

**STRATEGI PENGEMBANGAN SUMBER DAYA INSANI TERHADAP
KINERJA DAN MUTU PELAYANAN DI BANK SYARIAH
SKRIPSI**

Diajukan untuk Memenuhi Persyaratan Memperoleh
Gelar Sarjana Perbankan Syariah



Disusun oleh :

Dewi Sinta Wulandari

41182933150001

**PROGRAM STUDI PERBANKAN SYARIAH
FAKULTAS AGAMA ISLAM
UNIVERSITAS ISLAM "45" BEKASI
2022 M/1443 H**

LEMBAR PERSETUJUAN PEMBIMBING

**STRATEGI PENGEMBANGAN SUMBER DAYA INSANI TERHADAP
KINERJA DAN MUTU PELAYANAN
DI BANK SYARIAH**

Skripsi

**Diajukan untuk Memenuhi Persyaratan Memperoleh
Gelar Sarjana (S-1) Program Studi Perbankan Syariah**

Oleh:

Dewi Sinta Wulandari

41182933150001

Pembimbing:



Rizal Fahlevi, LC., M.Si

**PROGRAM STUDI PERBANKAN SYARIAH
FAKULTAS AGAMA ISLAM
UNIVERSITAS ISLAM "45" BEKASI**

PERNYATAAN KEASLIAN

Yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Dewi Sinta Wulandari

NIM : 41182933150001

Dengan ini menyatakan bahwa skripsi yang berjudul STRATEGI PENGEMBANGAN SUMBER DAYA INSANI TERHADAP KINERJA DAN MUTU PELAYANAN DI BANK SYARIAH adalah benar merupakan karya saya sendiri dan tidak melakukan tindakan plagiat dalam penyusunan. Adapun kutipan yang ada dalam penyusunan karya ini telah saya cantumkan sumber kutipannya dalam skripsi. Saya bersedia melakukan proses yang semestinya sesuai dengan peraturan perundangan yang berlaku jika ternyata skripsi ini sebagian atau keseluruhan merupakan plagiat dari karya orang lain.

Demikian pernyataan ini dibuat untuk dipergunakan seperlunya.

Bekasi, 8 Juli 2022



Dewi Sinta Wulandari
41182933150001

LEMBAR PENGESAHAN

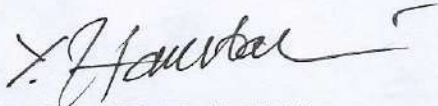
Skripsi yang berjudul "STRATEGI PENGEMBANGAN SUMBER DAYA INSANI TERHADAP KINERJA DAN MUTU PELAYANAN DI BANK SYARIAH" telah diujikan dalam sidang munaqasyah Program Studi Perbankan Syariah Fakultas Agama Islam Universitas Islam "45" Bekasi pada Jumat 8 Juli 2022. Skripsi ini telah diterima sebagai salah satu syarat memperoleh gelar Sarjana Ekonomi (S.E) pada Program Studi Perbankan Syariah.

Bekasi, 8 Juli 2022

Sidang Munaqasyah

Ketua Merangkap Anggota

Sekretaris Merangkap Anggota



(Dr. Yoyo Hambali, M.A)
NIDN. 0418128801



(Rafika Rahmawati, S.E.I., M.Si)
NIDN. 0418128801

Anggota



(Rizal Fahlevi, Lc., M.Si)
NIDN. 0419018905



(Isfandavani, M.Si)
NIDN. 0405108102

PENDOMAN TRANSILETERASI

Huruf Latin	Hurussf Latin	Keterangan
ا		Tidak dilambangkan
ب	B	Be
ت	T	Te
ث	Th	Te dan Ha
ج	J	Je
ح	H	Ha
خ	Kh	Ka dan Ha
د	D	De
ذ	Dh	De dan Ha
ر	R	Er
ز	Z	Zet
س	S	Es
ش	Sh	Es dan Ha
ص	S	Es dengan titik bawah
ض	D	De dengan titik bawah
ط	T	Te dengan titik bawah
ظ	Z	Zet dengan titik bawah
ع	'	Koma terbalik di atas hadap kanan
غ	Gh	Ge dan Ha
ف	F	Ef
ق	Q	Qa
ك	K	Ka
ل	L	El
م	M	Em
ن	N	En

3	W	We
4	H	Ha

ABSTRAK

Dewi Sinta Wulandari. 41182933150001. Strategi Pengembangan Sumber Daya Insani terhadap Kinerja dan Mutu Pelayanan. (Perbankan Syariah yariah). Universitas Islam "45" Bekasi. (2022 M/1443 H). (112 Halaman, 2 Halaman lampiran).

