TUGAS AKHIR

UPAYA PENINGKATAN SDM PT. BANK LAMPUNG KCP NATAR TERHADAP MUTU PELAYANAN NASABAH

Oleh :

NOVI DEWI SAFITRI

14123148

PROGRAM STUDI : DIPLOMA TIGA (D3) PERBANKAN SYARIAH

FAKULTAS : EKONOMI DAN BISNIS ISLAM

INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI

(IAIN) METRO

1438 H/2017 M

UPAYA PENINGKATAN SDM PT. BANK LAMPUNG KCP NATAR TERHADAP MUTU PELAYANAN NASABAH

Diajukan Untuk Memenuhi Tugas dan Memenuhi Sebagian Syarat Memperoleh Gelar A.Md pada Program Diploma Tiga (D3) Perbankan Syariah

Oleh :

NOVI DEWI SAFITRI
14123148

Pembimbing : Husnul Fatarib, Ph.D.

PROGRAM STUDI : DIPLOMA TIGA (D3) PERBANKAN SYARIAH
FAKULTAS : EKONOMI DAN BISNIS ISLAM

INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI
(IAIN) METRO
1438 H/2017 M

PERSETUJUAN

Judul Tugas Akhir : UPAYA PENINGKATAN SDM PT. BANK LAMPUNG KCP NATAR TERHADAP MUTU PELAYANAN NASABAH

Nama : Novi Dewi Safitri

NPM : 14123148

Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam

Jurusan : D-III Perbankan Syariah

MENYETUJUI

Untuk dimunaqosyahkan dalam sidang munaqosyah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Metro.

Pembimbing

Husnul Fatarib, Ph.D
NIP. 19740104 199903 1 004

KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI METRO
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
Jl. Ki Hajar Dewantara 15A Iring Mulyo Metro Lampung 34111
Telp. (0725) 41507 e-mail: stainjusi@stainmetro.ac.id, website: www.stainmetro.ac.id

PENGESAHAN TUGAS AKHIR

No. B-773/In.28/FEBI/PP.00.9/08/2017

Tugas Akhir dengan judul : UPAYA PENINGKATAN SDM PT. BANK LAMPUNG KCP NATAR TERHADAP MUTU PELAYANAN NASABAH, disusun oleh Nama : NOVI DEWI SAFITRI, NPM: 14123148, Program : D3 Perbankan Syariah telah diujikan di Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam pada hari Kamis / tanggal : 20/07/2017

TIM UJIAN TUGAS AKHIR :

Ketua/Moderator	:	Husnul Fatarib, Ph.D.	(.....)
Penguji I	:	Dr. Mat Jalil, M.Hum	(.....)
Penguji II	:	Elfa Murdiana, M.Hum	(.....)
Sekretaris	:	Diana Ambarwati, M.E.Sy	(.....)

PANITIA MUNAQOSAH INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI IAIN METRO

Dekan,

KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA FAKULTAS EKONOMI & BISNIS ISLAM IAIN METRO LAMPUNG

Dr. Widaiya Ninsiana, M.Hum
NIP. 19720923200003 2002

ABSTRAK

UPAYA PENINGKATAN SDM PT. BANK LAMPUNG KCP NATAR TERHADAP MUTU PELAYANAN NASABAH

OLEH

NOVI DEWI SAFITRI

NPM : 14123148

Manusia sebagai Sumber Daya Manusia (SDM), keberadannya sangat penting dalam suatu entitas bisnis, karena SDM menunjang perusahaan melalui karya, bakat, kreativitas, dorongan, dan peran nyata seperti yang dapat disaksikan dalam setiap perusahaan maupun organisasi. Kemampuan individual setiap manusia akan menentukan kemungkinan terserap sebagai SDM pada suatu perusahaan. SDM yang berkualitas merupakan salah satu faktor yang menetukan mutu suatu perusahaan. Terutama perusahaan perbankan, agar pelayanan bank kepada nasabah dapat berjalan sesuai dengan prosedur maka bank perlu melakukan berbagai upaya untuk meningkatkan kinerja setiap karyawannya. Upaya yang dilakukan untuk meningkatkan mutu SDM baik yang berkenaan dengan kualitas moral maupun kinerja setiap karyawan. Upaya pengembangan SDM dilakukan dengan cara pengadaan pelatihan dan pengembangan.

Metode yang digunakan dalam penelitian ini ada deskriftif kualitatif. Pengumpulan data ini menggunakan metode wawancara dan dokumentasi. Teknik analisis data yang digunakan adalah kualitatif dengan teknik pengambilan kesimpulan menggunakan metode berfikir induktif.

Hasil penelitian pada PT. Bank Lampung KCP Natar menunjukkan bahwa upaya peningkatan SDM PT. Bank Lampung KCP Natar terhadap mutu pelayanan nasabah adalah memberikan suatu pelatihan dan pengembangan yang bertujuan untuk membangun semangat kerja dan professionalitas pegawai. Dampak upaya peningkatan SDM PT. Bank Lampung KCP Natar terhadap mutu pelayanan nasabah yaitu pegawai dapat bersaing untuk memberikan pelayanan yang baik pada kegiatan operasional bank kepada nasabah. Pegawai dapat merasakan pentingnya keberadaan mereka sehingga tergerak untuk melaksanakan Visi dan Misi perusahaan.

ORISINILITAS PENELITIAN

Yang bertandatangan dibawah ini :

Nama	: Novi Dewi Safitri
NPM	: 14123148
Program Studi	: D3 Perbankan Syariah
Jurusan	: Syariah dan Ekonomi Islam

Menyatakan bahwa Tugas Akhir ini secara keseluruhan adalah asli hasil penelitian saya kecuali bagian-bagian tertentu yang dirujuk dari sumbernya dan disebutkan dalam daftar pustaka.

Metro, 19 Juli 2017

Yang menyatakan,

METERAI TEMPEL

D98DBADF620392272

6000

ENAM RIBU RUPIAH

Novi Dewi Safitri

NPM. 14123148

MOTTO

عَنۡهُمۡ فَٱعۡفُ حَوۡلِكَ مِنۡ لَا نفَضُّواْ ٱلۡقَلۡبِ غَلِيظَ فَظًّا كُنتَ وَلَوۡ لَهُمۡ لِنتَ ٱللَّهِ مِّنۡ رَحۡمَةٖ فَبِمَا

١٥٩ ٱلۡمُتَوَكِّلِينَ يُحِبُّ ٱللَّهَ إِنَّ ٱللَّهِ عَلَى فَتَوَكَّلۡ عَزَمۡتَ فَإِذَا ٱلۡأَمۡرِ فِي وَشَاوِرۡهُمۡ لَهُمۡ وَٱسۡتَغۡفِرۡ

Artinya:

"Maka disebabkan rahmat dari Allah-lah kamu berlaku lemah lembut terhadap mereka. Sekiranya kamu bersikap keras lagi berhati kasar, tentulah mereka menjauhkan diri dari sekelilingmu. Karena itu maafkanlah mereka, mohonkanlah ampun bagi mereka, dan bermusyawaratlah dengan mereka dalam urusan itu. Kemudian apabila kamu telah membulatkan tekad, maka bertawakallah kepada Allah. Sesungguhnya Allah menyukai orang-orang yang bertawakal kepada-Nya."
(Qs. Ali Imraan ayat 159)

HALAMAN PERSEMBAHAN

Dengan kerendahan hati dan rasa syukur kepada Allah SWT, peneliti persembahkan Tugas Akhir ini sebagai ungkapan rasa hormat dan cinta kasih sayang tulus kepada :

1. Kedua Orang Tua tercinta yang sangatpenelitisayangidanhormati, serta senantiasamendoakan, memberikankasihsayang yang begituluarbiasasertadukungandalamkeberhasilanmenyelesaikanstudi di IAIN Metro.
2. Kakak-kakak kandung penulis yang selalu memberikan semangat dan doa.
3. Sahabat tercinta, yang selama ini sangat peduli dan selalu ada untuk peneliti.

Terima kasih diucapkan atas keikhlasan dan ketulusannya dalam mencurahkan cinta, kasih sayang dan doanya. Terima kasih untuk perjuangan dan pengorbanan kalian semua.

KATA PENGANTAR

Puji syukur peneliti panjatkan kehadirat Allah SWT, atas taufik hidayah dan inayah-Nya sehingga peneliti dapat menyelesaikan penulisan Tugas Akhir ini. Penulisan Tugas Akhir ini adalah sebagai salah satu bagian dari persyaratan untuk menyelesaikan pendidikan Jurusan D3 Perbankan Syariah, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam, Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Metro guna memperoleh gelar A.Md.

Dalam upaya penyelesaian Tugas Akhir ini, peneliti telah menerima banyak bantuan dan bimbingan dari berbagai pihak. Oleh karenanya peneliti mengucapkan terimakasih kepada :

1. IbuProf. Dr.Hj. Enizar, M.AgselakuRektorInstitut Agama Islam Negeri (IAIN) Metro
2. Ibu Dr. Widhiya Ninsiana, M.Hum, selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Metro.
3. Ibu Zumaroh, M.E.Sy, selaku Ketua Jurusan Diploma Tiga Perbankan Syariah Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Metro.
4. Bapak Husnul Fatarib, Ph.D. selaku Pembimbing Tugas Akhir.
5. Bapak dan Ibu Dosen/Karyawan IAIN Metro.
6. Bapak Ferdi Firdaus selaku Direktur PT. Bank Lampung KCP Natar.
7. Staf dan Karyawan PT. Bank Lampung KCP Natar.
8. Rekan-rekan sealmamater dan semua pihak yang tidak dapat disebutkan satu persatu, yang telah turut membantu baik material maupun spiritual.

Kritik dan saran demi perbaikan Tugas Akhir ini sangat diharapkan dan akan diterima dengan kelapangan dada. Dan pada akhirnya semoga hasil penelitian yang telah dilakukan kiranya dapat bermanfaat bagi pengembangan ilmu pengetahuan agama Islam.

Metro, 19Juli 2017

Peneliti

NOVI DEWI SAFITRI
NPM. 14123148

DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL ..... **i**

HALAMAN JUDUL ..... **ii**

HALAMAN PERSETUJUAN..... **iii**

HALAMANPENGESAHAN..... **iv**

HALAMANABSTRAK ..... **v**

HALAMAN ORISINILITAS..... **vi**

HALAMAN MOTTO ..... **vii**

HALAMAN PERSEMBAHAN..... **viii**

HALAMAN KATA PENGANTAR..... **ix**

DAFTAR ISI..... **xi**

DAFTAR TABEL..... **xiv**

DAFTAR LAMPIRAN ..... **xv**

BAB I PENDAHULUAN

A. LatarBelakangMasalah 1
B. PertanyaanPenelitian 4
C. Tujuan Dan ManfaatPenelitian..... 5
   1. TujuanPenelitian 5
   2. ManfaatPenelitian 5
D. MetodelogiPenelitian..... 6
   1. Jenis Dan SifatPenelitian 6
   2. Sumber Data 7
   3. TeknikPengumpulan Data..... 9
E. SistematikaPembahasan..... 11

BAB II LANDASAN TEORI

A. SumberDayaManusia (SDM) 14
1. PengertianSumberDayaManusia (SDM) 14
2. Kualitas Sumber Daya manusia 16
3. Upaya Peningkatan Sumber daya Manusia 18
4. PengertianPelatihandanPengembanganSumberDayaManusia (SDM) 20
5. PrinsipPelathandanPengembanganSumberDayaManusia (SDM) 24
6. TujuanPelatihandanPengembangan SDM 26
7. Jenis-jenisPengembanganSumberDayaManusia (SDM) 28
8. ManfaatPelatihandanPengembanganSumberDayaManusia (SDM) 29
9. MetodePelatihandanPengembanganSumberDayaManusia (SDM) 31
B. PelayananNasabah 36
1. PengertianPelayananNasabah 36
2. Bentuk-BentukPelayananNasabah 37
3. StandarPelayananNasabah 39
4. MutuPelayanan 40

BAB III PEMBAHASAN

A. Profil PT Bank Lampung KCP Natar 43
1. Sejarah Dan Perkembangan 43
2. Visi Dan Misi 44
3. StrukturOrganisasi 45
4. Produk-Produk PT Bank Lampung KCP Natar 46
B. UpayaPeningkatan SDM PT Bank Lampung KCP NatarTerhadapMutuPelayananNasabah 50
1. Upaya Yang Dilakukan PT Bank Lampung KCP NatarUntukMeningkatkan SDM Perusahaan 50

2. PelayananNasabahPada PT. Bank Lampung KCP Natar 61
3. DampakUpayaPeningkatan SDM PT Bank Lampung KCP NatarTerhadapMutuPelayananNasabah..... 66

BAB IV PENUTUP

A. Kesimpulan..... 68
B. Saran..... 69

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN-LAMPIRAN

DAFTAR RIWAYAT HIDUP

DAFTAR TABEL

Tabel 3.1 Struktur Organisasi PT. Bank Lampung KCP Natar..... 45

Tabel 3.2 Daftar nama karyawan PT. Bank Lampung KCP Natar yang mengikuti pelatihan dan pengembangan pada tahun 2015..... 59

Tabel 3.3 Daftar nama karyawan PT. Bank Lampung KCP Natar yang mengikuti pelatihan dan pengembangan pada tahun 2016..... 60

Tabel 3.4 Data jumlah Nasabah PT. Bank Lampung KCP Natar pada tahun 2015 s.d. tahun 2017 (Jan-Mar)..... 66

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Surat Pembimbing Tugas Akhir

Lampiran 2 Kartu Bimbingan Tugas Akhir

Lampiran 3 Surat Tugas

Lampiran 4 Surat keterangan Bebas Pustaka

Lampiran 5 Alat Pengumpul Data

Lampiran 6 Outline

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Perubahan yang serba cepat dalam bidang teknologi mensyaratkan perusahaan yang berbasis teknik untuk melakukan pengembangan terus-menerus.[1] Perubahan ini disebabkan berbagai faktor di antaranya perubahan ilmu pengetahuan, yang setiap waktu mengalami kemajuan sehingga menjadikan manusia sebagai roda penggerak usaha memiliki wawasan yang terarah.

Manusia sebagai sumber daya manusia (SDM), keberadaannya sangat penting dalam suatu entitas bisnis, karena SDM menunjang perusahaan melalui karya, bakat kreativitas, dorongan, dan peran nyata seperti yang dapat disaksikan dalam setiap perusahaan maupun organisasi.[2] Kemampuan individual setiap manusia akan menentukan kemungkinan terserap sebagai SDM pada suatu perusahaan.

SDM yang berkualitas merupakan salah satu faktor yang menentukan mutu suatu perusahaan. SDM berkualitas dalam sebuah perusahaan diharapkan mampu mengubah mutu produk pelayanan yang ditawarkan kepada masyarakat.

Bank merupakan lembaga keuangan yang sangat dibutuhkan oleh masyarakat dalam melakukan transaksi keuangan maupun transaksi

---

[1]Veithzal Rifa'i, *Manajemen Sumber Daya Manusia Untuk Perusahaan Dari Teori Ke Praktik*, (Jakarta: PT Raja Grafindo, 2004), h.253.

[2] *Ibid*., h. 6.

perbankan lainnya. Produk yang ditawarkan bank berbeda antara satu bank dengan bank lainnya.

Beberapa bank menawarkan semua produk perbankan, namun sebagian hanya menawarkan produk tertentu. Produk dan jasa bank yang diberikan kepada masyarakat tergantung jenis banknya.[3]

Agar pelayanan bank kepada nasabah dapat berjalan sesuai dengan prosedur, maka bank perlu melakukan berbagai upaya untuk meningkatkan mutu SDM baik yang berkenaan dengan kualitas moral maupun kinerja setiap karyawan. Upaya pengembangan SDM dilakukan dengan cara pengadaan pelatihan dan pengembangan.

Pelatihan kerja merupakan aktivitas yang dilakukan untuk meningkatkan keahlian pengetahuan dan sikap dalam rangka meningkatkan kinerja saat ini dan masa yang akan datang.[4] Pelatihan di desain untuk meningkatkan keterampilan dalam pekerjaan yang sekarang.[5] Pelatihan kerja juga merupakan suatu keharusan dalam suatu organisasi karena semakin terdidik dan terlatihnya seorang karyawan, maka semakin tinggi pula produktivitas kerjanya. Kegiatan pelatiahan ini dimaksudkan untuk mengurangi kesenjangan antara SDM yang dimiliki perusahaan dengan SDM yang diharapkan perusahaan agar perusahaan dapat mencapai tujuan perusahaan.

