

SKRIPSI

**KUALITAS SUMBER DAYA MANUSIA DALAM
MENINGKATKAN PELAYANAN NASABAH
(Studi Kasus: Bank Muamalat KCP Metro)**

Oleh :

**NOVIA DARMAYANI
NPM.1804101068**



**Jurusan S1 Perbankan Syariah
Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam**

**INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI (IAIN) METRO
1443 H / 2022 M**

**SUMBER DAYA MANUSIA DALAM MENINGKATKAN PELAYANAN
NASABAH (STUDI KASUS : BANK MUAMALAT KCP METRO)**

Diajukan Untuk Memenuhi Tugas Dan Memenuhi Sebagian Syarat Memperoleh
Gelar Sarjana Ekonomi (S.E)

Oleh :

NOVIA DARMAYANI

NPM. 1804101068

Pembimbing : Rina El Maza, S.H., M.S.I

Jurusan Perbankan Syariah

Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam

INSTITUT AGAMA ISLAM NEGRI (IAIN) METRO

1443 H / 2022 M



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

Jl. Ki Hajar Dewantara Kampus 15 A Iringmulyo Metro Timur Lampung 34111
Telp. (0725) 41507, Fax. (0725) 427296 Website: www.syariah.metrouniv.ac.id
e-mail: syariah.iain@metrouniv.ac.id

NOTA DINAS

Nomor : -
Lampiran : 1 (satu) berkas
Perihal : **Pengajuan Permohonan untuk Dimunaqosyahkan
Saudara Novia Darmayani**

Kepada Yth,
Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam
IAIN Metro
Di-
Tempat

Assalamu'alaikum Wr. Wb

Setelah kami mengadakan pemeriksaan, bimbingan dan perbaikan
seperlunya maka Proposal Skripsi yang disusun oleh:

Nama : Novia Darmayani
NPM : 1804101068
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam
Jurusan : S1 Perbankan Syariah
Judul : Kualitas Sumber Daya Manusia Dalam Meningkatkan
Proposal Pelayanan Nasabah (Studi Kasus Bank Muamalat KCP
Skripsi Metro)

Sudah kami setuju dan dapat diajukan ke Fakultas Ekonomi dan Bisnis
Islam untuk dimunaqosyahkan. Demikian harapan kami dan atau penerimaannya,
kami ucapkanterimakasih.

Wassalmu'alaikum Wr. Wb

Metro, 04 Januari 2022
Dosen Pembimbing

Rina El Maza, S.H.I. M.S.I
NIP.198401232009122005

HALAMAN PERSETUJUAN

Judul : KUALITAS SUMBER DAYA MANUSIA DALAM
Proposal MENINGKATKAN PELAYANAN NASABAH (STUDI
KASUS BANK MUAMALAT KCP METRO)
Nama : NOVIA DARMAYANI
NPM : 1804101068
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam
Jurusan : S1 Perbankan Syariah

MENYETUJUI

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

Metro, 04 Januari 2022

Dosen Pembimbing



Rina El Maza., S.H.I., M.S.I

NIP. 198401232009122005



**KEMENTERIAN AGAMA REPULIK INDONESIA
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI METRO
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM**

Jalan Ki. Hajar Dewantara Kampus 15A Tringmulyo Kota Metro Lampung 34111
METRO Telp: (0725) 41507, Fax (0725) 47296 Website: www.metrouniv.ac.id E-mail: iainmetro@metrouniv.ac.id

PENGESAHAN SKRIPSI

No: B-1216/In.28.3/D/PP.00.9/04/2022

Skripsi dengan Judul: KUALITAS SUMBER DAYA MANUSIA DALAM MENINGKATKAN PELAYANAN NASABAH (Studi Kasus: Bank Muamalat KCP Metro) disusun oleh: Novia Darmayani, NPM: 1804101068, Jurusan: S1 Perbankan Syariah, telah diujikan dalam Sidang Munaqosyah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam pada hari/tanggal: Selasa/08 Maret 2022

TIM PENGUJI MUNAQOSYAH:

Ketua/Moderator : Rina El Maza, S.H.I., M.S.I

Penguji I : Sudirin, M.Pd

Penguji II : Muhammad Ryan Fahlevi, M.M

Sekretaris : Iva Faizah, M.E

(.....)
(.....)
(.....)
(.....)

Mengetahui,
Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam

Dr. Mat Jafil, M.Hum
NIP. 19620812 199803 1 001

**KUALITAS SUMBER DAYA MANUSIA DALAM MENINGKATKAN
PELAYANAN NASABAH
(STUDI KASUS : BANK MUAMALAT KCP METRO)**

Oleh :

**NOVIA DARMAYANI
NPM : 1804101068**

ABSTRAK

Pelaksanaan dari pengembangan sumber daya manusia harus direncanakan terlebih dahulu dengan baik agar mendapatkan hasil yang memuaskan serta sesuai dengan yang diharapkan oleh sebuah perusahaan. Sebelum melaksanakan kegiatan pengembangan, perlu melakukan suatu analisis untuk mengetahui jenis dan metode pengembangan yang dibutuhkan oleh karyawan. Karena pemilihan jenis dan metode yang tepat dapat membantu dalam kelancaran pelaksanaan pengembangan. Agar dapat mengetahui apakah hasil yang didapat telah sesuai dengan tujuan, dibutuhkan tahap evaluasi terhadap pelaksanaan pengembangan sumber daya manusia.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui kualitas dari sumber daya manusia yang dilakukan dalam meningkatkan pelayanan nasabah di Bank Muamalat KCP Metro. Dalam penelitian ini, jenis penelitian yang digunakan adalah penelitian *field research* atau penelitian lapangan dan bersifat deskriptif kualitatif. Sumber data yang digunakan adalah sumber data primer dan sekunder. Pengumpulan data dilakukan dengan cara wawancara dan dokumentasi. Setelah seluruh data terkumpul dan dianalisis dengan cara reduksi data, penyajian data dan penarikan kesimpulan.

Hasil penelitian menunjukkan bahwasanya proses dari kualitas sumber daya manusia Bank Muamalat KCP Metro dalam meningkatkan pelayanan nasabahnya dilakukan dengan beberapa kegiatan program kegiatan pengembangan sebagai berikut: 1) Kebutuhan karyawan sebagai upaya mengoptimalkan kegiatan operasional perusahaan. 2) mengadakan program kegiatan pelatihan tujuannya agar mendapatkan sumber daya manusia yang profesional serta juga ahli dalam bidang pekerjaannya masing-masing. 3) Mengadakan pendidikan Karna tenaga profesional yang terdidik dan memiliki ahli akan membawa perusahaan menuju kemajuan serta dapat meningkatkan perusahaan secara pesat. 4) Penghargaan atau insentif yang diberikan oleh Bank Muamalat KCP Metro untuk karyawannya yang berprestasi yaitu dengan bentuk bonus namun bersifat *confidential*. 5) memberikan motivasi kepada karyawannya dengan melakukan *briefing* pagi yang membahas tentang peningkatan aset yang ada di Bank Muamalat KCP Metro serta memberikan motivasi satu sama lainnya.

Kata Kunci : Sumber Daya Manusia, Pelayanan

ORISINALITAS PENELITIAN

Yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : NOVIA DARMAYANI
NPM : 1804101068
Jurusan : S1 Perbankan Syariah
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam

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

Metro, 04 Januari 2022

Yang Menyatakan



Novia Darmayani
Npm. 1804101068

MOTTO

قُلْ هَلْ يَسْتَوِي الَّذِينَ يَعْمُونَ وَالَّذِينَ لَا يَعْلَمُونَ ۗ إِنَّمَا يَتَذَكَّرُ أُولُو الْأَلْبَابِ ﴿٩﴾

Artinya : “Katakanlah, adakah sama orang-orang yang berilmu pengetahuan dan orang-orang yang tidak berilmu pengetahuan...”. (Q.S. Zumar : 9)

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 Ayahanda Darmawansyah dan Ibunda Sri Yani yang sangat peneliti sayangi dan hormati, serta dengan senantiasa mendoakan, memberikan kasih sayang yang begitu luar biasa serta dukungan dalam keberhasilan menyelesaikan studi di IAIN Metro.
2. Untuk adik Muhammad Yaumalaqis yang selalu memberikan semangat serta keluarga besarku terimakasih atas semua doanya dan nasehat untukku sehingga Tugas Akhir ini dapat terselesaikan.
3. Untuk sahabat tercinta Risa Dian Lestari, Ajeng Puspitasari, Ajeng Istyqomah terimakasih telah menemani dan menyemangati peneliti suka maupun duka dan selalu memberikan motivasi selama melakukan proses yang sangat panjang terimakasih telah berjuang bersama sejauh ini.
4. Almamater kebanggaan IAIN Metro.

Terimakasih peneliti ucapkan atas keikhlasan dan ketulusannya dalam mencurahkan cinta, kasih sayang dan doanya. Terimakasih untuk perjuangan dan pengorbanan kalian semua. Semoga kita termasuk ke dalam golongan orang-orang yang beruntung.

KATA PENGANTAR

Puji syukur peneliti panjatkan kehadirat Allah SWT yang telah memberikan kemudahan dalam berfikir sehingga dapat menyelesaikan Tugas Akhir ini yang berjudul “KUALITAS SUMBER DAYA MANUSIA DALAM MENINGKATKAN PELAYANAN NASABAH (Studi Kasus: Bank Muamalat KCP Metro)”. Tujuan Tugas Akhir ini sebagai persyaratan untuk menyelesaikan program strata 1 (S1) Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Islam IAIN Metro. Peneliti ucapkan terimakasih kepada :

1. Ibu Dr. Hj. Siti Nurjannah, M.Ag, PAI selaku Rektor IAIN Metro.
2. Bapak Dr. Mat. Jalil, H.Hum selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam.
3. Bapak Muhammad Ryan Fahlevi, MM, selaku Ketua Jurusan S1 Perbankan Syariah.
4. Ibu Rina El Maza, S.H.I.,M.S.I, selaku Pembimbing Proposal Skripsi yang telah memberikan bimbingan yang sangat berharga, ilmu pengetahuan, sarana dan prasarana selama penelitian menempuh pendidikan.
5. Bapak Hasan Arifin selaku Sub Branch Manager di Bank Muamalat KCP Metro yang telah memberikan izin kepada peneliti untuk melakukan penelitian di Bank Muamalat KCP Metro.

Peneliti menyadari bahwa masih banyak kekurangan dalam Tugas Akhir ini, oleh karena itu kritik dan saran sangat di harapkan dan akan di terima demi

perbaikan Tugas Akhir ini. Semoga tugas akhir ini dapat bermanfaat bagi pemahan ilmu Pengetahuan Pendidikan Perbankan Syariah.

Metro, Januari 2022
Peneliti



Novia Darmayani
NPM.1804101068

DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL	i
HALAMAN JUDUL	ii
NOTA DINAS	iii
HALAMAN PERSETUJUAN	iv
HALAMAN PENGESAHAN	v
ABSTRAK	vi
ORISINILITAS PENELITIAN	vii
MOTTO	viii
PERSEMBAHAN	ix
KATA PENGANTAR	x
DAFTAR ISI	xii
DAFTAR TABEL	xiv
DAFTAR GAMBAR	xv
DAFTAR LAMPIRAN	xvi

BAB I PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah	1
B. Pertanyaan Penelitian	9
C. Tujuan dan Manfaat Penelitian	9
D. Manfaat Penelitian	9
E. Penelitian Relevan.....	10

BAB II LANDASAN TEORI

A. Sumber Daya Manusia	14
1. Pengertian Sumber Daya Manusia	14
2. Pengertian Kualitas Sumber Daya Manusia.....	16
3. Peran Sumber Daya Manusia	17
4. Perencanaan Sumber Daya Manusia	19

5. Pengembangan Sumber Daya Manusia.....	23
B. Pelayanan	29
1. Pengertian Pelayanan	29
2. Definisi Kualitas Pelayanan	32
3. Faktor – faktor Yang Mempengaruhi Kualitas Pelayanan.....	34
BAB III METODE PENELITIAN	
A. Jenis dan sifat Penelitian	38
B. Sumber Data.....	39
C. Teknik Pengumpulan Data.....	41
D. Teknik Analisis Data.....	43
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	
A. Profil Bank Muamalat Indonesia	45
1. Sejarah Berdirinya Bank Muamalat Indonesia	45
2. Visi dan Misi Bank Muamalat KCP Metro.....	47
3. Ruang Lingkup Bidang Usaha Bank Muamalat KCP Metro	48
4. Struktur Organisasi Bank Muamalat KCP Metro	53
B. Kualitas Sumber Daya Manusia Dalam Meningkatkan Pelayanan Nasabah Di Bank Muamalat KCP Metro.....	57
C. Hasil Analisa	71
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	
A. Kesimpulan	78
B. Saran	79
DAFTAR PUSTAKA	
LAMPIRAN-LAMPIRAN	
RIWAYAT HIDUP	

DAFTAR TABEL

Tabel	Halaman
Tabel 1.1 Proses Kegiatan Pengembangan Dari Program Pelatihan Kualitas Sumber Daya Manusia di Bank Muamalat KCP Metro	7
Taqbel 1.2 Penelitian Relavan	13

DAFTAR GAMBAR

Gambar	Halaman
Gambar 4.1 Struktur Organisasi Bank Muamalat KCP Metro	53

DAFTAR LAMPIRAN

1. SK Pembimbing
2. Surat Bimbingan Skripsi
3. Alat Pengumpulan Data
4. Outline
5. Surat Izin Research
6. Surat Tugas
7. Surat Balasan Research
8. Surat Keterangan Bebas Pustaka
9. Surat Bebas Plagiasi
10. Formulir Konsultasi Bimbingan Skripsi
11. Dokumentasi
12. Riwayat Hidup

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Minimnya kualitas sumber daya manusia di Indonesia terbilang masih sangat rendah apabila disamakan dengan negara-negara lain. Pada saat menghadapi era globalisasi saat ini sangat memerlukan sumber daya manusia yang berkualitas. Pengembangan merupakan salah satu proses untuk meningkatkan serta mengembangkan potensi dari sumber daya manusia. Kualitas sumber daya diantaranya menetapkan terdapat dua faktor yang saling berkaitan, manusia faktanya menjadi faktor penentu untuk sebuah keberhasilan pembangunan serta kemajuan suatu bangsa.

Sumber daya manusia yaitu salah satunya dasar dan kunci dari semua sumber daya yang mempunyai akal, perasaan, kebutuhan, kemampuan, pengetahuan, kekuatan, daya juga karya. Banyaknya potensi sumber daya manusia tersebut berpengaruh dengan usaha oraganisasi dalam mencapai sebuah tujuann yang bernilai dan berkualitas.¹

Kualitas sumber daya manusia merupakan sebuah tingkatan, kemampuan, pengetahuan serta rasa kemauan yang bisa dilihatkan dari sumber daya manusia. Tingkatan tersebut berupa sama dengan tingkat yang diperlukan dengan tahapan dari waktu ke waktu oleh sebuah organisasi. Kualitas sumber daya manusia terdapat dua kata yang terdiri dari kata kualitas yang secara

¹ Edy Sutrisno, *Manajemen Sumber Daya Manusia* (Jakarta: PT Raja Grafindo Persada, 2015), .3

umumnya yaitu sebuah tingkatan baik dan buruknya atau tingginya taraf derajat sesuatu.² Kualitas sumber daya manusia bisa dikatakan sesuatu standar tingkatan dengan menyatakan seberapa jauh sudah dipenuhi berbagai harapan, pesyaratan serta spesifikasi.

Pelayanan suatu proses yang digunakan oleh perusahaan dalam mengatasi persaingan di bidang jasa yang kuat hubungan terhadap suatu kepuasan dari pelanggan.³ Kualitas pelayanan yang di harapkan dari para nasabah yaitu fasilitas yang memuaskan, pelayanan yang berkualitas baik, keamanan, kenyamanan, ketenangan serta hasil yang memuaskan sehingga pihak dari manajemen wajib memperhatikan bagaimana kualitas dari pelayanan yang baik untuk saat ini agar bisa terus berkembang untuk kelancaran dari pelayanan pada masa yang akan datang. Usaha meningkatkannya mutu pelayanan bakal sangat efektif jika peningkatan mutu pelayanan berupa tujuan dalam keseharian, sejak dari pimpinan teratas atau direktur sampai dengan staf pelayanan serta karyawan.⁴

Pengembangan dari sumber daya manusia adalah tahap berikutnya dari hasil proses penyediaan tenaga kerja yang pada awalnya memiliki tujuan agar dapat memastikan serta menjaga tenaga kerja yang ada supaya tetap memenuhi sebuah kualifikasi yang di kriteriakan sehingga dapat seimbang dengan perencanaan yang terdapat dalam kriteria agar dapat seimbang terhadap proses

² Freshka Hasiani.S, "*Analisis Kualitas Sumber Daya Manusia Dan Pengaruhnya Terhadap Pertumbuhan Ekonomi Di Kabupaten Pelalawan*". Faculty Of Economic Riau University, Vol. 2 No.2 Oktoober 2015. Pekanbaru. 2.

³ Tri Ulfa Wardani, "*Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Bisnis Jasa Transportasi Gojek*". Medan. 2017. 24.

⁴*Ibid*, hal 26.

perencanaan strategis sebuah perusahaan dengan bertujuan perusahaan tersebut dapat mencapai sebagaimana yang telah direncanakan.⁵

Bank Muamalat KCP Metro merupakan salah satu kantor cabang yang dimiliki oleh PT. Bank Muamalat Indonesia di wilayah Metro Lampung. PT. Bank Muamalat Indonesia yaitu sebuah bank pertama yang menerapkan sistem perbankan yang bersifat syariah yang memiliki perbedaan dengan bank konvensional. Perbedaan yang sangat mendasar yaitu bank muamalat menggunakan prinsip bagi hasil sesuai dengan syariat islam.

Dalam memenuhi kebutuhan karyawan agar mempunyai ketrampilan, kemampuan dan berkompeten serta mempunyai wawasan luas dalam bidangnya masing-masing. Bank Muamalat KCP Metro melakukan program kegiatan pengembangan sumber daya manusia, dengan adanya pengembangan tersebut Bank Muamalat KCP Metro mengharapkan terdapatnya peningkatan kinerja dalam karyawan. Dengan meningkatkan produktivitas kinerja karyawan, diharapkan pelayanan nasabah juga akan meningkat. Karena pelayanan yang baik terhadap nasabah dapat memberikan keuntungan untuk perusahaan bukan hanya bagian ekonomi saja, tetapi juga mendapatkan kepercayaan dari masyarakat terhadap Bank Muamalat KCP Metro.

Pengembangan sumber daya manusia di Bank Muamalat KCP Metro termasuk bagian dari dalam manajemen sebuah perusahaan. Merupakan bagian yang sudah memberikan pengaruh yang besar terhadap sebuah perusahaan, perihal ini tentunya tidak bisa dianggap remeh. Maka dari itu Bank Muamalat

⁵Miftahuddin, Arif Rahman dan Asep Iwan Setiawan, “*Stratergi Pengembangan Sumber Daya Manusia Dalam Meningkatkan Kinerja Karyawan*” Jurnal Manajemen Dakwah, Vol. 3 No.2, Bandung, 2018. 2.

KCP Metro harus terus menerus menyiapkan karyawan yang tangguh serta siap memperdalam dengan segala keahlian yang dimiliki. Keahlian yang dimiliki setiap sumber daya manusia harus terus dikembangkan sehingga dapat memberikan partisipasi yang besar untuk perusahaan.

Pada saat *Research*, peneliti mewawacarai salah satu karyawan dari Bank Muamalat KCP Metro yaitu Ibu Oktavia Rosana Dewi sebagai *customer service*. Narasumber menyatakan pendapatnya bahwa dalam pelayanan sudah memberikan semaksimal mungkin pelayanan yang baik untuk nasabah Bank Muamalat KCP Metro yang memerlukan pelayanan dari *customer service* baik berupa jasa maupun produk. Hanya saja terdapat sedikit kendala pada saat sedang melayani nasabah, kendala eksternal dalam melayani nasabah yaitu nasabah yang tidak membawa atau melengkapi persyaratan, seperti KTP, buku tabungan, ATM dan syarat lainnya yang di perlukan untuk menginput data nasabah sehingga memperhambat proses pelayanan.⁶ Sedangkan kendala internalnya yaitu seperti *provider* yang kurang mendukung sehingga mengakibatkan terhambatnya proses pelayanan, proses transaksi disebabkan masalah sistem gangguan jaringan yang terkadang masih sering *error* yang mengakibatkan upaya pemberian layanan menjadi terhambat dan membuat nasabah harus menunggu.

