

**STRATEGI PENGEMBANGAN KUALITAS KARYAWAN DALAM  
UPAYA PENGOPTIMALAN KINERJA (STUDI KASUS PADA PT. BANK  
MUAMALAT INDONESIA TBK. KC. BANJARMASIN)**

**SKRIPSI**

**OLEH  
IRMA WAHYU NINGSIH**



**INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI ANTASARI  
BANJARMASIN  
2016 M / 1437 H**

**STRATEGI PENGEMBANGAN KUALITAS KARYAWAN DALAM  
UPAYA PENGOPTIMALAN KINERJA (STUDI KASUS PADA PT. BANK  
MUAMALAT INDONESIA TBK. KC. BANJARMASIN)**

**Skripsi**

Diajukan Kepada Fakultas Syariah dan Ekonomi Islam  
Untuk Memenuhi Sebagian Syarat  
Guna Mencapai Gelar Sarjana  
Dalam Ilmu Perbankan Syariah

Oleh  
Irma Wahyu Ningsih  
NIM. 1201160241

**INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI ANTASARI  
FAKULTAS SYARIAH DAN EKONOMI ISLAM  
JURUSAN PERBANKAN SYARIAH  
BANJARMASIN  
2016 M/1437 H**

## PERNYATAAN KEASLIAN TULISAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Irma Wahyu Ningsih  
NIM : 1201160241  
Tempat : Binuang, 12 Desember 1993  
Jurusan : Perbankan Syariah  
Fakultas : Syariah dan Ekonomi Islam

Menyatakan dengan sebenar-benarnya bahwa skripsi yang saya tulis ini benar-benar merupakan hasil karya sendiri, bukan merupakan pengambil alihan 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,

Yang membuat pernyataan,



Irma Wahyu Ningsih

## PERSETUJUAN

Skripsi ini berjudul : Strategi Pengembangan Kualitas Karyawan dalam Upaya Pengoptimalan Kinerja (Studi Kasus pada PT. Bank Muamalat Indonesia Tbk KC. Banjarmasin)

Ditulis oleh : Irma Wahyu Ningsih

NIM : 1201160241

Fakultas : Syariah

Program : Strata Satu (S-1)

Jurusan : perbankan syariah

Tahun Akademik : 2016

Tempat dan tanggal lahir : Binuang, 12 Desember 1993

Alamat : Jln. Tinggiran kec. Binuang

Setelah diteliti dan diadakan perbaikan seperlunya, kami dapat menyetujui untuk diajukan dan dipertahankan di depan sidang Tim Penguji Skripsi Fakultas Syariah dan Ekonomi Islam IAIN Antasari Banjarmasin.

Banjarmasin, Juni 2016

Pembimbing I

Pembimbing II,

  
Prof. Dr. H.M. Fahmi Al-Amruzi, M.Hum.  
NIP.196111011990011001

  
Abdul Hafiz Sairaji, SHI, MHI.  
NIP.197811182003121005

Mengetahui,  
Ketua Jurusan Perbankan Syariah  
Fakultas Syariah dan Ekonomi Islam  
IAIN Antasari Banjarmasin

  
Sahman Helmi, S. Ag. MSI  
NIP. 19740508 1999 031 002

## PENGESAHAN

Skripsi yang berjudul "Strategi Pengembangan Kualitas Karyawan dalam Upaya Pengoptimalan Kinerja (Studi Kasus pada PT. Bank Muamalat Indoneisa Tbk KC. Banjarmasin). Ditulis oleh Irma Wahyu Ningsih, telah diujikan dalam sidang tim penguji Skripsi Fakultas Syariah dan Ekonomi Islam IAIN Antasari Banjarmasin pada:

Hari : Selasa

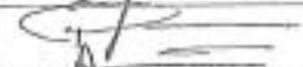
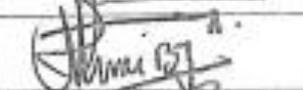
Tanggal : 26 Juli 2016

Dinyatakan LULUS dengan predikat: B

Dekan Fakultas Syariah dan Ekonomi Islam  
IAIN Antasari Banjarmasin

  
Prof. Dr. H. Ahmadi Hasan M.H.  
NIP.19580406 198703 1 001

## TIM PENGUJI

Nama	Tanda tangan
1. Prof Dr.H.M Fahmi Al-Amruzi, M.Hum (Ketua)	
2. Dra. Hj. Rusdiyah, MHI (Anggota)	
3. Drs. Nispan Rahmi, M, Ag. (Anggota)	
4. Abdul Hafiz Sairaji,SHI,MHI (Anggota)	

