

**ANALISIS SISTEM PELATIHAN PENGEMBANGAN SDM DIVISI *CUSTOMER*
SERVICE MELAYANI NASABAH DI BANK SYARIAH INDONESIA
KCP BANJARMASIN PASAR CEMPAKA**

SKRIPSI

OLEH

GUSTI RISDA KAMALIA



UNIVERSITAS ISLAM NEGERI ANTASARI

BANJARMASIN

2023 M / 1444 H

**ANALISIS SISTEM PELATIHAN PENGEMBANGAN SDM DIVISI *CUSTOMER*
SERVICE MELAYANI NASABAH DI BANK SYARIAH INDONESIA
KCP BANJARMASIN PASAR CEMPAKA**

SKRIPSI

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

Oleh:

Gusti Risda Kamalia

190105020279

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI ANTASARI

FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM

JURUSAN PERBANKAN SYARIAH

BANJARMASIN

2023 M / 1444 H

PENYATAAN KEASLIAN TULISAN

PERNYATAAN KEASLIAN TULISAN

Saya yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Gusti Rinda Kamalia
NIM : 190105020279
Tempat/tanggal lahir : Banjarmasin, 10 April 2001
Jurusan : Perbankan Syariah
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam

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

Banjarmasin, 3 Juni 2023
Yang membuat pernyataan,
Tanda Tangan



Gusti Rinda Kamalia

PERSETUJUAN

PERSETUJUAN

Skripsi yang berjudul : Analisis Sistem Pelatihan Pengembangan SDM
Divisi Customer Service Melayani Nasabah di Bank
Syariah Indonesia KCP Pasar Cempaka

Ditulis oleh : Gusti Rida Kamalia

NIM : 190105020279

Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam

Program : Strata Satu (S-1)

Program Studi : Perbankan Syariah

Tahun Akademik : 2022/2023

Tempat dan Tanggal Lahir : Banjarmasin, 10 April 2001

Alamat : Jl. Hikmah Banua II Gg. Budi Berlian

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, 7 Juni 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



Anissa Sayyid, SHI., MSI
NIP 198305262011012007

PENGESAHAN

PENGESAHAN

Skripsi yang berjudul "Analisis Sistem Pelatihan Pengembangan SDM Divisi *Customer Service* Melayani Nasabah di Bank Syariah Indonesia KCP Banjarmasin Pasar Cempaka" ditulis oleh Gusti Risda Kamalia yang telah diujikan dalam sidang Tim Penguji Skripsi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Antasari Banjarmasin pada:

Hari : Jum'at

Tanggal : 7 Juli 2023

Dinyatakan lulus dengan predikat: B+ (79,6)

Dekan Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Islam
UIN Antasari Banjarmasin



Tim Penguji

Nama

1. Dr. Radiansyah, S.Ag., M.Pd.I.
(Ketua)
2. Pati Matu Jahra, S. Ag., M.S.I.
(Anggota)
3. Muhammad Rizali, M.H.
(Anggota)
4. Difi Dahliana, S.E.I., M.E.I.
(Anggota)

Tanda Tangan

- 1.
- 2.
- 3.
- 4.

ABSTRAK

Gusti Risda Kamalia. 2023. Analisis Sistem Pelatihan Pengembangan SDM Divisi *Customer Service* Melayani Nasabah di Bank Syariah Indonesia KCP Banjarmasin Pasar Cempaka. Skripsi, Program Studi Perbankan Syariah, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam. Pembimbing: Pati Matu Jahra, S.Ag., M.S.I

Kata Kunci: Pelatihan Pengembangan SDM, Divisi *Customer Service*

Penelitian ini di latar belakang oleh masalah yang umum terjadi di berbagai sektor perbankan dan mengakibatkan dampak negatif terhadap hubungan antara nasabah dan bank tersebut. Ketika *customer service* tidak menunjukkan sikap ramah terhadap nasabah. Salah satu faktor yang mempengaruhi sikap *customer service* yang kurang baik antara adalah kurangnya pelatihan atau pemahaman dengan nasabah.

