

BAB I

PENDAHULUAN

A Latar Belakang Masalah

Sumber daya manusia (SDM) menjadi peran utama dalam menjalankan suatu organisasi maupun perusahaan. Peran tersebut menjadikan setiap orang berlomba-lomba dalam meningkatkan kualitasnya, agar dapat menjadi bagian terpenting dalam suatu organisasi maupun perusahaan. Dalam organisasi maupun perusahaan tentunya harus senantiasa meningkatkan SDM nya, agar dapat memaksimalkan kinerja yang telah direncanakan organisasi maupun perusahaan. Dengan adanya sumberdaya manusia yang baik dan berkompeten, tentunya akan memberikan dampak terhadap kemajuan perusahaan. Dengan hal tersebut pula lah segala sistem yang dijalankan akan sesuai dengan yang telah direncanakan perusahaan.

Menjadikan sumberdaya manusia yang berkompeten, tentu harus ada dukungan dari perusahaan maupun manajer yang mengelola. Dukungan tersebut dapat berupa pelatihan, pengembangan kinerja, maupun hal lain yang menunjang peningkatan kualitas SDM perusahaan. Perusahaan yang baik, tentunya mamiliki sumberdaya manusia yang berkompeten dan ahli dibidangnya. Sehingga segala yang dikelola akan berjalan sesuai dengan yang telah direncanakan perusahaan.

Manusia merupakan makhluk hidup yang memiliki keistimewaan yakni berupa akal sehat yang menjadi setiap daripadanya khalifah di muka bumi,

terutama terhadap dirinya sendiri. Hal demikian tertuang dalam (Q.S. al-Baqarah/2: 30). Yang berbunyi;

وَإِذْ قَالَ رَبُّكَ لِلْمَلَائِكَةِ إِنِّي جَاعِلٌ فِي الْأَرْضِ خَلِيفَةً قَالُوا أَتَجْعَلُ فِيهَا مَنْ يُفْسِدُ فِيهَا وَيَسْفِكُ
الْدِّمَاءَ وَنَحْنُ نُسَبِّحُ بِحَمْدِكَ وَنُقَدِّسُ لَكَ قَالَتْ إِنِّي أَعْلَمُ مَا لَا تَعْلَمُونَ

Artinya; Dan (ingatlah) ketika Tuhanmu berfirman kepada Malaikat; "Sesungguhnya Aku hendak menjadikan seorang khalifah di bumi". Mereka bertanya (tentang hikmat ketetapan Tuhan itu dengan berkata): "Adakah Engkau (Ya Tuhan kami) hendak menjadikan di bumi itu orang yang akan membuat bencana dan menumpahkan darah (berbunuh-bunuhan), padahal kami sentiasa bertasbih dengan memujiMu dan mensucikanMu?". Tuhan berfirman: "Sesungguhnya Aku mengetahui akan apa yang kamu tidak mengetahuinya".

Di terangkan pula dalam Q.S. Al An.am/6:165) yang berbunyi:

وَهُوَ الَّذِي جَعَلَكُمْ خَلَائِفَ الْأَرْضِ وَرَفَعَ بَعْضَكُمْ فَوْقَ بَعْضٍ دَرَجَاتٍ لِيُبْلِغَكُمْ فِي مَا آتَاكُمْ
إِنَّ رَبَّكَ سَرِيعُ الْعِقَابِ وَإِنَّهُ لَغَفُورٌ رَحِيمٌ

Artinya; Dialah yang menjadikan kamu sebagai khalifah-khalifah di bumi dan Dia meninggikan sebagian kamu beberapa derajat atas sebagian (yang lain) untuk menguji kamu atas apa yang diberikan-Nya kepadamu. Sesungguhnya Tuhanmu sangat cepat hukuman-Nya. Sesungguhnya Dia Maha Pengampun lagi Maha Penyayang.

Ayat diatas mengandung makna bahwa Islam menghendaki manusia berada pada tatanan yang tinggi dan luhur. Oleh karena itu manusia dikaruniai akal, perasaan, dan tubuh yang sempurna. Islam, melalui ayat- ayat al-Quran

telah mengisyaratkan tentang kesempurnaan diri manusia, seperti yang telah terkandung dalam Q.S. At Tin/95:4 yang berbunyi:

لَقَدْ خَلَقْنَا الْإِنْسَانَ فِي أَحْسَنِ تَقْوِيمٍ

Artinya; Sesungguhnya Kami telah menciptakan manusia dalam bentuk yang sebaik-baiknya.

