

## BAB IV

### ANALISIS DATA DAN LAPORAN PENELITIAN

#### A Penyajian Data

##### 1. Manajemen Sumber Daya Manusia Bank Muamalat Indonesia

###### Kantor Cabang Banjarmasin

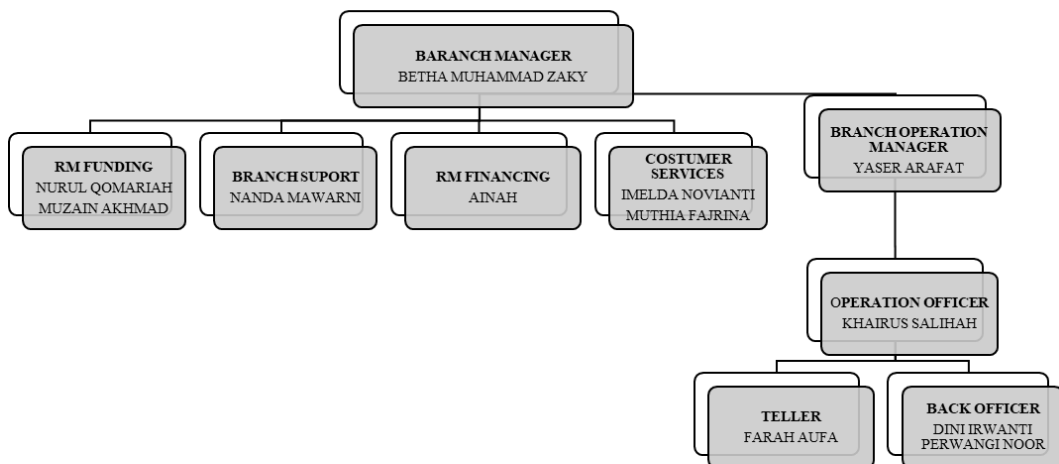
###### a. Identitas Informan

Nama : Betha Muhammad Zaky

Jabatan : Brach Manager

Nomor Telepon : +62 (811) 2919357

###### b. Struktur Kepengurusan Bank Muamalat Indonesia kantor cabang Banjarmasin



c. Sejarah Berdirinya Bank Muamalat Indonesia Kantor Cabang

Banjarmasin

Bank Muamalat Indonesia Tbk. Merupakan bank pertama di Indonesia yang menggunakan konsep perbankan secara Syariah. Perseroan didirikan berdasarkan Akta Pendirian No. 1 tanggal 1 November 1991 Masehi atau 24 Rabiul Akhir 1412 Hijriah, dibuat dihadapan Yudo Paripurno, SH, Notaris, di Jakarta. Akta pendirian tersebut telah memperoleh pengesahan Menteri Kehakiman Republik Indonesia dengan Surat Keputusan No. C2-2413.HT.01.01 tahun 1992 tanggal 21 Maret 1992 dan telah didaftarkan pada kantor Pengadilan Negeri Jakarta Pusat pada tanggal 30 Maret 1992 di bawah No. 970/1992 serta diumumkan dalam Berita Negara Republik Indonesia No. 34 tanggal 28 April 1992 tambahan No. 1919A.

Anggaran Dasar Bank telah beberapa kali mengalami perubahan sebagaimana terakhir perubahan Anggaran Dasar yang dirumuskan pada Akta No. 21 tanggal 9 Desember 2022 dibuat di hadapan Notaris Ashoya Ratam, S.H. M.Kn, dan pemberitahuan atas perubahan anggaran dasarnya telah diterima dan dicatat oleh Menteri Hukum dan Hak Asasi Manusia Republik Indonesia sesuai suratnya tertanggal 14 Desember 2022 No. AHU-AH.01.03-0326274.

BMI didirikan atas gagasan dari Majelis Ulama Indonesia (MUI), Ikatan Cendekiawan Muslim Indonesia (ICMI) dan pengusaha muslim yang kemudian mendapat dukungan dari Pemerintah Republik Indonesia. Perseroan mulai beroperasi tanggal 1 Mei 1992/27 Syawal

1412 H dan tanggal tersebut juga ditetapkan sebagai hari lahir Perseroan. Perseroan memperoleh izin untuk beroperasi sebagai bank umum berdasarkan Surat Keputusan Menteri Keuangan RI Nomor 1223/MK.013/1991 tanggal 5 November 1991 dan Surat Keputusan Menteri Keuangan Republik Indonesia No. 430/KMK.013/1992 tentang Pemberian Izin Usaha Perseroan di Jakarta tanggal 24 April 1992, sebagaimana diubah dengan Surat Keputusan Menteri Keuangan No. 131/KMK.017/1995 tentang Perubahan Keputusan Menteri Keuangan No. 430/KMK.013/1992 tentang Pemberian Izin Usaha Perseroan tanggal 30 Maret 1995 yang dalam keputusannya memberikan izin kepada Perseroan untuk dapat melakukan usaha sebagai bank umum berdasarkan prinsip syariah.

Bank Muamalat merupakan perusahaan publik yang sahamnya tidak tercatat di Bursa Efek Indonesia (BEI) dan secara resmi beroperasi sebagai Bank Devisa sejak tanggal 27 Oktober 1994 berdasarkan Surat Keputusan Direksi Bank Indonesia No. 27/76/KEP/DIR tentang Penunjukan PT Bank Muamalat Indonesia Menjadi Bank Devisa tanggal 27 Oktober 1994. Berdasarkan Surat Keputusan Menteri Keuangan No. S-79/MK.03/1995 tanggal 6 Februari 1995, Perseroan secara resmi ditunjuk sebagai Bank Devisa Persepsi Kas Negara. Berdasarkan Surat Keputusan Menteri Keuangan No. S-9383/MK.5/2006 tanggal 28 Desember 2006, Perseroan memperoleh status Bank Persepsi yang mengizinkan Perseroan untuk menerima setoran-setoran pajak. Kemudian pada tanggal 25 Juli 2013, Perseroan

telah menjadi peserta program penjaminan Lembaga Penjamin Simpanan sebagaimana tercantum dalam Surat Lembaga Penjamin Simpanan No. S.617/DPMR/VII/2013 perihal Kepesertaan Lembaga Penjamin Simpanan. Perseroan lalu ditetapkan sebagai Bank Penerima Setoran Biaya Penyelenggaraan Ibadah Haji berdasarkan Surat Keputusan Badan Pengelola Keuangan Haji No. 4/BPKH.00/2018 tanggal 28 Februari 2018. BMI terus berinovasi dengan mengeluarkan produk-produk keuangan syariah seperti Sukuk Subordinasi Mudharabah, Asuransi Syariah (Asuransi Takaful), Dana Pensiun Lembaga Keuangan Muamalat (DPLK Muamalat) dan multifinance syariah (Al-Ijarah Indonesia Finance) yang seluruhnya menjadi terobosan baru di Indonesia. Selain itu, produk Shar-e yang diluncurkan pada 2004 merupakan tabungan instan pertama di Indonesia.

