

## **BAB I**

### **PENDAHULUAN**

#### **A. Konteks Penelitian:**

Periode tahun terakhir perbankan syariah memiliki pertumbuhan yang begitu pesat, salah satu faktor yang mempengaruhi pertumbuhan perbankan syariah adalah meningkatnya kepercayaan dan keyakinan masyarakat. Era modernisasi seperti sekarang perbankan syariah mulai menghadapi perkembangan teknologi yang semakin canggih dan pintar dengan seiring bertumbuhnya generasi-generasi milenial. Sumber daya insani merupakan suatu kekayaan yang menjadi sumber daya utama bagi perbankan syariah. Keberadaan sumber daya insani bagi perbankan syariah dapat dipastikan menjadi roda perusahaan yang apabila tidak ada maka roda tersebut juga akan berhenti. Sumber daya insani merupakan aset dalam perusahaan yang penting sehingga peran serta kegunaannya tidak bisa diubah oleh sumber daya lainnya. Sumber daya insani dalam perbankan mempunyai peran yang telah dibantu dengan adanya suatu peraturan Undang-undang Nomor 13 Tahun 2003 Pasal 1 dan 4 mengenai ketenagakerjaan. Ketenagakerjaan dinyatakan bahwa semua hal yang memiliki hubungan dengan tenaga kerja dalam kurun waktu sebelum, selama dan sesudah masa kerja, sehingga diperlukan adanya pengembangan sumber daya insani yang dipersiapkan secara terstruktur agar dapat memperoleh hasil yang maksimal sesuai dengan tujuan dari perusahaan.

Pengembangan sumber daya insani merupakan suatu cara efektif untuk mengatasi sejumlah tantangan yang dihadapi oleh perbankan syariah. Tantangan - tantangan ini mencakup keusangan karyawan, perubahan

sosioteknis dan rotasi kerja karyawan. Kemampuan untuk menghadapi tantangan tersebut sangat penting bagi keberhasilan departemen personalia dalam mempertahankan sumber daya insani yang efektif.<sup>1</sup> Pengembangan sumber daya insani adalah tugas yang sulit, berbagai aspek perusahaan harus dianalisis dan dievaluasi agar kegiatan ini memiliki dampak yang diinginkan. Pengembangan sumber daya insani jika dilakukan dengan benar, dapat memberikan “reward” yang secara signifikan meningkatkan perkembangan perusahaan, maka dengan kualitas sumber daya insani yang tinggi perlu sebuah strategi dalam pengembangan sumber daya insani.

Menurut Saydam, peningkatan kualitas sumber daya insani dapat dilakukan dengan berbagai cara, salah satunya melalui pendidikan yang lebih tinggi, pelatihan dan kursus tambahan.<sup>2</sup> Peningkatan kualitas sumber daya insani terutama bertujuan untuk meningkatkan kapasitas intelektual dan kepribadian. Peningkatan intelektual tersebut dilakukan dengan menyajikan berbagai materi pendidikan dan pelatihan melalui program pengembangan, sehingga karyawan memperoleh pengetahuan dan keterampilan yang memadai terkait dengan permasalahan yang ditemuinya dalam melakukan pekerjaannya. Program pengembangan sumber daya insani juga memiliki tujuan untuk meningkatkan sifat-sifat kepribadian atau perilaku seperti disiplin, tanggung jawab, kerjasama, dan semangat dalam bekerja, yang berguna dalam menunjang pelaksanaan tugas dan pekerjaan karyawan. Strategi pengembangan sumber daya insani adalah rencana

---

<sup>1</sup> T. Hani Handoko, *Manajemen Personalia & Sumber Daya Manusia* (Yogyakarta: BPF, 2014), 117.

<sup>2</sup> Saydam Gouzali, *Manajemen Sumber Daya* (Jakarta: Djambatan, 2002), 27.

jangka panjang sebagai upaya mempersiapkan karyawan agar dapat bergerak dan berperan dalam suatu perusahaan sesuai dengan perkembangan dan perubahan perusahaan.<sup>3</sup> Strategi pengembangan sumber daya insani merupakan salah satu faktor yang dapat menunjang dalam tingkat kualitas pelayanan yang akan diberikan karyawan kepada nasabah. Strategi pengembangan sumber daya insani yang tepat akan mendorong produktivitas yang tinggi pada karyawan terutama pada pelayanan yang diberikan kepada nasabah, sehingga kepuasan nasabah akan terpenuhi dan kualitas pelayanan akan meningkat.

Pelayanan adalah rasa yang menyenangkan yang diberikan kepada nasabah yang diikuti dengan sikap keramahan dan kemudahan dalam memenuhi kebutuhan.<sup>4</sup> Kualitas pelayanan berfokus pada upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan, serta ketepatan penyampaian untuk mengimbangi harapan nasabah. Kualitas pelayanan juga dapat mempengaruhi loyalitas nasabah secara langsung maupun secara tidak langsung melalui kepuasan, tidak dapat dihindari hampir semua produk yang ditawarkan di bank memerlukan pelayanan yang baik. Berikut adalah data perbandingan pengembangan sumber daya insani dan pelayanan sumber daya insani bank umum syariah yang ada di Kota Mojokerto.

**Tabel 1.1**  
**Perbandingan Pengembangan Sumber Daya Insani dan Pelayanan Sumber Daya Insani Bank Umum Syariah di Kota Mojokerto Tahun 2024**

No	Bank Umum Syariah	Kualifikasi pendidikan	Pengembangan SDI	Pelayanan SDI
1	Bank Syariah Indonesia KCP	SMA-S2	Studi Kasus, Roleplay, Ujian Online (OCT),	- Teller (2 orang)

<sup>3</sup> Putri Kamilatul Rohmi, "Strategi Pengembangan Sumber Daya Insani Dalam Peningkatan Excellent Service Di Bank Syariah Mandiri Cabang Lumajang," *JBS (Jurnal Berbasis Sosial) Pendidikan IPS STKIP Al Maksum* 1, no. 1 (2020): 17–30.

<sup>4</sup> Kasmir, *Etika Customer Service* (Jakarta: Raja Grafindo Persada, 2005), 15.

No	Bank Umum Syariah	Kualifikasi pendidikan	Pengembangan SDI	Pelayanan SDI
	Mojokerto Gajah Mada <sup>5</sup>		<i>Smile, Training, dan Rotasi</i>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- <i>Customer Service (1 orang)</i></li> <li>- <i>Account Officer (4 orang)</i></li> <li>- <i>Funding Officer (1 orang)</i></li> <li>- <i>Pawnier Officer (2 orang)</i></li> <li>- <i>Security</i></li> </ul>
2	Bank Jatim Syariah KCP Mojokerto <sup>6</sup>	SMA-S2	<i>Learning Management System, Pendidikan, Kalender Akademis Pegawai</i>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- <i>Teller (3 orang)</i></li> <li>- <i>Customer Service (2 orang)</i></li> <li>- <i>Account Officer (4 orang)</i></li> <li>- <i>Funding Officer (1 orang)</i></li> <li>- <i>Security</i></li> </ul>
3	Bank Danamon Syariah Mojokerto <sup>7</sup>	SMA-S2	<i>Pelatihan, Sertifikasi, Danamon Bankers Trainee (DBT), Easy Learning</i>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- <i>Teller (2 orang)</i></li> <li>- <i>Customer Service (1 orang)</i></li> <li>- <i>Account Officer (2 orang)</i></li> <li>- <i>Funding Officer (1 orang)</i></li> <li>- <i>Pawnier Officer (2 orang)</i></li> </ul>