Berdasarkan pengertian di atas dapat disimpulkan bahwa pelatihan adalah pendidikan yang diberikan dalam waktu yang relatif singkat dengan

[3] Ismail, *Perbankan Syaria'ah*, (Jakarta: Kencana, 2011), h. 51.
[4] James Stoner et.al, *Manajemen*, (Bandung: PT. Bhuana, 1996), h. 78.
[5] *Ibid*., h. 69.

mengutamakan metode praktik dibandingkan teori untuk memperoleh dan meningkatkan keterampilan kerja diluar pendidikan formal.

Pengembangan adalah upaya untuk memperbaiki kinerja manajerial dengan menanamkan pengetahuan, mengubah sikap, atau meningkatkan keterampilan. [6] Pengembangan adalah proses bagaimana manajemen mendapatkan pengalaman, keahlian dan sikap untuk menjadi atau meraih sukses sebagai pemimpin dalam organisasi mereka. Karena itu, kegiatan pengembangan ditujukan membantu karyawan untuk dapat menangani jawabannya dimasa mendatang, dengan memperhatikan tugas dan kewajiban yang dihadapi sekarang.

Kegiatan pelatihan dan pengembangan memberikan keuntungan kepada karyawan dan perusahaan, berupa keahlian dan keterampilan yang selanjutnya akan menjadi *asset* yang berharga bagi perusahaan. Melalui peltihan karyawan akan bertambah kemampuannya dan demikian pula bagi perusahaan, yaitu dalam rangka memenuhi tuntutan para manajer dan departemen SDM.[7]

Berdasarkan hasil observasi awal dengan Bapak Denny Pramudya selaku Penyelia Operasional PT. Bank lampung KCP Natar diperoleh data bahwa:

Upaya peningkatan SDM PT. Bank Lampung KCP Natar untuk meningkatkan Mutu Pelayanan Nasabah dilakukan melalui pelatihan dan pengembangan. Program tersebut dilaksanakan secara internal dan

---

[6] Gary Dessler, *Managemen Sumber Daya Manusia*, (Jakarta: PT. Prenhallindo, 2000), h. 297.

[7] Veithzal Rifa'i, *Manajemen*, (Jakarta : PT Raja Grafindo, 2004), h. 227.

eksternal. Sebelum mendapatkan pelatihan, karyawan belum memahami sepenuhnya tentang produk dan pelayanan yang baik terhadap nasabah. Peltihan dan pengembangan SDM sangat penting dilakukan untuk mendapatkan SDM yang profesional dan terlatih di bidangnya, serta meningkatkan pelatihan secara internal dilaksanakan dengan memberikan bimbingan/pengarahan kepada karyawan oleh dewan direksi. Pelatihan secara eksternal dilaksanakan dengan mengirim karyawan untuk mengikuti pelatihan ke luar bank, baik daerah maupun provinsi. Adapun pelatihan yang pernah dilaksanakan oleh PT. Bank lampung KCP Natar di antaranya adalah seminar dilanjutkan dengan sesi tanya jawab dalam forum seminar.[8]

Berdasarkan urai latar belakang tersebut maka peneliti melakukan penelitian dengan judul **"Upaya Peningkatan SDM PT. Bank Lampung KCP Natar Terhadap Mutu Pelayanan Nasabah".**

B. Pertanyaan Penelitian

Dari uraian latar belakang masalah di atas, maka pertanyaan peneliti dalam penelitian ini adalah:

1. Bagaimanakah upaya peningkatan SDM PT Bank Lampung KCP Natar terhadap mutu pelayanan nasabah?
2. Apakah dampak upaya peningkatkan SDM PT Bank Lampung KCP Natar terhadap mutu pelayanan nasabah?

[8] Denny Pramudya KP (*Penyelia Operasional*), PT. Bank Lampung KCP Natar, wawancara pada tanggal 29 Mei 2017.

C. Tujuan dan Manfaat Penelitian

1. Tujuan Penelitian

Tujuan merupakan arah dan sasaran yang harus dicapai dalam setiap tindakan. Dengan demikian tujuan memegang peran yang sangat penting dan harus dirumuskan dengan jelas, tegas, dan mendetail, karena tujuan merupakan jawaban tentang masalah yang akan diteliti.[9]

Berdasarkan rumusan masalah di atas, dapat disimpulkan bahwa tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui upaya yang yang dilakukan PT. Bank Lampung KCP Natar dalam peningkatan SDM terhadap mutu pelayanan nasabah dan juga bagaimana dampak yang diperoleh dari upaya tersebut.

2. Manfaat Penelitian

a. Diharapkan bisa menjadi bahan informasi untuk menambah ilmu-ilmu untuk lembaga keuangan terutama pada PT. Bank Lampung KCP Natar dalam peranannya yang diberikan kepada masyarakat.
b. Sebagai acuan bagi peneliti lain yang akan meneliti masalah yang sama dan membutuhkan referensi yang lebih mendalam.
c. Sebagai tambahan pengetahuan bagi masyarakat pada umumnya dalam paradigma berfikir terhadap masalah lembaga keuangan.

---

[9] Kasiram, *Metodologi Penelitian Kualitatif-Kuantitatif*, (Yogyakarta: UIN-Maliki Press, 2010), h. 51.

D. Metodelogi Penelitian

1. Jenis dan Sifat Penelitian

Jenis penelitian ini adalah penelitian lapangan (*field research).* Penelitian lapangan (*field research)* adalah pengamatan langsung ke obyek yang diteliti guna mendapatkan data yang relevan.[10]

Adapun maksud dari pengertian di atas adalah peneliti mempelajari secara mendalam dan terjun ke lapangan, bertemu langsung dengan karyawan serta masyarakat setempat untuk mendapatkkan gambaran yang lebih komprehensif tentang situasi bank tersebut.

Sesuai dengan judul serta fokus permasalahan yang diambil, maka sifat penelitian ini adalah deskriptif. Deskriptif adalah data yang dikumpulkan berupa kata-kata, gambar dan bukan angka. Dengan demikian, penelitian akan berisi kutipan-kutipan data untuk memberi gambaran penyajian laporan tersebut.[11]

Deskriptif yang digunakan adalah deskriptif kualitatif. Penelitian kualitatif yaitu penelitian yang bermaksud untuk memahami fenomena tentang apa yang dialami oleh subjek penelitian misalnya perilaku, persepsi, motivasi, tindakan dan lain-lain secara holistik dan dengan cara deskripsi dalam bentuk kata-kata dan bahasa, pada suatu

---

[10]Sugiyono, *Metode Penelitian Bisnis,* (Bandung: Alfabeta, 2008), h. 7.

[11] Lexy J. Moleong, *Metodologi Penelitian Kualitatif Edisi Revisi*, (Bandung: Remaja Rosdakarya, 2012), h. 11.

konteks khusus yang alamiah dan dengan memanfaatkan berbagai metode ilmiah.[12]

Penelitian ini berupaya mengumpulkan fakta yang ada dan berfokus pada usaha mengungkap tentang upaya peningkatan SDM PT. Bank Lampung KCP Natar terhadap mutu pelayanan nasabah.

2. Sumber Data

Sumber data adalah subjek darimana asal data penelitian itu diperoleh. Berdasarkan sumbernya, data dibagi menjadi dua, yaitu:

a. Sumber Data Primer

Sumber data primer adalah sumber-sumber yang memberikan data langsung dari tangan pertama.[13] Sumber data primer dalam penelitian ini diperoleh dari karyawan PT Bank Lampung KCP Natar, yaitu Bapak Denny Pramudya KP sebagai *Penyelia Operasional* yang mewakili Bapak Ferdi Firdaus sebagai Pimpinan PT. Bank Lampung KCP Natar, Ibu Marisa Bertiani sebagai *Penyelia Pemasaran*, dan Ibu Natalia Pratiwi sebagai *Penyelia Pelayanan*. Dengan data ini peneliti mendapatkan informasi mengenai Upaya Peningkatan SDM PT. Bank Lampung KCP Natar Terhadap Mutu Pelayanan Nasabah.

---

[12] *Ibid*., h. 6.

[13] Winarso Surakhmad, *Pengantar Penelitian Ilmiah Dasar, Metode, Teknik*, (Bandung: Tarsito, 1998), h. 134.

b. Sumber Data Sekunder

Sumber data sekunder adalah sumber data yang diperoleh dari dokumen-dokumen grafis (tabel catatan, notulen rapat, SMS) dan lain-lain.[14] Data sekunder yang dalam hal ini peneliti memperoleh data dari pihak PT. Bank Lampung KCP Natar berupa file dokumen dan buku-buku penunjang yang ada hubungannya dengan masalah yang dibahas. Di dalam hal ini data yang di peroleh dari beberapa buku.

Antara lain :

1. *Manajemen SDM Dalam Organisasi Publik dan Bisnis* karangan Dr. H. Suwatno, M.Si. dan Donni Juni Priansa, S.Pd., S.E., M.M.(Bandung, Alfabeta, 2014).
2. *Manajemen Sumber Daya Manusia* karangan Prof. Dr. H. Edy Sutrisno, M.Si. (Jakarta, Prenada Media Group, 2013).
3. *Dasar-dasar Perbankan* karangan Dr. Kasmir, S.E., M.M. (Jakarta, PT Raja Grafindo Persada, 2014).
4. *Manajemen Sumber Daya Manusia* karangan Sondang P. Siagian (Jakarta:PT Bumi Aksara, 2013).
5. *Manajemen Sumber Daya Manusia Suatu Pendekatan Makro* karangan Basir Barthos (Jakarta: PT. Bumi Aksara, 2001)

[14]Suraya Murcitaningrum, *Metode Penelitian Ekonomi Islam* (Bandar Lampung: Ta'lim Press, 2012) h. 22.

3. Teknik Pengumpulan Data

Peneliti menggunakan tenik pengumpulan data dalam penelitian ini yaitu menggunakan metode sebagai berikut :

a. Wawancara

Wawancara yaitu suatu percakapan tanya jawab lisan antara dua orang atau lebih yang duduk berhadapan secara fisik dan diarahkan pada suatu massalah tertentu. [15] Dalam melaksanakan wawancara peneliti menggunakan wawancara bebas terpimpin, karena untuk menghindari pembicaraan yang menyimpang dari permasalahan yang akan diteliti pertanyaan-pertanyaan yang akan diajukan disiapkan terlebih dahulu diarahkan kepada topik yang akan digarap, untuk dilakukan interview.

b. Metode Dokumentasi

Dokumentasi adalah teknik yang digunakan untuk mengumpulkan data berupa data-data tertulis yang mengandung keterangan dan penjelasan serta pemikiran tentang fenomena yang masih aktual dan sesuai dengan masalah penelitian. Guna mendapatkan deskripsi yang lengkap dari objek yang diteliti, dipergunakan alat pengumpul data berupa dokumentasi berupa sarana pengumpulan data terutama ditunjukan kepada dokumentasi PT. Bank Lampung KCP Natar yang termasuk kategori-kategori

[15]W. Gulo, *Metodologi Penelitian,* (PT. Grafindo Anggota IKAPI, Jakarta, 2002) , h.34

dokumen-dokumen lain, seperti sejarah PT. Bank Lampung, visi dan misi PT. Bank Lampung, struktur organisasi PT. Bank Lampung KCP Natar, dan produk PT. Bank Lampung KCP Natar.

c. Teknik Analisis Data

Teknik analisis data dalam penelitian ini menggunakan analisis kualitatif. Analisis data kualitatif adalah upaya yang dilakukan dengan jalan bekerja dengan data, mengorganisasikan data, memilah-milahnya menjadi satuan yang dapat dikelola, mensintesiskannya, mencari dan menemukan pola, menemukan apa yang penting dan apa yang dipelajari, dan memutuskan apa yang dapat diceriterakan kepada orang lain.[16]

Peneliti menggunakan cara berfikir induktif untuk menganalisa data. Proses berpikir induktif yakni pengambilan kesimpulan dimulai dari pernyataan atau fakta-fakta khusus menuju pada kesimpulan yang bersifat umum. Data dan fakta hasil pengamatan empiris disusun, diolah, dikaji,, untuk kemudian ditarik maknanya dalam bentuk pernyataan atau kesimpulan yang bersifat umum.[17]

---

[16]Lexy J. Moleong, *Metodologi Penelitian Kualitatif Edisi Revisi*, (Bandung: Remaja Rosdakarya, 2012), h. 248.

[17] Nana Sudjana, *Tuntunan Penyusunan Karya Ilmiah*, (Bandung: Sinar Baru Algesindo, 2001), h. 7.

E. Sistematika Pembahasan

Sistematika penulisan tugas akhir ini adalah :

Bagian awal tugas akhir berisi Halaman Sampul, Halaman Judul, Halaman Persetujuan, Abstrak Halaman Orisinalitas, Halaman Motto, Halaman Persembahan, Halaman Kata Pengantar, Daftar Isi, Daftar Tabel, Daftar Gambar, dan Daftar Lampiran.

BAB I : Pendahuluan

Bab ini berisi gambaran mengenai latar belakang masalah, pertanyaan penelitian, tujuan dan manfaat penelitian, metode penelitian, dan sistematika penelitian.

BAB II : Landasan Teori

Bab ini berisi landasan teori yang membahas tentang pengertian sumber daya manusia, kualitas sumber daya manusia, upaya peningkatan sumber daya manusia, pengertian pelatihan dan pengembangan sumber daya manusia, prinsip pelatihan dan pengembangan sumber daya manusia, tujuan pelatihan dan pengembangan sumber daya manusia, jenis-jenis pelatihan dan pengembangan sumber daya manusia, manfaat pelatihan dan pengembangan sumber daya manusia, metode, pengertian pelayanan nasabah, bentuk-bentuk pelayanan nasabah, standar pelayanan nasabah, mutu pelayanan nasabah.

BAB III : Deskripsi Objek Penelitian Dan Pembahasan

Bab ini berisi tentang penjelasan Sejarah PT. Bank Lampung KCP Natar, Upaya Peningkatan SDM PT. Bank Lampung KCP Natar Terhadap Mutu Pelayanan Nasabah, dan Analisis Penelitian.

BAB IV : Penutup

Bab ini merupakan bab akhir yang mengemukakan simpulan dan saran.

BAB II

LANDASAN TEORI

A. Sumber Daya Manusia (SDM)

1. Pengertian Sumber daya Manusia

Sumber Daya Manusia terdiri dari daya pikir dan daya fisik setiap manusia. Tegasnya kemampuan setiap manusia ditentukan oleh daya fikir dan daya fisiknya. Sumber daya manusia menjadi unsur pertama dan utama dalam setiap aktivitas yang dilakukan. Peralatan yang handal/canggih tanpa peran aktif sumber daya manusia tidak akan berarti apa-apa. Sumber daya manusia adalah kemampuan terpadu dari saya fikir dan daya fisik yang dimiliki individu. Perilaku dan sifatnya ditentukan oleh keturunan dan lingkungannya. Sedangkan prestasi kerjanya dimotivasi oleh keinginan untuk memenuhi kepuasannya. Daya fisik adalah kecerdasan yang dibawa lahir (modal besar) sedangkan kecakapan di peroleh dari usaha (belajar dan pelatihan). Daya fisik dimaksudkann sebagai kekuatan dan ketahan seseorang untuk melakukan pekerjaan yang berat dan bekerja lama, maupun ketahanannya menghadapi serangan penyakit.

Sumber daya manusia adalah kemampuan totalitas daya pikir dan daya fisik yang terdapat pada seseorang. Kualitas sumber daya manusia harus di kembangkan agar produktivitas kerja setiap individu dapat meningkat, sehingga kesejahteraan hidup dapat tercapai dengan kualitas yang dimiliki. Sumber daya manusia mampu menciptakan

berbagai jenis barang dan jasa. Hasil kreativitas tersebut yang nantinya dapat menuntun seseorang menempati posisi yang sesuai pada suatu perusahaan. Terkait hal tersebut, Sadili Samsudin berpendapatan bahwa, "sumber daya manusia adalah orang-orang yang merancang dan menghasilkan barang atau jasa, mengawasi mutu, memasarkan produk, mengalokasikan sumber daya manusia, serta merumuskan seluruh strategi dan tujuan organisasi.[18]

Menurut Sonny Sumarsono Sumber Daya Manusia mengandung dua pengertian. *Pertama*, Sumber Daya Manusia adalah usaha kerja atau jasa yang dapat diberikan dalam proses produksi. *Kedua*, Sumber Daya Manusia mencerminkan kulaitas usaha yang diberikan oleh seseorang dalam waktu tertentu untuk menghasilkan barang dan jasa.[19]

Berdasarkan pemaparan di atas dapat dipahami bahwa sumber daya manusia merupakan kemampuan individu dalam suatu pekerjaan yang berperan penting bagi setiap perusahaan sebagai pelaku produksi yang dimiliki kreativitas, inovasi serta mampu menghadapi perkembangan dunia yang semakin modern.