Produk Shar-e Gold Debit Visa yang diluncurkan pada 2011 berhasil memperoleh penghargaan dari Museum Rekor Indonesia (MURI) sebagai Kartu Debit Syariah dengan teknologi chip pertama di Indonesia serta layanan e-channel seperti internet banking, mobile banking, ATM, dan cash management. Seluruh produk-produk itu menjadi pionir produk syariah di Indonesia dan menjadi tonggak sejarah penting di industri perbankan syariah. Seiring kapasitas Bank yang semakin besar dan diakui, BMI kian melebarkan sayap dengan terus menambah jaringan kantor cabangnya tidak hanya di seluruh Indonesia, akan tetapi juga di luar negeri.

Pada 2009, Bank mendapatkan izin untuk membuka kantor cabang di Kuala Lumpur, Malaysia dan menjadi bank Pertama di Indonesia serta satu-satunya yang mewujudkan ekspansi bisnis di Malaysia. Hingga saat ini, Bank telah memiliki 239 kantor layanan termasuk 1 (satu) kantor cabang di Malaysia. Operasional Bank juga didukung oleh jaringan layanan yang luas berupa 568 unit ATM Muamalat, 120.000 jaringan ATM Bersama dan ATM Prima, 51 unit Mobil Kas Keliling. BMI melakukan rebranding pada logo Bank untuk semakin meningkatkan awareness terhadap image sebagai Bank Syariah Islami, Modern dan Profesional. Bank pun terus merealisasikan berbagai pencapaian serta prestasi yang diakui, baik secara nasional maupun internasional. Kini, dalam memberikan layanan terbaiknya, BMI beroperasi bersama beberapa entitas asosiasi dan afiliasinya yaitu Al-Ijarah Indonesia Finance (ALIF) yang memberikan layanan pembiayaan syariah, (DPLK Muamalat) yang memberikan layanan dana pensiun melalui Dana Pensiun Lembaga Keuangan, Muamalat Institute yaitu lembaga yang mengembangkan, mensosialisasikan dan memberikan pendidikan mengenai sistem ekonomi syariah kepada masyarakat, dan Baitulmaal Muamalat yang memberikan layanan untuk menyalurkan dana Zakat, Infak, dan Sedekah (ZIS).

Bank Muamalat Indonesia Tbk cabang Banjarmasin pertama kali beroperasi pada tahun 2003. Secara geografis terletak di Jl. A. Yani km. 6 dan sekarang pindah di Jl. A. Yani km. 5,2 Banjarmasin. Dalam kepengurusannya, bank ini telah memiliki pimpinan kurang lebih 7 Kali

pergantian, diantaranya Bapak Nor Kholis, Ustadz Risman, Bapak Suriansyah, Bapak Budi Putra Utomo, dan Bapak Betha Muhammad Zaky yang menjabat hingga saat ini.

Bank Muamalat Indonesia di Kalimantan Selatan telah memiliki 3 jaringan yakni Bank Muamalat Indonesia Cabang Banjarmasin sebagai sentral yang mengcover wilayah Banjarmasin dan Barito Kuala, selanjutnya Bank Muamalat Indonesia Kantor Cabang Banjarbaru, yang mengcover beberapa wilayah seperti Banjarbaru sendiri, Martapura, Rantau dll, serta Bank Muamalat Indonesia Kantor Cabang Barabai, yang juga mengcover beberapa wilayah diantaranya Barabai sendiri, Kandungan, dll. Perkembangan Bank Muamalat Indonesia Kantor cabang Banjarmasin saat ini telah bermitra dengan beberapa lembaga di wilayah ruangnya, diantaranya Al-Jihat telah mempercayakan mengenai operasional pembayaran maupun transaksi keuangan kepada pihak bank Muamalat Indonesia Kantor cabang Banjarmasin, serta segenap lembaga lain baik pendidikan, perekonomian, sosial dll. Dalam mitranya pula bank Muamalat Indonesia Kantor cabang Banjarmasin telah memiliki 28 Ribu ATM, baik ATM Bank Muamalat Indonesia sendiri, maupun mitra dengan perbankan maupun lembaga lain.

d. Visi-Misi Perusahaan

Visi Bank Muamalat Indonesia yakni “Menjadi bank syariah terbaik dan termasuk dalam 10 besar bank di Indonesia dengan eksistensi yang diakui di tingkat regional”. Bank Muamalat Indonesia Kantor cabang

Banjarmasin sendiri memiliki visi yakni "Sebagai Iconic dan Bank Syariah Rujukan di Banjarmasin".

Misi bank Muamalat Indonesia sendiri yakni ingin Membangun lembaga keuangan syariah yang unggul dan berkesinambungan dengan penekanan pada semangat kewirausahaan berdasarkan prinsip kehati-hatian, keunggulan sumber daya manusia yang islami dan professional serta orientasi investasi yang inovatif, untuk memaksimalkan nilai kepada seluruh pemangku kepentingan. Bank Muamalat Indonesia Kantor cabang Banjarmasin sendiri dalam misinya, bermitra dengan lembaga keuangan lain, baik pendidikan, pemerintah, maupun sosial, yang bertujuan untuk menjalin relasi dan kerjasama yang baik satu sama lain, tentunya berhubungan dengan suksesnya visi-misi Bank Muamalat Indonesia.

