



## Kontribusi Pengembangan Sumber Daya Manusia Terhadap Mutu Layanan Bank BRI Syariah Mamuju

Roswiyanti<sup>1</sup>, Uswatun Hasanah<sup>2</sup>, Muhtazib<sup>3</sup>

<sup>1,3</sup> Universitas Cokroaminoto Makassar

<sup>2</sup> Universitas Terbuka

Alamat: Perintis Kemerdekaan KM 11

Korespondensi penulis: [roswiyanti25@gmail.com](mailto:roswiyanti25@gmail.com)

**Abstract** This scientific work discusses the impact of human resource development on the service quality of Bank BRI Syariah Mamuju Branch. This research aims to determine the impact of human resource development on the service quality of Bank BRI Syariah Mamuju Branch. The research method used is a qualitative method. The results of this research show that the quality of service provided by Bank BRI Syariah Mamuju Branch in the field sector is quite good, such as facilities and infrastructure are supportive, employee politeness is good, employee responsiveness in providing services is appropriate, friendly to all customers, but There are still customers who are not satisfied with the services provided, in explaining customer questions, employee explanations are not optimal, they are still unclear, due to the large number of employees who do not have an educational background in sharia banking. And the development carried out is not optimal. Motivation, harmonious working relationships and providing incentives to employees are enough to help employees to improve the quality of human resources, especially in providing salaries and incentives, Bank BRI Syariah must maximize the performance they provide, Bank BRI Syariah Mamuju Branch must maintain this activity or increase program activities like this.

**Keywords:** Islamic Bank , human Resource Development, Service Quality

**Abstrak.** Karya ilmiah ini membahas mengenai dampak pengembangan sumber daya manusia terhadap mutu layanan Bank BRI Syariah Cabang Mamuju. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dampak pengembangan sumber daya manusia terhadap mutu layanan Bank BRI Syariah Cabang Mamuju. Metode penelitian yang digunakan adalah metode kualitatif. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan yg di berikan Bank BRI Syariah Cabang Mamuju di sektor lapangan sudah cukup baik, seperti sarana dan prasarana sudah mendukung, sopan santun karyawan karyawan sudah baik, ketanggapan karyawan dalam melakukan pelayanan sudah tepat, ramah kepada semua nasabah, tetapi masih ada nasabah yang kurang puas terhadap pelayanan yang di berikan, dalam melakukan penjelasan dari pertanyaan nasabah penjelasan karyawan belum maksimal, masih kurang jelas, disebabkan banyaknya karyawan yang tidak berlatar belakang pendidikan perbankan syariah. Dan pengembangan yang di lakukan kurang maksimal. Motivasi, keselarasan hubungan kerja dan pemberian insentif pada karyawan sudah cukup membantu karyawan untuk meningkatkan kualitas sumber daya manusia, terutama di pemberian gaji dan insentif, Bank BRI Syariah harus memaksimalkan sesuai dengan kinerja yang mereka berikan, Bank BRI Syariah Cabang Mamuju harus mempertahankan kegiatan ini atau meningkatkan program kegiatan seperti ini

**Kata kunci:** Bank Syariah ,Sumber Daya Manusia, Mutu Layanan

### LATAR BELAKANG

Pengembangan sumber daya manusia merupakan proses yang sistematis dan berkelanjutan yang bertujuan untuk meningkatkan keterampilan, pengetahuan, dan kompetensi karyawan dalam sebuah organisasi. Proses ini mencakup berbagai aktivitas seperti pelatihan, pendidikan, mentoring, dan pengembangan karir dengan tujuan memaksimalkan potensi individu serta meningkatkan kinerja organisasi secara keseluruhan. Dengan menginvestasikan waktu dan sumber daya dalam pengembangan sumber daya manusia, organisasi dapat menciptakan tenaga kerja yang lebih terampil, inovatif, dan siap menghadapi tantangan masa depan, sehingga mampu bersaing di pasar yang terus berubah (Hasibuan, 2016).

Salah satu strategi efektif dalam pengembangan sumber daya manusia adalah mentoring dan coaching. Mentoring menciptakan hubungan antara karyawan yang lebih berpengalaman dengan yang kurang berpengalaman, di mana mentor memberikan bimbingan, dukungan, dan pengetahuan yang diperlukan untuk membantu mentee berkembang. Di sisi lain, coaching lebih berfokus pada pengembangan keterampilan spesifik melalui umpan balik yang konstruktif dan pembelajaran berbasis tujuan (Hasibuan, 2016).

Mutu layanan adalah ukuran seberapa baik sebuah layanan memenuhi atau melampaui harapan pelanggan. Konsep ini meliputi berbagai aspek, seperti kecepatan, keandalan, ketepatan waktu, keramahan, dan kemampuan untuk memberikan solusi yang tepat terhadap kebutuhan pelanggan. Layanan berkualitas tinggi tidak hanya melibatkan penyampaian produk atau jasa secara efisien, tetapi juga menciptakan pengalaman positif bagi pelanggan, sehingga mereka merasa dihargai dan diprioritaskan.

