

PERNYATAAN KEASLIAN

Yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Imam Rana Hardiana
NIM : 172032043
Jenjang : Magister
Program Studi : Ekonomi Syariah

Menyatakan bahwa naskah tesis magister yang berjudul "**PENGARUH MANAJEMEN SUMBER DAYA INSANI DAN PENGEMBANGAN TEKNOLOGI INFORMASI TERHADAP PENINGKATAN KUALITAS PELAYANAN BPRS CILEGON MANDIRI DAN BPRS MUAMALAH CILEGON**". Ini secara keseluruhan adalah hasil penelitian/ karya saya sendiri, kecuali pada bagian-bagian yang dirujuk sumbernya sesuai dengan ketentuan yang berlaku di dunia akademik.

Apabila dikemudian hari ternyata terbukti secara meyakinkan bahwa sebagian mapun keseluruhan dari tesis ini merupakan hasil plagiat, saya bersedia menerima sanksi dan konsekuensinya sesuai dengan peraturan perundangan yang berlaku.

Serang, Juni 2021

Saya yang Menyatakan,



PENGESAHAN

Tesis berjudul : “ **PENGARUH MANAJEMEN SUMBER DAYA INSANI DAN PENGEMBANGAN TEKNOLOGI INFORMASI TERHADAP PENINGKATAN KUALITAS PELAYANAN BPRS CILEGON MANDIRI DAN BPRS MUAMALAH CILEGON ”**

Nama : Imam Rana Hardiana
NIM : 172032043
Program Studi : Ekonomi Syariah
Tanggal Ujian : 21 Juni 2022

Dapat diterima sebagai salah satu syarat memperoleh gelar Magister Ekonomi (M.E).



PERSETUJUAN TIM PENGUJI UJIAN TESIS MAGISTER

Tesis berjudul : “ **PENGARUH MANAJEMEN SUMBER DAYA INSANI DAN PENGEMBANGAN TEKNOLOGI INFORMASI TERHADAP PENINGKATAN KUALITAS PELAYANAN BPRS CILEGON MANDIRI DAN BPRS MUAMALAH CILEGON ”**

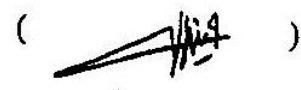
Nama : Imam Rana Hardiana

NIM : 172032043

Program Studi : Ekonomi Syariah

Telah disetujui tim penguji ujian munaqosah

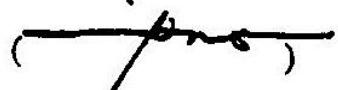
Ketua : Dr H. Moch. Muizzudin, M.Pd



Pengji I : Prof. Dr. B. Safuri, M.Hum



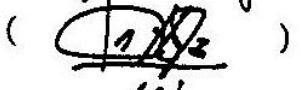
Penguji II : Dr. H. Nafan Tarihoran, M.Hum



Pembimbing I : Dr. Nana Suryapermana, M.Pd
NIP. 19680506 200003 1 001



Pembimbing II : Dr. H. Anis Fauzi, M.Si.
NIP. 197610281998021001



Sekertaris : Moch. Subekhan, M.Ag
NIP. 19730124 200501 1 002



Diuji di Serang pada tanggal, 21 Juni 2021

Waktu : 09.00 - 10.00 WIB

Hasil=nilai : 3,58

Predikat : Sangat Memuaskan

NOTA DINAS PEMBIMBING

Kepada Yth,
Direktur Program Pascasarjana
UIN Sultan Maulana Hasanuddin Banten
di Serang

Assalamu'alaikum Wr. Wb

Setelah melakukan bimbingan, arahan, dan koreksi terhadap penulisan tesis magister yang berjudul: “**PENGARUH MANAJEMEN SUMBER DAYA INSANI DAN PENGEMBANGAN TEKNOLOGI INFORMASI TERHADAP PENINGKATAN KUALITAS PELAYANAN BPRS CILEGON MANDIRI DAN BPRS MUAMALAH CILEGON”**

Yang ditulis oleh :

Nama : Imam Rana Hardiana

NIM : 172032043

Program : Magister (S2)

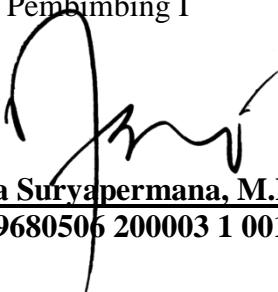
Program Studi : Ekonomi Syariah

Kami telah sepakat bahwa tesis magister tersebut dapat diajukan pada Program Pascasarjana UIN Sultan Maulana Hasanuddin Banten untuk mengikuti UJIAN TESIS MAGISTER guna memperoleh gelar M.E (Magister Ekonomi).

