

**STRATEGI MANAJEMEN SUMBER DAYA MANUSIA  
DALAM MENINGKATKAN KUALITAS PELAYANAN  
DI BANK SYARIAH MANDIRI KCP GOMBONG, KEBUMEN**



**TUGAS AKHIR**

Diajukan Kepada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam (FEBI)  
IAIN Purwokerto Untuk Memenuhi Salah Satu Syarat Guna Memperoleh Gelar  
Ahli Madya (A.Md)

Oleh :

**RENITA AYU KENCONO**  
**NIM : 1522203037**

**PROGRAM DIPLOMA III  
MANAJEMEN PERBANKAN SYARI'AH  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM (FEBI)  
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI (IAIN)  
PURWOKERTO  
2019**

## DAFTAR ISI

<b>HALAMAN JUDUL .....</b>	<b>i</b>
<b>HALAMAN PERNYATAAN KEASLIAN .....</b>	<b>ii</b>
<b>HALAMAN PENGESAHAN .....</b>	<b>iii</b>
<b>NOTA DINAS PEMBIMBING .....</b>	<b>iv</b>
<b>MOTTO .....</b>	<b>v</b>
<b>HALAMAN PERSEMBAHAN .....</b>	<b>vi</b>
<b>KATA PENGANTAR .....</b>	<b>viii</b>
<b>PEDOMAN TRANSLIERASI ARAB-LATIN .....</b>	<b>xi</b>
<b>DAFTAR ISI .....</b>	<b>xvii</b>
<b>DAFTAR TABEL .....</b>	<b>xix</b>
<b>DAFTAR GAMBAR.....</b>	<b>xx</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN .....</b>	<b>xxi</b>
<b>ABSTRAK .....</b>	<b>xxii</b>
<b>ABSTRACT .....</b>	<b>xxiii</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN</b>	
A. Latar Belakang Masalah .....	1
B. Rumusan Masalah .....	6
C. Maksud Dan Tujuan Penulisan Tugas Akhir .....	6
D. Manfaat Penulisan Tugas Akhir .....	7
E. Metode Penelitian Tugas Akhir.....	7
1. Jenis Penelitian .....	8
2. Lokasi dan Waktu Penelitian .....	8
3. Sumber Data .....	8
4. Teknik Pengumpulan Data .....	9
5. Subyek dan Obyek Penelitian.....	10
6. Metode Analisis Data .....	10

## **BAB II LANDASAN TEORI**

A. Kajian Teori.....	12
1. Pengertian Strategi.....	12
2. Pengertian Manajemen .....	12
3. Pengertian Manajemen Sumber Daya Manusia.....	15
4. Pengertian Strategi Manajemen Sumber Daya Manusia ....	29
5. Pengertian Kualitas Pelayanan .....	30
B. Landasan Teologis .....	31
C. Penelitian Terdahulu.....	34

## **BAB III HASIL DAN PEMBAHASAN**

A. Gambaran Umum Bank Syariah Mandiri KCP Gombang .....	37
1. Sejarah Bank Syariah Mandiri.....	37
2. Visi dan Misi Bank Syariah Mandiri .....	38
3. Struktur Organisasi Bank Syariah Mandiri KCP Gombang .....	41
4. Tugas dan Tanggung Jawab Masing-masing Unit .....	42
5. Sistem Operasional dan Produk-produk Bank Syariah Mandiri KCP Gombang.....	48
B. Strategi Manajemen Sumber Daya Manusia Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Di Bank Syariah Mandiri KCP Gombang .....	52

## **BAB IV PENUTUP**

A. Kesimpulan .....	58
B. Saran .....	59

## **DAFTAR PUSTAKA**

## **LAMPIRAN-LAMPIRAN**

# BAB I

## PENDAHULUAN

### A. Latar Belakang Masalah

Perkembangan sektor perekonomian di Indonesia saat ini cukup baik. Tak sedikit biaya yang harus dikeluarkan oleh pemerintah untuk membangun perekonomian yang bisa dikatakan layak dan dipandang baik oleh negara lain. Maka tidaklah mengherankan apabila pemerintah dalam suatu negara melakukan upaya peningkatan pertumbuhan ekonomi, salah satunya melalui peningkatan kinerja bank sebagai lembaga keuangan yang berpengaruh pada perekonomian di Indonesia. Lembaga perbankan sudah berkembang pesat dan mengalami banyak perubahan dari tahun ke tahun, salah satunya ialah bank berbasis syariah.

