

SKRIPSI

PENGEMBANGAN KOMPETENSI SUMBER DAYA MANUSIA DALAM MENINGKATKAN KUALITAS PELAYANAN (Studi Pada Bank Pembangunan Daerah Lampung Kantor Cabang Pembantu Natar Lampung Selatan)

Oleh:

**RAHMAWATI
NPM. 1502100294**



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

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

**PENGEMBANGAN KOMPETENSI SUMBER DAYA MANUSIA
DALAM MENINGKATKAN KUALITAS PELAYANAN
(Studi Pada Bank Pembangunan Daerah Lampung
Kantor Cabang Pembantu Natar Lampung Selatan)**

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

Oleh:

**RAHMAWATI
NPM. 1502100294**

Pembimbing I : Hermanita, SE.MM.
Pembimbing II : Selvia Nuriasari, M.E.I

Jurusan S1 Perbankan Syariah
Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam

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

NOTA DINAS

Nomor :
Lampiran : 1 (satu) berkas
Hal : **Pengajuan untuk Dimunaqosyahkan
Saudara Rahmawati**

Kepada Yth.
Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam
Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Metro
Di _
Tempat

Assalammu'alaikum Wr. Wb.

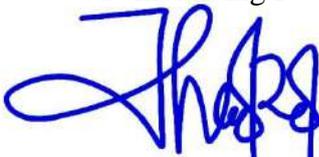
Setelah Kami mengadakan pemeriksaan, bimbingan dan perbaikan seperlunya maka skripsi saudara:

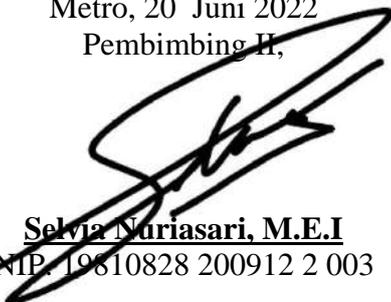
Nama : **RAHMAWATI**
NPM : 1502100294
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam
Jurusan : S1 Perbankan Syariah
Judul : **PENGEMBANGAN KOMPETENSI SUMBER DAYA
MANUSIA DALAM MENINGKATKAN KUALITAS
PELAYANAN (Studi Pada Bank Pembangunan Daerah
Lampung Kantor Cabang Pembantu Natar Lampung
Selatan)**

Sudah dapat kami setuju dan dapat diajukan ke Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Metro untuk dimunaqosyahkan.

Demikianlah harapan kami dan atas perhatiannya, kami ucapkan terima kasih.

Wassalammu'alaikum Wr. Wb.

Pembimbing I

Hermanita, SE.MM.
NIP. 19730220 199903 2 001

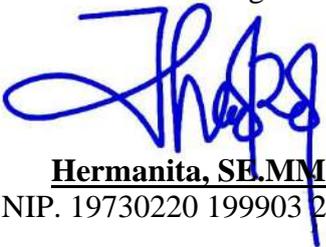
Metro, 20 Juni 2022
Pembimbing II,

Selva Nuriasari, M.E.I
NIP. 19810828 200912 2 003

HALAMAN PERSETUJUAN

Judul Skripsi : **PENGEMBANGAN KOMPETENSI SUMBER DAYA MANUSIA DALAM MENINGKATKAN KUALITAS PELAYANAN (Studi Pada Bank Pembangunan Daerah Lampung Kantor Cabang Pembantu Natar Lampung Selatan)**

Nama : **RAHMAWATI**
NPM : 1502100294
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam
Jurusan : S1 Perbankan Syariah

Sudah dapat kami setujui dan dapat diajukan ke Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Metro untuk dimunaqosyahkan.

Pembimbing I

Hermanita, SE.MM.
NIP. 19730220 199903 2 001

Metro, 20 Juni 2022
Pembimbing II,

Selvia Nuriasari, M.E.I
NIP. 19810828 200912 2 003



PENGESAHAN SKRIPSI

No. B-2735 / ln.28.2/D/PP.00-g /07/2022

Skripsi dengan Judul: PENGEMBANGAN KOMPETENSI SUMBER DAYA MANUSIA DALAM MENINGKATKAN KUALITAS PELAYANAN (Studi Pada Bank Pembangunan Daerah Lampung Kantor Cabang Pembantu Natar Lampung Selatan), disusun Oleh: RAHMAWATI, NPM: 1502100294, Jurusan: S1 Perbankan Syariah telah diujikan dalam sidang munaqosyah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam pada Hari/Tanggal: Selasa/12 Juli 2022.

TIM PENGUJI:

Ketua/Moderator : Hermanita, M.M

Penguji I : Zumaroh, M.E.Sy

Penguji II : Selvia Nuriasari, M.E.I

Sekretaris : Witantri Dwi Swandini, M.Ak

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

Mengetahui,
Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam



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

ABSTRAK

PENGEMBANGAN KOMPETENSI SUMBER DAYA MANUSIA DALAM MENINGKATKAN KUALITAS PELAYANAN (Studi Pada Bank Pembangunan Daerah Lampung Kantor Cabang Pembantu Natar Lampung Selatan)

Oleh
RAHMAWATI

Sumber daya manusia merupakan satu-satunya sumber daya yang memiliki akal perasaan, keinginan, keterampilan, pengetahuan, dorongan, daya, karya (rasio, rasa, karsa). Semua potensi sumber daya manusia berpengaruh terhadap upaya organisasi dalam mencapai tujuan. Betapapun majunya teknologi, perkembangan informasi, tersedianya modal dan memadainya bahan, jika tanpa sumber daya manusia sulit bagi organisasi itu mencapai tujuan. Kompetensi merupakan kemampuan individu untuk melaksanakan suatu pekerjaan atau tugas yang dilandasi atas keterampilan dan pengetahuan serta didukung oleh sikap kerja yang dituntut oleh pekerjaan tersebut. Agar terwujud pelayanan yang prima dan berkualitas dalam suatu lembaga atau organisasi, maka perlu dilakukan berbagai upaya untuk meningkatkan kompetensi SDM, baik yang berkenaan dengan kualitas maupun kinerja setiap karyawan.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengembangan kompetensi SDM terhadap kualitas pelayanan di Bank Lampung KCP Natar Lampung Selatan. Jenis penelitian ini adalah penelitian lapangan (*field research*). Sedangkan sifat penelitiannya bersifat deskriptif kualitatif. Sumber data yang digunakan adalah sumber data primer dan sekunder. Pengumpulan data dilakukan dengan menggunakan teknik wawancara dan dokumentasi. Data hasil temuan digambarkan secara deskriptif dan dianalisis menggunakan cara berpikir induktif.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa pelaksanaan pelatihan dan pengembangan SDM divisi *customer service* dan *Teller* di Bank Lampung KCP Natar bahwa pelatihan diadakan secara berkala dengan tujuan dapat memuaskan nasabah/ calon nasabah dengan cara memberikan pelayanan berkualitas tinggi. Adapun pelatihan dan pengembangan SDM yang dilaksanakan di Bank Lampung KCP Natar antara lain, pelatihan *service excellence* atau pelayanan prima yang bertujuan untuk memberikan pelayanan yang terbaik kepada nasabah/ calon nasabah dan sosialisasi dan pelatihan akses e-KTP yang bertujuan untuk mengetahui apakah NIK nasabah/ calon nasabah sudah terdaftar di DISDUKCAPIL. Pelatihan sangat berpengaruh bagi sumberdaya manusia karena dengan adanya pelatihan tersebut sumberdaya manusianya akan terdorong untuk dapat meningkatkan produktivitas kerjanya. Jika hal tersebut dilakukan maka akan membuat nasabah semakin tertarik, sehingga makin banyak nasabah yang akan melakukan transaksi dengan Bank.

ORISINALITAS PENELITIAN

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : RAHMAWATI

NPM : 1502100294

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, Juli 2022
Yang Menyatakan,



Rahmawati
NPM. 1502100294

MOTTO

وَأَنَّ لَيْسَ لِلْإِنْسَانِ إِلَّا مَا سَعَى ﴿٣٩﴾ وَأَنَّ سَعْيَهُ سَوْفَ يُرَى ﴿٤٠﴾ ثُمَّ يُجْزَاهُ الْجَزَاءَ
الْأَوْفَى ﴿٤١﴾ وَأَنَّ إِلَىٰ رَبِّكَ الْمُنْتَهَىٰ ﴿٤٢﴾ (سورة النجم, ٣٩-٤٢)

Artinya: *dan bahwasanya seorang manusia tiada memperoleh selain apa yang telah diusahakannya, dan bahwasanya usaha itu kelak akan diperlihat (kepadanya). Kemudian akan diberi Balasan kepadanya dengan Balasan yang paling sempurna, dan bahwasanya kepada Tuhamulah kesudahan (segala sesuatu), (Q.S. An-Najm: 39-42)*¹

¹ Departemen Agama RI, *Al-Qur'an dan Terjemahnya*, (Bandung: Diponegoro, 2005),
47

PERSEMBAHAN

Dengan kerendahan hati dan rasa syukur kepada Allah SWT, peneliti persembahkan skripsi ini kepada:

1. Kedua orangtuaku, Sumaryana dan Ibunda Merti Diantina yang sangat peneliti sayangi, yang tanpa kenal lelah memberikan kasih sayang, mendo'akan, motivasi serta dukungan demi keberhasilan peneliti.
2. Suamiku tercinta Ardi Haryono dan Anakku tersayang Elzio Rafisqi Rayyan yang selalu menjadi penyemangat hidupku.
3. Adik-adikku tersayang Nur Ahmad Waskitho dan Laila Istiqomah yang selalu memberikan doa dan dukungan untuk keberhasilan peneliti.
4. Almamater Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Metro.

KATA PENGANTAR

Puji syukur peneliti panjatkan kehadirat Allah SWT, atas taufik hidayah dan inayah-Nya sehingga peneliti dapat menyelesaikan penulisan Skripsi ini. Penulisan skripsi ini adalah sebagai salah satu bagian dari persyaratan untuk menyelesaikan pendidikan jurusan S1 Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Metro guna memperoleh gelar Sarjana Ekonomi (S.E).

Dalam upaya penyelesaian skripsi ini, peneliti telah menerima banyak bantuan dan bimbingan dari berbagai pihak. Oleh karenanya peneliti mengucapkan terima kasih kepada:

1. Dr. Hj. Siti Nurjanah, M.Ag, Selaku Rektor IAIN Metro.
2. Dr. Mat Jalil, M.Hum, Selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam.
3. Bapak Muhammad Ryan Fahlevi, M.M, Selaku Ketua Jurusan S1 Perbankan Syariah.
4. Ibu Hermanita, SE.MM.. Selaku Pembimbing I yang telah memberikan bimbingan yang sangat berharga kepada peneliti.
5. Ibu Selvia Nuriasari, M.E.I. Selaku Pembimbing II yang telah memberikan bimbingan yang sangat berharga kepada peneliti.
6. Bapak dan Ibu Dosen/Karyawan IAIN Metro yang telah memberikan ilmu pengetahuan dan sarana prasarana selama peneliti menempuh pendidikan.
7. Pimpinan dan segenap Karyawan di Bank Pembangunan Daerah Lampung Kantor Cabang Pembantu Natar Lampung Selatan yang telah memberikan sarana dan prasarana kepada peneliti sehingga skripsi ini dapat terselesaikan.

Kritik dan saran demi perbaikan skripsi ini sangat diharapkan dan akan diterima dengan kelapangan dada. Dan akhirnya semoga skripsi ini kiranya dapat bermanfaat bagi pengembangan ilmu Perbankan Syariah.

Metro, Juli 2022
Peneliti,

A handwritten signature in black ink, appearing to be 'Rahmawati', written over a horizontal line.

Rahmawati
NPM. 1502100294

DAFTAR ISI

	Hal.
HALAMAN SAMPUL	i
HALAMAN JUDUL	ii
NOTA DINAS	iii
PERSETUJUAN	iv
PENGESAHAN	v
ABSTRAK	vi
ORISINALITAS PENELITIAN	vii
MOTTO	viii
PERSEMBAHAN	ix
KATA PENGANTAR	x
DAFTAR ISI	xii
DAFTAR TABEL	xiv
DAFTAR GAMBAR	xv
DAFTAR LAMPIRAN	xvi
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Rumusan Masalah	5
C. Tujuan dan Manfaat Penelitian.....	5
D. Penelitian Relevan	6
BAB II LANDASAN TEORI	9
A. Manajemen Sumber Daya Manusia.....	9
B. Sumber Daya Manusia.....	10
C. Kompetensi Sumber Daya Manusia	10
1. Pengertian Kompetensi Sumber Daya Manusia	10
2. Karakteristik Kompetensi Sumber Daya Manusia	11
3. Manfaat Penggunaan Kompetensi Sumber Daya Manusia .	14
D. Pengembangan Kompetensi Sumber Daya Manusia.....	15
1. Pengertian Pengembangan Sumber Daya Manusia	15
2. Tujuan Pengembangan Sumber Daya Manusia	16

3. Metode Pengembangan Sumber Daya Manusia	18
E. Kualitas Pelayanan Prima	22
1. Pengertian Kualitas Pelayanan Prima	22
2. Pengertian Pelayan Prima	23
3. Tujuan dan Fungsi Pelayanan Prima.....	24
4. Ciri Pelayanan Prima	25
5. Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kualitas Pelayanan	26
F. Kualitas Pelayanan dalam Pandangan Islam	29
G. Hubungan Kompetensi Terhadap Kualitas Pelayanan	30
BAB III METODOLOGI PENELITIAN	32
A. Jenis dan Sifat Penelitian	32
B. Sumber data	33
C. Teknik Pengumpulan Data	34
D. Teknik Analisis Data	36
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	37
A. Gambaran Singkat Bank Lampung KCP Natar	37
1. Sejarah Bank Lampung	37
2. Visi dan Misi Bank Lampung.....	38
3. Struktur Organisasi Bank Lampung KCP Natar	39
4. Deskripsi Pekerjaan Karyawan.....	40
5. Produk-produk Bank Lampung KCP Natar	43
B. Pengembangan Kompetensi Sumber Daya Manusia dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Bank Lampung KCP Natar	45
BAB V PENUTUP	70
A. Kesimpulan.....	70
B. Saran	71

**DAFTAR PUSTAKA
LAMPIRAN-LAMPIRAN**

DAFTAR TABEL

Tabel	Halaman
4.1. Karyawan Bank Lampung KCP Natar	56
4.2. Program Pelatihan Bank Lampung KCP Natar Tahun 2016	58
4.3. Program Pelatihan Bank Lampung KCP Natar Tahun 2017	59

DAFTAR GAMBAR

Gambar	Halaman
4.1 Struktur Organisasi Bank Lampung KCP Natar.....	39

DAFTAR LAMPIRAN

1. Surat Bimbingan (SK Pembimbing)
2. Outline
3. Alat Pengumpul Data
4. Surat Research
5. Surat Tugas
6. Surat Keterangan Bebas Pustaka
7. Surat Keterangan Lulus Uji Plagiasi Turnitin
8. Formulir Konsultasi Bimbingan Skripsi
9. Foto-foto Penelitian
10. Riwayat Hidup

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Lembaga keuangan merupakan lembaga yang berperan penting bagi kehidupan masyarakat, baik lembaga keuangan konvensional maupun lembaga keuangan syariah. Dalam lembaga keuangan yang ditawarkan bukan hanya suatu produk dan jasa, tetapi sumber daya manusia yang mumpuni juga menjadi salah satu bahasan dalam persaingan antar lembaga keuangan maupun organisasi. Pada dasarnya, sumber daya manusia adalah suatu sumber daya yang sangat dibutuhkan oleh suatu organisasi. Sebab sumber daya manusia adalah sumber yang berperan aktif terhadap jalannya suatu organisasi dan proses pengambilan keputusan.¹

Sumber daya manusia merupakan satu-satunya sumber daya yang memiliki akal perasaan, keinginan, keterampilan, pengetahuan, dorongan, daya, karya (rasio, rasa, karsa). Semua potensi sumber daya manusia berpengaruh terhadap upaya organisasi dalam mencapai tujuan. Betapapun majunya teknologi, perkembangan informasi, tersedianya modal dan memadainya bahan, jika tanpa sumber daya manusia sulit bagi organisasi itu mencapai tujuan.²

Kompetensi merupakan kemampuan individu untuk melaksanakan suatu pekerjaan atau tugas yang dilandasi atas keterampilan dan pengetahuan

¹ Edy Sutrisno, *Manajemen Sumber Daya Manusia*, (Jakarta: Kencana, 2009), 2

² *Ibid.*, 3.

serta didukung oleh sikap kerja yang dituntut oleh pekerjaan tersebut.³ Kompetensi juga merupakan kemampuan seseorang untuk menghasilkan tingkat yang memuaskan di tempat kerja, mentransfer dan mengaplikasikan keterampilan dan pengetahuannya dalam situasi yang baru, serta meningkatkan manfaat yang disepakati.⁴ Suatu lembaga haruslah memiliki karyawan dengan kompetensi yang dibutuhkan. Tanpa adanya individu atau sumber daya manusia yang berkompeten, maka sulit bagi suatu organisasi untuk mencapai tujuannya.

Agar terwujud pelayanan yang prima dan berkualitas dalam suatu lembaga atau organisasi, maka perlu dilakukan berbagai upaya untuk meningkatkan kompetensi SDM, baik yang berkenaan dengan kualitas maupun kinerja setiap karyawan. Upaya pengembangan kompetensi SDM dilakukan dengan cara pengadaan pelatihan. Pelatihan adalah sebuah upaya yang sistematis dan terencana untuk mengubah atau mengembangkan pengetahuan, keterampilan, sikap baru yang sesuai dengan kebutuhan organisasi.⁵

Pelayanan Prima adalah kepedulian kepada pelanggan dengan memberikan pelayanan terbaik untuk memfasilitasi kemudahan pemenuhan kebutuhan mewujudkan kepuasannya agar mereka selalu loyal.⁶ Pelayanan

³ Wibowo, *Manajemen Kinerja*, (Jakarta: Rajawali, 2017), 271

⁴ Agus Aribowo, Nunung Ayu Sofiati, Yoyo Sudaryo, *Manajemen Sumber Daya Manusia, Kompensasi Tidak Langsung dan Lingkungan Kerja Fisik*, (Yogyakarta: Andi, 2018), 177.

⁵ Donni Juni Priansa, *Perencanaan dan Pengembangan SDM*, (Bandung: Alfabeta, 2016), 176.

⁶ Donni Juni Priansa, *Manajemen Sekertaris dan Perkantoran Terampil dan Profesional*, (Bandung: CV Pustaka Setia, 2017), 125.

yang diberikan dikatakan baik dan dapat menjalin hubungan yang berkesinambungan apabila pelanggan telah merasa dibantu, dihargai, dilindungi, diperhatikan dan diterima. Pada dasarnya pelayanan prima bertujuan untuk memberikan pelayanan yang dapat memenuhi serta memuaskan bagi pelanggan. Pelayanan akan bermanfaat bagi upaya peningkatan reputasi perusahaan di mata masyarakat sebagai pelanggan.

Pelayanan juga merupakan kunci keberhasilan dalam berbagai kegiatan ataupun usaha. Suatu lembaga apabila tidak memiliki pelayan yang bagus maka dapat dipastikan lembaga keuangan tersebut tidak akan memiliki nasabah yang banyak dan loyal. Pelayanan termasuk salah satu faktor yang sangat penting dalam sebuah kegiatan atau usaha, terlebih dalam usaha yang bersifat jasa. Apabila suatu lembaga memiliki kualitas pelayanan yang baik akan dapat nasabah atau pelanggan dengan mudah, karena seorang pelanggan tidak hanya membutuhkan produk dari suatu lembaga, tetapi juga kualitas pelayanan yang baik dan memuaskan.