Untuk mencapai tingkat mutu layanan yang tinggi, perusahaan perlu mengadopsi pendekatan yang berorientasi pada pelanggan, yang melibatkan pemahaman mendalam tentang kebutuhan dan preferensi mereka. Hal ini bisa dicapai melalui survei kepuasan pelanggan, analisis umpan balik, dan pemantauan tren pasar. Dengan informasi ini, perusahaan dapat melakukan perbaikan berkelanjutan pada produk dan layanan yang mereka tawarkan.

Dalam konteks lembaga perbankan syariah di Indonesia, yang beroperasi sesuai prinsip-prinsip syariah, mereka memainkan peran penting dalam mengatur sektor moneter. Lembaga ini mengumpulkan dana dari masyarakat dan menyalurkannya kembali dengan sistem bagi hasil (Aprilia, 2019). Untuk menarik minat masyarakat, perbankan syariah harus meningkatkan kualitas layanan melalui pengembangan sumber daya manusia yang kompeten dan teknologi informasi yang sesuai kebutuhan nasabah, serta mengkomunikasikan produk secara jelas dan sesuai dengan prinsip syariah (Aprilia, 2019).

Meskipun bank konvensional masih unggul dalam hal layanan call center dan customer service, bank syariah perlu bertransformasi dengan menekankan nilai-nilai Islam sebagai daya saing. Sumber daya manusia yang kompetitif dan pemahaman mendalam tentang Islam akan meningkatkan daya saing bank syariah di pasar (Aprilia, 2019). Hal ini menunjukkan bahwa pengembangan sumber daya manusia yang terarah dan efektif tidak hanya penting bagi organisasi secara umum, tetapi juga khususnya bagi lembaga keuangan yang beroperasi berdasarkan prinsip syariah

Bank syariah, yang beroperasi berdasarkan Al-Qur'an dan hadist, hadir untuk memenuhi kebutuhan masyarakat Muslim yang menghindari bunga bank konvensional yang dianggap haram. Bank syariah menggunakan sistem bagi hasil, di mana keuntungan dan

kerugian ditanggung bersama (Dinda, 2021). Perbankan syariah di Indonesia terus berkembang dengan berbagai produk yang menarik bagi masyarakat. Potensi perbankan syariah di Indonesia besar, tetapi kontribusi aset syariah masih rendah dibandingkan dengan negara seperti Arab Saudi dan Malaysia (Nafisah, 2020).

Sumber Daya Manusia (SDM) adalah aset penting bagi perusahaan. Tanpa sumber daya manusia berkualitas, aset berwujud seperti bangunan dan mesin tidak akan optimal. Perbankan syariah menghadapi kendala dalam peningkatan sumber daya manusia karena sistem ini belum lama dikenal dan lembaga pelatihan terbatas, sehingga tenaga terdidik di bidang ini masih sedikit (Trimulato, 2019). Kualitas sumber daya manusia perbankan syariah masih di bawah bank konvensional, yang mempengaruhi keberhasilan perusahaan. Perbankan syariah di Indonesia terus berjuang mempertahankan eksistensinya dengan menghadapi masalah sumber daya manusia, yang memperlambat perkembangannya. Manajemen perlu memastikan sumber daya manusia kompeten dan profesional melalui perencanaan dan rekrutmen yang baik, serta menempatkan karyawan sesuai minat dan kemampuan mereka (Luluk, 2020; Abdur, 2017).

Anisatul Maghfiroh dalam penelitiannya di Bank Muamalat Sarana Prima Mandiri Bangkalan menemukan bahwa pengembangan sumber daya manusia melalui pelatihan hanya mencakup keterampilan dan pengetahuan umum tanpa memperhatikan kompetensi syariah. Penelitian ini berbeda karena fokus pada pengembangan sumber daya manusia dalam perspektif syariah dan kualitas layanan (Maghfiroh).

Pencapaian kualitas kerja pegawai sangat dipengaruhi oleh strategi manajemen sumber daya manusia, karena pegawai adalah kunci untuk menciptakan sumber daya manusia yang berkualitas. Keberhasilan organisasi tergantung pada kualitas kerja pegawai dalam menjalankan tugasnya, yang dapat dilihat dari mutu pekerjaan yang dihasilkan (Salam, 2014). Manajemen strategis diperlukan untuk meningkatkan prestasi kerja pegawai (Ceswirdani dalam Khintan, 2022).

Penurunan kepuasan nasabah Bank BRI Syariah cabang Mamuju terlihat dari beberapa indikator yakni antrian panjang di teller dan customer service, banyak nasabah mengeluhkan waktu tunggu yang lama untuk mendapatkan pelayanan di teller maupun customer service. Antrian panjang ini disebabkan oleh kurangnya jumlah petugas yang melayani dibandingkan dengan jumlah nasabah yang datang. Keterlambatan proses pembiayaan, beberapa nasabah mengeluhkan keterlambatan dalam proses persetujuan dan pencairan pembiayaan. Proses yang seharusnya memakan waktu 3-5 hari kerja sering kali menjadi lebih dari 2 minggu, menyebabkan ketidaknyamanan dan kekecewaan nasabah. masalah pada layanan perbankan digital, aplikasi perbankan digital BRI Syariah sering mengalami gangguan teknis seperti sulit