<sup>5</sup> Observasi, Bank Syariah Indonesia KCP Mojokerto Gajah Mada, 31 Juli 2023

<sup>6</sup> Observasi, Bank Jatim Syariah KCP Mojokerto, 2 Agustus 2023

<sup>7</sup> Bank Danamon Syariah Mojokerto, [https://www.danamon.co.id/-/media/ALL-CONTENT-ABOUT-DANAMON/LAPORAN-KEUANGAN/LAPORAN-TAHUNAN-EN/2010/5\\_Danamon\\_AR2010\\_CorporateData.pdf](https://www.danamon.co.id/-/media/ALL-CONTENT-ABOUT-DANAMON/LAPORAN-KEUANGAN/LAPORAN-TAHUNAN-EN/2010/5_Danamon_AR2010_CorporateData.pdf) diakses pada 11 Agustus 2023

No	Bank Umum Syariah	Kualifikasi pendidikan	Pengembangan SDI	Pelayanan SDI
4	Bank Muamalat KCP Mojokerto <sup>8</sup>	SMA-S2	Coaching, Rotasi, Seminar, Self Study, Simulasi	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Teller (2 orang)</li> <li>- Customer Service (2 orang)</li> <li>- Account Officer (5 orang)</li> <li>- Funding Officer (1 orang)</li> </ul>
5	BTN Syariah KCP Mojokerto <sup>9</sup>	SMA-S2	Pendidikan dan Eudaya Kerja	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Teller (2 orang)</li> <li>- Customer Service (1 orang)</li> <li>- Account Officer (4 orang)</li> </ul>
6	Bank Bukopin Syariah KCP Mojokerto <sup>10</sup>	SMA-S2	Mandatory, Training, Workshop, Program Talent Management	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Teller (1 orang)</li> <li>- Customer Service (1 orang)</li> <li>- Account Officer (2 orang)</li> </ul>
7	Bank CIMB Niaga Syariah KCP Mojokerto <sup>11</sup>	SMA-S2	Pendidikan dan Pelatihan	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Teller (2 orang)</li> <li>- Customer Service (1 orang)</li> <li>- Account Officer (3 orang)</li> </ul>

<sup>8</sup> Observasi, Bank Muamalat KCP Mojokerto, 02 Agustus 2023

<sup>9</sup> BTN Syariah KCP Mojokerto, <https://www.btn.co.id/-/media/User-Defined/Document/Hubungan-Investor/eng/Annual-Report/2022/AR-2022--BBTN--ENGcompressed.pdf> diakses pada tanggal 13 September 2023

<sup>10</sup> Bank Bukopin Syariah KCP Mojokerto, [https://www.kbbukopinsyariah.com/frontend/laporan/index/Buku\\_Laporan\\_Tahunan\\_PT\\_Bank\\_KB\\_Bukopin\\_Syariah\\_Tahun\\_2022.pdf](https://www.kbbukopinsyariah.com/frontend/laporan/index/Buku_Laporan_Tahunan_PT_Bank_KB_Bukopin_Syariah_Tahun_2022.pdf) diakses pada tanggal 13 September 2023

<sup>11</sup> Observasi, Bank CIMB Niaga Syariah KCP Mojokerto, 12 September 2023

No	Bank Umum Syariah	Kualifikasi pendidikan	Pengembangan SDI	Pelayanan SDI
				<ul style="list-style-type: none"> <li>- <i>Pawning Officer</i> (1 orang)</li> <li>- <i>Security</i></li> </ul>

Sumber: Bank Umum Syariah Kota Mojokerto (diolah)

Tabel diatas menunjukkan perbandingan pengembangan dan pelayanan sumber daya insani pada bank umum syariah yang ada di Kota Mojokerto. Wilayah Kota Mojokerto memiliki tujuh bank umum syariah antara lain: Bank Syariah Indonesia KCP Mojokerto Gajah Mada, Bank Jatim Syariah KCP Mojokerto, Bank Danamon Syariah Mojokerto, Bank Muamalat KCP Mojokerto, BTN Syariah KCP Mojokerto, Bank Bukopin Syariah KCP Mojokerto, dan Bank CIMB Niaga Syariah KCP Mojokerto. Pemaparan data masing-masing BUS memiliki kualifikasi pendidikan, pengembangan sumber daya insani dan pelayanan sumber daya insani yang berbeda-beda. Menurut Mulyadi kualifikasi pendidikan adalah salah satu faktor yang mempengaruhi produktivitas kerja dimana semakin tinggi tingkat pendidikan karyawan akan lebih mudah dalam menyelesaikan tugasnya.<sup>12</sup>

Pemaparan data diatas menjelaskan bank yang memiliki bentuk pengembangan sumber daya insani paling banyak yaitu Bank Syariah Indonesia KCP Mojokerto Gajah Mada. Program pengembangan dilakukan guna meningkatkan kualitas kerja bagi karyawan, sehingga diharapkan tujuan dari perusahaan dapat tercapai. Bank Syariah Indonesia KCP Mojokerto Gajah Mada memiliki pelayanan yang jarang ditemukan di BUS lainnya yaitu pelayanan *pawning officier*. Pelayanan ini merupakan bentuk pelayanan yang sedang *trend* dikalangan nasabah, karena nasabah bisa menjual dan membeli emas di Bank

<sup>12</sup> Mulyadi, *Manajemen Sumber Daya Manusia* (Bogor: IN MEDIA, 2015), 101.

Syariah Indonesia KCP Mojokerto Gajah Mada. Pelayanan *owning officer* juga terdapat pada Bank Da'arun Negeri KCP Mojokerto, namun kualitas pelayanan sumber daya insani yang diberikan oleh Bank Syariah Indonesia KCP Mojokerto Gajah Mada memiliki jumlah pelayanan yang paling lengkap. Berikut adalah data kualitas pelayanan bank umum syariah yang ada di kota Mojokerto.

**Tabel 1.2**  
**Perbandingan Data Kualitas Pelayanan Bank Umum Syariah Kota Mojokerto Tahun 2024**

No	Bank Umum Syariah	Perbandingan Unsur 7P ( <i>Product, Price, Place, Promotion, People, Process, dan Physical Evidence</i> )
1.	Bank Syariah Indonesia KCP Mojokerto Gajah Mada <sup>13</sup>	<p>a. <i>Product</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Individu (Tabungan, Pembiayaan, Investasi, Haji dan umroh, Bisnis, Jasa, Emas, dan <i>Trade finance</i>)</li> <li>- Perusahaan (<i>Cash Management</i>, Pembiayaan perusahaan, dan Tabungan perusahaan)</li> <li>- Kartu (Prioritas dan BSI <i>Hasanah Care</i>)</li> <li>- <i>Digital Banking</i> (BSI Tabungan <i>Smart</i>, BSI <i>Ciro</i> Umum, dan SBCN <i>Pitel</i>)</li> </ul> <p>b. <i>Price</i></p> <p>Individu :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Tabungan: admin nol rupiah hingga Rp 10.000,-</li> <li>- Pembiayaan: limit dan tenor bermacam-macam, limit paling besar Rp 10 milyar dengan tenor hingga 30 tahun.</li> <li>- Emas: gadai emas maksimal Rp 250 juta per nasabah, nilai pinjaman emas lantaran 95% dari nilai taksir dan untuk emas perhiasan 80% dari nilai taksir</li> </ul> <p>c. <i>Promotion</i></p> <p><i>Online dan Offline</i></p> <p>d. <i>Place</i></p> <p>Jl. Gajah Mada No.60, Mergelo, Purwokengah, Kec. Magersari, Kota Mojokerto, Jawa Timur</p> <p>e. <i>People</i></p> <p>Teller (2 orang), <i>Customer Service</i> (1 orang), <i>Account Officer</i> (6 orang), <i>Funding Officer</i> (1</p>

