan terkait yang berkualitas kepada mahasiswa. Mungkin ada beberapa layanan yang tidak disiapkan untuk mahasiswa. Namun permasalahan tersebut dapat diatasi dengan meningkatkan kualitas SDI yang berdaya saing untuk memberikan pelayanan yang berkualitas kepada program studi ekonomi syariah.

C. Batasan Masalah

Penelitian ini hanya akan mengkaji kualitas sumber daya insani pada program studi ekonomi Syariah IAIN Manado.

D. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang di atas, rumusan masalah yang dapat diajukan dalam penelitian ini adalah:

1. Bagaimana kualitas sumber daya insani yang terlibat dalam pelayanan program studi ekonomi syariah?
2. Bagaimana meningkatkan kualitas sumber daya insani dalam pelayanan program studi ekonomi syariah?

E. Tujuan Penelitian

Sejalan dengan rumusan masalah di atas, maka penelitian ini bertujuan di antaranya:

1. Untuk mengkaji bagaimana kualitas sumber daya insani yang terlibat dalam pelayanan program studi ekonomi syariah
2. Untuk mengetahui bagaimana meningkatkan kualitas sumber daya insani dalam pelayanan program studi ekonomi syariah

F. Kegunaan Penelitian

Kegunaan yang ingin diperoleh dari penelitian ini, yaitu:

1. Kegunaan Teoritis
 - a. Hasil dari penelitian ini akan membantu dalam menambah wawasan dan pemahaman tentang kualitas sumber daya insani dan bagaimana hal ini berpengaruh pada layanan program studi Ekonomi Syariah.
 - b. Hasil dari penelitian ini dapat membantu dalam mendorong pengembangan teori baru tentang kualitas sumber daya insani dan bagaimana hal ini berpengaruh pada layanan program studi Ekonomi Syariah
 - c. Hasil dari penelitian ini dapat menjadi acuan bagi penelitian selanjutnya tentang kualitas sumber daya insani dan bagaimana hal ini berpengaruh pada layanan program studi Ekonomi Syariah
 - d. Hasil dari penelitian ini dapat menyediakan dasar bagi pengambilan keputusan tentang bagaimana memperbaiki kualitas sumber daya insani dalam program studi Ekonomi Syariah.
2. Kegunaan praktis
 - a. Bagi Peneliti

Melalui penelitian ini, penulis dapat menambah pemahaman dan wawasan tentang kualitas sumber daya insani dan bagaimana hal ini berpengaruh pada layanan program studi Ekonomi Syariah.
 - b. Bagi Institut

Hasil penelitian ini dapat memberikan bahan masukan bagi universitas dalam meningkatkan kualitas pelayanan program studi ekonomi syariah, juga dapat memberikan informasi bagi mahasiswa mengenai

kualitas layanan program studi yang diterima, sehingga dapat membantu dalam mempersiapkan diri menghadapi masa depan.

c. Bagi Mahasiswa

Penelitian ini dapat membantu mahasiswa dalam menambah wawasan dan pemahaman tentang kualitas sumber daya insani dan bagaimana hal ini berpengaruh pada layanan program studi Ekonomi Syariah.

G. Definisi Operasional

1. Kualitas pelayanan merupakan komponen penting yang harus diperhatikan untuk memberikan kualitas pelayanan yang baik.¹⁶ Layanan yang baik adalah harapan dan permintaan pelanggan saat ini..¹⁷ Kualitas Kualitas layanan merupakan poin kunci bagi perusahaan karena mempengaruhi kepuasan pelanggan, dan kepuasan pelanggan terjadi ketika kualitas kualitas layanan diberikan dengan benar.¹⁸
2. Program Studi Ekonomi Islam merupakan lembaga pendidikan yang digunakan oleh mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam, khususnya mahasiswa Ekonomi Islam, untuk berkonsultasi mengenai permasalahan yang mereka hadapi. Program Studi Ekonomi Islam dibuka pada tahun 2012 untuk tahun ajaran 2012-2013 dan merupakan program studi ketiga di Fakultas Islam. Menyusul beroperasinya FEBI tahun ajaran 2015-2016, program studi ES menjadi program studi pertama Fakultas Ekonomi dan Manajemen Islam di IAIN Manado pada tahun 2015. Program Studi Ekonomi Islam telah menghasilkan lulusan yang bekerja di berbagai instansi pemerintahan dan lembaga keuangan syariah, salah satunya Bank Muamalat cabang Manado.

¹⁶ Aria Mulyapradana and Atik Lazulfa Indah, 'Tata Kelola Administrasi Untuk Meningkatkan Kualitas Pelayanan Administrasi Di PT. BAM Kabupaten Tegal', *Jurnal Institusi Politeknik Ganesha Medan (Juripol)*, 1 (2018), 1779–2599.

¹⁷ Fandy Tjiptono, *Service Management: Mewujudkan Layanan Prima Edisi 4* (Penerbit Andi, 2022).

¹⁸ Mulyapradana and Lazulfa Indah. hal. 16

3. SDI (Sumber Daya Insani) merupakan elemen yang sangat penting yang tidak dapat dipisahkan dari organisasi baik bagi institusi maupun perusahaan. SDI juga menjadi kunci penentu perkembangan suatu perusahaan. Pada hakekatnya, SDI adalah suatu bentuk manusia yang dipekerjakan oleh suatu organisasi sebagai penggerak untuk mencapai tujuannya. Singkatnya, sumber daya manusia adalah individu-individu yang menjadi penggerak suatu organisasi, baik lembaga maupun perusahaan, dan berfungsi sebagai aset yang harus dilatih dan dikembangkan.¹⁹

H. Penelitian Terdahulu

Tabel 1.1
Penelitian terdahulu

No.	Nama	Hasil Penelitian	Persamaan	Penelitian
1	Sitti Muzdalifah "Pengaruh kualitas sumber daya manusai terhadap mutu layanan pada bank syariah mandiri Parepare"	Hasil penelitian menyimpulkan bahwa kualitas SDM berpengaruh positif dan signifikan terhadap mutu layanan pada bank syariah mandiri parepare dan hubungan antara kualitas SDM terhadap mutu pelayanan adalah kuat	Variabel yang diteliti sama – sama membahas tentang kualitas sumber daya insani terhadap pelayanan	Hal yang membedakan penelitian ini dengan penelitian penulis adalah penelitian ini dilakukan di lembaga keuangan dan yang menjadi objek dari penelitian ini adalah lebih

¹⁹ Veithzal Rivai Zainal, 'Dkk.(2015). Manajemen Sumber Daya Manusia Untuk Perusahaan', Cetakan Ketujuh. Jakarta. PT. Raja Grafindo Persada.

				berfokus pada nasabah bank
2.	Anisatul Maghfiroh “Analisis Pengembangan Sumber Daya Manusia dalam Perspektif Syariah Di BPRS Sarana Prima Mandiri Bangkalan”	Hasil penelitian menunjukkan bahwa pengembangan Sumber Daya Manusia BPRS Sarana Prima Mandiri Cabang Bangkalan berupa pelatihan yang diikuti oleh karyawan untuk mencapai suatu standart, baik dalam keterampilan, dalam pengetahuan maupun dalam tingkah laku, namun tidak dengan syariah <i>competence</i> . Pengembangan Sumber Daya Manusia di BPRS Sarana Prima Mandiri Cabang Bangkalan tidak sesuai dengan syariah dikarenakan pengembangan SDM tersebut hanya berupa pelatihan tentang keterampilan /kemampuan pekerjaan, dan tingkah laku	Persamasaaan penelitian ini dengan penelitian penulis adalah sama – sama membahas tentang pengembangan atau peningkatan SDM	Perbedaan penelitian ini dengan penelitian penulis adalah terletak pada tempat penelitiannya

3.	<p>Aprilia Amriyanti “Strategi Pengembangan Sumber Daya manusia Bank Syariah Terhadap Pribadi Muslim Yang Kompetitif dalam rangka Peningkatan Kinerja dan Mutu Pelayanan.”</p>	<p>Berdasarkan hasil analisis data Miles and Huberman yang dilakukan pada bank Muamalat KCP Palopo maka dapat di simpulkan beberapa strategi diantaranya dalam menjadikan muslim yang kompetif adalah strategi dengan metode yang gunakan Rasullulah SAW seperti metode <i>Tilawah, Taklim, Tazkiyyah</i>, dan Hikmah dan sifat seperti <i>shidiq, tabligh, amanah</i>, dan <i>fhatanah</i>. Adapun strategi dalam peningkatkan kinerja adalah <i>Breaving, Coaching and Counseling, Training Internal, Classical Training, E-Learning, Dan Balanced Scorecard</i>. Sedangkan pada mutu pelayanan strateginya adalah</p>	<p>Persamaan penelitian ini dan penelitian penulis adalah sama – sama membahas tentang sumber daya manusia</p>	<p>Perbedaannya mulai dari jenis penelitian, sumber data, teknik pengumpulan data</p>
----	--	--	--	---

		<p><i>Responsive, Reliability assurance</i>, dan strategi terakhir adalah <i>tangibility</i>. Disinilah semua strategi tersebut sangat berpengaruh dalam proses pengembangan sumber daya manusia bank Muamalat KCP Palopo.</p>		
4.	<p>Imam Rana Hardiana “Pengaruh Manajemen Sumber Daya Insani Dan Pengembangan Teknologi Informasi Terhadap Peningkatan Kualitas Pelayanan BPRS Cilegon Mandiri Dan BPRS Muamalah Cilegon”</p>	<p>Berdasarkan hasil penelitian ini, dikatakan terdapat pengaruh signifikan antara Manajemen Sumber Daya Insani terhadap Peningkatan Kualitas Pelayanan dan terdapat pengaruh signifikan antara Pengembangan Teknologi Informasi terhadap Peningkatan Kualitas Pelayanan</p>	<p>Persamaan penelitian ini dengan penelitian dari penulis yaitu sama – sama membahas tentang sumber daya insani pada layanan</p>	<p>Perbedaan penelitian ini dengan penelitian penulisa adalah tertelak pada tempat penelitian serta metode penelitian</p>

5.	Hijrah AL Maidah. “Pengaruh Sumber Daya Insani, Loyalitas Konsumen, dan Kepuasan Konsumen terhadap Kualitas Pelayanan di Perusahaan Jasa Ekspedisi Hidayah Bersama di Kota Banjarmasin”	Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa sumber daya manusia tidak berpengaruh secara parsial terhadap kualitas pelayanan Perusahaan Jasa Pemeliharaan Bersama Banjarmasin Hidayah, dan loyalitas pelanggan tidak berpengaruh secara parsial terhadap kualitas pelayanan Perusahaan Jasa Pemeliharaan Bersama Banjarmasin Hidayah. tidak mempengaruhi layanan. Kualitas Perusahaan Jasa Ekspedisi Hidayah Bersama di Banjarmasin menunjukkan bahwa hal ini antara lain dipengaruhi oleh kualitas layanan Perusahaan Jasa Ekspedisi Hidayah Bersama. SDM Perusahaan Jasa Ekspedisi Hidayah	Kesamaan penelitian ini dengan penelitian yang penulis ialah variabelnya sama – sama membahas tentang sumber daya insani terhadap pelayanan.	Perbedaannya terletak pada tempat penelitian dan metode penelitiannya mulai dari jenis penelitian dan teknik pengumpulan data
----	---	---	--	---

		Gabungan, loyalitas pelanggan dan kepuasan pelanggan sekaligus Perusahaan Jasa Ekspedisi Hidayah Gabungan.		
--	--	---	--	--

Sumber: Olahan Mandiri (2023)

BAB II KAJIAN TEORI

A. Teori Kualitas Layanan

1. Pengertian kualitas pelayanan

Menurut Arianto, kualitas administrasi dapat diartikan sebagai kebutuhan dan prasyarat yang mungkin muncul, serta kepraktisan untuk memenuhi asumsi klien.²⁰

Kualitas adalah baik atau buruknya tingkat tingkatan, derajat atau level (kecerdasan, keterampilan). Kualitas adalah apa yang pelanggan butuhkan dan inginkan. Dapat disimpulkan bahwa pengertian kualitas adalah kesesuaian dengan spesifikasi yang diinginkan seseorang baik untuk suatu jasa maupun suatu produk.

Menurut Garvin, sekitar lima sudut pandang kualitas saat ini sedang dibuat.²¹

a. *Transcendental Approach*

Dari perspektif ini, kualitas dilihat sebagai keunggulan bawaan, yaitu sesuatu yang secara intuitif dapat dipahami tetapi hampir tidak mungkin untuk dikomunikasikan, seperti keindahan atau cinta. Perspektif ini menekankan bahwa orang dapat belajar memahami kualitas hanya melalui pengalaman yang diperoleh melalui paparan berulang. Perspektif ini berlaku untuk dunia seni pada umumnya.

Berkenaan dengan asosiasi bisnis, sudut pandang ini sulit digunakan sebagai alasan untuk kualitas manajemen atau perencanaan, pembuatan/tugas, dan kemampuan administrasi. Bagaimanapun, asosiasi bisnis mungkin melibatkan banyak standar supernatural dalam

²⁰ Nurmin Arianto, 'Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Dan Loyalitas Pengunjung Dalam Menggunakan Jasa Hotel Rizen Kedaton Bogor', *Jurnal Pemasaran Kompetitif*, 1.2 (2018), 83–101.

²¹ Fandy Tjiptono, 'Service, Quality, Dan Satisfaction', 2017.

korespondensi pemasaran mereka, misalnya mengiklankan pesan seperti area perbelanjaan yang indah dan indah serta karakter yang menarik.

b. Product-based Approach

Perspektif ini mengasumsikan bahwa kualitas adalah karakteristik, komponen, atau properti objektif yang dapat dikuantifikasi dan diukur. Perbedaan kualitas mencerminkan perbedaan jumlah beberapa elemen atau atribut yang dimiliki suatu produk. Semakin banyak atribut produk yang dimiliki suatu produk atau merek, maka semakin tinggi kualitas produk atau merek tersebut. Kelemahan dari pandangan ini adalah tidak dapat memperhitungkan perbedaan selera, kebutuhan dan preferensi individu (atau segmen pasar tertentu) karena mereka sangat objektif.

c. User-Based Approach

Pandangan ini didasarkan pada gagasan bahwa produk dengan kualitas terbaik adalah yang paling memuaskan preferensi seseorang, karena kualitas ada di mata yang melihatnya. Perspektif subyektif ini juga menyatakan bahwa setiap pelanggan memiliki kebutuhan dan keinginan unik yang berbeda, sehingga kualitas bagi seorang individu sama dengan kepuasan maksimal yang dirasakan.

d. Manufacturing-Based Approach

Sudut pandang ini lebih menekankan pada perancangan dan perakitan dan mencirikan kualitas sebagai kesesuaian atau kesesuaian dengan kebutuhan. Dalam pengaturan bisnis bantuan, kualitas dalam sudut pandang ini umumnya akan ditempatkan secara fungsional. Ancaman semacam ini menekankan penyesuaian internal terhadap produksi dan spesifikasi operasional dan seringkali didorong oleh keinginan untuk meningkatkan produktivitas dan mengurangi biaya. Oleh karena itu, kriteria yang ditetapkan oleh perusahaan, bukan konsumen yang membeli dan menggunakan produk/jasa, yang menentukan kualitas.

e. Value-Based Approach

Sudut pandang ini melihat kualitas tentang nilai dan biaya. Sudut

pandang ini juga mencirikan kualitas, yaitu kinerja terbaik atau sebanding dengan biaya yang dibayarkan. Mulai dari sini dilihat, kualitas itu relatif, jadi barang bagus sebenarnya bukan barang yang paling penting. Namun, barang atau jasa yang paling berharga adalah yang terbaik untuk dibeli.

