

**MANAJEMEN SUMBER DAYA MANUSIA
DALAM MENINGKATKAN KUALITAS
PENGELOLAAN DAN PELAYANAN
BANK MUAMALAT INDONESIA
KANTOR CABANG
BANJARMASIN**

SKRIPSI

**OLEH
ZAINAL ILMI**



**UNIVERSITAS ISLAM NEGERI ANTASARI
BANJARMASIN**

2023/1444 H

**MANAJEMEN SUMBER DAYA MANUSIA
DALAM MENINGKATKAN KUALITAS
PENGELOLAAN DAN PELAYANAN
BANK MUAMALAT INDONESIA
KANTOR CABANG
BANJARMASIN**

SKRIPSI

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

Oleh;

ZAINAL ILMI

190105020224

**UNIVERSITAS ISLAM NEGRI ANTASARI
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
JURUSAN PERBANKAN SYARIAH
BANJARMASIN
2023/1444 H**

PERNYATAAN KEASLIAN TULISAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : ZAINAL ILMI
NIM : 190105020224
Tempat/Tgl. Lahir : Bahaur/23 Juni 2002
Jurusan : Perbankan Syariah
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Antasari
Banjarmasin

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 dan gelar yang diperoleh karenanya batal demi hukum.

Banjarmasin, 21 Juli 2023
Yang membuat pernyataan,
Tanda tangan

A handwritten signature in black ink is written over a 10,000 Rupiah postage stamp. The stamp is yellow and red, featuring the Garuda Pancasila emblem and the text '10000', 'METERA TEMPEL', and 'E3371AKX482846353'.

ZAINAL ILMI

PERSETUJUAN

Skripsi yang berjudul : Manajemen Sumber Daya Manusia Dalam Meningkatkan Kualitas Pengelolaan dan Pelayanan Bank Muamalat Indonesia Kantor Cabang Banjarmasin

Ditulis oleh : ZAINAL ILMI

N I M : 190105020224

Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam

Program : Strata Satu (S-1)

Program Studi : Perbankan Syariah

Tahun Akademik : 2022/2023

Tempat dan tanggal lahir : Bahaur, 23 Juni 2002

Alamat : Jl. Anjir Basarang Km.03 Rt.005 Desa Basarang.
Kecamatan Basarang. Kabupaten Kapuas.
Kalimantan Tengah

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

Banjarmasin, 21 Juli 2023

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



Pembimbing,

Dra. Hj. Faridah, MHI
NIP. 196110071988032001

PENGESAHAN

Skripsi yang berjudul “Manajemen Sumber Daya Manusia Dalam Meningkatkan Kualitas Pengelolaan dan Pelayanan Bank Muamalat Indonesia Kantor Cabang Banjarmasin”, ditulis oleh Zainal Ilmi, telah diujikan dalam Sidang Tim Penguji Skripsi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Antasari Banjarmasin pada :

Hari : Rabu

Tanggal : 11 Oktober 2023

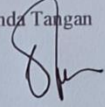
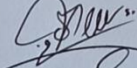
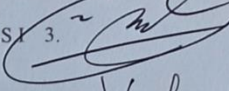
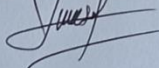
Dinyatakan LULUS dengan predikat: A (3,75)

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam
UIN Antasari Banjarmasin,



Dr. H. Sukarni, M.Ag
NIP. 196304171991021001

Tim Penguji

Nama	Tanda Tangan
1. Dra. Hj. Faridah, M.H.I (Ketua/Anggota)	1. 
2. Lutpi Sahal, S.H.I, M.S.I (Anggota)	2. 
3. Muhammad Noval, S.E.I, M.S.I (Anggota)	3. 
4. Annisa Mahfuzah, MH (Anggota)	4. 

ABSTRAK

Zainal Ilmi. 2023. *Manajemen Sumber Daya Manusia Dalam Meningkatkan Kualitas Pengelolaan dan Pelayanan Bank Muamalat Indonesia Kantor Cabang Banjarmasin.* Skripsi, Program Studi Perbankan Syariah, Fakultas Ekonomi dan Islam. Pembimbing Dra. Hj. Faridah, MHI.

