

**MANAJEMEN SUMBER DAYA INSANI DALAM MENINGKATKAN  
KUALITAS LAYANAN TERHADAP NASABAH DI PT. BANK  
TABUNGAN NEGARA (PERSERO) TBK. KANTOR  
CABANG SYARIAH BANJARMASIN**

**SKRIPSI**

**OLEH**

**KHIFYATI ZAUKIAH PUTRI ABSYARI NOOR**



**UNIVERSITAS ISLAM NEGERI ANTASARI  
BANJARMASIN  
2023 M / 1444 H**

**MANAJEMEN SUMBER DAYA INSANI DALAM MENINGKATKAN  
KUALITAS LAYANAN TERHADAP NASABAH DI PT. BANK  
TABUNGAN NEGARA (PERSERO) TBK. KANTOR  
CABANG SYARIAH BANJARMASIN**

**SKRIPSI**

**Diajukan kepada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam  
untuk Memenuhi Sebagai Syarat  
Guna Mencapai Gelar Sarjana  
dalam Ilmu Ekonomi**

**Oleh :**

**KHIFYATI ZAUKIAH PUTRI ABSYARI NOOR  
190105020244**

**UNIVERSITAS ISLAM NEGERI ANTASARI  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM  
JURUSAN PERBANKAN SYARIAH  
BANJARMASIN  
2023 M / 1444 H**

## PERNYATAAN KEASLIAN TULISAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Khifyati Zaukiah Putri Absyari Noor  
NIM : 190105020244  
Tempat/Tgl. Lahir : Banjarmasin, 21 April 2001  
Jurusan : Perbankan Syariah  
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Antasari  
Banjarmasin

Menyatakan dengan sebenarnya bahwa skripsi yang saya tulis ini benar-benar merupakan karya saya sendiri, bukan merupakan pengambilalihan tulisan atau pikiran orang lain yang saya akui sebagai tulisan atau pikiran saya sendiri. Jika di kemudian hari terbukti ia merupakan duplikat, tiruan, plagiat atau dibuat oleh orang lain secara keseluruhan atau sebagian besar, maka skripsi dan gelar yang diperoleh karenanya batal demi hukum.

Banjarmasin, 25 Mei 2023

Yang membuat pernyataan,

Tanda tangan

Khifyati Zaukiah Putri Absyari Noor

## PERSETUJUAN

Skripsi yang berjudul : Manajemen Sumber Daya Insani dalam Meningkatkan Kualitas Layanan Terhadap Nasabah di PT. Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk. Kantor Cabang Syariah Banjarmasin.

Ditulis oleh : Khifyati Zaukiah Putri Absyari Noor  
N I M : 190105020244  
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam  
Program : Strata Satu (S-1)  
Program Studi : Perbankan Syariah  
Tahun Akademik : 2022/2023  
Tempat dan tanggal lahir : Banjarmasin, 21 April 2001  
Alamat : Jl. Kapuh, RT/RW 001/001, Desa Kapuh., Kec. Simpur, Kab. Hulu Sungai Selatan.

Setelah diteliti dan diadakan perbaikan seperlunya, kami dapat menyetujuinya untuk dipertahankan di depan Sidang Tim Penguji Skripsi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Antsari Banjarmasin.

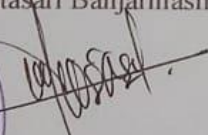
Banjarmasin, 25 Mei 2023  
Pembimbing



H. Badrian, S.Ag. M.Ag.  
NIP 197307171997031002

Mengetahui,  
Ketua Program Studi Perbankan Syariah  
Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam  
UIN Antasari Banjarmasin



