

**STRATEGI PENGEMBANGAN SUMBER DAYA INSANI
DALAM PERSPEKTIF *NUBUWWAH* (KENABIAN) DI
BANK MEGA SYARIAH KCP JEMBER**

SKRIPSI



UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
**UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ JEMBER**
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
MEI 2024

**STRATEGI PENGEMBANGAN SUMBER DAYA INSANI
DALAM PERSPEKTIF *NUBUWWAH* (KENABIAN) DI
BANK MEGA SYARIAH KCP JEMBER**

SKRIPSI

Diajukan kepada Universitas Islam Negeri Kiai Haji Achmad Siddiq Jember
untuk memenuhi salah satu persyaratan memperoleh
gelar Sarjana Ekonomi (S.E)
Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam
Program Studi Perbankan Syariah



Oleh:
Evi Nurhalima
NIM : 203105010004

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ
**UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ JEMBER
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
MEI 2024**

**STRATEGI PENGEMBANGAN SUMBER DAYA INSANI
DALAM PERSPEKTIF *NUBUWWAH* (KENABIAN) DI BANK
MEGA SYARIAH KCP JEMBER**

SKRIPSI

diajukan kepada Universitas Islam Negeri Kiai Haji Achmad Siddiq Jember
untuk memenuhi salah satu persyaratan memperoleh
gelar Sarjana Ekonomi (S.E)
Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam
Program Studi Perbankan Syariah

Oleh:

Evi Nurhalima
NIM : 203105010004

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ

Disetujui Pembimbing


Dr. Nikmatul Masruroh, S.H.I, M.E.I
NIP. 198209222009012005

**STRATEGI PENGEMBANGAN SUMBER DAYA INSANI
DALAM PERSPEKTIF *NUBUWWAH* (KENABIAN) DI BANK
MEGA SYARIAH KCP JEMBER**

SKRIPSI


telah diuji dan diterima untuk memenuhi salah satu
persyaratan memperoleh gelar Sarjana Ekonomi (S.E)
Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam
Program Studi Perbankan Syariah

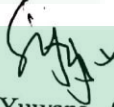
Hari : Kamis
Tanggal : 13 Juni 2024

Tim Penguji

Ketua

Sekretaris


Nadia Azalia Putri, M.M
NIP. 199403042019032019


Siti Indah Purwaning Yuwana., S.Si.,M.M
NIP. 198509152019032005

Anggota :

1. Dr. H. Abdul Wadud Nafis, Lc., M.E.I.
2. Dr. Nikmatul Masruroh, S.H.I., M.E.I.


Menyetujui
Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam



MOTTO

﴿ اُدْعُ إِلَى سَبِيلِ رَبِّكَ بِالْحِكْمَةِ وَالْمَوْعِظَةِ الْحَسَنَةِ وَجَادِلْهُمْ بِالَّتِي هِيَ أَحْسَنُ إِنَّ رَبَّكَ هُوَ أَعْلَمُ بِمَنْ ضَلَّ عَنْ سَبِيلِهِ وَهُوَ أَعْلَمُ بِالْمُهْتَدِينَ ﴾ ﴿١٦٥﴾

“Serulah (manusia) ke jalan Tuhanmu dengan hikmah dan pengajaran yang baik serta debatlah mereka dengan cara yang lebih baik. Sesungguhnya Tuhanmu Dialah yang paling tahu siapa yang tersesat dari jalan-Nya dan Dia (pula) yang paling tahu siapa yang mendapat petunjuk. Hikmah adalah perkataan yang tegas dan benar yang dapat membedakan antara yang hak dengan yang batil.” (An-Nahl/16:125)¹

﴿ لَقَدْ كَانَ لَكُمْ فِي رَسُولِ اللَّهِ أُسْوَةٌ حَسَنَةٌ لِمَنْ كَانَ يَرْجُوا اللَّهَ وَالْيَوْمَ الْآخِرَ وَذَكَرَ اللَّهَ كَثِيرًا ﴾ ﴿١٧﴾

“Sungguh, pada (diri) Rasulullah benar-benar ada suri teladan yang baik bagimu, (yaitu) bagi orang yang mengharap (rahmat) Allah dan (kedatangan) hari Kiamat serta yang banyak mengingat Allah.” (Al-Ahzab/33:21)²



UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ
J E M B E R

¹Tim IT Lajnah Pentashihan Mushaf Al-Qur'an, *Qur'an Kemenag MS. Word* (Jakarta: Lajnah Pentashihan Mushaf Al-Qur'an (LPMQ), 2019), 16:125.

²Tim IT Lajnah Pentashihan Mushaf Al-Qur'an, *Qur'an Kemenag MS. Word* (Jakarta: Lajnah Pentashihan Mushaf Al-Qur'an (LPMQ), 2019), 33:21.

PERSEMBAHAN

Puji syukur saya hanturkan kepada Allah SWT. Yang telah melimpahkan rahmat serta senantiasa mengilhamkan inspirasi dalam menyelesaikan tugas akhir ini. Sholawat serta salam semoga tetap tercurahkan kepada Nabi Muhammad SAW, karya ini saya persembahkan untuk:

1. Kedua orang tua terhebatku, Bapak Ahmad Nurholis dan Ibu Elmi serta Adik tercintaku Muhammad Nurul Huda dan Yeni Kurnia Wati dan keluarga Besar yang tidak ada henti-hentinya mendoakan, mendukung, dan memotivasi ketika saya ingin mencoba sesuatu dan selalu mendukung dari awal kuliah hingga saat ini.
2. Seluruh Guru saya selama menempuh sekolah SD, MTS, SMK, Guru Mengaji, Pelatih Silat, Pelatih Atletik dan Dosen yang telah memberikan ilmu bermanfaat selama masa perkuliahan.
3. Mohammad Rahul Hidayah yang selalu *support* dan memotivasi kepada saya.
4. Sahabat-sahabat dekat saya Muhammad Sahrul, Alfian Andre Setiyawan, Dinah Khoirotul Jannah, Nahdiyatul Muhimah yang senantiasa memberikan arahan, dukungan serta motivasi.
5. Teman-teman seperjuangan Program Studi Perbankan Syariah 1 Angkatan 2020 yang tidak dapat disebutkan satu persatu atas dukungan dan kerjasamanya selama menempuh pendidikan. Terima kasih atas kebersamaannya.

6. Almamater tercinta, UIN Kiai Haji Achmad Siddiq Jember. Terima kasih telah memberikan kesempatan untuk menuntut ilmu selama ini. Semoga alumni-alumnimu selalu dapat mengibarkan dan mengharumkan namamu dengan membawa ilmu yang bermanfaat sampai di akhirat kelak, *Aamiin ya rabbal alamin.*
7. Pemkab Jember yang telah memberikan beasiswa kepada saya selama masa perkuliahan.

Penulis mengucapkan terimakasih sebesar-besarnya untuk kalian semua sehingga penulisan skripsi ini bisa selesai dengan baik dan juga semoga penulisan skripsi ini bisa bermanfaat baik bagi penulis maupun lainnya.



UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ
J E M B E R

KATA PENGANTAR

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

Segenap puji syukur penulis sampaikan kepada Allah karena atas rahmat dan karunia-Nya, perencanaan, pelaksanaan dan penyelesaian skripsi sebagai salah satu syarat menyelesaikan program sarjana, dapat terselesaikan dengan lancar.

Kesuksesan ini dapat penulis peroleh karena dukungan banyak pihak. Oleh karena itu, penulis menyadari dan menyampaikan terima kasih yang sedalam-dalamnya kepada:

1. Bapak Prof. Dr. H. Hepni, S.Ag., M.M., selaku Rektor Universitas Islam Negeri Kiai Haji Achmad Siddiq Jember.
2. Bapak Dr. H. Ubaidillah, M.Ag selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam.
3. Bapak Dr. M.F. Hidayatullah, S.H.I., M.S.I. selaku Ketua Jurusan Ekonomi Islam Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam.
4. Ibu Ana Pratiwi, S.E., M.S.A selaku Koordinator Program Studi Perbankan Syariah.
5. Dr. Nikmatul Masruroh, S.H.I, M.E.I selaku dosen pembimbing skripsi.
6. Bapak Prof. Dr. H. Babun Suharto, S.E., M.M., CCRP., CCGS selaku dosen pembimbing akademik (DPA) yang telah memberikan bimbingan, nasehat, serta dukungan terkait akademik.
7. Seluruh dosen dan civitas akademika Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam.

8. Seluruh dosen dan civitas akademika perpustakaan Universitas Islam Negeri Kiai Haji Achmad Siddiq Jember.
9. Pimpinan Bank Mega Syariah KCP Jember dan segenap karyawan yang telah memberikan izin sekaligus membantu kelancaran penelitian yang dilaksanakan penulis.
10. Semua pihak yang telah membantu penulis baik secara langsung maupun tidak langsung dalam menyelesaikan skripsi ini.

Peneliti menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari sempurna, oleh karena itu penulis mengharapkan kritikan dan saran dari pembaca demi kesempurnaan skripsi di masa mendatang. Semoga skripsi ini bermanfaat bagi semua pihak yang membutuhkan terutama penulis sendiri.

Jember, 24 Mei 2024

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ
J E M B E R

Evi Nurhalima
203105010004

ABSTRAK

Evi Nurhalima, Nikmatul Masruroh, 2024: *Strategi Pengembangan Sumber Daya Insani Dalam Perspektif Nubuwwah (Kenabian) di Bank Mega Syariah KCP Jember.*

Kata Kunci: Strategi Pengembangan, Perspektif *Nubuwwah*

Sumber Daya Insani atau biasa disebut dengan SDI adalah sumber daya yang sangat penting yang ada didalam suatu perusahaan karena Sumber Daya Insani inilah yang nanti akan menjalankan setiap rangkaian aktivitas bahkan sampai pada tahapan pencapaian setiap tujuan dari suatu perusahaan oleh karena itu SDI menjadi sumber daya yang paling utama yang ada didalam suatu perusahaan.

Fokus masalah dalam penelitian ini adalah: 1. Bagaimana strategi pengembangan SDI di Bank Mega Syariah KCP Jember? 2. Bagaimana penerapan prinsip *shiddiq* dalam pengembangan SDI di Bank Mega Syariah KCP Jember? 3. Bagaimana penerapan prinsip *amanah* dalam pengembangan SDI di Bank Mega Syariah KCP Jember? 4. Bagaimana penerapan prinsip *tabligh* dalam pengembangan SDI di Bank Mega Syariah KCP Jember? 5. Bagaimana penerapan prinsip *fathonah* dalam pengembangan SDI di Bank Mega Syariah KCP Jember?

Tujuan penelitian ini adalah: 1. Untuk mengetahui strategi pengembangan SDI di Bank Mega Syariah KCP Jember. 2. Untuk mengetahui penerapan prinsip *shiddiq* dalam pengembangan SDI di Bank Mega Syariah KCP Jember. 3. Untuk mengetahui penerapan prinsip *amanah* dalam pengembangan SDI di Bank Mega Syariah KCP Jember. 4. Untuk mengetahui penerapan prinsip *tabligh* dalam pengembangan SDI di Bank Mega Syariah KCP Jember. 5. Untuk mengetahui penerapan prinsip *fathonah* dalam pengembangan SDI di Bank Mega Syariah KCP Jember.

Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini pendekatan penelitian kualitatif deskriptif. Teknik pengumpulan data menggunakan observasi, wawancara dan dokumentasi. Teknik analisis data menggunakan model interaktif. Keabsahan data menggunakan triangulasi teknik dan triangulasi sumber.

Berdasarkan hasil penelitian, dapat disimpulkan 1. Strategi pengembangan SDI di Bank Mega Syariah KCP Jember yaitu pelatihan, pendidikan dan pengembangan karir. 2. Penerapan prinsip *shiddiq* dalam pengembangan SDI Bank Mega Syariah KCP Jember yaitu bersifat jujur, terbuka dan integritas. 3. Penerapan prinsip *amanah* dalam pengembangan SDI Bank Mega Syariah KCP Jember yaitu terpecaya, akuntabel dan laporan teraudit. 4. Penerapan prinsip *tabligh* dalam pengembangan SDI Bank Mega Syariah KCP Jember yaitu pelayanan, informasi dan transparansi. 5. Penerapan prinsip *fathonah* dalam pengembangan SDI Bank Mega Syariah KCP Jember yaitu cerdas, keahlian, tersertifikasi.

DAFTAR ISI

	Hal
COVER	i
LEMBAR PERSETUJUAN	ii
LEMBAR PENGESAHAN	iii
MOTTO	iv
PERSEMBAHAN.....	v
KATA PENGANTAR.....	vii
ABSTRAK	ix
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR TABEL	xii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Konteks Penelitian	1
B. Fokus Penelitian	6
C. Tujuan Penelitian	6
D. Manfaat Penelitian	7
E. Definisi Istilah.....	7
F. Sistematika Pembahasan	9
BAB II KAJIAN PUSTAKA	11
A. Peneliti Terdahulu	11
B. Kajian Teori	30
BAB III METODE PENELITIAN	56
A. Pendekatan dan Jenis Penelitian.....	56
B. Lokasi Penelitian.....	57
C. Subyek Penelitian.....	57
D. Teknik Pengumpulan Data.....	58
E. Analisis Data	60
F. Keabsahan Data.....	63
G. Tahap-tahap Penelitian.....	63

BAB IV PENYAJIAN DATA DAN ANALISIS	65
A. Gambaran Obyek Penelitian	65
B. Penyajian Data dan Analisis.....	71
C. Pembahasan Temuan.....	118
BAB V PENUTUP.....	133
A. Simpulan	133
B. Saran-saran	134
DAFTAR PUSTAKA	135
LAMPIRAN-LAMPIRAN	
Lampiran 1: Matriks Penelitian	
Lampiran 2: Pernyataan Keaslian Penulisan	
Lampiran 3: Pedoman Wawancara	
Lampiran 4: Surat Izin Penelitian	
Lampiran 5: Surat Keterangan Selesai Penelitian	
Lampiran 6: Jurnal Kegiatan Penelitian	
Lampiran 7: Dokumentasi Penelitian	
Lampiran 8: Surat Keterangan Lulus Plagiasi	
Lampiran 9: Surat Keterangan Selesai Bimbingan	
Lampiran 10: Biodata Penulis	

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ
J E M B E R

DAFTAR TABEL

No	Uraian	Hal.
Tabel 2.1	Persamaan dan perbedaan penelitian terdahulu	24
Tabel 4.1	Struktur organisasi bank Mega Syariah KCP Jember	68
Tabel 4.2	Produk-produk bank Mega Syariah KCP Jember	71
Tabel 4.3	Unsur-Unsur Sumber Daya Insani	79
Tabel 4.4	Strategi Pengembangan Sumber Daya Insani	86
Tabel 4.5	Penerapan Prinsip <i>Shiddiq</i>	95
Tabel 4.6	Penerapan Prinsip <i>Amanah</i>	102
Tabel 4.7	Penerapan Prinsip <i>Tabligh</i>	109
Tabel 4.8	Penerapan Prinsip <i>Fathonah</i>	117
Tabel 4.9	Strategi Pengembangan Sumber Daya Insani	118
Tabel 4.10	Penerapan Prinsip <i>Shiddiq</i>	122
Tabel 4.11	Penerapan Prinsip <i>Amanah</i>	125
Tabel 4.12	Penerapan Prinsip <i>Tabligh</i>	127
Tabel 4.13	Penerapan Prinsip <i>Fathonah</i>	129

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ
J E M B E R

BAB I

PENDAHULUAN

A. Konteks Penelitian

Bank pada dasarnya adalah entitas yang melakukan penghimpunan dana dari masyarakat dalam bentuk pembiayaan atau dengan kata lain melaksanakan fungsi intermediasi keuangan. Dalam sistem perbankan di Indonesia terdapat dua macam sistem operasional perbankan, yaitu bank konvensional dan bank syariah. Sesuai UU No. 21 tahun 2008 tentang Perbankan Syariah, Bank Syariah adalah bank yang menjalankan kegiatan usaha berdasarkan prinsip syariah, atau prinsip hukum Islam yang diatur dalam fatwa Majelis Ulama Indonesia seperti prinsip keadilan dan keseimbangan (*'adl wa tawazun*), kemaslahatan (*maslahah*), universalisme (*alamiyah*), serta tidak mengandung gharar, maysir, riba, zalim dan obyek yang haram. Selain itu, UU Perbankan Syariah juga mengamanahkan bank syariah untuk menjalankan fungsi sosial dengan menjalankan fungsi seperti lembaga baitul mal, yaitu menerima dana yang berasal dari zakat, infak, sedekah, hibah, atau dana sosial lainnya dan menyalurkannya kepada pengelola wakaf (*nazhir*) sesuai kehendak pemberi wakaf (*wakif*).³

Perbankan syariah di Indonesia masih terus berjuang mempertahankan eksistensinya dalam industri keuangan di Indonesia. Seiring dengan perkembangan perbankan syariah terdapat permasalahan yang sering dihadapi salah satunya

³Andrianto dan M Anang Firmansyah, *Manajemen Bank Syariah (Implementasi Teori dan Praktek)* (Kediri: CV. Penerbit Qiara Media, 2019), 23-24.

adalah masalah Sumber Daya Insani (Manusia). Hal inilah yang membuat pergerakan industri perbankan syariah di Indonesia masih melambat. Bila dalam suatu organisasi mempunyai masalah yang berhubungan dengan manajemen Sumber Daya Insani, maka akan mempengaruhi kinerja perkembangan organisasi tersebut, dalam dunia perbankan peran Sumber Daya Insani sangat penting dan strategis, sehingga dibutuhkan Sumber Daya Insani yang kompeten dan profesional dalam hal praktek maupun teori.⁴

Dasar syariah ekonomi Islam membimbing aktivitas ekonomi, sehingga sesuai dengan kaidah-kaidah syariah. Sedangkan akhlak membimbing aktivitas ekonomi manusia agar senantiasa mengedepankan moralitas dan etika untuk mencapai tujuan. Manifestasi moralitas dan etika dalam aktivitas aksiologi filsafat ekonomi Islam dapat kita lihat dari sifat kenabian nabi Muhammad yang *siddiq. amanah, tabligh* dan *fathonah*.⁵ Konsep *nubuwwah* (kenabian) memberikan pemahaman bahwa ketika seseorang ingin mencapai keselamatan dunia akhirat, maka segala aktivitas yang dilakukan harus sesuai dengan yang dicontohkan oleh Nabi Muhammad, termasuk dalam kegiatan atau aktivitas ekonomi.⁶ Salah satu bank yang menerapkan prinsip syariah dalam kegiatan operasionalnya dan

⁴Luluk Latifah dan Iskandar Ritonga, “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 (Juli 2020): 64, <http://dx.doi.org/10.31000/almaal.v2i1.2763>.

⁵Mugni Muhit, Muhamad Maulana Darsono dan Nurrohman Syarif, “Interkoneksi Nilai Filsafat Syariah dan Filsafat Ekonomi Syariah”, *Ad-Deenar: Jurnal Ekonomi dan Bisnis Islam* 6, no.1 (2022): 82-83, <http://dx.doi.org/10.30868/ad.v6i001.3594>.

⁶Dudang Gojali et al., “Analisis Perlakuan Akuntansi Musyarakah Berdasarkan Pernyataan Standar Akuntansi Keuangan (PSAK) 106 di Bank Syariah Indonesia EXS BSM KCP Subang”, *Jurnal Ilmu Akuntansi dan Bisnis Syariah* 4, no.1 (Januari 2022): 8.

dibawah pengawasan Dewan Pengawas Syariah dalam setiap kegiatannya yaitu Bank Mega Syariah yang terbukti dalam laporan tahunan (*annual report*).

Bank Mega Syariah adalah perusahaan di Indonesia yang bergerak di bidang Perbankan Syariah. Bank ini berpusat di Jakarta dan merupakan bagian dari CT Corp. Bank Mega Syariah didirikan pada 24 Juli 2004 dengan nama PT Bank Syariah Mega Indonesia setelah mengakuisisi Bank Tugu pada tahun 2002. Pada 25 Agustus 2004, BSMI resmi beroperasi sebagai bank umum syariah ketiga di Indonesia.⁷ Bank Mega Syariah dalam penghimpunan dana dan penyaluran dana serta pelayanan jasa diawasi oleh Dewan Pengawas Syariah di mana dalam setiap operasionalnya harus sesuai dengan prinsip syariah. Untuk melaksanakan semua itu bank Mega Syariah KCP Jember membutuhkan Sumber Daya Insani yang berkompoten pada bidangnya untuk mencapai tujuannya. Bank Mega Syariah merupakan perusahaan keuangan syariah seperti bank syariah pada umumnya yang merekrut Sumber Daya Insani untuk menjadi karyawan sebagai tenaga kerja. Tetapi, Sumber Daya Insani di Bank Mega Syariah KCP Jember mengalami hal ketidakidealan dari sisi tenaga kerja karena pegawai bank Mega Syariah KCP Jember bukan dari lulusan studi ekonomi Islam ataupun perbankan syariah yang mayoritas bekerja di dalam perusahaan. Hasil wawancara dengan Mbak Anif selaku *Customer Service* mengatakan bahwa dari Sumber Daya Insani yang ada pada Bank Mega Syariah KCP Jember dengan beranggotakan 9 orang dan rata-rata lulusan dari ekonomi bisnis, seperti dari jurusan akuntansi, ekonomi manajemen,

⁷<https://www.megasyariah.co.id/>, Diakses pada 5 November 2023.

administrasi dan ada pula yang bukan dari lulusan ekonomi seperti jurusan kesejahteraan sosial dan teknik pertanian.⁸

Berkaitan dengan hal tersebut, temuan peneliti sebelumnya penelitian dari Mardia dan Mustapa, praktisi perbankan syariah yang ada di tanah air saat ini masih didominasi oleh praktisi bank konvensional atau mereka yang bukan lulusan dari perbankan syariah. Artinya pelaku yang ada di perbankan syariah umumnya adalah praktisi yang bermigrasi dari bank konvensional. Untuk itu sangat dibutuhkan kerjasama yang sistematis dan terencana dari seluruh pihak, dengan adanya kerjasama ini dapat mengubah kualitas karyawan menjadi sesuai dengan standar yang dibutuhkan untuk peningkatan mutu kinerja di perbankan syariah.⁹ Berdasarkan penelitian Sarah Nadia, Azharsyah dan Jalilah, menurut praktisi perbankan syariah bahwa hambatan pertumbuhan perbankan syariah berasal dari faktor internal dan faktor eksternal. Di mana salah satu faktor internal yang dialami perbankan syariah yaitu berupa keterbatasan Sumber Daya Insani, keterbatasan pemahaman pegawai bank syariah terhadap perbankan syariah masih kurang, karena hampir 80% pegawai yang ada di bank syariah mempunyai latar belakang pendidikan yang tidak sesuai dengan perbankan syariah itu sendiri, sehingga dengan adanya keterbatasan pemahaman Sumber Daya Insani tersebut

⁸Nikmah Anif Ustami, diwawancara oleh Penulis, Jember, 7 November 2023.

⁹Mardia Shintia Devi Gultom dan Mustapa Khamal Rokan, "Problematika Perbankan Syariah: Solusi dan Strategi Digitalisasi dalam Meningkatkan Kualitas Produk dan Layanan Perbankan", *Jurnal of Economics, Business, Tourism & Entrepreneurship* 3, no.1 (2022): 19, <https://doi.org/10.29303/alexandria.v3i1.175>.

menjadi kendala yang mengakibatkan keterbatasan akses pemahaman antara bank syariah sendiri dengan masyarakat.¹⁰

Jadi dapat disimpulkan dari peneliti terdahulu, ditemukan Sumber Daya Insani perbankan syariah yang bukan lulusan dari perbankan syariah, sehingga mengakibatkan adanya keterbatasan pemahaman Sumber Daya Insani yang menjadi kendala keterbatasan akses pemahaman antara bank syariah sendiri dengan masyarakat. Dengan hal itu maka dibutuhkan strategi-strategi khusus dalam pengembangan Sumber Daya Insani dan dibutuhkan adanya kerjasama yang sistematis dan terencana dari seluruh pihak, dengan adanya kerjasama ini dapat mengubah kualitas karyawan menjadi sesuai dengan standar yang dibutuhkan untuk peningkatan mutu kinerja di perbankan syariah. Dan faktanya pada Sumber Daya Insani bank Mega Syariah KCP Jember bukan dari lulusan ekonomi syariah dan perbankan syariah, sehingga fenomena ini menarik dan penting untuk diteliti. Berdasarkan pemaparan latar belakang di atas maka penulis memiliki ketertarikan untuk melakukan penelitian dengan judul “Strategi Pengembangan Sumber Daya Insani Dalam Perspektif *Nubuwwah* (Kenabian) di Bank Mega Syariah KCP Jember”.

¹⁰Sarah Nadia, Azharsyah dan Jalilah, “Analisis Hambatan Pertumbuhan Perbankan Syariah di Indonesia (Kajian Terhadap Perbankan Syariah Di Aceh)”, *JIHBIZ: Global Journal of Islamic Banking and Finance* 1, no.2 (2019): 162-163, <http://dx.doi.org/10.22373/jihbiz.v1i2.8575>.

B. Fokus Penelitian

1. Bagaimana strategi pengembangan Sumber Daya Insani di Bank Mega Syariah KCP Jember?
2. Bagaimana penerapan prinsip *shiddiq* dalam pengembangan Sumber Daya Insani di Bank Mega Syariah KCP Jember?
3. Bagaimana penerapan prinsip *amanah* dalam pengembangan Sumber Daya Insani di Bank Mega Syariah KCP Jember?
4. Bagaimana penerapan prinsip *tabligh* dalam pengembangan Sumber Daya Insani di Bank Mega Syariah KCP Jember?
5. Bagaimana penerapan prinsip *fathonah* dalam pengembangan Sumber Daya Insani di Bank Mega Syariah KCP Jember?

C. Tujuan Penelitian

1. Untuk mengetahui strategi pengembangan Sumber Daya Insani di Bank Mega Syariah KCP Jember.
2. Untuk mengetahui penerapan prinsip *shiddiq* dalam pengembangan Sumber Daya Insani di Bank Mega Syariah KCP Jember.
3. Untuk mengetahui penerapan prinsip *amanah* dalam pengembangan Sumber Daya Insani di Bank Mega Syariah KCP Jember.
4. Untuk mengetahui penerapan prinsip *tabligh* dalam pengembangan Sumber Daya Insani di Bank Mega Syariah KCP Jember.
5. Untuk mengetahui penerapan prinsip *fathonah* dalam pengembangan Sumber Daya Insani di Bank Mega Syariah KCP Jember.

D. Manfaat Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah serta tujuan penelitian di atas, maka disimpulkan terdapat dua manfaat dari penelitian ini, sebagai berikut:

1. Manfaat teoritis

Dalam penelitian ini diharapkan dapat memberikan pengetahuan terkait masalah yang diteliti. Khususnya mengenai strategi pengembangan Sumber Daya Insani dalam perspektif *nubuwwah* (Kenabian), serta bahan referensi bagi peneliti selanjutnya.

2. Manfaat praktis

a. Bagi Bank Mega Syariah KCP Jember

Dapat dijadikan masukan yang berguna dalam menerapkan pengembangan Sumber Daya Insani dalam perspektif *nubuwwah*.

b. Bagi penulis

Menambah wawasan dan pemahaman penulis mengenai strategi pengembangan Sumber Daya Insani dalam perspektif *nubuwwah* pada Bank.

c. Bagi lembaga pendidikan

Sebagai masukan yang diharapkan meningkatkan kualitas lembaga pendidikan yang ada, termasuk para pendidik yang ada di dalamnya.

E. Definisi Istilah

1. Strategi didefinisikan sebagai suatu proses penentuan rencana para pemimpin puncak yang berfokus pada tujuan jangka panjang organisasi, disertai

penyusunan suatu cara atau upaya bagaimana agar tujuan tersebut dapat dicapai.¹¹

2. Pengembangan adalah setiap usaha untuk memperbaiki pelaksanaan pekerjaan saat ini maupun yang akan datang, mempengaruhi sikap-sikap atau menambah kecakapan-kecakapan. Dengan kata lain, pengembangan adalah setiap kegiatan yang dimaksudkan untuk mengubah perilaku, perilaku yang terdiri atas kecakapan dan sikap.¹²
3. Sumber Daya Insani merupakan istilah lain dari Sumber Daya Manusia. Kata insani berarti bersifat atau menyangkut manusia, kemanusiaan atau manusiawi. Dengan cara kemanusiaan dan memanusiakan manusia, Sumber Daya Manusia dapat dikelola secara baik dan profesional agar dapat tercipta keseimbangan antara kebutuhan Sumber Daya Manusia dengan tuntutan serta kemajuan bisnis perusahaan. Keseimbangan tersebut dapat terjadi dengan cara memanusiakan manusia. Keseimbangan tersebut merupakan kunci sukses utama bagi perusahaan agar dapat berkembang dan tumbuh secara produktif dan wajar¹³

¹¹Abd. Rahman Rahim dan Enny Radjab, *Manajemen Strategi* (Makassar: Lembaga Perpustakaan dan Penerbitan Universitas Muhammadiyah Makassar, 2016), 4.

¹²Kartawan, Lina Marlina, dan Agus Susanto, *Manajemen Sumber Daya Insani*, 104.

¹³Adip Khusnul Rois dan Suprianto, "Analisis Manajemen Sumber Daya Insani (Kajian Di Badan Amil Zakat Nasional (BAZNAS))", *MUSYARAKAH: Journal of Sharia Economics (MJSE)* 1, no.2 (Oktober 2021): 104, DOI: [10.24269/mjse.v1i2.4424](https://doi.org/10.24269/mjse.v1i2.4424).

4. *Nubuwwah*

Kata *al-nubuwwah* berarti kenabian, sifat atau hal yang berkenaan dengan Nabi Muhammad. Kata ini berasal dari asal kata *al-naba'* yang berarti memberi kabar, memberitahukan, atau berita.¹⁴

Jadi maksud dari strategi pengembangan Sumber Daya Insani dalam perspektif *nubuwwah* adalah suatu proses penentuan rencana atau upaya bagaimana agar tujuan perusahaan dapat dicapai, dalam bentuk kegiatan yang dibuat untuk memperbaiki perilaku karyawan, perilaku yang terdiri atas pengetahuan, kecakapan, atau sikap dalam sudut pandang yang mencontoh sifat nabi Muhammad dalam aktivitas ekonomi.

F. Sistematika Pembahasan

Sistematika pembahasan ini mengacu pada buku Pedoman Penulisan Karya Ilmiah Institut Agama Islam Negeri Jember yang terdiri dari 5 bab, yaitu:

Bab I Pendahuluan. Bab ini merupakan landasan kajian dan berfungsi untuk memberikan gambaran umum mengenai pembahasan yang sedang diteliti.

Bab ini memuat konteks penelitian, fokus penelitian, tujuan penelitian, manfaat penelitian, definisi istilah, dan sistematika pembahasan.

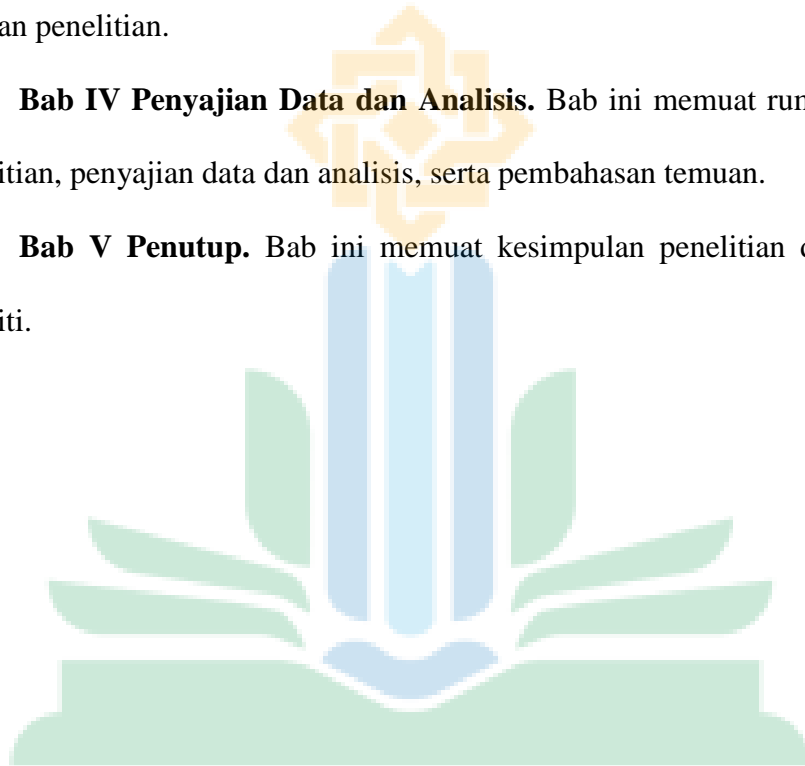
Bab II Kajian Pustaka. Bab ini berisikan penelitian-penelitian terdahulu yang berkaitan dengan penelitian yang sedang dilakukan dan juga mencakup kajian-kajian teoritis.

¹⁴Idri, *Prinsip-Prinsip Ekonomi Islam* (Jakarta: Lintas Pustaka, 2021), 46.

Bab III Metode Penelitian. Bab ini berisi menjelaskan tentang metodologi penelitian yang terdiri dari pendekatan dan jenis penelitian, lokasi penelitian, subyek penelitian, teknik pengumpulan data, analisis data, keabsahan data, dan tahapan penelitian.

Bab IV Penyajian Data dan Analisis. Bab ini memuat rumusan masalah penelitian, penyajian data dan analisis, serta pembahasan temuan.

Bab V Penutup. Bab ini memuat kesimpulan penelitian dan saran dari peneliti.



UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ
J E M B E R

BAB II

KAJIAN PUSTAKA

A. Peneliti Terdahulu

Untuk mengetahui keaslian dalam penelitian yang akan dilakukan ini, maka perlu disajikan beberapa hasil kajian atau penelitian terdahulu yang fokus penelitiannya berkaitan dengan model pengembangan Sumber Daya Insani dalam perspektif *nubuwwah*. Beberapa penelitian itu adalah:

1. Skripsi Anggi Selviana Program Studi Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Metro tahun 2020 dengan judul: “Analisis Pengembangan Sumber Daya Manusia Dalam Upaya Peningkatan Kinerja Karyawan Di PT. BPRS Aman Syariah Sekampung Lampung Timur”.¹⁵

Penelitian terdahulu ini bersifat deskriptif kualitatif. Teknik pengumpulan data menggunakan metode wawancara, observasi dan dokumentasi. Berdasarkan hasil penelitian pada PT. BPRS Aman Syariah Sekampung Lampung Timur dapat disimpulkan bahwa pengembangan Sumber Daya Manusia yang dilakukan oleh pihak Bank Aman Syariah dalam upaya peningkatan kinerja karyawan dilakukan dengan memberikan motivasi, pelatihan dan pendidikan, pemberian penghargaan dan insentif berupa bonus kepada karyawan yang berprestasi dan

¹⁵Anggi Selviana, “Analisis Pengembangan Sumber Daya Manusia Dalam Upaya Peningkatan Kinerja Karyawan Di PT. BPRS Aman Syariah Sekampung Lampung Timur” (Skripsi: Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Metro, 2020).

pemberian jasa finansial. Tidak ada pengembangan khusus bagi karyawan yang berlatar belakang pendidikan umum bukan dari ekonomi/perbankan syariah, hanya saja karyawan-karyawan tersebut diwajibkan untuk mengikuti suatu pelatihan yang dimana karyawan lain tidak diwajibkan untuk mengikutinya di saat ada undangan pelatihan. Setiap karyawan mempunyai peluang yang sama untuk mengikuti kegiatan pengembangan tergantung dari tema pengembangan itu sendiri.

Persamaan pada penelitian terdahulu ini yaitu sama-sama membahas tentang pengembangan Sumber Daya Manusia dan menggunakan metode penelitian kualitatif. Sedangkan perbedaannya, penelitian terdahulu membahas terkait analisis pengembangan Sumber Daya Manusia dalam upaya peningkatan kinerja karyawan sedangkan penelitian yang diteliti oleh peneliti membahas terkait model pengembangan Sumber Daya Insani dalam perspektif *nubuwwah*.

2. Skripsi Widya Syafdiana Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Medan Area tahun 2020 dengan judul: “Pengaruh *Knowledge Management* dan Pengembangan Sumber Daya Manusia Terhadap Kinerja Karyawan Pada PT. Bank Bukopin Cabang Medan”.¹⁶

¹⁶Widya Syafdiana, “Pengaruh *Knowledge Management* dan Pengembangan Sumber Daya Manusia Terhadap Kinerja Karyawan Pada PT. Bank Bukopin Cabang Medan” (Skripsi: Universitas Medan Area, 2020).

Jenis penelitian terdahulu ini adalah penelitian kuantitatif. Menggunakan teknik analisis statistik regresi linier berganda. Hasil yang diperoleh dari penelitian ini diperoleh *knowledge management* berpengaruh positif signifikan terhadap kinerja karyawan, kemudian *knowledge management* dan pengembangan Sumber Daya Manusia berpengaruh positif signifikan terhadap terhadap kinerja kinerja karyawan pada PT. Bank Bukopin Cabang Medan.

Persamaan pada penelitian terdahulu ini yaitu sama-sama membahas tentang pengembangan Sumber Daya Manusia. Sedangkan perbedaannya, penelitian terdahulu menggunakan metode kuantitatif sedangkan penelitian yang digunakan peneliti menggunakan metode kualitatif dan peneliti terdahulu membahas terkait pengaruh *knowledge management* dan pengembangan Sumber Daya Manusia terhadap kinerja karyawan sedangkan penelitian yang diteliti oleh peneliti membahas terkait model pengembangan Sumber Daya Insani dalam perspektif *nubuwwah*.

3. Skripsi Lilin Faria Ulfa Program studi Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Institut Agama Islam Negeri Ponorogo tahun 2020 dengan judul: “Analisis Manajemen Pengembangan Sumber Daya Manusia di BRI Syariah KCP Ngawi”.¹⁷

¹⁷Lilin Faria Ulfa, “Analisis Manajemen Pengembangan Sumber Daya Manusia di BRI Syariah KCP Ngawi” (Skripsi: Institut Agama Islam Negeri Ponorogo, 2020).

Penelitian terdahulu ini menggunakan metode penelitian *field research*. Peneliti menggunakan pendekatan kualitatif. Hasil dari penelitian terdahulu ini bahwa pola pelatihan SDM di BRI Syariah KCP Ngawi menggunakan metode di luar pekerjaan dengan dua teknik pelatihan yaitu presentasi dan simulasi serta metode di dalam pekerjaan, rotasi pekerjaan SDM yang ada BRI Syariah KCP Ngawi tidak ditempatkan dengan sahabatnya serta tidak dilakukan pertanyaan tentang kenyamanan SDM tersebut dalam menempati posisinya yang baru, sedangkan pelatihan jabatan SDM menggunakan beberapa tahapan dari sekian tahapan ada beberapa yang berbeda dimana pada BRI Syariah KCP Ngawi pelatihan jabatan hanya dilakukan satu sampai tiga bulan saja.

Persamaan pada penelitian terdahulu ini yaitu sama-sama membahas tentang pengembangan Sumber Daya Manusia dan menggunakan metode penelitian kualitatif. Sedangkan perbedaannya, penelitian terdahulu membahas terkait analisis manajemen pengembangan Sumber Daya Manusia sedangkan penelitian yang diteliti oleh peneliti membahas terkait model pengembangan Sumber Daya Insani dalam perspektif *nubuwwah*.

4. Jurnal Maneksi oleh Pardongan Sihombing dan Dian Marlina Verawati Program Studi Manajemen Universitas Tidar tahun 2020 dengan judul

“Pelatihan dan Pengembangan Sumber Daya Manusia (Studi Kasus PD BPR Bank BAPAS 69 Magelang)”¹⁸

Penelitian ini menggunakan metode kualitatif. Teknik penentuan informan yang digunakan oleh penulis adalah *purposive sampling*. Hasil dari penelitian ini menunjukkan metode yang digunakan terbukti efektif, seperti proses pelatihan karyawan menggunakan metode teknik presentasi informasi berupa metode ceramah dan metode diskusi, sedangkan dalam pengembangannya menggunakan simulasi dan pemantauan pengembangan dilihat melalui KPI (*key performance indicator*).

Persamaan pada penelitian terdahulu ini yaitu, sama-sama membahas tentang pengembangan Sumber Daya Manusia dan menggunakan metode penelitian kualitatif. Sedangkan perbedaannya, penelitian terdahulu membahas terkait pelatihan dan pengembangan Sumber Daya Manusia sedangkan penelitian yang diteliti oleh peneliti membahas terkait model pengembangan Sumber Daya Insani dalam perspektif *nubuwwah*.

5. Jurnal Ekonomi Manajemen Sistem Informasi oleh Prima Sari Pascariati Kasman Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Putra Indonesia YPTK Padang tahun 2021 dengan judul “Pengaruh Pengembangan Sumber Daya Manusia dan Religiusitas Terhadap Kinerja Karyawan Dengan Kepuasan

¹⁸Pardongan Sihombing dan Dian Marlina Verawati, “Pelatihan dan Pengembangan Sumber Daya Manusia (Studi Kasus PD BPR Bank BAPAS 69 Magelang)”, *Jurnal Maneksi* 9, no.2 (Desember, 2020), <https://doi.org/10.31959/jm.v9i2.490>.

Kerja Sebagai Variabel Intervening Pada Bank Syariah Indonesia (BSI) Di Kota Padang”.¹⁹

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif. Populasi dan sample penelitian adalah seluruh karyawan pada Bank Syariah Indonesia (BSI) di Kota Padang. Hasil analisis menunjukkan bahwa pengembangan Sumber Daya Manusia tidak terdapat pengaruh terhadap kinerja karyawan, religiusitas berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan. Pengembangan Sumber Daya Manusia berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan kerja, religiusitas berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan kerja, Dan variabel kepuasan kerja berpengaruh positif dan signifikan dalam memoderasi antara pengembangan Sumber Daya Manusia terhadap kinerja karyawan dan religiusitas terhadap kinerja karyawan. Ini berarti semakin sering pengembangan Sumber Daya Manusia diberikan maka semakin tinggi kinerja karyawan dan semakin tinggi religiusitas karyawan, maka kinerja karyawan akan semakin tinggi dan juga akan menghasilkan kepuasan kerja bagi karyawan pada Bank Syariah Indonesia di Kota Padang.

Persamaan pada penelitian terdahulu ini yaitu, sama-sama membahas tentang pengembangan Sumber Daya Manusia. Sedangkan

¹⁹Prima Sari Pascariati Kasman, “Pengaruh Pengembangan Sumber Daya Manusia dan Religiusitas Terhadap Kinerja Karyawan Dengan Kepuasan Kerja Sebagai Variabel Intervening Pada Bank Syariah Indonesia (BSI) Di Kota Padang”, *Jurnal Ekonomi Manajemen Sistem Informasi (JEMSI)* 2, no.6 (Juli, 2021), <https://doi.org/10.31933/jemsi.v2i6.612>.

perbedaannya, penelitian terdahulu menggunakan metode kuantitatif sedangkan penelitian yang digunakan peneliti menggunakan metode kualitatif dan peneliti terdahulu membahas terkait pengaruh pengembangan Sumber Daya Manusia dan religiusitas terhadap kinerja karyawan dengan kepuasan kerja sebagai variabel intervening sedangkan penelitian yang diteliti oleh peneliti membahas terkait model pengembangan Sumber Daya Insani dalam perspektif *nubuwwah*.

6. Skripsi Umul Fitriah Program Studi Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Alauddin Makassar tahun 2021 dengan judul: “Model Pengembangan Sumber Daya Manusia (SDM) pada Bank Syariah Mandiri KCP Kota Bima”.²⁰

Penelitian ini bersifat penelitian kualitatif. Adapun data yang digunakan merupakan data primer serta sekunder. Hasil dari penelitian ini adalah model pengembangan Sumber Daya Manusia pada Bank Syariah

Mandiri KCP Kota Bima yaitu diberikan orientasi dan pelatihan, perekrutan, evaluasi kinerja dan penerapan kedisiplinan kerja para karyawan. Tujuan dari pelatihan dan pengembangan yang dilakukan yaitu untuk meningkatkan *skill* atau keahlian dan ilmu pengetahuan para pegawai tersebut dan dimana nantinya mereka bisa menjawab ketika ada

²⁰Umul Fitriah, “Model Pengembangan Sumber Daya Manusia (SDM) pada Bank Syariah Mandiri KCP Kota Bima” (Skripsi: Universitas Islam Negeri Alauddin Makassar, 2021).

nasabah yang menanyakan mengenai produk bank syariah, akad bank syariah, hukum bank syariah dan sebagainya.

Persamaan pada penelitian terdahulu ini yaitu, sama-sama membahas tentang pengembangan Sumber Daya Manusia dan menggunakan metode penelitian kualitatif. Sedangkan perbedaannya, penelitian terdahulu membahas terkait model pengembangan Sumber Daya Manusia saja sedangkan penelitian yang diteliti oleh peneliti membahas terkait model pengembangan Sumber Daya Insani dalam perspektif *nubuwwah*.

7. Skripsi Mohammad Ardiansyah Yusuf Program Studi Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Institut Agama Islam Negeri Ponorogo tahun 2022 dengan judul: “Dampak Pengembangan Sumber Daya Manusia Terhadap Kualitas Pelayanan Bank Pembiayaan Rakyat Syariah Mitra Mentari Sejahtera Ponorogo”.²¹

Jenis penelitian terdahulu ini adalah penelitian lapangan (*field research*) yang menggunakan metode penelitian deskriptif kualitatif dengan Teknik pengumpulan data melalui wawancara (*interview*) yang dilakukan dengan karyawan, direktur, dan nasabah BPRS Mitra Mentari Sejahtera Ponorogo. Hasil analisis yang dilakukan peneliti terdahulu ini yaitu, penelitian ini menunjukkan bahwa kurangnya pemahaman

²¹Mohammad Ardiansyah Yusuf, “Dampak Pengembangan Sumber Daya Manusia Terhadap Kualitas Pelayanan Bank Pembiayaan Rakyat Syariah Mitra Mentari Sejahtera Ponorogo” (Skripsi: Institut Agama Islam Negeri Ponorogo, 2022).

karyawan terhadap pengetahuan di bidang perbankan syariah serta kualitas pelayanan yang kurang maksimal yang diberikan karyawan kepada nasabah yang salah satu faktor yang mempengaruhi adalah gaji dan insentif yang diberikan ke karyawan masih minimum tak terlepas dari pengembangan sumber daya yang kurang maksimal akan berpengaruh terhadap SDM yang dihasilkan. Oleh karena itu BPRS Mitra Mentari Sejahtera Ponorogo sebaiknya memperhatikan hal-hal tersebut dan meningkatkannya, serta lebih mengutamakan yang telah berpengalaman diperbankan syariah.

Persamaan pada penelitian terdahulu ini yaitu, sama-sama membahas tentang pengembangan Sumber Daya Manusia dan menggunakan metode penelitian kualitatif. Sedangkan perbedaannya, penelitian terdahulu membahas terkait dampak pengembangan Sumber Daya Manusia terhadap kualitas pelayanan sedangkan penelitian yang diteliti oleh peneliti membahas terkait model pengembangan Sumber Daya Insani dalam perspektif *nubuwwah*.

8. Skripsi Luluk Mutiara Program Studi Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Islam Negeri Kiai Haji Achmad Siddiq Jember tahun 2022 dengan judul: “Analisis Pengembangan Sumber Daya

Insani Terhadap Peningkatan Kinerja Karyawan (Studi Kasus Pada PT. Pegadaian Syariah Cabang Probolinggo)”.²²

Penelitian ini menggunakan penelitian kualitatif dengan jenis penelitian lapangan (*field research*). Dalam penelitian ini dapat disimpulkan bahwa pengembangan Sumber Daya Insani terhadap peningkatan kinerja karyawan di PT. Pegadaian Syariah Cabang Probolinggo sudah dilakukan dengan baik, pengembangan Sumber Daya Insani yang dilakukan seperti pengembangan dalam segi wawasan, *skill* pemasaran, dan pelatihan pelatihan. Semua pengembangan Sumber Daya Insani yang dilakukan pegadaian syariah Probolinggo bertujuan untuk meningkatkan kinerja karyawan dan juga untuk pengembangan karir.

Persamaan pada penelitian terdahulu ini yaitu, sama-sama membahas tentang pengembangan Sumber Daya Manusia dan menggunakan metode penelitian kualitatif. Sedangkan perbedaannya, penelitian terdahulu membahas terkait analisis pengembangan Sumber Daya Insani terhadap peningkatan kinerja karyawan sedangkan penelitian yang diteliti oleh peneliti membahas terkait model pengembangan Sumber Daya Insani dalam perspektif *nubuwwah*.

²²Luluk Mutiara, “Analisis Pengembangan Sumber Daya Insani Terhadap Peningkatan Kinerja Karyawan (Study Kasus Pada PT. Pegadaian Syariah Cabang Probolinggo)” (Skripsi: Universitas Islam Negeri KIAI Haji Achmad Siddiq Jember, 2022).

9. Skripsi Aniyati Program Studi Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Islam Negeri Kiai Haji Achmad Siddiq Jember tahun 2022 dengan judul: “Implementasi Nilai *Siddiq, Amanah, Tabligh* dan *Fathanah* dalam Pelayanan Nasabah di BMT UGT Nusantara Capem Batu Urip Desa Pringgowirawan Kecamatan Sumberbaru Kabupaten Jember”.²³

Penelitian ini metode penelitian yang digunakan adalah pendekatan penelitian kualitatif dengan jenis penelitian deskriptif. Hasil penelitian ini dapat disimpulkan bahwa (1) pola pelayanan yang digunakan oleh BMT UGT Nusantara Capem Batu Urip adalah pola pelayanan yang sesuai dengan peraturan perusahaan yang harus memberikan pelayanan sebaik mungkin, dimana di dalam peraturan perusahaan yang menerapkan pola pelayanan sesuai dengan prinsip-prinsip syariah yaitu pelayanan yang menerapkan nilai *siddiq, amanah, tabligh* dan *fathanah*. (2) implementasi nilai *siddiq, amanah, tabligh* dan *fathanah* dalam pelayanan nasabah di BMT UGT Nusantara Capem Batu Urip diterapkan sesuai dengan peraturan perusahaan yang ada walaupun dalam penerapannya masih belum bisa maksimal.

²³Aniyati, “Implementasi Nilai *Siddiq, Amanah, Tabligh* dan *Fathanah* dalam Pelayanan Nasabah di BMT UGT Nusantara Capem Batu Urip Desa Pringgowirawan Kecamatan Sumberbaru Kabupaten Jember” (Skripsi: Universitas Islam Negeri Kiai Haji Achmad Siddiq Jember, 2021).

Persamaan pada penelitian terdahulu ini yaitu, sama-sama membahas tentang sifat-sifat *nubuwwah* dan menggunakan metode penelitian kualitatif. Sedangkan perbedaannya, penelitian terdahulu membahas terkait implementasi nilai *siddiq*, *amanah*, *tabligh* dan *fathanah* dalam pelayanan nasabah sedangkan penelitian yang diteliti oleh peneliti membahas terkait model pengembangan Sumber Daya Insani dalam perspektif *nubuwwah*.

10. Jurnal Rumpun Ekonomi Syariah oleh Isnainia Ismi Mardhatillah dan Ahmad Afandi Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara tahun 2023 dengan judul “Pengaruh Pengembangan Sumber Daya Insani Terhadap Peningkatan Etos Kerja Karyawan Pada PT. Bank Muamalat KCU Medan Baru”.²⁴

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif. Populasi dan sampel penelitian yaitu seluruh karyawan PT. Bank Muamalat KCU Medan Baru. Berdasarkan hasil analisis yang dilakukan bahwa hasil *Pearson Correlation* yang diperoleh sebesar 0,973 dengan nilai signifikan yaitu $0,00 < 0,05$. Maka dapat digambarkan adanya hubungan yang erat antara pengembangan Sumber Daya Insani dengan etos kerja karyawan di PT. Bank Muamalat KCU Medan Baru. Selanjutnya melalui

²⁴Isnainia Ismi Mardhatillah dan Ahmad Afandi, “Pengaruh Pengembangan Sumber Daya Insani Terhadap Peningkatan Etos Kerja Karyawan Pada PT. Bank Muamalat KCU Medan Baru”, *SYARIKAT: Jurnal Rumpun Ekonomi Syariah* vol.6, no.2 (Desember, 2023), [https://doi.org/10.25299/syariat.2023.vol6\(2\).14178](https://doi.org/10.25299/syariat.2023.vol6(2).14178).

hasil regresi linear sederhana diperoleh nilai F hitung = 359,092 dengan nilai signifikansi = 0,000. Karena nilai signifikansi/1 < 0,05 maka disimpulkan bahwa pengembangan Sumber Daya Insani memberikan pengaruh terhadap etos kerja karyawan PT. Bank Muamalat KCU Medan Baru. Kemudian melalui hasil nilai koefisien determinasi R² (R Square) = 0,947. Kemudian dengan menggunakan rumus koefisien determinasi $KD = R^2 \times 100 \%$ maka didapatkan besar persentasi pengaruh pengembangan Sumber Daya Insani dalam (X) dan etos kerja karyawan (Y) sebesar 94,7%. Dapat disimpulkan bahwa pengembangan Sumber Daya Insani di PT Bank Muamalat KCU Medan Baru memberikan pengaruh yang signifikan terhadap etos kerja karyawan.

Persamaan pada penelitian terdahulu ini yaitu, sama-sama membahas tentang pengembangan Sumber Daya Insani. Sedangkan perbedaannya, penelitian terdahulu menggunakan metode kuantitatif sedangkan penelitian yang digunakan peneliti menggunakan metode kualitatif dan peneliti terdahulu membahas pengaruh pengembangan Sumber Daya Insani terhadap peningkatan etos kerja karyawan sedangkan penelitian yang diteliti oleh peneliti membahas terkait model pengembangan Sumber Daya Insani dalam perspektif *nubuwwah*.

Berdasarkan penjelasan di atas, berikut tabulasi penelitian dibawah ini:

Tabel 2.1

Persamaan dan Perbedaan dengan penelitian terdahulu

No	Nama	Judul	Persamaan	Perbedaan
1.	Anggi Selviana (2020)	Analisis Pengembangan Sumber Daya Manusia Dalam Upaya Peningkatan Kinerja Karyawan Di PT. BPRS Aman Syariah Sekampung Lampung Timur	Metode penelitian yang digunakan sama-sama kualitatif dan membahas tentang pengembangan Sumber Daya Manusia dan menggunakan metode penelitian kualitatif.	Peneliti terdahulu membahas terkait analisis pengembangan Sumber Daya Manusia dalam upaya peningkatan kinerja karyawan sedangkan penelitian yang diteliti oleh peneliti membahas terkait model pengembangan Sumber Daya Insani dalam perspektif <i>nubuwwah</i> .
2.	Widya Syafdiana (2020)	Pengaruh <i>Knowledge Management</i> dan Pengembangan Sumber Daya Manusia Terhadap Kinerja Karyawan Pada PT. Bank Bukopin Cabang Medan	Persamaannya sama-sama membahas tentang pengembangan Sumber Daya Manusia	Penelitian terdahulu menggunakan metode kuantitatif sedangkan penelitian yang digunakan peneliti menggunakan metode kualitatif dan peneliti terdahulu membahas terkait pengaruh <i>knowledge management</i> dan

No	Nama	Judul	Persamaan	Perbedaan
				pengembangan Sumber Daya Manusia terhadap kinerja karyawan sedangkan penelitian yang diteliti oleh peneliti membahas terkait model pengembangan Sumber Daya Insani dalam perspektif <i>nubuwwah</i> .
3.	Lilin Faria Ulfa (2020)	Analisis Manajemen Pengembangan Sumber Daya Manusia di BRI Syariah KCP Ngawi	Pembahasannya sama-sama tentang pengembangan Sumber Daya Manusia dan menggunakan metode penelitian kualitatif	Penelitian terdahulu membahas terkait analisis manajemen pengembangan Sumber Daya Manusia sedangkan penelitian yang diteliti oleh peneliti membahas terkait model pengembangan Sumber Daya Insani dalam perspektif <i>nubuwwah</i> .
4.	Pardongan Sihombing dan Dian Marlina Verawati (2020)	Pelatihan dan Pengembangan Sumber Daya Manusia (Studi Kasus PD BPR Bank BAPAS	Metode penelitian yang digunakan sama-sama menggunakan metode	Penelitian terdahulu membahas terkait pelatihan dan pengembangan Sumber Daya

No	Nama	Judul	Persamaan	Perbedaan
		69 Magelang)	penelitian kualitatif dan membahas tentang pengembangan Sumber Daya Manusia	Manusia sedangkan penelitian yang diteliti oleh peneliti membahas terkait model pengembangan Sumber Daya Insani dalam perspektif <i>nubuwwah</i> .
5.	Prima Sari Pascariati Kasman (2021)	Pengaruh Pengembangan Sumber Daya Manusia dan Religiusitas Terhadap Kinerja Karyawan Dengan Kepuasan Kerja Sebagai Variabel Intervening Pada Bank Syariah Indonesia (BSI) Di Kota Padang	Persamaannya terletak pada pembahasannya, yaitu sama-sama membahas tentang pengembangan Sumber Daya Manusia	Penelitian terdahulu menggunakan metode kuantitatif sedangkan penelitian yang digunakan peneliti menggunakan metode kualitatif dan peneliti terdahulu membahas terkait pengaruh pengembangan Sumber Daya Manusia dan religiusitas terhadap kinerja karyawan dengan kepuasan kerja sebagai variabel <i>intervening</i> sedangkan penelitian yang diteliti oleh peneliti membahas terkait

No	Nama	Judul	Persamaan	Perbedaan
				model pengembangan Sumber Daya Insani dalam perspektif <i>nubuwwah</i> .
6.	Umul Fitriah (2021)	Model Pengembangan Sumber Daya Manusia (SDM) pada Bank Syariah Mandiri KCP Kota Bima	Persamaan penelitiannya yaitu terletak pada fokus penelitian, yaitu tentang model pengembangan Sumber Daya Manusia dan menggunakan metode penelitian kualitatif	Penelitian terdahulu membahas terkait model pengembangan Sumber Daya Manusia saja sedangkan penelitian yang diteliti oleh peneliti membahas terkait model pengembangan Sumber Daya Insani dalam perspektif <i>nubuwwah</i> .
7.	Mohammad Ardiansyah Yusuf (2022)	Dampak Pengembangan Sumber Daya Manusia Terhadap Kualitas Pelayanan Bank Pembiayaan Rakyat Syariah Mitra Mentari Sejahtera Ponorogo	Sama-sama membahas tentang pengembangan Sumber Daya Manusia dan menggunakan metode penelitian kualitatif	Penelitian terdahulu lebih fokus ke dampak pengembangan Sumber Daya Manusia terhadap kualitas pelayanan sedangkan penelitian yang diteliti oleh peneliti lebih fokus ke model pengembangan Sumber Daya Insani dalam

No	Nama	Judul	Persamaan	Perbedaan
				perspektif <i>nubuwwah</i> .
8.	Luluk Mutiara (2022)	Analisis Pengembangan Sumber Daya Insani Terhadap Peningkatan Kinerja Karyawan (Study Kasus Pada PT. Pegadaian Syariah Cabang Probolinggo)	Metode penelitian yang digunakan sama-sama kualitatif dan membahas tentang pengembangan Sumber Daya Insani	Penelitian terdahulu membahas terkait analisis pengembangan Sumber Daya Insani terhadap peningkatan kinerja karyawan sedangkan penelitian yang diteliti oleh peneliti membahas terkait model pengembangan Sumber Daya Insani dalam perspektif <i>nubuwwah</i> .
9.	Aniyati (2022)	Implementasi Nilai <i>Siddiq, Amanah, Tabligh</i> dan <i>Fathanah</i> dalam Pelayanan Nasabah di BMT UGT Nusantara Capem Batu Urip Desa Pringgowirawan Kecamatan Sumberbaru Kabupaten Jember	Persamaannya terletak pada pembahasan tentang sifat-sifat <i>nubuwwah</i> dan menggunakan metode penelitian kualitatif	Penelitian terdahulu lebih fokus ke implementasi nilai <i>siddiq, amanah, tabligh</i> dan <i>fathanah</i> dalam pelayanan nasabah sedangkan penelitian yang diteliti oleh peneliti lebih fokus ke model pengembangan Sumber Daya Insani dalam perspektif

No	Nama	Judul	Persamaan	Perbedaan
				<i>nubuwwah.</i>
10.	Isnainia Ismi Mardhatillah dan Ahmad Afandi (2023)	Pengaruh Pengembangan Sumber Daya Insani Terhadap Peningkatan Etos Kerja Karyawan Pada PT. Bank Muamalat KCU Medan Baru	Sama-sama membahas tentang pengembangan Sumber Daya Insani	Penelitian terdahulu menggunakan metode kuantitatif sedangkan penelitian yang digunakan peneliti menggunakan metode kualitatif dan peneliti terdahulu membahas pengaruh pengembangan Sumber Daya Insani terhadap peningkatan etos kerja karyawan sedangkan penelitian yang diteliti oleh peneliti membahas terkait model pengembangan Sumber Daya Insani dalam perspektif <i>nubuwwah.</i>

Sumber: diolah dari penelitian terdahulu

Dari beberapa jenis penelitian yang telah dilakukan, terdapat persamaan dan perbedaan penelitian dengan penelitian yang telah dilakukan dan dengan penelitian yang dilakukan oleh penulis. Keterbaruan dari

penelitian yang dilakukan oleh peneliti adalah perspektif *nubuwwah* dalam pengembangan Sumber Daya Insani.

B. Kajian Teori

Bagian ini berisi tentang pembahasan teori yang dijadikan sebagai perspektif dalam melakukan penelitian. Pembahasan teori yang terkait dengan penelitian secara lebih luas dan mendalam akan semakin memperdalam wawasan peneliti dalam mengkaji permasalahan yang hendak dipecahkan sesuai dengan rumusan masalah dan tujuan penelitian. Berbeda dengan penelitian kuantitatif, posisi teori dalam penelitian kualitatif diletakkan sebagai perspektif, bukan untuk diuji.

1. Strategi Pengembangan Sumber Daya Insani

a. Pengertian Strategi Pengembangan Sumber Daya Insani

Strategi didefinisikan sebagai suatu proses penentuan rencana para pemimpin puncak yang berfokus pada tujuan jangka panjang organisasi, disertai penyusunan suatu cara atau upaya bagaimana agar tujuan tersebut dapat dicapai. Strategi merupakan tindakan yang bersifat *incremental* (senantiasa meningkat) dan terus menerus, serta dilakukan berdasarkan sudut pandang tentang apa yang diharapkan oleh para pelanggan dimasa depan. Dengan demikian, strategi hampir selalu dimulai dari apa yang dapat terjadi dan bukan dimulai dari apa yang terjadi. Terjadinya kecepatan inovasi pasar yang baru dan perubahan pola konsumen memerlukan kompetensi inti (*core*

competencies). Perusahaan perlu mencari kompetensi inti didalam bisnis yang dilakukan".²⁵

Sumber Daya Insani atau biasa disebut dengan SDI adalah sumber daya yang sangat penting yang ada didalam suatu perusahaan karena Sumber Daya Insani inilah yang nanti akan menjalankan setiap rangkaian aktivitas bahkan sampai pada tahapan pencapaian setiap tujuan dari suatu perusahaan oleh karena itu SDI menjadi sumber daya yang paling utama yang ada didalam suatu perusahaan. Sumber Daya Insani dalam menjalani kegiatan serta setiap aktivitasnya dalam Islam dianjurkan untuk melakukan hal-hal yang ma'ruf juga menjauhi setiap perkara yang mungkar serta harus senantiasa untuk selalu beriman kepada Allah SWT. Sebagaimana yang telah tercantum dalam Q.S Ali-Imran: 3:110.²⁶

﴿ كُنْتُمْ خَيْرَ أُمَّةٍ أُخْرِجَتْ لِلنَّاسِ تَأْمُرُونَ بِالْمَعْرُوفِ وَتَنْهَوْنَ عَنِ الْمُنْكَرِ وَتُؤْمِنُونَ بِاللَّهِ ﴾
 ﴿ أَلْ عَمْرَأَنَ أَهْلَ الْكِتَابِ لَكَأَن خَيْرًا لَهُمْ مِنْهُمُ الْمُؤْمِنُونَ وَأَكْثَرُهُمُ الْفَاسِقُونَ ﴾
 (آل عمران/3:110)

Artinya: "Kamu (umat Islam) adalah umat terbaik yang dilahirkan untuk manusia (selama) kamu menyuruh (berbuat) yang makruf, mencegah dari yang mungkar, dan beriman kepada Allah. Seandainya *Ahlulkitab* beriman, tentulah itu lebih baik bagi mereka.

²⁵ Abd. Rahman Rahim dan Enny Radjab, *Manajemen Strategi*, 4-5.

²⁶ Linda Sari, Ridan Muhtadi dan Mansur, "Analisis Manajemen Sumber Daya Insani Pada Bank Pembiayaan Rakyat Syariah", *Ar-Ribhu: Jurnal Manajemen Ekonomi dan Keuangan Syariah* 1, no.2 (Desember, 2020): 161-162, <https://doi.org/10.55210/arribhu.v1i2.487>.

Di antara mereka ada yang beriman dan kebanyakan mereka adalah orang-orang fasik.” (Ali 'Imran/3:110)

Pengembangan adalah setiap usaha untuk memperbaiki pelaksanaan pekerjaan yang sekarang maupun yang akan datang, dengan memberikan keterangan, mempengaruhi sikap atau menambah kecakapan. Dengan kata lain, pengembangan adalah setiap kegiatan yang dimaksudkan untuk mengubah perilaku, perilaku yang terdiri atas pengetahuan, kecakapan, atau sikap. Pengembangan juga berarti pembangunan secara bertahap dan teratur yang menjurus pada sasaran yang dikehendaki. Pengembangan ini ditandai dengan meningkatnya pertambahan hasil yang semakin lama semakin besar (semakin baik). Dengan demikian, pengembangan Sumber Daya Insani menjadi peluang bagi generasi baru guna memperoleh pengetahuan, kualifikasi, dan kemampuan dibidang profesi tertentu atau guna meningkatkan mencapai produktivitas kerja dan mencapai tujuan karir tertentu.

Hasil dari pengembangan adalah pegawai memiliki pengetahuan atau informasi baru, dapat menerapkan pengetahuan lama dengan cara baru, atau memiliki minat yang lebih besar untuk menerapkan apa yang ia ketahui.²⁷

²⁷ Kartawan, Lina Marlina dan Agus Susanto, *Manajemen Sumber Daya Insani*, 106.

Sumber Daya Insani (SDI) mempunyai peran yang sangat penting terutama pada jalannya sistem dalam upaya mencapai sasaran yang telah ditetapkan. Sumber daya insani merupakan aset organisasi yang sangat penting sehingga peran dan fungsinya tidak dapat digantikan oleh sumber daya yang lainnya. Oleh karenanya pengembangan Sumber Daya Insani sangat dibutuhkan.²⁸

b. Unsur-Unsur Sumber Daya Insani

Sumber Daya Insani harus memiliki kompetensi yang mencakup unsur-unsur, yaitu:²⁹

1) *Knowledge*

a) Definisi *Knowledge* (pengetahuan)

Knowledge (pengetahuan) merupakan akumulasi hasil proses pendidikan baik yang diperoleh secara formal maupun non-formal yang memberikan kontribusi pada seseorang di dalam pemecahan masalah, daya cipta, termasuk dalam melakukan atau menyelesaikan pekerjaan. Dengan pengetahuan yang luas dan pendidikan tinggi, seorang pegawai diharapkan mampu melakukan pekerjaan dengan baik dan produktif.³⁰

²⁸ Reza Nurul Ichsan, "Strategi Pengembangan Sumber Daya Insani: Peningkatan *Service Excellent* Karyawan Bank Syariah Di Indonesia", *Management Studies and Entrepreneurship Journal (MSEJ)* 4, no.5 (2023): 7190-7191, <https://doi.org/10.37385/msej.v4i6.2692>.