Kinerja suatu organisasi sangat ditentukan oleh SDM yang berada di dalamnya. Apabila SDM memiliki motivasi tinggi, kreatif dan mampu mengembangkan inovasi, kinerjanya akan menjadi semakin baik dan mampu memberikan kualitas pelayanan baik kepada nasabah. Oleh karena itu diperlukan adanya upaya pengembangan kompetensi SDM dalam meningkatkan kualitas pelayanan. Upaya-upaya peningkatan kompetensi SDM antara lain dapat dilakukan melalui pelatihan dan pengembangan SDM.

Sebagai salah satu Bank yang berada di provinsi Lampung tentunya Bank Lampung KCP Natar ingin memberikan pelayanan yang terbaik di sisi nasabahnya. Kegiatan pengembangan sumberdaya manusia menjadi hal yang mutlak untuk dilakukan. Salah satu pengembangan yang diikuti oleh Bank Lampung KCP Natar yaitu pelatihan. Program pelatihan khusus ini diikuti guna membangun citra diri dan talenta yang dimiliki oleh masing-masing individu, karena dengan adanya pelatihan khusus ini dapat membangun citra Bank Lampung KCP Natar sebagai bank yang memberikan pelayanan transaksi yang baik kepada nasabah.

Sumber daya manusia pada Bank Lampung KCP Natar terkhusus pada divisi *Customer service* pada dasarnya berlatar belakang pendidikan S.Ak dan pada divisi *Teller* berlatar belakang pendidikan S.Kom. Bukan sarjana ekonomi atau pun perbankan syariah. Maka dibutuhkan pelatihan dan pengembangan agar SDM di Bank Lampung sejalan. Hal ini dilakukan untuk mengembangkan keterampilan, kemampuan, dan pengetahuan karyawan agar karyawan Bank Lampung KCP Natar dapat menjalankan tugas dengan baik sesuai tuntutan pekerjaannya.⁷

Pengembangan dan pelatihan SDM di Bank Lampung KCP Natar sendiri diberikan ke semua divisi terutama divisi *Customer Service* dan *Teller*, karena divisi tersebutlah yang berhadapan langsung dengan nasabah. Pengembangan tersebut dilakukan secara berkala sesuai ketentuan dan aturan manajemen pusat. Menurut Ibu Eka Puji Lestari sebagai *Customer Service*

⁷ Wawancara dengan Bapak Adi Jaya Utama Staf SDM dan UMUM

tujuan dari pengembangan SDM untuk meningkatkan kualitas pelayanan prima terhadap nasabah dan diharapkan mampu melayani nasabah secara maksimal.⁸

Berdasarkan uraian latar belakang masalah di atas maka peneliti melakukan penelitian dengan judul “Pengembangan Kompetensi Sumber Daya Manusia Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan (Studi Pada Bank Pembangunan Daerah Lampung Kantor Cabang Pembantu Natar Lampung Selatan)”.

B. Pertanyaan Penelitian

Berdasarkan masalah di atas, maka pertanyaan penelitian ini dapat dirumuskan sebagai berikut: “Bagaimana metode pengembangan kompetensi SDM dalam meningkatkan kualitas pelayanan di Bank Lampung KCP Natar Lampung Selatan?”

C. Tujuan dan Manfaat Penelitian

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui pengembangan kompetensi SDM terhadap kualitas pelayanan di Bank Lampung KCP Natar Lampung Selatan.

Adapun manfaat dari penelitian ini yang bisa diambil adalah sebagai berikut:

1. Secara teoritis, hasil penelitian ini diharapkan dapat menambah wawasan keilmuan mahasiswa, akademisi, dan peneliti selanjutnya terkait dengan pemikiran yang dapat memperkaya informasi dalam rangka meningkatkan

⁸ Eka Puji Lestari *Customer Service*, Bank Lampung KCP Natar, wawancara pada tanggal 17 Oktober 2019.

pengembangan kompetensi SDM dalam meningkatkan kualitas pelayanan pada Bank.

2. Secara praktis, penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat kepada Bank Lampung KCP Natar dan masyarakat pada umumnya tentang pengembangan kompetensi SDM dalam meningkatkan kualitas pelayanan di Bank Lampung KCP Natar.

D. Penelitian Relevan

Penelitian relevan berisi tentang uraian mengenai hasil penelitian terdahulu tentang persoalan yang dikaji. Penelitian mengemukakan dan menunjukkan dengan tegas bahwa masalah yang akan dibahas berbeda dengan penelitian sebelumnya. Disini peneliti menunjukkan dan mengemukakan tentang beberapa hasil penelitian itu antara lain:

Penelitian skripsi yang dilakukan oleh Andhi Witono 980910201221, Universitas Jember pada tahun 2003 dengan judul penelitian Pengaruh Kompetensi Pegawai terhadap Kualitas Pelayanan. Dalam hasil penelitian tersebut menunjukkan bahwa kompetensi pegawai berpengaruh signifikan terhadap kualitas pelayanan.⁹

Penelitian yang dilakukan oleh Nimas Ayu Ritmaratri 7101410208, Universitas Negeri Semarang pada tahun 2015 yang berjudul Pengaruh Kompetensi, Lingkungan Kerja Fisik dan Semangat Kerja terhadap Kualitas Pelayanan Pegawai Dinas Kependudukan dan Pencatatan sipil Kabupaten Magelang. Besernya pengaruh secara simultan antara kompetensi, lingkungan

⁹ Andhi Witono, *Pengaruh Kompetensi Pegawai Terhadap Kualitas Pelayanan*, (Jember: Universitas Jember, 2003), diakses pada 10 agustus 2019.

kerja fisik, dan semangat kerja terhadap kualitas pelayanan yaitu sebesar 44,4%. Sedangkan pengaruh secara parsial untuk kompetensi yaitu sebesar 7,56%, lingkungan kerja fisik sebesar 4,33%, dan semangat kerja sebesar 9 point 18%. Dalam hasil penelitian tersebut menunjukkan bahwa ada pengaruh kompetensi, lingkungan kerja fisik, dan semangat kerja terhadap kualitas pelayanan.¹⁰

Penelitian yang dilakukan oleh Ahmad Azmy dengan judul Pengembangan Kompetensi Sumber Daya Manusia Untuk Mencapai *Career Ready Profesional* di Universitas Tanri Abeng. *Jurnal Binus Business Review* Vol. 6 No. 2 Agustus 2015. Dalam hasil penelitian ini menunjukkan pengembangan kompetensi SDM perlu dilakukan dalam mencapai tujuan organisasi secara berkelanjutan. Pengembangan organisasi dan perubahan harus dilakukan beriringan dalam waktu tertentu. Peningkatan kompetensi dapat dilakukan dengan menyediakan proses transfer pengetahuan antar anggota organisasi.¹¹

Berdasarkan penelusuran pustaka yang peneliti lakukan, dapat diketahui bahwa terdapat perbedaan dengan penelitian yang peneliti lakukan sekarang. Penelitian sebelumnya menggunakan metode kuantitatif, sedangkan penelitian yang peneliti lakukan menggunakan metode kualitatif. Objek penelitiannya juga berbeda, peneliti sebelumnya terfokus pada pengaruh

¹⁰ Nimas Ayu Ritmaratri, *Pengaruh Kompetensi, Lingkungan Kerja Fisik dan Semangat Kerja Terhadap Kualitas Pelayanan Pegawai Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Magelang*, (Semarang: UNNES, 2015), diakses pada 22 September 2019.

¹¹ Ahmad Azmy, *Pengembangan Kompetensi Sumber Daya Manusia Untuk Mencapai Career Ready Profesional di Universitas Tanri Abeng*, (Jakarta: Universitas Bina Nusantara, 2015). 220.

kompetensi sedangkan penelitian yang peneliti lakukan terfokus pada pengembangan kompetensi SDM dalam meningkatkan kualitas pelayanan. Maka dapat ditegaskan bahwa penelitian ini berbeda dengan penelitian-penelitian yang sudah ada.

BAB II

LANDASAN TEORI

A. Manajemen Sumber Daya Manusia

Manajemen sumber daya manusia merupakan salah satu sumber daya yang sangat penting dan dinamis untuk menggerakkan sumber daya lainnya seperti: *money, materials, methods, machines, market, minute*, yang dikelola dalam fungsi-fungsi manajemen untuk mencapai tujuan organisasi.¹

Manajemen sumber daya manusia adalah manajemen yang memfokuskan diri memaksimalkan kemampuan karyawan atau anggotanya melalui berbagai langkah strategis dalam rangka meningkatkan kinerja karyawan menuju pengoptimalan tujuan organisasi.²

Manajemen sumber daya manusia sebagai pengakuan tentang pentingnya tenaga kerja organisasi sebagai sumber daya manusia yang sangat penting dalam memberi kontribusi bagi tujuan-tujuan organisasi, dan menggunakan beberapa fungsi kegiatan untuk memastikan bahwa SDM tersebut digunakan secara efektif dan adil bagi kepentingan individu, organisasi, dan masyarakat.³

Jadi, manajemen sumber daya manusia adalah perencanaan pengorganisasian, pelaksanaan dan pengontrolan terhadap sumber daya manusia dalam organisasi untuk mencapai tujuan secara efektif dan efisien.

¹ Faiza Nurmasita, dan Abdul Hakim, *Pengaruh Kompetensi Pegawai dan Lingkungan Kerja Terhadap Kualitas Pelayanan*, Jurnal Administrasi Publik Vol. 1 No. 6, 1221.

² Emron Edison, Imas Komariyah, dan Yohny Anwar, *Manajemen Sumber Daya Manusia*, (Bandung: Alfabeta, 2016), 10.

³ Edy Sutrisno, *Manajemen Sumber Daya Manusia*, (Jakarta: Kencana, 2009), 6.

B. Sumber Daya Manusia

Sumber daya manusia adalah kemampuan totalitas daya pikir dan daya fisik yang terdapat pada seseorang. Kualitas sumber daya manusia harus di kembangkan agar produktivitas kerja setiap individu dapat meningkat, sehingga kesejahteraan hidup dapat tercapai dengan kualitas yang dimiliki. Sumber daya manusia mampu menciptakan berbagai jenis barang dan jasa. Hasil kreativitas tersebut yang nantinya dapat menuntun seseorang menempati posisi yang sesuai pada suatu perusahaan. Sadili Samsudin berpendapat bahwa sumber daya manusia adalah orang-orang yang merancang dan menghasilkan barang atau jasa, mengawasi mutu, memasarkan produk, mengalokasikan sumber daya manusia, serta merumuskan seluruh strategi dan tujuan organisasi.⁴

Jadi, sumber daya manusia merupakan kemampuan individu dalam suatu pekerjaan yang berperan penting bagi setiap perusahaan sebagai pelaku produksi yang memiliki kreativitas, inovasi serta mampu menghadapi perkembangan dunia yang semakin modern.

C. Kompetensi Sumber Daya Manusia

1. Pengertian Kompetensi Sumber Daya Manusia

Secara harfiah, kompetensi berasal dari kata *competence* yang artinya kecakapan, kemampuan, dan wewenang. Sedangkan secara etimologi, kompetensi diartikan sebagai dimensi perilaku keahlian atau

⁴ Sadili Samsudin, *Manajemen Sumber Daya Manusia*, (Bandung: Pustaka Setia, 2006), 21.

keunggulan seorang pemimpin atau staf mempunyai keterampilan, pengetahuan, dan perilaku yang baik.⁵

Kompetensi adalah kemampuan individu untuk melaksanakan suatu pekerjaan dengan benar dan memiliki keunggulan yang didasarkan pada hal-hal yang menyangkut pengetahuan (*knowledge*), keahlian (*skill*), dan sikap (*attitude*).⁶

Kompetensi SDM menyangkut kewenangan setiap individu untuk melakukan tugas atau mengambil keputusan sesuai dengan peranannya dalam organisasi yang relevan dengan keahlian, pengetahuan, dan kemampuan yang dimiliki. Kompetensi yang dimiliki secara individu harus mampu mendukung pelaksanaan strategi organisasi dan mampu mendukung setiap perubahan yang dilakukan manajemen.⁷

Jadi, kompetensi merupakan suatu kemampuan untuk melakukan dan melaksanakan pekerjaan dengan dilandasi pengetahuan, kemampuan, dan personalia untuk mencapai sebuah tujuan organisasi.

2. Karakteristik Kompetensi Sumber Daya Manusia

Kompetensi adalah suatu kemampuan untuk melaksanakan atau melakukan suatu pekerjaan atau tugas yang dilandasi atas keterampilan dan pengetahuan serta didukung oleh sikap kerja yang dituntut oleh pekerjaan tersebut.⁸

⁵ Edi Sutrisno, *Manajemen Sumber Daya*., 202.

⁶ Emron Edison, dan Yohny Anwar, *Manajemen Sumber Daya*., 142.

⁷ Faiza Nurmasita, dan Abdul Hakim, *Pengaruh Kompetensi Pegawai*., 1222.

⁸ Wibowo, *Manajemen Kinerja*, (Jakarta: Rajawali Pers, 2017), 271.

Spencer and Spencer menjelaskan bahwa kompetensi dikategorikan ke dalam 2 (dua) bentuk yaitu, *hard competency* adalah kompetensi yang dapat diamati dan mudah dikembangkan yang terdiri dari pengetahuan (*knowledge*) dan kemampuan (*skill*), dan *soft competency* adalah kompetensi yang sulit dipahami dan sulit dikembangkan tetapi bisa dipelajari, yang terdiri dari karakteristik pribadi (*trait*), konsep diri (*selfconcept*), dan motif (*motive*). Berikut Penjelasannya:

a. Pengetahuan (*Knowledge*)

Pengetahuan adalah informasi yang dimiliki oleh seseorang dalam bidang tertentu.⁹ Pengetahuan seorang pegawai turut menentukan berhasil atau tidaknya pelaksanaan tugas yang diberikan padanya. Apabila sebuah perusahaan memiliki seorang pegawai yang mempunyai kompetensi berupa pengetahuan yang cukup maka perusahaan itu akan sangat beruntung karena pengetahuan sangat penting untuk meningkatkan efisiensi sebuah perusahaan.

b. Keterampilan (*Skill*)

Keterampilan merupakan kemampuan seseorang untuk melakukan sesuatu baik secara fisik maupun mental.¹⁰ Keterampilan lebih mengarah pada kemampuan untuk melaksanakan suatu tugas atau kegiatan. Jika seorang pegawai memiliki keterampilan yang baik dalam

⁹ Veithzal Rivai Zainal et al., *Manajemen Sumber Daya Manusia Untuk Perusahaan: Dari Teori ke Praktik*, (Jakarta: Raja Grafindo Persada, 2015), 230.

¹⁰ Muhammad Tho'in, *Kompetensi Sumber Daya Manusia Bank Syariah Berdasarkan Prinsip-Prinsip Syariah Islam*, (Jurnal Ilmiah Ekonomi Islam, Vol. 2, No. 3, 2016), 161.

perusahaannya, maka hal itu akan sangat mempermudah perusahaan dalam mencapai tujuannya.

c. Karakteristik Pribadi (*Trait*)

Trait adalah watak yang membuat orang untuk berperilaku atau bagaimana seseorang merespon sesuatu dengan cara tertentu. Misalnya, percaya diri dan kontrol diri.¹¹ Seseorang yang mempunyai kepercayaan diri yang tinggi dapat dikatakan karakter pribadinya cukup baik karena percaya diri merupakan kunci dari segala hal. Kontrol diri juga merupakan bagian dari karakteristik pribadi seseorang, bagaimana seseorang tersebut dapat tetap tenang saat berada dibawah tekanan.

d. Konsep Diri (*Self Concept*)

Konsep diri adalah sikap dan nilai-nilai yang dimiliki seseorang.¹² Seorang pegawai juga harus mempunyai sikap dan perilaku yang baik. Sikap dan perilaku yang baik juga dapat mendukung pencapaian suatu perusahaan.

e. Motif (*Motive*)

Motif adalah kebutuhan dasar atau pola pikir yang menggerakkan, mengarahkan, dan menyeleksi perilaku individu.¹³ Misalnya, seseorang memiliki motivasi berprestasi secara konsisten mengembangkan tujuan yang memberi tantangan pada dirinya dan bertanggung jawab penuh untuk mencapai tujuan tersebut.

¹¹ Edy Sutrisno, *Manajemen Sumber Daya*, 207.

¹² *Ibid.*

¹³ Veithzal Rivai Zainal et al., *Manajemen Sumber Daya*, 234.

3. Manfaat Penggunaan Kompetensi Sumber Daya Manusia

Ruky mengemukakan konsep kompetensi menjadi semakin populer dan sudah banyak digunakan oleh perusahaan-perusahaan besar dengan berbagai alasan, yaitu: ¹⁴

- a. Memperjelas standar kerja dan harapan yang ingin dicapai. Dalam hal ini, model kompetensi akan mampu menjawab dua pertanyaan mendasar yakni keterampilan, pengetahuan, dan karakteristik apa saja yang dibutuhkan dalam pekerjaan, dan perilaku apa saja yang berpengaruh langsung dengan prestasi kerja.
- b. Alat seleksi pegawai. Hal ini dapat membantu organisasi untuk memilih calon pegawai yang terbaik. Dengan kejelasan terhadap perilaku efektif yang diharapkan dari karyawan. Caranya dengan mengembangkan suatu perilaku yang dibutuhkan untuk setiap fungsi jabatan serta memfokuskan wawancara seleksi pada perilaku yang dicari.
- c. Dengan kompetensi yang diterapkan diharapkan dapat membantu memaksimalkan produktivitas yaitu memperbanyak volume atau kuantitas barang/jasa yang dihasilkan.
- d. Dasar untuk pengembangan sistem remunerasi. Model kompetensi dapat digunakan untuk mengembangkan sistem remunerasi yang akan dianggap lebih adil. Kebijakan remunerasi akan lebih terarah dengan mengaitkan sebanyak mungkin keputusan dengan satu setperilaku yang diharapkan yang ditampilkan oleh karyawan.

¹⁴ Edy Sutrisno, *Manajemen Sumber Daya.*, 208.

- e. Memudahkan adaptasi terhadap perubahan. dalam era globalisasi yang sangat cepat, sifat dari suatu pekerjaan juga sangat cepat berubah dan kebutuhan akan kemampuan baru akan terus meningkat. Model kompetensi memberikan sarana untuk menetapkan keterampilan apa saja yang dibutuhkan untuk memenuhi kebutuhan yang selalu berubah.
- f. Menyelaraskan perilaku kerja dengan nilai-nilai organisasi. Kompetensi ini merupakan cara yang paling mudah untuk mengkomunikasikan hal-hal apa saja yang harus menjadi fokus dalam unjuk usaha karyawan.

D. Pengembangan Kompetensi Sumber Daya Manusia

1. Pengertian Pengembangan Sumber Daya Manusia

Pengembangan SDM merupakan proses pembelajaran jangka panjang dengan menggunakan prosedur yang sistematis dan terorganisasi. Pengembangan SDM juga merupakan aktivitas memelihara dan meningkatkan kompetensi SDM guna mencapai efektivitas organisasi.¹⁵

Pengembangan adalah suatu usaha untuk meningkatkan kemampuan teknis, teoritis, konseptual, dan moral karyawan sesuai dengan kebutuhan pekerjaan melalui pendidikan dan pelatihan.¹⁶

Pengembangan SDM merupakan aktivitas memelihara dan meningkatkan kompetensi SDM guna mencapai efektivitas organisasi. Pengembangan SDM dapat diwujudkan melalui pengembangan karier,

¹⁵ Donni Juni Priansa, *Perencanaan dan Pengembangan SDM*, (Bandung: Alfabeta, 2016), 147.