  
Annisa Sayyid, SHI., MSI  
NIP 198305262011012007

## PENGESAHAN

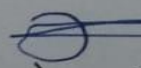

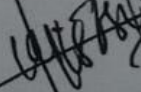
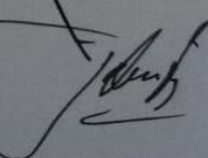
Skripsi yang berjudul "Manajemen Sumber Daya Insani dalam Meningkatkan Kualitas Layanan terhadap Nasabah di PT. Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk. Kantor Cabang Syariah Banjarmasin", ditulis oleh Khifyati Zaukiah Putri Absyari Noor, telah diujikan dalam Sidang Tim Penguji Skripsi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Antasari Banjarmasin pada:

Hari : Senin  
Tanggal : 26 Juni 2023

Dinyatakan LULUS dengan predikat: A



### Tim Penguji

Nama	Tanda Tangan
1. H. Badrian, S.Ag, M. Ag. (Ketua)	1. 
2. Yulia Hafizah, MEI (Anggota)	2. 
3. Annisa Sayyid, M.Si. (Anggota)	3. 
4. Fahrudin, S. AB, M.E. (Anggota)	4. 

## ABSTRAK

**Khifyati Zaukiah Putri Absyari Noor.** 2023, Manajemen Sumber Daya Insani dalam Meningkatkan Kualitas Layanan terhadap Nasabah di PT. Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk. Kantor Cabang Syariah Banjarmasin. Pembimbing: H. Badrian, S.Ag., M.Ag.

**Kata Kunci :** *Manajemen, Sumber Daya Insani, Kualitas Layanan*

Penelitian ini dilatar belakangi oleh adanya sebagian keluhan nasabah mengenai layanan yang ada di bank PT. Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk. Kantor Cabang Syariah Banjarmasin. Secara umum layanan yang ada sudah bagus namun mereka mengeluhkan bahwa tempat parkir yang disediakan cukup sempit. Dengan adanya hal ini maka ada hal yang perlu diperbaiki dari fasilitas bank seperti perluasan tempat parkir. Karena itu diperlukan manajemen sumber daya insani yang baik di bank PT. Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk. Kantor Cabang Syariah Banjarmasin untuk meningkatkan kualitas layanan tersebut.

Penelitian ini merupakan jenis penelitian *field research* (penelitian lapangan) dengan menggunakan pendekatan deskriptif kualitatif. Pengumpulan data dilakukan dengan teknik observasi, dan wawancara.

Hasil penelitian dan analisis yang telah dilakukan oleh peneliti menunjukkan: *Pertama*, dalam upaya menciptakan Sumber Daya Insani (SDI) yang kompeten pihak PT. Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk. Kantor Cabang Syariah Banjarmasin maka pelayanan yang diberikan kepada nasabah pihak bank menerapkan dan memantapkan fungsi manajemen sumber daya insani yaitu dengan melalui fungsi perencanaan, pengorganisasian, pengawasan dan evaluasi (POAC). *Kedua*, kualitas layanan sumber daya insani yang diberikan PT. Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk. Kantor Cabang Syariah Banjarmasin terhadap nasabah sudah berkualitas, dalam arti para karyawan bank menjalankan tugasnya dengan baik dan sudah memberikan layanan kepada nasabah dengan baik.

## **MOTTO**

“Orang Saja Bisa Mengapa Saya Tidak, Maka Dari Itu Saya Juga Harus Bisa”

(Khifyati Zaukiah Putri Absyari Noor)

“Buktikanlah Kepada Seluruh Dunia Bahwa Perjuangan Tidak  
Akan Sia-Sia Selama Didalamnya Ada Terdapat Usaha dan Do’a”

(Khifyati Zaukiah Putri Absyari Noor)

## **PERSEMBAHAN**

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

Allhamdulillah segala puji syukur bagi Allah swt. atas berkat rahmat, taufiq serta inayah-Nya lah saya selalu diberikan kesehatan serta kemudahan sehingga dapat terselesaikannya skripsi ini dengan sebaik-baiknya. Sholawat serta salam tidak lupa saya haturkan kepada junjungan kita Baginda Nabi Muhammad saw. Disini saya mempersembahkan hasil skripsi saya ini untuk orang – orang terdekat saya terutama kepada kedua orang tua saya yang telah membesarkan serta berjuang untuk saya sampai saat ini. Orang–orang yang selalu memberikan dukungan kepada saya yang selalu memberikan segenap rasa cinta dan kasih sayangnya kepada saya.