<sup>13</sup> Observasi, Bank Syariah Indonesia KCP Mojokerto Gajah Mada, 17 November 2023

No	Bank Umum Syariah	Perbandingan Unsur /P ( <i>Product, Price, Place, Promotion, People, Process, dan Physical Evidence</i> )
		<p>orang), <i>Pawning Officer</i> (2 orang), dan <i>Security</i></p> <p>f. <i>Process</i> Proses dari produk-produknya sangatlah mudah, mulai dari persyaratan maupun transaksi</p> <p>g. <i>Physical Evidence</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Peralatan (Buku tabungan, Brosur, dan Kwitansi)</li> <li>- Fasilitas Bank (Ruang tunggu nasabah, Ruang tunggu nasabah prioritas, Ruang tunggu nasabah pawning, Papan Pengumuman, Mushola, Tempat parkir gratis, dan ATM)</li> </ul>
2.	Bank Jatim Syariah KCP Mojokerto <sup>14</sup>	<p>a. <i>Product</i> Tabungan, Pembiayaan, dan Bisnis</p> <p>b. <i>Price</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Tabungan: admin Rp. 5.000,- hingga Rp. 10.000,-</li> <li>- Pembiayaan: limit dan tenor bermacam-macam, limit maksimal KUR Rp 500 juta dengan tenor sampai 5 tahun</li> </ul> <p>c. <i>Promotion</i> <i>Online dan Offline</i></p> <p>d. <i>Place</i> Jl. Mojopahit No.454, Mergelo, Kranggan, Kec. Prajurit Kulon, Kota Mojokerto, Jawa Timur</p> <p>e. <i>People</i> <i>Teller</i> (3 orang), <i>Customer Service</i> (2 orang), <i>Account Officer</i> (4 orang), <i>Pawning Officer</i> (1 orang), dan <i>Security</i></p> <p>f. <i>Process</i> Proses dari produk-produknya sangatlah mudah, mulai dari persyaratan /transaksi</p> <p>g. <i>Physical Evidence</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Peralatan (Buku tabungan, Brosur, dan Kwitansi)</li> <li>- Fasilitas Bank (Ruang tunggu nasabah, Papan Pengumuman, Tempat parkir berbayar, dan ATM)</li> </ul>

<sup>14</sup> Observasi, Bank Jatim Syariah KCP Mojokerto, 17 November 2023

No	Bank Umum Syariah	Perbandingan Unsur 7P ( <i>Product, Price, Place, Promotion, People, Process,</i> <i>dan Physical Evidence</i> )
3.	Bank Danamon Syariah Mojokerto <sup>15</sup>	<p>a. <i>Product</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Individu (Tabungan, Pembiayaan, Investasi, dan Kartu transaksi)</li> <li>- Bisnis (Tabungan, Pembiayaan, dan <i>Cash Management</i>)</li> </ul>
		<p>b. <i>Price</i></p> <p>Individu:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Tabungan: admin 5.000, minimal saldo Rp 5 juta, penalti Rp.17.000,-</li> <li>- Pembiayaan: limit dan tenor bermacam-macam seperti pembiayaan KTA limit Rp 200 juta, tenor 12-36 bulan</li> </ul>
		<p>c. <i>Promotion</i></p> <p><i>Online dan Offline</i></p>
		<p>d. <i>Place</i></p> <p>II. Mojopahit No. 254, Kel.Mentikan, Kec. Praburi Kidul, Jawa Timur</p>
		<p>e. <i>People</i></p> <p>Teller (2 orang), Customer Service (1 orang), Account Officer (2 orang), Funding Officer (1 orang), dan <i>Private Officer</i> (2 orang)</p>
		<p>f. <i>Process</i></p> <p>Proses dari produk-produknya sangatlah mudah, mulai dari penyarafan/transaksi</p>
		<p>g. <i>Physical Evidence</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Peralatan (Buku tabungan, Brosur, dan Kwitansi)</li> <li>- Fasilitas Bank (Ruang tunggu nasabah, Ruang tunggu nasabah prioritas, Mushola, Tempat parkir gratis, dan ATM)</li> </ul>
4.	Bank Muamalat KCP Mojokerto <sup>16</sup>	<p>a. <i>Product</i></p> <p>Tabungan, Muamalat prioritas, Pembiayaan, Investasi, Giro, Deposito, dan <i>Kartu Shar-E Debit</i></p>
		<p>b. <i>Price</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Tabungan: admin gratis</li> <li>- Pembiayaan: limit dan tenor masing-masing berbeda-beda seperti pembiayaan</li> </ul>

<sup>15</sup> Bank Danamon Syariah Mojokerto, [https://www.danamon.co.id/-/media/ALL-CONTENT-ABOUT-DANAMON/LAPORAN-KEUANGAN/LAPORAN-TAHUNAN-EN/2010/5\\_Danamon\\_AR2010\\_CorporateData.pdf](https://www.danamon.co.id/-/media/ALL-CONTENT-ABOUT-DANAMON/LAPORAN-KEUANGAN/LAPORAN-TAHUNAN-EN/2010/5_Danamon_AR2010_CorporateData.pdf) diakses pada 16 November 2023

<sup>16</sup> Bank Muamalat KCP Mojokerto, [https://www.bankmuamalat.co.id/uploads/hubungan\\_investor/2\\_annual-report-2022.pdf](https://www.bankmuamalat.co.id/uploads/hubungan_investor/2_annual-report-2022.pdf) diakses pada tanggal 15 November 2023

No	Bank Umum Syariah	Perbandingan Unsur /P ( <i>Product, Price, Place, Promotion, People, Process,</i> dan <i>Physical Evidence</i> )
		<p data-bbox="644 356 1351 427"><i>Mulainya di bawah: 5 juta-200juta, tenor 12-36 bulan</i></p> <p data-bbox="644 434 1351 506"><i>c. Promotion</i> <i>Online dan Offline</i></p> <p data-bbox="644 512 1351 651"><i>d. Place</i> Jl. Cahya Mada No.93 D, Mergolo, Balongsari, Kecamatan Magersari, Kota Mojokerto, Jawa Timur</p> <p data-bbox="644 658 1351 797"><i>e. People</i> <i>Teller (2 orang), Customer Service (2 orang), Account Officer (5 orang), dan Funding Officer (1 orang)</i></p> <p data-bbox="644 804 1351 943"><i>f. Process</i> Proses dari produk-produknya sangatlah mudah, mulai dari persyaratan maupun transaksi</p> <p data-bbox="644 949 1351 1167"><i>g. Physical Evidence</i> - Peralatan (Buku tabungan, Brosur, dan Kwitansi) - Fasilitas Bank (Ruang tunggu nasabah, Ruang tunggu nasabah prioritas, Mushola, Tempat parkir gratis, dan ATM)</p>
5.	BTN Syariah KCP Mojokerto <sup>17</sup>	<p data-bbox="644 1173 1351 1391"><i>a. Product</i> - Produk dana (Tabungan, Deposito, dan Giro) - Pembiayaan (Pembiayaan bangunan dan Pembiayaan ringan) - Kredit komersial (Pembiayaan usaha)</p> <p data-bbox="644 1397 1351 1648"><i>b. Price</i> - Tabungan: admin mulai Rp. 5.000,- tergantung dengan jenis tabungan yang digunakan - Pembiayaan: limit dan tenor bermacam-macam seperti pembiayaan KPR maksimal Rp 500 juta dengan tenor sampai 20 tahun</p> <p data-bbox="644 1655 1351 1760"><i>c. Promotion</i> <i>Online dan Offline</i></p> <p data-bbox="644 1767 1351 1868"><i>d. Place</i> Jl. Mojopahit No.130-134, Mergolo, Sentanan, Kec. Magersari, Kota Mojokerto, Jawa Timur</p>