Menurut Ibu Maynita Sholihawati yang merupakan salah satu nasabah dari Bank Muamalat KCP Metro, menyatakan bahwasanya dalam pemberian pelayanan cukup memuaskan sikap yang diberikan karyawan sangat ramah,

⁶Wawancara dengan Ibu Okta Rosana Dewi selaku *customer service* Bank Muamalat Metro, pada tanggal 4 November 2021 di Bank Muamalat Metro.

baik, cekatan dan sopan. Selain itu narasumber juga pernah mengalami kesulitan pada penyetoran uang di bagian *teller* terdapat kendala jaringan sehingga menghambat proses penginputan data. Sehingga mengharuskan nasabah untuk menunggu sementara waktu disebabkan kendala jaringan tersebut.⁷

Sedangkan menurut Bapak Rendi Fedias Saputra yang juga merupakan salah satu nasabah di Bank Muamalat KCP Metro mengemukakan pendapatnya Kualitas dari sumber daya manusia sudah sangat baik dikarenakan sudah ada prosedur yang berlaku dalam bank, jadi kalau karyawan menjalankan tugasnya sesuai dengan prosedur yang berlaku akan lebih baik. Bahwasanya dalam pemberian pelayanan sudah sangat baik dalam sikap dan penjelasan yang diberikan karyawan pada nasabah sangat jelas dan mudah untuk dipahami . Selain itu terdapat kendala pada layanan jaringan *M-din* saat ingin melakukan proses pelayanan pembuatan *M-din* yang masih terkendala sistem *error* pada saat ingin mendaftar aplikasi *M-din*. Pada pelayanan dalam menggunakan *M-din* harus memadai jika tidak proses penggunaan *M-din* terhambat.⁸

Berdasarkan dari hasil *Research* yang telah peneliti lakukan di Bank Muamalat Metro diketahui jumlah nasabah pada Bank Muamalat KCP Metro kurang lebih sebanyak 1.500 nasabah dan setiap tahunnya mengalami kenaikan jumlah nasabah.⁹ Dan Bank Muamalat KCP Metro ini juga merupakan Bank

⁷Wawancara dengan Ibu Maynita Sholihawati, selaku nasabah Bank Muamalat Metro, tanggal 4 November 2021 di Bank Muamalat Metro.

⁸Wawancara dengan Bapak Rendi Fedias Saputra, selaku nasabah Bank Muamalat Metro, tanggal 4 November 2021 di Bank Muamalat Metro.

⁹ Wawancara dengan Bapak Hasan Arifin selaku sub branch manager Bank Muamalat Metro pada tanggal 27 september 2021 di Bank Muamalat metro.

Syariah yang banyak diketahui oleh masyarakat sebagai Bank Syariah di kota Metro. Maka dari itu banyak nasabah yang berminat untuk menggunakan produk dan jasa Bank Muamalat KCP Metro. Rasio antara nasabah dan juga karyawan apabila dilihat dari jumlah nasabah dan jumlah karyawan maka rasionya menjadi tidak ideal, dikarenakan setiap karyawan harus melayani 187 nasabah dari 8 orang karyawan, akan tetapi dalam prakteknya Bank Muamalat KCP Metro mampu melayani nasabah dengan jumlah tersebut. Dikarenakan setiap nasabah yang datang tidak melebihi jumlah rasio sehingga Bank Muamalat KCP Metro cukup mampu melayani nasabahnya.

Dalam penempatan posisi karyawan di Bank Muamalat KCP Metro dalam bidang kerjanya telah sesuai dengan kualifikasi perusahaan dan keahlian masing-masing dari karyawan maka dari itu Bank Muamalat KCP Metro tidak melakukan mutasi atau *transfer* bagian tugas kerja dikarenakan setiap karyawan telah memiliki porsi keahliannya masing-masing.

Proses yang dilakukan agar dapat meningkatkan kualitas sumber daya manusia di Bank Muamalat KCP Metro adalah mengatur strategi pengembangan sumber daya manusia untuk meningkatkan kualitas sumber daya manusia itu sendiri. Sebagai keterkaitan dari meningkatnya tingkat persaingan, tuntutan dari sumber daya manusia yang berkualitas semakin meningkatkan kualitas pelayanan Bank Muamalat KCP Metro. Sehingga membutuhkan program kegiatan pengembangan kualitas sumber daya manusia, antara lainnya dapat melakukan beberapa kegiatan pengembangan kualitas sumber daya manusia.

Tabel 1.1 :Proses Kegiatan Pengembangan Dari Program Pelatihan Kualitas Sumber Daya Manusia di Bank Muamalat KCP Metro.

No.	Jenis	Peserta
1.	<i>Service Excellent</i>	<i>Frontliner, Relationship Manager, Sub Branch Operational Supervisor</i>
2.	Analisis Pembiayaan : Penyusunan SOP <i>Accounting</i>	Semua Bagian
3.	<i>Selling Skill</i>	<i>Frontliner, Relationship Manager, Sub Branch Operational Supervisor</i>
4.	<i>Complaint Handling</i>	Semua Bagian
5.	<i>Product Knowledge</i>	<i>Sub Branch Manager, Frontliner, Relationship Manager, Sub Branch Operational Supervisor</i>

Sumber : Bank Muamalat KCP Metro 2021

Kualitas dari sumber daya manusia Pada Bank Muamalat KCP Metro diwujudkan melalui pelaksanaan pelatihan yang diikuti oleh karyawan pada bidangnya masing-masing Berdasarkan tabel 1.1 dapat dilihat bahwasanya Bank Muamalat KCP Metro, melakukan program kegiatan pengembangan sumber daya manusia agar dapat meningkatkan pelayanan nasabah. Sepertinya Bank Muamalat Metro sangatlah sadar akan banyaknya persaingan yang ada, walaupun hal ini tidak bisa diremehkan sebuah pengembangan sumber daya manusia pada akhirnya siap tidak siap pada perkembangan zaman yang semakin berkembang, siapapun yang ingin tetap

bisa bertahan dan mendapatkan pengakuan dari masyarakat harus bisa mengembangkan keahlian sumber daya manusia yang dimiliki.

Pelaksanaan dari pengembangan sumber daya manusia harus direncanakan terlebih dahulu dengan baik agar mendapatkan hasil yang memuaskan serta sesuai dengan yang diharapkan oleh sebuah perusahaan. Sebelum melaksanakan kegiatan pengembangan, perlu melakukan suatu analisis untuk mengetahui jenis dan metode pengembangan yang dibutuhkan oleh karyawan. Karena pemilihan jenis dan metode yang tepat dapat membantu dalam kelancaran pelaksanaan pengembangan. Agar dapat mengetahui apakah hasil yang didapat telah sesuai dengan tujuan, dibutuhkan tahap evaluasi terhadap pelaksanaan pengembangan sumber daya manusia. Dengan adanya perencanaan yang siap, diharapkan pelaksanaan pengembangan sumber daya manusia bisa berjalan sesuai dengan tujuan yang ingin dicapai oleh perusahaan.

Dengan melakukan pengembangan sumber daya manusia, Bank Muamalat KCP Metro mengharapkan kinerja karyawannya dapat ditingkatkan sehingga bisa terus memberikan pelayanan yang berkualitas baik terhadap nasabahnya yang jumlahnya terus mengalami peningkatan. Dalam penelitian ini, judul ini akan peneliti kaji dengan maksud menjadi berbagai konsep dasar untuk kualitas sumber daya manusia yang meningkatkan layanan nasabah khususnya pencapaian tujuan tersebut di Bank Muamalat KCP Metro. Dalam mewujudkan kualitas sumber daya manusia yang berkualitas baik pada perbankan syariah.

B. Pertanyaan Penelitian

Berdasarkan latar belakang masalah di atas, maka yang menjadi pertanyaan penelitian ini, yaitu “Bagaimana kualitas dari sumber daya manusia yang dilakukan dalam meningkatkan pelayanan nasabah di Bank Muamalat KCP Metro?”

C. Tujuan Penelitian

Berdasarkan pertanyaan penelitian diatas, dapat di simpulkan bahwa tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui kualitas dari sumber daya manusia yang dilakukan dalam meningkatkan pelayanan nasabah di Bank Muamalat KCP Metro.

D. Manfaat Penelitian

Adapun manfaat dari penelitian ini adalah sebagai berikut :

a. Manfaat Teoritis

Secara teoritis, penelitian ini diharapkan bermanfaat sebagai kajian ilmu/pengetahuan dan wawasan memberikan kontribusi bagi pengembangan ilmu pengetahuan perbankan syariah tentang kualitas sumber daya manusia dalam meningkatkan pelayanan nasabah. Sebagai bahan rujukan atau dapat menjadi referensi tambahan informasi untuk mengembangkan informasi dalam membuat penelitian di masa mendatang.

b. Manfaat Praktis

Secara praktis penelitian ini di harapkan bisa bermanfaat bagi Bank Muamalat KCP Metro khususnya, sebagai sarana bahan evaluasi dalam meningkatkan kualitas sumber daya manusia perbankan syariah dalam pelayanan.

E. Penelitian Relevan

Terkait dengan adanya penelitian ini, sebelumnya telah ada beberapa penelitian yang mengangkat tema yang serupa dengan penelitian ini, antara lain sebagai berikut :

Penelitian karya dari Putri Novia, dengan penelitian berjudul “Pengembangan sumber daya manusia sebagai upaya meningkatkan mutu pelayanan terhadap nasabah di PT. BPRS aman syariah sekampung” Metro, 2017. Hasil penelitian tersebut menyimpulkan bahwa BPRS Aman Syariah Sekampung telah melaksanakan berbagai kegiatan pengembangan sumber daya manusia, seperti adanya program pelatihan, pendidikan, seminar, magang, dll. Kegiatan tersebut memiliki banyak manfaat bagi karyawan, antara lain peningkatan produktivitas, profesionalisme, kemampuan, keterampilan, keahlian, dll. Semakin tinggi tingkat produktivitas karyawan maka semakin baik kinerja dan pelayanan yang diberikan. Hal ini mengarah pada kepuasan nasabah, sehingga semakin banyak nasabah yang tertarik dengan transaksi keuangan dengan baik.¹⁰

¹⁰ Putri Noviana. “Pengembangan Sumber Daya Manusia Sebagai Upaya Meningkatkan Mutu Pelayanan Terhadap Nasabah Di PT.BPRS Aman Syariah Sekampung”. Metro. 2017.

Penelitian ini dari karya, Renita Ayu Kencono dengan penelitian berjudul “Strategi manajemen sumber daya manusia dalam meningkatkan kualitas pelayanan di Bank Syariah Mandiri KCP Gombang, Kebumen”.Menyimpulkan bahwa penelitian ini memiliki hasil positif dikarenakan Bank Syariah Mandiri KCP Gombang telah memfasilitaskan sarana dan media agar meningkatkan kualitas SDM.Bank Syariah Mandiri mempunyai program berjalan pelatihan dan pendidikan yaitu *delivery, E-learning, Classroom, Training, dan Blended E-learning*. Sumber daya manusia yang professional ini memainkan peran penting dalam menciptakan layanan berkualitas tinggi.Tolak ukur kesuksesan kualitas layanan hal tersebut terlihat dari kesesuaian dari ekpestasi nasabah dengan pelayanan yang diberikan. Masalah-masalah sumber daya manusia yang terjadi akan menjadi kendala peningkatkan kualitas layanan terhadap nasabah. Maka dari itu, lembaga keuangan syariah sangat perlu melakukan pengembangan sumber daya manusia agar kualitas pelayanan dapat terus ditingkatkan.¹¹

Penelitian ini dari karya, Dhany Iskandar dengan penelitian berjudul “Strategi Peningkatan Kinerja Perusahaan Melalui Pengelolaan Sumber Daya Manusia Dan Kepuasan Kerja Dan Dampaknya Terhadap Produktivitas Karyawan” jurnal *jibeka volume 12,no. 12, 2018*. Dalam penelitian ini terdapat sisi negatif yaitu bahwasanya kepuasan kerja tidak berpengaruh secara signifikan terhadap kinerja dari perusahaan berdasarkan pengujian dan nilai

¹¹ Renita Ayu Kencono,“*Stratergi Manajemen Sumber Daya Manusia Dlam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Di Bank Syariah Mandiri KCP Gombang, Kebumen*” Purwokerto.2019.

critical ratio (CR), maksudnya adalah kepuasan kerja terhadap kinerja perusahaan tidak signifikan dan menjadi negatif. Dan hasil dari sisi positifnya penelitian ini yaitu, pengelolaan dalam SDM berpengaruh terhadap produktivitas karyawan berdasarkan pengujian dan nilai *Critical Ratio* (CR). Dalam hal kepuasan kerjanya juga berpengaruh terhadap produktivitas karyawan berdasarkan pengujian dan nilai *critical ratio* (CR) pengaruh kepuasan kerja terhadap produktivitas karyawan signifikan dan positif. Pengelolaan SDM berpengaruh terhadap kinerja perusahaan berdasarkan pengujian dan nilai *critical ratio* (CR), maksud dari hasil tersebut yaitu berpengaruh pengelolaan SDM terhadap kinerja perusahaan signifikan dan positif.¹²

¹²Dhany Iskandar “*strategi peningkatan kinerja perusahaan melalui pengelolaan sumber daya manusia dan kepuasan kerja dan dampaknya terhadap produktivitas karyawan*” jurnal jibeka volume 12, No. 12, 2018.

Tabel 1:2 Perbedaan dan Persamaan Penelitian Relevan

No.	Judul	Persamaan	Perbedaan
1.	Putri Novia/Pengembangan sumber daya manusia sebagai upaya meningkatkan mutu pelayanan terhadap nasabah di PT. BPRS aman syariah sekampung/ 2017.	Sama-sama membahas sumber daya manusia dalam meningkatkan pelayanan terhadap nasabah. Metode analisis penelitian sama – sama menggunakan metode kualitatif.	Penelitian ini memfokuskan pengembangan sumber daya manusia di PT. BPRS Aman Syariah.
2.	Dhany Iskandar/strateri peningkatan kinerja perusahaan melalui pengelolaan sumber daya manusia dan kepuasan kerja dan dampaknya terhadap produktivitas karyawan/ jurnal jibeka 2018.	Sama-sama membahas tentang peningkatan sumber daya manusia	Penelitian ini fokus membahas tentang kinerja, kepuasan kerja dan dampaknya terhadap produktivitas karyawan penelitian ini menggunakan metode kuantitatif.
3.	Renita Ayu Kencono/Strategi manajemen sumber daya manusia dalam meningkatkan kualitas pelayanan di bank syariah mandiri kcp gombong,kebumen/2019.	Sama-sama membahas tentang sumber daya manusia dalam meningkatkan kualitas pelayanan. Metode analisis Ini juga sama menggunakan metode analisis deskriptif dengan pendekatan kualitatif.	Pada penelitian ini memfokuskan kepada strategi manajemen sumber daya manusia .

BAB II

LANDASAN TEORI

A. Sumber Daya Manusia

1. Pengertian Sumber Daya Manusia

Dalam sebuah organisasi pasti mempunyai berbagai ragam sumber daya. Sumber daya tersebut digunakan sebagai *input* agar proses menjadi *output*. *Output* di sini dapat berupa produk atau jasa. Sumber daya tersebut terdiri dari modal atau uang, metode maupun strategi yang dipakai agar dapat beroperasi.¹ Sumber daya manusia merupakan sebuah hal yang dapat berpengaruh dan tidak dapat dipisahkan dari sebuah organisasi. Sumber daya manusia dapat diartikan sebagai kunci dalam perkembangan sebuah organisasi. Sumber daya manusia merupakan orang-orang yang bekerja pada sebuah organisasi sebagai perencana, pemikir, dan penggerak dalam mencapai tujuan organisasi.

Sumber daya manusia adalah sumber daya yang mempunyai rasio atau akal, rasa atau perasaan, dan karsa atau keterampilan. Segala potensi yang dimiliki sumber daya manusia dapat mempengaruhi tercapainya tujuan organisasi. Meskipun adanya teknologi yang maju, adanya perkembangan informasi atau bahkan adanya modal yang banyak tidak

¹ Priyono Marnis, *Manajemen Sumber Daya Manusia* (Sidoarjo: Zifatama, 2008), 3.

akan dapat mencapai tujuan organisasi tanpa adanya sumber daya manusia.²

Sumber daya manusia merupakan kekuatan terbesar dalam pengelolaan seluruh alam yang ada dimuka bumi ini, sebab pada awalnya seluruh ciptaan Allah untuk kemaslahatan umat manusia. Hal ini sangat jelas ditegaskan oleh Allah dalam Al-Qur'an surat Al-Jaatsiyah ayat 13:

وَسَخَّرَ لَكُم مَّا فِي السَّمٰوٰتِ وَمَا فِي الْاَرْضِ جَمِيعًا مِّنْهُۥٓ اِنَّ فِيْ ذٰلِكَ لَاٰيٰتٍ لِّقَوْمٍ
يَتَفَكَّرُوْنَ

Artinya: “*dan Dia telah menundukkan untukmu apa yang di langit dan apa yang di bumi semuanya, (sebagai rahmat) daripada-Nya. Sesungguhnya pada yang demikian itu benar-benar terdapat tanda-tanda (kekuasaan Allah) untuk kaum yang berfikir*”.³

Maka dari itu sumber daya manusia yang ada tersebut harus dikelola dengan baik dan benar karena itu merupakan sebuah amanah yang akan diminta pertngung jawabannya kelak. Agar mendapat pengelolaan yang baik, ilmu pengetahuan sangatlah diperlukan untuk membangun manfaat sumber daya manusia yang tersedia.

Dari definisi di atas dapat ditarik kesimpulan, bahwa sumber daya manusia adalah manusia yang didayagunakan sebagai tenaga kerja agar tujuan sebuah organisasi dapat tercapai semaksimal mungkin.

² Marbawi Adamy, *Manajemen Sumber Daya Manusia Teori, Pratik Dan Penelitian* , (Aceh : Unimal Press, 2016), 9.

³Q.S Al-Jaatsiyah: 13, *Al-Qur'an Terjemahan Per Kata*, (Bandung: Sygma)

2. Pengertian Kualitas Sumber Daya Manusia

Pengertian dari kualitas sumber daya manusia yaitu kemampuan seorang pegawai atau karyawan, yang ditugaskan untuk memenuhi kewajibannya dalam mengerjakan suatu pekerjaan yang diberikan sebuah tugas kepadanya dengan bekal yang seimbang yaitu berupa pendidikan, pelatihan, dan pengalaman yang cukup memadai untuk tercapainya suatu tujuan organisasi.⁴

Terdapat berbagai macam pengertian mengenai sumber daya manusia yang berkualitas. Bahwa kualitas sumber daya manusia mengacu pada tiga dimensi kualitas, antara lain: *Pertama*, dimensi pengetahuan atau *knowledge* adalah kemampuan seorang tenaga kerja yang berorientasi pada intelegensi, daya pikir, dan penguasaan ilmu pengetahuan yang luas. *Kedua*, dimensi keterampilan atau *skill* adalah kemampuan dan penguasaan tenaga kerja dalam teknis operasional pada bidang tertentu. *Ketiga*, dimensi kemampuan atau *abilities* adalah kemampuan yang dibentuk dari beberapa kompetensi seseorang meliputi kedisiplinan, loyalitas, kerjasama, dan tanggung jawab.⁵

Berdasarkan uraian diatas, maka disetiap kinerja pegawai dapat diukur oleh organisasi, hal itu sangat penting, untuk mengetahui seberapa besar hasil kerja dari masing-masing pegawai. Baik itu dalam segi

⁴ Nilam Sari Dan Abrar Amri, “Peran Sumber Daya Manusia (Sdm) Dalam Perkembangan Perbankan Syariah : Analisis Kualitas Dan Kinerja Pegawai”. Jurnal wacana hokum islam dan kemanusiaan, vol. 18, no.2 , banda aceh 2018, hal. 232.

⁵Widy Seftia Nur , Dine Meigawati , Rizki Hegia Sampurna “Pengaruh Kualitas Sumber daya manusia terhadap kinerja organisasi di sekretariat dprd kabupaten cianjur”,Jurnal Ilmiah Ilmu Administrasi Negara, Vol.7 No.2, e-ISSN 2614-2945,2020.

kualitasnya, dengan kuantitasnya, waktu kerja dan kerja sama yang berkaitan dengan kinerja para pegawai yang diharapkan sesuai dengan tujuan organisasi. Serta untuk meningkatkan kualitas pelayanan pegawai suatu perusahaan terhadap pelanggan atau nasabah, agar pelanggan atau nasabah mendapatkan kepuasan dalam pelayanan yang sangat baik serta berkualitas.

3. Peran Sumber Daya Manusia

Sumber daya manusia memiliki peran penting dalam kesuksesan sebuah organisasi, sehingga tidak dapat diabaikan. Sumber daya manusia yaitu sebuah sumber daya yang memiliki keunggulan bersaing dan mampu menghadapi tantangan. Sumber daya manusia memiliki posisi istimewa dan memiliki keunggulan yang lebih dibandingkan dengan sumber daya lain seperti teknologi dan proses produksi.

Peran sumber daya manusia diakui sangat berperan penting guna terwujudnya sebuah tujuan. Tenaga manusia selain harus mampu, cekatan, dan terampil juga harus mempunyai rasa kesungguhan dan kemauan dalam bekerja dengan efektif dan efisien. Kemampuan dan kecakapan kurang berarti bila tidak diikuti dengan moral kerja dan sikap kedisiplinan karyawan untuk mewujudkan tujuan.