Ada 3 hal penting yang harus dimiliki oleh sumber daya manusia dalam bekerja, yaitu :

a. Mampu mempelajari (*learning*) prinsip-prinsip persaingan secara mendalam, karena SDM harus mampu mendeteksi tingkat persaingan

---

[18]Sadili Samsudin, *Manajemen Sumber Daya Manusia*, (Bandung: CV Pustaka Setia, 2006), h. 21.

[19]Malayu S. P Hasibuan, *Manajemen Sumber Daya Manusia*, (Jakarta: Bumi Aksara, 2002), h. 244.

yang ada dalam bisnisnya sekaligus pengaruh negative yang dapat merugikan perusahaan.

b. Memiliki pengetahuan yang solid (*solid knowledge*), yaitu tentang strategi yang harus dikombinasikan dengan pegalaman profesional.

c. Alat dana metode yang digunakan dalam bekerja untuk menanggulangi para pesaing serta mampu meramalkan hasil yang akan terjadi bila menerapkan alat dan metode tersebut.[20]

Paparan di atas dapat dipahami bahwa setiap sumber daya manusia harus mampu mempelajari, memiliki pengetahuan yang di dapat dari pengalaman kerja, juga memahami alat dan metode yang mampu melihat kondisi perusahaan di kemudian hari jika diterapkan sehingga dapat bersaing dengan perusahaan lainnya.

2. Kualitas Sumber Daya Manusia

Sumber Daya Manusia (SDM) merupakan salah satu faktor kunci dalam reformasi ekonomi, yakni bagaimana menciptakan sumber daya manusia yang berkualitas dan memiliki keterampilan serta berdaya saing tinggi dalam persaingan global yang selama ini kita abaikan. Indonesia adalah negara dengan jumlah penduduk yang sangat padat, kira-kira terdapat 232,516.8 juta jiwa lebih penduduk di Indonesia, dengan jumlah penduduk yang sangat besar, Indonesia memliki potensi sumber daya manusia yang sangat besar dari segi kuantitas. Menurut data dari Human Development Indeks, Indonesia berada pada peringkat 108 di dunia dari

[20]Suyadi Prwirosentono, *Pengantar Bisnis Modern*, (Jakarta: Bumi Aksara, 2002), h. 86.

segi kualitas sumber daya manusia. Rendahnya sumber daya manusia Indonesia diakibatkan kurangnya penguasaan IPTEK, karena sikap mental dan penguasaan IPTEK yang dapat menjadi subyek atau pelaku pembangunan yang handal. Dua hal penting menyangkut kondisi sumber daya manusia Indonesia, yaitu:

a. Adanya ketimpangan antara jumlah kesempatan kerja dan angkatan kerja. jumlah angkatan kerja nasional pada krisis ekonomi tahun pertama (1998) sekitar 92,73 juta orang, sementara jumlah kesempatan kerja yang ada hanya sekitar 87,67 juta orang dan ada sekitar 5,06 juta orang penganggur terbuka (open nemployment). Angka ini meningkat terus selama krisis ekonomi yang kini berjumlah sekitar 8 juta.
b. Tingkat pendidikan angkatan kerja yang ada masih relatif rendah. Struktur pendidikan angkatan kerja Indonesia masih didominasi pendidikan dasar yaitu sekitar 63,2 %. Kedua masalah tersebut menunjukkan bahwa ada kelangkaan kesempatan kerja dan rendahnya kualitas angkatan kerja secara nasional di berbagai sektor ekonomi.
c. Lesunya dunia usaha akibat krisis ekonomi yang berkepanjangan sampai saat ini mengakibatkan rendahnya kesempatan kerja terutama bagi lulusan perguruan tinggi. Sementara di sisi lain jumlah angkatan kerja lulusan perguruan tinggi terus meningkat. Sampai dengan tahun 2000 ada sekitar 2,3 juta angkatan kerja lulusan perguruan tinggi. Kesempatan kerja yang terbatas bagi lulusan perguruan tinggi ini

menimbulkan dampak semakin banyak angka pengangguran sarjana di Indonesia.

3. Upaya Peningkatan Kualitas Sumber Daya Manusia

Untuk menyiapkan generasi emas, pendidikan tetap menjadi jalan utama. Dalam hal ini, pendidikan untuk semua (*education for all*) menjadi pekerjaan yang perlu dituntaskan. Bukan sekadar pemerataan, tetapi juga peningkatan kualitas. Upaya tersebut yaitu seperti melakukan gerakan pendidikan anak usia dini serta penuntasan dan peningkatan kualitas pendidikan dasar. Di samping itu perluasan akses ke perguruan tinggi juga disiapkan melalui pendirian perguruan tinggi negeri di daerah perbatasan dan memberikan akses secara khusus kepada masyarakat yang memiliki keterbatasan kemampuan ekonomi, tetapi berkemampuan akademik.

Periode saat ini sebagai upaya menyiapkan generasi untuk berpuluh-puluh tahun mendatang. Generasi masa depan harus dipersiapkan sejak sekarang. Pendidikan harus terus berikhtiar membangun generasi bangsa yang cakap secara intelektual, anggun secara moral, dan siap menghadapi tantangan zamannya. Pendidikan juga harus mampu melahirkan generasi bangsa yang memiliki jiwa dan pikiran besar untuk membangun negerinya. Di sisi lain, yang juga perlu disadari, pendidikan bukan tanggung jawab pemerintah/negara semata. Pendidikan sebagai jalan kemajuan negeri ini harus menjadi komitmen dan kesadaran bersama. Generasi muda Indonesia jangan merasa kalah dengan bangsa asing.

Dengan level kualitas yang dimiliki, generasi muda Tanah Air memiliki kualitas yang hampir sama dan mampu bersaing di level internasional. Hanya saja, terkadang generasi muda Indonesia memiliki kelemahan dalam tiga hal yaitu komunikasi dalam Bahasa Inggris, inovatif dan jiwa kewirausahaan, dan terakhir soft skill yang mencakup penilaian terhadap kemampuan diri sendiri.

Permasalahan dunia dan permasalahan nasional yang semakin komplek menuntut kita untuk senantiasa belajar agar tidak gagap terhadap perubahan. Jumlah penduduk yang semakin meningkat, cadangan energi yang kian menipis, ragam budaya yang berbeda, konflik internal dan internasional mengharuskan kita untuk senantiasa belajar. Fakta yang ada memperlihatkan bahwa pendidikan konvensional pada saat ini kurang memberikan kontribusi terhadap pemecahan masalah yang ada malah semakin memperlebar kesenjangan yang ada. Pendidikan luar sekolah merupakan pendidikan alternative yang dapat memberikan warna baru dalam dunia pendidikan. Selain itu upaya peningkatan kualitas sumber daya manusia dapat juga dilakukan dengan cara yang lain, yaitu

1. Meningkatkan kualitas Pendidikan di Indonesia

2. Menambah lapangan kerja yang memadai

3. Peningkatan perekonomian Indonesia.

Arah pembangunan sumber daya manusia di indonesia ditujukan pada pengembangan kualitas sumber daya manusia secara komprehensif meliputi aspek kepribadian dan sikap mental, penguasaan ilmu dan

teknologi, serta profesionalisme dan kompetensi yang ke semuanya dijiwai oleh nilai-nilai religius sesuai dengan agamanya. Dengan kata lain, pengembangan sumber daya manusia di Indonesia meliputi pengembangan kecerdasan akal (IQ), kecerdasan sosial (EQ) dan kecerdasan spiritual (SQ).

4. Pengertian Pelatihan dan Pengembangan Sumber Daya Manusia (SDM)

Pelatihan merupakan wahana untuk membangun SDM menuju era globalisasi yang penuh dengan tantangan. Karena itu, kegiatan pelatihan tidak dapat di abaikan begitu saja terutama dalam memasuki era persaingan yang semakin ketat, tajam, berat pada abad milenium ini. Berkaitan dengan hal tersebut kita menyadari bahwa pelatihan merupakan kebutuhan bagi karyawan. Pelatihan juga sebagai bagian pendidikan yang menyangkut proses belajar untuk memperoleh dan meningkatkan keterampilan diluar sistem pendidikan yang berlaku dalam waktu yang relatif singkat dengan metode yang lebih mengutamakan pada praktik daripada teori. Sementara itu keterampilan meliputi keterampilan fisik, keterampilan intelektualitas, keterampilan sosial, keterampilan manajerial dan lain-lain.[21]

Dalam Al-qur'an surat Al-Anfaal ayat 27 menyebutkan tentang penempatan pegawai, bahwa seseorang tidak boleh berkhianat dalam

[21]Sondang P. Siagian, *Manajemen Sumber Daya Manusia*, (Jakarta: PT Bumi Aksara, 2013), h. 1-4.

menunaikan amanahnya padahal mereka adalah orang yang mengetahui. Demikian juga Surat An Nisaa' ayat 58 Allah mengatakan:

Surat Al-Anfaal ayat 27:[22]

يَٰٓأَيُّهَا ٱلَّذِينَ ءَامَنُواْ لَا تَخُونُواْ ٱللَّهَ وَٱلرَّسُولَ وَتَخُونُوٓاْ أَمَٰنَٰتِكُمۡ وَأَنتُمۡ تَعۡلَمُونَ ٢٧

Artinya:

"*Hai orang-orang yang beriman, janganlah kamu mengkhianati Allah dan Rasul (Muhammad) dan (juga) janganlah kamu mengkhianati amanat-amanat yang dipercayakan kepadamu, sedang kamu mengetahuinya*".

Surat An Nisaa' ayat 58:[23]

إِنَّ ٱللَّهَ يَأۡمُرُكُمۡ أَن تُؤَدُّواْ ٱلۡأَمَٰنَٰتِ إِلَىٰٓ أَهۡلِهَا وَإِذَا حَكَمۡتُم بَيۡنَ ٱلنَّاسِ أَن تَحۡكُمُواْ بِٱلۡعَدۡلِۚ إِنَّ ٱللَّهَ نِعِمَّا يَعِظُكُم بِهِۦٓۗ إِنَّ ٱللَّهَ كَانَ سَمِيعَۢا بَصِيرٗا ٥٨

Artinya:

"*Sesungguhnya Allah menyuruh kamu menyampaikan amanat kepada yang berhak menerimnya, dan (menyuruh kamu) apabila menetapkan hukum di antara manusia supaya kamu menetapkan dengan adil. Sesungguhnya Allah memberi pengajaran yang sebaik-baiknya*

[22]Qs. Al-Anfaal (8): 27.
[23] Qs. An Nisaa' (4): 58.

kepadamu. Sesungguhnya Allah adalah Maha mendengar lagi Maha Melihat".

Dalam ayat diatas menjelaskan bahwa agar menyampaikan amanat kepada yang berhak menerimanya dengan maksud memberikan amanat kepada ahlinya yaitu orang yang benar-benar mempunyai keahlian dibidang tersebut.

Disadari ataupun tidak, penempatan karyawan dalam suatu bidang kerja tidak dapat menjamin bahwa mereka akan otomatis sukses dalam pekerjaannya. Karyawan baru sering tidak tahu pasti apa peranan dan tanggung jawab mereka. Permintaan pekerjaan dan kemampuan karyawan harus diseimbangkan melalui program orientasi dan pelatihan. Kedua kegiatan tersebut sangat diperlukan dalam perusahaan. Apabila karyawan telah dilatih dan telah mahir dalam bidang kerjanya, mereka memerlukan pengembangan lebih lanjut untuk mempersiapkan tanggung jawab mereka di masa mendatang. Dengan mengikuti perkembangan dan pertumbuhan, yang ditandai dengan makin besarnya diversifikasi tenaga kerja, bentuk organisasi dan persaingan global yang terus meningkat, upaya pelatihan dan pengembangan memungkin karyawan untuk memperluas kewajiban serta tanggung jawabnya yang lebih besar. Meskipun kegiatan pelatihan dapat membantu karyawan untuk mengerjakan tugasnya yang ada sekarang, manfaat kegiatan pelatian dapat terus diperluas melalui pembinaan karier karyawan dan membantu

mengembangkan karyawan tersebut untuk mengemban tanggung jawabnya di masa mendatang.

Sedangkan pengembangan adalah suatu proses bagaimana mendapatkan pengalaman, keahlian dan sikap untuk menjadi atau meraih sukses sebagai pemimpin dalam organisasi mereka. Karena itu, kegiatan pengembangan diajukan membantu karyawan untuk dapat menangani jawabannya di masa mendatang, dengan memperlihatkan tugas dan kewajiban yang dihadapi sekarang. Karena adanya perbedaan antara kegiatan pelatihan (sekarang) dan pengembangan (di masa mendatang) menyebabkan sering kabur dan hal ini merupakan salah satu permasalahan utama. Apabila dilihat dari perspektif keseluruhan, perbedaan antara pengembangan untuk suatu tanggung jawab di masa mendatang makin kabur. Umumnya suatu perusahaan melakukan usaha untuk menciptakan sesuatu adalah suatu organisasi di mana orang-orang bergabung untuk melakukan kegiatan belajar yang terus-menerus.

Walaupun pelatihan dapat membentuk karyawan untuk mengerjakan pekerjaan mereka saat ini, keuntungan dari program pelatihan dapat diperoleh sepanjang kariernya dan dapat membantu peningkatan kariernya di masa mendatang. Pengembangan, sebaliknya, dapat membantu individu untuk memegang tanggung jawab di masa mendatang.[24]

---

[24]Basir Barthos, *Manajemen Sumber Daya Manusia Suatu Pendekatan Makro*, (Jakarta: PT. Bumi Aksara, 2001), h. 89.

Kegiatan pelatihan dan pengembangan memberikan dividen kepada karyawan dan perusahaan, berupa keahlian dan keterampilan yang selanjutnya akan menjadi aset yang berharga bagi perusahaan. Melalui pelatihan karyawan akan bertambah kemampuannya dan demikian pula bagi perusahaan, yaitu dalam rangka memenuhi tuntutan para manajer dan departemen Sumber Daya Manusia (SDM). Namun, kegiatan pelatihan dan pengembangan bukan solusi universal yang dapat memenuhi semua kebutuhan. Rancangan tugas yang efektif, pemilihan/seleksi, penempatan dan kegiatan-kegiatan lainnya adalah juga diperlukan. Meskipun begitu, kegiatan pelatihan dapat memberikan kontribusi yang berarti kalau dikerjakan secara benar.

5. Prinsip Pelatihan dan Pengembangan Sumber Daya Manusia (SDM)

Prinsip pengembangan adalah suatu jenis rencana yang konkret karena di dalamnya sudah tercantum sasaran, kebijaksanaan, prosedur, anggaran, dan waktu pelaksanaannya. Jelasnya suatu program sudah pasti dilakukan. Supaya pengembangan ini mencapai hasil yang baik, dengan biaya relatif kecil hendaknya terlebih dahulu ditetapkan program pengembangan.