Kualitas layanan berlaku untuk semua jenis layanan yang diberikan oleh perusahaan selama pelanggan berada di perusahaan. Menurut Kotler yang dikutip oleh Tjiptono dalam Jumai, kualitas adalah suatu kondisi dinamis yang melibatkan produk, jasa, manusia, proses, dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan. Menurut Aria dan Atik, kualitas pelayanan merupakan komponen yang harus diperhatikan untuk memberikan pelayanan yang baik. Kualitas pelayanan menjadi titik fokus suatu perusahaan karena mempengaruhi kepuasan pelanggan, dan kepuasan pelanggan terjadi apabila kualitas pelayanan yang diberikan baik.²²

Berdasarkan definisi di atas, dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan adalah suatu tindakan yang dilakukan oleh perusahaan yang bersifat *intangible* tetapi *tangible* kepada konsumen. Ukuran kualitas pelayanan dapat dilihat dari pelayanan yang diterima untuk memenuhi kebutuhan dan harapan konsumen.

Penggunaan istilah bantuan masyarakat di Indonesia dipandang tidak terlepas dari istilah bantuan masyarakat atau pemerintahan daerah. Selanjutnya, ketiga istilah tersebut digunakan secara timbal balik dan dianggap tidak memiliki perbedaan besar.²³

Keputusan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara (Meneg PAN) No. 63/KEP/M.PAN/7/2003 memberikan pengertian pelayanan publik, yaitu segala kegiatan pelayanan yang dilakukan oleh penyelenggara pelayanan dalam upaya memenuhi kebutuhan pelayanan. Penerima dan Penegakan

²² Mulyapradana and Lazulfa Indah.

²³ Kristanti Puji Winah Jurini, 'Menetapkan Segmentasi Pasar', Jakarta: Direktorat Pendidikan Menengah Kejuruan Dirjen Dikdasmen Depdiknas, 2003.

Ketentuan Hukum. Ciri-ciri pelayanan publik yang membedakannya dengan pelayanan swasta antara lain:²⁴

- a. Sebagian besar pelayanan pemerintah berupa jasa dan barang tidak berwujud. Misalnya izin, sertifikat, peraturan, informasi keamanan, ketertiban, kebersihan, transportasi, dan lain-lain.
- b. Selalu terkait dengan berbagai jenis layanan dan membentuk jaringan sistem layanan dalam skala regional atau nasional. Misalnya, dalam hal pelayanan transportasi, pelayanan bus lokal diintegrasikan dengan pelayanan mikrolet, bajai, ojek, taksi, dan kereta api untuk membentuk sistem pelayanan angkutan umum Jakarta.
- c. Pelanggan internal cukup menonjol akibat struktur organisasi pemerintahan yang cenderung birokratis. Dalam dunia jasa berlaku prinsip mendahulukan pelanggan eksternal dibandingkan pelanggan internal. Namun, dalam hal hubungan antar instansi pemerintah, keadaan yang sebenarnya seringkali memaksa petugas pelayanan untuk mengutamakan pelanggan internal.
- d. Seiring dengan peningkatan kualitas layanan, efisiensi dan efektivitas layanan juga ditingkatkan. Semakin tinggi kualitas pelayanan kepada masyarakat, maka semakin tinggi pula kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah. Hal ini juga akan meningkatkan keterlibatan masyarakat dalam penjangkauan.
- e. Masyarakat secara keseluruhan diperlakukan sebagai klien tidak langsung, yang sangat memengaruhi upaya peningkatan administrasi kami. Tekanan untuk meningkatkan pelayanan polisi datang dari seluruh lapisan masyarakat, bukan hanya dari pelanggan langsung (mereka yang mengalami hambatan keamanan).

²⁴ Malayu S P Hasibuan, 'Manajemen: Dasar, Pengertian, Dan Masalah', 2007.

- f. Tujuan definitif dari bantuan publik adalah untuk membuat permintaan sosial di mana setiap orang terlibat untuk menangani masalah mereka sendiri.²⁵

Dari pengertian kualitas di atas dapat disimpulkan bahwa kualitas suatu pelayanan publik adalah kondisi dimana sistem kinerja aktual penyedia pelayanan memenuhi, memenuhi atau melebihi pelayanan yang diharapkan oleh konsumen.

Keberhasilan suatu proses pelayanan publik sangat bergantung pada dua pihak yaitu birokrat (pelayan) dan publik (orang yang dilayani). Oleh karena itu, untuk melihat kualitas pelayanan publik, ada dua aspek utama yang perlu diperhatikan dan dikaji. Pertama-tama, bagian dari jalur ke dalam dari asosiasi administratif (pekerja); Kedua, bagian luar dari asosiasi, khususnya keuntungan yang dirasakan oleh klien daerah setempat.²⁶

Lembaga publik memiliki karakteristik akuntabilitas publik. Artinya, setiap warga negara berhak menilai kualitas pelayanan yang diterimanya. Sangat sulit menilai kualitas suatu pelayanan tanpa mempertimbangkan peran masyarakat yang dilayani. Elemen pertama dari analisis kualitas pelayanan publik adalah evaluasi pengguna layanan. Elemen analisis kedua adalah kemudahan suatu layanan dapat dikenali sebelum, selama, atau setelah layanan diberikan.

2. Bentuk Pelayanan

Struktur pelayanan tidak dapat dipisahkan dari 3 (tiga) jenis, khususnya:

- a. Layanan secara lisan

Administrasi lisan dilakukan oleh pejabat di bidang periklanan, data, dan berbagai bidang yang tugasnya memberikan penjelasan dan data kepada siapa saja yang membutuhkannya sehingga setiap bantuan efektif sesuai bentuk. Jadi, penting untuk fokus pada keadaan yang harus dipenuhi oleh

²⁵ Agung Kurniawan, *Transformasi Pelayanan Publik* (Pembaruan, 2005).

²⁶ Sampara Lukman, 'Manajemen Kualitas Pelayanan' (Jakarta: Stia Lan Press, 2000).

para penghibur administrasi, khususnya dengan memahami masalah yang termasuk dalam cakupan pekerjaan mereka. Siap memberi penjelasan tentang apa yang dibutuhkan tanpa hambatan, sesaat namun cukup jelas untuk memenuhi pelayanan

b. Layanan melalui tulisan

Merupakan jenis administrasi yang paling jelas dalam melakukan tugas, baik dari segi kuantitas maupun dari segi tugasnya. Biasanya, administrasi melalui komposisi sangat cocok untuk administrasi jarak jauh karena angka biaya sehingga struktur komposisi administrasi dapat memenuhi pihak yang dilayani. Penting untuk fokus pada kecepatan mempertimbangkan dewan masalah dan metode yang terlibat untuk mengatasinya

c. Layanan dengan perbuatan

Sebagai aturan umum, 70-80% administrasi sebagai perbuatan dilakukan oleh pejabat tingkat pusat dan bawah. Karena itu unsur penguasaan dan kemampuan pejabat sangat menentukan hasil pekerjaan.²⁷

Dalam kep. Menpan No: 63//KEP/M.PAN/7/2003 tentang pedoman umum penyelenggaraan pelayanan publik, pengelompokan pelayanan publik secara garsi besar adalah sebagai berikut:

- a. Pelayanan administratif
- b. Pelayanan barang
- c. Pelayanan jasa

Dalam rangka meningkatkan kualitas pelayanan, ada tujuh dimensi dan indikator yang harus diperhatikan

- a. *Self-esteem* (harga diri) dengan penanda: informasi tentang standar bantuan, menempatkan seseorang sesuai dengan kemampuannya, menetapkan usaha bantuan futuris dan diarahkan oleh kemajuan "besok lebih baik dari sekarang"

²⁷ A S Ratminto, 'Manajemen Pelayanan. Yogyakarta: Pustaka', 2006.

- b. *Exceed expectation* (memenuhi harapan) dengan indikator penyesuaian standar pelayanan, pemahaman terhadap pelanggan, dan pelayanan sesuai harapan petugas.
- c. *Recovery* (pembenahan) dengan indikator: mempertimbangkan keberatan sebagai pintu terbuka, bukan masalah, mengelola keluhan klien, mengumpulkan data tentang keinginan klien, menguji norma administrasi dan memperhatikan keluhan klien.
- d. *Vision* (pandangan ke depan) dengan indikator: ideal mengantisipasi masa depan, memanfaatkan inovasi, dan menawarkan jenis bantuan sesuai kebutuhan klien.
- e. *Improve* (perbaikan) dengan indikator: perbaikan konstan, menyesuaikan diri dengan perubahan, termasuk bawahan dalam rencana perencanaan, usaha non-materi, membangun iklim yang membantu dan menetapkan norma-norma responsif.
- f. *Care* (perhatian) dengan indikator: menumbuhkan kerangka bantuan yang memenuhi klien, menjaga kualitas, menjalankan pedoman bantuan yang sesuai, dan menguji prinsip-prinsip administrasi
- g. *Empower* (pemberdayaan) dengan indikator, memungkinkan perwakilan/bawahan untuk mendapatkan fakta dan memberikan kegembiraan, pengakuan dan penghargaan.²⁸

5 dimensi kualitas yang dijadikan acuan adalah:

- a. *Reliabilitas*, yakni kapasitas untuk menawarkan bantuan yang dijamin dengan cepat, tepat, dan menyenangkan.
- b. *Responsivitas*, yaitu keinginan dan kemampuan pekerja untuk membantu klien dan menawarkan bantuan responsif. Misalnya, reservasi pesawat cepat dan hal-hal yang mengurus kerangka kerja

²⁸ Ujang Sumarwan and Fandy Tjiptonon, *Strategi Pemasaran Dalam Perspektif Perilaku Konsumen* (Pt Penerbit Ipb Press, 2019).

- c. Jamiman (*assurance*) menggabungkan informasi, keterampilan, kebaikan dan keandalan pekerja, dibebaskan dari kenakalan, kebetulan atau ketidakpastian yang sebenarnya. Misalnya, mekanik di studio yang mahir dan memiliki pengalaman luas
- d. Empati, Ini menggabungkan kesederhanaan dalam meletakkan koneksi, korespondensi yang layak, pertimbangan individu, dan pemahaman kebutuhan klien individu. Misalnya, seorang spesialis mengenal pasiennya dengan baik, mengingat masalah masa lalu (penyakit, protes, dan semacamnya) dan sabar serta pendengar yang baik.
- e. Bukti fisik (*tangible*), meliputi fasilitas fisik, peralatan dan sarana komunikasi. Misalnya, fasilitas pernafasan, seragam staf, peralatan lengkap, seragam staf, peralatan lengkap dan ruang tunggu yang representatif di tempat kerja. Kualitas produk seperti yang dirasakan oleh klien menentukan persepsi klien terhadap kinerja.²⁹

3. Indikator kualitas pelayanan

Kualitas pelayanan dapat dikatakan berkualitas atau tidak berkualitas, sebenarnya didasarkan pada penilaian terhadap administrasi yang diberikan. Evaluasi kualitas administrasi sebagai pemikiran atau mentalitas di seluruh dunia terkait dengan dominasi bantuan

Evaluasi kualitas pelayanan setara dengan perspektif individu secara keseluruhan terhadap pelaksanaan organisasi. Selain itu, ditambahkan bahwa evaluasi kualitas pelayanan adalah tingkat dan bantalan kontras antara asumsi klien dan penegasan. Untuk mensurvei sejauh mana sifat pelayanan yang diberikan oleh otoritas perguruan tinggi, penting untuk memiliki model yang menunjukkan apakah pelayanan yang diberikan dapat dikatakan beruntung atau tidak beruntung, berkualitas atau tidak.

²⁹ A Parasuraman, Leonard L Berry, and Valarie A Zeithaml, 'Guidelines for Conducting Service Quality Research.', *Marketing Research*, 2.4 (1990).

Lima dimensi kualitas pelayanan publik dapat dikembangkan menjadi sepuluh dimensi sebagai berikut:

- a. *Tangible*, terdiri atas fasilitas fisik, peralatan, personil dan komunikasi
- b. *Reliabel*, terdiri dari kemampuan unit pelayanan dalam menciptakan pelayanan yang dijanjikan dengan tepat
- c. *Responsiveness*, kemauan untuk membantu konsumen bertanggungjawab terhadap mutu layanan yang diberikan
- d. *Competence*, tuntutan yang dimilikinya, pengetahuan dan keterampilan yang baik oleh aparatur dalam memberikan layanan
- e. *Courtesy*, sikap atau perilaku ramah, bersahabat, tanggap terhadap keinginan konsumen serta mau melakukan kontak atau hubungan pribadi
- f. *Credibility*, sikap jujur dalam setiap upaya untuk menarik kepercayaan masyarakat
- g. *Security*, jasa pelayanan yang diberikan harus dijamin bebas dari berbagai bahaya atau resiko.
- h. *Access*, terhadap kemudahan untuk mengadakan kontak dan pendekatan
- i. *Communication*, kemauan pemberi layanan untuk mendengarkan suara, keinginan atau aspirasi pelanggan, sekaligus kesediaan untuk selalu menyampaikan informasi baru kepada masyarakat
- j. *Understanding the customer*, melakukan segala usaha untuk mengetahui kebutuhan pelanggan.³⁰

B. Sumber Daya Insani (SDI)

1. Pengertian

Sumber daya insani didefinisikan sebagai proses dan upaya untuk merekrut, mengembangkan, memotivasi, dan mengevaluasi keseluruhan sumber daya manusia yang diperlukan perusahaan untuk mencapai tujuannya. Pengertian ini dimulai dengan memilih orang yang tepat (*the man on the right*

³⁰ Hardiyansyah Hardiyansyah, *Kualitas Pelayanan Publik: Konsep, Dimensi, Indikator Dan Implementasinya* (Gava Media, 2018).

place) yang memiliki kualifikasi yang dibutuhkan oleh perusahaan dan memenuhi syarat untuk memegang jabatan di perusahaan, dan termasuk bagaimana kualifikasi tersebut dapat dipertahankan dan, dari waktu ke waktu, ditingkatkan dan dikembangkan.³¹

Sumber daya insani adalah orang-orang dalam suatu organisasi yang menyumbangkan ide dan melakukan berbagai jenis pekerjaan untuk mencapai tujuan organisasi.³²

Veithzal berpendapat bahwa manajemen sumber daya insani adalah cabang dari manajemen umum dimana manajemen umum sebagai suatu proses mencakup aspek perencanaan, pengorganisasian, pelaksanaan dan pengendalian.³³

Oleh karena itu, sumber daya insani dapat diartikan sebagai penataan dan pengelolaan tenaga kerja sebagai sumber daya organisasi yang efektif dan efisien untuk mencapai tujuan organisasi. Sumber daya manusia didefinisikan sebagai mereka yang siap, mau dan mampu memberikan kontribusi untuk pencapaian tujuan organisasi.³⁴

Sumber daya insani pada umumnya adalah sumber daya manusia. Pada hakekatnya, SDI adalah suatu bentuk manusia yang dipekerjakan oleh suatu organisasi sebagai penggerak untuk mencapai tujuannya. Karyawan bukan hanya sumber daya, mereka adalah modal atau aset lembaga atau organisasi. Di sini, SDI tidak hanya dilihat sebagai aset utama, tetapi juga sebagai aset berharga yang dapat dilipatgandakan dan dikembangkan.³⁵

Sehingga dari definisi tersebut dapat disimpulkan bahwa sumber daya insani merupakan faktor utama dalam segala kegiatan, karena mereka memiliki daya pikir dan daya fisik. Peralatan canggih atau andal tidak ada artinya tanpa

³¹ Ernie Tisnawati Sule and Kurniawan Saeful, *Pengantar Manajemen* (Prenada Media, 2019).

³² Sadono Sukirno, *Pengantar Bisnis* (Jakarta: Prenada Media, 2017).

³³ Agus; Koni and others, *Manajemen Sumber Daya Insani (Sebuah Konsep-Konsep Dan Implementasi)*, Widina Bhakti Persada, 2021.

³⁴ M E Jusmaliani, *Pengelolaan Sumber Daya Insani* (Bumi Aksara, 2023).

³⁵ Abdul Hamid, 'Strategi Pengembangan Sumber Daya Manusia Dalam Upaya Meningkatkan Mutu Pelayanan Terhadap Nasabah Pada PD. BPR NTB Lobar KC Labuapi' (UIN Mataram, 2020).

peran aktif SDI. Unsur manajemen sumber daya insani adalah manusia. Manajemen sumber daya insani juga mencakup desain dan penerapan sistem perencanaan, penempatan staf, pengembangan staf, manajemen karir, evaluasi pekerjaan, kompensasi karyawan, dan hubungan kerja yang baik. Manajemen sumber daya insani mencakup semua keputusan dan praktik manajemen yang secara langsung memengaruhi sumber daya insani.