Kata Kunci: Manajemen Sumber Daya Manusia, Kualitas Pengelolaan dan Pelayanan Bank.

Bank Muamalat Indonesia cabang Banjarmasin, merupakan Lembaga keuangan Bank yang dalam operasionalnya tidak terlepas daripada proses pengelolaan dan pelayanan, hingga telah kita ketahui bahwa Lembaga keuangan Bank berbasis Syariah ini senantiasa berdiri tegak hingga sekarang. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui Bagaimana manajemen sumberdaya manusia, pada Bank Muamalat Indonesia kantor cabang Banjarmasin, dalam meningkatkan kualitas pengelolaan dan pelayanan.

Jenis penelitian ini adalah penelitian lapangan, yaitu penelitian yang dilakukan langsung di lapangan untuk menggali dan memperoleh data yang diperlukan secara objektif dan nantinya dapat dipertanggung jawabkan. Pendekatan dari penelitian ini menggunakan deskriptif kualitatif, untuk mendeskripsikan mengenai aspek-aspek yang berkenaan dengan penelitian.

Berdasarkan hasil penelitian menunjukkan bahwa, Bank Muamalat Indonesia Kantor Cabang Banjarmasin telah menjalankan Manajemen SDM secara efektif serta memberikan dampak terhadap peningkatan kualitas pengelolaan dan pelayanan, yang menjadi dasar dalam hal ini yakni sistem manajemen Sumberdaya Manusia pada Bank Muamalat Indonesia Kantor Cabang Banjarmasin diterapkan sesuai dengan konsep dan pedoman yang berlaku pada manajemen SDM itu sendiri, pengelolaan, hingga pelayanan yang diterapkan.

MOTTO

“Berfikir Positif Adalah Kunci Untuk Meraih Hal Baik Dalam Hidup,
Mau Dibawa Kemana Jiwa Raga Ini, Tergantung Bagainama
Pola Fikir Kita Saat Ini”.

“A Journey of a Thousand Miles Begins With One Step”.

“Hakikat Hidup Adalah Perjuangan dan Pengorbanan,
Jangan Berhenti Berjuang, Jangan Berhenti Berkorban”.

“Manjadda Wajada”.

“Perjalanan Hidup Layaknya Mengendarai Sebuah Sepeda,
Terus Mengayuh Untuk Terkendali dan Sampai Pada Tujuan,
Atau Berhenti Mengayuh Untuk Terjatuh”.

“Apapun yang Akan Menjadi Takdir Kita Kelak,
Jangan Pernah Lupakan Hakikat Daripada Nama
Yang Telah Diberikan Oleh Mama dan Abah”.

PERSEMBAHAN

Saya persembahkan sebuah karya sederhana ini,

Kepada segenap orang yang telah
memberikan ketulusannya.

Mama dan Abah, dengan berkat sampeyan
ulun bisa berada dititik ini.

Acil, menjadi salah satu orang yang
telah membuka pola fikir saya.

kaka, berkat sampean sampai saat ini saya menjadi laki-lali tangguh
dengan segenap kesadaran untuk senantiasa
mengasah kemampuan diri.

Kedua adik tercinta, kalian menjadi salah satu
alasan kaka untuk terus berjuang.

Tutur kata terimakasih yang hanya dapat saya berikan saat ini
Senantiasa dampingi saya dalam setiap perjuangan.

Selain itu penghargaan yang setinggi-tingginya saya persembahkan,
saya bukan siapa-siapa tanpa adanya teman-teman, Guru, dan Dosen
yang menjadi penuntun dan panutan saya untuk terus berkarya,
agar dapat senantiasa menebar kebermanfaatan.

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 1988 Nomor 157/1987 dan 0593/1987.