<sup>17</sup> BTN Syariah KCP Mojokerto, <https://www.btn.co.id/-/media/User-Defined/Document/Hubungan-Investor/eng/Annual-Report/2022/AR-2022--BBTN--ENGcompressed.pdf> diakses pada tanggal 15 November 2023

No	Bank Umum Syariah	Perbandingan Unsur /P ( <i>Product, Price, Place, Promotion, People, Process,</i> dan <i>Physical Evidence</i> )
		<p>e. <i>People</i> Teller (2 orang), Customer Service (1 orang), dan Account Officer (4 orang)</p> <p>f. <i>Process</i> Proses dari produk-produknya sangatlah mudah, mulai dari persyaratan maupun transaksi</p> <p>g. <i>Physical Evidence</i> - Peralatan (Buku tabungan, Brosur Kwitansi) - Fasilitas Bank (Puang tunggu nasabah, Ruang tunggu nasabah prioritas, Tempat parkir gratis, dan ATM)</p>
6.	Bank Bukopin Syariah KCP Mojokerto <sup>18</sup>	<p>a. <i>Product</i> - Pendanaan (Tabungan, Deposito, dan Giro) - Pembiayaan (Siaga pensiun, Multiguna, dan iB Kepemilikan Rumah)</p> <p>b. <i>Price</i> - Tabungan: admin Rp.2.500,- hingga Rp.10.000,- tergantung dengan jenis tabungan yang digunakan - Pembiayaan: limit dan tenor bermacam-macam paling besar limit Rp100 juta- Rp 3 Milyar, tenor 1 tahun maksimal 25 tahun</p> <p>c. <i>Promotion</i> <i>Online dan Offline</i></p> <p>d. <i>Place</i> Jl. Jayanegara No.17, Kota Mojokerto, Jawa Timur</p> <p>e. <i>People</i> Teller (1 orang), Customer Service (1 orang), dan Account Officer (2 orang)</p> <p>f. <i>Process</i> Proses dari produk-produknya sangatlah mudah, mulai dari persyaratan maupun transaksi</p> <p>g. <i>Physical Evidence</i> - Peralatan (Buku tabungan, Brosur, dan Kwitansi)</p>

<sup>18</sup> Bank Bukopin Syariah KCP Mojokerto, [https://www.kbbukopinsyariah.com/frontend/laporan/index/Buku\\_Laporan\\_Tahunan\\_PT\\_Bank\\_KB\\_Bukopin\\_Syariah\\_Tahun\\_2022.pdf](https://www.kbbukopinsyariah.com/frontend/laporan/index/Buku_Laporan_Tahunan_PT_Bank_KB_Bukopin_Syariah_Tahun_2022.pdf) diakses pada tanggal 16 November 2023

No	Bank Umum Syariah	Perbandingan Unsur 7P ( <i>Product, Price, Place, Promotion, People, Process,</i> dan <i>Physical Evidence</i> )
		<ul style="list-style-type: none"> <li>- Fasilitas Bank (Ruang tunggu nasabah, Ruang tunggu nasabah prioritas, Papan Pengumuman, Mushola, Tempat parkir gratis, dan ATM)</li> </ul>
7.	Bank CIMB Niaga Syariah KCP Mojokerto <sup>19</sup>	<p>a. <i>Product</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Tabungan syariah (Tabungan reguler, Tabungan anak, dan Deposito)</li> <li>- Pembiayaan (KPR dan KTA Syariah)</li> <li>- Kartu syariah (Syariah tak terbatas pilihan dan <i>Platinum</i> syariah)</li> <li>- <i>Treasury</i> syariah</li> </ul> <p>b. <i>Price</i></p> <p>Tabungan syariah</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Tabungan reguler: admin Rp. 10.000,- tergantung dengan jenis tabungan yang digunakan</li> </ul> <p>Pembiayaan: limit dan tenor bermacam-macam seperti pembiayaan KPR Xtra CIMB Syariah dengan limit: Rp 500 juta dengan tenor sampai 25 tahun</p> <p>c. <i>Promotion</i></p> <p><i>Online dan Offline</i></p> <p>d. <i>Place</i></p> <p>Jl. Mojopahit No.256, Mergelo, Kec.Prajurit kulon, Kota Mojokerto, Jawa Timur</p> <p>e. <i>People</i></p> <p><i>Teller</i> (2 orang), <i>Customer Service</i> (1 orang), <i>Account Officier</i> (3 orang), <i>Funding Officier</i> (1 orang), dan <i>Security</i></p> <p>f. <i>Process</i></p> <p>Proses dari produk-produknya mudah, mulai dari persyaratan maupun transaksi</p> <p>g. <i>Physical Evidence</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Peralatan (Buku tabungan, Brosur, dan Kwitansi)</li> <li>- Fasilitas Bank (Ruang tunggu nasabah, Ruang tunggu nasabah prioritas, Tempat parkir berbayar, dan ATM)</li> </ul>

Sumber: Bank Umum Syariah Kota Mojokerto (diolah)

<sup>19</sup> Bank CIMB Niaga Syariah KCP Mojokerto, <https://www.cimbniaga.co.id/id/syariah-personal/all-products> diakses pada tanggal 18 November 2023

Berdasarkan pemaparan perbandingan data kualitas pelayanan pada tujuh bank umum syariah yang ada di kota Mojokerto, pada tabel diatas peneliti melakukan observasi berdasarkan wawancara dan berdasarkan pada data-data *annual report* yang ada pada bank tersebut. Menurut Kotler, kualitas pelayanan adalah bentuk penilaian konsumen terhadap tingkat pelayanan yang diterima dengan tingkat pelayanan yang diharapkan atau membandingkan kinerja dan hasil yang dirasakan dibandingkan dengan harapannya, perbandingan dapat dilakukan dengan 4P, yaitu: *product* (produk), *price* (harga), *place* (tempat atau saluran distribusi), dan *promotion* (promosi), sedangkan dalam pemasaran terkait dengan pelayanan memiliki beberapa alat pemasaran tambahan seperti *people* (orang), *process* (proses), dan *physical evidence* (fasilitas fisik), sehingga dikenal dengan istilah 7P.<sup>20</sup>

Berdasarkan pemaparan data diatas diketahui produk yang ditawarkan pada nasabah memiliki perbedaan pada masing-masing bank. Bank Syariah Indonesia KCP Mojokerto Gajah Mada memiliki keunggulan, yaitu lebih banyak produk dan lebih banyak pelayanan untuk mempermudah nasabah dalam melakukan transaksi. Harga (*price*) yang ditawarkan pada setiap bank berbeda-beda terkait dengan jenis produk yang digunakan. Lokasi yang ada pada tujuh bank umum syariah ini masing-masing memiliki tempat yang strategis dan berada pada pusat keramaian. Promosi yang dilakukan memiliki kesamaan yaitu dilakukan secara *offline* dan *online*. Pelayanan sumber daya insani (*people*) yang dilakukan pada setiap bank memiliki bentuk pelayanan yang berbeda-beda, bentuk pelayanan sumber daya insani yang paling lengkap terdapat pada Bank Syariah Indonesia KCP

---

<sup>20</sup> Kotler, P, *Manajemen Pemasaran Di Indonesia: Analisis, Perencanaan, Implementasi Dan Pengendalian* (Jakarta: selemba empat, 2002), 62.