Wassalamu'alaikum Wr. Wb

Serang, 21 Juni 2021

Pembimbing I


Dr. Nana Suryapermana, M.Pd.
NIP. 19680506 200003 1 001

Pembimbing II


Dr. H. Anis Fauzi, M.Si.
NIP. 197610281998021001

ABSTRAK

Imam Rana Hardiana, NIM, 172032043, Magister, Ekonomi Syariah, “ Pengaruh Manajemen Sumber Daya Insani Dan Pengembangan Teknologi Informasi Terhadap Peningkatan Kualitas Pelayanan BPRS Cilegon Mandiri Dan BPRS Muamalah Cilegon ”

Peran perbankan syariah dalam peningkatan perekonomian di Indonesia dinilai positif dan dipandang akan mampu mendukung terhadap peningkatan perekonomian Indonesia. Melalui pengembangan perbankan syariah diharapkan layanan perbankan akan dapat menyentuh segenap lapisan masyarakat Indonesia sampai dengan level grass root yang saat ini tidak tersentuh oleh perbankan konvensional. Salah satu kelebihan dari sistem perbankan syariah adalah selaras dengan harapan kaum muslimin yang ingin melakukan aktivitas ekonomi secara Islami dan dapat menghindari praktik riba, gharar dan maysir yang dilarang dalam agama Islam, sehingga aktifitas ekonomi tersebut bernilai ibadah atau berdimensi ruhaniah karena melaksanakan tuntutan syariat Islam. Perumusan Masalah dirumuskan suatu masalah sebagai berikut: 1. Bagaimana pengaruh manajemen sumber daya insani terhadap peningkatan kualitas pelayanan BPRS Cilegon Mandiri dan BPRS Muamalah Cilegon ?. 2. Bagaimana pengaruh pengembangan teknologi informasi terhadap peningkatan kualitas pelayanan BPRS Cilegon Mandiri dan BPRS Muamalah Cilegon ?. 3. Bagaimana pengaruh manajemen sumber daya insani dan pengembangan teknologi informasi secara bersama-sama terhadap peningkatan kualitas pelayanan BPRS Cilegon Mandiri dan BPRS Muamalah Cilegon.Tujuan dari penelitian ini adalah sebagai berikut: a. Mengetahui pengaruh manajemen sumber daya insani terhadap peningkatan kualitas pelayanan BPRS Cilegon Mandiri dan BPRS Muamalah Cilegon. b. Mengetahui pengaruh pengembangan teknologi informasi terhadap peningkatan kualitas pelayanan BPRS Cilegon Mandiri dan BPRS Muamalah Cilegon. c. Mengetahui pengaruh manajemen sumber daya insani dan pengembangan teknologi informasi secara bersama-sama terhadap peningkatan kualitas pelayanan BPRS Cilegon Mandiri dan BPRS Muamalah Cilegon..Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah menggunakan metode deskriptif kuantitatif. Digunakan tiga variabel, terdiri dari dua variabel bebas dan satu variable terikat. Variable bebas (Independent variable) adalah Manajemen Sumber Daya Insani (X1) dan Pengembangan Teknologi Informasi (X2) sedangkan variable terikat (dependent variable) yaitu Peningkatan Kualitas Pelayanan (Y). Dengan dilakukan Uji Validitas dan Reliabilitas Dan uji asumsi klasik yaitu Uji Multikolineritas, Uji Heteroskedastisitas dan Uji Normalitas. Kemudian menggunakan Pengajuan Persyaratan Analisis yaitu Analisis Regresi Linier Berganda dan Pengajuan Hipotesis, Uji Parsial (Uji t), Uji Simultan (Uji f), Koefisien Korelasi (r), Koefisien determinasi (R-Squares).Setelah dilakukan penelitian, diketahui bahwa variabel Manajemen Sumber Daya Insani (X1) Dari hasil perhitungan yang didapatkan nilai t_{hitung} sebesar 4,198 Dan nilai t_{tabel} adalah 1,665 (bisa lihat pada lampiran t_{tabel}) dengan nilai signifikan $0,000 < 0,05$. Maka dapat dikatakan terdapat pengaruh signifikan antara Manajemen Sumber Daya Insani terhadap Peningkatan Kualitas Pelayanan. Sedangkan untuk Variabel Pengembangan Teknologi Informasi (X2), dari hasil perhitungan didapatkan nilai T_{hitung} sebesar 2,409. Dan nilai t_{tabel} adalah 1,665 dengan nilai signifikan $0,019 < 0,05$. Maka dapat dikatakan terdapat pengaruh signifikan antara Pengembangan Teknologi Informasi terhadap Peningkatan Kualitas Pelayanan. Berdasarkan nilai statistik pada hasil analisis, dapat dijelaskan variabel Peningkatan Kualitas Pelayanan memiliki nilai f_{hitung} sebesar 37,765 dengan nilai signifikan 0,000. karena nilai signifikansi lebih kecil $0,000 < 0,05$, maka dapat disimpulkan bahwa variabel Manajemen Sumber Daya Insani (X1) dan Pengembangan Teknologi Informasi (X2) secara simultan (bersama-sama) berpengaruh signifikan terhadap Peningkatan Pelayanan (Y).