Dalam program pengembangan harus dituangkan sasaran, kebijaksanaan, prosedur, anggaran, peserta, kurikulum, dan waktu pelaksanaannya. Program pengembangan harus berprinsipkan pada peningkatan efektivitas dan efisiensi kerja masing-masing karyawan pada

jabatannya. Program pengembangan suatu organisasi hendaknya di informasikan secara terbuka kepada semua karyawan atau anggota supaya mereka mempersiapkan dirinya masing-masing.[25]

Prinsip pengembangan adalah peningkatan kualitas dan kuantitas kerja karyawan, namun hal tersebut dapat dikatakan berhasil apabila sudah diprogram terlebih dahulu. Ada beberapa prinsip yang berguna bagi pengembangan karyawan, antara lain :

a. Motivasi

Motivasi timbul dari dorongan diri sendiri, maupun dorongan dari luar. Tingginya motivasi yang dimiliki oleh karyawan mendorong karyawan untuk semakin cepat dan bersungguh-sungguh dalam mempelajari suatu pengetahuan.

b. Latihan

Pengembangan karyawan yang lebih efektif adalah dengan latihan yang dapat meningkatkan kemampuan dan keahlian yang dimiliki karyawan.

c. Perbedaan Individu

Perbedaan individu harus menjadi suatu pedoman dalam melaksanakan program pengembangan, perbedaan ini bukan menyangkut jenis kelamin, status sosial dan ekonomi, melainkan perbedaan tingkat kecerdasan dan bakat karyawan, maka dari itu

[25]Malayu.S.P.Hasibuan, *Manajemen Sumber Daya Manusia Edisi Revisi*, (Jakarta: Bumi Aksara, 2014), h. 72.

pengembangan yang paling efektif adalah dengan menyesuaikan kemampuan individual para peserta program pengembangan.[26]

6. Tujuan Pelatihan dan Pengembangan Sumber Daya Manusia (SDM)

Pengembangan sumber daya manusia tujuannya untuk meningkatkan kualitas professionalisme dan keterampilan pada karyawan dalam melaksanakan tugas dan fungsinya secara optimal. Dengan mengembangkan kecakapan karyawan dimaksudkan sebagai setiap usaha dari pimpinan untuk menambah keahlian kerja tiap karyawan sehingga didalam melaksanakan tugas-tugasnya dapat lebih efisien dan produktif. Oleh karena itu, organisasi perlu terus melakukan pengembangan sumber daya manusia, karena investasi didalamnya merupakan pengeluaran yang ditujukan untuk memperbaiki kapasitas produktif dari manusia.[27]

Pada dasarnya tujuan utama pengembangan sumber daya manusia adalah meningkatkan produktifitas kerja karyawan pada semua tingkat organisasi. Tujuan lain pengembangan sumber daya manusia adalah mencegah keusangan keterampilan pada semua tingkat organisasi.[28]

Terdapat berbagai macam tujuan yang ingin dicapai dari pengembangan sumber daya manusia, antara lain:[29]

---

[26] Suwanto*et.al*, *Manajemen SDM Dalam Organisasi Publik Dan Bisnis*, (Bandung: Alfabeta, 2014), h. 108.

[27] Edy Sutrisno, *Manajemen Sumber Daya Manusia*, (Jakarta: Kencana Prenada Media Group, 2009), h. 62.

[28] *Ibid*., h. 156.

[29] *Ibid.*

a. Produktivitas Kerja

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

b. Efisiensi

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

c. Pelayanan

Dengan adanya pengembangan karyawan, maka setiap karyawan diharapkan mampu melayani nasabah dengan lebih baik, karena tanpa pelayanan yang baik, maka suatu bank tidak dapat menambah jumlah nasabah. Pelayanan merupakan daya tarik yang sangat penting dalam suatu bank guna meningkatkan profitabilitas.

d. Moral Karyawan

Moral karyawan pula sangat penting bagi suatu bank, karena dengan moral yang baik maka setiap hasil pekerjaan akan sesuai

dengan apa yang diharapkan. Dengan adanya pengembangan karyawan, diharapkan karyawan dapat bekerja lebih bersemangat dan antusias dalam menyelesaikan setiap pekerjaan dengan hasil yang memuaskan.

e. Karier

Setelah mendapatkan pengembangan, karyawan mengalami peningkatan kemampuan berpikir, kemampuan teknis, kemampuan manajerial, sehingga semua itu dapat dijadikan suatu promosi untuk mendapatkan atau menduduki suatu jabatan yang lebih baik dari sebelumnya.[30]

7. Jenis-jenis Pelatihan dan Pengembangan Sumber Daya Manusia (SDM)

Bentuk-bentuk pengembangan karier menurut Bambang Wahyudi (2007: 166), yaitu pendidikan dan pelatihan untuk meningkatkan kemampuan kerja yang dimiliki karyawan dengan cara menambah pengetahuan dan keterampilannya.

Pendidikan menekankan pada penekanan keahlian teoretis, konseptual, dan moral karyawan, sedangkan pelatihan lebih menekankan pada peningkatan keterampilan teknik pelaksanaan karyawan. Serta

[30] Suwanto*et.al*, *Manajemen SDM Dalam Organisasi Publik Dan Bisnis*, (Bandung: Alfabeta, 2014), h. 105-107.

mutasipersonal, yaitu perubahan posisi atau jabatan tempat kerja, tenaga kerja, baik secara vertical maupun horizontal.[31]

Jenis pengembangan sumber daya manusia antara lain :

a. Pengembangan secara Informal

Pengembangan secara informal dapat dilakukan karyawan atas inisiatif pribadinya. Karyawan dapat melatih dan mengembangkan kemampuan dan keterampilan dirinya dengan mempelajari berbagai macam konsep buku berikut aplikasinya, yang berhubungan langsung dengan pekerjaannya.

b. Pengembangan secara Formal

Pengembangan secara formal dilakukan oleh bank dengan menggunakan biaya yang besar. Pengembangan ini dilakukan karena tuntunan perubahan dan persaingan yang semakin tinggi.[32]

8. Manfaat Pelatihan dan Pengembangan Sumber daya manusia (SDM)

a. Manfaat untuk karyawan:

1) Membantu karyawan dalam membuat keputusan dan pemecahan masalah yang lebih efektif.[33]

---

[31]Kadar Nurjaman, *Manajemen Personalia*, (Bandung: Pustaka Setia, 2014), h. 275.

[32] Suwanto*et.al*, *Manajemen SDM Dalam Organisasi Publik Dan Bisnis*, (Bandung: Alfabeta, 2014), h. 109.

[33]Suwatno dan Donni Juni Priansa, *Manajemen SDM Dalam Organisasi Publik dan Bisnis*, (Bandung: Alfabeta, 2014), h. 21.

2) Melalui pelatihan dan pengembangan, variabel pengenalan, pencapaian presuasi, pertumbuhan, tanggung jawab dan kemajuan dapat diintermalisasi dan dilaksanakan.
3) Membantu mendorong dan mencapai pengembangan diri dan rasa percaya diri.
4) Membantu karyawan mengatasi stres, tekanan, frustasi, dan konflik.
5) Memberikan informasi tentang meningkatnya pengetahuan kepemimpinan, keterampilan komunikasi dan sikap.
6) Meningkatkan kepuasan kerja dan pengakuan.
7) Membantu karyawan mendekati tujuan pribadi sementara meningkatkna keterampilan interaksi.
8) Memenuhi kebutuhan personal peserta dan pelatih.
9) Memberikan nasihat dan jalan untuk pertumbuhan masa depan.[34]
10) Membangun rasa pertumbuhan dalam pelatihan.
11) Membantu pengembangan keterampilan mendengar. Bicara dan menulis dengan latihan.
12) Membantu menghilangkan rasa takut melaksanakan tugas baru.

b. Manfaat untuk perusahaan:[35]

1) Mengarahkan untuk meningkatkan profitabilitas atau sikap yang lebih positif terhadap orientasi profit.

[34]*Ibid*., h. 23.
[35]*Ibid*., h. 24.

2) Memperbaiki pengetahuan kerja dan keahlian pada semua level perusahaan.
3) Memperbaiki moral sumber daya manusia (SDM).
4) Membantu karyawan untuk mengetahui tujuan perusahaan.
5) Membantu menciptakan *image* perusahaan yang lebih baik.[36]

9. Metode Pelatihan dan Pengembangan

Dalam suatu pelatihan dan pengembangan karyawan terdapat dua macam metode yang dilakukan di setiap suatu perusahaan, yakni:

a. Metode Pendidikan

Pada hakikatnya, pendidikan bertujuan untuk mengubah tingkah laku karyawan. Suatu lembaga pendidikan formal membentangkan harapan tentang tingkat dan jenis perubahan tingkah laku sebagai akibat berlangsungnya proses pendidikan. Metode pendidikan antara lain:[37]

1) Metode *Off The Job Training*

Metode *Off The Job Training* adalah pelatihan yang menggunakan situasi diluar pekerjaan. Dipergunakan apabila banyak pekerjaan yang harus dilatih dengan cepat seperti halnya dalam penguasaaan pekerjaan, di samping itu juga apabila pelatihan dalam pekerjaan tidak dapat dilakukan karena sangat mahal.

---

[36]*Ibid*., h. 25.

[37] Suwanto*et.al*, *Manajemen SDM Dalam Organisasi Publik Dan Bisnis*, (Bandung: Alfabeta, 2014), h. 109.

2) Metode Kuliah atau Ceramah

Metode ini diberikan kepada peserta dalam jumlah yang banyak dalam kelas. Pelatih mengajarkan teori yang diperlukan, sedangkan peserta mencatat dan mempersepsikannya.

3) Metode Diskusi

Metode ini dilakukan dengan melatih peserta untuk berani memberikan pendapat dan rumusannya. Tujuan dari metode ini yaitu untuk mencari metode yang tepat dan baik dari berbagai pendapat peserta dalam pengembangan tersebut.

4) Metode Studi Kasus

Dalam metode ini, pelatih memberikan suatu kasus kepada peserta pelatihan, namun kasus tidak disertai dengan data yang komplit atau sengaja disembunyikan, dengan tujuan agar peserta terbiasa mencari data atau informasi dari luar apabila mengambil keputusan dalam setiap masalah yang dihadapi.[38]

5) *Video Presentation* (Presentasi Video)

Merupakan presentasi yang dilakukan melalui media televisi, fil, slides dan sejenisnya serupa dengan bentuk *Lecture*.

6) *Role Playing* (Bermain Peran)

Merupakan suatu permainan peran yang dilakukan oleh peserta untuk memainkan berbagai peran orang tertentu dan diminta untuk menanggapi para peserta lain yang berbeda

[38]*Ibid.*

perannya. Teknik ini dapat mengubah sikap peserta, seperti misalnya: menjadi lebih toleransi terhadap perbedaan individual dan juga dapat mengembangkan keterampilan-keterampilan antar pribadi.

7) *Simulation* (Simulasi)

Merupakan suatu situasi atau kejadian yang ditampilkan semirip mungkin dengan situasi yang sebenarnya, tetapi hanya merupakan tiruan saja dan para pelatihan harus memberikan respon seperti dalam kejadian yang sebenarnya. Jadi simulasi merupakan suatu teknik untuk mencontoh semirip mungkin terhadap konsep sebenarnya dari pekerjaan yang akan dijumpai.

8) *Self Study* (Belajar Sendiri)

Merupakan teknik yang menggunakan modul-modul tertulis dan kaset-kaset atau video tape rekaman dan para peserta hanya mempelajarinya sendiri. Teknik ini tepat digunakan apabila jumlah karyawan yang mengikuti pelatihan dalam jumlah yang besar, pada karyawan tersebar di berbagai lokasi yang berbeda-beda dan sulit mengumpulkan para karyawan sekaligus untuk bersama-sama mengikuti program pelatihan tertentu.

9) *Programmed Learning* (Belajar Terprogram)

Dalam metode ini, diberikan beberapa pertanyaan-pertanyaan dan para peserta pelatihan harus memberikan jawaban yang benar. Metode ini dapat juga melalui komputer yang sudah

mempunyai program tersendiri agar para peserta dapat mempelajari dan memperinci selangkah demi selangkah dengan umpan balik langsung pada penyelesaian setiap langkah. Masing-masing peserta pelatihan dapat menetapkan kecepatan belajarnya.

b. Metode Pelatihan

Pelatihan merupakan proses jangka pendek yang mempergunakan prosedur sistematis dan terorganisir dimana karyawan non manajerial mempelajari pengetahuan dan keterampilan teknis dalam tujuan terbatas. Pelatihan juga merupakan sarana penting dalam pengembangan sumber daya manusia.

Pelatihan pada dasarnya dipandang sebagai penerapan kecakapan dan keterampilan pekerjaan, oleh karena itu pelatihan terfokus pada bagaimana melaksanakan tugas-tugas khusus. Beberapa metode pelatihan menurut Andrew F. Sikula, antara lain:[39]

1) Metode *On the Job Training*

Metode on the job training adalah pelatihan yang menggunakan situasi dalam pekerjaan. Disini karyawan diberi pelatihan tentang pekerjaan baru dengan supervisi langsung seorang pelatih yang berpengalaman (biasanya karyawan lain).

[39]*Ibid*., h. 110.

2) *Job Instruction Training* (Latihan Instruktur Pekerjaan)

Job Instruction Training adalah memberikan petunjuk-petunjuk pekerjaan dan terutama digunakan cara-cara pelaksanaan pekerjaan sekarang. Pada metode ini didaftar semua langkah-langkah yang perlu dilakukan dalam pekerjaan sesuai dengan urutannya.

3) *Job Rotation* (Rotasi Pekerjaan)

Dalam rotasi jabatan karyawan diberikan kesempatan untuk mendapatkan pengetahuan pada bagian-bagian organisasi yan berbeda dan juga praktek berbagai macam keterampilan dengan cara berpindah dari satu pekerjaan atau bagian ke pekerjaan atau bagian lain.

4) *Apprenticeships* (Magang)

Apprenticeships merupakan proses belajar dari seseorang atau beberapa orang yang lebih berpengalaman. Metode ini digunakan untuk mengembangkan keahlian perorangan, sehingga para karyawan yang bersangkutan dapat mempelajari segala aspek dari pekerjaannya.

5) *Coaching* (Pembinaan)

Coaching adalah suatu cara pelaksanaan pelatihan dimana atasan mengajarkan keahlian dan keterampilan kerja kepada bawahannya. Dalam metode ini pengawa diperlukan sebagai petunjuk untuk memberitahukan kepada peserta mengenai tugas

atau pekerjaan rutin yang akan dilaksanakan dan bagaimana cara mengerjakannya.

6) *Vestibule Training*(Pelatihan Vestibulum)

Merupakan pelatihan yang dilakukan dalam suatu ruangan khusus yang terpisah dari tempat kerja biasa dan disediakan jenis peralatan yang sama seperti yang akan digunakan pada pekerjaan sebenarnya. Latihan ini berguna sebagai pendahuluan dari latihan kerja.[40]

B. Pelayanan Nasabah (*Customer Service*)

1. Pengertian Pelayanan Nasabah

Pelayanan Nasabah atau *Customer Service Officer* (manusia) berasal dari dua kata yaitu *customer*yang berarti pelanggan dan *service* yang berarti pelayanan. *Customer Service* dituntut untuk selalu berhubungan dengan nasabah dan menjaga hubungan itu tetap baik. *Customer Service* harus memiliki kemampuan melayani nasabah secara tepat dan cepat serta memiliki kemampuan berkomunikasi yang baik. Menurut Kasmir, *Customer Service In Delivery* secara umum adalah setiap kegiatan yang diperuntukkan atau ditujukan untuk memberikan kepuasan nasabah, melalui pelayanan yang dapat memenuhi keinginan dan kebutuhan nasabah. Pelayanan yang diberikan adalah pelayanan

[40]*Ibid.*

informasi dan pelayanan jasa yang tujuannya untuk memberikan kepuasan nasabah dan dapat memenuhi dan kebutuhan nasabah.[41]

Berdasarkan pemaparan di atas dapat dipahami bahwa *Customer Service* yang baik harus diikuti dengan tersedianya sarana dan prasarana yang mendukung kecepatan, ketepatan, dan keakuratan pekerjannya. Selain itu, customer service dituntut untuk memberikan pelayanan yang prima kepada nasabahnya, agar pelayanan yang diberikan dapat memuaskan nasabah.

2. Bentuk-bentuk Pelayanan Nasabah

Bentuk-bentuk pelayanan nasabah merupakan pelayanan prima yang diberikan oleh setiap perusahaan baik perusahaan keuangan bank maupun non bank. Pelayanan prima (*Excellent Service*) adalah suatu pelayanan yang terbaik dalam memenuhi harapan dan kebutuhan pelanggan. Pelayanan prima merupakan pelayanan yang memenuhi standar kualitas. Pelayanan yang memiliki standar kualitas adalah suatu pelayanan yang sesuai dengan harapan dan kepuasan pelanggan/masyarakat.

Pelayanan prima dikembangkan berdasarkan bentuk-bentuk pelayanan yang di antaranya berdasarkan:[42]

a. Sikap

[41]Kasmir, *Etika Customer Service*, (Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada, 2004), h. 201.
[42]Alifuddin, *Kiat Manajer Sukses Abad Ke-21*, (Jakarta: Yapensi, 2002), h. 156.