Upaya untuk memperkenalkan Bank Syariah saat itu baru berupa diskusi terbatas atas inisiatif individu. Namun, gagasan tersebut terus berkembang, meskipun secara perlahan. Beberapa uji coba dilakukan mula-mula dalam bentuk proyek sederhana lalu dikembangkan dalam kerjasama berskala besar, hingga para pemrakasa Perbankan Syariah dapat membuat infrastruktur sistem perbankan yang bebas bunga,<sup>1</sup>

Semula pembentukan Bank Islam banyak diragukan karena beberapa alasan, yaitu *pertama*, banyak yang beranggapan bahwa sistem perbankan bebas bunga (*interest free*) adalah sesuatu yang tidak lazim. *Kedua*, pernyataan tentang bagaimana bank Islam akan membiayai operasinya. Seiring dengan perkembangan politik pada tahun tujuh puluhan mulai bermunculan lembaga keuangan yang berlandaskan prinsip syariah.<sup>2</sup>

Perkataan Bank Islam telah menjadi istilah yang dipakai secara luas. Bank Islam telah berkembang pesat pada dekade terakhir serta telah menjadi satu tren yang sangat penting dalam dunia keuangan, dimana produk dan jasa

---

<sup>1</sup> Muhammad Sadi, *Konsep Hukum Perbankan Syariah i Pola Relassebagai Institusi Intermediasi dan Agen Investasi*, (Malang: Setara Press, 2015), hlm.10-11.

<sup>2</sup> Rachmadi Usman, *Aspek Hukum Perbankan Syariah Di Indonesia*, (Jakarta: Sinar Grafika, 2012), hlm.7-8.

keuangan yang ditawarkan harus sesuai dengan syariah atau hukum Islam. Sistem operasi dari Bank Islam berdasarkan prinsip pembagian keuntungan dan kerugian. Lembaga yang menjadi pelopor berdirinya Bank Islam adalah *Islamic Development Bank (IDB)* yang secara resmi didirikan pada tanggal 20 Oktober 1975 dengan jumlah anggota 22 negara (termasuk Indonesia) dari Organisasi Konferensi Islam. Munculnya upaya mendirikan lembaga ini didasarkan atas pemahaman bahwa bunga bank yang ditimbulkan dari transaksi simpan pinjam di bank konvensional adalah riba, sebagaimana dilarang dalam Islam.<sup>3</sup>

Perbankan syariah dalam peristilahan internasional dikenal sebagai *Islamic Banking* atau juga disebut dengan *Interest-free*, yaitu produk yang dikembangkan berlandaskan syariah Islam dan berkaitan tentang pelarangan riba (bunga), *maisir* (spekulasi), dan *ghahar* (ketidak jelasan). Di Indonesia Bank Islam dikenal dengan Bank Syariah, yaitu lembaga keuangan (*financial enterprise*), perusahaan yang terdiri dari berbagai sumber daya ekonomi (*resources*) dan manajemen (*managerial skill*) dalam memproduksi barang atau jasa. Dengan kata syariah berarti Bank Syariah sebagai lembaga keuangan yang menjalankan prinsip syariah<sup>4</sup>

Bank Syariah pertama di Indonesia adalah Bank Muamalat Indonesia. Pada tahun 1992-1999 perkembangan Bank Muamalat Indonesia masih tergolong stagnan. Namun, sejak adanya krisis moneter yang melanda Indonesia pada tahun 1997-1998 para bankir melihat bahwa Bank Muamalat Indonesia (BMI) tidak terlalu terkena dampak krisis moneter, para bankir berpikir bahwa BMI satu-satunya Bank Syariah di Indonesia yang tahan terhadap krisis moneter. Pada tahun 1999 berdirilah Bank Syariah Mandiri yang merupakan Bank Syariah kedua di Indonesia. Ternyata BSM dengan cepat mengalami perkembangan.<sup>5</sup> Hal ini ditandai dengan kemampuan

---

<sup>3</sup> Muhammad Sadi, *Konsep Hukum Perbankan Syariah Pola Relasi sebagai Institusi Intermediasi dan Agen Investasi*, (Malang: Setara Press, 2015), hlm.11.

<sup>4</sup> Ahmad Dahlan, *Bank Syariah Teoritik, Praktik, Kritik*, (Yogyakarta: Teras, 2012), hlm.99-100.