Diterangkan pula dalam Surat Al Muddassir Ayat 38 yang berbunyi;

كُلُّ نَفْسٍ بِمَا كَسَبَتْ رَهِينَةٌ

Artinya; Setiap orang bertanggung jawab atas apa yang telah dilakukannya.

Dalam sebuah Hadits Rasul Saw bersabda melalui Ibn Umar RA, dan tercantun dalam HR Bukhari dan Muslim. Hadits tersebut berbunyi;

حَدَّثَنَا عَبْدُ اللَّهِ بْنُ مَسْلَمَةَ عَنْ مَالِكٍ عَنْ عَبْدِ اللَّهِ بْنِ دِينَارٍ عَنْ عَبْدِ اللَّهِ بْنِ عُمَرَ أَنَّ رَسُولَ اللَّهِ صَلَّى اللَّهُ عَلَيْهِ وَسَلَّمَ قَالَ أَلَا كُلُّكُمْ رَاعٍ وَكُلُّكُمْ مَسْئُولٌ عَنْ رَعِيَّتِهِ فَالْأَمِيرُ الَّذِي عَلَى النَّاسِ رَاعٍ عَلَيْهِمْ وَهُوَ مَسْئُولٌ عَنْهُمْ

Artinya; Dari Ibnu Umar RA dari Nabi SAW sesungguhnya bersabda; “Setiap orang adalah pemimpin dan akan diminta pertanggungjawaban atas kepemimpinannya. Seorang kepala negara adalah pemimpin atas rakyatnya dan akan diminta pertanggungjawaban perihal rakyat yang dipimpinnya.” (HR Bukhari dan Muslim).

Dalil diatas mengandung makna bahwa kesempurnaan demikian dimaksudkan agar manusia menjadi individu yang dapat mengembangkan diri

dan menjadi anggota masyarakat yang berdaya guna sehingga dapat mengembangkan seluruh potensi sumber daya yang dimilikinya.

Dalam ayat-ayat al Qur'an terdapat sejumlah pernyataan yang mendudukan manusia sebagai makhluk pilihan, berkualitas tinggi, kreatif, dan inovatif. Islam & Manajemen Sumber Daya Manusia yang Berkualitas produktif dengan sederet istilah yang digunakan antara lain: 1) sebagai khalifah di bumi , 2) sebagai makhluk yang diunggulkan, 3) sebagai pewaris kekayaan bumi, 4) sebagai penakluk sumber daya alam. 5) sebagai pengembal amanah.

Suparno (2015: 2) berpendapat bahwa manajemen SDM adalah sebuah proses yang terdiri dari proses evaluasi terhadap kebutuhan SDM, memperoleh tenaga ahli untuk memenuhi kebutuhan itu, dan mengoptimalkan penggunaan sumber daya dengan insentif dan penugasan yang tepat, hal ini haruslah sesuai dengan kebutuhan dan tujuan dari organisasi.

Menurut Veithzal dkk (2015: 4) Manajemen SDM merupakan salah satu bidang dari manajemen yang meliputi segi-segi perencanaan, pengorganisasian, pelaksanaan, dan pengendalian. Manajemen SDM berfokus kepada keberadaan manusia sebagai elemen penggerak organisasi.

Flippo (1985), menyajikan sebuah kerangka dalam memahami pengertian manajemen sumber daya manusia (personalia). Dalam pandangannya, manajemen personalia dapat dipahami dari dua kategori fungsi, yaitu fungsi manajemen dan fungsi operasional. Fungsi manajemen mengacu pada proses planning, organizing, directing, dan controlling sebagai mana disebutkan pada bagian pertama buku ini. Sedangkan fungsi operasi meliputi

kegiatan pengadaan tenaga kerja (procurement), pengembangan (development), kompensasi (compensation), integrasi (integration), pemeliharaan (maintenance), dan pemutusan hubungan kerja (separation).

Menurut Suparno (2015: 7) Manajemen SDM memiliki 4 (empat) fungsi dalam ruang lingkupnya, yaitu fungsi perencanaan (planning), fungsi pengorganisasian (organizing), fungsi pengarahan (directing), dan fungsi pengendalian (controlling).