Keyword : Manajemen Sumber Daya Insani, Pengembangan Teknologi Informasi, Peningkatan Kualitas Pelayanan

ABSTRACT

Imam Rana Hardiana, NIM, 172032043, Masters, Sharia Economics, "The Effect of Human Resource Management and Information Technology Development on Service Improvement (Studies on Bprs Cilegon Mandiri and Bprs Muamalah Cilegon)"

The role of Islamic banking in improving the economy in Indonesia is considered positive and is seen to be able to support the improvement of the Indonesian economy. Through the development of sharia banking, it is hoped that banking services will be able to touch all levels of Indonesian society down to the grass root level which is currently untouched by conventional banking. One of the advantages of the Islamic banking system is that it is in line with the expectations of Muslims who want to carry out Islamic economic activities and can avoid the practices of usury, gharar and maysir which are prohibited in Islam, so that these economic activities have religious values or have a spiritual dimension because they carry out the guidance of Islamic law. Problem formulation is formulated as follows: 1. How is the influence of human resource management on improving services at BPRS Cilegon Mandiri and BPRS Muamalah Cilegon? 2. How is the influence of information technology development on service improvement at BPRS Cilegon Mandiri and BPRS Muamalah Cilegon? 3. How is the influence of human resource management and the development of information technology together on the improvement of services at BPRS Cilegon Mandiri and BPRS Muamalah Cilegon. The aims of this research are as follows: a. Knowing how much influence human resource management has on improving services at BPRS Cilegon Mandiri and BPRS Muamalah Cilegon. b. Knowing how much influence the development of information technology has on improving services at BPRS Cilegon Mandiri and BPRS Muamalah Cilegon. c. Knowing how much influence human resource management and the development of information technology together on service improvement at BPRS Cilegon Mandiri and BPRS Muamalah Cilegon. The method used in this research is using quantitative descriptive method. Three variables were used, consisting of two independent variables and one dependent variable. The independent variable is Human Resource Management (X1) and Information Technology Development (X2) while the dependent variable is Service Improvement (Y). With the validity and reliability test and classical assumption test, multicollinearity test, autocorrelation test, heteroscedasticity test, normality test. Then using the Submission of Requirements Analysis, namely Multiple Linear Regression Analysis and Hypothesis Submission, Partial Test (t test), Simultaneous Test (f Test), Correlation Coefficient (r), Coefficient of determination (R-Squares). After conducting the research, it is known that the human resource management variable (X1). From the calculation results, the count value is 4.198 t table is 1.665 (can be seen in the attachment t table) with a significant value of $0.000 < 0.05$. So it can be said to have a positive and significant effect between human resource management and service improvement. The variable of information technology development (X2). From the calculation results, the count value is 2.409. And the t-table value is 1.665 with a significant value of $0.019 < 0.05$ for the development of information technology. Service Based on the statistical value in the results of the analysis, it can be explained that the variable service improvement has a calculated f value of 37.765 with a significant value of 0.000. because the smaller significance value is $0.000 < 0.05$, it can be concluded that the variable of Human Resource Management (X1) Information Technology Development (X2) have significant effect on Service Improvement (Y).