Teruntuk kepada keluarga, ayah saya Absyar Basithi dan ibu saya Hurmiyati, adik saya Radhwa Haqqie Putra Basithi Noor. Serta seseorang yang selalu berada disamping saya sampai saat ini dan teman–teman saya yang selalu mendoakan serta mendukung saya. Berkat doa mereka yang tiada hentinyalah agar saya menjadi wanita yang sukses kedepannya.

Dan terkhusus teruntuk dosen pembimbing saya Bapa H. Badrian, S.Ag. M.Ag. yang telah membimbing saya dari awal mula pembuatan skripsi sampai akhir skripsi selesai dan seluruh Dosen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam yang telah memberikan ilmu yang sangat bermanfaat kepada saya. Serta teman–teman saya khususnya teman–teman lokal D Perbankan Syariah 2019 yang senantiasa memberikan semangat selama pembuatan skripsi.

Terimakasih untuk semua dosen pengajar yang sudah memberikan ilmu yang sangat bermanfaat kepada saya dan juga kepada teman–teman dan orang–orang terdekat saya atas semua do'a dan support yang telah diberikan selama ini.



## PEDOMAN TRANSLITERASI ARAB-INDONESIA

Transliterasi kata Arab ke dalam huruf Latin dalam skripsi ini berpedoman pada Surat Keputusan Bersama Menteri Agama dan Menteri Pendidikan dan Kebudayaan Republik Indonesia Tanggal 22 Januari 1988 Nomor 157/1987 dan 0593/1987.

### I. Konsonan tunggal

Huruf Arab	Nama	Huruf Latin	Nama
ا	alif	tidak dilambangkan	tidak dilambangkan
ب	ba	b	be
ت	ta'	t	te
ث	sa'	s	es (dengan titik di atas)
ج	jim	J	je
ح	ha'	ḥ	ha (dengan titik di bawah)
خ	kha'	kh	ka dan ha
د	dal	d	de
ذ	zal	z	zet (dengan titik di atas)
ر	ra'	r	er
ز	zai	z	zet
س	sin	s	es
ش	syin	sy	es dan ye
ص	ṣad	ṣ	es (dengan titik di bawah)
ض	ḍaḍ	ḍ	de (dengan titik di bawah)
ط	ṭa'	ṭ	te (dengan titik di bawah)
ظ	ẓa'	ẓ	zet (dengan titik di bawah)
ع	'ain	‘	koma terbalik di atas
غ	gain	g	ge
ف	fa'	f	ef

ق	qaf	q	qi
ك	kaf	k	ka
ل	lam	l	‘el
م	mim	m	‘em
ن	nun	n	‘en
و	waw	w	we
ه	ha’	h	ha
ء	hamzah	`	apostrof
ي	ya’	y	ye

## II. Konsonan rangkap karena syaddah ditulis rangkap

مُتَكَبِّر	ditulis	<i>mutakabbir</i>
الْقُدُوس	ditulis	<i>al-ḡudūs</i>

## III. Ta’ marbutah di akhir kata

a. Bila dimatikan ditulis *h*

جَامِعَة	ditulis	<i>jāmi’ah</i>
مَكْتَبَة	ditulis	<i>maktabah</i>

(ketentuan ini tidak diperlukan untuk kata-kata Arab yang sudah terserap dalam bahasa Indonesia, seperti salat, surat, ayat, zakat dan zebagainya, kecuali bila dikehendaki lafal aslinya).

b. Bila diikuti dengan kata sandang ‘al’ serta bacaan kedua terpisah, maka ditulis dengan *h*

المَكْتَبَة الْجَمِيلَة	ditulis	<i>al-maktabah al-jamīlah</i>
-------------------------	---------	-------------------------------