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh pengembangan sumber daya insani terhadap kinerja dan mutu pelayanan pada PT. Bank Pembiayaan Rakyat Syariah Riyal Irsyadi. Salah satu strategi yang digunakan untuk pengembangan sumber daya insani yaitu dengan mengadakan pelatihan. Pelatihan merupakan hal penting yang perlu dilakukan oleh suatu perusahaan, walaupun dengan latar belakang pendidikan yang berbeda-beda namun Bank Syariah Riyal Irsyadi dapat berkembang seperti saat ini. Dengan melaksanakan program pelatihan perusahaan mengharapkan adanya peningkatan kinerja dan mutu pelayanan karyawan. Kinerja dan Mutu pelayanan yang baik terhadap nasabah akan memberikan keuntungan bagi Bank Syariah Riyal Irsyadi yang tidak hanya ekonomi, melainkan juga kepercayaan masyarakat terhadap Bank Syariah Riyal Irsyadi juga akan meningkat.

Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian adalah menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif. Data yang diperoleh dalam penelitian ini berupa data primer dan data sekunder. Adapun teknik pengumpulan data yang digunakan adalah melalui wawancara, observasi, serta dokumentasi terhadap keterangan dan penjelasan yang sesuai dengan masalah yang diteliti. Dalam menganalisis data yang diperoleh, penulis menggunakan teknik analisis deskriptif.

Hasil dari penelitian menunjukan bahwa Pendidikan di tingkat karyawan ternyata tidak semuanya lulusan perguruan tinggi, sehingga tingkat pemahaman terhadap produk-produk perbankan syariah masih sangat minim.

Kata kunci: Bank Syariah, Pengembangan Sumber Daya Insani, Kinerja, Mutu Pelayanan

ABSTRACT

Dewi Sinta Wulandari. 41182933150001. Human Resource Development Strategy on Performance and Service Quality. (Islamic Sharia Banking). Islamic University "45" Bekasi. (2022 AD/1443 H). (112 Pages, 2 Appendix Pages).

This study aims to determine the effect of human resource development on the performance and quality of service at PT. Islamic People's Financing Bank Riyal Irsyadi. One of the strategies used for the development of human resources is to conduct training. Training is an important thing that needs to be done by a company, although with different educational backgrounds, Riyal Irsyadi Syariah Bank can develop as it is today. By implementing the training program, the company expects an increase in the performance and quality of employee services. Good performance and quality of service to customers will provide benefits for Riyal Irsyadi Sharia Bank which will not only increase the economy, but also public trust in Riyal Irsyadi Sharia Bank.

The research method used in this research is using a descriptive qualitative approach. The data obtained in this study are primary data and secondary data. The data collection techniques used are through interviews, observations, and documentation of information and explanations that are in accordance with the problems studied. In analyzing the data obtained, the author uses descriptive analysis techniques.

The results of the study show that education at the employee level is not all college graduates, so the level of understanding of Islamic banking products is still very minimal.

Keywords: Islamic Bank, Human Resource Development, Performance, Service Quality.

KATA PENGANTAR

Bismillahirrohmaanirrohim

Assalamualaikum Warahmatullahi Wabarakatuh

Dengan memanjatkan puji syukur kehadiran Allah SWT atas rahmat dan hidayahNya penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul **“Strategi Pengembangan Sumber Daya Insani Terhadap Kinerja dan Mutu Pelayanan”** ini dapat di selesaikan dengan baik. Pembuatan skripsi ini dalam rangka memenuhi salah satu syarat untuk memperoleh gelar sarjan ekonomi.

