

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **A. Latar Belakang Masalah**

Bank syariah yakni bank dimana menjalankan usaha sesuai dengan syariah atau prinsip hukum Islam yang dituangkan dalam fatwa Majelis Ulama Indonesia, misalnya prinsip keseimbangan serta keadilan (*adl wa tawazun*), manfaat (*maslahah*), serta universalisme (*alamiyah*), dan tidak memiliki kandungan barang haram seperti maysir, gharar, riba, tirani, serta yang dilarang. (Syafiril, 2020, hlm. 149).

Organisasi yang bergerak di bidang industri jasa yang menganut prinsip syariah adalah lembaga keuangan syariah. Salah satu sistem perbankan terbaru di Indonesia adalah perbankan syariah. Namun, sistem moneter dan sirkulasi negara sudah sangat diatur oleh perbankan Islam. Perusahaan perbankan syariah, secara umum, adalah jenis organisasi keuangan yang terlibat dalam pengumpulan dana dari masyarakat umum dan kemudian mendistribusikan uang tersebut kembali ke masyarakat umum dalam bentuk pembiayaan dengan struktur bagi hasil. Islam dan syariah memang memiliki berbagai konotasi dalam dunia akademik. Meskipun secara konseptual, istilah islam dan syariah menandakan hal yang sama yang mempunyai pengertian berbeda. Sebuah bank yang telah dimodifikasi untuk mematuhi prinsip-prinsip hukum Islam umumnya disebut sebagai bank Islam. Selain kata “bank Islam” nama lain yang digunakan untuk menggambarkan

perusahaan keuangan Islam termasuk bank bebas bunga, bank tanpa riba, serta bank syariah.

Baik bank konvensional maupun bank syariah perlu mempunyai karyawan dimana bisa memberikan layanan terbaik pada nasabah mereka. Bank dapat berjalan secara efisien dan makmur dalam industri perbankan yang semakin ketat persaingannya dengan memberikan layanan terbaik kepada nasabah mereka. Langkah selanjutnya adalah bagi bisnis untuk membuat program pelatihan pengembangan SDM untuk memungkinkan sumber daya manusia yang kuat berkontribusi positif terhadap keberhasilan perusahaan baik sekarang maupun di masa depan. (Sumiati, 2019, hlm. 3).

Tujuan perusahaan yakni untuk memberikan pelatihan sehingga pekerja lebih produktif dalam kegiatan yang berhubungan dengan pekerjaan mereka dan mempunyai kualitas kerja lebih tinggi yang akan mengarah pada peningkatan keterampilan di masa depan.

Pelatihan diberikan oleh SDM agar mengembangkan keterampilan serta kemampuan kerja dalam rangka meningkatkan kinerja karyawan. Sebagian besar waktu, pelatihan diberikan dalam waktu yang relatif singkat dan khusus untuk tuntutan peran. Pelatihan karyawan ini dilakukan oleh bagian intern perusahaan yang bertanggung jawab atas sumber daya manusia, (Nurlisa, 2016, hlm. 1)

Dari Oemar Humalik “Ketika melatih karyawan dalam perusahaan, pelatihan adalah tugas manajemen yang harus dilakukan secara konsisten. Proses pelatihan adalah kegiatan (usaha) tertentu yang dilakukan secara terus-menerus,

progresif, dan sistematis. Setiap proses pelatihan harus dirancang untuk mencapai tujuan tertentu yang terkait dengan upaya untuk mewujudkan tujuan perusahaan”.

Menurut para ahli, pelatihan dan pengembangan dapat membantu orang menjadi anggota organisasi yang berguna dan membantu, yang bermanfaat bagi masyarakat. Pelatihan diberikan berdasarkan kebutuhan untuk memahami arti keterampilan serta persyaratan untuk menawarkan pekerja dengan kemampuan khusus pekerjaan di masa depan. (Anggelina dan Widjaya, 2015, hlm. 230)

Pengembangan merupakan perbuatan yang jadi bertambah, berubah sempurna baik itu dari pengetahuan, pikiran, serta yang lain. Pengembangan adalah proses pendidikan berkelanjutan yang menggunakan langkah-langkah terkontrol dan metodis untuk mengajarkan pengetahuan konseptual dan teoritis staf manajemen untuk mencapai tujuan bersama. Pengembangan ini merupakan pendidikan dan pelatihan, upaya dilakukan untuk meningkatkan keterampilan teknis, teoritis, konseptual, dan moral karyawan sesuai dengan persyaratan pekerjaan atau posisi (penulis). Pengembangan karyawan juga membantu dalam mempersiapkan pekerjaan atau perubahan posisi yang disebabkan oleh teknologi baru.