¹⁶ Laili Nur Rahmawati, Iriani Ismail dan Mudji Kuswinarto, *Pengaruh Sumber Daya Manusia Dalam Meningkatkan Produktivitas Karyawan*, (Jurnal Studi Manajemen dan Bisnis, Vol. 1, No. 1, 2014), 44.

serta pendidikan dan pelatihan. Menurut *Flippo*, pengembangan merupakan suatu proses dari:

- a. Pelatihan untuk meningkatkan keahlian serta pengetahuan untuk melakukan pekerjaan tertentu.
- b. Pendidikan yang berkaitan dengan perluasan pengetahuan umum, dan latar belakang. Ada dua kelompok besar yang harus dilatih adalah tenaga operasional dan para manajer. Operasional training dapat dilakukan dengan cara *job training*, *apprenticeship*. Dengan tujuan agar dapat meningkatkan produktivitas, mengurangi biaya, mempertinggi moral, dan mempromosikan stabilitas dan fleksibilitas dari organisasi. Pengembangan manajer dapat dilakukan dengan cara membangun *decision skills*, dan *job knowledge*.¹⁷

Jadi, pengembangan adalah suatu proses yang dilakukan untuk memperbaiki keterampilan kerja dan kompetensi karyawan serta untuk membantu pencapaian tujuan organisasi.

2. Tujuan Pengembangan Sumber Daya Manusia

Terdapat berbagai macam tujuan pengembangan yang ingin dicapai dari pengembangan SDM, antara lain:

- a. Produktivitas Kerja

Produktivitas kerja karyawan yang tinggi dalam suatu bank dapat meningkatkan kualitas maupun kuantitas produksi. Peningkatan produktivitas tersebut, dapat dilakukan melalui pelaksanaan

¹⁷ Suwanto, dan Donni Juni Priansa, *Manajemen SDM dalam Organisasi Publik dan Bisnis*, (Bandung: Alfabeta), 105.

pengembangan karyawan. Dengan adanya pengembangan karyawan dalam suatu bank berarti adanya peningkatan kemampuan teknis, kemampuan berpikir, dan kemampuan manajerial, dapat meningkatkan produktivitas kerja karyawan.

b. Efisiensi

Pengembangan karyawan baik di level bawahan maupun level pimpinan dalam suatu bank bertujuan untuk meningkatkan efisiensi. Efisiensi bank sangatlah penting untuk meningkatkan daya saing ditengah persaingan dengan bank lain.

c. Pelayanan

Dengan adanya pengembangan karyawan, maka setiap karyawan diharapkan mampu melayani nasabah dengan lebih baik, karena tanpa pelayanan yang baik, maka suatu bank tidak akan mampu menambah jumlah nasabah. Pelayanan ini merupakan daya tarik yang sangat penting bagi peningkatan profitabilitas.

d. Moral Karyawan

Moral karyawan juga sangat penting bagi suatu bank, karena dengan moral karyawan yang baik maka setiap hasil pekerjaan sesuai dengan apa yang diinginkan. Dengan adanya pengembangan karyawan, diharapkan karyawan dapat bekerja lebih semangat dan antusias dalam menyelesaikan setiap pekerjaannya dengan hasil yang memuaskan.

e. Karier

Dengan adanya pengembangan bagi karyawan, maka kesempatan untuk meningkatkan karier itu lebih besar, dimana pendidikan, keahlian, dan keterampilan dalam menjalankan pekerjaan lebih baik dari sebelum mereka mendapat pengembangan. Dengan melihat keahlian, kemampuan serta keterampilan yang dimiliki seorang karyawan maka semua itu bisa dijadikan suatu promosi untuk mendapatkan atau menduduki suatu jabatan yang lebih tinggi dari sebelumnya.¹⁸

3. Metode Pengembangan Sumber Daya Manusia

Pendidikan dan pelatihan sering dipandang sebagai salah satu bentuk investasi organisasi di bidang pengembangan SDM. Oleh karena itu, setiap organisasi yang ingin berkembang memperhatikan pendidikan dan pelatihan pegawainya.

a. Metode Pendidikan

Pendidikan merupakan salah satu hal penting dari pengembangan SDM. Hasil pendidikan dapat dilihat dari adanya perubahan tingkah laku. Hal tersebut mengandung arti bahwa pendidikan pada hakikatnya bertujuan untuk mengubah tingkah laku. Pada dasarnya, tujuan pendidikan ialah deskripsi dari pengetahuan, sikap, tindakan, penampilan, dan sebagainya, yang diharapkan

¹⁸ Suwanto dan Donni Juni Priansa, *Manajemen SDM.*, 105-107.

memiliki sasaran pendidikan pada periode tertentu. Metode pendidikan antara lain:¹⁹

1) Metode kuliah atau ceramah

Metode ini diberikan kepada peserta dalam jumlah yang banyak dalam kelas. Metode kuliah ini merupakan suatu metode tradisional, karena hanya pelatih yang berperang aktif sedangkan peserta bersifat pasif.

2) Metode diskusi

Metode ini dilakukan dengan melatih peserta untuk berani memberikan pendapat dan rumusannya serta cara-cara bagaimana meyakinkan orang lain untuk percaya akan pendapatnya itu. Tujuan metode ini untuk mencari metode yang tepat dan baik dari berbagai pendapat yang dikemukakan oleh para peserta pengembangan tersebut.

3) Metode studi kasus

Dalam metode ini, pelatih memberikan suatu kasus kepada peserta pelatihan, kasus ini tidak disertai dengan data yang lengkap atau sengaja disembunyikan, tujuannya agar peserta terbiasa mencari data atau informasi dari luar dalam mengambil setiap keputusan dalam setiap masalah yang dihadapi.

¹⁹ Suwanto dan Donni Juni Priansa, *Manajemen SDM.*, 112-113.

4) Permainan bisnis

Permainan bisnis merupakan pelatihan yang dilakukan dengan cara menciptakan kompetisi tertentu (dalam bentuk game) untuk bersaing dalam memecahkan suatu masalah atau kasus. Permainan disusun dengan aturan-aturan tertentu yang diperoleh dari teori ekonomi atau operasi-operasi bisnis.

b. Metode Pelatihan

Metode pelatihan dipilih berdasarkan analisa kebutuhan yang berasal dari kepentingan organisasi dan kebutuhan pegawai. Pelatihan pada dasarnya dipandang sebagai penerapan kecakapan dan keterampilan pekerja, oleh karenanya pelatihan terfokus pada mempelajari bagaimana melaksanakan tugas-tugas khusus dalam waktu tertentu. Pelatihan merupakan suatu fungsi yang terus-menerus yang disesuaikan dengan ruang lingkup pekerjaan pegawai.²⁰

Beberapa metode pelatihan antara lain:²¹

1) *On the job training*

Sistem ini merupakan metode pelatihan yang paling banyak dilakukan. Sistem ini terutama memberikan tugas kepada atasan secara langsung dari karyawan yang akan dilatih, untuk melatih mereka. Cara ini mempunyai efek psikis dan psikologis kuat terhadap para karyawan yang dilatih. Metode latihan ini dibedakan dalam dua cara, yaitu: Pertama cara informal, yaitu cara pelatih

²⁰ Donni Juni Priansa, *Perencanaan dan Pengembangan...*, 155-156.

²¹ Suwanto dan Donni Juni Priansa, *Manajemen SDM.*, 114-115.

menyuruh peserta pelatihan untuk memperhatikan orang lain yang sedang mengerjakan pekerjaan, kemudian Ia disuruh untuk mempraktekannya. Kedua cara formal, yaitu supervisor menunjuk seorang karyawan senior untuk melakukan pekerjaan tersebut dan selanjutnya para peserta pelatihan melakukan pekerjaan itu sesuai dengan cara yang dilakukan oleh karyawan senior.

2) *Apprenticeship*

Sistem magang ini dipergunakan untuk pekerjaan-pekerjaan yang membutuhkan keterampilan yang relatif tinggi. Program magang ini bisa mengombinasikan antara *on the job training* dengan pengalaman, serta petunjuk-petunjuk dikelas dalam pengetahuan tertentu sesuai dengan tujuan perusahaan.

3) *Spesialist Course*

Merupakan bentuk pelatihan karyawan yang lebih mirip pendidikan dari pada pelatihan, kursus ini biasanya diadakan untuk memenuhi minat para karyawan dalam bidang pengetahuan tertentu atau diluar bidang pekerjaannya. Kursus ini biasanya dibuat *learning program*, dimana para peserta bisa belajar sendiri dan menyesuaikan kecepatan belajarnya dengan kemampuan masing-masing.

4) *Simulation*

Merupakan situasi atau kejadian yang ditampilkan semirip mungkin dengan situasi yang sebenarnya tapi hanya merupakan

tiruan saja. Simulasi merupakan suatu teknik untuk mencontoh semirip mungkin terhadap konsep sebenarnya dari pekerjaan yang dijumpai.²²

E. Kualitas Pelayanan Prima

1. Pengertian Kualitas Pelayanan Prima

Kualitas adalah keseluruhan corak dan karakteritik dari sebuah jasa yang menunjang kemampuan untuk memuaskan pelanggan baik secara langsung maupun tidak langsung.²³

Menurut Goetsh dan davis kualitas pelayanan adalah suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan.²⁴ Sedangkan menurut Krajewski, kualitas dapat ditinjau dari sudut pandang konsumen dan produsen. Jika ditinjau dari sudut pandang produsen kualitas merupakan produk yang dalam produksinya sudah memenuhi standar yang dibuat. Sedangkan jika ditinjau dari sudut pandang konsumen kualitas merupakan nilai atau kecocokan untuk digunakan. Dimana kelangsungan perusahaan tergantung pada konsumen, jika konsumen puas maka perusahaan akan diuntungkan.

Kualitas pelayanan merupakan tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas tingkat keunggulan tersebut untuk

²² R. Ati Haryati, *Analisis Pelaksanaan Program Pelatihan dan Pengembangan Karyawan (Studi Pada PT Visi Sukser Bersama Jakarta)*, Widya Cipta, Vol. 3, No. 1, Maret 2019, 93

²³ Mohamad Rizan dan Fajar andika, *Pengaruh Kualitas Produk dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan (Survei Pelanggan Suzuki, Dealer Fatmawati, Jakarta Selatan)*, (Jurnal Riset Manajemen Sains Indonesia, Vol. 2, No. 1, 2011), 137

²⁴ Donni Juni Priansa, *Manajemen Sekertaris dan Perkantoran*, (Bandung: Pustaka Setia, 2017), 134.

memenuhi kebutuhan pelanggan.²⁵ Kualitas pelayanan yang baik dan prima akan menciptakan suatu persepsi yang baik dari masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan. Persepsi baik masyarakat yang timbul kemudian tumbuh menjadi perasaan puas dari masyarakat karena telah memenuhi harapan yang diinginkan oleh masyarakat tersebut.

2. Pengertian Pelayan Prima

Pelayanan prima adalah pelayanan yang sangat baik dan melampaui harapan pelanggan, memiliki ciri khas kualitas yang meliputi kemudahan, kecepatan, ketepatan, keandalan, empati. Pelayanan prima adalah pelayanan dengan kualitas yang tinggi dan selalu mengikuti perkembangan kebutuhan pelanggan setiap saat secara konsisten dan akurat.²⁶

Pelayanan prima dapat pula diartikan sebagai kepedulian kepada pelanggan dengan memberikan layanan terbaik untuk memfasilitasi kemudahan pemenuhan kebutuhan. Keberhasilan program pelayanan prima tergantung pada penyelarasan kemampuan, sikap, penampilan, perhatian, tindakan dan tanggung jawab dalam pelaksanaannya.²⁷ Pelayanan prima juga merupakan kepedulian kepada pelanggan dengan memberikan layanan terbaik untuk memfasilitasi kemudahan pemenuhan

²⁵ Diah Pebriyanti, Lina Mahardika dan Risnawati, *Pengaruh Kompetensi dan Motivasi Kerja Terhadap Kualitas Layanan Pada KPKNL Palu*, (Jurnal Ilmu Manajemen, Vol. 3, No. 3, 2017), 258.

²⁶ A. Ratna Sari dan Luther Bela, *Pengaruh Standar Pelayanan Prima Frontliner Terhadap Kepuasan Nasabah Bank BRISyariah Makassar*, (ASSETS, Vol. 7, No. 2, 2017), 294.

²⁷ Nur Rianto Al Arif, *Dasar-dasar Pemasaran Bank Syariah*, (Bandung: Alfabeta, 2012), 214.

kebutuhan dari mewujudkan kepuasannya, agar mereka selalu royal kepada perusahaan.²⁸

Jadi, *service excellent* (pelayanan prima) adalah pelayanan yang terbaik yang diberikan kepada nasabah/calon nasabah sebagai bentuk kepedulian kepada nasabah/calon nasabah dan dapat dirasakan yang bertujuan untuk memberikan kepuasan kepada nasabah/calon nasabah.

Pelayanan pada dasarnya adalah kegiatan yang ditawarkan oleh organisasi atau perorangan kepada konsumen, yang bersifat tidak berwujud dan tidak dapat dimiliki. Adapun karakteristik tentang pelayanan agar menjadi dasar bagaimana memberikan pelayanan yang terbaik, yaitu:

- a. Pelayanan bersifat tidak dapat diraba, pelayanan sangat berlawanan sifatnya dengan barang jadi.
- b. Pelayanan itu kenyataannya terdiri dari tindakan nyata dan merupakan pengaruh yang sifatnya adalah tindakan sosial.
- c. Produksi dan konsumsi dari pelayanan tidak dapat dipisahkan secara nyata, karena pada umumnya kejadiannya bersamaan dan terjadi di tempat yang sama.²⁹

3. Tujuan dan Fungsi Pelayanan Prima

Tujuan pelayanan prima adalah memberikan pelayanan yang dapat memenuhi dan memuaskan nasabah/calon nasabah atau masyarakat serta

²⁸ Handini Khaerunnisa, *Pengaruh Pelayanan Prima Terhadap Kepuasan Nasabah*, (Jurnal Studi Akuntansi dan Bisnis, Vol. 1, No. 1, 2014), 49.

²⁹ Nur Rianto Al Arif, *Dasar-dasar Pemasaran Bank Syariah.*, 211.

memberikan fokus pelayanan kepada nasabah/calon nasabah. Pelayanan prima memiliki tujuan sebagai berikut:³⁰

- a. Untuk memberikan layanan yang bermutu tinggi kepada pelanggan.
- b. Untuk menciptakan kepercayaan kepuasan kepada pelanggan.
- c. Untuk menimbulkan keputusan dari pihak pelanggan agar segera membeli barang/jasa yang ditawarkan.
- d. Untuk menjaga agar pelanggan merasa diperhatikan segala kebutuhannya.
- e. Untuk menumbuhkan kepercayaan pelanggan terhadap barang/jasa yang ditawarkan.
- f. Untuk mempertahankan pelanggan agar tetap loyal.

Pelayanan prima juga memiliki fungsi sebagai berikut:³¹

- a. Melayani pelanggan dengan ramah, cepat, dan tepat.
- b. Menciptakan suasana agar pelanggan merasa dipentingkan.
- c. Memenangkan persaingan pasar.
- d. Menciptakan pangsa pasar yang baik terhadap produk/jasa.
- e. Memuaskan pelanggan.
- f. Memberikan keuntungan bagi perusahaan.

4. Ciri Pelayanan Prima

Untuk menjalankan pelayanan prima yang baik, maka pelayanan prima yang berkualitas memiliki beberapa ciri, diantaranya yaitu:

- a. Cepat, waktu pelayanan tidak terlalu lama

³⁰ Daryanto dan Ismanto Setyabudi, *Konsumen dan Pelayanan Prima*, (Yogyakarta: Gava Media, 2014), 1.

³¹ *Ibid.*, 2.

- b. Tepat, dilayani sesuai dengan keinginan nasabah
- c. Cermat, jangan ada yang menyimpang dari prosedur yang berlaku
- d. Cekatan, petugas harus cepat tanggap dalam pelayanan.
- e. Teliti, dapat melaksanakan tahapan-tahapan pekerjaan tanpa kesalahan.
- f. Benar, sesuai dengan aturan yang berlaku.
- g. Ramah, dalam pelayanan.
- h. Sopan, jangan tinggi hati atau sombong
- i. Simpatik, pelayanan yang menarik hati dan menyenangkan.
- j. Fleksibel, menyesuaikan dengan perilaku dan keinginan nasabah.
- k. Penuh perhatian, mengetahui keinginan dan penolakannya.
- l. Menyenangkan, jangan membuat nasabah kecewa.
- m. Memuaskan, memenuhi kebutuhan nasabah dengan cara yang terbaik.
- n. Bersih, diri dan lingkungan kerja.
- o. Sehat, kelihatan segar tidak loyo dan mengantuk.
- p. Rapih, cara berpakaian dan bekerja.
- q. Penampilan, penampilan pegawai dan bangunan kantor.
- r. Tertib, tidak serampangan dan berdasarkan skala prioritas.
- s. Aman, melindungi kepentingan nasabah.
- t. Canggih, menggunakan peralatan pendukung pelayanan.³²

5. Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kualitas Pelayanan

Menurut Berry dan Zeithaml menyatakan bahwa ada Lima kriteria pokok kualitas pelayanan yaitu sebagai berikut:

³²Nur Rianto Al Arif, *Dasar-Dasar Pemasaran Bank Syariah.*, 227-228.

- a. Bentuk fisik (Tangibles), yaitu kemampuan perusahaan dalam menunjukkan eksistensinya pada pelanggan. Penampilan dan kemampuan sarana dan prasarana fisik perusahaan dan lingkungan sekitarnya.
- b. Keandalan (Reliability), yaitu kemampuan perusahaan untuk memberikan pelayanan sesuai dengan yang dijanjikan.
- c. Ketanggapan (Responsiveness), yaitu kemampuan perusahaan untuk menolong pelanggan dan ketersediaan untuk melayani nasabah dengan baik.
- d. Jaminan (assurance), yaitu kemampuan pegawai perusahaan untuk menumbuhkan rasa percaya pada nasabah.
- e. Empaty (*Empathy*) yaitu memberikan perhatian yang tulus dan bersifat individual yang diberikan kepada para nasabah dengan berupa memahami keinginan nasabah.³³

Melihat beberapa uraian tersebut maka faktor-faktor yang berpengaruh dalam kualitas layanan yang diberikan sebuah perusahaan adalah mengenai bagaimana Bentuk fisik, Keandalan, Ketanggapan, Jaminan, Empaty dalam memberikan layanan kepada nasabah sehingga nasabah merasa puas atas layanan yang diberikan.

Menurut Kotler, sebagaimana dikutip oleh Tjiptono, terdapat empat metode untuk mengukur kepuasan pelanggan, yaitu sebagai berikut.