Calon pembeli/pelanggan selalu mengharapkan sikap dan perilaku yang baik dan menyenangkan dari pelayanan/petugas yang ada di toko/perusahaan, sehingga kepuasan pembeli terpenuhi serta kemungkinan besar pengalamannya disampaikan kepada orang lain, yang akhirnya menjadi promosi gratis bagi perusahaan. Pelayanan sikap terdiri dari beberapa bentuk antara lain:

1) Pelayanan pelanggan dengan penampilan serasi, yaitu dari segi pakaian dan keterampilan.
2) Pelayanan dengan berfikiran positif, yaitu dengan tidak berfikir untuk menipu atau merugikan pelanggan.
3) Pelayanan dengan sikap menghargai, yaitu dengan bertutur bahasa baik, disertai senyum ramah, sikpa sopan santun.

b. Perhatian

Bentuk-bentuk pelayanan dalam bentuk perhatian adalah sebagai berikut:

1) Mendengarkan dan memahami kebutuhan pelanggan.
2) Memahami perilaku pelanggan ketika sedang mendengarkan memahami kebutuhan.
3) Mencurahkan perhatian penuh pada pelanggan.

c. Tindakan

1) Pencatatan pesanan.
2) Pencatatan kebutuhan pelanggan.
3) Penegasan kembali kebutuhan pelanggan.

4) Mewujudkan kebutuhan pelanggan.
5) Menyatakan terima kasih dengan harapan pelanggan kembali.

Berdasarkan pemaparan diatas bagian dari pelayanan prima (*excellent service*) yang diberikan oleh perusahaan baik bank maupun non bank kepada pelanggan atau nasabah untuk memenuhi kebutuhannya dengan pelayanan yang memuaskan karena kepuasan pelanggan/nasabah akan berpengaruh kepada performa perusahaan karena semakin baik pelayanan yang diberikan maka akan memberikan dampak positif bagi citra perusahaan.

3. Standar Pelayanan Nasabah

Pelayanan adalah kegiatan pemberian jasa dari satu pihak kepada pihak lainnya. Pelayanan yang baik adalah pelayanan yang dilakukan secara ramah tamah, adil, cepat, dan dengan etika yang baik sehingga memenuhi kebutuhan dan kepuasan bagi yang menerimanya.

a. Ramah tamah, dimaksudkan bahwa pelayanan dilakukan dengan wajah ceria, wajar dan dengan etika yang baik serta tidak menyinggung perasaan. Misalnya dengan berkata; “ada yang dapat saya bantu?”.
b. Adil, artinya pelayanan diberikan berdasarkan urutan antrian.
c. Cepat dan tepat, dimaksudkan pelayanan yang diberikan tidak bertel-tele dan harus baik dan benar.
d. Etika, adalah suatu sistem moral perilaku yang berdasarkan peraturan dan norma-norma sosial, budaya dan agama yang berhak dalam suatu

masyarakat. Pelayanan dan etika bank sangat penting karena dengan pelayanan dan etika yang baik dan benar akan menciptakan simpati, baik dari masyarakat maupun bank-bank saingan.[43] Jika masyarakat simpati akan menimbulkan kepercayaan sehingga pemasaran produk jasa bank itu akan lebih lancar. Pelayanan dan etika juga merupakan daya penarik bagi (calon) nasabah untuk menjadi nasabah, serta tidak menimbulkan persaingan yang tidak sehat antar sesama bank.

4. Mutu Pelayanan Nasabah Dalam Sistem Perbankan

Mutu adalah sebuah kata yang bagi penyedia jasa merupakan sesuatu yang harus dikerjakan dengan baik. Aplikasi mutu sebagai sifat dari penampilan produk atau kinerja merupakan bagian utama strategi perusahaan dalam rangka meraih keunggulan yang berkesinambungan baik sebagai pemimpin pasar ataupun stategi untuk terus tumbuh.[44]

Model mutu pelayanan yang menyoroti syarat-syarat utama yang memberikan mutu pelayanan yang diharapkan. Adapun model ini mengidentifkasi lima kesenjangan yang mengakibatkan kegagalan penyampian jasa yaitu:[45]

---

[43]Malayu S.P, Hasibuan, *Dasar-Dasar Perbankan*, (Jakarta: PT. Bumi Aksara, 2004), h. 152.

[44]Kotler Philip, *Marketing Managemen II Analysis, Planning, Implementation & Control Edisi Bahasa Indonesia, Prentice Hall*, (Jakarta: Prenhalindo, 2000), h. 45.

[45]Prasuraman, Berry, Zeithmal, *Human Resource Manajement*, (New York: The Free Press, 1991), h. 335.

a. Kesenjangan antara harapan konsumen dan persepsi manajemen, dalam hal ini manajemen tidak selalu memahami benar apa yang menjadi keinginan pelanggan.
b. Kesenjangan antara persepsi manajemen dan spesifik jasa mutu pelayanan, dalam hal ini manajemen mungkin benar dalam memahami keinginan pelanggan, tetapi tidak menetapkan standar pelaksanakan yang spesifik.
c. Kesenjangan antara spesifikasi mutu pelayanan dan penyampaian jasa, dalam hal ini para personel mungkin tidak terlatih baik dan tidak mampu memenuhi standar.
d. Kesenjangan antara penyampaian jasa dan komunikasi eksternal, dalam hal ini harapan konsumen dipengaruhi oleh pernyataan yang dibuat wakil-wakil dan iklan perusahaan.
e. Kesenjangan antara jasa yang di alami dan jasa yang diharapkan, dalam hal ini berbeda dan memiliki persepsi yang keliru mengenai mutu pelayanan.

Berdasarkan pemaparan di atas dapat dipahami bahwa mutu pelayanan merupakan kualitas kinerja karyawan/perusahaan dalam menyampaikan jasa kepada pelanggan yang berakibat pada kepuasan yang dirasa oleh pelanggan terhadap pelayanan yang diberikan, namun dalam memberikan pelayanan karyawan harus memiliki keahlian dalam penyampaian suatu jasa agar tidak ada kesenjangan-kesenjangan yang berakibat pada buruknya mutu pelayanan. Mutu pelayanan yang baik

akan berdampak pada peningkatan jumlah pelanggan pada perusahaan karena secara tidak langsung pelanggan yang pernah mendapatkan pelayanan dengan baik akan bercerita tentang pengalamannya kepada orang lain sehingga perusahaan mendapatkan citra yang positif ata kepercayaan setiap pelanggannya.

BAB III

PEMBAHASAN

A. Gambaran Singkat PT. Bank Lampung KCP Natar

1. Sejarah PT. Bank Lampung

Sejarah Bank Lampung (PT. Bank Pembangunan Daerah Lampung) yang resmi beroperasi tanggal 31 januari 1966 berdasrkan izin usaha Menteri Usaha Bank Sentral No. Kep. 66/UBS/1965 dan berlandaskan Peraturan Daerah No.8/PERDA/II/DPRD/73 didirikan dengan maksud membantu dan mendorong pertumbuhan perekonomian dan pembangunan daerah di segala nidang dan sebagai salah satu sumber pendapatan daerah dalam rangka meningkatkan taraf hidup rakyat.[46]

Kemudian Bank Pembangunan Daerah Lampung merubah status dari perusahaan daerah (PD) menjadi Perseroan Terbatas (PT) dengan Peraturan Daerah Lampung Nomor 2 Tahun 1999 tanggal 31 Maret 1999 dan Akta Notaris Soekarno, SH Nomor 5 tanggal 3 Mei 1999 yang telah disyahkan oleh Menteri Kehakiman Republik Indonesia No.C-8058 H.01.04 Tahun 2001 tanggal 6 mei 1999.[47]

Sejalan dengan perkembangan kegiatan perekonomian dan perbankan, guna meningkatkan permodalan bank, daya saing, perluasan

---

[46] Menteri Usaha Bank Sentral No. Kep. 66/UBS/1965 Dan Berlandaskan Peraturan Daerah No.8/PERDA/II/DPRD/73

[47] Menteri Kehakiman Republik Indonesia No.C-8058 H.01.04 Tahun 2001 tanggal 6 mei 1999.

produk dan usaha bank serta dalam rangka memberi kesempatan pada masyarakat untuk ikut berpartisipasi dalam pemilikan saham, dengan tetap memperhatikan fungsinya sebagai Bank Umum dan pemegang Kas Daerah.

2. Visi dan Misi PT. Bank Lampung KCP Natar

a. Visi PT. Bank Lampung adalah, "Menjadi bank yang terkemuka dan terpercaya".[48]

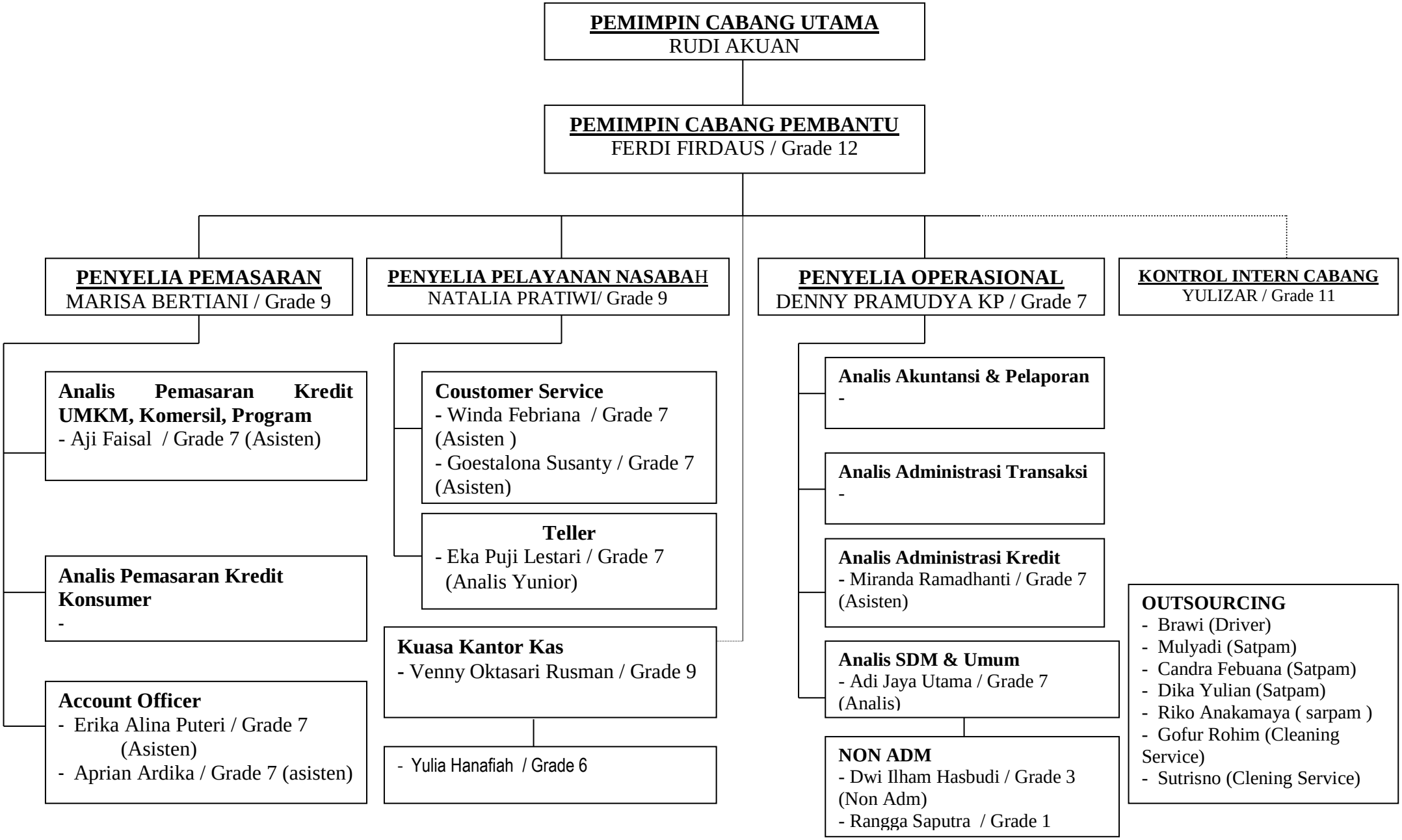
b. Misi PT. Bank Lampung:

1) Memenuhi kebutuhan masyarakat akan jasa perbankan.
2) Tersedianya sumber daya manusia yang berkualitas dengan memiliki kompetensi tinggi.
3) Memiliki struktur permodalan yang kuat.
4) Pengembangan infrastruktur informasi teknologi.
5) Melakukan kerjasama strategis antar bank dan lembaga lainnya.

[48] https://banklampung.co.id/ di unduh pada tanggal 22 Mei 2017

3. Struktur Organisasi PT. Bank Lampung KCP Natar

Tabel 3.1



4. Produk-produk PT. Bank Lampung KCP Natar

a. Simpanan, dalam penghimpunan dana PT. Bank Lampung KCP Natar membagi dalam tiga kelompok, yaitu Tabungan, Deposito dan Giro . Penjelasannya sebagai berikut :[49]

1) Tabungan PT. Bank Lampung

Tabungan adalah simpanan dari pihak ketiga yang penarikannya hanya dapat dilakukan menurut syarat-syarat tertentu yang disepakati, tetapi tidak dapat ditarik dengan cek, bilyet giro dan atau alat lainya yang dapat dipersamakan dengan itu.

Pada PT. Bank Lampung , produk tabungan dibagi lagi menjadi beberapa produk, yakni sebagai berikut :

a) Tabungan Sigermas (Simpanan Generasi Masa Depan Sejahtera)

Tabungan Sigermas merupakan produk unggulan yang dimiliki oleh Bank Lampung, tabungan ini pun memberikan kesempatan kepada nasabahnya untuk mendapatkan berbagai macam hadiah yang menarik.

b) Tabungan Simpeda (Simpanan Pembangunan Daerah)

Tabungan Simpeda merupakan tabungan yang bekerja sama dan dimiliki oleh Bank Pembangunan Daerah seluruh Indonesia. Berbagai fasilitas dan keuntungan tabungan SIMPEDA yang akan memberikan kemudahan dan

[49] *Ibid.*

kenyamanan ganda bagi nasabah dalam melakukan transaksi perbankan sesuai keinginan Bank Lampung untuk selalu mengutamakan kepuasan nasabah.

c) Tabunganku

Tabunganku merupakan tabungan untuk perorangan dengan persyaratan mudah dan ringan yang diterbitkan secara bersama oleh bank-bank di Indonesia guna menumbuhkan budaya menabung serta meningkatkan kesejahteraan masyarakat.

d) Tabungan SIMPEL (Simpanan Pelajar)

SIMPEL yang merupakan singkatan dari Simpanan Pelajar, yaitu salah satu produk tabungan yang dikeluarkan oleh pemerintah yang diciptakan khusus untuk kalangan pelajar guna mengajari anak cinta menabung.

2) Giro PT. Bank Lampung

Giro adalah simpanan pihak ketiga dalam mata uang Rupiah (IDR) yang penarikannya dapat dilakukan sewaktu-waktu dengan menggunakan surat perintah penarikan (Cek/BG (Bilyet Giro)). Pada PT. Bank Lampung giro di menjadi macam, yakni:[50]

a) Giro Kas Daerah (KASDA)

Giro kas daerah (KASDA) adalah produk giro Bank Lampung yang diperuntukkan bagi simpanan Pemerintah Provinsi/Kabupaten/Kota untuk mengelola kas daerah. Bank

[50] Ibid.

Lampung menyediakan fasilitas "*Looking Account*" sehingga nasabah dapat melakukan kontrol terhadap saldo simpanannya secara *up to date*. Penarikan dana atas giro tersebut dilakukan dengan menggunakan SP2D (Surat Perintah Pencairan Dana), bilyet giro, cek atau pemindahbukuan.

b) Giro Swasta

Giro swasta merupakan giro yang diperuntukkan bagi perseorangan, badan usaha dan lain yang dipersamakan untuk menunjang aktivitas bisnisnya. Cukup menggunakan cek atau bilyet giro untuk melakukan transaksi, nasabah aman transaksi bisnis lancar.

c) Giro Dinas

Giro dinas merupakan giro yang diperuntukkan bagi institusi/lembaga di lingkup SKPD Pemerintah Provinsi/Kabupaten/Kota dalam pengelolaan keuangannya. Penarikan dananya dilakukan menggunakan cek atau bilyet giro.

3) Deposito PT. Bank Lampung

Deposito merupakan simpanan yang jangka waktu simpanannya ditentukan berdasarkan perjanjian antara nasabah dan Bank Lampung.

b. Pinjaman (Kredit atau Pembiayaan)

Kredit adalah kemampuan untuk melaksanakan suatu pembelian atau mengadakan suatu pinjaman dengan suatu janji, pembayaran akan dilaksanakan pada jangka waktu yang telah disepakati.

