

**DAMPAK PELATIHAN PENGEMBANGAN SDM TERHADAP
KINERJA PELAYANAN KARYAWAN BANK SYARIAH
INDONESIA KCP PASAR CEMPAKA BANJARMASIN**

SKRIPSI

**OLEH
SHALSABILA**



UNIVERSITAS ISLAM NEGERI ANTASARI

BANJARMASIN

2023 M/1444

**DAMPAK PELATIHAN PENGEMBANGAN SDM TERHADAP
KINERJA PELAYANAN KARYAWAN BANK SYARIAH
INDONESIA KCP PASAR CEMPAKA BANJARMASIN**

SKRIPSI

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

Oleh :

Shalsabila

190105020278

**UNIVERSITAS ISLAM NEGERI ANTASARI
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
JURUSAN EKONOMI SYARIAH
BANJARMASIN**

2023 M/1444

PERNYATAAN KEASLIAN

PERNYATAAN KEASLIAN TULISAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Shalsabila
NIM : 190105020278
Tempat/Tgl.Lahir : Kertak Hanyar, 02 Juli 2001
Jurusan : Perbankan Syariah
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam

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/makalah dan gelar yang diperoleh karenanya batal demi hukum.

Banjarmasin, 5 Juni 2023

Yang membuat

pernyataan, Tanda tangan


Shalsabila

PERSETUJUAN

PERSETUJUAN

Skripsi yang berjudul : Dampak Pelatihan Pengembangan SDM Terhadap Kinerja Pelayanan Karyawan Bank Syariah Indonesia KCP Pasar Cempaka Banjarmasin.

Ditulis oleh : Shalsabila

NIM : 190105020278

Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam

Program : Strata Satu (S-1)

Program Studi : Perbankan Syariah

Tahun Akademik : 2022/2023

Tempat dan Tanggal Lahir : Kertak Hanyar, 02 Juli 2001

Alamat : A. Yani KM 6900 Margasari Permai RT 04 RW 02

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

Banjarmasin, 29 Mei 2023

Pembimbing



Pati Matu Jahra, S.Ag., M.S.I
NIP 197404182002122001



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

Annisa Sayyid, SHI., MSI
NIP 198305262011012007

PENGESAHAN

PENGESAHAN

Skripsi yang berjudul "Dampak Pelatihan Pengembangan SDM Terhadap Kinerja Pelayanan Karyawan Bank Syariah Indonesia KCP Pasar Cempaka Banjarmasin" ditulis oleh Shalsabila yang telah diujikan dalam sidang Tim Penguji Skripsi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Antasari Banjarmasin pada :

Hari : Senin
Tanggal : 3 Juli 2023
Dinyatakan lulus dengan predikat : A (80,2)

Dekan Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Islam
UIN Antasari Banjarmasin



Nama	Tim Penguji
	Tanda Tangan
1. Dra. Naimah, M.H. (Ketua)	1.
2. Pati Matu Jahra, S. Ag., M.S.I. (Anggota)	2.
3. Rohana Faridah, S.E., M.M. (Anggota)	3.
4. Difi Dahliana, S.E.I., M.E.I. (Anggota)	4.

ABSTRAK

Shalsabila. 2023. Dampak Pelatihan Pengembangan SDM Terhadap Kinerja Pelayanan Karyawan Bank Syariah Indonesia KCP Pasar Cempaka Banjarmasin. Skripsi, Program Studi Perbankan Syariah, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam. Pembimbing: Pati Matu Jahra, S.Ag., M.S.I.

Kata Kunci: pelatihan, pengembangan, kinerja

Penelitian ini dilatar belakangi oleh mayoritas lulusan sarjana bukan perbankan yang membuat kurang optimal terhadap kinerja pelayanan dan kurangnya pemahaman atau pengetahuan pada perbankan syariah. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui metode pelatihan pengembangan SDM terhadap kinerja pelayanan dan dampak dari pelatihan pengembangan SDM terhadap kinerja pelayanan.

Penelitian lapangan (*field research*) ini berfokus pada pengumpulan untuk deskriptif kualitatif, untuk mendapatkan informasi data yang diperoleh penulis melakukan observasi dokumentasi dan wawancara. Kemudian hasilnya diselesaikan dengan teknik editing dan deskripsi, lalu dianalisis secara deskriptif kualitatif.