diakses atau lambat dalam melakukan transaksi. Hal ini sangat mengganggu nasabah yang mengandalkan layanan digital untuk melakukan transaksi perbankan. Kurangnya sosialisasi produk dan layanan, banyak nasabah merasa kurang mendapatkan informasi yang memadai mengenai produk dan layanan terbaru yang ditawarkan oleh Bank BRI Syariah. Ini menyebabkan nasabah tidak dapat memanfaatkan produk dan layanan yang sesuai dengan kebutuhan mereka. Masalah-masalah tersebut berpotensi menurunkan kepercayaan dan loyalitas nasabah terhadap Bank BRI Syariah cabang Mamuju. Jika tidak segera ditangani, hal ini dapat mengakibatkan penurunan jumlah nasabah dan berkurangnya pangsa pasar bank di wilayah Mamuju. Atas dasar masalah tersebut maka penulis akan melakukan penelitian yang berjudul “Kontribusi pengembangan sumber daya manusia terhadap mutu layanan Bank BRI Syariah Cabang Mamuju”. Berdasarkan latar belakang diatas rumusan masalah dalam karya ilmiah ini adalah bagaimana dampak pengembangan sumber daya manusia terhadap mutu layanan Bank BRI Syariah Cabang Mamuju, Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui dampak pengembangan sumber daya manusia terhadap mutu layanan Bank BRI Syariah Cabang Mamuju.

## **KAJIAN TEORITIS**

Teori manajemen sumber daya manusia yang diungkapkan oleh Hasibuan (2016) ang menekankan pentingnya pembagian kerja, tugas, dan tanggung jawab untuk mencapai tujuan organisasi dengan baik. Selain itu, teori Human Capital oleh Veitzal Rivai yang menyatakan bahwa modal terpenting perusahaan adalah sumber daya manusia yang berkualitas. Pengembangan sumber daya manusia mencakup peningkatan pengetahuan, kemampuan, sikap, dan kepribadian untuk pekerjaan saat ini dan masa depan, melalui pendekatan terintegrasi yang mengubah perilaku kerja (Ni Luh, 2019).

Pelatihan dan pengembangan memainkan peran penting dalam meningkatkan efektivitas organisasi dan pertumbuhan pribadi karyawan (Yusuf, 2015). Pendidikan dan pelatihan meningkatkan pengetahuan dan keterampilan kerja karyawan, sementara mutasi personal mengubah posisi atau jabatan kerja (Kadar, 2014).

Sumber daya manusia (SDM) yang berkualitas sangat penting bagi profesionalitas dan produktivitas perbankan syariah. Untuk mendukung perkembangan bank syariah, diperlukan sumber daya manusia yang profesional di semua lini, baik yang berinteraksi langsung maupun tidak langsung dengan perbankan dan keuangan syariah. Tanpa sumber daya manusia yang profesional, tujuan kerja tidak akan tercapai meskipun memiliki alat kerja canggih.

Untuk operasional bank, sumber daya manusia harus disiapkan sebaik mungkin. Banker dituntut aktif, kreatif, inovatif, dan mampu mengembangkan sumber daya manusia sesuai tujuan bank. Mereka harus menjalankan transaksi perbankan dengan baik, karena pelayanan karyawan sangat menentukan kesuksesan bank. Kemampuan karyawan harus terus diasah melalui pengalaman kerja, pelatihan, dan pengembangan agar menjadi profesional dan sesuai syariah.

Yusuf (2015) menyatakan bahwa kesuksesan atau kegagalan perusahaan tergantung pada pengelolaan sumber daya manusia. Modal terpenting perusahaan bukan uang atau teknologi, melainkan sumber daya manusia yang berkualitas atau Human Capital. Hal ini penting untuk menghasilkan karyawan yang bermanfaat bagi perusahaan.

Bank BRI Syariah Cabang Mamuju merupakan salah satu kantor cabang yang dimiliki bank BRI untuk wilayah kerja Kabupaten Mamuju. Bank BRI Syariah Cabang Mamuju adalah bank yang selalu berusaha untuk meningkatkan mutu dan kualitas pelayanan yang akan diberikan kepada para nasabahnya. Untuk memenuhi kebutuhan akan karyawan yang terampil, berkompeten dan berwawasan luas dalam bidangnya, bank BRI Syariah Cabang Mamuju, melaksanakan program pengembangan sumber daya manusia dengan mengharapkan adanya peningkatan kinerja karyawan yang mempunyai kepribadian sebagai muslim yang kompetitif serta mampu menjaga kinerja dan mutu pelayanan. Bank ini menawarkan berbagai produk dan layanan seperti tabungan, pembiayaan, serta layanan perbankan digital. Namun, belakangan ini, terdapat penurunan signifikan dalam tingkat kepuasan nasabah terhadap layanan yang diberikan oleh Bank BRI Syariah cabang Mamuju.

## **METODE PENELITIAN**

Penelitian ini menggunakan metode kualitatif. Sugiyono (2015) mendefinisikan penelitian kualitatif sebagai penelitian ilmiah yang bertujuan memahami fenomena dalam konteks sosial secara alami melalui interaksi dan komunikasi mendalam antara peneliti dan objek yang diteliti. Dalam penelitian kualitatif, peneliti berfungsi sebagai instrumen utama yang mengumpulkan data secara langsung. Penelitian ini berfokus pada kontribusi pengembangan sumber daya manusia (SDM) terhadap mutu layanan di Bank BRI Syariah Mamuju.