- e. Penerapan Manajemen Sumber Daya Masia Pada Bank Muamalat Indonesia Kantor Cabang Banjarmasin Dalam Upaya Meningkatkan Kualitas Pengelolaan dan Pelayanan

- 1) Perencanaa Sumber Daya Manusia (Human Resources Planning)

Perencanaan sumber daya manusia pada bank mualat Indonesia Kantor cabang Banjarmasin tentunya berlandaskan kesepakatan maupun ketetapan yang telah diterapkan oleh bank Muamalat Indonesia, yakni kandidat yang memiliki skill yang dibutuhkan dalam operasional perusahaan, yang telah tersertifikasi. dalam hal ini bank Muamalat Indonesia Kantor cabang Banjarmasin memiliki tim sebagai penunjang utama tercapainya tujuan perusahaan, diantaranya;

- a) Tim support, terdiri dari office boy, security, dan driver. Tim ini harus memenuhi kualifikasi yang dibutuhkan untuk menunjang kinerja, yang kemudian akan mengikuti pelatihan yang telah disediakan perusahaan.
- b) Tim Services, terdiri dari Costumer service dan Teller. Tim ini harus memenuhi kualifikasi perusahaan, baik secara umum maupun khusus, diantaranya bisa memberikan pelayanan yang prima, kesan yang baik, islami, modern, serta profesional.
- c) Tim Bisnis, mereka adalah kandidat yang telah memenuhi kualifikasi perusahaan. Kemudian menjalankan tugas sebagai tim yang menangani tentang kerjasama dengan pelaku usaha ataupun bisnis.
- d) Tim Remedial, mereka adalah tim yang telah terqualifikasi serta tersertifikasi, yang akan menjalankan tugas sebagai tim yang memberikan Remainder atau pengingat terhadap nasabah, baik dalam produk, maupun kewajiban yang harus dipenuhi perusahaan ataupun nasabah.
- e) Tim Correction, mereka adalah tim yang telah terqualifikasi serta tersertifikasi, yang akan menjalankan tugas sebagai tim yang mengkoreksi kewajiban nasabah, yang bertujuan untuk menentukan nasabah mana yang pantas untuk dipertahankan.
- f) Tim operational, mereka adalah tim yang telah terqualifikasi serta tersertifikasi, yang akan menjalankan tugas sebagai tim yang



melakukan Pembukuan, Analisis, Pemeliharaan Aset, Jaminan, dan sebagainya.

Enam aspek tersebut yang menjadi perencanaan perusahaan dalam sumber daya manusia, sehingga dalam proses rekrutmen, pelatihan, maupun kinerja yang dihasilkan sesuai dengan harapan perusahaan.

## 2) Recruitment and Selection

Rekrutmen menjadi hal penting yang harus dijalankan, karena dengan sistem rekrutmen yang baik akan memberikan hasil yang sesuai dengan kebutuhan perusahaan. Dalam hal ini proses rekrutmen dilakukan secara satu pintu, untuk seluruh wilayah Indonesia, yakni akan ditangani langsung oleh pihak Bank Muamalat Indonesia secara tersentral, dengan beberapa proses diantaranya

- a) Memenuhi kualifikasi persyaratan yang telah ditetapkan Bank Muamalat Indonesia
- b) Mengikuti tahapan seleksi
- c) Pihak pusat akan mendistribusikan kekantor cabang yang memerlukan kandidat pegawai
- d) Kantor cabang melakukan Interview
- e) Kantor cabang melaksanakan tes psikotes
- f) Pemberkasan
- g) Pendidikan dalam kurun waktu yang telah ditentukan sesuai dengan kualifikasi masing-masing calon pegawai,
- h) Memenuhi passing grade yang telah ditetapkan

- i) Melaksanakan pekerjaan pada masing-masing tim yang telah ditetapkan sesuai dengan kualifikasi pegawai.

### 3) Orientation and Induction

Muamalat Indonesia Kantor cabang Banjarmasin, ada beberapa proses dalam orientasi, pelatihan dan pengembangan. Yakni Ketika Junior Bankers Join, Pihak bank sudah menyediakan Ceklist modul yang harus dijalankan, dan di kontrol langsung oleh supervisor. Selanjutnya dalam pelatihan masing-masing kantor cabang Muamalat, memiliki standar kualifikasi tersertifikasi, yang harus dipenuhi calon pegawai sebelum menjalankan tugasnya. Melalui kelas yang telah disediakan Muamalat. Dalam kurun waktu yang telah ditentukan pihak trainer, baik 1 bulan, 6 bulan, bahkan 1 tahun sekali secara tersertifikasi. Dalam pengembangannya, bank Muamalat melakukan beberapa metode, salah satunya creative learning yang bertujuan menggali creativity pegawai. Selain itu juga ada persiapan masa pensiun, yang bertujuan agar pegawai senantiasa bisa menebar kebermanfaatan.

### 4) Evaluation

Dalam hal ini bank Muamalat, melakukan beberapa metode, baik dalam kurun waktu 1 bulan, 6 bulan, 1 tahun, bahkan 1 periode jabatan. Baik menggunakan digital sistem, maupun secara langsung yang bertujuan untuk mengevaluasi SDM secara keseluruhan pada masing-masing Tim.

#### 5) Compensation Planning and Remuneration

Pemberian kompensasi atau upah telah ditentukan oleh Bank Muamalat Indonesia Kantor pusat, dan diatur dalam surat ketetapan resmi dengan berlandaskan undang-undang negara yang telah mengatur tentang pengupahan.

#### 6) Industrial Relations , Welfare, Healthy and Safety

Pemeliharaan SDM sangat penting bagi perusahaan, agar kondisi fisik, mental tetap terjaga. Bank Muamalat Indonesia Kantor cabang Banjarmasin sendiri dalam hal ini menerapkan beberapa metode, diantaranya dengan program creative learning, event olahraga, kegiatan spiritual, kompensasi yang sesuai, famili getering, dll.

## **2. Tanggapan pegawai mengenai penerapan konsep Manajemen Sumber Daya Manusia pada Bank Muamalat Indonesia Kantor Cabang Banjarmasin**

Suksesnya manajemen Sumber Daya Manusia yang dilaksanakan Bank Muamalat Indonesia Kantor Cabang banjarmasin tidak dapat ditentukan hanya dengan memberikan wawancara pada satu pihak, yakni dalam hal ini adalah Branch Manajer yang mengelola Sumber Daya Manusia pada Bank Muamalat Indonesia Kantor Cabang Banjarmasin. Selain Itu peneliti juga memberikan beberapa Pertanyaan yang mencakup dampak Daripada aspek pengelolaan, kepada beberapa pegawai lain, diantaranya Teller dan Coustumer Service. Dengan adanya data ini kita dapat mengetahui bagaimana dampak daripada manajemen Sumber Daya Manusia yang Diterapkan Pada Bank Muamalat Indonesia Kantor Cabang

Banjarmasin terhadap peningkatan pengelolaan dan pelayanan pada perusahaan.