<sup>5</sup> Ismail, *Perbankan Syariah*, (Jakarta: Kencana, 2011), hlm.31.

lembaga tersebut membuat produk-produk yang *marketable* dan *acceptable* di tengah-tengah masyarakat. Di samping itu, BSM mempunyai produk-produk yang cukup digemari nasabah.<sup>6</sup>

Keberadaan perbankan Islam di tanah air mendapatkan pijakan kokoh setelah lahirnya Undang-Undang Nomor 21 Tahun 2008 tentang Perbankan Syariah. Adanya undang-undang di atas menunjukkan adanya pembaharuan hukum di bidang perbankan. Namun demikian, apabila hukum hendak diganti dengan hukum yang baru, maka diperlukan beberapa syarat agar hukum baru dapat berlaku efektif dalam kehidupan masyarakat.<sup>7</sup>

Secara ringkas dapat dikatakan bahwa Bank Syariah harus dikembangkan berdasarkan nilai-nilai syariah, maka sumber daya yang mengembangkannya harus dapat menunjukkan nilai-nilai tersebut dalam aktifitas manajerialnya. Jika hal tersebut dapat dilakukan maka dapat mewujudkan manajemen ihsan.<sup>8</sup>

Perusahaan yang bersaing dalam kondisi persaingan saat ini dihadapkan pada kondisi yang makin kompetitif, dinamis dan tidak pasti. Persaingan dan perubahan yang terjadi menuntut perusahaan untuk mampu beradaptasi dengan perubahan dan perkembangan yang terjadi melalui pengelolaan perusahaan. Tidak dapat dipungkiri bahwa segala masalah yang muncul dalam perkembangan dan persaingan bisnis muncul berasal dari manusia dan hanya dapat diselesaikan dan dikelola oleh manusia. Untuk meraih keunggulan kompetitif melalui manajemen sumber daya manusia (MSDM), perusahaan perlu menerapkan kebijakan untuk mengintegrasikan sumber daya manusia berbasis kompetensi dalam strategi bisnis perusahaan. SDM berbasis kompetensi yang dimaksud adalah SDM yang memiliki profil menunjang baik dalam hal kemampuan berpikir, kemampuan menganalisa masalah, kemampuan untuk mendapatkan dan menggunakan informasi,

---

<sup>6</sup> Muhammad, *Bank Syari'ah Problem dan Prospek Perkembangan di Indonesia*, (Yogyakarta: Graha Ilmu, 2005), hlm.98.

<sup>7</sup> Muhammad Sadi, *Konsep Hukum Perbankan Syariah Pola Relasi sebagai Institusi Intermediasi dan Agen Investasi*, (Malang: Setara Press, 2015), hlm.7.

<sup>8</sup> Binti Nur Asiyah, *Manajemen Pembiayaan Bank Syariah*, (Yogyakarta: Teras, 2014), hlm.29.

memiliki inisiatif, kemampuan mengambil keputusan, melakukan perencanaan, kemampuan komunikasi, kerjasama dengan orang lain maupun kelompok, serta kemampuan untuk mengevaluasi kinerja.<sup>9</sup>

Sumber daya manusia (SDM) semakin penting peranannya dalam kemajuan sebuah organisasi. SDM yang ada di dalam sebuah organisasi mempunyai pikiran, perasaan, status dan latar belakang pendidikan yang heterogen, dibawa ke dalam suatu perusahaan agar dapat membantu dalam pencapaian tujuan perusahaan. Perkembangan dan kemajuan sebuah perusahaan tidak akan lepas dari sumber daya manusia yang ada di dalamnya, untuk itu SDM harus dikelola agar memiliki kualitas yang baik. SDM perlu dikelola dengan baik dan profesional agar dapat tercipta keseimbangan antara kebutuhan sumber daya manusia dengan tuntutan serta kemajuan bisnis perusahaan. Perkembangan bisnis perusahaan sangat tergantung pada produktivitas tenaga kerja yang ada di dalam perusahaan.

Sumber daya manusia merupakan modal dan kekayaan yang terpenting dari setiap kegiatan manusia. Manusia sebagai unsur terpenting mutlak dianalisis dan dikembangkan dengan cara tersebut, waktu, tenaga, dan kemampuannya benar-benar dapat dimanfaatkan secara optimal bagi kepentingan organisasi maupun bagi kepentingan individu. Hubungan manajemen dengan sumber daya manusia, merupakan proses usaha pencapaian tujuan melalui kerja sama dengan orang lain. Ini berarti menunjukkan pemanfaatan daya yang bersumber dari orang lain untuk mencapai tujuan.<sup>10</sup>

Manajemen sumber daya manusia (MSDM) dipandang sebagai peranan yang cukup penting di tanah industri, apa yang dilakukan oleh manajer SDM menggambarkan bagaimana aktifasi pengelolaan SDM di lingkungan perusahaan.<sup>11</sup> Berdasarkan pendapat para ahli bahwa adanya

---

<sup>9</sup> Lina Anatan & Lena Ellitan, *Manajemen Sumber Daya Manusia Dalam Bisnis Modern*, (Bandung: Alfabeta, 2009), hlm.2&4.