³³Fretty Welta, "Pengaruh Kualitas Layanan dan Kepercayaan Terhadap Loyalitas Nasabah Pada Baitul Maal Wat Tamwil", dalam Jurnal I-Economic Vol 3, No 2, Desember 2017, 132

- a. Sistem keluhan dan saran, artinya setiap perusahaan yang berorientasi pada pelanggan perlu memberikan kesempatan seluas-luasnya bagi para pelanggannya untuk menyampaikan saran, pendapat, dan keluhan mereka.
- b. Survei kepuasan pelanggan, artinya kepuasan pelanggan dilakukan dengan menggunakan metode survei, baik melalui pos, telepon, maupun wawancara pribadi.
- c. *Ghost shopping*, artinya metode ini dilaksanakan dengan cara mempekerjakan beberapa orang (*Ghost shopper*) untuk berperan atau bersikap sebagai pelanggan/pembeli potensial produk perusahaan dan pesaing. Kemudian *Ghost shopper* menyampaikan temuan-temuan mengenai kekuatan dan kelemahan produk perusahaan dan pesaing berdasarkan pengalaman mereka dalam pembelian produk-produk tersebut.
- d. *Lost customer analysis*, artinya perusahaan menghubungi para pelanggannya yang telah berhenti membeli atau yang telah beralih pemasok dan diharapkan diperoleh informasi penyebab terjadinya hal tersebut.³⁴

Pengukuran tingkat kepuasan pelanggan bertujuan untuk mengetahui seberapa besar tingkat pelayanan yang telah kita berikan yang dirasakan oleh pelanggan sebagai penerima jasa layanan.

³⁴ Ni Nyoman Yuliarmi dan Putu Riyasa, " *Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Pelanggan Terhadap Pelayanan Pdam Kota Denpasar*", dalam jurnal *Ekonomi Fakultas Ekonomi Universitas Udayana*, (Denpasar: Buletin Studi Ekonomi), Volume 12 Nomor 1, 2015, 15

F. Kualitas Pelayanan dalam Pandangan Islam³⁵

Menurut Kartajaya & Sula mengelompokkan beberapa nilai-nilai islami yang patut dilakukan perbankan syariah dalam memberikan pelayanan yaitu:

1. Profesional (Fathanaah)

Profesionalitas adalah melaksanakan pekerjaan dengan semaksimal mungkin dan penuh rasa tanggung jawab. Sifat tersebut sudah dijelaskan didalam Al-Qur'an surat Al-Isra ayat 84. Pada surat Al-Isra ayat 84 tersebut bermakna, jika seseorang yang bekerja dengan baik sesuai dengan profesinya serta tidak melalaikan akhirat dalam menjalankan tugasnya maka Allah SWT akan memberi pahala yang besar kepada orang yang lebih benar jalannya.

2. Kesopanan (Tabligh)

Tabligh yaitu komunikatif, seseorang yang mempunyai sifat sopan akan menyampaikan berita dengan keramahan dan tutur kata yang baik. Kesopanan yang dimaksud merupakan pelayanan yang sesuai dan telah dijabarkan didalam Al-Qur'an surat At-Thaha ayat 44. Surat Thaha ayat 44 mempunyai makna apabila melayani seseorang hendaklah bersikap lemah lembut dan tidak bersifat angkuh dan sombong dalam berbicara agar hal yang ingin disampaikan dapat mengenai sasaran sehingga orang yang dilayani akan merasa puas.

³⁵ Ahmad Ajib Ridlwan dan Zulfikri Charis Darmawan, *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Perbankan Syariah*, (Al-Tijary Jurnal Ekonomi dan Bisnis Islam, Vol. 3, No. 2, 2018), 110-111

3. Jujur (Sidik)

Jujur adalah kesesuaian antara ucapan dan perbuatan atau antara berita yang disampaikan dan kenyataan. Dengan bersifat jujur tidak hanya berdampak pada persepsi pelanggan tetapi juga image perusahaan yang nantinya akan timbul kepercayaan konsumen.

4. Amanah

Amanah berarti segala hal yang dapat dipertanggung jawabkan kepada seseorang baik perkataan maupun pekerjaan. Allah telah berfirman dalam surat An-Nisa ayat 58. Ayat diatas berisi anjuran kepada setiap insan bahwa pentingnya untuk menyampaikan amanat kepada orang yang berhak menerimanya. Amanat dapat diaplikasikan dalam bentuk pelayanan yang optimal dan ihsan, termasuk apapun yang berhubungan dengan pelayanan bagi nasabah.

G. Hubungan Kompetensi Terhadap Kualitas Pelayanan

Peran kompetensi dalam meningkatkan kualitas pelayanan mempunyai hubungan yang kuat dengan peningkatan kompetensi yang dimiliki seorang karyawan. Kompetensi sumber daya manusia seperti pengetahuan kemampuan merupakan modal utama bagi karyawan untuk mencapai tujuan dan harapan yang dikehendaki. Lembaga akan dapat membantu merealisasikan tujuan tersebut jika karyawan tersebut memiliki kualitas yang baik.³⁶

Manajemen sumber daya manusia yang baik ditunjukkan kepada peningkatan kontribusi yang dapat diberikan oleh pekerja dalam suatu

³⁶ Nursin Wakono dan Raihana Kaplale, *Hubungan Kompetensi Sumber Daya Manusia Terhadap Kinerja Karyawan Pada PT. Sumber Daya Wahana Di Kecamatan Seram Utara Kabupaten Maluku Tengah*, (Jurnal Agribisnis, Vol. 1, No. 3, 2013), 65-66.

lembaga kearah tercapainya tujuan perusahaan. Setiap individu pada dasarnya mempunyai rencana untuk meningkatkan taraf hidupnya melalui pendidikan, keterampilan, dan disiplin yang tinggi. Manusia dapat mengubah dirinya untuk lebih baik. Semakin tinggi tingkat kompetensinya maka semakin baik juga kualitas pelayanan berdasarkan kinerjanya.

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Jenis dan Sifat Penelitian

1. Jenis Penelitian

Penelitian yang digunakan adalah penelitian lapangan. Menurut Abdurrahman Fathoni penelitian lapangan yaitu suatu penelitian yang dilakukan dilapangan atau dilokasi penelitian, suatu tempat yang dipilih sebagai tepat untuk menyelidiki gejala objektif sebagai terjadi dilokasi tersebut, yang dilakukan juga untuk penyusunan laporan ilmiah.¹

Dalam penelitian ini dikatakan sebagai penelitian lapangan karena peneliti akan memperoleh informasi dari objek yang akan diteliti langsung dari kehidupan nyata yang ada dilapangan yaitu nasabah dan karyawan Bank Lampung KCP Natar.

2. Sifat Penelitian

Penelitian ini bersifat deskriptif kualitatif, yaitu data yang bukan berbentuk angka atau nominal tertentu, tetapi lebih sering berbentuk kalimat pertanyaan, uraian, deskripsi, yang mengandung suatu makna dan nilai tertentu yang diperoleh melalui instrumen penggalan data khas kualitatif seperti wawancara, observasi, analisis dokumen dan sebagainya.²

¹Abdurrahmat Fathoni, *Metodologi Penelitian dan Teknik Penyusunan Skripsi*, (Jakarta: Rineka Cipta, 2005)., 96.

² Haris Herdiansyah, *Wawancara Observasi dan Focus Group Instrumen Penggalan Data Kualitatif*, (Jakarta: Rajawali Pers, 2013)., 10.

Dalam penelitian ini menggunakan deskriptif kualitatif dengan maksud untuk memberikan data yang seteliti mungkin mengenai keadaan yang sesuai dengan penelitian ini. Hasil dari penelitian ini bukan berupa data secara statistik ataupun nominal kuantifikasi, melainkan deskriptif hasil temuan dilapangan tentang pengembangan kompetensi SDM dalam meningkatkan kualitas pelayanana.

B. Sumber Data

Sumber data adalah dari mana data diperoleh. Dalam penelitian ini, menggunakan dua sumber data yang berkaitan dengan pokok permasalahan yang hendak diungkapkan, yaitu sumber data primer dan sumber data sekunder. Oleh karena itu sumber data dibagi menjadi dua, sebagai berikut:

1. Sumber Data Primer

Sumber data primer adalah sumber data yang langsung memberikan data kepada pengumpul data.³ Dalam penelitian ini, yang menjadi sumber data primer adalah Bapak Adi Jaya Utama selaku Analis SDM, Ibu Purnama Pandiangan selaku SPV Oprasional, Ibu Eka Puji Lestari selaku *Customer Service*, Ibu Winda Febriana selaku *Teller*, dan nasabah Bank Lampung KCP Natar.

Adapun cara untuk menentukan sampel nasabah menggunakan sampling *insidental* yaitu teknik penentuan sampel berdasarkan kebetulan, yaitu siapa saja yang secara kebetulan/insidental bertemu dengan peneliti

³ Sugiyono, *Metode Penelitian Manajemen* (Bandung: Alfabeta, 2016), 223.

dapat digunakan sebagai sampel.⁴ Peneliti membatasi pengambilan sampel nasabah yaitu maksimal 5 nasabah.

2. Sumber Data Sekunder

Sumber data sekunder adalah sumber data kedua sesudah sumber data primer. Sumber data sekunder dihasilkan secara tidak langsung, oleh karena itu sumber data sekunder diharapkan dapat berperan membantu mengungkap data yang diharapkan.⁵ Data sekunder diperoleh melalui dokumentasi yang bersumber dari tulisan-tulisan yang telah diterbitkan, dokumen dan lain-lain. Buku juga dapat di golongkan sebagai data sekunder yang peneliti gunakan berasal dari buku-buku yang membahas tentang Manajemen Kinerja dari Wibowo, Perencanaan dan Pengembangan SDM dari Donni Juni Priansa, Manajemen Sumber Daya Manusia dari Edi Sutrisno, Dasar-Dasar Pemasaran Bank Syariah dari Nur Rianto Al Arif, Konsumen dan Pelayanan Prima dari Daryanto, serta buku-buku Manajemen lainnya, dan dokumen-dokumen yang berkaitan dengan objek pembahasan.

C. Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data merupakan cara yang digunakan dalam proses pengumpulan data yang berkaitan dengan sumber data yang dihasilkan pada saat penelitian. Adapun teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah:

⁴ Sugiyono, *Metode Penelitian Manajemen*, 156.

⁵ *Ibid.*, 129.

1. Interview/Wawancara

Esterberg mendefinisikan wawancara adalah merupakan pertemuan antara dua orang untuk bertukar informasi dan ide melalui tanya jawab, sehingga dapat dikonstruksikan makna dalam suatu topik tertentu.⁶ Interview atau wawancara dibedakan menjadi dua macam, yaitu responden dan informan. Responden adalah sumber data primer, data tentang dirinya sendiri sebagai objek sasaran penelitian, sedangkan informan ialah sumber data sekunder, data tentang pihak lain tentang responden.⁷

Peneliti melakukan wawancara dengan Bapak Adi Jaya Utama selaku Analis SDM, Ibu Purnama Pandiangan selaku SPV Operasional, Ibu Eka Puji Lestari selaku *Customer Service*, Ibu Winda Febriana selaku *Teller*, dan nasabah Bank Lampung KCP Natar.

2. Dokumentasi

Dokumen merupakan catatan peristiwa yang sudah berlalu. Dokumen bisa berbentuk tulisan, gambar, atau karya-karya monumental dari seseorang. Dokumen yang berbentuk tulisan misalnya catatan harian, sejarah kehidupan (*life histories*), cerita, biografi, peraturan, kebijakan. Dokumen yang berbentuk gambar, misalnya foto, gambar hidup, sketsa dan lain-lain. Dokumen yang berbentuk karya misalnya karya seni, yang dapat berupa gambar, patung, film dan lain-lain. Studi dokumen

316. ⁶Sugiyono, *Metode Penelitian Kombinasi (Mixed Methodes)*, (Bandung: Alfabeta, 2017),.

⁷Abdurrahmat Fathoni, *Metodologi Penelitian.*, 105.

merupakan pelengkap dari penggunaan metode observasi dan wawancara dalam penelitian kualitatif.⁸

Guna mendapatkan deskripsi yang lengkap dari objek yang diteliti, dipergunakan alat pengumpul data berupa dokumentasi sarana pengumpulan data terutama ditunjukkan kepada dokumentasi Bank Lampung KCP Natar yang termasuk kategori dokumen lain seperti sejarah Bank Lampung, Visi dan Misi Bank Lampung, struktur organisasi Bank Lampung KCP Natar, dan produk Bank Lampung KCP Natar.

D. Teknik Analisis Data

Penelitian ini menggunakan metode analisa kualitatif. Menurut Lexy J. Moleong, analisa kualitatif adalah upaya yang dilakukan dengan jalan bekerja dengan data, mengorganisasikan data, memilah-milahnya, mencari dan menemukan pola, menentukan apa yang penting dan apa yang dipelajari dan memutuskan apa yang diceritakan kepada orang lain.⁹

Penelitian ini menggunakan cara berfikir bersifat induktif, yaitu suatu analisis yang berdasarkan data yang diperoleh, seperti fakta-fakta yang khusus dan konkrit dari fakta dan peristiwa tersebut ditarik keimpulan.

Berdasarkan keterangan tersebut di atas, maka dalam menganalisis data, peneliti menggunakan data yang telah diperoleh dari sumber data primer dan sekunder. Kemudian data tersebut dianalisis dengan menggunakan cara berfikir induktif yang menyangkut dari informasi tentang pengembangan kompetensi SDM dalam meningkatkan kualitas pelayanan

⁸ Sugiyono, *Metode Penelitian.*, 396.

⁹ Lexy J. Moleong, *Metodologi Penelitian Kualitatif*, (Bandung: PT Remaja Rosdakarya, 2009), 248

BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Gambaran Singkat Bank Lampung KCP Natar

1. Sejarah Bank Lampung

Bank Lampung (PT. Bank Pembangunan Daerah Lampung) yang resmi beroperasi tanggal 31 Januari 1996 berdasarkan izin usaha Menteri Usaha Bank Sentral No. Kep. 66/UBS/1965 dan berlandaskan Peraturan Daerah No. 8/PERDA/II/DPRD/73 didirikan dengan maksud membantu dan mendorong pertumbuhan perekonomian dan pembangunan daerah di segala bidang dan sebagai salah satu sumber pendapatan daerah dalam rangka meningkatkan taraf hidup rakyat.¹

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

Sejalan dengan perkembangan kegiatan perekonomian dan perbankan, guna meningkatkan permodalan bank, daya saing, perluasan produk dan usaha bank serta dalam rangka memberi kesempatan pada masyarakat untuk ikut berpartisipasi dalam pemilikan saham, dengan tahap

¹<http://banklampung.co.id/>, Profil Bank Lampung KCP Natar, diakses pada 07 Januari 2020.

memperhatikan fungsinya sebagai Bank Umum dan pemegang Kas Daerah.

2. Visi dan Misi Bank Lampung

Sebuah perusahaan pastilah memiliki visi dan misi untuk memajukan perusahaannya, dalam hal ini Bank Lampung juga memiliki visi dan misi yaitu: ²

a. Visi Bank Lampung

Menjadi Bank Terkemuka dan Terpercaya

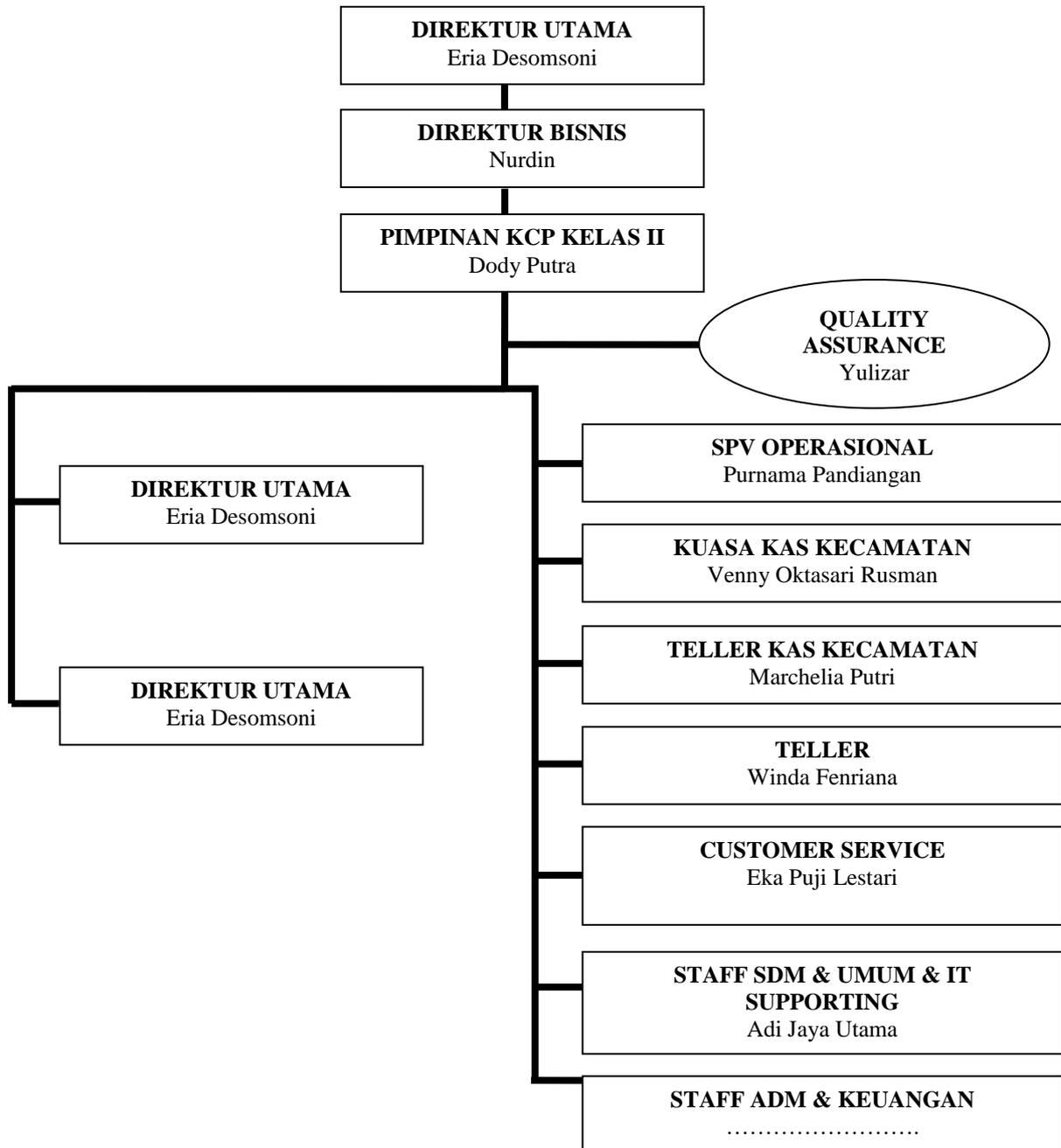
b. Misi Bank Lampung

- 1) Memenuhi kebutuhan Masyarakat akan jasa Perbankan.
- 2) Tersedianya Sumber Daya Manusia yang berkualitas dengan memiliki kompetensi tinggi.
- 3) Memiliki struktur permodalan yang kuat.
- 4) Pengembangan Infrastruktur Informasi Teknologi.
- 5) Meningkatkan kualitas pelayanan dan Corporate Image di masyarakat.
- 6) Melakukan kerjasama strategis antar bank dan lembaga lainnya.

²*Ibid.*

3. Struktur Organisasi Bank Lampung KCP Natar

Gambar 4.1
Struktur Organisasi Bank Lampung KCP Natar



4. Deskripsi Pekerjaan Karyawan

a. *Customer Service*

Bertanggungjawab membantu pelaksanaan tanggungjawab utama Penyelia Nasabah dalam Melayani pembukaan/ penutup/ perpanjang/ perubahan rekening nasabah. Melayani permintaan kartu ATM dan informasi perbankan, memasarkan produk dan jasa Bank, menyelesaikan komplain nasabah. Tugas Utama *Customer Service* antara lain:³

- 1) Melaksanakan Standar Layanan *Customer Service*.
- 2) Melaksanakan pemasaran produk dan jasa Bank kepada nasabah/ calon nasabah.
- 3) Melaksanakan pembukaan/penutupan rekening tabungan, dan giro.
- 4) Melaksanakan perpanjangan dan pembatalan dan penutupan rekening deposito.
- 5) Melaksanakan permintan buku cek dan bilyet giro.
- 6) Melaksanakan penggantian buku tabungan.
- 7) Melaksanakan pelayanan permintaan kartu ATM.
- 8) Melaksanakan pelayanan permintaan surat keterangan Bank.
- 9) Melaksanakan pelayanan permintaan informasi perbankan.
- 10) Melaksanakan penanganan komplain nasabah.
- 11) Melaksanakan pengelolaan daftar hitam (black list) dari BI.