²⁹ Ichsan, "Strategi Pengembangan Sumber Daya Insani: Peningkatan *Service Excellent* Karyawan Bank Syariah Di Indonesia", 7191.

³⁰ Alif Dwi Amarsyah, "Identifikasi Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Produktivitas SDM (Studi Kasus Pada Karyawan Bank BTN Syariah Malang)", *Jurnal Ilmiah* 8, no.2 (2020): 4.

b) Indikator *Knowledge*:³¹

- (1) Manajemen bisnis
- (2) *Knowledge* produk
- (3) *Knowledge* tentang nasabah
- (4) Strategi pemasaran.

c) Dampak *Knowledge management* pada Kinerja Karyawan

Perusahaan mempunyai daya saing tersendiri karena mereka memahami bahwa *knowledge* merupakan sumber daya saing. *Knowledge management* merupakan aktivitas merencanakan, mengumpulkan dan mengorganisir, memimpin dan mengendalikan data dan informasi yang telah dimiliki oleh sebuah organisasi yang kemudian digabungkan dengan berbagai pemikiran dan analisa dari berbagai macam sumber yang kompeten. Untuk mencapai organisasi yang inovatif, diperlukan upaya membangun *knowledge sharing* (berbagai pengetahuan). Kunci utama pelaku *knowledge sharing* adalah manusia. Keuntungan dari orang berbagi *knowledge* adalah mereka mampu merespon kesempatan secara cepat dan inovasi

³¹Didik Joko Pitoyo, Wahyu Prabawati Putri Handayani dan Dyah Kurniawati, "Pengaruh Pengetahuan, Keterampilan, Dan Kemampuan Sumber Daya Manusia Terhadap Kinerja UMKM Di Kecamatan Kare Kabupaten Madiun", *Surakarta Management Journal* 5, no.2 (Desember 2023): 157, <http://dx.doi.org/10.52429/smj.v5i2.1214>.

dapat diciptakan agar mencapai kesuksesan di dunia bisnis secara tepat.³²

2) *Skill*

a) Definisi *Skill* (keterampilan)

Keterampilan adalah hal-hal atau langkah-langkah yang kita kuasai karena kita melatih atau melakukannya secara terus menerus, Keterampilan adalah kemampuan dan penguasaan teknis operasional mengenai bidang tertentu, yang bersifat kekayaan.³³

b) Indikator *skill*, terdapat tiga indikator yang digunakan untuk mengukur *skill*, yaitu:

(1) Keterampilan teknis, Kemampuan yang dimiliki dalam mengembangkan *skill* seperti keahlian dalam penggunaan komputer.

(2) Keterampilan untuk menjalin hubungan kemanusiaan, Kemampuan yang dimiliki seseorang untuk melakukan kerja sama dengan pihak lain.

³²Catur Widayati, Sri Anah, dan Muhammad Usman, "Pengaruh *Knowledge Management, Skill, Dan Attitude* Terhadap Kinerja Karyawan (Studi Kasus PT Sun Life Syariah Di Jakarta), *Jurnal Manajemen Pendidikan dan Ilmu Sosial (JMPIS)* 3, no.1 (Februari 2022): 131, <https://doi.org/10.38035/jmpis.v3i1>.

³³Alif Dwi Amarsyah, "Identifikasi Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Produktivitas SDM (Studi Kasus Pada Karyawan Bank BTN Syariah Malang)", *Jurnal Ilmiah* 8, no.2 (2020): 5.

(3) Keterampilan konseptual, Kemampuan seseorang untuk melakukan konseptual terhadap tugas yang telah diberikan.³⁴

c) Dampak *Skill* pada Kinerja Karyawan

Skill sebagai kapasitas yang dibutuhkan untuk melaksanakan suatu rangkaian tugas yang berkembang dari hasil pelatihan dan pengalaman. *Skill* adalah suatu kemampuan untuk menggunakan akal, fikiran, ide dan kreatifitas dalam mengerjakan, mengubah maupun membuat sesuatu menjadi lebih bermakna sehingga menghasilkan sebuah nilai dari hasil pekerjaan tersebut. Adapun perilaku adalah manifestasi kepribadian dan sikap yang ditunjukkan ketika seseorang berinteraksi dengan lingkungannya. Keahlian seseorang tercermin dengan beberapa baik seseorang dalam melaksanakan suatu kegiatan yang spesifik, seperti mengoperasikan suatu peralatan, berkomunikasi efektif atau mengimplementasikan suatu strategi bisnis.³⁵

3) *Attitude*

³⁴Yunita Lidya Kandou, Victor P. K. Lengkong dan Greis Sendow, "Pengaruh *Knowledge Management, Skill Dan Attitude* Terhadap Kinerja Karyawan (Studi Pada PT. Bank Sulutgo Kantor Pusat Di Manado)", *Jurnal Berkala Ilmiah Efisiensi* 16, no.1 (2016): 152.

³⁵Catur Widayati, Sri Anah, dan Muhammad Usman, "Pengaruh *Knowledge Management, Skill, Dan Attitude* Terhadap Kinerja Karyawan (Studi Kasus PT Sun Life Syariah Di Jakarta)", *Jurnal Manajemen Pendidikan dan Ilmu Sosial (JMPIS)* 3, no.1 (Februari 2022): 131-132, <https://doi.org/10.38035/jmpis.v3i1>.

a) Definisi *attitude* (sikap)

Sikap (*attitude*) adalah pernyataan evaluatif-baik yang menyenangkan maupun yang tidak menyenangkan-terhadap obyek, individu, atau peristiwa. Sebuah sikap adalah perasaan positif atau negatif atau keadaan mental yang selalu disiapkan, dipelajari, dan diatur melalui pengalaman yang diberikan pengaruh khusus pada respon seseorang terhadap orang, obyek-obyek, dan keadaan.³⁶

b) Indikator *attitude*, terdapat lima indikator yang dapat digunakan untuk mengukur *attitude*, yaitu:

- (1) Berpikir secara bebas dan fleksibel
- (2) Merasa bebas dalam berekspresi
- (3) Adanya minat terhadap aktivitas yang kreatif.³⁷

c) Dampak *Attitude* pada Kinerja Karyawan

Attitude (Sikap) adalah cara menempatkan atau membawa diri, atau cara merasakan, jalan pikiran, dan perilaku. Menurut Hakim, juga menjelaskan bahwa sikap adalah kondisi

³⁶Alif Dwi Amarsyah, "Identifikasi Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Produktivitas SDM (Studi Kasus Pada Karyawan Bank BTN Syariah Malang)", *Jurnal Ilmiah* 8, no.2 (2020): 5.

³⁷Yunita Lidya Kandou, Victor P. K. Lengkong dan Greis Sendow, "Pengaruh *Knowledge Management, Skill* Dan *Attitude* Terhadap Kinerja Karyawan (Studi Pada PT. Bank Sulutgo Kantor Pusat Di Manado)", *Jurnal Berkala Ilmiah Efisiensi* 16, no.1 (2016): 152.

mental yang kompleks yang melibatkan keyakinan dan perasaan, serta disposisi untuk bertindak dengan cara tertentu.³⁸

c. Tujuan Pengembangan Sumber Daya Insani

Pengembangan karyawan bertujuan dan bersifat bagi perusahaan, karyawan, konsumen, atau masyarakat yang mengonsumsi barang/jasa yang dilaksanakan perusahaan. Tujuan pengembangan hakikatnya menyangkut hal-hal berikut:

- 1) Produktivitas kerja. Dengan pengembangan, produktivitas kerja karyawan akan meningkat, kualitas dan kuantitas produksi semakin baik, karena *technical skill*, *human skill*, dan *managerial skill* karyawan yang semakin baik.
- 2) Efisiensi. Pengembangan karyawan bertujuan untuk meningkatkan efisiensi tenaga, waktu, bahan baku, dan mengurangi ausnya mesin-mesin. Pemborosan berkurang, biaya produksi relatif kecil sehingga daya saing perusahaan semakin besar.
- 3) Kerusakan. Pengembangan karyawan bertujuan untuk mengurangi kerusakan barang, produksi, mesin-mesin karena karyawan semakin ahli dan terampil dalam melaksanakan pekerjaannya.

³⁸Catur Widayati, Sri Anah, dan Muhammad Usman, "Pengaruh *Knowledge Management, Skill, Dan Attitude* Terhadap Kinerja Karyawan (Studi Kasus PT Sun Life Syariah Di Jakarta), *Jurnal Manajemen Pendidikan dan Ilmu Sosial (JMPIS)* 3, no.1 (Februari 2022): 132, <https://doi.org/10.38035/jmpis.v3i1>.

- 4) Kecelakaan. Pengembangan bertujuan untuk mengurangi tingkat kecelakaan karyawan, sehingga jumlah biaya pengobatan yang dikeluarkan perusahaan berkurang.
- 5) Pelayanan. Pengembangan bertujuan untuk meningkatkan pelayanan yang lebih baik dari karyawan kepada nasabah perusahaan, karena pemberian pelayanan yang baik merupakan daya penarik yang sangat penting bagi rekanan-rekanan perusahaan bersangkutan.
- 6) Moral. Dengan pengembangan, moral karyawan akan lebih baik karena keahlian dan keterampilannya sesuai dengan pekerjaannya sehingga antusias untuk menyelesaikan pekerjaannya dengan baik.
- 7) Karir. Dengan pengembangan, kesempatan untuk meningkatkan karir karyawan semakin besar, karena keahlian, keterampilan, dan prestasi kerjanya lebih baik. Promosi ilmiah biasanya didasarkan pada keahlian dan prestasi kerja seseorang.
- 8) Konseptual. Dengan pengembangan, manajer semakin cakap dan cepat dalam mengambil keputusan yang lebih baik, karena *technical skill*, *human skill*, dan *managerial skill*-nya lebih baik.
- 9) Kepemimpinan. Dengan pengembangan, kepemimpinan seseorang manajer akan lebih baik, *human relation*-nya lebih luwes, memotivasinya lebih terarah sehingga pembinaan kerja sama vertikal dan horizontal semakin harmonis.

- 10) Balas jasa. Dengan pengembangan, balas jasa (gaji, upah, insentif, dan benefits) karyawan akan meningkat karena prestasi kerja mereka semakin besar.
- 11) Konsumen. Pengembangan karyawan akan memberikan manfaat yang baik bagi masyarakat konsumen karena mereka akan memperoleh barang atau pelayanan yang lebih bermutu.³⁹

d. Manfaat Pengembangan Sumber Daya Insani

Manfaat yang perusahaan peroleh dalam melaksanakan penyelenggaraan suatu pelatihan adalah sebagai berikut:

- 1) Peningkatan produktivitas kerja organisasi sebagai keseluruhan antara lain karena tidak terjadinya pemborosan, karena kecermatan melaksanakan tugas, tumbuh suburnya kerjasama antar berbagai satuan kerja yang melaksanakan berbagai kegiatan yang berbeda dan bahkan spealistik, meningkatnya tekad mencapai sasaran yang telah ditetapkan serta lancarnya koordinasi sehingga organisasi bergerak sebagai suatu kesatuan yang bulat dan utuh.
- 2) Terwujudnya hubungan yang serasi antara atasan dan bawahan antara lain karena adanya pendelegasian wewenang, interaksi yang didasarkan pada sikap dewasa yang baik secara teknikal maupun

³⁹ Fatahullah Jurdi, *Manajemen Sumber Daya Manusia Strategi Pengelolaan SDM Berkualiatas dan Berdaya Saing* (Malang: Intrans Publishing, 2018), 109-111.

intelektual, saling menghargai dan adanya kesempatan bagi bawahan untuk berpikir dan bertindak secara inovatif.

- 3) Terjadinya proses pengambilan keputusan yang lebih cepat dan tepat karena melibatkan para pegawai yang bertanggung jawab menyelenggarakan kegiatan-kegiatan operasional dan tidak sekedar diperintahkan oleh manajer.
- 4) Meningkatkan semangat kerja seluruh tenaga kerja dalam organisasi dengan komitmen organisasional yang lebih tinggi.
- 5) Mendorong sikap keterbukaan manajemen melalui penerapan gaya manajemen yang partisipatif.
- 6) Memperlancar jalannya komunikasi yang efektif yang pada gilirannya memperlancar proses perumusan kebijaksanaan organisasi dan operasionalisasinya.
- 7) Penyelesaian konflik secara fungsional yang dampaknya adalah tumbuh suburnya rasa persatuan dan suasana kekeluargaan di kalangan para anggota organisasi.⁴⁰

e. Bentuk-bentuk strategi Pengembangan Sumber Daya Insani

Pengembangan Sumber Daya Insani adalah serangkaian kegiatan yang sistematis dan terencana, yang bertujuan untuk meningkatkan

⁴⁰ Anisatul Maghfiroh, “Analisis Pengembangan Sumber Daya Manusia Dalam Perspektif Syariah”, *Jurnal Ilmiah Ekonomi Islam (JIEI)* 7, no.1 (2021): 405-406, <http://dx.doi.org/10.29040/jiei.v7i1.2138>.

keterampilan, pengetahuan, kompetensi, dan efektivitas karyawan dan organisasi secara keseluruhan. Pembelajaran dan kinerja merupakan inti dari semua upaya pengembangan Sumber Daya Insani. Pembelajaran di tempat kerja merupakan proses yang digunakan oleh individu ketika terlibat dalam program pelatihan, kursus pendidikan dan pengembangan, atau aktivitas pembelajaran berbasis pengalaman untuk memperoleh kompetensi yang diperlukan untuk memenuhi persyaratan kerja saat ini dan di masa depan. Dalam kaitan pembelajaran di tempat kerja, pengembangan Sumber Daya Insani sebagai seperangkat kegiatan sistematis dan terencana yang dirancang oleh sebuah organisasi untuk memberikan para anggotanya kesempatan untuk mempelajari keterampilan yang diperlukan untuk memenuhi tuntutan pekerjaan saat ini dan di masa depan.⁴¹

1) Pelatihan

Pelatihan sebagai suatu proses terencana untuk memodifikasi sikap, pengetahuan, atau perilaku keterampilan melalui pengalaman belajar untuk mencapai kinerja yang efektif dalam suatu kegiatan atau serangkaian kegiatan. Dalam situasi kerja, tujuannya adalah untuk mengembangkan kemampuan individu dan memenuhi kebutuhan organisasi saat ini dan di masa depan. Definisi yang lebih

⁴¹Eliyunus Waruwu, dkk, *Perencanaan dan Pengembangan Sumber Daya Manusia* (Malang: CV. Future Science, 2023), 130

baru bersumber dari Glosarium CEDEFOP (Pusat Pengembangan Pelatihan Kejuruan Eropa) mendefinisikan pelatihan kejuruan sebagai kegiatan atau program kegiatan yang dirancang untuk mengajarkan keterampilan dan pengetahuan yang diperlukan untuk jenis pekerjaan tertentu. Lebih lanjut dijelaskan bahwa pelatihan biasanya terjadi di tempat kerja, sedangkan pendidikan terjadi di lembaga pendidikan. Kedua definisi di atas menggambarkan penerapan pelatihan sesuai dengan kebutuhan organisasi dan bahwa pelatihan ini cenderung terjadi di tempat kerja. Definisi ini juga menunjukkan batasan yang relatif sempit pada keterampilan dan operasi tertentu. Selain itu, pelatihan biasanya memiliki aplikasi langsung dan umumnya diselesaikan dalam jangka waktu yang lebih pendek daripada pendidikan.⁴²

2) Pendidikan

Pendidikan didefinisikan sebagai “kegiatan-kegiatan yang bertujuan untuk mengembangkan pengetahuan, keterampilan, nilai-nilai moral, dan pemahaman yang diperlukan dalam semua aspek kehidupan, bukan hanya pengetahuan dan keterampilan yang berkaitan dengan bidang kegiatan yang terbatas.” Pendidikan bertujuan untuk menyediakan kondisi yang penting bagi kaum muda dan orang dewasa untuk memahami tradisi dan ide-ide yang

⁴² Eliyunus Waruwu, dkk, *Perencanaan dan Pengembangan Sumber Daya Manusia*, 130.

mempengaruhi masyarakat tempat mereka tinggal dan memungkinkan mereka untuk berkontribusi terhadapnya. Hal ini melibatkan studi tentang budaya mereka sendiri dan hukum alam, serta memperoleh keterampilan bahasa dan keterampilan lain yang merupakan dasar untuk belajar, pengembangan pribadi, kreativitas, dan komunikasi.

Pendidikan memiliki cakupan yang jauh lebih luas daripada pelatihan, yang mungkin diilustrasikan oleh definisi yang jauh lebih panjang di atas. Pendidikan juga memiliki aplikasi yang tidak terlalu langsung dan spesifik dibandingkan dengan pelatihan dan sering kali dianggap sebagai sesuatu yang diberikan di lembaga pendidikan. Pendidikan mencakup pengetahuan, keterampilan, dan sikap.⁴³

3) Pengembangan Karir

Pengembangan karir adalah usaha untuk meningkatkan keterampilan, pengetahuan, dan kompetensi kerja seseorang, baik melalui pendidikan formal maupun pembelajaran di tempat kerja, untuk meningkatkan efektivitas dan efisiensi dalam peran pekerjaan tertentu atau posisi yang lebih tinggi. Proses ini bertujuan untuk meningkatkan efektivitas dan efisiensi individu dalam peran pekerjaan tertentu atau posisi yang lebih tinggi. Dengan demikian,

⁴³Eliyunus Waruwu, dkk, *Perencanaan dan Pengembangan Sumber Daya Manusia*, 131.

pengembangan karir melibatkan investasi waktu dan usaha dalam memperoleh pengetahuan baru, mengasah keterampilan yang relevan, dan meningkatkan kompetensi yang dibutuhkan dalam bidang karir yang diinginkan. Hal ini dapat dilakukan melalui berbagai cara, seperti mengikuti program pendidikan, pelatihan, sertifikasi, dan pengalaman praktis di tempat kerja yang memberikan kesempatan untuk belajar dan tumbuh dalam profesi atau industri tertentu. Dengan terus mengembangkan diri, individu dapat meningkatkan performa kerja mereka, mencapai tujuan karir yang lebih ambisius, dan memberikan kontribusi yang lebih besar bagi organisasi tempat mereka bekerja.⁴⁴

Dapat disimpulkan bahwa strategi pengembangan Sumber Daya Insani adalah suatu proses penentuan rencana para pemimpin puncak yang berfokus pada tujuan jangka panjang perusahaan, disertai penyusunan suatu cara atau upaya bagaimana agar tujuan tersebut dapat dicapai dengan meningkatkan keterampilan dan kemampuan kerja karyawan. Dalam pengembangan Sumber Daya Insani memiliki banyak manfaat bagi perusahaan diantaranya yaitu, peningkatan produktivitas kerja organisasi, terwujudnya hubungan yang baik antara atasan dan bawahan, meningkatkan kemampuan para pekerja dalam menghadapi

⁴⁴I Nyoman Marayasa, Endang Sugiarti dan Rini Septiowati, *Pengembangan Sumber Daya Manusia Menghadapi Tantangan Perubahan dan Meraih Kesuksesan Bersama*, (Bekasi: PT Dewangga Energi Internasional, 2023), 105.

masalah yang dihadapi, meningkatkan semangat kerja seluruh tenaga kerja dan masih banyak lagi manfaatnya.

2. *Nubuwwah*

a. Pengertian *Nubuwwah* (Kenabian)

Kata *al-nubuwwah* berarti kenabian, sifat atau hal yang berkenaan dengan Nabi Muhammad. Kata ini berasal dari asal kata *al-nabâ'* yang berarti memberi kabar, memberitahukan, atau berita sebagaimana disebutkan dalam al-Qur'an surat 78/al-Nabâ': 2 sebagai *al-nabâ' al-'azhîm* (berita yang besar).

﴿عَنِ النَّبَاِ الْعَظِيْمِ﴾ (النبأ/2:78)

Artinya: “Tentang berita yang besar (hari Kebangkitan)” (An-Naba'/78:2)

Kata *al-nubuwwah* dalam al-Qur'an disebutkan sebanyak lima

kali, antara lain pada ayat berikut:

﴿مَا كَانَ لِبَشَرٍ اَنْ يُؤْتِيَهُ اللّٰهُ الْكِتٰبَ وَالْحِكْمَ وَالنُّبُوَّةَ ثُمَّ يَقُوْلَ لِلنَّاسِ كُوْنُوْا عِبَادًا لِّيْ مِنْ دُوْنِ اللّٰهِ وَلٰكِنْ كُوْنُوْا رَبّٰنِيْنَ بِمَا كُنْتُمْ تَعْلَمُوْنَ الْكِتٰبَ وَبِمَا كُنْتُمْ تَدْرُسُوْنَ﴾ (آل عمران/3:79)

Artinya: “Tidak sepatutnya seseorang diberi Alkitab, hukum, dan kenabian oleh Allah, kemudian dia berkata kepada manusia, “Jadilah kamu para penyembahku, bukan (penyembah) Allah,” tetapi (hendaknya dia berkata), “Jadilah kamu para pengabdikan Allah karena kamu selalu mengajarkan kitab dan mempelajarinya!” (Ali 'Imran/3:79)

Kenabian (*al-nubuwwah*) merupakan sifat yang diberikan Allah kepada manusia pilihan-Nya karena mereka memiliki keistimewaan dan kemampuan khusus yang tidak dimiliki manusia lain berupa wahyu dan mukjizat yang membuktikan kebenaran ajaran yang mereka bawa. Yang berhak memberi dan menganugerahkan kenabian kepada seseorang hanya Allah. Kenabian bukan martabat atau derajat yang diperoleh melalui usaha atau warisan. Allah yang mempunyai hak prerogatif untuk memilih umat-Nya menjadi Nabi atau Rasul.

Kenabian merupakan salah satu nilai universal ekonomi Islam karena fungsi Nabi Muhammad SAW. yang sentral dalam kesumberan ajaran Islam. Dalam diri Nabi bersemayam sifat-sifat luhur yang layak menjadi panutan setiap pribadi Muslim, termasuk dalam aktifitas ekonomi. Kesempurnaan pribadi Rasulullah terlihat sejak muda sebelum diangkat menjadi rasul, ia memperoleh penghormatan luar biasa karena sikap dan kejujurannya seperti tercermin dari julukannya, *al-amin* (yang terpercaya). Nabi Muhammad mempunyai kepribadian yang agung dan sempurna (*perfect personality*) dengan karakter utama. Ia merupakan penjelmaan segala nilai, tidak hanya manusia terbaik tapi juga nabi terbesar. Moralitasnya adalah al-Qur'an. Kehidupan sehari-harinya merupakan cermin sebenarnya dari ajaran-ajaran al-Qur'an itu. Ia adalah penjelmaan segala yang tercakup dalam kitab suci itu, sebagai kitab Tuhan dan kitab undang-undang moral yang

tinggi untuk pengembangan kemampuan berpikir manusia. Kehidupan Nabi merupakan demonstrasi praktis semua moralitas itu.⁴⁵

b. Prinsip-Prinsip Nubuwwah

1) *Shiddiq* (jujur dan benar)

a) Definisi *Shiddiq*

Jujur diartikan dengan menuturkan dan bertindak dalam keseimbangan, melaksanakan apa yang diucapkan dan benar pada tindakannya. Sebaliknya adalah dusta dan bohong, yakni mengabarkan atau mengungkapkan sesuatu tidak pada kebenarannya melainkan sebaliknya. Dusta di kalangan para ulama dinyatakan salah satu sumber dan pokok dosa dari segala dosa. Para Nabi diberikan anugerah sifat dan sikap jujur atau sering dijabarkan dengan integritas diri.

﴿ وَوَهَبْنَا لَهُمْ مِنْ رَحْمَتِنَا وَجَعَلْنَا لَهُمْ لِسَانَ صِدْقٍ عَلِيًّا ۝ ﴾)

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI (19:50/مریم)

KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ

Artinya: “Kami anugerahkan kepada mereka sebagian dari rahmat Kami dan Kami jadikan mereka buah tutur yang baik lagi mulia.” (Maryam/19:50)

Ayat di atas adalah landasan bahwa semua Nabi-Nabi diberikan sifat dan sikap khusus berupa *shiddiq* (jujur & benar)

⁴⁵ Idri, *Prinsip-Prinsip Ekonomi Islam*, 46-47.

yang dimiliki setiap pribadi masing-masing. Hal ini pula melekat pada diri Rasulullah Muhammad SAW yaitu sifat *shiddiq*. Tidak ada satupun diantara bangsa arab Quraish bahkan musuh Rasulullah SAW tidak menerima bahwa beliau adalah seorang yang *shiddiq* (benar). Penuturan ini pun muncul dari lisan Abu Jahal yang menyatakan: “Kami mempercayai Muhammad sebagai orang yang jujur, tapi kami tidak mempercayai ajaran yang dibawanya.”

Jujur ini menjadikan Nabi Muhammad SAW pada ranking pertama dari 100 orang paling berpengaruh di dunia. Sifat jujur menjadi modal sosial yang mutlak wajib dimiliki dan dijiwai setiap wirausaha Islam. Dalam kejujuran dan kebenaran, semua orang akan merasa nyaman dan tenteram, sedangkan sebaliknya dusta dan kebohongan akan membawa kepada kehancuran dan kebinasaan.

Kejujuran dan integritas diri mendatangkan kebaikan dan hal-hal positif lainnya, sedangkan kedustaan dan kebohongan mendatangkan kerusakan, kehinaan, kehancuran, dan segala hal-hal negatif lainnya.⁴⁶

⁴⁶ Thuba Jazil dan Nur Hendrasto, *Prinsip & Etika Bisnis Syariah* (Bandung: Institut Tazkia, Komite Nasional Ekonomi dan Keuangan Syariah dan Ekonomi Syariah, 2021), 49-51.

b) Indikator dari *Siddiq*:⁴⁷

- (1) Bersifat jujur; Sistem administrasi yang benar dan jujur
- (2) Terbuka; Menerima saran untuk perbaikan
- (3) Integritas; Perjanjian untuk berlaku jujur.

2) *Amanah*

a) Definisi *Amanah*

Amanah diartikan dengan menjaga dan melaksanakan dengan penuh kesadaran dari hal yang dilimpahkan. Menepati perjanjian yang telah disepakati oleh para pihak. Rasulullah Muhammad SAW adalah seorang yang *Amanah* dan ini dikenal sebelum beliau diutus sebelum menjadi Rasul. Penyematan gelar “*al-amin*“ yakni dia yang dapat dipercaya terjadi pada umur 35 tahun Rasulullah SAW dalam peristiwa pemugaran Ka’bah. Kejadian di mana peletakan hajar aswad yang dimenangkan Rasulullah SAW dari para pesaing lainnya. Tindakan yang beliau lakukan adalah dengan meminta 4 ketua kabilah untuk memegang ujung *rida’* (sorban) dan diletakkan ditengahnya hajar aswad. Dan seketika itu beliau mengambil dan meletakkan hajar aswad pada tempatnya. Setelah kejadian ini, gelaran *al-amin* disematkan kepada beliau.

⁴⁷Denti Firdayanti Awaliah, Sulaeman dan Iqbal Noor, “Analisis Implementasi Sifat Rasulullah dalam Pengelolaan Zakat”, *Jurnal Nusantara Aplikasi Manajemen Bisnis* 5, no. 2 (2020): 215, <https://doi.org/10.29407/nusamba.v5i2.14881>.

﴿ إِنِّي لَكُمْ رَسُولٌ أَمِينٌ ﴾ (الشعراء/26:143)

Artinya: “Sesungguhnya aku adalah seorang rasul terpercaya (yang diutus) kepadamu.” (Asy-Syu'ara'/26:143)

﴿ يَا أَيُّهَا الَّذِينَ آمَنُوا لَا تَخُونُوا اللَّهَ وَالرَّسُولَ وَتَخُونُوا أَمْنَتَكُمْ وَأَنْتُمْ تَعْلَمُونَ ﴾ (الأنفال/8:27)

Artinya: “Wahai orang-orang yang beriman, janganlah kamu mengkhianati Allah dan Rasul serta janganlah kamu mengkhianati amanat yang dipercayakan kepadamu, sedangkan kamu mengetahui.” (Al-Anfal/8:27)

Pada konteks kewirausahaan, berlaku dan bersikap *Amanah* adalah sikap esensial bagi setiap wirausaha. Menepati perkataan dan perjanjian, melaksanakan dengan penuh kesadaran dan penjagaan akan *Amanah* yang diberikan.⁴⁸

b) Indikator dari *Amanah*:⁴⁹

- (1) Terpercaya; Memberikan produk sesuai dengan syariat Islam
- (2) Akuntabel; Dapat dipertanggungjawabkan uang masuk dan keluar

(3) Laporan; Teraudit.

3) *Tabligh* (menyampaikan)

a) Definisi *Tabligh*

Menyampaikan segala informasi yang relevan terkait produk dan seluk beluk transaksi berlaku. Apabila produk baik

⁴⁸Thuba Jazil dan Nur Hendrasto, *Prinsip & Etika Bisnis Syariah*, 51-52.

⁴⁹Denti Firdayanti Awaliah, Sulaeman dan Iqbal Noor, “Analisis Implementasi Sifat Rasulullah dalam Pengelolaan Zakat”, 215.

barang ataupun jasa terdapat kelemahan dan kekurangan maka hal ini disampaikan dengan baik dan disampaikan dengan informatif.

﴿ يَا أَيُّهَا الرَّسُولُ بَلِّغْ مَا أُنزِلَ إِلَيْكَ مِنْ رَبِّكَ وَإِنْ لَمْ تَفْعَلْ فَمَا بَلَغْتَ رِسَالَتَهُ وَاللَّهُ يَعْصِمُكَ مِنَ النَّاسِ إِنَّ اللَّهَ لَا يَهْدِي الْقَوْمَ الْكَافِرِينَ ﴾ (المائدة/5:67)

Artinya: “Wahai Rasul, sampaikanlah apa yang diturunkan Tuhanmu kepadamu. Jika engkau tidak melakukan (apa yang diperintahkan itu), berarti engkau tidak menyampaikan risalah-Nya. Allah menjaga engkau dari (gangguan) manusia. Sesungguhnya Allah tidak memberi petunjuk kepada kaum yang kafir.” Maksudnya, tidak seorang pun yang dapat membunuh Nabi Muhammad saw.” (Al-Ma'idah/5:67)

Keterbukaan (*clarity*) dalam informasi adalah tindakan yang terpuji dan menimbulkan kepercayaan dan kenyamanan konsumen.

Tidak bisa dipungkiri setiap konsumen yang mendapati wirausaha yang jujur, amanah dan informatif akan menjadi konsumen loyalis.

Loyalitas ini serta merta muncul dari tiga sikap fundamental yang tersebut diatas.⁵⁰

b) Indikator dari *Tabligh*:⁵¹

- (1) Pelayanan; Sederhana dan cepat tanggap
- (2) Informasi; Cepat dan baik

⁵⁰Thuba Jazil dan Nur Hendrasto, *Prinsip & Etika Bisnis Syariah*, 52.

⁵¹Denti Firdayanti Awaliah, Sulaeman dan Iqbal Noor, “Analisis Implementasi Sifat Rasulullah dalam Pengelolaan Zakat”, 215.

(3) Transparansi; Informasi Bank Mega Syariah mudah di akses.

4) *Fathonah* (cerdas)

a) Definisi *Fathonah*

Kecerdasan yang dimiliki Rasulullah adalah cerdas akal, pikiran sehat dan waras, hati tulus, dan tajam perasaan. Cerdas yang melekat pada Rasulullah mengandung makna kecerdasan dalam memilih metode yang tepat dalam menyampaikan dakwah, kejituan dan ketepatan dalam mengambil momentum (pengaturan waktu), kondisi, dan strategi untuk diterapkan pada masyarakat sekitar.

Dimaksudkan dalam *fathonah* adalah memahami dengan baik akan bisnis yang dilaksanakan. Item pemahaman meliputi kepada pengetahuan produk (*product knowledge*), *partner* bisnis, pasokan barang, *supply* dan *demand market side* (penawaran dan permintaan pasar), peta industri usaha, lingkungan, peluang bisnis, kompetisi hingga legal aspek yang mencakupinya. Cerdas dengan menempatkan *shiddiq*, *amanah* serta *fathonah* pada perpaduan yang proporsional. Kecerdasan tidak dimaksudkan dengan IQ yang tinggi, melainkan kecerdasan dalam bersikap pada lingkup bisnis yang baik dan tepat.

﴿يُؤْتِي الْحِكْمَةَ مَنْ يَشَاءُ وَمَنْ يُؤْتَ الْحِكْمَةَ فَقَدْ أُوتِيَ خَيْرًا كَثِيرًا وَمَا يَذَّكَّرُ إِلَّا أُولُو الْأَلْبَابِ﴾ (البقرة/2:269)

Artinya: “Dia (Allah) menganugerahkan hikmah kepada siapa yang Dia kehendaki. Siapa yang dianugerahi hikmah, sungguh dia telah dianugerahi kebaikan yang banyak. Tidak ada yang dapat mengambil pelajaran (darinya), kecuali *ululalbab*.” (Al-Baqarah/2:269)

Dalam tafsir yang dipaparkan Kemenag, bahwa Allah akan memberikan hikmah (ilmu pengetahuan) kepada siapa saja yang dikehendaki yakni didalamnya para Rasul dan Nabi. Dimaksudkan hikmah kecerdasan adalah ilmu pengetahuan, sehingga dengan ilmu dan hikmah ini orang tersebut mampu membedakan antara hak dan *bathil*, keragu-raguan dan *ilham*, hak dari Allah SWT. Dengan kecerdasan ini, kemudian orang tersebut akan berserah diri sepenuhnya kepada Allah. Diakhiri dengan Allah memuji orang yang berakal dan mau berpikir.

