

**STRATEGI PENGEMBANGAN SUMBER DAYA INSANI DALAM
UPAYA MENINGKATKAN KUALITAS PELAYANAN NASABAH DI
BANK SYARIAH INDONESIA KCP MOJOKERTO GAJAH MADA**

SKRIPSI

Ditulis Untuk Memenuhi Persyaratan Memperoleh
Gelar Sarjana Ekonomi (SE)



Disusun oleh:

AUREL ALVIA METHA SETYONI

9342.079.19

**PROGRAM STUDI PERBANKAN SYARIAH
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI (IAIN) KEDIRI**

2024

HALAMAN JUDUL

**STRATEGI PENGEMBANGAN SUMBER DAYA INSANI DALAM
UPAYA MENINGKATKAN KUALITAS PELAYANAN NASABAH DI
BANK SYARIAH INDONESIA KCP MOJOKERTO GAJAH MADA**

SKRIPSI

Ditulis Untuk Memenuhi Persyaratan Memperoleh
Gelar Sarjana Ekonomi (SE)

Disusun oleh:

AUREL ALVIA METHA SETYONI

9342.079.19

**PROGRAM STUDI PERBANKAN SYARIAH
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI (IAIN) KEDIRI**

2024

HALAMAN PERSETUJUAN

**STRATEGI PENGEMBANGAN SUMBER DAYA INSANI DALAM
UPAYA MENINGKATKAN KUALITAS PELAYANAN NASABAH DI
BANK SYARIAH INDONESIA KCP MOJOKERTO GAJAH MADA**

Disusun oleh:

AUREL ALVIA METHA SETYONI

9342.079.19

Telah disetujui untuk diujikan

Pembimbing I



Dr. Binti Mutafarida, SE., MEI
NIP. 19841004 202321 2 028

Pembimbing II



Dr. Yuliani, SE., MM
NIP. 19840710 201903 2 009

NOTA DINAS

Kediri, 13 Mei 2024

Lampiran : 3 (tiga) berkas
Hal : **Bimbingan Skripsi**

Yth. Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam
Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Kediri
Jl. Sunan Ampel No, 7 Ngronggo, Kota Kediri.

Assalamu 'alaikum Wr. Wb.

Bersama ini kami kirimkan berkas skripsi mahasiwa:

Nama : Aurel Alvia Metha Setyoni
NIM : 934207919
Judul : Strategi Pengembangan Sumber Daya Insani Dalam Upaya
Meningkatkan Kualitas Pelayanan Nasabah di Bank Syariah
Indonesia KCP Mojokerto Gajah Mada

Setelah diperbaiki materi dan susunannya, kami berpendapat bahwa skripsi tersebut telah memenuhi syarat sebagai kelengkapan ujian akhir Sarjana Strata Satu (S-1). Bersama dengan ini kami lampirkan berkas naskah skripsinya, dengan harapan segera diujikan dalam sidang *Munaqasah*.

Demikian agar maklum dan atas kesediaan Ibu dan Bapak kami ucapkan terima kasih.

Wassalamualaikum Wr. Wb.

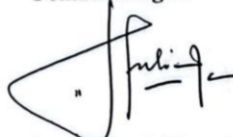
Telah Disetujui,

Pembimbing I



Dr. Binti Mutafarida, SE., MEI
NIP. 19841004 202321 2 028

Pembimbing II



Dr. Yuliani, SE., MM
NIP. 19840710 201903 2 009

NOTA PEMBIMBING

Kediri, 13 Mei 2024

Lampiran : 3 (tiga) berkas

Hal : Penyerahan Skripsi Kepada

Yth. Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Kediri

Jl. Sunan Ampel No, 7 Ngronggo Kediri

Assalamu 'alaikum Wr. Wb.

Memenuhi permintaan Bapak Dekan untuk membimbing penyusunan skripsi mahasiswa yang tersebut di bawah ini:

Nama : Aurel Alvia Metha Setyoni

NIM : 934207919

Judul : Strategi Pengembangan Sumber Daya Insani Dalam Upaya Meningkatkan Kualitas Pelayanan Nasabah di Bank Syariah Indonesia KCP Mojokerto Gajah Mada

Setelah diperbaiki materi dan susunannya, sesuai dengan beberapa petunjuk dan tuntutan yang telah diberikan dalam sidang munaqasah kami dapat menerima dan menyetujui hasil perbaikannya.

Demikian agar maklum dan atas kesediaan Ibu dan Bapak kami ucapkan terima kasih.

Wassalamualaikum Wr. Wb.