³ SOP PT. Bank Pembangunan Daerah Lampung

- 12) Melaksanakan Rencana Kinerja (KPI, Target & Inisiatif),
Customer Service.
- 13) Melaksanakan implementasi dan tinjau ulang pengendalian risiko dan kepatuhan, pada setiap kegiatan operasional *Customer Service*.
- 14) Menindaklanjuti temuan-temuan audit yang terkait dengan
Customer Service.
- 15) Melaksanakan administrasi dan pelaporan yang menjadi tugas
Customer Service.
- 16) Menjaga keamanan Rahasia Bank, Surat Berharga, file & arsip serta *Password*.
- 17) Meninjau ulang eektivitas pencapaian tujuan jabatan dan efesiensi pelaksanaan seluruh tanggungjawab *Customer Service*, serta menentukan dan melakukan upaya perbaikan dan peningkatannya.
- 18) Melaksanakan tugas-tugas khusus dari Direksi pemimpin Cabang.

b. Teller

Bertanggungjawab memabntu pelaksanaan tanggungjawab utama Penyelia Pelayanan Nasabah dalam melayani transaksi tunai dan non tunai. Tugas Utama Teller antara lain: ⁴

- 1) Melaksanakan pengambilan modal kerja harian dan penyelia Teller.

⁴ SOP PT. Bank Pembangunan Daerah Lampung

- 2) Melayani transaksi-transaksi tunai.
- 3) Melayani pembelian dan penjualan valuta asing.
- 4) Mengelola persediaan fisik Bank notes dan memperbaharui buku register stok Bank notes.
- 5) Menerapkan Standar Layanan Teller.
- 6) Melayani transaksi pemindah bukuan dan kliring.
- 7) Melayani transaksi kas eksternal/payment point sesuai perjanjian kerjasama.
- 8) Melakukan penyerahan fisik uang, fisik warkat/voucher dan laporan rekapitulasi transaksi harian kepada Penyelia Teller.
- 9) Melakukan cross selling produk-produk Bank.
- 10) Melaksanakan Rencana Kinerja (KPI, Target & Inisiatif), Teller.
- 11) Melaksanakan implementasi dan tinjau ulang pengendalian risiko dan kepatuhan, pada setiap kegiatan operasional Teller.
- 12) Menindaklanjuti temuan-temuan audit yang terkait dengan Teller.
- 13) Melaksanakan administrasi dan pelaporan yang menjadi tugas Teller.
- 14) Menjaga keamanan Rahasia Bank, Surat Berharga, file & arsip serta *Password*.
- 15) Memeriksa ulang efektivitas pencapaian tujuan jabatan dan efisiensi pelaksanaan seluruh tanggungjawab utama Teller, serta menentukan dan melakukan upaya perbaikan dan peningkatannya.

16) Melaksanakan tugas-tugas khusus dari Direksi dan Pemimpin Cabang.

5. Produk-produk Bank Lampung KCP Natar

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

1) Tabungan Bank Lampung

Tabungan adalah simpanan dari pihak ketiga yang penarikannya hanya dapat dilakukan menurut syarat-syarat tertentu yang disepakati, tetapi tidak dapat ditarik dengan cek, bilyet giro dan atau alat lain yang dapat dipersamakan dengan itu. Pada Bank Lampung, produk tabungan dibagi lagi menjadi beberapa produk, yakni sebagai berikut:

- a) Tabungan Sigermas (Simpanan Generasi Masa Depan Sejahtera)
- b) Tabungan Simpeda (Simpanan Pembangunan Daerah)
- c) Tabunganku
- d) Tabungan SIMPEL (Simpanan Pelajar)

2) Giro Bank Lampung

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

- a) Giro Kas Daerah (KASDA)
 - b) Giro Swasta
 - c) Giro Dinas
- 3) Deposit Bank Lampung

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

b. Pinjaman (Kredit atau Pembiayaan)

Kredit adalah kemampuan untuk melaksanakan suatu pembelian atau mengadakan suatu pinjaman dengan suatu janji, pembayaran akan dilaksanakan pada jangka waktu yang telah disepakati. Pada Bank Lampung kredit terdapat macam, yakni:

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

- 5) KUR (Kredit Usaha Rakyat), kredit ini merupakan pinjaman bagi usaha perorangan.

B. Pengembangan Kompetensi Sumber Daya Manusia dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Bank Lampung KCP Natar

1. Kualitas Pelayanan Bank Lampung KCP Natar

Kualitas pelayanan terhadap nasabah merupakan hal pokok yang tidak boleh diabaikan bagi Bank Lampung KCP Natar. Pelayanan merupakan hal yang paling pokok dalam perbankan. Pelayanan yang baik kepada nasabah merupakan aspek strategis dalam memenangkan persaingan dan mempertaruhkan citra baik dimata masyarakat luas.

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

Adapun Kualitas pelayanan yang dilakukan Bank Lampung KCP Natar dalam SOP pelayanan adalah sebagai berikut: ⁵

⁵ SOP, PT Bank Pembangunan Daerah Lampung

a. Standar layanan *Teller*

1) Sikap *Teller*

- a) Duduk dan berdiri dengan tegak, tidak bersandar pada dinding atau sandaran kursi.
- b) Saat berhadapan dengan nasabah, berdiri dan condongkan tubuh ke muka atau ke arah nasabah, tunjukkan perhatian, profesionalisme dan keramahan, sapa nasabah sesuai waktu gunakan suara yang ramah dan enak didengar.
- c) Tunjukkan sikap antusias dalam membantu, lakukan kontak mata dengan keramahan. Panggil dengan sebutan Bapak/Ibu, jika sudah anda kenal panggil dengan sebutan nama.
- d) Tidak membeda-bedakan nasabah. Layani sesuai nomor antrian dengan tetap memperhatikan hal khusus (seperti orang tua/cacat/ hamil)
- e) Minta maaf untuk sebab khusus (seperti komputer *offline*)
- f) Akhiri layanan dengan mengucapkan terimakasih

2) Skill *Teller*

- a) Lakukan dengan sopan saat mengecek kebenaran pengisian data pada slip transaksi untuk mencegah kesalahan.
- b) Lakukan perhitungan uang di depan nasabah baik menggunakan mesin maupun secara manual. Pastikan nasabah dapat melihat dengan jelas saat perhitungan dilakukan.

- c) Lakukan konfirmasi jumlah uang dan jenis transaksi, selalu berbicara dengan sopan dan ramah untuk meminta dan menginformasikan sesuatu. Mintalah nasabah untuk mengecek kembali jumlah uang yang diambil.
 - d) Apabila terdapat keluhan nasabah hadapi dengan tenang, sabar dan tidak terpancing emosi serta berkonsentrasi memberikan solusi yang tepat, meminta maaf atas ketidak nyamanan yang dialami nasabah.
 - e) Beri rasa empati utuk menunjukkan bahwa anda mengerti perasaan nasabah.
 - f) Tanyakan kronologi kejadian yang dialami dan mencari alternatif solisi yang dapat ditawarkan.
 - g) Berikan jalan keluar saat itu juga secara jelas dan rinci.
 - h) Bila masalah diluar kewenangan *Teller*, minta bantuan kepada atasan langsung.
- 3) Penampilan *Teller*
- a) Menggunakan pakaian seragam sesuai dengan ketentuan yang berlaku.
 - b) Pakaian harus bersih, rapi, dan wangi.
 - c) *ID Card* selalu dipasang di dada sebelah kiri.
 - d) Sepatu yang digunakan harus formal berwarna gelap.
 - e) Rambut/hijap harus rapih

4) Perlengkapan *Teller*

- a) Tersedia alat tulis
- b) Perlengkapan kerja (pena, klip, stapler, remover, karet/ban uang, lem, spons, slip transaksi, amplop, kalkulator, validasi, lampu *UV*, mesin hitung uang)
- c) Pastikan kondisi *counter* rapih dan bersih.
- d) Tersedia papan nama petugas.
- e) Papan pengumuman atau pemberitahuan lainnya.

5) Kedisiplinan *Teller*

- a) Hari dan jam kerja sesuai ketentuan yang berlaku.
- b) Siap di *counter* 10 menit sebelum jam layanan.
- c) Istirahat makan siang bergiliran.
- d) Tidak melakukan hal yang merugikan bank
- e) Harus menepati apa yang dijanjikan dan diucapkan.

b. Standar Layanan *Customer Service*

1) Sikap *Customer Service*

- a) Duduk dan berdiri dengan tegak tidak bersandar pada dinding dan sandaran kursi.
- b) Saat berhadapan dengan nasabah condongkan tubuh kearah nasabah.
- c) Saat memberikan petunjuk tempat gunakan seluruh jari. Untuk memberi petunjuk formulir gunakan pena sebagai alat tunjuk.

- d) Saat berbicara gunakan suara yang enak didengar, jelas dan mudah dimengerti.
 - e) Tunjukkan sikap perhatian, profesional dan keramahan pada saat menerima nasabah.
 - f) Tunjukkan sikap antusias dalam membantu nasabah.
 - g) Menyambut nasabah dengan berdiri, mengucapkan salam sambil menanyakan apa yang dapat dibantu.
 - h) Memperkenalkan diri dan jangan lupa untuk melakukan kontak mata dan senyum hangat.
 - i) Menyapa nasabah sesuai waktu.
 - j) Mempersilahkan nasabah duduk di seberang meja dengan menggerakkan seluruh jari tangan kanan ke arah kursi.
 - k) Gunakan suara yang ramah dan enak di dengar.
 - l) Panggil nasabah dengan sebutan Bapak/Ibu, kecuali pada nasabah yang sudah dikenal panggil dengan nama.
 - m) Ucapkan terimakasih dengan tulus dan sopan, lakukan dengan kontak mata dan senyum.
- 2) *Skill Customer Service*
- a) Kemampuan menawarkan produk dan layanan Bank.
 - b) Tanyakan dan gali informasi dan kebutuhan nasabah agar dapat menawarkan rekening apa yang sesuai dengan kebutuhan nasabah
 - c) Menguasai produk/layanan yang ditawarkan serta sistem dan prosedurnya dengan baik.

- d) Ketika terdapat keluhan nasabah hadapi dengan tenang, tidak terpancing emosi serta berkonsentrasi memberikan solusi.

3) Penampilan *Customer Service*

- a) Menggunakan seragam sesuai ketentuan.
- b) Pakaian harus rapih bersih, tidak terkena noda.
- c) *ID Card* selalu dipasang di dada sebelah kiri
- d) Rambut/hijab harus rapih.
- e) Sepatu yang digunakan harus formal dan bersih.
- f) Riasan wajah minimal menggunakan bedak dan lipstik.

4) Perlengkapan kerja *Customer Service*

- a) Kondisi meja harus rapi dan bersih.
- b) Tersedia alat tulis untuk nasabah.
- c) Tersedia papan nama *Customer Service* yang bertugas.
- d) Tersedia slip transaksi, formulir, brosur produk, materai, alamat cabang dan ATM Bank Lampung, kalkulator, memo, buku alamat dan kalender.
- e) Posisi meja dan kursi nasabah yang nyaman dan mudah terlihat oleh nasabah.

5) Kedisiplinan *Customer Service*

- a) Siap bertugas di meja kerja 10 menit sebelum jam layanan.
- b) Istirahat makan siang secara bergantian.
- c) Tidak melakukan hal yang merugikan Bank dan nasabah.

Berdasarkan hasil wawancara kepada Ibu Winda Febriana selaku *Teller* Bank Lampung KCP Natar bahwasanya sebagai seorang *Teller*

haruslah bersikap sopan saat melayani, memberi senyum dan menyapa saat menerima nasabah di meja *counter*. Kepada seorang nasabah harus selalu memberikan rasa empati dan semangat saat melayani. Berbicara dengan bahasa yang jelas dan mudah dimengerti oleh nasabah.⁶

Sebagai *Customer Service* dalam melaksanakan tugasnya haruslah memahami tugas yang sedang dijalani terutama pada pelayanan terhadap nasabah. Seorang *Customer Service* haruslah memberikan pelayanan yang sesuai dengan kebutuhan dan keinginan nasabahnya.

Berdasarkan hasil wawancara peneliti dengan Ibu Eka Puji Lestari selaku *Customer Service* Bank Lampung KCP Natar bahwa *Customer Service* haruslah berpenampilan rapih dan bersih, harus memiliki rasa percaya diri yang tinggi, ramah dan sopan terhadap nasabah, memberi senyum dan sapaan dengan hangat, memiliki semangat yang tinggi dalam melayani, menggunakan bahasa yang baik dan mudah dimengerti oleh nasabah serta dituntut untuk memahami produk-produk yang akan ditawarkan kepada nasabah.⁷

Pelayanan prima adalah suatu pola layanan terbaik yang mengutamakan kepedulian terhadap pelanggan/nasabah. Menurut Ibu Purnama Pandiangan SPV Operasioal dalam meningkatkan kualitas pelayanan terhadap nasabah seorang pegawai dituntut untuk memberikan

⁶ Winda Febriana (*Teller*), Bank Lampung KCP Natar, wawancara pada tanggal 13 Juni 2022

⁷ Eka Puji Lestari (*Customer Service*), Bank Lampung KCP Natar, wawancara pada tanggal 13 Juni 2022

pelayanan yang prima dan berstandar SOP kepada nasabah.⁸ Agar pelayanan yang diberikan akan berkualitas jika setiap pegawai menerapkan dasar-dasar pelayanan. antara lain:

- a. Berpakaian, berpenampilan rapih dan bersih.
- b. Percaya diri, bersikap akrab dan penuh dengan senyuman.
- c. Menyapa dengan lembut dan berusaha menyambut nama jika mengenal nasabah.
- d. Bersikap tenang, sopan, hormat serta tekun mendengarkan setiap pembicaraan.
- e. Berbicara dengan bahasa yang baik dan benar.
- f. Bergairah dalam melayani nasabah dan tunjukan kemampuan.
- g. Jangan menyela memotong pembicaraan.
- h. Apabila tidak sanggup menangani permasalahan yang ada, maka harus meminta bantuan.
- i. Apabila belum dapat melayani, beritahukan kepada nasabah kapan akan di layani.

Adapun hasil penilaian nasabah terhadap pelayanan yang diberikan oleh Bank Lampung KCP Natar adalah sebagai berikut :

Wawancara dengan salah satu nasabah yaitu Ibu Wahyuni, beliau mengatakan bahwa beliau merasa puas pelayanan yang diberikan *cusromer service* dan *teller* kareana mereka memberikan pelayanan yang sopan dan ramah. Ibu Wahyuni sudah cukup puas terhadap pelayanan

⁸ Purnama Pandiangan (SPV Operasional), Bank Lampung KCP Natar, wawancara pada tanggal 17 Februari 2020.

yang diberikan kepada nasabah tetapi hal yang merasa tidak nyaman adalah antrian yang banyak, karena pelayanan Bank Lampung KCP Natar ini petugas *teller* nya hanya satu orang, sehingga untuk pelayanannya sendiri harus menunggu antrian yang lumayan banyak.⁹

Wawancara dengan Ibu Wiwik, beliau mengatakan bahwa pelayanan Bank Lampung KCP Natar memuaskan, salah satunya pada petugas *customer service* yang melayaninya dengan sangat ramah, sopan, berwawasan luas dan membuat beliau nyaman saat akan melakukan transaksi deposito.¹⁰

Wawancara dengan Ibu Ani, beliau mengatakan bahwa pelayanan yang diberikan cukup memuaskan. Dalam memberikan pelayanan karyawan bersikap ramah, sopan, bersahabat, peduli, proaktif, dan cepat tanggap. Namun antrian yang ramai dan panjang sangat disayangkan karena tidak terdapat kursi tunggu untuk nasabah sehingga nasabah menunggu antrian dengan berdiri.¹¹

Wawancara dengan Bapak Joko, beliau mengatakan bahwa pelayanan yang diberikan cukup baik, cepat dalam melayani nasabah, ketika mengutarakan keluhan karena kegagalan transaksi ATM sangat dibantu untuk menyelesaikan masalah dilayani dengan ramah dan sopan.¹²

⁹ Wahyuni (nasabah), Bank Lampung KCP Natar, wawancara pada 03 Februari 2020

¹⁰ Wiwik (nasabah), Bank Lampung KCP Natar, wawancara pada 03 Februari 2020

¹¹ Ani (nasabah), Bank Lampung KCP Natar, wawancara pada 03 Februari 2020

¹² Joko (nasabah), Bank Lampung KCP Natar, wawancara pada 13 Juni 2022

Wawancara dengan Ibu Rahayu, beliau mengatakan bahwa pelayanannya cukup memuaskan karyawan berpenampilan rapih dan serasi. Mempersilahkan dengan ramah penuh senyum dan sopan. Memberikan informasi yang cukup mudah dipahami dengan bahasa yang mudah dimengerti.¹³

Berdasarkan hasil wawancara dengan Ibu Purnama Pandiangan SPV Oprasional bahwasanya pelayanan yang diterapkan Bank Lampung KCP Natar sudah memenuhi standart pelayanan yang telah ditetapkan dengan SOP Bank Lampung, seperti contohnya dalam fisik seperti tempat duduk yang nyaman, mesin ATM dan toilet yang bersih. Dalam bentuk pelayanan nonfisik seperti melayani secara sopan ramah penuh senyum dan menyapa nasabah yang akan bertransaksi.¹⁴

2. Pengembangan Kompetensi SDM Bank Lampung KCP Natar

Karyawan merupakan aset yang sangat penting bagi setiap organisasi. Maka dari itu setiap karyawan harus dipelihara dan ditingkatkan kualitasnya. Sehingga pelaksanaan pengembangan kompetensi sumber daya manusia Bank Lampung KCP Natar dilakukan secara berkala sesuai dengan aturan dan kebijakan manajemen pusat.

Menurut wawancara dengan Bapak Adi Jaya Utama Staf SDM dan Umum beliau mengatakan bahwa kegiatan pengembangan sumberdaya manusia adalah suatu proses bagaimana manajemen mendapatkan pengalaman, keahlian dan sikap untuk meraih sukses dalam

¹³ Rahayu (nasabah), Bank Lampung KCP Natar, wawancara pada 13 Juni 2022

¹⁴ Purnama pandiangan (SVP Oprasional, Bank Lampung KCP Natar, wawancara pada 13 Juni 2022

organisasi, sehingga kegiatan pengembangan ditujukan membantu karyawan untuk dapat menangani tanggungjawabnya di masa mendatang. Inovasi juga perlu dilakukan yaitu dengan senantiasa mengembangkan gagasan baru dan penyempurnaan berkelanjutan yang memberi nilai tambah bagi Bank. Bank Lampung KCP Natar mengadakan kegiatan pengembangan yang dilakukan sesuai dengan kebutuhan Bank. Kegiatan tersebut merupakan proses mengajarkan pengetahuan dan keahlian tertentu agar sikap karyawan semakin terampil dan mampu melaksanakan tanggung jawab dengan baik.¹⁵

Pengembangan yang dilakukan oleh Bank Lampung Natar dapat membantu sumber daya manusianya bertambah ilmu dan kemampuan dalam menyelesaikan pekerjaan. Pengembangan merupakan suatu program yang dapat membantu para karyawan dalam mengembangkan dan meningkatkan kemampuannya dalam dunia kerja.