## ABSTRAK

**Irma Wahyu Ningsih.** 2016. *Strategi Pengembangan Kualitas Karyawan dalam Upaya Pengoptimalan Kinerja (Studi Kasus pada Bank Muamalat Indonesia Tbk KC. Banjarmasin)*, Skripsi. Jurusan Perbankan Syariah, Fakultas Syariah dan Ekonomi Islam. Pembimbing: (I Prof Dr.H.M Fahmi Al-Amruzi, M.Hum) (II. Abdul Hafiz Sairaji,SHI,MHI)

**Kata Kunci:** Strategi, Pengembangan Kualitas, Karyawan

Penelitian ini bertolak dari pemikiran bahwa Bank Muamalat Indonesia Tbk telah berkembang pesat hingga saat ini yang salah satu penunjangnya adalah sumber daya manusia yang ada di dalamnya. Dengan segala prestasi yang diraih artinya Bank Muamalat telah berhasil dalam mengembangkan karyawannya untuk menghasilkan kinerja yang optimal.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui strategi pengembangan kualitas karyawan dalam upaya pengoptimalan kinerja pada Bank Muamalat Indonesia Tbk. KC. Banjarmasin, serta mengetahui dalam pengembangan karyawan pada Bank Muamalat Indonesia Tbk. KC. Banjarmasin.

Penelitian ini merupakan penelitian lapangan (*field research*), dengan menggunakan metode penelitian kualitatif. Data yang diperoleh merupakan hasil dari wawancara dengan informan, kemudian dideskripsikan dalam bentuk narasi. Data yang diperoleh dianalisis, kemudian disajikan.

Penelitian ini menghasilkan temuan-temuan, yaitu: pertama, Strategi pengembangan kualitas karyawan dalam upaya pengoptimalan kinerja pada Bank Muamalat Indonesia Tbk KC Banjarmasin dilaksanakan dengan pengembangan kualitas intelektual berupa program pendidikan dan pelatihan yang dilaksanakan secara berkelanjutan, pengembangan kualitas moral dengan spirit bekerja adalah ibadah serta mengadakan pengajian rutin setiap pagi, dan pengembangan kualitas fisik dengan meng-*cover* kesehatan karyawan dan keluarga besar Bank Muamalat Indonesia. Kedua, kendala yang dihadapi dalam pengembangan kualitas karyawan yakni berasal dari peserta yang memiliki pola pikir dan latar belakang yang berbeda-beda sehingga terdapat hasil dalam pemahaman dan kinerja yang berbeda pula, kemudian instruktur internal yang sering disibukkan dengan jabatan dan pekerjaannya disaat jadwal pendidikan dan pelatihan yang telah ditentukan, selanjutnya pada permasalahan kurikulum yang masih belum terkonsep sistematis secara baku sehingga program dapat berbeda dan berubah-ubah setiap tahunnya..

**MOTTO**

**BERBANGGALAH DENGAN HASIL  
MAKSIMALMU JANGAN PERNAH  
MENENGOK KIRI DAN KANAN MU  
KARENA RODA KEHIDUPAN TERUS  
BERPUTAR**

## **KATA PERSEMBAHAN**

Karya ini kupersembahkan untuk orang tuaku sebagai tanda bakti hormat, dan rasa terimakasih yang tiada terhingga kupersembahkan karya kecil ini.

Kepada Bapak dan Mama yang telah memberikan kasih sayang, segala dukungan, dan cinta kasih sayang, dan cinta kasih sayang yang tiada terhingga.

Semoga ini menjadi langkah awal untuk membuat Bapak dan Mama bahagia...

Dan aku persembahkan untuk Adikku tercinta... yang selalu memotivasiku, menyiramiku dengan kasih sayang yang selalu mendoakanku.

Terimakasih Bapak dan Mama juga Adikku ...

## KATA PENGANTAR

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

الحمد لله رب العالمين والصلاة والسلام على أشرف الأنبياء

و المرسلين سيدنا محمد و على آله وصحبه أجمعين، أما بعد

Dengan menyebut nama Allah yang maha pengasih lagi penyayang. Segala puji bagi Allah, Rabb semesta Alam, pencipta langit dan bumi, pengatur seluruh makhluk, yang mana setiap jiwa berada dalam genggaman-Nya, bagi-Nya semua bentuk pujian di dunia dan di akhirat.