Berikut adalah identitas responden yang menjalankan operasional perusahaan;

a. Responden pertama

Nama : Muthia Fazrina  
Jabatan : Coustumer Service  
Nomor Telepon : 083131073770

b. Responden kedua

Nama : Aulia Nanda Listiabudi  
Jabatan : Teller  
Nomor Telepon : 083159032387

Berdasarkan penelitian yang dilakukan pada Bank Muamalat kantor cabang Banjarmasin, dengan memberikan beberapa pertanyaan kepada pegawai mengenai penerapan konsep Mananjemen Sumber Daya Manusia diantaranya;

- a. Pegawai setuju bahwa konsep Orientasi, pelatihan, maupun pengembangan yang diterapkan Bank Muamalat Indonesia Cabang Banjarmasin berpengaruh penting terhadap kesuksesan tugas yang dijalankan
- b. Pegawai setuju bahwa Evaluasi kinerja terhadap karyawan Bank Muamalat Indonesia cabang Banjarmasin sangat efisien terhadap peningkatan kinerja pegawai

- c. Pegawai setuju bahwa Pemberian Kompensasi atau Upah sangat sesuai dengan yang mereka butuhkan
- d. Pegawai setuju bahwa Pemeliharaan Sumber Daya Manusia pada Bank Muamalat Indonesia cabang Banjarmasin (Industrial relations , Welfare, Healthy and Safety) memberikan jaminan terhadap keberlangsungan kinerja pegawai. Serta
- e. Pegawai telah menjalankan tugas yang diberikan perusahaan dengan penuh tanggung jawab, sesuai dengan standar operasional perusahaan.

Dengan adanya data ini kita dapat mengetahui bagaimana dampak daripada manajemen Sumber Daya Manusia yang Diterapkan Pada Bank Muamalat Indonesia Kantor Cabang Banjarmasin terhadap peningkatan pengelolaan dan pelayanan pada perusahaan.

### **3. Penerapan Konsep Kualitas Pelayanan pada Bank Muamalat Indonesia Kantor Cabang Banjarmasin**

Perusahaan yang bergerak dibidang jasa, harus menerapkan konsep pelayanan, yang akan menjadi patokan dasar dalam menjalankan tugas dan tanggung jawab. Dalam hal ini, penenliti menjadikan Costumer Service dan Teller tebagai responden, mereka bertugas dan bertanggung jawab terhadap pelayanan yang diberikan kepada nasabah.

Berikut adalah identitas renponden yang menjalankan tugas dan tanggung jawab terhadap pelayanan;

- c. Responden pertama

Nama : Muthia Fazrina

Jabatan : Coustumer Service

Nomor Telepon : 083131073770

d. Responden kedua

Nama : Aulia Nanda Listiabudi

Jabatan : Teller

Nomor Telepon : 083159032387

Berdasarkan hasil observasi pada bank muamalat indonesia kantor cabang banjarmasin, mereka telah menerapkan konsep kualitas pelayanan yang harus diterapkan pada perusahaan jasa, antara lain.

- a. Mereka setuju bahwa pelayanan merupakan output tidak berbentuk (intangible output)
- b. Mereka setuju bahwa pelayanan merupakan output variabel, tidak standar
- c. Mereka setuju bahwa pelayanan tidak dapat disimpan dalam persediaan, tetapi dapat dikonsumsi dalam produksi
- d. Mereka setuju bahwa terdapat hubungan langsung yang erat dengan nasabah melalui proses pelayanan
- e. Mereka setuju bahwa nasabah berpartisipasi dalam proses memberikan pelayanan
- f. Mereka setuju bahwa nasabah sekaligus juga merupakan input bagi proses pelayanan yang diterimanya
- g. Mereka setuju bahwa keterampilan personil dari masing-masing pegawai baik Teller maupun Costumer Service diberikan secara langsung kepada nasabah

- h. Mereka setuju bahwa pelayanan tidak dapat diproduksi secara massal
- i. Mereka setuju bahwa membutuhkan pertimbangan pribadi yang tinggi dari individu yang memberikan pelayanan
- j. Mereka setuju bahwa fasilitas pelayanan berada dekat lokasi nasabah
- k. Mereka setuju bahwa pengukuran efektivitas pelayanan bersifat subjektif
- l. Mereka setuju bahwa pengendalian kualitas terutama dibatasi pada pengendalian proses.

## **B Analisis Data dan Hasil Penelitian**

### **1. Analisis penerapan Manajemen Sumber Daya Manusia pada Bank Muamalat Indonesia Kantor Cabang Banjarmasin**

#### **a. Human Resources Planning**

Sumber daya manusia yang berkompeten akan didapatkan apabila dalam proses perencanaannya dijalankan dengan baik, yakni secara keseluruhan mencakup aspek utama dalam perencanaan SDM, baik proses perekrutan yang sesuai dengan kebutuhan perusahaan, orientasi pelatihan maupun pengembangan yang baik sesuai dengan ketetapan, maupun hal lainnya yang mencakup aspek yang harus dipenuhi dalam memajemen Sumber Daya Manusia.

Berdasarkan data yang diperoleh melalui wawancara terhadap pimpinan Bank Muamalat Indonesia Kantor cabang Banjarmasin menjelaskan bahwa, proses perencanaan Sumber Daya Manusia berlandaskan ketetapan yang telah ditentukan dan dijalankan oleh Bank Muamalat Indonesia, yakni dengan merencanakan setiap aspek yang

dibutuhkan perusahaan, dengan mempertimbangkan tim apa saja yang dibutuhkan perusahaan dalam operasionalnya.