Sebagaimana firman Allah SWT dalam surat Al-Anfaal Ayat 60:

وَأَعِدُّوا لَهُمْ مَا اسْتَطَعْتُمْ مِنْ قُوَّةٍ وَمِنْ رِبَاطِ الْخَيْلِ تُرْهَبُونَ بِهِ ۚ عَدُوَّ اللَّهِ
وَعَدُوَّكُمْ ۖ وَءَاخِرِينَ ۚ مَنْ دُونِهِمْ لَا تَعْلَمُونَهُمُ اللَّهُ يَعْلَمُهُمْ ۗ وَمَا تُنْفِقُوا مِنْ شَيْءٍ
فِي سَبِيلِ اللَّهِ يُوَفِّ إِلَيْكُمْ وَأَنْتُمْ لَا تُظْلَمُونَ ﴿٦٠﴾

Artinya: ”dan siapkanlah untuk menghadapi mereka kekuatan apa saja yang kamu sanggupi dan dari kuda-kuda yang ditambat untuk berperang (yang dengan persiapan itu) kamu menggentarkan musuh Allah dan musuhmu dan orang-orang selain mereka yang kamu tidak mengetahuinya; sedangkan Allah mengetahuinya, apa saja yang kamu nafkahkan pada jalan Allah niscaya akan dibalas dengan cukup kepadamu dan kamu tidak akan dianiaya (dirugikan).⁶

Maksud dari ayat diatas adalah memerintahkan agar kita dapat menggunakan seluruh sumber daya manusia yang ada dengan baik agar mampu mencapai cita-cita organisasi sehingga keberhasilan yang akan dituju membawa mereka kepada kebaikan tidak saja di dunia tetapi juga mencapai surga yang di janjikan Allah SWT.

Sumber daya manusia bisa tetap bertahan dikarenakan mereka mempunyai sebuah kompetensi manajer, yaitu sebuah kekuatan dalam merumuskan dan mewujudkan visi dan strategi bersama sumber daya lainnya pada sebuah organisasi. Kompetensi tersebut melahirkan sumber daya manusia yang dapat menggali potensi yang ada pada sumber daya lainnya.⁷

⁶Q.S Al-Anfall : 60, *Al-Qur'an Terjemahan Per Kata*, (Bandung: Sygma)

⁷Edy Sutrisno, *Manajemen Sumber Daya Manusia*, 25.

4. Perencanaan Sumber Daya Manusia

a. Pengertian Perencanaan

Perencanaan dari sumber daya manusia sebagaimana cara berproses dalam manajemen menentukan betapa besarnya organisasi seharusnya berusaha dalam situasi sumber daya manusia seperti sekarang ini menghadapi situasi sumber daya manusia yang diperlukan di masa yang akan datang.⁸ Dari konsep tersebut, bahwasanya perencanaan sumber daya manusia dianggap seperti proses yang linier, serta menggunakan data dan proses masa lalu untuk pendoman sebuah perencanaan pada masa depan. Dengan perencanaan sumber daya manusia manajemen perlu berupaya agar mendapatkan orang yang sesuai, dalam hal jumlah yang tepat dan manajemen harus berusaha dalam melakukan hal-hal yang dapat menghasilkan kepuasan yang sudah terpenuhi dalam jangka panjang baik untuk organisasi ataupun individu.

Bahwasanya di dalam perencanaan SDM mencakup lima tahapan, yaitu: *satu*, menentukan sebuah tujuan. *Kedua*, peramalan kebutuhan dari SDM. *Ketiga*, menilai kemampuan yang dimiliki serta ciri penawaran internal lainnya. *Keempat*, menetapkan keperluan utama dari SDM. *Kelima*, melakukan pengembangan rencana dari aktivitas serta program guna memastikan penempatan yang tepat untuk orang-orang yang tepat.

⁸ Veithzal Rivai, *Manajemen Sumber Daya Manusia Untuk Perusahaan Dari Teori Ke Pratik*. (Jakarta : murai kencana, 2005) , 37.

Perencanaan (*planning*) merupakan sebuah proses dalam menentukan sebuah agenda atau program kegiatan. Sebuah perencanaan pastinya akan selalu ada hubungannya dengan sebuah maksud dan tujuan. Perencanaan atau *planning* bisa menolong dalam memahami apa yang perlu dikerjakan.⁹ *Planning* tidak bisa dilakukan dengan cara yang tergesa-gesa, karena perlu menggunakan waktu yang lebih cukup. *Planning* sumber daya manusia dinilai suatu proses manajemen yang tidak sekedar sebagai fungsi personalia saja. Akan tetapi, *planning* adalah suatu proses dalam menganalisis apa yang diperlukan sumber daya manusia pada kondisi yang berubah-ubah disebabkan sebuah organisasi perlu bersifat terbuka dan adaptif terhadap situasi dan kondisi tersebut. *Planning* sumber daya manusia adalah aktivitas dengan kebutuhan yang perlu diimbangkan.¹⁰

b. Bentuk Perencanaan Sumber Daya Manusia

Secara umum terdapat tiga (3) bentuk perencanaan sumber daya manusia yang dibuat oleh perusahaan, sebagai berikut :

1. Perencanaan kuantitatif, yaitu sebuah prediksi mengenai dari jumlah sumber daya manusia yang dibutuhkan.
2. Perencanaan kualitatif, merupakan prediksi dari sebuah kualifikasi (Pesyaratan) sumber daya manusia yang berkaitan dengan jabatan ataupun pekerjaan yang membutuhkannya masa depan.

⁹ Burhanuddin Yusuf, *Manajemen Sumber Daya Manusia Di Lembaga Keuangan Syariah*, (Jakarta: PT.Raja Grafindo Persada, 2016), 41.

¹⁰ Burhanuddin Yusuf, *Manajemen Sumber Daya Manusia Di Lembaga Keuangan Syariah*, 45.

3. Penggabungan kuantitatif dan kualitatif, yaitu sesuatu yang menghasilkan satu buah konsep perencanaan yang mempunyai nilai tambah dan lebih bernilai strategis.¹¹

c. Peran Perencanaan Sumber Daya Manusia Dalam Membangun Manajemen Yang Berkualitas

Dalam sebuah perusahaan peran bagian *human resource* sangat berperan penting pada saat dihubungkan dengan penciptaan tenaga sumber daya manusia yang berkualitas. Oleh sebab itu peran sumber daya manusia mempunyai peran strategis dalam membangun serta merencanakan karyawan yang benar-benar berkualitas.

Sebuah perusahaan yang berkeinginan menciptakan kualitas kinerja karyawan yang berkualitas baik tidak akan pernah tercapai tanpa adanya sebuah motivasi atau dukungan dari kinerja karyawannya. Maka dari itu merencanakan pengembangan kualitas untuk para karyawan, perusahaan mempunyai maksud untuk berusaha membangun dan menciptakan suatu karyawan yang berkualitas.

Sehingga sangat tidak mungkin suatu organisasi dapat mencapai tujuan memiliki kinerja yang maksimal jika tanpa adanya dukungan dari kinerja karyawannya itu sendiri. Seorang manajer dituntut agar mampu mempergunakan ilmu dan kemampuannya untuk mendorong para karyawannya dalam melaksanakan pekerjaan secara baik. Definisi dari

¹¹ Irham Fahmi, *Manajemen Sumber Daya Manusia Teori dan Aplikasi* (Bandung : Alfabeta, 2016). 18.

manajemen itu sendiri ialah, manajemen adalah sebuah proses perencanaan, kepemimpinan serta pengendalian upaya karyawan perusahaan dan penggunaan semua sumber daya manusia dalam perusahaan agar dapat mencapai sebuah tujuan yang telah ditetapkan. Kata dari proses memiliki arti yaitu, untuk melaksanakan dan mewujudkan suatu cita-cita diperlukan sebuah proses, proses itu dapat dimulai dari awal hingga akhir.¹²

d. Manfaat Perencanaan Sumber Daya Manusia

Sumber daya manusia harus direncanakan dan digunakan dengan baik sedemikian rupa sehingga dapat diperoleh manfaat yang semaksimal mungkin. Terdapat paling sedikit enam (6) manfaat dari sebuah perencanaan sumber daya manusia yang dapat diambil melalui suatu perencanaan sumber daya manusia secara mantap serta berkualitas baik, antara lain sebagai berikut.

1). Perusahaan dapat memanfaatkan sumber daya manusia yang tersedia dalam perusahaan secara lebih baik, berarti perencanaan sumber daya manusia harus diawali dengan kegiatan inventarisasi tentang sumber daya manusia yang sudah tersedia di dalam perusahaan. Inventarisasi tersebut yaitu, jumlah tenaga kerja yang tersedia, berbagai kualifikasinya, masa kerja masing-masing, pengetahuan dan keterampilan yang dimiliki, baik disebabkan oleh pendidikan formal maupun pelatihan formal yang pernah diikuti oleh karyawan, bakat yang masih perlu dikembangkan. 2). Melalui tahap perencanaan sumber daya manusia yang berkualitas, dapat

¹² Irham Fahmi, *Manajemen Sumber Daya Manusia Teori dan Aplikasi*. 20..

mempengaruhi produktivitas kerja dari tenaga karyawan yang sudah tersedia dapat ditingkatkan lagi seperti adanya peningkatan disiplin kerja dan peningkatan ketrampilan. 3). Perencanaan sumber daya manusia berhubungan dengan penentuan keperluan akan tenaga kerja di masa depan, baik dalam artian jumlah maupun kualifikasinya guna mengisi berbagai jabatan dan melaksanakan berbagai aktivitas baru di masa yang akan datang. 4). Salah satu dari segi manajemen sumber daya manusia ini sangat perlu yaitu, informasi ketenaga kerjaan. 5). Salah satu kegiatan pendahuluan perencanaan sumber daya manusia ialah penelitian, berdasarkan bahan yang didapat dari penelitian yang dilakukan untuk kepentingan perencanaan sumber daya manusia. 6). Rencana dari sumber daya manusia ialah sebuah dasar untuk penyusunan program kegiatan kerja bagi suatu perusahaan yang menangani sumber daya manusia dalam perusahaan, salah satu dari aspek program kegiatan kerja tersebut yaitu pengadaan tenaga kerja baru untuk memperkuat yang sudah ada demi peningkatan kemampuan sebuah perusahaan agar mencapai tujuan dengan berbagai sasarannya.¹³

5. Pengembangan Sumber Daya Manusia

a. Pengertian Pengembangan

Pengembangan (*development*) sumber daya manusia adalah suatu fungsi operasional dari manajemen personalia. Dimana suatu proses yang

¹³ Sondang P. Siagian, *Manajemen Sumber Daya Manusia cet. Ke-21* (Jakarta : Bumi Aksara, 2013). 48.

bermanfaat dalam meningkatkan kualitas kinerja dari pelayanan agar dapat menguasai pengetahuan, ketrampilan, kemampuan, keahlian dan wawasan yang sesuai dalam perkembangan ilmu pengetahuan dan teknologi yang baik.

Pengembangan merupakan suatu upaya dalam meningkatkan kualitas dari segi kemampuan teknis, teoritis, konseptual dan juga moral pada karyawan agar sesuai dengan kebutuhan dalam pekerjaannya melalui tahap proses pendidikan dan pelatihan karyawan. Pendidikan berkaitan dengan peningkatan pengetahuan umum serta pemahaman atas lingkungan secara menyeluruh. Sedangkan untuk pelatihan yaitu suatu upaya dalam peningkatan pengetahuan dengan keahlian seorang karyawan guna mengerjakan suatu pekerjaan atau tugas tertentu.¹⁴

b. Jenis- jenis Pengembangan

Jenis-jenis pengembangan dapat dikelompokkan menjadi dua yaitu, pengembangan secara informal dan pengembangan secara formal sebagai berikut :

1. Pengembangan secara informal merupakan atas keinginan dan usaha karyawan itu sendiri dalam melatih dan mengembangkan dirinya sendiri dengan mempelajari buku-buku pengetahuan yang berkaitan dengan pekerjaannya. Pengembangan secara informal menunjukkan bahwasannya karyawan tersebut berupaya untuk maju dengan cara meningkatkan kemampuan kerjanya dengan mengembangkan diri.

¹⁴Priyono Marnis, *Manajemen Sumber Daya Manusia*, 45.

Maka itu sangat bermanfaat bagi perusahaan karena prestasi kerja semakin meningkat besar, sebab itu efisiensi dan produktivitasnya juga semakin baik.

2. Pengembangan secara formal merupakan karyawan yang ditugaskan oleh perusahaan untuk mengikuti pelatihan maupun pendidikan dalam meningkatkan kualitas sumber daya manusia baik yang dilakukan perusahaan maupun yang diselenggarakan oleh lembaga-lembaga pendidikan atau pelatihan. Pengembangan secara formal ini dilakukan perusahaan disebabkan tuntutan pekerjaan saat ini ataupun masa yang akan datang, untuk meningkatkan karier karyawan.¹⁵

c. Metode Pengembangan Sumber Daya Manusia

Pengembangan sumber daya manusia wajib didasarkan kepada penggunaan metode yang telah ditetapkan sebelumnya oleh perusahaan. Program pengembangan sumber daya manusia biasanya ditetapkan oleh penanggung jawab pengembangan yang tersedia dalam perusahaan yaitu, manajer maupun kepala bagian pengembangan sumber daya manusia. Metode pengembangan yang sangat penting dalam sebuah pengembangan sumber daya manusia antara lainnya metode pendidikan dan metode pelatihan.

Pendidikan dan Pelatihan merupakan sebuah investasi besar bagi perusahaan untuk mencapai tujuan perusahaan. Maka dari itu untuk

¹⁵ Malayu S.P Hasibuan, *manajemen sumber daya manusia edisi revisi, ctk. Ke-15* (Jakarta : PT. Bumi Aksara, 2011), 73.

perusahaan yang ingin lebih maju selalu memperhatikan program metode pengembangan pendidikan, pelatihan, mutasi, promosi jabatan, motivasi kerja untuk karyawannya.

1. Metode Pendidikan

Pendidikan adalah sesuatu yang berperan penting dari sebuah pengembangan sumber daya manusia. Hasil dari pendidikan dapat dilihat pada perubahan tingkah laku. Hal tersebut bermaksud bahwasannya pendidikan mempunyai sebuah tujuan untuk mengubah tingkah laku karyawan. Hasil dari tingkah laku tersebut dapat dilihat dalam suatu tujuan pendidikan. Pada dasarnya, tujuan dari pendidikan ialah pengetahuan, sikap, penampilan, tindakan, ketrampilan, kemampuan serta pengembangan diri lainnya.

2. Metode Pelatihan

Metode dari pelatihan dipilih dari analisa kebutuhan yang berasal dari kepentingan perusahaan dan kebutuhan karyawan. Hal-hal yang berhubungan dengan metode pelatihan yaitu merupakan waktu pelaksanaan, biaya, jumlah peserta, tingkat pendidikan, latar belakang karyawan dan berbagai halnya.¹⁶

3. Mutasi atau Transfer Bagian

Mutasi merupakan kegiatan ketenagakerjaan yang berkaitan dengan suatu proses pemindahan fungsi kerja, tanggung jawab, dan status tenaga kerja ke situasi tertentu dengan tujuan supaya karyawan

¹⁶ Doni Juni Priansa, *Perncaanaan & Pengembangan SDM*, (Bandung : Alfabeta, 2016). 155-156.

yang bersangkutan tidak merasa jenuh dalam melakukan pekerjaannya. Serta memperoleh kepuasan kerja yang mendalam dan dapat memberikan prestasi kerja yang semaksimal mungkin kepada perusahaan.

4. Promosi ke suatu jabatan

Dengan cara memindahkan karyawan ke posisi atau jabatan yang lebih tinggi. Promosi diberikan kepada karyawan yang memiliki prestasi kerja yang baik sesuai dengan standar perusahaan. Promosi diberikan dalam dua bentuk yaitu naiknya jejang karier seseorang ke posisi yang lebih tinggi atau naiknya golongan ke yang lebih tinggi. Pada akhirnya akan memberikan suatu manfaat berupa kompensasi sesuai dengan jejang atau tingkat promosinya.

5. Motivasi kerja

Motivasi merupakan pendorong seseorang dalam melakukan, bertindak dan berperilaku. Motivasi juga merupakan teori yang menguraikan tentang kekuatan-kekuatan yang dapat menimbulkan dorongan atau semangat kerja atau bisa dikatakan sebagai pendorong semangat dalam bekerja.¹⁷

¹⁷ Desilia Purnama dewi dan Harjoyo, *Manajemen Sumber Daya Manusia*, (Tangerang : UNPAM PRESS, 2019) 50.

d. Tujuan Pengembangan

Dalam pengembangan sumber daya manusia terdapat beberapa tujuan pengembangan pada dasarnya menyangkut hal-hal sebagai berikut :

1. Dengan adanya pengembangan produktivitas kerja karyawan akan mengalami peningkatan dalam kualitas dan kuantitas produk akan semakin baik sebab *technical skill, human skill, dan managerial skill* karyawan yang semakin membaik.
2. Pengembangan sumber daya manusia juga bertujuan dalam meningkatkan pelayanan yang lebih baik oleh karyawan kepada nasabah perusahaan, sebab pemberian pelayanan yang bernilai baik merupakan sebuah daya tarik yang sangat penting bagi perusahaan yang bersangkutan.
3. Pengembangan yang dihasilkan karyawan dari proses pelatihan dan pendidikan akan dapat memberikan manfaat yang baik buat nasabah sebab nasabah akan memperoleh pelayanan jasa maupun barang yang lebih berkualitas.¹⁸

e. Indikator Keberhasilan Pengembangan

Tolak ukur dalam metode indikator dari keberhasilan pengembangan, berikut indikator dari pengukurannya yaitu :

1. Prestasi dari hasil kerja karyawan
2. Kedisiplinan karyawan
3. Kualitas intelektual meliputi pengetahuan dan ketrampilan

¹⁸Malayu S.P Hasibuan, *manajemen sumber daya manusia edisi revisi, ctk. Ke-15*. 71.

4. Dilihat dari absensi karyawan
5. Tingkat upah insentif karyawan
6. Kepemimpinan dan keputusan manager ¹⁹

B. Pelayanan

1. Pengertian Pelayanan

Pelayanan bisa diartikan sebagai kegiatan Individu maupun sekelompok, baik secara langsung maupun tidak langsung agar bisa memenuhi keperluan²⁰. Pelayanan (*customer service*) secara umumnya yaitu sebuah kegiatan yang ditujukan guna memberikan kepuasan terhadap pelanggan, melewati sebuah pelayanan yang diberikan keinginan dan keperluan dari pelanggan bisa terpenuhi atau terlaksanakan dengan semestinya.²¹ Pelayanan yaitu upaya melayani kebutuhan atau keperluan orang lain, sedangkan untuk arti dari melayani adalah membantu menyiapkan apa yang diperlukan seseorang. Pada dasarnya pelayanan yaitu sebuah proses pelayanan yang berlangsung secara rutin dalam meliputi kehidupan orang dalam masyarakat, proses pemenuhan dalam keperluan melalui aktivitas orang lain.

Kepuasan dari nasabah merupakan hal yang wajib di penuhi oleh semua pihak perbankan, karena jika seorang nasabah merasa tidak puas

¹⁹ Masram dan Mu'ah, *Manajemen Sumber Daya Manusia* (Sidoarjo : Zifatama Publisher, 2015) 114.

²⁰M. Nur Rianto, *Dasar-Dasar Pemasaran Bank Syari'ah*, (Bandung : Alfabeta, 2010), 211.

²¹ Azhar J. Habu, Sumarni Simon, “ *Pengaruh Pelayanan Customer Service Dalam Mengatasi Keluhan Nasabah Pada PT. Bank Sulutgo Cabang Limboto*”. *Islamic Economics Journal*. Vol. 1 (1) : 27-37. Gorontalo. 2021. 32.

atas pelayanan yang diberikan dan nasabah melaporkan kinerja bank tersebut kepada pihak publik kemungkinan bank tersebut akan mengalami kerugian yang besar karena kehilangan nasabah yang akan menabung di bank tersebut. Maka dari itu kepuasan nasabah dengan pelayanan memiliki keterkaitan satu sama lainnya yang sangat erat. Bila pelayanan yang diberikan oleh pihak bank kepada nasabah sesuai dengan keinginan dan harapan nasabah, maka nasabah akan merasa senang dan puas tentunya tidak akan berpindah ke bank lain.

Sebagaimana firman Allah SWT dalam Al-Qur'an Surah Ali imran

Ayat 159 yaitu :

فَبِمَا رَحْمَةٍ مِّنَ اللَّهِ لِنْتَ لَهُمْ وَلَوْ كُنْتَ فَظًّا غَلِيظَ الْقَلْبِ لَانْفَضُّوا مِنْ حَوْلِكَ
فَاعْفُ عَنْهُمْ وَاسْتَغْفِرْ لَهُمْ وَشَاوِرْهُمْ فِي الْأَمْرِ فَإِذَا عَزَمْتَ فَتَوَكَّلْ عَلَى اللَّهِ إِنَّ اللَّهَ
مُحِبُّ الْمُتَوَكِّلِينَ

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”.²²

Dari maksud ayat diatas dapat disimpulkan bahwasannya seorang *frontliner* bank harus bersikap lemah lembut, ramah, rapih, sopan santun terhadap nasabahnya agar nasabah tetap ingin datang kembali ke bank tersebut.