SDM yakni karyawan aset utama didalam sebuah perusahaan dan maka dari itu pengembangan karyawan ini menjadi bagian penting dalam rangka mendorong kemajuan perusahaan. Pengembangan SDM yang berupaya meningkatkan kemampuan karyawan dalam organisasi atau bisnis untuk melaksanakan pekerjaan dan tanggung jawabnya masing-masing Persiapan

karyawan untuk bekerja atau perubahan posisi yang disebabkan oleh teknologi baru atau pasar produk baru adalah manfaat lain dari pengembangan SDM.

Hal ini diantisipasi bahwa sebagai tingkat keterampilan staf meningkat, demikian juga kualitas layanan pelanggan. Kemampuan perusahaan untuk memberikan layanan nasabah yang sangat baik akan mendapatkan keuntungan tidak hanya dari peningkatan bisnis, tetapi juga dari meningkatnya kepercayaan masyarakat terhadap Bank Syariah Indonesia KCP Banjarmasin Pasar Cempaka. Program pengembangan sumber daya manusia dapat dilaksanakan sebagai cara untuk meningkatkan kemampuan karyawan. Keterampilan karyawan akan dilatih dan ditingkatkan sehingga mereka dapat menyelesaikan tugas mereka seefisien mungkin, dan penyelesaian tugas yang efisien oleh karyawan diharapkan dapat menurunkan biaya yang terkait dengan kegiatan operasional dan menghasilkan keuntungan finansial bagi perusahaan. Selain elemen keuangan, memiliki personel berbakat akan meningkatkan daya saing perusahaan, memungkinkannya bertahan dalam lingkungan bisnis yang kejam. Perusahaan akan bertahan dan makmur dalam persaingan sengit dunia usaha dengan memiliki kekuatan dalam hal sumber daya manusia. Untuk meningkatkan kinerja pekerja yang terdiri dari beberapa bagian, operasi pengembangan sumber daya manusia terdiri dari berbagai tugas. (Nadila, 2010 hlm. 5 - 7)

Dalam mewujudkan hal tersebut untuk mencapai tujuan yang dimaksudkan, bisnis membutuhkan orang-orang yang berkinerja tinggi (*job performing*). Pelatihan dan pengembangan adalah salah satu faktor yang dapat membantu individu berhasil di tempat kerja karena mereka akan dapat mencapai

pekerjaan yang baik setelah menjalani pelatihan dan pengembangan. Selain itu, pertumbuhan terkait dengan peningkatan keterampilan mental atau emosional yang diperlukan untuk melakukan tugas dengan lebih efektif. (Safitri, 2017, hlm.1).

Karna itu untuk menjaga kepercayaan nasabah, fungsi layanan nasabah sangat penting, dan semua prosedur operasional berada di bawah lingkup mereka. Karena sangat penting bagi kemampuan bank untuk berhasil, kepercayaan nasabah sangat penting bagi bank.

Perwakilan layanan nasabah di Bank bertanggung jawab atas proses operasi untuk setiap nasabah dan calon pelanggan, sehingga mereka diharuskan untuk memberikan layanan nasabah yang sangat baik. *Customer service* yakni pekerja di bank dan lembaga keuangan lainnya yang bertanggung jawab untuk menawarkan layanan keuangan seperti pinjaman uang, penyimpanan uang, dan layanan keuangan lainnya. (Priansa, 2016, hlm.176).

Terkait pelatihan karyawan yang ada di Bank Syariah Indonesia KCP Banjarmasin Pasar Cempaka karena berbagai bentuk persaingan antara bank konvensional dan bank syariah. Untuk meningkatkan efektivitas stafnya, perusahaan menawarkan pelatihan kepada personel Bank Syariah Indonesia KCP Banjarmasin Pasar Cempaka. Dimana pelatihan ini dilakukan satu tahun dapat 2-3 kali secara *online* dan *offline*. Pelatihan yang ada di bank syariah indonesia memakai metode *on the job training* dimana pelatihan ini menggunakan pelatihan teori serta praktek. Pengembangan ini dilakukan oleh atasan atau narasumber yang lebih banyak mempunyai pengalaman yang luas untuk memberikan ilmu