Sumber data dalam penelitian ini terdiri dari data utama dan data sekunder. Data utama diperoleh langsung melalui wawancara, jajak pendapat, dan observasi, yang memberikan wawasan tentang persepsi, sikap, dan pola pikir subjek penelitian Sugiyono (2015), informan dalam penelitian ini adalah karyawan bank BRI Syariah Mamuju: Termasuk manajer, staf

layanan pelanggan, dan staf operasional yang terlibat langsung dalam pengembangan SDM dan penyediaan layanan dan nasabah Bank BRI Syariah Mamuju: Nasabah yang menerima layanan dari Bank BRI Syariah Mamuju untuk mendapatkan perspektif mengenai mutu layanan yang diberikan.

Analisis data dalam penelitian ini mengikuti model analisis interaktif dari Sugiyono (2015), yang melibatkan tiga tahap: reduksi data, penyajian data, dan verifikasi data. Reduksi data melibatkan pemilihan dan penyederhanaan data mentah selama penelitian. Penyajian data dilakukan dengan mengorganisasikan hasil reduksi ke dalam bentuk matriks dan menyusunnya secara naratif. Verifikasi data melibatkan penarikan kesimpulan berdasarkan data yang diperoleh dan menguji kesimpulan tersebut dengan teori tertentu untuk memastikan kebenaran dan keandalannya Sugiyono (2015). Keabsahan data diuji dengan meningkatkan ketekunan, yaitu pengamatan cermat dan berkesinambungan, serta teknik triangulasi, yang mengecek data dari berbagai sumber.

## **HASIL DAN PEMBAHASAN**

### **1. Pengembangan Sumber Daya Manusia di Bank BRI Kantor Cabang Mamuju**

Keberhasilan suatu perusahaan harus di dasari oleh proses pengembangan sumber daya manusia yang baik, karena proses pengembangan sumber daya manusia merupakan fungsi manajemen untuk menentukan keberlangsungan berjalannya suatu perusahaan, di mana jika mendapatkan sumber daya manusia yang baik perusahaan akan berjalan Mentari Sejahtera menurut Rahman Hasan selaku dewan direksi Bank BRI Syariah Cabang Mamuju sebagai berikut:

Proses pelatihan Bank BRI Syariah biasanya di lakukan oleh lembaga pelatihan atau OJK atau dari Asbisindo, setiap karyawan harus mengikuti pelatihan, terutama karyawan baru wajib mengikuti On the Job Training selama 3 bulan berdasarkan jabatan, beda jabatan beda pula lama pelatihan. On The Job Training yang dilakukan oleh perusahaan kami meliputi program magang, coaching, rotasi pekerjaan, seminar internal. Kita juga akan memaksimalkan pengembangan karyawan yang notabennya berlatar belakang SMA atau yang tidak memiliki latar belakang perbankan syariah supaya nantinya bisa memberikan pelayanan yang baik untuk nasabah.

Pelatihan ini digunakan oleh Bank BRI Syariah Cabang Mamuju dengan tujuan untuk mengembangkan keahlian, keterampilan, kecakapan karyawan untuk menilai dan memberikan saran yang konstruktif mengenai pendapat orang lain. Seminar juga biasanya diadakan oleh pihak bank sendiri dan diisi oleh direktur atau karyawan yang sudah senior dan berpengalaman yang memiliki ilmu atau keterampilan yang dapat dibagikan kepada karyawan lainnya.

Selain pelatihan dalam pekerjaan, pelatihan menggunakan metode di luar pekerjaan juga sangat penting bagi karyawan, karena akan menambah kualitas SDM yang dihasilkan, melalui mengikuti pendidikan secara intensif. menurut Rahman Hasan selaku dewan direksi Bank BRI Syariah Cabang Mamuju sebagai berikut:

Metode pelatihan yang seperti ini memang sangat efektif bagi pengembangan kualitas SDM, tetapi tidak semua karyawan mau menjalankan atau melakukan metode pengembangan seperti ini, karena ya tentunya selain faktor waktu, biaya yang dibutuhkan juga tidak sedikit. Memang betul mas, pelatihan di luar pekerjaan dapat membawa ide-ide baru di dalam bisnis, tetapi juga nantinya ada dampak yang diterima perusahaan saat karyawan melakukan metode pengembangan seperti ini, di antaranya trainee harus fokus dalam pendidikan otomatis terdapat kekosongan posisi, dan ada kemungkinan resiko karyawan akan meninggalkan perusahaan setelah di latih, hal tersebut juga akan merugikan perusahaan.

Dari data di atas dapat disimpulkan bahwa pengembangan dengan menggunakan metode di luar pekerjaan sangatlah efektif untuk mengembangkan kualitas SDM yang dimiliki karyawan, bertambahnya pengetahuan yang didapatkan mempengaruhi kualitas yang diberikan, memperbaiki kinerja SDM, mampu meningkatkan kemampuan keterampilan, perubahan tingkah laku dan memunculkan ide-ide baru untuk kemajuan perusahaan.