Manajemen sumber daya insani adalah cabang administrasi bisnis yang mempelajari bagaimana mengelola hubungan dan peran sumber daya insani (sumber daya) secara efektif dan efisien serta menggunakannya secara optimal untuk mencapai tujuan. Tim Pengelola Sumber daya insani berkewajiban untuk mengelola semua sumber daya insani agar dapat melakukan pekerjaan yang berkualitas dan produktif.³⁶

Peran penting tim SDI adalah memiliki kapasitas untuk menyeleksi karyawan baru, mengevaluasi pengembangan kinerja karyawan, dan melakukan perencanaan karir bagi seluruh karyawan di perusahaan. Tim manajemen SDI juga perlu memanfaatkan secara maksimal seluruh SDI perusahaan yang ada agar kinerja dapat berjalan efektif dan efisien untuk mencapai tujuannya.

2. Tujuan Pengembangan Manajemen Sumber Daya Insani

Karyawan dan manajer dengan pengalaman dan keterampilan yang tepat akan meningkatkan kemampuan organisasi untuk bersaing dan beradaptasi dalam lingkungan kompetitif yang terus berubah. Pengembangan adalah tentang meningkatkan tingkat efektivitas kinerja karyawan dalam mencapai serangkaian hasil. Esensi pembangunan adalah pengembangan pengetahuan, pengembangan keterampilan, dan perubahan sikap.³⁷

³⁶ Yohanes Arianto Budi Nugroho, *Manajemen Sumber Daya Manusia: Mengelola SDM Secara Profesional* (Penerbit Universitas Katolik Indonesia Atma Jaya, 2020).

³⁷ Robert L Mathis and John Harold Jackson, *Manajemen Sumber Daya Manusia* (Thomson Learning, 2001). hal. 67

Pengembangan MSDI bertujuan untuk meningkatkan kualitas profesionalisme dan keterampilan pegawai agar dapat melaksanakan tugas dan fungsinya secara optimal. Melalui pengembangan keterampilan karyawan, setiap upaya dalam kepemimpinan dilakukan untuk meningkatkan keterampilan kerja setiap karyawan sehingga mereka dapat melakukan pekerjaannya dengan lebih efisien dan produktif. Oleh karena itu, organisasi harus terus mengembangkan MSDI. Hal ini karena investasi dalam pembangunan MSDI merupakan pengeluaran untuk meningkatkan produktivitas manusia.

3. POACE

Fungsi manajemen terdiri atas 4 fungsi yang utama manajemen, yaitu *planning* (perencanaan), *Organizing* (pengorganisasian), *Actuating* (penggerakan) dan *Controlling* (pengendalian)³⁸. Didalam lembaga/perusahaan. Untuk mencapai hasil manajemen yang maksimal dalam suatu lembaga/perusahaan, para manajer dalam suatu perusahaan harus mampu menguasai semua fungsi manajemen tradisional.

a. *Planning*

Perencanaan adalah memikirkan tentang apa yang harus dilakukan dengan sumber daya yang Anda miliki. Perencanaan dilakukan untuk menentukan tujuan perusahaan secara keseluruhan dan cara terbaik untuk mencapai tujuan tersebut. Sebelum mengambil tindakan, manajer mengevaluasi berbagai alternatif rencana kemudian memastikan bahwa rencana yang dipilih sesuai dan dapat digunakan untuk mencapai tujuan perusahaan. Perencanaan adalah proses terpenting dari semua fungsi manajemen, karena tidak ada fungsi lain yang dapat berfungsi tanpanya.

- 1) Analisis situasi dan indentifikasi masalah. Melakukan analisa dan indentifikasi terhadap situai organisasi dengan memperhatikan tujuan yang akan dicapai

³⁸ Wilson Bangun, 'Manajemen Sumber Daya Manusia', 2018.

- 2) Menentukan skala prioritas. Setelah menganalisis dan mengidentifikasi masalah, perlu ditentukan skala prioritas pelaksanaan kegiatan. Hal ini untuk memastikan bahwa kebutuhan organisasi yang mendesak diprioritaskan untuk memastikan keberlanjutan organisasi.
- 3) Menentukan tujuan program. Setelah menganalisis dan mengidentifikasi masalah, perlu diprioritaskan besarnya kinerja kegiatan. Ini untuk memprioritaskan kebutuhan mendesak organisasi untuk memastikan keberlanjutannya.
- 4) Menyusun rencana kerja profesional (termasuk didalamnya menyusun anggaran)³⁹

b. Organizing

Pengorganisasian diartikan sebagai kegiatan pembagian tugas kepada orang-orang yang ikut serta dalam kegiatan organisasi sesuai dengan kemampuan sumber daya manusianya. Oleh karena itu, kegiatan ini dapat dilihat sebagai keseluruhan proses pemilihan orang dan pengalokasian sarana dan prasarana untuk mendukung pekerjaan orang-orang tersebut dalam organisasi, serta mengatur mekanisme kerja untuk memastikan tercapainya tujuan program dan tujuan organisasi.

Menurut George R. Terry, tugas pengorganisasian adalah mengharmoniskan kelompok orang yang beragam, menyatukan kepentingan yang beragam, dan menggunakan seluruh kemampuan mereka ke arah tertentu.

Pemimpin harus mampu melihat potensi sumber daya manusia yang memiliki kualifikasi dan tanggung jawab untuk menjalankan kegiatan organisasi. Setelah Anda mendapatkan orang yang tepat di perusahaan spesifik Anda, Anda perlu menyelaraskan dan mengintegrasikan seluruh potensi sumber daya manusia Anda sehingga mereka dapat bekerja secara

³⁹ Achmad S Ruky, *Sumber Daya Manusia Berkualitas Mengubah Visi Menjadi Realitas: Pendekatan Mikro Praktis Untuk Memperoleh Dan Mengembangkan Sumber Daya Manusia Berkualitas Dalam Organisasi* (Gramedia Pustaka Utama, 2003).

sinergis untuk mencapai tujuan organisasi. Membersihkan langkah-langkah:

- 1) Tujuan organisasi harus dipahami oleh staf. (Menjelaskan kepada seluruh karyawan tujuan organisasi yang ingin dicapai)
- 2) Mendistribusi pekerjaan ke staf secara jelas. (Tempatkan orang-orang yang berkompeten pada posisi yang tepat dan jangan biarkan posisi strategis kosong, karena akan mempengaruhi kinerja organisasi secara keseluruhan)
- 3) Menentukan prosedural staf. (Ini menentukan bagaimana karyawan bekerja dan bagaimana mereka dievaluasi, dan hukuman dan penghargaan apa yang mereka terima. Ini juga menguraikan garis keselarasan dan sinergi dalam organisasi sehingga semua posisi dalam organisasi terintegrasi menuju tujuan organisasi)
- 4) Mendelegasikan wewenang. (berani untuk mendelegasikan wewenang sesuai dengan tugas dan fungsi tiap-tiap staf)⁴⁰

c. *Actuating*

penggerakan meliputi kepemimpinan dan koordinasi. Kepemimpinan, yaitu gaya kepemimpinan seorang pemimpin yang mengoptimalkan seluruh potensi dan sumber daya organisasi untuk mencapai program dan tujuan organisasi. Sedangkan koordinasi merupakan kegiatan yang membawa orang-orang yang terlibat dalam suatu organisasi ke dalam suasana yang harmonis dan kooperatif. Perencanaan dan pengorganisasian yang baik tidak ada artinya jika tidak diikuti dengan pelaksanaan kerja organisasi yang bertanggung jawab. Untuk itu seluruh SDM tradisional harus dioptimalkan untuk mencapai visi, misi dan program kerja organisasi.

Pekerjaan harus dilakukan sesuai dengan rencana kerja yang telah disiapkan. Seluruh pelaku organisasi harus bekerja sesuai dengan amanat,

⁴⁰ Mathis and Jackson. Hal. 67

fungsi dan peran, keahlian dan kompetensi masing-masing SDM untuk mencapai visi, misi dan program kerja organisasi yang telah ditetapkan. Inti dari operasi adalah memotivasi semua anggota kelompok untuk mencapai tujuan organisasi.

- 1) Menciptakan kerjasama yang lebih efisien
- 2) Mengembangkan kemampuan dan keterampilan staf
- 3) Menumbuhkan rasa memiliki dan menyukai pekerjaan
- 4) Mengusahakan suasana lingkungan kerja yang meningkatkan motivasi dan prestasi kerja staf
- 5) Membuat organisasi berkembang secara dinamis⁴¹

d. Controlling

Kontrol tidak hanya mengendalikan pelaksanaan program dan kegiatan organisasi, tetapi mengawasi mereka sehingga modifikasi dapat dilakukan jika diperlukan. Oleh karena itu, pekerjaan yang dilakukan karyawan dapat diarahkan ke jalur yang benar untuk mencapai tujuan yang direncanakan. Inti dari kontrol adalah proses memastikan bahwa itu berjalan sesuai dengan rencana.

Agar pekerjaan dapat dilaksanakan sesuai dengan tujuan dan program kerja organisasi, diperlukan pengendalian berupa pengawasan, inspeksi dan audit. Kata-kata ini memiliki arti yang berbeda, tetapi yang paling penting adalah bagaimana mengidentifikasi penyimpangan di awal fase perencanaan, implementasi, dan konfigurasi. Hal ini memastikan bahwa prakiraan, koreksi, dan penyesuaian dapat dilakukan dengan cepat berdasarkan keadaan, kondisi, dan perkembangan lingkungan di sekitar organisasi.⁴²

- 1) Dapat mengetahui bagaimana implementasi program.
- 2) Dapat mendeteksi penyimpangan

⁴¹ Raymond A Noe, John R Hollenbeck, and Patrick M Wright Barry Gerhart, 'Manajemen Sumber Daya Manusia: Mencapai Keunggulan Bersaing, Buku 1', 2011.

⁴² Ruky. hal. 230

- 3) Dapat memeriksa apakah waktu dan sumber daya Anda tercakup.
- 4) Dapat Mengidentifikasi penyebab penyimpangan
- 5) Dapat Mengetahui karyawan mana yang harus menerima penghargaan/promosi.⁴³

e. Evaluating

Evaluasi adalah suatu alat atau prosedur yang digunakan untuk mengetahui dan mengukur sebuah kegiatan melalui prosedur-prosedur yang ditentukan. Sedangkan Sugiyono, penilaian evaluasi merupakan bagian dari evaluasi dan juga berfungsi sebagai evaluasi,⁴⁴ yaitu proses untuk mengetahui seberapa jauh perencanaan yang dilaksanakan dan seberapa jauh tujuan program telah dicapai.

Evaluasi merupakan usaha untuk menilai secara objektif dari pencapaian hasil-hasil yang telah direncanakan sebelumnya. Dalam kamus istilah manajemen evaluasi yaitu suatu proses yang bersistem dan objektif yang menganalisa sifat dan ciri dari suatu pekerjaan di sebuah perusahaan atau organisasi.⁴⁵

Konotasi evaluasi sering diartikan untuk mencari dan memeriksa kekurangan dan kesalahan si subjek tertentu. Konotasi evaluasi harus dikembalikan pada arti yang sesungguhnya.⁴⁶

Dari pengertian di atas dapat peneliti simpulkan bahwa evaluasi adalah bagian dari suatu proses manajemen yang berusaha untuk menilai atau mengukur suatu perencanaan yang dibandingkan dengan keadaan yang sesungguhnya.

Tujuan evaluasi adalah meningkatkan mutu program, memberikan justifikasi atau penggunaan sumber-sumber yang ada dalam kegiatan, memberikan kepuasan dalam pekerjaan dan menelaah setiap hasil yang

⁴³ Ruky. hal. 230

⁴⁴ Prof Sugiyono, 'Metode Kuantitatif Kualitatif Dan R & D', *Jakarta: Alfabeta*, 2014. hal.802

⁴⁵ Firman B Aji, 'PDE Perencanaan Dan Evaluasi: Suatu Sistem Untuk Proyek Pembangunan/Oleh Firman B. Aji, S. Martin Sirait', 1984. hal.29

⁴⁶ Aji. Hal. 29

telah direncanakan. Suprihanto mengatakan bahwa tujuan evaluasi antara lain:⁴⁷

- 1) Sebagai alat untuk memperbaiki dan perencanaan program yang akan datang
- 2) Untuk memperbaiki alokasi sumber dana, daya dan manajemen saat ini serta dimasa yang akan datang.
- 3) Memperbaiki pelaksanaan dan faktor yang mempengaruhi program perencanaan kembali suatu program melalui kegiatan mengecek kembali relevansi dari program dalam hal perubahan kecil yang terus menerus dan mengukur kemajuan target yang dirancang.⁴⁸

4. Pengembangan Sumber Daya Insani

Upaya optimalisasi sumber daya insani di lembaga syariah telah menjadi tugas yang mendesak, dan perlu dilakukan pengembangan sumber daya manusia yang dapat dilakukan dengan berbagai cara sebagai berikut:

- a. Pendidikan formal
- b. Lingkungan kerja berupa pelatihan yang sistematis atau pelatihan formal oleh perusahaan yang mempekerjakan karyawan tersebut. Program pendidikan orang dewasa dan partisipasi dalam berbagai organisasi sosial, politik, budaya dan keagamaan
- c. Pengembangan diri atas dorongan Anda sendiri. Lakukan bisnis di mana Anda dapat memperoleh pengetahuan, keterampilan, dan kemampuan yang lebih besar melalui kursus membaca atau belajar dari orang lain. Atau lebih sederhananya, modal manusia dapat dikembangkan melalui pendidikan, perbaikan pangan dan gizi, penurunan tingkat kesuburan, dan pembangunan ekonomi secara umum.

Sumber daya insani merupakan titik sentral yang patut mendapat perhatian serius dalam konteks organisasi dan manajemen karena keberhasilan

⁴⁷ John Suprihanto and Lana Prihanti Putri, *Manajemen Sumber Daya Manusia* (UGM PRESS, 2021).