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan bahwa pelatihan pengembangan SDM di Bank Syariah Indonesia KCP Pasar Cempaka Banjarmasin menggunakan metode pelatihan *off the job training* dan *on the job training*, sedangkan metode pengembangan menggunakan metode formal pemberdayaan. Dampak dari pelatihan pengembangan SDM yaitu dapat mengasah keterampilan dan mengoptimalkan potensi anggota tim yang berdampak positif pada kapabilitas individu.

MOTTO

Allah tidak membebani seseorang melainkan sesuai dengan kemampuannya.

(QS. Al-Baqarah: 286)

Perbanyak bersyukur, kurangi mengeluh. Buka mata, jembarkan telinga, perluas hati. Sadari kamu ada pada sekarang, bukan kemarin atau besok, nikmati setiap momen dalam hidup, berpetualanglah. **(Ayu Estiningtyas)**

Kesuksesan tidak dapat diraih tanpa adanya doa, usaha dan kerja keras.

(Shalsabila)

KATA PERSEMBAHAN

Tak lupa mengucapkan syukur kepada Allah SWT atas limpahan rahmat. Dan berkat karunianya lah bisa menyelesaikan skripsi ini dengan baik, Meskipun masih banyak kekurangan di dalamnya.

Shalawat serta Salam selalu dihaturkan kepada Nabi Muhammad SAW. Serta kepada para Sahabat Sahabat beliau hingga akhir zaman.

Saya persembahkan karya sederhana dan masih banyak kekurangan ini kepada orang-orang yang sangat berarti dalam hidup saya. Karya tulis sederhana ini saya persembahkan untuk kedua orang tua saya yang amat tersayang dan terkasih dunia dan akhirat.

Ibu dan Ayah tercinta Bapak Rahmad dan Ibu Nor Sahidah.

Ibu dan Ayah Terimakasih banyak sudah mendukung mengasahi dan Mencintai anak piau Shalsabila ini. Terimakasih sudah selalu memberikan doa, semangat dan memperjuangkan sekolah ulun sampai akhirnya bisa meraih gelar S1.

Senantiasa Allah SWT membalaskan dan memberikan Ibu dan Ayah rumah di surga lebih besar daripada di dunia, melimpahkan rahmat, rezeki kelancaran dan kesehatan aamiin ya Robbal Alamin.

Terimakasih kepada saudari ulun Rizky Agustina S.Pd yang sudah mendukung, mencintai, dan mengasahi adik mu ini. Untuk keluarga ku, terimakasih atas dukungannya selalu.

Para Dosen FEBI, Khusus nya dosen pembimbing Ibu Pati Matu Jahra, S.Ag., MSI. Terimakasih telah bersedia meluangkan waktu menuntun dan mengarahkan, serta membimbing dan memberikan pelajaran yang tak ternilai harganya.

Untuk para teman teman dan sahabat sahabat ku terkasih juga untuk Lokal D 2019. Terimakasih selalu membantu ku dalam hal apapun, semoga kita semua sukses bersama di masa depan dan akan tetap terjalin pertemanan ini terus menerus.

Terimakasih yang sebesar besarnya untuk kalian semua, semoga skripsi ini dapat bermanfaat dan berguna untuk ilmu pengetahuan di masa yang akan datang Amin.

PEDOMAN TRANSLITERASI ARAB-INDONESIA

Transliterasi Arab ke dalam huruf latin dalam skripsi ini berpedoman pada Surat Keputusan Menteri Agama dan Menteri Pendidikan dan Kebudayaan R.I. Nomor: 158 Tahun 1987 dan Nomor: 0543b/U/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'	ṡ	Es (dengan titik diatas)
ج	Jim	J	Ji
ح	Ha'	ḥ	Ha (dengan titik dibawah)
خ	Kha'	Kh	Ka dan ha
د	Dal	D	De
ذ	Ḍal	Ḍ	Zet (dengan titik diatas)
ر	Ra	Ra'	Er
ز	Zai	Z	Zet
س	Sin	S	Es
ش	Syin	Sy	Es dan ye
ص	ṡad	ṡ	Es (dengan titik dibawah)

ض	ḍad	ḍ	De (dengan titik dibawah)
ط	Ta'	ṭ	Te (dengan titik dibawah)

