

## 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.