²²Q.S Al-Imran: 159, *Al-Qur'an Terjemahan Per Kata*, (Bandung: Sygma)

Definisi lain dari pelayanan yaitu setiap dari tindakan atau kegiatan yang bisa ditawarkan dari suatu pihak ke pihak yang lain, pada dasarnya tidak berwujud serta tidak menyebabkan kepemilikan apapun. Pada umumnya pelayanan yang telah diberikan oleh perusahaan yang mempunyai kualitas pelayanan yang baik akan menghasilkan kepuasan tersendiri bagi pelanggan.²³

Pelayanan dapat dibedakan dalam tiga bentuk yaitu : layanan dengan lisan, layanan dengan tulisan, layanan dengan perbuatan.

a. Layanan dengan lisan

Layanan dengan lisan yang dilakukan oleh petugas dengan bidangnya di hubungan masyarakat (humas), bidang layanan informasi maupun bidang lain yang tugasnya memberikan layanan melalui penjelasan atau keterangan kepada siapapun yang membutuhkan.

b. Layanan dengan tulisan

Layanan dengan tulisan yaitu bentuk layanan yang sangat menonjol dalam pelaksanaan tugasnya. Agar layanan dalam bentuk tulisan dapat memuaskan pelanggan atau orang yang sedang dilayani, faktor yang perlu diperhatikan dalam pelayanan tulisan yaitu faktor kecepatan, baik dalam pengolahan masalahnya maupun suatu proses penyelesaiannya.

²³ Ibid,29.

c. Layanan dengan perbuatan

Layanan ini dilakukan oleh beberapa kalangan menengah dan bawah. Dikarenakan itu faktor keahlian serta ketrampilan petugas sangat menentukan hasil perbuatan atau pekerjaan.²⁴

2. Definisi Kualitas Pelayanan

Kualitas pelayanan memiliki berbagai arti yang luas dan berbeda, serta bervariasi dari yang konvensional sampai yang lebih strategis. Kualitas termasuk dari banyak fitur produk, termasuk langsung dan Fitur menarik yang memenuhi kebutuhan pelanggan, dengan demikian Puas dengan pemakaian produknya, atau bisa dibilang Kualitas mencakup segala sesuatu tanpa cacat atau kerusakan.

Definisi dari kualitas layanan juga berpusat pada pekerjaan dalam kebutuhan dan keinginan dari pelanggan dan peraturan pengiriman Tetap sesuai dengan harapan konsumen. Kualitas pelayanan merupakan suatu keadaan dinamis yang berkaitan kuat dengan produk, jasa, sumber daya manusia. Definisi dari kualitas sumber daya manusia usaha pemenuhan kebutuhan dan keinginan pelanggan tersebut, dikatakan bahwa *service quality* atau kualitas layanan merupakan suatu pemenuhan dari kebutuhan serta keinginan dari pelanggan serta ketepatan dalam penyampaiannya guna mengimbangi harapan pelanggan.

²⁴ Meithiana Indrasari, *Pemasaran & Kepuasan Pelanggan*, (Surabaya : Unitomo Press, 2019), 57-58.

Kualitas dapat dikatakan baik jika penyedia jasa bisa memberikan sebuah layanan yang nilainya setara dengan yang diharapkan oleh pelanggan. Dengan begitu, pencapaian kepuasan dari pelanggan membutuhkan keseimbangan antara kebutuhan dengan keinginan serta apa yang diberikan. Dapat disimpulkan bahwa kualitas layanan pada dasarnya berpusat pada usaha pemenuhan keperluan serta keinginan dari pelanggan dan keseimbangan dari ketepatan dalam penyampaian guna mengimbangi harapan dari pelanggan terhadap pelayanan yang diberikan.

Terdapat beberapa karakteristik layanan yang perlu diperhatikan yaitu sebagai berikut :

- a. Akses, merupakan sebuah layanan yang wajib menjangkau keseluruhan tempat serta waktu secara tepat.
- b. Komunikasi, bahwasanya dalam memberikan sebuah layanan dibutuhkan komunikasi yang baik, efektif, efisien serta jelas dan akurat.
- c. Kompetensi, adalah keterkaitan dengan pegawai atau karyawan yang mempunyai kemampuan, ketrampilan serta ilmu pengetahuan yang dibutuhkan berdasarkan dari layanan yang diberikan.
- d. Kesopanan, bahwasanya pegawai atau karyawan wajib memiliki sikap ramah, responsif dan tenang guna memberikan layanan yang dapat memuaskan.
- e. Kredibilitas, yaitu perusahaan dengan pegawai dapat dipercaya serta memiliki tempat dihati pelanggan.

- f. Keamanan, bahwasannya layanan tersebut yang diberikan wajib bebas resiko, bahaya, keraguan serta kerugian yang akan dialami pelanggan.²⁵

3. Faktor – faktor Yang Mempengaruhi Kualitas Pelayanan

Terdapat empat faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan, yaitu:

1. Menjaga serta memperhatikan, sebab konsumen akan merasakan kinerja dari karyawan dan sistem operasional yang tersedia dapat menyelesaikan masalah konsumen.
2. Spontanitas, bahwa karyawan memperlihatkan sebuah keinginan guna menyelesaikan suatu masalah konsumen.
3. Penyelesaian masalah, seorang karyawan yang berhubungan secara langsung dengan konsumen wajib mempunyai keahlian guna menjalankan dan menyelesaikan tugas karyawan berdasarkan standar yang tersedia, termasuk pelatihan yang telah diberikan agar dapat memberikan pelayanan yang memuaskan hati konsumen.
4. Perbaikan, jika terjadi hal-ha yang diluar keinginan karyawan atau perusahaan wajib menyiapkan personel yang dapat menyiapkan upaya-upaya khusus guna mengatasi kondisi yang akan dihadapi.

Ada lima dimensi SerQual (*Service Quality*) yang dipakai untuk mengukur kualitas pelayanan, yaitu :

²⁵ Meithiana Indrasari, *Pemasaran & Kepuasan Pelanggan*, 60-63

1. Bukti Fisik (*tangible*), yaitu fasilitas yang dapat dipergunakan dan dilihat oleh perusahaan dalam melakukan usaha untuk memenuhi kepuasan konsumen.
2. Kendala (*reliability*), merupakan keahlian dalam memberikan sebuah pelayanan yang baik terhadap konsumen sesuai dengan yang telah diharapkan oleh konsumen.
3. Daya Tanggap (*responsiveness*), merupakan sebuah sikap tanggap, menjadi pendengar yang baik dan merespon konsumen dengan baik dalam usaha memuaskan konsumen dalam memberikan informasi, secara benar dan tepat.
4. Jaminan (*assurance*), merupakan keahlian dari karyawan dalam membuat konsumen percaya dan yakin melalui pengetahuan, kesopanan dan dapat menghargai perasaan konsumen.
5. Empati/kepedulian (*empathy*), keahlian atau kesediaan karyawan dalam memberikan sebuah perhatian yang bersikap ramah, peka dalam memahami kebutuhan serta peduli terhadap konsumen.²⁶

Faktor-faktor yang mempengaruhi kualitas layanan dalam internal dan eksternal yaitu :

1. Faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan internal, terdapat interaksi pegawai organisasi maksudnya dalam hal ini memiliki pola manajemen yang bersifat umum organisasi, penyediaan fasilitas pendukung yang dibutuhkan oleh nasabah atau pelanggan, melakukan

²⁶Tasya Permata Asri, "Hubungan Pelayanan Customer Care by Online (caroline) dengan Kepuasan Pelanggan Telkomsel Regional Medan". 29.

pengembangan sumber daya manusia agar terciptanya kualitas SDM yang baik, saling menghargai dan keselarasan dalam hubungan kerja, serta pola insentif.

2. Faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan eksternal, yaitu terdapat pelanggan maksudnya adalah pola layanan serta tata cara penyediaan dalam layanan, pola layanan dalam distribusi jasa, pola layanan penjualan jasa, serta pola layanan dalam penyampaian jasa.

Kualitas layanan internal juga berhubungan dengan interaksi dari jajaran pegawai perusahaan dengan berbagai fasilitas yang tersedia. Faktor yang mempengaruhi kualitas internal yaitu :

- a. Pola manajemen umum perusahaan.
- b. Penyediaan fasilitas pendukung.
- c. Pengembangan sumber daya manusia.
- d. Iklim kerja dan keselarasan hubungan kerja.
- e. Pola insentif

Mengenai kualitas layanan eksternal kepada pelanggan, dalam kualitas layanan ditentukan oleh beberapa faktor yaitu :

- a. Yang berhubungan dengan penyediaan jasa.
- b. Yang berhubungan dengan penyediaan barang.²⁷

Berdasarkan dari penjelasan diatas, dapat disimpulkan bahwasanya dalam meningkatkan kualitas pelayanan banyak faktor yang mempengaruhinya yaitu sumber daya manusia, kesadaran dalam aturan,

²⁷Zaenal Mukarom dan Muhibudin Wijaya Laksana, *Membangun Kinerja Pelayanan Publik, ctk. Ke-1* (Bandung: CV. Pustaka Setia, 2016) 220-221

sebuah pengorganisasian, pendapatan dari sebuah ketrampilan juga kemampuan, sarana pelayanan. Melainkan dari itu juga terdapat faktor internal dan eksternal yang berpengaruh penting dalam pelaksanaan pelayanan serta sangat berpengaruh dalam hal mewujudkan sebuah pelayanan yang berkualitas untuk semua menggunakan pelayanan.

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Jenis dan Sifat Penelitian

1. Jenis Penelitian

penelitian lapangan (Field Research). Penelitian lapangan adalah pengamatan yang dilakukan secara langsung ke objek yang diteliti guna mendapatkan data yang relevan. Penelitian yang dilakukan secara langsung di tempat penelitian, yaitu suatu tempat yang dipilih oleh peneliti sebagai lokasi untuk menyelidiki fenomena yang terjadi di lokasi tersebut.¹ Penelitian lapangan (Field Research) merupakan salah satu metode pengumpulan data dalam penelitian yang datanya dikumpulkan secara langsung di lapangan yang tidak memerlukan pengetahuan mendalam akan literatur yang digunakan dan kemampuan tertentu dari pihak peneliti.

maka peneliti akan menggunakan jenis penelitian lapangan dengan mengumpulkan data atau fakta yang ada di Bank Muamalat KCP Metro dari para karyawan dan para nasabahnya yang berkaitan di Bank Muamalat KCP Metro. Penelitian ini berupaya mengumpulkan fakta atau realita yang ada untuk mengungkapkan tentang kualitas sumber daya manusia dalam meningkatkan pelayanan nasabah.

¹ Abdurahmat Fathoni, *Metodologi penelitian dan teknik penyusunan skripsi*(Jakarta:Rineka Cipta, 2011), 96.

2. Sifat Penelitian

Metode penelitian dalam penelitian ini bersifat deskriptif kualitatif. Penelitian deskriptif adalah penelitian yang bermaksud untuk membuat deskripsi mengenai situasi atau kejadian-kejadian.² Sedangkan penelitian kualitatif merupakan penelitian yang bermaksud untuk memahami fenomena tentang apa yang dialami oleh subjek penelitian.³ Antara lain, perilaku, persepsi, motivasi, tindakan dan sebagainya, dengan cara deskripsi dalam bentuk kata-kata tertulis dan bahasa.

Maksud dari deskriptif kualitatif dalam penelitian ini adalah mendeskripsikan atau menggambarkan sifat sesuatu yang tengah berlangsung pada saat studi di Bank Muamalat KCP Metro.

B. Sumber Data

Dalam penelitian sumber data merupakan subyek data yang diperoleh dari sebuah hasil penelitian. Data merupakan hasil pencatatan baik yang berupa fakta dan angka yang dijadikan bahan untuk menyusun sebuah informasi.⁴ Maka dari itu, subjek penelitian adalah subjek yang diambil datanya untuk diambil kesimpulan atau sejumlah subjek yang diteliti dalam suatu penelitian. Sumber data dalam penelitian ini terbagi menjadi dua macam, yaitu sumber data primer dan sekunder.

² Sumadi Suryabrata, *Metodologi Penelitian* (Jakarta: PT Raja Grafindo Persada, 2012)76

³ Hamid Darmadi., *Dimensi-Dimensi Metode Penelitian Pendidikan dan Sosial* (Bndung: Alfabeta cv, 2013), 286.

⁴ Muslich Anshori dan Sri Iswati, *Metodologi Penelitian Kuantitatif* (Surabaya: Pusat Penerbitan dan Percetakan UNAIR(AUP), 2009), 91.

1. Sumber Data Primer

Sumber data primer merupakan data yang langsung dilakukan oleh peneliti atau petugas-petugasnya dari sebuah sumber pertamanya.⁵ Sumber data pada penelitian ini mendapatkan informasi dan data langsung dari hasil wawancara yang dilakukan kepada karyawan Bank muamalat KCP metro, seperti *sub branch manager (SBM)*, *relationship manager (RM)*, *subbranch operational supervisor (SBOS)*, *customer service (CS)*, *teller* dan para nasabah dari Bank Muamalat KCP Metro.

Pada penelitian ini awalnya peneliti menemui atau melakukan kroscek dengan beberapa nasabah untuk mengumpulkan data wawancara terkait kualitas sumber daya manusia agar meningkatkan pelayanan nasabah di Bank KCP Muamalat Metro.

2. Sumber Data Sekunder

Sumber data sekunder merupakan sumber data kedua setelah sumber data primer. Yang dimaksud dari sumber data sekunder yaitu data yang diperoleh dari dokumen-dokumen seperti (table, data-data rapat). Sumber sekunder adalah sumber data yang tidak langsung atau tangan kedua misalnya dari sumber-sumber tertulis milik pemerintah atau perpustakaan.⁶ Penelitian ini mendapatkan data sekunder dari buku-buku referensi, laporan terdahulu, jurnal yang terkait, serta website, buku tentang sumber daya manusia, buku

⁵ Sumadi Suryabrata, *Metodologi Penelitian* (Jakarta: Raja Grafindo Persada, 2013), 39-45

⁶Hardani, *Metodologi Penelitian Kualitatif dan Kuantitatif* (Yogyakarta: CV. Pustaka Group Yogyakarta, 2020), 121.

data dari Bank KCP Muamalat Metro, serta beberapa dari dokumen arsip dan brosur dari Bank Muamalat KCP Metro, serta sumber lainnya yang tentunya sangat membantu terkumpulnya data.

C. Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data merupakan cara yang digunakan oleh peneliti untuk data di lapangan. Dalam penelitian lapangan, peneliti menggunakan beberapa teknik pengumpulan data, antara lain :

1. Wawancara (*interview*),

Wawancara merupakan proses pembicaraan pertemuan dua orang atau lebih untuk melakukan mengontruksikan tentang orang, kejadian, organisasi, motivasi, perasaan dan lainnya. Yang dilakukan oleh pewawancara (*interview*) yang mengajukan beberapa pertanyaan dengan orang yang diwawancarai (narasumber). Sehingga dapat dijdikan makna dalam suatu data tertentu.⁷ Wawancara bebas terpimpin/campuran yaitu merupakan wawancara campuran antara wawancara terstruktur dengan semi terstruktur.⁸

Dalam penelitian ini wawancara yang digunakan oleh peneliti yaitu wawancara bebas terpimpin. Artinya adalah dengan kebebasan dapat digali lebih mendalam mengenai sikap, pendapat, serta keyakinan dari responden. Sedangkan terpimpin diarahkan agar dapat terkontrol saat dalam wawancara sesuai dengan yang direncanakan.

⁷ Burhan Bungin, *Metodelogi Penelitian Kualitatif*, (Jakarta : Rajawali Perss, 2010), 155.

⁸ Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. (Bandung : Alfabeta, 2019), 195.

Bentuk wawancara bebas terpimpin ini digunakan oleh peneliti untuk metode pokok. Pada penelitian ini wawancara ditunjukkan kepada karyawan Bank Muamalat KCP Metro, seperti *sub branch manager* (SBM), *relationship manager* (RM), *subbranch operasional supervisor* (SBOS), *customer service* (CS), *teller* dan para nasabah yang telah mendapatkan pelayanan dari Bank Muamalat KCP Metro.

2. Dokumentasi

Dokumentasi yaitu merupakan suatu bentuk pengumpulan data tentang variabel yang merupakan catatan, transkrip, buku, surat kabar, majalah, notulen rapat, agenda dan lainnya.⁹

Dalam metode ini penelitian memanfaatkan sumber-sumber data dari arsip Bank Muamalat KCP Metro, buku dokumentasi Bank Muamalat KCP Metro, *website* Bank Muamalat Indonesia, struktur organisasi dan data dokumen yang berkaitan dengan kualitas sumber daya manusia seperti pengembangan sumber daya manusia yang ada di bank, kebutuhan karyawan, pelatihan *service excellent*, pelatihan analisis pembiayaan seperti, penyusunan SOP, *accounting*, *selling skill*, *complaint handling*, *product knowledge*, pendidikan edukasi literasi, pendidikan Muamalat *officer development future leader* (MODP FL), *customer service development program* (CSDP), ujian peningkatan kompetensi ketrampilan, penghargaan atau insentif, motivasi dan yang dilakukan oleh Bank

⁹ Burhan Bungin, *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Pratik Cet. 9*, (Jakarta : Rajawali, 2012), 274.

Muamalat KCP Metro dalam meningkatkan pelayanan nasabah, buku-buku pendukung tentang sumber daya manusia, Pelayanan serta mendapatkan data yang diperlukan secara maksimal melalui wawancara khususnya kepada sumber daya manusia yang ada dan nasabah Bank Muamalat KCP Metro.

D. Teknik Analisis Data

Menurut Sugiyono, analisis data pada penelitian yang menggunakan pendekatan kualitatif tidak ditemukan pola yang jelas didalam teknik analisisnya. Data yang didapatkan dari hasil penelitian kualitatif biasanya berbentuk kata-kata dan tidak berupa sebuah angka, data tersebut didapat melalui proses wawancara, observasi maupun dokumentasi. Kemudian data yang didapatkan dengan cara tidak langsung bisa diolah secara langsung. Akan tetapi data mentahan yang didapatkan dalam bentuk catatan harus di proses seperti, di koreksi, edit serta di ketik.¹⁰ Dalam proses analisis data yaitu terdapat reduksi data (*data reduction*) merupakan data yang didapatkan dari lapangan dengan jumlah yang cukup banyak, mereduksi data yang artinya merangkum, mencatat hal-hal yang penting serta mencari topik dan tekniknya. Penyajian data (*data display*) untuk penelitian kualitatif penyajian data ini dapat dilakukan dalam bentuk penjelasan singkat, bagan struktur, penggambaran secara grafik dan lainnya. Dalam penyajian ini yang sering digunakan untuk menyajikan data pada penelitian kualitatif dengan menggunakan teks yang bersifat naratif. *Conclusion drawing/verification*,

¹⁰Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. 318.

merupakan pengambilan kesimpulan serta verifikasi. Apabila kesimpulan yang telah dikemukakan pada saat awal, dikuatkan dengan bukti-bukti yang valid serta dapat bersikap konsisten saat penelitian kembali ke lapangan untuk mengumpulkan data, maka bisa dikatakan kesimpulan yang kredibel.¹¹

Proses analisis data yang digunakan oleh penelitian ini yaitu merupakan analisis data secara kualitatif pada saat data yang didapatkan kemudian diolah dalam bentuk deskripsi. Dalam penelitian ini data dihasilkan dari proses wawancara. Kemudian pada tahap selanjutnya yaitu proses pembuatan laporan dari hasil data yang diperoleh dari wawancara karyawan Bank Muamalat Metro dan para nasabah, serta dokumentasi dari bank. Akan diolah dengan menggunakan teknik deskriptif kualitatif. Penelitian ini akan menggunakan metode kualitatif karena penelitian ini bertujuan untuk menjabarkan keterangan dengan mengacu pada berbagai teori dengan pokok masalah.

¹¹ Sugiyono, *Memahami Penelitian Kualitatif*, (Jakarta: Alfabeta, 2014), 92-99.

BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Profil Bank Muamalat Indonesia

1. Sejarah Berdirinya Bank Muamalat Indonesia

PT. Bank Muamalat Indonesia Tbk (Bank Muamalat Indonesia) memulai perjalanan bisnisnya sebagai Bank Syariah pertama di Indonesia pada 1 November 1991 atau 24 Rabi'us Tsani 1412 H. pendirian Bank Muamalat Indonesia digagaskan oleh Majelis Ulama Indonesia (MUI), Ikatan Cendekiawan Muslim Indonesia (ICMI) dan pengusaha muslim yang kemudian mendapatkan dukungan penuh oleh Pemerintah Republik Indonesia. Sejak resmi beroperasi pada 1 Mei 1992 atau 27 Syawal 1412 H, Bank Muamalat Indonesia terus berinovasi dan mengeluarkan produk-produk keuangan syariah seperti Asuransi Syariah (Asuransi Tafakul), Dana Pensiun Lembaga Keuangan Muamalat (DPLK Muamalat) dan *MultiFinance* (AL- Ijarah Indonesia *Finance*) yang keseluruhannya menjadi sebuah terobosan di Indonesia. Selain itu produk Bank yaitu *Shar-e* yang di luncurkan pada tahun 2004 juga merupakan tabungan instan pertama di Indonesia. Produk *shar-e Gold Debit Visa* yang di luncurkan pada tahun 2011 tersebut mendapatkan penghargaan dari Museum Rekor Indonesia (MURI) sebagai kartu debit syariah dengan teknologi *chip* pertama di Indonesia serta layanan *e-channel* seperti *internet banking*, *mobile banking*, ATM, dan *cash management*. Keseluruhan produk-

produk tersebut menjadi pionir dari produk syariah di Indonesia serta menjadi tonggak sejarah penting industri Perbankan Syariah.