Mereka selalu ingat dan waspada serta dapat mengetahui apa yang bermanfaat dan dapat membawanya kepada kebahagiaan dunia dan akhirat.⁵²

b) Indikator dari *Fathonah*:⁵³

(1) Cerdas; Mengelola produk yang ditawarkan

⁵²Thuba Jazil dan Nur Hendrasto, *Prinsip & Etika Bisnis Syariah*, 53-54.

⁵³Denti Firdayanti Awaliah, Sulaeman dan Iqbal Noor, “Analisis Implementasi Sifat Rasulullah dalam Pengelolaan Zakat”, 215.

- (2) Tersertifikasi; Sumber Daya Insani Bank Mega Syariah memiliki sertifikasi keahlian
- (3) Profesional; Bekerja sesuai dengan tugas, pokok dan fungsi.



UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ
J E M B E R

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Pendekatan dan Jenis Penelitian

Pendekatan pada penelitian ini adalah pendekatan kualitatif. Penelitian kualitatif adalah penelitian yang tidak menggunakan model-model matematik, statistik atau komputer. Proses penelitian dimulai dengan menyusun asumsi dasar dan aturan berpikir yang akan digunakan dalam penelitian. Penelitian kualitatif merupakan penelitian yang dalam kegiatannya peneliti tidak menggunakan angka dalam mengumpulkan data dan dalam memberikan penafsiran terhadap hasilnya.⁵⁴ Jenis penelitiannya yaitu deskriptif, penelitian deskriptif adalah jenis penelitian yang mendeskripsikan atau menggambarkan suatu masalah. Penelitian deskriptif bertujuan untuk mendeskripsikan suatu populasi, situasi atau fenomena secara akurat dan sistematis.⁵⁵

Peneliti menggunakan pendekatan kualitatif agar peneliti dapat melakukan pendekatan secara langsung di lapangan karena peneliti ingin mendeskripsikan keadaan yang akan diamati di lapangan dengan lebih spesifik, transparan dan mendalam mengenai strategi pengembangan Sumber Daya Insani dalam perspektif *nubuwwah* (kenabian) di Bank Mega Syariah KCP Jember.

⁵⁴Benny S.Pasaribu dkk, *Metodologi Penelitian Untuk Ekonomi dan Bisnis* (Banten: Media Edu Pustaka, 2022), 137.

⁵⁵Feny Rita Fiantika dkk, *Metodologi Penelitian Kualitatif* (Sumatera Barat: PT. Global Eksekutif Teknologi, 2022), 88.

B. Lokasi Penelitian

Lokasi penelitian menunjukkan dimana penelitian tersebut hendak dilakukan. Adapun lokasi yang akan dijadikan penelitian adalah Bank Mega Syariah KCP Jember yang beralamat di *Shopping Arcade Trans Park Jember No. 03, Jl. Hayam Wuruk No. 71, Kel. Sempusari, Kec. Kaliwates, Kabupaten Jember*. Alasan dari pemilihan lokasi dan ketertarikan peneliti untuk penelitian pada Bank Mega Syariah KCP Jember ini adalah bank Mega Syariah memiliki jaringan yang luas, tempat yang strategis dan penulis menemukan fenomena Sumber Daya Insani yang menarik dan penting untuk diteliti.

C. Subyek Penelitian

Subyek penelitian ini menggunakan *purposive*. *Purposive* adalah teknik penentuan dengan pertimbangan tertentu. Pertimbangan tertentu ini, misalnya orang tersebut dianggap paling mengetahui tentang apa yang kita harapkan, atau mungkin dia sebagai penguasa sehingga akan memudahkan peneliti menjelajahi objek atau situasi sosial yang diteliti.⁵⁶ Adapun yang akan memberikan informasi dalam penelitian ini yaitu:

1. Bapak Danny Setiawan R selaku *Branch Operation & Service Manager*
2. Bapak Rizal Candra Puspito selaku *General Banking Relationship Manager*

⁵⁶Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R & D* (Bandung: Alfabeta, 2013), 85.

3. Ibu Nikmah Anif U selaku *Customer Service*
4. Bapak Zainuri selaku nasabah.

D. Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data merupakan langkah yang paling strategis dalam penelitian, karena tujuan utama dari penelitian adalah mendapatkan data. Tanpa mengetahui teknik pengumpulan data, maka peneliti tidak akan mendapatkan data yang memenuhi standar data yang ditetapkan.

Maka teknik pengumpulan data yang dilakukan dalam penelitian ini agar mendapatkan informasi yang akurat yaitu:

1. Observasi

Observasi (*observation*) atau pengamatan merupakan suatu teknik atau cara mengumpulkan data dengan jalan mengadakan pengamatan terhadap kegiatan yang sedang berlangsung. Data yang diperoleh melalui observasi yaitu:

- 1) Tempat kantor Bank Mega Syariah KCP Jember
- 2) Gambaran dan kondisi umum Bank Mega Syariah KCP Jember

Observasi merupakan metode pengumpulan data yang menggunakan pengamatan terhadap obyek penelitian. Observasi dapat dilaksanakan secara langsung maupun tidak langsung.⁵⁷ Pada penelitian

⁵⁷Hardani dkk, *Metode Penelitian Kualitatif & Kuantitatif* (Yogyakarta: CV. Pustaka Ilmu, 2020), 125.

ini peneliti melaksanakan observasi secara langsung yaitu di Bank Mega Syariah KCP Jember.

2. Wawancara

Wawancara ialah tanya jawab lisan antara dua orang atau lebih secara langsung atau percakapan dengan maksud tertentu. Percakapan itu dilakukan oleh dua pihak, yaitu pewawancara (*interviewer*) yang mengajukan pertanyaan dan yang diwawancarai (*interviewee*) yang memberikan jawaban atas pertanyaan itu.⁵⁸

Wawancara ini digunakan untuk memperoleh keterangan dengan menggunakan cara tanya jawab sambil tatap muka antara peneliti dengan informan. Adapun data yang diperoleh:

- 1) Data terkait strategi pengembangan sumber daya insani di Bank Mega KCP Jember.
- 2) Data terkait strategi pengembangan sumber daya insani di Bank

Mega Syariah KCP Jember dalam perspektif *Nubuwwah*.

3. Dokumentasi

Dokumentasi berasal dari kata dokumen, yang artinya barang-barang tertulis. Metode dokumentasi berarti cara mengumpulkan data dengan mencatat data-data yang sudah ada. Metode ini lebih mudah dibandingkan dengan metode pengumpulan data yang lain.⁵⁹ Adapun data

⁵⁸Hardani dkk, 137.

⁵⁹Hardani dkk, 149.

yang diperlukan seperti foto-foto saat kegiatan pengembangan Sumber Daya Insani.

E. Analisis Data

Analisa data diperlukan sebagai bentuk proses pencarian dan penyusunan data penelitian secara sistematis. Data tersebut diperoleh dari aktivitas penelitian yang dilakukan, yaitu dari hasil wawancara, catatan lapangan, dan pencarian dokumen atau berita-berita lain dari berbagai media yang menjadikan hasil penelitian dapat disusun secara lengkap dan mudah dipahami sehingga dapat di informasikan kepada orang lain dengan benar.

Teknik analisa yang digunakan dalam penelitian ini adalah menggunakan model interaktif Miles dan Huberman. Terdapat empat aktivitas pada model interaktif ini, yaitu pengumpulan data (*data collection*), reduksi data (*data reduction*), penyajian data (*data display*) serta Penarikan kesimpulan dan verifikasi (*conclusion drawing /verification*).⁶⁰

1. Pengumpulan Data (*data collection*)

Dalam penelitian ini data diperoleh dari hasil observasi, wawancara, dan dokumentasi. Pengumpulan data dilakukan dalam waktu yang lama sehingga akan diperoleh banyak data dan sangat bervariasi.

Pada pelaksanaanya hasil wawancara yang dilakukan dengan informan pada masing-masing unsur, baik pemerintah, kelompok organisasi, atau

⁶⁰Muhammad Rizal Pahleviannur dkk, *Metodologi Penelitian Kualitatif* (Universitas Muhammadiyah Ponorogo: Pradina Pustaka, 2022), 138.

dengan masyarakat akan dicocokkan dengan data yang didapat pada saat observasi dan dari dokumentasi, sehingga tidak ada data yang diragukan dan sudah sesuai dengan kenyataan di lapangan.

2. Reduksi Data (*data reduction*)

Reduksi data dalam penelitian dilakukan dengan aktivitas pemilihan, pengabstrakan, dan transformasi data kasar yang muncul dari catatan tertulis di lapangan. Reduksi data digunakan untuk menyederhanakan data agar dapat dengan mudah dipahami. Reduksi data yang digunakan ini mempunyai bentuk analisis berupa penyatuan, penggolongan, pengarahannya, dan membuang data yang tidak perlu. Dalam penelitian yang dilakukan reduksi akan dilakukan dengan memilah data yang benar-benar diperlukan untuk menjawab rumusan masalah dalam penelitian ini. Kemudian data yang diperoleh akan disandingkan dengan teori yang digunakan agar menghasilkan temuan baru dalam penelitian tentang kerjasama pengembangan kawasan ini.

Tahap reduksi ini merupakan tahap awal dalam analisis data yang dilakukan dengan tujuan untuk mempermudah peneliti dalam memahami data yang telah diperoleh. Reduksi data dilakukan dengan memilih dan menyeleksi setiap data yang masuk dari hasil observasi, wawancara, dan dokumentasi, kemudian mengolah dan memfokuskan semua data mentah agar lebih bermakna.

3. Penyajian Data (*data display*)

Penyajian data dilakukan peneliti untuk memudahkan dalam melihat gambaran bagian-bagian tertentu atau dapat juga secara keseluruhan dalam aktivitas penelitian. Data penelitian yang disajikan dalam laporan akhir penelitian merupakan sekumpulan informasi yang tersusun secara sistematis dan memberikan kemungkinan adanya penarikan kesimpulan di akhir laporan. Setelah proses reduksi selesai, data disajikan dalam bentuk uraian dengan bentuk-bentuk yang lain seperti tabel, grafik, dan diagram untuk memudahkan para pembaca dalam memahami penelitian sudah dilakukan.

4. Penarikan kesimpulan (*conclusion drawing / verification*)

Dalam penelitian ini penarikan kesimpulan (verifikasi data) dilakukan secara terus menerus selama proses penelitian berlangsung. Penarikan kesimpulan sebenarnya merupakan aktivitas dari konfigurasi yang utuh selama penelitian berlangsung. Penarikan kesimpulan ini berasal dari data-data penelitian yang telah dikumpulkan dan dianalisis dengan baik. Kesimpulan ini adalah temuan baru yang didapatkan dari hasil pengolahan hasil penelitian. Kesimpulan berupa deskripsi atau gambaran obyek yang sebelumnya belum jelas.⁶¹

⁶¹Muhammad Rizal Pahleviannur dkk, *Metodologi Penelitian Kualitatif* (Universitas Muhammadiyah Ponorogo: Pradina Pustaka, 2022), 138-141.

F. Keabsahan Data

Hasil penelitian harus dipertanggung jawabkan, demikian peneliti melakukan pengecekan tentang keabsahan data yang telah diperoleh. Untuk membuktikan bahwa apa yang telah diamati oleh peneliti sesuai dengan yang terjadi sebenarnya di lapangan.

Untuk mengecek keabsahan data, peneliti menggunakan triangulasi sebagai teknik yang merupakan teknik pemeriksaan keabsahan data yang memanfaatkan sesuatu yang lain dalam membandingkan hasil wawancara. Peneliti menggunakan triangulasi teknik dan triangulasi sumber. Triangulasi teknik adalah menggabungkan 3 teknik pengumpulan data yaitu observasi partisipatif, wawancara mendalam, dan dokumentasi. Sedangkan triangulasi sumber adalah mendapatkan data dari sumber yang berbeda-beda dengan teknik yang sama.⁶²

G. Tahap-tahap Penelitian

Penelitian ini dilakukan dengan berbagai tahapan. Pertama yaitu pra lapangan, dimana peneliti menentukan topik penelitian, mengurus persyaratan-persyaratan yang diperlukan kampus kemudian mencari informasi tentang bagaimana Bank Mega Syariah. Tahap kedua yaitu peneliti terjun langsung ke lapangan atau lokasi penelitian untuk mencari data informasi serta melakukan observasi, dokumentasi, serta wawancara terhadap informan atau yang bersangkutan. Dan untuk tahap terakhir yaitu penyusunan laporan

⁶²Feny Rita Fiantika dkk, *Metodologi Penelitian Kualitatif*, 61-61.

atau penelitian dengan cara menganalisis temuan atau data yang didapatkan untuk kemudian dipaparkan secara ulasan deskriptif (menggambarkan fenomena secara lebih detail).



UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ
J E M B E R

BAB IV

PENYAJIAN DATA DAN ANALISIS

A. Gambaran Obyek Penelitian

1. Sejarah Bank Mega Syariah

a. Sejarah Bank Mega Syariah

Bank Mega Syariah Pada awalnya dikenal sebagai PT Bank Umum Tugu (Bank Tugu), yaitu bank umum yang didirikan pada 14 Juli 1990 kemudian diakuisisi oleh PT CT Corpora (d/hParaGroup) melalui PT Mega Corpora (d/h PT Para Global Investindo) dan PT Para Rekan Investama pada 2001. Akuisisi ini diikuti dengan perubahan kegiatan usaha pada tanggal 27 Juli 2004 yang semula bank umum konvensional menjadi bank umum syariah dengan nama PT Bank Syariah Mega Indonesia (BSMI) serta dilakukan perubahan logo untuk meningkatkan citranya di masyarakat sebagai lembaga keuangan yang dapat dipercaya.

Pada tanggal 25 Agustus 2004, BSMI resmi beroperasi. Hampir tiga tahun kemudian, pada 7 November 2007, pemegang saham memutuskan untuk melakukan perubahan logo BSMI sehingga lebih menunjukkan identitas sebagai bagian dari grup Mega Corpora. Sejak 2 November 2010 hingga saat ini, bank dikenal sebagai PT Bank Mega Syariah.

Sejak 16 Oktober 2008, Bank Mega Syariah telah menjadi bank devisa. Dengan status tersebut, bank dapat melakukan transaksi devisa dan terlibat dalam perdagangan internasional. Artinya, status itu juga telah

memperluas jangkauan bisnis bank, sehingga tidak hanya menjangkau ranah domestik, tetapi juga ranah internasional. Strategi peluasan pasar dan status bank devisa itu akhirnya semakin memantapkan posisi Bank Mega Syariah sebagai salah satu bank umum syariah terdepan di Indonesia.

Untuk mewujudkan visi “Tumbuh dan Sejahtera bersama Bangsa”, PT CT Corpora sebagai pemegang saham mayoritas memiliki komitmen dan tanggung jawab penuh untuk menjadikan Bank Mega Syariah sebagai bank umum syariah terbaik di industri perbankan syariah nasional. Komitmen tersebut dibuktikan dengan terus memperkuat modal bank. Dengan demikian, Bank Mega Syariah akan mampu memberikan pelayanan terbaik dalam menghadapi persaingan yang semakin ketat dan kompetitif di industri perbankan nasional. Misalnya, pada tahun 2010, sejalan dengan perkembangan bisnis, melalui rapat umum pemegang saham (RUPS), pemegang saham meningkatkan modal dasar dari Rp400 miliar menjadi Rp1,2 triliun dan modal disetor bertambah dari Rp150,060 miliar menjadi Rp318,864 miliar. Saat ini, modal disetor telah mencapai Rp847,114 miliar. Guna meningkatkan pelayanan kepada nasabah, Bank bekerjasama dengan MoneyGram International dalam hal pengiriman uang secara cepat. Pada tahun 2013, bank melakukan relokasi kantor pusat dari Menara Bank Mega ke Menara Mega Syariah.⁶³

⁶³ <https://www.megasyariah.co.id/>, Diakses pada 2 Mei 2024.

b. Sejarah Bank Mega Syariah KCP Jember

Bank Mega Syariah di Jember berdiri pada 2008 yang pada saat itu bisnisnya masih berupa Mikro, dengan tiga cabang di Jember dan kemudian berkembang menjadi lima cabang yang berlokasi di Jember Kota, Rambipuji, Ambulu, Bondowoso dan Genteng Banyuwangi. Bisnis Mikro berjalan hingga 2015, dan pada tahun tersebut merupakan tahun transisi karena jumlah nasabah semakin meningkat. Sehingga pada saat itu pembiayaan dilakukan setengah-setengah, maksudnya dua minggu pertama dalam sebulan digunakan untuk pembiayaan, dan dua minggu selanjutnya *full collection*.

Kemudian pada tahun 2016, jumlah nasabah menurun yang menyebabkan bisnis Mikro tidak dilanjutkan dan hanya mengandalkan *collection*. Hingga 2018 Bank Mega Syariah mengatur izin lagi dan bertepatan dengan perpindahan lokasi dan membuka cabang regular dan tidak menangani pembiayaan kembali.⁶⁴

2. Visi dan Misi

a. Visi

Tumbuh dan Sejahtera Bersama Bangsa.

b. Misi

- 1) Bertekad mengembangkan perekonomian syariah melalui sinergi dengan semua pemangku kepentingan.

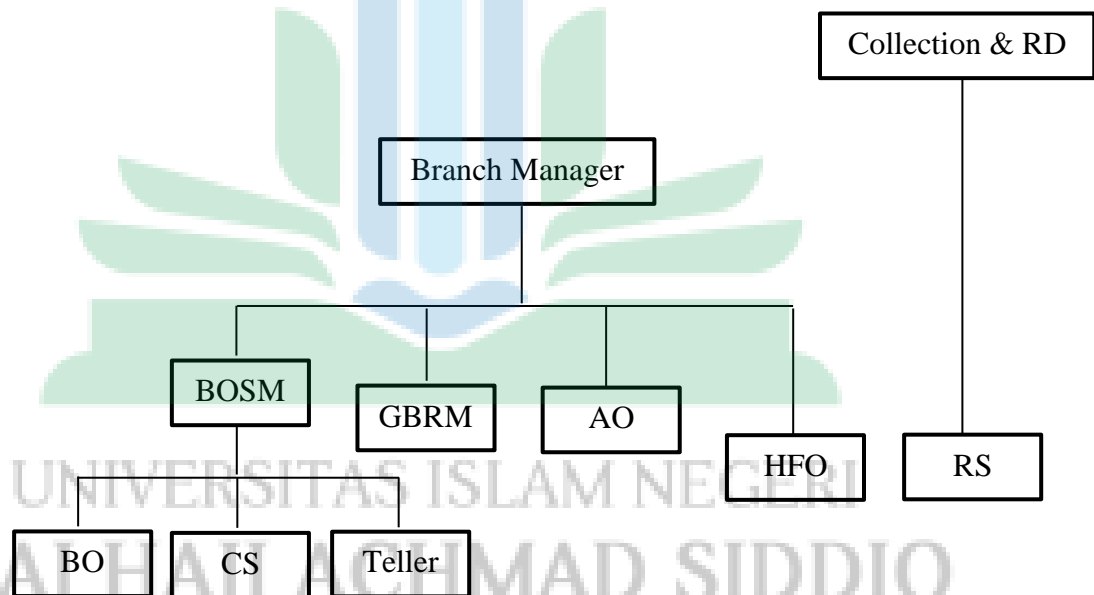
⁶⁴ Nikmah Anif Ustami, diwawancara oleh Penulis, 6 Mei 2024

- 2) Menebarkan nilai-nilai kebaikan yang Islami dan manfaat bersama sebagai wujud komitmen dalam berkarya dan beramal.
- 3) Senantiasa meningkatkan kecakapan diri dan berinovasi mengembangkan produk serta layanan terbaik yang sesuai dengan kebutuhan masyarakat.

3. Struktur Organisasi Bank Mega Syariah KCP Jember

Tabel 4.1

Struktur Organisasi Bank Mega Syariah KCP Jember



Sumber: Dokumen Struktur Organisasi Bank Mega Syariah KCP Jember

a. *Branch Manager: Aldino Arryoga*

Mengarahkan kegiatan yang dilaksanakan oleh perusahaan, serta melaksanakan koordinasi dan pengawasan terhadap kegiatan yang berlangsung di perusahaan.

b. *Branch Operation & Service Manager (BOSM): Danny Setiawan*
Ramadhan

Menkoordinasikan kegiatan pelayanan kepada nasabah dan transaksi operasional yang terjadi di *teller* dan *customer service*.

c. *General Banking Relationship Manager (GBRM): Rizal Candra*
Puspito

Mempromosikan dan membuka rekening baru (Akuisisi) produk perbankan berupa Tabungan, Deposito dan Giro. Mempertahankan Nasabah agar tetap menyimpan Uang di bank (Loyal) beserta monitoring produk – produk yang telah terjual (*Maintenance*).

d. *Account Officer (AO): Firman Nurhalim*

Mempromosikan produk pembiayaan dan bertanggung jawab terhadap seluruh proses pembiayaan yang terjadi di bank.

e. *Back Office (BO): Wilujeng Dwi Prastyo*

Menjadi bagian dari operasional Bank Mega Syariah yang berfungsi sebagai perantara kegiatan operasional atas layanan jasa/produk yang diberikan bank, baik yang bersifat pendanaan maupun pembiayaan dengan memperhatikan prinsip kehati-hatian pada alur dan prosesnya untuk memastikan dari pelanggaran yang dapat merugikan Bank.

f. *Customer Service (CS): Nikmah Anif Ustami*

Mengumpulkan, menyimpan dokumen pencatatan atas transaksi dengan nasabah yang paling utama ialah memberikan layanan langsung

kepada nasabah, mulai dari menanggapi keluhan yang diajukan oleh nasabah, melayani pembukaan rekening dan deposito, serta mencatat dan memantau ketersediaan buku tabungan, kartu ATM, dan bilyet deposito.

g. Teller: Andita Ayu Andriani

Mengelola keuangan sesuai dengan rencana dan anggaran perusahaan. Memberikan pelayanan langsung terkait dengan nasabah, seperti penarikan tunai dan penyetoran kas. Melaksanakan transaksi penerimaan dan pembayaran kas kepada nasabah, menyusun rincian kas, menyesuaikan saldo kas yang tercatat, dan merangkum kas sesuai dengan perincian uang tunai pada penutupan kas.

h. Hajj Funding Officer (Hajj Funding Officer HFO): Iqbal Halimi

Menjalankan aktifitas penjualan untuk pencapaian target akuisisi tabungan Haji Porsi & Non Porsi di bank dengan mengacu pada prosedur yang berlaku, guna memberikan kontribusi dan keuntungan yang maksimal bagi perusahaan, memonitoring perkembangan volume tabungan Haji Porsi & Non Porsi dan *maintenance* kerjasama dengan mitra kerja/pihak ketiga.

i. Recovery Staff (RS): Agus Sunaryo

Mengkoordinasikan serta mengoptimalkan pengelolaan AR & penanganan kredit yang sudah jatuh tempo, membantu cabang dalam proses penanganan mitra bermasalah dan mencapai target yang ditentukan oleh perusahaan.

4. Produk-Produk Bank Mega Syariah KCP Jember

Tabel 4.2
Produk-Produk Bank Mega Syariah KCP Jember

Individu	Bisnis	Digital Banking
Tabungan	Tabungan	M-Syariah
Pembiayaan	Pembiayaan	<i>Virtual Account</i>
Kartu Debit		<i>Cash Management Services</i>
Kartu Pembiayaan		
<i>Bancassurance</i>		
<i>Loyalty & Benefit</i>		
Donasi dan Amal		

Sumber: wawancara dipadukan dengan Mega Syariah.co.id

B. Penyajian Data dan Analisis

Penyajian data merupakan bagian yang memuat data-data yang dihasilkan dalam penelitian, sesuai dengan rumusan masalah dan analisis data yang relevan. Seperti yang telah disebutkan sebelumnya penelitian ini menggunakan teknik pengumpulan data melalui observasi, wawancara, dan dokumentasi sebagai alat pendukung penelitian ini. Dibawah ini merupakan data hasil temuan penelitian terkait dengan fokus penelitian.

1. Strategi Pengembangan Sumber Daya Insani di Bank Mega Syariah KCP Jember.

Sumber Daya Insani harus memiliki kompetensi yang mencakup unsur-unsur yaitu *knowledge* (pengetahuan), *skill* (keterampilan), dan *attitude* (sikap).⁶⁵

⁶⁵ Ichsan, "Strategi Pengembangan Sumber Daya Insani: Peningkatan *Service Excellent* Karyawan Bank Syariah Di Indonesia". 7191.

a. *Knowledge* (pengetahuan)

Knowledge (pengetahuan) merupakan akumulasi hasil proses pendidikan baik yang diperoleh secara formal maupun non-formal yang memberikan kontribusi pada seseorang di dalam pemecahan masalah, daya cipta, termasuk dalam melakukan atau menyelesaikan pekerjaan. Dengan pengetahuan yang luas dan pendidikan tinggi, seorang pegawai diharapkan mampu melakukan pekerjaan dengan baik dan produktif.

Berikut hasil wawancara dengan narasumber mengenai *knowledge* yang perlu dimiliki oleh Sumber Daya Insani, menurut Bapak Danny selaku *Branch Operation & Service Manager* beliau menyampaikan bahwa:

Untuk pengetahuan Sumber Daya Insani, kalau pengetahuan ya sesuai dengan *jobdesk* masing-masing biasanya udah dijelaskan di *jobdesk*. Itu untuk yang pertama, yang kedua namanya pengembangan gitu ya apalagi di perbankan itu biasanya orang nasabah itu kan melihatnya kita sebagai petugas bank, bukan sebagai teller aja tapi sebagai tugas bank karna pasti bank disitu kan banyak produk terus punya hal yang dijual jasa dan lain-lain, mau gak mau kita harus paham semuanya seperti itu, yang berkaitan dengan jasa produk yang dibeli tapi tidak terus kita melupakan *jobdesk* masing-masing, namun disini juga kan sebenarnya kalo kita bicara soal *jobdesk* itu dinamis yaa, karna terkadang kita juga dituntut *rolling* gitu jadi mungkin beberapa saat ini kebetulan ada di teller jadi gaktau mungkin beberapa bulan lagi diminta untuk di CS atau mungkin nanti di *back office*, administrasi dan lain-lain. Jadi secara *jobdesknya* sendiri juga dinamis, sehingga awalnya ya harus secara menyeluruh, jadi mau gak mau tetep harus kita kembangkan.⁶⁶

⁶⁶ Danny Setiawan Ramadhan, diwawancara oleh Penulis, Jember, 7 Mei 2024.

Menurut penjelasan dari Danny selaku *Branch Operation & Service Manager*, beliau menyampaikan bahwa untuk pengetahuan yang perlu dimiliki Sumber Daya Insani yaitu pengetahuan yang sesuai *jobdesknya* masing-masing, pengetahuan tentang produk dan mengetahui pengetahuan *jobdesk* menyeluruh karna terkadang nantinya dituntut untuk *rolling*. Hal serupa juga disampaikan oleh Bapak Rizal selaku *General Banking RM* bank Mega Syariah KCP Jember, beliau menyampaikan bahwa:

Terkait pengetahuan itu pertama *basic*, sebenarnya tergantung maksudnya devisi masing-masing di perbankan ada devisi bisnis dan operasional. Jadi kalau *skill* yang paling banyak dibutuhkan itu di devisi bisnis karna yang satu biar punya ilmu terkait tentang penjualan karna biasanya masuk diawal itu biasanya di devisi *sales* atau caranya berjualan paling nggak tau produknya perbankan, itu saja sih *basic* dasar yang harus kita punyai kalau masuk di perbankan atau teknik penjualannya, yang kedua tau produknya tau produknya tau dari mana? Kadang kita bisa pelajari karena semua bank itu punya prodak yang rata-rata hampir sama, paling memang kalau ada spesifik baru nanti kita akan ada *training* lebih lanjut, kalau produknya nggak sama dengan yang lain.⁶⁷

Menurut penjelasan dari Rizal selaku *General Banking RM*, beliau menyampaikan bahwa untuk pengetahuan yang perlu dimiliki Sumber Daya Insani yaitu pengetahuan yang sesuai dengan devisi masing-masing dan pengetahuan tentang produk-produk bank Mega Syariah. Sedangkan menurut Ibu Nikmah selaku *Customer Service*, beliau menyampaikan bahwa:

⁶⁷ Rizal Candra Puspito, diwawancara oleh Penulis, Jember, 7 Mei 2024.

“Yang penting itu pengetahuan produk, pengetahuan tata cara bicara atau komunikasi kepada nasabah, soalnya kita ada hubungan dengan nasabah juga kalau nasabahnya nyaman itu kayak kita tuh dikasih kepercayaan sama sinasabahnya ini kan, terus sinasabah jadi mau ngelanjutin penambahan dananya gitu loh disini buat diinput sama sini”.⁶⁸

Menurut penjelasan dari Ibu Nikmah selaku *Customer Service*, beliau menyampaikan bahwa untuk pengetahuan yang perlu dimiliki Sumber Daya Insani yaitu pengetahuan produk, pengetahuan tata cara bicara atau komunikasi kepada nasabah.

Dari hasil wawancara penulis dengan para informan bahwa pengetahuan yang perlu dimiliki Sumber Daya Insani yaitu yang utama sesuai dengan *jobdesknya* masing-masing, pengetahuan produk bank Mega Syariah, dan pengetahuan *jobdesk* menyeluruh karna terkadang nantinya dituntut untuk *rolling*.

b. *Skill* (keterampilan)

Keterampilan adalah kemampuan dan penguasaan teknis operasional mengenai bidang tertentu, yang bersifat kekarayaan.

Berikut hasil wawancara dengan narasumber mengenai *skill* yang perlu dimiliki oleh Sumber Daya Insani, menurut Bapak Danny selaku *Branch Operation & Service Manager*, beliau menyampaikan bahwa:

Kalo keterampilan ya tentunya kaitannya dengan kebutuhan kaitannya dengan yang menjadi kaitannya dengan kerja seperti misalnya kalau di administrasi apa yang banyak digunakan disitu seperti *software-software*, administrasi atau itupun kalo secara

⁶⁸ Nikmah Anif Ustami, diwawancara oleh Penulis, Jember, 7mei 2024.

back office itu bisa excel dan lain-lain, banyak lah kalo misalnya di teller kita harus bisa lebih teliti hitung uang bagaimana kita bisa dengan cara yang baik, cepat dan benar yaa macam-macam gitu, jadi bisa dari yang sifatnya lebih dari teknikal sama yang sifatnya ya mungkin kita lebih ke operasional jadi banyak tentunya kita harus bisa menguasai semuanya sih pengembangan diri.⁶⁹

Menurut penjelasan dari Bapak Danny selaku *Branch Operation & Service Manager*, beliau menyampaikan bahwa untuk keterampilan yang perlu dimiliki Sumber Daya Insani yaitu terkait dengan kaitannya dengan pekerjaan masing-masing. Sedangkan menurut Bapak Rizal selaku *General Banking RM*, beliau menyampaikan bahwa:

Keterampilan yang pertama yaitu teknik penjualan, teknik penjualan itu banyak yaa, bisa caranya untuk negosiasi dengan nasabah terus teknik *clothing handling objection* artinya, kalo misalnya nasabah ada keberatan gimana cara kita mengolah supaya itu menjadi diterima oleh nasabah, sebenarnya tekniknya dasarnya itu penjualan karna produk kita kan perusahaan jasa, jualan produk yaudah sii *skill*nya yang paling dituntut itu.

(Untuk keterampilan komputer juga ya pak?) Kalau keterampilan komputer nggak harus sebenarnya, kalau operator komputer itu lebih ke temen-temen yang dioperasional yaa, operasional kan bisnisnya ya, kadang ada temen saya dia punya jabatan yang sama tapi dia tidak bisa komputer tapi kita *it's oke* tapi kita yang penting teknik penjualannya bisa udah, kalo komputer itu hanya sebagai istilahnya pelengkap aja, karna kan kita kadang laporan harus nginput komputer yaa tapi nggak harus juga walaupun kadang kita sekarang lebih ke laporan aja nggak nginput pakai komputer lebih ke *gadget* aja yaa, kirim datanya lewat grup gitu kan, jadi gitu sih tapi kalau dari temen-temen operasional kayak di CS, teller, *backoffice* itu *skill* komputer wajib laa, wajib harus tau karena kan mereka kan kerjanya di depan komputer terus.⁷⁰

⁶⁹ Danny Setiawan Ramadhan, diwawancara oleh Penulis, Jember, 7 Mei 2024.

⁷⁰ Rizal Candra Puspito, diwawancara oleh Penulis, Jember, 7 Mei 2024.

Menurut penjelasan dari Bapak Rizal selaku *General Banking RM*, beliau menyampaikan bahwa untuk keterampilan yang perlu dimiliki Sumber Daya Insani yaitu keterampilan teknik berjualan dan teknik *clothing handling objection*. Sedangkan menurut Ibu Nikmah selaku *Customer Service*, beliau menyampaikan bahwa:

Keterampilan *public speaking* yaa terus kayak semisal keterampilan pemasaran dari keterampilan pemasaran itu kan kayak bisa deketin kita dengan nasabah kayak gitu terus biasanya itu kayak gini *profiling*, *profiling* nasabah jadi misal nih kayak Mbak Evi ini sukanya main sepeda gitu, nah itu kayak pendekatan apa sih biar Mbak Evi ini itu nyaman gitu loh sama aku, oh kayak aku ngomongin tentang sepeda ke Mbak Evi itu cocok sih gitu, jadi kan nyambung ya, setelah itu nyaman-nyaman jadi Mbak Evi bisa aja ajak aku maen sepeda kayak gitu, nah dari situ kan kayak Mbak Evi itu, oh iya orang ini bisa lah dipercaya, kayak gitu. Terus juga dalam keterampilan teknis/komputer itu juga perlu.⁷¹

Menurut penjelasan dari Ibu Nikmah selaku *Customer Service*, beliau menyampaikan bahwa untuk keterampilan yang perlu dimiliki Sumber Daya Insani yaitu keterampilan *public speaking* dalam pemasaran dan ketrampilan *profiling*.