Menerapkan sistem manajemen SDM yang baik akan mendorong tercapainya goal perusahaan. Dengan demikian kualitas perusahaan dapat tercermin pada SDM nya, setiap orang akan menilai bagaimana kualitas pelayanan yang diberikan, produk yang ditawarkan, integritas yang diterapkan, maupun jaminan lain yang memberikan dampak terhadap kepuasan nasabah maupun perusahaan lain yang melakukan kerjasama. Semua hal tersebut dilihat melalui SDM yang berkompeten atau tidaknya. Oleh karena itu dapat kita pastikan, perusahaan besar yang telah diakui pada kalangannya tentunya memiliki manajemen Sumberdaya Manusia yang baik.

Dalam dunia modern, lembaga keuangan terutama Lembaga perbankan memiliki peran penting terhadap tumbuh kembang perekonomian suatu negara. Hampir semua usaha atau bisnis membutuhkan jasa bank, sehingga ada anggapan bahwa bank merupakan “nyawa” untuk menggerakkan roda perekonomian suatu negara. Anggapan ini tentunya tidak salah, karena fungsi bank sebagai lembaga keuangan sangatlah vital, misalnya dalam hal penciptaan

uang atau menunjang kegiatan usaha, tempat penyimpanan uang, tempat melakukan investasi dan jasa keuangan lainnya.

Menurut Badan Pusat Statistik, ditahun 2021 terdata sebanyak 32.531 bank umum yang tersebar di Indonesia, baik perbankan Syariah, maupun konvensional. Selain itu juga terdapat 6.539 Bank Perkreditan/Pembiayaan Rakyat yang tersebar diseluruh wilayah Indonesia. Perkembangan perusahaan perbankan akan senantiasa meningkat dan memberikan dampak besar terhadap kemajuan ekonomi negara.

Salah satu daripada 32.531 perbankan yang telah beroperasi di Indonesia adalah Bank Muamalat Indonesia (BMI) sebagai lembaga perbankan syariah yang pertama. Hingga senantiasa mengepakkan sayapnya, yang pada saat ini juga telah beroperasi di Banjarmasin.

Bank Syariah merupakan salah satu instrumen dalam sistem ekonomi Islam. keberadaan dari Bank Syariah saat ini adalah suatu bentuk pengaplikasian nilai-nilai Islam dalam perekonomian modern dan bukti kesungguhan dari masyarakat muslim baik para cendekiawan, ekonom dan alim ulama serta masyarakat muslim pada umumnya yang telah lama mengidam-idamkan adanya Bank Syariah.

Abdul Mannan berpendapat bahwa Bank Konvensional merencanakan dan merumuskan kebijakan untuk mendapatkan profit tinggi bukan untuk memberikan layanan bagi pembangunan sosial dan ekonomi. Bank Islam didorong untuk mendapatkan laba tinggi tetapi bukan sebagai pencari laba

semata. Mencari laba saja (profiteering) dianggap sebagai profit yang sangat tinggi dan tidak sesuai dengan konsep kesejahteraan umum masyarakat.

Hadimya Bank Syariah menjadi contoh kongkret dari perjuangan umat Islam dalam menegakkan syariat pada perekonomian. Hal tersebut menjadikan umat Islam bisa lepas dari sistem keuangan yang menerapkan operasional terlarang yang ada di Bank Konvensional. Lebih khususnya, praktek riba yakni bunga bank yang dapat di jauhi dan ditinggalkan. Keberadaan Bank Syariah pula merupakan perwujudan dari prinsip ta'awun dan prinsip menghindari iktinaz. Ta'awun adalah tolong!! menolong dan bekerjasama pada kehidupan sosial bermasyarakat dalam hal kebaikan. Sedangkan iktinaz adalah menahan uang dari membiarkannya menganggur (idle) tidak berputar dalam sesuatu yang bermanfaat bagi masyarakat umum.