ظ	Za	ẓ	Zet (dengan titik dibawah)
ع	'ain	‘	Koma terbalik diatas
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
هـ	Ha'	H	Ha
ء	Hamzah	,	Apostof
ي	Ya'	Y	Ye

II. Konsonan rangkap karena syaddah di tulis rangkap

هتَكَبَّر	Ditulis	<i>Mutakabbir</i>
الْقُدُوس	Ditulis	<i>al-quḍūs</i>

III. Ta' Marbutah diakhir kata

a. Bila dimatikan ditulis *h*

جامعت	Ditulis	<i>jāmi'ah</i>
مكتبت	Ditulis	<i>Maktabah</i>

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

b. Bila diikuti dengan kata sandang “Al” serta bacaan kedua terpisah, maka ditulis dengan *h*

المكتبة الجميلة	Ditulis	<i>al-maktabah al-jamīlah</i>
-----------------	---------	-------------------------------

IV. Vokal pendek

َ	Fathah	Ditulis	a
ِ	Kasrah	Ditulis	i
ُ	Dammah	Ditulis	u
ثَكر	Fathah	Ditulis	Syakara
قرا	Kasrah	Ditulis	Quri'a
يطق	Dammah	Ditulis	Yanṭiqu

V. Vokal Panjang

1.	Fathah + Alif كاهلت	Ditulis Ditulis	\bar{A} <i>Kāmilah</i>
2.	Fathah + Ya Mati صلي	Ditulis Ditulis	\bar{A} <i>ṣallā</i>
3.	Kasrah + Ya Mati شديد	Ditulis Ditulis	\bar{I} <i>Ṣyadīd</i>
4.	Dammah + Wawu Mati صدر	Ditulis Ditulis	\bar{u} <i>ṣudūr</i>

VI. Vokal Rangkap

1.	Fathah + Ya Mati رويد	Ditulis Ditulis	<i>Ai</i> <i>Ruwaitun</i>
2	Fathah + Wawu Mati الوتاد ذ و فرعوى	Ditulis Ditulis	<i>Au</i> <i>wa fir'auna zi al-autād</i>

VII. Vokal pendek yang berurutan dalam satu kata apostrof

أَنْتُمْ أَنْدَ خَلْقًا	Ditulis	<i>a'antum asyaddu khalqan</i>
-------------------------	---------	--------------------------------

VIII. Kata Sandang + Alif Lam

a. Bila diikuti huruf *Qamarriyah*

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

b. Bila diikuti huruf *syamsiyyah* ditulis dengan di *idgamkan*

الصبح	Ditulis	<i>aṣ-ṣubḥu</i>
الساورة	Ditulis	<i>as-sāhirah</i>

KATA PENGANTAR

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

Alhamdulillah puji syukur penulis panjatkan kehadirat Allah Swt, karena atas berkat rahmat serta karunia-Nya penulis dapat menyelesaikan skripsi ini . Shalawat serta salam selalu kita haturkan kepada junjungan kita Nabi Besar Muhammad Shallahu Alaihi Wassalam, keluarga sahabat, serta pengikut beliau hingga akhir zaman. Lepas dari khilaf dan segala kekurangan, penulis merasa sangat bersyukur telah menyelesaikan proposal yang berjudul “Dampak Pelatihan Pengembangan SDM terhadap Kinerja Pelayanan Karyawan Bank Syariah Indonesia KCP Pasar Cempaka Banjarmasin”, sebagai salah satu syarat guna untuk memperoleh gelar strata satu Sarjana Ekonomi, pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri 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 hati penulis mengucapkan terimakasih sebanyak banyaknya kepada :

1. Dr. Sukarni M. Ag., selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Antasari Banjarmasin.
2. Annisa Sayyid, S.H.I., M.S.I. selaku ketua program studi Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Antasari Banjarmasin.
3. Pati Matu Jahra, S.Ag, M.S.I. selaku dosen pembimbing yang telah banyak memberikan koreksi dan pengarahan pada proposal skripsi kali ini.
4. Bapak dan Ibu Tenaga Kependidikan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Antasari Banjarmasin yang telah memberikan bekal ilmu yang bermanfaat bagi penulis.
5. Orang tua ku, Ibu Nor Sahidah dan Bapak Rahmad yang telah memberikan doa, dukungan, cinta dan pengorbanan yang tidak ada habisnya. Serta Saudari ku Rizky Agustina S.Pd. Terimakasih atas doa , cinta dan pengorbanan yang tidak pernah ada habisnya.