Oleh karena itu pelatihan merupakan suatu usaha mengurangi atau menghilangkan terjadinya kesenjangan antara kemampuan karyawan dengan yang dikehendaki perusahaan. Dalam pelatihan tentunya memiliki tujuan kenapa dilakukan, menurut Rahman Hasan selaku dewan direksi Bank BRI Syariah Cabang Mamuju sebagai berikut:

Tujuan dilaksanakannya pelatihan SDM ya tentunya salah satunya menciptakan SDM yang berkualitas mas, yang mana mampu menghadapi dan mengatasi situasi yang sulit dalam menjalankan pekerjaan, dengan pelatihan ini diharapkan bisa membentuk mental yang kuat dalam menghadapi karakter nasabah yang berbeda-beda.

Dari data di atas dapat disimpulkan bahwa tujuan dari pelatihan untuk membangun atau membentuk mental dan pengetahuan karyawan saat di hadapkan dalam posisi sulit waktu menjaankan pekerjaannya, dapat menyelesaikan masalah, menghadapi nasabah yang karakter dari nasabah berbeda-beda. Supaya terciptanya kualitas pelayanan yang maksimal.

## 2. Mutu Layanan Bank BRI Syariah Cabang Mamuju

Dalam berhasilnya suatu perusahaan sangat dipengaruhi dari sumber daya insani yang berkualitas, yang nantinya akan berpengaruh dalam kinerja yang dilakukan, supaya tercipta kualitas pelayanan yang baik, kualitas pelayanan sangatlah penting bagi suatu perusahaan, jika kualitas pelayanan yang baik nantinya akan berpengaruh kepada perkembangan suatu perusahaan, tetapi jika kualitas pelayanan kurang baik akan mempengaruhi lambatnya suatu

perusahaan akan berkembang, terdapat beberapa dimensi kualitas pelayanan yang harus di perhatikan Bank BRI Syariah Cabang Mamuju.

Berwujud (tangible), yaitu kemampuan suatu perusahaan dalam menunjukkan eksistensinya kepada pihak eksternal. Penampilan dan kemampuan sarana dan prasarana fisik perusahaan yang dapat diandalkan keadaan lingkungan sekitarnya merupakan bukti nyata dari pelayanan yang diberikan oleh pemberi jasa. Hal ini meliputi fasilitas fisik.

Berdasarkan wawancara dengan Rahmawati (nasabah Bank BRI Syariah) kualitas pelayanan Bank BRI Syariah Cabang Mamuju sebagai berikut:

Untuk keadaan sarana dan prasarana di Bank BRI Syariah Cabang Mamuju sudah cukup baik ya kak, dalam artian kondisi gendung bagus, tempat antrian yang cukup nyaman, tempat teller yang cukup luar, tempat CS yang sediakan terpisah, tempat parkir yang cukup, ya sudah baik menurut saya kak.

Dari penyampaian di atas nasabah sudah merasa cukup puas sarana dan prasarana yang di berikan Bank BRI Syariah Cabang Mamuju.

Reliabilitas, yaitu kemampuan perusahaan untuk memberikan pelayanan sesuai dengan yang dijanji kan secara akurat dan terpercaya. Kinerja harus sesuai dengan harapan pelanggan yang berarti ketepatan waktu, pelayanan yang sama untuk semua pelanggan tanpa kesalahan, sikap yang simpatik, dan dengan akurasi yang tinggi.

Berdasarkan wawancara dengan Rahmawati (nasabah Bank BRI Syariah) kualitas pelayanan Bank BRI Syariah Cabang Mamuju sebagai berikut:

ya untuk kesalahan dalam pelayanan mungkin hal yang biasa ya kak, tetapi untuk kedatangan AO khususnya di pasar songgolangit ini sudah termasuk sangat baik, tepat waktu, pelayanan yang di berikan baik, ramah sama semua nasabah, tidak membedakan antara nasabah satu dengan nasabah yang lain.

Dari penyampaian di atas karyawan Bank BRI Syariah Cabang Mamuju khususnya AO pasar songgolangit sudah memberikan pelayanan yang di harapkan oleh nasabah.

Ketanggapan (responsiveness), yaitu suatu kebijakan untuk membantu dan memberikan pelayanan yang cepat (responsif) dan tepat kepada pelanggan, dengan penyampaian informasi yang jelas. Membiarkan pelanggan menunggu menciptakan persepsi yang negatif. berdasarkan wawancara dengan Rahmawati (nasabah Bank BRI Syariah) kualitas pelayanan Bank BRI Syariah Cabang Mamuju sebagai berikut:

ya seperti yang saya katakan tadi mas, untuk ketanggapan memberikan pelayanan sudah sangat bagus, ketanggapan membantu nasabah dalam mengambi uang tabungan tanpa harus datang ke kantor, tetapi terkadang ya penyampaian informasi yang kurang maksimal dan kurang jelas, awal saya mau menabung di Bank BRI Syariah, saya bertanya tentang produk yang ada di Bank BRI Syariah apa saja, ada bunga nya apa tidak, apa produk pembiayaan di Bank BRI Syariah, dan produk apa saja yang bisa membantu UMKM seperti kami, tetapi karyawan yang menjelaskanya kurang memahami betul dan untuk penjelasanya agak kurang jelas, harus menelfon dulu ke kantor.