<sup>10</sup> Abdurrahmat Fathoni, *Manajemen Sumber Daya Manusia*, (Jakarta: PT Rineka Cipta, 2006), hlm.10&11.

<sup>11</sup> Suparno Eko Widodo, *Manajemen Pengembangan Sumber Daya Manusia*, (Yogyakarta: Pustaka Pelajar, 2015), hlm.2

persamaan antara definisi Mathis & Jackson (2012: 5) dan Hasibuan (2012: 23), Bohlander dan Snell (2010: 4) serta Cushway (2002: 4-6) bahwa manajemen sumber daya manusia merupakan suatu ilmu yang digunakan untuk mengatur orang atau karyawan sesuai dengan tujuan organisasi. Manajemen sumber daya manusia (MSDM) wajib diterapkan di perusahaan besar maupun kecil untuk membuat perusahaan tersebut dapat terus berkembang karena keberhasilan suatu organisasi itu juga tergantung pada karyawan di dalam organisasi tersebut.<sup>12</sup>

Oleh sebab itu, keberhasilan suatu organisasi dalam merealisasi tujuannya sangat dipengaruhi pada kemampuan untuk mengelola sumber daya manusianya termasuk aspek kekurangan maupun aspek kelebihan dari masing-masing orang. Hal semacam ini diterapkan dalam setiap organisasi tidak mengenal besar kecilnya organisasi yang bersangkutan, baik organisasi yang berorientasi mencari laba maupun organisasi yang berorientasi pada pelayanan masyarakat atau sosial, organisasi agama dan pemerintahan.<sup>13</sup>

Di Bank Syariah Mandiri KCP Gombong sumber daya manusia bagian pelayanan (*frontliner*, yaitu *Customer Service* dan *Teller*), yaitu *Customer Service* hanya ada 1 (satu) karyawan dan *Teller* 2 (dua) karyawan tetapi salah satu *Teller* ditempatkan di RS. PKU Muhammadiyah Gombong karena Bank Syariah Mandiri KCP Gombong ini bekerja sama dengan Rumah Sakit tersebut dan mempunyai loket pembayaran di Rumah Sakit tersebut, jadi *Teller* yang berada di kantor Bank Syariah Mandiri KCP Gombong hanya ada 1 (satu) karyawan. Mengetahui hal tersebut tentunya sumber daya manusia bagian *frontliner* memiliki strategi untuk meningkatkan kualitas pelayanannya agar para nasabah merasa nyaman bermitra dengan Bank Syariah Mandiri KCP Gombong.

Berdasarkan hasil dari wawancara dengan Bapak Junaedi selaku *Branch Operational & Service Manager (BOSM)* pada tanggal 25 April 2018 yang mana Bank Syariah Mandiri KCP Gombong, Kebumen dari awal

---

<sup>12</sup> Suparno Eko Widodo, *Manajemen...*, hlm.4

<sup>13</sup> Nunung Kartika Santi, "*Strategi Peningkatan Kinerja Melalui Pengembangan Sumber Daya Manusia Di PT BPRS Artha Sampang Cilacap*", Tugas Akhir, IAIN Purwokerto, 2016.

membuka kantor sampai pada tanggal 31 Desember 2017 sudah memiliki 4552 nasabah yang dari tahun ke tahun mengalami peningkatan. Hal ini menunjukkan bahwa dengan adanya manajemen sumber daya manusia yang memadai mampu memberikan kualitas pelayanan yang terbaik untuk para nasabahnya sehingga nasabah nyaman untuk bermitra dengan Bank Syariah Mandiri KCP Gombang.

