

BAB I

PENDAHULUAN

A. Konteks Penelitian

Indonesia saat ini tengah bersiap memasuki periode masyarakat industri 5.0 atau lebih dikenal dengan era *society 5.0*. Era *society 5.0* menjadi konsep pemberbaruan zaman dimana manusia dan teknologi hidup secara berdampingan dengan tujuan untuk meningkatkan kualitas berkelanjutan guna mempermudah kehidupan masyarakat.² Perbankan syariah menjadi salah satu industri penggerak perekonomian negara yang menjadikan industri ini dituntut untuk selalu berkembang sejalan dengan perkembangan teknologi yang ada di tengah semakin ketatnya persaingan bisnis.

Perbankan syariah merupakan lembaga keuangan syariah yang memiliki fungsi utama yaitu fungsi intermediasi dimana bank syariah menjadi perantara keuangan (*financial intermediation*) bagi pihak-pihak yang memiliki dana dengan pihak yang membutuhkan dana. Sebagai industri yang bergerak dibidang layanan jasa dan berhubungan langsung dengan masyarakat khususnya nasabah, penting bagi perbankan syariah untuk memperhatikan kualitas layanan yang diberikan kepada nasabah.

Kualitas layanan menjadi ukuran dari layanan yang diberikan oleh perusahaan dibandingkan dengan apa yang diharapkan oleh pelanggan. Pelayanan yang diberikan kepada nasabah merupakan upaya dalam memenuhi kebutuhan dan harapan nasabah, dimana dengan diberikannya layanan yang berkualitas ini dapat meningkatkan kepuasan nasabah yang selanjutnya akan

² Raya D. Nainggolan, Deka Zainurrahman, dan Genta Yusondra, “Penerapan Sistem Aplikasi Perbankan di Era Industri 4.0 dan Society 5.0”, *Jurnal IndraTech*, Vol. 3 No. 2, 2022, hal. 122

menciptakan loyalitas kepada perusahaan.³ Wahyudi dan Wibowo menyatakan bahwa kualitas layanan menjadi salah satu faktor yang harus diperhatikan. Mutu pelayanan terhadap nasabah yang semakin tinggi maka akan semakin baik citra perusahaan dari pada pesaingnya.⁴

Demi menjaga standar pelayanan yang ada, kualitas ini juga akan menentukan penilaian dan pertimbangan nasabah untuk menggunakan jasa dari penyedia layanan perbankan. Aspek yang menggambarkan kualitas layanan salah satunya adalah dengan melihat hasil kinerja sumber daya manusia sebagai pelaksana pelayanan.⁵ Bertumbuhnya perbankan syariah sebagai industri jasa di Indonesia harus diimbangi dengan sumber daya manusia yang berkualitas, karena sumber daya manusia menjadi salah satu sumber keunggulan daya saing yang dapat membantu suatu perusahaan menghadapi tantangan dan persaingan bisnis yang semakin ketat.⁶

Seluruh lembaga keuangan termasuk perbankan syariah berlomba-lomba meningkatkan pelayanan kepada masyarakat guna memperoleh kepercayaan dan loyalitas nasabah. Teknologi yang ada tentu akan sangat membantu nasabah namun layanan dari sumber daya manusia juga tidak kalah penting. Oleh karena itu, dominasi dari teknologi saja tidak

³ Tri Winasih dan Luqman Hakim, “Peran Kepuasan Sebagai Variabel Mediasi Kualitas Layanan dan Kepercayaan Nasabah terhadap Loyalitas Nasabah Bank Syariah”, *Jurnal Istishadia*, Vol. 8 No. 2, 2021, hal. 209

⁴ Eko Wahyudi dan Imam Wibowo, “Pengaruh Kualitas Layanan dan Kompetensi Karyawan Terhadap Kepuasan Nasabah Studi Kasus Paa PT. Tabungan Negara KCP Cibubur”, *Jurnal Manajemen Bisnis Krisnadwipayana*, Vol 6 No. 2, (2018), hal. 4790

⁵ *Ibid.*, hal 210

⁶ R. Setiawan, Rizal, dan Himyar Pasrizal, “Pengembangan Sumber Daya Manusia Perbankan Syariah di BPRS”, *Jurnal Tamwil: Jurnal Ekonomi Islam*, Vol. VIII No. 1, (2022), hal. 48

cukup bagi perusahaan untuk mampu bertahan dan bersaing apabila tidak ditunjang dengan sumber daya manusia yang berkualitas.⁷