Mojokerto Gajah Mada. Proses dalam pengaplikasian pada masing-masing bank tergolong sangat mudah. *Physical evidence* (fasilitas fisik) pada masing-masing bank memiliki fasilitas yang berbeda-beda dan untuk fasilitas yang paling lengkap terdapat pada Bank Syariah Indonesia KCP Mojokerto Gajah Mada. Hal tersebut yang menjadikan suatu keunikan tersendiri dari Bank Syariah Indonesia KCP Mojokerto Gajah Mada. Berikut adalah Presentase Kepuasan Nasabah di Bank Syariah Indonesia KCP Mojokerto Gajah Mada.

**Tabel 1.3**  
**Presentase Kepuasan Nasabah di Bank Syariah Indonesia**  
**KCP Mojokerto Gajah Mada**  
**Bulan Januari-April Tahun 2024**

Bulan	Kepuasan Nasabah				Jumlah Skor	Total Presentase (%)
	Puas		Tidak Puas			
	Skor	(%)	Skor	(%)		
Januari	140	77,8	40	22,2	180	100
Februari	140	77,8	40	22,2	180	100
Maret	143	79,4	37	20,6	180	100
April	145	80,5	35	19,5	180	100

Sumber: Bank Syariah Indonesia KCP Gajah Mada Mojokerto (*diolah*)

Berdasarkan paparan data tabel 1.3 diatas, pada bulan januari tahun 2024 dan februari tahun 2024 skor kepuasan dan tidak puas nasabah memiliki masing-masing jumlah skor yang sama, yaitu untuk skor kepuasan nasabah puas berjumlah 140 dan skor kepuasan nasabah yang tidak puas berjumlah 40 dengan perbandingan skor presentase puas dan tidak puas masing-masing 77,8 persen dan 22,2 persen. Pada bulan maret tahun 2024 skor kepuasan nasabah yang puas berjumlah 143 dan skor kepuasan nasabah yang tidak puas berjumlah 37 dengan perbandingan skor presentase puas dan tidak puas masing-masing 79,4 persen dan 20,6 persen. Pada bulan april tahun 2024 skor kepuasan nasabah yang puas berjumlah 145 dan skor kepuasan nasabah yang tidak puas berjumlah 35 dengan perbandingan skor

presentase puas dan tidak puas masing-masing 80,5 persen dan 19,5 persen. Berdasarkan perbandingan skor kepuasan nasabah bahwa skor nasabah yang puas lebih besar dari skor nasabah yang tidak puas, sehingga hal tersebut menunjukkan bahwa banyak nasabah yang puas dengan Bank Syariah Indonesia KCP Mojokerto Gajah Mada, dari bulan januari-april 2024 Bank Syariah Indonesia KCP Mojokerto Gajah Mada mengalami peningkatan setiap bulannya, sedangkan nasabah yang tidak puas mengalami penurunan setiap bulannya. Penulis menggunakan data pembanding Bank Syariah Indonesia KCP Mojokerto Gajah Mada dengan Bank Syariah Indonesia KCP Kediri Gudang Garam, adapun sebagai berikut:

**Tabel 1.4**  
**Data Pembanding Bank Syariah Indonesia KCP Mojokerto Gajah Mada**  
**Dengan Bank Syariah Indonesia KCP Kediri Gudang Garam Tahun 2024**

<b>Bank Syariah Indonesia KCP Mojokerto Gajah Mada</b>	<b>Bank Syariah Indonesia KCP Kediri Gudang Garam</b>
Alamat : Jl. Gajah Mada No.60 Mergelo, Purwototengah, Kec.Magersari, Kota Mojokerto	Alamat : Jl. Mataram No.180, Karangrejo, Kec. Ngasem, Kabupaten Kediri, Jawa Timur
Jumlah Karyawan : 21 Orang	Jumlah Karyawan : 15 Orang
Jumlah Nasabah : 10.953 Nasabah	Jumlah Nasabah : 8.920 Nasabah

Sumber : BOSM Bank Syariah Indonesia KCP Mojokerto Gajah Mada

Berdasarkan pemaparan diatas data pembanding Bank Syariah Indonesia KCP Mojokerto Gajah Mada dengan Bank Syariah Indonesia KCP Kediri Gudang Garam, Bank Syariah Indonesia KCP Mojokerto Gajah Mada memiliki jumlah karyawan sebanyak 21 orang dan jumlah nasabah 10.953 nasabah jika dibandingkan dengan Bank Syariah Indonesia KCP Kediri Gudang Garam memiliki jumlah karyawan 15 orang dan jumlah nasabah 8.920 Nasabah. data pembanding diatas menunjukkan bahwa Bank Syariah Indonesia KCP Mojokerto Gajah Mada

lebih unggul, sehingga penulis tertarik untuk melakukan penelitian di Bank Syariah Indonesia KCP Mojokerto Gajah Mada dibandingkan dengan Bank Syariah Indonesia KCP Kediri Gudang Garam. Pengembangan sumber daya insani Bank Syariah Indonesia KCP Mojokerto Gajah Mada telah diterapkan, adapun sebagai berikut:

**Tabel 1.5**  
**Penerapan Pengembangan Sumber Daya Insani**  
**Bank Syariah Indonesia KCP Mojokerto Gajah Mada Tahun 2024**

<b>Pengembangan Sumber Daya Insani BSI KCP Mojokerto Gajah Mada</b>	
Sebelum pengembangan SDI	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Kurangnya pelatihan dari bank</li> <li>2. Perencanaan rotasi kerja</li> <li>3. Kurangnya uji kompetensi dalam mengasah kemampuan karyawan</li> </ol>
Setelah pengembangan SDI	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Berlakunya pelatihan secara berkala</li> <li>2. Studi kasus setiap minggu</li> <li>3. Magang untuk menambah wawasan</li> <li>4. Ada <i>ujian online (OCT)</i> setiap bulan</li> <li>5. Terdapat rotasi kerja</li> </ol>

Sumber: Wawancara Pihak Bank Syariah Indonesia KCP Mojokerto (diolah)

Penerapan pengembangan sumber daya insani merupakan suatu bentuk guna menambah kualitas dari sumber daya insani atau tenaga kerja melalui cara yang sesuai dengan kebutuhan dari perusahaan serta kebutuhan untuk meningkatkan kinerja sumber daya insani. Menurut Salam suatu organisasi harus mempunyai suatu daya saing yang wajib dicapai melalui peningkatan kualitas dan juga produktivitas dari sumber daya insani pada perusahaan.<sup>21</sup> Bank Syariah Indonesia KCP Mojokerto Gajah Mada saat ini masih terus mengembangkan para sumber daya insani yang ada berguna sebagai pemenuhan agar terlaksana kegiatan

<sup>21</sup> Abdus Salam, *Manajemen Insani Dalam Bisnis* (Yogyakarta: Pustaka Pelajar, 2014), 64.

operasional yang lancar dan seluruh tujuan dari perusahaan dapat tercapai dengan baik.

Tabel diatas menjelaskan penerapan sebelum dan sesudah pengembangan sumber daya insani, salah satu permasalahan yang sekarang dihadapi oleh Bank Syariah Indonesia terutama pada KCP Mojokerto Gajah Mada. Pertama, sumber daya insani yang tidak memadai, terutama latar belakang disiplin ilmu perbankan syariah yang berakibat akan terhambatnya bank. Kedua, kurangnya tingkat akademisi perbankan syariah, pendidikan yang lebih berorientasi pada ekonomi konvensional dibanding dengan ekonomi Islam. Sistem bank syariah masih belum lama dikenal di Indonesia, disamping hal tersebut lembaga pendidikan dan pelatihan juga masih sangat terbatas, sehingga tenaga terdidik dan berpengalaman dibidang perbankan syariah masih kurang maksimal.