#### IV. Vokal pendek

◌َ	fathah	ditulis	a
◌ِ	kasrah	ditulis	i
◌ُ	dammah	ditulis	u
شكر	fathah	ditulis	syakara
قرأ	kasrah	ditulis	quri'a
ينطق	dammah	ditulis	yanṭiqu

#### V. Vokal panjang

1	fathah + alif كاملة	ditulis ditulis	$\bar{a}$ <i>kāmilah</i>
2	fathah + ya mati صلى	ditulis ditulis	$\bar{a}$ <i>ṣallā</i>
3	kasrah + ya mati شديد	ditulis ditulis	$\bar{i}$ <i>syadīd</i>
4	dammah + wawu mati صدر	ditulis ditulis	$\bar{u}$ <i>ṣudūr</i>

#### VI. Vokal rangkap

1	fathah + ya mati رويد	ditulis ditulis	ai <i>ruwaidun</i>
2	fathah + wawu mati وفرعون ذي الأوتاد	ditulis ditulis	au <i>wa fir'auna ḏi al-autād</i>

**VII. Vokal pendek yang berurutan dalam satu kata dipisahkan dengan apostrof**

أَنْتُمْ أَشَدُّ خُلُقًا	ditulis	<i>a'antum asyaddu khalqan</i>
--------------------------	---------	--------------------------------

**VIII. Kata sandang alif+lam**

a. Bila diikuti huruf *Qamariyyah*

القرآن	ditulis	<i>al-Qur'ān</i>
الكتاب	ditulis	<i>al-kitāb</i>

b. Bila diikuti huruf *Syamsiyyah* ditulis dengan diidgamkan

الصبح	ditulis	<i>aṣ-ṣubḥu</i>
الساهرة	ditulis	<i>as-sāhirah</i>

**IX. Penulisan Kata-Kata Dalam Rangkaian Kalimat**

Ditulis menurut bunyi atau pengucapannya dengan menulis penulisannya

بر الوالدين	ditulis	<i>birru al-wālidaini</i>
إذا الشمس	ditulis	<i>Iḏa asy-syamsu</i>

## KATA PENGANTAR

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

Segala puji hanyalah bagi Allah swt., atas segala limpahan karunia, nikmat, dan petunjuk-Nya sehingga pada akhirnya skripsi ini dapat terselesaikan. Shalawat serta salam selalu kita haturkan kepada panutan Nabi Besar Muhammad saw., keluarga, sahabat, dan para pengikut beliau hingga akhir zaman. Lepas dari khilaf dan segala kekurangan, penulis merasa sangat bersyukur telah menyelesaikan skripsi yang berjudul “Manajemen Sumber Daya Insani dalam Meningkatkan Kualitas Layanan terhadap Nasabah di PT. Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk. Kantor Cabang Syariah Banjarmasin”, sebagai salah satu syarat guna memperoleh gelar strata satu Sarjana Ekonomi, pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Antasari Banjarmasin.

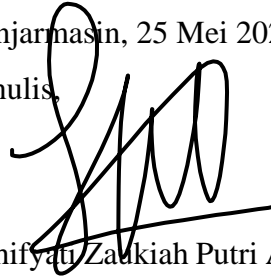
Penulis menyadari sepenuhnya, telah banyak mendapatkan dukungan, bimbingan dan dorongan dari berbagai pihak yang telah menyumbangkan pikiran, waktu, tenaga dan sebagainya. Oleh karena itu, pada kesempatan ini dengan setulus hatu penulis mengucapkan terima kasih kepada:

1. Dr. H. Sukarni, M.Ag., selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Antasari Banjarmasin.
2. Annisa Sayyid, S.H.I., M.S.I. dan Yusuf Asyahri, S.E., M.E., selaku ketua dan sekretaris program studi Perbankan Syariah, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Antasari Banjarmasin.
3. H. Badrian, S.Ag. M.Ag., selaku Pembimbing Skripsi yang telah memberikan saran serta meluangkan waktunya kepada penulis selama menyelesaikan skripsi.
4. Bapak dan Ibu Dosen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Antasari Banjarmasin yang telah memberikan bekal ilmu yang bermanfaat bagi penulis.
5. Bapak dan Ibu Tenaga Kependidikan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam.
6. Ibu dan Bapakku, terima kasih atas doa, cinta dan pengorbanan yang tidak pernah ada habisnya, kasih sayangmu tak pernah kulupakan.