Operasional perusahaan pada bank Muamalat Indonesia Kantor cabang Banjarmasin membutuhkan beberapa tim yang menjalankan tugas dan tanggung jawab pada bidang masing-masing, diantaranya;

- 1) Tim support; terdiri dari office boy, security, dan driver. Tim ini harus memenuhi kualifikasi yang dibutuhkan untuk menunjang kinerja, yang kemudian akan mengikuti pelatihan yang telah disediakan perusahaan.
- 2) Tim Services; terdiri dari Costumer service dan Teller. Tim ini harus memenuhi kualifikasi perusahaan, baik secara umum maupun khusus, diantaranya bisa memberikan pelayanan yang prima, kesan yang baik, islami, modern, serta profesional.
- 3) Tim Bisnis; mereka adalah kandidat yang telah memenuhi kualifikasi perusahaan. Kemudian menjalankan tugas sebagai tim yang menangani tentang kerjasama dengan pelaku usaha ataupun bisnis.
- 4) Tim Remedial; mereka adalah tim yang telah terqualifikasi serta tersertifikasi, yang akan menjalankan tugas sebagai tim yang memberikan Remainder atau pengingat terhadap nasabah, baik dalam produk, maupun kewajiban yang harus dipenuhi perusahaan ataupun nasabah.
- 5) Tim Correction; mereka adalah tim yang telah terqualifikasi serta tersertifikasi, yang akan menjalankan tugas sebagai tim yang



mengkoreksi kewajiban nasabah, yang bertujuan untuk menentukan nasabah mana yang pantas untuk dipertahankan.

- 6) Tim operational; mereka adalah tim yang telah terqualifikasi serta tersertifikasi, yang akan menjalankan tugas sebagai tim yang melakukan Pembukuan, Analisis, Pemeliharaan Aset, Jaminan, dan sebagainya.

Bank Muamalat Indonesia Kantor cabang Banjarmasin, selanjutnya akan melakukan perencanaan Sumber Daya Manusia, berlandaskan kebutuhan dan kualifikasi dari masing-masing tim. Proses perencanaan ini, tidak tidak berhenti hingga kandidat yang dibutuhkan telah terpenuhi, melainkan perencanaan terus dilakukan agar dalam operasionalnya selalu terkendali dengan baik.

Secara garis besar, Bank Muamalat Indonesia Kantor cabang Banjarmasin telah memenuhi aspek penting yang harus dilaksanakan dalam proses perencanaan Sumber Daya Manusia, agar dihasilkan sumber daya manusia berkompeten, sehingga operasional perusahaan dapat terlaksana dengan baik, serta tercapainya tujuan perusahaan.

#### b. Recruitment and Selection

Manajemen SDM juga bertanggung jawab atas proses rekrutmen hingga pada pemberhentian karyawan secara baik. Perencanaan rekrutmen, pemilihan kandidat, onboarding, hingga pada saatnya nanti

kerjasama harus diakhiri, semua wajib dengan proses yang sesuai dengan ketentuan hukum.

Berdasarkan hasil wawancara yang telah dilaksanakan dengan pihak bank Muamalat Indonesia Kantor cabang Banjarmasin menerangkan bahwa, proses rekrutmen telah dijalankan secara keseluruhan melalui prosedur yang ditetapkan Bank Muamalat Indonesia pusat, yakni secara tersentralisasi dengan menggunakan sistem satu pintu. Dalam proses ini mencakup beberapa aspek berikut;

- 1) Memenuhi kualifikasi persyaratan yang telah ditetapkan Bank Muamalat Indonesia
- 2) Mengikuti tahapan seleksi
- 3) Pihak pusat akan mendistribusikan ke kantor cabang yang memerlukan kandidat pegawai
- 4) Kantor cabang melakukan Interview
- 5) Kantor cabang melaksanakan tes psikotes
- 6) Pemberkasan
- 7) Pendidikan dalam kurun waktu yang telah ditentukan sesuai dengan kualifikasi masing-masing calon pegawai,
- 8) Memenuhi passing grade yang telah ditetapkan
- 9) Melaksanakan pekerjaan pada masing-masing tim yang telah ditetapkan sesuai dengan kualifikasi pegawai.

Berdasarkan hal ini dapat kita lihat bahwa setiap proses rekrutmen telah direncanakan dengan baik, sehingga dalam prosesnya

benar-benar akan menentukan calon kandidat mana yang berhak menjalankan tugas yang dibutuhkan perusahaan.

Secara keseluruhan bank Muamalat Indonesia Kantor cabang Banjarmasin telah menerapkan Prosedur rekrutmen yang sesuai dengan landasan teori manajemen sumber daya manusia, yakni dengan menjalankan proses yang telah terencana dengan baik, sehingga dalam prosesnya benar-benar akan terlaksana sesuai dengan perencanaan perusahaan.

c. Orientasi, Pelatihan, dan Pengembangan

Pegawai yang berkompeten adalah mereka yang mengenal dan mengetahui dengan baik akan perusahaan mereka, selain itu mereka juga harus memahami tugas apa yang harus dilaksanakan pada perusahaan, serta aspek apa yang disediakan perusahaan dalam menunjang kinerja. Selain itu skill juga merupakan aspek utama yang harus dimiliki masing-masing pegawai sehingga akan menunjang tercapainya kinerja yang sesuai dengan harapan perusahaan. Dan perusahaan yang baik akan memajemen Sumber Daya Manusia dalam proses ini, baik dalam orientasi, pelatihan, maupun pengembangan agar operasional perusahaan dapat terlaksana dengan baik sesuai dengan visi-misi perusahaan.

Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan dengan pihak Bank Muamalat Indonesia Kantor cabang Banjarmasin yakni Ketika

Junior Bankers Join, Pihak bank sudah menyediakan Ceklist modul yang harus dijalankan, dan di kontrol langsung oleh supervisor, hal mencakup orientasi yang akan mendasari kinerja masing-masing pegawai.

Selanjutnya dalam pelatihan masing-masing kantor cabang Muamalat, memiliki standar kualifikasi tersertifikasi, yang harus dipenuhi calon pegawai sebelum menjalankan tugasnya. Melalui kelas yang telah disediakan Muamalat. Dalam kurun waktu yang telah ditentukan pihak trainer, baik 1 bulan, 6 bulan, bahkan 1 tahun sekali secara tersertifikasi. Hal ini yang akan menunjang tercapainya Sumber Daya Manusia yang berkompeten, memiliki skill dibidangnya sehingga dalam menjalankan operasional perusahaan dapat terlaksana dengan baik.

Dalam pengembangannya, bank Muamalat melakukan beberapa metode, salah satunya creative learning yang bertujuan menggali creativity pegawai. Selain itu juga ada persiapan masa pensiun, yang bertujuan agar pegawai senantiasa bisa menebar kebermanfaatan. Pengembangan SDM yang diterapkan Bank Muamalat Indonesia Kantor cabang Banjarmasin bukan hanya memikirkan tentang kemaslahatan perusahaan, namun juga bagaimana pegawai bisa mendapatkan feedback positif setelah menjalankan masa pensiun.