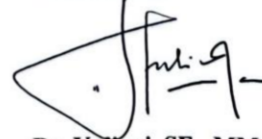
Telah Disetujui,

Pembimbing I



Dr. Binti Mutafarida, SE., MEI
NIP. 19841004 202321 2 028

Pembimbing II



Dr. Yuliani, SE., MM
NIP. 19840710 201903 2 009

HALAMAN PENGESAHAN

**STRATEGI PENGEMBANGAN SUMBER DAYA INSANI DALAM
UPAYA MENINGKATKAN KUALITAS PELAYANAN NASABAH DI
BANK SYARIAH INDONESIA KCP MOJOKERTO GAJAH MADA**

AUREL ALVIA METHA SETYONI

9342.079.19

Telah diujikan di depan sidang Munaqasah Fakultas Ekonomi dan Bisnis
Islam Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Kediri pada tanggal 06 Mei 2024

Tim Penguji :

1. Penguji Utama

Yopi Yudha Utama, SE.,MSA

NIP. 19920622 201903 1 008

(.....)

2. Penguji I

Dr. Binti Mutafarida, SE., MEI

NIP. 19841004 202321 2 028

(.....)

3. Penguji II

Dr. Yuliani, SE., MM

NIP. 19840710 201903 2 009

(.....)

Kediri, 13 Mei 2024

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam



Dr. Hamdani Annas Mushlih, M.H.I.

NIP. 19750101 199803 1 002

HALAMAN MOTTO

“Keberhasilan sebuah organisasi tidak hanya ditentukan oleh produk atau layanannya, tetapi juga oleh kualitas orang-orangnya”

(Richard Branson)

HALAMAN PERSEMBAHAN

Syukur alhamdulillah, atas segala puji Allah SWT Tahun semesta alam. Akhirnya setelah perjuangan panjang skripsi ini dapat terselesaikan. Oleh karena itu, dengan rasa bangga dan bahagia serta rasa syukur, dengan khusus saya sampaikan terimakasih kepada:

1. Allah SWT yang telah memberikan kesempatan kepada saya untuk melakukan perjalanan di dunia ini
2. Surga saya Ibu Endang Qoni'ah
3. Nenek (Alm Wartiaisyah)
4. Kedua Dosen Pembimbing Ibu Dr. Binti Mutafarida dan Ibu Dr. Yuliani
5. Guru-guru saya ketika sekolah di TK hingga SMA, serta tidak lupa dosen-dosen saya ketika masa perkuliahan

ABSTRAK

AUREL ALVIA METHA SETYONI, Dosen Pembimbing Dr. Binti Mutafarida, SE., MEI dan Dr. Yuliani, SE., MM, Strategi Pengembangan Sumber Daya Insani Dalam Upaya Meningkatkan Kualitas Pelayanan Nasabah di Bank Syariah Indonesia KCP Mojokerto Gajah Mada, Perbankan Syariah, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam, IAIN Kediri, 2024

Kata Kunci : Strategi, Pengembangan Sumber Daya Insani, Kualitas Pelayanan

Sumber daya insani menjadi suatu hal yang penting dalam perbankan syariah, tanpa adanya sumber daya insani yang berkualitas, maka suatu bank tidak bisa berkembang, serta tidak dapat menghasilkan pelayanan yang sesuai. Strategi pengembangan yang dilakukan dapat menghasilkan sumber daya insani yang berkompeten dan profesional dalam memberikan pelayanan kepada nasabah. Penelitian ini bertujuan untuk menjelaskan bagaimana strategi pengembangan sumber daya insani di Bank Syariah Indonesia KCP Mojokerto Gajah Mada dan bagaimana strategi sumber daya insani dalam upaya meningkatkan kualitas pelayanan nasabah di Bank Syariah Indonesia KCP Mojokerto Gajah Mada.

Penelitian yang dilakukan oleh penulis menggunakan penelitian lapangan (*field study research*) dengan metode penelitian kualitatif yaitu mengamati, mencatat, dan mengumpulkan data serta informasi yang ditemukan di lapangan. Data diperoleh dari hasil wawancara, observasi dan dokumentasi di lapangan dengan sumber data beberapa karyawan dan nasabah dari Bank Syariah Indonesia KCP Mojokerto Gajah Mada.