Pada tanggal 27 oktober 1994, Bank Muamalat Indonesia mendapatkan izin sebagai Bank Devisa dan terdaftar sebagai perusahaan public yang tidak listing di Bursa Efek Indonesia (BEI). Pada tahun 2003, Bank dengan percaya diri melakukan penawaran umum terbatas (PUT) dengan Hak Memesan Efek Terlebih Dahulu (HMETD) sebanyak 5 kali dan merupakan lembaga perbankan pertama di Indonesia yang mengeluarkan sukuk Subordinasi Mudharabah. Aksi korporasi tersebut semakin menegaskan posisi Bank Muamalat Indonesia dip eta indsutri Perbankan Indonesia.

Seiring kapasitas Bank yang semakin diakui, Bank semakin melebarkan sayap dengan terus menambah jaringan kantor cabangnya di seluruh Indonesia. Pada tahun 2009, Bank mendapatkan izin untuk membuka kantor cabang di kuala lumpur, Malaysia dan menjadi Bank pertama di Indonesia serta satu-satunya yang mewujudkan ekspansi bisnis di Malaysia. Hingga pada saat ini Bank telah memiliki 240 kantor layanan termasuk 1 kantor cabang di Malaysia. Operasional Bank juga didukung oleh jaringan layanan yang luas berupa 568 unit ATM Muamalat yang tersebar di Malaysia, dan terhubung dengan 120.000 jaringan ATM Bersama dan 77.000 ATM Prima serta 51 unit mobil kas keliling.

Menginjak usianya yang ke-20 pada tahun 2012, Bank Muamalat Indonesia melakukan rebranding pada logo Bank agar semakin

meningkatkan *awareness* terhadap image sebagai Bank Syariah Islami, modern dan professional. Bank Muamalat Inonesia terus merealisasikan berbagai pencapaian serta prestasi yang diakui, baik secara nasional maupun internasional. Hingga saat ini dalam memberikan layanan terbaiknya, BMI beroperasi bersama beberapa entitas anaknya yaitu AL-Ijarah Indonesia Finance (ALIF) yang memberikan layanan pembiayaan syariah, DPLK Muamalat yang memberikan layanan dana pensiun melalui Dana Pensiun Lembaga Keuangan, dan Baitulmaal Muamalat yang memberikan layanan untuk menyalurkan dana Zakat, Infak dan Sedekah (ZIS).

Bank Muamalat Indonesia tidak pernah berhenti untuk berkembang dan terus bermetamorfosa untuk menjadi entitas yang semakin baik dan meraih pertumbuhan jangka panjang. Dengan strategi bisnis yang terarah, Bank Muamalat Indonesia akan terus melaju mewujudkan visi misi menjadi “*The Best Islamic Bank And Top 10 Bank In Indonesia With Strong Regional Presence*”¹

2. Visi dan Misi Bank Muamalat KCP Metro

Visi :

Untuk menjadi bank syariah utama di Indonesia, dominan di pasar spiritual, dikagumi di pasar rasional dan menjadi bank syariah terbaik serta

¹<https://www.bankmuamalat.co.id/profil-bank-muamalat> diakses pada 18 November 2021

termasuk dalam 10 besar bank di Indonesia dengan eksistensi yang diakui di tingkat regional.

Misi :

Untuk membangun lembaga keuangan syariah yang unggul dan berkeimbangan dengan penekanan pada semangat manajemen kewirausahaan, kehati-hatian, keunggulan sumber daya manusia yang islami dan professional juga orientasi investasi yang inovatif, untuk memaksimalkan nilai kepada seluruh pemangku kepentingan. Menerapkan konsep-konsep syariah murni yang islami, dan meningkatkan *fee based income* agar dapat mencapai tujuannya PT. Bank Muamalat Indonesia mendasarkan usaha dengan kegiatan sebagai sasaran pembinaan dan strategi pengembangan²

3. Ruang Lingkup Bidang Usaha Bank Muamalat KCP Metro

A. Tabungan

1. Tabungan iB Hijrah

Tabungan iBhijrah adalah tabungan nyaman untuk digunakan kebutuhan transaksi dan berbelanja dengan kartu *Shar-E Debit* yang berlogo visa plus dengan manfaat berbagai macam program subsidi belanja di merchant local dan luar negeri.

Nikmati berbagai ragam layanan seperti *realtime transfer/SKN/RTGS*, isi ulang Prabayar, bayar tagihan listrik, tagihan kartu pasca bayar, pembelian tiket dan pembayaran ZIS

² Bank Muamalat KCP Metro, *Dokumentasi Profil Umum*

(zakat, infaq, sedekah) dengan Tabungan iB Muamalat melalui mobile banking dan internet banking.

2. Tabungan iB Hijrah Bank Muamalat

Mengapa berhaji bersama Bank Muamalat ?

Bank umum syariah pertama di Indonesia yang dikelola secara profesional dan murni syariah. Salah satu Bank penerima setoran biaya penyelenggaraan ibadah haji (BPS-BPIH), yang terdaftar di SISKOHAT Kementerian Agama Indonesia. Tabungan iB Hijrah Haji menawarkan solusi lengkap untuk perjalanan ibadah anda. Bank yang berkomitmen memfasilitasi nasabah untuk berhijrah dan selalu menjadi lebih baik.

3. Tabungan iB Hijrah Rencana

Solusi perencanaan keuangan syariah, rencana dan impiandi masa depan memerlukan keputusan perencanaan keuangan yang dilakukan saat ini, seperti perencanaan pendidikan, perjalanan ibadah/wisata, uang muka rumah/kendaraan, berkurban saat Idul Adha, perpanjangan STNK/ajak kendaraan, persiapan pensiun/hari tua, serta rencana atau impian lainnya.

Tabungan iB hijrah rencana adalah solusi perencanaan keuangan yang tepat untuk mewujudkan rencana dan impian di masa depan lebih baik sesuai prinsip syariah.

4. Tabungan iB Hijrah Prima

Tabungan iB Hijrah Prima adalah tabungan untuk memenuhi kebutuhan transaksi bisnis sekaligus investasi dengan aman dan menguntungkan. Tabungan iB Muamalat Prima dilengkapi dengan fasilitas *Shar-E Debit Gold* yang dapat digunakan di seluruh jaringan visa.

Tabungan iB Muamalat Prima dilengkapi dengan nisbah bagi hasil yang kompetitif dan fasilitas bebas biaya. *Realtime transfer*, bebas biaya SKN dan RTGS. Nikmati fasilitas khusus berupa biaya *airport lounge* untuk memenuhi kebutuhan perjalanan.

B. Giro

1. Giro iB Hijrah Attijary

Produk giro berbasis akad wadiah yang memberikan kemudahan dan kenyamanan dalam bertransaksi. Merupakan sarana untuk memenuhi kebutuhan transaksi bisnis nasabah non-perorangan yang didukung oleh fasilitas *Cash Management*.

1. Keuntungan dalam giro iB Hijrah Attijary
2. Tersedia dalam 3 jenis mata uang : IDR, USD dan SGD.
3. Kemudahan dan fleksibel.

4. Fasilitas E-muamalat untuk melayani segala keperluan transaksi selama 24 jam, meliputi *cash management system, atm, internet banking* serta *mobile banking*.
5. Kartu share E debit yang bisa digunakan untuk transaksi diseluruh dunia (untuk nasabah perorangan).

2. Giro iB Hijrah Ultima

Produk giro berbasis akad wadiah yang memberikan kemudahan dan kenyamanan dalam bertransaksi. Merupakan sarana untuk memenuhi kebutuhan transaksi bisnis nasabah Non-perorangan yang di dukung oleh fasilitas *Cash Management*.

1. Keuntungan dari ib hijrah ultima
 - a. Menguntungkan bagi hasil yang sangat menarik dan optimal setiap bulan.
 - b. Aman serta terjamin.
 - c. Mendapatkan fasilitas e-muamalat (khusus untuk mata uang *IDR*).
2. Deposito iB Hijrah

Deposito syariah dalam mata uang rupiah dan USD Dollar yang fleksibel dan memberikan hasil investasi yang optimal bagi nasabah.

1. Keuntungan dalam deposito iB hijrah
 - a. Menguntungkan, dapat bagi hasil yang optimal.
 - b. Ketenangan hati, dana investasi nasabah akan dikelola secara syariah dan dapat memberikan ketenangan batin.

- c. Fleksibel, dapat memilih jangka waktu sesuai dengan kebutuhan nasabah antara lain 1, 3,6 atau 12 bulan.

3. Asuransi Syariah

Asuransi Sun Life Syariah

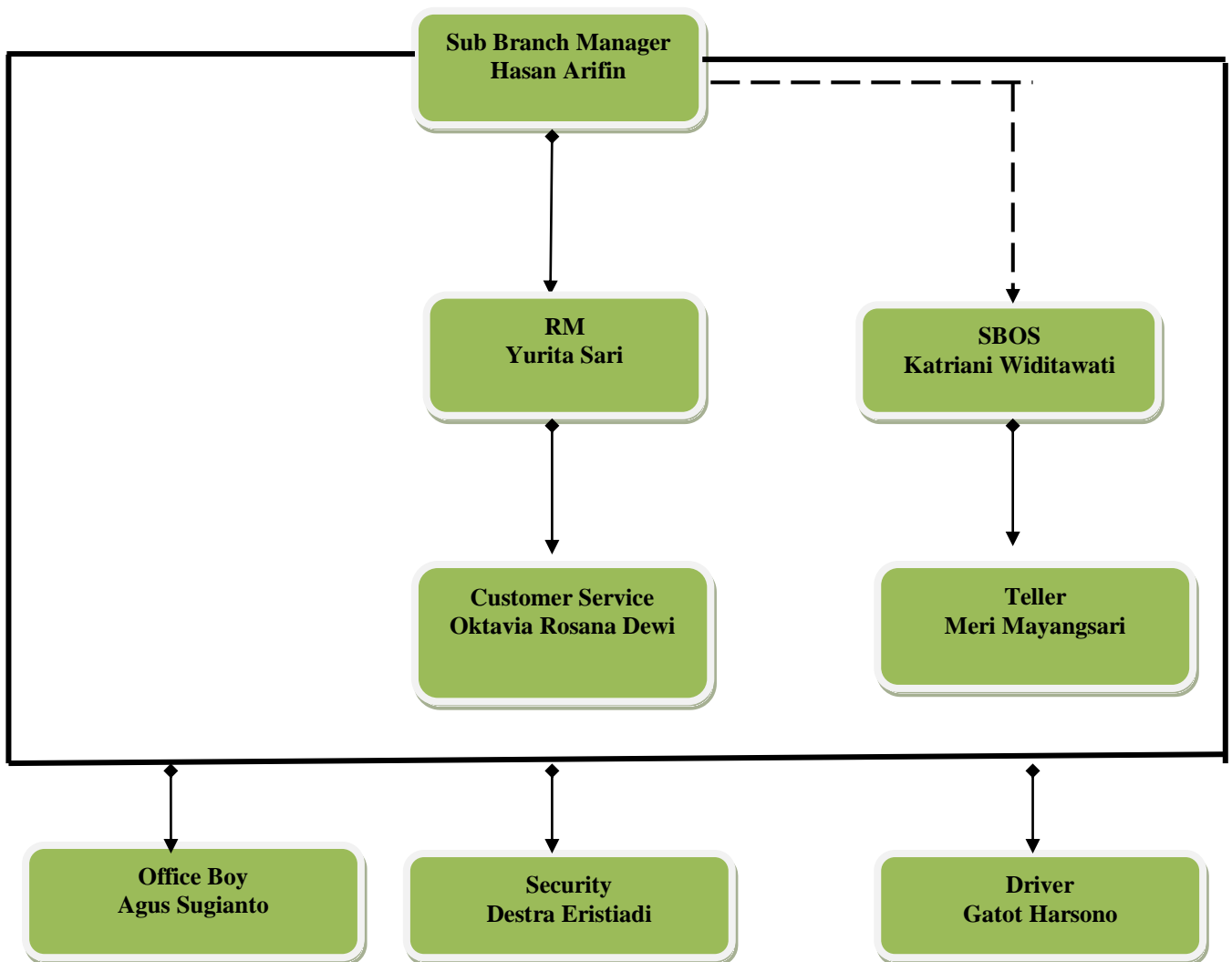
Asuransi sunlife syariah adalah produk asuransi berbasis syariah yang dimiliki oleh PT. Sun Life Financial. Sun life syariah pada dasarnya masih dalam satu perusahaan dengan PT. Sun Life Financial. Produk syariah yang ditawarkan pun berdampingan dengan asuransi konvensional.

Produk syariah yang ditawarkan yaitu merupakan asuransi jiwa syariah unit link, asuransi penyakit kritis syariah, dan asuransi tambahan (rider) untuk asuransi kesehatan syariah. Sun life termasuk salah satu perusahaan asuransi jiwa terbaik yang sudah terdaftar secara resmi di otoritas jasa keuangan (OJK).

1. Keuntungan dari asuransi Sunlife syariah
 - a. Menyediakan fitur wakaf untuk membantu nasabah menunaikan ibadah wakaf.
 - b. Menyediakan pilihan investasi berbasis syariah yang beragam dan dikelola secara amanah serta profesional.
 - c. Potensi hasil investasi optimal sejak tahun polis pertama dan potensi mendapatkan surplus *underwriting*.

4. Struktur Organisasi Bank Muamalat KCP Metro

Gambar 4.1 Struktur Organisasi Bank Muamalat KCP Metro



Untuk memperlancar tugas Bank Muamalat Indonesia Kcp Metro maka diperlukan struktur organisasi yang mendeskripsikan alur kerja yang harus dilakukan oleh personel yang ada di dalamnya.¹Berikut ini adalah sebagian tugas dari struktur organisasi Bank Muamalat Indonesia Kcp Metro.

a. *Sub branch Manager (SBM)*

1. Melaksanakan manajemen harian cabang pembantu agar tujuan operasional cabang pembantu dapat tercapai, berupa tingkat pelayanan yang optimal dan pencapaian target usaha cabang pembantu.
2. Melaksanakan proses kerja di cabang pembantu sesuai dengan sistem prosedur yang berlaku.
3. Memberikan persetujuan untuk transaksi-transaksi jumlah besar sesuai dengan wewenangnya setelah dilakukan penelitian.
4. Menjabarkan dan mengimplementasikan strategi cabang ke dalam operasional cabang pembantu.
5. Mengendalikan pengeluaran-pengeluaran di cabang pembantu untuk mengurangi pemborosan.
6. Menyampaikan laporan pencapaian target secara berkala kepada *branch manager*

¹ Bank Muamalat Indonesia Kcp Metro, *Dokumentasi* profil umum

b. *Relationship Manager (RM)*

Relationship Manager bertugas mengelola hubungan dengan nasabah bank. Seorang *relationship manager* harus mampu untuk mengakuisisi nasabah baru, mengidentifikasi kebutuhan nasabah atau calon nasabah dan dapat memberikan solusi atas kebutuhan tersebut dengan produk dan layanan yang dimiliki oleh bank.

c. *Sub branch operational supervisor (SBOS)*

1. Mengkoordinasikan dan menetapkan serta mengevaluasi target kerja seluruh pegawai bawahan langsung.
2. Melakukan *supervise* terhadap proses pekerjaan dibawah koordinasinya (CS dan *Teller*) untuk memastikan seluruh pekerjaan dilaksanakan sesuai dengan rencana atau target kerja dan SOP yang berlaku dan meminimalisir agar tidak terjadi selisih.
3. Membuat dan mengkaji pelaksanaan rencana kerja bagiannya untuk memastikan tersedianya data yang akurat sebagai bawahan evaluasi dan pengambilan keputusan atasan.
4. Otorisasi rekening.
5. Menkonfirmasi jika ada laporan transaksi dari *teller*.

d. *Customer Service (CS)*

Customer service membantu nasabah dalam membuka rekening, membantu nasabah jika ada keluhan atau permasalahan dalam rekening misalnya ATM terblokir, selanjutnya *customer service* juga

bertugas memberikan informasi ke nasabah tentang produk dan layanan.

e. *Teller*

Tugas *teller* yaitu melayani pearikan, transfer dan penyetoran uang dari nasabah. *Teller* juga bertugas untuk melakukan pemeriksaan as dan menghitung harian menggunakan komputer, kalkulator atau mesin hitug.

f. *Office boy*

Office boy bertugas membersihkan atau memelihara fasilitas yang ada di bank. Membantu pekerjaan *security* saat *security* sedang istirahat makan siang dan shalat jam kerja office boy dari pukul 07.00 s.d 16.00 WIB.

g. *Security*

1. Mengawasi seluruh wilayah bank dari lokasi bank sampai dengan pintu masuk dan ruangan dalam bank.
2. Membuka pintu, menyambut dan memberi salam dengan ramah setiap nasabah yang akan masuk ke dalam bank.
3. Memeriksa bawaan nasabah jika mencurigakan atau sikap dan tindakan nasabah mencurigakan.
4. Menanyakan kkeperluan nasabah dan memberikan nomor antrian kepada nasabah sesuai dengan keperluan nasabah.
5. Memberikan petunjuk dan arahan dengan baik jika ada nasabah yang memerlukan informasi.

6. Melakukan tindakan yang cepat dengan mengedepankan keamanan dan keselamatan nasabah dan pegawai bank jika ada kejadian yang menjurus kearah kriminal.

h. Driver

Driver bertugas memberikan mobil di pagi hari sebelum mengantarkan SBM dan RM ketempat tujuan. Lalu driver bertugas mengantarkan SBM dan RM ketempat yang ingin didatangi jam kerja driver dari pukul 07.30 s.d 17.00 WIB tetapi juga kondisional mengikuti SBM dan RM.

B. Kualitas Sumber Daya Manusia Dalam Meningkatkan Pelayanan Nasabah Di Bank Muamalat Kcp Metro

Pengembangan kualitas sumber daya manusia di Bank Muamalat KCP Metro merupakan suatu manajemen *internal* perusahaan. Agar dapat terus-menerus memberikan peningkatan yang besar bagi perusahaan dan nasabahnya. Maka dari itu Bank Muamalat KCP Metro wajib mempersiapkan generasi yang tanguh dan bertanggung jawab akan tugasnya. Dengan kemampuan yang dimiliki oleh sumber daya manusia yang ada harus terus ditingkatkan agar kemampuan tersebut dapat memberikan hasil yang sangat besar untuk perusahaan.

Pengembangan dari kualitas sumber daya manusia di Bank Muamalat KCP Metro adalah salah satu cara yang dilakukan agar dapat menciptakan karyawan yang memiliki kemampuan dan ketrampilan yang tinggi. Adanya

sumber daya manusia yang berkualitas akan memberikan hasil positif bagi perusahaan lembaga keuangan bank.

Tidak sedikit ditemui sumber daya manusia di lembaga keuangan bank yang masih kurang dalam memberikan pelayanan yang baik, penjelasan yang benar dan akurat, sehingga mengakibatkan keluhan dari nasabah yang bergabung pada produk dan layanan dari lembaga keuangan dan dapat mempengaruhi pencitraan dari sebuah lembaga keuangan tersebut.

Dalam melakukan tahap pengembangan, Bank Muamalat KCP Metro berupaya meningkatkan kualitas sumber daya manusia dalam meningkatkan pelayanan nasabah dengan terciptanya karyawan yang memiliki ketrampilan, kemampuan, profesional, keahlian serta memiliki rasa tanggung jawab yang besar dalam memberikan pelayanan kepada nasabahnya. Agar dapat meningkatkan kualitas pelayanan harus terdapat juga sumber daya manusia yang baik agar peningkatan tersebut dapat tercapai dengan sesuai yang diharapkan.

Penyebab dari permasalahan sumber daya manusia yaitu disebabkan oleh kinerjanya tidak mampu memenuhi target, kurangnya ketrampilan sehingga tidak sesuai dengan harapan perusahaan. Wawancara dengan bapak Hasan Arifin, beliau mengatakan bahwa Bank Muamalat KCP Metro telah berhasil dalam melakukan pengembangan kualitas sumber daya manusia di Bank Muamalat KCP Metro terbukti meningkat dengan banyaknya nasabah yang telah menggunakan produk dan layanan di bank tersebut. Dalam melakukan pengembangan kualitas sumber daya manusianya dengan

melakukan program pendidikan, pelatihan, dan lainnya guna meningkatkan kualitas sumber daya manusia yang baik dan berkualitas. Selain melakukan program tersebut sumber daya manusia yang memiliki kemampuan, pengetahuan serta ketrampilan yang telah dimiliki oleh sumber daya manusia dapat meningkatkan kualitas pelayanan nasabah.² Namun kepuasan nasabah yang telah menggunakan produk dan jasa layanan tergantung pada hasil kerja dari karyawan dalam memberikan pelayanan, bahwasanya pelayanan yang baik tergantung pada tingkat kemampuan, ketrampilan serta profesional dari sumber daya manusianya dalam mengelola dan menjalankan usaha dari lembaga keuangan tersebut.

Wawancara dengan Ibu Yurita, beliau mengatakan bahwasanya Pengembangan kualitas sumber daya manusia di Bank Muamalat KCP Metro selama ini telah dilaksanakan dengan sangat baik. Sejauh ini sumber daya manusia di Bank Muamalat KCP Metro melakukan pengembangan dengan mengadakan program pendidikan untuk karyawan, pelatihan serta pendidikan karyawan agar mengetahui hasil dari sebuah pengembangan tersebut melalui program-program yang di laksanakan dari pihak bank. Kualitas sumber daya manusia yang diberikan kepada nasabah yaitu dengan memberikan pelayanan yang baik, juga memberikan apa yang sedang dibutuhkan oleh nasabah.³

²Wawancara dengan Bapak Hasan Arifin selaku Sub Branch Manager Bank Muamalat Metro pada tanggal 20 November 2021 di Bank Muamalat metro.