Secara garis besar Bank Muamalat Indonesia Kantor cabang Banjarmasin telah menjalankan proses ini dengan sangat baik, mulai

dari proses orientasi yang terkontrol, pelatihan yang tersertifikasi, serta pengembangan berkelanjutan yang akan memberikan bekal terhadap pegawai hingga menajani masa pensiun atau akhir jabatannya.

d. Evaluation

Evaluasi kinerja merupakan bagian esensial dalam manajemen sumber daya manusia. Dalam hal ini perusahaan dapat mengetahui sejauh mana tingkat profesionalisme pegawai, baik pada pimpinan, maupun tim lain yang bertanggung jawab dalam pelaksanaan operasional perusahaan.

Dalam hal ini bank Muamalat, melakukan beberapa metode, baik dalam kurun waktu 1 bulan, 6 bulan, 1 tahun, bahkan 1 periode jabatan. Baik menggunakan digital sistem, maupun secara langsung yang bertujuan untuk mengevaluasi SDM secara keseluruhan pada masing-masing Tim. Evaluasi ini mencakup seluruh bagian sumber daya manusia, dari pimpinan hingga seluruh pegawai dilingkungan Bank Muamalat Indonesia Kantor Cabang Banjarmasin.

Dengan adanya Evaluasi ini akan menjadi landasan dalam mengukur sejauh mana tingkat profesional pegawai dalam menjalankan tugas dan tanggung jawab dibidangnya masing-masing, selain itu nanantinya akan membantu perusahaan dalam mengembangkan Sumber Daya Manusianya, baik dalam bidang yang ia kerjakan, maupun potensi lain yang ia miliki sebagai penunjang suksesnya tujuan perusahaan.

Secara garis besar proses evaluasi pada bank muamalat indonesia kantor cabang banjar masih telah dijalankan sesuai dengan teori dalam manajemen Sumber Daya Manusia. Dengan ini perusahaan dapat memaksimalkan Sumber Daya Manusianya terhadap operasional perusahaan.

e. Compensation, Planing, and Remuneration

Kompensasi atau upah harus dijalankan sesuai dengan ketentuan Undang-undang. Dalam hal ini telah diterangkan dalam UU Ketenaga Kerjaan, yakni pada Pasal 91 ayat 1, yang berbunyi “Pengaturan Pengupahan yang ditetapkan atas kesepakatan antara pengusaha dan pekerja/buruh atau serikat pekerja/serikat buruh tidak boleh lebih rendah dari ketentuan pengupahan yang diterapkan peraturan perundang undang yang berlaku”.

Pemberian kompensasi atau upah pada bank muamalat indonesiaa kantor cabang banjarmasin telah ditentukan oleh Bank Muamalat Indonesia Kantor pusat, dan diatur dalam surat ketetapan resmi dengan berlandaskan undang-undang negara yang telah mengatur tentang pengupahan. Dengan hal ini setiap pegawai telah terjamin akan upah yang didapatkan, agar kepentingan pegawai dalam hal sandang, pangan, maupun papan dapat terpenuhi. Sehingga dalam menjalankan tugas dan tanggung jawab pada bank muamalat indonesia kantor cabang banjarmasin dapat lebih efisien, tanpa adanya keluhan dengan hal upah yang tidak sesuai ketetapan.

f. Industrial Relations , Welfare, Healthy and Safety

Pemeliharaan SDM sangat penting bagi perusahaan, agar kondisi fisik, mental tetap terjaga. Bank Muamalat Indonesia Kantor cabang Banjarmasin sendiri dalam hal ini menerapkan beberapa metode, diantaranya dengan program creative learning, event olahraga, kegiatan spiritual, kompensasi yang sesuai, famili getering, dll.

Konsep ini diterapkan Bank muamalat Indonesia Kantor Cabang Bnajarmasin bertujuan agar kondisi mental, fisik, maupun spiritual pegawai tetap terpelihara dengan baik. Dalam analisis lain hal ini akan memberikan dampak terhadap loyalitas pegawai, karena dengan kondisi tersebut memberikan ruang apresiasi terhadap pegawai yang akan melaksnakana tugas dan tanggung jawab, sehingga menjadikan setiap pegawai yang menjalankan tugas tidak tertekan oleh hal yang dalam kendali perusahaan.

Berdasarkan analisis terhadap manajemen Sumber Daya Manusia yang diterapkan menunjukkan bahwa, Bank Muamalat Indonesia kantor cabang Banjarmasin telah menjalankan manajemen SDM sesuai dengan konsep daripada ruang lingkup manajemen SDM itu sendir, baik perencanaan, perekrutan, pelatihan dan pengembangan, pemberian kompensasi atau upan, evaluasi, maupun jaminan keselamatan yang diberikan terhadap pegawai atau sumber daya manusia. Secara garis besar manajemen yang diterapkan perusahaan dalam hal pemeliharaan Sumber Daya Manusia telah dijalankan dengan baik, dalam hal ini akan memberikan

dampak baik pula terhadap operasional perusahaan, yang mendorong terwujudnya tujuan maupun visi-misi perusahaan.

## **2. Analisis manajemen Sumber Daya Manusia Bank Muamalat Indonesia kantor cabang Banjarmasin sebagai Perbankan Syariah**

Bank Muamalat Indonesia sebagai perbankan yang menerapkan prinsip syariah telah menerapkan konsep utama yang harus dijalankan dalam sistem manajemen sumber daya manusia syariah, yang meliputi kompetensi SDM, kewenangan dan tanggung jawab, serta kompensasi atau sistem pengupahan yang harus dipenuhi perusahaan terhadap SDM nya. Berikut adalah pemaparan lebih lanjut mengenai sistem manajemen SDM syariah yang diterapkan Bank Muamalat Indonesia kantor cabang Banjarmasin:

### **a. Kompetensi Sumber Daya Manusia**

Sumber Daya Manusia Bank Muamalat Indonesia kantor cabang Banjarmasin telah terintegrasi berdasarkan sistem rekrutmen yang diterapkan, ataupun pelatihan dan pengembangan yang dijalankan sehingga kemampuan atau keahlian yang dimiliki oleh personal sebagai bagian dari perusahaan, sesuai dengan yang dibutuhkan perusahaan untuk mencapai tujuan atau visi-misinya. Kompetensi ini berupa kompetensi kognitif, yakni kemampuan pengetahuan terhadap masing-masing tugas yang diberikan, dan daya analisis, kompetensi sikap seperti keberanian, kejujuran, dedikasi atau loyalitas, disiplin dan sebagainya,



serta kompetensi keterampilan yang melingkupi kecakapan, ketepatan dan kecepatan dalam melakukan setiap pekerjaan.