⁴⁸ Suprihanto and Putri.

suatu organisasi dan/atau keberhasilan suatu pekerjaan sangat ditentukan oleh keterlibatan orang-orang yang melakukan pekerjaan itu. Prinsip-prinsip pemberdayaan sumber daya manusia dapat dirumuskan dalam beberapa cara:⁴⁹

a. Prinsip kompetensi

Prinsip kompetensi adalah prinsip utama manajemen Islam. Kompetensi dalam konteks ini adalah kemampuan atau keahlian yang dimiliki individu sebagai bagian dari organisasi atau proses bisnis yang diperlukan untuk mencapai suatu tujuan. Kompetensi yang dimaksud dapat berupa kompetensi kognitif: pengetahuan dan kemampuan analisis, kompetensi sikap seperti keberanian, kejujuran, dedikasi atau loyalitas, kedisiplinan, dan lain-lain, dan kompetensi teknis yang meliputi keterampilan, ketelitian dan kecepatan dalam mengerjakan tugas.⁵⁰

b. Prinsip keoptimalan dan kelebihan dalam kompetensi

Prinsip tata kelola Islam yang kedua adalah kompetensi yang dimiliki harus optimal dan harus mengungguli individu lain yang memiliki kompetensi yang sama. Langkah yang harus diambil oleh manajer dalam menentukan sumber daya manusia mana yang akan diberdayakan dalam mekanisme kerja mereka adalah bahwa jika seorang manajer memiliki lebih dari satu anggota organisasi, manajer harus mengutamakan mereka yang kemampuannya melebihi individu lainnya.⁵¹

c. Prinsip kesesuaian kompetensi dengan kebutuhan

Sistem manajemen sumber daya manusia yang baik adalah yang menonjolkan kesesuaian tenaga kerja sesuai dengan kebutuhan. Oleh karena itu, analisis kebutuhan mutlak dari sudut pandang ini dilakukan oleh organisasi atau individu dalam sistem rekrutmen personel. Kompetensi personel yang tidak memenuhi persyaratan tidak hanya menimbulkan gangguan, tetapi juga dapat membahayakan kinerja

⁴⁹ Musyaddad. hal. 15

⁵⁰ Musyaddad. hal. 15-17

⁵¹ Musyaddad. hal. 18

organisasi, membahayakan pencapaian tujuan bahkan mengancam keberlangsungan eksistensi organisasi.⁵²

d. Prinsip kesesuaian kompetensi personal dengan penempatan

Pembagian kerja harus disesuaikan dengan kompetensi dan keahlian agar pekerjaan dilaksanakan secara efektif. Oleh karena itu, orang yang tepat di tempat yang tepat harus digunakan saat menugaskan orang untuk melakukan tugas tertentu. Pembagian kerja harus rasional/obyektif dan subyektif dan tidak emosional berdasarkan suka atau tidak suka.⁵³

e. Prinsip kewenangan dan tanggung-jawab

Orang yang diberi tugas atau wewenang untuk melakukan suatu tindakan atau tugas harus diberi wewenang dan tanggung jawab untuk melaksanakan tugasnya. Pemberian wewenang ini mutlak dalam sistem manajemen untuk menjamin kelancaran pelaksanaan tugas atau tugas yang dibebankan kepada orang-orang. Jika Anda tidak memiliki wewenang, Anda akan ragu untuk melakukan tugas Anda, dan pada akhirnya Anda tidak akan dapat melakukan tugas Anda dengan baik. Kewenangan sistem manajemen harus sepenuhnya berada di dalam batas-batas wilayah kerja, di mana tidak ada yang dapat mengintervensi, karena intervensi dari luar dapat mengganggu mekanisme kerja dan menghambat tercapainya hasil atau tujuan kerja yang diinginkan.⁵⁴

f. Prinsip batasan kewenangan Setiap kewenangan dalam manajemen

Islam memiliki batasan. Pengakuan akan batas-batas wewenang ini harus dimiliki oleh semua individu dalam sistem organisasi. Pemimpin memiliki wewenang terbatas atas orang yang dipimpinnya, dan karyawan memiliki wewenang terbatas atas posisi dan tugas mereka. Pembatasan hak ini tidak dapat dibatalkan atau dilanggar. Pelanggaran batas

⁵² Musyaddad. hal. 19

⁵³ Musyaddad. hal. 20

⁵⁴ Musyaddad. hal. 21

kewenangan dapat membahayakan sistem organisasi, yang pada akhirnya berujung pada kegagalan dan kehancuran.⁵⁵

g. Prinsip adanya penghargaan dan kompensasi

Sistem adanya penghargaan dan kompensasi bagi karyawan harus diperhatikan dengan seksama untuk mendukung kinerja organisasi secara keseluruhan. Upah dan kompensasi merupakan imbalan yang menentukan terwujudnya kelancaran kerja. Karyawan yang dipenuhi rasa tidak aman dan perasaan tidak mampu dapat merasa sulit untuk fokus pada tugas dan tanggung jawabnya, sehingga pekerjaan tidak selesai. Oleh karena itu, dalam prinsip pembayaran upah perlu dipikirkan bagaimana karyawan dapat bekerja dengan tenang. Sistem penggajian harus diperhatikan untuk menciptakan kedisiplinan dan semangat kerja sehingga karyawan dapat bersaing untuk mendapatkan kinerja yang lebih baik. Perlu diterapkan prinsip *more pay for more prestige* (upah lebih untuk prestasi lebih) dan prinsip *equal pay* untuk pekerjaan yang sama, karena perbedaan apapun dapat menyebabkan pekerjaan yang buruk dan kelalaian.⁵⁶

C. Indikator Kualitas Sumber Daya Insani

Pengukur kualitas sumber daya manusia menurut Kasanuddin dalam Aisyah dapat diukur dengan menggunakan teori⁵⁷:

a. Produktivitas

Untuk mencapai efisiensi kerja maksimum, asosiasi harus memastikan bahwa individu yang sempurna dipilih untuk lokasi dan lingkungan yang tepat yang memungkinkan mereka bekerja..

b. Sikap dan perilaku

- 1) Sikap yang perlu dipupuk dan dikembangkan dalam merencanakan masa depan yang diinginkan.

⁵⁵ Musyaddad. hal. 22

⁵⁶ Musyaddad. hal. 22-23

⁵⁷ Merisa Fajar Aisyah, 'Pengaruh Kualitas Sumber Daya Manusia, Profesionalisme Kerja, Dan Komitmen Terhadap Kinerja Karyawan PDAM Kabupaten Jember', 2017.

- a) mengenali berbagai hal yang berpengaruh terhadap organisasi yang sekarang dominan dampaknya terhadap organisasi dan memperhitungkan sifat dampak tersebut dimasa depan.
 - b) Mampu mengidentifikasi perkembangan-perkembangan yang sedang terjadi dan menganalisis apakah perkembangan itu bersidat sementara.
 - c) Mampu melihat kecenderungan– kecenderungan yang timbul dan mengaitkan itu dengan sasaran–sasaran yang diinginkan.
 - d) Tidak sekedar memberikan reaksi terhdap situasi problematik yang timbul, akan tetapi memperhitungkan sebelumnya.
 - e) Mampu berpikir dan bertindak proaktif.
- 2) Perilaku, yang dasarnya berorientasi pada tujuan (goaloriented). Dengan kata lain, perilaku kita pada umumnya dimotivasi oleh keinginan untuk mencapai tujuan tertentu.
- c. Komunikasi adalah transfer informasi antara dua orang atau lebih, termasuk pertukaran informasi antara manusia dan mesin, dalam hal komunikasi pribadi dan komunikasi organisasi. Komunikasi dapat terjadi karena adanya komponen, yaitu komunikator mengirimkan pesan yang diungkapkan (embedded) melalui berbagai tanda berupa bahasa. Pesan juga ditransmisikan melalui perantara, yaitu media komunikasi..

Teknik berkomunikasi secara efektif oleh Siagian dalam Aisyah antara lain adalah⁵⁸:

- 1) Setiap orang dalam organisasi harus mengetahui semua saluran komunikasi yang terdapat dalam organisasi.
- 2) Mengetahui saluran komunikasi yang terbuka baginya dan bagaimana tata cara penggunaannya.

⁵⁸ Aisyah.

- 3) Garis komunikasi secara langsung dan sesingkat mungkin guna menghindari distorsi dalam proses komunikasi.
 - 4) Harus terdapat kemungkinan untuk menggunakan semua jalur formal dengan mengindahkan hirarki organisasi yang berlaku.
 - 5) Garis komunikasi hendaknya diusahakan agar tidak terganggu meskipun berbagai kegiatan berlangsung dalam organisasi yang bersangkutan.
 - 6) Efektivitas komunikasi hendaknya terjamin.
 - 7) Orang yang bertindak sebagai pusat komunikasi hendaknya terdiri dari orang yang terampil.
- d. Hubungan yang membuka peluang sekaligus mengikat simpul informasi dan menggerakkan kehidupan. Manusia yang tidak mau atau tidak mau bersilaturahmi untuk membuka cakrawala interaksi sosial atau menutup diri dan membenamkan diri pada dasarnya adalah mengubur masa depannya..

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Jenis dan sifat penelitian

1. Jenis penelitian

Penelitian ini merupakan penelitian kualitatif. Penelitian kualitatif adalah penelitian yang digunakan untuk menyelidiki kondisi obyek yang alamiah. Peneliti juga ingin memahami situasi sosial secara mendalam dan mencari pola, hipotesis, dan teori.⁵⁹ Jenis penelitian ini tergolong penelitian lapangan (*field research*). Penelitian lapangan adalah penyelidikan sistematis dengan mengumpulkan data-data yang ada di lapangan.

2. Sifat penelitian

Penelitian Deskriptif adalah studi tentang suatu masalah berupa fakta-fakta terkini dari suatu populasi. Tujuan dari penelitian deskriptif adalah untuk menguji hipotesis atau menjawab pertanyaan yang berkaitan dengan keadaan saat ini dari subjek yang sedang dipelajari. Metode pengumpulan data yang sering digunakan dalam penelitian ini adalah metode survei, yaitu suatu teknik pengumpulan dan analisis data berupa pendapat subyek penelitian (informan) melalui tanya jawab.⁶⁰

B. Lokasi dan waktu penelitian

1. Lokasi penelitian

Lokasi penelitian ini adalah program studi Ekonomi Syariah Institut Agama Islam Negeri Manado.

⁵⁹ Sugiyono, 'Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif Dan R&D', *Jurnal Bandung: Alfabeta*, 300, 2018.

⁶⁰ Kumba Digdowiseiso, 'Metodologi Penelitian Ekonomi Dan Bisnis' (Lembaga Penerbitan Universitas Nasional (LPU-UNAS), 2017).

2. Waktu penelitian

Penelitian akan dilakukan selama kurang lebih satu bulan setelah diterbitkannya Surat Keputusan Pelaksanaan Penelitian yang dikeluarkan oleh Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Manado, yang akan dilaksanakan pada bulan Mei-Juni 2023.

C. Sumber Data

Penelitian ini menggunakan dua jenis sumber data:

1. Sumber data primer

Menurut Sugiyono, sumber data primer adalah sumber yang memberikan data secara langsung kepada pengumpul data. Data dikumpulkan langsung dari sumber pertama atau oleh peneliti tempat subjek penelitian dilakukan.⁶¹ Oleh karena itu, data primer penelitian ini diperoleh langsung dari sumber aslinya, yaitu instruktur/staf, instruktur, mahasiswa dan alumni. Yang kami maksud dalam hal ini adalah data yang peneliti peroleh dari hasil wawancara dengan instruktur/staf dan siswa..

2. Sumber data sekunder

Menurut Sugiyono, data sekunder adalah sumber data yang tidak secara langsung memberikan data kepada pengumpul data, misalnya melalui orang atau dokumen lain..⁶² Menurut Moleong, data tambahan bisa berasal dari sumber tertulis (buku dan majalah ilmiah, arsip, dokumen pribadi dan dokumen resmi).⁶³

D. Teknik Pengumpulan Data

Adapun teknik pengumpulan data dan informasi yang diperlukan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut. :

⁶¹ Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, Dan R&D* (Bandung: CV Alfabeta, 2018). hal. 456

⁶² Sugiyono. hal. 456

⁶³ Lexy J. Moleong, 'Metodologi Penelitian Kualitatif / Penulis, Prof. DR. Lexy J. Moleong, M.A.', *PT Remaja Rosdakarya*, 2018.

1. Observasi

Menurut pengamatan Sugiyono, merupakan teknologi pengumpulan data yang memiliki karakteristik tertentu jika dibandingkan dengan teknologi lainnya.⁶⁴ Menurut Yusuf, keberhasilan observasi sebagai teknik pengumpulan data sangat ditentukan oleh peneliti sendiri. Hal ini karena peneliti menarik kesimpulan dari apa yang dilihatnya, didengarnya, atau diamatinya subjek yang sedang dipelajari.⁶⁵ Metode observasi ini digunakan oleh peneliti untuk observasi pendahuluan, observasi langsung terhadap kegiatan yang berkaitan dengan kualitas implementasi sumber daya manusia untuk pelayanan di Fakultas Ekonomi Islam dan Program Studi Bisnis. Data yang diperoleh dengan cara ini adalah kondisi obyektif yang meliputi kondisi sarana dan prasarana, kepegawaian dan struktur kantor Prodi.

2. Wawancara

Menurut Yusuf, wawancara adalah suatu peristiwa atau proses interaktif melalui komunikasi langsung antara pewawancara dan informan atau yang diwawancarai, atau melalui tanya jawab langsung terhadap subjek yang sedang dipelajari. Wawancara yang dipilih oleh peneliti adalah wawancara bebas terbimbing. Menurut Arikunto, wawancara biv terbimbing adalah wawancara dimana Anda mengajukan pertanyaan dengan bebas namun tetap mengikuti pedoman wawancara yang telah disiapkan.⁶⁶ Bahkan penulis melakukan wawancara dengan pihak-pihak yang terkait dengan kualitas layanan Prodi. Dalam hal ini dilakukan wawancara dengan mahasiswa dan program studi ekonomi Islam.

⁶⁴ Sugiyono. hal. 224

⁶⁵ Muri Yusuf, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif & Penelitian Gabungan* (Jakarta: Kencana, 2017). hal. 384

⁶⁶ S Arikunto, *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik* (Jakarta: Rineka Cipta, 2018). hal. 199

3. Dokumentasi

Menurut Sugiyono, dokumentasi adalah cara yang digunakan untuk memperoleh data dan informasi berupa buku, arsip, dokumen, tulisan tangan dan gambar berupa laporan dan informasi yang dapat mendukung penelitian.⁶⁷ Data yang dapat dikumpulkan seringkali berupa surat, buku harian, laporan, artefak, foto, dan lain sebagainya, Dan dapat berupa file di server dan flash drive, serta data yang disimpan di situs web. Data ini tidak dibatasi oleh ruang dan waktu.

E. Teknik Analisis Data

Menurut Sugiyono, analisis data adalah proses mencari dan mengumpulkan data secara sistematis dari hasil wawancara, catatan lapangan, dan dokumen sedemikian rupa untuk mengkategorikannya, menguraikannya dalam satuan-satuan, mensintesiskannya, menyusunnya menjadi pola-pola, memilih mana yang penting dan akan dipelajari, serta menarik kesimpulan yang mudah dipahami oleh diri sendiri dan orang lain.⁶⁸ Sedangkan menurut Molung, analisis data adalah pengorganisasian dan pengelompokan data ke dalam pola, kategori, dan satuan teknis dasar untuk menemukan tema-tema yang disarankan oleh data dan merumuskan hipotesis kerja.⁶⁹

Data penelitian kualitatif, data yang diperoleh dari berbagai sumber, dan penggunaan berbagai teknik pengumpulan data (*triangulasi*) secara terus menerus menghasilkan variabilitas data yang tinggi. Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini menggunakan model Miles dan Huberman. Menurut Miles dan Huberman dalam buku Sugiyono, analisis data dalam penelitian kualitatif dilakukan pada saat pengumpulan data berlangsung,⁷⁰

⁶⁷ Sugiyono. hal. 476

⁶⁸ Sugiyono. hal. 482

⁶⁹ Lexy J Moleong, 'Metode Penelitian Kualitatif, Bandung: PT', *Remaja Rosda Karya*, 2017. hal. 280-281

⁷⁰ Sugiyono. hal. 246

Dalam jangka waktu setelah selesainya pengumpulan data, kegiatan analisis data kualitatif dilakukan secara interaktif dan berkesinambungan hingga selesai, menjenuhkan data. Miles dan Huberman memberikan pola analisis umum berdasarkan model interaktif berikut:

a. Reduksi Data

Menurut Sugiyono, reduksi data adalah meringkas, memilih poin-poin penting, memfokuskan poin-poin penting yang sesuai dengan topik penelitian, menemukan tema dan pola, dan pada akhirnya memberikan gambaran yang lebih jelas dan mempermudah pengumpulan data lebih lanjut.⁷¹ Reduksi data juga merupakan proses berpikir kritis yang membutuhkan kecerdasan tinggi dan wawasan yang mendalam.

b. Penyajian Data (*Data Display*)

Setelah mereduksi data, langkah selanjutnya adalah menyajikan data. Representasi data dalam penelitian kualitatif dapat dilakukan dalam bentuk tabel, grafik, diagram alir, piktogram, dan lain-lain. Tampilan data ini memungkinkan Anda untuk mengatur dan menyusun data menjadi pola hubungan yang mudah dipahami. Selain itu, penyajian data dalam penelitian kualitatif dapat berupa uraian singkat, bagan, hubungan antar kategori, diagram alir, dll. Namun, teks naratif sering digunakan untuk menyajikan data dalam penelitian kualitatif. Penyajian data ini mengatur dan menyusunnya dengan cara yang mudah dipahami.⁷²

c. Penarikan Kesimpulan

Langkah terakhir dalam analisis penelitian kualitatif adalah menarik kesimpulan. Menurut Sugiyono, kesimpulan penelitian kualitatif dapat menjawab rumusan masalah yang dirumuskan sejak awal, tetapi mungkin tidak demikian karena masalah dan rumusan masalah penelitian kualitatif masih bersifat sementara dan akan berkembang setelah penelitian di

⁷¹ Sugiyono. hal. 247-249

⁷² Sugiyono. hal. 249

lapangan.⁷³ Kesimpulan dari penelitian kualitatif adalah penemuan-penemuan baru yang sebelumnya tidak ada. Temuan dapat berupa deskripsi atau deskripsi objek yang sebelumnya tidak jelas, menjadi jelas setelah dilakukan penelitian.