Dalam Undang-Undang Pokok Perbankan No. 7 Tahun 1992 yang menyatakan bahwa kriteria adalah penyediaan uang atau tagihan yang dapat dipersamakan dengan itu berdasarkan persetujuan atau kesepakatan pinjam meminjam antara pihak bank dengan pihak lain yang mewajibkan pihak peminjam untuk melaksanakan dengan jumlah bunga sebagai imbalan.

Dalam praktek sehari-hari pinjaman kredit dinyatakan dalam bentuk perjanjian tertulis baik dibawah tangan maupun secara materiil. Dan sebagai jaminan pengaman, pihak peminjam akan memenuhi kewajiban dan menyerahkan jaminan baik bersifat kebendaan maupun bukan kebendaan.

Sebenarnya sasaran kredit pokok dalam penyediaan pinjaman tersebut bersifat penyediaan suatu modal sebagai alat untuk melaksanakan kegiatan usahanya sehingga kredit (dana bank) yang diberikan tersebut tidak lebih dari pokok produksi semata.

Pada PT. Bank Lampung kredit terdapat macam, yakni:

1) PANTAS (Pinjaman Anda Aman Terbatas), kredit ini merupakan pinjaman bagi Pegawai Negeri (PNS/CPNS/Pensiun).
2) Personal Loan (Pinjaman Bagi Golongan Profesi), kredit ini merupakan pinjaman bagi Dokter, Bidan, Konsultan, Apoteker, Akuntan, Advokasi/Pengacara dan lain-lain yang memiliki izin praktek/profesi.
3) PILAR (Pinjaman Investasi dan Modal Kerja), kredit ini merupakan pinjaman bagi usaha kecil dan menengah.
4) PUGAR, kredit ini merupakan pinjaman bagi golongan kontraktor.
5) KUR (Kredit Usaha Rakyat), kredit ini merupakan pinjaman bagi usaha perorangan.

B. Upaya Peningkatan SDM PT. Lampung KCP Natar Terhadap Mutu Pelayanan Nasabah

1. Upaya Yang Dilakukan PT. Bank Lampung KCP Natar Untuk Meningkatkan SDM Perusahaan

Upaya peningkatan sumber daya manusia adalah usaha yang di tempuh PT. Bank Lampung KCP Natar untuk menjadikan sumber daya manusia yang berkualitas, baik dalam pekerjaan maupun diluar dari pekerjaan. Dan upaya yang ditempuh PT. Bank Lampung KCP Natar dalam

meningkatkan sumber daya manusia yaitu pengadaan pelatihan dan pengembangan.

PT. Bank Lampung KCP Natar mengadakan kegiatan pelatihan dan pengembangan. Pelatihan dan pengembangan yang dilakukan sesuai dengan kebutuhan bank. Kegiatan pelatihan dan pengembangan di PT. Bank Lampung KCP Natar merupakan proses mengajarkan pengetahuan dan keahlian tertentu serta sikap agar karyawan semakin terampil dan mampu melaksanakan tanggung jawab dengan baik. Pelatihan dan pengembangan ini difokuskan pada karyawan tetap atau yang telah bekerja lama karena mereka merupakan guru ataupun panutan yang baik bagi karyawan baru yang pada dasarnya belum memahami dan mengetahui latar belakang bank.

Pelatihan dan pengembangan adalah suatu cara yang dilakukan oleh perusahaan dalam meningkatkan keahlian, pengetahuan dan sikap dalam rangka meningkatkan kinerja saat ini dan masa yang akan datang dengan memperhatikan tugas dan kewajiban yang dihadapi sekarang. Dengan demikian dapat dilihat bahwa tujuan dari pelatihan dan pengembangan adalah untuk membantu seorang karyawan dalam mengembangkan keahlian dan kemampuannya ketika menerapkan kesegala bidang pekerjaan dan dapat meningkatkan kinerja mereka.[51]

Pelatihan dan pengembangan dalam segala bidang pekerjaan merupakan bentuk ilmu untuk meningkatkan prestasi kerja dan

[51] Denny Pramudya KP (*Penyelia Operasional*), PT. Bank Lampung KCP Natar, wawancara pada tanggal 29 Mei 2017

kemampuan teknis guna merealisasikan tujuan yang telah ditetapkan dalam perencanaan. Pelatihan dan pengembangan merupakan perbaikan mutu ataupun kinerja para karyawan sebagai pelaku bisnis dalam meningkatkan sumber daya manusia pada PT. Bank Lampung KCP Natar.

Program pelatihan dan pengembangan mempunyai manfaat bagi karyawan serta PT. Bank Lampung KCP Natar yaitu, bagi karyawan pelatihan kerja akan membantu mereka dalam memperbaiki kinerja dan pengetahuan yang selama ini belum didapatkan ketika sudah menjadi karyawan di PT. Bank Lampung KCP Natar. Selain itu, mereka juga dibekali motivasi agar dapat bekerja dengan maksimal, dan menekankan bahwa bekerja juga merupakan salah satu bentuk ibadah kepada Allah SWT. Bagi bank dengan diadakannya pelatihan dan pengembangan maka perusahaan akan memperoleh aset yang berkualitas. Dengan demikian, karyawan berkualitas yang dimiliki tersebut akan dapat mengembangkan perusahaan melalui kemampuan dan keahliannya untuk meningkatkan profitabilitas bank sehingga terwujudlah visi dan misi di PT. Bank Lampung KCP Natar.

Pengembangan yang dilakukan oleh PT. Bank Lampung KCP Natar untuk meningkatkan Sumber Daya Manusia adalah pelatihan keahlian dan pelatihan tim. Pelatihan tim dilakukan agar para karyawan PT. Bank Lampung KCP Natar kompak dalam bekerja sama dan membangun tim yang solid. Pelatihan tim ini biasanya diikuti oleh bagian *Account officer*, karena bagian *Aacount Officer* merupakan bagian yang

penting dalam menjalankan pekerjaan.[52] Bila kekompakan antar karyawan terutama bagian account officer terjalin dengan baik, maka citra baik bank pun akan tercermin dengan sendirirnya. Pelatihan keahlian yang dilakukan meliputi *service excellent*, analisis pembiayaan, penyusunan SOP, dan akunting. Pelatihan ini biasanya diikuti oleh semua karyawan yang berada di PT. Bank Lampung KCP Natar.

Pelatihan dan pengembangan yang dilakukan oleh PT. Bank Lampung KCP Natar dapat membantu sumber daya manusianya bertambah ilmu dan kemampuan dalam menyelesaikan pekerjaan. Demi keefektifan dan efisiensinya suatu program ataupun pekerjaan dibutuhkan tenaga yang mampu dan mempunyai potensi dalam mengembangkan kreatifitas dalam pekerjaannya. Sumber daya manusia yang mempunyai kompetensi yang tinggi dan dapat berdaya saing dalam dunia kerja adalah sumberdaya manusia yang dibutuhkan dalam dunia perbankan saat ini khususnya pada PT. Bank Lampung KCP Natar. Dengan pelatihan dan pengembangan yang diadakan maka sumber daya manusia pada PT. Bank Lampung KCP Natar lebih meningkatkan wawasan, kemampuan serta keahliannya dalam menyelesaikan pekerjaannya.

Pelatihan dan pengembangan merupakan suatu program yang dapat membantu para karyawan dalam mengembangkan dan meningkatkan kemampuannya dalam dunia kerja. Pelatihan dan pengembangan yang dilakukan PT. Bank Lampung KCP Natar untuk

[52]*Ibid*.

menambah *skills* (keterampilan), *knowledge* (pengetahuan), dan *ability* (kemampuan) dapat meningkatkan kemampuan karyawan dalam pekerjaannya. Peranan pelatihan dalam meningkatkan sumber daya manusia yang ada membuktikan bahwa pelatihan dapat meningkatkan pengetahuan, keterampilan, dan sikap karyawan sehingga lebih efektif dalam pencapaian sasaran-sasaran program kerja atau tujuan perusahaan yang selalu ditetapkan.[53]

PT. Bank Lampung KCP Natar merupakan salah satu perusahaan yang bergerak di bidang jasa keuangan sehingga membutuhkan kekompakkan antar karyawannya dan keahlian atau pengetahuan dibidang perbankan agar dalam melaksanakan pekerjaanya tidak keluar dari etika yang sudah ditetapkan. Jenis pelatihan kerja yang diadakan oleh pihak PT. Bank Lampung KCP Natar menggunakan metode *On The Job Training*dan *Off The Job Training*, karena kegiatan pelatihan dilakukan didalam dan diluar kantor.[54]

a) *On The Job Training*

On the job training merupakan semua upaya melatih karyawan untuk mempelajari suatu pekerjaan sambil mengerjakannya ditempat kerja yang sesungguhnya.*On the job training* yang dilakukan oleh PT. Bank Lampung KCP Natar meliputi program magang, rotasi pekerjaan, *coaching*dan seminar internal.

1) Program Magang

[53]*Ibid*.
[54] *Ibid*.

Program magang di PT. Bank Lampung KCP Natar menggabungkan pelatihan dan pengalaman pada pekerjaan dengan instruksi yang didapatkan dari ruang kerja. Seorang karyawan baru ditugaskan pada karyawan yang ada saat ini selama jangka waktu tiga bulan. Selama periode tersebut karyawan baru bekerja di bawah pengawasan karyawan senior dan diharapkan setahap demi setahap memperoleh keahlian yang berkaitan.

2) Rotasi Pekerjaan

Karyawan berpindah dari satu jenis pekerjaan ke jenis pekerjaan lain dalam jangka waktu yang direncanakan. Hal ini merupakan salah satu cara yang dilakukan oleh PT. Bank Lampung KCP Natar dalam mengembangkankaryawan. Dengan rotasi jabatan seorang karyawan ditugaskan memegang jabatan yang berbeda dari waktu ke waktu. Selain karyawan memahami pelaksanaan berbagai tugas agar mereka memperoleh pengetahuan dan keterampilan yang luas mengenai berbagai jabatan dan bagian operasional serta pengelolaan PT. Bank Lampung KCP Natar.[55]

3) *Choacing*

Coaching yaitu teknik pengembangan yang dilakukan oleh PT. Bank Lampung KCP Natar melalui praktik langsung dengan orang yang sudah berpengalaman atau atasan yang dilatih. Dengan *coaching* karyawan akan mendapatkan istruksi-instruksi dari

[55] *Ibid.*

karyawan senior yang sudah berpengalaman dan dapat menciptakan hubungan kerjasama antar karyawan dan atasan.

4) Seminar Internal

Metode ini digunakan oleh PT. Bank Lampung KCP Natarbertujuan untuk mengembangkan keahlian, kecakapan karyawan untuk menilai dan memberikan saran-saran yang konstruktif mengenai pendapat orang lain. Seminar diadakan oleh pihak bank sendiri, dan diisi oleh direktur atau karyawan lainnya yang memiliki ilmu atau keterampilan yang dapat dibagikan kepada karyawan lainnya.

Karyawan dilatih agar dapat mempersepsi dan mengevaluasi serta memberikan saran-saran, menerima atau menolak pendapat atau usulan orang lain. Hampir setiap bulan program seminar khusus bagi parapegawai di masing masing bagian diadakan oleh PT. Bank Lampung KCP Natar. Seminar khusus ini di adakan guna untuk membangun citra diri dan talenta yang dimiliki oleh masing – masing individu karena dengan adanya seminar khusus ini dapat membangun citra PT. Bank Lampung KCP Natar sebagai bank yang memberikan pelayanan terbaik untuk nasabah.

b) *Off The Job Training*

Off the job training merupakan pelatihan dan pengembangan yang dilaksanakan pada lokasi terpisah dengan tempat kerja. *Off the*

job training dilakukan oleh PT. Bank Lampung KCP Nataruntuk memberikan keahlian dan pengetahuan yang dibutuhkan oleh karyawan untuk melaksanakan pekerjaan pada waktu terpisah dari waktu kerja regular mereka.

Off the job training yang dilakukan oleh PT. Bank Lampung KCP Natar meliputi program *study* kasus, pendidikan, dan pelatihan.

1) *Study Kasus*

Metode ini diberikan kepada karyawan PT. Bank Lampung KCP Natar secara tertulis kemudian karyawan menganalisis kasus tersebut secara pribadi, mendiagnosis masalah dan menyampaikan pendapat dan pemecahannya di dalam sebuah diskusi.

2) Pendidikan

Pendidikan disini dimaksudkan PT. Bank Lampung KCP Natar melakukan program pendidikan yang digunakan untuk mendidik para pegawainya agar dapat tercapaivisi dan misi dari Bank itu sendiri. Pendidikan dalam sumber daya manusia ini dibagi menjadi dua, yaitu:

a) Pengembangan diri

Pengembangan diri sumber daya manusia dapat dilakukan dengan cara membangun talenta sumber daya manusia, karena dengan adanya sumber daya manusia yang

mempunyai talenta atau bakat yang ada dalamdiri seseorang yang dapat mempercepat penguasaan *Skill* atau kompetensi seseorang serta dapat mendorong munculnya *Performance* yang luar biasa, potensial danhandal merupakan kunci keberhasilan dalam organisasi. Pengembangan diri juga dapat dilakukan dengan cara melatih sumber daya manusia untuk pelayanan prima, melatih kepemimpinan, melatih analisa terhadap suatu permasalahan, mempunyai motivasi kerja yang tinggi sehingga dapat menunjang kinerjanya.

b) Keterampilan

Ketrampilan disini dimaksudkan untuk membekali sumber daya manusia agar benar – benar siap untuk berinteraksi dengandunia kerja khususnya pada PT.Bank Lampung KCP Natar. Ketrampilan tersebut dapat diwujudkan dengan melakukan cara komunikasi dengan baik antarsesama dan nasabah, mendalami permasalahan mengenai manajemen proyek, cara bernegosiasi yang baik, dan sebagainya.

3) Pelatihan

Pelatihan sangat dianjurkan untuk diikuti oleh para karyawan PT. Bank Lampung KCP Natar. Pelatihan di adakan oleh pihak luar bank, dan biasanya pihak bank mendapat undangan oleh pihak penyelenggara untuk menghadiri pelatihan tersebut. Dan karyawan secara bergilir memperoleh kesempatan untuk

mengikuti pelatihan tersebut tergantung dari tema yang akan disampaikan disesuaikan dengan jabatan atau pekerjaan di bidang masing-masing.