Dengan melihat uraian penjelasan diatas, maka penulis tertarik untuk mengkaji lebih dalam permasalahan diatas. Adapun judul yang diambil adalah: **“Strategi Manajemen Sumber Daya Manusia Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Di Bank Syari’ah Mandiri KCP Gombang”**

## **B. Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang di atas maka perumusan masalah dalam penelitian ini dijadikan pedoman bagi penulis. Untuk memudahkan pembahasan masalah dan pemahamannya, maka penulis merumuskan permasalahan sebagai berikut: **“Bagaimana Strategi Manajemen Sumber Daya Manusia Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Di Bank Syari’ah Mandiri KCP Gombang?”**

## **C. Maksud Dan Tujuan Penulisan Tugas Akhir**

Berdasarkan rumusan masalah diatas dapat diambil tujuan dari penelitian ini adalah **“Untuk Mengetahui Bagaimana Strategi Manajemen Sumber Daya Manusia Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Di Bank Syari’ah Mandiri KCP Gombang”**. Disamping itu juga untuk memenuhi salah satu syarat guna memperoleh gelar Ahli Madya dalam bidang Manajemen Perbankan Syariah pada Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Islam IAIN Purwokerto. Serta dapat menambah pengetahuan tentang masalah yang dibahas dalam tugas akhir ini khususnya bagi penulis sendiri dan pembaca pada umumnya. Sehingga penulis dapat memaparkan secara mendetail bagaimana penelitian yang dilakukan dan disajikan dalam bentuk karya tulis

ilmiah sesuai dengan ketentuan yang berlaku di Program D III Manajemen Perbankan Syariah IAIN Purwokerto untuk membuat Laporan Tugas Akhir.

#### **D. Manfaat Penulisan Tugas Akhir**

##### 1. Bagi Penulis

Penelitian ini sebagai sarana untuk menambah pengetahuan dan wawasan dalam penerapan teori-teori yang sudah diperoleh di bangku kuliah. Dan juga menambah pengetahuan di bidang ekonomi islam khususnya perbankan syariah.

##### 2. Bagi Akademik

Hasil dari penelitian ini dapat dijadikan rujukan, mengenai manajemen sumber daya manusia dalam pelayanannya di PT. Bank Syariah Mandiri KCP Gombang

##### 3. Bagi Bank Syariah Mandiri

Sebagai sumbangan informasi untuk dijadikan catatan koreksi agar dapat mempertahankan dan meningkatkan kinerjanya, sekaligus memperbaiki apabila ada kekurangan dan kelemahan dalam meningkatkan kinerja karyawan untuk melayani nasabah dan dapat memberikan gambaran mengenai keadaan sumber daya manusia yang ada di instansi yang terkait.

##### 4. Bagi Pihak Lain

Dapat dijadikan sebagai bahan bacaan atau referensi untuk menambah wawasan dan ilmu bagi para pembaca, khususnya seputar penelitian yang berkaitan dengan strategi manajemen sumber daya manusia dalam meningkatkan kualitas pelayanan.

#### **E. Metode Penelitian Tugas Akhir**

Metode Penelitian pada dasarnya merupakan cara ilmiah untuk mendapatkan data dengan tujuan dan kegunaan tertentu. Setiap penelitian mempunyai tujuan dan kegunaan tertentu, secara umum tujuan penelitian ada tiga macam yaitu yang bersifat penemuan, pembuktian dan pengembangan.

Melalui penelitian manusia dapat menggunakan hasilnya. Data yang telah diperoleh dari penelitian dapat digunakan untuk memahami, memecahkan dan mengantisipasi masalah.<sup>14</sup>

### 1. Jenis Penelitian

Jenis penelitian yang digunakan adalah penelitian lapangan (*field research*). Penelitian lapangan (*field research*) merupakan penelitian langsung yang dilakukan di lapangan atau peneliti turun langsung ke tempat penelitian dengan subyek Bank Syari'ah Mandiri KCP Gombang.

### 2. Lokasi dan Waktu Penelitian

#### a. Lokasi Penelitian

Lokasi penelitian yaitu bertempat di Bank Syari'ah Mandiri KCP Gombang yang beralamatkan di Jalan Yos Sudarso No.655, Wonokriyo, Gombang, Kabupaten Kebumen, Jawa Tengah 54412

#### b. Waktu Penelitian

Adapun waktu penelitian, yaitu dimulai pada tanggal 23 Februari 2018 sampai dengan 23 Maret 2018.

### 3. Sumber Data

Data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data primer dan data sekunder.

#### a. Data Primer

Data primer adalah data yang diperoleh atau dikumpulkan langsung dilapangan oleh peneliti atau penulis yang memerlukannya. Data primer ini sering disebut juga data asli atau data baru.