I. Konsonan tunggal

Huruf Arab	Nama	Huruf Latin	Nama
ا	alif	tidak dilambangkan	tidak dilambangkan
ب	ba	b	be
ت	ta'	t	te
ث	s\ a'	s\	es (dengan titik di atas)
ج	jim	J	je
ح	h\ a'	h\}	ha (dengan titik di bawah)
خ	kha'	kh	ka dan ha
د	dal	d	de
ذ	z\ al	z\	zet (dengan titik di atas)
ر	ra'	r	er
ز	zai	z	zet
س	sin	s	es
ش	syin	sy	es dan ye
ص	s\ ad	s\}	es (dengan titik di bawah)
ض	d\ ad\}	d\}	de (dengan titik di bawah)
ط	t\ a'	t\}	te (dengan titik di bawah)
ظ	z\ a'	z\}	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

متكبر	ditulis	<i>mutakabbir</i>
القدوس	ditulis	<i>al-qudu>s</i>

III. Ta' marbutah di akhir kata

a. Bila dimatikan ditulis *h*

جامعة	ditulis	<i>ja>mi'ah</i>
مكتبة	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 الجميلة	ditulis	<i>al-maktabah al-jami>lah</i>
-----------------	---------	-----------------------------------

IV. Vokal pendek

َ	fathah	ditulis	a
---	--------	---------	---

	kasrah	ditulis	i
	dammah	ditulis	u
شكر	fathah	ditulis	syakara
قرأ	kasrah	ditulis	quri'a
ينطق	dammah	ditulis	yant}iqu

V. Vokal panjang

1	fathah + alif كاملة	ditulis ditulis	<i>a></i> <i>ka>milah</i>
2	fathah + ya mati صلى	ditulis ditulis	<i>a></i> <i>s}alla></i>
3	kasrah + ya mati شديد	ditulis ditulis	<i>i></i> <i>syadi>d</i>
4	dammah + wawu mati صدر	ditulis ditulis	<i>u></i> <i>s}udu>r</i>

VI. Vokal rangkap

1	fathah + ya mati رويد	ditulis ditulis	ai <i>ruwaidun</i>
2	fathah + wawu mati و فرعون ذي الأوتاد	ditulis ditulis	au <i>wa fir'auna z}i al-auta>d</i>

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

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

VIII. Kata sandang alif+lam

a. Bila diikuti huruf *Qamariyyah*

القران	ditulis	<i>al-Qur'a>n</i>
الكتاب	ditulis	<i>al-kita>b</i>

b. Bila diikuti huruf *Syamsiyyah* ditulis dengan *diidgamkan*

الصبح	ditulis	<i>as}-s}ubh}u</i>
الساهرة	ditulis	<i>as-sa>hirah</i>

IX. Penulisan Kata-Kata Dalam Rangkaian Kalimat

Ditulis menurut bunyi atau pengucapannya dengan menulis penulisannya

بر الوالدين	ditulis	<i>birru al-wa>lidaini</i>
إذا الشمس	ditulis	<i>Iz\ a asy-syamsu</i>

KATA PENGANTAR

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

Segala puji bagi Allah Swt., atas segala limpahan karunia, nikmat, dan petunjuk-Nya sehingga pada akhirnya skripsi ini dapat terselesaikan. Shalawat serta salam selalu dihaturkan kepada Baginda Nabi Besar Muhammad Saw., keluarga, sahabat, dan para pengikut beliau hingga akhir zaman. Terlepas daripada khilaf dan segala kekurangan, penulis merasa sangat bersyukur telah menyelesaikan skripsi yang berjudul “Manajemen Sumber Daya Manusia Dalam Meningkatkan Kualitas Pengelolaan Dan Pelayanan Bank Muamalat Indonesia kantor cabang Banjarmasin”. Shalawat serta salam selalu tercurah limpahkan kepada baginda Nabi Muhammad SAW beserta keluarga beliau, dan para sahabat beliau serta para pengikut beliau hingga akhir zaman.

Dalam penyelesaian Skripsi ini 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 terima kasih kepada:

1. Prof. Dr. H. Mujiburrahman, MA., selaku Rektor Universitas Islam Negeri Antasari Banjarmasin.
2. Dr. H. Sukarni, M.Ag., selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Antasari Banjarmasin.
3. Annisa Sayyid, M, SI. dan Yusuf Asyahri, SE., ME. selaku ketua dan sekretaris program studi Perbankan Syariah, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Antasari Banjarmasin.
4. Dra. Hj. Faridah, MHI. Selaku Penasehat Akademik yang telah memberikan saran serta meluangkan waktunya kepada penulis selama menyelesaikan skripsi.
5. Bapak dan Ibu Dosen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Antasari Banjarmasin yang telah memberikan bekal ilmu yang bermanfaat bagi penulis.
6. Segenap keluarga besar Bank Muamalat Indonesia Kantor Cabang Banjarmasin, yang telah memberikan waktu dan kesempatannya, dalam proses penelitian ini.
7. Mama, Abah, Acil, kakak dan adikku tercinta, terima kasih atas doa, dukungan dan pengorbanan yang tidak pernah ada habisnya, ketulusan kalian tidak akan pernah mampu terbalaskan.
8. Seluruh keluarga besar yang selalu memberikan semangat, kasih dan doa yang tak pernah putus.

