

**EFEKTIVITAS PROGRAM PELATIHAN KERJA
KARYAWAN DI PERBANKAN SYARI'AH
(Studi di BRI Syari'ah Padang Jati Kota Bengkulu)**



SKRIPSI

Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Memperoleh
Gelar Sarjana Ekonomi (S.E)

OLEH:

RAHMADI SALEH

1516140211

**PROGRAM STUDI PERBANKAN SYARIAH
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI
BENGKULU, 2021 M/1442 H**

SURAT PERNYATAAN

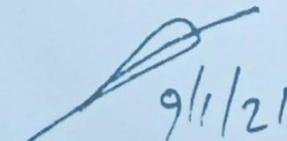
Nama : Rahmadi Saleh
Nim : 1516140211
Program Studi : Perbankan Syariah
Judul Skripsi : Efektifitas program pelatihan kerja karyawan di perbankan syariah (Studi di BRI Syariah Padang Jati Kota Bengkulu)

Dengan ini dinyatakan bahwa telah dilakukan verifikasi plagiasi melalui <http://smallseotools.com/plagiarism-checker/>, skripsi yang bersangkutan dapat diterima dan tidak memiliki indikasi plagiasi.

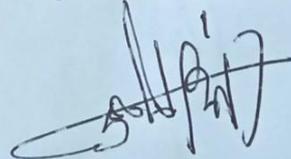
Demikian surat pernyataan ini dibuat dengan sebenarnya dan untuk dipergunakan sebagaimana mestinya. Apabila terdapat kekeliruan dalam verifikasi ini maka akan dilakukan tinjau ulang kembali.

Bengkulu, 9 Januari 2021 M
24 Jumadil Awal 1442 H

Mengetahui Tim Verifikasi


Andang Sunarto, Ph.D
NIP. 197611242006041002

Yang Membuat Pernyataan


Rahmadi Saleh
NIM. 1516140211

SURAT PERNYATAAN

Dengan ini saya menyatakan:

1. Skripsi dengan judul “Efektifitas Program Pelatihan Karyawan di Perbankan Syariah (Studi di BRI Syariah Padang Jati Kota Bengkulu)”, adalah asli dan belum pernah diajukan untuk mendapatkan gelar akademik, baik di IAIN Bengkulu maupun di Perguruan Tinggi lainnya.
2. Skripsi ini murni gagasan, pemikiran dan rumusan saya sendiri tanpa bantuan yang tidak sah dari pihak lain kecuali arahan dari tim pembimbing.
3. Di dalam skripsi ini tidak terdapat hasil karya atau pendapat yang telah ditulis atau dipublikasikan orang lain, kecuali kutipan secara tertulis dengan jelas dan dicantumkan sebagai acuan di dalam naskah saya dengan disebutkan nama pengarangnya dan dicantumkan pada daftar pustaka.
4. Pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya, dan apabila dikemudian hari terdapat penyimpangan dan ketidakbenaran pernyataan ini, saya bersedia menerima sanksi akademik berupa pencabutan gelar sarjana, serta sanksi lainnya sesuai dengan norma dan ketentuan yang berlaku.

Bengkulu, 05 Januari 2021M
21 Jumadil Awal 1442H
Mahasiswa yang menyatakan



Rahmadi Saleh
NIM 1516140211

PERSETUJUAN PEMBIMBING

Sketsa yang telah ditulis oleh Rahmadi Saleh, NIM: 1516140211 dengan judul "Efektivitas Program Pelatihan Kerja karyawan di Perbankan Syariah (Studi Di BRI Syariah Padang Jati Kota Bengkulu), Program Studi Perbankan Syariah Jurusan Ekonomi Islam telah diperiksa dan diperbaiki sesuai dengan saran Pembimbing I dan Pembimbing II. Oleh karena itu, skripsi ini disetujui dan layak untuk diujikan dalam sidang *Munqasyah* skripsi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Bengkulu.

Bengkulu, 09 Desember 2020

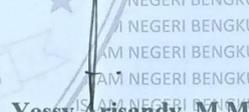
23 Rabiul'akhir 1442 H

Pembimbing I



Andang Sunarto, Ph.D
NIP. 197611242006041002

Pembimbing II



Yossy Arisandy, M.M
NIP. 198508012014032001





KEMENTERIAN AGAMA RI
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI BENGKULU
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM

Alamat : Jl. Raden Fatah Pagar Dewa Telp.(0736)51276,51771 Fax(0736) 51771 Bengkulu

HALAMAN PENGESAHAN

Skripsi yang berjudul, **“Efektifitas Program Pelatihan Kerja Karyawan di Perbankan Syariah (Studi di Bank BRI Syariah Padang Jati Kota Bengkulu)”** oleh **Rahmadi Saleh NIM.1516140211**, Program Studi Perbankan Syariah Jurusan Ekonomi Islam, telah diuji dan dipertahankan di depan Tim Sidang Munaqasyah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Bengkulu pada:

Hari **Kamis**
 Tanggal **28 Januari 2021 M/ 15 Jumadil Akhir 1442 H**

Dinyatakan **LULUS**. Telah diperbaiki, dapat diterima dan disahkan sebagai syarat guna memperoleh gelar Sarjana dalam bidang Perbankan Syariah dan diberi gelar Sarjana Ekonomi (S.E).

Bengkulu, **2 Februari 2021 M**
19 Jumadil Akhir 1442H

Tim Sidang Munaqasyah

Ketua

Dra. Fatimah Yunus, M.A
 NIP.196303192000032000

Sekretaris

Debby Arisandi, MBA
 NIP.198609192019032012

Penguji I

Dra. Fatimah Yunus, M.A
 NIP.196303192000032000

Penguji II

Badaruddin Nurhab, M.M
 NIP.198508072015031005

Mengetahui,
Dekan



Dr. Asnani, MA
 NIP.197304121998032003

MOTTO

“Nikmati, Jalani, Syukuri”

“Manusia yang baik itu tidak berubah sikapnya dikala senang maupun susah”

(Alm. KH. Maimoen Zubair)

“Tuhan Mengabulkan do’a kita ketika kita sudah siap”

(KH. Ahmad Bahauddin Nursalim (Gus Baha)

“Manusia dan alam butuh keseimbangan untuk kelestarian hidupnya”

(GEMPA IAIN BENGKULU)

PERSEMBAHAN

Dengan mengucapkan rasa syukur Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat dan hidayahNya sehingga dapat menyelesaikan skripsi ini. Skripsi ini kupersembahkan kepada:

- ✚ Kedua orangtuaku tercinta Ibuku Asmarawati dan Ayahku Nawawie HS yang telah mencurahkan kasih sayang yang tulus, dukungan, motivasi, serta doa yang selalu mengiringi langkahku.*
- ✚ Ke 4 Saudaraku yang selalu selalu memberiku semangat.*
- ✚ Dosen Pembimbing terakhirku Ibu Yossy Arisandy, M.M dan Bapak Andang Sunarto, Ph.D selaku dosen pembimbing dan pembahas tugas akhir saya, terima kasih ibu ibuk dan Bapak karena saya sudah dibantu selama ini, terima kasih untuk nasehat dan ilmu yang telah diberikan kepada ku.*
- ✚ Keluarga besar GEMPA IAIN Bengkulu, yang telah menjadi wadah belajarku selamanya*
- ✚ Angkatan Kabut Cahaya XVI, Beko, Pinjuk, Muba, Kaning, Pagil, Pucat, Majam, Mucu, Bintang, Manis, Tokek, Nguli, dan Suneo yang telah menjadi tempat bercerita suka maupun duka.*
- ✚ Sahabatku Seluruh Pemuda Solok yang selalu Membantuku dan memberi semangat dalam keadaan apapun*
- ✚ Teman seperjuanganku Perbankan Syariah PBS G yang telah memberikan semangat untukku.*
- ✚ Almamaterku hijau tercinta Institut Agama Islam Negeri IAIN Bengkulu yang telah menempahku menjadi seorang yang lebih baik dari sebelumnya.*

SURAT PERNYATAAN

Dengan ini saya menyatakan:

1. Skripsi dengan judul “Efektifitas Program Pelatihan Karyawan di Perbankan Syariah (Studi di BRI Syariah Padang Jati Kota Bengkulu)”, adalah asli dan belum pernah diajukan untuk mendapatkan gelar akademik, baik di IAIN Bengkulu maupun di Perguruan Tinggi lainnya.
2. Skripsi ini murni gagasan, pemikiran dan rumusan saya sendiri tanpa bantuan yang tidak sah dari pihak lain kecuali arahan dari tim pembimbing.
3. Di dalam skripsi ini tidak terdapat hasil karya atau pendapat yang telah ditulis atau dipublikasikan orang lain, kecuali kutipan secara tertulis dengan jelas dan dicantumkan sebagai acuan di dalam naskah saya dengan disebutkan nama pengarangnya dan dicantumkan pada daftar pustaka.
4. Pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya, dan apabila dikemudian hari terdapat penyimpangan dan ketidakbenaran pernyataan ini, saya bersedia menerima sanksi akademik berupa pencabutan gelar sarjana, serta sanksi lainnya sesuai dengan norma dan ketentuan yang berlaku.