6. Sahabat Sahabat ku tercinta, dan teman seperjuangan Lokal D PSY 2019 terimakasih sudah kebersamai dalam suka maupun duka, dan memotivasi dalam segala hal.
7. Semua pihak yang tidak dapat disebutkan satu persatu, terimakasih sudah mendukung ku sampai sekarang ini, semoga selalu dalam lindungan Allah Swt.

Akhir kata pada penulis mengharapkan ridha Allah Swt dan ampunan, semoga karya tulis ini dapat bermanfaat bagi semua pihak yang membaca dan menambah ilmu pengetahuan.

Banjarmasin, 21 Juni 2023

Penulis

A handwritten signature in black ink, appearing to read 'Shalsabila', written in a cursive style. The signature is positioned above a horizontal line that serves as a separator.

(Shalsabila)

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
PERNYATAAN KEASLIAN	ii
PERSETUJUAN.....	iii
PENGESAHAN	iv
ABSTRAK	iv
MOTTO	vi
KATA PERSEMBAHAN	vii
PEDOMAN TRANSLITERASI ARAB-INDONESIA	viii
KATA PENGANTAR.....	xiii
DAFTAR ISI.....	xiii
DAFTAR TABEL	xviii
DAFTAR GAMBAR.....	xix
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah	6
C. Tujuan Penelitian	7
D. Kegunaan Penelitian.....	7
E. Definsi Operasional/Batasan Istilah.....	7
F. Kajian Pustaka/Penelitian Terdahulu	9
G. Sistematika Pembahasan	11
BAB II PELATIHAN PENGEMBANGAN SDM TERHADAP KINERJA PELAYANAN KARYAWAN BANK SYARIAH	13
A. Teori Pelatihan	13
1. Pengertian Pelatihan.....	13
2. Jenis – jenis pelatihan	15
3. Tujuan Pelatihan	16

4. Manfaat pelatihan.....	17
5. Dimensi Pelatihan	17
6. Metode Pelatihan yang digunakan dalam meningkatkan kinerja	19
B. Teori Pengembangan SDM.....	21
1. Pengertian Pengembangan	21
2. Pengertian Pengembangan SDM	23
3. Manfaat Pengembangan Sumber Daya Manusia	24
4. Manfaat pengembangan bagi para karyawan.....	25
5. Tujuan Pengembangan SDM	26
6. Dimensi Pengembangan.....	26
7. Metode Pengembangan yang digunakan dalam meningkatkan kinerja	27
C. Teori Sumber Daya Manusia (SDM)	28
D. Teori Kinerja Pelayanan.....	29
1. Pengertian Kinerja	29
2. Pengukuran Kinerja Pelayanan	31
3. Dasar-Dasar Pelayanan	32
4. Tujuan dan Fungsi Pelayanan	33
5. Fungsi pelayanan	33
E. Pengertian Karyawan	34
F. Pengertian Bank Syariah	36
BAB III METODE PENELITIAN	38
A. Jenis dan Pendekatan Penelitian.....	38
B. Lokasi penelitian	38
C. Data dan Sumber Data	39
D. Teknik Pengumpulan Data.....	40
E. Teknik Analisis Data.....	42
BAB IV PENYAJIAN DAN ANALISIS DATA	45
A. Gambaran Umum Objek Penelitian	45
B. Penyajian Data	57
C. Analisis Data	66
BAB V PENUTUP.....	77

A. Kesimpulan	77
B. Saran.....	78
DAFTAR PUSTAKA	79
LAMPIRAN-LAMPIRAN	83

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1Jumlah Karyawan Bank Syariah Indonesia KCP Pasar Cempaka Banjarmasin.....	4
Tabel 4. 1 Data Karyawan Bank Syariah Indonesia KCP Pasar Cempaka Banjarmasin.....	47

DAFTAR GAMBAR

Gambar 4.1 Logo Bank Syariah Indonesia KCP Pasar Cempaka Banjarmasin	49
Gambar 4.2 Bagan Struktur Organisasi Bank Syariah Syariah Indonesia KCP Pasar Cempaka Banjarmasin	50