Kualitas sumber daya manusia ini pada dasarnya berkenaan dengan keahlian, kemampuan, dan juga ketrampilan kerja seseorang dalam menyelesaikan suatu pekerjaan.⁸ Sumber daya manusia yang berkualitas akan menciptakan komitmen yang tinggi dalam menyelesaikan tugas dan tanggung jawab yang berkaitan dengan pekerjaannya secara lebih produktif, efektif, dan juga efisien.⁹ Perusahaan termasuk bank syariah saat ini sulit untuk merekrut tenaga kerja yang memiliki kualifikasi, kompetensi serta keterampilan yang dibutuhkan oleh perusahaan.¹⁰

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.¹¹ Sedangkan kualitas layanan

⁷ Mislan Sihite, “Peran Kompetensi dalam Mewujudkan Sumber Daya Manusia yang Berdaya Saing Tinggi di Era Revolusi Industri 4.0: Suatu Tinjauan Konseptual”, *Jurnal Ilmiah Methonomi*, Vol. 4 No. 2 (2018), hal. 145

⁸ Abd Karim Amarullah, Maisah, dan Fadlilah, “Urgensi Kualitas Sumber Daya Manusia dalam Meningkatkan Mutu Lembaga”, *Innovative Education Journal* Vol. 5 No. 2, (2023), hal. 974

⁹ Adi Sismanto, “Pengaruh Soft Skill, Hard Skill, dan Motivasi Kerja Terhadap Kinerja Karyawan pada Rbtv Kota Bengkulu”, *Jurnal Entrepreneur dan Manajemen Sains*, Vol. 4 No. 1, (2023), hal. 245

¹⁰ Delby Maharani dkk, “Rancangan Talent Acquisition dan Talent Onboarding pada perusahaan Perbankan”, *YUME: Jurnal of Management* Vol 5 Issue 3, 2022, hal. 641

¹¹ Nafilatur Rohmah, Pengembangan Sumber Daya Manusia Dalam Meningkatkan Mutu Pelayanan di Lembaga Keuangan Syariah, *Al-Musthofa: Journal of Sharia Economics*, Vol.1, No. 1. 2018, hal. 45

dapat tercipta dari sumber daya manusia yang kompeten dan terampil, karena sumber daya manusia memiliki peran yang penting dalam meningkatkan kualitas layanan di bank syariah.¹²

Masih banyak pegawai perbankan syariah yang tidak berlatar pendidikan syariah, ada pula yang pengalaman bekerja di perbankan konvensional. Sumber daya manusia yang kurang terlatih dan ahli administrasi syariah ini juga menyebabkan masih dijumpainya penyimpangan dari prinsip-prinsip syariah.¹³ Dalam kurun waktu lima tahun terakhir, jumlah tenaga kerja Bank Umum Syariah di Indonesia mengalami fase peningkatan. Hal ini dapat dilihat dari data statistik perbankan syariah sebagai berikut.

Gambar 1. 1 Grafik Tenaga Kerja Bank Umum Syariah di Indonesia



Sumber: Statistik Perbankan Syariah, Otoritas Jasa Keuangan, 2023

Gambar 1.1 menunjukkan meskipun jumlah tenaga kerja perbankan syariah mengalami peningkatan selama lima tahun

¹² *Ibid.*, hal. 47

¹³ Amirus Sodik, Analisis SWOT Perkembangan Perbankan Syariah di Indonesia, *MALIA: Journal of Economic an Islamic Law*, Vol. 3, No. 2. 2017, hal 28-53.

terakhir tentunya hal ini perlu diimbangi dengan kompetensi serta ketrampilan yang dimiliki oleh karyawan, hal ini dimaksudkan untuk meningkatkan kualitas layanan yang diberikan kepada nasabah dan menjaga persaingan antar sumber daya manusia yang ada sehingga diharapkan sumber daya manusia yang ada semakin kompeten dan trampil pada bidangnya.

