

ABSTRAK

Skripsi dengan judul “Peranan Kompetensi, Kualifikasi dan Ketrampilan Non-Teknis Sumber Daya Manusia Dalam Meningkatkan Kualitas Layanan di Era Revolusi Digital 5.0 di Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Malang Suprpto” ini ditulis oleh Evi Wulandari, Jurusan Perbankan Syariah, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam, Universitas Sayyid Ali Rahmatullah Tulungagung, NIM.12401193143, Pembimbing Sri Eka Astutiningsih, S.E., M.M.

Penelitian ini dilatarbelakangi oleh seluruh lembaga keuangan termasuk perbankan syariah berlomba-lomba meningkatkan pelayanan kepada masyarakat guna memperoleh kepercayaan dan loyalitas nasabah. Perbankan syariah saat ini membutuhkan sumber daya manusia yang memiliki kompetensi, kualifikasi, dan ketrampilan non teknis atau *soft skill* di bidang syariah, namun dalam praktiknya perbankan syariah belum memiliki sumber daya manusia dengan keahlian yang mumpuni baik dalam bidang ekonomi maupun bidang syariah.

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui peran kompetensi sumber daya manusia dalam meningkatkan kualitas layanan pada era revolusi digital 5.0 di Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Malang Suprpto, untuk mengetahui peran kualifikasi sumber daya manusia dalam meningkatkan kualitas layanan pada era revolusi digital 5.0 di Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Malang Suprpto, untuk mengetahui peran ketrampilan non-teknis sumber daya manusia dalam meningkatkan kualitas layanan pada era revolusi digital 5.0 di Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Malang Suprpto.

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif. Teknik pengumpulan data yang digunakan adalah dengan melakukan observasi, wawancara, dan dokumentasi. Teknik analisis datanya meliputi kondensasi data, penyajian data, dan menarik kesimpulan. Pengecekan keabsahan data menggunakan triangulasi data yaitu

sumber, metode, dan teori.

Hasil penelitian yang diperoleh yaitu peran kompetensi sumber daya manusia menentukan kinerja karyawan di Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Malang Suprpto, kompetensi berpengaruh langsung terhadap pemenuhan target dan *key performance indicator*. Peran kualifikasi sumber daya manusia adalah membantu karyawan terus mengembangkan diri di luar kompetensi yang dimiliki. Peran ketrampilan non-teknis sumber daya manusia adalah sebagai penunjang kompetensi dan kualifikasi yang telah dimiliki oleh seseorang dalam menjalankan tugas atau pekerjaannya.

Kata Kunci: Kompetensi, Kualifikasi, Ketrampilan Non-teknis, Kualitas Layanan

ABSTRACT

Research title is *“The Role of Competence, Qualifications and Non-Technical Skills of Human Resources in Improving Service Quality in the Era of the Digital Revolution 5.0 at Bank Syariah Indonesia Malang Suprpto Branch Office”* was written by Evi Wulandari, Department of Islamic Banking, Faculty of Economics and Islamic Business, Sayyid Ali Rahmatullah University Tulungagung, NIM.12401193143, Supervisor Sri Eka Astutiningsih, S.E., M.M..

This research is motivated by all financial institutions including Islamic banking competing to improve services to the community in order to gain customer trust and loyalty. Islamic banking currently requires human resources who have competencies, qualifications, and non-technical skills or soft skills in the field of sharia, but in practice Islamic banking does not yet have human resources with qualified expertise in both the economic and sharia fields.

This research aims to determine the role of human resource competencies in improving service quality in the era of the digital revolution 5.0 at Bank Syariah Indonesia Malang Suprpto Branch Office, to determine the role of human resource qualifications in improving service quality in the era of the digital revolution 5.0 at Bank Syariah Indonesia Malang Suprpto Branch Office, to determine the role of non-technical skills of human resources in improving service quality in the era of the digital revolution 5.0 at Bank Syariah Indonesia Malang Suprpto Branch Office.

This research uses a qualitative descriptive approach. The data collection techniques used were observation, interviews, and documentation. The data analysis technique includes data condensation, data presentation, and drawing conclusions. Data validity checking uses data triangulation, namely sources, methods, and theories.

The research results obtained are the role of human resource competencies is to determine employee performance at Bank Syariah

Indonesia Malang Suprpto Branch Office, competence have a direct effect on meeting targets and key performance indicators. The role of human resource qualifications is to help employees continue to develop themselves beyond their competencies. The role of non-technical skills of human resources is to support the competencies and qualifications that a person already have in carrying out they duties or work.

Keywords: Competency, Qualification, Non-technical Skills, Service Quality