#### b. Data Sekunder

Data sekunder adalah data yang diperoleh atau dikumpulkan peneliti atau penulis dari sumber-sumber yang telah ada. Data sekunder biasanya diperoleh dari buku-buku perpustakaan atau dari laporan-laporan penelitian terdahulu.

---

<sup>14</sup> Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*, (Bandung: ALFABETA, 2017), hlm.2-4.

#### 4. Teknik Pengumpulan Data

Dalam pengumpulan data ada berbagai teknik-teknik yang dapat dilakukan dan sesuai, jika data yang di dapat dengan cara yang salah maka informasi yang dihasilkan pun akan salah. Adapun teknik atau cara yang dapat dilakukan penulis dalam pengumpulan data sebagai berikut :

##### a. Pengamatan (Observasi)

Pengamatan atau observasi adalah cara pengumpulan data dimana peneliti terjun langsung ke lapangan dengan pencatatan pola perilaku subyek (orang), obyek (benda) yang akan diteliti.

##### b. Wawancara (*Interview*)

Wawancara merupakan cara mengumpulkan data dengan pertemuan dua orang atau lebih atau dapat juga menggunakan telepon untuk bertukar informasi dan ide melalui tanya jawab kepada orang yang mengetahui persoalan tentang apa yang akan diteliti. Wawancara dapat dilakukan dengan terstruktur maupun tidak terstruktur.

##### 1) Wawancara Terstruktur

Dalam melakukan wawancara terstruktur pengumpul data telah menyiapkan instrumen penelitian berupa pertanyaan-pertanyaan tertulis yang alternatif, jawabannya pun telah disiapkan. Pengumpul data dapat menggunakan beberapa pewawancara sebagai pengumpulan data. Selain harus membawa instrumen sebagai pedoman untuk wawancara, maka pengumpul data juga dapat menggunakan alat bantu seperti *tape recorder*, gambar, brosur, dan material lain yang dapat membantu pelaksanaan wawancara menjadi lancar.<sup>15</sup>

##### 2) Wawancara Tidak Terstruktur

Wawancara tidak terstruktur adalah wawancara yang bebas dimana peneliti tidak menggunakan pedoman wawancara yan telah tersusun secara sistematis dan lengkap untuk pengumpulan datanya. Pedoman wawancara yang digunakan hanya berupa garis-

---

<sup>15</sup> Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D...*, hlm.138.

garis besar permasalahan yang akan ditanyakan. Dalam wawancara tidak terstruktur peneliti belum mengetahui secara pasti data apa yang akan diperoleh, sehingga peneliti lebih banyak mendengarkan apa yang diceritakan oleh responden.<sup>16</sup>

c. Dokumentasi

Dokumentasi adalah teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan kategorisasi dan klasifikasi bahan-bahan tertulis yang berhubungan dengan masalah penelitian, baik dari sumber dokumen maupun buku-buku, koran, majalah, brosur, internet dan lain-lain.

5. Subyek dan Obyek Penelitian

a. Subyek Penelitian

Subyek penelitian disini maksudnya adalah suatu benda, manusia, atau tempat yang dijadikan sebagai wadah untuk mendapatkan data dan juga informasi terhadap suatu variabel yang menjadi titik permasalahan. Adapun yang menjadi subyek subyek penelitian oleh penulis adalah Bank Syariah Mandiri KCP Gombang.

b. Obyek Penelitian

Obyek penelitian merupakan hal yang tidak bisa dipisahkan, karena obyek penelitian merupakan variabel yang penting dalam sebuah penelitian. Yang dijadikan obyek penelitian oleh penulis adalah strategi manajemen sumber daya manusia dalam meningkatkan kualitas pelayanan

6. Metode Analisis Data

Analisis data dalam penelitian ini menggunakan deskriptif analisis dimana mendeskriptifkan tentang masalah yang ada kemudian menganalisisnya dan dilakukan sebelum memasuki lapangan, serta selama di lapangan. Metode ini penulis gunakan untuk mendeskripsikan data-data tentang Strategi Manajemen Sumber Daya Manusia Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Di Bank Syari'ah Mandiri KCP Gombang.

---

<sup>16</sup> Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*..., hlm.140-141.

Metode Deduktif adalah metode yang berangkat dari pengetahuan yang sifatnya umum dan bertitik tolak pada pengetahuan umum itu digunakan untuk menilai kejadian khusus. Metode ini digunakan untuk mengetahui bagaimana Strategi Manajemen Sumber Daya Manusia Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Di Bank Syari'ah Mandiri KCP Gombong.