³ Wawancara dengan Ibu Yurita Sari selaku Relationship Manager Bank Muamalat Metro pada tanggal 20 November 2021 di Bank Muamalat metro.

Dalam hal ini untuk melihat kualitas dari sumber daya manusia pada Bank Muamalat KCP Metro melalui beberapa tahapan pengembangan. Yang mana tahapan tersebut adalah sebagai berikut :

1. Bank Muamalat KCP Metro wajib memenuhi kebutuhan karyawan sebagai upaya mengoptimalkan kegiatan operasional perusahaan. Kebutuhan yang diperlukan oleh karyawan dalam bekerja seperti, fasilitas yang lengkap, kenyamanan tempat kerja atau ruangan karyawan, pengembangan diri, teknologi untuk karyawan bekerja agar lebih mudah, komunikasi atau sosialisasi, pendidikan, pelatihan, apresiasi atau penghargaan untuk karyawan . Oleh karna itu, karyawan Bank Muamalat KCP Metro harus bekerja secara profesional dan bertanggung jawab atas kerjanya. Di lain pihak, perusahaan juga menghargai kebutuhan para karyawannya dengan mengadakan program pelatihan, pendidikan,yang dapat diikuti oleh setiap karyawan untuk meningkatkan kualitas sumber daya manusia yang ada.⁴
2. Bank Muamalat KCP Metro juga mengadakan pelatihan untuk karyawan merupakan salah satu upaya yang dapat digunakan untuk memberikan atau meningkatkan ketrampilan yang dibutuhkan karyawan untuk melaksanakan pekerjaannya. Pelatihan yang diadakan oleh pihak luar bank, biasanya pihak bank akan mendapatkan undangan oleh pihak penyelenggara agar menghadiri pelatihan tersebut. Dan karyawan secara bergantian akan mendapatkan kesempatan untuk mengikuti pelatihan

⁴ Wawancara dengan Bapak Hasan Arifin selaku sub branch manager Bank Muamalat Metro pada tanggal 20 November 2021 di Bank Muamalat metro.

tersebut tergantung dari tema yang akan disampaikan sesuai dengan dibidang karyawan masing-masing. Pelatihan ini sebulan sekali diselenggarakan oleh divisi *learning center*, yang diikuti oleh karyawan bank. Pelatihan tersebut meliputi pelatihan keahlian yaitu pelatihan *service excellent* dan pelatihan analisis pembiayaan. Pelatihan *service excellent* merupakan pelatihan yang berhubungan dengan pelayanan yang terbaik kepada nasabah yang dilakukan oleh karyawan Bank Muamalat KCP Metro yang diikuti oleh bagian *frontliner, Relationship manager, sub branch operational supervisor*. Sedangkan pelatihan analisis pembiayaan merupakan pelatihan yang berhubungan dengan operasional pembiayaan yang dilakukan oleh Bank Muamalat KCP Metro yaitu meliputi beberapa bagian, analisis pembiayaan, penyusunan SOP, dan *accounting*. Pelatihan penyusunan SOP merupakan yang digunakan sebagai media pengendalian dan pengawasan mutu kinerja pada Bank Muamalat KCP Metro. Pelatihan *accounting* merupakan pelatihan yang berkaitan dengan laporan keuangan yang terjadi pada operasional setiap bulannya. Pelatihan ini diikuti oleh seluruh karyawan Bank Muamalat KCP Metro seperti *sub branch manager, relationship manager, sub branch operational supervisor, customer service, teller*. Pelatihan *selling skill* adalah kemampuan yang dimiliki oleh seseorang untuk menjual produk baik itu berupa barang maupun jasa karyawan akan lebih memahami perbedaan cara menjual produk perbankan sederhana dan mampu menjaga *existing* nasabah serta mencari prospek baru yang menguntungkan sesuai kebutuhan nasabah

dengan produk yang dimiliki bank, *complaint handling* pelatihan ini akan memberikan karyawan ketrampilan dalam menerapkan teknik-teknik interaksi dan komunikasi efektif dalam proses memberikan layanan kepada nasabah dan termasuk teknik menangani keluhan-keluhan dari nasabah bank, *product knowledge* yaitu pelatihan kemampuan karyawan dalam memahami dan memberikan informasi produk yang dibutuhkan kepada nasabah hal itu meliputi pengetahuan mengenai karakteristik dari produk bank secara fisik yang dapat diketahui oleh nasabah. pelatihan-pelatihan ini diikuti oleh *Frontliner, Relationship manager, sub brach operational supervisor*. Dan selain mengadakan pelatihan dalam setiap 3 bulan sekalian diadakan ujian peningkatan kompetensi ketrampilan guna melihat hasil dari peningkatan kegiatan program pelatihan yang telah diikuti oleh sumber daya manusia di Bank Muamalat KCP Metro. Untuk sementara waktu ini kegiatan pelatihan dilakukan dengan cara *daring* atau *online* dikarenakan adanya virus covid19 yang mengharuskan untuk berjaga jarak, oleh sebab itu pelatihan dilakukan secara daring dengan mengisi kegiatan program pelatihan dengan mengikuti zoom yang berisikan materi pelatihan sesuai dengan masing-masing tingkatannya. Materi sesuai dibidang karyawan masing-masing seperti, *service sould* hijrah, prosedur pelaksanaan pengelolaan pengaduan nasabah, petunjuk teknis baru *e-form* dikantor layanan pembukaan deposito mudharabah td mumu, prosedur operasional daftar hitam nasional.⁵

⁵ Wawancara dengan Ibu Okta Rosana Dewi selaku Customer Service Bank Muamalat

3. Mengadakan pendidikan yang diikuti oleh para karyawan Bank Muamalat KCP Metro guna untuk mendidik para karyawan agar bisa mencapai visi dan misi dari Bank Muamalat. Pendidikan tersebut meliputi Pendidikan edukasi literasi, pengendalian, pengembangan diri dapat dilaksanakan dengan cara membangun kemampuan talenta sumber daya manusia, sebab pengembangan diri salah satu upaya yang dapat mempercepat penguasaan *skill* atau kompetensi karyawan. Dapat dilakukan dengan cara mendidik sumber daya manusia dalam melakukan pelayanan prima, melatih kepemimpinan, serta karyawan mengikuti pendidikan Muamalat *officer development future leader* (MODP FL) di kantor pusat muamalah tower yang dilakukan dalam setahun sekali. MODP FL adalah program pendidikan yang akan memberikan pembekalan secara komprehensif mengenai perbankan syariah dan menyiapkan menjadi seorang *officer* dan calon pemimpin Bank Muamalat dimasa depan. Ada juga pendidikan *Customer Service Development Program* (CSDP) yang dilakukan di kantor pusat muamalah tower dalam setahun sekali. Pendidikan ini untuk membantukaryawan bagian *customer service* dalam memberikan pelayanan yang baik kepada nasabah, pendidikan yang dilakukan seperti, melakukan penawaran produk kepada nasabah serta memberikan pelayanan yang *excellent* dan dapat melakukan pengadministrasian, pendokumentasian dan kegiatan yang berkaitan dengan transaksi pelayanan nasabah. Pendidikan dalam ketrampilan di Bank Muamalat

KCP Metro dimaksudkan guna membekali sumber daya manusia yang ada agar siap dalam berinteraksi dengan nasabah. Keterampilan tersebut dapat dilakukan dengan melakukan cara komunikasi yang baik antarsesama karyawan dan nasabah, mengetahui lebih dalam permasalahan yang terjadi mengenai manajemen proyek bank, cara bernegosiasi antar nasabah dan mitra kerja dengan baik.⁶

4. Bank Muamalat KCPMetro juga memberikan penghargaan atau insentif kepada karyawan merupakan salah satu strategi pengembangan sumber daya manusia yang dilakukan. Penghargaan merupakan suatu bentuk apresiasi yang diberikan oleh pihak perusahaan kepada karyawannya. Dengan adanya pemberian penghargaan kepada karyawan berprestasi maka akan membuat karyawan lainnya termotivasi untuk dapat menjadi lebih baik dan agar produktivitas kerjanya semakin tinggi. Pemberian penghargaan bertujuan agar karyawan dapat meningkatkan produktivitasnya dan juga untuk memotivasi karyawan lainnya dapat menjadi lebih baik. Maka dari itu penghargaan atau insentif diberikan kepada karyawan yang telah bekerja dengan sangat baik atau berprestasi dalam bentuk pemberian bonus namun bersifat *confidential*. Bonus merupakan pemberian yang diberikan oleh perusahaan diluar gaji pokok, pemberian bonus dikaitkan dengan prestasi kerja yang dicapai oleh karyawan , pemberian bonus tersebut bertujuan supaya karyawan dapat

⁶ Wawancara dengan Ibu Katriani Widadawati selaku sub branch operational supervisor Bank Muamalat Metro pada tanggal 20 November 2021 di Bank Muamalat metro.

meningkatkan semangat produktivitasnya dan juga agar bertujuan untuk mempertahankan karyawan yang berprestasi untuk tetap berada di Bank Muamalat KCP Metro. Hal itu akan memberi kontribusi besar bagi perusahaan dalam meningkatkan perusahaanya.⁷

5. Bank Muamalat KCP Metro memberikan motivasi kepada karyawannya dengan melakukan *briefing* pagi yang membahas tentang peningkatan aset yang ada di Bank Muamalat KCP Metro, selain itu dilanjutkan dengan memberikan tausiah yang bermaksud memberikan sebuah motivasi kepada karyawan Bank Muamalat KCP Metro agar termotivasi dalam menjalankan kegiatan tugasnya setiap individu dalam suatu kelompok sehingga dapat menjadikan *team work* yang berkualitas baik dalam perusahaan. Tausiah biasanya dilakukan oleh karyawan Bank Muamalat KCP Metro dengan cara bergantian. Bertujuan agar motivasi yang diberikan dapat membangun kesadaran satu sama lainnya tanpa memandang pangkat jabatan dalam memberikan motivasi agar dapat terjalin hubungan sosial yang baik saat sedang bekerja bagi individu dalam suatu kelompok.⁸

Wawancara dengan Bapak Hasan Arifin beliau mengatakan dalam pengembangan kualitas sumber daya manusia terdapat indikator-indikatornya yaitu terdapat kualitas intelektual dengan adanya pengetahuan dan

⁷ Wawancara dengan Ibu Yunita selaku Relationship Manager Bank Muamalat Metro pada tanggal 20 November 2021 di Bank Muamalat metro.

⁸ Wawancara dengan Ibu Meri Mayangsari selaku teller Bank Muamalat Metro pada tanggal 20 November 2021 di Bank Muamalat metro.

keampilan, pendidikan, memahami bidangnya yang telah di tentukan, kemampuan, semangat kerja yang dimiliki karyawan sangatlah berpengaruh penting dalam mengerjakan tugasnya dan dapat melayani nasabah dengan baik, sehingga kegiatan pengembangan kualitas sumber daya manusia ditujukan untuk membantu karyawan agar bisa menanggapi tanggung jawabnya dimasa sekarang maupun yang akan datang.⁹

Wawancara dengan Ibu Meri Mayangsari, beliau mengatakan bahwasannya dalam proses kegiatan pengembangan kualitas yang dilakukan selama ini, inovasi sangatlah berperan penting dalam meningkatkan kualitas bagi bank karna akan memiliki gagasan yang baru serta akan menyempurnakan nilai tambah bagi Bank Muamalat KCP Metro.¹⁰

Wawancara dengan ibu Katriani Widadawati, beliau mengatakan bahwasannya sumber daya manusia yang berkualitas sangat berperan penting untuk meningkatkan pelayanan nasabah.¹¹ Dalam memenuhi pelayanan yang dapat memuaskan nasabah, Bank Muamalat KCP Metro sudah semaksimal mungkin untuk meningkatkan kualitas pelayanan nasabah.

Proses dari kegiatan pengembangan sumber daya manusia yang ada di Bank Muamalat KCP Metro agar terciptanyakualitas sumber daya manusia telah terbukti bahwasannya Bank Muamalat KCP Metro telah melakukan kegiatan pengembangan untuk sumber daya manusia agar terciptanya kualitas

⁹ Wawancara dengan Bapak Hasan Arifin selaku sub branch manager Bank Muamalat Metro pada tanggal 20 November 2021 di Bank Muamalat metro.

¹⁰ Wawancara dengan Ibu Meri Mayangsari selaku teller Bank Muamalat Metro pada tanggal 20 November 2021 di Bank Muamalat metro.

¹¹ Wawancara dengan Ibu Katriani Widadawati selaku sub branch operational supervisor Bank Muamalat Metro pada tanggal 20 November 2021 di Bank Muamalat metro.

sumber daya manusia yang baik dalam meningkatkan pelayanan nasabah. Sangatlah berperan penting untuk dilakukan demi memiliki tenaga profesional yang dapat memberikan pelayanan terbaiknya terhadap nasabah, agar dapat meningkatkan jumlah nasabah yang menggunakan produk tabungan maupun jasa dari Bank Muamalat KCP Metro.

Dalam memenuhi pengembangan kualitas sumber daya manusia untuk memberikan sebuah pelayanan yang berkualitas tinggi kepada nasabah agar nasabah merasa nyaman dan puas atas pelayanan yang telah diberikan. Maka dari itu Bank Muamalat KCP Metro sangat perlu memperhatikan cara kerja setiap masing-masing karyawannya agar tidak terdapat kesalahan pada saat pemberian informasi kepada nasabah dalam pelayanan, agar tidak terjadi kesalahan dalam penempatan karyawan dengan tugas masing-masing.

Bila dalam suatu bank mengalami peningkatan atau semakin efektif dan efisien, maka dari itu nasabah yang menerima serta merasakan pelayanan yang diberikan baik, nasabah akan merasa puas dan nyaman untuk menempatkan dana, melakukan transaksi, serta bahkan berinvestasi usaha, maka semakin baik pula kualitas pelayanan bank terhadap nasabah.

Tujuan dalam penelitian ini yang ingin di capai oleh peneliti yaitu untuk mengetahui proses pengembangan kualitas sumber daya manusia yang dilakukan dalam meningkatkan pelayanan nasabah di Bank Muamalat KCP Metro. Agar dapat menerapkan hal tersebut maka peneliti melakukan wawancara langsung kepada nasabah, adapun beberapa nasabah yang telah bersedia terlibat dalam wawancara ini antara lain Ibu Maynita Sholihawati,

Bpk.Rendi Fedias Saputra, Ibu Ning Budi Hastuti, Ibu Indah Mauliana, Ibu Yuliani, Ibu Sakinah.

Menurut Ibu Maynita, pelayanan yang beliau dapatkan dari Bank Muamalat KCP Metro selama ini sangat merasa puas atas pelayanan yang diberikan, karyawan bersikap ramah, cekatan dan juga dalam hal penjelasan yang diberikan karyawan bank kepada nasabahnya sangat detail mulai dari penjelesan tentang saldo minimal 25.000, tidak adanya pemotongan biaya pemeliharaan buku atau gratis biaya administrasi yang membuat Ibu Maynita merasa puas dengan pelayanan yang diberikan. Keluhan yang dialami Ibu maynita pernah mengalami kesulitan pada penyetoran uang di bagian *teller* terdapat kendala dikarenakan gangguan jaringan hingga menghambat proses penginputan data. Oleh sebab itu mengharuskan nasabah untuk menunggu sementara waktu dalam penyetoran uang terhambat disebabkan kendala jaringan tersebut. Dan juga terdapat keluhan eksternal yaitu cabang sangat jauh dari tempat tinggal beliau sehingga membutuhkan waktu untuk pergi ke cabang Muamalat Metro. Selain itu Ibu Maynita merasa cukup puas dikarenakan kebutuhannya sebagai nasabah sudah terpenuhi selama ini.¹²

Sedangkan menurut Bapak Rendi Fedias Saputra yang juga merupakan salah satu nasabah di Bank Muamalat KCP Metro mengemukakan pendapatnya Kualitas dari sumber daya manusia sudah sangat baik dikarenakan sudah ada prosedur yang berlaku dalam bank, jadi kalau karyawan menjalankan tugasnya sesuai dengan prosedur yang berlaku akan lebih baik. Bahwasanya dalam

¹² Wawancara dengan Ibu Maynita Sholihawati selaku nasabah Bank Muamalat Metro pada tanggal 4 November 2021 di Bank Muamalat metro.

pemberian pelayanan sudah sangat baik dalam sikap dan penjelasan yang diberikan karyawan pada nasabah sangat jelas dan mudah untuk dipahami . Selain itu terdapat kendala pada layanan jaringan *M-din* saat ingin melakukan proses pelayanan pembuatan *M-din* yang masih terkendala sistem *error* pada saat ingin mendaftar aplikasi *M-din*. Pada pelayanan dalam menggunakan *M-din* harus memadai jika tidak proses penggunaan *M-din* terhambat.¹³

Menurut Ibu Ning, kualitas yang ada di Bank Muamalat KCP Metro sudah meningkat baik dari sebelumnya, pelayanan yang diberikan oleh karyawan Bank sangat baik mulai dari sikap yang ramah dan juga sopan terhadap nasabah yang datang dan karyawan selalu berpakaian dengan rapih. Ibu ning merasa puas karena kebutuhannya sebagai nasabah terpenuhi, keluhannya dapat diatasi dengan baik dan puas terhadap fasilitas yang diberikan oleh Bank Muamalat KCP Metro.¹⁴

Menurut Ibu Indah, kualitas sumber daya manusia di Bank Muamalat KCP Metro sudah meningkat cukup baik, pelayanan yang diberikan juga cukup memuaskan. Sarana dan prasarana yang dibutuhkan nasabah termasuk ibu indah dapat terpenuhi oleh pihak Bank Muamalat KCP Metro. Sikap pelayanan yang diberikan oleh pihak karyawan kepada nasabahnya cukup memuaskan hati, pelayanan sikap yang sangat sopan, ramah dan murah senyum. Sejauh ini tidak terdapat keluhan maupun kendala yang beliau alami selama menggunakan layanan produk maupun layanan jasa di Bank Muamalat

¹³Wawancara dengan Bapak Rendi Fedias Saputra, selaku nasabah Bank Muamalat Metro, tanggal 4 November 2021 di Bank Muamalat Metro.

¹⁴Wawancara dengan Ibu Ning Budi Hastuti, selaku nasabah Bank Muamalat Metro, tanggal 20 November 2021 di Bank Muamalat Metro.

KCP Metro. Dan beliau merasa puas dikarenakan kebutuhannya sebagai nasabah diberikan dengan baik oleh pihak Bank.¹⁵

Menurut Ibu Yuliani, kualitas sumber daya manusia dari Bank Muamalat KCP Metro cukup baik namun hanya saja dalam pelayanan yang diberikan oleh karyawan bank bagian *teller* kurang memuaskan dikarenakan jika bank sedang dalam keadaan ramai karyawan bagian *teller* hanya 1 sehingga membutuhkan waktu mengantri yang cukup lama. Selebihnya cukup baik dari mulai satpamnya ramah selalu siap melayani nasabah yang datang, sikap karyawan bank lainnya juga ramah, sopan dan sopan. Sejauh ini Ibu Yuliani cukup merasa puas dari segi layanan yang diberikan oleh karyawan dan juga kebutuhannya sebagai nasabah selalu terpenuhi oleh pihak bank. Ibu Yuliani mengatakan lebih nyaman di Bank Muamalat KCP Metro dari pada bank syariah lainnya. Beliau selama melakukan layanan produk maupun layanan jasa di Bank Muamalat KCP Metro belum ada keluhan maupun kendala dalam pelayanan.¹⁶

Menurut Ibu Sakinah, kualitas sumber daya manusia yang ada di Bank Muamalat KCP Metro sudah cukup baik, dalam pelayanan yang diberikan oleh karyawan Bank kepada nasabahnya sama halnya seperti pendapat Ibu Maynita, Ibu Ning dan Ibu Indah bahwa pelayanan yang diberikan sangat baik dan memuaskan hati nasabah. Pada saat mulai memberikan salam sebelum dan sesudah pertemuan atau pembahasan masalah itu sudah membuktikan bahwa

¹⁵Wawancara dengan Ibu Indah Mauliana, selaku nasabah Bank Muamalat Metro, tanggal 20 November 2021 di Bank Muamalat Metro.

