

ABSTRAK

Skripsi yang berjudul “Analisis Kompetensi Dan Profesionalitas SDM Perbankan Syariah Dalam Meningkatkan Kinerja Teller PT. Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk. Kantor Cabang Syariah Surabaya” ini merupakan hasil penelitian kualitatif yang bertujuan menjawab pertanyaan tentang bagaimana kompetensi dan profesionalitas SDM Perbankan Syariah dalam meningkatkan kinerja *teller* di PT. Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk. Kantor Cabang Syariah Surabaya dan bagaimana analisis kompetensi dan profesionalitas SDM Perbankan Syariah dalam meningkatkan kinerja *teller* di PT. Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk. Kantor Cabang Syariah Surabaya yang terletak di Jalan Raya Diponegoro No. 29 Surabaya.

Data penelitian didapat dari wawancara secara langsung dengan karyawan di bidang *teller*. Data juga diperoleh dari wawancara dengan *Sub Branch head*, dan didukung dengan data dokumentatif serta literatur pendukung yang relevan terhadap permasalahan yang penulis angkat. Selanjutnya, penelitian ini dianalisis menggunakan metode analisis deskriptif kualitatif.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa *teller* yang bekerja di PT. Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk. Kantor Cabang Syariah Surabaya tergolong kompeten dan profesional dalam bidangnya. Secara operasional PT. Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk. Kantor Cabang Syariah Surabaya, *teller* memiliki kompetensi atau pengetahuan dan mampu bertanggung jawab atas pekerjaan yang diterimanya, memiliki *task skill* dalam menjalankan aturan dan tata tertib dalam sistem *teller*, dan selalu berinovasi dalam memberikan pelayanan dengan cepat dan tepat. Secara profesionalitas *teller* memberikan pelayanan prima, memiliki integritas, teladan, kerjasama dan mampu beradaptasi dengan lingkungan kerja.

Dalam meningkatkan kompetensi dan profesionalitas SDM di bidang *teller*, hendaknya pihak bank dengan cermat melihat kebutuhan *teller* dalam mengaplikasikan pengetahuan dan keterampilan untuk menjalankan tugas. Hal ini dilakukan agar meningkatkan minat nasabah dalam menggunakan jasa pelayanan perbankan dan kemajuan PT. Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk. Kantor Cabang Syariah Surabaya.