Pelatihan ini hampir tiap dua bulan sekali dihadiri oleh para karyawan maupun direktur dari bank. Pelatihan tersebut dapat berupa pelatihan *Service Excellent* untuk bagian *Infront Office*, pendidikan analis untuk bagian akunting, pelatihan sistem penggajian karyawan untuk bagian personalia, dan lain sebagainya

Berikut data karyawan PT. Bank Lampung KCP Natar yang mengikuti program Pelatihan yang diselenggarakan oleh pihak luar bank pada tahun 2015 :

Tabel 3.2

No.	Peserta	Materi	Biaya
1	Aji Faisal Miranda Ramadanti	Prosedur Penilaian, Pengikatan dan Lelang Jaminan Pembiayaan Produktif UMKM	Rp. 4.635.000
2	Adi Jaya Utama Aji Faisal Miranda Ramadhanti Aprian Ardika Erika Alina Puteri Goestalona Susanty Winda Febriana Dwi Ilham Hasbudi Denny Pramudya KP Marissa Bertiani Natalia Pratiwi	Pendidikan Dasar Perbankan	Rp.16.752.500
3	Ferdi Firdaus	Seminar dan Rakernas	Rp. 5.400.000
4	Ferdi Firdaus	Seminar	Rp. 2.000.000
5	Ferdi Firdaus	Implementasi PAPSI	Rp. 1.000.000
6	Denny Pramudya KP	Pelatihan dan pendidikan	Rp. 1.900.000
Total Pada Tahun 2015			**Rp. 31.687.500**

Anggaran biaya pelatihan tahun 2015 sebesar Rp. 29.295.000,00

Realisasi biaya pelatihan tahun 2015 sebesar Rp. 31.687.500,00

Berikut data karyawan PT. Bank Lampung KCP Natar yang mengikuti program Pelatihan yang diselenggarakan oleh pihak luar bank pada tahun 2016 :

Tabel 3.3

No.	Peserta	Materi	Biaya
1	Denny Pramudya KP Marisa Bertiani Natalia Pratiwi	*Good Coorporate Goverment*	Rp. 7.645.000
2	Goestalona Susanty Winda Febriana Erika Alina Puteri	*7 Habits of Highly Effective People Training*	Rp. 2.300.000
3	Adi Jaya Utama	Analisis Potensi Pembiayaan Produktif dan *Performance Motifation* SDM	Rp. 1.925.000
4	Denny Pramudya KP	Pelatihan Implementasi, Penilaian Profil Resiko dan SOP Penerapan Manajemen Resiko	Rp. 5.280.500
5	Yulizar	Pelatihan Audit Internal dan *Update* SOP	Rp. 2.275.000
6	Marisa Bertiani	Sertifikasi	Rp. 12.884.000
7	Aji Faisal Miranda Ramadhanti	SID	Rp. 3.175.000
8	Denny Pramudya KP Marisa Bertiani Natalia Pratiwi	PAPSI 2015	Rp. 6.500.000
9	Ferdi Firdaus	Bantek Pelatihan Semester II – 2016	Rp. 4.500.000
10	Ferdi Firdaus	Pelatihan PPATK	RP. 3.250.000

11	Pengurus	Seminar Nasional tentang Peradilan Agama	Rp. 500.000
12	Denny Pramudya KP Adi Jaya Utama	Pengendalian Resiko	Rp. 2.500.000
13	Aji Faisal Miranda Ramadhanti	Pelatihan SLIK	Rp. 3.750.000
14	Erika Alina Puteri Goestalona Susanty Winda Febriana Aprian Ardika	Pelatihan dan Orientasi Pegawai Baru di Kantor	Rp. 750.000
15	Jamaah Pengajian	Edukasi dan Literasi	Rp. 561.500
Total Pada Tahun 2016			**Rp. 57.796.000**

Anggaran biaya pelatihan tahun 2016 sebesar Rp. 50.133,700,00

Realisasi biaya pelatihan tahun 2016 sebesar Rp. 57.796.000,00[56]

Dari data tersebut dapat diketahui bahwa PT. Bank Lampung KCP Natar telah melakukan program pelatihan dan pengembangan sumber daya manusia guna meningkatkan mutu pelayanan terhadap nasabah. Melalui pelatihan yang diikuti, karyawan memperoleh ilmu dan dapat mengaplikasikannya. Anggaran yang dikeluarkan cukup besar sehingga diharapkan melalui pelatihan ini, karyawan benar-benar dapat mengembangkan potensi yang ada dalam diri masing-masing.

2. Pelayanan nasabah pada PT. Bank Lampung KCP Natar

Pelayanan nasabah merupakan hal pokok yang tidak boleh diabaikan bagi bank. Pelayanan yang baik kepada nasabah merupakan aspek strategis dalam menenangkan persaingan dan mempertahankan citra

[56] PT. Bank Lampung KCP Natar, *Dokumentasi* Arsip Kegiatan Pelatihan dan Pendidikan.

perusahaan dimata masyarakat luas. Pelayanan dan etika pegawai bank sangat penting bagi nasabah karena dengan pelayanan dan etika yang baik dan benar akan menciptakan simpati, baik dari nasabah maupun dari pesaing jasa keuangan lainnya. Rasa simpati nasabah akan menimbulkan kepercayaan sehingga pemasaran produk jasa keuangan itu akan lebih lancar. Pelayanan dan etika merupakan daya penarik bagi calon nasabah untuk menjadi nasabah, serta tidak menimbulkan persaingan yang tidak sehat antar sesama jasa keuangan dan sebagai *Fron Liner* juga *Account Officer* yang berhubungan langsung dengan nasabah.

Upaya yang dilakukan PT. Bank Lampung KCP Natar dalam meningkatkan SDM perusahaan terhadap mutu pelayanan nasaba menerapkan pelayanan prima yang sering dikenal sebagai *Service Excellent*. Pelayanan prima adalah suatu pola layanan terbaik yang mengutamakan kepedulian terhadap pelanggan/nasabah. Menurut Ibu Natalia Pratiwi (*Penyelia Pelayanan*) dalam meningkatkan kualitas pelayanan terhadap nasabah seorang pegawai dituntut untuk memberikan pelayanan yang prima kepada nasabah, agar pelayanan yang diberikan akan berkualitas jika setiap pegawai menerapkan dasar-dasar pelayanan antara lain:[57]

a. Berpakaian, berpenampilan rapih dan bersih.
b. Percaya diri, bersikap akrab dan penuh dengan senyuman.

[57]Natalia Pratiwi (*Penyelia Pelayanan*), PT. Bank Lampung KCP Natar, wawancara pada tanggal 29 Mei 2017

c. Menyapa dengan lembut dan berusaha menyebut nama jika mengenal nasabah.
d. Bersikap tenang, sopan, hormat, serta tekun mendengarkan setiap pembicaraan.
e. Berbicara dengan bahasa yang baik dan benar.
f. Bergairah dalam melayani nasabah dan tunjukkan kemampuan.
g. Jangan menyela dan memotong pembicaraan.
h. Apabila tidak sanggup menangani permasalahan yang ada, maka harus meminta bantuan.
i. Apabila belum dapat melayani, beritahukan kepada nasabah kapan akan dilayani.[58]

Berdasarkan hasil penelitian dapat dianalisis bahwa pelayanan nasabah yang diberikan pegawai PT. Bank Lampung KCP Natar mempunyai kesamaan dengan teori yang ada. Pelayanan yang diwujudkan dari salah satu upaya peningkatan SDM perusahaan yaitu bekal pelatihan dan pengembangan setiap karyawan yang selanjutnya diaplikasikan dalam setiap pelayanan terhadap nasabah PT. Bank Lampung KCP Natar. Sebagai perusahaan yang bergerak di badang keuangan PT. Bank Lampung KCP Natar menerapkan *Service Excellent* yaitu pelayanan prima. Pelayanan yang diberikan pegawai kepada nasabah adalah sebagai berikut:

[58]*Ibid*.

1) Berpakaian, berpenampilan rapih dan bersih. Pegawai suatu lembaga keuangan harus mengenakan pakaian yang sepadan dan kombinasi yang menarik, tidak kumal dan baju lengan panjang yang tidak digulung terkesan pakaian yang dikenakan benar-benar memikat nasabah. Terutama pegawai wanita yang harus mencerminkan pakaian yang sopan.
2) Percaya diri, bersikap akrab dan penuh dengan senyuman dengan car melayani nasabah pegawai tidak ragu-ragu, yakin dan percaya diri yang tinggi. Seorang pegawai harus bersikap akrab seolah-olah sudah kenal lama. Ketika melayani nasabah pegawai haruslah murah senyum dengan raut muka yang menarik hati, serta tidak dibuat-buat.
3) Menyapa dengan lembut dan berusaha menyebutkan nama jika mengenal nasabah pada saat nasabah datang pegawai segera menyapa dan jika pernah bertemu sebelumnya usahakan menyapa dengan menyebut namanya. Namun jika belum kenal dapat menyapa dengan sebutan Ibu/Bapak, apa yang dapat kami bantu?[59]
4) Bersikap tenang, sopan, hormat, serta tekun mendengarkan setiap pembicaraan. Usahakan pada saat melayani nasabah dalam keadaan tenang, tidak terburu-buru, sopan santun dalam bersikap. Menunjukan sikap menghormati nasabah, tekun mendengarkan sekaligus berusaha memahami keinginan nasabah.

[59]*Ibid*.

5) Berbicara dengan bahasa yang baik dan benar saat berkomunikasi dengan nasabah, menggunakan bahasa Indonesia yang benar atau bahasa daerah yang benar pula. Suara yang digunakan harus jelas, mudah dipahami dan tidak menggunakan istilah bahasa yang sulit untuk dipahami oleh nasabah.
6) Bergairah dalam melayani nasabah dan tunjukkan kemampuan pada saat melayani nasabah, tidak loyo, lesu atau kurang bersemangat. Tunjukkan pelayanan yang prima seolah-olah memang anda sangat tertarik dengan keinginan dan kemauan nasabah.
7) Jangan menyela dan memotong pembicaraan pada saat nasabah sedang berbicara. Usahakan jangan memotong atau menyela pembicaraan. Hindarkan kalimat yang bersifat teguran atau sindiran yang dapat menyinggung perasaan nasabah. Mengusahakan agar tidak berdebat saat menjawab pertanyaan nasabah.[60]
8) Mampu meyakinkan nasabah serta memberikan kepuasan pelayanan yang diberikan. Harus mampu meyakinkan nasabah dengan argumen-argumen yang masuk akal. Pegawai juga harus mampu memberikan pelayanan prima agar nasabah merasa puas.
9) Apabila tidak sanggup menangani permasalahan yang tidak sanggup dijawab atau diselesaikan oleh pegawai maka pegawai harus meminta bantuan pegawai lain yang mampu menjawab atau menyelesaikannya.

[60]*Ibid*.

10) Apabila belum dapat melayani, beritahukan kepada nasabah kapan akan dilayani. Apabila saat tertentu petugas sedang sibuk dan tidak dapat melayani salah satu nasabah, maka beritahukan kepada nasabah, kapan kah dilayani dengan simpatik.

Tabel 3.4

Berikut jumlah kenaikan nasabah PT. Bank Lampung KCP Natar:

Tahun	Jumlah Nasabah	Saldo
2015	4596	4.738.345.200
2016	5824	6.015.383.521
2017 (Jan-Mar)	6030	6.244.832.450

Dari data diatas dapat disimpulkan bahwa pelatihan dan pengembangan sumber daya manusia dapat berpengaruh pada tingkat pelayanan nasabah di PT. Bank Lampung KCP Natar. Pada kenaikan jumlah nasabah setiap tahunnya, membuktikan bahwa pelayanan nasabah pada PT. Bank Lampung KCP Natar juga meningkat.

3. Dampak Upaya Peningkatan SDM PT. Bank Lampung KCP Natar Terhadap Mutu Pelayanan Nasabah.

Dampak adalah akibat, imbas atau pengaruh yang terjadi (baik itu negatif atau positif) dari sebuah tindakan yang dilakukan oleh satu/sekelompok orang yang melakukan kegiatan tertentu.

Berdasarkan upaya-upaya yang dilakukan PT. Bank Lampung KCP Natar untuk meningkatkan SDM perusahaan. Upaya bank untuk meningkatkan SDM sangat memberikan dapak positif bagi pegawai, karena dirasa keberadaan pegawai sangat di hargai. Dampak yang dirasakan perusahaan yaitu, pegawai-pegawai dapat bersaing untuk memberikan pelayanan yang baik pada kegiatan operasional bank kepada nasabah. Upaya peningkatan SDM yang ditujukan kepada pegawai bank mulai dari motivasi yang bertujuan membangkitkan semangat kerja, pelatihan dan pengembangan yang bertujuan membangun profesionalisme pegawai. Pegawai dapat merasakan pentingnya keberadaan mereka sehingga tergerak untuk melaksanakan visi yaitu menjadi bank yang terkemuka dan terpercaya.[61] Misi yang memenuhi kebutuhan masyarakat akan jasa perbankan, tersedianya sumber daya manusia yang berkualitas dengan memiliki kompetensi tinggi, memiliki struktur permodalan yang kuat, pengembangan infrastruktur informasi teknologi, meningkatkan kualitas pelayanan dan *Corporate Image* di masyarakat, melakukan kerjasama strategis antar bank dan lembaga lainnya.

[61]Denny Pramudya, Natalia Pratiwi, Marisa Bertiani, (*Penyelia Operasional, Penyelia Pelayanan, Penyelia Pemasaran*), wawancara pada tanggal 29 Mei 2017.

BAB IV

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan data yang diperoleh peneliti dari PT. Bank Lampung KCP Natar disimpulkan bahwa:

1. Upaya peningkatan SDM PT. Bank Lampung KCP Natar terhadap mutu pelayanan nasabah adalah memberikan motivasi yang bertujuan membangkitkan semangat kerja, pelatihan dan pengembangan yang bertujuan membangun professionalitas pegawai, pemberian bonus dari perusahaan kepada karyawan yang berprestasi juga jasa finansial yang memberikan kesempatan kepada pegawai untuk dapat meminjam uang pada koperasi keryawan. Berdasarkan pengamatan peneliti, pelayanan nasabah yang diberikan pegawai PT. Bank Lampung KCP Natar mempunyai kesamaan dengan teori yang ada. Sebagai perusahaan yang bergerak dibidang keuangan PT. Bank Lampung KCP Natar menerapkan *service excellent* yaitu pelayanan prima yang diberikan oleh setiap pegawai kepada nasabah.
2. Dampak upaya peningkatan SDM PT. Bank Lampung KCP Natar terhadap mutu pelayanan nasabah yaitu pegawai dapat bersaing untuk memberikan pelayanan yang baik pada kegiatan operasional bank kepada nasabah. Pegawai juga dapat merasakan pentingnya keberadaan mereka sehingga tergerak untuk melaksanakan visi yaitu menjadi bank yang terkemuka dan terpercaya dengan misi yang memenuhi kebutuhan

masyarakat akan jasa perbankan, tersedianya sumber daya manusia yang berkualitas dengan memiliki kompetensi tinggi, memiliki struktur permodalan yang kuat, pengembangan infrastruktur informasi teknologi, meningkatkan kualitas pelayanan dan *Corporate Image* di masyarakat, dan melakukan kerjasama strategis antar bank dan lembaga lainnya.

B. Saran

Setelah penelitian dan analisis serta ditarik suatu kesimpulan, maka peneliti memberikan sedikit saran pada PT. Bank Lampung KCP Natar. Manfaatkan kegiatan pelatihan dan pengembangan tersebut dengan sebaik-baiknya untuk lebih meningkatkan kualitas sumber daya manusia yang bermutu tinggi, sehingga berpengaruh besar terhadap mutu pelayanan yang diberikan kepada nasabah agar tercipta citra yang positif bagi bank dimata masyarakat. Dan teruntuk seluruh pegawai PT. Bank Lampung hendaknya selalu memberikan *service excellent* kepada nasabah karena nasabah merupakan aset utama bagi setiap bank.

DAFTAR PUSTAKA

Alifuddin. *Kiat Manajer Sukses Abad Ke-21*. Jakarta : Yapensi, 2002.

Basir Barthos. *Manajemen Sumber Daya Manusia Suatu Pendekatan Makro*. Jakarta : PT. Bumi Aksara, 2001.

Edy Sutrisno. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta : Kencana Prenada Media Group, 2009.

Veithzal Rifa'i. *Manajemen*. Jakarta : PT Raja Grafindo, 2004.

Veithzal Rifa'i. *Manajemen Sumber Daya Manusia Untuk Perusahaan Dari Teori Ke Praktik*. Jakarta : PT Raja Grafindo, 2004.

Gary Dessler. *Managemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta : PT. Prenhallindo, 2000.

Ismail. *Perbankan Syaria'ah*. Jakarta : Kencana, 2011.

James Stoner et.al. *Manajemen*. Bandung : PT. Bhuana, 1996.

Kadar Nurjaman. *ManajemenPersonalia*. Bandung : Pustaka Setia, 2014.

Kasmir. *Etika Customer Service*. Jakarta : PT. Raja Grafindo Persada, 2004.

Kasiram. *Metodologi Penelitian Kualitatif-Kuantitatif*. Yogyakarta : UIN-Maliki Press, 2010.

Kotler Philip. *Marketing Managemen II Analysis, Planning, Implementation & Control Edisi Bahasa Indonesia, Prentice Hall*. Jakarta : Prenhalindo, 2000.

Lexy J. Moleong. *Metodologi Penelitian Kualitatif Edisi Revisi*. Bandung : Remaja Rosdakarya, 2012.

Malayu S.P, Hasibuan. *Dasar-Dasar Perbankan*. Jakarta : PT. Bumi Aksara, 2004.

Malayu.S.P.Hasibuan. *Manajemen Sumber Daya Manusia Edisi Revisi*. Jakarta : Bumi Aksara, 2014.

Malayu S. P Hasibuan. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta : Bumi Aksara, 2002.

Nana Sudjana. *Tuntunan Penyusunan Karya Ilmiah*. Bandung : Sinar Baru Algesindo, 2001.

Prasuraman, Berry, Zeithmal. *Human Resource Manajement*. New York: The Free Press, 1991.

Sadili Samsudin. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Bandung : CV Pustaka Setia, 2006.

Sondang P. Siagian. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta : PT Bumi Aksara, 2013.

Sugiyono. *Metode Penelitian Bisnis.* Bandung : Alfabeta, 2008.

Suraya Murcitaningrum. *Metode Penelitian Ekonomi Islam*. Bandar Lampung : Ta'lim Press, 2012.