Dari hasil wawancara penulis dengan para informan bahwa keterampilan yang perlu dimiliki Sumber Daya Insani yaitu keterampilan yang kaitanya dengan pekerjaan masing-masing, keterampilan pemasaran dan teknik *clothing handling objection*, *public speaking* dan *profiling*.

⁷¹ Nikmah Anif Ustami, diwawancara oleh Penulis, Jember, 7 Mei 2024.

c. *Attitude* (sikap)

Sebuah sikap adalah perasaan positif atau negatif atau keadaan mental yang selalu disiapkan, dipelajari, dan diatur melalui pengalaman yang diberikan pengaruh khusus pada respon seseorang terhadap orang, obyek-obyek, dan keadaan.

Berikut hasil wawancara dengan narasumber mengenai *attitude* yang perlu dimiliki oleh Sumber Daya Insani, menurut Bapak Danny selaku *Branch Operation & Service Manager*, beliau menyampaikan bahwa:

Kalau *attitude* tentunya kan kita disini juga jual jasa artinya untuk mendapatkan investor yang dari nasabah itu kan bisa apa ya tentunya di pelayanannya ya, intinya ya ditunjukkan dengan gimana *attitudenya*, jadi kita secara lisan juga harus baik secara perilaku juga baik terus secara handel gimana komplek nasabah juga harus baik terus secara kita menyampaikan hal-hal informasi itu juga harus dengan baik dan benar seperti itu jadi, ya yang membuat orang nyaman lah, jadi biasanya kalo kita yang sering pakai itu kan 3S yaa, salam, senyum, sapa dan itu umum lah ya, jadi tinggal ditambahin sama hal-hal lain-lain yang mungkin dapat membuat orang bisa lebih baik dalam komunikasi maupun dalam pelayanan ya seperti itu.⁷²

Menurut penjelasan dari Bapak Danny selaku *Branch Operation & Service Manager* beliau menyampaikan bahwa untuk *attitude* yang perlu dimiliki Sumber Daya Insani yaitu secara lisan dan tindakan harus baik dan menggunakan 3S salam, senyum, sapa. Hal serupa juga disampaikan

⁷² Danny Setiawan Ramadhan, diwawancara oleh Penulis, Jember, 7 Mei 2024.

oleh Bapak Rizal selaku *General Banking RM*, beliau menyampaikan bahwa:

Jadi kalau ini yaa terkait karna kita kan perusahaan jasa ya, jadi ya kita harus kalau ke nasabah itu sikap yang artinya yang ramah terus lebih ke pointnya kayak kita sebagai perusahaan yang ngasih solusi gitu ya, karna kan datang ke bank ada kebutuhan kan, jadi dalam bentuk pelayanannya yang prima jadi ya ramah gitu yaa, terus kalau misalnya terutama di *frontliner* ya, kalau kita sih karna kita ketemu nasabah gimana cara kita supaya nasabah menerima kita terutama yang *frontliner* pasti ramah itu harus dijaga *attitude* nya, terus sopan santun baik dalam perkataan maupun dalam penampilan, karna kan kita membawa *brand* perusahaan ya, mangkannya bahkan cara kita berpakaian setiap harinya di atur ada ketentuannya harus pakai apa aja yang harus dipake apa aja yang gak boleh, bahkan terutama juga kalau kita terima telfon, kan terima telfon juga kita atur gimana kita merespon ketika ada panggilan dari nasabah, seperti itu, bahasanya seperti apa itu ada stripnya kita di *training* masalah itu.⁷³

Menurut penjelasan dari Bapak Rizal selaku *General Banking RM*, beliau menyampaikan bahwa untuk *attitude* yang perlu dimiliki Sumber Daya Insani yaitu sopan santun baik dalam perkataan maupun dalam penampilan. Sedangkan menurut Ibu Nikmah selaku *Customer Service*, beliau menyampaikan bahwa:

Kalau *attitude* sikap integritas, integritas teknis dan *excellent*, kalau eksternal kan biasanya sama eksternalnya sama pihak bank kayak gitu, jadi kalau semisal kita ngasih penawaran terbaiknya kita ke nasabah kayak gitu-gitu kan kayak nasabah jadi enak juga kan, terus juga itu juga sinergi bisa di eksternal juga bisa di internal, sinergi eksternal itu kayak kalo disini itu jadi satu atap, bank Mega itu kan punya PT.Corp sama transmart, sama bank Mega konven terus sama carrefour sama yang lainnya itu gitu kan jadi satu, nah kadang kita itu saling mempromosikan satu sama lain gitu loh Mbak, jadi kayak gitu kalau semisal kesini itu ya ngasih tau kalo

⁷³ Rizal Candra Puspito, diwawancara oleh Penulis, Jember, 7 Mei 2024.

nasabah itu ya ATM nya bisa dibuat belanja di transmart loh, ada diskonnya loh, dari situ kita kan sudah memberi sinergi nih gitu-gitu, terus kalo waktu mau pembayaran kan ditanyain ada kartu bank Mega Syariah nya ndak gitu-gitu, nah kan dari situ kan sudah kayak nasabah emang kenapa kalau nggak pakai bank Mega Syariah gitu, kan nantinya pasti dijelaskan kan ya kaya gitu sih jadi integritas itu yang individu ya Mbak ya.⁷⁴

Menurut penjelasan dari Ibu Nikmah selaku *Customer Service*, beliau menyampaikan bahwa untuk *attitude* yang perlu dimiliki Sumber Daya Insani yaitu sikap integritas.

Dari hasil wawancara penulis dengan para informan bahwa sikap yang perlu dimiliki Sumber Daya Insani yaitu sopan santun baik dalam perkataan maupun dalam penampilan dan sikap integritas.

Tabel 4.3
Unsur-Unsur Sumber Daya Insani

No	Unsur-Unsur	Hasil Wawancara
1	<i>Knowledge</i> (pengetahuan)	Pengetahuan yang perlu dimiliki Sumber Daya Insani yaitu yang utama sesuai dengan <i>jobdesknya</i> masing-masing, pengetahuan produk bank Mega Syariah, dan pengetahuan <i>jobdesk</i> menyeluruh karna terkadang nantinya dituntut untuk <i>rolling</i> .
2	<i>Skill</i> (keterampilan)	Keterampilan yang perlu dimiliki Sumber Daya Insani yaitu keterampilan yang kaitanya dengan pekerjaan masing-masing, keterampilan pemasaran dan teknik <i>clothing handling objection, public speaking</i> dan <i>profiling</i> .
3	<i>Attitude</i> (sikap)	Sikap yang perlu dimiliki Sumber Daya Insani yaitu sopan santun baik dalam perkataan maupun dalam penampilan dan sikap integritas.

⁷⁴ Nikmah Anif Ustami, diwawancara oleh Penulis, Jember, 7 Mei 2024.

--	--	--

Sumber: Pegawai bank Mega Syariah KCP Jember

Untuk mencapai tujuannya bank Mega Syariah KCP Jember memiliki strategi pengembangan Sumber Daya Insani. Strategi didefinisikan sebagai suatu proses penentuan rencana para pemimpin puncak yang berfokus pada tujuan jangka panjang organisasi, disertai penyusunan suatu cara atau upaya bagaimana agar tujuan tersebut dapat dicapai. Strategi pengembangan Sumber Daya Insani yang diterapkan yaitu:

1) Pelatihan

Berikut hasil wawancara dengan narasumber mengenai strategi pengembangan Sumber Daya Insani di bank Mega Syariah KCP Jember, menurut Bapak Danny selaku *Branch Operation & Service Manager*, beliau menyampaikan bahwa:

Jadi kalau strategi memang sebenarnya kita ada pelatihan ya, jadi pelatihan yang untuk mengembangkan bukan hanya *soft skill* tapi juga dari karakter, karakter orang-orangnya pribadinya gitu, juga ada pelatihan yang secara rutin seperti mungkin kaitannya baik itu melalui zoom ya, bisa melalui webinar, *workshop*, dan lain-lain. Memang kita itu biasanya kita lakukan secara rutin karna kita juga *review* ada penilaian yang dimana secara rutin yang itu nanti kita sampaikan kita berikan untuk laporan pusat. Jadi, pelatihan-pelatihan itu yaa melalui pelatihan zoom kadang kita bisa langsung pelatihan yang seperti mempraktekkan ada nasabah itu seperti apa, jadi bisa praktek itu melalui yang *soft skill* itu terus bisa yang teknikal juga, tentunya dengan arahan-arahan sama ketentuan yang mungkin sudah ada di perusahaan, jadi kita tetep

pengembangan lah, karna kita juga ada bagian *develop* SDM seperti itu.⁷⁵

Menurut penjelasan dari Bapak Danny selaku *Branch Operation & Service Manager*, beliau menyampaikan bahwa strategi pengembangan Sumber Daya Insani yang digunakan ialah pelatihan melalui webinar, *workshop* dan *roleplay*. Hal serupa juga disampaikan oleh Bapak Rizal selaku *General Banking RM*, beliau menyampaikan:

Jadi kita itu setiap bulan ada *training* yaa, *training* terkait pendalaman produk, *refreshing*, jadi terutama ke temen-temen bisnis ya, karna kan *update* produk kita kan selalu berubah ya, setiap bulan berubah jadi pasti itu pendalamannya, terutama kebanyakan di *training* cuman kalau sekarang lebih ke zoom ya, karna kadang-kadang itu secara rutin setiap 3 bulan/2 bulan sekali kan ada pertemuan langsung yaa kita ngumpul dimana, karna sekarang ada zoom jadinya ya via zoom aja sih, kita gak pernah ketemu langsung tapi lebih ke pendalaman produk terutama.⁷⁶

Menurut penjelasan dari Bapak Rizal selaku *General Banking RM*, beliau menyampaikan bahwa strategi pengembangan Sumber Daya Insani yang digunakan ialah *training* atau pelatihan yang dilakukan secara rutin setiap 3 bulan/2 bulan sekali. Hal serupa juga disampaikan oleh Ibu Nikmah selaku *Customer Service*, beliau menyampaikan:

⁷⁵ Danny Setiawan Ramadhan, diwawancara oleh Penulis, Jember, 7 Mei 2024.

⁷⁶ Rizal Candra Puspito, diwawancara oleh Penulis, Jember, 7 Mei 2024.

“Strategi yang digunakan adanya *roleplay* setiap bulan untuk mengetahui setiap kinerja pegawai dalam menghadapi nasabah”.⁷⁷

Menurut penjelasan dari Ibu Nikmah selaku *Customer Service*, beliau menyampaikan bahwa strategi pengembangan Sumber Daya Insani yang digunakan ialah *roleplay* yang dilakukan setiap bulan.

Dari hasil wawancara penulis dengan para informan bahwa strategi pengembangan Sumber Daya Insani yang digunakan ialah pelatihan dan *roleplay*. Pelatihan dilakukan dengan adanya pertemuan secara langsung tetapi pelatihan yang sering dilakukan yaitu melalui via zoom, bisa melalui webinar, *workshop*, dan lain-lain. Untuk pelatihan dilakukan secara rutin setiap 3 bulan atau 2 bulan sekali. Selain pelatihan, pengembangan Sumber Daya Insani juga dilakukan dengan adanya *roleplay*, *roleplay* dilakukan setiap bulan untuk mengetahui setiap kinerja pegawai dalam menghadapi nasabah.

2) Pendidikan

Berikut hasil wawancara dengan narasumber mengenai strategi pengembangan Sumber Daya Insani di bank Mega Syariah KCP Jember, menurut Bapak Danny selaku *Branch Operation & Service Manager*, beliau menyampaikan:

⁷⁷ Nikmah Anif Ustami, diwawancara oleh Penulis, Jember, 6 Mei 2024.

“Pendidikan sendiri diberikan kepada calon karyawan atau karyawan baru untuk magang di bank agar mendapatkan pengetahuan tentang berbagai bidang terkait perbankan syariah dan mendapatkan pengalaman kerja yang nyata”.⁷⁸

Menurut penjelasan dari Bapak Danny selaku BOSM beliau menyampaikan bahwa pendidikan diberikan kepada calon karyawan atau karyawan baru untuk magang di bank agar mendapatkan pengetahuan tentang berbagai bidang terkait perbankan syariah. Hal serupa juga disampaikan oleh Bapak Rizal selaku GBRM, beliau menyampaikan:

“Kalau pendidikan sendiri biasanya diberikan ke pegawai baru ya *Mbak* untuk menambah pengetahuan tentang perbankan syariah dan juga untuk membangun kepercayaan diri mereka terhadap kemampuan mereka”.⁷⁹

Menurut penjelasan dari Bapak Rizal selaku GBRM beliau menyampaikan bahwa pendidikan diberikan ke pegawai baru untuk menambah pengetahuan dan membangun kepercayaan diri.

Begitupun yang disampaikan oleh Ibu Nikmah selaku CS, beliau menyampaikan:

“Iya benar *Mbak* di Bank Mega Syariah ada pendidikan, pendidikan biasanya diberikan kepada karyawan baru untuk meningkatkan keterampilan dan pengetahuan tentang pekerjaannya”.⁸⁰

⁷⁸ Danny Setiawan Ramadhan, diwawancara oleh Penulis, Jember, 20 Juni 2024.

⁷⁹ Rizal Candra Puspito, diwawancara oleh Penulis, Jember, 20 Juni 2024.

⁸⁰ Nikmah Anif Ustami, diwawancara oleh Penulis, Jember, 20 Juni 2024.

Menurut penjelasan dari Ibu Nikmah selaku CS beliau menyampaikan bahwa pendidikan diberikan kepada karyawan baru untuk meningkatkan keterampilan dan pengetahuan.

Dari hasil wawancara penulis dengan para informan bahwa strategi pengembangan Sumber Daya Insani ada pendidikan, yang dimana pendidikan diberikan kepada calon pegawai atau pegawai baru bank untuk untuk magang di bank agar meningkatkan keterampilan, pengetahuan serta membangun kepercayaan diri mereka terhadap kemampuan mereka.

3) Pengembangan Karir

Berikut hasil wawancara dengan narasumber mengenai strategi pengembangan Sumber Daya Insani di bank Mega Syariah KCP Jember, Bapak Danny selaku *Branch Operation & Service Manager*, beliau menyampaikan:

Selain pelatihan dan pendidikan ada juga pengembangan karir berupa *rolling* misal saat ini kebetulan ada di teller jadi mungkin beberapa bulan lagi diminta untuk di CS atau mungkin nanti di *back office*, administrasi dan lain-lain. *Rolling* dilakukan dengan tujuan supaya karyawan dapat menguasai dan mendalami pekerjaan lain dibidang yang berbeda. Selain itu, yaitu tersertifikasi dimana pada saat karyawan telah mengikuti pelatihan-pelatihan nantinya akan diberi sertifikat atau *assessment* dimana nantinya dibutuhkan kalo kita pindah kerja ataupun promosi jabatan dan selain itu pengembangan karir seperti pemberian *reward* berupa naik jabatan atau bonus gaji yang dimana untuk meningkatkan motivasi karyawan untuk terus mengembangkan prestasinya.⁸¹

⁸¹ Danny Setiawan Ramadhan, diwawancara oleh Penulis, Jember, 20 Juni 2024.

Menurut penjelasan dari Bapak Danny selaku BOSM beliau menyampaikan bahwa pengembangan karir yang diberikan kepada Sumber Daya Insani yaitu dalam bentuk pelatihan, pendidikan, rotasi/*rolling* pekerjaan, dan pemberian *reward* naik jabatan atau bonus gaji. Hal serupa juga disampaikan oleh Bapak Rizal selaku GBRM, beliau menyampaikan:

“Iya kalau pengembangan karir itu seperti pelatihan-pelatihan, rotasi jabatan, terus adanya pemberian *reward* dimana itu bisa meningkatkan motivasi karyawan untuk terus mengembangkan prestasinya jadi karyawan bisa terus semangat dalam bekerja”.⁸²

Menurut penjelasan dari Bapak Rizal selaku GBRM beliau menyampaikan bahwa pengembangan karir yang diberikan kepada Sumber Daya Insani yaitu pelatihan-pelatihan, rotasi jabatan dan pemberian *reward* dimana bertujuan untuk meningkatkan motivasi karyawan untuk terus mengembangkan prestasinya. Begitupun yang disampaikan oleh Ibu Nikmah selaku CS, beliau menyampaikan:

Pengembangan karir karyawan yaitu dengan pendidikan, pelatihan-pelatihan, terus dimana yang bisa membuat karyawan semangat dalam bekerja seperti pemberian jabatan yang lebih baik atau naik jabatan dan adanya tambahan gaji atau bonus karyawan dan iya juga kita ada *rolling* jabatan *Mbak* supaya karyawan dapat menguasai dan mendalami pekerjaan lain dibidang yang berbeda.⁸³

⁸² Rizal Candra Puspito, diwawancara oleh Penulis, Jember, 20 Juni 2024.

⁸³ Nikmah Anif Ustami, diwawancara oleh Penulis, Jember, 20 Juni 2024.

Menurut penjelasan dari Ibu Nikmah selaku CS beliau menyampaikan bahwa pengembangan karir yang diberikan kepada Sumber Daya Insani yaitu pendidikan, pelatihan, pemberian *reward* karyawan dan *rolling* jabatan.

Dari hasil wawancara penulis dengan para informan bahwa strategi pengembangan Sumber Daya Insani ada pengembangan karir, yaitu berupa pelatihan-pelatihan, pendidikan, rotasi/rolling jabatan, dan pemberian reward naik jabatan atau bonus gaji dengan tujuan untuk meningkatkan motivasi karyawan untuk terus mengembangkan karirnya.

Berikut hasil wawancara oleh para informan, bahwa dalam strategi pengembangan Sumber Daya Insani mereka menerapkan pelatihan, pendidikan dan pengembangan karir.

Tabel 4.4

Strategi Pengembangan Sumber Daya Insani

Pengembangan Sumber Daya Insani	Hasil Wawancara
Pelatihan	Pelatihan dilakukan dengan adanya pertemuan secara langsung tetapi pelatihan yang sering dilakukan yaitu melalui via zoom, bisa melalui webinar, <i>workshop</i> , dan lain-lain. Untuk pelatihan dilakukan secara rutin setiap 3 bulan atau 2 bulan sekali. Selain itu, dengan adanya <i>roleplay</i> , <i>roleplay</i> dilakukan setiap bulan untuk mengetahui setiap kinerja pegawai dalam menghadapi nasabah.
Pendidikan	Pendidikan diberikan kepada calon pegawai atau pegawai baru bank untuk untuk magang di bank

	agar meningkatkan keterampilan, pengetahuan serta membangun kepercayaan diri mereka terhadap kemampuan mereka.
Pengembangan Karir	Pengembangan karir, yaitu berupa pelatihan-pelatihan, pendidikan, rotasi/ <i>rolling</i> jabatan, dan pemberian <i>reward</i> naik jabatan atau bonus gaji dengan tujuan untuk meningkatkan motivasi karyawan untuk terus mengembangkan karirnya.

Sumber: Pegawai bank Mega Syariah KCP Jember

2. Penerapan Prinsip *Shiddiq* Dalam Pengembangan Sumber Daya Insani di Bank Mega Syariah KCP Jember.

Jujur diartikan dengan menuturkan dan bertindak dalam keseimbangan, melaksanakan apa yang diucapkan dan benar pada tindakannya. Dalam penelitian ini indikator dari prinsip *shidiq* yaitu jujur, terbuka dan integritas.

1) Bersifat jujur

Berikut hasil wawancara dengan narasumber mengenai pengembangan sifat jujur pada Sumber Daya Insani, menurut Bapak Danny selaku *Branch Operation & Service Manager*, beliau

menyampaikan bahwa:

Jadi kan kalau misal diperbankan itu *integrity* harus nomor 1 ya, jadi *integrity* ya gimana harus jujur, jujur dalam kaitannya kita bekerja dengan kaitannya kita menyampaikan gitu itu, kalau pengembangannya itu kita ya selalu menyampaikan ya salah satu *development* itu tadi atau secara rutin harian *briefing* kita adakan bahwa *briefing*nya situasi penuh *integrity*, karna kalau di perbankan itu kejujuran itu mahal karna apa karna resiko yang kita tanggung disini juga besar, jadi misal diibaratkan kita itu berdiri di 2 kaki gitu, satu kaki kita ada disini satu kaki kita mungkin kalo dampaknya buruk itu bisa bawa kita kerana hukum ya seperti itu, jadi memang hal-hal seperti ini pengetahuan seperti ini terus kayak kis-kis apa kayak yang mungkin terjadi beberapa-beberapa perusahaan lain atau apa itu kita selalu sampaikan akan menjadi

pembelajaran untuk kita semua, kita bisa hati-hati lagi dan tentunya harus jujur dalam bekerja, seperti itu.⁸⁴

Menurut penjelasan dari Bapak Danny selaku *Branch Operation & Service Manager* beliau menyampaikan bahwa pengembangan sifat jujur pada Sumber Daya Insani yaitu yang utama ialah *integrity* dengan melakukan *briefing* harian secara rutin. Adapun penjelasan yang diberikan oleh Bapak Rizal selaku *General Banking RM*, beliau menyampaikan:

Karna kita *basicnya* syariah yaa, jadi terutamanya ya kita harus menyampaikan produk kita dengan sejujur-jujur nya, artinya gini karna produk kita syariah jadi kalau syariah itu kan terutama baik itu akad atau terkait pendanaan maupun pembiayaan itu semuanya harus disampaikan di nasabah, jadi tidak ada hal-hal yang ditutup-tutupin baik itu untuk rugi dari produk yang akan di pakai nasabah, jadi mangkannya yang pertama itu kuncinya semua produk harus kita keluarkan kita sampaikan sejujur-jujurnya plus minusnya, jadi nggak boleh ada yang ditutup-tutupi kalau di syariah, karna kalau kita komplek dengan bank-bank konvensional kan kadang nasabah itu gak dikasih tau nih minusnya apa yang penting nasabah mau ya udah, kalau kita nggak, bahkan sampai, kalau misalnya pembiayaan, pembiayaan itu nanti nasabahnya total yang harus dibayar nasabah berapa nanti itu harus disampaikan diawal atau dendanya berapa misalnya ada tapi kalau sekarang sudah tidak ada dendanya, kalau misalnya ada biaya-biaya yang harus dibayarkan oleh nasabah itu harus disampaikan, pokoknya itu sih harus jujur dengan gak ada yang ditutup-tutupi karena itu tadi kan konsepnya syariah kalau akad itu harus disampaikan diawal, kompernya kalau kita di bank-bank konvensional contohnya di KPR nih, kalau di bank konvensional itu misalnya KPR itu misalnya dapat rem bunganya 4% gitu ya, tapi dia nggak akan cerita 5 tahun kedepannya berapa dapetnya tapi tidak dikasih tau, tapi kalau bank syariah wajib sampai diakhir

⁸⁴ Danny Setiawan Ramadhan, diwawancara oleh Penulis, Jember, 7 Mei 2024.

cicilan itu harus tau nasabahnya, administrasinya berapa yang dibayarkan sampai dengan akhir periode.⁸⁵

Menurut penjelasan dari Bapak Rizal selaku *General Banking RM* beliau menyampaikan bahwa pengembangan sifat jujur pada Sumber Daya Insani yaitu menyampaikan produk dengan sejujur-jujur nya dengan menyampaikan plus minusnya. Hal serupa juga disampaikan oleh Ibu Nikmah selaku *Customer Service*, beliau menyampaikan:

“Karna bank Mega Syariah berprinsip syariah maka memang seharusnya kerja jujur itu penting. karna jujur dalam bekerja atau tidak adanya kecurangan dalam pekerjaan dapat memberikan kepercayaan bagi siapapun termasuk nasabah”.⁸⁶

Menurut penjelasan dari Ibu Nikmah selaku *Customer Service* beliau menyampaikan bahwa pengembangan sifat jujur pada Sumber Daya Insani yaitu dengan jujur dalam bekerja atau tidak adanya kecurangan dalam pekerjaan.

Dari hasil wawancara penulis dengan 3 informan bahwa pengembangan sifat jujur pada Sumber Daya Insani bank Mega Syariah KCP Jember yaitu yang utama *integrity*, menyampaikan produk dengan sejujur-jujur nya dan jujur dalam bekerja atau tidak adanya kecurangan dalam pekerjaan.

2) Terbuka

⁸⁵ Rizal Candra Puspito, diwawancara oleh Penulis, Jember, 7 Mei 2024.

⁸⁶ Nikmah Anif Ustami, diwawancara oleh Penulis, Jember, 6 Mei 2024.

Berikut hasil wawancara dengan narasumber mengenai pengembangan sifat terbuka pada Sumber Daya Insani, menurut Bapak Danny selaku *Branch Operation & Service Manager*, beliau menyampaikan bahwa:

Jadi kalau kita kaitkan sama pengembangan itu ya kita harus terbuka gitu, karna kalau kita mau berkembang kita tidak menerima saran ya, ya gak akan berkembang karna saran itu kan merupakan bagian dari evaluasi bagi kita gitu, terutama dalam kaitannya pelayanan, jadi melalui evaluasi itu kita selalu berupaya menerima saran masukan yang mungkin kita bisa digunakan untuk perbaikan gitu dan tentunya kita juga tidak membatasi hal-hal seperti ini ya, kayak saran masukan dari nasabah, bahkan kalau bank Mega Syariah ini kalau mungkin nah ini disini kan ada *barcode* nih, lah ini setiap transaksi atau apa nasabah bisa langsung melakukan *barcode* disini untuk memberikan pelayanan kepada kita, penilaian itu kita gunakan nih sebagai evaluasi apakah yang kita lakukan itu apa yang harus di perbaiki atau mungkin ada hal-hal yang perlu ditingkatkan, jadi melalui *barcode* itu kita bisa, kita juga kan ada konseptel 24 jam siap melayani kaitannya hal-hal dengan pengajuan nasabah seperti itu, jadi terkait mungkin saran ini kita sangat terbuka sekali selama yaa memang itu sarannya sesuai itu ya, jadi jangan ngartikan terus kita menerima yang asal-asalan bukan nasabah sini yang tiba-tiba ngomong yang nggak-nggak itu kan jadinya hoaks gitu ya, jadi yang sesuai lah gitu sesuai dengan kondisi yang memang ada seperti itu.⁸⁷

Menurut penjelasan dari Bapak Danny selaku *Branch Operation & Service Manager* beliau menyampaikan bahwa pengembangan sifat terbuka pada Sumber Daya Insani yaitu menerima saran masukan dari nasabah dengan menyediakan *barcode* untuk memberikan pelayanan

⁸⁷ Danny Setiawan Ramadhan, diwawancara oleh Penulis, Jember, 7 Mei 2024.

kepada pegawai dan ada konseptel 24 jam. Hal serupa juga disampaikan oleh Bapak Rizal selaku *General Banking RM*, beliau menyampaikan:

Jadi, kita banyak sekali menerima saran dan kritik ya mbak yaa, jadi nasabah itu kan biasanya suka komper dengan bank lain ya terutama dalam hal layanan, jadi biasanya itu kalo kita misalnya ada komplain dari nasabah kita kan ada forumnya kalo di operasional itu, setiap bulan itu dilaporkan keluh-keluhan nasabah jadi tercatat ada registrasinya, semua keluhan yang ada di sampaikan itu dicatat oleh temen-temen operasional, dilaporkan oleh bagian yang terkait, nanti direspon pengembangannya apakah itu harus dirubah kebijakannya apakah diperbaiki atau memang sebenarnya itu nggak perlu diubah karna kan kadang nasabah suka ini ya, kayaknya sesuatu yang mungkin tapi sebenarnya beresiko buat nasabah kalo itu mungkin ada sesuatu yang kita nggak kita rubah kebijakannya, tapi kalo misalnya ada hal-hal yang mungkin oh, ternyata di bank lain seperti ini dan kita bisa dirubah itu pasti kita akan rubah.⁸⁸

Menurut penjelasan dari Bapak Rizal selaku *General Banking RM* beliau menyampaikan bahwa pengembangan sifat terbuka pada Sumber Daya Insani yaitu menerima saran dan kritik terutama dalam hal layanan. Hal serupa juga disampaikan oleh Ibu Nikmah selaku *Customer Service*, beliau menyampaikan:

“Sifat penerimaan saran dan kritik harus diterima apapun penilaiannya, setiap selesai transaksi CS/teller menghimbau nasabah untuk memberikan penilaian jujur mereka terhadap kinerja kami, dari situlah evaluasi terjadi untuk mengembangkan sikap dan pelayanan”.⁸⁹

Menurut penjelasan dari Ibu Nikmah selaku *Customer Service* beliau menyampaikan bahwa pengembangan sifat terbuka pada Sumber Daya Insani yaitu penerimaan saran dan kritik harus diterima apapun

⁸⁸ Rizal Candra Puspito, diwawancara oleh Penulis, Jember, 7 Mei 2024.

⁸⁹ Nikmah Anif Ustami, diwawancara oleh Penulis, Jember, 6 Mei 2024.

penilaiannya dan setiap selesai transaksi CS/teller menghimbau nasabah untuk memberikan penilaian jujur mereka terhadap kinerja pegawai.

Dari hasil wawancara penulis dengan 3 informan bahwa pengembangan sifat terbuka pada Sumber Daya Insani bank Mega Syariah KCP Jember yaitu menerima saran dan kritik dari nasabah melalui *barcode survey* kepuasan nasabah yang disediakan di meja CS dan teller dan bank menyediakan konsep tel 24 jam yang siap melayani kaitannya hal-hal dengan pengajuan nasabah.

3) Integritas

Berikut hasil wawancara dengan narasumber mengenai pengembangan sifat integritas pada Sumber Daya Insani, menurut Bapak Danny selaku *Branch Operation & Service Manager*, beliau menyampaikan bahwa:

“Kita bisa belajar dari hal-hal yang mungkin bisa jadi pembelajaran kaitannya dengan *integrity* gitu yaa di dalam baik di perusahaan secara internal maupun eksternal, seperti itu”.⁹⁰

Menurut penjelasan dari Bapak Danny selaku *Branch Operation & Service Manager* beliau menyampaikan bahwa pengembangan sifat integritas pada Sumber Daya Insani yaitu belajar dari hal-hal yang mungkin bisa jadi pembelajaran kaitannya dengan *integrity* baik di perusahaan secara internal maupun eksternal. Adapun penyampaian dari Bapak Rizal selaku GBRM, beliau menjelaskan:

⁹⁰ Danny Setiawan Ramadhan, diwawancara oleh Penulis, Jember, 7 Mei 2024.

Jadi, kita itu di cabang itu sebenarnya ada penilaian secara personal itu, jadi, ya walaupun nggak secara langsung artinya gini, karna pimpinan itu ya buka kita suatu level pertama dari devisi masing-masing gitu ya selalu menilai ya, jadi kinerja karyawan itu seperti apa ya terkait *attitude* terus kejujuran, itu sebenarnya jadi nilai tambah kalau misalnya pimpinan mau merekomendasikan dia layak gak kah dapat jabatan yang lebih bagus, lebih bagus apa, misalnya promosi di tempat yang lain, misalnya ada kenaikan gaji, itu biasanya point-point itu dinilai selain prestasi secara angka ya, jadi *attitude* juga dilihat terus juga kejujuran itu pasti jadi nilai plus disitu, karna ada juga yang kita punya pengalaman karyawan itu, dia prestasinya luar biasa ya, formatnya bagus kalau saya nilai pribadi saya nilainya bagus tapi diluar dibelakang kita itu suka jelekin namanya bank syariah, jadi ada nilai negatif yang akhirnya kita denger walaupun prestasinya bagus yaudah akhirnya, manajemen gak mau menerima itu yaa, walaupun setiap bulan itu prestasinya sebenarnya ini pasti direken manajemen tapi ternyata karena ada kita denger ada sesuatu yang merugikan perusahaan ya jalan satu-satunya dikeluarin, ya karna gara-gara dia kecewa sama cabang tempat dia sebelumnya itu, misalnya dulu dia dicabang A terus dipindah di cabang B, dia itu cerita di daerah sana tuh jelekin cabang yang A gitu ya, padahal ini kan sama-sama tempat mencari nafkah gitu, ya itu yang kita denger akhirnya walaupun prestasinya bagus ya kita nggak beri toleransi.⁹¹

Menurut penjelasan dari Bapak Rizal selaku GBRM beliau

menyampaikan bahwa pengembangan sifat integritas pada Sumber Daya Insani yaitu dengan adanya penilaian secara personal dari pimpinan yang terkait dengan *attitude* dan kejujuran yang bisa jadi nilai tambah kalau misalnya pimpinan mau merekomendasikan pegawai layak gak kah naik jabatan. Sedangkan penyampaian dari Ibu Nikmah selaku *Customer Service*, beliau menyampaikan:

“Sesuai dengan semboyan bank Mega Syariah sendiri yaitu *integrity*, *sinergy*, dan *excellent* dimana integritas yang dimaksud bermakna selalu

⁹¹ Rizal Candra Puspito, diwawancara oleh Penulis, Jember, 7 Mei 2024.

bertindak dengan benar karna selalu yakin kami selalu berada dalam pengawasan Allah SWT”.⁹²

Menurut penjelasan dari Ibu Nikmah selaku *Customer Service* beliau menyampaikan bahwa pengembangan sifat integritas pada Sumber Daya Insani yaitu sesuai dengan semboyan bank Mega Syariah sendiri yaitu *integrity, synergy, dan excellent* dimana integritas yang dimaksud bermakna selalu bertindak dengan benar karna selalu yakin kami selalu berada dalam pengawasan Allah SWT.

Dari hasil wawancara penulis dengan para informan bahwa pengembangan sifat integritas pada Sumber Daya Insani bank Mega Syariah KCP Jember yaitu pimpinan mempunyai penilaian secara personal yang menilai kinerja pegawai seperti apa terkait dengan *attitude* dan kejujuran, dengan penilaian itu nantinya pimpinan akan merekomendasikan pegawai layak tidak kah dapat jabatan yang lebih bagus misalnya mempromosikan di tempat lain dan juga kenaikan gaji.

