

## 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.