

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Sumber daya manusia memainkan peran yang paling penting dalam membentuk produksi dan iklim industri perusahaan. Sumber daya manusia yang berkualitas membutuhkan dukungan manajemen dan kepemimpinan yang baik, serta komitmen dari diri sendiri. Keterampilan karyawan masih relatif rendah, baik dari segi kecerdasan maupun kemampuan teknis. Masalahnya adalah bagaimana menyediakan sumber daya manusia yang ideal untuk mencapai tujuan perusahaan.

Selain pemasaran bank, sumber daya manusia (SDM) merupakan manajemen yang sangat penting dalam industri perbankan. Karyawan harus dapat melakukan transaksi perbankan, dengan mempertimbangkan faktor pelayanan karyawan terhadap para nasabah perbankan itu sangat penting untuk kesuksesan perbankan dimasa yang akan datang. Karyawan harus dapat memenuhi standar yang dibutuhkan oleh perusahaan. Manajemen sumber daya manusia berfokus pada pengaturan operasi dan hubungan manusia, dengan karyawan diharapkan melakukan yang terbaik dan meningkatkan keterampilan teknis mereka untuk mencapai tujuan yang direncanakan. (Yani, 2020).

Fungsi manajemen ada beberapa aspek yaitu perencanaan, pengorganisasian, pelaksanaan, dan pengendalian. Manajemen syariah adalah sebuah perilaku yang berkaitan dengan nilai-nilai keimanan dan tauhid. Tingkah

laku setiap orang dalam bertindak didasarkan pada nilai-nilai tauhid (Hartanti, 2020).

Semakin berkembangnya bank syariah yang ada di Indonesia tentu saja harus didukung dengan manajemen sumber daya manusia Islami yang berkualitas. Setiap organisasi bisnis ataupun pemerintahan ingin memiliki sumber daya manusia yang dapat berkontribusi semaksimal mungkin. Saat ini sudah banyak bank yang didirikan di Indonesia menerapkan konsep manajemen Islam yang menjunjung tinggi akhlak dan nilai-nilai kemanusiaan dengan sistem pelayanan yang bernuansa Islami, maka dalam hal ini yang paling terpenting sumber daya insaninya (Siagian and Suprihatin, 2022, hal. 84)

Kata insan dan manusia sebenarnya memiliki arti yang sama dengan kata sumber daya manusia, mengingatkan kita bahwa ada konsep *Insan kamil* dalam Islam. Insan kamil adalah seorang mukmin dengan kekuatan wawasan, tindakan dan kebijaksanaan. Sifat-sifat ini jelas tergambar dalam pribadi Rasulullah. Seperti diketahui, Al-Qur'an, hadits, dan ijtihad ulama menjadi sumber utama kita sebagai umat Islam. Akibatnya, manajemen sumber daya manusia harus berkonsultasi dengan sumber-sumber ini juga. Oleh karena itu, manajemen sumber daya insani juga harus mengacu kepada sumber-sumber tersebut (Ramadani, 2019.)

Sumber daya insani yang baik adalah yang terus meningkatkan standar layanan yang mereka berikan kepada nasabah. Memastikan bahwa nasabah puas dengan layanan yang ditawarkan kepada mereka oleh karyawan sangat penting mengingat peran nasabah sangatlah penting dalam memberikan pendapatan untuk

mempertahankan keberadaan industri perbankan (Siagian and Suprihatin, 2022., hal. 84).

Kapasitas perusahaan untuk menawarkan layanan kepada nasabah yang akan memuaskan mereka disebut sebagai layanan. Dalam industri perbankan, layanan kepada nasabah sangat penting. Kemampuan ini tercermin dalam sumber daya Insaninya. Sumber daya paling berharga dalam sebuah perusahaan adalah sumber daya insani karena orang-orang inilah yang membawa energi, inspirasi, dan upaya bagi perusahaan.

Setiap pihak wajib mematuhi dalam memberikan pelayanan kepada konsumen atau nasabah secara profesional dan kompeten. Sifat professional dan terampil ini tergambarkan dalam Al-Quran surat Al-Isra/17:84 yang berbunyi :

فَلْ كُلُّ يَعْْمَلُ عَلَىٰ شَاكِلَتِهِ ۖ فَرَبُّكُمْ أَعْلَمُ بِمَنْ هُوَ أَهْدَىٰ سَبِيلًا

Artinya: “Katakanlah: Masing-masing bekerja menurut bentuknya (bakatnya), Tuhanmu lebih mengetahui orang yang mendapat jalan yang terlebih baik”.

Menurut ayat ini, setiap orang yang beramal dan dengan kemampuan terbaiknya. Dengan kata lain, seseorang harus bekerja keras dan menggunakan semua pengetahuannya. Hasil terbaik dihasilkan dari bekerja dengan keterampilan terbaik seseorang. Ibadah Islami sangat diperlukan untuk segalanya dan mematuhi arahan dan peraturan Allah (Nurhadi, 2020, hal. 138).