1. Bapak Dekan Fakultas Syariah dan Ekonomi Islam IAIN Antasari Banjarmasin.
2. Ketua Jurusan Perbankan Syariah Fakultas Syariah dan Ekonomi Islam IAIN Antasari Banjarmasin
3. Prof Dr.H.M Fahmi Al-Amruzi, M.Hum selaku pembimbing satu.
4. Abdul Hafiz Sairaji,SHI,MHI selaku pembimbing dua.
5. Para dosen dan asisten dosen Fakultas Syariah dan Ekonomi Islam IAIN Antasari Banjarmasin yang telah banyak memberikan ilmu kepada penulis.
6. Kepala Perpustakaan Institut dan perpustakaan Fakultas Syariah dan Ekonomi Islam IAIN Antasari Banjarmasin beserta seluruh karyawan dan karyawan yang telah memberikan jasa pelayanan yang baik dalam peminjaman buku-buku yang penulis perlukan.
7. Bapak-bapak pimpinan/unsur pimpinan dan karyawan/wati Bank Muamalat Syariah Cabang Banjarmasin yang sudah bersedia

menerima penulis melaksanakan penelitian, serta semua responden dan informan yang telah membantu penulis dalam memberikan data yang penulis perlukan dalam penyusunan skripsi ini.

Dan semua pihak yang tidak mungkin penulis sebutkan satu persatu. Semoga Allah swt melimpahkan rahmat, karunia-Nya,dan ganjaran yang berlipat ganda dari kebaikan mereka semua.

Banjarmasin, \_\_\_\_\_1437 H  
..... 2016 M

Penulis

## PEDOMAN TRANSLITERASI ARAB-LATIN

Berdasarkan Surat Keputusan Bersama Menteri Agama RI dan Menteri Pendidikan dan Kebudayaan RI Nomor 158/1987 dan 0543 b/U/1987, tanggal 22 Januari 1988 sebagai berikut:

### A. Konsonan Tunggal

Huruf Arab	Nama	Huruf Latin	Keterangan
ا	Alif	Tidak dilambangkan	Tidak dilambangkan
ب	Ba'	<b>B</b>	Be
ت	Ta'	<b>T</b>	Te
ث	S'a'	<b>š</b>	Es (dengan titik di atas)
ج	Jim	<b>J</b>	Je
ح	Ha	<b>ḥ</b>	Ha (dengan titik dibawah)
خ	Kha	<b>Kh</b>	Ka dan Ha
د	Dal	<b>D</b>	De
ذ	Ža	<b>Ž</b>	Zet (dengan titik di atas)
ر	Ra	<b>R</b>	Er
ز	Zai	<b>Z</b>	Zet
س	Sin	<b>S</b>	Es
ش	Syin	<b>Sy</b>	Es dan Ye
ص	Šhad	<b>š</b>	Es (dengan titik di bawah)
ض	Dhad	<b>ḍ</b>	De (dengan titik di bawah)
ط	Ṭa	<b>ṭ</b>	Te (dengan titik di bawah)
ظ	Za	<b>ẓ</b>	Zet (dengan titik di bawah)
ع	'Ain	<b>'</b>	Koma terbalik di atas
غ	Gain	<b>G</b>	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

## B. Vokal

Vokal bahasa Arab, seperti vokal bahasa Indonesia, terdiri dari vokal tunggal atau monoftong dan vokal rangkap atau diftong.

### 1. Vokal Tunggal

Vokal tunggal bahasa Arab yang lambangnya berupa tanda atau harkat, transliterasinya sebagai berikut:

Tanda	Nama	Huruf Latin	Nama
—◌—	fathah	A	A
—◌—	Kasrah	I	I
—◌—	ḍammah	U	U

Contoh:

كَتَبَ – Kataba      يَذْهَبُ – Yazhabu      فَعَلَ – Fa‘ala  
سُئِلَ – Su‘ila      ذُكِرَ – Žukira

### 2. Vokal Rangkap

Vokal rangkap bahasa Arab yang lambangnya berupa gabungan antara harkat dan huruf, transliterasinya gabungan huruf, yaitu:

Tanda dan Huruf	Nama	Gabungan Huruf	Nama
أ...َ...	fatḥah dan yā'	<b>Ai</b>	a dan i
و...َ...	fatḥah dan wāu	<b>Au</b>	a dan u

Contoh:

كَيْفَ – Kaifa

هَوْلٌ – Haula

### C. Maddah

Maddah atau vokal panjang yang lambangnya berupa harkat dan huruf, transliterasinya berupa huruf dan tanda, yaitu:

Harkat dan Huruf	Nama	Huruf dan Tanda	Nama
ا...َ... ي...َ...	fatḥah dan alif atau yā'	<b>ā</b>	a dan garis di atas
ي...ِ...	kasrah dan yā'	<b>ī</b>	i dan garis di atas
و...ُ...	ḍammah dan wāu	<b>ū</b>	u dan garis di atas

Contoh:

قَالَ – Qāla

قِيلَ – Qīla

رَمَى – Ramā

يَقُولُ – Yaqūlu

### D. Tā' Marbūṭah

Transliterasi untuk tā' marbūṭah ada dua.