Bengkulu, 05 Januari 2021M
21 Jumadil Awal 1442H
Mahasiswa yang menyatakan

Rahmadi Saleh
NIM 1516140211

ABSTRAK

Efektifitas Program Pelatihan Kerja Karyawan di Perbankan Syariah (Study di Bank BRI Syariah Padang Jati Kota Bengkulu)

Oleh
Rahmadi Saleh
NIM 151 614 0211

Tujuan Penelitian ini adalah untuk mengetahui Efektifitas Program Pelatihan Kerja Karyawan di BRI Syariah Padang Jati Kota Bengkulu. Untuk Mengungkapkan persoalan tersebut secara mendalam dan menyeluruh, peneliti menggunakan metode kualitatif yang mana dengan menggunakan Metode ini akan menghasilkan data yang diperoleh dari observasi, wawancara dan dokumentasi dari Informan penelitian sebanyak 4 orang karyawan BRI Syariah Padang Jati Kota Bengkulu yang kemudian dideskripsikan sesuai dengan fenomena terjadi di BRI Syariah Padang Jati Kota Bengkulu. Hasil dari penelitian ini menunjukkan Efektifitas program pelatihan kerja karyawan di BRI Syariah Padang Jati kota Bengkulu dapat dikatakan cukup efektif. Hal ini terlihat dari 4 informan jika dibandingkan dengan teori pengukuran efektifitas pelatihan hanya 3 informan yang memenuhi dari segi reaksi, pembelajaran, perilaku serta hasil dan 1 informan belum memenuhi ke 4 unsur tersebut. dapat dikatakan pelatihan yang dilaksanakan BRI Syariah Padang Jati Kota Bengkulu cukup efektif.

Kata Kunci: Efektifitas, Efisiensi, Pelatihan Kerja, BRISyariah.

ABSTRACT

Effectiveness of Job Training Programs office in Islamic Banking (Study at BRI Syariah Padang Jati, Bengkulu City)

By
Rahmadi Saleh
NIM 151 614 0211

The purpose of this study was to determine the effectiveness of the Employee Job Training Program at BRI Syariah Padang Jati, Bengkulu City. To reveal this in depth and thoroughly, the researcher uses a qualitative method which by using this method will produce data obtained from observations, interviews and documentation from the research informants as many as 4 employees of BRI Syariah Padang Jati Bengkulu City which are then described according to the phenomenon that occurs. at BRI Syariah Padang Jati, Bengkulu City. The results of this study indicate the effectiveness of employee job training programs at BRI Syariah Padang Jati Bengkulu City can be said to be quite effective. This can be seen from the 4 informants when compared to the theory of measuring the effectiveness of training, only 3 informants meet in terms of reaction, learning, behavior and results and 1 informant has not fulfilled the 4 elements. It can be said that the training conducted by BRI Syariah Padang Jati Bengkulu City was quite effective.

Keywords: Effectiveness, Efficiency, Job Training, BRISyariah.

KATA PENGANTAR

Puji syukur kehadirat Allah SWT atas segala nikmat dan karunianya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul “Efektivitas Program Pelatihan Kerja karyawan di Perbankan Syariah (Studi di BRI Syari’ah Padang Jati Kota Bengkulu)”. Shalawat dan salam untuk Nabi besar Muhammad SAW, yang telah berjuang untuk menyampaikan ajaran Islam sehingga umat Islam mendapatkan petunjuk ke jalan yang lurus baik di dunia maupun akhirat.

Penyusunan skripsi ini bertujuan memenuhi salah satu syarat guna untuk memperoleh gelar Sarjana Ekonomi (S.E) pada Program Studi Perbankan Syariah Jurusan Ekonomi Islam pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Bengkulu. Dalam proses penyusunan skripsi ini, penulis mendapatkan bantuan dari berbagai pihak, dengan demikian penulis mengucapkan rasa terima kasih kepada:

1. Prof. Dr. H. Sirajuddin M, M.Ag, M.H, selaku Rektor IAIN Bengkulu yang telah memberi kesempatan kepada penulis untuk menimba ilmu di IAIN Bengkulu.
2. Dr. Asnaini, MA, selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Bengkulu.
3. Desi Isnaini, MA selaku Ketua Jurusan Ekonomi Islam Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Bengkulu yang telah memberikan saran saat pengajuan judul skripsi.
4. Yossy Arisandy, M.M selaku Ketua Prodi perbankan syariah Syariah IAIN Bengkulu yang telah memberi saran dan motivasi demi kesuksesan penulis.
5. Yossy Arisandy, M.M selaku Pembimbing II yang telah memberikan arahan dan motivasi selama bimbingan skripsi.

6. Andang Sunarto, Ph.D selaku Pembimbing I yang telah memberikan bimbingan, motivasi dan arahan.
7. Kedua orang tuaku yang telah mencurahkan kasih sayang tiada batas tanpa mengenal lelah dan selalu memberi dukungan.
8. Bapak dan Ibu dosen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Bengkulu yang telah mengajar dan membimbing serta memberikan berbagai ilmunya dengan penuh keikhlasan.
9. Staf dan karyawan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Bengkulu yang telah memberikan pelayanan dengan baik dalam hal administrasi.
10. Semua pihak yang telah membantu dalam penulisan skripsi ini.

Dalam penyusunan skripsi ini penulis meyakini akan banyak kelemahan dan kekurangan dari berbagai sisi. Oleh karena itu, penulis mengharapkan kritik dan saran yang sifatnya membangun demi kesempurnaan skripsi ini ke depan.

Bengkulu, 09 Desember 2020 M
24 Rabi'ul Akhir 1442 H

Rahmadi Saleh
NIM 1516140211

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
PERSETUJUAN PEMBIMBING	ii
PENGESAHAN.....	iii
MOTTO	iv
PERSEMBAHAN	v
SURAT PELAGIARISM.....	vi
SURAT PERNYATAAN	vii
ABSTRAK.....	viii
ABSTRACT	ix
KATA PENGANTAR.....	x
DAFTAR ISI.....	xii
DAFTAR TABLE	xiv
DAFTAR GAMBAR.....	xv
DAFTAR LAMPIRAN	xvi

BAB I PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah	1
B. Rumusan Masalah.....	12
C. Tujuan Penelitian	12
D. Kegunaan Penelitian	13
E. Penelitian Terdahulu	13
F. Metode Penelitian.....	18

BAB II KAJIAN TEORI

A. Kajian Teori.....	24
1. Pengertian Teori Efektifitas	24
2. Pengukuran Efektifitas	26
3. Manajemen Sumber Daya Manusia Dalam Perusahaan	27
4. Manfaat Pelatihan dan Pengembangan SDM Dalam Perusahaan.....	28
5. Tanggung Jawab Pelatihan dan Pengembangan SDM Dalam Perusahaan	30
6. Prinsip – Prinsip Pelatihan dan Pengembangan SDM Dalam Perusahaan	31
7. Metode Pelatihan dan Pengembangan SDM Dalam Perusahaan.....	33
8. Definisi Kinerja.....	34
9. Perbankan Syariah.....	38
10. Prinsip – Prinsip Perbankan Syariah	40
11. Fungsi Perbankan Syariah	41
12. Tujuan Perbankan Syariah.....	42

BAB III GAMBARAN UMUM OBJEK PENELITIAN

A. Profil BRI Syariah Kota Bengkulu	44
B. Sejarah BRI Syariah Kota Bengkulu	45
C. Visi dan Misi BRI Syariah Kota Bengkulu	48
D. Struktur Organisasi BRI Syariah Kota Bengkulu	49

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Deskripsi Informan.....	61
B. Hasil Penelitian	62
C. Pembahasan	67

BAB V PENUTUP

A. Kesimpulan	71
B. Saran	71

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN-LAMPIRAN

DAFTAR TABLE

Table 1.1 Peringkat Bank Syariah Berdasarkan Rasio Kesehatan.....	8
Table 4.1 Informan Penelitian.....	61
Table 4.2 Daftar Nama Karyawan Pelatihan.....	63
Table 4.2 Target Pembiayaan Micro.....	66

DAFTAR GAMBAR

Gambar 3.1. Struktur Organisasi BRI Syariah54

DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1 : Belangko pengajuan judul yang di ACC
- Lampiran 2 : Daftar Hadir Seminar Proposal
- Lampiran 3 : Catatan Perbaikan Proposal Skripsi
- Lampiran 4 : Halaman Pengesahan Penunjukan Tim Pembimbing Skripsi
- Lampiran 5 : Surat Penunjukan Pembimbing
- Lampiran 6 : Pedoman Wawancara
- Lampiran 7 : Halaman pengesahan Surat Izin Penelitian
- Lampiran 8 : Permohonan Izin Penelitian
- Lampiran 9 : Surat Keterangan Selesai Penelitian
- Lampiran 10 : Bukti Tidak Plagiat Judul
- Lampiran 11 : Bukti tidak Plagiat Skripsi
- Lampiran 12 : Lembar Bimbingan Skripsi Pembimbing I
- Lampiran 13 : Lembar Bimbingan Skripsi Pembimbing II
- Lampiran 14 : Dokumentasi Foto Penelitian

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Manajemen sumber daya manusia merupakan salah satu bidang dari manajemen umum yang meliputi segi-segi perencanaan, pengorganisasian, pelaksanaan dan pengendalian. Proses ini terdapat dalam fungsi/bidang produksi, pemasaran, keuangan, maupun kepegawaian. Memasuki abad ke-21 atau yang dikenal era globalisasi, sebagai era tanpa batas yang tercermin dengan adanya kebebasan dalam berusaha, kebebasan dalam berpendapat, dan dalam bersaing, praktis tidak ada lagi batas antar satu negara dengan negara lain. Kebebasan berusaha sudah menjadi tuntutan masyarakat di seluruh dunia keberadaan Manajemen Sumber Daya Manusia sangat penting bagi perusahaan dalam mengelola, mengatur, mengurus, dan menggunakan Sumber Daya Manusia sehingga berfungsi secara produktif, efektif, efisien untuk mencapai tujuan perusahaan.¹