Nasabah cukup puas dari pelayanan Bank BRI Syariah Cabang Mamuju, tetapi timbul keraguan dari nasabah karena karyawan yang kurang dalam pengetahuan di bidang perbankan syariah, ketidakpuasan nasabah dipengaruhi dari sumber daya insani yang belum maksimal.

Jaminan dan kepastian (assurance), yaitu pengetahuan, kesopanan santunan dan kemampuan para pegawai perusahaan untuk menumbuhkan rasa percaya para pelanggan kepada perusahaan. Hal ini meliputi beberapa komponen antara lain komunikasi (communication), kredibilitas (credibility), keamanan (security), kompetensi (competence), dan sopan santun (courtesy).

Berdasarkan wawancara dengan Rahmawati (nasabah Bank BRI Syariah) kualitas pelayanan Bank BRI Syariah Cabang Mamuju sebagai berikut:

sopan santun sudah sangat baik mas, ramah kepada semua orang, murah senyum, walaupun saya tidak menabung petugas tetap ramah kok mas, waktu saya ada pembeli petugas AO juga sabar menunggu mas, dan kadang waktu saya sedang repot petugas rela kembali dua kali ke tempat saya hanya untuk melayani saya menabung mas, tapi ya untuk komunikasi dalam memberikan penjelasan masih sangat kurang mas, kayak mbak nya belum faham semua tentang produk-produk perbankan syariah yang ada di Bank BRI Syariah.

Dari wawancara di atas dapat disimpulkan bahwa nasabah sudah mendapatkan pelayanan yang bagus dalam hal keamanan kompetensi, sopan santun, tetapi nasabah masih belum puas terhadap pelayanan yang diberikan dalam hal komunikasi atau penyampaian yang diberikan belum maksimal, dan susah untuk dipahami.

Empati (empathy), yaitu memberikan perhatian yang tulus dan bersifat individual atau pribadi yang diberikan kepada para pelanggan dengan berupaya memahami keinginan mereka. Hal ini diharapkan bahwa suatu perusahaan memiliki pengertian dan pengetahuan tentang pelanggan, memahami kebutuhan pelanggan secara spesifik, serta memiliki waktu pengoperasian yang nyaman bagi pelanggan.

Berdasarkan wawancara dengan Rahmawati (nasabah Bank BRI Syariah) kualitas pelayanan Bank BRI Syariah Cabang Mamuju sebagai berikut:

Awal datang selalu mengucapkan salam dan menyapa saya mbak, dan selalu menanyakan kabar saya, ya sudah baik mas menurut saya, kadang juga cerita-cerita masalah saya dan petugas pun menanggapi sangat ramah.

Perhatian atau Empati (empathy) yang diberikan AO kepada nasabah sudah sesuai dengan apa yang nasabah harapkan, nasabah merasa diperhatikan dengan tulus.

Secara keseluruhan, berdasarkan kenyataan di lapangan, bahwa setiap karyawan dalam melakukan aktivitas kerjanya sesuai dengan tugas pokok dan fungsinya sebagai karyawan, dan karyawan selalu dituntut untuk melakukan pekerjaannya dengan sebaik mungkin, namun

pelayanan yang baik tentunya tidak terlepas dari faktor yang mempengaruhi karyawan untuk memberikan pelayanan yang baik, faktor yang mempengaruhi efektifitas kerja karyawan di sebabkan oleh banyak faktor, menurut Rudianto Kabag Oprasional dan SDM Bank BRI Syariah Cabang Mamuju sebagai berikut:

Ada beberapa karyawan yang kurang bisa menjalankann pekerjaanya dengan baik, dengan alasan yang bermacam-macam, yang berakibat karyawan mengundurkan diri, ada beberapa faktor-faktor yang menyebabkan karyawan tidak bekerja dengan baik dan optimal, yang nantinya akan berdampak pada kualitas yang mereka berikan, antara lain faktor gaji dan bonus yang di terima, motivasi dalam bekerja, keselarasan dalam kerja, terutama di bagian lapangan atau AO.

Pernyataan tersebut di perkuat dari wawancara saya dengan salah satu karyawan Bank BRI Syariah yang di tempatkan di lapangan, Salmawati selaku karyawan Bank BRI Syariah yang di tugaskan di lapangan menjelaskan sebagai berikut:

Untuk motivasi kerja, kerja sama antar tim menurut saya sudah baik, tiap pagi kita di beri motivasi di arahkan dan melakukan doa bersama supaya nantinya yang kita kerjakan berjalan dengan baik, senior selalu membantu bila kita masih bingung, memberikan arahan jika terjadi masalah.