Sumber daya insani sangat penting dalam menentukan keberhasilan rencana pembangunan dan pengembangan suatu organisasi atau perusahaan, termasuk dalam hal ini bagi pengembangan perbankan syariah khususnya Bank Syariah Indonesia KCP Mojokerto Gajah Mada. Menurut Sutrisno dalam bukunya menjelaskan bahwa pengembangan sumber daya insani dapat dikatakan berhasil apabila dalam pengembangan terdapat dua aspek penting, yakni kuantitas dan kualitas dari sumber daya insani. Kuantitas pada hal ini menyangkut pada banyaknya jumlah sumber daya insani yang memiliki kontribusi pada perusahaan, sedangkan untuk kualitas sumber daya insani merupakan kemampuan karyawan

yang menjalankan tugas dan tanggung jawab yang telah diberikan, berdasarkan latar belakang pendidikan, keterampilan dan pengalaman yang karyawan miliki.<sup>22</sup> Menurut Hasan dalam buku Jusmaliani, untuk memajukan kualitas sumber daya insani ada tiga dimensi yang harus diperhatikan: dimensi kepribadian, dimensi produktivitas dan dimensi kreativitas.<sup>23</sup>

**Tabel 1.6**  
**Data Perbandingan Pengembangan Sumber Daya Insani Bank Syariah Indonesia KCP Mojokerto Gajah Mada Dengan Bank Syariah Indonesia KCP Mojokerto Mojosari Tahun 2024**

No	Kuantitas		Perbandingan Kualitas Sumber Daya Insani Antara Kedua Bank
	Bank Syariah Indonesia KCP Gajah Mada	Bank Syariah Indonesia KCP Mojosari	
1	Memiliki <i>Teller</i> 2 orang, <i>Customer Service</i> 1 orang, <i>Account Officier</i> 4 orang, <i>Funding Offcier</i> 1 orang, <i>Pawning Offcier</i> 2 orang	Memiliki <i>Teller</i> 1 orang, <i>Customer Service</i> 1 orang, <i>Account Officier</i> 2 orang, <i>Funding Offcier</i> 1 orang, <i>Pawning Offcier</i> 1 orang	Kesesuaian jabatan dengan <i>passion</i> masing-masing karyawan dapat berdampak pada tingkat kualitas karyawan. <i>Passion</i> akan membuat karyawan nyaman dan menikmati pekerjaan, sehingga pekerjaan akan jauh lebih baik.
2	Memiliki jumlah karyawan sebanyak 21 orang	Memiliki jumlah karyawan sebanyak 15 orang	Semakin banyak jumlah karyawan yang ada dapat membantu atau meningkatkan kualitas pelayanan yang diberikan dan sebaliknya dengan jumlah karyawan yang sedikit dirasa kurang optimal untuk meningkatkan kualitas pelayanan.

<sup>22</sup> Edy Sutrisno, *Manajemen Sumber Daya Manusia*, cet-11. (Jakarta: Kencana, 2020), 61.

<sup>23</sup> Jusmaliani, *Pengelolaan Sumber Daya Manusia* (Jakarta: Bumi Aksara, 2011), 100.

No	Kuantitas		Perbandingan Kualitas Sumber Daya Insani Antara Kedua Bank
	Bank Syariah Indonesia KCP Gajah Mada	Bank Syariah Indonesia KCP Mojosari	
3	Jumlah karyawan D3 sebanyak 2 orang, karyawan S1 sebanyak 16 orang dan S2 sebanyak 3 orang	Jumlah karyawan D3 sebanyak 4 orang, karyawan S1 sebanyak 10 orang dan S2 sebanyak 1 orang	Melihat dari segi tingkat pendidikan karyawan yang ada BSI KCP Gajah Mada lebih baik dari BSI KCP Mojosari ini berhubungan dengan tingkat keterampilan yang dimiliki para karyawan.

Sumber : BSI KCP Gajah Mada dan BSI KCP Mojosari (diolah)

Pemaparan data diatas penulis tertarik menggunakan Bank Syariah Indonesia KCP Mojokerto Gajah Mada dengan Bank Syariah Indonesia KCP Mojokerto Mojosari sebagai data perbandingan untuk mengetahui seberapa jauh permasalahan sumber daya insani yang sedang dihadapi oleh kedua bank tersebut, tak hanya itu keunggulan dari Bank Syariah Indonesia KCP Mojokerto Gajah Mada memiliki jumlah nasabah yang jauh lebih banyak dibandingkan Bank Syariah Indonesia KCP Mojosari, sehingga peneliti tertarik menggunakan Bank Syariah Indonesia KCP Mojokerto Gajah Mada sebagai objek penelitian. Ukuran pelayanan Bank Syariah Indonesia KCP Mojokerto Gajah Mada pada nasabah untuk meningkatkan jumlah nasabah pada dasarnya dipengaruhi oleh kualitas layanan, yang terdapat lima dimensi yaitu: *tangible*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *emphaty*.

**Tabel 1.7**  
**Dimensi Pelayanan Nasabah Bank Syariah Indonesia KCP Mojokerto Gajah Mada Tahun 2024**

Indikator	Keterangan
<i>Tangible</i> (Bukti langsung)	a. Penampilan karyawan bersih dan rapi b. Kenyamanan ruangan c. Kebersihan ruangan

<b>Indikator</b>	<b>Keterangan</b>
	d. Fasilitas pendukung lengkap (seperti ruang tunggu, toilet, mushola, tempat parkir)
<i>Reliability</i> (Kehandalan)	a. Karyawan memberikan pelayanan dengan cepat dan konsentrasi b. Karyawan bersedia memberikan informasi yang dibutuhkan para nasabah
<i>Assurance</i> (Jaminan)	a. Karyawan terlatih b. Karyawan sopan c. Karyawan ramah d. Karyawan memiliki pengetahuan luas tentang tugas-tugasnya e. Karyawan melayani sesuai dengan yang diharapkan nasabah f. Karyawan dapat memberikan rasa “aman” pada nasabah dilingkungan bank
<i>Reponsiveness</i> (Daya tanggap)	a. Karyawan selalu membantu memberi solusi keluhan nasabah b. Karyawan selalu ada ketika dibutuhkan nasabah c. Karyawan memberikan penjelasan secara detail terkait produk yang ditanyakan nasabah
<i>Emphaty</i> (Empati)	a. Karyawan memberikan salam dan sapaan ketika memulai melakukan pelayanan b. Pihak BSI memberi ucapan selamat ketika mengetahui ada nasabah yang berulang tahun c. BSI memberikan hadiah kepada nasabah saat hari-hari besar

Sumber: Wawancara Pihak Bank Syariah Indonesia KCP Mojokerto (diolah)

Tabel diatas merupakan hasil wawancara dari pihak Bank Syariah Indonesia KCP Mojokerto Gajah Mada. Pada kualitas pelayanan bukti fisik menjadi hal penting bagi nasabah, hal tersebut yang memberikan suatu apresiasi bagi nasabah dalam melihat ketersediaan sarana, fasilitas dan perlengkapan. Kehandalan dalam pemberian pelayanan yang utama dengan proses pelayanan yang cepat dan tidak pilih kasih. Ketanggapan merupakan pelayanan yang penting pada proses pelayanan, karyawan dituntut untuk sigap dan siap untuk segera melayani nasabah saat dibutuhkan. Jaminan menjadi bentuk pemberian pelayanan yang berkualitas sesuai dengan komitmen dengan memberikan kepercayaan kepada nasabah,

menjamin keselamatan dan kenyamanan nasabah dalam melakukan pelayanan. Selain itu, empati juga diperlukan dalam memenuhi kepuasan nasabah yang berhubungan dengan poin sikap dan kepedulian dalam pemberian pelayanan kepada nasabah. Menurut Kotler mengenai kualitas pelayanan, seorang nasabah akan merasa puas apabila pelayanan yang diberikan sesuai dengan harapan, begitu juga sebaliknya, nasabah akan merasa kecewa apabila pelayanan yang diberikan tidak sesuai dengan harapan.<sup>24</sup> Kualitas pelayanan yang baik merupakan hal terpenting yang dibutuhkan untuk menciptakan kepuasan nasabah.

