

ABSTRAK

Bank merupakan salah satu jasa keuangan di Indonesia yang saat ini tumbuh sejalan dengan perkembangan ekonomi di Indonesia. Sama halnya dengan Bank lain, Bank Jatim juga menjalankan pelayanan perbankan, baik kegiatan utama dan kegiatan penunjang, termasuk dengan prinsip Bank Syariah dan mengikuti peraturan perbankan dalam undang-undang. Bank Jatim memiliki sekitar 1812 jaringan kantor, mencakup Bank Jatim pusat dan cabang utama yang berada di jalan Basuki Rahmat, Surabaya, Cabang Bank Jatim di tiap wilayah Jawa Timur, serta ATM Bank Jatim. PT Bank pembangunan Daerah Jawa Timur Tbk atau dengan nama (Bank Jatim) adalah sebuah badan usaha milik daerah Jawa Timur yang bergerak dibidang perbankan. Dalam mendukung kegiatan bisnisnya, hingga akhir tahun 2020, perusahaan ini memiliki 48 kantor cabang, 172 kantor cabang pembantu, 209 kantor kas dan 777 ATM yang terletak di Jawa Timur. Permasalahan atau fenomena yang terjadi di Bank Jatim cabang pembantu Royal Plaza adalah rata-rata jumlah nasabah yang berkunjung sekitar 18 sampai 30 orang sedangkan daya tampung di bank Jatim tersebut hanya 10 orang. Dan rata-rata lama pelayanan di *counter teller* 7-15 menit dan *Customer Service* membutuhkan waktu 20 menit. Oleh karena itu fokus penelitian ini adalah Implementasi Strategi Pengembangan Sumber Daya Manusia pada Karyawan Bank Jatim Cabang Pembantu Royal Plaza. Tujuannya untuk meningkatkan proses pengembangan sumber daya manusia pada pelayanan karyawan agar mengurangi waktu tunggu. Penelitian ini menggunakan metode penelitian kualitatif deskriptif, metode pengumpulan data yang digunakan adalah Riset Lapangan (*Field Research*) dan wawancara. Hasil Penelitian menunjukkan pengembangan sumber daya manusia pada karyawan Bank Jatim di nilai masih kurang efektif. Saran peneliti agar dalam pengembangan sumber daya manusia pada karyawan lebih efektif dan efisien maka harus ada tambahan pelayanan karyawan di area teller dan Customer service.

Kata Kunci: Bank Jatim, Pengembangan Sumber Daya Manusia, Karyawan