Haris Fadila menyatakan bahwa dari 12 responden di Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Pembantu Kota Bengkulu sudah memenuhi standar yang telah ditetapkan oleh Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Pembantu Kota Bengkulu walaupun mayoritas sumber daya manusia yang dimiliki tidak berlatar belakang sarjana ekonomi syariah tetapi mereka memiliki kompetensi yang cukup untuk bekerja di lembaga keuangan syariah. Masih sedikit yang memenuhi ekspektasi sebagai sumber daya manusia yang memiliki pemahaman terhadap prinsip-prinsip syariah.

Penyebab kekhawatiran yang ada memicu munculnya permasalahan yang terjadi di Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Malang Suprpto. Pegawai di Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Malang Suprpto memiliki latar belakang pendidikan syariah dan memiliki pengalaman bekerja di bank konvensional, sehingga pengetahuan pegawai mengenai prinsip dan produk syariah masih terbilang sedikit kurang. Bank Syariah Indonesia diharapkan mampu menjadi perbankan syariah di Indonesia yang memiliki produk, prinsip, serta sumber daya manusia mempunyai pengetahuan dan kemampuan di bidang syariah.

Busro menyatakan bahwa kompetensi adalah sebuah kemampuan yang meliputi pengetahuan dan ketrampilan yang dimiliki oleh seseorang didukung dengan faktor lainnya untuk

dapat menyelesaikan sebuah pekerjaan.¹⁴ Wibowo menyatakan bahwa kompetensi merupakan kecakapan dalam memenuhi sebuah tugas atau pekerjaan yang didasari pada pengetahuan dan ketrampilan ditunjang dengan perilaku kerja yang dibutuhkan.¹⁵

Sumber daya manusia yang memiliki kompetensi akan memanfaatkan pengetahuan serta ketrampilan yang dimilikinya untuk menyelesaikan tugas dan tanggung jawab sesuai dengan jabatannya untuk membentuk profesionalisme. Sujanto menyatakan bahwa kompetensi dijadikan komponen utama dikarenakan kompetensi bisa mewujudkan dalam memenuhi visi dan misi perusahaan, salah satunya, kompetensi bisa memberikan satu cara yang bisa mengintegrasikan dan mengikat antar dimensi-dimensi yang ada secara bersamaan dan kebijakan-kebijakan sumber daya yang revolusioner.

Spencer menyatakan bahwa kompetensi seseorang adalah sikap, karakter dan perilaku, atau keahlian seseorang yang rata-rata memiliki sifat kukuh di saat berada dalam kondisi pada lingkungan kerja yang bersinergi di antara konsep diri, watak, kapasitas pengetahuan kontekstual, serta motivasi internal. Lima karakteristik utama, pertama motivasi adalah sesuatu dimana seseorang dapat konsisten berfikir sehingga dapat melakukan langkah. Kedua, karakter yang dapat menjadikan seseorang untuk bersikap, seperti kontrol diri, percaya diri, daya tahan atau ketabahan, kekuatan melawan ketegangan.

Konsep diri merupakan kualitas dan sikap yang seseorang miliki. Keempat, pengetahuan atau informasi yang seseorang miliki. Kelima, ketrampilan yaitu keahlian dalam melakukan

¹⁴ Muhammad Busro, *Teori-Teori Manajemen Sumber Daya Manusia*, (Jakarta: Prenademeidia Group, 2018), hal. 370

¹⁵ Wibowo, *Manajemen Kinerja*, (Jakarta: PT. Grafindo Persada, 2008), hal. 271

suatu pekerjaan baik secara mental maupun secara fisik.¹⁶ Sumber daya manusia dalam suatu perusahaan memiliki kompetensi yang tinggi maka akan meningkatkan kualitas sumber daya manusia tersebut. Kompetensi sumber daya manusia yang unggul akan memberikan layanan optimal kepada nasabah dan mampu meningkatkan efektifitas perusahaan karena memiliki kapasitas untuk menawarkan layanan yang berkualitas.¹⁷

Dea Sriutami, M. Orinaldi, dan Victor Diwantara melakukan penelitian dengan hasil yang menunjukkan bahwa kompetensi karyawan memiliki pengaruh terhadap kualitas pelayanan di Bank Syariah Indonesia Cabang Rimbo Bujang.¹⁸ Penelitian ini sejalan dengan penelitian oleh Treesya, Syahir Natsir dan Sulaiman Miru, dimana kompetensi kerja yang dimiliki oleh seseorang dalam bekerja sangat menunjang mutu pelayanan.¹⁹