¹⁶Wawancara dengan Ibu Yuliani, selaku nasabah Bank Muamalat Metro, tanggal 20 November 2021 di Bank Muamalat Metro.

pelayanan tersebut membuat nasabah sangat nyaman, mulai dari sikap karyawan melayani nasabah sangat baik, ramah sopan santun dan cukup jelas dan menggunakan bahasa yang mudah di pahami saat sedang menjelaskan suatu pembahasan dan dalam merespon keluhan atau kendala dari nasabah dengan sangat sabar dan baik. Ibu Sakinah mengatakan selama ini belum terdapat kendala ataupun keluhan yang beliau alami karna pelayanan yang diberikan sudah cukup baik. Beliau sangat senang karna kebutuhannya sebagai nasabah terpenuhi dan sangat nyaman oleh fasilitas yang diberikan oleh pihak bank.¹⁷

C. Hasil Analisa

Berdasarkan uraian diatas, dapat dipahami bahwasanya dalam melakukan pengembangan kualitas sumber daya manusia yang dilakukan oleh Bank Muamalat KCP Metro dalam meningkatkan pelayanan nasabah antara lain sebagai berikut ;

1. Kebutuhan yang diperlukan karyawan Bank Muamalat KCP Metro guna meningkatkan mutu pelayanan dan mutu kualitas sumber daya manusia, pihak perusahaan semampu mungkin memberikan kebutuhan karyawan yang dapat meningkatkan kualitas sumber daya manusia dengan memberikan fasilitas yang lengkap dan alat teknologi agar dapat lebih mudah membantu pekerjaan karyawan, disediakan tempat bekerja atau ruangan karyawan yang bersih, rapih agar karyawan bekerja dengan

¹⁷Wawancara dengan Ibu Sakinah selaku nasabah Bank Muamalat Metro, tanggal 20 November 2021 di Bank Muamalat Metro.

nyaman, kebutuhan dalam pengembangan diri memberikan ruang kepada karyawan untuk mengembangkan diri, memberikan pelatihan dan pendidikan agar terciptaya sumber daya manusia yang berkualitas, dan memberikan apresiasi atau penghargaan kepada karyawan untuk menyemangati karyawan atas pencapaian yang telah mereka lakukan dengan baik.

Mengenai kebutuhan karyawan di atas, diharapkan para karyawan Bank Muamalat KCP Metro dapat bekerja dengan profesional dan dapat memberikan pelayanan yang baik pada setiap nasabahnya sesuai dengan prosedur yang ada sehingga meningkatkan pelayanan nasabah dengan baik.

2. Agar dapat meningkatkan pelayanan dan kualitas dari sumber daya manusia yang ada , Bank Muamalat KCP Metro rutin mengadakan program kegiatan pelatihan dalam sebulan sekali yang diikuti oleh setiap karyawan bank dan akan diadakan ujian peningkatan kompetensi setiap 3 bulan sekali yang diikuti oleh karyawan setelah melakukan pelatihan yang diberikan . Dan untuk pelatihan yang dilakukan dalam bank karyawan mengikuti pelatihan peningkatan kompetensi atau skill seperti, *service excellent*, pelatihan analisis pembiayaan yaitu penyusunan SOP dan pelatihan *accounting ,sellingskill, complaint handling, product knowledge*. Kegiatan program pelatihan tersebut diikuti oleh *frontliner, sub branch manager, relationship manager, sub branch operational supervisor*.

Mengenai pelatihan tersebut, dapat diharapkan para karyawan di Bank Muamalat KCP Metro dapat bersaing untuk memberikan pelayanan yang baik setiap kegiatan operasional kepada nasabah baik itu pelayanan produk maupun pelayanan jasa. Karyawan dapat memahami betapa pentingnya kehadiran nasabah sehingga tergerak guna melaksanakan visi dari Bank Muamalat KCP Metro yaitu untuk menjadi bank syariah dan termasuk dalam 10 besar bank di Indonesia dengan eksistensi yang diakui di tingkat regional. Untuk mewujudkan visi tersebut Bank Muamalat KCP Metro harus memiliki sumber daya manusia yang berkualitas baik.

3. Agar dapat menciptakan sumber daya manusia yang berkualitas Bank Muamalat KCP Metro memberikan kebutuhan untuk karyawannya merupakan program kegiatan pendidikan untuk mendidik para karyawan agar dapat mewujudkan visi dan misi Bank Muamalat KCP Metro. Pendidikan tersebut meliputi *officer development future leader (MODP FL)*, Ada juga pendidikan *Customer Service Development Program (CSDP)* yang dilakukan di kantor pusat muamalah tower dalam setahun sekali. Pendidikan ini untuk membantu karyawan bagian *customer service* dalam memberikan pelayanan yang baik kepada nasabah, pendidikan tersebut dilakukan di kantor pusat muamalah tower pada setiap setahun sekali, melakukan pengembangan diri seperti komunikasi yang baik antarsesama karyawan dan nasabah, mengetahui lebih dalam permasalahan yang terjadi mengenai manajemen proyek bank, cara bernegosiasi antar nasabah dan mitra kerja dengan baik.

Mengenai pemberian pendidikan yang dilakukan oleh karyawan Bank Muamalat KCP Metro guna menciptakan kualitas sumber daya manusia yang baik, profesional, produktivitas, dan memiliki ketrampilan untuk meningkatkan kualitas sumber daya manusia dalam hal pelayanan nasabah.

4. Penghargaan atau insentif yang diberikan oleh Bank Muamalat KCP Metro untuk karyawannya yang berprestasi yaitu dalam bentuk bonus namun bersifat *confidential*. Bonus merupakan pemberian penghargaan atau insentif yang dilakukan oleh perusahaan diluar gaji pokok, pemberian bonus tersebut dikaitkan dengan prestasi kerja yang dicapai oleh karyawan, pemberian bonus tersebut bertujuan agar karyawan dapat meningkatkan produktivitasnya dan juga agar karyawan lain menjadi termotivasi dan semangat untuk mengejar prestasinya.

Penghargaan atau insentif yang diberikan oleh Bank Muamalat KCP Metro kepada karyawannya bermaksud agar memotivasi karyawan agar produktivitas kerjanya tinggi. Hal ini dapat berpengaruh pada kualitas pelayanan nasabah sebab produktivitas kerja karyawan bila semakin meningkat dapat membuat nasabah merasa puas dengan hasil kerjanya.

5. Dalam mewujudkan meningkatkan kualitas pelayanan nasabah yang dilakukan oleh karyawan bank, Bank Muamalat KCP Metro tidak hanya memberikan pelatihan, penghargaan ataupun pendidikan saja tetapi juga bapak Hasan Arifin selaku pemimpin selalu memberikan

motivasi atau *briefing* pagi kepada seluruh karyawan yang ada di Bank Muamalat KCP Metro mulai dari *Relationship manager, sub branch operational supervisor, customer service, teller, security*, agar dapat memberikan terus pelayanan yang baik terhadap setiap nasabah yang datang ke Bank Muamalat KCP Metro. Bukan hanya pemimpin saja yang memberikan motivasi tiap harinya berganti karyawan juga dapat memberikan motivasi satu sama lainnya agar tercipta sosialisasi yang baik terhadap suatu individu dalam satu organisasi.

Mengenai pemberian motivasi diatas, dapat diharapkan karyawan Bank Muamalat KCP Metro dapat memberikan semangat dan wawasan dalam melakukan pelayanan kepada nasabah yang baik untuk setiap hari. Dan juga dapat memberikan pengembangan diri kepada karyawan dengan cara *briefing* pagi yang memberikan motivasi satu sama lainnya secara bergantian tiap harinya.

Kualitas dari sumber daya manusia yang ada di Bank Muamalat KCP Metro telah terbukti bahwa Bank Muamalat KCP metro telah melakukan proses kegiatan pengembangan kualitas sumber daya manusia dalam meningkatkan pelayanan nasabah berbagai kegiatan program pengembangan sumber daya manusia yang diikuti oleh setiap karyawan di Bank Muamalat KCP Metro seperti halnya, memenuhi kebutuhan karyawan, pelatihan, pendidikan, memberikan penghargaan atau intensif kepada karyawan dan motivasi untuk karyawan dan lainnya yang dapat meningkatkan kualitas sumber daya manusia agar dapat menambah wawasan, keahlian, kedisiplinan,

meningkatkan produktivitas, profesionalisme, kemampuan, serta ketrampilan karyawan dalam meningkatkan pelayanan nasabah. Karyawan bisa semakin menguasai dalam menjelaskan suatu pembahasan kepada nasabah baik dalam produk maupun pelayanan jasa, karyawan dapat meningkat kemampuan serta keahlian dalam melayani nasabah dengan cekatan, baik dan kepribadian yang terpuji, melayani nasabah dengan sepenuh hati, bertanggung jawab, dan sopan santun sehingga membuat nasabah merasa nyaman untuk bertransaksi.

Pelatihan, pendidikan serta pengembangan dalam segala bidang pekerjaan merupakan bentuk ilmu guna meningkatkan prestasi kerja yang sangat berpengaruh penting dalam sumber daya manusia karena dengan adanya pengembangan tersebut Bank Muamalat KCP Metro dapat bersaing untuk memberikan pelayanan yang baik terhadap nasabah dalam meningkatkan kualitas sumber daya manusia pada Bank Muamalat KCP Metro.

Dari setiap pendapat yang diberikan setiap nasabah dapat di lihat bahwa rata-rata nasabah merasa puas dengan pelayanan yang telah diberikan oleh pihak Bank Muamalat KCP Metro terhadap nasabahnya. Dapat disimpulkan bahwasannya Bank Muamalat KCP Metro mampu membuat para nasabahnya nyaman untuk menyimpan uangnya, melakukan investasi, melakukan pembiayaan di Bank Muamalat KCP Metro dan dalam segi pelayanannya juga yang sudah maksimal, fasilitas yang di sediakan memadai akan membuat nasabah nyaman. Semakin baik layanan yang diberikan maka semakin baik pula kualitas bank tersebut.

Mengingat betapa pentingnya proses kualitas sumber daya manusia bagi lembaga keuangan, terutama perbankan untuk dapat meningkatkan kualitas pelayanan nasabah, oleh sebab itu tidak bisa dipungkiri lagi bahwasannya program kegiatan pengembangan dalam bank harus dilakukan agar dapat menarik minat nasabah dan membuat nasabah nyaman.

Senada dengan hal tersebut, menurut teori bahwasannya secara umum metode pengembangan dari kualitas sumber daya manusia dari adanya kegiatan yang dilakukan oleh Bank Muamalat Berhasil dikarenakan dari 5 metode pengembangan sumber daya manusia yaitu, pendidikan sumber daya manusia, pelatihan sumber daya manusia, promosi ataupun penghargaan, motivasi kerja, melakukan mutasi atau transfer kerja. Bank Muamalat KCP Metro telah berhasil melakukan pengembangan sumber daya manusia, hal tersebut dapat dilihat dari metode pengembangan sumber daya manusia yang dilakukan Bank Muamalat 4 dari 5 metode pengembangan yang ada menurut teori tersebut serta menurut teori yang peneliti pakai tolak ukur dalam metode indikator dari keberhasilan pengembangan dari 6 indikator yaitu sebagai berikut, Prestasi dari hasil kerja karyawan, kedisiplinan karyawan, kualitas intelektual meliputi pengetahuan dan ketrampilan, dilihat dari absensi karyawan, tingkat upah insentif karyawan, kepemimpinan dan keputusan manager. Dari 6 indikator keberhasilan pengembangan tersebut Bank Muamalat KCP Metro berhasil mencapai semua dari keenam indikator tersebut, sehingga Bank Muamalat KCP Metro dikatakan berhasil dalam melakukan pengembangan kualitas sumber daya manusia yang ada.

BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dapat diketahui bahwasanya kualitas dari sumber daya manusia Bank Muamalat KCP Metro dalam meningkatkan pelayanan nasabahnya dilakukan dengan beberapa kegiatan program kegiatan pengembangan sebagai berikut: 1) Kebutuhan karyawan sebagai upaya mengoptimalkan kegiatan operasional perusahaan. 2) mengadakan program kegiatan pelatihan tujuannya agar mendapatkan sumber daya manusia yang profesional serta juga ahli dalam bidang pekerjaannya masing-masing. 3) Mengadakan pendidikan Karna tenaga profesional yang terdidik dan memiliki ahli akan membawa perusahaan menuju kemajuan serta dapat meningkat perusahaan secara pesat. 4) Penghargaan atau insentif yang diberikan oleh Bank Muamalat KCP Metro untuk karyawannya yang berprestasi yaitu dengan bentuk bonus namun bersifat *confidentials*. 5) memberikan motivasi kepada karyawannya dengan melakukan *briefing* pagi yang membahas tentang peningkatan aset yang ada di Bank Muamalat KCP Metro serta memberikan motivasi satu sama lainnya.

Berdasarkan uraian diatas, dapat disimpulkan bahwasanya upaya proses dari kualitas sumber daya manusia di Bank Muamalat KCP Metro agar meningkatkan pelayanan nasabah dilakukan dengan beberapa proses kegiatan pengembangan sumber daya manusia, yaitu pengembangan sumber daya

manusia melalui kebutuhan karyawan, pelatihan, pendidikan, penghargaan atau intensif, melalui motivasi. Dalam menjalankan metode pengembangan sumber daya manusia tersebut di Bank Muamalat KCP Metro selama ini dapat dikatakan efektif. Karena bisa dilihat hasil dari pelaksanaan pengembangan kualitas sumber daya manusia berdampak terhadap skill karyawan dan dari meningkatnya pelayanan yang diberikan karyawan terhadap nasabah.

B. Saran

Peneliti memberikan beberapa saran untuk Bank Muamalat KCP Metro, antara lain :

1. Untuk karyawan Bank Muamalat KCP Metro terutama bagian *teller* agar dapat melaksanakan tugasnya dengan cekatan dan ketelitian pada saat memberikan pelayanan kepada nasabah. Dikarenakan mengingat nasabah yang semakin banyak sehingga mengharuskan *teller* lebih sabar dalam melayani nasabah.
2. Diharapkan Bank Muamalat KCP Metro agar terus menerus meningkatkan kualitas sumber daya manusia yang ada untuk meningkatkan kinerja karyawan yang profesionalisme guna menaikkan citra perusahaan dengan cara menambahkan wawasan dan program kegiatan pengembangan pada karyawan yang ada.

DAFTAR PUSTAKA

- Adamy, Marbawi. *Manajemen Sumber Daya Manusia Teori, Pratik Dan Penellitian*. Unimal Press. Aceh. 2016.
- Anshori, Muchlis dan Sri Iswati. *Metodologi Penelitian Kuantitatif*. Pusat Penerbitan dan Percetakan UNAIR (AUP). Surabaya. 2009.
- Bungin, Burhan. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Pratik Cet 9*, Rajawali Perss. Jakarta. 2012.
- Bungin, Burhan. *Metodelogi penelitian Kualitatif*. Rajawali Perss. Jakarta. 2010.
- Darmadi, Hamid. *Dimensi-Dimensi Metode Penelitian Pendidikan dan Sosial*. Alfabeta CV. Bandung. 2013.
- Fathoni, Abdurahmat. *Metodologi Penelitian dan Teknik Penyusunan Skripsi*. Rineka Cipta. Jakarta. 2011.
- J Habu, Azhar. ,Sumarni Simon, “Pengaruh Pelayanan Customer Service Dalam Mengatasi Keluhan Nasabah Pada PT. Bank Sulutgo Cabang Limboto”. *Islamic Economics Journal Vol 1 (1):27-37*. Gorontalo. 2021
- Hardani. *Metodologi Penelitian Kualitatif dan Kuantitatif* . CV. Pustaka Group. Yogyakarta. 2020.
- Hasiani.S, Freshka. “Analisis Kualitas Sumber Daya Manusia Dan Pengaruhnya terhadap Pertumbuhan Ekonomi Di Kabupaten Pelalawan”. *Faculty economic Riau University, Vol. 2 No.2*. Pekanbaru. 2015.
- Indrasari, Meithiana. *Pemasaran & Kepuasan Pelanggan*. Unitomo Press. Surabaya. 2019.
- Kencono, Renita Ayu. “Stratergi Manajemen Sumber Daya Manusia Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Di Bank Syariah Mandiri KCP Gombong, Kebumen”. *Tugas Akhir*, Purwolkerto. 2019.
- Hasibuan, Malayu S.P *Manajemen Sumber Daya Manusia Edisi Revisi, ctk. Ke.15*. PT. Bumi Aksara. 2011.
- Marnis, Priyono. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Zifatama. Sidoarjo. 2008.

- Rahman Miftahuddin, Arif dan Asep Iwan Setiawan, “Strategi Pengembangan Sumber Daya Manusia Dala Meningkatkan Kinerja Karyawan” *Jurnal Manajemen Dakwah, Vol. 3 No.2.* Bandung. 2018.
- Iskandar, Dhany.“strategi peningkatan kinerja perusahaan melalui pengelolaan sumber daya manusia dan kepuasan kerja dan dampaknya terhadap produktivitas karyawan” *jurnal jibeka volume 12,No. 12.* 2018.
- Noviana,Putri.“Pengembangan Sumber Daya Manusia Sebagai Upaya Meningkatkan Mutu Pelayanan Terhadap Nasabah Di PT.BPRS Aman Syariah Sekampung”. *Tugas Akhir, Metro.*2017.
- Seftia Nur,Widy , Dine Meigawati , dan Rizki Hegia Sampurna. “Pengaruh Kualitas Sumber daya manusia terhadap kinerja organisasi di sekretariat dprd kabupaten cianjur”.*Jurnal Ilmiah Ilmu Administrasi NegaraVol.7 No.2.*2020.
- Mukarom, Zaenal dan Muhibudin Wijaya Laksana.*Membangun Kinerja Pelayanan Publik, ctk.Ke-1.CV.* Pustaka Setia. Bandung. 2016.
- Rianto ,M.Nur. *Dasar-Dasar Pemasaran Bank Syari'ah.*Alfabeta. Bandung. 2010.
- Rivai, Veithzal. *Manajemen Sumber Daya Manusia Untuk Perusahaan Dari Teori Ke Pratik.* Murai Kencana. Jakarta. 2005.
- Sari, Nilam Dan Abrar Amri.“Peran Sumber Daya Manusia (Sdm) Dalam Perkembangan Perbankan Syariah: Analisis Kualitas dan Kinerja Pegawai”.
*Jurnal wacana hokum islam dan kemanusiaan, vol. 18, no.2 ,*Banda Aceh. 2018.
- Sugiyono.*Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D.*Alfabeta.Bandung.2019.
- Sugiyono.*Memahami Penelitian Kualitatif.* Alfabeta. Jakarta. 2014.
- Suryabrata,Sumadi. *Metodologi Penelitian.*PT. Raja Grafindo Persada.Jakarta.2013.
- Sutrisno, Edy.*Manajemen Sumber Daya Manusia.*PT. Raja Grafindo Persada. 2015.
- Yusuf, Burhanuddin.*Manajemen Sumber Daya Manusia di Lembaga Keuangansyariah.*PT. Raja Grafindo. Jakarta. 2016.

Juni Priansa, Doni. *Percanaan & Pengembangan SDM*. Alfabeta. Bandung. 2016.

Fahmi, Irham. *Manajemen Sumber Daya Manusia Teori dan Aplikasi*. Alfabeta. Bandung. 2016.

Siagian, Sondang P. *Manajemen Sumber Daya Manusia cet. Ke-21*. Bumi Aksara. Jakarta. 2013.

Masram dan Mu'ah, *Manajemen Sumber Daya Manusia I*. Zifatama Publisher. Sidorjo. 2015.

Dewi, Desilia Purnama dan Harjoyo, *Manajemen Sumber Daya Manusia*. UNPAM PRESS. Tangerang. 2019.

LAMPIRAN



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

Jl. Ki. Hajar Dewantara 15A Iringmulyo Metro Timur Kota Metro Lampung 34111
Telp. (0725) 41507 Fax. (0725) 47296 Website: www.metrouniv.ac.id, e-mail: iain@metrouniv.ac.id

Nomor : B-B-2726/ln.28.3/D.1/TL.00/9/2021 Metro, 13 September 2021
Lampiran : -
Perihal : **PEMBIMBING SKRIPSI**

Kepada Yth.,
Rina El Maza, S.H.I., M.S.I.
Di-
Tempat

Assalamualaikum Warahmatullahi Wabarakatuh

Dalam rangka menyelesaikan studinya, maka kami mengharapkan kesediaan Bapak/Ibu untuk membimbing mahasiswa dibawah ini:

Nama : Novia Darmayani
NPM : 1804101068
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam
Jurusan : S1 Perbankan Syariah (S1 PBS)
Judul : Kualitas Sumber Daya Manusia Dalam Meningkatkan Pelayanan Terhadap Nasabah Dan Kualitas Produk (Studi Kasus Bank Muamalat Metro)

Dengan ketentuan sebagai berikut:

1. Dosen Pembimbing, membimbing mahasiswa sejak penyusunan proposal sampai dengan penulisan skripsi, dengan tugas untuk mengarahkan judul, outline, alat pengumpul data (APD) dan mengoreksi skripsi Bab I s.d Bab IV
2. Waktu menyelesaikan skripsi maksimal 4 (empat) semester sejak SK Pembimbing Skripsi ditetapkan oleh Fakultas
3. Diwajibkan mengikuti pedoman penulisan karya ilmiah/skripsi yang ditetapkan oleh IAIN Metro
4. Banyaknya halaman skripsi antara 60 s.d 120 halaman dengan ketentuan sebagai berikut:
 - a. Pendahuluan \pm 1/6 bagian
 - b. Isi \pm 2/3 bagian
 - c. Penutup \pm 1/6 bagian

Demikian surat ini disampaikan, atas kesediaan Bapak/Ibu diucapkan terima kasih

Wassalamualaikum Warahmatullahi Wabarakatuh

Wakil Dekan Bidang Akademik
dan Kelembagaan

Siti Zulai Kha



**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.febi.metrouniv.ac.id; e-mail: febi.iaim@metrouniv.ac.id

Nomor : 3675/In.28.1/J/TL.00/11/2021
Lampiran : -
Perihal : **SURAT BIMBINGAN SKRIPSI**

Kepada Yth.,
Rina El Maza (Pembimbing 1)
(Pembimbing 2)
di-

Tempat
Assalamu'alaikum Wr. Wb.