Pelaksanaan pengembangan dan pelatihan SDM di Bank Lampung KCP Natar sendiri diberikan ke semua divisi terutama divisi *Customer Service* dan *Teller*. Menurut Ibu Eka Puji Lestari sebagai *Customer Service* tujuan dari pengembangan SDM untuk meningkatkan kualitas pelayanan prima terhadap nasabah/ calon nasabah dan untuk menghindari tindakan fraud bagi karyawan.¹⁶

¹⁵ Adi Jaya Utama (Staf SDM dan UMUM), Bank Lampung KCP Natar, wawancara pada 03 Februari 2020

¹⁶ Eka Puji Lestari (*Customer Service*), Bank Lampung KCP Natar, wawancara pada tanggal 03 Februari 2020.

Pengembangan sumberdaya manusia di Bank Lampung KCP Natar penting dilakukan demi terciptanya tenaga profesional yang mampu memberikan pelayanan terbaiknya pada nasabah, semata demi meningkatnya jumlah nasabah yang melakukan transaksi keuangan.

Sumberdaya manusia yang berkualitas sangat diperlukan guna meningkatkan mutu pelayanannya. Berikut data sumberdaya manusia yang bekerja di Bank Lampung KCP Natar.

Tabel 4.1
Karyawan Bank Lampung KCP Natar

No	Jabatan	Nama
1	Direktur Utama	Eria Desomsoni
2	Direktur Bisnis	Nurdin
3	Pimpinan KCP Kelas II	Dody Putra
4	<i>Quality Assurance</i>	Yulizar
5	SPV Operasional	Purama Pandiagan
6	Kuasa Kas Kecamatan	Venny Oktasari Rusman
7	Teller Kas Kecamatan	Marhella Putri
8	<i>Teller</i>	Winda Febriana
9	<i>Customer Service</i>	Eka Puji Lestari Andre Pramata
10	Staff SDM dan Umum dan IT Suporting	Adi Jaya Utama
11	Staff ADM Kredit	Yulia Hanafah Ira Rosita
12	Staff ADM dan Keuangan	-
13	<i>Funding Officer</i>	Goestalona Susanty
14	<i>Account Officer</i>	Alvin Radiatama Putra Endi Yulian

Dengan perbedaan jabatan, serta keahlian, dan pengalaman yang dimiliki oleh masing-masing sumberdaya manusia, menyebabkan perbedaan tingkat produktivitas. Maka dari itu, untuk meningkatkan produktivitas dan *profesionalisme* karyawan, diperlukan program pengembangan sumberdaya manusia yang dilakukan secara berkala dan

berkesinambungan, agar dapat memberikan pelayanan yang memuaskan nasabah. Dengan demikian bank perlu memiliki petunjuk pelaksanaan operasional yang baik, serta petugas yang terdidik yang dapat melaksanakan sistem dan prosedur operasional tersebut secara tepat.

Dalam rangka pelaksanaan fungsi pelayanan dan penyelesaian pengaduan konsumen dan pertimbangan aspek manajemen resiko, maka bank wajib melakukan pelatihan bagi karyawan, terutama yang berhadapan langsung dengan konsumen (*frontliner*), wajib mendapatkan pelatihan secara berkala, dan wajib mendapatkan pelatihan sebelum penempatan.

Menurut Bapak Adi Jaya Utama Staf SDM dan Umum kegiatan pengembangan sumberdaya manusia menjadihal yang mutlak untuk dilakukan. Salah satu pengembangan yang diikuti oleh Bank Lampung KCP Natar yaitu pelatihan. Program pelatihan khusus ini diikuti guna membangun citra diri dan talenta yang dimiliki oleh masing-masing individu, karena dengan adanya pelatihan khusus ini dapat membangun citra Bank Lampung KCP Natar sebagai bank yang memberikan pelayanan transaksi keuangan kepada nasabah.¹⁷

Berikut data karyawan Bank Lampung KCP Natar yang mengikuti program Pelatihan pada tahun 2016.

¹⁷ Adi Jaya Utama (Staf SDM dan UMUM), Bank Lampung KCP Natar, wawancara pada 03 Februari 2020

Tabel 4.2
Program Pelatihan Bank Lampung KCP Natar Tahun 2016

No	Peserta	Materi
1	Adi Jaya Utama Winda Febriana	<i>In House Training General Banking</i> Pegawai Dan Calon Pegawai Pt Bank Lampung
2	Adi Jaya Utama Winda Febriana	Pembekalan Sertifikasi Kredit Level I (Batch II)
3	Adi Jaya Utama Winda Febriana	Pembekalan Sertifikasi Kredit Level I (Batch III)
4	Adi Jaya Utama	Sosialisasi Sop Perpajakan
5	Adi Jaya Utama	<i>Refreshment Core Banking System -</i> Modul Akuntansi dan Umum
6	Adi Jaya Utama	Sosialisasi Modul Absensidan Modul Payroll Pada AplikasiHris
7	Eka Puji Lestari	PelatihanPelayananPegawai
8	Winda Febriana Santi	Pembekalan <i>Internal</i> Bagi Calon Pegawai PT Bank Lampung
9	Winda Febriana Santi	<i>In House Training: Penerapan Program</i> Apu Ppt Pada Karyawan/Ti PT. Bank Lampung
10	Purnama Pandiangan	Sosialisasi Budaya Sadar Risiko Bagi Pegawai PT. Bank Lampung
11	Purnama Pandiangan	Pembekalan Sertifikasi Manajemen Risiko Level 1
12	Purnama Pandiangan	Sosialisasi Pajak Daerah Lainnya (Simpatda) Dan Pbb-P2
13	Santi	Penggunaan Magnetik INK <i>Character</i> <i>Recognition (MICR)</i>
14	Santi	Sosialisasi & Pelatihan <i>Mobile Banking</i> Bank Lampung
15	Santi	<i>In House Training: Service Excellence</i> <i>For Fronliner</i>
16	Santi	Sosialisasi & Post Tes Dengan Materi Sms & <i>Mobile Banking</i> , Sk Tarif, Pembuatan Kode Billing Mpn G2, Modul Penerimaan Negara (Pajak), Sop Bi- RtgsDn Daftar Hitam Nasional (Dhn)
17	Santi	Pelatihan Pelayanan Pegawai

Berikut data karyawan Bank Lampung KCP Natar yang mengikuti program Pelatihan pada tahun 2017:

Tabel 4.3
Program Pelatihan Bank Lampung KCP Natar Tahun 2017

No	Peserta	Materi
1	Adi Jaya Utama	Sosialisasi: "Aplikasi HRIS, Pengisian Data Absensi & Payroll, serta BPJS Ketenagakerjaan tentang Jaminan Kecelakaan Kerja
2	Adi Jaya Utama	Pelatihan Tentang Perubahan Susunan Rekening Akuntansi (<i>Chart Of Account / COA</i>)
3	Adi Jaya Utama	Sosialisasi Ketentuan Peraturan OJK tentang Pelaporan SLIK & Petunjuk Pengisian di <i>Core Banking System</i>
4	Adi Jaya Utama	Pelatihan Perhitungan Pajak Penghasilan Pasal 21 Tahunan Tahun Pajak 2017
5	Eka Puji Lestari Winda Febriana	Sosialisasi Ketentuan Bilyet Giro Baru, Penyaluran Dana BSPS, SLA BI RTGS, Penatausahaan Penolakan <i>Cek / BG Over The Counter</i> , Pengelolaan Daftar Hitam Lokal
4	Eka Puji Lestari Santi Winda Febriana	<i>Program Beauty Class</i>
5	Eka Puji Lestari	Workshop Layanan Dalam Rangka Menghadapi MRI Tahun 2017-2018 Dan Sosialisasi Pengaduan Nasabah Batch II & III
6	Eka Puji Lestari Winda Febriana Santi	In House Training: Service Excellent For Teller
7	Winda Febriana	Sosialisasi Kebijakan Strategi Anti Fraud Tahap 1 Tahun 2017
8	Winda Febriana	Sosialisasi Penerimaan Negara Akhir Tahun Anggaran 2017, Implementasi Penyesuaian <i>Generic Model Simple / Simple IB</i> dan Kantor Pengelola Daftar Hitam Nasional
9	Santi	Sosialisasi Ketentuan Bilyet Giro Baru, Penyaluran Dana BSPS, SLA BI RTGS, Penatausahaan Penolakan <i>Cek / BG Over</i>
10	Santi	Sosialisasi <i>Internal Unit Kerja UKK APU PPT Triwulan I</i>
11	Eka Puji Lestari Santi	Sosialisasi dan Pelatihan Akses-KTP (KTP Elektronik) PT. Bank Lampung
12	Santi	Elektronik pada Nasabah Produk Dana, SP2D

No	Peserta	Materi
		Elektronik, Pembayaran Ganti Kerugian Program Asuransi Sipanda serta Penarikan dan Penutupan Tabungan Berasuransi Sipanda, Pembuatan Kode Billing
13	Eka Puji Lestari	Sosialisasi SOP / PTO: Pengelolaan Rekening Terindikasi Penipuan, Budaya Kepatuhan Bidang Pelayanan dan Profil Risiko
14	Winda Febriana	Sosialisasi Surat Perjanjian Kerja Waktu Tertentu (SKPWT) kepada Pegawai Trainee PT. Bank Pembangunan Daerah Lampung Tahun 2017
15	Winda Febriana	Sosialisasi Penerimaan Negara Akhir Tahun Anggaran 2017, Implementasi Penyesuaian Generic Model Simple / Simple IB dan Kantor Pengelola Daftar Hitam Nasional
16	Winda Febriana	Solusi Terbaik Dalam Tata cara Pengisian Spt Tahunan. Spt Masa Pph Spt Masa Ppn/Ppnbm Di Era Baru Pelaksanaan Hak Dan Kewajiban Perpajakan Di Indonesia Menyongsong UU Perpajakan 2008
17	Winda Febriana	Refreshment Penginputan Data Nasabah Tabungan, Giro, Deposito & Kredit Yang Berdampak Pada LBU

Dari data tersebut dapat diketahui bahwa kegiatan pengembangan sumberdaya manusia yang dilakukan oleh Bank Lampung KCP Natar berupa pelatihan dan pendidikan telah sesuai dengan SOP (Standar Operasional Prosedur) Bank Lampung KCP Natar dan juga sesuai dengan POJK NO.1 /TH. 2013–SEOJK No.2 /SEOJK.07/2014. Melalui pelatihan yang diikuti, karyawan memperoleh ilmu dan dapat mengaplikasikannya. Sehingga diharapkan melalui pelatihan ini, karyawan benar-benar dapat mengembangkan potensi yang ada dalam diri masing-masing.

3. Pengembangan Kompetensi SDM dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan

Upaya peningkatan sumber daya manusia adalah usaha yang di tempuh Bank Lampung KCP Natar untuk menjadikan sumber daya manusia yang berkualitas, baik dalam pekerjaan maupun diluar dari pekerjaan. Upaya yang ditempuh Bank Lampung KCP Natar dalam meningkatkan sumber daya manusia yaitu pengadaan pengembangan karyawan.

Menurut Bapak Adi Jaya Utama Pengembangan adalah suatu cara yang dilakukan oleh perusahaan dalam meningkatkan keahlian, pengetahuan dan sikap dalam rangka meningkatkan kinerja saat ini dan masa yang akan datang dengan memperhatikan tugas dan kewajiban yang dihadapi sekarang. Dengan demikian dapat dilihat bahwa tujuan dari pengembangan adalah untuk membantu seorang karyawan dalam mengembangkan keahlian dan kemampuannya ketika menerapkan kesegala bidang pekerjaan dan dapat meningkatkan kinerja mereka.¹⁸

Pengembangan yang dilakukan Bank Lampung KCP Natar untuk meningkatkan kualitas pelayanan adalah pelatihan keahlian. Pelatihan keahlian yang dilakukan meliputi *service excellent*, analisa pembiayaan, penyusunan SOP, dan akunting. Pelatihan ini biasanya diikuti oleh semua karyawan Bank Lampung Natar.

¹⁸ Adi Jaya Utama (*staf SDM dan Umum*), Bank Lampung KCP Natar, wawancara pada tanggal 17 Februari 2020.

Berdasarkan wawancara kepada Ibu Eka Puji Lestari sebagai *Customer Service* Bank Lampung KCP Natar pernah menjalani beberapa pelatihan seperti: ¹⁹

a. Sosialisasi dan pelatihan akses e-KTP PT. Bank Lampung

Materi yang diberikan dalam pelatihan ini adalah mengenai NIK yang tertera pada KTP apakah sudah terdaftar pada disdukcapil karena berguna untuk proses verifikasi data identitas nasabah. Metode yang digunakan dalam pelatihan ini adalah metode simulasi dilakukan dengan menggunakan alat atau sistem tiruan yang dibuat sesuai kondisi yang sebenarnya.

b. *Service Excellence*

Pelayanan prima merupakan inti dari pekerjaan *Customer Service* karena divisi inilah yang paling banyak memberikan pelayanan tentang produk ataupun jasa yang ada pada perusahaan. Adapun metode yang digunakan dalam pelatihan tersebut adalah bermain peran seperti bermain tanpa naskah.

c. Forum group diskusi *customer service* tentang pelayanan kartu ATM

Dalam pelatihan *customer service* mendapatkan pengetahuan pembaharuan teknologi yang terdapat pada kartu ATM, bagaimana penggunaannya, cara mengatasi masalah apabila terdapat kendala pada kartu ATM. Metode yang digunakan dalam pelatihan ini

¹⁹ Eka Puji Lestari (*Customer Service*), Bank Lampung KCP Natar, wawancara pada tanggal 13 Juni 2022

menggunakan simulasi dengan menggunakan sistim dan alat tiruan yang dibuat berdasarkan kondisi yang sebenarnya.

Menurut beliau dengan adanya program pelatihan tersebut beliau dapat meningkatkan kualitas dan pengetahuan dalam kinerja pelayanan terhadap nasabah Bank Lampung Natar.

Berdasarkan wawancara kepada Ibu Winda Febriana selaku *teller* Bank Lampung KCP Natar pengembangan dan pelatihan yang sudah pernah dijalannya seperti:²⁰

a. Penerapan Program APU PPT

Pelatihan Anti Pencucian Uang dan Pencegahan Pendanaan Terorisme (APU PPT). Pelatihan tersebut wajib diadakan setiap bank karena telah ditetapkan oleh OJK dalam UU No. 8 Tahun 2010 tentang Pencegahan dan Pemberantasan Tindak Pidana Pencucian Uang dan UU No. 9 Tahun 2013 tentang Pencegahan dan Pemberantasan Tindak Pidana Pendanaan Terorisme.²¹ Pelatihan ini dilakukan guna meningkatkan kesadaran dan pemahaman karyawan pentingnya kebijakan Anti Pencucian Uang dan Pencegahan Pendanaan Terorisme. Apabila Bank menemukan nama dan informasi nasabah yang termasuk dalam daftar Terorisme yang diberikan oleh BI, maka nasabah tersebut wajib dilaporkan kedalam laporan transaksi keuangan mencurigakan. Metode yang digunakan dalam

²⁰ Winda Febriana (*Teller*), Bank Lampung KCP Natar, wawancara pada tanggal 03 Februari 2020.

²¹ <https://www.ojk.go.id/apu-ppt/id>

pelatihan ini adalah metode studi kasus yaitu pengambilan keputusan dan penyelesaian masalah.

b. Workshop layanan dalam rangka menghadapi MRI (*Marketing Research Indonesia*)

Marketing Research Indonesia merupakan lembaga yang merangking pelayanan dari semua Bank yang ada di Indonesia. Sehingga Bank harus selalu mengevaluasi kualitas pelayanan yang diterapkan kepada nasabah. Metode yang digunakan dalam pelatihan ini adalah bermain peran, peserta pelatihan ditugaskan untuk memerankannya, *customer service* akan bertindak seperti sedang melayani nasabah kemudian dilihat apakah sudah sesuai dengan SOP yang berlaku.

Menurut beliau dengan diadakan pelatihan ini tentunya untuk meningkatkan keterampilan dan keahlian dalam melaksanakan tugas atau pekerjaan secara memuaskan.

Menurut Bapak Adi Jaya Utama selaku Staf SDM dan Umum di Bank Lampung Natar metode pelatihan dan pengembangan kompetensi SDM yang dilakukan adalah metode :²²

a. Simulasi

Merupakan metode dengan menggunakan alat atau sistem tiruan, sehingga karyawan dapat dapat merealisasikan seperti dalam keadaan yang sebenarnya. Seperti pada pelayanan prima dengan

²² Adi Jaya Utama (*staf SDM dan Umum*), Bank Lampung KCP Natar, wawancara pada tanggal 17 Februari 2020.

seolah-olah sedang melayani nasabah dengan menerapkan senyum, sapa, salam.

b. Bermain Peran

Seperti bermain tanpa naskah peserta pelatihan ditugaskan untuk peran dan memerankannya. Paling berguna untuk pelatihan keterampilan. Seperti contohnya seolah-olah karyawan sedang melayani nasabah apakah sudah sesuai dengan SOP Bank Lampung.

c. Rotasi Pekerjaan

Karyawan berpindah dari satu jenis pekerjaan ke jenis pekerjaan yang lain. Hal ini merupakan cara yang dilakukan untuk mengembangkan kompetensi karyawan. Dengan merotasi pekerjaan karyawan dalam jangka waktu tertentu diharapkan karyawan dapat memahami pelaksanaan berbagai tugas agar mereka memperoleh pengetahuan dan keterampilan yang luas mengenai berbagai jabatan pekerjaan dan bagian operasional serta pengelolaan Bank Lampung Natar. Seperti ibu Winda Febriana yang sebelumnya bertugas sebagai *customer service* kemudian beliau bertugas sebagai *Teller*.

d. Pembekalan (*Coaching*)

Coaching yakni teknik pengembangan yang dilakukan Bank Lampung Natar melalui pembekalan kepada karyawan yang baru. Karyawan tersebut praktik langsung dengan orang yang sudah berpengalaman. Dengan *coaching* karyawan akan mendapat intruksi

dari karyawan yang lebih senior dan diharapkan dapat menciptakan hubungan kerjasama yang baik antar karyawan dan atasan.²³

Menurut Ibu Purnama Pandiangan selaku SPV Oprasional pengembangan SDM yang dilakukan Bank Lampung Natar untuk menambah keterampilan, pengetahuan, dan kemampuan sehingga lebih efektif dalam pencapaian sasaran-sasaran program kerja atau tujuan perusahaan yang selalu ditetapkan. Setelah memperoleh pelatihan, secara otomatis perusahaan akan memiliki karyawan yang profesional berkompeten serta memiliki motivasi yang tinggi dalam bekerja sehingga kinerja akan semakin meningkat.²⁴

Adapun jenis pelatihan yang dijalani divisi *Customer Servis* dan *Teller* yaitu antara lain:

a. Pelatihan Skill

Pelatihan skill adalah pelatihan yang dilakukan untuk melihat kekurangan karyawan. Sehingga pihak Bank dapat mengetahui kekurang apa saja yang dimiliki oleh karyawan. Sebagai contoh dari pelatihan skill adalah *service excellence*.

b. Pelatihan Ulang

Pelatihan ulang merupakan pelatihan yang diberikan sesuai dengan tuntutan keadaan yang berubah-ubah sesuai dengan perkembangan teknologi dan ketentuan manajemen. Sebagai contoh

²³ Adi Jaya Utama (*staf SDM dan Umum*), Bank Lampung KCP Natar, wawancara pada tanggal 17 Februari 2020..