Keyword: Human Resource Management, Information Technology Development, Service Improvement

نبذة مختصرة

إمام رنا هارديانا ، رقم القيد: 172032043 ، رسالة الماجستير ، قسم الاقتصاد الإسلامي ، "تأثير إدارة الموارد البشرية وتطوير تكنولوجيا المعلومات على تحسين جودة خدمة البنك الشرعي للتسليف الاجتماعي "(BPRS Muamalah Cilegon) وبنك (BPRS Cilegon Mandiri)

يعد دور الخدمات المصرفية الإسلامية في تحسين الاقتصاد الإندونيسي إيجابياً ويعتبر قادرًا على دعم تحسين الاقتصاد الإندونيسي. ويرجى من خلال تطوير الخدمات المصرفية المتواقة مع الشريعة أن تتمكن الخدمات المصرفية من الوصول إلى جميع مستويات المجتمع الإندونيسي وصولاً إلى المستوى الشعبي (الأدنى) الذي لا يتأثر حالياً بالخدمات المصرفية التقليدية. ومن مزايا النظام المصرفي الشرعي أنه يتماشى مع آمال المسلمين الراغبين في القيام بأنشطة اقتصادية بطريقة إسلامية وتجنب ممارسة الربا والغزار والميسر المحرمة في الإسلام حتى تكون هذه الأنشطة الاقتصادية ذات قيمة عبودية أو لها بعد روحي لأنها تنفذ توجيهات الشريعة الإسلامية. وتمت صياغة المسألة في هذا البحث على النحو التالي: ١. كيف يتم تأثير إدارة الموارد البشرية على تحسين جودة خدمة البنك الشرعي للتسليف الاجتماعي (BPRS Cilegon Mandiri) وبنك (BPRS Muamalah Cilegon)؟ ٢. كيف هو تأثير تطوير تكنولوجيا المعلومات على تحسين جودة خدمة البنك الشرعي للتسليف الاجتماعي (BPRS Cilegon Mandiri) وبنك (BPRS Muamalah Cilegon)؟ ٣. كيف يتم تأثير إدارة الموارد البشرية وتطوير تكنولوجيا المعلومات معًا لتحسين جودة خدمة البنك الشرعي للتسليف الاجتماعي (BPRS Cilegon Mandiri) وبنك (BPRS Muamalah Cilegon)؟ وأهداف هذا البحث هي كما يلي: أ. معرفة تأثير إدارة الموارد البشرية على تحسين جودة خدمة البنك الشرعي للتسليف الاجتماعي (BPRS Cilegon Mandiri) وبنك (BPRS Muamalah Cilegon). ب. معرفة تأثير تطوير تكنولوجيا المعلومات على تحسين جودة خدمة البنك الشرعي للتسليف الاجتماعي (BPRS Cilegon Mandiri) وبنك (BPRS Muamalah Cilegon). ج. معرفة تأثير إدارة الموارد البشرية وتطوير تقنية المعلومات معًا على تحسين جودة خدمة البنك الشرعي للتسليف الاجتماعي (BPRS Cilegon Mandiri) وبنك (BPRS Muamalah Cilegon). والطريقة المستخدمة في هذه البحث هي الطريقة الوصفية الكمية. تم استخدام ثلاثة متغيرات تتكون من متغيرين مستقلين ومتغير تابع واحد. والمتغير المستقل هو إدارة الموارد البشرية (X1) وتطوير تكنولوجيا المعلومات (X2) بينما المتغير التابع هو تحسين جودة الخدمة (Y). ويتم في هذا البحث إجراء اختبارات الصلاحية والموثوقية واختبارات الافتراض الكلاسيكية متعددة الخطية واختبار تغير المرونة واختبار الحالـة الطبيعـية. ثم استخدم البحث تقديم متطلبات التحليل ، وهي تحليل الانحدار الخطـي المتعدد وتقديم الفرضـيات ، والاختبارـالجزئـي (اختبار t) ، واختبارـالتزامـن (اختبار f) ، ومـعاملـالـارـتبـاط (r) ، ومـعاملـالـتحـديد (R-Squares). وبعد إجراء الحساب على متغير إدارة الموارد البشرية (X1) ، تبيـنـتـ النـتيـجةـ أنـقيـمةـ (tـالـحسابـ)ـ هيـ ١.٦٦٥ـ وـقيـمةـ (الـجدـولـ)ـ هيـ ١.٦٦٥ـ (يمـكـنـ رـؤـيـتهاـ فـيـ جـوـلـ tـالـمرـفـقـ)ـ معـقيـمةـ الأـهمـيـةـ قـدـرـهـ ٠.٠٥٠٠٠ـ .ـلـذـكـ يـمـكـنـ القـوـلـ أـنـ هـنـاكـ تـأـثـيرـ كـبـيرـ بـيـنـ إـدـارـةـ المـوـارـدـ البـشـرـيـةـ عـلـىـ تـحـسـينـ جـوـدـةـ الـخـدـمـةـ.ـوـأـمـاـ بـالـنـسـبـةـ لـمـتـغـيرـ تـطـوـيرـ تـكـنـوـلـوـجـيـاـ الـمـوـلـعـوـتـ (X2)ـ تـبـيـنـتـ مـنـ نـتـائـجـ الـحـاسـبـ أـنـ قـيـمةـ (الـحـاسـبـ)ـ هيـ ٤.٤ـ وـقـيـمةـ (الـجـدـولـ)ـ هيـ ١.٦٦٥ـ مـعـقـيـمةـ الأـهمـيـةـ ١٩ـ بـيـنـ تـكـنـوـلـوـجـيـاـ الـمـوـلـعـوـتـ (X2)ـ وـإـدـارـةـ المـوـارـدـ البـشـرـيـةـ (X1)ـ وـتـطـوـيرـ تـكـنـوـلـوـجـيـاـ الـمـوـلـعـوـتـ (X2)ـ فـيـ وـقـتـ وـاحـدـ (مـعـاـ)ـ لـهـ تـأـثـيرـ كـبـيرـ عـلـىـ تـحـسـينـ الـخـدـمـةـ (Yـ).