kepada bawahannya. Tujuan dilakukan pelatihan pengembangan SDM tersebut untuk mendapat tenaga kerja berkualitas. Seperti pelatihan dimana diterapkan di Bank Syariah Indonesia KCP Banjramasin Pasar Cempaka yang menerapkan pelatihan pengembangan SDM karena pelatihan pengembangan memiliki dampak signifikan pada kemampuan personel, ini dilakukan. Oleh karena itu, dalam hal ini, pelatihan diperlukan untuk personil layanan nasabah sehingga mereka dapat memahami sistem syariah dan cara kerjanya dan kemudian memberikan nasabah dengan layanan terbaik. *On the job* training adalah metode yang digunakan. (Putri, 2019 hlm. 4)

Layanan nasabah yang baik sangat penting dalam industri perbankan. Bank bergantung pada interaksi yang baik dengan nasabah untuk membangun hubungan jangka panjang, mempertahankan kepercayaan, dan menciptakan kepuasan pelanggan. Memahami faktor-faktor yang memengaruhi kualitas layanan nasabah dalam konteks perbankan dapat membantu meningkatkan pengalaman nasabah dan keberhasilan bank secara keseluruhan. Oleh karena itu, divisi *customer service* memainkan salah satu peran penting dalam membangun hubungan dengan nasabah.

Salah satu masalah yang umum terjadi terkait hubungan antara bank dengan nasabah adalah ketika *customer service* bank tidak menunjukkan sikap yang ramah, sabar, atau tidak peduli terhadap kebutuhan nasabah. Hal ini dapat menyebabkan nasabah merasa tidak dihargai atau tidak didengarkan dengan baik. Masalah ini cukup umum terjadi di berbagai sektor perbankan serta bisa berdampak negatif pada hubungan antara nasabah serta bank tersebut. Salah satu

faktor yang mungkin mempengaruhi sikap *customer service* yang kurang baik adalah kurangnya pelatihan atau pemahaman yang memadai tentang bagaimana berinteraksi dengan nasabah. Untuk mengatasi masalah tersebut, pihak bank perlu menyediakan pelatihan yang baik kepada *customer service* untuk meningkatkan keterampilan komunikasi dan pelayanan pelanggan. Pelatihan ini harus mencakup sikap yang ramah, kemampuan mendengarkan dengan baik, dan empati terhadap nasabah.

Bank Syariah Indonesia KCP Banjarmasin Pasar Cempaka, yakni satu lembaga keuangan syariah di Banjarmasin, telah mengimplementasikan sistem pelatihan pengembangan SDM guna mengembangkan kualitas pelayanan kepada nasabah. Dalam pelaksanaan sistem pelatihan SDM di divisi layanan nasabah, Bank Syariah Indonesia KCP Banjarmasin Pasar Cempaka menggunakan metode online dan offline. Pelatihan tersebut diselenggarakan melalui penyampaian materi dan praktik. Sistem pengembangan SDM ini biasanya melibatkan sesi berbagi pengetahuan kepada para karyawan, dengan menetapkan target yang harus dicapai dan memberikan peluang untuk kemajuan karir. Pelatihan ini diadakan baik secara online maupun offline, melalui penyampaian materi yang relevan dengan masing-masing divisi serta praktik terkait.

Melalui hasil pengamatan dimana dijalankan pada peneliti mengenai bagaimana *customer service* melayani nasabahnya di Bank Syariah Indonesia KCP Banjarmasin Pasar Cempaka bagus dalam segi pelayanannya. Sehingga muncul keinginan dalam meneliti keterkaitan pelatihan pengembangan terhadap pelayanan karyawan hingga peneliti berminat menjalankan penelitian dimana

berjudul “Analisis Sistem Pelatihan Pengembangan SDM Divisi *Customer Service* Melayani Nasabah di Bank Syariah Indonesia KCP Banjarmasin Pasar Cempaka”

#### **B. Rumusan Masalah**

1. Bagaimana sistem pelatihan pengembangan SDM Divisi *Customer Service* melayani nasabah di Bank Syariah Indonesia KCP Banjarmasin Pasar Cempaka?
2. Bagaimana dampak dari pelatihan pengembangan SDM Divisi *Customer Service* melayani nasabah di Bank Syariah Indonesia KCP Banjarmasin Pasar Cempaka?