Sedangkan Manajemen Sumber Daya Manusia menurut Ardana adalah suatu proses pendayagunaan manusia sebagai tenaga kerja secara manusiawi, agar semua potensi fisik dan psikis yang dimilikinya berfungsi maksimal untuk mencapai tujuan. Dalam rumusan lain Manajemen Sumber Daya Manusia adalah pengelolaan pemanfaatan individu-individu tersebut.² Menurut Barry Cushway dalam Ardana, Manajemen Sumber Daya Manusia

¹ Rivai, Veithzal, *Manajemen Sumber Daya Manusia Untuk Perusahaan Dari Teori ke praktik*. (Jakarta: PT.Raja Grafindo 2006), h.42

² Ardana, Komang, Niwayan Mujiati dan Iwayan Mudiarta Utama, *Manajemen Sumber Daya Manusia*. (Yogyakarta: Graha Ilmu 2012), h.37

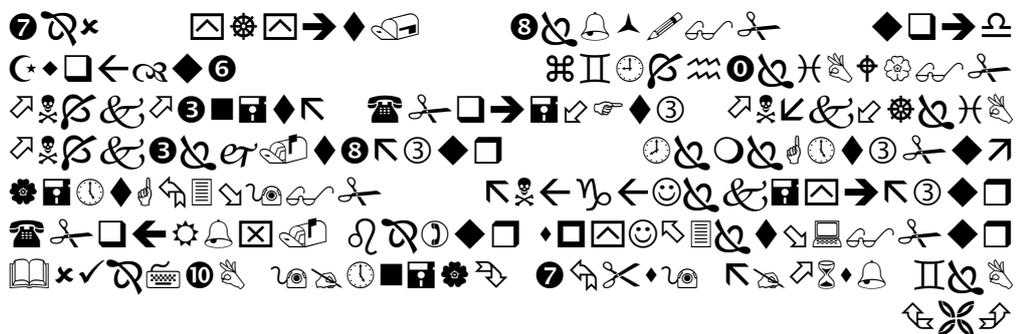
didefinisikan sebagai rangkaian strategi, proses dan aktivitas yang didesain untuk menunjang tujuan perusahaan dengan cara mengintegrasikan kebutuhan perusahaan dan individu. Tisnawati dan Saefullah, menyebutkan Manajemen Sumber Daya Manusia adalah sebagai proses serta upaya untuk merekrut, mengembangkan, memotivasi, serta mengevaluasi keseluruhan sumber daya manusia yang diperlukan perusahaan dalam pencapaian tujuannya. Pengertian ini mencakup dari mulai memilih siapa saja yang memiliki kualifikasi dan pantas untuk menempati posisi dalam perusahaan hingga bagaimana agar kualifikasi ini dapat dipertahankan bahkan ditingkatkan serta dikembangkan dari waktu ke waktu.

Fenomena seperti ini, memunculkan tantangan baru dan kesempatan bagi organisasi untuk dapat memahami dan membuat konsep pengelolaan organisasi yang efektif melalui pengelolaan atau Manajemen Sumber Daya Manusia (MSDM). Manajemen Sumber Daya Manusia diakui sebagai isu global dan integral dari daya saing internasional. Tidak dapat dipungkiri bahwa segala masalah yang muncul berasal dari manusia dan hanya dapat diselesaikan dan dikelola oleh manusia. Oleh karena itu, muncul konsep penting yang diakui sebagai kunci pertumbuhan organisasi internasional yaitu melalui *the right people in the right place at the right time*.³

Hal yang menarik di sini, di saat perubahan lingkungan dunia kerja dan usaha yang sangat cepat dan kompleks seperti demografi, geografi, jenis usaha, lingkungan hidup serta dampak globalisasi, mengharuskan organisasi

³ Lina Anatan dan Lena Ellitan, Manajemen Sumber Daya Manusia dalam Bisnis Modern, (Bandung : Alfabeta, 2007), h.2

untuk beradaptasi secara cepat dengan lingkungan yang turbulens dengan bersikap proaktif. Artinya Manajemen Sumber Daya Manusia harus mampu mengantisipasi berbagai perkembangan yang sedang dan akan terjadi, kemudian melakukan berbagai tindakan untuk menjawab tantangan tersebut, yang pada akhirnya dapat menciptakan keunggulan kompetitif yang tidak dimiliki oleh organisasi lainnya.



“Dialah yang mengutus kepada kaum yang buta huruf seorang Rasul di antara mereka, yang membacakan ayat-ayat-Nya kepada mereka, mensucikan mereka dan mengajarkan mereka Kitab dan Hikmah (As Sunnah). Dan sesungguhnya mereka sebelumnya benar-benar dalam kesesatan yang nyata”(Qs.Al-Jumua (62):(2).

Dengan tuntutan seperti ini, merupakan keharusan bagi Manajemen Sumber Daya Manusia untuk merubah perannya yang berorientasi pada “*result*”. Dengan demikian Manajemen Sumber Daya Manusia harus berperan sebagai mitra bagi manajemen fungsional lainnya, artinya Manajemen Sumber Daya Manusia harus terlibat aktif dalam perencanaan, pengelolaan serta pengendalian organisasi yang berkaitan dengan alokasi dan pengembangan Sumber Daya Manusia. Perubahan peran tersebut dari sistem kerja yang responsive menjadi proaktif, dan struktur fungsional ke struktur yang lebih

fleksibel dan melaksanakan kebijakan strategis.⁴ Hal ini menjadi tanggung jawab Manajemen Sumber Daya Manusia karena sumber daya manusia mempunyai peran penting untuk kesuksesan organisasi. Dan dalam kerangka perubahan organisasi inilah, maka dibutuhkan Manajemen Sumber Daya Manusia yang tepat agar organisasi dapat benar-benar tampil secara lebih profesional dalam mengemban tugasnya.

Perubahan paradigma tersebut akan bermanfaat bagi organisasi jika benar-benar dipraktekkan dalam organisasi itu, dan yang paling penting komitmen pimpinan merupakan hal yang mutlak, karena pimpinan memiliki tanggung jawab paling besar terhadap keberhasilan organisasi secara menyeluruh. Sejalan dengan itu, bagi dunia perbankan syariah khususnya BRI Syariah dukungan Manajemen Sumber Daya Manusia yang kuat dalam pengembangan dan usaha untuk meraih keunggulan kompetitif dan peningkatan mutu pelayanan mutlak diperlukan. Hal ini disebabkan sistem perbankan dan koperasi syariah sedang mengalami perkembangan dan pertumbuhan yang signifikan⁵, sehingga merupakan media strategis untuk meningkatkan perkembangan dan pertumbuhan ekonomi suatu negara. Karena itu tidak mengherankan kalau banyak negara memberikan prioritas pembangunan di sektor ekonomi (perbankan), dan kemudian menjadikan perbankan menjadi salah satu parameter daya saing dan kemajuan negara.

⁴ Eka Nuraini Rachmawati, Paradigma Baru Manajemen Sumber Daya Manusia sebagai Basis Meraih Keunggulan Kompetitif, (Yogyakarta : Ekonisia, 2004),h. 6

⁵ Adiwarman A. Karim dan Sutedjo Prihatono. Prospek dan Tantangan Sumber Daya Manusia Perbankan Syariah 2006. (Jakarta : Jurnal Eksis, 2006), h.14

Kemajuan beberapa bangsa di dunia ini tidak terlepas dari kemajuan di bidang perbankan. Pernyataan tersebut juga diyakini oleh bangsa Indonesia. Namun realitas sistem perbankan di Indonesia belumlah menunjukkan kualitas dan keberhasilan yang diharapkan. Industri perbankan belum bisa menciptakan kemakmuran dan kesejahteraan yang adil dan menyeluruh disebabkan Sumber Daya Manusia Perbankan yang belum optimal, baik dari sisi intelektualitas, moralitas, spritualitas, profesionalitas dan kemampuan daya saing atau kompetisi bangsa.

Demikian juga halnya dengan realitas perbankan syari'ah, sebagai subsistem dari perbankan nasional (konvensional) nasibnya tidak lebih baik dari perbankan nasional. Sebagai perbankan "kelas dua" kondisi perbankan syari'ah saat ini sangatlah tertinggal jauh dari tuntutan masyarakat modern ataupun kepentingan dunia global. Bahkan dampak globalisasi yang disertai membanjirnya budaya global yang beraneka warna dan ragamnya nyaris berseberangan dengan nilai-nilai Islam yang mewarisi dan bahkan dilestarikan dalam konsep maupun praktek perbankan syari'ah⁶.