Agar perbankan syariah dapat sukses dan bersaing dengan lembaga perbankan lainnya, pembentukan Untuk mengelola, mengatur, mengurus, dan mempekerjakan sumber daya insani secara produktif, efektif, dan efisien, dengan adanya hal ini maka, Manajemen Sumber Daya Insani (MSDI) sangatlah penting

(Rahmawati, 2020). Manajemen Sumber Daya Insani (MSDI) ini juga bertujuan untuk mengelola serta mengatur aktivitas untuk mempermudah tercapainya tujuan perusahaan (Sari et al., 2020).

Sejak berdirinya hingga saat ini, perbankan syariah Indonesia berkembang sangat pesat. Sektor perbankan syariah telah membuat kemajuan yang sangat luar biasa. Pada Senin, 1 Februari 2021, tiga bank syariah BRI Syariah, Bank Syariah Mandiri, dan BNI Syariah resmi digabung (merger) menjadi Bank Syariah Indonesia (Edi, 2022). Penggabungan bank (merger) terjadi apabila dua atau lebih bank bergabung, dengan satu bank tersisa setelah penggabungan, dan bank lainnya dibubarkan tanpa terlebih dahulu melikuidasi PP No. 28 Tahun 1999. Artinya dalam merger, ada satu bank yang bertahan atau sering disebut dengan bank *survivor*, dan bank lainnya menjadi bank hasil merger (Muarif, 2022, hal. 126). Maka dari itu dengan semakin banyaknya perkembangan bank syariah di Indonesia maka persaingan dilembaga perbankan semakin ketat, hal ini menjadikan kualitas pelayanan saat ini menjadi faktor penting bagi keberhasilan suatu bank sebagai perusahaan jasa.

Karena bank kini memiliki kewajiban untuk memberikan pelayanan nasabah yang baik untuk menumbuhkan kesenangan dan loyalitas nasabah. Jika pelayanan yang ditawarkan kepada nasabah sangat baik dan mampu memuaskan nasabah semaksimal mungkin, maka kinerja perbankan akan meningkat. Nasabah akan mempercayai bank dan terus mengulangi transaksi dengan bank tersebut jika mereka senang dengan layanan yang ditawarkan bank kepada mereka (Edi, 2022).

Dalam penelitian ini peneliti akan meneliti Manajemen Sumber Daya Insani (MSDI) dalam meningkatkan kualitas layanan terhadap nasabah dengan objek penelitian bertempat di PT. Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk. Kantor Cabang Syariah Banjarmasin, dengan judul “Manajemen Sumber Daya Insani dalam Meningkatkan Kualitas Layanan terhadap Nasabah di PT. Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk. Kantor Cabang Syariah Banjarmasin”.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang di atas, perumusan masalah dalam penelitian ini difokuskan pada:

1. Bagaimana manajemen sumber daya insani di PT. Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk. Kantor Cabang Syariah Banjarmasin?
2. Bagaimana kualitas layanan di PT. Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk. Kantor Cabang Syariah Banjarmasin?

C. Tujuan Penelitian

Berdasarkan latar belakang dan perumusan masalah, maka tujuan penelitian ini sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui manajemen sumber daya insani di PT. Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk. Kantor Cabang Syariah Banjarmasin.
2. Untuk mengetahui kualitas layanan di PT. Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk. Kantor Cabang Syariah Banjarmasin.

D. Kegunaan Penelitian

Secara singkat manfaat dan kegunaan penelitian ini yaitu sebagai berikut yaitu:

1. Manfaat teoritis

Adanya penelitian ini diharapkan dapat menambah pemahaman dan pengetahuan tentang manajemen sumber daya insani dengan baik untuk meningkatkan kualitas layanan terhadap nasabah di dalam sebuah Lembaga keuangan baik itu untuk akademisi maupun non akademisi.

2. Manfaat Praktis

Penelitian ini diharapkan akan memberi bermanfaat bagi pihak-pihak di PT. Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk. Kantor Cabang Syariah Banjarmasin sebagai upayanya melayani nasabah dengan kualitas pelayanan sebaik mungkin melalui permanajemenan sumber daya insani yang efektif.

E. Definisi Operasional

Agar terhindar dari kekeliruan di dalam memahami judul penelitian ini, maka penulis menjelaskan pengertian dari judul penelitian sebagai berikut:

1. Manajemen Sumber Daya Insani

Perhatian kepada Manajemen Sumber Daya Insani (MSDI) mempunyai kedudukan yang paling utama dalam organisasi perusahaan karena pengelolaan Sumber Daya Insani (MSDI) adalah kegiatan yang berkesinambungan dan selaras dengan kegiatan operasional perusahaan (Nafisah, 2020, hal. 32). Yang dimaksud Manajemen Sumber Daya Insani

(MSDI) dalam penelitian ini, menggunakan fungsi-fungsi manajemen seperti perencanaan (*planning*), pengorganisasian (*organizing*), penggerakan (*actuating*), dan pengendalian (*controlling*)

2. Meningkatkan Kualitas Layanan

Tingkat pelayanan yang diterima (*perceived service*) dibandingkan dengan tingkat pelayanan yang diantisipasi (*expected service*) disebut sebagai kualitas pelayanan. Adapun maksud dari meningkatkan kualitas pelayanan dalam penelitian ini yaitu dengan menggunakan dimensi kualitas pelayanan yaitu: *tangible* (terlihat atau terjamah), *reliability* (kehandalan), *responsiveness* (tanggap), *assurance* (jaminan) dan *empathy* (empati).

F. Penelitian Terdahulu

Adapun penelitian terdahulu yang dirasa sangat relevan dengan penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Putri Dwi Ramadani (2019). Judul: *Manajemen Sumber Daya Insani Dalam Meningkatkan Kualitas Layanan (Studi Dikantor Kementerian Agama Provinsi Bengkulu)*. Studi ini mengkaji bagaimana manajemen sumber daya manusia meningkatkan kualitas pelayanan. Jenis penelitian lapangan dan metodologi penelitian dengan pendekatan deskriptif kualitatif. Pada penelitian ini, hasil survey kualitas pelayanan adalah baik dan berkualitas dalam arti pegawai melakukan tugasnya dan melayani masyarakat dengan baik. Dan untuk peningkatan kualitas pelayanan diupayakan untuk terciptanya sumber daya insani yang kompeten pihak kantor Kementrian

Agama Provinsi Bengkulu terus memantapkan fungsi perencanaan, pengorganisasian, pengawasan dan evaluasi. Namun, pelatihan karyawan masih perlu ditingkatkan. Kedua persamaan studi membahas peran manajemen sumber daya insani dalam meningkatkan kualitas layanan. Penelitian sebelumnya dilakukan di Kementrian Agama Provinsi Bengkulu, namun dalam penelitian ini peneliti membahas manajemen sumber daya manusia untuk meningkatkan kualitas pelayanan kepada nasabah di PT. Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk. Kantor Cabang Syariah Banjarmasin.

2. Mia Esti Yani (2020). Judul: *Peran Manajemen Sumber Daya Insani Terhadap Peningkatan Kinerja Karyawan Di BPRS Buana Mitra Perwira Purbalingga*. Peran sumber daya insani dalam meningkatkan kinerja karyawan diteliti dalam penelitian ini. Jenis penelitian ini menggunakan penelitian lapangan, metodologi kualitatif, dan pendekatan analisis deskriptif yaitu, teknik yang mengumpulkan data, menyusunnya, menjelaskannya, dan kemudian menganalisisnya. Dalam penelitian ini menjelaskan tentang proses perekrutan, pemilihan, pengembangan, dan pembinaan karyawan sesuai dengan konsep syariah dikumpulkan untuk penelitian ini. Karena setiap pekerjaan merupakan amanah dan tanggung jawab yang harus dipenuhi, karyawan wajib bekerja secara profesional dan mampu beroperasi dalam tim, serta prinsip-prinsip akhlak Islam yang dijunjung tinggi juga berdampak pada seberapa baik kinerjanya. Dengan demikian nasabah menjadi semakin puas dengan layanan yang diberikan oleh karyawan. Persamaan dalam penelitian ini sama-sama membahas tentang pengelolaan manajemen sumber daya

insani. Perbedaan penelitian ini dengan penelitian sebelumnya membahas mengenai peranan manajemen sumber daya insani terhadap kinerja karyawan sedangkan dalam penelitian ini membahas mengenai manajemen sumber daya insani untuk meningkatkan kualitas layanan terhadap nasabah di PT. Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk. Kantor Cabang Syariah Banjarmasin.

G. Sistematika Penulisan

Sistematika penulisan berisi uraian singkat mengenai isi bab – bab yang akan ditulis dalam penelitian ini.

Bab I adalah pendahuluan di bab ini berisi tentang latar belakang, rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, dan sistematika penulisan.

Bab II adalah landasan teori pada bab ini disajikan informasi mengenai beberapa teori yang berkaitan dengan pembahasan penelitian yaitu teori tentang manajemen sumber daya insani (MSDI), fungsi manajemen (POAC), kualitas layanan, konsep kualitas pelayanan dan indikator kualitas pelayanan kepada nasabah.

Bab III adalah metode penelitian di bab ini disajikan informasi deskriptif tentang bagaimana penelitian ini dilaksanakan, variabel penelitian serta metode analisis dan dilakukan pemahaman secara lebih mendalam.

Bab IV adalah hasil penelitian, berisi tentang jawaban atas rumusan masalah yang telah dibuat rumusan masalah pada penelitian ini adalah manajemen sumber daya insani di PT. Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk. Kantor Cabang Syariah

Banjarmasin dan meningkatkan kualitas layanan di PT. Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk. Kantor Cabang Syariah Banjarmasin.

Bab V adalah penutup dalam bab ini mengungkapkan kesimpulan dan saran atas dasar penelitian.