#### **C. Tujuan Penelitian**

1. Mengetahui sistem pelatihan pengembangan SDM Divisi *Customer Service* melayani nasabah di Bank Syariah Indonesia KCP Banjarmasin Pasar Cempaka?
2. Menganalisis dampak pelatihan pengembangan SDM Divisi *Customer Service* melayani nasabah di Bank Syariah Indonesia KCP Banjarmasin Pasar Cempaka?

#### **D. Kegunaan Penelitian**

1. Temuan penelitian ini dapat membantu dalam pembuatan kebijakan bagi bank, karyawan, dan pihak terkait lainnya.



2. Hasil penelitian bisa bermanfaat untuk penulis terkhusus serta akademisi ekonomi islam, agar memahami permasalahan sistem pengembangan pelatihan SDM Divisi *Customer Service* melayani nasabah di Bank Syariah Indonesia KCP Banjarmasin Pasar Cempaka dan Dampak pelatihan pengembangan SDM divisi *Customer Service* melayani nasabah di Bank Syariah Indonesia KCP Banjarmasin Pasar Cempaka.

#### **E. Definisi Oprasional**

1. Analisis menurut Abdul Majid (2013:54) "Analisis adalah (kemampuan menguraikan) adalah menguraikan suatu menjadi unit-unit terpisah, membagi satuan menjadi sub-sub atau bagian, membedakan antara dua yang sama, memilih dan mengenai perbedaan (diantara beberapa yang dalam satu kesatuan)".
2. Sistem menurut Azhar Susanto (2013:22) di dalam bukunya, "Bahwa sistem adalah kumpulan atau grup dari sub sistem/bagian/komponen atau apapun baik fisik ataupun non fisik yang saling berhubungan satu sama lain dan dapat bekerja sama untuk mencapai satu tujuan tertentu
3. Pelatihan merupakan perilaku karyawan diubah secara sistematis melalui pelatihan untuk memajukan tujuan perusahaan. Dalam pelatihan karyawan dapat belajar atau memperoleh sikap, bakat, keterampilan, pengetahuan, dan perilaku tertentu yang relevan

dengan tempat kerja melalui pelatihan. (Ningrum, Sunuharyo, Hakam. 2013, hlm. 7).

4. Menurut Isniar Budiarti, (2018:257) mengemukakan bahwa Pengembangan sumber daya manusia adalah suatu usaha untuk meningkatkan kemampuan teknis, teoritis, konseptual dan moral karyawan sesuai dengan kebutuhan pekerjaan atau jabatan melalui pendidikan dan latihan.
5. Menurut Kasmir, customer service adalah seseorang yang disewa untuk memastikan kebahagiaan nasabah dengan menawarkan produk dan layanan yang dapat memenuhi kebutuhan nasabah. (Kasmir, 2010, hlm. 22).
6. Menurut Kasmir (2014 : 249) melayani nasabah secara umum adalah setiap kegiatan yang diperuntukkan atau ditujukan untuk memberikan kepuasan kepada nasabah, melalui pelayanan yang dapat memenuhi keinginan dan kebutuhan nasabah
7. Bank syariah adalah bank yang didasarkan atas hukum Islam. Bank syariah dengan kata lain Perbankan syariah atau perbankan Islam (*al-Mashrafiyah alIslamiyah*) adalah suatu sistem perbankan yang pelaksanaannya berdasarkan syariat Islam. (Andrianto & Firmansyah, 2019).

## **F. Kajian Pustaka**

Adapun penelitian terdahulu dimana sesuai riset ini yakni:

1. Penelitian SUMIATI Universitas Islam Negeri Mataram (2019) yang berjudul “analisis pelatihan dan pengembangan SDM perbankan syariah dalam melayani nasabah Divisi *teller* di bank muamalat indonesia cabang mataram”. Temuan penelitian ini berasal dari pemeriksaan pertumbuhan sumber daya manusia perbankan syariah dan program pelatihannya untuk melayani nasabah di divisi teller. Tanpa sumber daya manusia yang memadai, tujuan organisasi tidak dapat dipenuhi bahkan dengan penggunaan peralatan yang sangat maju. Pentingnya sumber daya manusia dalam manajemen memiliki dampak yang signifikan terhadap tingkat perkembangan. Subjek penelitian ini dan berbagai tahun penelitian pada tahun 2019 membuat perbedaan. Pada penelitian sebelumnya. Penelitian terdahulu menggunakan Divisi *teller* sedangkan penelitian yang saya ambil Divisi *Customer Service* tahun 2022. Yang mana lebih menekankan membahas tentang pengembangan serta pelatihan SDM di dalam pelayanan nasabah divisi *Customer service* nya.
2. Penelitian ini dilakukan oleh Faris Zakaria Yahya UIN Maulana Malik Ibrahim Malang (2018). Penelitian yang berjudul “Pelatihan dan pengembangan SDM karyawan di PT. Bank syariah mandiri kantor KCP batu” Penelitian tujuannya agar mendeskripsikan pelatihan serta pengembangan SDM PT. Bank syariah mandiri KCP batu. Adapun perbedaan penelitian terhadap penelitian sebelumnya ada di lokasi penelitian, Penelitian sebelumnya lebih memfokuskan dengan semua karyawannya sedangkan penelitian ini lebih memfokuskan kepada