#### 1. Tā' Marbūṭah Hidup

Tā' marbūṭah yang hidup atau mendapat harkat fatḥah, kasrah dan ḍammah, transliterasinya adalah /t/.

#### 2. Tā' Marbūṭah Mati

Tā' marbūṭah yang mati atau mendapat harkat sukūn, transliterasinya adalah /h/.



Kata sandang yang diikuti oleh huruf qamariah ditransliterasikan sesuai dengan aturan yang digariskan di depan dan sesuai dengan bunyinya.

Baik diikuti huruf syamsiah maupun huruf qamariah, kata sandang ditulis terpisah dari kata yang mengikuti dan dihubungkan dengan tanda sambung/hubung.

Contoh:

الرَّجُلُ – ar-rajulu      السَّيِّدَةُ – as-sayyidatu      الشَّمْسُ – asy-syamsu  
الْقَلَمُ – al-qalamu      الْبَدِيعُ – al-badī‘u      الْجَلَالُ – al-jalālu

### G. Hamzah

Dinyatakan di depan Daftar Transliterasi Arab-Latin bahwa hamzah ditransliterasikan dengan apostrof. Namun, itu hanya terletak di tengah dan di akhir kata. Bila hamzah itu terletak di awal kata, ia tidak dilambangkan, karena dalam tulisan Arab berupa alif.

Contoh:

1) Hamzah di awal:

أَمِرْتُ – Umirtu      أَكَلُ – Akala

2) Hamzah di tengah:

تَأْخُذُونَ – Ta'khuzūna      تَأْكُلُونَ – Ta'kulūna

3) Hamzah di akhir:

شَيْءٌ – Syai'un      النَّوْءُ – an-Nau'u

### H. Penulisan Kata

Pada dasarnya setiap kata, baik fi'il, isim, maupun huruf, ditulis terpisah. Bagi kata-kata tertentu penulisannya dengan huruf Arab yang sudah lazim dirangkaikan dengan kata lain karena ada huruf atau harakat yang dihilangkan maka dalam transliterasi ini penulisan kata tersebut bisa dilakukan dengan dua cara; bisa dipisah per kata dan bisa pula dirangkaikan.

Contoh:

وَإِنَّ اللَّهَ لَهُوَ خَيْرُ الرَّازِقِينَ	– Wa innallāha lahuwa khair ar-rāziqīn
	– Wa innallāha lahuwa khairur-rāziqīn
فَأَوْفُوا الْكَيْلَ وَالْمِيزَانَ	– Fa aufū al-kaila wa al-mīzāna
	– Fa auful-kaila wal- mīzāna
بِسْمِ اللَّهِ مَجْرَاهَا وَمُرْسَاهَا	– Bismillāhi majrēhā wa mursāhā
وَاللَّهُ عَلَى النَّاسِ حَكِيمٌ غَبِيبٌ	– Wa lillāhi alā an-nāsi ḥijju al-baiti
	manistaṭā‘a ilaihi sablā
	– Wa lillāhi alan-nāsi ḥijjul-baiti
	manistaṭā‘a ilaihi sablā

## I. Huruf Kapital

Meskipun dalam sistem tulisan Arab huruf kapital tidak dikenal, dalam transliterasi ini huruf tersebut digunakan juga. Penggunaan huruf kapital seperti apa yang berlaku dalam EYD, diantaranya huruf kapital digunakan untuk menulis huruf awal, nama diri dan permulaan kalimat. Bila nama diri itu didahului oleh kata sandang, maka yang ditulis dengan huruf kapital tetap huruf awal nama diri tersebut, bukan huruf awal kata sandangnya.