Firman Allah dalam surat an-Naml dapat kita ambil pelajaran mengenai prinsip ini.

Artinya: "(berkata Sulaiman: "Hai pembesar-pembesar, siapakah di antara kamu sekalian yang sanggup membawa singgasananya kepadaku sebelum mereka datang kepadaku sebagai orang-orang yang berserah diri. berkata Ifrit (yang cerdik) dari golongan jin: "Aku akan datang kepadamu dengan membawa singgasana itu kepadamu sebelum kamu berdiri dari tempat dudukmu. Sesungguhnya aku benar-benar kuat untuk membawanya lagi dapat dipercaya". (QS. 027/An-Naml ayat 38-39).

Dalam ayat di atas dikisahkan bahwa nabi Sulaiman bertanya kepada para bawahannya (termasuk bangsa Jin) dalam sebuah rapat, tentang siapa diantara bawahannya yang memiliki kemampuan untuk memindahkan singgasana Ratu Bilqis dari istananya untuk dibawa ke istana Nabi Sulaiman. Yang menarik dari pertanyaan ini adalah bahwa, sebagai seorang pemimpin, nabi Sulaiman mencari person yang memiliki kompetensi untuk melakukan suatu pekerjaan, atau dengan kata lain bahwa nabi Sulaiman sedang mencari person yang memiliki kemampuan atau skill untuk dapat melaksanakan tugas dalam upayanya mencapai tujuan.

b. Kewenangan dan tanggung jawab

Bank muamalat Indonesia kantor cabang Banjarmasin memberikan kewenangan yang mutlak dalam setiap tugas dan tanggung jawab pada setiap tim baik itu tim services, operasional, maupun setiap bagian yang tertaut dalam sistem manajem SDM perusahaan. Hal demikian bertujuan untuk menjamin kelancaran pelaksanaan tugas atau kerja yang diamanahkan kepada setiap pegawai, tanpa adanya kewenangan, mereka akan mengalami keraguan dalam melaksanakan tugasnya, yang pada akhirnya ia tidak dapat melaksanakan tugas dengan baik.

Prinsip kewenangan tanggung jawab dalam manajemen Islam ini dapat kita pahami berdasarkan hadis rasulullah yang artinya;

Artinya: Setiap kamu adalah pemimpin, dan setiap pemimpin akan dimintakan pertanggung jawabannya.

Islam menekankan pentingnya kesadaran akan suatu wewenang dalam wilayah dan posisi kita pada suatu komunitas kehidupan. Dalam hadist di atas, adanya kewenangan berdampingan dengan tanggung jawab, karena kewenangan tanpa tanggung jawab adalah kewenangan yang justru dapat mengancam. Tanggung jawab itu sendiri sebagai konsekwensi dari adanya kewenangan. Prinsip inilah yang dibangun dalam manajemen Islam.

c. Kompensasi atau sisteng pengupahan

Kompensasi atau upah yang diterapkan Bank Muamalat Indonesia kantor cabang Banjarmasin demi memenuhi kebutuhan

jasmaniah pegawainya, seperti sandang, pangan dan papan (tempat tinggal), telah disesuaikan dengan sistem pengupahan yang terkandung dalam peraturan pemerintah mengenai sistem pengupahan.

Secara alamiah, manusia bekerja adalah dalam rangka memenuhi kebutuhannya. Dalam perspektif ini, manusia akan semakin giat bekerja apabila pekerjaan itu diyakiniya dapat memenuhi apa yang ia butuhkan. Semakin besar keyakinan dan harapannya terhadap pekerjaannya, semakin terdorong ia untuk dapat melakukan pekerjaan tersebut dengan baik. Oleh karena itu pemberian reward (penghargaan) dan kompensasi atas kinerja ini dilaksanakan dengan sebaik mungkin.

Islam telah meletakkan manusia pada posisi kemanusiaan alamiahnya, dimana pemenuhan kebutuhan ini telah menjadi prinsip penting dalam manajemen sumber daya manusia. Allah telah mengajarkan manusia tentang hal ini. Konsep pahala dalam Islam tidak hanya memiliki makna spiritual theologis, akan tetapi lebih dari itu Tuhan telah mengajarkan dan menanamkan kesadaran bahwa manusia harus diposisikan sebagai manusia, sebagai makhluk hidup yang memiliki kebutuhannya sebagai manusia yang berbeda dengan hewan atau benda mati. Kebutuhan manusia tidak sama dengan kebutuhan kerbau walau keduanya sama- sama makhluk hidup, dan manusia bukan robot.

### **3. Analisis Penerapan Konsep Manajemen Sumber Daya Manusia Dalam Meningkatkan Kualitas Pengelolaan dan Pelayanan pada Bank Muamalat Indonesia Kantor Cabang Banjarmasin**

Manajemen sumber daya manusia merupakan suatu sistem yang bertujuan untuk memaksimalkan potensi sumber daya manusia, agar mampu memberikan kontribusi yang optimal dalam rangka mencapai visi dan misi perusahaan (Supardi; 2005). Berdasarkan hasil analisis yang dilakukan terhadap penerapan konsep manajemen sumber daya manusia dalam meningkatkan kualitas pengelolaan dan pelayanan pada bank muamalat indonesia kantor cabang Banjarmasin antara lain sebagai berikut:

- a. Analisis penerapan konsep manajemen sumber daya manusia dalam meningkatkan kualitas pengelolaan Bank Muamalat Indonesia kantor cabang Banjarmasin

Suksesnya pengelolaan pada Bank Muamalat Indonesia Kantor Cabang Banjarmasin tidak terlepas daripada proses manajemen sumberdaya manusia yang diterapkan. Henry Fayol mengemukakan ada 5 fungsi pengelolaan antara lain: Planning (Perencanaan), Organizing (Pengorganisasian), Commanding (Pemberian perintah), Coordinating (Pengkoordinasian), dan Controlling (Pengawasan). Lima fungsi ini mendasari konsep daripada manajemen sumberdaya manusia, namun dalam hal ini pengelolaan memiliki cakupan yang lebih luas tidak hanya sebatas pengelolaan SDM tetapi seluruh bagian yang mencakup operasional perusahaan. Di samping itu Crosby (1979) mengemukakan bahwa kualitas adalah kesesuaian dengan kebutuhan yang meliputi

availability, delivery, reliability, maintainability, dan cost effectiveness. Dalam hal ini akan kita jabarkan bagaimana proses manajemen SDM pada Bank Muamalat Indonesia kantor cabang Banjarmasin memberikan pengaruh penting dalam meningkatkan kualitas pengelolaan.