*Customer service*. Karena perbedaan ini, penulis dapat menggunakannya untuk memeriksa lebih teliti apa yang sebelumnya belum pernah diteliti tentang layanan nasabah oleh akademisi sebelumnya, yang mengarah ke pemeriksaan mendalam tentang layanan pelanggan.

3. Penelitian yang dilakukan oleh Yolanda Septian Putri institut agama islam negeri ponogoro 2019. Penelitian yang berjudul, “analisis pelatihan pada *Customer service* dalam meningkatkan sumber daya manusia di BRI syariah KC madiun”. Penelitian ini menyatakan jika pelaksanaan Karena BRI Syariah KC Madiun dapat mengembangkan perwakilan *Customer service* dengan kompetensi yang diperlukan, pelatihan di sana berjalan dengan baik. Teknik yang digunakan juga berguna dan efisien karena dapat mengoptimalkan pelatihan dan sarana adaptasi karyawan terhadap tugas baru dengan memberikan materi yang diperlukan dan menerapkannya langsung di tempat kerja. Divisi layanan nasabah dan divisi pelatihan memiliki kesamaan tertentu dengan penelitian ini. Perbedaan dari penelitian terdahulu terletak di tempat BRI syariah madiun. Tahun penelitian terdahulu 2019 sedangkan penelitian ini 2022. Dengan perbedaan itu, dapat digunakan oleh penulis untuk melakukan penelitian mendalam tentang aspek layanan nasabah yang sampai sekarang belum dipelajari

## **G. Sistematika Penulisan**

Organisasi pekerjaan ini dirancang untuk membuat percakapan ini lebih terkonsentrasi. Bagian konten akan mencakup lima bab dan beberapa sub-bab, termasuk yang tercantum di bawah ini.

Bab I Pendahuluan bab ini berbentuk latar belakang penelitian, yang mencakup justifikasi atau alasan penelitian ini. Dari latar belakang tersebut, suatu masalah kemudian diidentifikasi dan dirumuskan pada bagian rumusan masalah, dan dari bagian rumusan masalah, tujuan penelitian ini ditetapkan untuk memberikan jawaban. Serta kegunaan penelitian ini menjelaskan secara ringkas mengenai penjelasan tersebut. Pendahuluan bab ini berbentuk latar belakang penelitian, yang mencakup justifikasi atau alasan penelitian ini. Dari latar belakang tersebut, suatu masalah kemudian diidentifikasi dan dirumuskan pada bagian rumusan masalah, dan dari bagian rumusan masalah, tujuan penelitian ini ditetapkan untuk memberikan jawaban. Serta sistematika penulisan yang terakhir adalah bagian yang merinci sistematika penelitian yang akan dilakukan.

Bab II Landasan teori pada bab ini di sajikan informasi mengenai beberapa teori yang berkaitan dengan pembahasan penelitian yakni teori tentang pelatihan, pengembangan SDM, *Customer service* melayani nasabah.

Bab III Metode penelitian pada bab ini disajikan data dengan cara deskriptif mengenai bagaimana penelitian dijalankan penelitian serta metode analisis. Yang digunakan dalam penelitian ini.

Bab IV Penyajian Data dan Analisa dalam bentuk temuan dan perdebatan, yang merupakan jantung penelitian, bab ini menjelaskan temuan yang memberikan solusi untuk masalah.

Bab V Merupakan bagian penutup yang berisi kesimpulan dari hasil penelitian yang telah dilakukan serta saran yang diberikan oleh peneliti sebagai pertimbangan bagi pihak terkait.