⁷³ Sugiyono. hal. 252-253

BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Gambaran umum lokasi penelitian

1. Sejarah dan Perkembangan Institut Agama Islam Negeri IAIN Manado.

Sejarah Berdirinya Institut Agama Islam Negeri IAIN Manado di Sulawesi Utara berawal dari perjuangan sejumlah tokoh agama Islam di kota Manado, sehingga dapat mendirikan lembaga Institut (IAI) pada Tahun 1998.

Pada Tahun 1990, Institut Agama Islam Negeri Manado menjalin kerja sama dengan Fakultas Syariah IAIN Alauddin (Sekarang UIN) Makassar. Oleh karena itu, pada tahun 1994 secara permanen Fakultas Syariah diterapkan di IAIN Manado. Juga tidak lagi menggunakan gedung Pendidikan Guru Agama Negeri (PGAN) Manado.

Fakultas Syari'ah Filial IAIN Alauddin berubah menjadi Sekolah Tinggi Agama Islam Negeri (STAIN) Manado dan secara sah terlepas dari lembaga Induknya yaitu IAIN Alauddin Makassar, berdasarkan Keputusan Presiden Nomor 11 Tahun 1997 dan Keputusan Menteri Agama Nomor 197 Tahun 1997. Pada tahun 1997 juga Sekolah Tinggi Agama Islam Negeri (STAIN) Manado tercatat sebagai perguruan tinggi Islam satu-satunya yang ada di provinsi Sulawesi Utara.

Pada tahun 2015 tepatnya pada bulan November, Sekolah Tinggi Islam Negeri (STAIN) Manado terhitung sudah beroperasi kurang lebih 18 tahun. berdasarkan peraturan Presiden RI Nomor 147 pada tahun tersebut juga Sekolah Tinggi Agama Islam (STAIN) Manado dialihkan statuskan menjadi Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Manado. Di mana lokasi Kampus bertempat di sisi timur kota Manado tepatnya di Kelurahan Malendeng, Lingkungan VIII, Kecamatan paal II, kota Manado. Juga lokasi IAIN Manado berada pada wilayah yang strategis, karena pada bagian depan berada di pembukaan jalur ring road yang mempertemukan

sejumlah wilayah di Sulawesi utara, di antaranya kota Manado, Minahasa Utara, dan kota Bitung.

Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Manado pada awalnya hanya memiliki lahan sebesar 4 hektar tanah saja. Akan tetapi pada tahun 2009, luas tanah Institut Agama Islam Negeri IAIN Manado menjadi 9 hektar karena pada tahun tersebut ada penambahan luas tanah sebanyak 5 hektar tanah dengan bukti sertifikat dari badan pertanahan. Dari luas tanah tersebut dibangun beberapa gedung seperti sarana dan prasarana, gedung kuliah, gedung aula, gedung terpadu, gedung rektorat, masjid, perpustakaan hingga kantin bagi mahasiswa dan civitas akademik yang ada di kampus.

Mahasiswa yang terdaftar di Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Manado tidak hanya berdomisili di Manado saja, akan tetapi terdapat beragam mahasiswa yang berasal dari kabupaten/kota yang ada di Sulawesi Utara dan juga ada yang berasal dari luar provinsi seperti dari kota Palu, Luwuk Banggai, Gorontalo, Kepulauan Ternate, kepulauan Sangihe, Talaud, dan dari Provinsi Maluku.

2. Sejarah perkembangan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Manado

Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Manado merupakan salah satu fakultas yang ada di IAIN Manado yang dibuka pada tahun ajaran 2015-2016 dengan dua program studi di dalamnya yaitu ekonomi syariah yang sebelumnya merupakan program studi yang ada di fakultas Syariah kemudian beralih ke Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam, dan juga di buka program studi perbankan syariah. Dekan pertama yang menjabat di FEBI yaitu ibu Dr. Hj. Nurlaila Harun, M.Si, dengan masa jabatan dari tahun 2015-2019. Beliau merupakan seorang dosen dari fakultas Syariah yang fokus bidang keilmuannya di Ekonomi Syariah. Kemudian pada tahun 2019 terjadi pergantian dekan yang di jabati oleh ibu Dr. Rosdalina Bukido, M.Hum, dengan masa jabatan tahun 2019-2023.

Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam merupakan fakultas termudah yang ada di IAIN Manado. karena fakultas ini di bentuk pada tahun 2015

saat transformasi kelembagaan dari Sekolah Tinggi Agama Islam Negeri Manado menjadi Institut Agama Islam Negeri Manado. Fakultas ini juga merupakan pemekaran dari fakultas Syariah.

Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Manado menjadi pusat pendidikan, artinya masyarakat yang ingin mempelajari ilmu-ilmu ekonomi syariah dan perbankan syariah akan datang di Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Manado untuk mendalami ilmu-ilmu tersebut, juga menjadi center dari bidang keilmuan. Yang dimaksud berdaya saing global yaitu mampu bersaing di kanca lokal, nasional maupun internasional, baik itu para mahasiswa yang mengikuti beragam kejuaraan, dan mencari lapangan pekerjaan, juga para dosen yang ingin mencari gelar doktornya.

Pengembangan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Manado dalam sistem pendidikan nasional secara jelas didudukkan dalam peraturan perundang-undangan yang mengatur tentang penyelenggaraan pendidikan di Indonesia. Pasal 17 dan 18 UU Nomor 20 Tahun 2003 tentang Pendidikan Tinggi secara jelas mengatur bentuk Pendidikan Tinggi yakni Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Manado dan bentuk lain yang sederajat untuk pendidikan tinggi. Landasan hukum yang diacu juga memuat komitmen pemerintah dalam mengimplementasikan kesepakatan antara negara di bidang pembangunan pendidikan. Tujuan pembangunan millenium di bidang pendidikan merupakan salah satu kesepakatan antar negara yang harus dijalankan pemerintah Indonesia dalam pembangunan pendidikan.

3. Profil Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Manado

Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam merupakan salah satu Fakultas dengan jumlah peminat mahasiswa terbanyak setiap tahunnya di IAIN Manado. Terdapat dua program studi yaitu Program Studi Ekonomi Islam dan Program Studi Perbankan Syariah. Struktur organisasi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Manado 2019-2023 adalah sebagai berikut:

1. Dekan : Dr. Rosdalina Bukido, M.Hum
NIP : 197803242006042003
2. Wakil dekan I : Dr. Andi Mukarramah Nagauleng, M.Pd
NIP : 198410122011012008
3. Wakil dekan II : Hi. Ridwan Jamal, S.Ag., M.HI
NIP : 196512311998031008
4. Wakil dekan III : Dr. Munir Tubagus, S.Kom., M.Cs
NIP : 97311182006041001
5. Kabag Fakultas : Fanny Zaman, S.Ag
NIP : 197311012000032001
6. Ketua Prodi ES : Sjamsuddin A.K. Antuli, S.Ag., M.A
NIP : 197611262003121003
7. Sekretaris Prodi ES : Telsy Fratama Dewi Samad, M.S.I
NIP : 199008192019032008
8. Ketua Prodi PS : Nur Shadiq Sandimula, M.E
NIP : 199202162018011001
9. Sekretaris Prodi PS : Fitria Ayu Lestari Niu, M.S.A., Ak
NIP : 199403152019032018
10. Gugus Kendali Mutu : Dr. Nugraha Hasan, M.E
NIP : 199503272019031009
11. Kasubag Akademik : Emil Yusuf Rowiyan, S.E
NIP : 197605112009011008
12. Staf Kasubag Akademik : Hardianti Datunsolang, S.Pd
NIP : -
13. Kasubag Umum : Aditya Fathonah Toreh, S.HI., M.Si
NIP : 198203232003121006
14. JFU : Abdul Razak, S.Pd
NIP : 197806122007011021

4. Visi, Misi, Tujuan dan Sasaran FEBI IAIN Manado

a. Visi FEBI IAIN Manado

Menjadi Fakultas yang Unggul dan Profesional dalam Ilmu Ekonomi dan Bisnis Islam Berbasis Multikultural di Kawasan Timur Indonesia 2035.

b. Misi FEBI IAIN Manado

- 1) Menyelenggarakan pendidikan yang profesional di bidang ilmu ekonomi dan bisnis Islam.
- 2) Mengembangkan fakultas sebagai pusat penelitian berbasis multikultural dalam ilmu ekonomi dan bisnis Islam.
- 3) Melaksanakan pengabdian kepada masyarakat berbasis multikultural dalam rangka penguatan bidang ilmu ekonomi dan bisnis Islam.
- 4) Menjalin kemitraan dengan berbagai pihak baik dalam maupun luar negeri pada bidang ilmu ekonomi dan bisnis Islam.

c. Tujuan FEBI IAIN Manado

- 1) Mencetak sarjana ekonomi yang kompetitif dan produktif yang handal di bidang ilmu ekonomi dan bisnis Islam.
- 2) Menghasilkan penelitian yang menjadi rujukan dalam pengembangan ilmu ekonomi dan bisnis Islam.
- 3) Menciptakan masyarakat ekonomi syari'ah berdaya literasi di bidang ekonomi dan bisnis Islam.
- 4) Terwujudnya kerjasama yang produktif dengan stakeholder di bidang ilmu ekonomi dan bisnis Islam.
- 5) Menghasilkan layanan fakultas yang bermutu dan berorientasi pada kepuasan stakeholder.

B. Hasil Penelitian

1. Kualitas Sumber Daya Insani Yang Terlibat Dalam Pelayanan Program Studi Ekonomi Syariah

Dalam penelitian ini kualitas sumber daya insani dilihat dari kualitas pelayanannya. Jika kualitas pelayanannya baik maka kualitas sumber daya insaninya juga baik. Berdasarkan teori, dalam penelitian ini dimensi kualitas pelayanan terdiri dari 5 indikator. Hasil kajian terhadap kualitas pelayanan yang terlibat dalam Program studi Ekonomi syariah adalah sebagai berikut:

a. Bukti fisik (*tangibles*)

Bukti Fisik (*Tangible*) adalah fasilitas fisik Program Studi Ekonomi syariah, termasuk peralatan dan proposal serta infrastruktur yang ada. Dari hasil wawancara dengan informan, informan memiliki beberapa mahasiswa ekonomi syariah yang mengatakan bahwa fasilitas fisik masih kurang memadai. Anisa I mengatakan “fasilitas fisiknya baik-baik saja. Ketika kita mengatakan lengkap, itu sudah lengkap”⁷⁴

Begitupun dengan yang dikatakan Eka “Fasilitas itu sudah ada. Standar untuk tempat kuliah. Tidak ada perlengkapan khusus selain perlengkapan lainnya. Paling banter hanya ada meja, kursi, lemari, dan rak untuk menyimpan berkas dan perlengkapan lainnya.”⁷⁵

Pendapat lain juga disampaikan oleh salah satu dosen mata kuliah, Bapak Muzwir mengatakan “Fasilitas dan sarana yang tersedia di program studi ini membantu kami dalam menyampaikan materi pembelajaran dengan baik apalagi kami memiliki akses perpustakaan.”⁷⁶

⁷⁴ Anisa Deviyasmi Adampe, Fasilitas, *audio recorder*, 23 Juni 2023

⁷⁵ Eka Sari Nurcahyani, Fasilitas, *audio recorder*, 26 Juni 2023

⁷⁶ Dosen Pengampu Mata Kuliah, Fasilitas, *audio recorder*, 26 Juni 2023

Hasil penelitian menunjukkan bahwa fasilitas fisik Program Studi Ekonomi syariah sudah lengkap dan secara umum memenuhi standar program studi serta mendukung proses pembelajaran.

b. Reliabel

Keandalan adalah kemampuan untuk memberikan layanan yang dijanjikan dengan cepat, akurat dan memuaskan. Berdasarkan informasi yang disampaikan oleh mahasiswa, Program Studi Ekonomi syariah memberikan pelayanan yang baik. Hal tersebut diungkapkan oleh salah satu mahasiswa, Nifa mengatakan “Dosen dan pengajar di program studi ini selalu memberikan materi pembelajaran secara konsisten dan tepat waktu. Hal ini membantu kami ketika kami turun di magang dimana materi yang kami dapat berguna sekitar 70% di dunia kerja.”⁷⁷

Pendapat lain juga disampaikan oleh mahasiswa lain, Fariha mengatakan “Pelayanan yang diberikan selama ini sudah baik, namun terkadang menunggu jadwal ujian bisa memakan waktu hingga satu bulan.”⁷⁸

Begitu juga dengan yang dikatakan oleh Anisa, “pengurusan paraf dan tanda tangan memakan waktu hampir seminggu bahkan lebih padahal kami mahasiswa sedang mengejar waktu. Jika dipikir hanya memakan waktu sekitar satu jam untuk menyelesaikannya.”

Berdasarkan kemampuan program studi ekonomi syariah ini menghasilkan layanan yang dijanjikan tepat dan akurat, tetapi terkadang ada kendala yang ketika dimana pegawai yang bersangkutan memberikan tanda tangan sedang sibuk. Hal ini bisa dilihat dari hasil wawancara yang peneliti lakukan kepada salah satu staf TU. Ia menjelaskan, “Pelayanan yang diberikan sudah baik, namun proses

⁷⁷ Nifa Mokoginta, Pelayanan, *audio recorder*, 27 Juni 2023

⁷⁸ Fariha Baluntu, Pelayanan, *audio recorder*, 23 Juni 2023

pengurusan berkas memakan waktu yang cukup lama karena yang bersangkutan memberikan tanda tangan tidak ditempat atau sedang jadwal sibuk.”⁷⁹

c. Responsivitas

Daya tanggap merupakan keinginan dan kemauan karyawan untuk membantu pelanggan dan memberikan pelayanan yang tanggap. Hasil wawancara dengan informan adalah pegawai tidak memberikan pelayanan maksimal pada saat sibuk. Seperti yang disampaikan oleh beberapa mahasiswa, Fariha mengatakan, “ada beberapa kali ketika saya memiliki keluhan atau butuh bantuan terkait administrasi, responnya tidak selalu cepat. Kadang – kadang perlu waktu yang cukup lama”.