Menurut Karnaen Perwataatmadja dan M Syafi'i Antonio dalam buku yang mereka berdua tulis yaitu "Apa dan Bagaimana Bank Islam", disebutkan beberapa keunggulan Bank Syariah yang dapat dirasakan oleh pihak-pihak yang terkait dibandingkan dengan Bank Konvensional adalah sebagai berikut:

1. Kuatnya ikatan emosional keagamaan Dari ikatan emosional inilah dapat dikembangkan kebersamaan dalam menghadapi risiko usaha dan membagi keuntungan secara jujur dan adil.
2. Keterikatan secara religi, maka semua pihak yang terlibat dalam Bank Syariah adalah berusaha sebaik-baiknya dengan pengalaman ajaran agamanya sehingga berapa pun hasil yang diperoleh diyakini membawa berkah.

3. Penerapan sistem bagi hasil sebagai pengganti bunga maka tidak ada diskriminasi terhadap nasabah yang didasarkan atas kemampuan ekonominya.
4. Penerapan sistem bagi hasil maka cost push inflation yang ditimbulkan oleh perbankan sistem bunga dihapuskan sama sekali. Dengan demikian Bank Syariah akan dapat menjadi pendukung kebijaksanaan moneter yang handal.
5. Penerapan sistem bagi hasil dan ditanggalkannya sistem bunga menjadikan Bank Islam lebih mandiri dari pengaruh gejolak moneter baik dari dalam maupun luar negeri.
6. Penerapan sistem bagi hasil maka persaingan antar Bank Islam berlaku secara wajar yang ditentukan oleh keberhasilan dalam membina nasabah dengan profesionalisme dan pelayanan yang terbaik.
7. Adanya fasilitas pembiayaan dengan sistem bagi hasil yang tidak membebani nasabah sejak awal dengan kewajiban membayar biaya secara tetap. Hal ini adalah memberikan kelonggaran psikologis yang diperlukan nasabah untuk dapat berusaha secara tenang dan sungguh-sungguh.
8. Adanya sistem bagi hasil maka untuk penyimpan dana telah tersedia peringatan dini tentang keadaan banknya yang bisa diketahui sewaktu-waktu dari naik turunnya jumlah bagi hasil yang diterima.
9. Adanya fasilitas pembiayaan pengadaan barang modal dan peralatan produksi yang lebih mengutamakan kelayakan usaha dari pada jaminan (collateral) sehingga siapapun baik pengusaha ataupun bukan, mempunyai kesempatan yang luas untuk berusaha.

10. Fasilitas kredit kebajikan (al-qardhul hasan) yang tidak membebani nasabah dengan biaya apapun kecuali biaya yang dipergunakannya sendiri seperti bea materai, biaya akta notaris, biaya studi kelayakan, dsb. Dana fasilitas ini diperoleh dari hasil pengumpulan zakat, infaq, shadaqah para amil zakat yang masih mengendap di bank menunggu saatnya disalurkan kepada yang berhak.

Dalil yang mendasari landasan utama beroperasinya perbankan syariah antara lain;

Allah SWT berfirman dalam QS. Ali-Imran ayat 75 yang berbunyi;

وَمِنْ أَهْلِ الْكِتَابِ مَنْ إِنْ تَأْمَنَهُ بِقِنطَارٍ يُؤَدِّهِ إِلَيْكَ وَمِنْهُمْ مَنْ إِنْ تَأْمَنَهُ بِدِينَارٍ لَّا يُؤَدِّهِ إِلَيْكَ
إِلَّا مَا دُمْتَ عَلَيْهِ قَائِمًا ۗ ذَٰلِكَ بِأَنَّهُمْ قَالُوا لَيْسَ عَلَيْنَا فِي الْأُمِّيِّينَ سَبِيلٌ وَيَقُولُونَ عَلَى اللَّهِ
الْكَذِبَ وَهُمْ يَعْلَمُونَ

Artinya; Di antara ahli kitab ada orang yang jika kamu mempercayakan kepadanya harta yang banyak, dikembalikannya kepadamu; dan di antara mereka ada orang yang jika kamu mempercayakan kepadanya satu dinar, tidak dikembalikannya kepadamu kecuali jika kamu selalu menagihnya. yang demikian itu lantaran mereka mengatakan: "tidak ada dosa bagi Kami terhadap orang-orang ummi. Mereka berkata Dusta terhadap Allah, Padahal mereka mengetahui." (QS. Ali-Imran ayat 75)

Dalam QS. An-Nisa' Ayat 29 Allah SWT berfirman;