Hasil penelitian ini adalah : 1) Strategi pengembangan sumber daya insani yang ada di Bank Syariah Indonesia KCP Mojokerto Gajah Mada memiliki beberapa program diantaranya yaitu: program studi kasus yang masuk kedalam bentuk strategi pendidikan. Program *roleplay*, *ujian online OCT*, *smile*, *training*, dan rotasi jabatan masuk kedalam bentuk strategi pelatihan. Program-program pengembangan tersebut memiliki manfaat yang sangat berguna dalam meningkatkan kemampuan dan keahlian para sumber daya insani. 2) Strategi sumber daya insani Bank Syariah Indonesia KCP Mojokerto Gajah Mada dalam melayani nasabah dari segi (Bukti Fisik) memiliki fasilitas yang lengkap mulai dari ruang tunggu, toilet, mushola, tempat parkir yang gratis, seluruh ruangan ber-AC hingga *WiFi* gratis bagi para nasabah, secara operasional memberikan pelayanan dari transaksi dan pembiayaan yang dapat dilakukan diluar kantor. Segi (Kehandalan) karyawan memberikan pelayanan yang sama untuk semua nasabah, membantu memecahkan permasalahan para nasabah, serta karyawan memberikan pelayanan dengan cepat dan tepat. Berdasarkan segi (Jaminan) memberikan pelayanan dengan sopan, ramah, terlatih, dan memberikan rasa aman bagi para nasabah. Berdasarkan segi (Daya Tanggap) karyawan selalu memberikan solusi atas keluhan nasabah serta memberikan arahan secara detail kepada nasabah. Berdasarkan segi (Empati) karyawan memberikan perhatian kepada seluruh nasabah mulai dari awal layanan memberikan salam, sapaan jika ada nasabah yang bingung dan memberikan bantuan yang diperlukan oleh nasabah.

KATA PENGANTAR

Puji syukur kehadirat Allah SWT yang telah memberikan taufik, hidayah dan juga inayah-Nya sehingga skripsi yang berjudul “Strategi Pengembangan Sumber Daya Insani Dalam Upaya Meningkatkan Kualitas Pelayanan Nasabah di Bank Syariah Indonesia KCP Mojokerto Gajah Mada” dapat terselesaikan tepat pada waktunya dan semoga Allah SWT memberikan ilmu yang bermanfaat kepada penulis baik di dunia maupun di akhirat. Sholawat dan salam semoga tetap tercurahkan kepada Nabi Muhammad SAW yang telah memberikan petunjuk jalan yang diridhoi oleh Allah yaitu agama Islam.

Dalam menyelesaikan skripsi ini, penulis sangat berterimakasih kepada pihak-pihak yang telah membantu, baik tenaga, pikiran, dukungan dan juga doa.

1. Bapak Dr. Wahidul Anam, M.Ag selaku rektor Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Kediri.
2. Bapak Dr. H. Imam Annas Muslihin, M. HI selaku dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Kediri.
3. Ibu Dr. Binti Mutafarida, SE. MEI, dan Dr. Yuliani, SE. MM, selaku dosen pembimbing yang telah bersedia meluangkan waktunya untuk memberikan bimbingan dan pengarahan dalam menyusun skripsi ini.
4. Bapak Fahmi Sukartika selaku *Branch Manager*, Ibu Ratih Octaverdyaningsasi selaku *Banch Oprational and Service Manager* dan seluruh karyawan Bank Syariah Indonesia KCP Gajah Mada yang telah memberikan izin melakukan penelitian di Bank Syariah Indonesia KCP Mojokerto Gajah Mada
5. Ibu Endang Qoni’ah, selaku orang tua yang telah memberikan dukungan berupa doa, tenaga maupun bantuan secara finansial hingga akhir masa studi.

6. Nenek (Alm Wartiaisyah) dan kakek (Mbah Tikan) yang selalu memberi motivasi dalam penyelesaian tugas akhir ini.
7. Ayah (Agus Sulistiyono), selaku orang tua yang selalu memberikan do'a dan dukungan dalam penyelesaian tugas akhir ini
8. Adik Daffa Islamic Setyono yang selalu memberikan perhatian dan semangat penyelesaian tugas akhir ini.
9. Andilala Pratama orang yang saya temui di tahun 2016 yang selalu memberikan arahan dan bimbingan dalam setiap langkah yang saya ambil
10. Teman-teman yang selalu memberikan semangat dan dorongan untuk bisa menyelesaikan skripsi ini

Semoga Allah SWT senantiasa memberikan balasan yang berlipat ganda kepada semuanya, Aamiin.

Adanya skripsi ini saya berharap dapat membawa manfaat. Untuk perbaikan selanjutnya, saran dan kritik yang membangun sangat saya butuhkan.