الكلمة المفتاحية: إدارة الموارد البشرية ، تطوير تكنولوجيا المعلومات ، تحسين جودة الخدمة

PEDOMAN TRANSLITERASI ARAB-LATIN

Transliterasi yang digunakan dalam penulisan tesis magister di lingkungan Program Pascasarjana UIN “SMH” Banten mengacu kepada Surat Keputusan Bersama Menteri Agama R.I. dan Menteri Pendidikan dan Kebudayaan R.I. Nomor 158/1987 dan 0543 b/U1987, tanggal 22 Januari 1988, dengan sedikit penyesuaian. Transliterasi huruf-huruf Arab tertentu bisa dibuat dengan menggunakan *Time New Arabic 12*, dengan cara sebagai berikut :

ā = Tekan a dan tekan shif+titik

Ā = Tekan A dan tekan shif+titik

i< = Tekan I dan tekan shif+titik

I < = Tekan I dan tekan shif+koma

ū = Tekan u dan tekan shif+titik

Ū = Tekan U dan tekan shif+koma

ḥ = Tekan h dan tekan shif+kurung kurawal kanan

Ḩ = Tekan H dan tekan shif+kurung kurawal kiri

ş = Tekan s dan tekan shif+ kurung kurawal kanan

Ş = Tekan S dan tekan shif+kurung kurawal kiri

ś = Tekan s dan tekan garis miring

Ś = Tekan S dan tekan shif+garis miring

đ = Tekan d dan tekan shif+kurung kurawal kanan

Đ = Tekan D dan tekan shif+ kurung kurawal kiri

ẗ = Tekan t dan tekan shif+kurung kurawal kanan

ẗ̄ = Tekan T dan tekan shif+kurung kurawal kiri

ڙ = Tekan z dan tekan garis miring

ڙ̄ = Tekan Z dan tekan shif+garis miring

ڙ̄̄ = Tekan z dan tekan shif+kurawal kiri

ڙ̄̄̄ = Tekan Z dan tekan shif+kurung kurawal kiri

Konsonan Tunggal

Huruf Arab	Nama	Huruf Latin	Keterangan
ا	Alif	Tidak dilambangkan	Tidak dilambangkan
ب	Ba	B/b	be
ت	ta'	T/t	te
ث	tsa'	Ş/ş	tse (s titik di atas)
ج	Jim	J/j	je
ح	ha'	H/h	ha (h dengan titik di bawah)
خ	kha'	Kh/kh	kha (gabungan k dan h)
د	Dal	D/d	de
ڙ	zal'	ڙ/z	zal (z dengan titik di atas)

ر	ra'	R/r	er
ز	Zai	Z/z	zet
س	Sin	S/s	es
ش	Syin	Sy/sy	es dan ye
ص	Sad	S/s	es (dengan titik di bawah)
ض	Dad	D/d	de (dengan titik atau garis dibawah)
ط	ta'	T/t	t (dengan titik di bawah)
ظ	za'	Z/z	z (dengan titik di bawah)
ع	'ain	'	Koma terbalik di atas
غ	Gain	Gh	ge (gabungan ata dengan g dan h)
ف	Fa'	F	ef
ق	Qàf	Q	qi
ك	Kàf	K	ka
ل	Lam	L	el
م	Mim	M	em

ن	Nun	N	en
و	wawu	W	we
ه	ha'	H	ha
ء	hamzah	'	Apostrof
ي	ya'	Y	Ye

Konsonan Rangkap Karena *Syaddah* Ditulis Rangkap

عَدَّة	ditulis	'iddah
--------	---------	--------

Ta' marbutoh

1. Bila diamalkan ditulis h

هبة	ditulis	hibah
جزية	ditulis	jizyah

(Ketentuan ini tidak dilakukan terhadap kata-kata Arab yang sudah terserap ke dalam bahasa Indonesia dan menjadi bahasa baku, seperti shalat, zakat, dan sebagainya, kecuali bila dikehendaki lafal aslinya).

Bila diikuti dengan kata sandang “al” serta bacaan kedua itu terpisah, maka ditulis dengan h.

كرامة الأولياء	ditulis	<i>Karāmah al auliya</i>
----------------	---------	--------------------------

2. Bila ta' *marbutah* hidup atau dengan *harkat*, *fathah*, *kasrah* dan *dhammah* ditulis t.

زكاة الفطر	ditulis	<i>Zak tul fitri</i>
-------------------	---------	----------------------

Vokal pendek

/	Kasrah	Ditulis	i
—/—	Fathah	Ditulis	a
,	Dammah	Ditulis	u

Vokal Panjang

Fathah + alif	ditulis	ā
جاہلیۃ	ditulis	<i>Jāhiliyyah</i>
Fathah + ya' mati	ditulis	ā
یسعی	ditulis	<i>Yas'ā</i>
Kasrah + ya' mati	ditulis	ī

کریم	ditulis	Karim
Dammah + wawu mati	ditulis	ū
فروض	ditulis	<i>Furūdu</i>

Vokal Rangkap

Fathah + ya' mati	ditulis	ai
بینکم	ditulis	<i>bainakum</i>
Fathah+wawu mati	ditulis	au
قول	ditulis	<i>qaulun</i>

KATA PENGANTAR

Bismillahirrohmanirrohiim, DENGAN RAHMAT ALLAH SWT Alhamdulillah Wa Syukurillah, penulis panjatkan kehadiran Allah ‘Azza Wajalla yang telah memberikan taburan nikmat, kasih sayangnya, serta yang telah memberikan taufiq, dan hidayah-Nya sehingga terselesainya karya tulis ilmiah ini yang berjudul “**PENGARUH MANAJEMEN SUMBER DAYA INSANI DAN PENGEMBANGAN TEKNOLOGI INFORMASI TERHADAP PENINGKATAN KUALITAS PELAYANAN BPRS CILEGON MANDIRI DAN BPRS MUAMALAH CILEGON** ”. yang tersusun sebagai bentuk jawaban dan permasalahan sehingga penulis memperoleh gambaran terhadap penelitian yang telah dilakukan oleh penulis.

Shalawat beriringan salam semoga tetap tercurahkan kepada junjungan alam dan Uswatun Hasanah Nabi Muhammad SAW. Serta keluarga dan para sahabatnya yang telah memberikan sumber ilmu dan hukum yang telah diridhoi-Nya.

Penulis berupaya penuh semangat dalam penulisan tesis ini, penulis menyadari banyak melibatkan berbagai pihak yang telah mendukung baik secara moril maupun material dari berbagai pihak. Oleh karena itu perkenankan penulis menyampaikan penghargaan/ apresiasi yang setinggi-tingginya dan mengucapkan *jazakumullahu khairan wajaza* yang mendalam kepada yang terhormat :

1. Bapak Prof. Dr. H. Fauzul Iman, M.A REKTOR UIN Sultan Maulana Hasanuddin Banten.
2. Bapak Prof. Dr. H. B. Syafuri, M.Hum Diektur Pascasarjana UIN Sultan Maulana Hasanuddin Banten.
3. Bapak Dr. Nana Suryapermana, M.Pd Katua Prodi Ekonomi Syariah Pascasarjana UIN Sultan Maulana Hasanuddin Banten.