Tujuan dari pelatihan pengembangan SDM ini untuk *customer service* agar lebih memiliki pemahaman tentang sistem dan skill pelayanan yang nantinya dapat memberikan pelayanan yang baik untuk nasabah.

Penelitian ini merupakan jenis penelitian lapangan menggunakan penelitian kualitatif dengan pendekatan deskriptif. Dimana penelitian melakukan analisis untuk memperoleh pemahaman yang mendalam tentang topik yang sedang diteliti.

Hasil penelitian ini menunjukan bahwa: 1) Sistem pelatihan dan pengembangan SDM divisi *customer service* yang dilakukan di Bank Syariah Indonesia KCP Banjarmasin Pasar Cempaka yang bertujuan untuk meningkatkan kemampuan *customer service*. Pelatihan pengembangan SDM berfokus pada keterampilan bagaimana cara melayani nasabah. 2) Dampak dari pelatihan pengembangan SDM berdampak baik terhadap peningkatan keterampilan karyawan divisi *customer service* dalam melayani nasabah.

MOTTO

Sesungguhnya jika kamu bersyukur, Pasti Kami akan menambah (nikmat) kepadamu, dan jika kamu mengingkari (nikmatku) maka sesungguhnya azabku sangat pedih
(QS. Ibrahim Ayat 7)

Orang yang meraih kesuksesan tidak selalu orang yang pintar. Orang yang selalu meraih kesuksesan adalah orang yang gigih dan pantang menyerah
(Susi Pudjiastuti)

Kadang gak semua kita mau bisa kita dapetin jadi ya kita perlu bersyukur dan selalu berusaha lagi. Tapi jangan di pikirin dan jangan terlalu stres menghadapinya.
(Gusti Risda Kamalia)

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.

Mama dan Bapa tercinta Gusti Dahriansyah Noor dan Ibu Hunayah
Mama dan Bapa terimakasih banyak sudah mendukung, mengasahi, dan Mencintai anak piar Gusti Risda Kamalia ini. Terima kasih sudah selalu memberikan doa, semangat, dan memperjuangkan sekolah ulun sampai akhirnya bisa meraih gelar S1. Senantiasa Allah SWT. Membalaskan dan memberikan mama dan bapa rumah di surga lebih besar dari pada di dunia, melimpahkan rahmat, rezeki kelancaran dan kesehatan aamiin ya Robbal Alamin.

Terimakasih kepada saudara saya Muhammad Gusti Hidayatullah dan Muhammad Gusti Rahmatillah 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., M.S.I 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, Untuk Lokal D/PS 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.

Aamiin.

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 1987 Nomor 158/1987 dan 0543/1987.

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'	š	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	Žal	Ž	zet (dengan titik di atas)
ر	Ra	Ra'	Er
ز	Zai	Z	Zet
س	Sin	S	Es
ش	Syin	Sy	es dan ye
ص	šad	š	es (dengan titik di bawah)
ض	ḍad	ḍ	de (dengan titik di bawah)
ط	Ta'	ṭ	te (dengan titik di bawah)
ظ	Za	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

مُتَكَبِّرٌ	Ditulis	<i>Mutakabbir</i>
الْقُدُّوسِ	Ditulis	<i>al-qudūs</i>

III. Ta' marbutah di akhir kata

a. Bila dimatikan ditulis *h*

جَامِعَةٌ	Ditulis	<i>jāmi'ah</i>
مَكْتَبَةٌ	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*

المكتبة الجملة	Ditulis	<i>al-maktabah al-jamīah</i>
----------------	---------	------------------------------

IV. Vokal pendek

◌َ	Fathah	Ditulis	A
◌ِ	Kasrah	Ditulis	I
◌ُ	Dammah	Ditulis	U
تُكْر	Fathah	Ditulis	Syakara
قِرَا	Kasrah	Ditulis	Quri'a
يَطِق	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 روي د	ditulis ditulis	<i>Ai</i> <i>Ruwaidun</i>
2	fathah + wawu mati و فرعون ذي الأوتاد	ditulis ditulis	<i>Au</i> <i>wa fir'auna zi al-autād</i>