يٰۤأَيُّهَا الَّذِينَ آمَنُوا لَا تَأْكُلُوا أَمْوَالَكُم بَيْنَكُم بِالْبَاطِلِ إِلَّا أَنْ تَكُونَ تِجَارَةً عَنْ تَرَاضٍ مِّنْكُمْ
وَلَا تَقْتُلُوا أَنْفُسَكُمْ ۗ إِنَّ اللَّهَ كَانَ بِكُمْ رَحِيمًا

Artinya; Wahai orang-orang yang beriman! Janganlah kamu saling memakan harta sesamamu dengan jalan yang batil (tidak benar), kecuali dalam perdagangan yang berlaku atas dasar suka sama suka di antara kamu. Dan janganlah kamu membunuh dirimu. Sungguh, Allah Maha Penyayang kepadamu. QS. An-Nisa' Ayat 29

Selain itu Allah SWT berfirman dalam QS. Al-Baqarah Ayat 275 yang berbunyi;

الَّذِينَ يَأْكُلُونَ الرِّبَا لَا يَقُومُونَ إِلَّا كَمَا يَقُومُ الَّذِي يَتَخَبَّطُهُ الشَّيْطَانُ مِنَ الْمَسِّ ذَلِكَ
بِأَنَّهُمْ قَالُوا إِنَّمَا الْبَيْعُ مِثْلُ الرِّبَا وَأَحَلَّ اللَّهُ الْبَيْعَ وَحَرَّمَ الرِّبَا فَمَنْ جَاءَهُ مَوْعِظَةٌ مِنْ
رَبِّهِ فَانْتَهَى فَلَهُ مَا سَلَفَ وَأَمْرُهُ إِلَى اللَّهِ وَمَنْ عَادَ فَأُولَئِكَ أَصْحَابُ النَّارِ هُمْ فِيهَا خَالِدُونَ

Artinya; Orang-orang yang memakan riba tidak dapat berdiri melainkan seperti berdirinya orang yang kemasukan setan karena gila. Yang demikian itu karena mereka berkata bahwa jual beli sama dengan riba. Padahal Allah telah menghalalkan jual beli dan mengharamkan riba. Barangsiapa mendapat peringatan dari Tuhannya, lalu dia berhenti, maka apa yang telah diperolehnya dahulu menjadi miliknya dan urusannya (terserah) kepada Allah. Barangsiapa mengulangi, maka mereka itu penghuni neraka, mereka kekal di dalamnya. QS. Al-Baqarah Ayat 275.

Selanjutnya Hadits diriwayatkan oleh Muslim yang berbunyi;

حَدَّثَنَا مُحَمَّدُ بْنُ الصَّبَّاحِ وَزُهَيْرُ بْنُ حَرْبٍ وَعُثْمَانُ بْنُ أَبِي شَيْبَةَ قَالُوا حَدَّثَنَا هُشَيْنٌ أَخْبَرَنَا
أَبُو الزُّبَيْرِ عَنْ جَابِرٍ قَالَ لَعَنَ رَسُولُ اللَّهِ صَلَّى اللَّهُ عَلَيْهِ وَسَلَّمَ أَكِلَ الرِّبَا وَمُؤْكِلَهُ وَكَاتِبَهُ
وَشَاهِدِيهِ وَقَالَ هُمْ سَوَاءٌ

Artinya; Dalam salah satu hadis Rasulullah salallahu ‘alaihi wassalam bersabda: “Dari Jabir Ra. ia berkata: “Rasulullah salallahu ‘alaihi wassalam telah melaknat orang-orang yang memakan riba, orang yang menjadi wakilnya (orang yang memberi makan hasil riba), orang yang menuliskan, orang yang menyaksikannya, (dan selanjutnya), Nabi bersabda, mereka itu semua sama saja.” (HR. Muslim).

Telah banyak diterangkan melalui Al-Qur’an Maupun Hadits mengenai pentingnya menjalankan bisnis sesuai dengan syaria Islam, termasuk lembaga keuangan bank agar menghindari segala larangannya yakni Riba.

Berdasarkan hal ini peneliti tertarik untuk melakukan riset dan pengembangan pada salah satu lembaga keuangan berbasis syariah yang ada di Banjarmasin, yakni Bank Muamalat Indonesia Kantor Cabang Banjarmasin.