Semoga Allah swt., membalas segala bentuk kebaikan pihak-pihak yang terkait. Akhir kata penulis mengharapkan ampunan dan ridha Allah swt., semoga karya tulis ini dapat memberikan manfaat bagi semua pihak dan menambah khazanah pengetahuan ekonomi dan bisnis Islam, Amin.

Banjarmasin, 25 Mei 2023

Penulis,



(Khifiatu Zaukiah Putri Absyari Noor)

## DAFTAR ISI

<b>HALAMAN JUDUL .....</b>	<b>i</b>
<b>PERNYATAAN KEASLIAN TULISAN .....</b>	<b>ii</b>
<b>PERSETUJUAN.....</b>	<b>iii</b>
<b>PENGESAHAN .....</b>	<b>iv</b>
<b>ABSTRAK .....</b>	<b>v</b>
<b>MOTTO .....</b>	<b>vi</b>
<b>PERSEMBAHAN .....</b>	<b>vii</b>
<b>PEDOMAN TRANSLITE ARAB-LATIN.....</b>	<b>viii</b>
<b>KATA PENGANTAR.....</b>	<b>xii</b>
<b>DAFTAR ISI.....</b>	<b>xiv</b>
<b>DAFTAR GAMBAR.....</b>	<b>xvi</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN.....</b>	<b>1</b>
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Rumusan Masalah .....	5
C. Tujuan Penelitian.....	5
D. Kegunaan Penelitian.....	6
E. Definisi Operasional.....	6
F. Penelitian Terdahulu .....	7
G. Sistematika Penulisan.....	9
<b>BAB II MANAJEMEN SUMBER DAYA INSANI DAN KUALITAS PELAYANAN.....</b>	<b>11</b>
A. Manajemen Sumber Daya Insani .....	11
1. Pengertian Sumber Daya Insani .....	11
2. Ruang Lingkup Manajemen Sumber Daya Insani .....	13
3. Fungsi Manajemen (POAC).....	19
B. Kualitas Pelayanan .....	25

1. Pengertian Pelayanan .....	25
2. Pengertian Kualitas Pelayanan.....	27
3. Konsep Kualitas Pelayanan.....	30
4. Dimensi Kualitas Pelayanan .....	31
<b>BAB III METODE PENELITIAN .....</b>	<b>34</b>
A. Jenis dan Pendekatan Penelitian.....	34
B. Lokasi Penelitian.....	34
C. Data dan Sumber Data .....	35
D. Teknik Pengumpulan Data.....	37
E. Teknik Analisis Data.....	38
<b>BAB IV PENYAJIAN DATA DAN ANALISIS DATA.....</b>	<b>40</b>
A. Penyajian Data .....	40
1. Sejarah PT. Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk. Kantor Cabang Syariah Banjarmasin .....	40
2. Visi dan Misi BTN Syariah.....	42
3. Struktur Organisasi PT. Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk. Kantor Cabang Syariah Banjarmasin .....	43
4. Produk dan Jasa PT. Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk. Kantor Cabang Syariah Banjarmasin .....	47
5. Deskripsi Data.....	54
B. Analisis Data .....	66
<b>BAB V PENUTUP.....</b>	<b>72</b>
A. Simpulan.....	72
B. Saran.....	73
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>75</b>
<b>LAMPIRAN.....</b>	<b>79</b>
<b>DAFTAR RIWAYAT HIDUP .....</b>	<b>102</b>



## **DAFTAR GAMBAR**

Gambar 4.1 Struktur Organisasi PT. Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk. Kantor Cabang Syariah Banjarmasin.....	43
---	----