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

أأنتم أشد خلقا	ditulis	<i>a'antum asyaddu khalqan</i>
----------------	---------	--------------------------------

VIII. Kata sandang alif+lam

a. Bila diikuti huruf *Qamariyyah*

القران	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>iza asy-syamsu</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 skripsi yang berjudul “Analisi Sistem Pelatihan Pengembangan SDM Divisi *Customer Service* Melayani Nasabah di Bank Syariah Indonesia KCP Banjarmasin Pasar Cempaka”, 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 dan Yusuf Asyahri, S.E, M.E., 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 dosen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Antasari Banjarmasin yang telah memberi bekal ilmu yang bermanfaat bagi penulis.
5. Bapak dan Ibu tenaga kependidikan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Antasari Banjarmasin.
6. Orang tua saya, Mama Hunayah, Bapak Gusti Dahriansyah Noor yang telah memberikan doa, dukungan, cinta dan pengorbanan yang tidak ada habisnya. Serta Saudara saya tercinta Muhammad Gusti Hidayatullah dan Muhammad Gusti Rahmatillah terimakasih karena telah memberikan dukungan dan pengorbanan untuk saya sampai sekarang ini.
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 ridho Allah SWT dan ampunan, semoga karya tulis ini dapat bermanfaat bagi semua pihak yang membaca dan menambah ilmu pengetahuan.

Banjarmasin, 21 Juni 2023

Penulis



Gusti Risda Kamalia

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
PENYATAAN KEASLIAN TULISAN	ii
PERSETUJUAN	iii
PENGESAHAN	iv
ABSTRAK	iv
MOTTO	vi
KATA PERSEMBAHAN	vii
PEDOMAN TRANSLITERASI ARAB-INDONESIA	viii
KATA PENGANTAR	xii
DAFTAR ISI	xiv
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Rumusan Masalah	8
C. Tujuan Penelitian	8
D. Kegunaan Penelitian.....	8
E. Definisi Oprasional	9
F. Kajian Pustaka.....	10
G. Sistematika Penulisan	13
BAB II PELATIHAN PENGEMBANGAN SUMBER DAYA MANUSIA DAN <i>CUSTOMER SERVICE</i>	15
A. Pelatihan Pengembangan SDM.....	15
1. Pengertian Pelatihan Pengembangan SDM.....	15
2. Indikator Pelatihan Pengembangan SDM.....	18
3. Tujuan Pelatihan Pengembangan SDM.....	19
4. Manfaat Pelatihan Pengembangan SDM.....	21

5.	Jenis-Jenis Pelatihan Pengembangan SDM.....	22
6.	Metode Pelaksanaan Pelatihan Pengembangan SDM.....	23
B.	<i>Customer Service</i> Melayani Nasabah.....	31
1.	Pengertian <i>Customer Service</i>	31
2.	Indikator <i>Customer Service</i> Melayani Nasabah.....	37
3.	Fungsi dan Tugas <i>Customer Service</i>	37
4.	Syarat-Syarat Menjadi <i>Customer Service</i>	39
5.	Kualitas Pelayanan Jasa Bank.....	40
6.	Dasar-dasar Pelayanan.....	41
7.	Ciri-Ciri Pelayanan yang Baik.....	43
C.	Bank Syariah.....	45
1.	Pengertian Bank Syariah.....	45
BAB III METODE PENELITIAN		47
A.	Jenis dan Pendekatan Penelitian.....	47
B.	Lokasi Penelitian.....	48
C.	Subjek dan Objek.....	48
D.	Data dan Sumber Data.....	48
E.	Teknik Pengumpulan Data.....	49
F.	Teknik Analisis Data.....	50
BAB IV PENYAJIAN DATA DAN ANALISIS DATA		53
A.	Gambar Umum Lokasi Penelitian.....	53
B.	Penyajian Data.....	64
C.	Analisis Data.....	71
BAB V PENUTUP		82
A.	Simpulan.....	82
B.	Saran.....	83
DAFTAR PUSTAKA		84
LAMPIRAN – LAMPIRAN		87