Menurut Arianto kualitas pelayanan dapat diartikan sebagai berfokus pada memenuhi kebutuhan dan persyaratan, serta pada ketepatan waktu untuk memenuhi harapan para nasabah. Kualitas pelayanan berlaku untuk semua jenis layanan yang disediakan oleh perusahaan saat para nasabah berada pada suatu perusahaan.<sup>25</sup> Menurut Rianto menjelaskan bahwa ukuran untuk kualitas pelayanan bukan ditentukan oleh pihak yang melayani saja, akan tetapi banyak ditentukan oleh pihak yang dilayani, hal ini dikarenakan nasabahlah yang menikmati pelayanan yang diberikan sehingga dapat mengukur kualitas pelayanan tersebut berdasarkan harapan-harapan mereka dalam memenuhi kepuasan.<sup>26</sup> Kualitas pelayanan merupakan suatu hal yang sangat berpengaruh terhadap tingkat kepuasan hati para nasabah. Kualitas pelayanan yang buruk akan menjadikan suatu kekecewaan tersendiri bagi nasabah, sehingga nasabah akan merasa dihargai dan nyaman jika kualitas pelayanan terbaik mereka dapatkan ketika bertransaksi di bank tersebut.

---

<sup>24</sup> Kotler, P, *Manajemen Pemasaran Di Indonesia: Analisis, Perencanaan, Implementasi Dan Pengendalian*, 46.

<sup>25</sup> Yohanes Arianto Budi Nugroho, *Pelatihan Dan Pengembangan SDM: Teori Dan Aplikasi* (Jakarta: Atma Jaya, 2019), 83.

<sup>26</sup> M. Nur Rianto, *Dasar-Dasar Pemasaran Bank* (Bandung: Alfabeta, 2010), 210.

Peneliti melakukan riset penilaian kepada pengunjung melalui wawancara kepada beberapa nasabah yang telah mengunjungi Bank Syariah Indonesia KCP Mojokerto Gajah Mada menyatakan bahwa pelayanan yang diberikan kepada pengunjung cukup baik, serta ada yang menyatakan menurut mereka bahwa masih ada kekurangan dalam memberikan pelayanan kepada nasabah maupun calon nasabah, seperti halnya ketika nasabah mengeluhkan antrian yang terlalu lama di Bank Syariah Indonesia KCP Mojokerto Gajah Mada yang diakibatkan oleh banyaknya nasabah yang ingin konsultasi dengan *customer service* ataupun dalam pengurusan terkait dengan proses transaksi sehingga dalam proses tersebut memakan waktu yang cukup lama. Selain hal tersebut, terkait dengan pelayanan loket *teller* dan *customer service* yang sebagian tutup pada saat nasabah sedang mengalami peningkatan, pada dasarnya *teller* dan *customer service* bank syariah tersebut umumnya masih menggunakan tenaga insani, tentu karyawan juga membutuhkan waktu untuk istirahat. Hal tersebut membuat sebagian loket *teller* dan *customer service* tutup dan nasabah diarahkan untuk mengantri diloket yang masih buka. Permasalahan tersebut tentu dapat mengakibatkan kurangnya pelayanan secara maksimal terhadap nasabah.

Sumber daya insani yang profesional memiliki peranan penting dalam menciptakan pelayanan yang bermutu. Tingkat keberhasilan pelayanan dapat dilihat dari kesesuaian antara harapan nasabah dengan kualitas pelayanan yang diberikan. Masalah-masalah sumber daya insani yang terjadi dapat menghambat peningkatan pelayanan nasabah. Bank Syariah Indonesia KCP Mojokerto Gajah Mada sangat perlu untuk melakukan pengembangan sumber daya insani agar kualitas pelayanan dapat diterapkan dengan baik.

Berdasarkan fakta-fakta yang tertuang dalam latar belakang diatas peneliti terdorong untuk meneliti hal tersebut, karena peneliti beranggapan bahwa hal ini sangat penting dan bermanfaat untuk dikaji dan diteliti dalam skripsi yang berjudul **“Strategi Pengembangan Sumber Daya Insani Dalam Upaya Meningkatkan Kualitas Pelayanan Di Bank Syariah Indonesia KCP Mojokerto Gajah Mada”**.

### **B. Fokus Penelitian**

Berdasarkan konteks penelitian di atas maka fokus penelitian pada penelitian ini dapat dijadikan pedoman bagi penulis. Untuk memudahkan pembahasan masalah dan pemahamannya, maka penulis merumuskan fokus penelitian sebagai berikut:

1. Bagaimana strategi pengembangan sumber daya insani di Bank Syariah Indonesia KCP Mojokerto Gajah Mada?
2. Bagaimana strategi sumber daya insani dalam upaya meningkatkan kualitas pelayanan nasabah di Bank Syariah Indonesia KCP Mojokerto Gajah Mada?

### **C. Tujuan Penelitian**

1. Untuk menjelaskan strategi pengembangan sumber daya insani di Bank Syariah Indonesia KCP Mojokerto Gajah Mada
2. Untuk menjelaskan strategi sumber daya insani dalam upaya meningkatkan kualitas pelayanan nasabah di Bank Syariah Indonesia KCP Mojokerto Gajah Mada.

#### **D. Manfaat Penelitian**

Hasil penelitian ini diharapkan bermanfaat baik secara teoritis dan praktis.

##### 1. Manfaat Teoritis

Hasil yang didapat dari penelitian ini diharapkan akan mampu digunakan untuk pengembangan strategi dalam perbankan syariah, khususnya dalam sumber daya insani pada perbankan syariah.

##### 2. Manfaat Praktis

###### a. Bagi peneliti

Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat memberikan wawasan dan kemampuan dalam proses observasi/penelitian terutama dalam bidang pengembangan sumber daya insani dalam upaya peningkatan kualitas pelayanan.

###### b. Bagi pembaca

Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat menyumbangkan pengetahuan serta khazanah keilmuan khususnya dalam bidang pengembangan sumber daya insani dalam upaya peningkatan kualitas pelayanan.

###### c. Bagi instansi/lembaga

Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat digunakan sebagai sumber informasi serta bahan evaluasi guna meningkatkan pengembangan sumber daya insani khususnya di Bank Syariah Indonesia KCP Mojokerto Gajah Mada.