Selama proses penyusunan skripsi ini penulis mendapatkan arahan, bimbingan dan dukungan dari berbagai pihak. Pada kesempatan ini penulis mengucapkan rasa terima kasih kepada:

1. Bapak Dr. Hermanto., Drs., M.M., M.Pd selaku Rektor Universitas Islam “45” Bekasi.
2. Bapak Dr. Yoyo Hambali, M.A selaku Dekan Fakultas Agama Islam Universitas Islam “45” Bekasi.
3. Ibu Rafika Rahmawati, S.El., M.Si selaku Ketua Program Studi Perbankan Syariah Universitas Islam “45” Bekasi.
4. Ibu Isfandayani, S.S., M.Si selaku dosen perbankan syariah yang telah memberikan banyak ilmu dan pengalaman kepada penulis selama masa perkuliahan.


5. Bapak Purnama Putra, S.Akt., M.Si selaku dosen perbankan syariah yang telah memberikan motivasi serta ilmu yang sangat bermanfaat kepada penulis.
6. Bapak Rizal Fahlevi, LC., M.Si selaku dosen pembimbing yang dengan penuh kesabaran memberikan arahan dan bimbingan dalam pembuatan skripsi ini dan seluruh dosen serta segenap staf Fakultas Agama Islam yang telah memberikan ilmu serta pengetahuan kepada penulis.
7. Ibu Pipih Rofiqoh, A.Md selaku Kepala Tata Usaha di Fakultas Agama Islam
8. Bapak Sulton Daswari Alam selaku karyawan Tata Usaha di Fakultas Agama Islam
9. Ibu Dewi Lestari selaku karyawan Tata Usaha di Fakultas Agama Islam
10. Bapak Syahril T Alam selaku Direktur Utama di Bank Syariah Riyal Irsyadi yang telah memberikan izin untuk melakukan penelitian kepada penulis.
11. Bapak Muhammad Nur Senja selaku Kepala Divisi Operasional & Suport di Bank Syariah Riyal Irsyadi yang telah membantu memberikan informasi dalam wawancara demi kelancaran penulis dalam melakukan penelitian.
12. Ibu Suciyati selaku karyawan Bank Syariah Riyal Irsyadi bagian umum yang telah membantu memberikan informasi dalam wawancara demi kelancaran penulis dalam melakukan penelitian.
13. Riqo Zulkarnain A.Md selaku suami yang sudah memberikan dukungan moril, materil serta do'a selama menempuh program sarjana dan selama proses penulisan skripsi.

14. Bianca Azzalea Putri Zulkarnain selaku anak kesayangan saya yang menjadi salah satu semangat untuk menyelesaikan skripsi.
15. Orang tua, kakak dan adik saya, yang sudah memberikan dukungan moril serta do'a selama menempuh program sarjana dan selama proses penulisan skripsi ini.
16. Teman-teman Perbankan Syariah angkatan 2015, terima kasih kebersamaannya dan semangat yang diberikan untuk saya.
17. Sahabat-sahabat saya Diaz Aulia, Putri Wijayanti, Lima Defara, Smart Girls, Laras Rismawati yang sudah memberikan dukungan lebih, motivasi, dan semangat.

Dengan keterbatasan ilmu dan pengetahuan yang penulis miliki, penulis menyadari bahwa penulisan skripsi ini jauh dari kata sempurna dan masih banyak kekurangan dan kelemahan, walaupun demikian penulis telah berusaha semaksimal mungkin agar mendapatkan hasil yang optimal. Semoga skripsi ini dapat bermanfaat untuk semua pihak khususnya Perbankan Syariah.

Bekasi, 8 Juli 2022

Penulis



Dewi Sinta Wulandari

DAFTAR ISI

LEMBAR PERSETUJUAN PEMBIMBING	ii
PERNYATAAN KEASLIAN	iii
LEMBAR PENGESAHAN PENGUJI	iv
PENDOMAN TRANSILETERASI	v
ABSTRAK	vii
ABSTRACT	viii
KATA PENGANTAR	ix
DAFTAR ISI	xii
BAB I	1
PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Permasalahan.....	10
1.2.1 Identifikasi Masalah.....	10
1.2.2 Batasan Masalah.....	10
1.2.3 Rumusan Masalah.....	11
1.3 Tujuan Penelitian.....	11
1.4 Manfaat Penelitian.....	11
1.5 Sistematika Penulisan Penelitian.....	12