Di samping itu, tampaknya kita pun tidak bisa terlalu optimis –bahkan bisa jadi psimis. Para pengelola perbankan syariah di tanah air sedang dihadapkan pada situasi yang sangat sulit. Umumnya perbankan syari'ah memiliki skor pendukung (pemerintah dan publik) yang rendah dikarenakan oleh masih banyaknya perbankan syari'ah yang belum dikelola secara

⁶ Adiwarman A. Karim dan Sutedjo Prihatono. Prospek dan Tantangan Sumber Daya Manusia Perbankan Syari'ah 2006. (Jakarta : Jurnal Eksis, 2006), h. 14-15

profesional.⁷ Akibatnya, sebagian besar Perbankan syariah di negeri ini masih sulit mensejajarkan posisinya dengan industri keuangan (perbankan) nasional. Selain persoalan di atas tadi, persoalan lain yang masih juga bisa dijumpai di Perbankan syariah pada umumnya terkait erat dengan persoalan Manajemen Sumber Daya Manusia, adalah seperti proses rekrutmen yang hanya sekedar melakukan pergeseran-pergeseran kedudukan orang-orang pelaku ekonomi konvensional⁷ Bahkan terutama di lembaga koperasi syariah, proses seleksi melalui metode wawancara pun, calon tenaga kerja atau karyawan merasakan bahwa mereka hanya sekedar mendapat tawaran untuk bekerja, para calon karyawan tidak merasa dirinya diwawancarai untuk mengisi sebuah lowongan pekerjaan mereka hanya merasa diajak bicara biasa dan pada akhirnya diminta untuk bekerja maka bagaimana cara lembaga tersebut mengetahui calon tenaga kerjanya telah memenuhi spesifikasi yang diperlukan? Kondisi ini diperburuk oleh sikap apologetik sebagian pengelola perbankan syariah. Banyak diantara mereka yang menilai ketertinggalan perbankan syariah sebagai sesuatu yang wajar dan tidak perlu terlalu dikhawatirkan, karena alasan. “Kurang dana atau modal”, kurang fasilitas”, dan “kurang dibantu” adalah gosip sehari-hari para pengelola perbankan syariah manakala menerima kritikan. Sangat sedikit dari mereka yang dapat mengatakan bahwa penyebab utama dari semua bentuk ketertinggalan tersebut adalah kinerja dan mutu manajemen yang rendah.

⁷ Noraini Mohd Arifin, Simon Archer and Rifaat Ahmed Abdel Karim. Risk Reporting of Islamic Banks: Evidence from Empirical Research, (Jakarta : Jurnal Eksis, 2005), h. 27

Bukankah dengan manajemen yang baik dana bisa dicari, fasilitas bisa diperoleh dan bantuan bisa didapat? Sebagai agen of change perubahan sosial, sesungguhnya sistem keuangan syariah dalam atmosfer modernisasi dan globalisasi dewasa ini dituntut untuk mampu memainkan perannya secara dinamis proaktif. Kehadiran perbankan syari'ah sebagai salah satu representasi dari manifestasi konfrehensifitas Islam diharapkan mampu membawa perubahan dan kontribusi yang berarti bagi perbaikan posisi umat Islam, baik pada dataran sumber daya umat secara intelektual, moral, spiritual maupun pada dataran yang bersifat praktis dalam bentuk solusi-solusi bagi problematika umat.⁸

Bagi lembaga Perbankan syari'ah yang dikelola dengan manajemen yang profesional akan tumbuh sehat dan kuat, sehingga dapat terus berimprovisasi, mengembangkan program-program (produk syari'ah) yang *credible* dan *marketable*. Pada gilirannya akan menjadi program-program unggulan (dibutuhkan) masyarakat. Sebaliknya, Perbankan syari'ah yang tidak dikelola dengan profesional berangsur-angsur akan ditinggalkan masyarakat. Dalam waktu yang tidak terlalu lama, lembaga-lembaga seperti ini akan sekarat, berhenti lalu mati (bangkrut).

Untuk mengatasi berbagai persoalan di atas, selain persoalan tentang peranan dan aktivitas manajemen, tampaknya Perbankan syari'ah khususnya BRI Syari'ah tidak cukup hanya dengan melakukan berbagai langkah dan aktivitas manajerial semata, tapi lebih dari itu aktivitas manajerial pun dituntut

⁸ Sofyan S. Harahap. Kritik Terhadap Pendekatan Kajian Ekonomi Islam, (Jakarta : Jurnal Eksis 2006), h.1-10

harus bisa mewujudkan tujuan yang berorientasi pada peningkatan kredibilitas lembaga, seperti salah satunya adalah bagaimana manajemen BRI Syariah berupaya untuk meningkatkan kepuasan para pelanggannya⁹. Hal ini penting, mengingat tidak sedikit Perbankan syariah, termasuk BRI Syariah yang hanya memikirkan bagaimana memproduksi output produk syariah yang baik, tapi kurang memperhatikan tentang bagaimana memberikan kepuasan kerja kepada para personel pelanggan internal yang menjadi “motor penggerak” ekonomi syariah di masyarakat dan juga bagaimana memberikan kepuasan layanan kepada para nasabah (konsumen).

Sesungguhnya apa yang dinyatakan di atas adalah bahwa pekerjaan tidak hanya sekedar melakukan pekerjaan, tetapi terkait juga dengan aspek lain seperti interaksi dengan rekan sekerja, atasan, mengikuti aturan-aturan, memberikan layanan yang baik dan lingkungan kerja tertentu yang sering kali tidak memadai atau kurang disukai. Hal ini menunjukkan bahwa kepuasan kerja dan pelayanan personel terhadap personel lain dipengaruhi oleh banyak faktor, tidak hanya gaji, tetapi terkait dengan pekerjaan itu sendiri, dengan faktor lain seperti hubungan kerja dengan atasan, rekan sekerja, lingkungan kerja, pelayanan dan aturan-aturan.

BRI Syariah merupakan salah satu bank syariah terbesar di Indonesia setelah BTPN Syariah, BNI Syariah, BCA Syariah, dan Mandiri Syariah Hal ini diketahui dari peringkat Bank per 30 September 2018.

⁹ Peraturan Menteri Negara Koperasi Dan Usaha Kecil No:35.2/PER/M.KUKM/X/2007 tentang Pedoman Standar Operasional Manajemen Koperasi Jasa Keuangan Syariah dan Unit Jasa Keuangan Syariah. (Bandung : Dinas KUKM Propinsi Jabar 2009),h. 1-12

Tabel 1.1
Peringkat Bank Syaria'ah Berdasar Rasio Kesehatan
Per 30 September 2018

NO	Bank	Nilai	Predikat
1	BTPN Syaiah	8,74	Sangat Sehat
2	BNI Syariah	8,21	Sehat
3	BCA Syariah	7,92	Sehat
4	Mandiri Syariah	7,98	Sehat
5	BRI Syariah	7,87	Sehat
6	Bank Aceh	7,74	Sehat
7	Bank Panin Syariah	6,35	Cukup Sehat
8	Bank Muamalat	6,34	Cukup Sehat
9	Mega Syariah	6,23	Cukup Sehat
10	Maybank Syariah	5,19	Kurang Sehat

Sumber: Internet, 05/03/2020¹⁰

Dengan melihat fenomena yang telah di bahas di atas yaitu BRI Syariah bisa berada di peringkat kelima, meskipun BRI Syariah tersebut berdiri pada tahun 2008 yang mana lebih muda di banding bank-bank seperti bank Muamalat yang berdiri pada tahun 1992, Mega Syariah berdiri pada tahun 2004 dan Maybank Syariah berdiri pada tahun 2003.

Dari keseluruhan gambaran di atas tentang kondisi perbankan syari'ah saat ini adalah menjadi realitas obyektif yang terjadi hampir di seluruh di Indonesia, baik lembaga syari'ah yang mandiri maupun lembaga konvensional yang membuka unit Syari'ah, secara umum mereka pun masih dihadapkan pada problem-problem yang cukup kompleks khususnya berkaitan dengan kemandirian lembaga untuk mengembangkan visi kelembagaan (ekonomi

¹⁰ Peringkat Bank Syariah Berdasarkan Rasio kesehatan per 30 september 2018 diakses di <https://www.kinerjabank.com/web/> pada kamis tanggal 05 Maret 2020

syari'ah). Sehingga daya saing lembaga keuangan syari'ah pun belum cukup mampu berbicara banyak dalam konteks peningkatan mutu pelayanan serta ketatnya persaingan dunia usaha.

Dari masalah inilah penulis, kemudian berupaya menemukan solusi bagi upaya merekonstruksi kembali kelemahan-kelemahan manajerial di Perbankan syari'ah yang pada umumnya selama ini masih terjadi, khususnya tentang implementasi dan efektivitas implementasi Manajemen Sumber Daya Manusia (MSDM) di lembaga keuangan syari'ah dan faktor-faktor lain yang sekiranya dapat mendukung serta menghambat implementasi manajemen sumber daya manusia (MSDM) dalam upayanya meningkatkan mutu pelayanan, dengan harapan lembaga keuangan syari'ah sebagai lembaga ekonomi Islam nantinya dapat menjadi *center of excellent* yang dikelola secara profesional.