Sumber daya manusia memiliki yang memiliki kompetensi, sumber daya manusia yang sesuai dengan kualifikasi juga diperlukan. Kualifikasi ini diperlukan untuk menjamin agar suatu posisi, jabatan, atau pekerjaan yang diberikan dapat dipegang oleh orang yang tepat. Kualifikasi terdiri atas syarat-syarat yang harus

¹⁶ Lira Arlia, “Kompetensi Sumber Daya Manusia Islam Pada Bank Syariah”, *Jurnal Khazanah Sosial*, Vol. 2 No. 1, (2020), hal 26.

¹⁷ Rania Fabiani, *Pengaruh Kopetensi Sumber Daya Manusia Berbasis TAM terhadap Kualitas Layanan Studi Kasus Pada PT. Pegadaian CAB. Tegal*, (Semarang: Skripsi Tidak Diterbitkan, 2022), hal. 2

¹⁸ Dea Sriutami, M. Orinaldi, dan Victor Diwantara, “Pengaruh Kompetensi Karyawan, Etika Bisnis Islam terhadap Kualitas Pelayanan Nasabah Bank Syariah Indonesia di Kecamatan Rimbo Bujang Kab. Tebo Provinsi Jambi”, *Jurnal of student Research*, Vol. 1 No. 5, (2023), hal. 519

¹⁹ Treesya, Syahir Natsir dan Sulaiman Miru, “Pengaruh Kompetensi, Disiplin dan Lingkungan Kerja Terhadap Mutu Pelayan pada Bank Pembangunan Daerah Kabupaten Tojo Una-Una”, *e Jurnal Katalogis*, Vol. 5 No. 10, (2019), hal. 98

dipenuhi oleh orang yang mampu untuk melakukan suatu pekerjaan atau jabatan yang dibutuhkan oleh suatu perusahaan.²⁰

Penting bagi perbankan syariah untuk memiliki sumber daya manusia yang memiliki kualifikasi. Sumber daya manusia yang berkualifikasi tentu akan membantu bank syariah meningkatkan kualitas sumber daya manusia, yang selanjutnya akan mampu meningkatkan ketrampilannya dalam memberikan pelayanan maksimal kepada nasabah. Likka Syafaatul Wakhidda melakukan penelitian dengan hasil yang menunjukkan bahwa salah satu hal yang penting dalam proses strategi adalah dengan menentukan kualifikasi sumber daya manusia yang dibutuhkan oleh Bank Syariah Mandiri KCP Cirendeudeu yang selanjutnya dibentuk untuk menjadikan karyawan yang berkualitas dan berprestasi.²¹

Peran ketrampilan non-teknis atau *soft skill* sumber daya manusia tidak dapat dilepaskan dalam meningkatkan kualitas layanan perbankan syariah. Rohmah berpendapat bahwa, kualitas layanan dapat tercipta dari sumber daya manusia yang kompeten dan terampil, karena sumber daya manusia memiliki peran yang penting dalam meningkatkan kualitas layanan di bank syariah.²² Pelayanan yang optimal dapat tercipta dari sumber daya manusia yang memiliki ketrampilan teknis atau *hard skill* dan ketrampilan non teknis atau *soft skill*. Pegawai yang memiliki kemampuan *soft skill* maka akan memiliki kinerja yang maksimal karena didukung dengan sikap, perilaku, motivasi, dan karakter pegawai yang terkontrol dan membuat *locus of control* dari pegawai akan baik.

²⁰ Trinton PB, *Manajemen Sumber Daya Manusia*, (Yogyakarta: Tugu Publisher, 2007) Cet 1 hal. 42

²¹ Lika Syafaatul Wakhidda, *Strategi Rekrutmen Karyawan Berbasis Standar Kualifikasi di Bank Syariah Mandiri KCP Cirendeudeu*, (Jakarta: Skripsi Tidak Di terbitkan, 2018), hal. 64

²² Nafilatur Rohmah, *Pengembangan Sumber Daya Manusia Dalam Meningkatkan Mutu Pelayanan di Lembaga Keuangan Syariah*, *Al-Musthofa: Journal of Sharia Economics*, Vol.1, No. 1. 2018, hal. 47

Ketrampilan non-teknis menjadi pelengkap dari ketrampilan teknis yang dimiliki oleh pegawai. Oleh karena itu, penting bagi sumber daya manusia perbankan syariah memiliki ketrampilan non-teknis guna memaksimalkan pelayanan yang diberikan kepada nasabah.