Berdasarkan analisis yang dilakukan mengenai konsep manajemen SDM yang diterapkan Bank Muamalat Indonesia kantor Cabang Banjarmasin. Mereka telah menjalankan konsep manajemen SDM yang baik, mengapa hal tersebut bisa dikatakan baik yakni mereka telah menerapkan konsep manajemen SDM berdasarkan teori yang telah dikembangkan, disamping hal ini pegawai perusahaan selaku sumberdaya yang menjalankan sistem operasional perusahaan mengemukakan hal positif berdasarkan dampak yang diterima daripada proses manajemen SDM, berikut adalah hal yang telah dikemukakan pegawai:

- 1) Pegawai sangat setuju bahwa Evaluasi kinerja terhadap karyawan Bank Muamalat Indonesia cabang Banjarmasin efisien terhadap peningkatan kinerja pegawai
- 2) Pegawai sangat setuju bahwa Pemberian Kompensasi atau Upah sesuai dengan yang mereka butuhkan
- 3) Pegawai sangat setuju bahwa Pemeliharaan Sumber Daya Manusia pada Bank Muamalat Indonesia cabang Banjarmasin (Industrial relations , Welfare, Healthy and Safety) memberikan jaminan terhadap keberlangsungan kinerja pegawai. Serta

- 4) Pegawai telah menjalankan tugas yang diberikan perusahaan dengan penuh tanggung jawab, sesuai dengan standar operasional perusahaan.

Berdasarkan analisis terhadap manajemen Sumber Daya Manusia yang diterapkan menunjukkan bahwa, Bank Muamalat Indonesia kantor cabang Banjarmasin telah menjalankan manajemen SDM sesuai dengan konsep daripada ruang lingkup manajemen SDM itu sendiri, baik perencanaan, perekrutan, pelatihan dan pengembangan, pemberian kompensasi atau upah, evaluasi, maupun jaminan keselamatan yang diberikan terhadap pegawai atau sumber daya manusia. Proses manajemen SDM ini juga bertujuan untuk menjalankan 5 fungsi pengelolaan, yakni Planning (Perencanaan), Organizing (Pengorganisasian), Commanding (Pemberian perintah), Coordinating (Pengkoordinasian), dan Controlling (Pengawasan). Dengan terjalankannya proses ini akan mendorong peningkatan kualitas pengelolaan perusahaan yakni dengan sistem yang sesuai serta efisiensi pegawai atau SDM dalam menjalankan tugas dan tanggung jawabnya, sehingga berdampak terhadap peningkatan pengelolaan perusahaan, yang nantinya akan mendorong tercapainya visi-misi daripada Bank Muamalat Indonesia kantor cabang Banjarmasin.

- b. Analisis Penerapan Konsep Manajemen Sumber Daya Manusia Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Bank Muamalat Indonesia Kantor Cabang Banjarmasin

Suksesnya pelayanan pada Bank Muamalat Indonesia Kantor Cabang Banjarmasin tidak terlepas daripada proses manajemen sumberdaya manusia yang diterapkan. menurut Mulyapradana Dkk (2018:16) kualitas Kualitas Pelayanan merupakan komponen penting yang harus diperhatikan dalam memberikan Kualitas Pelayanan prima. Kualitas Kualitas Pelayanan merupakan titik sentral bagi perusahaan karena mempengaruhi kepuasan konsumen dan kepuasan konsumen akan muncul apabila kualitas Kualitas Pelayanan yang diberikan dengan baik. Menurut Gaspersz (1997), konsep yang harus ada pada suatu industri jasa atau pelayanan yang harus diterapkan, agar optimalnya kinerja yang dijalankan antalain sebagai berikut:

- 1) Pelayanan merupakan output tak berbentuk (intangible output);
- 2) Pelayanan merupakan output variabel, tidak standar;
- 3) Pelayanan tidak dapat disimpan dalam persediaan, tetapi dapat dikonsumsi dalam produksi:
- 4) Terdapat hubungan langsung yang erat dengan pelanggan melalui proses pelayanan:
- 5) Pelanggan berpartisipasi dalam proses memberikan pelayanan;
- 6) Pelanggan sekaligus merupakan input bagi proses pelayanan yang diterimanya;
- 7) Keterampilan personil "diserahkan" atau "diberikan" secara langsung kepada pelanggan;
- 8) Pelayanan tidak dapat diproduksi secara massal;

- 9) Membutuhkan pertimbangan pribadi yang tinggi dari individu yang memberikan pelayanan;
- 10) Perusahaan jasa pada umumnya bersifat padat karya;
- 11) Fasilitas pelayanan berada dekat lokasi pelanggan;
- 12) Pengukuran efektivitas pelayanan bersifat subjektif;
- 13) Pengendalian kualitas terutama dibatasi pada pengendalian proses;
- 14) Pilihan penetapan harga lebih rumit

Berdasarkan analisis data yang dilakukan menunjukkan bahwa pegawai Bank Muamalat Indonesia Kantor Cabang Banjarmasin yang menangani operasional pelayanan mengutamakan kepentingan nasabah, dengan mengedepankan tiga aspek utama yang harus dikuasai oleh tim Services yakni Memberikan pelayanan yang prima, kesan yang baik terhadap nasabah, modern dalam perkembangan zaman, serta profesionalisme. Dengan sistetem pelayanan yang telah diterapkan hal ini berdampak terhadap peningkatan kualitas pelayanan Bank Muamalat Indonesia Kantor Cabang Banjarmasin, yang selanjutnya akan menjadi tolak ukur keberhasilan terhadap tujuan daripada pelayanan itu sendiri.