²⁴ Purnama Pandiangan (SPV Oprasional), Bank Lampung KCP Natar, wawancara pada 13 Juni 2022

pelatihan ulang yaitu tentang pelatihan e-KTP untuk mengetahui apakah KTP nasabah sudah terdaftar pada disdukcapil.

Adapun hasil yang didapat dari program pelatihan dan pengembangan SDM terhadap divisi *customer service* dan *teller* yaitu:

- a. Setelah mengikuti pelatihan e-KTP *customer service* dapat dengan mudah dan menghemat waktu dalam penginputan data nasabah.
- b. Hasil dari pelatihan *service excellence* dapat melayani nasabah dengan ramah sopan, tegas dan teliti. Sehingga nasabah merasa puas dengan pelayanan yang diberikan.
- c. Hasil setelah mengikuti pelatihan APU PTT adalah dapat mengetahui rekening yang dicurigai sebagai tindakan pencucian uang dan aksi terorisme.

Wawancara dengan Ibu Purnama Pandiagan selaku SPV Operasional mengatakan bahwa program pelatihan berpengaruh pada kualitas pelayanan *customer service* dan *teller* kepada nasabah, karena pelayanan yang tentu saja akan memiliki citra yang baik di mata nasabah, tidak hanya pelatihan berupa pelayanan saja, tetapi karyawan bagian pelayanan juga di berikan pelatihan berupa kompetensi, kompeten dibidangnya dan senantiasa mengembangkan diri, sehingga menghasilkan kinerja terbaik dan memberikan nilai tambah bagi bank maupun seluruh insan Bank Lampung KCP Natar bekerja cerdas, tuntas, dan bertanggungjawab. Ibu Purnama Pandiagan selaku SPV Operasioanl, beliau mengatakan bahwa program pengembangan sumberdaya manusia

yang dilakukan oleh bank sangat penting dan dapat berdampak pada kepribadian karyawan. Penerapan pola pelayanan terhadap nasabah berawal dari keteladanan. Mulai dari diri sendiri menjadi suritauladan dalam berperilaku yang mencerminkan nilai-nilai budaya kerja Bank Lampung KCP Natar dan pihak-pihak yang terkait, dengan cara menjadi contoh dalam perilaku baik dan benar serta memotivasi penerapan nilai-nilai budaya kerja.²⁵

Berdasarkan wawancara yang peneliti lakukan, peneliti dapat memperoleh hasil bahwa betapa pentingnya pengembangan sumberdaya manusia bagi instansi, terutama perbankan untuk dapat meningkatkan mutu pelayanan terhadap nasabah, maka sudah tidak dapat dipungkiri lagi bahwa program pengembangan harus dilakukan guna menarik minat nasabah dan menambah wawasan serta keterampilan yang lebih baik lagi bagi para karyawan..

Terbukti bahwa berbagai program pengembangan yang diikuti karyawan di Bank Lampung KCP Natar seperti halnya pelatihan, seminar internal, dan lain sebagainya dapat menambah wawasan, meningkatkan produktivitas, kedisiplinan, profesionalisme, keahlian, kemampuan, baik secara konseptual maupun teknis serta keterampilan karyawan dalam meningkatkan mutu pelayanannya. Juga dapat berdampak pada kepribadian, seperti semakin terampil dalam menjelaskan produk kepada nasabah, namun tetap memiliki kepribadian yang terpuji, melayani

²⁵ Purnama Pandiangan (SPV Oprasional), Bank Lampung KCP Natar, wawancara pada tanggal 13 Juni 2022.

dengan sepenuh hati, bertanggungjawab, dan sopan. Sehingga membuat nasabah merasa nyaman untuk bertransaksi.

Pelatihan sangat berpengaruh bagi sumberdaya manusia karena dengan adanya pelatihan tersebut sumberdaya manusianya akan terdorong untuk dapat meningkatkan produktivitas kerjanya. Jika hal tersebut dilakukan maka akan membuat nasabah semakin tertarik, sehingga makin banyak nasabah yang akan melakukan transaksi dengan bank. Nasabah menjadi tujuan utama dilakukannya pengembangan kualitas pelayanan Bank. Sebab apabila nasabah merasa senang dan puas atas pelayanan Bank, maka hal tersebut akan berdampak positif bagi bank itu sendiri. Salah satunya adalah meningkatkan citra bank di mata masyarakat dan berakibat pada meningkatnya profitabilitas bank.

Bedasarkan wawancara dengan nasabah pada Bank Lampung Natar lebih banyak nasabah yang merasa puas dengan pelayanan yang diberikan, meskipun masih ada nasabah yang merasa kurang puas dengan pelayanan yang diberikan oleh karyawan. Maka dalam meningkatkan kualitas pelayanan yang dilakukan Bank Lampung KCP Natar sudah cukup baik berdasarkan banyaknya nasabah yang merasa puas setelah diadakannya pelatihan dan pengembangan tersebut.

BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian, maka dapat dirumuskan kesimpulan bahwa pelaksanaan pelatihan dan pengembangan SDM divisi *customer service* dan *Teller* di Bank Lampung KCP Natar bahwa pelatihan diadakan secara berkala dengan tujuan dapat memuaskan nasabah/ calon nasabah dengan cara memberikan pelayanan berkualitas tinggi. Adapun pelatihan dan pengembangan SDM yang dilaksanakan di Bank Lampung KCP Natar antara lain, pelatihan *service excellence* atau pelayanan prima yang bertujuan untuk memberikan pelayanan yang terbaik kepada nasabah/ calon nasabah dan sosialisasi dan pelatihan akses e-KTP yang bertujuan untuk mengetahui apakah NIK nasabah/ calon nasabah sudah terdaftar di DISDUKCAPIL.

Pelatihan sangat berpengaruh bagi sumberdaya manusia karena dengan adanya pelatihan tersebut sumberdaya manusianya akan terdorong untuk dapat meningkatkan produktivitas kerjanya. Jika hal tersebut dilakukan maka akan membuat nasabah semakin tertarik, sehingga makin banyak nasabah yang akan melakukan transaksi dengan bank. Nasabah menjadi tujuan utama dilakukannya pengembangan kualitas pelayanan Bank. Sebab apabila nasabah merasa senang dan puas atas pelayanan Bank, maka hal tersebut akan berdampak positif bagi bank itu sendiri. Salah satunya adalah

meningkatkan citra bank di mata masyarakat dan berakibat pada meningkatnya profitabilitas bank.

B. Saran

Berdasarkan dari kesimpulan dan hasil analisa, ada beberapa saran yang peneliti kemukakan antara lain:

1. Agar pihak Bank hendaknya terus memberikan pelatihan kepada karyawan agar pengetahuan karyawan mengenai lembaga keuangan semakin meningkat sehingga pegawai dapat mencapai tujuan perusahaan dengan mudah.
2. Agar pihak Bank dapat senantiasa mempertahankan dan meningkatkan kedisiplinan kinerja karyawan yang sudah ada serta perlunya penambahan karyawan sehingga para karyawan lebih mudah dalam melakukan pekerjaan dan juga agar tetap bisa mempertahankan mutu pelayanan kepada nasabah.

DAFTAR PUSTAKA

- Al Arif, Nur Rianto. *Dasar-dasar Pemasaran Bank Syariah*. Bandung: Alfabeta, 2012.
- Aribowo, Agus, dkk. *Manajemen Sumber Daya Manusia. Kompensasi Tidak Langsung dan Lingkungan Kerja Fisik*. Yogyakarta: Andi, 2018.
- Azmy, Ahmad. *Pengembangan Kompetensi Sumber Daya Manusia Untuk Mencapai Career Ready Profesional di Universitas Tanri Abeng*. Jakarta: Universitas Bina Nusantara, 2015.
- Daryanto dan Ismanto Setyabudi. *Konsumen dan Pelayanan Prima*. Yogyakarta: Gava Media, 2014.
- Edison, Emron, dkk. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Bandung: Alfabeta, 2016.
- Fathoni, Abdurrahmat. *Metodologi Penelitian dan Teknik Penyusunan Skripsi*. Jakarta: Rineka Cipta, 2005.
- Herdiansyah, Haris. *Wawancara Observasi dan Focus Group Instrumen Penggalan Data Kualitatif*. Jakarta: Rajawali Pers, 2013.
- Khaerunnisa, Handini. *Pengaruh Pelayanan Prima Terhadap Kepuasan Nasabah*. *Jurnal Studi Akuntansi dan Bisnis*. Vol. 1. No. 1, 2014.
- Moleong, Lexy J. *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung: PT Remaja Rosdakarya, 2009.
- Nurmasita, Faiza dan Abdul Hakim. *Pengaruh Kompetensi Pegawai dan Lingkungan Kerja Terhadap Kualitas Pelayanan*. *Jurnal Administrasi Publik* Vol. 1 No. 6.
- Pebriyanti, Diah, dkk. *Pengaruh Kompetensi dan Motivasi Kerja Terhadap Kualitas Layanan Pada KPKNL Palu*. *Jurnal Ilmu Manajemen*. Vol. 3. No. 3, 2017.
- Priansa, Donni Juni. *Manajemen Sekertaris dan Perkantoran Terampil dan Profesional*. Bandung: CV Pustaka Setia, 2017.
- Priansa, Donni Juni. *Perencanaan dan Pengembangan SDM*. Bandung: Alfabeta, 2016.
- Putra, Rizky Pratama dan Sri Herianingrum. *Pengaruh Kualitas Pelayanan Islam Terhadap Kepuasan dan Loyalitas Nasabah Bank BRI Syariah Surabaya*. *JESTT*. Vol. 1. No. 9, 2014.

- Rahmawati, Laili Nur, dkk. *Pengaruh Sumber Daya Manusia Dalam Meningkatkan Produktivitas Karyawan*. Jurnal Studi Manajemen dan Bisnis. Vol. 1. No. 1, 2014.
- Ritmaratri, Nimas Ayu. *Pengaruh Kompetensi. Lingkungan Kerja Fisik dan Semangat Kerja Terhadap Kualitas Pelayanan Pegawai Dinas kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Magelang*. Semarang: UNNES, 2015. diakses pada 22 September 2019.
- Rivai, Veithzal Zainal et al. *Manajemen Sumber Daya Manusia Untuk Perusahaan: Dari Teori ke Praktik*. Jakarta: Raja Grafindo Persada, 2015.
- Rizan, Mohamad dan Fajar andika. *Pengaruh Kualitas Produk dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Survei Pelanggan Suzuki Dealer Fatmawati. Jakarta Selatan*. Jurnal Riset Manajemen Sains Indonesia. Vol. 2. No. 1, 2011.
- Samsudin, Sadili. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Bandung: Pustaka Setia, 2006.
- Sari, A. Ratna dan Luther Bela. *Pengaruh Standar Pelayanan Prima Frontliner Terhadap Kepuasan Nasabah Bank BRISyariah Makassar*. ASSETS. Vol. 7. No. 2, 2017.
- Sugiyono. *Metode Penelitian Kombinasi Mixed Methodes*. Bandung: Alfabeta, 2017.
- _____. *Metode Penelitian Manajemen*. Bandung: Alfabeta, 2016.
- Sutrisno, Edy. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Kencana, 2009.
- Suwanto dan Donni Juni Priansa. *Manajemen SDM dalam Organisasi Publik dan Bisnis*. Bandung: Alfabeta.
- Tho'in, Muhammad. *Kompetensi Sumber Daya Manusia Bank Syariah Berdasarkan Prinsip-Prinsip Syariat Islam*. Jurnal Ilmiah Ekonomi Islam. Vol. 2. No. 3, 2016.
- Wakono, Nursin dan Raihana Kaplale. *Hubungan Kompetensi Sumber Daya Manusia Terhadap Kinerja Karyawan Pada PT. Sumber Daya Wahana Di Kecamatan Seram Utara Kabupaten Maluku Tengah*. Jurnal Agribisnis. Vol. 1. No. 3, 2013.
- Wibowo. *Manajemen Kinerja*. Jakarta: Rajawali Pers, 2017.
- Witono, Andhi. *Pengaruh Kompetensi Pegawai Terhadap Kualitas Pelayanan*. Jember: Universitas Jember, 2003. diakses pada 10 agustus 2019.
- <http://banklampung.co.id/Profil Bank Lampung KCP Natar>.

LAMPIRAN-LAMPIRAN



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

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

Nomor : 0374/In.28.3/D.1/PP.00.9/01/2019

31 Januari 2019

Lampiran :-

Perihal : Pembimbing Skripsi

Kepada Yth:

1. Hermanita, M.M
 2. Selvia Nuriasari, M.E.I
- di – Tempat

Assalamu'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh

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

Nama : Rahmawati
NPM : 1502100294
Fakultas : Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam
Jurusan : S1-Perbankan Syariah (S1-PBS)
Judul : Kompetensi Sumber Daya Manusia Terhadap Kualitas Pelayanan Prima (Studi Kasus Bank Lampung KCP Natar)

Dengan ketentuan :

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

Demikian disampaikan untuk dimaklumi dan atas kesediaan Bapak/Ibu Dosen diucapkan terima kasih.

Wassalamu'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh.

Wakil Dekan Bidang Akd &
Kelembagaan



MUHAMMAD SALEH

OUTLINE SKRIPSI
PENGEMBANGAN KOMPETENSI SUMBER DAYA MANUSIA
DALAM MENINGKATKAN KUALITAS PELAYANAN
(Studi Pada Bank Pembangunan Daerah Lampung
Kantor Cabang Pembantu Natar Lampung Selatan)

HALAMAN SAMPUL

HALAMAN JUDUL

HALAMAN PERSETUJUAN

HALAMAN NOTA DINAS

HALAMAN PENGESAHAN

ABSTRAK

HALAMAN ORISINILITAS PENELITIAN

HALAMAN MOTO

HALAMAN PERSEMBAHAN

HALAMAN KATA PENGANTAR

DAFTAR ISI

DAFTAR TABEL

DAFTAR GAMBAR

DAFTAR LAMPIRAN

BAB I PENDAHULUAN

- A. Latar Belakang Penelitian
- B. Pertanyaan Penelitian
- C. Tujuan Dan Manfaat Penelitian
- D. Penelitian Relevan

BAB II LANDASAN TEORI

- A. Manajemen Sumber Daya Manusia
- B. Sumber Daya Manusia
- C. Kompetensi Sumber Daya Manusia
 - 1. Pengertian Kompetensi Sumber Daya manusia
 - 2. Karakteristik Kompetensi Sumber Daya manusia

3. Manfaat Penggunaan Kompetensi Sumber Daya manusia
- D. Pengembangan Sumber Daya Manusia
 1. Pengertian Pengembangan Sumber Daya Manusia
 2. Tujuan Pengembangan Sumber Daya Manusia
 3. Metode Pengembangan Sumber Daya Manusia
 - E. Kualitas Pelayanan Prima
 1. Pengertian Kualitas Pelayanan Prima
 2. Pengertian Pelayanan Prima
 3. Tujuan dan Fungsi Pelayanan Prima
 4. Ciri Pelayanan Prima
 - F. Kualitas Pelayanan dalam Pandangan Islam
 - G. Hubungan Kompetensi Terhadap Kualitas Pelayanan

BAB III METODE PENELITIAN

- A. Jenis Dan Sifat Penelitian
- B. Sumber Data
- C. Teknik Pengumpulan Data
- D. Teknik Analisis Data

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

- A. Gambaran Umum Bank Lampung KCP Natar
 1. Sejarah Berdirinya Bank Lampung KCP Natar
 2. Visi dan Misi Bank Lampung KCP Natar
 3. Struktur Organisasi Bank Lampung KCP Natar
 4. Produk-produk Bank Lampung KCP Natar
- B. Upaya Pengembangan Kompetensi Sumber Daya Manusia dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Bank Lampung KCP Natar

BAB V PENUTUP

- A. Kesimpulan
- B. Saran

DAFTAR PUSTAKA
LAMPIRAN-LAMPIRAN
DAFTAR RIWAYAT HIDUP

Metro, Desember 2019
Mahasiswa Ybs.



Rahmawati
NPM. 1502100294

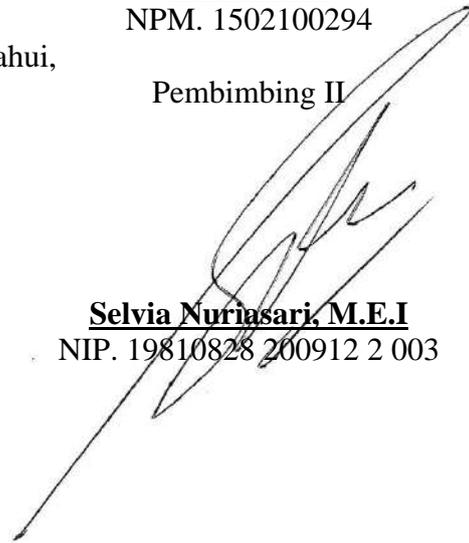
Mengetahui,

Pembimbing I

Pembimbing II



Hermanita, SE.MM.
NIP. 19730220 199903 2-001



Selvia Nuriasari, M.E.I
NIP. 19810828 200912 2 003

ALAT PENGUMPUL DATA

PENGEMBANGAN KOMPETENSI SUMBER DAYA MANUSIA DALAM MENINGKATKAN KUALITAS PELAYANAN (Studi Pada Bank Pembangunan Daerah Lampung Kantor Cabang Pembantu Natar Lampung Selatan)

A. Wawancara

1. Wawancara dengan Staf SDM dan Umum Bank Lampung KCP Natar

- a. Apa tujuan pengembangan kompetensi SDM Bank Lampung KCP Natar?
- b. Bagaimanakah fungsi pengembangan dalam meningkatkan kompetensi SDM di Bank Lampung KCP Natar?
- c. Metode apa yang digunakan dalam pengembangan kompetensi SDM di Bank Lampung KCP Natar? Mengapa menggunakan metode tersebut?
- d. Seberapa penting peran pengembangan kompetensi SDM dalam meningkatkan kualitas pelayanan ?
- e. Siapa saja yang mendapatkan pengembangan sumber daya manusia?
- f. Bentuk pengembangan apa yang diberikan untuk bagian CS dan teller?
- g. Apakah pengembangan yang diberikan tersebut dapat meningkatkan kualitas pelayanan? Jelaskan!

2. Wawancara dengan *Customer Service* dan Teller Bank Lampung KCP Natar

- a. Bentuk pelayanan yang seperti apa yang harus dilakukan saat melayani nasabah?

- b. Bentuk pengembangan sumber daya manusia seperti apa yang di berikan kepada anda ? Kapan anda mendapat pengembangan tersebut?
- c. Apakah pengembangan tersebut dapat meningkatkan kualitas pelayanan? Jelaskan!
- d. Bagi anda apakah ada peningkatan kualitas dalam melayani nasabah setelah mengikuti pengembangan disbanding sebelum mengikuti pengembangan? Jelaskan!

3. Wawancara dengan Nasabah Bank Lampung KCP Natar

- a. Menurut Bapak/Ibu bagaimanakah kualitas pelayanan yang diberikan CS/Teller Bank Lampung KCP Natar?
- b. Apakah CS/Teller melayani pelanggan dengan ramah dan cekatan?
- c. Apakah CS/Teller bersedia membantu nasabah tanpa diminta?
- d. Apakah CS/Teller menguasai produk dan informasi yang terkait dengan layanan?
- e. Apakah CS/Teller memberikan perhatian khusus kepada setiap pelanggan?
- f. Apakah Bapak/Ibu puas dengan pelayanan yang diberikan CS/Teller Bank Lampung KCP Natar?
- g. Apakah Bapak/Ibu pernah melakukan komplain terhadap pelayanan yang diberikan oleh CS/Teller Bank Lampung KCP Natar? Mengapa?