9. Sahabat-sahabat yang telah mendukung dan jadi saksi perjuangan dalam menyelesaikan skripsi ini.
10. Teman-teman seperjuangan dari lokal C Angkatan 2019 terimakasih banyak telah mengukir mimpi bersama di universitas tercinta kita.
11. Keluarga besar resimen mahasiswa satuan 602 antasari, yang telah memberikan bengalaman berharga yang tidak dapat dibayarkan dengan apapun itu.
12. Letting 39 Resimen Mahasiswa Sat/602 yang telah menjadi saksi setiap proses pembentukan karakter diri.
13. Komandan pelatih Resimen Mahasiswa Suryanata di Rindam 6 Mulawarman, Terutama Komandan peleton D, yang telah membuka pola fikir saya akan potensi diri ini.
14. Segenap keluarga besar Resimen Mahasiswa Suryanata, Komandan, Kasmien, serta seluruh staff yang telah memberikan pelajaran berharga dalam proses pengembangan diri
15. Teman-teman Putera-Puteri Antasari yang telah memberikan pengalaman berharga dalam berproses, selama masa jabatan hingga saat ini.
16. Sema Universitas, Komisi Pemilihan Mahasiswa, Pembina Komisi Pemilihan Mahasiswa, Badan Pengawas Pemilihan Mahasiswa, serta segenap pihak yang terlibat dalam proses pemilihan Mahasiswa, telah memberikan kepercayaan kepada saya, dan memberikan pengalaman berharga yang tidak dapat dilupakan.
17. Seluruh orang-orang baik yang tidak bisa saya sebutkan satu per satu

Semoga Allah Swt., membalas segala bentuk kebaikan pihak-pihak yang terkait. Akhir kata penulis mengharapkan ampunan dan ridha Allah Swt., semoga karya tulis ini dapat memberikan manfaat bagi semua pihak dan menambah khazanah pengetahuan ekonomi dan bisnis Islam, Amin.

Banjarmasin, 23 Juni 2023

Penulis,

ZAINAL ILMI

DAFTAR ISI

PERNYATAAN KEASLIAN TULISAN	ii
PERSETUJUAN.....	iii
PENGESAHAN.....	iv
ABSTRAK	v
MOTTO	vi
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	12
C Tujuan Penelitian	13
D Signifikansi Penelitian	13
1. Manfaat Teoritis	13
2. Manfaat Praktis	13
E Definisi Oprasional	14
F Penelitian Terdahulu	15
G Sistematika Penulisan	16
BAB II MANAJEMEN SUMBER DAYA MANUSIA, KUALITAS PENGELOLAAN, DAN PELAYANAN	18
A Manajemen Sumber Daya Manusia	18
B Manajemen Sumber Daya Manusia Syariah.....	36
C Pengertian Kualitas	50
D Pengelolaan	54
E Kualitas Pelayanan.....	58
BAB III METODE PENELITIAN	61
A Jenis dan Pendekatan Penelitian.....	61
B Subjek dan objek penelitian	61
C Lokasi Penelitian.....	62
D Data Dan Sumberdata	63

E	Metode Pengumpulan Data	64
F	Teknik Analisis Data.....	65
BAB IV ANALISIS DATA DAN LAPORAN PENELITIAN		66
A	Penyajian Data	66
B	Analisis Data dan Hasil Penelitian.....	80
BAB V PENUTUP		98
A	Simpulan	98
B	Saran-Saran	99
DAFTAR PUSTAKA		101
LAMPIRAN-LAMPIRAN		
DAFTAR RIWAYAT HIDUP		