Kajian berikut mencoba mengkaji salah satu lembaga keuangan syari'ah, yakni BRI Syari'ah Cabang Padang Jati Kota Bengkulu. Selain itu, ada beberapa hal lain yang menjadi alasan penulis sehingga mendorong melakukan pengkajian ini, antara lain, pertama, bahwa pengembangan ekonomi Islam bukanlah pekerjaan sederhana karena memerlukan perencanaan secara terpadu dan menyeluruh serta juga perlu didukung suatu riset dan evaluasi sebagai empirical inquiry yang dapat dijadikan landasan pengembangan secara bijak¹¹

¹¹ Adiwarmanto A. Karim dan Sutedjo Prihatono. Prospek dan Tantangan Sumber Daya Manusia Perbankan Syari'ah 2006. (Jakarta : Jurnal Eksis, 2006), h.14-15

Pada observasi awal menurut Bapak Mizu riyadh selaku *General Affair* BRI Syari'ah Kantor Padang Jati Kota Bengkulu, seluruh karyawan yang mendapatkan pelatihan PPDPS (Pelatihan Pengenalan Dasar Perbankan Syariah) Sebagaimana pelatihan yang diterapkan di BRI Syariah kantor Padang Jati Kota Bengkulu yang menerapkan pelatihan, orientasi dan juga pelatihan lanjutan hal ini dilakukan karena pelatihan sangat berperan penting bagi kualitas karyawan, di BRI Syariah karyawan akan dilatih saat pertama kali akan bekerja yang disebut dengan masa orientasi atau pelatihan yang disebut Pelatihan Pengenalan Dasar Perbankan Syariah (PPDPS) pelatihan ini bertujuan agar semua karyawan memahami dasar-dasar perbankan Syariah dan ke depannya akan ada pelatihan lanjutan terkait pengembangan *skill* dan pematapan pada bidang kerja masing- masing, pada BRI Syariah pelatihan sangat diutamakan melihat karyawan yang memiliki efek positif akan tetapi ada beberapa yang tidak mengikuti di karenakan kurang berjalannya sistem pelatihan yang ada di BRI Syari'ah dan ada beberapa karyawan saja yang mengikuti pelatihan Lanjutan di BRI Syari'ah Cabang Pusat dan pada tahun 2018 hanya 2 orang karyawan yang diberangkatkan mengikuti pelatihan di BRI Syari'ah Kantor Cabang Purwokerto.¹²

Alasan kedua adalah, BRI Syari'ah Padang Jati Kota Bengkulu seperti lembaga keuangan syari'ah pada umumnya, menghadapi tantangan yang semakin berat seiring dengan perubahan masyarakat dan peran Sumber Daya Manusia dalam kehidupan kerja yang syarat dengan probelematika. Agar

¹² Mizu riyadh, *General Affair*, Observasi awal pada Tanggal 4 Maret 2020

dapat berperan serta dan terlibat aktif dalam perubahan tersebut juga tanpa harus menanggalkan amanah untuk terus memberikan penyadaran agama Islam dalam masyarakat yang senantiasa dinamis, maka BRI Syari'ah Padang Jati Kota Bengkulu juga harus mampu menyelenggarakan praktek ekonomi Islam yang profesional. Dalam upayanya menghasilkan dan meningkatkan penyelenggaraan ekonomi Islam yang profesional itulah maka dituntut pengelolaan yang profesional pula, termasuk bagaimana mengelola sumber daya manusia BRI Syari'ah Padang Jati Kota Bengkulu agar dapat meningkatkan terus kinerja dan profesionalismenya.

Dari gambaran tersebut penulis merasa perlu untuk menemukan dan mengkaji lebih mendalam terkait dengan implementasi dan efektivitas implementasi manajemen sumber daya manusia di BRI Syari'ah Padang Jati Kota Bengkulu dalam meningkatkan profesionalisme pelayanan yang diterapkan.

Berdasarkan pemikiran tersebut, masalah pokok yang hendak dijawab dalam kajian ini adalah untuk melakukan penelitian dengan judul **Efektivitas Program Pelatihan Kerja karyawan di Perbankan Syariah (Studi Di BRI Syari'ah Padang Jati Kota Bengkulu)**.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang di atas maka rumusan masalah yang akan dibahas penelitian ini adalah Bagaimana efektivitas program pelatihan kerja karyawan di perbankan syari'ah di BRI syari'ah Padang Jati kota Bengkulu.

C. Tujuan Penelitian

Tujuan penelitian ini tidak terlepas dari permasalahan pokok yang telah dikemukakan. Adapun tujuan penelitian ini adalah Untuk mengetahui efektivitas program pelatihan karyawan perbankan syariah di BRI syariah Padang Jati kota Bengkulu.

D. Kegunaan Penelitian

Ada dua jenis kegunaan dalam penelitian ini yaitu :

1. Kegunaan Secara Teoritis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menambah referensi pengetahuan dan informasi ilmiah yang berkaitan dengan efektivitas program pelatihan karyawan Perbankan syariah di Bank BRI syariah Padang Jati kota Bengkulu.

2. Kegunaan Secara Praktis

- a. Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan dampak positif efektivitas program pelatihan kerja karyawan perbankan syariah di BRI syariah Padang Jati kota Bengkulu.
- b. Untuk memberikan informasi kepada peneliti berikutnya dalam pembuatan karya ilmiah yang lebih sempurna.
- c. Sebagai pedoman dalam menyelesaikan masalah-masalah yang berkenaan dengan efektivitas program pelatihan kerja karyawan perbankan syariah di BRI syariah Padang Jati kota Bengkulu.

E. Penelitian terdahulu

1. Rizki Nadila, 0642010032, Skripsi, yang berjudul "*Analisis Pengembangan Sumber Daya Manusia Dalam Upaya Peningkatan Kinerja Karyawan Pada PT. Bank Muamalat Indonesia Cabang Malang*" UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL "VETERAN" JAWA TIMUR, 2010. Hasil penelitian menunjukkan bahwa Pengembangan sumber daya manusia pada PT Bank Muamalat Indonesia cabang Malang memiliki tujuan untuk meningkatkan etos kerja, kemampuan, profesionalitas dan kinerja karyawan. Pelaksanaan pengembangan sumber daya manusia pada PT Bank Muamalat cabang Malang bagi karyawan dilaksanakan dengan pelatihan. Tahap-tahap yang dilaksanakan dalam pelaksanaan pengembangan sumber daya manusia adalah analisis kebutuhan, rancangan intruksional, pelaksanaan, dan evaluasi. Kendala- kendala yang terjadi dalam pengembangan sumber daya manusia pada PT Bank Muamalat Indonesia cabang Malang masih tetap ada, akan tetapi pengembangan sumberdaya manusia masih merupakan langkah yang paling tepat bagi perusahaan dalam upaya peningkatan kinerja karyawan.¹³ Persamaan penelitian ini adalah sama-sama membahas mengenai peningkatan kinerja Sumber daya insani Perusahaan. Perbedaan penelitian ini adalah skripsi terdahulu membahas analisis pengembangan sumber daya manusia dalam peningkatan kinerja

¹³ Rizki Nadila, 0642010032, *Analisis Pengembangan Sumber Daya Manusia Dalam Upaya Peningkatan Kinerja Karyawan Pada PT. Bank Muamalat Indonesia Cabang Malang* (UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL "VETERAN" JAWA TIMUR, 2010) h.36

karyawan serta objek penelitian yang berbeda, sedangkan penelitian yang akan diteliti membahas seberapa besar efektif dan efisien program pelatihan kerja dalam meningkatkan kinerja karyawan.

2. Irfa Nurina Jati, 3354304021, TA (Tugas Akhir) yang berjudul “*Strategi Peningkatan Kinerja Karyawan Melalui Pelatihan dan Pengembangan di Perum BULOG Divre Jateng*” Universitas Negeri Semarang, 2007. Hasil penelitian menunjukkan bahwa strategi peningkatan kinerja yang digunakan di Perum BULOG Divre Jateng adalah pelatihan dan pengembangan yang berupa diklat, yaitu diklat *on the job*, diklat *off the job* dan kuliah dengan ijin belajar. Strategi yang dilakukan juga telah memberikan manfaat salah satunya adalah mengurangi angka ketidakhadiran karyawan. Adapun evaluasi yang dilakukan secara berjalan, karyawan yang telah melaksanakan diklat wajib memberikan laporan kepada BULOG Pusat. Kendala-kendala yang dihadapi perusahaan dalam melaksanakan diklat adalah adanya sebagian karyawan (peserta) yang kurang merespon adanya pelatihan dan pengembangan.¹⁴ Persamaan penelitian ini adalah peningkatan kinerja karyawan melalui pelatihan dan pengembangan kerja. Perbedaan Penelitian ini adalah skripsi tedahulu membahas strategi perusahaan dalam meningkatkan kinerja karyawan, sedangkan penelitian yang akan diteliti membahas seberapa besar efektif dan efisien program pelatihan kerja dalam meningkatkan kinerja karyawan.

¹⁴Irfa Nurina Jati, 3354304021, “*Strategi Peningkatan Kinerja Karyawan Melalui Pelatihan dan Pengembangan di Perum BULOG Divre Jateng*” (Universitas Negeri Semarang, 2007)h.42

3. Maulida Wati, 102503045, TA (Tugas Akhir) yang berjudul “*Strategi Pengembangan Sumber Daya Manusia di KJKS BMT Al-Hikmah Ungaran*”. UIN Walisongo Semarang, 2013. Hasil penelitian menunjukkan bahwa Strategi BMT Al-Hikmah untuk meningkatkan kinerja karyawan adalah melalui: 1. Pemberian motivasi kerja kepada karyawan, apabila ada peningkatan kerja maka, 2. Karyawan diberi tugas untuk mengikuti diklat, dan apabila setelah mengikuti diklat karyawan ada peningkatan kinerja maka, 3. Karyawan akan diberikan promosi. Metode Pelatihan dan Pengembangan yang di laksanakan oleh BMT Al-Hikmah, salah satunya melalui pelatihan dan pengembangan berupa diklat (pendidikan dan pelatihan) yang meliputi: 1. Diklat on the job, 2. Diklat off the job, 3. Kuliah dengan ijin belajar. Kendala-kendala yang dihadapi adalah: 1. Dari sisi SDM (karyawan) dirasa pelatihan yang dilakukan tidak merata untuk seluruh karyawan, latar belakang yang tidak sama atau heterogen, 2. Program penyelenggaraan diklat yang terpusat, sehingga dalam pelaksanaan diklat sudah matang tetapi belum mandiri karena penyelenggaraan program diklat terkadang masih terpusat yaitu dengan cara melaksanakan program pelatihan bersama dengan BMT lain, yang tidak lain dikarenakan keterbatasan dana dan fasilitas pelatihan. Untuk itu, BMT perlu memfokuskan program pelatihan dan pengembangan kepada masing-masing karyawan agar maksud dan tujuan tepat mengenai sasaran, BMT perlu memperbaiki fasilitas dan dana yang lebih untuk kelancaran program pengembangan agar dapat

melaksanakannya secara mandiri.¹⁵ Persamaan Penelitian ini adalah pembahasan yang sama-sama membahas mengenai Pengelolaan sumber daya insani. Perbedaan penelitian ini adalah Skripsi terahulu mengenai strategi perusahaan dalam meningkatkan sumber daya insani perusahaan, sedangkan penelitian yang akan di teliti membahas seberapa efektif dan efisien program pelatihan kerja dalam meningkatka kinerja karyawan.