## **BAB IV**

### **PENUTUP**

#### **A. Kesimpulan**

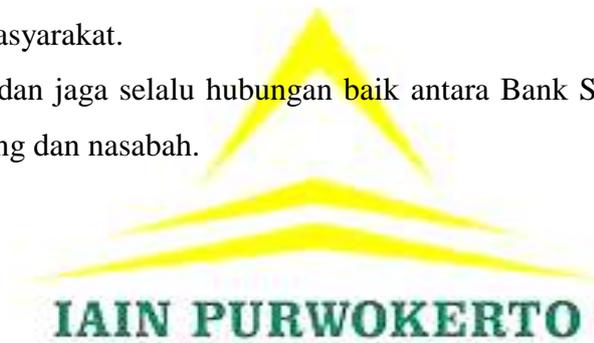
Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan di Bank Syariah Mandiri KCP Gombang, Kebumen yaitu mengenai strategi manajemen sumber daya manusia dalam meningkatkan kualitas pelayanan yang dipaparkan pada bab sebelumnya, maka dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut:

1. Pelatihan, terkait menciptakan sumber daya manusia yang unggul pelatihan karyawan menjadi salah satu alternatif untuk bisa mendukung hal tersebut, untuk menghadapi berbagai macam persaingan baik dengan bank syariah maupun bank konvensional telah membuat program pelatihan bagi karyawannya. Bank Syariah Mandiri KCP Gombang telah menyediakan sarana dan media untuk meningkatkan kualitas sumber daya manusia menjelaskan bahwa program pelatihan dan pendidikan dilakukan setiap satu tahun minimal dua kali, sesuai intruksi dari kantor pusat. Program ini berjalan melalui 3 metode *delivery*, yaitu *E-Learning*, *Classroom Training*, dan *Blended E-Learning*.
2. *Roleplay*, yaitu bentuk evaluasi yang bertujuan meningkatkan sebuah pelayanan yang diberikan kepada nasabah mulai dari menyapa, berbicara, mengenalkan produk-produk Bank Syariah Mandiri KCP Gombang. Selain itu *roleplay* bertujuan agar *Customer Service* dan *Teller* tetap pada jalur SOP yang telah ditentukan. *Roleplay* juga bertujuan untuk menilai perkembangan karyawan dalam meningkatkan kualitas pelayanan pada setiap karyawan

## B. Saran

Dari hasil penelitian yang telah diuraikan diatas, maka ada beberapa saran dari penulis antara lain:

1. Tingkatkan kembali strategi-strategi yang ada agar kualitas pelayanan dapat lebih baik.
2. Tingkatkan kinerja serta sistem jaringan yang ada agar dalam memberikan kualitas pelayanan dapat berjalan dengan baik.
3. Tingkatkan selalu *roleplay* agar semua karyawan terutama di bagian *back office* dapat menggantikan peran *customer service* ketika berhalangan hadir.
4. Lakukan inovasi terhadap produk pembiayaan dan tabungan di Bank Syariah Mandiri KCP Gombang yang mana harus disesuaikan dengan kebutuhan masyarakat.
5. Pertahankan dan jaga selalu hubungan baik antara Bank Syariah Mandiri KCP Gombang dan nasabah.



## DAFTAR PUSTAKA

- Abdullah, M. Ma'ruf, *Manajemen dan Evaluasi Kinerja Karyawan*, Yogyakarta: Aswaja Pressindo, 2014
- Anatan, Lina & Lena Ellitan, *Manajemen Sumber Daya Manusia Dalam Bisnis Modern*, Bandung: Alfabeta, 2009.
- Asiyah, Binti Nur, *Manajemen Pembiayaan Bank Syariah*, Yogyakarta: Teras, 2014.
- Aziz, Fathul Aminudin, *Manajemen Dalam Prespektif Islam*, (Cilacap: Pustaka El-Bayan, 2012
- Bangun, Wilson *Manajemen Sumber Daya Manusia*, Bandung: Penerbit Erlangga, 2012.
- Chr. Jimmy L. Gaol, *A to Z HUMAN CAPITAL MANAJEMEN SUMBER DAYA MANUSIA Konsep, Teori, dan Pengembangan dalam Konteks Organisasi Publik dan Bisnis*, Jakarta: PT Grasindo Anggota Ikapi, 2014.
- Dahlan, Ahmad, *Bank Syariah Teoritik, Praktik, Kritik*, Yogyakarta: Teras, 2012.
- Daryanto dan Ismanto Setyobudi, *Konsumen dan Pelayanan Prima*, Yogyakarta: Penerbit Gaya Media. 2014.
- Edison, Emron, *Human Resource Development Pengembangan Sumber Daya Manusia*, Bandung: Alfabeta, 2010.
- Fathoni, Abdurrahmat, *Manajemen Sumber Daya Manusia*, Jakarta: PT Rineka Cipta, 2006.
- Halimah, Fatatun, “*Manajemen Sumber Daya Manusia Berbasis Nilai-Nilai Islam Pada BMT Khonsa Cilacap*”, Skripsi, IAIN Purwokerto, 2016.
- Hasibuan, Malayu S.P, *MANAJEMEN: Dasar, Pengertian dan Masalah*, Jakarta: PT Bumi Aksara, 2006
- Hasil wawancara dengan Bapak Junaedi selaku *Branch Operational & Service Manager* Bank Syariah Mandiri KCP Gombang pada tanggal 25 April 2018.
- Hasil wawancara dengan Ibu Dwi Irmayanti selaku *Customer Service* Bank Syariah Mandiri KCP Gombang pada tanggal 15 Agustus 2018.