Begitu pula yang dikatan oleh Eka, “Saya mengalami situasi dimana perlu waktu yang cukup lama hingga hasil cek plagiarisme keluar. Hal ini menjadi kendala, dimana saya untuk pendaftaran ujian skripsi. Proses cek Turnitin yang lama bisa membuat saya cemas dan stres karena saya belum dapat menyelesaikan pendaftaran ujian saya”

Hasil wawancara yang peneliti lakukan kepada beberapa staf TU, ia mengatakan:

“Ketika ada mahasiswa yang datang, kami langsung menanyakan ada urusan apa. Walaupun belum langsung dikerjakan, setidaknya kami berusaha semaksimal mungkin. Kami ingin melayani mahasiswa dengan baik sesuai dengan tugasnya, dan ingin memberikan pelayanan yang maksimal agar tanggung jawab terhadap kualitas pelayanan dasar yang diberikan menjadi maksimal.”⁸⁰

⁷⁹ Staf TU, Pelayanan, *audio recorder*, 3 agustus 2023

⁸⁰ Staf TU, Pelayanan, *audio recorder*, 3 agustus 2023

Begitu juga yang disampaikan oleh staf TU yang lain, ia menjelaskan “Sebagai staf kami ingin melayani mahasiswa yang punya urusan dengan baik sesuai dengan tugas kami, pokoknya kami ingin memberikan pelayanan yang maksimal agar tanggung jawab kami terhadap mutu pelayanan yang diberikan bisa maksimal juga.”⁸¹

“Saya berusaha untuk merespon pertanyaan mahasiswa dengan segera dan memberikan bantuan yang dibutuhkan sesuai dengan kebutuhan mereka.”⁸²

Berdasarkan hasil wawancara dengan informan yang menyatakan pegawai memiliki kemauan untuk membantu mahasiswa dan bertanggung jawab atas kualitas pelayanan yang diberikan.

d. Jaminan (*assurance*)

Jaminan mencakup pengetahuan, kompetensi, kesopanan, dan keandalan karyawan yang bebas dari bahaya, risiko, atau kecurigaan. Berdasarkan hasil penelitian informan mengatakan memiliki kemampuan yang baik karena jika tidak memiliki kemampuan maka tidak dapat mengikuti Program studi Ekonomi syariah, sebagaimana dikemukakan oleh salah satu mahasiswa, Anisa mengatakan “Dosen di program studi ekonomi syariah ini memiliki kompetensi yang baik dalam menyampaikan materi pembelajaran dan memberikan bimbingan akademik.”⁸³

Pendapat lain disampaikan oleh nifa, ia mengatakan “ada beberapa kesalahan administrasi yang terjadi, seperti kesalahan penulisan nama, nomor induk atau nilai dalam transkrip akademik. Proses perbaikan kesalahan juga memakan waktu yang cukup lama”

Sehubungan dengan Pendapat diatas Kaprodi mengatakan “kami adalah orang-orang terpilih. Karena PNS, kami harus memiliki

⁸¹ Staf TU, Pelayanan, *audio recorder*, 2 agustus 2023

⁸² Kaprodi Ekonomi Syariah, *audio recorder*, 26 Juni 2023

⁸³ Anisa Dwi Nuraini Kaidah, Kompetensi, *audio recorder*, 23 Juni 2023

kompetensi yang sangat baik untuk memberikan pelayanan yang maksimal kepada mahasiswa. Berusaha meningkatkan pengetahuan dan keterampilan dalam mengajar melalui pelatihan dan pengembangan profesional.”⁸⁴

Begitu pula yang disampaikan oleh Bapak Wakil dekan II, “kami terus melakukan pelatihan untuk memastikan bahwa kami mampu unggul dan memberikan yang terbaik kepada mahasiswa kami.”⁸⁵ Hal tersebut berdasarkan hasil wawancara dengan pegawai yang memiliki pengetahuan dan keterampilan yang baik dalam memberikan pelayanan yang cukup baik.

e. Empati

Empati meliputi kemudahan menjalin hubungan komunikasi yang efektif, perhatian pribadi, dan memahami kebutuhan individu mahasiswa. Berdasarkan hasil wawancara kepada informan bahwa ada sebagian pegawai yang sudah ramah dalam melayani masyarakat dan ada juga sebagian yang belum, seperti yang dikatakan oleh Fariha “dosen dan pengajar di program studi ini sangat memahami kebutuhan dan perasaan mahasiswa. Mereka memberikan perhatian dan dukungan dalam proses pembelajaran dan bimbingan akademik.”⁸⁶

Pendapat lain dijelaskan oleh Eka, ia mengatakan, “Terkadang, sulit untuk menghubungi staf tata usaha atau mendapatkan respons yang cepat terkait pertanyaan atau keluhan kami. Karena mereka memiliki kesibukan yang lain. Komunikasi yang kurang efektif ini bisa menjadi frustrasi.”

Begitu juga yang dijelaskan oleh Nifa “Saya juga pernah merasa bahwa ada perbedaan perlakuan antara mahasiswa yang satu dengan

⁸⁴ Kaprodi Ekonomi Syariah, Kompetensi, *audio recorder*, 26 Juni 2023

⁸⁵ Wakil Dekan II, Pelatihan, *audio recorder*, 27 Juni 2023

⁸⁶ Fariha Baluntu, Empati, *audio recorder*, 23 Juni 2023

yang lain. Beberapa mahasiswa mungkin mendapatkan pelayanan yang lebih baik atau lebih cepat daripada yang lain, tanpa alasan yang jelas.”

Para informan memahami bahwa tidak ada yang sempurna dan kesalahan bisa terjadi, seperti yang dijelaskan oleh Fariha, “Saya memahami bahwa setiap orang memiliki hari yang berbeda-beda, dan terkadang pegawai juga mungkin memiliki tekanan atau masalah pribadi. Namun, sebagai mahasiswa, kami berharap untuk mendapatkan pelayanan yang konsisten dan empatik dari program studi. Yang kami harapkan adalah kemampuan untuk berkomunikasi dengan baik dan menyelesaikan masalah dengan efisien. Dalam hal perbedaan perlakuan, kami berharap agar prinsip kesetaraan dan keadilan diterapkan untuk semua mahasiswa”

Dari hasil wawancara dengan informan, ada sebagian pegawai yang ramah dalam melayani mahasiswa dan ada juga yang tidak. Hasil wawancara dengan salah satu pengajar mata kuliah mengatakan “jika ada dosen atau pegawai yang tidak ramah, itu karena sifat atau karakternya. Seolah wajahnya kurang ramah, sebenarnya dia. Terima kasih banyak atas pengertian Anda tentang mahasiswa.”⁸⁷

Berdasarkan hasil penelitian, dilakukan wawancara terhadap karyawan untuk melihat apakah sikap dan perilaku mereka ramah, bersahabat, tanggap terhadap keinginan mahasiswa, dan kesediaan mereka untuk melakukan kontak atau hubungan interpersonal.

2. Meningkatkan kualitas sumber daya insani dalam layanan program studi ekonomi syariah

Manajemen Sumber Daya Insani (SDI) harus dipraktikkan di semua sektor dan di semua organisasi, terlepas dari industri atau fungsinya, untuk memberikan layanan terbaik. SDI adalah jiwa dari sebuah perusahaan atau organisasi. Hal ini dikarenakan SDI merupakan pihak yang bertanggung

⁸⁷ Dosen Pengampu Mata Kuliah, *audio recorder*, 3 agustus 2023

jawab atas kualitas dan pelayanan yang diberikan kepada masyarakat, dan peneliti berkepentingan dengan kualitas dan proses pengembangan SDM sebagai hasil penelitiannya.

a. Perencanaan

Perencanaan adalah proses penentuan tujuan organisasi dan kemudian secara jelas menyajikan (mengartikulasikan) strategi (program), taktik (prosedur pelaksanaan program), dan operasi (tindakan) yang diperlukan untuk mencapai tujuan secara keseluruhan.

Berdasarkan hasil wawancara bahwa keadaan pegawai di Prodi Ekonomi syariah memiliki tugas dan fungsi sesuai dengan departemen masing-masing. Berikut adalah hasil wawancara dengan informan:

“Program Studi Ekonomi Syariah melakukan seleksi pegawai berdasarkan jurusan pendidikan dan terdapat ujian khusus bagi PNS terpilih. Program Studi Ekonomi syariah menyusun dan mengkoordinir kegiatan yang dilakukan dengan perencanaan terlebih dahulu, dan setelah perencanaan dilakukan maka dilakukan semua perencanaan atau pelaksanaan semua kegiatan dievaluasi.”⁸⁸

Begitu pula yang disampaikan oleh Bapak wakil dekan II, “pengorganisasian dan koordinasi merupakan poin penting dalam lembaga karena tanpa koordinasi semua tidak akan berjalan dengan baik. Oleh karena itu, sebagai Wakil dekan II, saya bertanggung jawab untuk menyusun, mengkoordinir, dan merencanakan dengan baik.”⁸⁹

Proses perencanaan yang dilakukan untuk mengetahui kemajuan Program Studi Ekonomi syariah dilakukan oleh institusi, mulai dari perencanaan peralatan yang rumit, perencanaan kepegawaian, dan

⁸⁸ Kaprodi Ekonomi Syariah, *audio recorder*, 26 Juni 2023

⁸⁹ Wakil dekan II, *audio recorder*, 26 Juni 2023

perencanaan pembagian kerja yang dilaksanakan dengan baik. Hal tersebut diungkapkan ketua program studi menjelaskan bahwa:

“Proses perencanaan berjalan dengan sangat baik karena perencanaan juga menjadi tolak ukur pengelolaan yang dilakukan karena pelaksanaannya. Perencanaan yang dilakukan meliputi peralatan yang akan digunakan sesuai dengan perkembangan dan kemajuan zaman, serta rencana penerimaan instruktur, disini institusi memilih instruktur tidak hanya untuk pendidikan tetapi juga motivasi untuk bekerja.”

Bergantung pada hasil wawancara dengan informan lain, pegawai bertanggung jawab penuh atas pekerjaan. Selain tanggung jawab yang harus dimiliki seorang pegawai adalah profesionalisme. Ia mengatakan:

“Memaparkan tentang profesionalisme para pegawai di Prodi Ekonomi syariah. Ia mengatakan, seorang pegawai harus profesional. Misalnya sebagai pengajar mata kuliah, saya harus mengkhususkan diri dalam menyelesaikan tugas-tugas yang memberikan pelayanan berupa pengajaran. Hal yang sama berlaku untuk dosen dan pegawai lain yang harus dapat melakukan pekerjaannya meskipun pegawai itu sendiri memiliki masalah lain tetapi masih perlu melakukan tugas sehari-hari.”

Agar kualitas pelayanan dapat terlaksana dengan baik maka pegawai yang terlibat dalam program Studi Ekonomi Islam harus memiliki kedisiplinan yang tinggi dalam pekerjaannya karena jika kedisiplinan tidak tegas maka pemberian pelayanan akan lambat dan mahasiswa akan kecewa.

b. Pengorganisasian

Ada peraturan tertentu yang harus dipatuhi karyawan, yaitu semua peraturan yang ada. Bagi pegawai yang tidak mematuhi tata tertib akan diberikan sanksi berupa SP I, SP 2 dan SP 3 atas

ketidapatuhan terhadap tata tertib. pegawai yang tidak menyelesaikan tugas tepat waktu juga dikenakan sanksi.

Aturan sudah ada, dan siapa pun pemimpin atau bawahan harus mematuhi aturan lembaga itu sendiri. Lain halnya dengan pegawai Program Studi Ekonomi syariah, ketidapatuhan terhadap aturan pokok dikenakan sanksi berupa SP ada 1 sampai 3 SP.

Program Studi Ekonomi Islam memiliki pegawai yang berdedikasi pada pekerjaannya. Pegawai yang mengutamakan kepentingan institusi di atas kepentingan pribadinya untuk memaksimalkan pelayanan kepada mahasiswa. Hasil wawancara dengan salah satu dosen pengampuh mata kuliah tersebut menjelaskan bahwa “Meskipun masih ada beberapa pegawai yang tidak hadir karena alasan pribadi, namun alasan yang diberikan akurat dan sangat penting, sehingga tidak melanggar aturan yang ada di Prodi Ekonomi syariah.”

c. Pengarahan

Diberikan pelatihan kepada seluruh karyawan untuk meningkatkan sumber daya insani. Pelatihan karyawan dilakukan setiap tiga bulan sekali atau setahun sekali. Pelatihan yang diberikan disampaikan oleh wakil dekan II, ia mengatakan bahwa “Ada banyak pelatihan yang tersedia untuk karyawan, mulai dari pelatihan dasar, teknik evaluasi karyawan dan *scorecard*.”

Selain itu bapak ketua program studi ekonomi syariah, mengatakan bahwa “Pelatihan penting untuk meningkatkan sumber daya insani, dan pendidikan sering dilakukan oleh lembaga yang memiliki banyak pengetahuan.”

Dilakukannya pelatihan agar karyawan dapat melakukan yang terbaik untuk institusi dengan memperoleh pengetahuan tentang tugas dan tugas mereka.

d. Evaluasi

Bentuk kontribusi karyawan terhadap pekerjaannya tergantung pada bidang masing-masing karyawan. Hasil wawancara dengan Kaprodi Ekonomi Syariah, ia mengatakan:

“Karyawan bekerja sesuai dengan tugasnya, sehingga kontribusinya dilakukan sesuai dengan bidangnya masing-masing. Sebagai bagian dari upaya menciptakan tenaga-tenaga berilmu bagi Program Studi Ekonomi syariah, Program Studi Ekonomi syariah terus melakukan kegiatan pendidikan dan pelatihan bagi seluruh staf. Kegiatan pendidikan dan pelatihan ini dilaksanakan di beberapa lokasi yaitu enam balai pelatihan.”

Pelatihan dan pengembangan karyawan merupakan salah satu fungsi manajemen sumber daya manusia, atau yang sekarang disebut manajemen sumber daya insani. Manajemen personalia adalah perencanaan, pengorganisasian, pengarahan, dan pengawasan kegiatan pengadaan, pengembangan, pemberian penghargaan, pengintegrasian, pemeliharaan, dan pengerahan sumber daya manusia untuk mencapai berbagai tujuan pribadi, organisasi, dan masyarakat.

Manajemen sumber daya insani adalah seni dan ilmu mengamankan, memelihara, dan memanfaatkan sumber daya manusia sehingga tujuan organisasi dapat diwujudkan secara efisien, dan pada saat yang sama, para pekerja antusias dengan pekerjaannya. Dalam dua definisi di atas, manajemen sumber daya manusia dapat diartikan sebagai kegiatan pengelolaan sumber daya yang dilakukan melalui perencanaan analisis pekerjaan, perencanaan, tenaga kerja, rekrutmen dan seleksi, pelatihan dan pengembangan, perencanaan karir, dan evaluasi kinerja. Memberikan penghargaan secara transparan untuk membantu mencapai tujuan organisasi, individu, dan masyarakat.

Manajemen sumber daya insani adalah manajemen untuk mencapai hasil yang optimal dalam mengejar keridhaan Allah. Oleh karena itu, segala tata cara pelaksanaan pengelolaan ini harus

berdasarkan ketetapan Tuhan. Aturan-aturan ini terkandung dalam Al-Qur'an, hadits dan beberapa contoh yang dilakukan oleh para sahabat. Dalam kaitan ini, isi manajemen syariah adalah segala sesuatu yang berkaitan dengan ilmu manajemen yang ada diwarnai oleh kaidah-kaidah Al-Qur'an, hadits dan beberapa contoh yang dilakukan oleh para sahabat.

C. Pembahasan

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan oleh peneliti dengan jumlah informan sebanyak 4 mahasiswa, 3 dosen dan 4 staf akademik yang terlibat dalam pelayanan program studi Ekonomi Syariah, dapat disimpulkan dosen dan karyawan Program Studi Ekonomi syariah belum terlalu memiliki tanggung jawab penuh atas manajemen dan pekerjaan yang baik. Program Studi Ekonomi syariah memiliki pegawai yang belum memberikan pelayanan terbaik kepada mahasiswa. Pegawai yang mengutamakan kepentingan instansi di atas kepentingan pribadi dan urusan pribadi masing-masing pegawai. Diharapkan diberikan pelatihan kepada seluruh pegawai untuk meningkatkan sumber daya insani.

Kualitas sumber daya insani yang terlibat dalam layanan Program Studi Ekonomi Syariah dapat mencakup beberapa aspek, termasuk dosen, staf administrasi dan mahasiswa. Berikut adalah beberapa aspek yang dapat mempengaruhi kualitas sumber daya insani:

1. Kompetensi dosen: kualitas dosen sangat penting dalam menentukan kualitas pendidikan di Program Studi Ekonomi Syariah. Dosen yang memiliki pemahaman yang mendalam tentang ekonomi syariah, pengalaman dalam penelitian dan keterampilan mengajar yang baik dapat memberikan kontribusi positif.
2. Dukungan staf administrasi: staf administrasi yang efisien dan responsif dalam menangani berbagai administrasi terkait pendidikan, seperti

pendaftaran, jadwal kuliah, dan pengelolaan data mahasiswa, dapat membantu meningkatkan pengalaman mahasiswa.

3. Kualitas kurikulum: kualitas kurikulum termasuk pemilihan materi ajar, metode pengajaran, dan relevansi dengan perkembangan terbaru dalam ekonomi syariah, adalah faktor penting dalam menentukan kualitas sumber daya insani. Kurikulum yang terus diperbarui dan disesuaikan dengan kebutuhan industri juga berperan.
4. Keterlibatan mahasiswa: mahasiswa yang aktif dalam kegiatan akademik, seperti kelas, proyek dan aktivitas ekstrakurikuler, dapat meningkatkan interaksi dan partisipasi dalam proses pembelajaran, yang pada gilirannya dapat meningkatkan kualitas pembelajaran.
5. Pengembangan Profesional: Upaya pengembangan diri dan pelatihan yang diberikan kepada dosen dan staf administrasi dapat membantu meningkatkan kompetensi mereka dalam memberikan layanan yang lebih baik.
6. Sarana dan Prasarana: Kualitas fasilitas fisik, seperti perpustakaan, laboratorium, dan akses ke teknologi informasi, juga mempengaruhi kualitas sumber daya insani dan pengalaman belajar mahasiswa.
7. Kualitas Layanan: Cara sumber daya insani berinteraksi dengan mahasiswa, termasuk pelayanan akademik, bimbingan, dan dukungan dalam menyelesaikan studi, juga merupakan faktor yang penting dalam menilai kualitas sumber daya insani.
8. Evaluasi dan Umpan Balik: Proses evaluasi yang baik dan umpan balik dari mahasiswa, baik terkait dengan dosen maupun program studi secara keseluruhan, dapat membantu mengidentifikasi area perbaikan dan memperbaiki kualitas sumber daya insani.

Dalam analisis kualitas sumber daya insani, penting untuk mempertimbangkan semua aspek ini secara holistik, karena mereka saling terkait dan berkontribusi terhadap pengalaman belajar mahasiswa dan keberhasilan program studi ekonomi syariah secara keseluruhan.

Salah satu manajemen terpenting dari program Studi Ekonomi syariah adalah manajemen sumber daya insani. Hal ini dikarenakan sumber daya insani merupakan tulang punggung operasional lembaga. Penting untuk memahami bahwa meningkatkan kualitas sumber daya insani adalah upaya berkelanjutan.

1. Pelatihan Dosen: Implementasi program pelatihan dan pengembangan dosen yang terencana dengan baik dapat meningkatkan kompetensi dosen dalam menyampaikan materi dan menggunakan metode pengajaran yang efektif.
2. Revisi Kurikulum: Revisi kurikulum secara berkala untuk memasukkan materi yang relevan, mencerminkan perkembangan terbaru dalam Ekonomi Syariah, dan menjawab kebutuhan industri keuangan syariah.
3. Keterlibatan Industri: Mendorong keterlibatan aktif dari praktisi dan perwakilan industri keuangan syariah dalam kegiatan pembelajaran, seperti kuliah tamu, lokakarya, dan kesempatan magang.
4. Peningkatan Sumber Daya: Investasi dalam sumber daya fisik dan teknologi yang mendukung pembelajaran, termasuk perangkat lunak dan perpustakaan digital yang mutakhir.
5. Evaluasi Terus Menerus: Menyelenggarakan evaluasi berkala untuk mengukur efektivitas perbaikan yang telah diimplementasikan dan mengadaptasinya sesuai dengan perubahan kebutuhan dan tuntutan pasar.

Dengan mengimplementasikan langkah-langkah ini, Program Studi Ekonomi Syariah dapat secara signifikan meningkatkan kualitas sumber daya insani yang terlibat dalam pelayanannya, yang pada gilirannya akan memberikan manfaat positif bagi mahasiswa dan program studi secara keseluruhan. Kolaborasi antara dosen, mahasiswa, industri, dan administrasi akademik dianggap penting dalam mencapai peningkatan yang signifikan dalam kualitas pendidikan dan layanan.

Sebagus apapun sebuah organisasi, tidak ada artinya jika tidak dioperasikan oleh para pelaku, sehingga sumber daya insani yang dimilikinya sangat berguna untuk menjalankan organisasi tersebut. Pelaku adalah yang

dimaksud dengan sumber daya manusia diawali dengan manusia sebagai makhluk yang diciptakan oleh Allah SWT dalam bentuk yang paling.

Manusia diciptakan dan ditempatkan pada kedudukan yang mulia karena diciptakan Allah SWT untuk menjadi penerima dan pengikut ajarannya. Untuk mempertahankan status mulia tersebut, Allah SWT menganugerahi manusia dengan akal dan emosi agar mereka dapat menerima dan mengembangkan ilmu serta mengamalkan ilmu yang dimilikinya. Artinya kedudukan manusia sebagai makhluk yang mulia adalah karena akal dan emosi, ilmu dan budaya, yang berhubungan dengan ketaqwaan kepada Allah SWT. Potensi yang diberikan kepada manusia pada dasarnya adalah tuntunan (bimbingan) Allah SWT yang dimaksudkan agar manusia dapat menyelaraskan hidupnya dengan fitrah Penciptanya.

Manusia tidak akan dapat menunaikan tugasnya sebagai khalifah dan menunaikan tanggung jawabnya kecuali jika memiliki potensi tersebut dan mengembangkannya menjadi kekuatan seperti manusia dan bernilai lebih dari makhluk lainnya. Artinya, jika kualitas sumber daya insani tinggi, dia bisa menggambarkan dengan baik kekuatannya sebagai khalifah.

Kualitas sumber daya insani tidak cukup hanya menguasai ilmu pengetahuan dan teknologi, tetapi juga mengembangkan nilai-nilai spiritual yaitu iman dan taqwa. Kualitas sumber daya insani tidak akan sempurna tanpa ketangguhan spiritual, namun jika sumber daya insani memiliki ketangguhan tersebut, mereka akan memiliki tanggung jawab spiritual yang lebih terhadap iptek. Sumber daya insani berkaitan dengan mengelola aktivitas dan hubungan antar pegawai. Diharapkan dapat mencapai kinerja yang optimal. Kegiatan pengelolaan sumber daya insani adalah semua kegiatan lain yang berkaitan dengan kegiatan penetapan pegawai, seleksi calon pegawai, pelatihan dan pengembangan pegawai serta pemberhentian pegawai.

Ada tiga pembahasan dalam manajemen sumber daya insani. Argumen pertama adalah bahwa perilaku SDI dalam suatu organisasi harus memiliki nilai-nilai tauhid dan keimanan. Karena dengan memiliki mereka, mereka akan

merasa nyaman melakukan pekerjaan dan merasa seolah-olah Allah SWT dekat dengan mereka dan mengawasi mereka setiap saat. Semua yang dia lakukan. Kedua, struktur organisasi Manajemen Sumber Daya Insani. Diperlukan struktur organisasi yang merencanakan untuk memfasilitasi dan menampung lebih banyak kontribusi positif bagi organisasi daripada mengendalikan kinerja yang menyimpang. Serta memastikan lebih banyak fleksibilitas di dalam dan di antara lokasi yang berinteraksi satu sama lain. Dan dalam pengelolaan SDI, yang ketiga adalah sistem.

Sistem Syariah yang disusun harus memastikan bahwa tindakan dilakukan dengan benar, dengan penerapan sistem kehidupan yang konsisten pada semua aktivitas yang pada akhirnya akan menciptakan tatanan kehidupan yang baik. Dalam manajemen sumber daya manusia, mereka yang memimpin proses produksi harus memiliki kualitas Anbiya sebagai berikut: Shiddiq (kejujuran), Itqan (keahlian), Fathanah (ilmu), Amanah (keandalan) dan Tabligh (transparansi). Pakar syariah berarti mengelola usaha atau kegiatan dengan penuh keyakinan. Ada dua kata kunci dalam bisnis Islami: kejujuran dan profesionalisme. Kejujuran adalah puncak moralitas agama dan merupakan ciri paling khas dari orang beriman.

Isi ayat-ayat yang menyampaikan perintah harus milik mereka yang berhak, mereka yang benar-benar ahli di bidangnya. Karena memposisikan seseorang sesuai dengan spesialisasinya merupakan salah satu ciri profesionalisme Islam. Manajemen sumber daya manusia yang baik adalah manajemen yang mengetahui tentang sumber daya manusia, selalu melakukan perencanaan sesuai dengan syariat Islam, memastikan bahwa sumber daya manusia memiliki wawasan yang luas, dan selalu mematuhi undang-undang dan peraturan pemerintah yang melaksanakan kedua undang-undang tersebut.

Sumber daya insani adalah kekuatan terbesar dalam menangani semua sumber daya di dunia ini. Pada dasarnya karena semua ciptaan Allah SWT yang ada di muka bumi ini memang sengaja diciptakan Allah SWT untuk kepentingan umat manusia.

Oleh karena itu, sumber daya yang ada ini harus dikelola dengan baik, karena ini merupakan kewajiban yang akan menjadi tanggung jawab Anda nantinya. Manajemen pengetahuan yang baik membutuhkan dukungan untuk pemberdayaan dan optimalisasi manfaat sumber daya yang ada. Allah menganjurkan manusia untuk mencari ilmu seluas-luasnya tanpa batas untuk membuktikan kemahakuasaan Allah SWT.

Jika manusia bisa melakukan hal di atas, tentunya sumber daya isani dan alam akan dioptimalkan. Peningkatan kualitas sumber daya insani sangat penting dalam Islam sebagaimana yang disampaikan oleh Rasulullah SAW bahwa menuntut ilmu merupakan kewajiban sejak lahir hingga meninggal dunia. Oleh karena itu penting untuk mempelajari baik pengetahuan umum maupun pengetahuan agama. Yang perlu digarisbawahi adalah kemana ilmu itu akan digunakan.

Manajemen Sumber Daya Insani (MSDI) adalah semua sumber daya yang digunakan untuk beribadah kepada Allah dan tidak ada yang lain. Dengan perasaan bahwa Anda telah menerima perintah dari Allah, Anda meningkatkan dan melaksanakan kemampuan yang Anda miliki untuk menjalankan perintah yang telah dilakukan. Sifat-sifat yang akan tercermin dalam sumber daya insani yang baik adalah *siddiq*, *amanah*, *fatonah* dan *tabligh*. Keempat karakteristik ini merupakan tolak ukur dunia nyata untuk mengukur kualitas sumber daya insani. Semua ciri dan kondisi ideal tersebut tentunya tidak ada dengan sendirinya, melainkan membutuhkan usaha yang sungguh-sungguh dan ketekunan yang luar biasa.

Kerja keras dan kerja cerdas itu penting. Oleh karena itu, tidak mengherankan jika etos kerja seorang Muslim dan non-Muslim tidak jauh berbeda. Bahkan untuk non-Muslim, semangat kerja mereka melebihi Muslim, jadi penting untuk menggunakan keyakinan Muslim sebagai referensi.

Pada hakekatnya Manajemen Sumber Daya Insani (MSDI) tetap berarti mencapai kemakmuran yang diridhoi oleh Allah, Tuhan Semesta Alam. Prestasi kerjanya dimotivasi oleh keinginannya untuk mencapai kepuasan.

Sumber daya insani dalam suatu lembaga terkait dengan sistem formal internal. manajemen tugas. Sumber daya insani dapat dikatakan sebagai jantung dari suatu lembaga atau organisasi karena apabila suatu lembaga tidak mengelola sumber daya insaninya dengan baik maka akan mempengaruhi kinerja lembaga secara keseluruhan. Pentingnya setiap sumber daya dapat dievaluasi dengan beberapa kriteria kunci. Ini meliputi: (1) kemampuan untuk memberikan nilai tambah bagi institusi; (2) memiliki keterampilan unik dan langka yang dapat mendukung kinerja institusi yang positif; (3) memiliki keahlian yang tidak mudah ditiru; Kami dapat menggabungkan semua keahlian yang dibutuhkan . Sehingga keempat hal tersebut dapat menopang seluruh modal dasar yang dimiliki manusia. Modal fundamental di sini adalah pengetahuan, keahlian, dan kemampuan manusia untuk mendukung nilai ekonomi dalam suatu lembaga atau organisasi.

Islam berkeyakinan bahwa manusia tidak hanya hidup di dunia ini saja, akan tetapi ada kehidupan akhirat setelah hidup di dunia ini, sehingga jika memiliki nilai dalam kehidupan, maka nilai tersebut harus berlaku untuk kehidupan yang kekal di akhirat. Yang paling dibutuhkan oleh manusia muslim adalah mencapai proses bertahap untuk mencapai tujuan tertingginya, ridha Allah SWT. Pendekatan pengembangan sumber daya manusia Islami dapat dilihat dari sudut yang berbeda-beda, tergantung dari kebutuhan masing-masing individu, karena setiap manusia memiliki kebutuhan psikologis yang berbeda-beda.

Ketika kebutuhan dasar jiwa manusia terpenuhi dengan baik, maka akan membawa kedamaian bagi seluruh tahapan kehidupan, maka sebaiknya fokus pada pengembangan kebutuhan dasar untuk mengembangkan potensi sumber

daya insani secara optimal. disesuaikan dengan kebutuhan masing-masing individu. Pendekatan psikiatri lebih baik dilakukan secara individual daripada kolektif karena kebutuhan jiwa manusia tidak sama.

BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan analisis yang diuraikan oleh penulis, dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut:

1. Kualitas sumber daya insani yang dilihat dari kualitas pelayanan yang diberikan oleh Program Studi Ekonomi syariah belum cukup baik. Evaluasi kualitas SDI dan layanan didasarkan pada lima dimensi kualitas utama, yaitu keandalan, daya tanggap, jaminan, empati, dan tampilan fisik (tangibles). Keberhasilan dalam memenuhi dimensi-dimensi ini memengaruhi kepuasan dan persepsi mahasiswa terhadap layanan. Beberapa tantangan yang dihadapi termasuk keterlambatan dalam pengumuman, kesalahan administrasi, kurangnya empati, dan perbedaan perlakuan terhadap mahasiswa. Perbedaan perlakuan atau diskriminasi dalam pelayanan dapat memengaruhi kepuasan mahasiswa. Mahasiswa mengharapkan perbaikan dalam hal kecepatan, efisiensi, dan kualitas pelayanan. Mereka ingin layanan yang responsif terhadap keluhan atau masalah mereka, serta perlakuan yang adil dan empatik.
2. POAC merupakan pendekatan yang efektif dalam meningkatkan kualitas pelayanan Prodi Ekonomi Islam Sebagai bagian dari upaya menciptakan tenaga-tenaga berilmu bagi Prodi Ekonomi syariah, Prodi Ekonomi syariah terus memperkuat fungsi perencanaan, pengorganisasian, pengawasan dan evaluasi. Namun, diperlukan evaluasi terus-menerus untuk memastikan bahwa perbaikan yang diimplementasikan efektif dan berkelanjutan.

B. Saran

Berdasarkan penelitian yang dilakukan oleh Peneliti, maka Peneliti dapat memberikan saran kepada pihak-pihak terkait, antara lain:

1. Karena pendidikan yang diberikan oleh Program studi ekonomi syariah masih kurang, diharapkan agar terus melakukan upaya peningkatan sumber

daya insani dengan memberikan pelatihan yang sangat berguna bagi staf Program studi ekonomi syariah.