B. Dokumentasi

1. Profil Bank Lampung KCP Natar
2. Visi dan Misi Bank Lampung KCP Natar

3. Struktur Organisasi Bank Lampung KCP Natar

4. Tugas dan Wewenang Karyawan

Metro, 30 Desember 2019
Mahasiswa Ybs.



Rahmawati
NPM. 1502100294

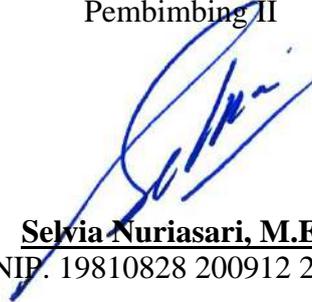
Mengetahui,

Pembimbing I

Pembimbing II



Hermanita, SE.MM.
NIP. 19730220 199903 2-001



Selvia Nuriasari, M.E.I
NIP. 19810828 200912 2 003



**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 : 1509/In.28/D.1/TL.00/06/2020
Lampiran : -
Perihal : **IZIN RESEARCH**

Kepada Yth.,
Pimpinan Bank Pembangunan
Daerah Lampung Kanca Pembantu
Nat
di-
Tempat

Assalamu'alaikum Wr. Wb.

Sehubungan dengan Surat Tugas Nomor: 1508/In.28/D.1/TL.01/06/2020, tanggal 12 Juni 2020 atas nama saudara:

Nama : **RAHMAWATI**
NPM : 1502100294
Semester : 10 (Sepuluh)
Jurusan : S1 Perbankan Syariah

Maka dengan ini kami sampaikan kepada saudara bahwa Mahasiswa tersebut di atas akan mengadakan research/survey di Bank Pembangunan Daerah Lampung Kanca Pembantu Nat, dalam rangka menyelesaikan Tugas Akhir/Skripsi mahasiswa yang bersangkutan dengan judul "PENGEMBANGAN KOMPETENSI SUMBER DAYA MANUSIA DALAM MENINGKATKAN KUALITAS PELAYANAN (STUDI PADA BANK PEMBANGUNAN DAERAH LAMPUNG KANTOR CABANG PEMBANTU NATAR LAMPUNG SELATAN)".

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

Wassalamu'alaikum Wr. Wb.

Metro, 12 Juni 2020

Wakil Dekan I,


Drs. H. M. Saleh MA

NIP. 19650111 199303 1 001





**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: 1508/In.28/D.1/TL.01/06/2020

Wakil Dekan I Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Institut Agama Islam Negeri Metro,
menugaskan kepada saudara:

Nama : **RAHMAWATI**
NPM : 1502100294
Semester : 10 (Sepuluh)
Jurusan : S1 Perbankan Syariah

- Untuk :
1. Mengadakan observasi/survey di Bank Pembangunan Daerah Lampung Kanca Pembantu Nat, guna mengumpulkan data (bahan-bahan) dalam rangka menyelesaikan penulisan Tugas Akhir/Skripsi mahasiswa yang bersangkutan dengan judul "PENGEMBANGAN KOMPETENSI SUMBER DAYA MANUSIA DALAM MENINGKATKAN KUALITAS PELAYANAN (STUDI PADA BANK PEMBANGUNAN DAERAH LAMPUNG KANTOR CABANG PEMBANTU NATAR LAMPUNG SELATAN)".
 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 : 12 Juni 2020

Mengetahui,
Pejabat Setempat

 **Bank
Lampung**

PURNAMA PANDIANGAN
SPV OPERASIONAL

Wakil Dekan I,



Drs. H. M. Saleh MA
NIP. 19650111 199303 1 001



**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-897/ln.28/S/U.1/OT.01/06/2022**

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

Nama : RAHMAWATI
NPM : 1502100294
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 1502100294

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, 20 Juni 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 : Rahmawati
NPM : 1502100294
Jurusan : S1 Perbankan Syariah

Adalah benar-benar telah mengirimkan naskah Skripsi berjudul **Pengembangan Kompetensi Sumber Daya Manusia Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan (Studi Pada Bank Pembangunan Daerah Lampung Kantor Cabang Pembantu Natar Lampung Selatan)** untuk diuji plagiasi. Dan dengan ini dinyatakan **LULUS** menggunakan aplikasi Turnitin dengan **Score 15%**.

Demikian surat keterangan ini dibuat untuk dipergunakan sebagaimana mestinya.

Metro, 21 Juni 2022
Ketua Jurusan S1 Perbankan Syariah



Muhammad Ryan Fahlevi
NIP.199208292019031007



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

Jl. Ki Hajar Dewantara Kampus 15 A Iringmulyo Metro Timur Kota Metro Lampung 34111
Telp.(0725) 41507; faksimili (0725)47296; website: www.syariah.metrouniv.ac.id; E-mail: syariah.iaim@metrouniv.ac.id

FORMULIR KONSULTASI BIMBINGAN PROPOSAL

Nama : **Rahmawati**
NPM : 1502100294

Fakultas / Jurusan: Ekonomi dan Bisnis Islam / S1 PBS
Semester / TA : IX/ 2019-2020

No	Hari / Tanggal	Pembimbing I	Hal yang dibicarakan	Tanda Tangan
	Jumat 4/19 /10		Ace BAB I s/d III proposan Langitkan centaku & Semurutan!	

Dosen Pembimbing I

Hermanita, SE.MM.
NIP. 19730220 199903 2 001

Mahasiswa Ybs.

Rahmawati
NPM. 1502100294



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

Jl. Ki Hajar Dewantara Kampus 15 A Iringmulyo Metro Timur Kota Metro Lampung 34111
Telp. (0725) 41507; faksimili (0725) 47296; website: www.syariah.metrouniv.ac.id; E-mail: syariah.iaim@metrouniv.ac.id

FORMULIR KONSULTASI BIMBINGAN PROPOSAL

Nama : **Rahmawati**
NPM : 1502100294

Fakultas / Jurusan: Ekonomi dan Bisnis Islam / S1 PBS
Semester / TA : IX/ 2019-2020

No	Hari / Tanggal	Pembimbing I	Hal yang dibicarakan	Tanda Tangan
1.	30/2019 10g Senin		- LBM tambahkan teori pentingnya kompetensi terhadap kualitas pelayanan prima - sumber data	

Dosen Pembimbing I



Hermanita, SE.MM.
NIP. 19730220 199903 2 001

Mahasiswa Ybs.



Rahmawati
NPM. 1502100294



KEMENTERIAN AGAMA RI
INSITUT AGAMA ISLAM NEGERI (IAIN) METRO
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM

Ki. Hajar Dewantara Kampus 15 A Iringmulyo Kota Metro Lampung 34111 Telp. (0725) 41507,
Fax (0725) 47296, Email : febi@metrouniv.ac.id Website : www.metrouniv.ac.id

BLANGKO BIMBINGAN SKRIPSI

Nama Mahasiswa : Rahmawati Fakultas/Jurusan : Ekonomi dan Bisnis Islam /
S1 Perbankan Syariah
NPM : 1502100294 Semester/TA : XIV/2022

NO	Hari/Tgl	Hal Yang Dibicarakan	Tanda Tangan Dosen
1.	Senin, 27 Juni 2022	ACC BAB I-V Lanjut di Munaqosyahkan	

Dosen Pembimbing I,

Hermanita, M.M

NIP. 197302201999032000

Mahasiswa Ybs,

Rahmawati

NPM. 1502100294



KEMENTERIAN AGAMA RI
INSITUT AGAMA ISLAM NEGERI (IAIN) METRO
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM

Ki. Hajar Dewantara Kampus 15 A Iringmulyo Kota Metro Lampung 34111 Telp. (0725) 41507,
Fax (0725) 47296, Email : febi@metrouniv.ac.id Website : www.metrouniv.ac.id

BLANGKO BIMBINGAN SKRIPSI

Nama Mahasiswa : Rahmawati Fakultas/Jurusan : Ekonomi dan Bisnis Islam /
S1 Perbankan Syariah
NPM : 1502100294 Semester/TA : XIV/2022

NO	Hari/Tgl	Hal Yang Dibicarakan	Tanda Tangan Dosen
1.	Selasa, 21 Juni 2022	<ul style="list-style-type: none">- LBM perbaiki tentang permasalahan dilapangan- Cari tau tentang bidang keilmuan untuk data lapangan dalam memaparkan masalah. Ex : kompetensi yang tidak sesuai dalam keilmuan yang dimiliki- Perbaiki sub kualitas pelayanan dalam pandangan islam- Tambahkan SPV Oprasional sebagai sumber data primer	

Dosen Pembimbing I,

Hermanita, M.M

NIP. 197302201999032000

Mahasiswa Ybs,

Rahmawati

NPM. 1502100294



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

Jl. Ki Hajar Dewantara Kampus 15 A Iringmulyo Metro Timur Kota Metro Lampung 34111
Telp. (0725) 41507; faksimili (0725) 47296; website: www.syariah.metrouniv.ac.id; E-mail: syariah.iain@metrouniv.ac.id

FORMULIR KONSULTASI BIMBINGAN PROPOSAL

Nama : **Rahmawati**
NPM : 1502100294

Fakultas / Jurusan: Ekonomi dan Bisnis Islam / S1 PBS
Semester / TA : IX/ 2019-2020

No	Hari / Tanggal	Pembimbing II	Hal yang dibicarakan	Tanda Tangan
	15/15		Hypubor - ? LBM	
			LBM - masih dilampirkan Hiperbola? Paragraf pukun redaksi Loripin	
			fundate yg told us LBM	

Dosen Pembimbing II

Mahasiswa Ybs.

Selvia Nuriasari, M.E.I
NIP. 19810828 200912 2 003

Rahmawati
NPM. 1502100294



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

Jl. Ki Hajar Dewantara Kampus 15 A Iringmulyo Metro Timur Kota Metro Lampung 34111
Telp.(0725) 41507; faksimili (0725)47296; website: www.syariah.metrouniv.ac.id; E-mail: syariah.iaim@metrouniv.ac.id

FORMULIR KONSULTASI BIMBINGAN PROPOSAL

Nama : **Rahmawati**
NPM : 1502100294

Fakultas / Jurusan: Ekonomi dan Bisnis Islam / S1 PBS
Semester / TA : IX/ 2019-2020

No	Hari / Tanggal	Pembimbing II	Hal yang dibicarakan	Tanda Tangan
		9/9	- Hipotesis X - <u>CBM</u> Ada ada masalah - <u>poligon</u> - <u>Kualitatif poligon</u> - <u>intertekstual</u>	

Dosen Pembimbing II

Mahasiswa Ybs.

Selvia Nuriasari, M.E.I
NIP. 19810828 200912 2 003

Rahmawati
NPM. 1502100294

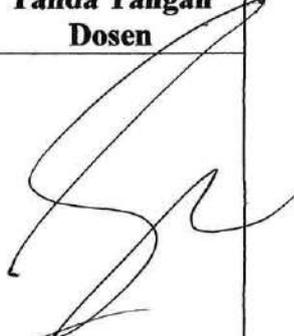


KEMENTERIAN AGAMA RI
INSITUT AGAMA ISLAM NEGERI (IAIN) METRO
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM

Ki. Hajar Dewantara Kampus 15 A Iringmulyo Kota Metro Lampung 34111 Telp. (0725) 41507,
Fax (0725) 47296, Email : febi@metrouniv.ac.id Website : www.metrouniv.ac.id

BLANGKO BIMBINGAN PROPOSAL

Nama Mahasiswa : **Rahmawati** Fakultas/Jurusan : **Ekonomi dan Bisnis Islam /**
S1 Perbankan Syariah
NPM : **1502100294** Semester/TA : **IX/2019**

NO	Hari/Tgl	Hal Yang Dibicarakan	Tanda Tangan Dosen
	<i>Selasa</i> <i>22/10/19</i>	<i>Biz paper</i>	

Dosen Pembimbing II,


Selvia Nuriasari, M.E.I
NIP. 198108282009122003

Mahasiswa Ybs,


Rahmawati
NPM. 1502100294



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

Jl. Ki Hajar Dewantara Kampus 15 A Iringmulyo Metro Timur Kota Metro Lampung 34111
Telp.(0725) 41507; faksimili (0725)47296; website: www.syariah.metrouniv.ac.id; E-mail: syariah.iain@metrouniv.ac.id

FORMULIR KONSULTASI BIMBINGAN SKRIPSI

Nama : **Rahmawati**
NPM : 1502100294

Fakultas / Jurusan: Ekonomi dan Bisnis Islam / SIPBS
Semester / TA : IX / 2019-2020

No	Hari / Tanggal	Pembimbing II	Hal yang dibicarakan	Tanda Tangan
	20/12/19	✓	Review App Syaratnya H Lampiran dan ada kontrol	
	30/12/19	✓	App App App Outline App bab I - (pendalaman)	

Dosen Pembimbing II

Mahasiswa Ybs.

Selvia Nuriasari, M.E.I
NIP. 19810828 200912 2 003

Rahmawati
NPM. 1502100294



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

Jl. Ki Hajar Dewantara Kampus 15 A Iringmulyo Metro Timur Kota Metro Lampung 34111
Telp. (0725) 41507; faksimili (0725) 47296; website: www.syariah.metrouniv.ac.id; E-mail: syariah.iain@metrouniv.ac.id

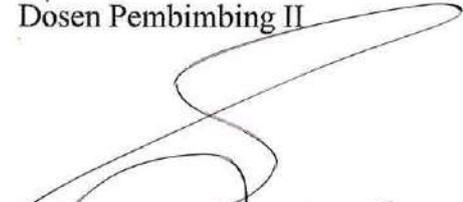
FORMULIR KONSULTASI BIMBINGAN SKRIPSI

Nama : **Rahmawati**
NPM : 1502100294

Fakultas / Jurusan: Ekonomi dan Bisnis Islam / S1PBS
Semester / TA : IX / 2019-2020

No	Hari / Tanggal	Pembimbing II	Hal yang dibicarakan	Tanda Tangan
	5-12-2019		LEBM = melihat permasalahan di lapangan yaitu tentang kualitas pelayanan di bank tsb begini dr sisi nasabah, manajer dan hal anda melakukan observasi misalnya besarnya keluhan nasabah tt layanan yg lambat begini krn harus bertaya ke Rekan kerja.	

Dosen Pembimbing II


Selvia Nuriasari, M.E.I

NIP. 19810828 200912 2 003

Mahasiswa Ybs.


Rahmawati

NPM. 1502100294



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

Jl. Ki Hajar Dewantara Kampus 15 A Iringmulyo Metro Timur Kota Metro Lampung 34111
Telp.(0725) 41507; faksimili (0725)47296; website: www.syariah.metrouniv.ac.id; E-mail: syariah.iaim@metrouniv.ac.id

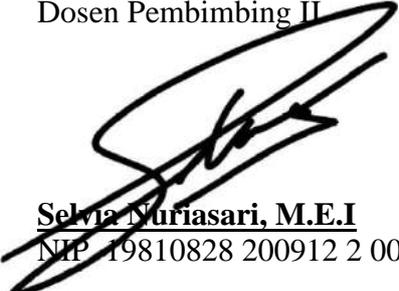
FORMULIR KONSULTASI BIMBINGAN SKRIPSI

Nama : **Rahmawati**
NPM : 1502100294

Fakultas / Jurusan: FEBI / S1 PBS
Semester / TA : XIV / 2021-2022

No	Hari / Tanggal	Pembimbing II	Hal yang dibicarakan	Tanda Tangan
1	15 Juni 2022		<ol style="list-style-type: none">1. Abstraksi dirapikan2. Orisinalitas wajib di ttd dan di beri materai3. File wajib disatukan dan lengkap dari cover sd lampiran4. Hasil lapangan dan analisa : fokus pd teller dan cs	

Dosen Pembimbing II


Selvia Nuriasari, M.E.I
NIP. 19810828 200912 2 003

Mahasiswa Ybs.


Rahmawati
NPM. 1502100294



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

Jl. Ki Hajar Dewantara Kampus 15 A Iringmulyo Metro Timur Kota Metro Lampung 34111
Telp.(0725) 41507; faksimili (0725)47296; website: www.syahiah.metrouniv.ac.id;E-mail: syahiah.iaim@metrouniv.ac.id

FORMULIR KONSULTASI BIMBINGAN SKRIPSI

Nama : **Rahmawati**
NPM : 1502100294

Fakultas / Jurusan: FEBI / S1 PBS
Semester / TA : XIV / 2021-2022

No	Hari / Tanggal	Pembimbing II	Hal yang dibicarakan	Tanda Tangan
1	10 Juni 2022		<p>Bab 4:</p> <ol style="list-style-type: none">1. Produk2 : 1 halaman2. Sub judul : pembahasan (Pengembangan kompetensi sdm dlm meningkatkan kualitas pelayanan) . Dg isi :<ol style="list-style-type: none">a. Kualitas pelayanan<ol style="list-style-type: none">1) teller : sop dan mnrt teller2) cs :sop dan mnrt cs3) pandangan nasabah tt kualiatas layanan teller dan csb. Pengembangan kompetensi sdm<ol style="list-style-type: none">1) teller : sop dan mnrt teller2) cs : sop dan mnrt csc Pengembangan kompetensi sdm dlm meningkatkan kualitas pelayanan melalui :<ol style="list-style-type: none">(a) teller : sop dan mnrt teller<ol style="list-style-type: none">(1) on job(2) dll(b) cs : sop dan mnrt cs <p>(Jenis² pengembangan kompetensi, tujuan dr masing2 jns pengembangan kompetensi, jadwal pengembangan pd msg2 jenis, isi dr pengembangan pd msg2</p> <p>Jns, realisasi)>> manajer bag sdm, kroscek sc dan teller, nasabah.</p> <p>Kesimpulan : menjawab rumusan masalah</p>	

Dosen Pembimbing II


Selvia Nurhasari, M.E.I
NIP. 19810828 200912 2 003

Mahasiswa Ybs.


Rahmawati
NPM. 1502100294

FOTO DOKUMENTASI



Gambar 1. SPV Pelayanan Ibu Purnama Pandiangan



Gambar 2. Bapak Adi Jaya Utama Staf SDM



Gambar 3. Ibu Winda Febriana Teller



Gambar 4. Ibu Eka Puji Lestari Customer Service



Gambar 5. Ibu Wiwik Nasabah



Gambar 6. Ibu Wahyuni Nasabah



Gambar 7. Ibu Ani Nasabah



Gambar 8. Bapak Joko Nasabah



Gambar 9. Ibu Rahayu Nasabah

DAFTAR RIWAYAT HIDUP



Peneliti bernama Rahmawati, yang dilahirkan di Desa Banjar Rejo pada tanggal 30 September 1997, peneliti merupakan anak pertama dari Bapak Sumaryana, ST. dan Ibu Merti Diantina yang bertempat tinggal di Dusun Menur 2, Desa Banjar Rejo, Kecamatan Batanghari, Kabupaten Lampung Timur Provinsi Lampung.

Dalam jenjang pendidikan, Peneliti menyelesaikan pendidikan formalnya di TK PGRI Metro Timur lulus pada tahun 2003, kemudian melanjutkan di SD Negeri 2 Metro Timur lulus pada tahun 2009, Kemudian Melanjutkan di SMP Negeri 4 Pandak Bantul DIY lulus pada tahun 2012, Kemudian peneliti melanjutkan sekolah di SMA Negeri 1 Bambanglipuro Bantul DIY lulus pada tahun 2015, dan kemudian peneliti melanjutkan kuliah di perguruan tinggi di Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Metro mengambil jurusan SI-Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam.