

**ANALISIS PENGEMBANGAN SUMBER DAYA MANUSIA DALAM
UPAYA MENINGKATKAN MUTU PELAYANAN NASABAH
DI BANK SYARIAH INDONESIA CABANG MATARAM**



OLEH :

HARIYATI HANDAYANI
NIM: 170502167

**PROGRAM STUDI PERBANKAN SYARIAH
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI (UIN) MATARAM
MATARAM
2021**

**ANALISIS PENGEMBANGAN SUMBER DAYA MANUSIA DALAM
UPAYA MENINGKATKAN MUTU PELAYANAN NASABAH
DI BANK SYARIAH INDONESIA CABANG MATARAM**

Skripsi

**Diajukan kepada Universitas Islam Negeri Mataram untuk
melengkapi persyaratan mencapai gelar Sarjana Ekonomi (S.E)**



OLEH :

HARIYATI HANDAYANI

NIM: 170502167

**PROGRAM STUDI PERBANKAN SYARIAH
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI (UIN) MATARAM
MATARAM
2021**

PERSETUJUAN PEMBIMBING

Skripsi oleh : Hariyati Handayani, NIM : 170502150 dengan judul “ Analisis Pengembangan Sumber Daya Manusia Dalam Upaya Meningkatkan Mutu Pelayanan Kepada Nasabah Di PT. Bank Syariah Indonesia (BSI) Kantor Cabang Mataram.” Telah memenuhi syarat dan disetujui untuk diuji.

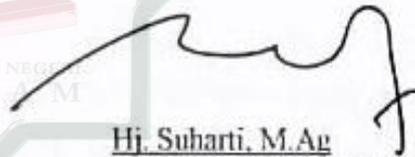
Disetujui pada tanggal: 15 Juni 2021

Pembimbing I



Drs. H. Agus Mahmud, M.Ag.
NIP. 196508171997031001

Pembimbing II



Hj. Suharti, M.Ag.
NIP. 197606062014122002

Perpustakaan UIN Mataram

NOTA DINAS PEMBIMBING

Mataram, 15 Juni 2021

Hal : Ujian Skripsi

Yang Terhormat

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam

Di Mataram

Assalamu'alaikum, Wr. Wb.

Dengan hormat, setelah melakukan bimbingan, arahan, dan koreksi, kami berpendapat bahwa skripsi Saudara:

Nama Mahasiswa : Hariyati Handayani

NIM : 170.502.167

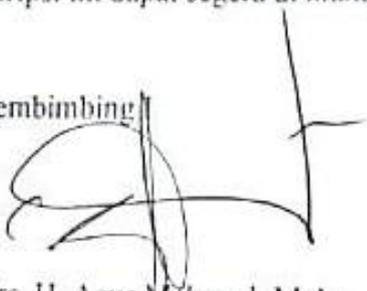
Jurusan/Prodi : Perbankan Syariah

Judul : Analisis Pengembangan Sumber Daya Manusia dalam Upaya Meningkatkan Mutu Pelayanan Kepada Nasabah di PT. Bank Syariah Indonesia (BSI) Kantor Cabang Mataram).

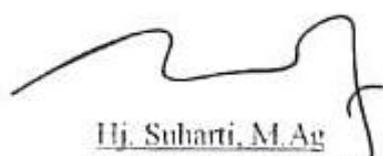
Perpustakaan UIN Mataram

Telah memenuhi syarat untuk diajukan dalam sidang *munaqasyah* skripsi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Mataram. Oleh karena itu, kami berharap agar skripsi ini dapat segera di-*munaqasyahkan*.

Pembimbing I


Drs. H. Agus Mahmud, M.Ag.
NIP. 196508171997031001

Pembimbing II

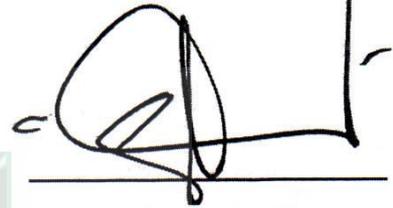

Hj. Suharti, M.Ag.
NIP. 197606062014122002

PENGESAHAN

Skripsi oleh : Hariyati Handayani, NIM : 170502167 dengan judul “ Analisis Pengembangan Sumber Daya Manusia SDM dalam Upaya Meningkatkan Mutu Pelayanan kepada Nasabah di PT. Bank Syariah Indonesia (BSI) Kantor Cabang Mataram” telah dipertahankan di depan dewan penguji jurusan Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Mataram untuk meraih gelar sarjana ekonomi (S.E)

Dewan Penguji

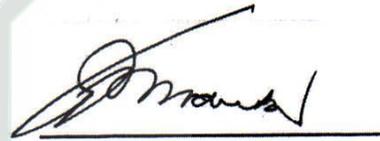
Drs. H. Agus Mahmud, M.Ag
(Ketua Sidang/Pemb. I)



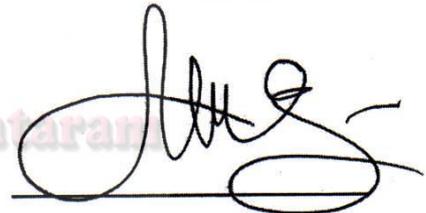
Hj. Suharti, M.Ag.
(Sekretaris Sidang/Pemb. II)



Dr. H. Muslihun, M. Ag
(Penguji I)



Muhammad Johari, M.S.I
(Penguji II)



Mengetahui,
Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam



Dr.H.Ahmad Amir Aziz, M,Ag.
NIP.197111041997031001

MOTTO



Selalu ada harapan bagi mereka yang sering berdoa, dan selalu ada jalan bagi mereka yang sering berusaha.

Perpustakaan **UIN Mataram**

PERSEMBAHAN



Skripsi ini aku persembahkan kepada kedua orangtuaku, terutama ibuku, keluarga, sahabat-sahabatku, serta untuk guru dan dosenku yang telah ikhlas membimbingku hingga aku berada di ambang kesuksesan saat ini

Perpustakaan IAIN Matarani

KATA PENGANTAR

Alhamdulillah rabbil'alamin..

Segala puji syukur panjatkan kepada Allah SWT, tuhan semesta alam yang telah memberikan rahmat, hidayah, serta karuni-Nya sehingga penulis berhasil menyelesaikan penelitian ini yang berjudul “ **Analisis Pengembang Sumber Daya Manusia Dalam Upaya Meningkatkan Mutu Pelayanan Nasabah di PT. Bank Syariah Indonesia (BSI) Kantor Cabang Mataram**” dengan baik dan lancar tanpa adanya hambatan.

Shalawat serta salam tidak lupa terpanjatkan kepada junjungan kita Nabi Muhammad SAW yang telah membimbing kita dari jalan yang gelap gulita menuju jalan yang terang benderang dalam kata lain jalan kebaikan dan yang telah menjadi suri tauladan bagi seluruh umat manusia dimuka bumi ini.

Penulisan ini menyadari bahwa terselesaikannya penulisan skripsi ini tidak terlepas dari bantuan dari berbagai pihak yang selalu memberikan motivasi dan bimbingan. Oleh karena itu, pada kesempatan kali ini secara khusus penulis ingin berterimakasih kepada :

1. Drs. H. Agus Mahmud, M.Ag, sebagai pembimbing I dan Ibu Hj. Suharti, M.Ag sebagai pembimbing II atas kesabaran, keikhlasan dan ketulusan hatinya meluangkan waktu, memberikan masukan, dan bimbingan sehingga peneliti dapat menyelesaikan skripsi ini.
2. Dr. H. Muslihun, M.Ag dan Muhammad Johari, M.S.I, sebagai penguji skripsi yang memberikan saran yang baik bagi penyempurnaann skripsi ini.
3. H. Bahrur Rosyidi, M.M. sebagai ketua program studi Ekonomi Syariah.

4. Dr. H. Ahmad Amir Aziz, M.Ag. selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam.
5. Prof. Dr. H. Mutawali, M.Ag. selaku Rektor UIN Mataram yang telah memberikan tempat bagi penulis untuk menuntut ilmu dan memberikan bimbingan dan peringatan untuk tidak berlama-lama di kampus tanpa pernah selesai.
6. Bapak Ibu Dosen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Mataram yang telah sabar dan ikhlas mengajar dan memberikan Ilmu kepada peneliti selama mengikuti program studi ini.
7. Kedua orang tua, saudara, serta seluruh keluarga yang sangat tulus memberikan waktu dan kasih sayangnya, dan tidak lelah memberikan doa serta dukungan, bantuan nasihatnya.

Penulis menyadari skripsi ini masih jauh dari kata sempurna karena banyaknya kekurangan dan keterbatasan kemampuan. Oleh karena itu, jika masih ada kekurangan mohon untuk diberikan masukan, saran dan kritiknya guna perbaikan yang lebih baik ke depannya. Dan akhir kata semoga skripsi ini bermanfaat bagi kalangan banyak orang.

Mataram, 2021
Penulis

Hariyati Handayani

DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL	i
HALAMAN JUDUL	ii
PERSETUJUAN	iii
NOTA DINAS	iv
PERNYATAAN KEASLIAN	v
PENGESAHAN	vi
MOTTO	vii
PERSEMBAHAN	viii
KATA PENGANTAR	ix
DAFTAR ISI	xi
ABSTRAK	xiv
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Rumusan Masalah	5
C. Tujuan dan Manfaat Penelitian	5
1. Tujuan Penelitian	5
2. Manfaat Penelitian	6
BAB II KAJIAN PUSTAKA	8
A. Kajian Teori.....	8
1. Sumber Daya Manusia (SDM).....	8
2. Pengembangan Sumber Daya Manusia (SDM)	8

3. Manajemen <i>Talent</i> (Talenta)	16
4. Mutu pelayanan	17
B. Telaah Pustaka.....	24
C. Kerangka Berfikir.....	32
BAB III METODOLOGI PENELITIAN	33
A. Jenis dan Pendekatan Penelitian	33
B. Kehadiran Peneliti.....	34
C. Lokasi Penelitian	34
D. Sumber Data	35
1. Data Primer	35
2. Data Sekunder.....	36
E. Prosedur Pengumpulan Data	36
F. Teknik Analisis Data	38
G. Validasi Data.....	41
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	43
A. Gambaran Umum PT. Bank Syariah Indonesia (BSI) Kantor Cabang Mataram	43
1. Profil PT. Bank Syariah Indonesia (BSI) Kantor Cabang Mataram	43
2. Letak Geografis	46
3. Visi dan Misi PT. Bank Syariah Indonesia (BSI) Kantor Cabang Mataram	47
4. Struktur Organisasi PT. BSI Kantor Cabang Mataram	44

5. Job Masing-Masing.....	52
6. Produk-Produk PT. Bank Syariah Indonesia (BSI) Kantor Cabang Mataram	52
B. Hasil Penelitian	53
1. Jumlah Karyawan dan Kriteria Karyawan yang Mendapatkan pengembangan.	53
2. Metode Pengembangan Sumber daya manusia (SDM) yang diterapkan di PT. Bank Syariah Kantor Cabang Mataram	56
3. Pengembangan SDM Meningkatkan Mutu Pelayanan yang kepada Nasabah di PT. Bank Syariah Indonesia (BSI) Kantor Cabang Mataram.....	65
C. Pembahasan	76
1. Analisis Metode Pengembangan Sumber Daya Manusia yang diterapkan Bank Syariah Indonesia (BSI) Kantor Cabang Mataram.....	76
2. Analisis Pengembangan SDM yang Dapat Meningkatkan Mutu Pelayanan Terhadap Nasabah di PT. Bank Syariah Indonesia (BSI) Kantor Cabang Mataram	83
BAB V PENUTUP	93
A. Kesimpulan.....	93
B. Saran.....	94
DAFTAR PUSTAKA	
LAMPIRAN	

**“ANALISIS PENGEMBANGAN SUMBER DAYA MANUSIA DALAM
UPAYA MENINGKATKAN MUTU PELAYANAN NASABAH DI PT.
BANK SYARIAH INDONESIA (BSI) KANTOR
CABANG MATARAM**

Nama : Hariyati Handayani
NIM : 170502167

ABTRACT

Manusia sebagai sumber daya manusia (SDM), keberadaannya sangat penting dalam suatu perusahaan dan bisnis, karena SDM menunjang perusahaan melalui karya, bakat, kreativitas, dan peran nyata seperti yang disaksikan dalam setiap perusahaan maupun organisasi. Kemampuan individual manusia akan menentukan kemungkinan terserap sebagai SDM pada suatu perusahaan. SDM yang berkualitas merupakan salah satu faktor yang menentukan mutu suatu perusahaan. Oleh karena itu, penelitian ini mengkaji tentang upaya pengembangan dan pelatihan SDM pada PT. BSI Kantor Cabang Mataram dalam meningkatkan mutu pelayanan kepada nasabah. Penelitian menggunakan metode kualitatif deskriptif, yaitu, suatu teknik analisis data yang menggambar seluruh data yang diperoleh dari hasil observasi, wawancara, dan dokumentasi pada beberapa pegawai di PT. BSI Kantor Cabang Mataram. Hasil penelitian pada PT. BSI Kantor Cabang Mataram menunjukkan bahwa pengembangan SDM di PT. BSI kantor Cabang Mataram dilakukan dengan memberikan beberapa pelatihan yaitu pertama, metode pendidikan, yang terdiri dari metode kuliah atau ceramah dan metode diskusi. Kedua, metode pelatihan terdiri dari , *training on the job*, meliputi metode *job rotation*, penugasan, pembimbingan, pelatihan posisi. Dan metode *off the job training* meliputi , *training in class*. Tujuan pelatihan dan pengembangan SDM ini untuk meningkatkan pengetahuan dan *skill* karyawan yang akan berdampak kualitas pelayanan yang diberikan kepada nasabah. Hal ini tercermin dalam dimensi *excellent service*, seperti *tangibles* (bukti fisik), *assurance* (jaminan), *reability* (kendala), *emphaty* (pemberian perhatian), *responsiveness* (ketanggapan).

Kata Kunci :Pengembangan SDM, Pelatihan SDM, Kinerja Pegawai, Kualitas Pelayanan, Kepuasan nasabah.

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Bank Islam selanjutnya disebut dengan bank syariah, adalah bank yang beroperasi tanpa mengandalkan bunga. Bank syariah juga dapat diartikan sebagai lembaga keuangan atau perbankan yang beroperasi dan produknya dikembangkan berdasarkan Al-Quran dan hadist.¹

Perbankan syariah di Indonesia termasuk sistem perbankan yang baru. Kendati demikian, perbankan syariah sudah memiliki peran penting dalam mengatur peredaran dan sektor moneter di tanah air. Seiring dengan semakin berkembangnya perbankan syariah, maka diperlukan strategi dalam menarik nasabah.

Perkembangan perbankan syariah ini tentunya, harus didukung oleh sumber daya insani yang memadai, baik dari segi kualitas maupun kuantitasnya. Yang dimaksud sumber daya manusia adalah individu yang berperan dalam menjalankan dan merencanakan kegiatan didalam suatu perusahaan untuk mencapai tujuan yang diinginkan. Salah satunya yaitu dengan mempersiapkan sumber daya manusia yang mampu dibidangnya.

Mengingat yang dikelola oleh bank adalah dana, baik dana pemilik maupun dana masyarakat, maka sektor perbankan mengandalkan kepercayaan. Sumber daya manusia merupakan satu-satunya sumber daya

¹Khairul Umam, *Manajemen Perbankan Syariah*, (Bandung: Pustaka Setia, 2013), hlm.15.

yang memiliki akal perasaan, keinginan, keterampilan, pengetahuan, dorongan, daya, karya (rasio, rasa, dan karsa).²

Melalui perencanaan sumber daya manusia yang matang, produktivitas kerja dan tenaga yang sudah ada dapat ditingkatkan. Hal ini dapat terwujud melalui adanya penyesuaian-penyesuaian tertentu, seperti peningkatan disiplin kerja dan peningkatan keterampilan sehingga setiap orang menghasilkan sesuatu yang berkaitan langsung dengan kepentingan organisasi.

Perkembangan kualitas sumber daya manusia dalam meningkatkan mutu pelayanan sangat diperlukan. Mutu sumber daya manusia menjadi kunci penentu atas kualitas pelayanan lebih sebagai asset dan mitra menentukan tumbuh kembangnya suatu bank.

Pelayanan yang bertujuan memperoleh kepuasan pelanggan bukanlah suatu hal yang mudah untuk dilakukan, sering juga ditemukan masalah-masalah dalam pengelolaan pelayanan terhadap perusahaan. Maka dari itu diperlukan peningkatan kualitas pelayanan agar dapat memberikan kepuasan kepada pelanggan atau nasabah.³

Program peningkatan kualitas dan pengembangan sumber daya manusia yang terarah, terstruktur dan berkesinambungan dilakukan secara internal institusi maupun berkerjasama dengan institusi pengembangan atau

²Putri Noviana, "Pengembangan Sumber Daya Manusia Sebagai Upaya Meningkatkan Mutu Pelayanan Terhadap Nasabah di PT. BPRS Aman Syariah Sekampung", (*Tugas Akhir*, Institut Agama Islam Negeri IAIN Metro 2017), hlm.2.

³Hermanto, "Pengaruh Kualitas Pelayanan SDM Bank Syariah Terhadap Kepuasan Nasabah Studi Pada BPRS Berkah Ramadhan", *Jurnal Etikonomi*, Universitas Muhammadiyah Yogyakarta, Vol. 12, No.1, April 2020. hlm. 79.

pelatihan sumber daya manusia atau lembaga *training*. Pelayanan dan kepuasan nasabah merupakan tujuan utama dalam setiap bank karena tanpa nasabah, bank tidak akan ada. Asset bank akan sangat kecil nilainya tanpa keberadaan nasabah.

Berdasarkan penjabaran tersebut, dapat disimpulkan bahwa setiap perusahaan perlu melakukan pengembangan sumber daya manusia guna memperoleh daya manusia yang efektif dan efisien. Namun, setiap bank mempunyai strategi masing-masing dalam memberikan arahan atau pelatihan agar terciptanya sumber daya manusia yang diinginkan. Permasalahan ini sangat menarik untuk peneliti melakukan penelitian karena semakin ketatnya persaingan di dunia kerja yang membuat perusahaan semakin gencar untuk meningkatkan kualitas seluruh sumber daya khususnya sumber daya manusia.

Sejauh ini Bank Syariah Indonesia (BSI) Cabang Mataram menjadi tempat peneliti melakukan penelitian ini sudah terlihat sangat memprioritaskan atau mengutamakan sumber daya manusia yang dimiliki.

Bank Syariah Indonesia (BSI) Cabang Mataram melakukan pengembangan sumber daya manusia melalui beberapa proses seperti mengadakan *training* untuk karyawan setiap bulan, mengadakan pelatihan dan pendidikan untuk karyawan baru, menjalin hubungan baik, dan Bank Syariah Indonesia (BSI) Cabang Mataram sudah memberikan pelayanan yang terbaik bagi para nasabahnya. Dengan cara memberikan arahan, tutur kata yang baik, sopan dan mudah dimengerti oleh nasabah. Jika ada nasabah yang komplain maka Bank Syariah Indonesia (BSI) Cabang Mataram dengan sigap

mendengarkan keluhan nasabah dan langsung mencari solusi masalah yang terjadi.⁴

Bank Syariah Indonesia (BSI) Cabang Mataram juga mempunyai strategi untuk menarik minat nasabah, yaitu dengan memberikan layanan-layanan yang bisa memudahkan para nasabah, meningkatkan produktivitas, profesionalisme, mengasah keterampilan, meningkatkan kedisiplinan dan keterampilan.

Adapun contoh pelayanan yang terbaru yang ada di Bank Syariah Indonesia (BSI) Cabang Mataram yang memudahkan nasabah adalah bagi nasabah yang ingin membuka rekening tabungan baru nasabah tidak perlu lagi mengantri untuk membuka rekening tabungan, Bank Syariah Indonesia (BSI) Cabang Mataram sudah menyiapkan formulir secara digital melalui *smartphone* atau *android* atau bisa disebut dengan formulir *online* yang dengan mudahnya bisa diisi langsung di rumah⁵. Bagi nasabah yang tidak mengerti atau tidak mempunyai *smartphone* Bank Syariah Indonesia (BSI) Cabang Mataram sudah menyiapkan Tab atau *smartphone* khusus untuk para nasabah.

Dalam pengembangan SDM untuk meningkatkan mutu pelayanan nasabah Bank Syariah Indonesia (BSI) Kantor Cabang Mataram menggunakan metode *Off The Job Training*, Pelatihan, *On The Job Training*, Pelatihan Internal, Bimbingan, dan Metode Pendidikan.⁶ Untuk

⁴Ira (*Customer Service*), *Wawancara*, Mataram, Senin 16 November 2020.

⁵Sri Handayani (Staff Bagian Umum SDM), *Wawancara*, Mataram Senin 16 November 2020.

⁶Dwi Cahyo Ariwibowo (*Back Office Head*), *Wawancara*, 19 Februari 2021.

meningkatkan mutu pelayanan nasabah PT. BSI Kantor Cabang Mataram menerapkan pelayanan prima yang biasa disebut dengan *Excellent Service* yaitu pelayanan yang terbaik dan sangat baik.⁷

Berdasarkan hasil uraian diatas peneliti tertarik lebih lanjut untuk mengadakan penelitian dengan judul **“Analisis Pengembangan Sumber Daya Manusia dalam Upaya Meningkatkan Mutu Pelayanan Nasabah di Bank Syariah Indonesia (BSI) Kantor Cabang Mataram ”**.

B. Rumusan Masalah

1. Bagaimana metode pengembangan sumber daya manusia yang diterapkan pada Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Mataram?
2. Bagaimana pengembangan SDM dapat meningkatkan mutu pelayanan terhadap nasabah pada Bank Syariah Indonesia (BSI) Kantor Cabang Mataram?

C. Tujuan dan Manfaat Penelitian

1. Tujuan Penelitian

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dan menentukan jawaban terkait dengan :

- a. Metode pengembangan sumber daya manusia yang diterapkan pada Bank Syariah Indonesia Cabang Mataram
- b. Pengembangan sumber daya manusia yang diperoleh dapat meningkatkan mutu pelayanan terhadap nasabah pada BSI Kantor Cabang Mataram

⁷*Ibid.*

2. Manfaat Penelitian

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat 2 (dua) aspek, yaitu:

a. Aspek Teoritis

Dapat memberikan sumbang pemikiran bagi kajian dan pengembangan ilmu pengetahuan bagi peneliti sendiri. Serta sebagai upaya untuk meningkatkan kualitas Sumber daya manusia terhadap mutu pelayanan kepada nasabah.

b. Aspek Praktis

Dapat memberikan informasi kepada lembaga terkait antara lain:

1) Lembaga UIN Mataram (FEBI)

Berharap hasil penelitian ini dapat dijadikan sebagai penambahan literature serta referensi yang dapat dijadikan sebagai bahan informasi bagi mahasiswa lain yang mengambil permasalahan yang serupa.

2) Bagi Masyarakat

a) Memberikan wawasan bagi pembaca khususnya pada pengembangan sumber daya manusia dalam mutu pelayanan kepada nasabah .

b) Memberikan informasi tentang kondisi sumber daya manusia yang lebih bagus.

3) Bagi Bank Syariah Indonesia Cabang Mataram

- a) Sebagai bahan evaluasi dalam upaya pengembangan sumber daya yang lebih baik ke depannya.
- b) Dari penelitian ini Bank Syariah Indonesia Cabang Mataram dapat mengambil informasi yang dibutuhkan sebagai bahan masukan kepada lembaga dalam upaya meningkatkan mutu pelayanan nasabah.

4) Bagi penulis

Hasil penelitian ini merupakan penerapan ilmu yang diperoleh selama kuliah dan menambah pengetahuan serta wawasan khususnya dalam pengembangan sumber daya manusia terhadap mutu pelayanan terhadap nasabah.

BAB II

KAJIAN PUSTAKA

A. Kajian Teori

1. Sumber Daya Manusia (SDM)

a. Pengertian Sumber Daya Manusia

Sumber daya manusia (SDM) merupakan individu yang bekerja di suatu perusahaan yang mana individu tersebut memiliki kemampuan untuk menggerakkan organisasi dalam mewujudkan tujuan yang diinginkan.⁸ Secara sederhana, sumber daya manusia bisa diartikan sebagai pegawai yang dalam melaksanakan tugasnya siap, mampu, dan tanggap demi mencapai tujuan-tujuan organisasi.⁹

2. Pengembangan Sumber Daya Manusia (SDM)

a. Pengertian Pengembangan SDM

Pengembangan sumber daya manusia adalah fungsi utama manajemen sumber daya manusia yang mencakup tidak hanya pelatihan dan pengembangan tetapi juga kegiatan-kegiatan perencanaan dan pengembangan karena individu serta penilaian kinerja.¹⁰

⁸ Harsuko Riniwati, *Manajemen Sumber Daya Manusia (Aktivitas utama dalam Pengembangan SDM*, Cetakan Pertama, (Malang : UB Media, 2016), hlm. 1

⁹ Muhammad Tho'in, "Kopetensi Sumber Daya Manusia Bank Syariah Berdasarkan Prinsip-Prinsip Syariah dalam Islam", *Jurnal Ilmiah Ekonomi Islam*, Vol. 2, No. 3, 2016, hlm 163.

¹⁰ Marwansyah, *Manajemen Sumber Daya Manusia Edisi Kedua*, (Bandung: Alfabeta, 2014), hlm.153.

Pengembangan adalah suatu usaha untuk meningkatkan kemampuan teknis, teoritis, konseptual, dan moral karyawan sesuai dengan kebutuhan pekerjaan/ dan jabatan melalui pendidikan dan pelatihan.¹¹

Adapun pengembangan menurut Mangkunegara adalah proses pendidikan jangka panjang yang menggunakan prosedur sistematis dan terorganisasi di mana karyawannya manajerial mempengaruhi pengetahuan konseptual dan teoritis demi mencapai tujuan yang umum.¹² Pengembangan yang diberikan oleh SDM ini bermanfaat bagi perusahaan, karyawan, konsumen, atau masyarakat yang mengkonsumsi barang/jasa yang dihasilkan perusahaan.¹³

b. Tujuan Pengembangan Sumber Daya Manusia

Terdapat berbagai macam tujuan yang ingin dicapai dari pengembangan sumber daya manusia, antara lain :¹⁴

1. Produktivitas kerja
2. Efisiensi
3. Pelayanan
4. Moral karyawan
5. Karier

¹¹Malayu S.P.Hasibuan, *Manajemen Sumber Daya Manusia Edisi Revisi*, (Jakarta: Bumi Aksara, 2014), hlm.69.

¹² Mangkunegara, *Sumber Daya Manusia Perusahaan*, (Bandung: PT. Remaja Rosdakarya, 2008), hlm.44.

¹³Malayu Hasibuan, *Organisasi dan Motivasi:Dasar Peningkatan Produktivitas.Cet-4*, (Jakarta: PT. Bumi Aksara, 2000), hlm.70.

¹⁴Suwanto, *Manajemen SDM dalam Organisasi Public dan Bisnis*, (Bandung : Alfabeta, 2014), hlm. 105

c. Manfaat pengembangan sumber daya manusia (SDM)

Gozali dalam M. Kadarisman mengatakan bahwa manfaat yang didapatkan dari pengembangan sumber daya manusia dari organisasi/perusahaan, antaranya :¹⁵

- 1) Organisasi dapat menyesuaikan diri dengan kebutuhan sekarang.
- 2) Organisasi dapat memiliki SDM yang terampil dalam melaksanakan pekerjaannya.
- 3) Organisasi akan mampu menghadapi tantangan perkembangan di masa depan.
- 4) Program organisasi tidak tertinggal dibanding pesaing lainnya.
- 5) Meningkatkan prestasi pegawai secara individual maupun kelompok.
- 6) Mekanisme organisasi lebih fleksibel dan tidak kaku dalam teknologi baru.
- 7) Biaya produksi yang dikeluarkan lebih efisien.
- 8) Organisasi dapat mempersiapkan pegawainya di posisi yang lebih tinggi.

d. Kinerja SDM

Pada dasarnya kinerja merupakan tingkat di mana para pegawai berhasil memenuhi syarat-syarat dalam menyelesaikan tugasnya.¹⁶ Dalam arti lain, kinerja atau prestasi kerja juga dapat

¹⁵M. Kadarisma, *Manajemen Sumber Daya Manusia*, (Jakarta : Grafindo, 2013), hlm. 41-42.

¹⁶Simamora, Henry, *Manajemen Sumber Daya Manusia*, (Yogyakarta : STIE YKPN, 2004), hlm. 327.

diartikan sebagai hasil kerja yang didapat oleh seorang pegawai dalam melakukan pekerjaannya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan.¹⁷

Disebuah perusahaan, kinerja dari SDM yang dimiliki akan menentukan hasil yang akan diperoleh, apakah perusahaan akan berjalan dengan baik, dan dapatkah perusahaan mencapai tujuan yang telah direncanakan. Untuk melihat kinerja pegawai dapat dilihat dari cara pegawai tersebut melaksanakan pekerjaannya sampai tuntas dan hasil kerja yang telah diperoleh.

Secara umum pengukuran penilaian kinerja didasarkan pada:¹⁸

1. Kuantitas kerja, yaitu hasil yang diperoleh dibandingkan dengan target yang ditentukan.
2. Kualitas kerja, yaitu nilai kerja yang dihasilkan.
3. Pengetahuan tentang pekerjaan, yaitu seberapa banyak pemahaman yang dimiliki akan pekerjaannya.
4. Pendapat atau pernyataan, yaitu keabsahan dalam memberikan kritik dan saran terhadap organisasi.
5. Keputusan yang diambil, yaitu adanya keberanian dalam mempertanggung jawabkan keputusan dan pekerjaan yang dilakukan.

¹⁷Mochammad Irzal, "Pelatihan dan Pengembangan SDM Dalam Rangka Meningkatkan Kinerja Jurnalis Media Online di Detikwanua.Com", *Jurnal EMBA*, Vol. 5, No. 2, Juni 2017, hlm. 1135.

¹⁸Supriyanto dan Maharani, *Metodologi Penelitian Manajemen Sumber Daya Manusia Teori, Kuesioner, dan Analisis Data*.(Malang:UIN Maliki-Press, 2013), hlm.178.

6. Perencanaan kerja, yaitu adanya bagian-bagian tugas yang menjadi tanggung jawab pegawai dalam memberikan rencana kerja.
7. Organisasi kerja, yaitu adanya bagian-bagian tugas yang menjadi tanggungjawab secara individu maupun kelompok.

Terlebih lagi di lembaga keuangan seperti perbankan yang dalam kegiatan usahanya memiliki standar dalam pelayanan yang telah diatur berdasarkan tingkat kepuasan nasabah, membuat pihak SDM perusahaan harus meningkatkan kinerja pegawainya dengan melakukan serangkaian program pelatihan dan pengembangan dengan tujuan agar dapat selalu memberikan pelayanan terbaik terhadap nasabahnya.

e. Metode Pengembangan Sumber Daya Manusia

Dalam suatu pengembangan terdapat dua macam metode yang dilakukan di setiap suatu perusahaan yakni :¹⁹

1) Metode Pendidikan

Pada hakikatnya, pendidikan bertujuan untuk mengubah tingkah laku karyawan. Suatu lembaga pendidikan formal membentangkan harapan tentang tingkat dan jenis perubahan tingkah laku sebagai akibat berlangsungnya proses pendidikan.

¹⁹Suwantoet, *Manajemen SDM*,, hlm. 109.

Metode pendidikan antara lain :

a) Metode *Off The Job Training*

Adalah pelatihan yang menggunakan situasi di luar pekerjaan. Penggunaan apabila banyak pekerjaan yang harus dilatih dengan cepat seperti halnya dalam penguasaan pekerjaan, di samping itu juga apabila pelatihan pekerjaan tidak dapat dilakukan karena sangat mahal.

b) Metode Kuliah Atau Ceramah

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

c) Metode Diskusi

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

2) Metode Pelatihan

Setiap perusahaan yang melaksanakan pelatihan memerlukan metode yang tepat sesuai dengan yang dibutuhkan. Berikut adalah metode pendidikan yang dapat dilakukan oleh perusahaan kepada karyawannya, yaitu :

a) Metode *On The Job Training*

Metode ini merupakan metode yang paling banyak digunakan oleh perusahaan dalam melatih karyawannya. Yang di mana metode ini dilakukan dengan cara para karyawan memahami pekerjaan seraya mengerjakannya. Ada beberapa metode termasuk dalam *on the job training* yaitu rotasi pekerjaan, penugasan yang direncanakan, pembimbingan, dan pelatihan posisi.

1) Rotasi Pekerjaan

Pemindahan pekerjaan dari jenis pekerjaan ke pekerjaan lainnya dalam organisasi dalam jangka waktu yang ditentukan untuk menambah pengetahuan dan keterampilan karyawannya.

2) Penugasan Yang Direncanakan

Yaitu pemberian tugas atau penugasan pada tenaga kerja untuk mngembangkan kemampuannya.

3) Pembimbingan

Pelatihan yang diberikan langsung oleh atasannya.

4) Pelatihan Posisi

Pelatihan untuk mempersiapkan menduduki pekerjaan atau jabatan baru.

b) Metode *Off The Job Training*

Metode *off the job training* merupakan metode pelatihan pengembangan yang pelaksanaannya terfokus pada pelatihannya saja, atau dalam keadaan tidak bekerja. Pelatihannya pun tidak didatangkan dalam organisasi.

Adapun teknik yang termasuk dalam *off the job training* antara lain *business gamers*, *vestibule school* dan *case study*.²⁰

(1) *Business gamers*,

peserta pelatih dilatih untuk memecahkan masalah agar terbiasa jika dihadapi dengan permasalahan dan dapat mengambil suatu keputusan dengan baik.

(2) *Vestibule school*,

Peserta pelatih dilatih menggunakan peralatan yang sama dengan alat yang digunakan pada pekerjaan sebenarnya dalam suatu ruangan khusus di luar perusahaan.

(3) *Case study*,

Peserta pelatihan dilatih untuk mencari tau penyebab terjadinya sebuah masalah dan memecahkan masalah tersebut, baik secara individu maupun kelompok.

²⁰*Ibid.* hlm. 110.

3. Manajemen *Talent*(Talenta)

a. Definisi Manajemen *Talent*

Talent manajemen atau manajemen bakat adalah suatu proses manajemen SDM terkait tiga proses pertama, mengembangkan dan memperkuat karyawan baru pada proses pertama kali masuk perusahaan (*onboarding*). Kedua, memelihara dan mengembangkan pegawai yang sudah ada di perusahaan. Ketiga, menarik sebanyak mungkin pegawai yang memiliki kompetensi, komitmen dan karakter bekerja pada perusahaan.²¹ *Talent* manajemen secara umum berkaitan dengan pelatihan mengenai strategi pembangunan, mengidentifikasi *talent gaps*, *succession planning*, serta merekrut, menyeleksi, mendidik, memotivasi, dan memelihara karyawan yang memiliki *talent* melalui berbagai inisiatif.

b. Tujuan Manajemen *Talent*

Inisiatif dalam melaksanakan manajemen *talent* dalam bisnis memiliki banyak tujuan. Tujuan utamanya adalah mengembangkan *top management* terbaik dalam menghadapi persaingan bisnis, mencari kandidat eksternal yang baik untuk mengisi pekerjaan kunci saling mengisi *talent* antar unit yang berbeda, mempertahankan seseorang yang bertalenta melalui kesempatan pengembangan karir memperluas

²¹Hilman Harmen, "Pengaruh Talent Manajemen Dan Knowledge Manajemen Terhadap Kinerja Karyawan PT. Perkebunan Nusantara Survey Pada Kantor Direksi Tanjung Morawa" *Jurnal Konsep Bisnis dan Manajemen*, Staf Pengajar Manajemen Fe Unimed Muhammadtri Darma, Vol.4, No.2, April 2018. hlm.155.

talent internal dengan memfokuskan pada jumlah karyawan yang berbeda, dan membangun kebutuhan bersama untuk memiliki pemain yang terbaik sebagai kunci keberhasilan bisnis mendatang.²²

4. Mutu pelayanan

a. Pengertian Mutu Pelayanan

Mutu atau kualitas (*quality*) adalah totalitas fitur dan karakteristik produk dan jasa yang bergantung pada kemampuannya untuk memuaskan kebutuhan yang dinyatakan atau tersirat.²³

Menurut Kloter dalam Fandi Tjiptono pelayanan adalah setiap tindakan atau kegiatan yang dapat ditawarkan oleh satu pihak kepada pihak lain, yang pada dasarnya tidak terwujud dan tidak mengakibatkan kepemilikan apapun.²⁴

Dikemukakan bahwa kualitas pelayanan yang diterima konsumen dinyatakan besarnya perbedaan antara harapan atau keinginan konsumen dengan tingkat persepsi mereka. Kepuasan nasabah dapat tercipta ketika perusahaan memiliki kualitas pelayanan yang terbaik. Apabila kualitas pelayanan perusahaan dinyatakan baik oleh nasabah, maka nasabah akan merasa puas.

Pelayanan menjadi salah satu faktor yang membangun secara langsung dengan para nasabah, baik pelayanan dalam bentuk

²²*Ibid.*

²³Kharisma Nawang Sigit, dkk, "Kualitas Produk dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan dan Loyalitas Nasabah", *Jurnal Keuangan dan Perbankan*, Vol. 21, No. 1 Januari 2017, hlm. 159.

²⁴Fandi Tjiptono dan Gregorius Chandra, *ServiceQuality, and Satisfication*, (Yogyakarta : Andi, 2005), hlm, 11.

kehandalan, ketanggapan, keyakinan, kepedulian ataupun pelayanan yang terwujud dengan mencakup hal saran dan prasaran yang dimiliki.²⁵

Terdapat beberapa faktor yang dapat menyebabkan kualitas pelayanan menjadi buruk, antara lain :

- 1) Tidak terampil dalam melayani konsumen
- 2) Cara berpakaian tidak sesuai
- 3) Tutur katanya kurang sopan bahkan menyebalkan
- 4) Bau badan mengganggu
- 5) Selalu cemeberut atau pasang tampang angker .

b. Dimensi Kualitas Pelayanan

Menurut Kloter dan Keller terdapat 5 dimensi kualitas pelayanan, yaitu sebagai berikut :²⁶

- 1) *Tangibles* atau bukti fisik, yaitu kemampuan suatu perusahaan dalam menunjukkan eksistensinya pada pihak eksternal. Penampilan dan kemampuan saran dan prasarana fisik suatu perusahaan yang dapat diandalkan keadaan lingkungan sekitarnya merupakan bukti nyata dari layanan yang diberikan oleh para pemberi jasa, contoh : fasilitas ruangan yang bersih, wangi, dan tenang, area parker yang memadai.

²⁵Fandi Tjiptono, *Pemasaran Jasa*, (Malang : Bayu Media, 2005), hlm 261.

²⁶Philip Kloter, Kevin Lane Killer, *Manajemen Pemasaran*, Edisi Ketiga Belas Jilid 2, (Jakarta: Erlangga, 2009), hlm. 48.

- 2) *Assurance* atau jaminan dan kepastian, yaitu pengetahuan, kesopan santunan, dan kemampuan para pegawai perusahaan untuk menumbuhkan rasa percaya pelanggan kepada perusahaan.
- 3) *Reability* atau keandalan, yaitu kemampuan perusahaan untuk memberikan perusahaan untuk memberikan pelayanan sesuai yang telah dijanjikan secara akurat dan terpercaya.
- 4) *Emphaty* yaitu pemberian perhatian, tulus, dan bersifat individual atau pribadi kepada pelanggan dengan berupaya memahami keinginan pelanggan, di mana suatu perusahaan diharapkan memiliki perhatian dan pengetahuan tentang pelanggan, memahami kebutuhan pelanggan dan lain-lain.
- 5) *Responsiveness* atau ketanggapan yaitu memberikan pelayanan yang cepat atau atau responsive serta diiringi dengan cara penyampaian yang jelas dan mudah dimengerti.

c. *Excellent Service* (Pelayanan Prima)

Pelayanan prima atau layanan unggulan pada konsumen itu sendiri adalah bagaimana memberikan layanan maksimal kepada nasabah dan mengatasi permasalahan yang muncul secara professional. Pelayanan atau *service* adalah setiap kegiatan atau manfaat yang dapat diberikan suatu pihak kepada pihak lainnya yang pada dasarnya tidak terwujud dan tidak pula berakibat pemilikan

suatu dan produksinya dapat atau tidak dapat dikaitkan dengan suatu produk fisik.²⁷

Melayu Hasibuan mendefinisikan pelayanan adalah kegiatan pemberian jasa dari suatu pihak ke pihak lainnya. Pelayanan yang baik adalah pelayanan yang dilakukan dengan ramah tamah, adil, cepat, dan dengan etika yang baik sehingga memahami kebutuhan dan kepuasan bagi yang menerimanya.²⁸

Pelayanan prima atau layanan unggul itu sendiri adalah bagaimana memberikan layanan maksimal kepada pengguna jasa dengan kesiapan dalam mengatasi permasalahannya yang muncul secara profesionalisme. Pelayanan itu kemudian akan meninggalkan kesan kepada pengguna jasa sehingga mereka akan seterusnya datang kembali memakai transportasi tersebut. Pelayanan prima mencerminkan pendekatan seutuhnya dari seseorang karyawan kepada pengguna jasanya.²⁹

Setiap perusahaan memerlukan pelayanan prima, yang dimaksud dengan pelayanan prima adalah, suatu sikap atau cara karyawan dalam melayani pelanggan secara memuaskan

Adapun bentuk-bentuk pelayanan prima yang baik antara lain:

- 1) Kecepatan, pelanggan memerlukan pelayanan yang cepat tanpa menunggu waktu yang lama.

²⁷Nina Rahmayanti, *Manajemen Pelayanan Prima*, (Yogyakarta, 2013) hlm.17.

²⁸H. Melayu. S.p. Hasibuan, *Dasar-Dasar Perbankan*, (Jakarta : PT. Bumi Aksara, 2005), hlm. 152.

²⁹Fandy Tjiptono, *Strategi Bisnis dan Manajemen*, (Yogyakarta: Andi, 1998), hlm. 138.

- 2) Keramahan, untuk menciptakan kerja sama yang baik keramahan merupakan kunci keberhasilan suatu pelayanan,
- 3) Ketepatan, pelayanan yang cepat harus disertai dengan ketepatan yang sesuai dengan keinginan pelanggan
- 4) Kenyamanan, suasana yang nyaman sangat berpengaruh dalam membangun kinerja karyawan serta terapkan pengguna jasa yang royal.

d. Dimensi Pelayanan Prima

Kesadaran dan pemahaman yang mendalam terhadap permasalahan kualitas pelayanan masyarakat sangat menentukan kinerja pelayanan yang berfokus pada pelanggan. Untuk memperbaiki kualitas pelayanan masyarakat, sangat penting untuk dipahami dimensi-dimensi yang harus diutamakan dalam peningkatan kualitas pelayanan.

Kualitas pelayanan meliputi dimensi-dimensi sebagai berikut:³⁰

- 1) Ketepatan waktu pelayanan yang berkenaan dengan waktu tunggu dan proses.
- 2) Kualitas pelayanan berhubungan dengan akurasi atau ketepatan pelayanan.
- 3) Kualitas pelayanan berhubungan dengan kesopanan dan keramahan pelaku bisnis.

³⁰Abd. Rohman, ” Kepemimpinan Pelayanan Prima di Pedesaan “. *Jurnal Reformasi Program Studi Ilmu Administrasi Begara, PISIP, Universitas Tribhuwana Tunggadewi* , Vol. 7, No 1, 2017. hlm. 97.

- 4) Kualitas pelayanan berhubungan dengan tanggung jawab dalam pengamanan keluhan pelanggan.
- 5) Kualitas pelayanan berhubungan dengan sedikit banyaknya petugas yang melayani secara fasilitas pendukung lainnya.
- 6) Kualitas pelayanan berhubungan dengan lokasi, ruang tempat pelayanan, tempat parkir, ketersediaan informasi, dan petunjuk atau panduan lainnya.
- 7) Kualitas pelayanan berhubungan dengan kondisi lingkungan, kebersihan, ruang tunggu, fasilitas music, AC, alat komunikasi, serta lainnya.

e. Prinsip- Prinsip Pelayanan Prima

Dalam memberikan pelayanan yang terbaik bank menggunakan 6A yaitu :*Ability, Attitude, Appearance, Attention, Action, Accountability*.³¹

1) *Abillity* (Kemampuan)

Memiliki kemampuan yang baik dalam bidang tugasnya (kemampuan menjelaskan dengan baik atas produk *knowledge*), berkomunikasi, mengembangkan motivasi diri, dan kehumasan (*public relation*).

³¹Dwi Jaliyanti, "Analisis Penerapan *E-Health* Sebagai Pewujudan Pelayanan Prima di Puskesmas Peneleh Kecamatan Genteng Kota Surabaya", *Jurnal Administrasi Perkantoran*, Program Studi Pendidikan Administrasi Perkantoran, Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Surabaya, Vol. 06, No. 02, Maret 2018. hlm.30-31.

2) *Attitude* (Sikap)

Perilaku atau perangai yang harus ditonjolkan pada saat melayani atau pada saat dihadapan nasabah.

3) *Appearance* (Penampilan)

Penampilan seseorang baik secara fisik maupun *non*-fisik yang mampu merefleksikan kepercayaan, kredibilitas, kehormatan diri dihadapan nasabah.

4) *Attention* (Perhatian)

Perhatian atau kepedulian penuh kepada pelanggan baik terhadap kebutuhan, keinginan, kesulitan, kelihan saran dan kritiknya.

5) *Action* (Tindakan)

Tindakan atau kegiatan nyata yang harus dilakukan dalam memberikan pelayanan kepada nasabah.

6) *Accountability* (Tanggung Jawab)

Sikap dan tindakan keberpihakan kepada nasabah atas hal-hal yang mungkin dapat menimbulkan kerugian, kesulitan, dan kekecewaan bagi nasabah.

f. Manfaat Pelayanan Prima

Manfaat atau tujuan pelayanan prima adalah memberikan pelayanan yang dapat memenuhi dan memuaskan pelanggan atau masyarakat serta member fokus pelayanan kepada pelanggan. Pelayanan prima dalam sektor publik didasarkan pada aksioma

bahawa “ pelayanan adalah pemberdayaan “. Pelayanan pada sektor bisnis bertorientasi profit, sedangkan pelayanan prima pada sektor publik bertujuan memenuhi kebutuhan masyarakat secara sangat baik atau terbaik.

Pelayanan prima akan bermanfaat bagi upaya peningkatan kualitas pelayanan pemerintah kepada masyarakat sebagai pelanggan dan sebagai acuan pengembangan penyusunan standar pelayanan. Penyediaan layanan, pelanggan atau *stakeholder* dalam kegiatan pelayanan akan memiliki acuan dalam bentuk, alasan, waktu, tempat dan proses pelayanan yang seharusnya.³²

Beberapa manfaat yang diperoleh oleh perusahaan dalam melaksanakan pelayanan prima yaitu :

- 1) Meningkatkan citra perusahaan
- 2) Menciptakan kesan yang baik
- 3) Meningkatkan daya saing perusahaan
- 4) Meningkatkan laba dalam jangka panjang³³

B. Telaah Pustaka

Berdasarkan hasil telaah pustaka ditemukan beberapa hasil penelitian yang dapat dijadikan referensi dan pertimbangan, di antaranya yaitu:

1. Jurnal Aziziah Indriyani dengan judul :”Manajemen SDM Dalam Upaya Meningkatkan Mutu dan Kualitas Pelayanan di Ridwan Institute Cirebon”.³⁴

³²*Ibid*, hlm. 144.

³³*Ibid*.

Penelitian ini fokus mengkaji mengenai manajemen SDM dalam upaya meningkatkan mutu dan kualitas pelayanan. Adapun metode penelitian yang digunakan yakni metode kualitatif yang di mana data yang didapatkan melalui wawancara atau observasi dengan pihak yang bersangkutan. Hasil atau temuan yang didapatkan yakni Ridwan Institute Cirebon telah melakukan berbagai kegiatan pengembangan sumber daya manusia dengan baik, seperti pelatihan, pendidikan, seminar, magang dan lain sebagainya. Kegiatan tersebut memiliki banyak manfaat bagi para karyawan, antara lain meningkatkan produktivitas, profesionalisme, kemampuan, keterampilan, keahlian, dan sebagainya. Semakin tinggi tingkat produktivitas karyawan, maka akan semakin meningkatkan kinerja serta pelayanan yang diberikan. Hal ini berakibat pada kepuasan nasabah, sehingga banyak client yang tertarik untuk melakukan publikasi karya ilmiah dengan baik.

Persamaan dari peneliti ini sama-sama membahas tentang sumber daya manusia dan mutu pelayanan terhadap nasabah dan metode penelitian yang digunakan sama-sama menggunakan pendekatan kualitatif. Perbedaan dari penelitian ini terletak pada objek atau lokasi penelitian.

³⁴Azizah Indriyani, "Manajemen SDM dalam Upaya Meningkatkan Mutu dan Kualitas Pelayanan di Ridwan Institute Cirebon", *Jurnal Syntax Idea*, Universitas Muhadi Setiabudi UMUS Berebes, Vol.2, No.8 Agustus 2020. hlm. 346-347.

2. Jurnal Hermanto dengan judul :”Pengaruh Kualitas Pelayanan SDM Bank Syariah Terhadap Kepuasan Nasabah Studi pada BPRS Berkah Ramadhan”.³⁵

Teknik atau metode analisis yang digunakan dalam penelitian ini yakni metode kuantitatif ialah metode regresi linear berganda. Pengumpulan data dalam penelitian ini ialah metode pengambilan sampel aksidental. Hasil dari penelitian ini menunjukkan terdapat kualitas sumber daya manusia bank syariah memiliki pengaruh terhadap tingkat kepuasan nasabah baik secara persial maupun simulat. Sedangkan secara persial, hanya variable jaminan saja yang memiliki pengaruh yang signifikan hal ini menunjukkan bahwa perlu dilakukan peningkatan kualitas pelayanan di BPRS berkah ramadhan dalam meningkatkan kepuasan nasabah.

Persamaan dari penelitian ini sama-sama menganalisis pengembangan sumber daya manusia . Perbedaan dari penelitian ini menekankan pembahasan mengenai pengaruh kualitas pelayanan SDM bank syariah terhadap kepuasan nasabah , sedangkan yang peneliti lakukan adalah bagaimana pengembangansumber daya manusia dalam upaya meningkatkan mutu pelayanan terhadap nasabah, adapun lokasi dan metode penelitian yang juga membedakan penelitian ini.

3. Jurnal Dudung Hadiwijaya dengan judul: “Perilaku Nasabah Berdasarkan Kinerja Pengelolaan Hubungan Pelanggan Sebagai Dampak dari

³⁵Hermanto, “Pengaruh Kualitas Pelayanan SDM Bank Syariah Terhadap Kepuasan Nasabah Studi pada BPRS Berkah Ramadhan”, *Jurnal Etikonomi*, Universitas Muhammadiyah, Vol.12, No.1, April 2020. hlm. 77-80.

Kompetensi Sumber Daya Manusia, Bank Mutu Pelayanan dan Teknologi Perbankan Terhadap Kepuasan Nasabah”³⁶.

Penelitian ini fokus mengkaji mengenai perilaku nasabah berdasarkan kinerja pengelolaan hubungan pelanggan sebagai dampak dari kompetensi sumber daya manusia, bank mutu pelayanan dan teknologi perbankan terhadap kepuasan nasabah. Adapun metode yang penelitian ini gunakan yakni metode kualitatif yang di mana penelitian ini mengambil sampel sebanyak 110 pelanggan di PT bank di Kota Tangerang, adapun teknik pengambilan sampel menggunakan *convenience sampling* dan pengumpulan data menggunakan kuisioner dan metode yang digunakan adalah metode verifikasi untuk mengetahui pengaruh kompetensi sumber daya manusia kualitas layanan perbankan dan pengaruhnya terhadap perilaku nasabah berdasarkan kinerja *customer relationship* manajemen (CRM). Statistik uji yang digunakan adalah merancang model struktural, merancang model pengukuran, menyusun diagram jalur, menguji kesesuaian model. Uji kesesuaian model struktural dan hipotesis menggunakan *software* LISREL 8.80. Adapun hasil dari penelitian, kepuasan nasabah berpengaruh terhadap perilaku nasabah berdasarkan kinerja *customer relationship* manajemen dengan nilai korelasi sebesar 0,76 yang berarti kepuasan nasabah memberikan

³⁶Dudung Hadiwijaya,” Perilaku Nasabah Berdasarkan Kinerja Pengelolaan Hubungan Pelanggan Sebagai Dampak dari Kompetensi Sumber Daya Manusia, Bank Mutu Pelayanan dan Teknologi Perbankan Terhadap Kepuasan Nasabah”, *Jurnal Manajemen dan Bisnis*, Universitas Muhammadiyah Tangerang, Vol.9, No.1, Juni 2020. hlm. 10-12.

pengaruh cukup kuat berarah positif perilaku nasabah berdasarkan kinerja *customer relationship* manajemen.

Persamaan dari peneliti ini sama-sama membahas tentang sumber daya manusia dan mutu pelayanan terhadap nasabah. Perbedaan dari penelitian ini terletak pada metode penelitian, objek dan lokasi penelitian. Yang di mana dapat membedakan penelitian tersebut.

4. Skripsi Nina Ristia Barus dengan judul : “Pengembangan Sumber Daya Manusia dalam Upaya Meningkatkan Mutu Pelayanan Terhadap Nasabah pada PT. Bank BNI Syariah KC Medan”.³⁷

Dalam skripsi tersebut peneliti fokus mengkaji mengenai pengembangan sumber daya manusia dalam upaya meningkatkan mutu pelayanan terhadap nasabah, penelitian ini menggunakan metode penelitian kualitatif yang di mana hasil temuan didapatkan langsung dengan wawancara atau observasi kepada pihak yang bersangkutan. Adapun hasil atau temuan yang didapatkan yakni bank BNI Syariah KC Medan melakukan strategi pengembangan sumber daya manusia dengan berbagai proses seperti mengadakan *training* untuk karyawan setiap bulan, mengadakan pelatihan untuk karyawan baru, mengetahui kebutuhan karyawan dan lain sebagainya. Selain itu dalam mutu pelayanan terhadap nasabah adalah salah satu factor terpenting yang harus diperhatikan oleh suatu perusahaan agar dapat meningkatkan kualitas pelayanan yang terbaik terhadap nasabahnya.

³⁷ Nina Ristia Barus, ”Pengembangan Sumber Daya Manusia Sebagai Upaya Meningkatkan Mutu Pelayanan Terhadap Nasabah pada PT. Bank BNI Syariah KC Medan”, (*Skripsi*, Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Islam UIN Sumatera Utara, 2017).

Persamaan dari peneliti ini sama-sama membahas tentang sumber daya manusia dan metode penelitian yang digunakan sama-sama menggunakan pendekatan kualitatif. Perbedaan dari penelitian ini terletak pada objek atau lokasi penelitian.

5. Skripsi Saputri Muflikhati dengan judul : “Analisis Pengembangan Karyawan dalam Meningkatkan Kualitas Kerja Pada BMT Taruna Sejahtera”.³⁸

Dalam skripsi tersebut peneliti fokus mengkaji mengenai analisis pengembangan karyawan dalam meningkatkan kualitas kerja pada BMT taruna sejahtera, penelitian ini menggunakan metode kuantitatif di mana data yang didapatkan melalui metode pengumpulan data melalui kuesioner yang disebarkan kepada karyawan BMT Taruan Sejahtera, dengan kriteria masih menjadi karyawan aktif. Sampel yang diambil sebanyak 100 karyawan dengan menggunakan teknik *cluster sampling* (untuk menentukan sampel kantor). Data yang dianalisis dengan menggunakan analisis *regresi linear* berganda. Analisis ini meliputi uji reliabilitas, uji validitas, uji regresi linear berganda, uji asumsi klasik, pengujian hipotesis melalui uji T dan F serta koefisien determinasi (R^2). Adapun hasil temuan yakni di mana hasil uji T menunjukkan bahwa secara parsial, variable peserta materi, fasilitas dan lama pelatihan berpengaruh signifikan dalam meningkatkan kualitas kerja karyawan pada BMT Taruna Sejahtera, sedangkan variable instruktur tidak

³⁸Saputri Muflikhati, “Analisis Pengembangan Karyawan dalam Meningkatkan Kualitas Kerja pada BMT Taruna Sejahtera”, (Skripsi, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Institut Agama Islam Negeri IAIN Salatiga 2015).

berpengaruh signifikan dalam meningkatkan kualitas kerja karyawan. Uji F menunjukkan bahwa secara serentak terdapat pengaruh positif dan signifikan dari variable pengembangan terhadap variable kualitas kerja karyawan pada BMT Taruan Sejahtera dengan pengaruh sebesar 70,6%, sedangkan sisanya yaitu 20,4% dipengaruhi oleh variable lain diluar model ini. Pengaruh dominan ditunjukkan oleh variable materi.

Persamaan dari penelitian ini sama-sama menganalisis pengembangan sumber daya manusia. Perbedaan dari penelitian ini menekankan pembahasan mengenai pengembangan karyawan dalam meningkatkan kualitas kerja, sedangkan yang peneliti lakukan adalah bagaimana pengembangansumber daya manusia dalam upaya meningkatkan mutu pelayanan terhadap nasabah, adapun lokasi dan metode penelitian yang juga membedakan penelitian ini.

6. Skripsi Sinta Puspitasari dengan judul : “Pengembangan Sumber Daya Manusia Sebagai Upaya Meningkatkan Kualitas Pelayanan Terhadap Anggota di BMT Al-Hasanah Kantor Cabang Pembantu Pekalongan Lampung Timur”.³⁹

Dalam penelitian ini peneliti fokus mengkaji pengembangan sumber daya manusia sebagai upaya meningkatkan kualitas pelayanan terhadap anggota. Metode penelitian yang peneliti gunakan yakni metode kualitatif di mana peneliti mendapatkan data dari hasil wawancara atau

³⁹ Sinta Puspitasari, “Pengembangan Sumber Daya Manusia Sebagai Upaya Meningkatkan Kualitas Pelayanan Terhadap Anggota Studi di BMT Al-Hasanah Kantor Cabang Pembantu Pekalongan Lampung Timur”, (*Skripsi*, Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Institut Agama Islam Negeri IAIN Metro 2020).

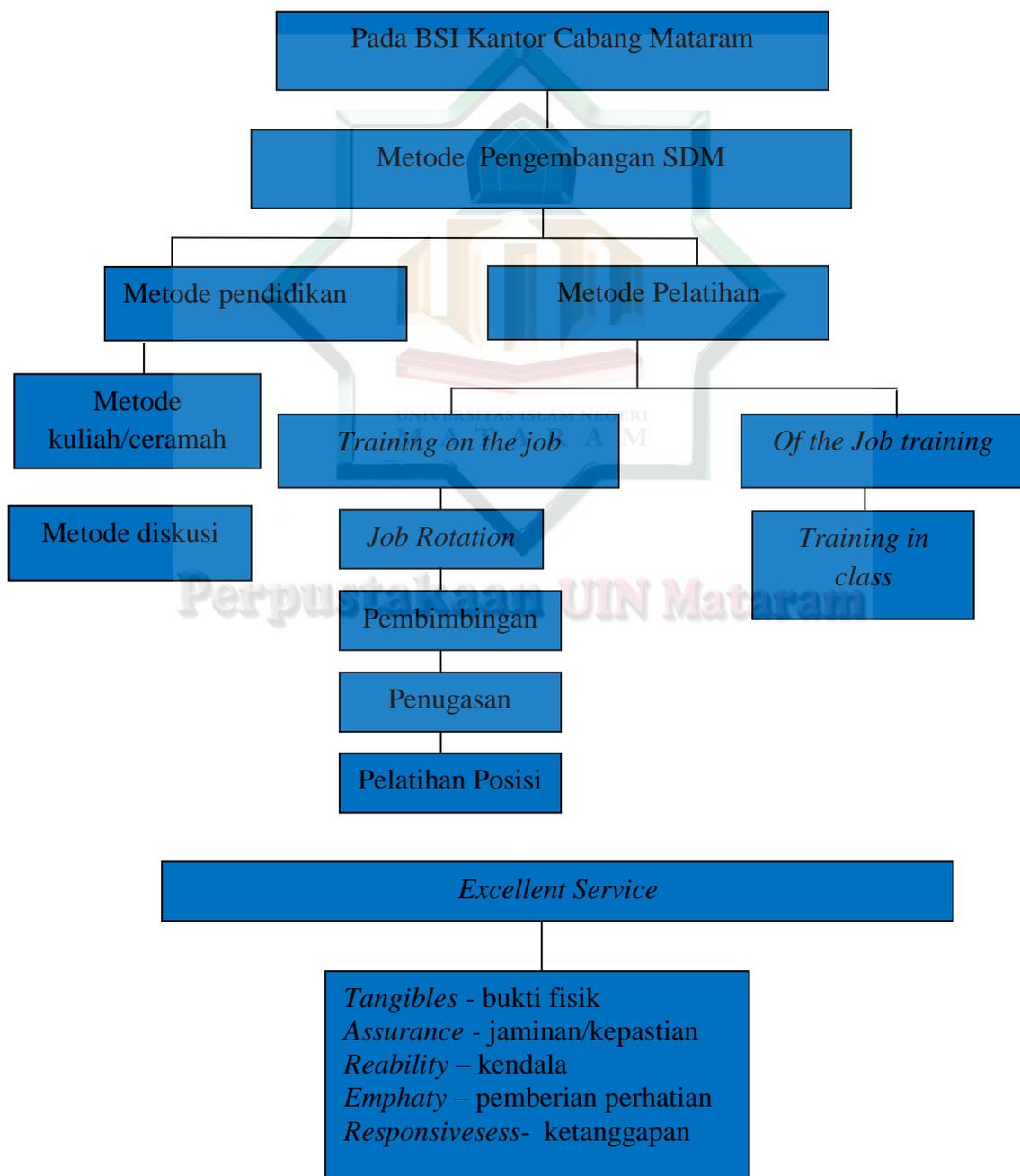
observasi kepada pihak yang bersangkutan. Adapun Hasil dari penelitian di BMT Al-Hasanah KCP pekalongan bahwasannya BMT telah melakukan berbagai metode pengembangan sumber daya manusia, seperti metode *On The Job Training*(rotasi jabatan, magang, pendampingan) dan *Of The Job Training* (melaksanakan amalan yaumiah, pengarahan dari kepala cabang dan mandiri). Metode yang diberikan BMT Al-Hasanah kepada karyawan sudah baik namun masih kurang maksimal dikarenakan masih ada anggota yang merasa kurang puas terhadap pelayanan yang diberikan oleh karyawan BMT.

Persamaan dari peneliti ini sama-sama membahas mengenai sumber daya manusia dan metode penelitian yang digunakan. Perbedaan dari penelitian ini terdapat pada lokasi penelitian dan pembahasan mengenai pengembangan sumber daya manusia terhadap pelayanan kepada anggota BMT, sedangkan yang peneliti bahas mengenai analisis pengembangan sumber daya manusia terhadap mutu pelayanan kepada nasabah.

C. Kerangka Berfikir

Berikut merupakan bagan berfikir metode pelatihan pengembangan SDM meningkatkan mutu pelayanan nasabah di PT. BSI Kantor Cabang Mataram.

Gambar 2.1
Bagan Kerangka Berfikir



BAB III

METODOLOGI PENELITIAN

A. Jenis dan Pendekatan Penelitian

Metode penelitian pada dasarnya cara ilmiah untuk mendapatkan data dengan tujuan dan kegunaan tertentu.⁴⁰ Pendekatan yang digunakan dalam penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif. Penelitian kualitatif merupakan penelitian yang bertujuan untuk memahami fenomena tentang apa yang dialami oleh subjek peneliti dengan cara deskripsi dalam bentuk kata-kata dan bahasa dalam suatu konteks khusus yang alamiah dan dengan memanfaatkan berbagai metode alamiah.⁴¹

Penelitian kualitatif ini menggunakan metode deskriptif. Metode deskriptif merupakan metode yang tujuannya untuk menggambarkan sifat suatu yang telah berlangsung pada saat riset dilakukan dan memeriksa sebab-sebab dari suatu gejala tertentu.⁴²

Berkaitan dengan penelitian ini dalam memperoleh data yang dibutuhkan, peneliti menggunakan kualitatif deskriptif yaitu data yang diperoleh melalui wawancara dengan pihak yang bersangkutan yaitu karyawan yang ada di PT. BSI Kantor Cabang Mataram dan nasabah yang menjadi pelanggan di PT. BSI Kantor Cabang Mataram dan setelah itu peneliti

⁴⁰ Sugiyono, *Metode Penelitian Bisnis*, (Bandung: Alfabeta, 2007), hlm. 1.

⁴¹ Husaini Usman dan Purnomo Setiadi Akbar, *Metodologi Penelitian Sosial*, (Jakarta: Bumi Aksara, 2011), hlm. 41.

⁴² Lexy J. Moleong, *Metodologi Penelitian Kualitatif*, (Bandung : PT. Remaja Rosdakarya, 2013), hlm. 6

mendeskripsikan hasil wawancaranya terkait judul penelitian yang peneliti teliti.

B. Kehadiran Peneliti

Di dalam penelitian ini, peneliti menjadi instrument pertama dalam penelitian. Dalam arti peneliti mengambil dan mengumpulkan data sejak awal penelitian hingga akhir penelitian.

Peneliti secara langsung akan melakukan obeservasi, serta melakukan wawancara dengan para karyawan yang ada di PT. BSI Kantor Cabang Mataram dan nasabah yang bersangkutan. Berkaitan dengan hal tersebut, selama melakukan penelitian berusaha menciptakan hubungan yang baik dengan informan yang menjadi sumber data, agar data yang diperoleh benar-benar *valid* sehingga bisa menjadi bukti atas penelitian tersebut.

C. Lokasi Penelitian

Lokasi penelitian adalah tempat di mana proses *study* yang digunakan untuk memperoleh pemecahan masalah penelitian berlangsung.⁴³ Penelitian ini berlokasi di PT. Bank Syariah Indonesia (BSI) Kantor Cabang Mataram Nusa Tenggara Barat memiliki letak geografis yang sangat strategis yang terletak di pinggir jalan serta bersebelahan dengan pemukiman warga, sehingga memudahkan masyarakat untuk bergabung menjadi nasabah di PT. BSI Kantor Cabang Mataram, dan di PT. BSI Kantor Cabang Mataram peneliti lebih cepat dan mudah untuk mendapatkan data

⁴³Sukardi, *Metodologi Penelitian Pendidikan Kopetensi dan Prakteknya*, (Jakarta : PT. Bumi Aksara, 2008), hlm. 53.

yang diinginkan terkait pengembangan SDM guna meningkatkan mutu pelayanan kepada nasabah.

D. Sumber Data

Sumber data yang dimaksud adalah dari mana data dan informasi itu didapatkan seorang peneliti. Menurut Arikanto, sumber data adalah subjek dari mana data dapat diperoleh. Apabila peneliti menggunakan kuisioner atau wawancara maka sumber data disebut informan, yaitu orang-orang yang merespon atau menjawab pertanyaan-pertanyaan peneliti, baik pertanyaan tertulis maupun lisan.⁴⁴

Dalam penelitian ini peneliti menggunakan jenis data primer dan data skunder.

1. Data Primer

Data Primer adalah data yang diperoleh dari data aslinya yaitu instansi atau perusahaan yang menjadi objek penelitian berupa kata-kata atau tindakan dan informan.⁴⁵

Data primer, sumber datanya diperoleh secara langsung dari sumber aslinya. Dalam penelitian ini, peneliti berhadapan langsung dengan karyawan PT. BSI Kantor Cabang Mataram untuk mendapatkan data atau hasil penelitian.

⁴⁴Suharsimi Arikanto, *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek*, (Jakarta: Rineka Cipta, 2014), hlm. 172.

⁴⁵M. Burhan Bungin, *Metode Penelitian Kuantitatif*, (Jakarta: Kencana Prenada Media Grup, 2005) Cet. 5, hlm. 122.

2. Data Sekunder

Data sekunder adalah sumber yang tidak langsung memberikan data kepada pengumpul data, misalnya lewat orang lain atau lewat dokumentas⁴⁶.

Data sekunder, sumber data yang diperoleh peneliti secara tidak langsung melalui media perantara, seperti buku, jurnal, catatan atau laporan yang tlah tersusun dalam arsip yang linknya yang dimiliki oleh PT. BSI Kantor Cabang Mataram yang berkaitan dengan pengembangan sumber daya manusia dalam upaya meningkatkan mutu pelayanan terhadap nasabah yang ada di bank BSI Kantor Cabang Mataram.

E. Prosedur Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah dengan menggunakan beberapa metode yakni :

1. Observasi

Observasi merupakan suatu proses yang kompleks, suatu proses yang tersusun dari berbagai proses biologis dan psikologis. Dua diantaranya yang terpenting adalah proses-proses pengamatan dan ingatan.⁴⁷ Oleh karena itu observasi adalah kemampuan seseorang untuk melakukan pengamatannya melalui hasil kerja panca indra lainnya seperti telinga, penciuman, mulut dan kulit. Sehingga metode observasi adalah metode

⁴⁶Sugiono, *Metodologi Penelitian Kualitatif*, (Bandung: PT Remaja Rosdakarya, 2014), hlm. 190.

⁴⁷Sugiyono, *Metode Penelitian Bisnis*,, hlm. 139.

pengumpulan data yang digunakan untuk menghimpun data penelitian melalui pengamatan dan pengindraan.⁴⁸

Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan teknik penggalian data observasi nonpartisipatif, peneliti mengamati apa yang di kerja orang, mendengarkan apa yang diucapkan, dan berpartisipasi dalam aktivitas mereka.⁴⁹ Sehingga data yang diperoleh lengkap tajam dan lebih mengetahui bagaimana metode pengembangan SDM dalam upaya meningkatkan mutu pelayanan kepada nasabah di PT. BSI Kantor Cabang Mataram serta peneliti bisa mengetahui bagaimana respon nasabah atas pelayanan yang diberikan oleh PT. BSI Kantor Cabang Mataram.

2. Wawancara

Wawancara dilakukan dengan cara Tanya jawab secara langsung kepada staf atau karyawan yang ada di PT. Bank Syariah Indonesian (BSI) Kantor Cabang Mataram. Terkait dengan hal-hal yang spesifik dengan bagaimana metode pengembangan SDM yang dilakukan PT. BSI Kantor Cabang Mataram.⁵⁰

Dalam penelitian ini menggunakan wawancara tidak terstruktur atau wawancara bebas dalam hal ini peneliti bebas menanyakan apa saja yang berkaitan dengan penelitian. Sehingga wawancara adalah proses memperoleh keterangan dengan cara tanya jawab langsung dengan nasabah PT. BSI Kantor Cabang Mataram yang memberikan keterangan

⁴⁸Burhan Bungin, *Penelitian Kualitatif Komunikasi, Ekonomi, Kebijakan Public, dan Ilmu Lainnya*, (Jakarta: Kencana, Cet, Ke-2, 2008), hlm. 155.

⁴⁹Djama'an Satori. Aan Komariah, *Metodologi Penelitian Kualitatif*, (Bandung : Alfabeta, 2010). hlm. 117.

⁵⁰Observasi Cakranegara, 18 Februari 2021.

mengenai data tentang bagaimana pengembangan yang dilakukan oleh PT. BSI Kantor Cabang Mataram untuk meningkatkan mutu pelayanannya kepada nasabah, serta bagaimana respon nasabah atas pelayanan yang diberikan oleh PT. BSI Kantor Cabang Mataram.

Informan yang terlibat dalam penelitian ini adalah pimpinan, karyawan, dan nasabah yang bertugas sebagai nasabah atau pelanggan di PT. BSI Kantor Cabang Mataram.

3. Dokumentasi

Dokumentasi ini digunakan peneliti untuk memperoleh data dan informasi dalam bentuk tulisan, gambar yang berupa laporan serta keterangan yang dapat mendukung penelitian. Dokumentasi digunakan untuk mengumpulkan data dan kemudian ditelaah, dokumentasi ini memudahkan bagi peneliti untuk memperoleh data secara tertulis yang kaitannya dengan pengembangan SDM dalam upaya meningkatkan mutu pelayanan kepada nasabah.⁵¹ Metode ini digunakan sebagai bahan informasi yang berupa gambaran umum lokasi penelitian yaitu di PT. BSI Kantor Cabang Mataram. Dalam penelitian ini dokumentasi yang digunakan adalah berupa hasil wawancara.

F. Teknik Analisis Data

Analisis data pada penelitian kualitatif dilakukan sejak sebelum memasuki lapangan, selama di lapangan dan setelah selesai di lapangan.⁵² Analisis data merupakan proses pencarian dan pengaturan secara sistematis

⁵¹*Ibid.*

⁵²*Ibid.*

hasil wawancara, catatan-catatan, dan bahan-bahan yang dikumpulkan untuk meningkatkan pemahaman terhadap semua hal yang dikumpulkan dan memungkinkan menyajikan apa yang ditemukan.

Proses analisis data dimulai dari menelaah seluruh data yang tersedia dari berbagai berbagai sumber yaitu observasi, wawancara sampai dengan dokumen pribadi. Analisis ini disusun secara sistematis dan dijabarkan dan ditarik kesimpulan sehingga dapat diceritakan kepada orang lain. Penelitian ini menggunakan teknik analisis data dengan model Miles dan Huberman. Dalam model ini dibagi menjadi tiga tahap, yaitu :⁵³

1. Data *Reduction*, yaitu membuat abstraksi seluruh data yang diperoleh dari seluruh catatan lapangan hasil observasi, wawancara dan pengkajian dokumen. Reduksi data merupakan suatu bentuk analisis data yang menajamkan, mengharapakan hal-hal penting menggolongkan mengarahkan, membuang yang tidak dibutuhkan dan mengorganisasikan data agar sistematis serta dapat membuat atau simpulan yang bermakna. Jadi, data yang diperoleh melalui observasi wawancara pengkajian dokumen dikumpulkan dengan baik.

Adapun langkah-langkah yang dilakukan adalah menajamkan analisis, menggolongkan atau pengkatagorisasian ke dalam tiap permasalahan melalui uraian singkat, mengarahkan, membuang yang tidak

⁵³Matthew B. Miles dan A. Michel Huberman, *Analisis Data Kuantitatif* (Tej. Tejep Rohendi Rohidi, (Jakarta : UI-Press, 1992) hlm. 19.

perlu, dan mengorganisasikan data sehingga dapat ditarik dan diverifikasikan.⁵⁴

Tujuan dari data *reduction*, yaitu mengatasi keterbatasan penyimpanan data dan mengatasi lamanya waktu yang dibutuhkan untuk menganalisis data yang kompleks dalam tiap dataset yang lengkap.

2. Penyajian data, merupakan suatu kegiatan dalam pembuatan laporan hasil penelitian yang telah dilakukan agar dapat dipahami dan dianalisis sesuai dengan tujuan yang diinginkan. Data yang disajikan harus sederhana jelas agar mudah dibaca. Penyajian data juga dimaksud agar para peneliti dapat dengan mudah memahami apa yang kita sajikan untuk selanjutnya dilakukan penilaian atau perbandingan dan lain-lain.

Penyajian data juga diartikan sebagai sekumpulan data atau informasi yang tersusun yang member kemungkinan adanya penarikan kesimpulan dalam pengambilan tindakan, proses penyajian data ini mengungkapkan secara keseluruhan dari sekelompok data yang diperoleh agar mudah dibacadan dipahami yang paling sering digunakan untuk penyajian data dalam penelitian kualitatif adalah teks yang bersifat naratif. Data dapat menggambarkan bagaimana pengembangan SDM dalam meningkatkan mutu pelayanan kepada nasabah di PT. Bank Syariah Kantor Cabang Mataram.

3. Kesimpulan dan Verifikasi daya yang sudah diatur sedemikian rupa (dipolakan, difokuskan, disusun secara sistematis) kemudian disimpulkan

⁵⁴Dokumentasi Cakranegara, 18 Februari 2021.

sehingga makna data dapat ditemukan. Namun, kesimpulan tersebut hanya bersifat sementara dan umum. Untuk memperoleh kesimpulan yang “grounded” maka perlu dicari data lain yang baru untuk melakukan pengujian kesimpulan naratif terhadap metode pengembangan dalam meningkatkan mutu pelayanan terhadap nasabah.

G. Validasi Data

Pemeriksaan terhadap keabsahan data bertujuan untuk membuktikan bahwa peneliti yang dilakukan benar-benar merupakan penelitian ilmiah sekaligus untuk menguji data yang diperoleh agar dapat dipertanggungjawabkan.⁵⁵

Agar dapat memperoleh data yang akurat, tentu memerlukan teknik agar temuan yang didapatkan itu valid. Teknik yang digunakan antara lain:

1. Kecukupan referensi

Maksud dari kecukupan referensi yaitu tersedianya berbagai sumber informasi yang dapat digunakan untuk melengkapi data-data peneliti. Artinya, peneliti mengumpulkan sebanyak mungkin data-data yang dapat mendukung penelitian dan memilih data-data yang relevan untuk memperoleh keabsahan data yang dihasilkan.

2. Triangulasi, adalah data teknik pemeriksaan keabsahan data yang memanfaatkan sesuatu yang lain di luar data itu untuk keperluan pengecekan atau berbagai perbandingan terhadap data itu.⁵⁶ Sebenarnya

⁵⁵Sugiyono. *Metode Penelitian Kualitatif Kuantitatif dan R & D*, (Bandung : Alfabeta, 2007), hlm. 270.

⁵⁶Moleong, *Metodologi Penelitian Kualitatif*, (Bandung : PT. Remaja Rosdakarya, 2010), hlm. 330.

peneliti telah melakukan pengujian kredibilitas dan sekaligus mengumpulkan data. Dalam penelitian ini peneliti menggunakan penelitian teknik, yaitu penelitian melakukan teknik pengumpulan data yang berbeda untuk mendapatkan data dari sumber yang sama.

Hal tersebut dilakukan dengan cara :

a. **Tringulasi Sumber**

Peneliti membandingkan data hasil wawancara yang satu dengan hasil wawancara yang lain, membandingkan hasil observasi yang satu dengan hasil observasi yang lain, membandingkan hasil dokumentasi yang satu dengan dokumentasi yang lain.

b. **Tringulasi Teknik**

Membandingkan hasil wawancara dengan hasil dokumentasi, membandingkan data hasil wawancara dengan data observasi, dan membandingkan data hasil dokumentasi dengan data observasi.

BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Gambaran Umum PT. Bank Syariah Indonesia (BSI) Kantor Cabang Mataram

1. Profil PT. Bank Syariah Indonesia (BSI) Kantor Cabang Mataram

Bank Syariah Indonesia atau disingkat (BSI) adalah lembaga perbankan Syariah. Bank ini berdiri pada tanggal 01 Februari pukul 13:00 WIB, Bank Syariah Indonesia merupakan hasil merger anak perusahaan BUMN di bidang perbankan, diantaranya Bank Rakyat Indonesia Syariah (BRIS) Bank Syariah Mandiri (BSM) dan Bank Negara Indonesia Syariah (BNIS) menjadi Bank Syariah Indonesia.⁵⁷

Bank Syariah Indonesia mendapat izin dari OJK dengan Nomor SR-3/PB.1/2021 tanggal 27 Januari perihal pemberian izin penggabungan PT. Bank Syariah Indonesia, PT. Bank Rakyat Indonesia Syariah, PT. Bank Negara Indonesia Syariah menjadi izin usaha atas nama Bank Syariah Indonesia sebagai hasil penggabungan. Adapun komposisi pemegang saham BSI terdiri atas PT. Bank Mandiri sebesar 51,2% PT. Bank Negara Indonesia sebesar 25,0% dan PT. Bank Rakyat Indonesia sebesar 17,4% DPLK BRI Saham Syariah sebesar 2% dan public 4,4%.⁵⁸

⁵⁷ Achmad Sani Alhusain, “ Bank Syariah Indonesia: Strategi dalam Mendorong Perekonomian Nasional “, (*Jurnal Bidang Ekonomi dan Kebijakan Public*, Pusat Penelitian Badan Keahlian DPR RI Jakarta Pusat, Vol. 10, No. 3. Februari 2021.hlm. 19-20.

⁵⁸ *Ibid.*

Berikut pembahasan mengenai PT. BNI Syariah sebelum terjadinya *merger*.

PT. BNI Syariah berlandaskan pada Undang-Undang No. 10 Tahun 1998, di mana kehadirannya dalam rangka menjawab segala kebutuhan masyarakat terhadap sistem perbankan yang lebih adil, dan memberikan kemaslahatan, sehingga pada tanggal 29 April Tahun 2000 didirikan Unit Usaha Syariah (UUS) BNI Syariah dengan 5 (lima) kantor di antaranya di Yogyakarta, pekalongan Malang, Jepara, dan banjaramasin. Berdasarkan keputusan Berdasarkan Keputusan Gubernur Bank Indonesia No. 12/41/KEP.GBI/200 tanggal 21 Mei 2010 mengenai pemberian izin usaha kepada PT. BNI Syariah. *Corporate plan* UUS BNI Tahun 2000 ditetapkan bahwa status UUS bersifat temporer dan akan dilakukan *spin off* Tahun 2009.

Rencana tersebut terlaksana pada tanggal 19 juni 2010 dengan beroperasinya PT. BNI Syariah sebagai Bank Umum Syariah (BUS). Dasar Hukum Pendirian *Legal Basis of Establishment* adalah Surat Keputusan Menteri Hukum dan HAM Nomor: AHU-15574, AH 01.01. Tahun 2010. Tanggal 25 Maret 2010 dengan modal dasar *authorized capital* sebesar Rp. 4.000.000.000,- (Empat Milyar Rupiah), dimana modal ditempatkan dan disetor penuh *issued and fully paid capital* sebesar Rp. 1.501.500.000,- (Satu Milyar Lima Ratus Satu Juta Lima Ratus Ribu Rupiah). Realisasi waktu *spin of* bulan Juni Tahun 2010 tidak terlepas dari faktor eksternal berupa aspek regulasi yang kondusif yaitu dengan

diterbitkannya UU No. 19 Tahun 2008 tentang Surat Berharga Syariah Negara (SBSN) dan UU No. 21 Tahun 2008 tentang Perbankan Syariah. Samping itu komitmen pemerintah terhadap pengembangan perbankan syariah semakin kuat dan kesadaran terhadap keunggulan produk perbankan syariah juga semakin meningkat. Bulan Juni Tahun 2014 jumlah Kantor Cabang PT. BNI Syariah mencapai 65, 161 Kantor Cabang Pembantu, 17 Kantor Kas, 22 Mobil Layanan Gerai dan 20 *Payment Point*, serta 1500 Outlet/Outlets PT. BNI Syariah terdaftar dan diawasi oleh Otoritas Jasa Keuangan (OJK).⁵⁹

PT. BNI Kantor Cabang Mataram beralamat di Jl. Pejanggik No. 23 Cakranegara, Mataram, Nusa Tenggara Barat. Kode Pos Bank adalah 83231 dengan nomor telepon 0370-8644288. Kode bank 427, Nomor kode perusahaan 38000000, serta website PT. Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Mataram yang bisa diakses oleh masyarakat terkait informasi umum adalah <https://www.bankbsi.co.id>

PT. BNI Kantor Cabang Mataram secara resmi mulai beroperasi pada tanggal 25 Juli Tahun 2011, di mana peresmiannya dilakukan langsung oleh Imam Teguh Saptono selaku Direktur BSI. Saat ini *Branch Manager* PT. Bank Syariah Indonesia (BSI) Cabang Mataram adalah Suryo Edhi dengan jumlah pegawai 27 orang . PT. BNI Cabang Mataram memiliki lokasi yang sangat strategis berada di pinggir jalan utama pusat kota Mataram, di mana lokasi tersebut banyak dilalui oleh masyarakat

⁵⁹*Ibid.*

sehingga masyarakat mudah dan tidak mengalami sedikitpun kesulitan untuk mengunjunginya. Pada tanggal 01 februari pukul 13:00 WIB PT. BNI Syariah Kantor Cabang Mataram resmi diganti menjadi Bank Syariah Indonesia (BSI) hasil dari *merger* anak perusahaan BUMN di bidang perbankan.

2. Letak Geografis

PT. Bank Syariah Indonesia (BSI) terletak di jalan pejanggik No.23 Cakranegara, kelurahan Cakranegara Barat Kecamatan Cakranegara Kota Mataram. Dengan batasan-batasan sebagai berikut :

- a. Sebelah Barat : Berbatasan dengan Pura Kangina Cakra
- b. Sebelah Timur : Berbatasan dengan Bank Danamon
- c. Sebelah Utara : Berbatasan dengan Pura Meru Cakra
- d. Sebelah Selatan : Berbatasan dengan Pemukiman Warga.⁶⁰

PT. Bank Syariah Indonesia (BSI) Kantor Cabang Mataram menjalankan segala aktivitasnya dengan tetap memperhatikan budaya kerjanya yaitu:

- a. Amanah : Menjalankan tugas dan kewajiban dengan penuh tanggung jawab untuk memperoleh hasil yang optimal.
- b. Jamaah : Bersinergi dalam menjalankan tugas dan kewajiban.⁶¹

⁶⁰ *Observasi* Cakranegara, 18 Februari 2021.

⁶¹ *Dokumentasi* BSI Kantor Cabang Mataram, 17 Februari 2021.

3. Visi dan Misi PT. Bank Syariah Indonesia (BSI) Kantor Cabang Mataram

PT. Bank Syariah Indonesia (BSI) Kantor Cabang Mataram memiliki visi menciptakan Bank Syariah yang masuk ke dalam 10 besar menurut kapasitas pasar secara global dalam waktu 5 tahun ke depan.

PT. Bank Syariah Indonesia juga memiliki misi yaitu :

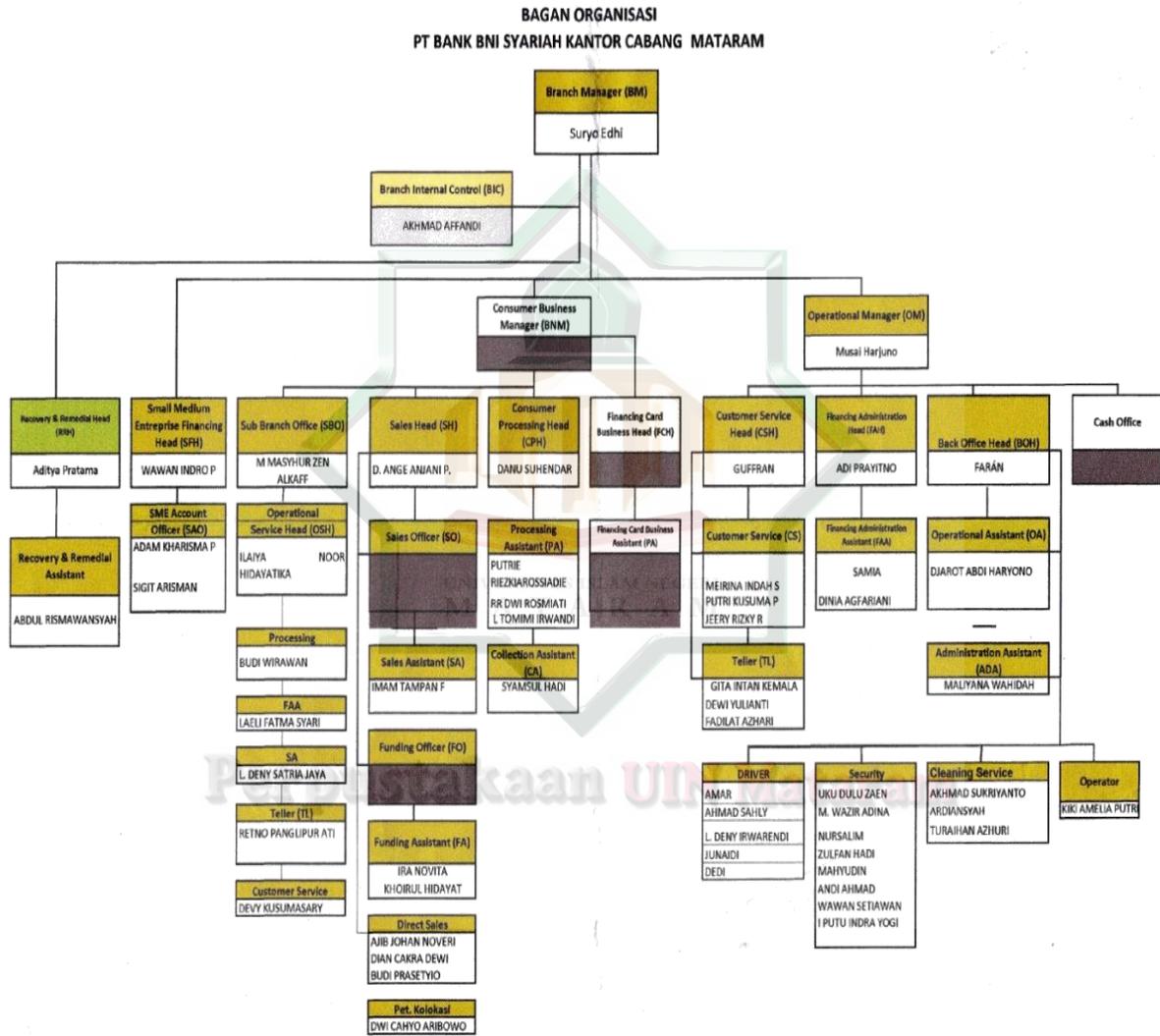
- a. Memberikan akses solusi keuangan syariah di Indonesia
- b. Menjadi bank besar yang memberikan nilai terbaik bagi para pemegang saham.
- c. Menjadi perusahaan pilihan dan kebanggaan para talenta terbaik indonesia.⁶²

Perpustakaan UIN Mataram

⁶²*Ibid.*

4. Struktur Organisasi PT. BSI Kantor Cabang Mataram

Gambar 4.1 Struktur Organisasi PT. Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Mataram



5. *Job Description*

Berikut penjelasan *jobdescription* para karyawan yang adadi BSI Kantor Cabang Mataram antara lain :⁶³

a. *Sub Branch Manager*

Sub branch manager bertugas untuk mengawasi kegiatan yang dijalankan oleh cabang serta mengawasi setiap kegiatan operasional perbankan terkait pelayanan, rencana bisnis bank, anggaran, dan pengembangan SDM.

b. *Operational and Service Head*

Operational and service head bertugas untuk mengkoordinasikan dan mengawasi kegiatan operasional dan pelayanan di kantor *Back Office Head*

Back Office Head memiliki tugas untuk :

- 1) Mengkoordinasikan hubungan kerja antar pegawai
- 2) Mempersiapkan segala sesuatu terkait kebutuhan pegawai dan permasalahan pegawai.
- 3) Mengatur segala kebutuhan kantor.
- 4) Mengatur keuangan kantor.
- 5) Membuat laporan pajak bulanan dan tahunan kantor
- 6) Mengatur dan mengelola kas kantor
- 7) Mengamankan inventaris kantor
- 8) Mengatur pegawai *outsourcing* (pegawai dasar)

⁶³Sri Handayani (Staff Bagian Umum SDM), *Wawancara*, Mataram Senin 16 November 2020.

9) Menyiapkan kendaraan untuk pegawai kantor.

c. *Funding Assistant*

Funding assistant bertugas untuk :

- 1) Menghimpun dana dari masyarakat
- 2) Mengelola dan memaintenance dana yang masuk keluar
- 3) Memasarkan produk dana dan mengelola rekening nasabah dana besar
- 4) Mengidentifikasi dan menawarkan apa yang dibutuhkan oleh nasabah.

d. *Financing Assistant*

Financing assistant bertugas untuk :

- 1) Membuat akad pembiayaan
- 2) Menyiapkan biaya-biaya pembiayaan nasabah yang akan melakukan proses akad.
- 3) Berkoordinasi dengan pihak notaries
- 4) Membuat dan mengelola rekening yang akan dijadikan rekening pembiayaan

e. *Recovery Remedial Assistant*

- 1) Bertugas untuk membantu pembuatan laporan penyelamatan pembiayaan
- 2) Berkoordinasi dengan petugas KJPD
- 3) Melakukan negosiasi dengan nasabah pembiayaan bermasalah
- 4) Menyusun rencana penyelamatan dan penyelesaian.

- 5) Memonitoring aktivitas rekening nasabah pembiayaan bermasalah
- 6) Melakukan penagihan secara berkala
- 7) Melakukan pemasaran rumah yang akan dilelang

f. *Sales Assistant*

- 1) Memiliki tugas untuk mencari nasabah pembiayaan
- 2) Membuat laporan nasabah pembiayaan
- 3) Memasarkan produk-produk pembiayaan
- 4) Mengelola rekening pembiayaan nasabah

g. *Administration Assistant*

- 1) Bertugas untuk mempersiapkan segala keperluan kantor
- 2) Membuat laporan pajak bulanan dan tahunan kantor
- 3) Mengkoordinasikan segala kebutuhan pegawai kantor
- 4) Membuat kas kecil untuk keperluan kantor sehari-hari
- 5) Mengkoordinir pegawai *outsourcing*

- 6) Mengatur dan mengamankan inventaris kantor
- 7) Menerima dan mengkoordinir pihak eksternal

8) Membuat voucher transaksi untuk kas kecil

9) Menyiapkan keperluan para tamu

h. *Operational Assistant*

- 1) Bertugas membuat laporan kiring antar bank dan melakukan transaksi antar bank di Indonesia
- 2) Membuat dan membuka vocher pembiayaan
- 3) Membuka transaksi pembiayaan

4) Membuat laporan pembiayaan

i. *Customer Service*

- 1) Bertugas untuk memberikan penjelasan untuk mengenal produk-produk bank BTN
- 2) Memberikan arahan bagaimana cara menggunakan produk tersebut lebih lanjut
- 3) Melayani keluhan dari para nasabah terkait ATM yang hilang, pemblokiran ATM, penggantian rekening baru, lupa dengan pin ATM dll.

j. *Teller*

- 1) Bertugas menerima uang setoran dari nasabah dan mencocokkan dengan tanda setoran
- 2) Memastikan pembayaran uang kepada yang berhak untuk menghindari kesalahan yang merugikan perusahaan
- 3) Mencairkan uang para nasabah yang melakukan transaksi, dll.

6. Produk-Produk PT. Bank Syariah Indonesia (BSI) Kantor Cabang Mataram

Secara umum PT. BNI Syariah Cabang Mataram memiliki 2 (produk) yang ditawarkan dalam operasional kegiatannya, yaitu produk simpanan atau produk dana dan produk penyalutan atau pembiayaan.⁶⁴

⁶⁴PT. BSI Kantor Cabang Mataram Serta Diperkuat Oleh Ira Rahmah (*Customer Service* PT. BSI Cabang Mataram,), *Wawancara*, 18 Februari 2021.

b. Produk Simpanan/Produk Dana.

- 1) Tabungan *IB Hasanah*
- 2) Tabungan *IB Prima hasanah*
- 3) Tabungan *IB THI Hasanah*
- 4) Giro *IB Hasanah*
- 5) Deposit *IB Hasanah*
- 6) Tabungan *IB Tunas Hasanah*

c. Produk Pembiayaan

Produk pembiayaan adalah sebuah produk yang dimiliki oleh PT. BSI Kantor Cabang Mataram dalam rangka memberikan pembiayaan kepada masyarakat yang membutuhkan dana untuk berbagai kebutuhan, baik itu kebutuhan konsumtif maupun kebutuhan produk usaha. Oleh karena itu, pada produk pembiayaan ini, PT. BSI Kantor Cabang Mataram memiliki 3 produk pembiayaan antara lain :

- 1) Pembiayaan *Griya IB Hasanah*
- 2) Pembiayaan *Multiguna IB Hasanah*
- 3) Pembiayaan *Oto IB Hasanah*

B. Hasil Penelitian

1. Jumlah Karyawan dan Kriteria Karyawan yang Mendapatkan pengembangan.

PT. Bank Syariah Indonesia (BSI) Kantor Cabang Mataram memiliki jumlah karyawan sebanyak 35 karyawan yang tercatat dalam data tahun 2021 yang masing masing bermayoritas agama Islam, dalam pengembangan SDM guna meningkatkan mutu pelayanan nasabah, PT.

BSI Kantor Cabang Mataram melakukan pengembangan kepada seluruh karyawan tanpa terkecuali.

Table 4.1 Daftar Nama Karyawan
Nama Karyawan PT. BNI Syariah Cabang Mataram dan Jabatan

No.	Nama	L/P	Jabatan/Devisi
1.	Suryo Edhi	L	Branch Manager
2.	Ahmad Affandi	L	Branch Manager Control
3.	Musai Harjuno	L	Operational Manager
4.	Jeery Rizky R	L	Customer Service Head
5.	Putri Kusuma P	P	Customer Service
6.	Meirina Indah S	P	Customer Service
7.	Gita Intan Kemala	P	Teller
8.	Bq Devi Agustina Ariska	P	Teller
9.	Tsamara Rieslia	P	Teller
10.	Adi Prayitno	L	Financing Administration Head
11.	Samia	P	Financing Administration Assistant
12.	Syamsul Hadi	L	Back Office Head
13.	Adam Kharisma P	L	Operational Assistant
14.	Maliyana Wahidah	P	Administration Assistant
15.	Kiki Ameliya Putri	P	Operator
16.	Danu Suhendra	L	Customer Processing Head
17.	Lalu Tomimi Irwandi	L	Processing Assistant
18.	Budi Prasetyo Wirawan	L	Processing Assistant
19.	Abdul Rismawansyah	L	Collection Assistant
20.	Djarot Abdi Haryono	L	Collection Assistant
21.	D. Ange Anjani P	P	Sales Head
22.	Gufron	L	Sales Officer
23.	Muhammad Trijono	L	Sales Assistant
24.	Andini Fitria Utami	P	Sales Assistant
25.	Ghaniyya Shultona	P	Sales Assistant
26.	Imam Tampam F	L	Sales Assistant
27.	Ahmad Firmansyah	L	Funding Officer
28.	Ira Novita	P	Funding Assistant
29.	Khoirul Hidayat	L	Funding Assistant
30.	Muh. Isro Alfajri	L	Funding Assistant
31.	Ajib Johan Noveri	L	Direct Sales
32.	Dian Cakra Dewi	P	Direct Sales
33.	Sigit Arisman	L	Pet. Kolokasi
34.	Aditya Pratama	L	Recovery and Remedial Head
35.	Fadilat Azhari Hidayat	L	Recovery and Remedial Assistant

Sumber :Hasil Wawancara

Program Pelatihan biasanya dilaksanakan Selama 3 hari sampai 1 Bulan tergantung kebutuhan/level jabatan. Pelatihan diterapkan guna untuk menambah *skil* atau wawasan kepada para pegawai untuk mendapatkan hasil yang lebih maksimal.⁶⁵

Dari 35 pegawai yang ada di PT. BSI Kantor Cabang Mataram peneliti mengambil sampel sebanyak 5 orang yang akan di wawancarai yang di mana 5 informan tersebut merupakan pegawai atau karyawan yang ada di PT. Bank Syariah Indonesia (BSI) Kantor Cabang Mataram, berikut ini table daftar nama pegawai yang telah di wawancarai antara lain:

Tabel 4.2 Daftar Informan

NO	Nama	Jabatan
1.	Dwi Cahyo Ariwibowo	<i>Back Office Head</i>
2.	Ira Novita	<i>Costumer Service</i>
3.	Dina agfariani	<i>Costumer Service Supervisor</i>
4.	Bagas Wahyunusantara	<i>Seles Assistan</i>
5.	Minawati	<i>Funding Assistan</i>

Sumber :Data diolah

Pada PT. BSI Kantor Cabang Mataram terdapat kriteria yang mendapatkan pengembangan yakni antara lain:⁶⁶

- a. Pengetahuan yang dimiliki
- b. Ketepatan waktu
- c. Kualitas pekerjaan

⁶⁵Utama Gune Sakti (*Back Office Unit*), *Wawancara*, Mataram 3 Maret 2021.

⁶⁶*Ibid.*

- d. Kecepatan dalam menyelesaikan pekerjaan
 - e. Pengetahuan teknik seputaran pekerjaan
 - f. Mampu menyesuaikan diri
 - g. Komunikasi antar karyawan
 - h. Kerjasama tim
 - i. Kemampuan mengembangkan diri.
2. **Metode Pengembangan Sumber daya manusia (SDM) yang diterapkan di PT. Bank Syariah Kantor Cabang Mataram**

Pemberian program pelatihan dan pengembangan pada pegawai secara rutin dilakukan oleh bank BSI Kantor Cabang Mataram yang pelaksanaannya bertujuan agar dapat mempertahankan dan meningkatkan kualitas pelayanan sekaligus kualitas pegawai yang dimiliki. Karena semakin bagus kualitas SDM, maka semakin mampu pula memberikan kontribusi yang baik dan positif. Oleh karena itu, demi mencapai tujuan yang diinginkan maka Bank BSI Kantor Cabang Mataram tetap memberikan pelatihan dan pengembangan agar sesuai dengan program yang diberikan dan tidak sia-sia serta dapat memberikan hasil atau *output* yang memuaskan bagi perkembangan di PT. BSI Kantor Cabang Mataram.

SDM adalah penggerak yang akan menentukan bagaimana perusahaan akan berjalan kedepannya dan apakah tujuan yang diinginkan dapat tercapai. Oleh karena itu, PT. BSI Kantor Cabang Mataram memberdayakan SDM yang dimiliki sebaik mungkin karena itu adalah salah satu cara PT. BSI Kantor Cabang Mataram mempertahankan kualitas

perusahaannya. PT. BSI Kantor Cabang Mataram memberikan program pelatihan dan pengembangan minimal 1 kali dalam 1 setahun yang biasanya dijadwalkan di awal tahun tergantung keputusan setiap divisi yang ditentukan berdasarkan apa yang sedang dibutuhkan perusahaan dilihat dari kinerja yang dihasilkan pegawai, dan etika perusahaan yang ingin mengembangkan pengetahuan, kemampuan, dan pengalaman pegawai.⁶⁷

Berdasarkan paparan di atas dapat diketahui bahwa berbagai macam pelatihan dan pengembangan sudah dilakukan PT. BSI Kantor Cabang Mataram dalam meningkatkan mutu pelayanan kepada nasabahnya agar para nasabah merasa puas akan pelayanan yang diberikan oleh pegawai di Bank BSI kantor Cabang Mataram dalam melayani nasabah. Dari penelitian yang dilakukan, maka peneliti akan memaparkan data dan temuan yang telah diperoleh melalui wawancara dan dokumentasi yang dilakukan.

Adapun metode pengembangan SDM yang diberikan kepada karyawan untuk meningkatkan kualitas pelayanan yang lebih baik PT. Bank Syariah Indonesia (BSI) adalah seperti yang dipaparkan oleh Ibu Gina Agfariani selaku *customer service supervisor* yang menyatakan bahwa :⁶⁸

a. Metode Pendidikan .

⁶⁷Utama Gune Sakti (*Back Office Unit*), Wawancara, Cakranegara Selasa, 2 Maret 2021.

⁶⁸Dina Agfariani (*Costumer Service Supervisor*), Wawancara, Cakranegara, Selasa 2 Maret 2021

Diterapkannya metode pendidikan guna untuk mengubah tingkah laku karyawan dan mengulang kembali materi-materi yang sudah diberikan diwaktu lampau.

Dalam metode pendidikan terdapat beberapa metode dalam pelatihan tersebut antara lain :

- 1) Metode kuliah atau ceramah, metode ini diberikan kepada peserta dalam jumlah yang banyak dalam kelas. Pelatihan mengajarkan teori-teori yang diperlukan lalu pembimbing atau senior mengarahkan apa saja yang harus dilakukan dalam pelatihan tersebut sedangkan peserta mencatat lalu mempersepsikannya. Adapun yang terlibat dalam metode ini adalah seluruh karyawan PT. BSI Kantor Cabang Mataram tanpa terkecuali dan yang terpenting yang ikut serta dalam metode ini adalah pegawai magang dan juga pegawai lama atau tetap. Adapun alasan mengapa metode ini diterapkan adalah guna meningkatkan dan merevisi ingatan dan memperbaiki *skill* masing-masing karyawan guna meningkatkan kualitas pegawai. Adapun pelatihan dan pengembangan ini dilakukan selama 1 bulan sekali dan itupun tidak menentu tergantung kebutuhan masing-masing karyawan. Pelatihan ini dilakukan kembali jika ada pegawai baru (Magang) yang membutuhkan pelatihan tersebut. Untuk pegawai lama

(senior) biasanya dilakukan pengembangan selama 1 tahun sekali.⁶⁹

- 2) Metode Diskusi, metode ini dilakukan dengan melatih peserta berani memberikan pendapat atau rumusannya. Yang terlibat dalam metode diskusi ini adalah seluruh karyawan yang mengikuti pelatihan tersebut. Hal tersebut dilakukan dengan tujuan mencari metode yang tepat dan baik dari beberapa pendapat peserta yang ikut serta dalam pengembangan tersebut. Metode diskusi ini berlangsung di dalam ruangan yang beradadi PT. BSI Kantor Cabang Mataram. Metode ini tidak jauh berbeda dengan metode kuliah atau ceramah, mereka melakukan pelatihan dan pengembangan tergantung kebutuhan masing-masing pegawai guna meningkatkan skill masing-masing karyawan atau pegawai.

b. Metode Pelatihan

Tidak hanya metode pendidikan saja yang diterapkan oleh PT. BSI kantor Cabang Mataram ada juga metode pelatihan. Pemberian program pelatihan bagi pegawai di PT. BSI Kantor Cabang Mataram sangatlah penting karena tanpa adanya pelatihan dan pengembangan pegawai tidak akan dapat melaksanakan tugasnya dengan baik sehingga tidak dapat menghasilkan kinerja yang maksimal. Apalagi jika bentuk metode pelatihan dan pengembangan

⁶⁹Bagas Wahyu Nusantara (*Seles Assistan*), *Wawancara*, Cakranegara, 3 Maret 2021.

yang diberikan tepat, dapat membantu meminimalirkan kekurangan-kekurangan dalam jalannya program tersebut.

Di dalam metode pelatihan terdapat beberapa metode :⁷⁰

1) Metode *on the job training*, metode ini merupakan metode pelatihan dan pengembangan yang dilakukan langsung di tempat kerja sambil mengerjakan pekerjaan yang sesungguhnya. Metode ini diberikan dengan tujuan agar pegawai dapat memahami dan mempelajari pekerjaan mereka masing-masing dan terbiasa dengan tugas yang akan dijalani ke depannya. Setiap karyawan PT. BSI Kantor Cabang Mataram wajib melaksanakan program pelatihan *on the job training* ini. Adapun beberapa metode yang terdapat dalam *on the job training* ini antara lain :

a) *Job rotation*, yakni bentuk pelatihan dan pengembangan dengan cara pemindahan pekerjaan yang satu dengan pekerjaan yang lain. Yang terlibat dalam metode ini yakni seluruh karyawan yang ada di PT. BSI Kantor Cabang Mataram. alasan diterapkannya metode *job rotation* ini agar pegawai mampu dan memahami pekerjaan lain yang ada di perusahaan dan tidak terfokus pada satu pekerjaan saja. Waktu pelaksanaan metode ini biasanya diberikan kepada pegawai baru selama beberapa minggu sampai 1 bulan disesuaikan dengan kebutuhan yang dibutuhkan oleh pegawai.

⁷⁰*Ibid.*

Keberlangsungan metode ini di perusahaan atau PT. BSI Kantor Cabang Mataram di dalam satu ruangan sesuai dengan jabatan atau pekerjaan masing-masing pegawai tersebut.⁷¹

- b) Pembimbingan, yakni suatu pelatihan senior maupun atasan yang ahli dalam bidangnya. Pembimbingan ini biasanya dilakukan jika ada pegawai yang merasa kesulitan atau masalah yang tidak dapat diselesaikan dengan sendirinya, dan nanti pegawai tersebut berkonsultasi dengan atasan atau senior yang melakukan pembimbingan tersebut untuk memecahkan masalah dan Pembimbingan ini tidak hanya diberikan dalam waktu tertentu saja melainkan selama pegawai melaksanakan pekerjaannya. Pelatihan dan pengembangan metode ini paling sering dilakukan karena lokasi pelatihannya yang dilakukan langsung di kantor PT. BSI Kantor Cabang Mataram tempat pegawai bekerja. Sehingga disaat pegawai dalam kesulitan pegawai dapat berdiskusi atau diarahkan langsung oleh senior maupun atasan yang ahli di bidang tersebut.
- c) Penugasan, pemberian tugas yang telah direncanakan pada pegawai sesuai dengan materi pelatihan dan pengembangan yang dijalankan, yang biasanya diberikan dalam bentuk tes dan evaluasi pada akhir program pelatihan dan pengembangan. Yang terlibat dalam penugasan tersebut

⁷¹Utama Gune Sakti, (*Back Office Unit*), *Wawancara*, Cakranegara 21 Maret 2021

adalah seluruh karyawan yang mendapatkan pelatihan dan pengembangan tersebut. Metode ini diterapkan guna untuk menumbuhkan kebiasaan belajar secara mandiri dalam lingkungan bersama ataupun sendiri. Melatih cara melatih informasi secara langsung dari sumber tugas yang terdapat di lingkungan pekerjaan. Metode ini dilakukan langsung di tempat bekerja di PT. BSI Kantor Cabang Mataram.⁷²

d) Pelatihan Posisi, metode pelatihan posisi merupakan suatu bentuk pelatihan yang diberikan untuk menambah pengetahuan dan kemampuan pegawai dalam posisi saat ini. Metode ini juga digunakan untuk mengembangkan keahlian dan keterampilan yang dimiliki oleh pegawai saat ini untuk mempersiapkan diri untuk posisi atau jabatan lain yang akan diberikan dan dikerjakan ke depannya atau di masa yang akan datang. Metode ini biasanya diberikan kepada seluruh pegawai PT. BSI Kantor Cabang Mataram yang akan mengembangkan suatu posisi atau jabatan baru.

2) Metode *off the job training*, metode ini merupakan metode pelatihan dan pelaksanaannya dilakukan di luar pekerjaan sesungguhnya (fokus pada pelatihan saja). Pelatihan dan pengembangan biasanya menggunakan metode ini yaitu pelatihan yang dilakukan di kantor pusat atau di luar kota cabang tempat

⁷²Ira Novita, (*Costumer Service*), *Wawancara*, Cakranegara 21 Maret 2021.

pegawai bekerja. Adapun yang termasuk dalam *off the job training* yaitu *training in class*. *Training in class* merupakan bentuk pelatihan yang diselenggarakan dalam suatu ruangan pelatihan di luar kantor yang dilakukan bisa perindividu maupaun berkelompok sekaligus diberikan materi-materi mengenai pelatihan dan pengembangan yang dijalankan. Adapun yang ikut serta dalam dalam metode *training in calss* adalah seluruh pegawai PT. BSI Kantor Cabang Mataram yang memang mendapatkan pelatihan dan pengembangan. Hal ini dlakukan untuk meningkatkan kualitas sebagai karyawan yang berprestasi. Memperoleh kemajuan dan produktif dari segi *skill* sikap maupun pengetahuan. Membentuk sikap disiplin, tekun, dan loyalitas.

Pernyataan di atas mengenai pelatihan dan pengembangan yang dilakukan di PT. BSI Kantor Cabang Mataram diperkuat oleh Bapak Dwi Cahyo Ariwibowo selaku *Back Office head* yang menegaskan bahwa :⁷³

Bank BNI Syariah memberikan pelatihan dan pengembangan pada pegawainya di beberapa tempat, bisa di kantor cabang, di kantor pusat Jakarta, atau tempat pelatihan yang sudah disediakan oleh pusat. Proses pelatihan dan pengembangan ini diberikan dengan metode pendidikan dan pelatihan. Dalam metode pendidikan kami menerapkan metode diskusi dan kuliah atau bisa disebut dengan ceramah. Dalam metode pelatihan disana juga terdapat *On The Job Training* dan *Off The Job Training*. Pemberian pelatihan dan pengembangan disesuaikan dengan kebutuhan perusahaan. Pelatihan biasanya diberikan pada saat ada pegawai baru, kenaikan jabatan, dan

⁷³Dwi Cahyo Ariwibowo (*Back Office Head*), Wawancara, Mataram 3 Maret 2021.

sistem atau kebijakan baru perusahaan terkait produk yang dapat diakses oleh pegawai.

Dalam pelatihan dan pengembangan tersebut terdapat manfaat yang dirasakan oleh para pegawai PT. BSI Kantor Cabang Mataram. Seperti yang telah dinyatakan oleh ibu Ira Novita selaku *Costumer Service* mengatakan bahwa :⁷⁴

1. Menambah pengetahuan dan pengalaman dalam bekerja semakin meningkat dari sebelumnya.
2. Meningkatkan keterampilan dan *skill* para pegawai sebagai bekal dalam mencetak prestasi dalam pekerjaannya.
3. Para pegawai dapat mengetahui dengan lebih jelas deskripsi kerjanya, prosedur kerjanya, dan sistem kerja di PT. BSI Kantor Cabang Mataram.
4. Meningkatkan kualitas dalam bekerja.
5. Mampu meningkatkan disiplin dalam bekerja sehingga dapat mencapai tujuan perusahaan dan bertanggung jawab terhadap tugas yang telah diberikan.
6. Meningkatkan kinerja karyawan individu dalam suatu perusahaan.

Informan atas nama Utama Gune Sakti selaku *Back*

Office Unit menambahkan pernyataan yang menguatkan pernyataan di atas antara lain :

Pemberian pelatihan dan pengembangan ini bertujuan untuk meningkatkan kualitas (skil, intelektualitas, kerja sama dan tanggung jawab) agar menjadi pegawai yang produktif. Guna pengembangan SDM ini juga bertujuan untuk menambah wawasan terhadap pegawai untuk mencapai target yang diberikan oleh perusahaan.⁷⁵

Pemberian program pelatihan dan pengembangan bagi pegawai di PT. Bank Syariah Indonesia (BSI) Cabang

⁷⁴Ira Novita (*Costumer Service*), Wawancara, Cakranegara Selasa 2 Maret 2021.

⁷⁵ Utama Gune Sakti (*Back Office*), Wawancara, Mataram 3 Maret 2021.

Mataram sangatlah penting karena tanpa adanya pelatihan dan pengembangan ini pegawai tidak akan dapat dilaksanakan tugasnya dengan baik sehingga tidak dapat menghasilkan kinerja yang maksimal. Apalagi jika bentuk metode pengembangan yang dilakukan tepat maka akan dapat membantu meminimalisir kekurangan-kekurangan dan jalannya program tersebut.

3. Pengembangan SDM Dalam Meningkatkan Mutu Pelayanan kepada Nasabah di PT. Bank Syariah Indonesia (BSI) Kantor Cabang Mataram

Setelah mendapatkan pengembangan sumber daya manusia, maka akan sangat berpengaruh terhadap pelayanan yang diberikan oleh karyawan kepada nasabahnya. Karena kualitas pelayanan yang baik dapat mempertahankan keberlangsungan dari lembaga keuangan tersebut. Mengingat betapa pentingnya pengembangan sumber daya manusia bagi PT. BSI Kantor Cabang Mataram untuk dapat meningkatkan kualitas pelayanan terhadap nasabah, maka berbagai pelatihan dan pengembangan yang diikuti karyawan PT. BSI kantor Cabang Mataram diharapkan dapat menambah wawasan, keahlian, kemampuan, serta keterampilan karyawan sehingga dapat meningkatkan kualitas pelayanan yang diberikan kepada nasabah.

Dalam meningkatkan kualitas pelayanannya PT. BSI Kantor Cabang Mataram menerapkan *service excellent* atau bisa disebut dengan pelayanan yang baik atau sangat baik dengan kualitas yang terbaik. Adapun

kualitas pelayanan yang diberikan kepada nasabah didasarkan pada dimensi pelayanan prima, yaitu ;⁷⁶

c. *Tangibles* atau (bukti fisik), adalah kemampuan suatu perusahaan dalam menunjukkan eksistensinya kepada pihak eksternal. Aspek ini meliputi fisik, perlengkapan pegawai, dan sarana prasarana. Bukti fisik ini meliputi penampilan fasilitas fisik, peralatan, personil, dan bahan-bahan komunikasi perusahaan. Oleh karena itu, bukti fisik ini harus menarik dan modern.

Berikut contoh dari *tangibles* atau bukti fisik yang didapatkan langsung dari hasil peneliti melakukan penelitain di PT. BSI Kantor Cabang Mataram antara lain :⁷⁷

1) Lokasi bank yang strategis

Lokasi merupakan hal yang paling penting bagi berdirinya suatu perusahaan. Lokasi yang tepat akan mempermudah nasabah untuk dapat menggunakan jasa yang ditawarkan adalah seperti lokasi di luar kantor PT. BSI Kantor Cabang Mataram.

2) Kebersihan gedung dan ruangan

Untuk menjaga kebersihan gedung perusahaan di PT. BSI Kantor Cabang Mataram semua staf pegawai maupun karyawan-karyawan perusahaan tetap harus terbiasa menjaga dan bertanggungjawab dalam kebersihan ruangan perusahaan yang

⁷⁶Ira Novita (*Costumer Service*), Wawancara Cakranegara 21 Maret 2021.

⁷⁷Dokumentasi, Mataram 3 Maret 2021.

ditugaskan untuk *cleaning service* atau *office boy* di perusahaan. Tetapi semua karyawan juga harus tetap menjaga dan memelihara kebersihan ruangan dengan tanggung jawab masing-masing.

3) Tempat duduk yang tersedia di ruang tunggu untuk nasabah

Bagi para nasabah yang hendak bertansaksi di PT. BSI Kantor Cabang Mataram seperti halnya menunggu antrian di tempat duduk yang disediakan dengan jumlah bangku kurang lebih 27 buah bangku untuk nasabah penabung dengan memegang nomor antrian yang sudah diterima dari seorang *security* perusahaan juga menyediakan Televisi (TV) dan AC sehingga para nasabah penabung PT. BSI kantor Cabang Mataram tidak merasa jenuh, kepanasan untuk menunggu.

Adapun dampak terhadap pelayanan yang diberikan kepada nasabah antara lain seperti yang telah dipaparkan oleh Ibu Ira Novita selaku *costumer service* adalah :⁷⁸

- 1) Tersedianya saran dan prasarana yang baik.
- 2) Memberikan kenyamanan kepada nasabah
- 3) Berusaha memahami kebutuhan konsumen.

Adapun bukti fisik yang telah diberikan oleh pihak PT. BSI Kantor Cabang Mataram dapat dilihat dari hasil peneliti

⁷⁸Utama Gune Sakti (*Back Office Unit*), Wawancara, Cakranegara Selasa, 2 Maret 2021.

mewawancarai salah satu nasabah yang ada di PT. BSI Kantor Cabang Mataram atas nama Bapak Jauhari menyatakan bahwa :⁷⁹

Pelayanan yang diberikan sangat memuaskan dari mulai memberikan salam sebelum dan sesudah berkunjung itu membuktikan bahwa pelayanan tersebut membuat saya merasa puas atas pelayanan yang diberikan. Selain itu fasilitas yang diberikan sangatlah baik dan bagus di mana saya merasakan kenyamanan yang ada di PT. BSI Kantor Cabang Mataram, ruangan yang bersih, sejuk dan nyaman membuat kami ketika sedang menunggu tidak merasa kepanasan.

- d. *Assurance* atau (jaminan/kepastian), adalah bahwa konsumen akan dilayani dengan baik oleh karyawan yang memiliki tingkat kompetensi yang memadai dan mampu memberikan rasa aman dan nyaman. Adanya jaminan bahwa karyawan memiliki pengetahuan, kompetensi, kemampuan, dan sifat atau perilaku yang dapat dipercaya maka hal ini penting agar nasabah yakin akan bertransaksi yang mereka lakukan benar dan tepat sasaran. Untuk memberikan rasa percaya yang kuat agar nasabah yakin menggunakan jasa di perusahaan tersebut. Jaminan dalam perusahaan antara lain : pengetahuan yang luas, kesopanan petugas serta sifat yang dapat dipercaya sehingga pelanggan atau nasabah terbebas dari resiko.

Berikut dampak terhadap pelayanan yang diberikan kepada nasabah antara lain :⁸⁰

- 1) Membuat para nasabah merasa aman saat menggunakan jasa atau produk yang ada di PT. BSI Kantor Cabang Mataram.

⁷⁹ Jauhari, *Wawancara* (Nasabah BSI Cabang Mataram), Mataram, Rabu 3 Maret 2021.

⁸⁰ Utama Gune Sakti (*Back Office Unit*), *Wawancara*, Selasa, 2 Maret 2021.

- 2) Dapat memberikan kepercayaan atau jaminan kepada nasabah ketika memberikan produk.
- 3) Bertanggung jawab kepada konsumen sejak awal hingga selesai.
- 4) Berbicara dengan bahasa baik dan benar.
- 5) Karyawan dapat memiliki pengetahuan yang luas sehingga dapat menjawab pertanyaan dari konsumen.

Adapun *assurance* atau jaminan kepastian yang telah diberikan oleh pihak PT. BSI Kantor Cabang Mataram dapat dilihat dari hasil peneliti mewawancarai salah satu nasabah yang ada di PT. BSI Kantor Cabang Mataram atas nama Ibu Siti Halimah menyatakan bahwa :⁸¹

Saya cukup merasa nyaman karena adanya *security* yang ada memberikan rasa aman nyaman dalam melakukan transaksi di PT. BSI Kantor Cabang Mataram ini. Karena dengan adanya skuriti di bank ini jadi saya tidak khawatir tentang transaksi yang dilakukan di kantor ini aman apalagi skuriti di sini sangat ramah dan murah senyum.

- e. *Reliability* atau (kehandalan), adalah kemampuan perusahaan yang dapat diandalkan untuk memberikan pelayanan yang sesuai dengan yang dijanjikan secara akurat dan terpercaya. Dalam kata lain adalah pegawai memiliki kemampuan yang handal, mengetahui seluk beluk sebelum prosedur dalam bekerja, mekanisme kerja, mengarahkan dan memberikan arahan yang benar kepadasetiap bentuk pelayanan yang belum dimengerti oleh para nasabah.

⁸¹ Halimah Wawancara (Nasabah BSI Cabang Mataram), Mataram, Rabu 3 Maret 2021.

Contoh :Ketika nasabah dalam kesulitan para pegawai di PT. BSI Kantor Cabang Mataram dengan cepat dan sigap mengetahui apa yang dibutuhkan oleh para nasabah. Dengan cepat mereka meberikan solusi atas masalah yang sedang dirasakan oleh nasabah.

Berikut dampak dari pelayanan yang telah diberikan kepada nasabah antara lain :

- 1) Mampu menyakinkan nasabah serta memberikan kepuasan nasabah pelayanan yang diberikan .
- 2) Dapat memberikan pelayanan yang tepat waktu
- 3) Pertanggungjawaban tentang penanganan konsumen akan masalah pelayanan.
- 4) Pegawai memahami, menguasai, mandiri dan profesional atas uraian kerja yang ditekuninya.⁸²

Adapun *Reliability* atau keandalan yang telah diberikan oleh pihak PT. BSI Kantor Cabang Mataram dapat dibuktikan dan dilihat dari hasil peneliti mewawancarai salah satu nasabah yang ada di PT. BSI Kantor Cabang Mataram atas nama Bapak Asman menyatakan bahwa :⁸³

Pelayanan yang saya rasakan di sini sangat baik dan memuaskan, informasi yang diberikan sangat akurat dan membuat kami merasa percaya dan cepat mengerti. Ketika mereka menjelaskan kami merasa puas dan mudah mengerti, dan pegawai di PT. BSI Kantor cabang Mataram dengan sabar menjelaskan ketika kami mengalami kesulitan, dan menjelaskan dengan tutur kata yang baik dan sopan.

⁸²*Ibid.*

⁸³Asman *Wawancara* (Nasabah BSI Cabang Mataram), Mataram 3 Maret 2021.

- f. *Empathy* (sikap dan perilaku), adalah kepedulian dan perhatian individu suatu pribadi yang diberikan perusahaan kepada konsumennya meliputi kemudahan dalam melakukan hubungan, komunikasi yang baik, dan memahami para nasabah secara cepat dan tepat.

Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan oleh peneliti, adapun pelaksanaan pelayanan prima yang dilakukan oleh PT. BSI Kantor Cabang Mataram dengan menerapkan pelayanan yaitu :

1) Sikap memiliki wawasan

Karyawan PT. BSI Kantor Cabang Mataram khususnya *customer service* selalu memberikan sikap memiliki kemampuan/pengetahuan yang memadai mengenai pelayanan, yaitu mampu memberikan pelayanan dengan menjelaskan pemahaman produk-produk yang ada di PT. BSI Kantor Cabang Mataram, dengan menandakan karyawan mampu berkomunikasi baik dengan nasabah.

2) Sikap dalam berpenampilan dan tutur kata

Karyawan PT. BSI Kantor Cabang Mataram selalu memberikan sikap dalam berpenampilan rapi dan sopan setiap bekerja dan pada saat memberikan pelayanan, karyawan bank tidak memakai aksesoris yang berlebihan juga pastinya berpakaian seragam yang bersih pada saat bekerja.

Berikut hasil peneliti melakukan penelitian di PT. BSI Kantor Cabang Mataram mengenai dampak yang dirasakan pegawai saat melakukan pelayanan kepada nasabah:

- 1) Bersikap tenang, sopan, hormat, serta tekun mendengarkan setiap pembicaraan.
- 2) Dapat mengerti keinginan dari setiap konsumennya.
- 3) Percaya diri, bersikap akrab, dan penuh dengan senyuman.
- 4) Dapat bertutur kata yang baik dan benar agar nasabah mudah mengerti.

Adapun *Emphaty* sikap dan perilaku yang telah diberikan oleh pihak PT. BSI Kantor Cabang Mataram dapat dibuktikan kuat dari hasil peneliti pernyataan salah satu nasabah yang ada di PT. BSI Kantor Cabang Mataram atas nama Bapak Mahmud Muhammadyang menyatakan bahwa :⁸⁴

Kemampuan *tellernya* cepat tanggap dalam melayani nasabahnya karena *teller* nya mampu memahami apa yang diinginkan nasabahnya. *Teller* di PT. BSI Kantor Cabang Mataram ini mampu memberikan solusi dari permasalahan-permasalahan yang bisa dihadapi oleh setiap nasabah. Sikap dan tuturkata yang baik dalam melayani saya sebagai nasabah merasa nyaman dan puas akan hal itu.

- g. *Responsiveness* atau (daya tanggap),yakni keinginan para staf untuk membantu para pelanggan dan memberikan pelayanan dengan tanggap artinya tentang bagaimana perusahaan memberikan layanan yang responsive terhadap semua keinginan dan kebutuhan pelanggan.

⁸⁴Mahmud Muhammad (Nasabah BSI Cabang Mataram) *Wawancara* , Mataram 3 Maret 2021.

Biasanya *responsiveness* ini juga diikuti dengan penyampaian yang runtut namun tetap mudah dimengerti ketika sedang berkomunikasi dengan nasabah yang bersangkutan.

Berikut contoh *responsiveness* daya tanggap yang diterapkan oleh karyawan PT. BSI Kantor Cabang Mataram dalam melayani nasabah :⁸⁵

- 1) Segera berdiri menyambut nasabah dan mengucapkan salam, dan menanyakan apa yang bisa dibantu.
- 2) Melayani nasabah dengan cepat, fokus, dan tidak sambil mengerjakan pekerjaan lain.
- 3) Menanyakan nama lawan bicara jika mengetahui nama dari nasabah tersebut.

Berikut dampak atau efek yang dirasakan pegawai dalam melayani nasabah yakni :⁸⁶

- 1) Siap dan tanggap untuk menangani respon permintaan dari para konsumen.
- 2) Menanggapi keluhan nasabah segera dan memberikan solusi sesuai masalah yang dihadapi.
- 3) Menyapa dengan lembut dan berusaha menyebut nama jika mengenal nasabah.
- 4) Mampu melayani secara cepat dan tepat.

⁸⁵Ira Novita (*Costumer Service*), Wawancara Mataram 3 Maret 2021.

⁸⁶Minawati (*Funding Assistan*), Wawancara, Mataram 3 Maret 2021.

Adapun *Responsiveness* atau (daya tanggap), yang telah diberikan oleh pihak PT. BSI Kantor Cabang Mataram dapat dilihat dan diperkuat dari hasil peneliti mewawancarai salah satu nasabah yang ada di PT. BSI Kantor Cabang Mataram atas nama Bapak Jauhari menyatakan bahwa :

Kalau untuk pelayanan menurut saya, daya tanggapnya saya rasa cukup baik karena karyawan memiliki responsive positif saat ada yang kita tanyakan. Berdasarkan hasil pengamatan saya saya melihat kasirnya cukup sigap dan cepat merespon. Ketika saya merasa ada keluhan atau kesulitan mereka dengan cepat merespon dan sabar dalam memberikan solusi dengan tutur kata yang baik dan mudah saya mengerti.

Berikut penjelasan di atas adalah hasil dari peneliti meneliti di PT. BSI Kantor Cabang Mataram, berdasarkan hasil pengamatan atau penelitian dengan beberapa nasabah yang ada di PT. BSI Kantor Cabang Mataram menunjukkan kualitas pelayanan yang ada di PT. BSI Kantor Cabang Mataram sudah memuaskan dan sudah sesuai dengan harapan yang diinginkan. Lingkungan PT. BSI Kantor Cabang Mataram sangat bersih dan nyaman. Hal ini dibuktikan dengan lantai di PT. BSI Kantor Cabang Mataram yang sangat bersih dan adem karena fasilitas yang diberikan sangat baik dan bagus. Tidak hanya ruang tunggu yang nyaman sejuk dan bersih yang ada di ruangan tunggu, hal ini dapat membuat para nasabah yang sedang menunggu tidak merasa kepanasan. Para petugas atau pegawai yang ada di PT. BSI Kantor Cabang Mataram dengan menunjukkan sikap yang ramah, murah senyum dan bertutur kata yang sopan dan berbahasa yang baik dan

benar sehingga para nasabah cepat mengerti dengan penyampaian yang di sampaikan oleh pegawai yang adadi PT. BSI kantor Cabang Mataram. Dalam hal pengamanan PT. BSI Kantor Cabang Mataram memiliki satpam yang ramah baik dan selalu tersenyum ketika ada nasabah yang datang, penjagaan yang ketat dan sigap membuat pelayanan menjadi nyaman, aman dan tentram.

Dari setiap pernyataan yang diberikan nasabah dapat dilihat bahwa rata-rata nasabah merasa puas atas pelayanan yang diberikan Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Mataram terhadap nasabahnya. Dapat disimpulkan juga bahwa Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Mataram mampu memikat para nasabahnya untuk menyimpan uangnya di bank tersebut. Dengan pelayanan yang maksimal, fasilitas yang memuaskan dan memadai nasabah pun akan merasa tetap nyaman. Semakin baik mutu pelayanan yang diberikan Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Mataram maka akan dapat meningkatkan kepuasan nasabah dan sebaliknya jika pelayanannya buruk maka akan semakin rendah pula kepuasan yang dirasakan oleh nasabah itu sendiri.

C. Pembahasan

1. Analisis Metode Pengembangan Sumber Daya Manusia yang di Terapkan Bank Syariah Indonesia (BSI) Kantor Cabang Mataram

Pengembangan sumber daya manusia adalah fungsi utama manajemen yang mencakup tidak hanya pelatihan dan pengembangan karena individu serta penilaian kinerja⁸⁷

Memberikan pelatihan pengembangan pada SDM yang dimiliki merupakan salah satu cara PT. BSI kantor Cabang Mataram mengelola perusahaannya. Fungsi SDM dalam perusahaan sangat berpengaruh dalam menentukan keberhasilan perusahaan kedepannya, hal ini yang membuat PT. BSI Kantor Cabang Mataram melakukan program pelatihan pengembangan kepadasemua pegawai agar dapat mencapai generasi yang berkualitas dan siap untuk bersaing dengan perusahaan lain.

Pelatihan merupakan proses dalam pembelajaran mencari pengetahuan dan keterampilan yang berlangsung dalam relative singkat dan dalam jangka pendek. Sedangkan pengembangan sumber daya manusia merupakan salah satu proses bagaimana manajemen mendapatkan pengalaman dan sikap untuk meraih sukses. Kegiatan pengembangan sumber daya manusia di tunjukkan untuk membantu karyawan agar dapat menangani tanggung jawabnya di masa mendatang, dengan memperhatikan tugas dan kewajiban yang dihadapi sekarang.

⁸⁷Marwansyah, *Manajemen Sumber Daya Manusia Edisi Ke Dua*, (Bandung : Alfabeta, 2014), hlm. 153.

Dalam pelatihan pengembangan sumber daya manusia untuk meningkatkan mutu pelayanan kepada nasabah PT. Bank Syariah Indonesia (BSI) Kantor Cabang Mataram tersebut melakukan beberapa pelatihan pengembangan yang diharuskan untuk meningkatkan kinerjanya, agar tidak tertinggal oleh para pesaingnya. Program pengembangan sumber daya manusia yang dilakukan oleh PT. Bank Syariah Indonesia (BSI) Kantor Cabang Mataram antara lain :

a. Pendidikan

Pada dasarnya metode pendidikan bertujuan untuk merubah tingkah laku karyawan. Suatu lembaga perusahaan pendidikan formal membentangkan harapan tentang tingkat dan jenis perubahan tingkah laku sebagai akibat berlangsungnya proses pendidikan.⁸⁸

Di dalam metode pendidikan terdapat beberapa metode antara lain :

1) Metode kuliah atau ceramah

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

2) Metode Diskusi

Metode ini dilakukan dengan melatih peserta untuk berani memberikan pendapat dan rumusannya. Tujuannya dari metode ini

⁸⁸Suwantoet, *Manajemen SDM* ,,hlm. 109

yaitu untuk mencari metode yang tepat dan baik dari beberapa pendapat peserta dalam pengembangan tersebut.

b. Metode Pelatihan

1) Metode *On The Job Training*

Metode *on the job training* merupakan metode pelatihan dan pengembangan yang dilakukan langsung di tempat kerja sambil mengerjakan pekerjaan yang sesungguhnya. Metode ini diberikan dengan tujuan agar pegawai dapat memahami dan mempelajari *job description* mereka masing-masing dan terbiasa dengan tugas yang akan mereka jalani kedepannya

Setiap karyawan PT BSI Kantor Cabang Mataram wajib melaksanakan program pelatihan dan pengembangan (*on the job training*). Adapun beberapa metode yang termasuk dalam *on the job training* sebagai berikut :

a) *Job Rotation*

Yaitu bentuk pelatihan dan pengembangan dengan cara pemindahan pekerjaan yang satu ke pekerjaan yang lain. Metode ini dilakukan untuk menambah pengetahuan dan keterampilan pegawai. Biasanya diberikan kepada pegawai baru selama beberapa minggu sampai 1 bulan, dan setiap beberapa waktu akan dirotasi jabatan agar pegawai mampu dan memahami pekerjaan lain yang ada di perusahaan dan tidak terfokus pada satu pekerjaan saja.

b) Penugasan

Penugasan adalah pemberian tugas yang telah direncanakan pada pegawai sesuai dengan materi pelatihan dan pengembangan yang dijalankan, yang biasanya diberikan dalam bentuk test dan dievaluasi akhir program pelatihan dan pengembangan.

c) Pembimbingan

Pembimbingan yaitu suatu pelatihan senior maupun atasan yang ahli dalam bidangnya. Pembimbingan ini tidak hanya diberikan dalam waktu tertentu saja, melainkan selama pegawai melaksanakan pekerjaannya. Pelatihan dan pengembangan dengan metode ini paling sering dilakukan karena lokasi pelatihannya yang dilakukan langsung di kantor tempat pegawai bekerja, sehingga saat pegawai mengalami kesulitan, pegawai dapat berdiskusi atau diarahkan langsung oleh senior maupun atasan yang ahli di bidang tersebut.

d) Pelatihan Posisi

Metode pelatihan posisi merupakan suatu bentuk pelatihan yang diberikan untuk menambah pengetahuan dan kemampuan pegawai dalam posisinya saat ini. Metode ini juga digunakan untuk mengembangkan keahlian dan keterampilan yang dimiliki oleh pegawai saat ini untuk mempersiapkan diri pada posisi atau jabatan lain yang

akan diberikan dan dikerjakan kedepannya atau di masa yang akan datang. Metode ini biasanya diberikan kepada pegawai yang akan mengembangkan suatu posisi atau jabatan baru, misalnya, saat pegawai berprestasi dan mendapatkan kesempatan untuk kenaikan jabatan, maupun sebaliknya.

2) Metode *Off The Job Training*

Metode *off the job training* merupakan metode pelatihan merupakan metode pelatihan dan pengembangan yang pelaksanaannya dilakukan di luar pekerjaan sesungguhnya (fokus pada pelatihan saja). Pelatihan dan pengembangan yang biasanya menggunakan metode ini yaitu pelatihan dan pengembangan yang dilakukan di kantor pusat atau di luar kantor cabang tempat pegawai bekerja. Adapun yang termasuk dalam *off the job training* yaitu *training in class*.⁸⁹

Training In Class Merupakan Bentuk Pelatihan Yang diselenggarakan dalam suatu ruangan pelatihan di luar kantor yang dilakukan bisa perindividu maupun berkelompok sekaligus diberikan materi-materi mengenai pelatihan dan pengembangan yang sedang dijalankan.

Berdasarkan landasan teori dan hasil wawancara serta dokumentasi yang peneliti peroleh, dapat di simpulkan bahwa

⁸⁹Suwantoet, *Manajemen SDM*,, hlm. 109.

tujuan pelatihan pengembangan SDM di PT. BSI Kantor Cabang Mataram antara lain :

a) Tujuan Pelatihan

- (1) Meningkatkan kompetensi dan kualitas kinerja pegawai
- (2) Meningkatkan produktivitas kinerja pegawai dan perusahaan.
- (3) Meningkatkan pengetahuan dan kemampuan pegawai dalam menyelesaikan pekerjaan sekarang.
- (4) Meningkatkan keterampilan pegawai dalam mencari penyebab terjadi suatu masalah serta cara pengambilan keputusan dalam menyelesaikan masalah
- (5) Meningkatkan potensi yang dimiliki pegawai agar dapat menghasilkan kinerja yang efektif dan efisien.
- (6) Menumbuhkan sikap moral dan semangat dalam bekerja.

b) Tujuan pengembangan SDM

- (1) Produktivitas
- (2) Efisiensi
- (3) Karir

Berikut dampak yang telah dirasakan setelah adanya pelatihan dan pengembangan antara lain :

- (1) Menambah pengetahuan dan pengalaman dalam bekerja semakin meningkat dari sebelumnya.

- (2) Meningkatkan keterampilan dan *skill* para pegawai sebagai bekal dalam mencetak prestasi dalam pekerjaannya.
- (3) Para pegawai dapat mengetahui dengan lebih jelas deskripsi kerjanya, prosedur kerjanya, dan sistem kerja di PT. BSI Kantor Cabang Mataram.
- (4) Meningkatkan kualitas dalam bekerja.
- (5) Mampu meningkatkan disiplin dalam bekerja sehingga dapat mencapai tujuan perusahaan dan bertanggung jawab terhadap tugas yang telah diberikan.
- (6) Meningkatkan kinerja karyawan individu dalam suatu perusahaan.

Hasil penelitian ini sejalan dengan teori yang dikemukakan oleh R. Ati Haryati yang menyatakan bahwa pemberian program pelatihan dan pengembangan menjadi sebuah kebutuhan oleh perusahaan untuk meningkatkan kemampuan, pengetahuan, dan pengalaman tenaga kerja yang dimiliki. Seringkali kemampuan dan keterampilan yang dimiliki belum sesuai dengan yang diharapkan oleh perusahaan sehingga perusahaan harus memberikan metode pelatihan dan pengembangan yang sesuai dengan kemampuan pegawai agar tujuan yang diharapkan dapat terwujud.⁹⁰ Hal tersebut dapat dilihat dari hasil penelitian yang telah dilakukan di mana metode pelatihan dan pengembangan yang digunakan yaitu

⁹⁰R. Ati Haryati, "Analisis Pelaksanaan Program Pelatihan dan Pengembangan Pegawai", *Jurnal Sekretaris dan Manajemen*, Vol. 3, No. 1 Maret 2019, hlm . 91.

metode *training off the job*, *training on the job*, pelatihan, bimbingan dan pendidikan.

2. Analisis Pengembangan SDM Yang Dapat Meningkatkan Mutu Pelayanan Terhadap Nasabah Di PT. Bank Syariah Indonesia (BSI) Kantor Cabang Mataram

Pelayanan nasabah merupakan hal tidak boleh diabaikan bagi bank. Pelayanan yang baik kepada nasabah merupakan aspek strategis dalam memenangkan persaingan dan mempertahankan citra perusahaan di mata masyarakat luas. Pelayanan dan etika pegawai bank sangat penting bagi nasabah karena dalam 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 *officer* yang berhubungan langsung dengan nasabah.

Adapun Upaya yang dilakukan PT. Bank Syariah Indonesia (BSI) Kantor Cabang Mataram dalam meningkatkan SDM perusahaan terhadap mutu pelayanan nasabah merupakan pelayanan prima atau yang biasa disebut dengan *Service Excellent* adalah kegiatan untuk memberikan nilai tambahan agar dapat memenuhi atau melampaui harapan pelanggan. Pelayanan prima merupakan terjemahan istilah *excellent service* yang secara harifiah berarti pelayanan terbaik atau sangat baik. Sebut sangat baik

atau terbaik karena sesuai dengan standar pelayanan yang berlaku atau dimiliki instansi pemberian pelayanan.⁹¹

Berikut dimensi pelayanan prima antara lain :⁹²

- a. *Tangibles* atau bukti fisik, yaitu kemampuan suatu perusahaan dalam menunjukkan eksistensinya pada pihak eksternal. Penampilan dan kemampuan saran dan prasarana fisik suatu perusahaan yang dapat diandalkan keadaan lingkungan sekitarnya merupakan bukti nyata dari layanan yang diberikan oleh para pemberi jasa, contoh : fasilitas ruangan yang bersih, wangi, dan tenang, area parker yang memadai.

Adapun dampak yang diberikan terhadap pelayanan kepada nasabah antara lain :

- 1) Tersedianya saran dan prasarana yang baik.
 - 2) Memberikan kenyamanan kepada nasabah
 - 3) Berusaha memahami kebutuhan konsumen.
 - 4) Mampu melayani sesuai dengan kebutuhan nasabah dengan baik dan cepat.
- b. *Assurance* atau jaminan dan kepastian, adalah bahwa konsumen akan dilayani dengan baik oleh karyawan yang memiliki tingkat kompetensi yang memadai dan mampu memberikan rasa aman dan nyaman. Adanya jaminan bahwa karyawan memiliki pengetahuan, kompetensi, kemampuan, dan sifat atau perilaku yang dapat dipercaya

⁹¹Sinambela,dkk, *Reformasi Pelayanan Public*, (Jakarta : PT. Bumi Aksara, 2017). hlm 4.

⁹²Philip Kloter, Kevin Lane Killer, *Manajemen Pemasaran*, Edisi Ketiga Belas Jilid 2, (Jakarta: Erlangga, 2009), hlm. 48.

maka hal ini penting agar nasabah yakin akan bertransaksi yang mereka lakukan benar dan tepat sasaran. Memberikan rasa percaya yang amat kuat agar nasabah yakin menggunakan jasa di perusahaan tersebut.

Contohnya : pengetahuan yang luas, kesopanan petugas dalam berkomunikasi antar nasabah dan sifat yang dapat dipercaya sehingga pelanggan atau nasabah terbebas dari resiko.

Berikut dampak yang diberikan terhadap pelayanan kepada nasabah antara lain :

- 1) Membuat para nasabah merasa aman saat menggunakan jasa atau produk yang ada di PT. BSI Kantor Cabang Mataram.
 - 2) Dapat memberikan kepercayaan atau jaminan kepada nasabah ketika memberikan produk.
 - 3) Bertanggung jawab kepada konsumen sejak awal hingga selesai.
 - 4) Berbicara dengan bahasa baik dan benar.
 - 5) Karyawan dapat memiliki pengetahuan yang luas sehingga dapat menjawab pertanyaan dari konsumen
- c. *Reability* atau keandalan, kemampuan perusahaan yang dapat diandalkan untuk memberikan pelayanan yang sesuai dengan yang dijanjikan secara akurat dan terpercaya. Dalam kata lain adalah pegawai memiliki kemampuan yang handal, mengetahui seluk beluk sebelum prosedur dalam bekerja, mekanisme kerja, mengarahkan dan

memberikan arahan yang benar kepada setiap bentuk pelayanan yang belum dimengerti oleh para nasabah.

Contoh : Ketika nasabah dalam kesulitan para pegawai di PT. BSI Kantor Cabang Mataram dengan cepat dan sigap mengetahui apa yang dibutuhkan oleh para nasabah. Dengan cepat mereka memberikan solusi atas masalah yang sedang dirasakan oleh nasabah.

Berikut dampak yang diberikan terhadap pelayanan kepada nasabah antara lain :

- 1) Mampu menyakinkan nasabah serta memberikan kepuasan nasabah pelayanan yang diberikan .
 - 2) Dapat memberikan pelayanan yang tepat waktu
 - 3) Pertanggungjawaban tentang penanganan konsumen akan masalah pelayanan.
 - 4) Dapat memberikan pelayanan yang cepat dimengerti
- d. *Emphaty* yaitu pemberian (sikap dan perilaku), adalah kepedulian dan perhatian individu suatu pribadi yang diberikan perusahaan kepada konsumennya meliputi kemudahan dalam melakukan hubungan, komunikasi yang baik, dan memahami para nasabah secara cepat dan tepat.

Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan oleh peneliti, adapun pelaksanaan pelayanan prima yang dilakukan oleh PT. BSI Kantor Cabang Mataram dengan menerapkan pelayanan yaitu :

1) Sikap memiliki wawasan

Karyawan PT. BSI Kantor Cabang Mataram khususnya *costumer service* selalu memberikan sikap memiliki kemampuan/pengetahuan yang memadai mengenai pelayanan, yaitu mampu memberikan pelayanan dengan menjelaskan pemahaman produk-produk yang ada di PT. BSI Kantor Cabang Mataram, dengan menandakan karyawan mampu berkomunikasi baik dengan nasabah.

2) Sikap dalam berpenampilan dan tutur kata

Karyawan PT. BSI Kantor Cabang Mataram selalu memberikan sikap dalam berpenampilan rapi dan sopan setiap bekerja dan padasaat memberikan pelayanan, karyawan bank tidak memakai aksesoris yang berkebihan juga pastinya berpakaian seragam yang bersih pada saat bekerja.

Berikut hasil peneliti melakukan penelitian di PT. BSI Kantor Cabang Mataram mengenai dampak yang dirasakan pegawai saat melakukan pelayanan kepada nasabah:

Contoh : adanya kesopanan dan keramahan para petugas pelayanan PT. BSI Kantor Cabang Mataram dalam berkomunikasi dengan para nasabah.

Berikut dampak yang diberikan terhadap pelayanan kepada nasabah antara lain :

- 1) Mampu menyakinkan nasabah serta memberikan kepuasan nasabah pelayanan yang diberikan .
- 2) Dapat memberikan pelayanan yang tepat waktu
- 3) Pertanggungjawaban tentang penanganan konsumen akan masalah pelayanan.
- 4) Dapat memberikan pelayanan yang cepat dimengerti

Uraian di atas adalah dampak dari yang dirasakan oleh pegawai PT. BSI Kantor Cabang Mataram.

- e. *Responsiveness* atau ketanggapan adalah *Responsiveness* atau (daya tanggap), yakni keinginan para staf untuk membantu para pelanggan dan memberikan pelayanan dengan tanggap artinya tentang bagaimana perusahaan memberikan layanan yang responsive terhadap semua keinginan dan kebutuhan pelanggan. Biasanya *responsiveness* ini juga diikuti dengan penyampaian yang runtut namun tetap mudah dimengerti

Berikut contoh *responsiveness* daya tanggap yang diterapkan oleh karyawan PT. BSI Kantor Cabang Mataram dalam melayani nasabah

- 1) Segera berdiri menyambut nasabah dan mengucapkan salam, dan menanyakan apa yang bisa dibantun.
- 2) Melayani nasabah dengan cepat, fokus, dan tidak sambil mengerjakan pekerjaan lain.

- 3) Menanyakan nama lawan bicara jika mengetahui nama dari nasabah tersebut.

Berikut dampak yang diberikan terhadap pelayanan kepada nasabah antara lain :

- 1) Siap dan tanggap untuk menangani respon permintaan dari para konsumen.
- 2) Menanggapi keluhan nasabah segera dan memberikan solusi sesuai masalah yang dihadapi.
- 3) Menyapa dengan lembut dan berusaha menyebut nama jika mengenal nasabah.
- 4) Mampu melayani secara cepat dan tepat.

Setiap perusahaan selalu ingin terlihat baik di mata konsumennya. Konsumen pada intinya ingin memberikan pelayanan yang terbaik, pelayanan yang terbaik harus diketahui oleh pihak perusahaan sehingga keinginan konsumen dapat diberikan secara maksimal.

Adapun pelayanan yang terbaik yang diberikan oleh PT. BSI Kantor Cabang Mataram guna meningkatkan mutu pelayanannya kepada nasabah sebagai berikut :⁹³

- 1) Tersedianya sarana dan prasarana yang baik
- 2) Tersedianya karyawan yang baik.
- 3) Bertanggung jawab kepada konsumen sejak awal hingga selesai.
- 4) Mampu melayani secara cepat dan tepat.
- 5) Mampu berkomunikasi
- 6) Berusaha memahami kebutuhan konsumen.

PT. BSI Kantor Cabang Mataram dalam meningkatkan kualitas pelayanan yang prima kepada nasabah, agar pelayanan yang diberikan berkualitas menerapkan dasar-dasar pelayanan antara lain :⁹⁴

- 1) Percaya diri, bersikap akrab dan penuh dengan senyuman
- 2) Menyapa dengan lembut dan berusaha menyebut nama jika mengenal nasabah
- 3) Bersikap tenang, sopan, hormat, serta tekun mendengarkan setiap pembicaraan
- 4) Berbicara dengan bahasa yang baik dan benar
- 5) Bergairah dalam melayani nasabah dan menunjukkan kemampuan

⁹³Kasmir, *Pemasaran Bank*, (Jakarta: Kencana, 2005), Cet Ke-2, hlm.210-211.

⁹⁴*Ibid*, hlm 205

- 6) Apabila tidak sanggup menangani permasalahan yang ada, maka harus meminta bantuan.
- 7) Apabila belum dapat melayani, beritahukan kepada nasabah kapan akan dilayani.

Berdasarkan hasil penelitian dapat di analisis bahwa pelayanan nasabah yang diberikan pegawai PT. Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Mataram mempunyai kesamaan dengan teori yang ada. Pelayanan yang diwujudkan dari salah satu upaya peningkatan SDM perusahaan yaitu bekal pelatihan dan pengembangan setiap karyawan yang selanjutnya diaplikasikan dalam setiap pelayanan terhadap nasabah PT. Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Mataram. Sebagai perusahaan yang bergerak dibidang keuangan PT.

BSI Kantor Cabang Mataram menerapkan *service excellent* yaitu pelayanan prima. Pelayanan yang diberikan pegawai kepada nasabah adalah sebagai berikut :

- 1) Berpakaian, berpakaian rapih dan bersih.
- 2) Percaya diri
- 3) Menyapa dengan lembut dan berusaha menyebutkan nama jika mengenal nasabah.
- 4) Bersikap tenang, sopan, hormat, serta tekun mendengarkan setiap pembicaraan.

- 5) Bicara dengan baik dan benar saat berkomunikasi dengan nasabah.
- 6) Jangan menyela atau memotong pembicaraan pada saat nasabah sedang berbicara
- 7) Mampu menyakinkan nasabah serta memberikan kepuasan pelayanan yang diberikan.
- 8) Apabila tidak sanggup menangani permasalahan yang tidak sanggup dijawab atau diselesaikan oleh pegawai harus meminta bantuan lain yang mammpu menjawab atau menyelesaikannya.

Berdasarkan upaya-upaya yang dilakukan PT. Bank Syariah Indonesia (BSI) Kantor Cabang Mataram untuk meningkatkan pelayanan kepada nasabah dampak yang dirasakan perusahaan yaitu : pegawai-pegawai dapat bersaing untuk memberikan pelayanan yang baik kepada kegiatan operasional bank kepada nasabah. Upaya peningkatan SDM yang ditunjukkan kepada pegawai bank mulai dari motivasi yang bertujuan membangkitkan semangat kerja, pelatihan dan pengembangan yang bertujuan membangun profesionalisme pegawai. Pegawai dapat merasakan pentingnya keberadaan mereka sehingga tergerak untuk menyelesaikan visi yang menjadi bank yang terbaik dan terpercaya.

BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

1. Bagaimana metode pengembangan SDM yang diterapkan pada PT. BSI kantor Cabang Mataram. PT. BSI Kantor Cabang Mataram telah menerapkan beberapa kegiatan pengembangan SDM antara lain pertama metode pendidikan, meliputi, kuliah atau ceramah, diskusi, kedua, metode pelatihan meliputi *on the job training, job rotation*. Peugasan, pembimbingan, pelatihan posisi, *Off the job training, training in class*.
2. Bagaimana pengembangan SDM dapat meningkatkan mutu pelayanan terhadap nasabah pada PT. BSI Kantor Cabang Mataram. Dalam upaya meningkatkan mutu pelayanan nasabah PT. BSI Kantor Cabang Mataram menerapkan beberapa pengembangan yang diberikan untuk meningkatkan mutu pelayanan antara lain :metode pendidikan, pelatihan, dan diskusi. PT. BSI Kantor Cabang Mataram menerapkan pelayanan prima atau yang biasa disebut dengan *excellent service* yang berarti pelayanan baik dan berkualitas untuk meningkatkan mutu pelayanan kepada nasabah. Dalam meningkatkan mutu pelayanan kepada nasabah PT. BSI Kantor Cabang Mataram menerapkan 5 dimensi pelayanan prima antara lain: *tangibles* (bukti fisik)contoh : lokasi bank yang strategis, kebersihan lingkungan, *assurance* (jaminan)contoh : pengetahuan yang luas, dapat dipercaya sehingga pelanggan atau nasabah terhadap resiko. *reability*

(kendala)contoh : dapat mengatasi kesulitan yang dihadapi oleh nasaba dan dengan cepat memberikan solusi, *emphaty* (pemberian perhatian),contoh : sikap memiliki wawasan, sikap dalam tutur kata dan berpenampilan, *responsiveness* (ketanggapan) contoh : segera berdiri menyambut nasabah, menanyakan nama nasabah, melayani nasabah dengan cepat, fokus.

B. Saran

Setelah peneliti melakukan penelitian penulis mengungkapkan beberapa saran yang sekiranya berguna bagi Universitas Islam Negeri (UIN) Mataram dan PT. Bank Syariah Indonesia (BSI) Kantor Cabang Mataram, yaitu :

1. Bagi Universitas Islam Negeri (UIN) Mataram

Sebaiknya lebih sering memberikan praktik dan kerja lapangan agar mahasiswa lebih baik dalam memahami teori-teori dari mata kuliah yang didapatkan. Sehingga ketika turun ke lapangan atau dunia kerja nyata mahasiswa sudah memiliki potensi yang cukup untuk bersaing dengan kerja lainnya.

2. Bagi PT. Bank Syariah Kantor Cabang Mataram

Sebaiknya bank lebih sering dan rajin lagi memberikan pelatihan dan pengembangan, serta pemberian pelatihan dan pengembangan harus merata untuk semua pegawai. Hal ini dilakukan agar semua pegawai dapat meningkatkan kualitas dan mempertahankan prestasi yang dimiliki.

3. Bagi Peneliti Berikutnya

Mahasiswa atau peneliti lain dapat membidik tema lain dengan metode pengembangan SDM, misalnya tentang keefektifan dan keefisienan pegawai dan meningkatkan kualitas kerja.



Perpustakaan **UIN Mataram**

DAFTAR PUSTAKA

- Albi Anggito, D.K.K, *Metodologi Penelitian Kualitatif*, Bandung: CV Jejak, 2018
- R. Ati Haryati, “Analisis Pelaksanaan Program Pelatihan dan Pengembangan Pegawai”, *Jurnal Sekretaris dan Manajemen*, Vol. 3, No. 1 Maret 2019
- Azizah Indriyani,”Manajemen SDM Dalam Upaya Meningkatkan Mutu Dan Kualitas Pelayanan di Ridwan Institute Cirebon”,*Jurnal Syntax Idea*, Universitas Muhadi Setiabudi UMUS Berebes.
- Abd.Rohman,“Kepemimpinan Pelayanan Prima di Pedesaan”, (*Jurnal Reformasi Program Studi Ilmu Administrasi Negara,FISIP*, Universitas Tribhuwana Tungadewi),Vol. 7. No. 1.2017.hlm.95-99.
- Bachtiar S. Bachri, “ Meyakinkan Validasi Data Melalui Tringulasi Pada Penelitian Kualitatif”, *Jurnal Teknologi Pendidikan*, Fakultas Ilmu Pendidikan Universitas Negeri Surabaya Kampus Lidah Wetan. Vol. 10. No. 1 April 2017. hlm. 17.
- Bagas Wahyu Nusantara (*Seles Assistan*), *Wawancara*, Cakranegara, 3 Maret 2021.
- Cholid Narbuko Dan H. Abu Achmadi, *Metodologi Penelitian*, Jakarta: Bumi Aksara, 2004
- Dwi Jaliyanti,”Analisis Penerapan *E-Health* Sebagai Pewujudan Pelayanan Prima di Puskesmas Peneleh Kecamatan Genteng Kota Surabaya”,*Jurnal Administrasi Perkantoran*, Program Studi Pendidikan Administrasi Perkantoran,Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Surabaya. Vol 6.No. 2. 2018. hlm. 26-28
- Dudung Hadiwijaya,” Perilaku Nasabah Berdasarkan Kinerja Pengelolaan Hubungan Pelanggan Sebagai Dampak Dari Kompetensi Sumber Daya Manusia, Bank Mutu Pelayanan Dan Tekonologi Perbankan Terhadap Kepuasan Nasabah”, *Jurnal Manajemen Dan Bisnis*, Universitas Muhammadiyah Tangerang.Vol.9.No. 1. 2020. hlm. 10-11.
- Dina Agfariani (*Costumer Service Supervisor*), *Wawancara*, Cakranegara, Selasa 2 Maret 2021
- Dwi Cahyo Ariwibowo (*Back Office Head*), *Wawancara*, Mataram 3 Maret 2021.
Edy Sustrisno, *Manajemen Sumber Daya Manusia*, Jakarta:Kencana,2009

- Haris Herdiansyah, *Metodologi Penelitian Kuantitatif Untuk Ilmu-Ilmu Sosial*, Jakarta: Salemba Husmanita, 2011
- Hasibuan, Melayu, *Organisasi dan Motivasi: Dasar Peningkatan Produktivitas*. Jakarta: PT. Bumi Aksara, 2000.
- Hermanto, "Pengaruh Kualitas Pelayanan SDM Bank Syariah terhadap Kepuasan Nasabah Studi Pada BPRS Berkah Ramadhan", *Jurnal Etikonomi*, Universitas Muhamadiyah. Vol.12. No. 1. April 2013. hlm. 77-78.
- Hermanto, "Pengaruh Kualitas Pelayanan SDM Bank Syariah terhadap Kepuasan Nasabah Studi Pada BPRS Berkah Ramadhan", *Jurnal Etikonomi*, Universitas Muhamadiyah. Vol.12. No. 1. April 2013. hlm. 77-78.
- Iskandar, *Metodologi Pendidikan dan Sosial : Kualitatif Dan Kuantitatif*, Jakarta: Gaung Persada Press, 2009
- Khairul Umam, *Manajemen Perbankan Syariah*, Bandung, Pustaka Setia, 2013
- Lina, "Pengembangan Sumber Daya Manusia Sebagai Upaya Meningkatkan Mutu Pelayanan Terhadap Nasabah Pada PT. Bank BNI Syariah Kantor Cabang Tanjung Karang", *Skripsi*, Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Islam STAIN Jurai Siwo Metro 2014
- M. Burhan Bungin, *Metode Penelitian Kuantitatif*, Jakarta: Kencana Prenada Media Grup, 2005.
- M. Kadarisma, *Manajemen Sumber Daya Manusia*, Jakarta: Grafindo, 2013
- Malayu S.P. Hasibuan, *Manajemen Sumber Daya Manusia Edisi Revisi*, Jakarta: Bumi Aksara, 2014
- Mangkunegara, *Sumber Daya Manusia Perusahaan*, Bandung: PT. Remaja Rosdakarya, 2008
- Marwansyah, *Manajemen Sumber Daya Manusia Edisi Kedua*, Bandung: Alfabeta, 2014
- Matthew B. Miles dan A. Michael Huberman, *Analisis Data Kualitatif : Buku Sumber Tentang Metode-Metode Baru*, Ter. Tjetjep Rohendi Rohidi, Jakarta: UI-Press, 1992
- Nafilatur Rohmah, "Pengembangan Sumber Daya Manusia dalam Meningkatkan Mutu Pelayanan di Lembaga Keuangan Syariah", *Al-Mustofa Jurnal Ekonomi Syariah*, Agama Islam Tarbiyatut Tholabah Lamongan Indonesia. Vol. 1. No.1. Juni 2018. hlm. 4.

- Novi Dewi Safitri, "Upaya Peningkatan SDM PT. Bank Lampung KCP Natar Terhadap Mutu Pelayanan Nasabah", *Skripsi*, Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Islam Institut Agama Islam Negeri IAIN Metro 2017
- Nyoman Suparmanti, " Pengaruh Pelayanan Prima (*Service Excellence*) terhadap Kepuasan Pelanggan Salon Agata Singaraja", *Jurnal Program Studi Pendudukan Ekonomi(JPPE)*, Universitas Pendidikan Ganesha Singaraja Indonesia,
- Ira Novita, (*Costumer Service*), *Wawancara*, Cakranegara 21 Maret 2021.
- P.Joko Subagyo, *Metode Penelitian dalam Teori Dan Praktik*, Jakarta: Rineka Cipta, 2006
- Philip Kotler dan Kevin Lane Keller, *Manajemen Pemasaran*, Jakarta: Erlangga 2009
- Prasuraman dan Beery Zeitmal, *Human Resource Manajemen*, New York: The Free Press, 1991
- Putri Noviana, "Pengembangan Sumber Daya Manusia Sebagai Upaya Meningkatkan Mutu Pelayanan Terhadap Nasabah Di PT. BPRS Aman Syariah Sekampung", *Tugas Akhir*, Institut Agama Islam Negeri IAIN Metro 2017
- R. Ati Haryati, "Analisis Pelaksanaan Program Pelatihan Dan Pengembangan Karyawan Studi Kasus Pada Pt. Visi Sukses Bersama Jakarta", *Jurnal Sekretari Dan Manajemen Universitas Bina Sarana Informatika/ Administrasi Perkantoran*. Vol. 3.No. 1 Maret 2019.hlm. 91.
- Saputri Muflikhati, "Analisis Pengembangan Karyawan Dalam Meningkatkan Kualitas Kerja Pada BMT Taruna Sejahtera", *Skripsi*, Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Islam Institut Agama Islam Negeri IAIN Salatiga 2015
- Sinta Puspitasari, "Pengembangan Sumber Daya Manusia Sebagai Upaya Meningkatkan Kualitas Pelayanan Terhadap Anggota Studi di BMT Al-Hasanah Kantor Cabang Pembantu Pekalongan Lampung Timur", *Skripsi*, Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Institut Agama Islam Negeri IAIN Metro 2020
- Sugiono, *Metodologi Penelitian Kualitatif*, Bandung: PT Remaja Rosdakarya, 2014
- Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*, Bandung: Alfabeta, 2009

Sutrisno Hadi, *Metode Research* Jakarta: Andi Offsel, 1986.

Suwanto, *Manajemen SDM dalam Organisasi Publik dan Bisnis*, Bandung : Alfabeta, 2014.

Utama Gune Sakti (*Back Office Unit*), *Wawancara*, Mataram 3 Maret 2021.

Utama Gune Sakti (*Back Office Unit*), *Wawancara*, Cakranegara Selasa, 2 Maret 2021.



Perpustakaan UIN Mataram



LAMPIRAN – LAMPIRAN

Perpustakaan **UIN Mataram**

Mataram, 6 November 2020

Nomor : MTR/02/
Hal : Persetujuan Izin Observasi Penelitian
Lamp : -

Kepada
Universitas Islam Negeri Mataram
Jl. Pendidikan No. 35 Mataram

Assalamu'alaikum Warahmatullahi Wabarokatuh

"Semoga bapak/ibu beserta seluruh staff dalam keadaan sehat dan selalu dalam lindungan Allah SWT"

Menindak lanjuti surat permohonan saudara **No.1472/Un.12/FEBI/PP.00.9/11/2020** mengenai permohonan izin observasi penelitian untuk keperluan penyelesaian tugas skripsi, dengan ini kami sampaikan persetujuan untuk melaksanakan observasi penelitian skripsi dengan rincian sebagai berikut :

Nama : Hariyati Handayani
NIM : 170502167
Jurusan : Perbankan Syariah
Judul : Pengembangan Sumber Daya Manusia Dalam Upaya Meningkatkan Mutu Pelayanan Nasabah BNI Syariah Cabang Mataram.

Hak Peneliti :

- Mendapatkan data-data yang diperlukan terkait penelitian tersebut selama mendapatkan izin BNI Syariah.

Kewajiban peneliti :

1. Memiliki rekening BNI syariah
2. Menunjukkan penampilan dan prilaku yang sesuai dengan aturan perusahaan selama berada dilingkungan BNI Syariah
3. Merahasiakan data dan informasi yang diperoleh dari BNI Syariah, kecuali untuk tujuan akademik
4. Melaporkan hasil Penelitian ke BNI Syariah
5. Agar menyampaikan surat pernyataan untuk tidak mempublikasikan hasil penelitian di BNI Syariah

Demikian kami sampaikan, atas perhatian dan kerjasama saudara kami ucapkan terima kasih.
Wassalamu'alaikum Warahmatullahi Wabarookiuh

PT. Bank BNI Syariah
Kantor Cabang Mataram



Lampiran Wawancara

1. Apakah BSI Cabang Mataram mempunyai pelatihan khusus untuk meningkatkan mutu pelayanan yang baik kepada nasabahnya ?
2. Bagaimana metode pengembangan sumber daya manusia untuk meningkatkan kualitas pelayanan terhadap nasabah di BSI Syariah Cabang Mataram?
3. Sebarapa pentingkah sumber daya manusia bagi BSI Cabang Mataram ?
4. Sejauh ini apakah ada nasabah yang merasa tidak puas akan pelayanan yang diberikan oleh pihak BSI Cabang Mataram?
5. Kapan saja pelatihan dan pengembangan diberikan ?
6. Apa manfaat yang dirasakan pasca melaksanakan program pengembangan sumber daya manusia ?
7. Apa tujuan diadakannya program tersebut?
8. Berapa lama biasanya pelatihan pengembangan itu dilaksanakan ?
9. Apakah dalam melaksanakan pelatihan pengembangan tersebut terdapat kendala-kendala? Jika iya boleh dijelaskan kendala apa saja.
10. Apakah semua karyawan yang ada di PT. BSI Kantor Cabang Mataram mengikuti pelatihan pengembangan tersebut guna meningkatkan kualitas pelayanan ?
11. Apakah program yang diberikan tersebut meningkatkan kinerja yang dihasilkan ?

Lampiran 2 Wawancara Informan



Perpustakaan **UIN Mataram**



**KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI MATARAM
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM**

Jl. Pendidikan No. 35 Mataram, Telp. (0370) 621298, 634490 Fax. (0370) 625337 Mataram - NTB
website : <http://febi.uinmataram.ac.id>, email : febi@uinmataram.ac.id

Nomor : /Un.12/FEBI/PP.00.09/11/2020
Lamp :
Hal : Permohonan Izin Observasi Penelitian

Kepada
Yth, Pimpinan PT. BNI Syariah Cabang Mataram
di -
Tempat

Assalamu'alaikum wr wb.

Kami dari Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Mataram, dengan ini mengajukan permohonan kepada Bapak/Ibu Pimpinan untuk dapat kiranya menerima mahasiswa/i kami sebagai berikut:

Nam : Hariyati Handayani
NIM : 170502167
Program Studi : Perbankan Syariah

Untuk melaksanakan Observasi Penelitian Skripsi pada instansi/perusahaan yang Bapak/Ibu Pimpin. Adapun rencana judul penelitian skripsinya adalah:

Analisis Pengembangan Sumber Daya Manusia Dalam Upaya Meningkatkan Mutu Pelayanan Nasabah BNI Syariah Cabang Mataram.

Pelaksanaan Observasi Penelitian Skripsi Mahasiswa/i disesuaikan dengan jadwal yang ditentukan oleh instansi/perusahaan yang Bapak/Ibu Pimpin.

Demikian surat permohonan ini kami sampaikan, atas perhatian dan kerjasamanya kami sampaikan banyak terima kasih.

Wassalamu'alaikum wr wb.

Mataram, 04 November 2020

a.n. Dekan

Ketua Program Studi Perbankan Syariah



Dr. Barika Nasution, M.Ec
NIP. 197912022011012007