Hidayati, Alfiah, “*Strategi Manajemen Sumber Daya Manusia Di Bank Syariah Mandiri Salatiga*”, Tugas Akhir, IAIN Salatiga, 2015.

[https://id.m.wikipedia.org/wiki/Sumber\\_daya\\_manusia](https://id.m.wikipedia.org/wiki/Sumber_daya_manusia) , diakses 20 April 2018.

<https://id.m.wikipedia.org/wiki/Strategi> , diakses 22 Januari 2019.

Ismail, *Perbankan Syariah*, Jakarta: Kencana, 2011.

Laporan PKL di Bank Syariah Mandiri KCP Gombong

Mangkuprawira, Sjafriz, *Manajemen Sumber Daya Manusia Strategik*, Bogor: Ghalia Indonesia, 2011.

Muhammad, *Bank Syari'ah Problem dan Prospek Perkembangan di Indonesia*, Yogyakarta: Graha Ilmu, 2005.

Mutaqin, Faozan, “*Peningkatan Kualitas Sumber Daya Manusia Terhadap Penguasaan Sistem Ekonomi Syariah Di Bmt As-Salam Padamara Purbalingga*”, Skripsi, IAIN Purwokerto, 2014.

Ndraha, Taliziduhu *Pengantar Teori Pengembangan Sumber Daya Manusia*, Jakarta: PT RINEKA CIPTA, 1999.

Rapid, Fred R, *Manajemen Strategi Konsep*, Jakarta: Salemba Empat, 2009.

Sadi, Muhammad, *Konsep Hukum Perbankan Syariah Pola Relasi Sebagai Institusi Intermediasi dan Agen Investasi*, Malang: Setara Press, 2015.

Santi, Nunung Kartika, “*Strategi Peningkatan Kinerja Melalui Pengembangan Sumber Daya Manusia Di PT BPRS Bumi Artha Sampang Cilacap*”, Tugas Akhir, IAIN Purwokerto, 2016.

Sigian, Sondang P, *Manajemen Strategik*, Jakarta: Bumi Aksara, 1998.

Siagian, Sondang P, *Manajemen Sumber Daya Manusia*, Jakarta: PT Bumi Aksara, 1999.

Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*, Bandung: ALFABETA, 2017.

Sofyandi, Herman, *Manajemen Sumber Daya Manusia*, Yogyakarta: Graha Ilmu, 2013.

Thoharoh, Amalia, “*Manajemen Sumber Daya Manusia Dalam Pengembangan Kualitas Kerja Di BMT Dana Mentari Muhammadiyah Purwokerto*”, Skripsi, IAIN Purwokerto, 2016.

Tjiptono, Fandy, *Manajemen Jasa*, Yogyakarta: ANDI, 1996.

Ulfi, Nisa Candra, “*Strategi Peningkatan Kinerja Karyawan Melalui Program Pelatihan Dan Motivasi Di BPRS Buana Mitra Perwira Purbalingga*”, Tugas Akhir, IAIN Purwokerto, 2018.

Usman, Rachmadi, *Aspek Hukum Perbankan Syariah Di Indonesia*, Jakarta: Sinar Grafika, 2012.

Veithzal Rivai Zainal, dkk, *Islamic Manajemen*, Yogyakarta: BPFE, 2013

Widodo, Suparno Eko, *Manajemen Pengembangan Sumber Daya Manusia*, Yogyakarta: Pustaka Pelajar, 2015.