Refi Halensi melakukan penelitian dan menemukan hasil yang menunjukkan bahwa ketrampilan non teknis atau *soft skill* memiliki pengaruh terhadap kinerja karyawan yang dapat meningkatkan mutu layanan Bank Syariah Indonesia KCP Curup. Tidak hanya *Hard Skill*, *Soft Skill* juga menjadi suatu hal yang penting yang harus dikembangkan di dalam kehidupan ataupun dalam dunia kerja.²³

Perbedaan dari penelitian ini dengan penelitian sebelumnya adalah penelitian ini mendeskripsikan peran kualifikasi dan ketrampilan non teknis yang melengkapi peran kompetensi pada sumber daya manusia untuk meningkatkan kualitas layanan di perbankan syariah. Menilik dari segi urgensinya, peran sumber daya manusia yang memiliki kompetensi, kualifikasi, dan ketrampilan di perbankan syariah menjadi suatu yang *urgent* dalam meningkatkan kualitas layanan guna bertahan di era revolusi digital 5.0 ini. Oleh karena itu peneliti melakukan penelitian 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”**

²³ Refi Halensi, *Pengaruh Hard Skill, Soft Skill Terhadap Kinerja Karyawan di Bank Syariah Indonesia KCP Curup Kab. Rejang Lebong*, (Curup: Skripsi Tidak Diterbitkan, 2023), hal. 70

B. Fokus Penelitian

Fokus penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Bagaimana peran kompetensi sumber daya manusia dalam meningkatkan kualitas layanan pada era revolusi digital 5.0 di Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Malang Suprpto?
2. Bagaimana peran kualifikasi sumber daya manusia dalam meningkatkan kualitas layanan pada era revolusi digital 5.0 di Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Malang Suprpto?
3. Bagaimana 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?

C. Tujuan Penelitian

Berdasarkan fokus penelitian tersebut, maka tujuan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. 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.
2. 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.
3. 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.

D. Batasan Masalah

Batasan masalah digunakan untuk menghindari meluasnya suatu pembahasan, dalam penelitian ini peneliti membatasi permasalahan yang dibahas sebagai berikut:

1. Implementasi peran kompetensi sumber daya manusia untuk meningkatkan kualitas layanan pada era revolusi digital 5.0 di Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Malang Suprpto
2. Implementasi peran kualifikasi sumber daya manusia untuk meningkatkan kualitas layanan pada era revolusi digital 5.0 di Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Malang Suprpto
3. Implementasi peran ketrampilan non teknis sumber daya manusia untuk meningkatkan kualitas layanan pada era revolusi digital 5.0 di Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Malang Suprpto

E. Manfaat Penelitian

Adapun manfaat dalam penelitian tersebut dapat diuraikan sebagai berikut:

1. Secara Teoritis

Secara teoritis, hasil penelitian ini diharapkan mampu menambah wawasan, pemahaman, keilmuan mengenai peranan kompetensi, kualifikasi dan ketrampilan non teknis sumber daya manusia dalam meningkatkan kualitas layanan di era revolusi digital 5.0.

2. Secara Praktis

- a. Bagi Akademik

Dengan adanya penelitian ini diharapkan dapat digunakan sebagai bahan untuk menambah pengetahuan, dapat dijadikan referensi bagi penelitian berikutnya, serta dapat dijadikan sebagai dokumentasi ilmiah terkait dengan peranan kompetensi, kualifikasi dan ketrampilan non teknis sumber daya manusia dalam

meningkatkan kualitas layanan di era revolusi digital 5.0 yang bermanfaat bagi pihak kegiatan akademik.

b. Bagi Lembaga

Manfaat dari penelitian ini bagi lembaga adalah untuk memberikan masukan guna meningkatkan kualitas layanan pada Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Malang Suprpto di era revolusi digital 5.0. Selain itu, bagi praktisi atau pegawai dapat dijadikan evaluasi dan perbaikan guna meningkatkan layanan kepada nasabah secara maksimal.

c. Bagi Peneliti Selanjutnya

Penelitian ini dapat digunakan sebagai sumber referensi dan acuan bagi peneliti selanjutnya agar dapat mengembangkan secara lebih luas penelitian mengenai peranan kompetensi, kualifikasi dan keterampilan non teknis sumber daya manusia terhadap kualitas layanan di revolusi digital 5.0 pada perbankan syariah.