4. Jurnal Eka Rustiana, *Jurnal Dinamika Manajemen* Vol. 1, No. 2, (2010) “*Efektivitas Pelatihan Bagi Peningkatan Kinerja Karyawan*” Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui efektivitas pelatihan yang telah dilaksanakan dengan melakukan analisis pengaruh tingkat reaksi, tingkat pembelajaran dan tingkat perubahan perilaku pasca pelatihan terhadap tingkat kinerja, bagi pegawai Direktorat Jendral Bina Marga Semarang. Sampel 54 orang pegawai yang telah mengikuti pelatihan.¹⁶ Persamaan penelitian ini adalah pembahasan yang sama-sama membahas mengenai efektivitas pelatihan dalam meningkatkan kinerja karyawan. Perbedaan penelitian ini adalah penelitian terdahulu Objek penelitiannya karyawan Direktorat jendral Bina Marga Semarang, Sedangkan penelitian yang akan di teliti membahas seberapa efektif dan efisiensi program pelatihan kerja dalam meningkatkan kinerja karyawan perbankan syariah.
5. Rahmat Hidayat, Jaka Budiartma, *International Journal of Social Sciences and Humanities* Vol. 2 No. 2, (2018) “*Education and Job Training on*

¹⁵Maulida Wati, “*Stategi Pengembangan Sumber Daya Manusia di KJKS BMT Al-Hikmah Ungaran*”. UIN Walisongo Semarang, 2013.

¹⁶Eka Rustiana, “*Efektivitas Pelatihan Bagi Peningkatan Kinerja Karyawan*”, (*Jurnal Dinamika Manajemen* Vol. 1, No. 2, 2010).

Employee Performance” Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh pendidikan dan pelatihan kerja pada Kinerja karyawan di PDAM Giri Menang Mataram dengan 105 sampel. Metode pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian survei, sedangkan Teknik pengumpulan Data yang digunakan adalah distribusi kuesioner.¹⁷ Persamaan penelitian ini adalah pembahasan yang sama-sama membahas pelatihan sumber daya insani bagi perusahaan. Perbedaan penelitian ini adalah penelitian terdahulu membahas pengaruh pendidikan dan pelatihan di PDAM Giri Menang Mataram, sedangkan penelitian yang diteliti membahas seberapa besar efektif dan efisien program pelatihan kerja dalam meningkatkan kinerja karyawan Perbankan syariah.

F. Metode Penelitian

1. Jenis dan Pendekatan Penelitian

a. Jenis Penelitian

Jenis Penelitian ini adalah deskriptif yaitu, penelitian yang digunakan untuk menganalisis data dengan cara mendeskripsikan atau menggambarkan data yang telah terkumpul sebagaimana adanya,¹⁸ dalam hal ini terhadap BRI Syari’ah Kota Bengkulu. Penelitian yang menghasilkan data deskriptif maksudnya adalah

¹⁷ Rahmat Hidayat, Jaka Budiatma, *”Education and Job Training on Employee Performance”*, (*International Journal of Social Sciences and Humanities* Vol. 2 No. 2, 2018), h.3

¹⁸ Lexy J. Moeleong, *Metodologi Penelitian Kualitatif* (Bandung: PT Remaja Rosdakarya, 2010). hal.3.

penelitian yang digunakan untuk menggambarkan semua data atau keadaan subjek.¹⁹

b. Pendekatan Penelitian

Pendekatan yang digunakan pada penelitian ini adalah pendekatan kualitatif. Penelitian kualitatif sebagai prosedur penelitian yang menghasilkan data deskriptif berupa kata-kata tertulis atau lisan dari orang-orang atau perilaku yang dapat diamati.²⁰ Peneliti mengadakan kunjungan pada BRI Syariah Kota Bengkulu dan berkomunikasi dengan karyawan BRI Syariah Kota Bengkulu.

2. Lokasi dan Waktu Penelitian

a. Lokasi penelitian

Lokasi Penelitian adalah di BRI Syariah Kota Bengkulu terletak di Jl. S. Parman No. 51 A-b, Kebun Kenanga, Ratu Agung, kota Bengkulu, Bengkulu 38222.

b. Waktu penelitian

Waktu Penelitian akan dimulai pada bulan Juni Sampai November 2020. Sehingga peneliti dapat lebih mudah meneliti efektivitas program pelatihan kerja karyawan di Perbankan Syariah.

3. Informan Penelitian

¹⁹ Sumadi Suryabrata, *Metodologi penelitian*, (Jakarta: PT Rajagrafindo, 2004),h. 76.

²⁰ Sugiyono, *Metode Penelitian Pendidikan, (Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D)*, (Bandung: Alfabeta, 2010), h. 15.

Informan penelitian adalah sumber utama dalam memperoleh data, adapun yang dijadikan informan penelitian ini adalah :

- a. *General Affair* BRI Syariah Kota Bengkulu 1 Orang
- b. *Manager Marketing* BRI Syariah Kota Bengkulu 1 Orang
- c. *Account officer* BRI Syariah Kota Bengkulu 2 Orang

4. Sumber Data dan Teknik Pengumpulan Data

a. Sumber Data

Dalam penelitian ini ada dua sumber data yang akan penulis gunakan yaitu sumber data primer dan data sekunder:

1) Data Primer

Sumber data primer yaitu data yang diperoleh langsung dari sumber pertama.²¹ Sumber data primer yang penulis gunakan dalam penelitian ini adalah data yang diperoleh dengan wawancara langsung dengan 4 orang karyawan BRI Syariah Kota Bengkulu.

2) Data Sekunder

Sumber data sekunder yaitu data yang dapat digunakan untuk memberikan keterangan tambahan yang berguna memperkuat data

²¹Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R & B*, (Bandung: Alfabeta, 2008), h. 255

utama, baik yang berupa informasi dari manusia atau benda seperti buku, koran, majalah, *website*, dan laporan tahunan BRI Syariah.²²

b. Teknik Pengumpulan Data

Pengumpulan data yang dibutuhkan dalam penelitian ini diperoleh dengan cara sebagai berikut:

1) Observasi

Metode observasi diartikan sebagai pengamatan dan pencatatan secara sistematis terhadap gejala yang tampak pada objek penelitian, dengan cara menghimpun bahan-bahan keterangan atau data yang dilakukan dengan cara mengadakan pengamatan dan pencatatan secara sistematis terhadap gejala-gejala yang sedang dijadikan sasaran pengamatan.²³ Dalam hal ini peneliti melakukan observasi awal mengenai efektivitas pelatihan kerja karyawan di perbankan syariah, menghimpun dan menganalisa informasi-informasi dari karyawan BRI Syariah Cabang kota Bengkulu, di *website* BRI Syariah, di media-media berita *Online* lokal dan di laporan tahunan BRI Syariah.

2) Wawancara Mendalam

Teknik tanya jawab lisan antara dua orang atau lebih secara langsung. Wawancara yang dilakukan dalam metode kualitatif cenderung tidak formal seperti obrolan-obrolan ringan. Bersifat

²² Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif Dan R & B.*, h. 266

²³ Sugiyono, *Kuantitatif*..h.257

mendalam dan segala sesuatunya dikembangkan sendiri oleh penelitiannya.²⁴

Teknik ini digunakan sebagai instrumen untuk memperoleh data secara langsung dari narasumber agar lebih jelas permasalahan yang akan dibahas, yaitu yang menjadi sumbernya ialah pengelola BRI Syariah Kota Bengkulu. Adapun pihak-pihak yang dijadikan informan saat penyusun melakukan wawancara:

- 1) *General Affair* BRI Syariah Kota Bengkulu 1 Orang
- 2) *Manager Marketing* BRI Syariah Kota Bengkulu 1 Orang
- 3) *Account officer* BRI Syaraih Kota Bengkulu 2 Orang

5. Teknik Analisis Data

Setelah data diperoleh di lapangan melalui wawancara terkumpul kemudian dengan menggunakan metode deskriptif kualitatif (bentuk uraian-uraian terhadap subjek yang diamati selanjutnya pembahasan disimpulkan secara deduktif yaitu menarik kesimpulan dari pernyataan yang bersifat umum menuju ke pernyataan yang bersifat khusus dengan menggunakan *Model Miles* dan *Humberman*.²⁵

a. Reduksi Data

Merangkum, memilih hal-hal pokok, memfokuskan pada hal-hal penting, dicari tema dan polanya. Dengan demikian data yang telah

²⁴Mudjaharin Thahir, *Memahami Kebudayaan, Teori, Metodeologi, dan Aplikasi*, (Semarang: Fasindo Press, 2007), h. 58.