Adapun pernyataan dari Bapak Zainuri selaku nasabah, beliau menyampaikan:

“Iya, pelayanan pegawai bank Mega Syariah bersifat jujur, dalam penyampaian produk dijelaskan plus minusnya dan tindakannya juga jujur”.⁹³

⁹² Nikmah Anif Ustami, diwawancara oleh Penulis, Jember, 6 Mei 2024.

⁹³ Zainuri, diwawancara oleh Penulis, Jember, 7 Mei 2024.

Dari hasil pernyataan wawancara penulis dengan nasabah bahwa bank Mega Syariah KCP Jember sudah menerapkan prinsip *shiddiq* dalam pelayanannya.

Berikut hasil wawancara oleh para informan, bahwa mereka menerapkan prinsip *shiddiq* dalam pengembangan Sumber Daya Insani seperti bersifat jujur, terbuka dan integritas.

Tabel 4.5
Penerapan Prinsip *Shiddiq*

Prinsip <i>Nubuwwah</i>	Hasil Wawancara
<i>Shiddiq</i>	Mereka melakukan <i>briefing</i> harian secara rutin, <i>briefing</i> diadakan dengan situasi yang penuh <i>integrity</i> , <i>integrity</i> dalam kaitannya penyampaian perkembangan pekerjaan masing-masing divisi. Dalam hal kaitannya dengan pengembangan sikap dan pelayanan agar bank bisa menjadi lebih baik, bank Mega Syariah menerima saran dan kritik dari nasabah sebagai bentuk evaluasi yang mungkin nantinya bisa digunakan untuk perbaikan. Untuk penerimaan saran dan kritik bank telah menyiapkan berupa <i>barcode</i> survei kepuasan nasabah di meja pelayanan <i>customer service</i> dan teller. Pengembangan sifat <i>integrity</i> Sumber Daya Insani, pimpinan mempunyai penilaian secara personal yang menilai kinerja pegawai seperti apa terkait dengan <i>attitude</i> dan kejujuran, dengan penilaian itu nantinya pimpinan akan merekomendasikan pegawai layak tidak kah dapat jabatan yang lebih bagus misalnya mempromosikan di tempat lain dan juga kenaikan gaji.

Sumber: Pegawai bank Mega Syariah KCP Jember

3. Penerapan Prinsip *Amanah* Dalam Pengembangan Sumber Daya Insani di Bank Mega Syariah KCP Jember.

Amanah diartikan dengan menjaga dan melaksanakan dengan penuh kesadaran dari hal yang dilimpahkan. Menepati perjanjian yang telah disepakati oleh para pihak. Dalam penelitian ini indikator dari prinsip *amanah* yaitu terpecahya, akuntabel dan teraudit.

1) Terpercaya; Memberikan produk sesuai dengan syariat Islam

Berikut hasil wawancara dengan narasumber mengenai pengembangan sifat jujur pada Sumber Daya Insani, menurut Bapak Rizal selaku GBRM beliau menyampaikan bahwa:

Cara meyakinkan, jadi gini, sebenarnya ini ya nyambung sama yang tadi, jadi kita itu kan di syariah itu harus jelas ya, jadii produknya harus jelas, akad-akadnya harus jelas jadi ya semuanya produk akan kita sampaikan ke nasabah ya tanpa ada yang ditutup-tutupi sebenarnya itu sih intinya, ya caranya jadi lebih ke kita jelasin produk ke nasabah itu ya sesuai dengan detail produknya gak ada yang ditutup-tutupi.⁹⁴

Menurut penjelasan dari Bapak Rizal selaku GBRM beliau menyampaikan bahwa pengembangan sifat terpecahya pada Sumber Daya

Insani yaitu penyampaian produk kepada nasabah harus jelas tanpa ada yang ditutup-tutupi. Adapun penyampaian dari Bapak Danny selaku BOSM, beliau menyampaikan:

Jadi kalau di bank Mega Syariah, kita bicara bank syariah yang membedakannya kita dengan bank-bank konvensional, kita diatur oleh yang namanya itu DPS (Dewan Pengawas Syariah). Jadi kaitannya hal-hal yang mungkin secara ntah itu secara transaksional terus dengan produk dan jasa tentunya juga harus sesuai dengan apa yang ditetapkan oleh DPS, karna untuk menjaga

⁹⁴ Rizal Candra Puspito, diwawancara oleh Penulis, Jember, 7 Mei 2024.

tadi, yaa kita juga berjalan sesuai dengan teori-teori yang telah ditentukan yaitu secara prinsip-prinsip syariah seperti itu.⁹⁵

Menurut penjelasan dari Bapak Danny selaku BOSM beliau menyampaikan bahwa pengembangan sifat terpeca pada Sumber Daya Insani yaitu bank diatur oleh DPS (Dewan Pengawas Syariah). Jadi, kaitannya hal-hal secara transaksional, produk dan jasa tentunya harus sesuai dengan apa yang ditetapkan oleh DPS. Adapun penyampaian dari Ibu Nikmah selaku CS, beliau menyampaikan:

“Menyambung dari sifat jujur kami untuk mendapatkan kepercayaan nasabah menghimpun dananya pada kami. Prinsip kehati-hatian termasuk dalam sifat amanah ini karna saat nasabah sudah mempercayai jasa kami maka kami pun memiliki tanggung jawab untuk menjaga kepercayaan tersebut sebaik mungkin”.⁹⁶

Menurut penjelasan dari Ibu Nikmah selaku CS beliau menyampaikan bahwa pengembangan sifat terpeca pada Sumber Daya Insani yaitu dengan prinsip kehati-hatian termasuk karna saat nasabah sudah mempercayai jasa bank maka pegawai memiliki tanggung jawab untuk menjaga kepercayaannya.

Dari hasil wawancara penulis dengan para informan bahwa pengembangan sifat terpeca pada Sumber Daya Insani bank Mega Syariah KCP Jember yaitu penyampaian produk kepada nasabah harus jelas tanpa ada yang ditutup-tutupi, bank diatur oleh DPS (Dewan

⁹⁵ Danny Setiawan Ramadhan, diwawancara oleh Penulis, Jember, 7 Mei 2024.

⁹⁶ Nikmah Anif Ustami, diwawancara oleh Penulis, Jember, 6 Mei 2024.

Pengawas Syariah) dan dengan prinsip kehati-hatian dalam menjalankan *amanah* dari nasabah.

2) Akuntabel; Dapat dipertanggungjawabkan uang masuk dan keluar

Berikut hasil wawancara dengan narasumber mengenai pengembangan sifat akuntabel pada Sumber Daya Insani, menurut Bapak Rizal selaku GBRM beliau menyampaikan bahwa:

Jadi gini, temen-temen di operasional itu kan setiap harinya ada laporan keluar masuknya dana, terus transaksinya itu apa saja itu terekam, artinya selain secara fisik mereka juga bikin laporan secara manual, jadi PUK nya selaku manajer itu setiap minggu itu mengontrolnya antara di transaksi yang di input secara sistem sama laporan yang manual sudah sesuai atau nggak. Ya, karna ketentuannya kalau di temen-temen operasional itu nggak boleh ada selisih sekecil apapun, jadi tidak boleh ada kesalahan walaupun ada selisih ya harus dicari tau, karna itu nanti ya terkait dengan laporan ke kantor pusat, karna kita kan pernah ada kejadian itu. walaupun itu bukan di cabang sini ya, jadi antara laporan yang di sistem sama laporan fisiknya itu nggak sesuai, jadi gitu dananya secara sistem misalnya aset cabang itu ada misal saya kasih contoh 50 juta tapi ternyata laporan di secara tertulisnya itu cuman misalnya 25 juta jadi ada selisih 25 juta nih, gimana nih padahal di secara fisiknya 25 tapi di sistemnya 50 itu ya, harus dipertanggung jawabkan gimana caranya dicari selisihnya dimana, harus benar-benar di *tracking* yaitu kewajiban dari operasional manajer selaku kontrolling, ya harus mengontrol mangkannya kecuali itu ada oknumnya, kalo secara kesengajaan sebenarnya nggak, biasanya jarang sekali terjadi kecuali mungkin hanya.. karna gini kita dituntut tidak boleh ada teledor berapapun antara fisik yang dihitung, diakhir hari dengan jumlah yang ada di sistem harus sama-sama persis itu ya, walaupun ada selisih berarti artinya mungkin dananya dipake, oknumnya make dananya tanpa sepengetahuan yang lain misalnya karna kan operasional itu kan memegang kunci brankas, ya kan bisa aja misalnya nyelipin uang tapi, terutama yang ini ya, yang memegang kontrol ya kalo yang tim dibawahannya saya kira nggak mungkin karna dia ada kontrolnya gitu kan, setiap akhir hari setiap akhir minggu akhir bulan itu di kontrol dananya, jadi nggak mungkin bisa maen kecuali itu orang-

orang yang punya kuasa untuk memegang kunci brankas, misal kalo dia ada niat jelek ya udah itu pasti jadi, biasanya sih celahnya disitu.⁹⁷

Menurut penjelasan dari Bapak Rizal selaku GBRM beliau menyampaikan bahwa pengembangan sifat akuntabel pada Sumber Daya Insani yaitu setiap harinya ada laporan keluar masuknya dana dan tidak boleh ada selisih sekecil apapun. Hal serupa juga disampaikan oleh Bapak Danny selaku BOSM, beliau menyampaikan:

“Jadi untuk kita bagian operasional itu setiap harinya melakukan laporan keluar masuknya dana dimana dalam memberikan laporannya harus teliti antara laporan disistem dengan fisik harus sesuai”.⁹⁸

Menurut penjelasan dari Bapak Danny selaku BOSM beliau menyampaikan bahwa pengembangan sifat akuntabel pada Sumber Daya Insani yaitu setiap harinya ada laporan keluar masuknya dana dan laporan antara sistem dan fisik harus sesuai. Adapun penyampaian dari Ibu Nikmah selaku CS, beliau menyampaikan:

“Pengembangan sifat akuntabel seperti kami selalu apa adanya terhadap naik turunnya angka *rate* nisbah bagi hasil, tidak ada yang ditutupi ataupun mengambil hak nasabah tersebut. Biasanya dari kami sendiri selalu *update* tentang angka valas SAR (*saudi arabian real*) dan USD (*dollar amerika*), *rate* harian nisbah yang didapatkan bank dan nasabah setiap harinya”.⁹⁹

Menurut penjelasan dari Ibu Nikmah selaku CS beliau menyampaikan bahwa pengembangan sifat akuntabel pada Sumber Daya

⁹⁷ Rizal Candra Puspito, diwawancara oleh Penulis, Jember, 7 Mei 2024.

⁹⁸ Danny Setiawan Ramadhan, diwawancara oleh Penulis, Jember, 7 Mei 2024.

⁹⁹ Nikmah Anif Ustami, diwawancara oleh Penulis, Jember, 6 Mei 2024.

Insani yaitu selalu apa adanya terhadap naik turunnya angka *rate* nisbah bagi hasil, tidak ada yang ditutupi ataupun mengambil hak nasabah dan selalu *update* tentang angka valas SAR (*saudi arabian real*) dan USD (*dollar amerika*), *rate* harian nisbah yang didapatkan bank dan nasabah setiap harinya.

Dari hasil wawancara penulis dengan 3 informan bahwa pengembangan sifat akuntabel pada Sumber Daya Insani bank Mega Syariah KCP Jember yaitu setiap harinya ada laporan keluar masuknya dana dan tidak boleh ada selisih sekecil apapun laporan antara sistem dan fisik harus sesuai, selalu apa adanya terhadap naik turunnya angka *rate* nisbah bagi hasil, tidak ada yang ditutupi ataupun mengambil hak nasabah dan selalu *update*.

3) Laporan; Teraudit.

Berikut hasil wawancara dengan narasumber mengenai pengembangan laporan teraudit pada Sumber Daya Insani, menurut Ibu

Nikmah selaku CS, beliau menyampaikan bahwa:

“Untuk pelaporan audit sendiri kami selalu rutin mengirimkan beberapa penilaian kinerja kami kepada tim audit. Meminimalisir kesalahan agar audit benar-benar menilai kami di cabang sudah sesuai dengan standarnya”.¹⁰⁰

Menurut penjelasan dari Ibu Nikmah selaku CS beliau menyampaikan bahwa pengembangan laporan teraudit pada Sumber Daya

¹⁰⁰ Nikmah Anif Ustami, diwawancara oleh Penulis, Jember, 6 Mei 2024.

Insani yaitu selalu rutin mengirimkan beberapa penilaian kinerja pegawai kepada tim audit. Meminimalisir kesalahan agar audit benar-benar menilai kami di cabang sudah sesuai dengan standarnya. Hal serupa juga disampaikan oleh Bapak Danny selaku BOSM, beliau menyampaikan:

“Untuk teraudit kita selalu rutin menyerahkan tinjauan kinerja kita di tim audit, dengan tujuan untuk mengavaluasi dan memberikan pendapat mengenai kewajaran laporan keuangan kita”.¹⁰¹

Menurut penjelasan dari Bapak Danny selaku BOSM beliau menyampaikan bahwa pengembangan laporan teraudit pada Sumber Daya Insani yaitu selalu rutin menyerahkan tinjauan kinerja di tim audit, dengan tujuan untuk mengavaluasi dan memberikan pendapat mengenai kewajaran laporan keuangan. Hal serupa juga disampaikan oleh Bapak Rizal selaku GBRM, beliau menyampaikan:

“Kita rutin mengirimkan kinerja kepada tim audit untuk meminimalisir adanya kesalahan dari laporan kita”.¹⁰²

Menurut penjelasan dari Bapak Rizal selaku GBRM beliau menyampaikan bahwa pengembangan laporan teraudit pada Sumber Daya Insani yaitu rutin mengirimkan kinerja kepada tim audit untuk meminimalisir adanya kesalahan dari laporan.

Dari hasil wawancara penulis dengan para informan bahwa pengembangan laporan teraudit pada Sumber Daya Insani bank Mega Syariah KCP Jember yaitu dengan selalu rutin mengirimkan beberapa

¹⁰¹ Danny Setiawan Ramadhan, diwawancara oleh Penulis, Jember, 7 Mei 2024.

¹⁰² Rizal Candra Puspito, diwawancara oleh Penulis, Jember, 7 Mei 2024.

penilaian kinerja pegawai kepada tim audit dengan tujuan untuk mengavaluasi dan memberikan pendapat mengenai kewajaran laporan untuk meminimalisir kesalahan.

Adapun pernyataan dari Bapak Zainuri selaku nasabah, beliau menyampaikan:

“Iya, dalam pelayanannya pegawai bank Mega Syariah bersifat amanah”.¹⁰³

Dari hasil pernyataan wawancara penulis dengan nasabah bahwa bank Mega Syariah KCP Jember sudah menerapkan prinsip *amanah* dalam pelayanannya.

Berikut hasil wawancara oleh para informan, bahwa mereka menerapkan prinsip *amanah* dalam pengembangan Sumber Daya Insani seperti terpecahya memberikan produk sesuai dengan syariat Islam, akuntabel dan teraudit.

Tabel 4.6
Penerapan Prinsip Amanah

Prinsip <i>Nubuwwah</i>	Hasil Wawancara
<i>Amanah</i>	Menyambung dari sifat jujur untuk mendapatkan kepercayaan nasabah menghimpun dananya, prinsip kehati-hatian termasuk dalam sifat <i>amanah</i> karna saat nasabah sudah mempercayai jasa bank Mega Syariah maka bank memiliki tanggung jawab untuk menjaga kepercayaan tersebut sebaik mungkin. Bank Mega Syariah diatur oleh ketentuan-ketentuan yang sifatnya syariah yang telah diawasi oleh DPS (Dewan Pengawas Syariah), jadi kaitannya dengan hal-hal transaksional, produk dan jasa maka harus sesuai dengan apa yang

¹⁰³ Zainuri, diwawancara oleh Penulis, Jember, 7 Mei 2024.

	<p>ditetapkan oleh DPS. Setiap transaksi operasional setiap harinya harus ada laporan keluar masuknya dana dan transaksinya terekam, jadi selain laporan secara fisik juga ada laporan secara manual, PUK nya selaku manajer itu setiap minggu mengontrolnya antara kesesuaian transaksi yang di input secara sistem dengan laporan yang secara manual. Dan untuk teraudit, bank selalu rutin mengirimkan penilaian kinerja ke tim audit.</p>
--	---

Sumber: Pegawai bank Mega Syariah KCP Jember

4. Penerapan Prinsip *Tabligh* Dalam Pengembangan Sumber Daya Insani di Bank Mega Syariah KCP Jember.

Tabligh adalah menyampaikan segala informasi yang relevan terkait produk dan seluk beluk transaksi berlaku. Apabila produk baik barang ataupun jasa terdapat kelemahan dan kekurangan maka hal ini disampaikan dengan baik dan disampaikan dengan informatif.¹⁰⁴ Dalam penelitian ini indikator dari prinsip *tabligh* yaitu pelayanan, informasi dan transparansi.¹⁰⁵

(1) Pelayanan

Berikut hasil wawancara dengan narasumber mengenai pengembangan pelayanan pada Sumber Daya Insani, menurut Bapak

Danny selaku BOSM, beliau menyampaikan bahwa:

Pengembangan ya melalui itu tadi, kita setiap terbuka terhadap segala saran masukan dari nasabah itu dan kita juga selalu menyiapkan ya, survei kepuasan itu tadi, nasabah bisa menginformasikan kekurangan yang ada di kami melalui survei kepuasan itu dan kita juga secara rutin periodik setiap minggu setiap bulan itu melakukan peningkatan untuk *development* terhadap pelayanan itu sendiri jadi ada *roleplay*, kalau kita setiap

¹⁰⁴ Thuba Jazil dan Nur Hendrasto, *Prinsip & Etika Bisnis Syariah*, 52.

¹⁰⁵ Denti Firdayanti Awaliah, Sulaeman dan Iqbal Noor, "Analisis Implementasi Sifat Rasulullah dalam Pengelolaan Zakat", 215.

bulan itu ada yang namanya *roleplay*. Jadi kita seperti mensimulasikan bagaimana kalau ada pelayanan nasabah, kalau menghubungi nasabah itu seperti apa, diawali seperti apa, diakhir seperti apa itu kita ada. Jadi hal seperti itu kita kembangkan sih, jadi memang ada skripnya gitu bagaimana cara kalau menghubungi kaitannya dengan konfirmasi ini itu dan lain-lain itu masing-masing itu ada, jadi kita kembangkanlah seperti itu.¹⁰⁶

Menurut penjelasan dari Bapak Danny selaku BOSM beliau menyampaikan bahwa pengembangan pelayanan pada Sumber Daya Insani yaitu terbuka pada saran dan masukan dari nasabah dan setiap bulan melakukan *roleplay* yaitu mensimulasikan bagaimana kalau ada pelayanan nasabah. Hal serupa juga disampaikan Bapak Rizal selaku GBRM, beliau menyampaikan:

Jadi teman-teman di operasional itu secara rutin setiap bulan itu dilakukan *training* terkait pelayanan yaa, dilakukan *roleplay* jadi *roleplay* itu setiap bulan harus dilakukan jadi sudah sesuai ketentuan atau ndak, jadi itu *roleplay* nya direkam, jadi sesuai dengan kebijakan yang selalu *update* diberikan ke cabang itu selalu diberikan *roleplay*, baik itu mulai dari *security* yang membukakan pintu, terus menerima telpon, memberikan layanan di teller itu semuanya kan ada ketentuannya ya, stripnya itu sudah ditentukan yang sudah tadi saya sampai in dan itu harus di *roleplay* setiap bulannya, artinya nanti bagian manajemen yang menilai ini sudah sesuai dengan standarnya kita apa nggak, itu sih biasanya.¹⁰⁷

Menurut penjelasan dari Bapak Rizal selaku GBRM beliau menyampaikan bahwa pengembangan pelayanan pada Sumber Daya Insani yaitu *training roleplay* dilakukan setiap bulan untuk mengetahui

¹⁰⁶ Danny Setiawan Ramadhan, diwawancara oleh Penulis, Jember, 7 Mei 2024.

¹⁰⁷ Rizal Candra Puspito, diwawancara oleh Penulis, Jember, 7 Mei 2024.

pelayanan sudah sesuai ketentuan atau belum. Sedangkan penyampaian dari Ibu Nikmah selaku CS, beliau menyampaikan:

“Pengembangan pelayanan sendiri dari sisi operasional kami selalu rutin diuji oleh kantor pusat tentang pelayanan *excellent*”.¹⁰⁸

Menurut penjelasan dari Ibu Nikmah selaku CS beliau menyampaikan bahwa pengembangan pelayanan pada Sumber Daya Insani yaitu selalu rutin diuji oleh kantor pusat tentang pelayanan *excellent*.

Dari hasil wawancara penulis dengan para informan bahwa pengembangan pelayanan pada Sumber Daya Insani bank Mega Syariah KCP Jember yaitu terbuka pada saran dan masukan dari nasabah, setiap bulan melakukan *training roleplay* dan selalu rutin diuji oleh kantor pusat tentang pelayanan *excellent*.

(2) Informasi

Berikut hasil wawancara dengan narasumber mengenai pengembangan Sumber Daya Insani dalam pemberian informasi kepada nasabah, menurut Bapak Rizal selaku GBRM, beliau menyampaikan bahwa:

“Kita dilakukan *training* terkait pendalaman produk, *refreshing* karna kan *update* produk kita kan selalu berubah jadi setiap bulan berubah jadi pasti itu pendalamannya”.¹⁰⁹

¹⁰⁸ Nikmah Anif Ustami, diwawancara oleh Penulis, Jember, 6 Mei 2024.

¹⁰⁹ Rizal Candra Puspito, diwawancara oleh Penulis, Jember, 7 Mei 2024.

Menurut penjelasan dari Bapak Rizal selaku GBRM beliau menyampaikan bahwa pengembangan Sumber Daya Insani dalam pemberian informasi kepada nasabah yaitu dilakukan *training* terkait pendalaman produk, *refreshing*. Adapun penjelasan dari Bapak Danny selaku BOSM, beliau menyampaikan:

“Jadi untuk pengembangan pemberian informasi, kantor pusat menyediakan materi produk bank Mega Syariah yang nantinya diberikan ke para karyawan untuk dipelajari agar karyawan paham pada saat menjelaskan ke nasabah dan juga *training roleplay* untuk mengetahui penilaian bagaimana pelayanan pemberian informasi ke nasabah”.¹¹⁰

Menurut penjelasan dari Bapak Danny selaku BOSM beliau menyampaikan bahwa pengembangan Sumber Daya Insani dalam pemberian informasi kepada nasabah yaitu kantor pusat menyediakan materi produk bank Mega Syariah yang nantinya diberikan ke para karyawan untuk dipelajari agar karyawan paham pada saat menjelaskan ke nasabah dan juga *training roleplay*. Hal serupa juga disampaikan Ibu

Nikmah selaku CS, beliau menyampaikan:

“Biasanya kantor pusat memberikan beberapa materi produk bank Mega Syariah agar kami dapat mempelajari produk tersebut untuk disampaikan kepada nasabah. Selain itu kami juga diuji setiap minggunya untuk *refreshment* pengetahuan kami tentang bank mega syariah”.¹¹¹

Menurut penjelasan dari Ibu Nikmah selaku CS beliau menyampaikan bahwa pengembangan Sumber Daya Insani dalam pemberian informasi kepada nasabah yaitu kantor pusat memberikan

¹¹⁰ Danny Setiawan Ramadhan, diwawancara oleh Penulis, Jember, 7 Mei 2024.

¹¹¹ Nikmah Anif Ustami, diwawancara oleh Penulis, Jember, 6 Mei 2024.

beberapa materi produk bank Mega Syariah agar pegawai dapat mempelajari produk tersebut untuk disampaikan kepada nasabah dan juga pegawai diuji setiap minggunya untuk *refreshment* pengetahuan tentang bank mega syariah.

Dari hasil wawancara penulis dengan 3 informan bahwa pengembangan Sumber Daya Insani dalam pemberian informasi kepada nasabah yaitu dilakukan *training* terkait pendalaman produk dan juga pegawai diuji setiap minggunya untuk *refreshment* pengetahuan tentang bank mega syariah..

(3) Transparansi; keterbukaan informasi

Berikut hasil wawancara dengan narasumber mengenai pengembangan transparansi kepada nasabah, menurut Ibu Nikmah selaku CS, beliau menyampaikan:

“Kami memasarkan produk sesuai dengan yang kami pelajari serta menjawab semua pertanyaan nasabah dengan yakin agar nasabah percaya bahwa Mega Syariah dapat dipercaya untuk menghimpun dana mereka”.¹¹²

Menurut penjelasan dari Ibu Nikmah selaku CS beliau menyampaikan bahwa pengembangan transparansi kepada nasabah yaitu memasarkan produk sesuai dengan yang sudah dipelajari serta menjawab semua pertanyaan nasabah dengan yakin agar nasabah percaya bahwa

¹¹² Nikmah Anif Ustami, diwawancara oleh Penulis, Jember, 6 Mei 2024.

Mega Syariah dapat dipercaya untuk menghimpun dana mereka. Adapun penjelasan dari Bapak Danny selaku BOSM, beliau menyampaikan:

Terkait keterbukaan informasi, kita dalam menyampaikan produk pendanaan maupun pembiayaan itu semuanya harus disampaikan di nasabah dan tidak ada hal-hal yang ditutup-tutupin, kita sampaikan sejujur-jujurnya plus minusnya dan terkait dengan akses informasi bank Mega Syariah juga mudah di akses lewat website Mega Syariah.co.id sehingga memudahkan nasabah untuk mengetahui informasi bank Mega Syariah.¹¹³

Menurut penjelasan dari Bapak Danny selaku BOSM beliau menyampaikan bahwa pengembangan transparansi kepada nasabah yaitu dalam menyampaikan produk pendanaan maupun pembiayaan itu semuanya harus disampaikan di nasabah dan tidak ada hal-hal yang ditutupi disampaikan sejujur-jujurnya plus minusnya dan terkait dengan akses informasi bank Mega Syariah juga mudah di akses lewat website Mega Syariah.co.id. Hal serupa juga disampaikan Bapak Rizal selaku GBRM, beliau menyampaikan:

“Untuk memudahkan nasabah dalam mengetahui informasi tentang bank Mega Syariah yaitu bisa melalui website resmi mega syariah.co.id atau melalui *mobile banking* M-Syariah”.¹¹⁴

Menurut penjelasan dari Bapak Rizal selaku GBRM beliau menyampaikan bahwa pengembangan transparansi kepada nasabah yaitu bisa melalui website resmi Mega Syariah.co.id atau melalui *mobile*

¹¹³ Danny Setiawan Ramadhan, diwawancara oleh Penulis, Jember, 7 Mei 2024.

¹¹⁴ Rizal Candra Puspito, diwawancara oleh Penulis, Jember, 7 Mei 2024.

banking M-Syariah untuk lebih memudahkan nasabah mengetahui tentang informasi bank.

Dari hasil wawancara penulis dengan para informan bahwa pengembangan transparansi kepada nasabah yaitu memasarkan produk sesuai dengan yang sudah dipelajari serta menjawab semua pertanyaan nasabah dengan yakin dan untuk memudahkan nasabah mengetahui informasi bank Mega Syariah nasabah bisa mengakses melalui website resmi Mega Syariah.co.id atau melalui *mobile banking*.

Adapun pernyataan dari Bapak Zainuri selaku nasabah, beliau menyampaikan:

“Iya, dalam pelayanan pemberian informasi pegawai bank Mega Syariah sudah jelas”.¹¹⁵

Dari hasil pernyataan wawancara penulis dengan nasabah bahwa bank Mega Syariah KCP Jember sudah menerapkan prinsip *tabligh* dalam pelayanannya.

Berikut hasil wawancara oleh para informan, bahwa mereka menerapkan prinsip *tabligh* dalam pengembangan Sumber Daya Insani seperti pelayanan, informasi dan transparansi.

Tabel 4.7
Penerapan Prinsip *Tabligh*

Prinsip <i>Nubuwwah</i>	Hasil Wawancara
<i>Tabligh</i>	Bank Mega Syariah KCP Jember secara rutin setiap bulan melakukan <i>roleplay</i> , <i>roleplay</i> dilakukan dengan

¹¹⁵ Zainuri, diwawancara oleh Penulis, Jember, 7 Mei 2024.

	<p>merekam/memvideo pegawai sudah sesuai ketentuan atau belum, dengan mensimulasikan bagaimana kalau ada pelayanan nasabah seperti <i>security</i> yang membuka pintu, menerima dan mengakhiri telpon, <i>customer service</i> dan teller dalam memberikan layanan kepada nasabah. Dalam pengembangan Sumber Daya Insani dalam pemberian informasi kepada nasabah, bank Mega Syariah kantor pusat memberikan materi tentang produk bank Mega Syariah agar pegawai mempelajarinya. Selain itu, pegawai bank Mega Syariah diuji setiap minggunya untuk <i>refreshment</i> pengetahuan tentang bank Mega Syariah. Dan dalam hal pengembangan pelayanan Sumber Daya Insani, bank Mega Syariah sangat terbuka terhadap segala saran dan kritikan dari nasabah. Bank sudah menyiapkan <i>barcode survey</i> kepuasan nasabah. Pengembangan transparansi kepada nasabah yaitu memasarkan produk sesuai dengan yang sudah dipelajari serta menjawab semua pertanyaan nasabah dengan yakin dan untuk memudahkan nasabah mengetahui informasi bank Mega Syariah nasabah bisa mengakses melalui website resmi Mega Syariah.co.id atau melalui <i>mobile banking</i>.</p>
--	---

Sumber: Pegawai bank Mega Syariah KCP Jember

5. Penerapan Prinsip *Fathonah* Dalam Pengembangan Sumber Daya Insani di Bank Mega Syariah KCP Jember.

Dimaksudkan dalam *fathonah* adalah memahami dengan baik akan bisnis yang dilaksanakan. Dalam penelitian ini indikator dari prinsip *fathonah* yaitu cerdas, terserifikasi dan profesional.¹¹⁶

- 1) Cerdas

¹¹⁶ Denti Firdayanti Awaliah, Sulaeman dan Iqbal Noor, “Analisis Implementasi Sifat Rasulullah dalam Pengelolaan Zakat”, 215.

Berikut hasil wawancara dengan narasumber mengenai pengembangan kecerdasan Sumber Daya Insani, menurut Bapak Rizal selaku GBRM, beliau menyampaikan bahwa:

Kita dibisnis itu juga ada *roleplay* jadi kita kan punya banyak produk kan ya, terutama produk-produk yang secara penjualan itu dinilai kurang, itu biasanya kita akan lakukan *roleplay* dan itu dilakukan setiap sebulan sekali, jadi misalnya kita punya contoh produk asuransi gitu ya, yang saya liat itu penjualannya nggak terlalu tinggi gitu ya, jadi itu sering di *roleplay* itu, artinya temen-temen manajemen itu mencoba mengukur temen-temen yang di cabang itu, teknik penjualan, pengetahuan dia tentang produk itu sudah sesuai apa nggak, biasanya mereka disuru jualan via zoom nih, misalnya tawarin ke saya selaku nasabah gitu ya, coba samian menawarkan gimana caranya, gitu yang biasanya kita asah temen-temen yang penjualannya di bawah rata-rata. Jadi semua produk rata-rata gitu ada *roleplay* nya terkait dengan cara menyampaikan ke nasabah, penjelasan detail produknya seperti apa gitu, itu sebagai bentuk pengembangannya untuk simarketing ya.¹¹⁷

Menurut penjelasan dari Bapak Rizal selaku GBRM beliau menyampaikan bahwa pengembangan kecerdasan Sumber Daya Insani yaitu dengan *roleplay* setiap sebulan sekali. Hal serupa disampaikan

Bapak Danny selaku BOSM, beliau menyampaikan:

“Untuk pengembangan kecerdasan sendiri kita ada *roleplay*, yaitu untuk mengukur kecerdasan temen-temen yang di cabang, seperti mensimulasikan bagaimana teknik penjualan dan pengetahuan mereka tentang produk apa sudah paham belum”.¹¹⁸

Menurut penjelasan dari Bapak Danny selaku BOSM beliau menyampaikan bahwa pengembangan kecerdasan Sumber Daya Insani yaitu dengan *roleplay* untuk mengukur kecerdasan pegawai dalam

¹¹⁷ Rizal Candra Puspito, diwawancara oleh Penulis, Jember, 7 Mei 2024.

¹¹⁸ Danny Setiawan Ramadhan, diwawancara oleh Penulis, Jember, 7 Mei 2024.

melayani nasabah. Sedangkan penyampaian dari Ibu Nikmah selaku CS, beliau menyampaikan:

Setiap tahunnya kami selalu mendapatkan penilaian dimana penilaian tersebut akan diranking untuk mendapatkan gelar terbaik di divisi masing-masing. Dari situlah bukti kecerdasan kami diuji. Selain itu strategi pemasaran atau strategi pengambilan keputusan juga termasuk dalam kecerdasan tersebut karena kami pasti tidak asal menjalani beberapa kebijakan.¹¹⁹

Menurut penjelasan dari Ibu Nikmah selaku CS beliau menyampaikan bahwa pengembangan kecerdasan Sumber Daya Insani yaitu dengan setiap tahunnya selalu mendapatkan penilaian dimana penilaian tersebut akan diranking untuk mendapatkan gelar terbaik di divisi masing-masing. Dari situlah bukti kecerdasan diuji atau strategi pengambilan keputusan juga termasuk dalam kecerdasan karena pegawai pasti tidak asal menjalani beberapa kebijakan.

Dari hasil wawancara penulis dengan 3 informan bahwa pengembangan kecerdasan Sumber Daya Insani yaitu dengan dengan *roleplay* setiap sebulan sekali dan setiap tahunnya selalu mendapatkan penilaian dimana penilaian tersebut akan diranking untuk mendapatkan gelar terbaik di divisi masing-masing. Dari situlah bukti kecerdasan diuji.