Kediri, 04 Maret 2024



Penulis

DAFTAR ISI

| | |
|---|-------------------------------------|
| HALAMAN JUDUL | i |
| HALAMAN PERSETUJUAN | Error! Bookmark not defined. |
| NOTA DINAS | Error! Bookmark not defined. |
| NOTA PEMBIMBING..... | Error! Bookmark not defined. |
| HALAMAN PENGESAHAN | Error! Bookmark not defined. |
| HALAMAN MOTTO..... | vi |
| HALAMAN PERSEMBAHAN | vii |
| ABSTRAK | viii |
| KATA PENGANTAR | ix |
| DAFTAR ISI..... | xi |
| DAFTAR TABEL..... | xiii |
| DAFTAR GAMBAR..... | xiv |
| DAFTAR LAMPIRAN..... | xv |
| BAB I PENDAHULUAN..... | 1 |
| A. Konteks Penelitian | 1 |
| B. Fokus Penelitian..... | 23 |
| C. Tujuan Penelitian | 23 |
| D. Manfaat Penelitian | 24 |
| E. Penelitian Terdahulu | 25 |
| BAB II KAJIAN TEORI | 29 |
| A. Konsep Sumber Daya Insani..... | 29 |
| B. Pengembangan Sumber Daya Insani..... | 34 |
| C. Kualitas Pelayanan | 44 |
| BAB III METODE PENELITIAN | 52 |
| A. Pendekatan dan Jenis Penelitian | 52 |
| B. Kehadiran Peneliti..... | 53 |
| C. Lokasi Penelitian..... | 54 |
| D. Data dan Sumber Data | 55 |
| E. Teknik Pengumpulan Data..... | 58 |
| F. Teknik Analisis Data..... | 61 |
| G. Pengecekan Keabsahan Data | 63 |
| H. Tahap-Tahap Penelitian | 66 |

| | |
|--|-----|
| BAB IV PAPARAN DATA DAN TEMUAN PENELITIAN | 68 |
| A. Gambaran Umum Bank Syariah Indonesia (BSI)..... | 68 |
| B. Paparan Data | 85 |
| C. Temuan Penelitian..... | 109 |
| BAB V PEMBAHASAN..... | 111 |
| A. Strategi Pengembangan Sumber Daya Insani di Bank Syariah Indonesia KCP Mojokerto Gajah Mada | 111 |
| B. Strategi Sumber Daya Insani Dalam Upaya Meningkatkan Kualitas Pelayanan Nasabah di Bank Syariah Indonesia KCP Mojokerto Gajah Mada | 132 |
| BAB VI PENUTUP | 147 |
| A. Kesimpulan | 147 |
| B. Saran..... | 148 |
| DAFTAR PUSTAKA | 150 |
| LAMPIRAN..... | 154 |
| DAFTAR RIWAYAT HIDUP | 163 |

DAFTAR TABEL

| | | |
|-----------|---|----|
| Tabel 1.1 | Perbandingan Pengembangan Sumber Daya Insani dan Pelayanan Sumber Daya Insani Bank Umum Syariah di Kota Mojokerto Tahun 2024 | 3 |
| Tabel 1.2 | Perbandingan Data Kualitas Pelayanan Bank Umum Syariah Kota Mojokerto Tahun 2024..... | 7 |
| Tabel 1.3 | Presentase Kepuasan Nasabah di Bank Syariah Indonesia KCP Mojokerto Gajah Mada Bulan Januari-April Tahun 2024 | 14 |
| Tabel 1.4 | Data Pembanding Bank Syariah Indonesia KCP Mojokerto Gajah Mada dengan Bank Syariah Indonesia KCP Kediri Gudang Garam Tahun 2024 | 15 |
| Tabel 1.5 | Penerapan Pengembangan Sumber Daya Insani Bank Syariah Indonesia KCP Mojokerto Gajah Mada Tahun 2024..... | 16 |
| Tabel 1.6 | Data Pembanding Pengembangan Sumber Daya Insani Bank Syariah Indonesia KCP Mojokerto Gajah Mada Dengan Bank Syariah Indonesia KCP Mojokerto Mojosari Tahun 2024 | 18 |
| Tabel 1.7 | Dimensi Pelayanan Bank Syariah Indonesia KCP Mojokerto Gajah Mada Tahun 2024 | 19 |
| Tabel 4.1 | Rotasi Jabatan Karyawan Bank Syariah Indonesia KCP Mojokerto Gajah Mada Tahun 2024 | 95 |

DAFTAR GAMBAR

| | |
|---|-----|
| Gambar 4.1 Struktur Organisasi Bank Syariah Indonesia KCP Mojokerto Gajah Mada | 78 |
| Gambar 5.1 Peta Konsep Strategi Pengembangan Sumber Daya Insani..... | 111 |

DAFTAR LAMPIRAN

| | |
|---|-----|
| Lampiran 1 : Pedoman Wawancara | 154 |
| Lampiran 2 : Dokumentasi Penelitian | 155 |
| Lampiran 3 : Surat Keterangan Penelitian | 157 |
| 1. Surat Permohonan Observasi untuk Bank Syariah Indonesia KCP Mojokerto Gajah Mada..... | 157 |
| 2. Surat Balasan Observasi dari Bank Syariah Indonesia KCP Mojokerto Gajah Mada | 158 |
| 3. Surat Permohonan Riset/Penelitian untuk Bank Syariah Indonesia KCP Mojokerto Gajah Mada..... | 159 |
| 4. Surat Balasan Riset/Penelitian dari Bank Syariah Indonesia KCP Mojokerto Gajah Mada | 160 |
| Lampiran 4 : Daftar Konsultasi Skripsi | 161 |