Dalam rangka penyelesaian Studi, mohon kiranya Bapak/Ibu bersedia untuk membimbing mahasiswa :

Nama	: NOVIA DARMAYANI
NPM	: 1804101068
Semester	: 7 (Tujuh)
Fakultas	: Ekonomi dan Bisnis Islam
Jurusan	: S1 Perbankan Syariah
Judul	: KUALITAS SUMBER DAYA MANUSIA DALAM MENINGKATKAN PELAYANAN NASABAH (STUDI KASUS : BANK MUAMALAT KCP METRO)

Dengan ketentuan sebagai berikut :

1. Dosen Pembimbing membimbing mahasiswa sejak penyusunan proposal s/d penulisan skripsi dengan ketentuan sebagai berikut :
 - a. Dosen Pembimbing 1 bertugas mengarahkan judul, outline, alat pengumpul data (APD) dan memeriksa BAB I s/d IV setelah diperiksa oleh pembimbing 2;
 - b. Dosen Pembimbing 2 bertugas mengarahkan judul, outline, alat pengumpul data (APD) dan memeriksa BAB I s/d IV sebelum diperiksa oleh pembimbing 1;
2. Waktu menyelesaikan skripsi maksimal 2 (semester) semester sejak ditetapkan pembimbing skripsi dengan Keputusan Dekan Fakultas;
3. Mahasiswa wajib menggunakan pedoman penulisan karya ilmiah edisi revisi yang telah ditetapkan dengan Keputusan Dekan Fakultas;

Demikian surat ini disampaikan, atas kesediaan Bapak/Ibu diucapkan terima kasih.

Wassalamu'alaikum Wr. Wb.

Metro, 16 November 2021
Ketua Jurusan,



Muhammad Ryan Fahlevi M.M
NIP 19920829 201903 1 007

Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik. Untuk memastikan keasliannya, silahkan scan QRCode.

ALAT PENGUMPUL DATA (APD)

KUALITAS SUMBER DAYA MANUSIA DALAM MENINGKATKAN PELAYANAN NASABAH (Studi Kasus: Bank Muamalat KCP Metro)

A. Wawancara Dengan Pimpinan Bank Muamalat KCP Metro

1. Bagaimana sejarah berdirinya serta profil, visi misi dan struktur organisasi dari Bank Muamalat?
2. Apakah ada peningkatan sdm di bank muamalat kcp metro apa saja bentuk peningkatan sdm yang dilakukan dalam rangka meningkatkan kualitas sdm?
3. Apakah ada hambatan dalam melaksanakan peningkatan kualitas sdm di bank muamalat Kcp metro?
4. Apakah terdapat faktor penghambat dan pengaruh dalam melakukan peningkatan kualitas sdm di bank muamalat Kcp metro?
5. Apakah kemampuan, pengetahuan dan ketrampilan sdm yang dimiliki dapat meningkatkan kualitas pelayanan nasabah?

B. Wawancara Dengan Karyawan Bank Muamalat KCP Metro

1. Bagaimana pendapat tentang kualitas sdm bank muamalat kcp metro yang telah dilaksanakan selama ini?
 2. Apakah pernah terjadi masalah atau kendala dalam melayani nasabah?
-

3. Apakah ada peningkatan sdm di bank muamalat kcp metro apa saja bentuk peningkatan sdm yang dilakukan dalam rangka meningkatkan kualitas sdm ?
4. Bagaimana cara menghadapi keluhan dari nasabah dalam hal pelayanan yang diberikan oleh sdm di bank muamalat kcp metro?
5. Kualitas sdm yang seperti apa yang diberikan kepada nasabah?

6. Wawancara Dengan Nasabah Bank Muamalat KCP Metro

1. Bagaimanakah kualitas pelayanan yang diberikan oleh karyawan bank muamalat Kcp metro ke nasabah?
2. Apakah selama ini pernah mengalami keluhan dan kendala dalam hal layanan yang diberikan oleh sdm?
3. Apakah terdapat hal-hal yang perlu diperbaiki dalam hal kualitas sdm ataupun pelayanan yang diberikan ?
4. Apakah kebutuhan nasabah terpenuhi oleh sdm di bank muamalat kcp metro?
5. Apakah nasabah sudah merasa puas dengan fasilitas yang diberikan oleh bank muamalat kcp metro?

Metro, November 2021

Peneliti,



Novia Darmayani

NPM.1804101068

Mengetahui,
PembimbingSkripsi



Rina El Maza, S.H.I., M.S.I.
NIP. 198401232009122005

OUTLINE
KUALITAS SUMBER DAYA MANUSIA DALAM
MENINGKATKAN PELAYANAN NASABAH
(Studi Kasus: Bank Muamalat KCP Metro)

HALAMAN SAMPUL

HALAMAN JUDUL

HALAMAN NOTA DINAS

HALAMAN PERSETUJUAN

HALAMAN PENGESAHAN

ABSTRAK

HALAMAN ORISINALITAS PENELITIAN

HALAMAN MOTTO

HALAMAN PERSEMBAHAN

KATA PENGANTAR

DAFTAR ISI

DAFTAR TABEL

DAFTAR GAMBAR

DAFTAR LAMPIRAN

BAB I PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

B. Pertanyaan Penelitian

C. Tujuan Penelitian

D. Manfaat Penelitian

E. Penelitian Relevan

BAB II LANDASAN TEORI

A. Sumber Daya Manusia

1. Pengertian Sumber Daya Manusia
2. Pengertian Kualitas Sumber Daya Manusia
3. Peran Sumber Daya Manusia
4. Perencanaan Sumber Daya Manusia
5. Pengembangan Sumber Daya Manusia

B. Pelayanan

1. Pengertian Pelayanan
2. Definisi Kualitas Pelayanan
3. Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kualitas Pelayanan

BAB III METODOLOGI PENELITIAN

A. Jenis dan Sifat Penelitian

B. Sumber Data

C. Teknik Pengumpulan Data

D. Teknik Analisis Data

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Profil Bank Muamalat

1. Sejarah berdirinya Bank Muamalat
2. Visi dan misi Bank Muamalat
3. Ruang Lingkup Bidang Usaha Bank Muamalat KCP Metro

- 4. Struktur Organisasi Bank Muamalat KCP Metro
- B. Kualitas sumber daya manusia dalam meningkatkan pelayanan nasabah di Bank Muamalat KCP Metro
- C. Hasil Analisa

BAB V PENUTUP

- A. Kesimpulan
- B. Saran

DAFTAR PUSTAKA

Lampiran-Lampiran

Metro, November 2021

Peneliti,



Novia Darmayani
NPM.1804101068

Mengetahui,
Pembimbing Skripsi



Rina El Maza, S.H.I., M.S.I.
NIP. 198401232009122005



**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.febi.metrouniv.ac.id; e-mail: febi.iain@metrouniv.ac.id

Nomor : /In.28/D.1/TL.00/00/2022
Lampiran : -
Perihal : **IZIN RESEARCH**

Kepada Yth.,
Branch Manager BAPAK HASAN
ARI BANK MUAMALAT KCP
METRO
di-
Tempat

Assalamu'alaikum Wr. Wb.

Sehubungan dengan Surat Tugas Nomor: /In.28/D.1/TL.01/00/2022, tanggal 00 0000 atas nama saudara:

Nama : **NOVIA DARMAYANI**
NPM : 1804101068
Semester : 8 (Delapan)
Jurusan : S1 Perbankan Syariah

Maka dengan ini kami sampaikan kepada saudara bahwa Mahasiswa tersebut di atas akan mengadakan research/survey di BANK MUAMALAT KCP METRO, dalam rangka menyelesaikan Tugas Akhir/Skripsi mahasiswa yang bersangkutan dengan judul "KUALITAS SUMBER DAYA MANUSIA DALAM MENINGKATKAN PELAYANAN NASABAH (STUDI KASUS BANK MUAMALAT KCP METRO)".

Kami mengharapkan fasilitas dan bantuan Saudara untuk terselenggaranya tugas tersebut, atas fasilitas dan bantuannya kami ucapkan terima kasih.

Wassalamu'alaikum Wr. Wb.

Metro, 00 0000
Wakil Dekan Akademik dan
Kelembagaan,



Siti Zulaikha S.Ag, MH
NIP 19720611 199803 2 001



**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.febi.metrouniv.ac.id; e-mail: febi.iain@metrouniv.ac.id

SURAT TUGAS

Nomor: /In.28/D.1/TL.01/00/2022

Wakil Dekan Akademik dan Kelembagaan Ekonomi dan Bisnis Islam Institut Agama Islam Negeri Metro, menugaskan kepada saudara:

Nama : **NOVIA DARMAYANI**
NPM : 1804101068
Semester : 8 (Delapan)
Jurusan : S1 Perbankan Syariah

- Untuk :
1. Mengadakan observasi/survey di BANK MUAMALAT KCP METRO, guna mengumpulkan data (bahan-bahan) dalam rangka menyelesaikan penulisan Tugas Akhir/Skripsi mahasiswa yang bersangkutan dengan judul "KUALITAS SUMBER DAYA MANUSIA DALAM MENINGKATKAN PELAYANAN NASABAH (STUDI KASUS BANK MUAMALAT KCP METRO)".
 2. Waktu yang diberikan mulai tanggal dikeluarkan Surat Tugas ini sampai dengan selesai.

Kepada Pejabat yang berwenang di daerah/instansi tersebut di atas dan masyarakat setempat mohon bantuannya untuk kelancaran mahasiswa yang bersangkutan, terima kasih.

Dikeluarkan di : Metro
Pada Tanggal : 00 0000

Mengetahui,
Pejabat Setempat


Siti Zulaikha S. Ag, MH
KCP METRO

Wakil Dekan Akademik dan
Kelembagaan,



Siti Zulaikha S. Ag, MH
NIP 19720611 199803 2 001

Nomor : 033/BMI/MTR/XII/2021

Metro, 24 Desember 2021 M

Lamp. : -

**Kepada Ykh.
Ibu Siti Zulaikha S. Ag, MH
Di Tempat**

Perihal : **SURAT BALASAN**

Assalamu'alaikum warahmatullahi wabarakatuh,

Semoga Allah SWT senantiasa melimpahkan rahmat dan hidayah-Nya kepada kita semua dalam menjalankan segala aktivitas sehari-hari, Aamiin.

Yang bertandatangan dibawah ini:

Nama : Hasan Arifin S.E., M.M
Jabatan : Branch Manager
Lokasi : Bank Muamalat KCP Metro

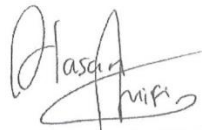
Telah kami **SETUJUI** untuk melakukan research/survey pada perusahaan kami sebagai syarat penyusunan skripsi, atas nama:

Nama : Novia Darmayani
NPM/Semester : 1804101068
Fakultas : Ekonomi Bisnis Islam
Jurusan : S1 Perbankan Syari'ah
Judul : Kualitas Sumber Daya Manusia Dalam Meningkatkan Pelayanan Nasabah (Studi Kasus Bank Muamalat KCP Metro)

Demikian surat ini kami sampaikan atas kerjasamanya kami ucapkan terimakasih.

Wassalamu'alaikum warahmatullahi wabarakatuh,

**PT. BANK MUAMALAT INDONESIA, Tbk
KCP METRO**



Hasan Arifin S.E., M.M
Branch Manager





**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
M E T R O Telp (0725) 41507; Faks (0725) 47296; Website: digilib.metrouniv.ac.id; pustaka.iain@metrouniv.ac.id

**SURAT KETERANGAN BEBAS PUSTAKA
Nomor : P-101/In.28/S/U.1/OT.01/01/2022**

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

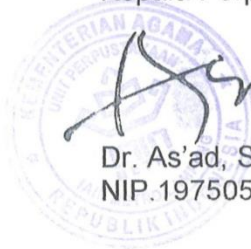
Nama : Novia Darmayani
NPM : 1804101068
Fakultas / Jurusan : Ekonomi dan Bisnis Islam/ Perbankan Syariah

Adalah anggota Perpustakaan Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Metro Lampung Tahun Akademik 2021 / 2022 dengan nomor anggota 1804101068

Menurut data yang ada pada kami, nama tersebut di atas dinyatakan bebas administrasi Perpustakaan Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Metro Lampung.

Demikian Surat Keterangan ini dibuat, agar dapat dipergunakan seperlunya.

Metro, 08 Februari 2022
Kepala Perpustakaan



As'ad
Dr. As'ad, S. Ag., S. Hum., M.H.
NIP.19750505 200112 1 002



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

Jl. Ki Hajar Dewantara 15A Iringmulyo, Metro Timur, Kota Metro, Lampung, 34111
Telepon (0725) 41507, Faksimili (0725) 47296

SURAT KETERANGAN LULUS PLAGIASI

Yang bertanda tangan di bawah ini menerangkan bahwa;

Nama : Novia Darmayani
NPM : 1804101068
Jurusan : S1 Perbankan Syariah

Adalah benar-benar telah mengirimkan naskah Skripsi berjudul **Kualitas Sumber Daya Manusia Dalam Meningkatkan Pelayanan Nasabah (Studi Kasus Bank Muamalat KCP Metro)** untuk diuji plagiasi. Dan dengan ini dinyatakan **LULUS** menggunakan aplikasi Turnitin dengan **Score 10%**.

Demikian surat keterangan ini dibuat untuk dipergunakan sebagaimana mestinya.

Metro, 8 Februari 2022
Ketua Jurusan S1 Perbankan Syariah



Muhammad Ryan Fahlevi
NIP.199208292019031007



**KEMENTERIAN AGAMA RI
INSITUT AGAMA ISLAM NEGERI
(IAIN) JURAI SIWO METRO**

Ki.HajarDewantaraKampus 15 A Iringmulyo Kota Metro Lampung 34111 Telp. (0725) 41507, Fax (0725) 47296, Email : stainjusi@stainmetro.ac.id Website : www.stainmetro.ac.id

FORMULIR KONSULTASI BIMBINGAN SKRIPSI

NamaMahasiswa: Novia Darmayani	Jurusan/Prodi: S1 PBS
NPM: 1804101068	Semester: VII

NO	Hari/Tanggal	Hal yang dibicarakan	TandaTangan
1.	Rabu, 1 1desember 2021	- Bimbingan outline dan APD - Acc outline - Revisi APD, tentang Indikatornya.	
2.	Kamis, 2desember 2021	- Bimbingan APD - Acc APD	
3.	Selasa, 25 Januari 2022	Bimbingan Bab 4 & 5 - Revisi bab 4 Tentang Peningkatan SDM - Revisi bab 5 Hasil Analisa.	
4.	Jum'at 28 Januari 2022	- Perbarukan bab 4 & 5 - Kesimpulan sesuai dgn - Pertanyaan Penelitian - Penyelenggaraan	

Pembimbing Skripsi

Rina El Maza., S.H.I., M.S.I
NIP. 198401232009122005

Mahasiswa Ybs

Novia Darmayani
NPM.1804101068



**KEMENTERIAN AGAMA RI
INSITUT AGAMA ISLAM NEGERI
(IAIN) JURAI SIWO METRO**

Ki.HajarDewantaraKampus 15 A Iringmulyo Kota Metro Lampung 34111 Telp. (0725) 41507, Fax (0725) 47296, Email : stainjusi@stainmetro.ac.id Website : www.stainmetro.ac.id

FORMULIR KONSULTASI BIMBINGAN SKRIPSI

NamaMahasiswa: Novia Darmayani	Jurusan/Prodi: S1 PBS
NPM: 1804101068	Semester: VII

NO	Hari/Tanggal	Hal yang dibicarakan	TandaTangan
		- kesimpulan sesuai kan dgn teori. - lengkapi secara detail Peningkatan yg dilakukan.	
5.	Jumat 04 Februari 2022	Att Gub W-V	

Pembimbing Skripsi

Rina El Maza., S.H.I., M.S.I
NIP. 198401232009122005

Mahasiswa Ybs

Novia Darmayani
NPM.1804101068

DOKUMENTASI

1. Dokumentasi Setelah Wawancara Dengan Bapak Hasan Arifin Kepala Cabang Bank Muamalat KCP Metro.



2. Wawancara Dengan Ibu Yurita Sari Sebagai Relationship Manager / Marketing Bank Muamalat KCP Metro.



3. Wawancara Dengan Ibu Katriani Widitawati Sebagai Sub Branch Operational Manager Bank Muamalat KCP Metro.



4. Wawancara Dengan Saudara Okta Rosana Dewi Sebagai Customer service Bank Muamalat KCP Metro.



5. Wawancara Dengan Ibu Meri Mayangsari Sebagai Teller Dibank Muamalat KCP Metro.



6. Wawancara Dengan Ibu Maynita Sholihawati Sebagai Nasabah Di Bank Muamalat KCP Metro.



7. Wawancara Dengan Bapak Rendy Ferdias Saputra Sebagai Nasabah Di Bank Muamalat KCP Metro.



8. Wawancara Dengan Ibu Ning Budi Hastuti Sebagai Nasabah Di Bank Muamalat KCP Metro.



9. Wawancara Dengan Ibu Indah Mauliana Sebagai Nasabah Di Bank Muamalat KCP Metro.



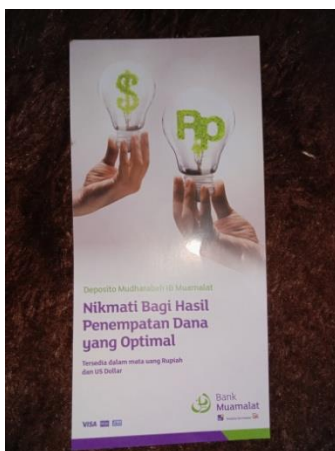
10. Wawancara Dengan Ibu Yuliani Sebagai Nasabah Di Bank Muamalat
KCP Metro.



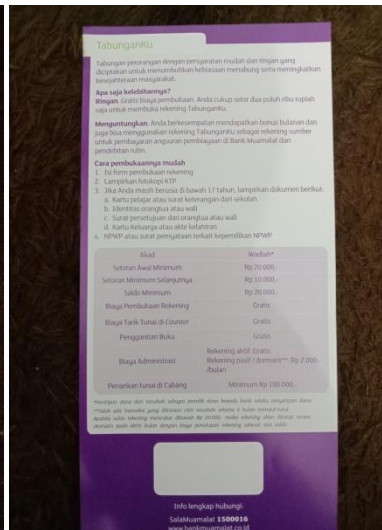
11. Wawancara Dengan Ibu Sakinah Sebagai Nasabah Di Bank Muamalat
KCP Metro.



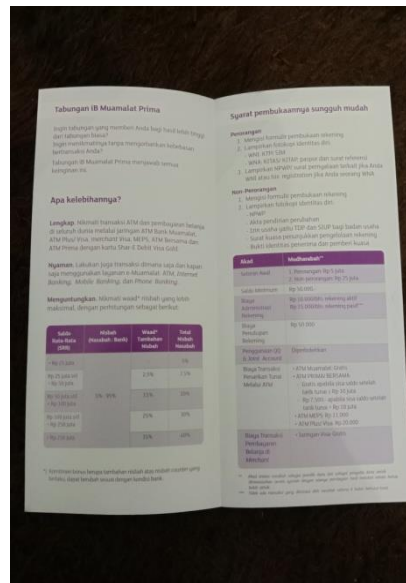
12. Brosur Deposito Mudharabah iB Bank Muamalat



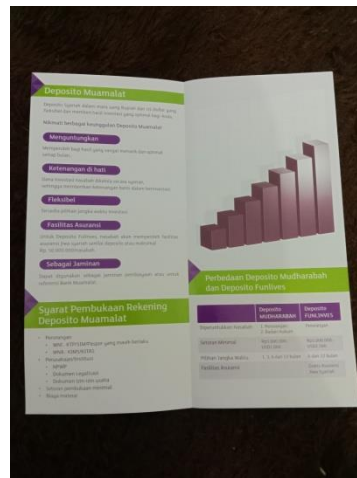
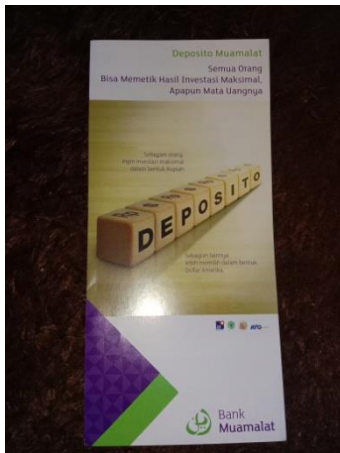
13. Brosur Tabunganku Bank Muamalat



14. Brosur Tabungan iB Muamalat Prima



15. Brosur Deposito Muamalat



16. Penampilan Di Muamalat Din



RIWAYAT HIDUP



Peneliti bernama Novia Darmayani, Lahir pada tanggal 08 November 1999 di Kotabumi Kecamatan Kotabumi Kabupaten Lampung Utara. Peneliti merupakan anak pertama dari pasangan Bapak Darmawansyah dan Ibu Sri Yani

Peneliti menyelesaikan pendidikan formalnya di SD Negeri 01 Kampung Baru, lulus pada tahun 2012, kemudian melanjutkan ke SMP Negeri 2 Kotabumi, lulus pada tahun 2015, kemudian melanjutkan ke MAN 1 Lampung Utara, lulus pada tahun 2018. Selanjutnya peneliti melanjutkan pendidikan pada Program Studi S1 Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Insitut Agama Islam Negeri (IAIN) Metro dimulai pada Semester 1 Tahun Ajaran 2018/2019.