### 3. Kontribusi Pengembangan Sumber Daya Manusia Terhadap Mutu Layanan Bank BRI Syariah Cabang Mamuju.

Pelaksanaan pengembangan sumber daya manusia yang di lakukan perusahaan nantinya akan meningkatkan kualitas sumber daya manusia pada setiap individu, karena pada saat pelatihan kita akan di latih dan di bina untuk miningkatkan pengetahuan atau keahlian. berdasarkan wawancara dengan Hendrawan selaku dewan direksi Bank BRI Syariah Cabang Mamuju sebagai berikut:

ya ada sedikit berubah setelah di lakukan pelihan kak, ada juga yang belum terlalu terlihat perubahanya, ya mungkin pemahaman setiap orang beda-beda ya kak, tapi dari situ nantinya akan kita arahkan terus. Supaya nantinya tercipta SDM yang sangat berkualitas, intinya harus sabar dalam berproses kak, semua nanti akan ada hasilnya kalau bersungguh-sungguh.

Berdasarkan pernyataan di atas Bank BRI Syariah Cabang Mamuju semaksimal mungkin meningkatkan kualitas sumber daya manusia dengan berbagai metode, seperti pelatihan. Pelatihan juga harus di lakukan dengan maksimal, di lakuakn dengan sungguh-sungguh terencana dan terus menerus, hal ini di maksutkan supaya nantinya akan benar-benar meningkatkan kualitas pelayanan yan nantiya juga akan majukan perusahaan dalam kualitas pelayanan kepada nasabah.

Berdasarkan wawancara dengan Salmawati selaku karyawan Bank BRI Syariah Cabang Mamuju tentang pelatihan sebagai berikut

ya dampak dilakukannya pelatihan terhadap kita sangat terasa ya mas, kita semakin tau “oh ternyata gini mekanisme di perbankan syariah terutama di Bank BRI Syariah” kita juga lebih PD dalam menghadapi nasabah karena ya kita sudah di beri pengarahan, tetapi terkadang kita juga masih belum bisa maksimal dalam melayani nasabah, karna saya sendiri sadar saya bukan dari latar pendidikan perbankan syariah ataupun konvensional mas, jadi pengetahuan saya masih terbatas, dan Bank BRI Syariah juga belum memaksimalkan pelatihan yang di lakukan, karena untuk pelatihan sendiri tidak ada jadwalnya, kadang 2 bulan sekali, 3 bulan sekali ya kayak gitu mas, seharusnya Bank BRI Syariah melakukan pelatihan 1 bulan sekali lah mas minimal, supaya nantinya kami bisa memberikan yang terbaik untuk Bank BRI Syariah.

Berdasarkan pernyataan di atas karyawan Bank BRI Syariah merasa terbantu jika di adakan pelatihan, kemampuan setiap karyawan akan bertambah, dalam segi pengetahuan, kecepatan, keahlian, ketanggapan tetapi Bank BRI Syariah Cabang Mamuju masih belum maksimal dalam melakukan pelatihan karena untuk pelatihan nya sendiri tidak terjadwal dengan baik, yang nantinya kemungkinan untuk pengembangan kualitas sumber daya manusianya pun juga akan lambat.

Dapat dilihat bahwa Bank BRI Syariah Cabang Polewali menggunakan metode pelatihan untuk mengembangkan atau pun meningkatkan kualitas sumber daya manusia, pelatihan di lakukan kepada setiap karyawan Bank BRI Syariah Cabang Polewali, dengan metode seperti ini nantinya bisa di ukur apakah menggunakan metode seperti ini efektif untuk peningkatan kualitas sumber daya manusia.

Karyawan merasa terbantu dalam melaksanakan tugasnya karena karyawan mendapatkan ilmu ataupun pengetahuan yang nantinya akan memudahkan untuk menjalankan tugas karyawan dalam menghadapi setiap nasabah.

Hal ini akan lebih cepat meningkatkan kualitas sumber daya manusia pada setiap individu, dan nantinya akan mempengaruhi kinerja setiap karyawan dan akan memajukan perusahaan dengan cepat dan maksimal.

## **KESIMPULAN DAN SARAN**

Berdasarkan uraian tersebut dapat disimpulkan bahwa mutu layanan yg di berikan Bank BRI Syariah Cabang Mamuju di sektor lapangan sudah cukup baik, seperti sarana dan prasarana sudah mendukung, sopan santun karyawan karyawan sudah baik, ketanggapan karyawan dalam melakukan pelayanan sudah tepat, ramah kepada semua nasabah, tetapi masih ada nasabah yang kurang puas terhadap pelayanan yang di berikan, dalam melakukan penjelasan dari pertanyaan nasabah penjelasan karyawan belum maksimal, masih kurang jelas, disebabkan banyaknya karyawan yang tidak berlatar belakang pendidikan perbankan syariah. Dan pengembangan yang di lakukan kurang maksimal. Motivasi, keselarasan hubungan kerja

dan pemberian insentif pada karyawan sudah cukup membantu karyawan untuk meningkatkan kualitas sumber daya manusia, terutama di pemberian gaji dan insentif, Bank BRI Syariah harus memaksimalkan sesuai dengan kinerja yang mereka berikan, Bank BRI Syariah Cabang Mamuju harus mempertahankan kegiatan ini atau meningkatkan program kegiatan seperti ini. Melakukan suatu inovasi pengembangan juga salah satu faktor dalam kualitas SDM, karena nantinya karyawan akan merasa diperhatikan, dibimbing, diarahkan supaya lebih baik lagi ke depannya.