2. Memilih atau menempatkan tenaga-tenaga dengan latar belakang akademik yang sesuai dengan bidang masing-masing.

DAFTAR PUSTAKA

- Aisyah, Merisa Fajar, 'Pengaruh Kualitas Sumber Daya Manusia, Profesionalisme Kerja, Dan Komitmen Terhadap Kinerja Karyawan PDAM Kabupaten Jember', 2017
- Aji, Firman B, 'PDE Perencanaan Dan Evaluasi: Suatu Sistem Untuk Proyek Pembangunan/Oleh Firman B. Aji, S. Martin Sirait', 1984
- Amin, Solekhul, 'Strategi Peningkatan Kualitas Pelayanan Akademik Pada Perguruan Tinggi', *Madaniyah*, 7.2 (2017), 222–36
- Ardiani, Nabilla Rizka, 'Peran Pembangunan Sumber Daya Insani Dalam Mengentas Kemiskinan', *JURNAL MANAJEMEN DAN BISNIS INDONESIA*, 5.1 (2019), 110–20
- Arianto, Nurmin, 'Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Dan Loyalitas Pengunjung Dalam Menggunakan Jasa Hotel Rizen Kedaton Bogor', *Jurnal Pemasaran Kompetitif*, 1.2 (2018), 83–101
- Arikunto, S, *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik* (Jakarta: Rineka Cipta, 2018)
- Aryanto, Rudi, 'Pengaruh Kualitas Pelayanan Prodi Ekonomi Syariah Dalam Penyelesaian Administrasi Terhadap Kepuasan Mahasiswa Dan Dampaknya Terhadap Citra Prodi Ekonomi Syariah', *I-Finance: A Research Journal on Islamic Finance*, 3.2 (2017), 213–27
- Bangun, Wilson, 'Manajemen Sumber Daya Manusia', 2018
- Chandra, Eka, 'Tingkat Kepuasan Mahasiswa Terhadap Layanan Akademik Fakultas Ilmu Tarbiyah Dan Keguruan Universitas Islam Negeri Syarif Hidayatullah Jakarta' (Skripsi)
- Digdowiseiso, Kumba, 'Metodologi Penelitian Ekonomi Dan Bisnis' (Lembaga Penerbitan Universitas Nasional (LPU-UNAS), 2017)

- Effendi, Mukhlison, 'Pengembangan Sumber Daya Manusia Dalam Meningkatkan Citra Lembaga Di Lembaga Pendidikan Islam', *Southeast Asian Journal of Islamic Education Management*, 2.1 (2021), 39–51
- Hamid, Abdul, 'Strategi Pengembangan Sumber Daya Manusia Dalam Upaya Meningkatkan Mutu Pelayanan Terhadap Nasabah Pada PD. BPR NTB Lobar KC Labuapi' (UIN Mataram, 2020)
- Hardiyansyah, Hardiyansyah, *Kualitas Pelayanan Publik: Konsep, Dimensi, Indikator Dan Implementasinya* (Gava Media, 2018)
- Hasibuan, Malayu S P, 'Manajemen: Dasar, Pengertian, Dan Masalah', 2007
- Hilda, Atiqah Meutia, and Muhammad Jafar Elly, 'Peningkatan Kualitas Sumber Daya Manusia Untuk Pengembangan Sistem Informasi Geospasial', *Jurnal Solma*, 8.2 (2019), 258
- Huzain, Hasriany, 'Pengelolaan Sumber Daya Manusia', *OSF Preprints*. November, 21 (2021)
- Ikhmannudin, Muhammad, and Poetri Leharika Pakpahan, 'Empowerment as A Quality Improvement Human Resources Through The Implementation of Total Quality Management', *Nidhomul Haq: Jurnal Manajemen Pendidikan Islam*, 6.1 (2021), 41–60
- Jurini, Kristanti Puji Winah, 'Menetapkan Segmentasi Pasar', *Jakarta: Direktorat Pendidikan Menengah Kejuruan Dirjen Dikdasmen Depdiknas*, 2003
- Jusmaliani, M E, *Pengelolaan Sumber Daya Insani* (Bumi Aksara, 2023)
- Koni, Agus;, H Ade; Albayan, Fenny Damayanti; Rusmana, Irma Mandasari; Hatta, Juhadi;, and Wawan Kurniawan, *Manajemen Sumber Daya Insani (Sebuah Konsep-Konsep Dan Implementasi)*, *Widina Bhakti Persada*, 2021
- Kurniawan, Agung, *Transformasi Pelayanan Publik* (Pembaruan, 2005)
- Lukman, Sampara, 'Manajemen Kualitas Pelayanan' (Jakarta: Stia Lan Press,

2000)

Makhrus, 'Peran Perguruan Tinggi Dalam Mendorong Pengembangan Sumber Daya Insani Pada Lembaga Keuangan Syariah', *Islamadina*, 2015, 52–66
<<http://jurnalnasional.ump.ac.id/index.php/ISLAMADINA/article/view/1663>>

Mathis, Robert L, and John Harold Jackson, *Manajemen Sumber Daya Manusia* (Thomson Learning, 2001)

Moleong, Lexy J, 'Metode Penelitian Kualitatif, Bandung: PT', *Remaja Rosda Karya*, 2017

Mulyapradana, Aria, and Atik Lazulfa Indah, 'Tata Kelola Administrasi Untuk Meningkatkan Kualitas Pelayanan Administrasi Di PT. BAM Kabupaten Tegal', *Jurnal Institusi Politeknik Ganesha Medan (Juripol)*, 1 (2018), 1779–2599

Musyaddad, Kholid, 'Prinsip Prinsip Manajemen Sumber Daya Manusia Dalam Perspektif Islam', *Al-Fikrah: Jurnal Kependidikan Islam IAIN Sulthan Thaha Saifuddin*, 5 (2014), 56533

Noe, Raymond A, John R Hollenbeck, and Patrick M Wright Barry Gerhart, 'Manajemen Sumber Daya Manusia: Mencapai Keunggulan Bersaing, Buku 1', 2011

Nugroho, Yohanes Arianto Budi, *Manajemen Sumber Daya Manusia: Mengelola SDM Secara Profesional* (Penerbit Universitas Katolik Indonesia Atma Jaya, 2020)

Parasuraman, A, Leonard L Berry, and Valarie A Zeithaml, 'Guidelines for Conducting Service Quality Research.', *Marketing Research*, 2.4 (1990)

Perawironegoro, Djamaluddin, 'Pengembangan Sumber Daya Manusia Di Lembaga Pendidikan Islam', *Tajdidukasi: Jurnal Penelitian Dan Kajian Pendidikan Islam*, 8.1 (2019)

- Prihantoro, Agung, *Peningkatan Kinerja Sumber Daya Manusia Melalui Motivasi, Disiplin, Lingkungan Kerja, Dan Komitmen* (Deepublish, 2015)
- Ratminto, A S, 'Manajemen Pelayanan. Yogyakarta: Pustaka', 2006
- Ri, Departemen Agama, 'Al-Qur'an Dan Tafsirnya', *Jakarta: Lentera Abadi*, 2010
- Ruky, Achmad S, *Sumber Daya Manusia Berkualitas Mengubah Visi Menjadi Realitas: Pendekatan Mikro Praktis Untuk Memperoleh Dan Mengembangkan Sumber Daya Manusia Berkualitas Dalam Organisasi* (Gramedia Pustaka Utama, 2003)
- Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, Dan R&D* (Bandung: CV Alfabeta, 2018)
- Sugiyono, Prof, 'Metode Kuantitatif Kualitatif Dan R&D', *Jakarta: Alfabeta*, 2014
- Sukirno, Sadono, *Pengantar Bisnis* (Jakarta: Prenada Media, 2017)
- Sule, Ernie Tisnawati, and Kurniawan Saeful, *Pengantar Manajemen* (Prenada Media, 2019)
- Sumarwan, Ujang, and Fandy Tjiptonon, *Strategi Pemasaran Dalam Perspektif Perilaku Konsumen* (Pt Penerbit Ipb Press, 2019)
- Suprihanto, John, and Lana Prihanti Putri, *Manajemen Sumber Daya Manusia* (UGM PRESS, 2021)
- Syakarna, Nugrahaeni Fitroh R, Krismonika Krismonika, and Nurul Azizah, 'Analisa Komparasi Konsep Sumber Daya Insani (SDI) Konvensional Dan Syari'ah', *Musyarakah: Journal of Sharia Economic (MJSE)*, 1.1 (2021), 48–61
- Tjiptono, Fandy, 'Service, Quality, Dan Satisfaction', 2017
- , *SERVICE MANAGEMENT: Mewujudkan Layanan Prima Edisi 4* (Penerbit Andi, 2022)

Yusuf, Muri, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif & Penelitian Gabungan*
(Jakarta: Kencana, 2017)

Zainal, Veithzal Rivai, 'Dkk.(2015). *Manajemen Sumber Daya Manusia Untuk
Perusahaan*', *Cetakan Ketujuh. Jakarta. PT. Raja Grafindo Persada*

LAMPIRAN

Lampiran 1:

PEDOMAN WAWANCARA

Daftar pertanyaan wawancara dosen

1. Apakah ada upaya yang dilakukan untuk meningkatkan kualitas sumber daya insani?
2. Apakah ada sistem penilaian bagi sumber daya insani dalam program studi ekonomi syariah?
3. Bagaimana anda memastikan keandalan dalam menyampaikan materi pembelajaran kepada mahasiswa
4. Bagaimana anda merespon pertanyaan atau permintaan bantuan dari mahasiswa diluar jam perkuliahan?
5. Bagaimana anda meningkatkan kompetensi dan pengetahuan anda sebagai dosen untuk memberikan layanan yang berkualitas?
6. Bagaimana anda berusaha memahami kebutuhan dan perasaan mahasiswa dalam proses pembelajaran
7. Apakah ada fasilitas atau sarana tambahan yang anda butuhkan untuk meningkatkan kualitas layanan anda?

Daftar pertanyaan wawancara staf akademik

1. Bagaimana anda memastikan keandalan dalam proses administrasi akademik?
2. Bagaimana anda merespon pertanyaan atau permintaan mahasiswa terkait proses administrasi?
3. Bagaimana anda memastikan bahwa proses administrasi berjalan dengan cepat dan responsive terhadap kebutuhan mahasiswa?
4. Bagaimana anda memberi dukungan dan empati kepada mahasiswa dalam menyelesaikan masalah administrasi atau akademik
5. Bagaimana Anda memastikan kelancaran proses administrasi?

Daftar pertanyaan untuk mahasiswa

1. Bagaimana kualitas sumber daya insani pada program studi ekonomi syariah saat ini?
2. Bagaimana pendapat Anda tentang keandalan dosen dan pengajar dalam menyampaikan materi pembelajaran?
3. Bagaimana respon dosen dan pengajara terhadap pertanyaan atau masalah yang anda ajukan dalam proses pembelajaran?
4. Bagaimana anda merasa tentang dukungan yang diberikan oleh dosen dan pengajar Ketika anda menghadapi kesulitan dalam belajar?
5. Bagaimana anda menilai kompetensi dosen dan pengajar dalam menyampaikan materi pembelajaran?
6. Bagaimana anda merasakan kepedulian dan perhatian dosen dan pengajar terhadap kebutuhan anda sebagai mahasiswa?
7. Bagaimana dosen dan pengajar memberikan dukungan dan empati kepada mahasiswa yang mengalami kesulitan dalam belajar?
8. Bagaimana pendapat anda tentang fasilitas dan saran yang disediakan oleh program studi ini untuk mendukung proses pembelajaran?
9. Apakah fasilitas dan sarana yang tersedia membantu anda dalam memahami materi pembelajaran?
10. Apakah ada aspek tertentu dari dimensi kualitas yang menurut anda perlu diperbaiki atau ditingkatkan di prodi ini?

Lampiran 2

DOKUMENTASI



Keterangan : Wawancara dengan Bapak Dr. Munir Tubagus, S.Kom., M.Cs pada tanggal 27 juni 2023



keterangan: Wawancara dengan Bapak Sjamsuddin A.K. Antuli, S.Ag.,M.A. pada tanggal 26 juni 2023



keterangan: Wawancara dengan Bapak Muh. Muzwir R. Luntajo., S.E., M.Si.,
pada tanggal 26 juni 2023



keterangan: wawancara dengan Anisa Deviyasmi Adampe mahasiswa semester 8
pada tanggal 23 juni 2023



keterangan : wawancara dengan Fariha Baluntu mahasiswa semester 8
pada tanggal 23 juni 2023



keterangan: wawancara dengan Nifa Mokoginta mahasiswa semester 8
pada tanggal 27 juni 2023



keterangan: wawancara dengan Ibu Fanny Zaman, S.Ag.,
pada tanggal 3 agustus 2023





keterangan: wawancara dengan Bapak EmilYusuf Rowiyan, S.E.
pada tanggal 2 agustus 2023



keterangan: wawancara dengan Hardianti Datusolang, S.Pd
pada tanggal 2 agustus 2023

Lampiran 3

Surat Permohonan Izin Penelitian



KEMENTERIAN AGAMA RI
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI (IAIN) MANADO
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM

Jl. Dr.S.H.Sarundajang Kawasan Ring Road I Kota Manado Telepon./Fax (0431) 860616 Manado 95128

Nomor : B- 28 /In.25/F.IV/TL.00.1/04/2023

April 2023

Lampiran : -

Hal : Permohonan Izin Penelitian

Kepada Yth:

.....

Di-

Tempat

Assalamu'alaikum Wr, Wb.

Dengan hormat disampaikan bahwa Mahasiswa Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Manado, yang tersebut namanya dibawah ini :

Nama : Feyza Parindo
NIM : 19.4.1.102
Semester : VIII (Delapan)
Prodi : Ekonomi Syariah
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam

Bermaksud Mengadakan Penelitian Dalam Rangka Penyusunan Skripsi Yang Berjudul: **"Analisis Kualitas Sumber Daya Insani Kompetitif Pada Layanan Program Studi Ekonomi Syariah"** Guna Memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi Dengan

Dosen Pembimbing:

1. Dr. Andi Mukarramah Nagauleng, M.Pd
2. Nur Sadiq Sandimula, ME

Untuk maksud tersebut kami mengharapkan kiranya kepada Mahasiswa yang bersangkutan dapat diberikan izin untuk melakukan penelitian dari bulan April s/d Juni 2023.

Demikian atas perhatian dan kerjasama diucapkan terima kasih.

Wassalamu'alaikum Wr.Wb.



Dekan
Dr. Rosdalina Bukido, M.Hum
NIP: 197803242006042003

Tembusan:

Surat Keterangan Selesai Penelitian



KEMENTERIAN AGAMA RI
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI (IAIN) MANADO
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM

Jln.Dr.S.H.Sarundajang Kawasan Ring Road 1 Kota Manado Tlp./Fax (0431) 860616 Manado 95128

SURAT KETERANGAN

Nomor: B-~~767~~ /In.25/F.IV/PP.00.9/07/2023

Yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Dr. Radiyah Hasan Jan, M.SI

Jabatan : Dekan FEBI IAIN Manado

Dengan ini menerangkan nama Feyza Parindo NIM:19.4.1.102 Mahasiswa Prodi Ekonomi Syariah Fakultas dan Bisnis Islam IAIN Manado benar telah telah melaksanakan penelitian pada Mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam dimulai sejak bulan April s/d Juni 2023 dengan Judul Penelitian "*Analisis Kulaitas Sumber Daya Insani Kompetitif Pada Layanan Program Studi Ekonomi Syariah*"

Demikian surat keterangan ini dibuat dan digunakan seperlunya.

Manado, 27 Juli 2023

Dekan,

Radlyah Hasan Jan



Surat Keterangan Bebas Plagiasi



KEMENTERIAN AGAMA RI.
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI (IAIN) MANADO
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM

Jl. Dr. S.H. Sarundajang Kawasan Ringroad 1 Kota Manado Telp. (0431) 860616 Manado 95128

SURAT KETERANGAN BEBAS PLAGIASI

Nomor: B- /In.25/F.IV/PP.009/08/2023

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Dr. Radlyah Hasan Jan, S.E., M.Si.

Nip. : 197009061998032001

Jabatan : Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam

Dengan ini menerangkan bahwa mahasiswa:

Nama : Feyza Parindo

Nim. : 1941102

Prodi. : Ekonomi Syariah

Setelah mengadakan cek plagiasi dengan menggunakan aplikasi **Turnitin**, maka Skripsi Mahasiswa tersebut diatas, dengan judul:

“Analisis kualitas sumber daya insani yang kompetitif pada layanan program studi ekonomi syariah”

Dinyatakan **bebas plagiasi/~~plagiasi di atas 25%~~ ***

Demikian surat keterangan ini dibuat untuk digunakan sebagaimana mestinya.

Manado, Agustus 2023

Dekan

Radlyah Hasan Jan

*coret yang tidak perlu.

Lampiran 4

IDENTITAS PENULIS

Nama : Feyza Parindo
Tempat, Tanggal Lahir : Torout, 08 November 2001
Jenis Kelamin : Perempuan
Umur : 21 Tahun
Alamat : Jl. Camar V, Malendeng, Kec. Tikala,
Kota Manado, Sulawesi Utara
Agama : Islam
E – Mail : Feyzaparindo6@Gmail.Com
No. Handphone : 085756920357
Nama Ibu : Aisa Molantong
Nama Ayah : Djafar Parindo
Riwayat Pendidikan :
2007 – 2013 : SD Inpres Torout
2013 – 2016 : SMP Negeri 1 Tompasobaru
2016 – 2019 : SMK Negeri 1 Tompasobaru
2019 – Sekarang : Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Manado