## E. Penelitian Terdahulu

Berikut adalah penelitian terdahulu yang digunakan penulis:

1. *Strategi Pengembangan Sumber Daya Manusia Bank Syariah Terhadap Pribadi Muslim Yang Kompetitif Dalam Rangka Peningkatan Kinerja Dan Mutu Pelayanan Bank Muamalat KCP Palopo* oleh Aprilia Amriyanti (2019) mahasiswa IAIN Palopo<sup>27</sup>

Hasil penelitian tersebut menunjukkan bahwa strategi dalam meningkatkan kinerja pengembangan SDI adalah *breaving, coaching and counseling, training internal, classical training, e-learning*, dan *balanced scorecard*. Sedangkan pada mutu pelayanan strateginya adalah *responsive, reliability, assurance* dan yang terakhir adalah *tangible* dimana semua strategi ini sangat berpengaruh dalam proses pengembangan sumber daya manusia yang ada pada Bank Muamalat KCP Palopo. Persamaan penelitian tersebut dengan penelitian ini keduanya mengkaji terkait dengan pengembangan sumber daya manusia/insani yang dapat meningkatkan pelayanan pada bank sendiri. Perbedaan penelitian tersebut dengan penelitian ini terletak pada fokus penelitian, jika pada penelitian tersebut fokus penelitian pengembangan SDI dengan muslim kompetitif dalam rangka peningkatan atas kinerja, mutu dan pelayanan Bank Muamalat KCP Palopo, sedangkan untuk penelitian ini pengembangan SDI dalam upaya meningkatkan kualitas pelayanan Bank Syariah Indonesia KCP Mojokerto Gajah Mada.

---

<sup>27</sup> Aprilia Amriyanti, "Strategi Pengembangan Sumber Daya Manusia Bank Syariah Terhadap Pribadi Muslim Yang Kompetitif Dalam Rangka Peningkatan Kinerja Dan Mutu Pelayanan Bank Muamalat KCP Palopo" (2019), <http://repository.iainpalo.ac.id/id/eprint/1630/1/Untitled.pdf>.

2. *Pengembangan Sumber Daya Manusia Sebagai Upaya Meningkatkan Kualitas Pelayanan Terhadap Anggota (Studi di BMT Al-Hasanah Kantor Cabang Pembantu Pekalongan Lampung Timur)* oleh Sinta Puspitasari (2020) mahasiswa IAIN Metro<sup>28</sup>

Hasil penelitian tersebut menunjukkan bahwa metode pengembangan sumber daya manusia yang digunakan antara lain: metode *On The Job Training* (rotasi jabatan, magang, pendampingan) dan *Of The Job Training* (melaksanakan amalan yaumiah, pengarahan dari kepala cabang dan belajar 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 penelitian tersebut dengan penelitian ini terletak pada strategi pengembangan sumber daya manusia dalam upaya peningkatan kualitas pelayanan pada bank. Perbedaan penelitian tersebut dengan penelitian ini terletak pada fokus dan objek, jika penelitian tersebut terkait pengembangan SDM dan objeknya pada BMT, sedangkan untuk penelitian ini terkait dengan strategi pengembangan SDI dan objeknya terletak di Bank Syariah Indonesia KCP Mojokerto Gajah Mada.

3. *Strategi Pengembangan Sumber Daya Insani Dalam Peningkatan Excellent Service Bank Syariah Mandiri Cabang Lumajang* oleh Putri Kamilatul Rohm (2020), mahasiswa Institute Agama Islam Syarifuddin Wonorejo, Lumajang<sup>29</sup>

---

<sup>28</sup> Sinta Puspitasari, "Pengembangan Sumber Daya Manusia Sebagai Upaya Meningkatkan Kualitas Pelayanan Terhadap Anggota (Studi Di BMT Al-Hasanah Kantor Cabang Pembantu Pekalongan Lampung Timur)" (2020).

<sup>29</sup> Putri Kamilatul Rohmi, "Strategi Pengembangan Sumber Daya Insani Dalam Peningkatan Excellent Service Di Bank Syariah Mandiri Cabang Lumajang."

Hasil penelitian ini menunjukkan strategi pengembangan sumber daya insani yang diimplementasikan oleh Bank Syariah Mandiri Cabang Lumajang terdiri dari berbagai pelatihan dan pengembangan yang mana sangat berpengaruh terhadap peningkatan *excellent service*. Persamaan penelitian tersebut dengan penelitian ini terletak pada pengembangan sumber daya insani dalam upaya peningkatan kualitas pelayanan. Perbedaan penelitian tersebut dengan penelitian ini terletak pada fokus penelitian, fokus penelitian tersebut terhadap *excellent service* di Bank Syariah Mandiri Cabang Lumajang sedangkan untuk penelitian ini terkait dengan kualitas pelayanan nasabah di Bank Syariah Indonesia KCP Mojokerto Gajah Mada.

4. *Strategi Pengembangan Sumber Daya Manusia Dalam Upaya Meningkatkan Mutu Pelayanan Terhadap Nasabah Pada PD. BPR NTB Lobar KC Labuapi* oleh Abdul Hamid (2021), mahasiswa UIN Mataram<sup>30</sup>

Hasil dari penelitian tersebut menunjukkan bahwa strategi yang dilakukan oleh bank BPR NTB Lobar dalam pengembangan kualitas sumber daya manusia adalah orientasi dan pelatihan pengembangan karier. Kemudian standar mutu pelayanan terhadap nasabah adalah dengan cara menyelenggarakan pertemuan terhadap nasabah dan menampung keluhan nasabah sehingga hal tersebut dapat memperbaiki layanan bank. Persamaan penelitian tersebut dengan penelitian ini terletak pada strategi pengembangan SDI dalam upaya peningkatan kualitas pelayanan. Perbedaan penelitian tersebut dengan penelitian ini terletak pada objek yang digunakan, penelitian tersebut

---

<sup>30</sup> Abdul Hamid, "Strategi Pengembangan Sumber Daya Manusia Dalam Upaya Meningkatkan Mutu Pelayanan Terhadap Nasabah Pada PD. BPR NTB Lobar KC Labuapi" (2021): 1–23.

berfokus pada PD. BPR NTB Lobar KC Labuapi sedangkan penelitian ini berfokus pada Bank Syariah Indonesia KCP Mojokerto Gajah Mada.

5. *Dampak Pengembangan Sumber Daya Manusia Terhadap Kualitas Pelayanan Bank Pembiayaan Rakyat Syariah Mitra Mentari Sejahtera Ponorogo* oleh Mohammad Ardiansyah Yusuf (2022) mahasiswa IAIN Ponorogo<sup>31</sup>

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kurangnya pemahaman karyawan terhadap pengetahuan di bidang perbankan syariah serta kualitas pelayanan yang kurang maksimal yang diberikan karyawan kepada nasabah yang salah satu faktor yang mempengaruhi adalah gaji dan insentif yang diberikan ke karyawan masih minimum tak terlepas dari pengembangan sumber daya yang kurang maksimal akan berpengaruh terhadap SDM yang dihasilkan. Persamaan penelitian tersebut dengan penelitian ini terletak pada pengembangan sumber daya manusia terhadap kualitas pelayanan. Perbedaan penelitian tersebut dengan penelitian ini terletak pada fokus dan objek penelitian jika penelitian tersebut fokus terhadap dampak dari pengembangan sumber daya manusia dan objeknya di BPRS Mitra Mentari Sejahtera Ponorogo, sedangkan untuk penelitian ini fokus penelitian adalah strategi pengembangan SDI dan untuk objeknya di Bank Syariah Indonesia KCP Mojokerto Gajah Mada.

---

<sup>31</sup> Mohammad Ardiansyah Yusuf, "Dampak Pengembangan Sumber Daya Manusia Terhadap Kualitas Pelayanan Bank Pembiayaan Rakyat Syariah Mitra Mentari Sejahtera Ponorogo," no. 8.5.2017 (2022): 2003–2005, <https://www.who.int/news-room/fact-sheets/detail/autism-spectrum-disorders>.