Dalam penelitian ini, peneliti akan memberikan saran Untuk Bank BRI Syariah Cabang Mamuju hendaknya kegiatan pengembangan dilakukan setiap bulan untuk lebih meningkatkan kualitas sumber daya manusia, sehingga dapat berpengaruh besar terhadap kinerja karyawan. Kemudian perlu dilakukan program evaluasi atau pemantauan oleh direktur agar dapat diketahui sejauh mana karyawan dapat menyerap ilmu dan mengimplementasikan kedalam pekerjaannya. Untuk kegiatan pengembangan sumber daya manusia harusnya lebih dikhususkan untuk karyawan yang berlatar belakang pendidikan SMA atau sarjana umum demi untuk menyetarakan kualitas karyawan..

## **DAFTAR REFERENSI**

- Abdur Rohman, 2017. Buku Ajar Manajemen Sumber Daya Insani (Pemekasan Jawa Timur: Duta Media), 19.
- Abdus, Salam, 2014. Manajemen Insani dalam Bisnis. (Yogyakarta: Pustaka Belajar).
- Anggraini, Dea Wilyi. 2019. “Implikasi Pengembangan Sumber Daya Manusia Terhadap Kinerja Karyawan Bank Aman Syariah Sekampung Lampung Timur” (Skripsi, IAIN Metro, Lampung).
- Aprilia Amriyanti, 2019. Strategi Pengembangan Sumber Daya Manusia Bank Syariah Terhadap Pribadi Muslim Yang Kompetitif Dalam Rangka Peningkatan Kinerja Dan Mutu Pelayanan Bank Muamalat Kcp Palopo. Skripsi. Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Palopo
- Azmy, Ahmad, 2015. “ Mengembangkan Human Resource Management Yang Strategis Untuk Menunjang Daya Saing Organisasi: Perspektif Manajemen Kinerja (Performance Management) Di Bank Syariah,” Binus Business Review Vol. 6, No. 1 ((Mei, 2015).
- Bank BRI Syariah. (2023). Profil Bank BRI Syariah Mamuju. Diakses pada 30 Mei 2024, dari <https://www.brisyariah.co.id/profil-bank-bri-syariah-mamuju>
- Dinda Ayu Agustina, 2021. Peningkatan Kualitas Manajemen Sumber Dayamanusia Pada Perbankan Syariah. Jurnal Education and development Institut Pendidikan Tapanuli Selatan. Vol.9 No.3 Edisi Agustus 2021
- Hasibuan, Malayu, S.P., 2016. Manajemen: Dasar, Pengertian, dan Masalah (Jakarta: PT Bumi Aksara).

- Kadar, Nurjaman, 2014. *Manajemen Personalia*, (Bandung: Pustaka Setia)
- Khintan Umari, 2022. *Strategi Manajemen Sumber Daya Manusia Dalam Meningkatkan Kualitas Kerja Pegawai Pada Dinas Lingkungan Hidup Kota Padang*. *Jurnal Pendidikan Tambusai*. Volume 6 Nomor 2 Tahun 2022
- Luluk Latifah and Iskandar Ritonga, 2020. "Systematic Literature Review (SLR): Kompetensi Sumber Daya Insani Bagi Perkembangan Perbankan Syariah Di Indonesia," *Al Maal: Journal of Islamic Economics and Banking* 2, no. 1 (2020): 64, <https://doi.org/10.31000/almaal.v2i1.2763>.
- Maghfiroh, Anisatul, 2020. "analisis pengembangan sumber daya manusia dalam persefektif syariah di BANK BRI SYARIAH Sarana Prima Mandiri Bangkalan" (skripsi, IAIN Sunan Ampel Surabaya)
- Nafisah, R. (2020). *Strategi Manajemen Sumber Daya Insani Pada Proses Konversi BPR Mustaqim Aceh (Analisis Realitas Dan Idealitas Kualifikasi Sumber Daya Insani Berdasarkan Nilai-Nilai Islam)*. *At-Tasyri': Jurnal Ilmiah Prodi Muamalah*, 12(1), 27. <https://doi.org/10.47498/tasyri.v12i01.359>
- Ni Luh Komang Sri Noviani dan Ni Luh Sari Widhiyani, 2019. "Pengaruh Gaya Kepemimpinan Situasional, Motivasi dan Pelatihan Pada Kinerja Karyawan di Koperasi Pasar Srinadi Klungkung," *E-Jurnal Akuntansi Universitas Udayana*, 312.
- Prihantoro, Agung, 2019. "Peningkatan Kinerja Sumber Daya Manusia Melalui Motivasi, Disiplin, Lingkungan Kerja, dan Komitmen", dalam <https://media.neliti.com> (09November 2019).
- Trimulato. 2019. *Manajemen Sumber Daya Manusia Islam Bagi SDM di Bank Syariah*. *Iqtishadia: Jurnal Ekonomi & Perbankan Syariah*, 5(2), 238–265. <https://doi.org/10.19105/iqtishadia.v5i2.1627>
- Yusuf Burhanuddin, 2015. *Manajemen Sumber Daya Manusia di Lembaga Keuangan Syariah*.(Jakarta: Raja Grafindo Persada).