Bank Muamalat Indonesia kantor cabang Banjarmasin beroperasi sejak tahun 2003 hingga sekarang. Secara geografis terletak di Jl. A. Yani km. 6 dan sekarang pindah di Jl. A. Yani km. 5,2 Banjarmasin. Bank Muamalat Indonesia cabang Banjarmasin mempunyai lantai bertingkat 3, lantai terdiri dari banking hall (unit pelayanan), teller, customer service, dan ruangan back office serta ruangan bagian unit support pembiayaan (USP), selain itu juga terdapat ruangan bagian marketing financing, ruang rapat, dan ruangan branch manager, ruangan marketing funding, mushola dan dapur umum.

Dalam operasional perusahaan, manajemen sumber daya manusia sangat dibutuhkan. Apabila SDM telah dikelola dengan baik, maka akan lebih efisien bagi perusahaan dalam mencapai misi serta tujuan utama. Sejalan

dengan hal ini, Bank Muamalat Indonesia cabang Banjarmasin, merupakan Lembaga keuangan bank yang dalam operasionalnya tidak terlepas daripada proses pengelolaan dan pelayanan, hingga telah kita ketahui Lembaga keuangan bank berbasis syariah ini senantiasa berdiri tegak hingga sampai saat ini.

Berdasarkan latar belakang diatas, peneliti tertarik untuk mengetahui sejauh mana manajemen sumberdaya manusia yang diterapkan bank muamalat Indonesia kantor cabang Banjarmasin, baik dalam proses rekrutmen, orientasi, kontrak kerja, penilaian kinerja, pelatihan dan pengembangan, kompensasi serta efektifitas penerapannya terhadap kualitas pengelolaan dan pelayanan. Sehingga dalam hal ini penulis tertarik untuk melakukan pengembangan dalam penelitian yang berjudul **“Manajemen Sumber Daya Manusia Dalam Meningkatkan Kualitas Pengelolaan Dan Pelayanan Bank Muamalat Indonesia Kantor Cabang Banjarmasin”**.

B Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian yang telah dikemukakan dalam latar belakan permasalahan tersebut, maka rumusan permasalahan pada penelitian ini yaitu; Bagaimana manajemen sumberdaya manusia, pada Bank Muamalat Indonesia kantor cabang Banjarmasin, dalam meningkatkan kualitas pengelolaan dan pelayanan?

C Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan permasalahan diatas, maka tujuan dari penelitian ini yaitu; Untuk mengetahui Bagaimana manajemen sumberdaya manusia, pada Bank Muamalat Indonesia kantor cabang Banjarmasin, dalam meningkatkan kualitas pengelolaan dan pelayanan.

D Signifikansi Penelitian

Dengan adanya penelitian ini, penulis berharap agar dapat memberikan manfaat bagi orang lain, baik secara teoritis, maupun praktis.

1. Manfaat Teoritis

Hasil penelitian diharapkan dapat memberikan wawasan ilmiah dalam dunia akademik, khususnya dilingkungan UIN Antasari Banjarmasin tentang manajemen sumberdaya manusia yang diterapkan bank muamalat cabang banjarmasin.

2. Manfaat Praktis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat baik terhadap lingkup perguruan tinggi, maupun bank muamalat cabang banjar masin.

a. Bagi Mahasiswa

Dalam hal ini penulis berharap agar dapat memberikan literatur dalam pengembangan wawasan ataupun bahan referensi untuk kajian selanjutnya yang berkaitan dengan permasalahan yang hampir sama dengan peneliti angkat.

b. Bagi Perguruan Tinggi

Sebagai kontribusi dari peneliti untuk menambah referensi keilmuan dan karya ilmiah perpustakaan UIN Antasari Banjarmasin maupun perpustakaan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam.

c. Bagi Bank Muamalat Indonesia cabang Banjarmasin

Dalam hal ini peneliti berharap, agar penelitian ini dapat bermanfaat sebagai bahan pertimbangan dalam merumuskan penerapan manajemen sumber daya manusia yang nantinya akan berdampak terhadap peningkatan pengelolaan dan pelayanan.