4. Bapak Dr. Nana Suryapermana, M.Pd dosen pembimbing I Dan Bapak Dr. H. Anis Fauzi, M.Si. pembimbing II yang selalu membimbing penulis dengan penuh kebijaksanaan dan memberikan arahan-arahan, bimbingan serta memotivasi penulis dengan penuh keikhlasan hingga terselesaikannya tesis ini.
5. Bapak dan Ibu Dosen serta staf pengajar di Pascasarjana UIN “Sultan Maulana Hasanudin Banten, yang telah memberikan bekal pengetahuan yang begitu berharga selama penulis kuliah di Pascasarjana UIN “Sultan Maulana Hassanuddin Banten.
6. Bapak Idar Sudarma Direktur/Pimpinan BPRS Cilegon Mandiri Dan Bapak Samsul Hadi Direktur/Pimpinan BPRS Muamalah Cilegon yang telah bersedia membantu memberikan izin dalam penelitian hingga terselesaikannya tesis ini.
7. Keluarga tercinta yang senantiasa memberikan doanya, serta motivasi dan materi, sehingga penulis dapat menyelesaikan tesis ini.
8. Rekan-rekan Seperjuangan Pascasarjana UIN Sultan Maulana Hasanuddin Banten Program Study Ekonomi Syariah angkatan ke 14 tahun 2017, Bapak H. Iman Firdaus, LC, DIPL, Bapak Arka, M.E. Bapak Iman Nurilmi, M.E. Bapak Ahmad Yusuf, Bapak Amad Hariri, Ibu Tatou Humaeroeh, M.E. Ibu Neneng Hilnayanti, Ibu Nurfidini Ristianti, M.E. yang telah memberikan Suport dan semangat dalam penyelesaian tesis ini.

Akhirnya hanya kepada Allah SWT. Penulis memohon semoga semua pihak yang telah membantu baik moril maupun materil mendapatkan balasan yang berlipat, dan penulis menyadari dalam penulisan tesis ini masih jauh dari kesempurnaan. Oleh sebab itu, saran dan kritik konstruktif dari berbagai pihak akan penulis terima dengan senang hati. Penulis berharap semoga tesis ini bermanfaat khususnya bagi penulis umumnya bagi pembaca.

Serang, Juni 2021

Penulis

ttd

Imam Rana Hardiana
NIM : 172032043

PERSEMBAHAN

Penulis Persembahkan Tesis ini kepada:

Keluarga tercinta serta keluarga besar yang telah memberikan dukungan moral dan material, kasih sayang serta do'a yang tiada henti dan menyemangati penulis untuk tabah dalam menghadapi kesulitan-kesulitan selama proses penulisan tesis ini.

MOTTO

إِنَّ اللَّهَ يَأْمُرُكُمْ أَن تُؤْدُوا الْأَمْوَالَ إِلَيْ أَهْلِهَا وَإِذَا حَكَمْتُمْ بَيْنَ النَّاسِ أَن

تَحْكُمُوا بِالْعَدْلِ إِنَّ اللَّهَ يُعِظِّمُكُمْ بِهِ إِنَّ اللَّهَ كَانَ سَيِّئًا بَصِيرًا

“Sesungguhnya Allah menyuruh kamu menyampaikan amanat kepada yang berhak menerimanya, dan (menyuruh kamu) apabila menetapkan hukum di antara manusia supaya kamu menetapkan dengan adil. Sesungguhnya Allah memberi pengajaran yang sebaik-baiknya kepadamu. Sesungguhnya Allah adalah Maha mendengar lagi Maha Melihat”. (QS an-Nisaa Ayat 58)

DAFTAR ISI

PERNYATAAN KEASLIAN	i
LEMBAR PENGESAHAN	ii
PESETUJUAN TIM PENGUJI	iii
NOTA DINAS PEMBIMBING	iv
ABSTRAK	v
PEDOMAN TRANSLITERASI ARAB-LATIN	viii
KATA PENGANTAR	xiv
PERSEMBAHAN.....	xvii
MOTTO	xviii
DAFTAR ISI	xix
DAFTAR TABEL	xx
DAFTAR GAMBAR	xxxii
DAFTAR GRAFIK	xxxiii
BAB I PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Identifikasi Masalah	9
C. Pembatasan Masalah	10
D. Perumusan Masalah.....	10
E. Tujuan Penelitian	11
F. Manfaat Penelitian	
1. Manfaat Secara Teoritis	11
2. Manfaat Secara Praktis	12