²⁵Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R & B*, h.279

reduksi akan memberikan gambaran-gambaran yang telah jelas, dan mempermudah peneliti untuk melakukan pengumpulan data.

b. Penyajian Data

Setelah data diperoleh, maka langkah selanjutnya adalah penyajian data, dalam penelitian kualitatif penyajian data bisa dilakukan dalam bentuk uraian singkat, bagan, hubungan antar katagori, *flowchart*, dan sejenisnya.

c. Verifikasi

Penarikan kesimpulan dan verifikasi data yang dapat menjawab rumusan masalah. Temuan dapat berupa deskripsi atau gambaran objek yang sebelumnya masih belum jelas sehingga setelah diteliti menjadi jelas. Kemudian dianalisis dengan data yang ada, selanjutnya dengan analisis seperti ini akan diketahui apakah efektivitas dan efisiensi program pelatihan kerja dalam meningkatkan kualitas kinerja karyawan di perbankan syariah.

BAB II

KAJIAN TEORI

A. Kajian Teori

1. Teori Efektifitas

Pada dasarnya pengertian efektifitas yang umum menunjukkan pada taraf tercapainya hasil. Senantiasa dikaitkan dengan pengertian efisien, meskipun sebenarnya ada perbedaan diantara keduanya. Efektifitas menekankan pada hal yang dicapai, sedangkan efisiensi lebih melihat pada bagaimana cara mencapai hasil yang dicapai itu dengan membandingkan antara input dan outputnya. Istilah efektif (*effective*) dan efisien (*efficient*) merupakan dua istilah yang saling berkaitan dan patut dihayati dalam upaya

untuk mencapai tujuan suatu organisasi. Efektifitas ini sesungguhnya merupakan suatu konsep yang lebih luas mencakup berbagai factor didalam maupun diluar diri seorang. Efektivitas menurut pengertian di atas mengartikan bahwa indikator efektifitas dalam arti tercapainya sasaran atau tujuan yang telah ditentukan sebelumnya merupakan sebuah pengukuran dimana suatu target telah tercapai sesuai dengan apa yang telah direncanakan.

Pengertian lain menurut Susanto, efektivitas merupakan daya pesan untuk mempengaruhi atau tingkat kemampuan pesan-pesan untuk mempengaruhi.²⁶ Menurut pengertian Susanto diatas, efektivitas bisa diartikan sebagai suatu pengukuran akan tercapainya tujuan yang telah direncanakan sebelumnya secara matang. Menurut pendapat Mahmudi dalam bukunya Manajemen Kinerja Sektor Publik mendefinisikan efektivitas, sebagai berikut: “Efektivitas merupakan hubungan antara output dengan tujuan, semakin ²⁴ kontribusi (sumbangan) output terhadap pencapaian tujuan, maka semakin efektif organisasi, program atau kegiatan”.²⁷

Efektivitas berfokus pada *outcome* (hasil), program, atau kegiatan yang dinilai efektif apabila *output* yang dihasilkan dapat memenuhi tujuan yang diharapkan atau dikatakan *spending wisely*. Sehubungan dengan hal tersebut di atas, maka efektivitas adalah menggambarkan seluruh siklus

²⁶ S. Susanto, Pendapat Umum.(Bandung : Bina Cipta. Cutlip, Scott M.,dkk. 1975), h.34

²⁷ Mahmudi, Manajemen Kinerja Sektor Publik. (Yogyakarta : UPP AMP. YKPN. Mangkunegara, 2005), h.56

input, proses dan *output* yang mengacu pada hasil guna dari pada suatu organisasi, program atau kegiatan yang menyatakan sejauh mana tujuan (kualitas, kuantitas, dan waktu) telah dicapai, serta ukuran berhasil tidaknya suatu organisasi mencapai tujuannya dan mencapai target-targetnya.

Berdasarkan penjelasan di atas, bahwa efektivitas lebih memfokuskan pada akibat atau pengaruh sedangkan efisiensi menekankan pada ketepatan mengenai sumber daya, yaitu mencakup anggaran, waktu, tenaga, alat dan cara supaya dalam pelaksanaannya tepat waktu. Dari beberapa pengertian tersebut maka efektifitas tersebut dapat disimpulkan suatu ukuran yang menyatakan seberapa jauh target (kualitas, kuantitas dan waktu) yang telah dicapai oleh manajemen, yang mana targetnya tersebut sudah ditentukan terlebih dahulu. Efektivitas memiliki arti berhasil atau tepat guna.

2. Pengukuran Efektivitas

Mengukur efektivitas organisasi bukanlah suatu hal yang sangat sederhana, karena efektivitas dapat dikaji dari berbagai sudut pandang dan tergantung pada siapa yang menilai serta menginterpretasikannya. Bila dipandang dari sudut produktivitas, maka seorang manajer produksi memberikan pemahaman bahwa efektivitas berarti kualitas dan kuantitas (*output*) barang dan jasa.

Program pelatihan dan pengembangan yang sudah dilaksanakan perlu dievaluasi secara sistematis untuk mengetahui efektivitas dari program-program tersebut. Evaluasi ini penting dilakukan untuk

meningkatkan dan memperbaiki program pelatihan dan pengembangan agar sasaran yang diinginkan tercapai.

Menurut Simamora pengukuran efektivitas pelatihan meliputi:

a. Reaksi

Terfokus pada perasaan para partisipan terhadap subyek pelatihan dan pelatih, saran perbaikan dalam program, dan tingkat bantuan pelatihan terhadap pelaksanaan pekerjaan mereka secara lebih baik.

b. Pembelajaran

Ukuran pembelajaran menilai sejauhmana partisipan menguasai konsep informasi, dari keahlian yang coba ditanamkan selama proses pelatihan.

c. Perilaku

Evaluasi perilaku dari program pelatihan memeriksa apakah para partisipan mengindikasikan adanya perubahan perilaku dalam pekerjaan mereka.

d. Hasil

Pelatihan dan pengembangan mempunyai dampak terhadap efektivitas organisasional.²⁸

4. Definisi Manajemen Sumber Daya Manusia Dalam Perusahaan

Manajemen Sumber Daya Manusia adalah salah satu bidang dari manajemen umum yang meliputi segi – segi perencanaan, pengorganisasian, pelaksanaan dan pengendalian. Proses ini terdapat dalam fungsi atau bidang produksi, pemasaran, keuangan maupun kepegawaian. Dalam bentuk

²⁸ Rosada, *Efektivitas Pelatihan dan Pengembangan Sumber Daya Manusia pada koperasi CU Semarok sosok*(Manajemen STIE Widya Dharma Pontianak), h.267

manajemen sumber daya manusia terdapat suatu sistem yang terdiri dari banyak aktivitas interdependen (saling terkait satu sama lain).

Perusahaan dan orang adalah sistem terbuka karena mereka dapat dipengaruhi oleh lingkungannya. Manajemen sumber daya manusia juga merupakan sistem terbuka yang dipengaruhi oleh lingkungan luar. Menurut Panggabean manajemen sumber daya manusia adalah proses atau tahapan yang terdiri atas perencanaan, pengorganisasian, pemimpin dan pengendalian suatu kegiatan yang berkaitan dengan analisis pekerjaan, evaluasi pekerjaan, pengadaan, pengembangan, kompensasi, promosi dan pemutusan hubungan kerja guna mencapai tujuan yang ditetapkan.²⁹

Menurut Yakub manajemen sumber daya manusia adalah potensi yang merupakan *asset* dan berfungsi sebagai modal (non material/non finansial) di dalam organisasi bisnis, yang dapat diwujudkan menjadi potensi nyata (*real*) secara fisik dan non fisik dalam mewujudkan eksistensi organisasi.³⁰ Pendapat ini diperjelas kembali oleh Vithzal yaitu suatu manajemen sumber daya manusia adalah suatu bidang dari manajemen umum yang meliputi segi – segi perencanaan, pengorganisasian, pelaksanaan dan pengendalian.³¹ Lebih lanjut Yuli menjelaskan bahwa manajemen sumber daya manusia merupakan suatu kegiatan yang mengatur tentang cara pengadaan tenaga kerja, dengan melakukan pengembangan, memberikan kompensasi, pemeliharaan dan pemisahan tenaga kerja melalui proses-proses manajemen dalam rangka

²⁹ Panggabean Muiara, Manajemen sumber daya manusia, Ghalia Indonesia : Bogor 2007), h.66

³⁰ Yakub, Pengantar Sistem Informasi, (Graha Ilmu 2012), h.65

³¹ Vithzal Mulyadi dan Rivai Manajemen Sumber Daya Manusia, (Jakarta cetakan Diponegoro Journal Of Management Volume 1, Nomor. 2009), h.76

mencapai tujuan organisasi,³² sehingga suatu manajemen sumber daya manusia akan terdiri atas beberapa rangkaian keputusan yang terintegrasi dengan hubungan ketenagakerjaan yang akan mempengaruhi efektivitas kinerja karyawan dan organisasi. Berdasarkan pemaparan dari beberapa pengertian manajemen sumber daya manusia, maka manajemen sumber daya manusia merupakan aktivitas-aktivitas yang harus dilaksanakan agar organisasi dapat berjalan secara efektif guna mencapai berbagai tujuannya.