E Definisi Oprasional

Untuk mengetahui secara jelas terhadap skripsi ini, maka akan disampaikan istilah yang terdapat pada judul penelitian yaitu;

1. Manajemen Sumber Daya Manusia adalah suatu bidang manajemen yang khusus mempelajari bagaimana mengelola hubungan unsur manusia dan perannya secara baik dengan maksud untuk mencapai tujuan organisasi perusahaan. Manajemen sumber daya manusia yang dimaksud disini adalah penerapan manajemen sumber daya manusia pada Bank Muamalat Indonesia kantor cabang Banjarmasin.
2. Pengelolaan merupakan seluruh operasional bank Muamalat Indonesia kantor cabang Banjarmasin.
3. Pelayanan merupakan bagian daripada operasional Bank Muamalat Indonesia cabang Banjarmasin.

F Penelitian Terdahulu

Berdasarkan pengamatan pada penelitian terdahulu, penulis menemukan penelitian yang hampir serupa dengan penelitian yang akan dilakukan, namun berbeda dengan pembahasan, 3 ocus penelitian dan lokasi penelitian, yaitu:

1. Ningsih, 2019. *Strategi Manajemen Sumberdaya Manusia dalam Meningkatkan Kinerja Karyawan*. Persamaan dari penelitian ini yaitu pada tujuan penelitian yang bermaksud untuk mengetahui bagaimana kinerja yang dijalankan karyawan. Sedangkan perbedaannya yaitu, penelitian ini lebih merujuk kearah bagaiman strategi yang dirapkan karyawan dalam mengelola perusahaan. Sedangkan penelitian yang akan saya laksanakan yaitu lebih mengarah pada manajemen yang diterapkan pimpinan kepada karyawan dalam meningkatkan oprasional perusahaan.
2. Khairul Ummah dan Yunan Atoillah. 2021. *Strategi Pengembangan Sumberdaya Manusia Karyawan Commanditaire vennotschap dalam Meningkatkan Efektifitas Kinerja*. Persamaan dari penelitian ini yaitu mengidentifikasi bagaimana manajemen Sumberdaya Manusia pada perusahaan. Namun dalam penelitian ini lebih mengarah pada efektifitas kinerja karyawan.
3. Hotner Tampubolon. 2016. *Strategi Manajemen Sumberdaya Manusia dan Perannya dalam Pengembangan Keunggulan Bersaing*. Persamaan dari penelitian ini yaitu pada tujuan dalam mengidentifikasi bagaiman sistem sumberdaya manusia yang dirapkan perusahaan. Namun pada penelitian ini

lebih mengarah pada peran SDM dalam pengembangan keunggulan bersaing.

4. Dhany Iskandar. 2018. *Strategi Peningkatan Kinerja Perusahaan Melalui Pengelolaan Sumberdaya Manusia dan Kepuasan Kerja dan Dampaknya Terhadap Produktivitas Karyawan*. Dalam penelitian ini memiliki tujuan yang sama, yaitu untuk mengetahui strategi manajemen atau pengelolaan SDM dalam meningkatkan kinerja. Namun pada penelitian ini lebih mengarah pada peningkatan produktifitas atau kinerja karyawan, bukan pada Pimpinan maupun manajer operasional.

G Sistematika Penulisan

Untuk lebih terarahnya pembahasan dalam pembahasan dalam penulisan skripsi ini, maka perlu digunakan sistematika yang dibagi menjadi lima bab, masing-masing bab terdiri dalam beberapa sub bab, yakni sebagai berikut;

1. Bab I: dalam bagian ini terdapat pendahuluan, latar belakang, rumusan masalah, tujuan penelitian, signifikansi penelitian, manfaat teoritis, manfaat praktis, definisi operasional, penelitian terdahulu, dan sistematika penulisan.
2. Bab II: Kajian Teoritik mengenai Manajemen Sumber Daya Manusia, Kualitas Pengelolaan dan Pelayanan, pada bab ini terdapat kajian teori dan kontekstualisasi teori dalam riset.
3. Bab III: Metode Penelitian, pada bab ini terdapat beberapa aspek yang akan diuraikan diantaranya jenis dan pendekatan penelitian, subjek dan

objek penelitian, lokasi penelitian, data dan sumber data, metode pengumpulan data, serta teknik analisis data.

4. Bab IV: Hasil penelitian dan pembahasan, ada hasil penelitian dan diskusi data/temuan penelitian.
5. Bab V: Penutup, ada simpulan dan rekomendasi