G. Kerangka Berfikir	14
H. Sistematika Penulisan.....	16

BAB II KAJIAN TEORI DAN PENGAJUAN HIPOTESIS

A. Kajian Teori	18
1. Pengertian Manajemen Sumber Daya Insani.....	18
2. Teknologi Informasi	25
3. Pengertian Peningkatan Kualitas Pelayanan	38
B. Hasil penelitian yang relevan	46
C. Pengajuan Hipotesis	47

BAB III METODE PENELITIAN

A. Tujuan Penelitian.....	49
B. Tempat Penelitian	49
C. Waktu Penelitian.....	49
D. Metode Penelitian	50
E. Instrumen Penelitian	51
1. Manajemen Sumberdaya Insani	52
2. Pengembangan Teknologi Informasi.....	53
3. Peningkatan Pelayanan	53
F. Teknik Pengambilan Populasi dan sampel	56
G. Teknik Analisis Data	57

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Gambaran Umum Objek Penelitian	65
---	----

1. Sejarah Singkat berdirinya BPR Syari'ah Mu'amalah Cilegon.....	66
2. Visi & Misi	67
3. Tugas Dan Tanggung Jawab (Job Description).....	68
4. Produk-Produk BPR Syariah Mu'amalah Cilegon	71
B. Deskripsi data penelitian	75
1. Uji Validitas dan Reliabilitas.....	75
a. Hasil Uji Validitas	76
b. Hasil Uji Realibilitas	95
2. Uji Asumsi klasik	97
a. Hasil Uji Multikolonieritas	97
b. Hasil Uji Heteroskedastisitas	99
c. Hasil Uji Normalitas	102
3. Analisis data	105
a. Analisis Regresi Linear Berganda	
105	
4. Hipotesis	107
a. Hasil Uji Parsial (Uji t)	108
b. Hasil Uji Simultan (Uji f)	110
5. Pembahasan Hasil Penelitian	117

BAB V PENUTUP

A. Simpulan.....	119
B. Implikasi hasil penelitian.....	122

C. Saran	124
DAFTAR PUSTAKA	126
LAMPIRAN-LAMPIRAN	128
DAFTAR RIWAYAT HIDUP	

DAFTAR TABEL

Tabel IV.1 Jadwal Penelitian	50
Tabel IV.2 Kisi-Kisi Instrumen Penelitian.....	54
Tabel IV.3 Output SPSS Uji Validitas Variabel (X1) Manajemen Sumber Daya Insani.....	78
Tabel IV.4 Output Uji Validitas Variabel (X1) Manajemen Sumber Daya Insani	82
Tabel IV.5 Output SPSS Uji Validitas Variabel (X2) Pengembangan Teknologi Informasi	83
Tabel IV.6 Output Uji Validitas Variabel (X2) Pengembangan Teknologi Informasi	88
Tabel IV.7 Output SPSS Uji Validitas Variabel (Y) Pelayanan	90
Tabel IV.8 Output Uji Validitas Variabel (Y) Pelayanan	96
Tabel IV.9 Output SPSS Uji Reliabilitas Variabel (X1) Manajemen Sumber Daya Insani	97
Tabel IV.10 Output SPSS Uji Reliabilitas Variabel (X2) Pengembangan Teknologi Informasi	98
Tabel IV.11 Output SPSS Uji Reliabilitas Variabel (Y) Peningkatan Pelayanan	98
Tabel IV.12 Hasil uji Reliabilitas	98
Tabel IV.13 Multikolonieritas	100
Tabel IV.14 Autokorelasi	101
Tabel IV.18 Uji heteroskedastisitas	104

Tabel IV.19 One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test	107
Tabel IV.20 Output SPSS Regresi Linier berganda Model Summary	107
Tabel IV.21 Output SPSS Regresi Linier berganda Anova	108
Tabel IV.22 Output SPSS Regresi Linier berganda	108
Tabel IV.23 Hasil Uji Parsial (Uji t)	111
Tabel IV.24 Hasil Uji Simultan (Uji F)	113
Tabel IV.25 Koefisien Korelasi (r)	115
Tabel IV.26 Model summary	116
Tabel IV.27 Determinasi R2 (R-Squares)	117

DAFTAR GAMBAR

Gambar I.1 Kerangka Berfikir	14
Gambar IV.1 Uji Persyaratan Analisis	62
Gambar IV.1 Korelasi ganda	114

DAFTAR GRAFIK

Grafik IV.15 Heteroskedastisitas Scatterplot	102
Grafik IV.16 Heteroskedastisitas Scatterplot	102
Grafik IV.17 Normalitas Dependent Variable: Peningkatan Pelayanan	106

