

Analisis kualitas sumber daya insani dan pengaruhnya terhadap mutu pelayanan pada bank syariah (Studi kasus: kantor cabang Bank Syariah Mandiri Di Jakarta Selatan) = The analysis of quality of human resources (sumber daya insani) and its impact on sharia banking service quality (case study: Bank Syariah Mandiri Branch Office, South Jakarta)

Darma Dewi, author

Deskripsi Lengkap: <https://lib.ui.ac.id/detail?id=20341192&lokasi=lokal>

Abstrak

Perkembangan bisnis perbankan syariah dewasa ini tampak menunjukkan peningkatan, namun perkembangan belum sebagaimana yang diharapkan, dimana target pertumbuhan asset sampai akhir 2008 adalah sebesar 5 % dari asset perbankan nasional, ternyata belum terealisasi sebesar 2,1 %, berarti target belum tercapai. Hal ini karena perbankan syariah menghadapi persaingan diantara perbankan nasional terutama dengan bank konvensional. Pada industri produk dan jasa perbankan syariah hal yang menjadi perhatian adalah mutu pelayanan yang diberikan oleh Sumber Daya Insani (SDI) Bank Syariah tersebut. SDI sebagai penggerak harus memiliki kualitas yang baik sehingga dapat memberikan pelayanan yang bernutu kepada nasabahnya. Hal inilah yang menjadikan penulis tertarik melakukan penelitian kualitas SDI (independent variabel) dan pelatihan sebagai independent variabel berbentuk dummy berpengaruh terhadap Mutu Pelayanan (dependent variabel) pada Kantor Cabang Bank Syariah Mandiri (BSM) di Jakarta Selatan.

Penelitian ini menggunakan analisis regresi berganda. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas SDI berpengaruh signifikan terhadap mutu pelayanan, sedangkan pelatihan tidak signifikan mempengaruhi mutu pelayanan. Namun pelatihan memberikan kontribusi yang positif dengan koefisien yang positif.

Selanjutnya dalam penelitian ini menyarankan kepada BSM yang diteliti agar lebih meningkatkan kualitas SDI nya melalui pelatihan baik secara On the Job Training maupun secara the job training disamping itu agar merekrut tenaga yang memiliki latar belakang study ekonomi Islam dan jam rangka mencapai mutu pelayanan yang baik.

.....These days, sharia banking has grown significantly, yet its development has not yet met the expectation. The target for assets growth up to the end of 2008 was 5% of the the national banking assets, while only 2.1% has been realized and it means that the target is not yet achieved. One reason is because there is a competition between sharia banks and particularly conventional banks in the national banking industry. In the industry which engages in the products and services of sharia banking, one thing which requires attention is the quality of service provided by human resources in the sharia bank in question. The human resources need to be qualified in order to provide quality service to the customers. The writer has been particularly interested in the issue and then conducted research on the human resources quality as an independent variable, and the training, as a dummy independent variable which affect the quality of the service, as the dependent variable, at Bank Syariah Mandiri (BSM) Branch Office in South Jakarta.

The research used Multiple Linear Regression analysis and the result suggests that human resources quality has a significant impact on the service quality, while the training has only a minor one although the training gives positive contribution with positive coefficient. The further suggests that BSM being examined improve the quality of its human resources through both on-the-job and off-the job trainings in order to

achieve a good standard of service quality and that BSM recruit personnel with Islamic Economy education background.