F. Penegasan Istilah

Untuk memudahkan dalam memahami ataupun mengartikan istilah-istilah yang dipakai dalam penelitian ini, maka perlu adanya penegasan dalam istilah-istilah yang digunakan. Adapun penegasan istilah dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Definisi Konseptual

a. Kompetensi Sumber Daya Manusia

Salman dkk, menyatakan bahwa kompetensi atau *competence* merupakan suatu kemampuan, kecakapan, dan wewenang.²⁴

²⁴ M. Salman, S.A Ganie, dan Imran Saleem, *Employee competencies as predictors of organizational performance: a study of public and private sector banks. Management and Labour Studies*, 45(4), hal. 425

Busro menyatakan bahwa kompetensi adalah sebuah kemampuan yang meliputi pengetahuan dan ketrampilan yang dimiliki oleh seseorang didukung dengan faktor lainnya untuk dapat menyelesaikan sebuah pekerjaan.²⁵ Kompetensi sumber daya manusia atau pegawai merupakan suatu keahlian yang berhubungan dengan ketrampilan, pengetahuan, kemampuan, karakteristik, kepribadian seseorang yang dapat mempengaruhi kinerja pada suatu organisasi.²⁶

Wibowo menyatakan bahwa kompetensi adalah suatu kemampuan untuk melaksanakan atau melakukan suatu pekerjaan atau tugas yang dilandasi atas keterampilan dan pengetahuan serta didukung oleh sikap kerja yang dituntut oleh pekerjaan tersebut.²⁷

b. Kualifikasi Sumber Daya Manusia

Kamus Besar Bahasa Indonesia mendefinisikan kualifikasi sebagai pendidikan khusus untuk memperdalam suatu keahlian dalam suatu disiplin ilmu atau keahlian khusus yang diperlukan untuk menduduki suatu jabatan.

Musriadi mendefinisikan kualifikasi secara akademik merupakan tingkat pendidikan minimal yang harus dipenuhi oleh seorang dibuktikan dengan ijazah sertifikat keahlian yang relevan sesuai dengan

²⁵ Muhammad Busro, *Teori-Teori Manajemen Sumber Daya Manusia*, (Jakarta: Prenademeidia Group, 2018), hal. 370

²⁶ Sariana, Mahfud Nurnajamuddin, dan Serlin Serang, "Pengaruh Kompetensi Terhadap Kineja Pegawai", *Jurnal of Management*, Vol. 5(3), (2022), hal. 203

²⁷ Wibowo, *Sistem Manajemen Kinerja* (Jakarta: Gramedia, 2007), hal 86.

ketentuan perundang-undangan yang berlaku.²⁸ Jadi, kualifikasi ini adalah suatu keahlian atau kemampuan yang dimiliki oleh seseorang melalui pendidikan khusus yang telah dilakukan dibuktikan dengan sertifikasi yang relevan pada profesi yang ingin di capai.

c. Keterampilan Non-Teknis (*Soft Skill*)

Keterampilan non-teknis atau *Soft Skill* yang kurang berakar pada panggilan tertentu.

Contoh dari *hard skill*, pemrograman komputer atau kemahiran dalam bahasa asing, sedangkan *soft skill* seperti manajemen waktu atau komunikasi verbal.²⁹

Soft skill difokuskan pada bagaimana karyawan berinteraksi satu sama lain dan berperilaku di tempat kerja. Menangani konflik, keterampilan mendengarkan, dan menulis adalah semua keterampilan lunak yang sering dibutuhkan untuk berhasil dalam suatu posisi. Biasanya ada beberapa keterampilan yang tercantum pada deskripsi pekerjaan.³⁰

d. Kualitas Layanan

Kualitas layanan adalah menunjukkan segala bentuk aktualisasi kegiatan pelayanan yang memuaskan orang-orang yang menerima pelayanan sesuai dengan daya tanggap (*responsiveness*), menumbuhkan adanya jaminan (*assurance*),

