

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.