- 2) Tersertifikasi; Sumber Daya Insani Bank Mega Syariah memiliki sertifikasi keahlian

¹¹⁹ Nikmah Anif Ustami, diwawancara oleh Penulis, Jember, 6 Mei 2024.

Berikut hasil wawancara dengan narasumber mengenai pengembangan tersertifikasi Sumber Daya Insani, menurut Ibu Nikmah selaku CS, beliau menyampaikan bahwa:

“Bentuknya dari hadiah atau gelar yg didapat seperti contoh cabang terbaik, pelayanan terbaik yg setiap tahunnya didapatkan”.¹²⁰

Menurut penjelasan dari Ibu Nikmah selaku CS beliau menyampaikan bahwa pengembangan tersertifikasi Sumber Daya Insani yaitu dalam bentuk hadiah atau gelar. Adapun penjelasan dari Bapak Rizal Candra selaku GBRM, beliau menjelaskan:

Jadi setiap kali kita *training* itu terutama yang dilakukan oleh manajemen HRD ya, itu ada sertifikasinya bahwa kita sudah melakukan mengikuti *training* ABC gitu ya misalnya, jadi kita ada istilahnya sertifikatnya walaupun sekarang itu sertifikat bukan bentuk fisik, jadi kita lebih ke digital jadi kalau akses di sistemnya kita, kita dikantor kan ada piskal pribadi jadi secara personal *report* nah disitu ada salah satu arsip yang udah ikutin *training* apa aja gitu, terus dapat nilainya apa aja dan itu bisa diakses oleh PUK yang lain, kalau misalnya dia mau promosi atau ditarik dicabang yang lain, tapi kalau secara kebutuhan external itu nggak banyak, artinya karna kita kan hampir setiap bulan *training*, nah itu tercatat oleh manajemen, jadi kamu yang belum ngelakuin *training* itu apa aja gitu ya, itu sudah ada yang kosong jadi untuk karyawan kelihatan nih yang belum dapat dia pengetahuan tentang apa gitu, tapi kalau misalnya itu kebutuhannya untuk diluar misalnya ya, nah itu kan ada istilahnya itu *training* yang sifatnya bukan *crew*, jadi biasanya itu setahun itu biasanya 2 atau 3 kali, itu di macem-macam kadang di Surabaya tergantung manajemen, kalo itu baru kita dapet sertifikat fisik biasanya dalam bentuk *assessment*, karna kalau *assessment* itu kita ada tim pengujinya jadi setelah *training* di uji kayak skripsi gitu, jadi 1 orang ada 3 penguji nanti ada nilainya disitu, terutama sebenarnya kalo ini di temen-temen operasional karna *skill* nya mereka kan ya.. kalo di bisnis itu kita jarang dapat sertifikat terkait *training*, dimana ya kalo paling kita

¹²⁰ Nikmah Anif Ustami, diwawancara oleh Penulis, Jember, Jember, 6 Mei 2024.

wawancara diluar itu kan sebenarnya tinggal ngukur gimana cara kita mempresentasi ke yang beri lamaran kerja juga dari pengalaman kerja itu gitu biasanya, kalo selama ini sih saya di devisi bisnis jarang nerima sertifikat secara fisiknya, kalo di operasional saya punya gitu, karna dulu saya di operasional sebelum di bisnis, itu kita udah istilahnya *assessment* untuk menilai *skill* kita sudah sampai mana, baik itu terkait *skill* kita di pekerjaan maupun di pengetahuan produk, jadi juga ada sertifikatnya terutama untuk produk yaa kalo kita, misalnya ikut *trainingnya* PNS pasti ada sertifikatnya karna kalau PNS itu bank *ensuranc* itu dibutuhin kalo kita nanti pindah kerja gitu tapi kalo *skill-skill* misalnya hanya tentang pengetahuan produk itu nggak ada sertifikatnya karna, pasti itu nggak akan di minta juga diluar paling yang diminta adalah bapak misalnya setelah bekerja di suatu tempat itu sudah pernah jadi apa aja, bank nya pasti udah ngomong itu dan menjawab pasti udah tau produk ini gitu kan, tapi kalo kayak PNS bank *ensuranc* itu harus ada sertifikatnya, karna itu ada nilai plusnya kalo kita sudah punya sertifikatnya itu ada nilai plusnya, karna kalo kita nggak punya sertifikatnya aja kita nggak boleh jual asuransi ditempat lain.¹²¹

Menurut penjelasan dari Bapak Rizal selaku GBRM beliau menyampaikan bahwa pengembangan tersertifikasi Sumber Daya Insani yaitu setiap selesai mengikuti *training* akan diberi sertifikat, untuk saat ini sertifikatnya lebih ke bentuk digital bukan bentuk fisik, kecuali *training* yang sifatnya bukan *crew* yang biasanya dilakukan setahun 2 atau 3 kali maka akan mendapat sertifikat bentuk fisik yang biasanya dalam bentuk *assessment* dikarenakan setelah mengikuti training akan ada tim pengujian yang akan mengujinya. Hal serupa juga disampaikan Bapak Danny selaku BOSM, beliau menyampaikan:

Terkait tersertifikasi, tentunya kan melalui program-program yang di jatahkan dari hasil ya, habis itu HRD kan disitu juga ada

¹²¹ Rizal Candra Puspito, diwawancara oleh Penulis, Jember, 7 Mei 2024.

program seperti pelatihan dan lain-lainnya, dari situ pasti nanti kan juga ada seperti sertifikat kemudian juga ada penilaian yang dilakukan secara *relationship* seperti misalnya ada kuis terus ada bahkan kalau di operasional kan disitu setiap pekan itu ada yang namanya tes gitu ya, tes untuk menilai apa yang sudah diberikan materi-materi yang tadi sudah bisa diterima atau bisa bermanfaat untuk teman-teman gitu, jadi ada *assessment* disitu yang kita bisa liat dari hasil yang sudah program-program yang dijatahkan oleh HRD gitu.¹²²

Menurut penjelasan dari Bapak Danny selaku BOSM beliau menyampaikan bahwa pengembangan tersertifikasi Sumber Daya Insani yaitu dengan program-program pelatihan yang nantinya akan diberi sertifikat kemudian juga ada penilaian yang dilakukan secara *relationship* seperti misalnya ada kuis tes untuk menilai apa materi-materi yang sudah diberikan sudah bisa diterima atau bisa bermanfaat untuk pegawai.

Dari hasil wawancara penulis dengan para informan bahwa pengembangan tersertifikasi Sumber Daya Insani yaitu melalui pelatihan-pelatihan yang telah diikuti yang nantinya diberi sertifikat dan dalam bentuk hadiah atau gelar.

3) Profesional

Berikut hasil wawancara dengan narasumber mengenai pengembangan keahlian Sumber Daya Insani, menurut Ibu Nikmah selaku CS beliau menyampaikan bahwa:

“Keahlian kami sendiri diuji oleh beberapa nasabah ataupun kantor pusat karna selalu *refreshment* produk bank Mega Syariah”.¹²³

¹²² Danny Setiawan Ramadhan, diwawancara oleh Evi Nurhalima, Jember, 7 Mei 2024.

¹²³ Nikmah Anif Ustami, diwawancara oleh Penulis, Jember, Jember, 6 Mei 2024.

Menurut penjelasan dari Ibu Nikmah selaku CS beliau menyampaikan bahwa pengembangan keahlian Sumber Daya Insani yaitu dengan keahlian pegawai diuji oleh beberapa nasabah ataupun kantor pusat karna selalu *refreshment* produk bank Mega Syariah. Hal serupa juga disampaikan Bapak Danny selaku BOSM, beliau menjelaskan:

“Untuk keahlian kita diuji oleh kantor pusat dan untuk pengembangannya ya kita selalu rutin mengadakan pelatihan-pelatihan *mbak*”.¹²⁴

Menurut penjelasan dari Bapak Danny selaku BOSM beliau menyampaikan bahwa pengembangan keahlian Sumber Daya Insani yaitu dengan keahlian pegawai diuji oleh kantor pusat dan untuk pengembangannya selalu rutin mengadakan pelatihan-pelatihan. Dan hal serupa juga disampaikan Bapak Rizal selaku GBRM beliau menyampaikan:

“Untuk pengembangan keahlian kita setiap bulan ada *training* berupa workshop, webinar dan *roleplay*”.¹²⁵

Menurut penjelasan dari Bapak Rizal selaku GBRM beliau menyampaikan bahwa pengembangan keahlian Sumber Daya Insani yaitu dengan *training* berupa workshop, webinar dan *roleplay*.

Dari hasil wawancara penulis dengan para informan bahwa pengembangan keahlian Sumber Daya Insani yaitu dengan keahlian pegawai diuji oleh beberapa nasabah dan kantor pusat serta

¹²⁴ Danny Setiawan Ramadhan, diwawancara oleh Penulis, Jember, 7 Mei 2024.

¹²⁵ Rizal Candra Puspito, diwawancara oleh Penulis, Jember, 7 Mei 2024.

pengembangannya melalui *training* berupa workshop, webinar dan *roleplay*.

Adapun pernyataan dari Bapak Zainuri selaku nasabah, beliau menyampaikan:

“Iya, pegawai bank Mega Syariah sudah sangat profesional dalam memberikan pelayanannya”¹²⁶

Dari hasil pernyataan wawancara penulis dengan nasabah bahwa bank Mega Syariah KCP Jember sudah menerapkan prinsip *fathonah* dalam pelayanannya.

Berikut hasil wawancara oleh para informan, bahwa mereka menerapkan prinsip *tabligh* dalam pengembangan Sumber Daya Insani seperti pelayanan, informasi dan transparansi.

Tabel 4.8
Penerapan Prinsip *Fathonah*

Prinsip <i>Nubuwwah</i>	Hasil Wawancara
<i>Fathonah</i>	Bank Mega Syariah KCP Jember menerapkan pelatihan dan <i>roleplay</i> , <i>roleplay</i> dilakukan setiap sebulan sekali. Ketika ada produk bank yang secara penjualan dinilai kurang maka akan dilakukan <i>roleplay</i> . Dan untuk pengembangan keahlian Sumber Daya Insani, bank Mega Syariah menerapkan <i>training</i> pegawai yang biasanya dilakukan dalam 2 atau 3 bulan sekali. Untuk terserifikasi keahlian Sumber Daya Insani bank Mega Syariah, setiap kali melakukan training terutama yang dilakukan oleh manajemen HRD akan diberi sertifikat bahwa pegawai yang sudah mengikuti <i>training</i> telah mengikuti <i>training</i> . Setiap tahun pegawai selalu mendapatkan penilaian dimana penilaian tersebut akan diranking untuk mendapatkan gelar terbaik di divisi

¹²⁶ Zainuri, diwawancara oleh Penulis, Jember, 6 Mei 2024.

	masing-masing. Bentuknya dari hadiah atau gelar yang didapat seperti contoh cabang terbaik, pelayanan terbaik yang setiap tahunnya didapatkan.
--	--

Sumber: Pegawai bank Mega Syariah KCP Jember

C. Pembahasan Temuan

Dalam bagian ini, dibahas temuan tentang Strategi Pengembangan Sumber Daya Insani dalam Perspektif *Nubuwwah* di Bank Mega Syariah KCP Jember. Untuk menjawab rumusan masalah penelitian peneliti

1. Strategi Pengembangan Sumber Daya Insani di Bank Mega Syariah KCP Jember.

Tabel 4.9
Strategi Pengembangan Sumber Daya Insani

Pengembangan Sumber Daya Insani	Hasil Wawancara
Pelatihan	Pelatihan dilakukan dengan adanya pertemuan secara langsung tetapi pelatihan yang sering dilakukan yaitu melalui via zoom, bisa melalui webinar, <i>workshop</i> , dan lain-lain. Untuk pelatihan dilakukan secara rutin setiap 3 bulan atau 2 bulan sekali. Selain itu, dengan adanya <i>roleplay</i> , <i>roleplay</i> dilakukan setiap bulan untuk mengetahui setiap kinerja pegawai dalam menghadapi nasabah.
Pendidikan	Pendidikan diberikan kepada calon pegawai atau pegawai baru bank untuk untuk magang di bank agar meningkatkan keterampilan, pengetahuan serta membangun kepercayaan diri mereka terhadap kemampuan mereka.
Pengembangan Karir	Pengembangan karir, yaitu berupa pelatihan-pelatihan, pendidikan, rotasi/ <i>rolling</i> jabatan, dan pemberian <i>reward</i> naik jabatan atau bonus gaji dengan tujuan untuk meningkatkan motivasi karyawan untuk terus mengembangkan karirnya.

Sumber: Diolah oleh peneliti.

Bank Mega Syariah adalah perusahaan di Indonesia yang bergerak di bidang Perbankan Syariah. Bank ini berpusat di Jakarta dan merupakan bagian dari CT Corp dan memiliki kantor cabang salah satunya di bertempat di wilayah Jember Jawa Timur. Bank Mega Syariah dalam penghimpunan dana dan penyaluran dana serta pelayanan jasa diawasi oleh Dewan Pengawas Syariah di mana dalam setiap operasionalnya harus sesuai dengan prinsip syariah. Untuk melaksanakan semua itu bank Mega Syariah KCP Jember membutuhkan Sumber Daya Insani yang berkompeten pada bidangnya untuk mencapai tujuannya.

Berdasarkan temuan hasil penelitian tentang strategi pengembangan Sumber Daya Insani di bank Mega Syariah Syariah KCP Jember dapat diketahui bahwa strategi pengembangan yang digunakan ialah yang pertama pelatihan. Pelatihan sebagai suatu proses terencana untuk memodifikasi sikap, pengetahuan, atau perilaku keterampilan melalui pengalaman belajar untuk mencapai kinerja yang efektif dalam suatu kegiatan atau serangkaian kegiatan.

Dalam situasi kerja, tujuannya adalah untuk mengembangkan kemampuan individu dan memenuhi kebutuhan organisasi saat ini dan di masa depan.¹²⁷

Pelatihan yang digunakan oleh bank Mega Syariah KCP Jember berupa *roleplay*, pelatihan sesuai dengan keahlian divisi masing-masing beserta melalui webinar dan workshop. Pelatihan pada bank Mega Syariah KCP

¹²⁷ Eliyunus Waruwu, dkk, *Perencanaan dan Pengembangan Sumber Daya Manusia*, 130-132

Jember dilakukan dengan adanya pertemuan secara langsung tetapi pelatihan yang sering dilakukan yaitu melalui via zoom, bisa melalui webinar, *workshop*, dan lain-lain. Untuk pelatihan dilakukan secara rutin setiap 3 bulan atau 2 bulan sekali. Selain pelatihan, pengembangan Sumber Daya Insani juga dilakukan setiap bulannya ialah *roleplay*. *Roleplay* adalah kegiatan untuk mengetahui setiap kinerja pegawai dalam menghadapi nasabah, *roleplay* dilakukan setiap bulan untuk mengetahui setiap kinerja pegawai dalam menghadapi nasabah. *Roleplay* dilakukan dengan merekam kemudian dikirim ke cabang untuk dinilai sudah sesuai dengan ketentuan bank atau belum, dan jika masih ada kekurangan nanti akan ada diberi bimbingan.

Yang kedua, Pendidikan. Pendidikan didefinisikan sebagai “kegiatan-kegiatan yang bertujuan untuk mengembangkan pengetahuan, keterampilan, nilai-nilai moral, dan pemahaman yang diperlukan dalam semua aspek kehidupan, bukan hanya pengetahuan dan keterampilan yang berkaitan dengan bidang kegiatan yang terbatas.” Pendidikan bertujuan untuk menyediakan kondisi yang penting bagi kaum muda dan orang dewasa untuk memahami tradisi dan ide-ide yang mempengaruhi masyarakat tempat mereka tinggal dan memungkinkan mereka untuk berkontribusi terhadapnya. Hal ini melibatkan studi tentang budaya mereka sendiri dan hukum alam, serta memperoleh keterampilan bahasa dan keterampilan lain yang merupakan

dasar untuk belajar, pengembangan pribadi, kreativitas, dan komunikasi.¹²⁸ Pendidikan pada bank Mega Syariah KCP Jember diberikan kepada calon pegawai atau pegawai baru bank untuk untuk magang di bank agar mendapatkan pengetahuan tentang berbagai bidang terkait perbankan syariah dan mendapatkan pengalaman kerja yang nyata serta untuk membangun kepercayaan diri mereka terhadap kemampuan mereka.

Yang Ketiga, Pengembangan karir. Pengembangan karir adalah usaha untuk meningkatkan keterampilan, pengetahuan, dan kompetensi kerja seseorang, baik melalui pendidikan formal maupun pembelajaran di tempat kerja, untuk meningkatkan efektivitas dan efisiensi dalam peran pekerjaan tertentu atau posisi yang lebih tinggi. Proses ini bertujuan untuk meningkatkan efektivitas dan efisiensi individu dalam peran pekerjaan tertentu atau posisi yang lebih tinggi.¹²⁹ Pengembangan karir yang diberikan kepada Sumber Daya Insani bank Mega Syariah KCP Jember yaitu dalam bentuk pelatihan, pendidikan, rotasi/rolling pekerjaan yang dilakukan dengan tujuan supaya karyawan dapat menguasai dan mendalami pekerjaan lain dibidang yang berbeda., dan pemberian *reward* berupa naik jabatan atau bonus gaji untuk meningkatkan motivasi karyawan untuk terus mengembangkan prestasinya.

¹²⁸ Eliyunus Waruwu, dkk, *Perencanaan dan Pengembangan Sumber Daya Manusia*, 130-132

¹²⁹ I Nyoman Marayasa, Endang Sugiarti dan Rini Septiowati, *Pengembangan Sumber Daya Manusia Menghadapi Tantangan Perubahan dan Meraih Kesuksesan Bersama*, 105.

Hal tersebut selaras dengan pendapat Abd. Rahman Rahim dan Enny Radjab tentang strategi didefinisikan sebagai suatu proses penentuan rencana para pemimpin puncak yang berfokus pada tujuan jangka panjang organisasi, disertai penyusunan suatu cara atau upaya bagaimana agar tujuan tersebut dapat dicapai.¹³⁰

Hal ini berbeda dengan penelitian terdahulu milik Anggi Selviana karena pada hasil penelitian terdahulu ini pengembangan Sumber Daya Insani yang dilakukan bank berupa motivasi, pelatihan dan pendidikan, pemberian penghargaan pemberian finansial. Sedangkan penelitian penulis pada saat penelitian strategi pengembangan Sumber Daya Insani berupa pelatihan, pendidikan dan pengembangan karir.¹³¹

2. Penerapan Prinsip *Shiddiq* Dalam Pengembangan Sumber Daya Insani di Bank Mega Syariah KCP Jember.

Tabel 4.10
Penerapan Prinsip *Shiddiq*

Prinsip <i>Nubuwwah</i>	Hasil Wawancara
<i>Shiddiq</i>	Mereka melakukan <i>briefing</i> harian secara rutin, <i>briefing</i> diadakan dengan situasi yang penuh <i>integrity, integrity</i> dalam kaitannya penyampaian perkembangan pekerjaan masing-masing divisi. Dalam hal kaitannya dengan pengembangan sikap dan pelayanan agar bank bisa menjadi lebih baik, bank Mega Syariah menerima saran dan kritik dari nasabah sebagai bentuk evaluasi yang mungkin nantinya bisa digunakan untuk

¹³⁰ Abd. Rahman Rahim dan Enny Radjab, *Manajemen Strategi*, 4

¹³¹ Anggi Selviana, "Analisis Pengembangan Sumber Daya Manusia Dalam Upaya Peningkatan Kinerja Karyawan Di PT. BPRS Aman Syariah Sekampung Lampung Timur" (Skripsi: Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Metro, 2020).

	<p>perbaikan. Untuk penerimaan saran dan kritik bank telah menyiapkan berupa <i>barcode</i> survei kepuasan nasabah di meja pelayanan <i>customer service</i> dan teller. Pengembangan sifat <i>integrity</i> Sumber Daya Insani, pimpinan mempunyai penilaian secara personal yang menilai kinerja pegawai seperti apa terkait dengan <i>attitude</i> dan kejujuran, dengan penilaian itu nantinya pimpinan akan merekomendasikan pegawai layak tidak dapat jabatan yang lebih bagus misalnya mempromosikan di tempat lain dan juga kenaikan gaji.</p>
--	---

Sumber: Diolah oleh peneliti

Hasil pengamatan dari peneliti yang di dapatkan dilapangan yaitu bank Mega Syariah KCP Jember dalam pengembangan Sumber Daya Insani nya menerapkan prinsip *shiddiq*, dari indikator prinsip *shiddiq* yaitu jujur, terbuka dan integritas. Dalam penerapann sifat jujur dalam pengembangan Sumber Daya Insani bank Mega Syariah KCP Jember melakukan *briefing* harian secara rutin, *briefing* diadakan dengan situasi yang penuh *integrity*, *integrity* dalam kaitannya penyampaian perkembangan pekerjaan masing-masing devisi. Karna bank Mega Syariah ber*basic* syariah, jadi dalam hal apapun yang berkaitan dengan pekerjaan dan pelayanan harus disampaikan dengan sejujurnya, dalam hal inilah yang menjadi pembeda dari bank-bank konvensional. Dalam hal kaitannya dengan pengembangan sikap dan pelayanan agar bank bisa menjadi lebih baik, bank Mega Syariah menerima saran dan kritik dari nasabah sebagai bentuk evaluasi yang mungkin nantinya bisa digunakan untuk perbaikan. Untuk penerimaan saran dan kritik bank telah menyiapkan berupa *barcode* survei kepuasan nasabah di meja pelayanan

customer service dan teller. Selain itu, bank Mega Syariah juga menyiapkan konsep 24 jam yang siap melayani kaitannya dengan pengajuan nasabah. Terkait dengan saran dan kritik dari nasabah bank sangat terbuka selama memang itu sarannya sesuai bukan hoaks, jadi sesuai dengan kondisi yang memang ada. Pengembangan sifat *integrity* Sumber Daya Insani, pimpinan mempunyai penilaian secara personal yang menilai kinerja pegawai seperti apa terkait dengan *attitude* dan kejujuran, dengan penilaian itu nantinya pimpinan akan merekomendasikan pegawai layak tidak kah dapat jabatan yang lebih bagus misalnya mempromosikan di tempat lain dan juga kenaikan gaji.

Hal tersebut selaras dengan pendapat Thuba Jazil dan Nur Hendrasto tentang kejujuran dan integritas diri mendatangkan kebaikan dan hal-hal positif lainnya, sedangkan kedustaan dan kebohongan mendatangkan kerusakan, kehinaan, kehancuran, dan segala hal-hal negatif lainnya.¹³²

Hal ini tidak sejalan dengan penelitian terdahulu milik Aniyati karena pembahasan di penelitian ini mengenai implementasi nilai *siddiq*, *amanah*, *tabligh* dan *fathonah* dalam pelayanan nasabah saja sedangkan penelitian ini mengenai prinsip *nubuwwah* dalam pengembangan Sumber Daya Insani.¹³³

¹³² Thuba Jazil dan Nur Hendrasto, *Prinsip & Etika Bisnis Syariah*, 51.

¹³³ Aniyati, "Implementasi Nilai *Siddiq*, *Amanah*, *Tabligh* dan *Fathonah* dalam Pelayanan Nasabah di BMT UGT Nusantara Capen Batu Urip Desa Pringgowirawan Kecamatan Sumberbaru Kabupaten Jember" (Skripsi: Universitas Islam Negeri Kiai Haji Achmad Siddiq Jember, 2021)

3. Penerapan Prinsip *Amanah* Dalam Pengembangan Sumber Daya Insani di Bank Mega Syariah KCP Jember.

Tabel 4.11
Penerapan Prinsip *Amanah*

Prinsip <i>Nubuwwah</i>	Hasil Wawancara
<i>Amanah</i>	Menyambung dari sifat jujur untuk mendapatkan kepercayaan nasabah menghimpun dananya, prinsip kehati-hatian termasuk dalam sifat <i>amanah</i> karna saat nasabah sudah mempercayai jasa bank Mega Syariah maka bank memiliki tanggung jawab untuk menjaga kepercayaan tersebut sebaik mungkin. Bank Mega Syariah diatur oleh ketentuan-ketentuan yang sifatnya syariah yang telah diawasi oleh DPS (Dewan Pengawas Syariah), jadi kaitannya dengan hal-hal transaksional, produk dan jasa maka harus sesuai dengan apa yang ditetapkan oleh DPS. Setiap transaksi operasional setiap harinya harus ada laporan keluar masuknya dana dan transaksinya terekam, jadi selain laporan secara fisik juga ada laporan secara manual, PUK nya selaku manajer itu setiap minggu mengontrolnya antara kesesuaian transaksi yang di input secara sistem dengan laporan yang secara manual. Dan untuk teraudit, bank selalu rutin mengirimkan penilaian kinerja ke tim audit.

Sumber: Diolah oleh peneliti

Hasil pengamatan dari peneliti yang didapatkan dilapangan yaitu bank Mega Syariah KCP Jember dalam pengembangan Sumber Daya Insani nya menerapkan menerapkan prinsip *amanah*, dari indikator prinsip *amanah* yaitu terpecaja, akuntabel dan teraudit. Dalam hal pengembangan prinsip *amanah* bank Mega Syariah, menyambung dari sifat jujur untuk mendapatkan kepercayaan nasabah menghimpun dananya, prinsip kehati-hatian termasuk dalam sifat *amanah* karna saat nasabah sudah mempercayai jasa bank Mega

Syariah maka bank memiliki tanggung jawab untuk menjaga kepercayaan tersebut sebaik mungkin. Cara meyakinkannya yaitu menyampaikan produknya harus jelas, akad-akadnya harus jelas, jadi semua disampaikan dengan detail dan tidak ada yang ditutup-tutupi. Bank Mega Syariah diatur oleh ketentuan-ketentuan yang sifatnya syariah yang telah diawasi oleh DPS (Dewan Pengawas Syariah), jadi kaitannya dengan hal-hal transaksional, produk dan jasa maka harus sesuai dengan apa yang ditetapkan oleh DPS.

Setiap transaksi operasional setiap harinya harus ada laporan keluar masuknya dana dan transaksinya terekam, jadi selain laporan secara fisik juga ada laporan secara manual, PUK nya selaku manajer itu setiap minggu mengontrolnya antara kesesuaian transaksi yang di input secara sistem dengan laporan yang secara manual. Dan untuk teraudit, bank selalu rutin mengirimkan beberapa penilaian kinerja pegawai kepada tim audit. Meminimalisir kesalahan agar audit benar benar menilai pegawai dicabang sudah sesuai dengan standarnya.

Hal tersebut selaras dengan pendapat Thuba Jazil dan Nur Hendrasto tentang *amanah* yang diartikan dengan menjaga dan melaksanakan dengan penuh kesadaran dari hal yang dilimpahkan. Menepati perjanjian yang telah disepakati oleh para pihak.¹³⁴

Hal ini tidak sejalan dengan penelitian terdahulu milik Aniyati karena pembahasan di penelitian ini mengenai implementasi nilai *siddiq, amanah,*

¹³⁴ Thuba Jazil dan Nur Hendrasto, *Prinsip & Etika Bisnis Syariah*, 51

tabligh dan *fathonah* dalam pelayanan nasabah saja sedangkan penelitian ini mengenai prinsip *nubuwwah* dalam pengembangan Sumber Daya Insani.¹³⁵

4. Penerapan Prinsip *Tabligh* Dalam Pengembangan Sumber Daya Insani di Bank Mega Syariah KCP Jember.

Tabel 4.12
Penerapan Prinsip *Tabligh*

Prinsip <i>Nubuwwah</i>	Hasil Wawancara
<i>Tabligh</i>	Bank Mega Syariah KCP Jember secara rutin setiap bulan melakukan <i>roleplay</i> , <i>roleplay</i> dilakukan dengan merekam/memvideo pegawai sudah sesuai ketentuan atau belum, dengan mensimulasikan bagaimana kalau ada pelayanan nasabah seperti <i>security</i> yang membuka pintu, menerima dan mengakhiri telpon, <i>customer service</i> dan teller dalam memberikan layanan kepada nasabah. Dalam pengembangan Sumber Daya Insani dalam pemberian informasi kepada nasabah, bank Mega Syariah kantor pusat memberikan materi tentang produk bank Mega Syariah agar pegawai mempelajarinya. Selain itu, pegawai bank Mega Syariah diuji setiap minggunya untuk <i>refreshment</i> pengetahuan tentang bank Mega Syariah. Dan dalam hal pengembangan pelayanan Sumber Daya Insani, bank Mega Syariah sangat terbuka terhadap segala saran dan kritikan dari nasabah. Bank sudah menyiapkan <i>barcode survey</i> kepuasan nasabah. Pengembangan transparansi kepada nasabah yaitu memasarkan produk sesuai dengan yang sudah dipelajari serta menjawab semua pertanyaan nasabah dengan yakin dan untuk memudahkan nasabah mengetahui informasi bank Mega Syariah nasabah bisa mengakses melalui website resmi Mega Syariah.co.id atau melalui <i>mobile banking</i> .

Sumber: Diolah oleh peneliti

¹³⁵ Aniyati, "Implementasi Nilai *Siddiq, Amanah, Tabligh* dan *Fathonah* dalam Pelayanan Nasabah di BMT UGT Nusantara Capen Batu Urip Desa Pringgowirawan Kecamatan Sumberbaru Kabupaten Jember" (Skripsi: Universitas Islam Negeri Kiai Haji Achmad Siddiq Jember, 2021)

Hasil pengamatan dari peneliti yang di dapatkan dilapangan yaitu bank Mega Syariah KCP Jember dalam pengembangan Sumber Daya Insani nya menerapkan prinsip *tabligh*, dari indikator prinsip *tabligh* yaitu pelayanan, informasi dan transparansi. Dalam pengembangan prinsip *tabligh* (menyampaikan) dalam Sumber Daya Insani, bank Mega Syariah KCP Jember secara rutin setiap bulan melakukan *roleplay*, *roleplay* dilakukan dengan merekam/memvidio pegawai sudah sesuai ketentuan atau belum, dengan mensimulasikan bagaimana kalau ada pelayanan nasabah seperti *security* yang membuka pintu, menerima dan mengakhiri telpon, *customer service* dan teller dalam memberikan layanan kepada nasabah. Jadi setiap memberikan pelayanan itu ada aturannya. Yang nantinya oleh bagian manajemen akan dinilai sudah sesuai dengan standar ketentuan bank atau belum.

Dalam pengembangan Sumber Daya Insani dalam pemberian informasi kepada nasabah, bank Mega Syariah kantor pusat memberikan materi tentang produk bank Mega Syariah agar pegawai mempelajarinya. Selain itu, pegawai bank Mega Syariah diuji setiap minggunya untuk *refreshment* pengetahuan tentang bank Mega Syariah. Dan dalam hal pengembangan pelayanan Sumber Daya Insani, bank Mega Syariah sangat terbuka terhadap segala saran dan kritikan dari nasabah. Bank sudah menyiapkan *barcode* survey kepuasan nasabah yang diletakkan di meja *customer service* dan teller, setiap selesai transaksi *customer service* dan teller

menghimbau nasabah untuk memberikan penilaian jujur mereka terhadap kinerja bank yang nantinya sebagai evaluasi untuk mengembangkan sikap dan pelayanan.

Hal tersebut selaras dengan pendapat Thuba Jazil dan Nur Hendrasto tentang keterbukaan (*clarity*) dalam informasi adalah tindakan yang terpuji dan menimbulkan kepercayaan dan kenyamanan konsumen.¹³⁶

Hal ini tidak sejalan dengan penelitian terdahulu milik Aniyati karena pembahasan di penelitian ini mengenai implementasi nilai *siddiq*, *amanah*, *tabligh* dan *fathonah* dalam pelayanan nasabah saja sedangkan penelitian ini mengenai prinsip *nubuwwah* dalam pengembangan Sumber Daya Insani.¹³⁷

5. Penerapan Prinsip *Fathonah* Dalam Pengembangan Sumber Daya Insani di Bank Mega Syariah KCP Jember.

Tabel 4.13
Penerapan Prinsip *Fathonah*

Prinsip <i>Nubuwwah</i>	Hasil Wawancara
<i>Fathonah</i>	Bank Mega Syariah KCP Jember menerapkan pelatihan dan <i>roleplay</i> , <i>roleplay</i> dilakukan setiap sebulan sekali. Ketika ada produk bank yang secara penjualan dinilai kurang maka akan dilakukan <i>roleplay</i> . Dan untuk pengembangan keahlian Sumber Daya Insani, bank Mega Syariah menerapkan <i>training</i> pegawai yang biasanya dilakukan dalam 2 atau 3 bulan sekali. Untuk terserifikasi keahlian Sumber Daya Insani bank Mega Syariah, setiap kali melakukan training terutama yang

¹³⁶ Thuba Jazil dan Nur Hendrasto, *Prinsip & Etika Bisnis Syariah*, 52

¹³⁷ Aniyati, "Implementasi Nilai *Siddiq*, *Amanah*, *Tabligh* dan *Fathonah* dalam Pelayanan Nasabah di BMT UGT Nusantara Capen Batu Urip Desa Pringgowirawan Kecamatan Sumberbaru Kabupaten Jember" (Skripsi: Universitas Islam Negeri Kiai Haji Achmad Siddiq Jember, 2021)

	<p>dilakukan oleh manajemen HRD akan diberi sertifikat bahwa pegawai yang sudah mengikuti <i>training</i> telah mengikuti <i>training</i>. Setiap tahun pegawai selalu mendapatkan penilaian dimana penilaian tersebut akan diranking untuk mendapatkan gelar terbaik di divisi masing-masing. Bentuknya dari hadiah atau gelar yang didapat seperti contoh cabang terbaik, pelayanan terbaik yang setiap tahunnya didapatkan.</p>
--	--

Sumber: Pegawai bank Mega Syariah KCP Jember

Hasil pengamatan dari peneliti yang di dapatkan dilapangan yaitu bank Mega Syariah KCP Jember dalam pengembangan Sumber Daya Insani nya menerapkan prinsip *fathonah*, dari indikator prinsip *fathonah* yaitu cerdas, terserifikasi dan profesional. Dalam pengembangan prinsip *fathonah* (cerdas) dalam Sumber Daya Insani, bank Mega Syariah KCP Jember menerapkan pelatihan dan *roleplay*, *roleplay* dilakukan setiap sebulan sekali. Ketika ada produk bank yang secara penjualan dinilai kurang maka akan dilakukan *roleplay*, dalam kegiatan *roleplay* nantinya bagian manajemen mencoba mengukur pegawai yang bersangkutan dengan mengukur tentang teknik penjualan dan pengetahuan mereka tentang produk bank, nantinya mereka disuru mensimulasikan terlebih dulu bagaimana cara mereka menawarkan produk kepada nasabah jika dirasa penilaiannya kurang maka nantinya bagian manajemen akan membimbing bagaimana penyampaian yang benar kepada nasabah, kegiatan ini mengasah para karyawan yang penjualannya di bawah rata-rata supaya berkembang. Dan untuk pengembangan keahlian Sumber

Daya Insani, bank Mega Syariah menerapkan *training* pegawai yang biasanya dilakukan dalam 2 atau 3 bulan sekali.