Suyadi Prwirosentono. *Pengantar Bisnis Modern*. Jakarta : Bumi Aksara, 2002.

Suwatno dan Donni Juni Priansa. *Manajemen SDM Dalam Organisasi Publik dan Bisnis*. Bandung : Alfabeta, 2014.

Suwanto*et.al,Manajemen SDM Dalam Organisasi Publik Dan Bisnis*, (Bandung: Alfabeta, 2014)

W. Gulo. *Metodologi Penelitian.* Jakarta : PT. Grafindo Anggota IKAPI, 2002.

Winarso Surakhmad. *Pengantar Penelitian Ilmiah Dasar, Metode, Teknik*. Bandung : Tarsito, 1998.

ALAT PENGUMPUL DATA

UPAYA PENINGKATAN SDM PT. BANK LAMPUNG KCP NATAR TERHADAP MUTU PELAYANAN NASABAH

A. Wawancara dengan Penyelia Operasional PT. Bank Lampung KCP Natar

1. Apakah yang dimaksud dengan upaya peningkatan SDM PT. Bank Lampung KCP Natar?
2. Apakah upaya yang dilakukan PT. Bank Lampung KCP Natar dalam meingkatkan Sumber Daya Manusia?
3. Bagaimana tujuan dan manfaat dari pelatihan dan pengembangan di PT. Bank Lampung KCP Natar dalam meningkatkan sumber daya manusia?
4. Bagaimana fungsi pelatihan dan pengembangan dalam meningkatkan sumber daya manusia di PT. Bank Lampung KCP Natar?
5. Siapa saja yang mendapat pelatihan?
6. Bentuk pelatihan dan pengembangan apakah di berikan untuk bagian operasional, *account officer*, dan *customer service*?
7. Seberapa pentingkah peran pelatihan dalam meningkatkan Sumber Daya manusia (SDM) didunia Perbankan?
8. Metode apakah yang digunakan dalam pelatihan serta pengembangan di PT. Bank Lampung KCP Natar?

B. Wawancara dengan Penyelia Pelayanan PT. Bank Lampung KCP Natar

1. Bagaimanakah bentuk pelayanan di PT. Bank Lampung KCP Natar?
2. Etika apakah yang wajib di lakukan ketika melayai nasabah?

C. Wawancara dengan Penyelia Pemasaran PT. Bank Lampung KCP Natar

1. Bagaimana dampak upaya peningkatan SDM PT. Bank Lampung KCP Natar terhadap mutu pelayanan nasabah?

D. Panduan Dokumentasi

1. Sejarah PT. Bank Lampung KCP Natar
2. Visi dan Misi PT. Bank Lampung KCP Natar
3. Struktur Organisasi PT. Bank Lampung KCP Natar

Metro, Juli 2017
Mahasiswa ybs,

Novi Dewi Safitri
14123148

Mengetahui dan Menyetujui
Pembimbing

Husnul Fatarib, Ph.D.
NIP. 197401041999031004

OUTLINE

UPAYA PENINGKATAN SDM PT BANK LAMPUNG KCP NATAR TERHADAP MUTU PELAYANAN NASABAH

HALAMAN SAMPUL

HALAMAN JUDUL

HALAMAN ABSTRAK

HALAMAN PERSETUJUAN

HALAMAN PENGESAHAN

HALAMAN ORISINILITAS

HALAMAN MOTTO

HALAMAN PERSEMBAHAN

HALAMAN KATA PENGANTAR

DAFTAR ISI

DAFTAR TABEL

DAFTAR LAMPIRAN

BAB I PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah
B. Pertanyaan Penelitian
C. Tujuan Dan Manfaat Penelitian
   1. Tujuan Penelitian
   2. Manfaat Penelitian
D. Penelitian Relevan
E. Metode Penelitian
   1. Jenis Dan Sifat Penelitian
   2. Sumber Data
   3. Teknik Pengumpulan Data

BAB II LANDASAN TEORI

A. Sumber Daya Manusia (SDM)
   1. Pengertian Sumber Daya Manusia (SDM)
   2. Kualitas Sumber Daya Manusia
   3. Upaya Peningkatan Sumber Daya Manusia
   4. Pengertian Pelatihan dan Pengembangan Sumber Daya Manusia (SDM)
   5. Prinsip Pelathan dan Pengembangan Sumber Daya Manusia (SDM)
   6. Tujuan Pelatihan dan Pengembangan SDM
   7. Jenis-jenis Pengembangan Sumber Daya Manusia (SDM)
   8. Manfaat Pelatihan dan Pengembangan Sumber Daya Manusia (SDM)
   9. Metode Pelatihan dan Pengembangan Sumber Daya Manusia (SDM)

B. Pelayanan Nasabah
   1. Pengertian Pelayanan Nasabah
   2. Bentuk-Bentuk Pelayanan Nasabah
   3. Standar Pelayanan Nasabah
   4. Mutu Pelayanan

BAB III PEMBAHASAN

A. Profil PT Bank Lampung KCP Natar
   1. Sejarah Dan Perkembangan
   2. Visi Dan Misi
   3. Struktur Organisasi
   4. Produk-Produk PT Bank Lampung KCP Natar

B. Upaya Peningkatan SDM PT Bank Lampung KCP Natar Terhadap Mutu Pelayanan Nasabah
   1. Upaya Yang Dilakukan PT Bank Lampung KCP Natar Untuk Meningkatkan SDM Perusahaan
   2. Pelayanan Nasabah Pada PT. Bank Lampung KCP Natar
   3. Dampak Upaya Peningkatan SDM PT Bank Lampung KCP Natar Terhadap Mutu Pelayanan Nasabah

BAB IV KESIMPULAN DAN SARAN

A. Kesimpulan
B. Saran

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN-LAMPIRAN

DAFTAR RIWAYAT HIDUP

Metro, 10 Juli 2017

Mahasiswa Ybs,

Novi Dewi Safitri
NPM. 14123148

Dosen Pembimbing,

Husnul fatarib, Ph.D.
NIP. 197401041999031004

KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI METRO
UNIT PERPUSTAKAAN
Jalan Ki. Hajar Dewantara Kampus 15 A Iringmulyo Metro Timur Kota Metro Lampung 34111
Telepon (0725) 41507; Faksimili (0725) 47296; *Website*: www.pustaka.metrouniv.ac.id; *e-mail*: pustaka.iain@metrouniv.ac.id

SURAT KETERANGAN BEBAS PUSTAKA
Nomor : P-898/In.28/S/OT.01/07/2017

Yang bertandatangan di bawah ini, Kepala Perpustakaan Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Metro Lampung menerangkan bahwa :

Nama	: NOVI DEWI SAFITRI
NPM	: 14123148
Fakultas / Jurusan	: Ekonomi dan Bisnis Islam / Perbankan Syariah

Adalah anggota Perpustakaan Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Metro Lampung Tahun Akademik 2016 / 2017 dengan nomor anggota 14123148.

Menurut data yang ada pada kami, nama tersebut di atas dinyatakan bebas dari pinjaman buku Perpustakaan dan telah memberi sumbangan kepada Perpustakaan dalam rangka penambahan koleksi buku-buku Perpustakaan Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Metro Lampung.

Demikian Surat Keterangan ini dibuat, agar dapat dipergunakan seperlunya.

Metro, 14 Juli 2017
Kepala Perpustakaan

KEMENTERIAN AGAMA UNIT PERPUSTAKAAN IAIN METRO REPUBLIK INDONESIA

Drs. Mokhtarid Sudin, M.Pd.
NIP. 195808311981031001

KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI METRO
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM

Jalan Ki. Hajar Dewantara Kampus 15 A Iringmulyo Metro Timur Kota Metro Lampung 34111 Telepon (0725) 41507; Faksimili (0725) 47296;
*Website:*www.metrouniv.ac.id; *email:* iainmetro@metrouniv.ac.id

PENUNJUKAN TIM UJIAN TUGAS AKHIR

Nomor : B-578/In.28/FEBI/PP.00.9/7/2017

Nama : Novi Dewi Safitri
NPM : 14123148
Program : D3-Perbankan Syariah (D3-PBS)
Tempat : Kampus II (E7.I.1)
Judul : Uapaya Peningkatan SDM PT. Bank Lampung KCP. Natar Terhadap Mutu Pelayanan Nasabah

HARI/ TANGGAL	WAKTU	KETUA/MODERATOR	PENGUJI	SEKRETARIS	PETUGAS
Kamis/ 20 Juli 2017	15.00 - 17.00 WIB	H. Husnul Fatarib, Ph.D	1. Dr. Mat Jalil, M.Hum 2. Elfa Murdiana, M.Hum	Diana Ambarwati, M.E.Sy	Alva Yenica Nandavita, M.E.Sy

ALOKASI WAKTU		ASPEK YANG DIUJI / PENILAIAN	
Ketua	**Maks. 30 menit**	**Ketua**	**Penampilan & Pembelaan**
Penguji 1	**Maks. 50 menit**	**Penguji 1**	**Metode, Relevansi & Penguasaan Materi**
Penguji 2	**Maks. 40 menit**	**Penguji 2**	**Kesungguhan dalam Bimbingan & Penguasaan Materi**

Metro, 14 Juli 2017
an. Dekan
Ketua Program D3-Perbankan Syariah,

Zumaroh, S.E.I.,M.E.Sy
NIP. 197904222006042002

Tembusan :
1. Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam
2. Wakil Dekan I
3. Wakil Dekan III
4. Ketua Jurusan Ekonomi Syariah
5. Ketua Jurusan S1 Perbankan Syariah
6. Arsip.

KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI METRO
UNIT PERPUSTAKAAN
Jalan Ki. Hajar Dewantara Kampus 15 A Iringmulyo Metro Timur Kota Metro Lampung 34111
Telepon (0725) 41507; Faksimili (0725) 47296; *Website*: www.pustaka.metrouniv.ac.id; *e-mail*: pustaka.iain@metrouniv.ac.id

SURAT KETERANGAN BEBAS PUSTAKA
Nomor : P-898/In.28/S/OT.01/07/2017

Yang bertandatangan di bawah ini, Kepala Perpustakaan Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Metro Lampung menerangkan bahwa :

Nama	: NOVI DEWI SAFITRI
NPM	: 14123148
Fakultas / Jurusan	: Ekonomi dan Bisnis Islam / Perbankan Syariah

Adalah anggota Perpustakaan Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Metro Lampung Tahun Akademik 2016 / 2017 dengan nomor anggota 14123148.

Menurut data yang ada pada kami, nama tersebut di atas dinyatakan bebas dari pinjaman buku Perpustakaan dan telah memberi sumbangan kepada Perpustakaan dalam rangka penambahan koleksi buku-buku Perpustakaan Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Metro Lampung.

Demikian Surat Keterangan ini dibuat, agar dapat dipergunakan seperlunya.

Metro, 14 Juli 2017
Kepala Perpustakaan

KEMENTERIAN AGAMA UNIT PERPUSTAKAAN IAIN METRO IAIN METRO LAMPUNG REPUBLIK INDONESIA

Drs. Mokhtarid Sudin, M.Pd.
NIP. 195808311981031001

KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI METRO
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
Jalan Ki. Hajar Dewantara Kampus 15 A Iringmulyo Metro Timur Kota Metro Lampung 34111
Telepon (0725) 41507; Faksimili (0725) 47296;
*Website:*www.metrouniv.ac.id; *email:* iainmetro@metrouniv.ac.id

Nomor :B-483/In.28/FEBI/PP.00.9/07/2017 03 Mei 2017
Lampiran :-
Perihal : **Pembimbing Tugas Akhir**

Kepada Yth:
Husnul Fatarib, Ph.D
di – Metro

Assalamu'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh

Dalam rangka membantu mahasiswa dalam penyusunan Tugas Akhir, maka Bapak/Ibu tersebut diatas, ditunjuk masing-masing sebagai Pembimbing I dan II Tugas Akhir mahasiswa :

Nama : Novi Dewi Safitri
NPM : 14123148
Fakultas : Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam
Jurusan : D3-Perbankan Syariah (D3-PBS)
Judul : Upaya Peningkatan Sdm Pada Pt. Bank Lampung Kcp Natar Terhadap Mutu Pelayanan Nasabah

Dengan ketentuan :
1. Pembimbing, membimbing mahasiswa sejak penyusunan sampai selesai Tugas Akhir:
   a. Pembimbing I, mengoreksi out line, alat pengumpul data (APD) dan mengoreksi Skripsi setelah pembimbing II mengoreksi.
   b. Pembimbing II, mengoreksi proposal, out line, alat pengumpul data (APD) dan mengoreksi Skripsi, sebelum ke Pembimbing I.
2. Waktu penyelesaian Tugas Akhir maksimal 4 (empat) semester sejak SK bimbingan dikeluarkan.
3. Diwajibkan mengikuti pedoman penulisan karya ilmiah yang dikeluarkan oleh LP2M Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Metro.
4. Banyaknya halaman Tugas Akhir antara 40 s/d 70 halaman dengan ketentuan :
   a. Pendahuluan ± 2/6 bagian.
   b. Isi ± 3/6 bagian.
   c. Penutup ± 1/6 bagian.

Demikian disampaikan untuk dimaklumi dan atas kesediaan Saudara diucapkan terima kasih.

Wassalamu'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh.

Dekan,

Dr. Widhiya Ninsiana, M.Hum
NIP. 197209232000032002

KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI (IAIN) METRO
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
Jln. Ki. Hajar Dewantara Kampus 15 A Iringmulyo Kota Metro Lampung 34111
Telp. (0725) 41507, Fax. (0725) 47296 Website: www.metrouniv.ac.id E-Mail: iainmetro@metrouniv.ac.id

FORMULIR KONSULTASI BIMBINGAN TUGAS AKHIR

Nama : Novi Dewi Safitri
NPM : 14123148
Fakultas/Jurusan : D3 Perbankan Syariah
Semester/TA : VI/ 2017

No	Hari/Tanggal	Hal yang dibicarakan	TandaTangan
		- Diperbaiki / dipertajam LBK - Sumber data primer dicerinci dg kebutuhan penelitian. - Acc BAB I - II Lejut ke BAB III, IV Diperbaiki kembali teori tg sumber data. Acc ujian	

Mengetahui,

Pembimbing,

Husnul Fatarib, Ph.D.
NIP. 197401041999031004

Mahasiswa Ybs,

Novi Dewi Safitri
NPM .14122978

KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI (IAIN) METRO
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
Jln. Ki. Hajar Dewantara Kampus 15 A Iringmulyo Kota Metro Lampung 34111
Telp. (0725) 41507, Fax. (0725) 47296 Website: www.metrouniv.ac.id E-Mail: iainmetro@metrouniv.ac.id

FORMULIR KONSULTASI BIMBINGAN TUGAS AKHIR

Nama : Novi Dewi Safitri
NPM : 14123148
Fakultas/Jurusan : D3 Perbankan Syariah
Semester/TA : VI/ 2017

No	Hari/Tanggal	Hal yang dibicarakan	TandaTangan
	Rabu 12/7 2017	Diperjelas sumber data primer & dicerminkan dg latar belakang penelitian Acc TA untuk diujikan/ dimunaqosyahkan.	

Mengetahui,

Pembimbing,

Husnul Fatarib, Ph.D.
NIP. 197401041999031004

Mahasiswa Ybs,

Novi Dewi Safitri
NPM .14122978

DAFTAR RIWAYAT HIDUP

Peneliti lahir di Metro, pada tanggal 25 November 1995 dan merupakan anak Keempat dari Empat bersaudara dari pasangan Bapak Darmadi dengan Ibu Suwarsih (Alm).

Pendidikan yang telah ditempuh diawali dari TK PGRI Metro dari tahun 2000. Lalu dilanjutkan ke SD Negeri 02 Metro Timur, kec. Metro timur, kab. Kota Madya dan selasai pada tahun 2008. Kemudian dilanjutkan ke MTS N 01 Lampung Timur, kec. Batanghari, kab. Lampung Timur dan selesai pada tahun 2011. Berikutnya dilanjutkan ke SMK Muhammadiyah 01 Metro, kec. Yosodadi, kab. Metro Timur dan selesai pada tahun 2014. Dan pada tahun 2014, peneliti melanjutkan pendidikan ke Sekolah Tinggi Agama Islam Negeri (STAIN) Jurai Siwo Metro Jurusan Syariah dan Ekonomi Islam, Program Studi Diploma Tiga (D3) Perbankan Syariah yang kini sudah beralih status menjadi Institut Agama Islam Negeri (IAIN), Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam, Program Studi Diploma Tiga (D3) Perbankan Syari'ah.