²⁸ Ade Yuliar, “Strategi Islamic Human Capital Management dalam Peningkatan Kinerja Pegawai Bank Syariah Indonesia”, *Journal of Shariah and Islamic Economics*, Vol. 2 No. 2, (2021), hal. 4

²⁹ Dedi Rianto Rahadi, Etty Susilowati, Miftah Farid, *Kompetensi Sumber Daya Manusia* (Tasikmalaya: Lentera Ilmu Madani, 2021), hal 11.

³⁰ Dedi Rianto Rahadi, Etty Susilowati, Miftah Farid, *Kompetensi Sumber Daya Manusia* (Tasikmalaya: Lentera Ilmu Madani, 2021), hal 15.

menunjukkan bukti fisik (*tangible*) yang dapat dilihatnya, menurut empati (*empathy*) dari orang-orang yang memberikan pelayanan sesuai dengan keandalannya (*reliability*) menjalankan tugas pelayanan yang diberikan secara konsekuen untuk memuaskan yang menerima pelayanan.³¹

2. Definisi Operasional

Secara operasional yang dimaksud dari Peranan Kompetensi, Kualifikasi dan Ketrampilan Non-Teknis Dalam Meningkatkan Kualitas Layanan di Era Revolusi Digital 5.0 di Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Malang Suprpto, adalah pengimplementasian dari kemampuan, keahlian dan keahlian non-teknis dalam meningkatkan mutu layanan di era revolusi digital 5.0 pada bank syariah indonesia kantor cabang malang suprpto.

G. Sistematika Penulisan Skripsi

Pembahasan pada skripsi ini meliputi enam bab, antara lain:

BAB I : PENDAHULUAN

Dalam bab pendahuluan ini di dalamnya berisi uraian mengenai (a) konteks penelitian, (b) fokus penelitian, (c) tujuan penelitian, (d) batasan masalah (bila perlu), (e) manfaat penelitian, (f) penegasan istilah, (g) sistematika penulisan skripsi.

BAB II : Landasan Teori

Pada bab ini memuat uraian tentang tinjauan pustaka atau buku-buku teks yang berisi teori-teori besar (*grand theory*) dan teori-teori yang dihasilkan dari penelitian terdahulu yang berkaitan dengan sumber daya manusia, kompetensi, kualifikasi, ketrampilan non teknis dan juga kualitas layanan.

³¹ Azizah Indriyani, “*Manajemen SDM Dalam Upaya Meningkatkan Mutu dan Kualitas Pelayanan di Ridwan Institute Cirebon*”, Syntax Idea, Vol. 2 No. 8, Agustus 2020. Hal 351.

BAB III : Metode Penelitian

Pada bab ini di dalamnya berisi tentang: (a) pendekatan dan jenis penelitian, (b) lokasi penelitian, (c) kehadiran peneliti, (d) data dan sumber data, (e) teknik pengumpulan data, (f) teknik analisis data, (g) pengecekan keabsahan temuan, dan (h) tahap-tahap penelitian.

BAB IV : Hasil Penelitian

Pada bab ini berisi uraian tentang paparan data yang disajikan dengan topik sesuai dalam pertanyaan-pertanyaan dalam rumusan masalah dan hasil analisis data. Paparan data tersebut diperoleh melalui pengamatan (apa yang terjadi di lapangan), dan atau hasil wawancara (apa yang dikatakan oleh informan), serta deskripsi informasi lainnya yang dikumpulkan oleh peneliti melalui prosedur pengumpulan data sebagaimana tersebut di atas.

BAB V: Pembahasan

Bab ini berisi uraian tentang hasil penelitian secara lebih detail yang diperoleh dari lapangan yang selanjutnya dikaji dengan teori yang telah diuraikan sebelumnya.

BAB IV : Penutup

Bab ini terdiri dari: (a) kesimpulan dan (b) saran atau rekomendasi. Pada kesimpulan, uraian yang dijelaskan dalam model penelitian kualitatif adalah temuan pokok atau simpulan harus mencerminkan “makna” dari temuan-temuan tersebut sesuai dengan rumusan masalah.