Untuk terserifikasi keahlian Sumber Daya Insani bank Mega Syariah, setiap kali melakukan training terutama yang dilakukan oleh manajemen HRD akan diberi sertifikat bahwa pegawai yang sudah mengikuti *training* telah mengikuti *training*, kantor memiliki akses sistem piskal pribadi yang disertai *personal report* ada salah satu arsip laporan yang diikuti oleh pegawai training apa aja beserta perolehan nilainya. Hal ini untuk mempermudah bagian manajemen untuk mengetahui setiap pegawai yang belum mengikuti training serta mengetahui pengetahuan apa aja yang belum diperoleh. Untuk saat ini sertifikatnya lebih ke bentuk digital bukan bentuk fisik, kecuali *training* yang sifatnya bukan *crew* yang biasanya dilakukan setahun 2 atau 3 kali maka akan mendapat sertifikat bentuk fisik yang biasanya dalam bentuk *assessment* dikarenakan setelah mengikuti training akan ada tim penguji yang akan mengujinya. Setiap tahun pegawai selalu mendapatkan penilaian dimana penilaian tersebut akan diranking untuk mendapatkan gelar terbaik di divisi masing-masing, dari situlah bukti kecerdasan pegawai diuji. Bentuknya dari hadiah atau gelar yang didapat seperti contoh cabang terbaik, pelayanan terbaik yang setiap tahunnya didapatkan.

Hal tersebut selaras dengan pendapat Thuba Jazil dan Nur Hendrasto tentang dimaksudkan dalam *fathonah* adalah memahami dengan baik akan bisnis yang dilaksanakan.¹³⁸

Hal ini tidak sejalan dengan penelitian terdahulu milik Aniyati karena pembahasan di penelitian ini mengenai implementasi nilai *siddiq*, *amanah*, *tabligh* dan *fathonah* dalam pelayanan nasabah saja sedangkan penelitian ini mengenai prinsip *nubuwwah* dalam pengembangan Sumber Daya Insani.¹³⁹



¹³⁸ Thuba Jazil dan Nur Hendrasto, *Prinsip & Etika Bisnis Syariah*, 52

¹³⁹ Aniyati, "Implementasi Nilai *Siddiq*, *Amanah*, *Tabligh* dan *Fathonah* dalam Pelayanan Nasabah di BMT UGT Nusantara Capen Batu Urip Desa Pringgowirawan Kecamatan Sumberbaru Kabupaten Jember" (Skripsi: Universitas Islam Negeri Kiai Haji Achmad Siddiq Jember, 2021)

BAB V

PENUTUP

A. Simpulan

1. Strategi pengembangan Sumber Daya Insani di Bank Mega Syariah KCP Jember yaitu menerapkan pelatihan-pelatihan, pendidikan dan pengembangan karir.
2. Penerapan prinsip *shiddiq* dalam pengembangan Sumber Daya Insani di Bank Mega Syariah KCP Jember yaitu bersifat jujur, terbuka dalam penerimaan saran dan kritik dari nasabah serta integritas.
3. Penerapan prinsip *amanah* dalam pengembangan Sumber Daya Insani di Bank Mega Syariah KCP Jember yaitu terpecaya dalam memberikan produk sesuai dengan syariat Islam, akuntabel dalam arus keuangan dan laporan teraudit.
4. Penerapan prinsip *tabligh* dalam pengembangan Sumber Daya Insani di Bank Mega Syariah KCP Jember yaitu pelayanan, informasi dan transparansi.
5. Penerapan prinsip *fathonah* dalam pengembangan Sumber Daya Insani di Bank Mega Syariah KCP Jember yaitu cerdas, keahlian, tersertifikasi.

B. Saran-Saran

Berdasarkan penelitian yang dilakukan, penulis memberikan beberapa rekomendasi yang diharapkan dapat bermanfaat sebagai bahan pertimbangan yaitu:

1. Bagi pihak bank Mega Syariah KCP Jember hendaknya menambah strategi pengembangan Sumber Daya Insani.
2. Bagi peneliti selanjutnya, diharapkan penelitian ini dapat menjadi acuan dan penelitian terdahulu bagi peneliti selanjutnya.



DAFTAR PUSTAKA

- Amarsyah, Alif Dwi. "Identifikasi Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Produktivitas SDM (Studi Kasus Pada Karyawan Bank BTN Syariah Malang)". *Jurnal Ilmiah* 8, no.2 (2020): 1-15. <https://jimfeb.ub.ac.id/index.php/jimfeb/article/view/6826>.
- Andrianto dan M Anang Firmansyah. *Manajemen Bank Syariah (Implementasi Teori dan Praktek)*. Kediri: CV. Penerbit Qiara Media, 2019.
- Aniyati. "Implementasi Nilai *Siddiq, Amanah, Tabligh* dan *Fathanah* dalam Pelayanan Nasabah di BMT UGT Nusantara Capem Batu Urip Desa Pringgowirawan Kecamatan Sumberbaru Kabupaten Jember". Skripsi: Universitas Islam Negeri Kiai Haji Achmad Siddiq Jember, 2021.
- Awaliah, Denti Firdayanti, Sulaeman dan Iqbal Noor. "Analisis Implementasi Sifat Rasulullah dalam Pengelolaan Zakat". *Jurnal Nusantara Aplikasi Manajemen Bisnis* 5, no. 2 (2020): 211-220. <https://doi.org/10.29407/nusamba.v5i2.14881>.
- Fiantika, Feny Rita dkk. *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Sumatera Barat: PT. Global Eksekutif Teknologi, 2022.
- Fitriah, Umul. "Model Pengembangan Sumber Daya Manusia (SDM) pada Bank Syariah Mandiri KCP Kota Bima". Skripsi: Universitas Islam Negeri Alauddin Makassar, 2021.
- Gojali, Dudang, Gina Gustiani, Iwan Setiawan dan Ade Ponirah. "Analisis Perlakuan Akuntansi Musyarakah Berdasarkan Pernyataan Standar Akuntansi Keuangan

(PSAK) 106 di Bank Syariah Indonesia EXS BSM KCP Subang”. *Jurnal Ilmu Akuntansi dan Bisnis Syariah* 4, no.1 (Januari 2022): 1-18.
<https://etheses.uinsgd.ac.id/id/eprint/66785>.

Gultom, Mardia Shitia Devi dan Mustapa Khamal Rokan. “Problematika Perbankan Syariah: Solusi dan Strategi Digitalisasi dalam Meningkatkan Kualitas Produk dan Layanan Perbankan”. *Jurnal of Economics, Business, Tourism & Entrepreneurship* 3, no.1 (2022): 14-21.
<https://doi.org/10.29303/alexandria.v3i1.175>.

Hardani, Helmina Andriani, Jumari Ustiaty, Evi Fatmi Utami, Ria Rahmatul Istiqomah, Roushandy Asri Fardani, Dhika Juliana Sukmana dan Nur Hikmatul Auliya. *Metode Penelitian Kualitatif & Kuantitatif*. Yogyakarta: CV. Pustaka Ilmu, 2020.

<https://www.megasyariah.co.id/>

Ichsan, Reza Nurul. “Strategi Pengembangan Sumber Daya Insani: Peningkatan Service Excellent Karyawan Bank Syariah Di Indonesia”. *Management Studies and Entrepreneurship Journal (MSEJ)* 4, no.5 (2023): 7187-7197.
<https://doi.org/10.37385/msej.v4i6.2692>.

Idri. *Prinsip-Prinsip Ekonomi Islam*. Jakarta: Lintas Pustaka, 2021.

Jazil, Thuba, dan Nur Hendrasto. *Prinsip & Etika Bisnis Syariah*. Bandung: Institut Tazkia, Komite Nasional Ekonomi dan Keuangan Syariah dan Ekonomi Syariah, 2021.

- Jurdi, Fatahullah. *Manajemen Sumber Daya Manusia Strategi Pengelolaan SDM Berkualitas dan Berdaya Saing*. Malang: Intrans Publishing, 2018.
- Kandou, Yunita Lidya, Victor P. K. Lengkong dan Greis Sendow. “Pengaruh *Knowledge Management, Skill* Dan *Attitude* Terhadap Kinerja Karyawan (Studi Pada PT. Bank Sulutgo Kantor Pusat Di Manado”. *Jurnal Berkala Ilmiah Efisiensi* 16, no.1 (2016): 147-158.
- Kasman, Prima Sari Pascariati. “Pengaruh Pengembangan Sumber Daya Manusia dan Religiusitas Terhadap Kinerja Karyawan Dengan Kepuasan Kerja Sebagai Variabel Intervening Pada Bank Syariah Indonesia (BSI) Di Kota Padang”. *Jurnal Ekonomi Manajemen Sistem Informasi (JEMSI)* 2, no.6 (Juli, 2021): 714-728. <https://doi.org/10.31933/jemsi.v2i6.612>.
- Kartawan, Lina Marlina, dan Agus Susanto. *Manajemen Sumber Daya Insani*. Tasikmalaya: LPPM Universitas Siliwangi, 2018.
- Latifah, Luluk dan Iskandar Ritonga. “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 (Juli 2020): 63-80. <http://dx.doi.org/10.31000/almaal.v2i1.2763>.
- Maghfiroh, Anisatul. “Analisis Pengembangan Sumber Daya Manusia Dalam Perspektif Syariah”. *Jurnal Ilmiah Ekonomi Islam (JIEI)* 7, no.1 (2021): 403-411. <http://dx.doi.org/10.29040/jiei.v7i1.2138>.

- Marayasa, I Nyoman, Endang Sugiarti dan Rini Septiowati. *Pengembangan Sumber Daya Manusia Menghadapi Tantangan Perubahan dan Meraih Kesuksesan Bersama*. Bekasi: PT Dewangga Energi Internasional, 2023.
- Mardhatillah, Isnainia Ismi dan Ahmad Afandi. “Pengaruh Pengembangan Sumber Daya Insani Terhadap Peningkatan Etos Kerja Karyawan Pada PT. Bank Muamalat KCU Medan Baru”. *SYARIKAT: Jurnal Rumpun Ekonomi Syariah* 6, no.2 (Desember, 2023): 288-302. [https://doi.org/10.25299/syariat.2023.vol6\(2\).14178](https://doi.org/10.25299/syariat.2023.vol6(2).14178).
- Muhit, Mugni, Muhamad Maulana Darsono dan Nurrohman Syarif. “Interkoneksi Nilai Filsafat Syariah dan Filsafat Ekonomi Syariah”. *Ad-Deenar: Jurnal Ekonomi dan Bisnis Islam* 6, no.1 (2022): 82-83. <http://dx.doi.org/10.30868/ad.v6i001.3594>.
- Mutiara, Luluk. “Analisis Pengembangan Sumber Daya Insani Terhadap Peningkatan Kinerja Karyawan (Study Kasus Pada PT. Pegadaian Syariah Cabang Probolinggo)”. Skripsi: Universitas Islam Negeri KIAI Haji Achmad Siddiq Jember, 2022.
- Nadia, Sarah, Azharsyah dan Jalilah. “Analisis Hambatan Pertumbuhan Perbankan Syariah di Indonesia (Kajian Terhadap Perbankan Syariah Di Aceh)”. *JIHBIZ: Global Journal of Islamic Banking and Finance* 1, no.2 (2019): 153-176. <http://dx.doi.org/10.22373/jihbiz.v1i2.8575>.

- Pahleviannur, Muhammad Rizal, Anita De Grave, Dani Nur Saputra, Dedi Mardianto, Debby Sinthania, Lis Hafrida, Vidriana Oktoviana Bano, Eko Edy Susanto, Ardhana Januar Mahardhani, Amruddin, Mochammad Doddy Syahirul Alam, Mutia Lisya dan Dasep Bayu Ahyar. *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Universitas Muhammadiyah Ponorogo: Pradina Pustaka, 2022.
- Pasaribu, Benny S., Aty Herawati, Kabul Wahyu Utomo dan Rizqon Halal Syah Aji. *Metodologi Penelitian Untuk Ekonomi dan Bisnis*. Banten: Media Edu Pustaka, 2022.
- Pitoyo, Didik Joko, Wahyu Prabawati Putri Handayani dan Dyah Kurniawati. “Pengaruh Pengetahuan, Keterampilan, Dan Kemampuan Sumber Daya Manusia Terhadap Kinerja UMKM Di Kecamatan Kare Kabupaten Madiun”. *Surakarta Management Journal* 5, no.2 (Desember 2023): 153-163, <http://dx.doi.org/10.52429/smj.v5i2.1214>.
- Rahim, Abd. Rahman dan Enny Radjab. *Manajemen Strategi*. Makassar: Lembaga Perpustakaan dan Penerbitan Universitas Muhammadiyah Makassar, 2016.
- Rois, Adip Khusnul dan Suprianto, “Analisis Manajemen Sumber Daya Insani (Kajian Di Badan Amil Zakat Nasional (BAZNAS))”. *MUSYARAKAH: Journal of Sharia Economics (MJSE)* 1, no.2 (Oktober 2021): 100-109. DOI: [10.24269/mjse.v1i2.4424](https://doi.org/10.24269/mjse.v1i2.4424).
- Sari, Linda, Ridan Muhtadi dan Mansur. “Analisis Manajemen Sumber Daya Insani Pada Bank Pembiayaan Rakyat Syariah”. *Ar-Ribhu: Jurnal Manajemen*

Ekonomi dan Keuangan Syariah 1, no.2 (Desember, 2020): 158-172.
<https://doi.org/10.55210/arribhu.v1i2.487>.

Selviana, Anggi. “Analisis Pengembangan Sumber Daya Manusia Dalam Upaya Peningkatan Kinerja Karyawan Di PT. BPRS Aman Syariah Sekampung Lampung Timur” Skripsi: Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Metro, 2020.

Sihombing, Pardongan dan Dian Marlina Verawati. “Pelatihan dan Pengembangan Sumber Daya Manusia (Studi Kasus PD BPR Bank BAPAS 69 Magelang)”.
Jurnal Maneksi 9, no.2 (Desember, 2020): 389-395.
<https://doi.org/10.31959/jm.v9i2.490>.

Sugiyono. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R & D*. Bandung: Alfabeta, 2013.

Syafdiana, Widya. “Pengaruh *Knowledge Management* dan Pengembangan Sumber Daya Manusia Terhadap Kinerja Karyawan Pada PT. Bank Bukopin Cabang Medan”. Skripsi: Universitas Medan Area, 2020.

Ulfa, Lilin Faria. “Analisis Manajemen Pengembangan Sumber Daya Manusia di BRI Syariah KCP Ngawi”. Skripsi: Institut Agama Islam Negeri Ponorogo, 2020.

Waruwu, Eliyunus, Sukaaro Waruwu, Ayler Beniah Ndraha, Eliagus Telaumbanua, Delipiter Lase, Forman Halawa, Maria Magdalena Bate’e, Meiman Hidayat Waruwu, Syah Abadi Mendrofa, Adieli Laoli, Odaligoziduhu Halawa, Marinus Gea. *Perencanaan dan Pengembangan Sumber Daya Manusia*. Malang: CV. Future Science, 2023.

Widayati, Catur, Sri Anah, dan Muhammad Usman. “Pengaruh *Knowledge Management, Skill, Dan Attitude* Terhadap Kinerja Karyawan (Studi Kasus PT Sun Life Syariah Di Jakarta). *Jurnal Manajemen Pendidikan dan Ilmu Sosial (JMPIS)* 3, no.1 (Februari 2022): 128-138.

<https://doi.org/10.38035/jmpis.v3i1>.

Yusuf, Mohammad Ardiansyah. “Dampak Pengembangan Sumber Daya Manusia Terhadap Kualitas Pelayanan Bank Pembiayaan Rakyat Syariah Mitra Mentari Sejahtera Ponorogo”. Skripsi: Institut Agama Islam Negeri Ponorogo, 2022.



UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ
J E M B E R

Matriks Penelitian

Judul Penelitian	Variabel	Sub Variabel	Indikator	Sumber Data	Metode Penelitian	Fokus Penelitian
STRATEGI PENGEMBANGAN SUMBER DAYA INSANI DALAM PERSPEKTIF <i>NUBUWWAH</i> (KENABIAN) DI BANK MEGA SYARIAH KCP JEMBER	1. Pengembangan Sumber Daya Insani	1. <i>Knowledge</i> (pengetahuan) 2. <i>Skill</i> (keterampilan) 3. <i>Attitude</i> (sikap)	a. Manajemen bisnis b. <i>Knowledge</i> produk c. <i>Knowledge</i> tentang nasabah d. Strategi pemasaran a. Keterampilan teknis b. Keterampilan untuk menjalin hubungan kemanusiaan c. Keterampilan konseptual a. Berpikir secara bebas dan fleksibel b. Merasa bebas dalam berekspresi c. Adanya minat terhadap aktivitas yang	Informan : 1. <i>Branch Operation & Service Manager</i> 2. <i>General Banking Relationship Manager</i> 3. <i>Customer Service</i> 4. Nasabah Bank Mega Syariah	1. Pendekatan penelitian menggunakan Penelitian Kualitatif 2. Jenis Penelitian menggunakan Deskriptif 3. Subyek penelitian menggunakan teknik Purposive 4. Teknik Pengumpulan Data: a. Observasi b. Wawancara c. Dokumentasi 5. Teknik analisis data menggunakan Model Interaktif 6. Keabsahan data menggunakan Triangulasi Teknik dan Triangulasi Sumber	1. Bagaimana strategi pengembangan Sumber Daya Insani di Bank Mega Syariah KCP Jember? 2. Bagaimana penerapan prinsip <i>shiddiq</i> dalam pengembangan Sumber Daya Insani di Bank Mega Syariah KCP Jember? 3. Bagaimana penerapan prinsip <i>amanah</i> dalam pengembangan Sumber Daya Insani di Bank Mega Syariah KCP Jember? 4. Bagaimana penerapan prinsip <i>tabligh</i> dalam pengembangan Sumber Daya Insani

	2. <i>Nubuwwah</i>	<p>1. <i>Siddiq</i> (jujur dan benar)</p> <p>2. <i>Amanah</i> (dapat dipercaya)</p> <p>3. <i>Tabligh</i> (menyampaikan)</p> <p>4. <i>Fathonah</i> (cerdas)</p>	<p>kreatif</p> <p>a. Bersifat jujur b. Terbuka c. Integritas</p> <p>a. Terpercaya b. Akuntabel c. Laporan</p> <p>a. Pelayanan b. Informasi c. Transparansi</p> <p>a. Cerdas b. Tersertifikasi c. Profesional</p>		<p>di Bank Mega Syariah KCP Jember?</p> <p>5. Bagaimana penerapan prinsip <i>fathonah</i> dalam pengembangan Sumber Daya Insani di Bank Mega Syariah KCP Jember?</p>
--	--------------------	--	--	--	--

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ
J E M B E R

PERNYATAAN KEASLIAN TULISAN

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Evi Nurhalima
NIM : 203105010004
Program Studi : Perbankan Syariah
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam
Institusi : UIN KHAS Jember

Menyatakan dengan sebenar-benarnya bahwa dalam hasil penelitian ini tidak terdapat unsur-unsur-unsur penjiplakan karya penelitian atau karya ilmiah yang pernah dilakukan atau dibuat orang lain, kecuali yang secara tertulis dikutip dalam naskah ini dan disebutkan dalam sumber kutipan dan daftar Pustaka.

Apabila dikemudian hari ternyata hasil penelitian ini terbukti terdapat unsur-unsur penjiplakan dan klaim dari pihak lain, maka saya bersedia untuk diproses sesuai peraturan perundang-undangan yang berlaku..

Demikian surat pernyataan ini saya buat dengan sebenar-benarnya dan tanpa paksaan dari siapapun.

Jember, 30 Mei 2024
Saya yang betanda tangan



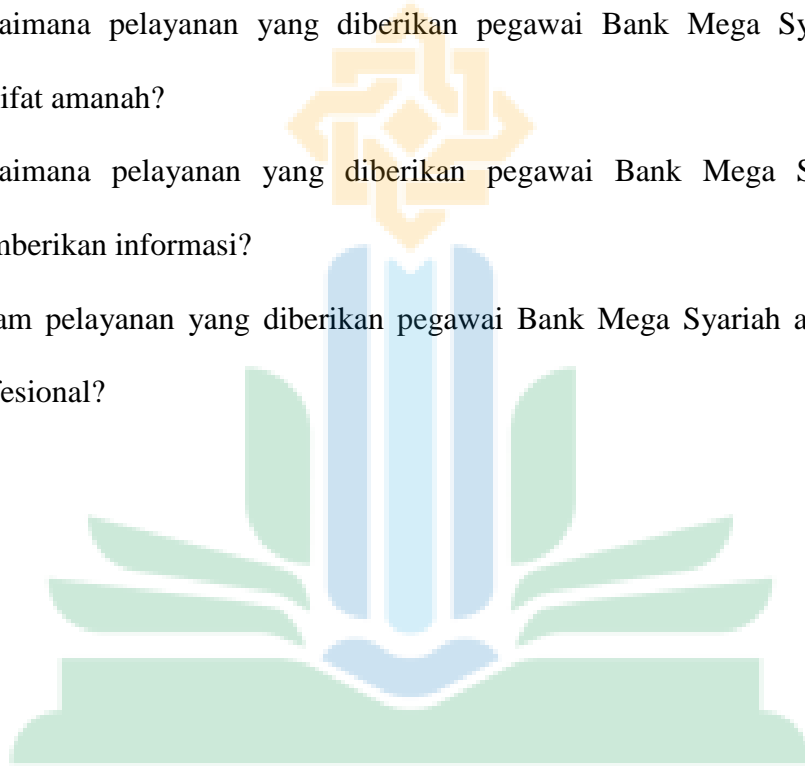
Pedoman wawancara

1. Strategi yang digunakan dalam pengembangan Sumber Daya Insani di Bank Mega Syariah KCP Jember.
 - a. *Knowledge* (pengetahuan) apa yang perlu dimiliki oleh Sumber Daya Insani Bank Mega Syariah?
 - b. *Skill* (keterampilan) apa yang perlu dimiliki oleh Sumber Daya Insani Bank Mega Syariah?
 - c. Dalam pengoperasioanal Bank Mega Syariah, *attitude* (sikap) apa yang perlu dimiliki oleh Sumber Daya Insani?
 - d. Strategi apa yang digunakan oleh Bank Mega Syariah dalam pengembangan Sumber Daya Insani yang dimiliki?
2. Penerapan prinsip *shiddiq* (jujur dan benar) dalam pengembangan Sumber Daya Insani di Bank Mega Syariah KCP Jember.
 - a. Bagaimana pengembangan sifat jujur pada Sumber Daya Insani di Bank Mega Syariah?
 - b. Bagaimana pengembangan sifat terbuka (penerimaan saran perbaikan) pada Sumber Daya Insani di Bank Mega Syariah?
 - c. Bagaimana pengembangan sifat integritas (perjanjian untuk berlaku jujur) pada Sumber Daya Insani di Bank Mega Syariah?
3. Penerapan prinsip *amanah* (dapat dipercaya) dalam pengembangan Sumber Daya Insani di Bank Mega Syariah KCP Jember.

- a. Bagaimana pengembangan sifat terpecaya (meyakinkan produk sesuai syariat Islam) pada Sumber Daya Insani di Bank Mega Syariah?
 - b. Bagaimana pengembangan sifat akuntabel (mempertanggungjawabkan arus keuangan) pada Sumber Daya Insani di Bank Mega Syariah?
 - c. Bagaimana pengembangan pelaporan (teraudit) yang digunakan Sumber Daya Insani pada Bank Mega Syariah?
4. Penerapan prinsip *tabligh* (menyampaikan) dalam pengembangan Sumber Daya Insani di Bank Mega Syariah KCP Jember.
- a. Bagaimana pengembangan pelayanan kepada nasabah oleh Sumber Daya Insani bank mega syariah?
 - b. Bagaimana pengembangan pemberian informasi kepada nasabah oleh Sumber Daya Insani Bank Mega Syariah?
 - c. Bagaimana pengembangan transparansi (keterbukaan informasi) kepada nasabah oleh Sumber Daya Insani bank mega syariah?
5. Penerapan prinsip *fathonah* (cerdas) dalam pengembangan Sumber Daya Insani di Bank Mega Syariah KCP Jember.
- a. Bagaimana pengembangan kecerdasan Sumber Daya Insani Bank Mega Syariah dalam mengelola produk yang ditawarkan?
 - b. Bagaimana pengembangan keahlian Sumber Daya Insani pada Bank Mega Syariah?
 - c. Bagaimana bentuk terserifikasi (pengakuan keahlian) Sumber Daya Insani Bank Mega Syariah?

Pedoman Wawancara Nasabah

1. Bagaimana pelayanan yang diberikan pegawai Bank Mega Syariah, apakah bersifat jujur?
2. Bagaimana pelayanan yang diberikan pegawai Bank Mega Syariah, apakah bersifat amanah?
3. Bagaimana pelayanan yang diberikan pegawai Bank Mega Syariah dalam memberikan informasi?
4. Dalam pelayanan yang diberikan pegawai Bank Mega Syariah apakah bersifat profesional?



UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ
J E M B E R



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ JEMBER
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM

Jl. Mataram No. 01 Mangli, Kaliwates, Jember, Jawa Timur. Kode Pos: 68136 Telp. (0331) 487550
Fax (0331) 427005 e-mail: febi@uinkhas.ac.id Website: <https://febi.uinkhas.ac.id/>



Nomor : B-151/Un.22/7.a/PP.00.9/3/2024

14 Maret 2024

Lampiran : -

Hal : Permohonan Izin Penelitian

Kepada Yth,
Kepala Bank Mega Syariah KC Jember
Jl. Hayam Wuruk, No. 71, Kec. Kaliwates, Kab. Jember

Disampaikan dengan hormat bahwa, dalam rangka menyelesaikan tugas Skripsi pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam, maka bersama ini mohon diizinkan mahasiswa berikut :

Nama : Evi Nurhalima
NIM : 203105010004
Semester : VIII (Delapan)
Jurusan : Ekonomi Islam
Prodi : Perbankan Syariah

Guna melakukan Penelitian/Riset mengenai Model Pengembangan Sumber Daya Insani Dalam Perspektif Nubuwwah di lingkungan/lembaga wewenang Bapak/Ibu.

Demikian atas perkenan dan kerjasamanya disampaikan terima kasih.

A.n. Dekan
Wakil Dekan Bidang Akademik,


Nurul Widyawati Islami Rahayu

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ
JEMBER





SURAT KETERANGAN
No. 065 /OPS – KCP Jember/2024

Yang bertanda tangan di bawah ini menerangkan bahwa :

Nama : EVI NURHALIMA
NIM : 203105010004
Fakultas : Ekonomi Bisnis dan Islam
Prodi : Perbankan Syariah
Lembaga : Universitas Islam Negeri Kiai Haji Achmad Siddiq Jember
Judul : Strategi Pengembangan Sumber Daya Insani dalam Perspektif Nubuwah di Bank Mega Syariah KCP Jember

Telah melaksanakan kegiatan Penelitian di Bank Mega Syariah KCP Jember mulai tanggal 14 Maret 2024 sampai dengan 7 Mei 2024.

Demikian surat keterangan ini dibuat agar digunakan sebagaimana mestinya.

Jember, 28 Mei 2024
Hormat Kami,

BANK MEGA SYARIAH

Danny Setiawan Ramadhan
Sub Branch Operation Manager

JURNAL KEGIATAN PENELITIAN

No	Tanggal	Uraian Kegiatan
1	7 November 2023	Pra penelitian
2	14 Maret 2024	Penyerahan surat izin penelitian
3	15 Maret 2024	Diterima penelitian
4	6 Mei 2024	Wawancara dengan Customer Service
5	7 Mei 2024	Wawancara dengan Branch Operation & Service Manager
6	7 Mei 2024	Wawancara dengan General Banking Relationship Manager
7	7 Mei 2024	Wawancara dengan Nasabah
8	29 Mei 2024	Mengambil surat selesai penelitian

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
Mengetahui,
Sub Branch Operation Manager

KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ

J E M B E
BAKIRMEGA
SYARIAH
Danny Setiawan Ramadhan

DOKUMENTASI



Wawancara dengan Bapak Danny selaku *Branch Operation & Service Manager*



Wawancara dengan Bapak Rizal Candra Puspito selaku *General Banking Relationship Manager*



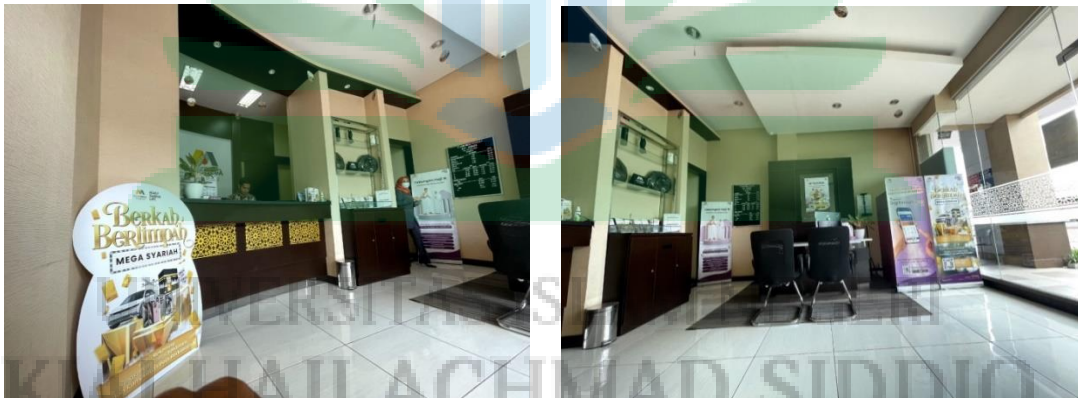
Wawancara dengan Mbak Nikmah Anif Ustami selaku *Customer Service*



Wawancara dengan Bapak Zainuri selaku Nasabah bank Mega Syariah



Barcode Survei Kepuasan Nasabah



Ruang Pelayanan bank Mega Syariah KCP Jember



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ JEMBER
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM

Jl. Mataram No. 01 Mangli, Kaliwates, Jember, Jawa Timur. Kode Pos: 68136 Telp. (0331) 487550
Fax (0331) 427005 e-mail: febi@uinkhas.ac.id Website: <http://uinkhas.ac.id>



SURAT KETERANGAN LULUS PLAGIASI

Bagian Akademik Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam menerangkan bahwa :

Nama : Evi Nurhalima
NIM : 203105010004
Program Studi : PERBANKAN SYARIAH
Judul : STRATEGI PENGEMBANGAN SUMBER DAYA INSANI
DALAM PERSPEKTIF NUBUWWAH (KENABIAN) DI
BANK MEGA SYARIAH KCP JEMBER

Adalah benar-benar telah lulus pengecekan plagiasi dengan menggunakan aplikasi Turnitin, dengan tingkat kesamaan dari Naskah Publikasi Tugas Akhir pada aplikasi Turnitin kurang atau sama dengan 25%.

Demikian surat keterangan ini dibuat agar dapat dipergunakan sebagaimana mestinya.

Jember,
Operator Turnitin
Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ
JEMBER





KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ JEMBER
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
Jl. Mataram No. 01 Mangli, Kaliwates, Jember, Jawa Timur. Kode Pos: 68136 Telp. (0331) 487550
Fax (0331) 427005 e-mail: febi@uinkhas.ac.id Website: <http://febi.uinkhas.ac.id>



SURAT KETERANGAN

Kami yang bertandatangan di bawah ini, menerangkan bahwa :

Nama : Evi Nurhalima
NIM : 203105010004
Semester : 8

Berdasarkan keterangan dari Dosen Pembimbing telah dinyatakan selesai bimbingan skripsi. Oleh karena itu mahasiswa tersebut diperkenankan mendaftarkan diri untuk mengikuti Ujian Skripsi.

Jember, 31 Mei 2024
Koordinator Prodi. Perbankan Syariah,

Ana Pratiwi, SE., Ak., MSA

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ
J E M B E R



BIODATA PENULIS



A. IDENTITAS PENULIS

1. Nama : Evi Nurhalima
2. Tempat, Tanggal Lahir : Jember, 23 Agustus 2002
3. Alamat Asal : Jl. Jumat RT 002 RW 007 Kelurahan Mangli,
Kecamatan Kaliwates, Kabupaten Jember
4. Jenis kelamin : Perempuan
5. Status : Belum Kawin
6. NIM : 203105010004
7. Jurusan/Prodi : Ekonomi dan Bisnis Islam/Perbankan Syariah

B. RIWAYAT PENDIDIKAN

SDN Mangli 03	2009-2014
MTS Al-Hidayah Mangli	2014-2017
SMK 2 Pancasila Jember	2017-2020
UIN Kiai Haji Achmad Siddiq Jember	2020-2024