

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.