Contoh:

وَمَا مُحَمَّدٌ إِلَّا رَسُولٌ	– Wa mā <b>Muhammadun</b> illā rasūlun.
إِنَّ أَوَّلَ بَيْتٍ وُضِعَ لِلنَّاسِ لَلَّذِي بِبَكَّةَ مُبَارَكًا	– Inna awwala baitin wuḍi‘a linnāsi lallaḥabī <b>Bakkata</b> mubārakan.
شَهْرُ رَمَضَانَ الَّذِي أُنزِلَ فِيهِ الْقُرْآنُ	– Syahru <b>Ramaḍāna</b> al-laḥāzīn zila fīhi al-Qur‘ānu.
وَلَقَدْ رَأَاهُ بِالْأُفُقِ الْمُبِينِ	– Wa laqad ra‘āhu bil-ufuqil-mubīni.
أَلْحَمْدُ لِلَّهِ رَبِّ الْعَالَمِينَ	– Al-ḥamdu lillāhi rabbil-‘ālamīna.

Penggunaan huruf awal kapital untuk Allah hanya berlaku bila dalam tulisan Arabnya memang lengkap demikian dan kalau penulisan itu disatukan dengan kata lain sehingga ada huruf atau harakat yang hilang, huruf kapital tidak dipergunakan.

Contoh:

نَصْرٌ مِّنَ اللَّهِ وَفَتْحٌ قَرِيبٌ

– Naṣrum **minallāhi** wa fatḥun qarīb

لِلَّهِ الْأَمْرُ جَمِيعًا

– **Lillāhi** al-amru jamī‘an

وَاللَّهُ بِكُلِّ شَيْءٍ عَلِيمٌ

– **Wallāhu** bikulli syai‘in ‘alīmun

## J. Tajwid

Bagi mereka yang inginnginkan kefasihan dalam bacaan, pedoman transliterasi ini merupakan bagian tak terpisahkan dari ilmu tajwid, karena itu peresmian pedoman transliterasi ini perlu disertai dengan pedoman tajwid.

## DAFTAR ISI

	Halaman
<b>HALAMAN SAMPUL</b> .....	i
<b>HALAMAN JUDUL</b> .....	i
<b>PENGESAHAN</b> .....	iii
<b>ABSTRAK</b> .....	iv
<b>MOTTO</b> .....	v
<b>KATA PERSEMBAHAN</b> .....	vi
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	ix
<b>PEDOMAN TRANSLETRASI ARAB-LATIN</b> .....	xi
<b>DAFTAR ISI</b> .....	xviii
<b>BAB I      PENDAHULUAN</b>	
A. Latar Belakang Masalah .....	1
B. Rumusan Masalah .....	7
C. Tujuan Penelitian .....	8
D. Kegunaan Penelitian .....	8
E. Definisi Operasional .....	9
F. Kajian Pustaka.....	9
G. Sistematika Penulisan .....	13
<b>BAB II     LANDASAN TEORITIS</b>	
A. Strategi .....	14
1. Pengertian Strategi .....	14
2. Formulasi Strategi .....	16
3. Jenis-jenis Strategi .....	19
B. Pengembangan Sumber Daya Manusia.....	20
1. Manajemen Sumber Daya Manusia yang Strategis .....	20
2. Kinerja Karyawan .....	22
3. Perencanaan Strategis.....	30
4. Pengembangan Karyawan .....	32
5. Faktor-faktor yang Mempengaruhi Pengembangan Sumber Daya Manusia.....	35
6. Manfaat Pengembangan Sumber Daya Manusia .....	36
7. Tujuan Pengembangan Sumber Daya Manusia .....	39
C. Bank Syariah .....	40
1. Pengertian Bank Syariah .....	40
2. Prinsip Utama Bank Syariah .....	42
3. Peran Bank Syariah .....	42

<b>BAB III</b>	<b>METODE PENELITIAN</b>	
	A. Jenis, dan Pendekatan Penelitian .....	44
	B. Lokasi Penelitian .....	44
	C. Data dan Sumber Data .....	45
	D. Teknik Pengumpulan Data .....	45
	E. Teknik Pengolahan Data dan Analisis Data .....	46
<b>BAB IV</b>	<b>PENYAJIAN DATA DAN ANALISIS</b>	
	A. Gambaran Umum Lokasi Penelitian .....	48
	B. Penyajian Data .....	60
	C. Analisis Data .....	68
<b>BAB V</b>	<b>PENUTUP</b>	
	A. Simpulan .....	75
	B. Saran-Saran .....	75
	<b>DAFTAR PUSTAKA</b> .....	77
	<b>LAMPIRAN-LAMPIRAN</b>	
	<b>DAFTAR RIWAYAT HIDUP</b>	