BAB II	14
TINJAUAN PUSTAKA	14
2.1 Pengertian Bank Syariah	14
2.2 Pengertian Bank Pembiayaan Rakyat Syariah (BPRS).....	18
2.3 Kegiatan Bank Pembiayaan Rakyat Syariah (BPRS).....	19
2.4 Pengertian Strategi.....	20
2.5 Sumber Daya Insani.....	23
2.5.1 Pengertian Sumber Daya Insani	23
2.5.2 Kualitas Sumber Daya Insani	27
2.5.3 Proteksi Sumber Daya Insani.....	28
2.6 Pengembangan Sumber Daya Insani.....	30
2.6.1 Pengertian Pengembangan Sumber Daya Insani.....	30
2.6.2 Pengembangan Sumber Daya Insani menurut Umar bin Al-Khathab.....	32
2.7 Tujuan Pengembangan Sumber Daya Insani.....	33
2.8 Faktor-faktor yang Mempengaruhi Pengembangan Sumber Daya Insani	37
2.9 Metode Pengembangan Sumber Daya Insani.....	40
2.10 Prinsip-prinsip Pengembangan Sumber Daya Insani.....	41
2.11 Pengertian Manajemen Sumber Daya Insani.....	42
2.11.1 Pengertian Manajemen.....	42
2.11.2 Pengertian Manajemen Sumber Daya Insani	43

2.11.3 Tujuan Manajemen Sumber Daya Insani	45
2.11.4 Tantangan Manajemen Sumber Daya Insani	45
2.12 Kinerja.....	47
2.12.1 Pengertian Kinerja	47
2.12.2 Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kinerja	48
2.12.3 Indikator Kinerja	49
2.13 Mutu Pelayanan.....	51
2.13.1 Pengertian Mutu Pelayanan	51
2.13.2 Indikator Mutu Pelayanan Karyawan Bank	51
2.13.3 Dimensi Mutu Pelayanan dalam Perspektif Islam	53
2.14 Penelitian Terdahulu.....	58
BAB III.....	64
METODE PENELITIAN.....	64
3.1 Flow Chart Penelitian.....	64
3.1.1 Subjek Penelitian	65
3.1.2 Objek Penelitian	65
3.2 Pengumpulan Data.....	66
3.2.1 Data Primer	66
3.2.2 Data Sekunder	66
3.3 Teknik Pengumpulan Data.....	67
3.3.1 Observasi	67

3.3.2 Dokumentasi	67
3.3.3 Wawancara	67
3.4 Validitas Data	68
3.5 Metode Analisis Data dan Pengelolaan Data	68
BAB IV	71
HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	71
4.1 Gambaran Umum Objek Penelitian	71
4.1.2 Visi Bank Syariah Riyal Irsyadi	74
4.1.3 Misi Bank Syariah Riyal Irsyadi	74
4.1.4 Motto	74
4.1.5 Produk Pendanaan	74
4.1.6 Produk Pembiayaan	74
4.2 Struktur Organisasi	75
4.3 Pembagian Tugas dan Tanggung Jawab :	77
4.4 Strategi pengembangan sumber daya manusia pada Bank Syariah Riyal Irsyadi	79
4.4.1 Pelaksanaan Pengembangan Sumber Daya Manusia	82
4.4.2 Program Pelatihan Pengembangan Sumber Daya Insani	84
4.5 Reduksi Data	93
4.6 Strategi Pengembangan Sumber Daya Insani terhadap Kinerja dan Mutu Pelayanan	95

BAB V	101
PENUTUP.....	101
5.1 Kesimpulan.....	101
5.2 Saran.....	103
DAFTAR PUSTAKA.....	104

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Perkembangan Total Asset di BUS & UUS.....	4
Gambar 2.1 Kerangka Pemikiran.....	67
Gambar 3.1 <i>Flow Chart</i> Penelitian	68
Gambar 4.2 Struktur Organisasi Bank Syariah Riyal Irsyadi	79

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Jumlah Jaringan Kantor Lembaga Keuangan Syariah	2
<u>Tabel 1.2 Jumlah Pembiayaan dan Dana Pihak Ketiga BUS & UUS</u>	<u>9</u>
<u>Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu</u>	<u>61</u>
<u>Tabel 4.1 Program Pelatihan Bank Syariah Riyal Irsyadi</u>	<u>93</u>
Tabel 4.2 Reduksi Data.....	78