5. Manfaat Pelatihan dan Pengembangan SDM Dalam Perusahaan

Pengembangan dalam manajemen sumber daya manusia yang terdapat dalam suatu organisasi, akan mempunyai beberapa manfaat tersendiri baik bagi pihak perusahaan maupun individu atau karyawan perusahaan tersebut. Adapun manfaat pelatihan dan pengembangan dalam suatu manajemen sumber daya manusia yaitu :³³

a. Manfaat Untuk Perusahaan

- 1) Memperbaiki moral karyawan
- 2) Memperbaiki pengetahuan dan keterampilan karyawan
- 3) Membantu karyawan dalam mengidentifikasi sistem perusahaan
- 4) Membantu menciptakan citra perusahaan yang baik
- 5) Memperbaiki hubungan antara atasan dan bawahan
- 6) Membantu pengembangan perusahaan
- 7) Belajar dari karyawan yang dilatih

³² Cantika, Yuli Sri Budi, Manajemen Sumber Daya Manusia. (UMM Press,. Malang. 2005), h.55

³³ Mangkuprawira, Sjafri. *Manajemen Sumber Daya Manusia Strategik (edisi kedua)*. (Ghalia Indonesia: Bogor. 2011), h.34

b. Manfaat Untuk Individual atau Karyawan

- 1) Membantu seseorang karyawan dalam menyelesaikan tanggung jawab dan beban yang diberikan
- 2) Membantu individu dalam mengambil keputusan yang baik
- 3) Membantu seseorang karyawan dalam mencapai pengembangannya
- 4) Menyediakan informasi untuk memperbaiki pengetahuan, ketrampilan
- 5) Mengembangkan sikap untuk terus belajar
- 6) Membantu mengurangi rasa takut dan berani mencoba akan hal baru
- 7) Membantu mengembangkan kemampuan komunikasi yang baik.

6. Tangung Jawab Pelatihan dan Pengembangan SDM Dalam Perusahaan

Suatu sistem atau program Manajemen Sumber Daya Manusia harus mampu mempertanggung jawabkannya baik kepada perusahaan dan kepada karyawan. Bentuk tanggung jawab dan pelatihan dapat di bagi menurut struktur perusahaanya, yaitu: ³⁴

a. *Manajemen Top*

Manajemen top memiliki tanggung jawab untuk menyediakan kebijakan umum, dan prosedur yang dibutuhkan untuk melaksanakan pelatihan, termasuk kebijakan penyediaan anggaran. Oleh karena itu, dibutuhkan pengendalian administrasi untuk menjamin bahwa para manajer dan karyawan mengikuti program dengan komitmen yang tegas.

³⁴ Anthony, Robert N, Management Control System. (Jakarta: Salemba Empat. 2012), h.132

Pembentukan budaya yang baik untuk mendorong pelatihan dan pengembangan, tanggung jawabnya terletak dalam *manajemen top*.

b. Departemen SDM

Departemen SDM dalam perusahaan berfungsi sebagai pendukung manajemen top, yang secara tidak langsung bertugas membantu dalam pelatihannya.

c. Penyelia Senior

Penyelia memiliki tanggung jawab langsung dalam menjalankan pelatihan dan pengembangan. Penyelia hendaknya mendorong karyawan untuk mengembangkan diri mereka dan harus menyediakan waktu agar pelatihan dapat berjalan. Di samping itu perlu mengembangkan atmosfer proses, belajar mengajar, mengembangkan sumber daya dan dorongan untuk pengembangan diri di kalangan karyawan

d. Karyawan

Meskipun Sumber Daya Manusia profesional dan manajer lini harus memfasilitasi dan mengelola proses pelatihan dan pengembangan, namun tanggung jawab utama terletak pada individual karyawan. Para karyawan memiliki tanggung jawab untuk menunjukkan minat dalam pengembangan karir dan sekaligus pencapaian tujuan perusahaan. Tiap karyawanpun hendaknya mendorong karyawan lain untuk mendorong manfaat dari kesempatan untuk mengembangkan diri. Karena tidak semua karyawan siap, bahkan tidak semua memiliki kesempatan pelatihan.

7. Prinsip-Prinsip Pelatihan dan Pengembangan SDM Dalam Perusahaan

a. Partisipasi

harus proaktif, terutama terutama teknik pelatihan di luar bentuk kuliah, seperti permainan peran, simulasi dan lain sebagainya. Dengan menggunakan pendekatan partisipasi pelatihan akan memperbaiki motivasi dan mengajak peserta lebih memperkuat proses dan wawasan.

b. Pendalaman

Pendalaman merupakan salah satu proses dari penelitian yang berkelanjutan. Kebanyakan orang pernah mengikuti pelatihan, pendalaman merupakan proses penanaman daya ingat. Misalnya pada pertengahan pelatihan, peserta di uji seberapa jauh daya ingat peserta dalam memecahkan masalah. Maksud dari cara ini agar peserta mampu mengutarakan ide atau pesan dengan jernih dan dengan pendekatan analitis dan objektif.

c. Pengalihan

Semakin dekatnya kebutuhan sebuah program pelatihan yang sepadan dengan kebutuhan dari pekerjaan, semakin cepat peserta pelatihan menyerapnya dalam menguasai pekerjaan. Misalnya semakin sering seorang perencana dilibatkan dalam

d. Relevansi

Para pelatih yang baik biasanya menjelaskan menyeluruh maksud sebuah pekerjaan kepada seluruh peserta sebelum menjelaskan tugas-tugas spesifik. Hal ini membuat peserta mengerti relevansi tiap tugas dan prosedur lebih lanjut yang benar dan tepat. Dengan demikian, respons-

respons baru terhadap materi latihan memiliki hubungan positif dengan motif belajar dari karyawan melalui penghayatan dan penerapannya.

e. Umpan Balik

Dengan umpan balik peserta akan termotivasi dapat menyesuaikan perilaku untuk mencapai proses belajar yang sangat cepat dan bermakna. Tanpa itu mereka tidak dapat mengukur kemajuan dan mungkin tidak terdorong untuk maju. Sebagai contoh hendaknya peserta mengetahui hasil tesnya sebagai tanda kemajuan proses belajarnya.

8. Metode Pelatihan dan Pengembangan SDM Dalam Perusahaan

a. *On The Job Training*

OJT adalah suatu proses yang terorganisasi untuk meningkatkan keterampilan, pengetahuan, kebiasaan kerja dan sikap karyawan. Dengan kata lain OJT merupakan metode pelatihan dengan cara pekerja atau calon pekerja ditempatkan dalam kondisi pekerjaan yang sebenarnya, dibawah bimbingan dan pengawasan dari pegawai yang telah berpengalaman atau seorang supervisor.

b. Magang

Makin banyak perusahaan menerapkan sistem magang, karena dengan ini perusahaan dapat mengetahui seberapa kemampuan karyawannya. Magang adalah suatu proses terstruktur dimana orang

menjadi pekerja yang terampil melalui proses pembelajaran.

c. *Job Instruction Training*

Adalah dengan memberikan petunjuk-petunjuk pekerjaan secara langsung pada pekerjaan dan terutama digunakan untuk melatih para karyawan tentang cara-cara pelaksanaan pekerjaan sekarang. Pada metode ini didaftarkan semua langkah-langkah yang perlu dilakukan dalam pekerjaan sesuai dengan urutannya.

d. Pelatihan Dengan Simulasi

Adalah sebuah metode dimana orang-orang dilatih belajar dengan peralatan yang sebenarnya atau simulasi yang dilakukan dalam pekerjaan.

9. Definisi Kinerja

Istilah kinerja digunakan untuk mengukur hasil yang telah dicapai sehubungan dengan kegiatan atau aktivitas perusahaan, apakah kinerja perusahaan telah baik atau perlu adanya evaluasi-evaluasi kebelakang mengenai hasil yang dicapai. Beberapa pengertian kinerja dari beberapa ahli yaitu: Dalam kamus umum Bahasa Indonesia menyatakan bahwa kinerja adalah apa yang dicapai atau prestasi kerja yang terlihat. Maka Kinerja adalah hasil kerja yang dapat dicapai seseorang atau sekelompok orang dalam suatu organisasi sesuai dengan wewenang dan tanggung jawab masing-masing dalam rangka mencapai tujuan organisasi dalam periode waktu tertentu.³⁵

Kinerja adalah gambaran mengenai tingkat pencapaian pelaksanaan suatu

³⁵ Suyadi Prawirosentono. Manajemen sumber Daya Manusia (Kebijakan Kinerja Karyawan), Kiat membangun Organisasi Kompetitif menjelang Perdagangan Bebas Dunia, Edisi Pertama. Yogyakarta;BPFE, 1999), h.34

kegiatan/program/kebijakan dan mewujudkan sasaran, tujuan, misi, dan visi organisasi yang tertuang dalam perumusan skema strategis (*strategic planning*) suatu organisasi.

Kinerja juga diterjemahkan sebagai suatu gambaran mengenai tingkat pencapaian pelaksanaan suatu kegiatan atau program maupun kebijakan dalam mewujudkan sasaran, tujuan, misi dan visi organisasi yang tertuang dalam *strategic planning* suatu organisasi.³⁶ Dengan demikian kinerja seseorang juga menentukan kinerja organisasi yang harus berpedoman kepada aturan-aturan yang berlaku secara umum yang dikeluarkan oleh pemerintahan, organisasi profesi dan organisasi lainnya yang berkaitan. Kinerja dalam sebuah organisasi merupakan salah satu unsur yang tidak dapat dipisahkan dalam menjalankan tugas organisasi.

Kinerja merupakan hasil – hasil dari adanya suatu fungsi pembagian pekerjaan atau kegiatan seseorang dalam suatu organisasi yang akan dipengaruhi oleh berbagai faktor untuk mencapai tujuan organisasi dalam periode waktu tertentu. Menurut Yuwono et al pengukuran kinerja adalah tindakan pengukuran yang dilakukan terhadap berbagai aktivitas dalam rantai nilai yang terdapat dalam perusahaan atau organisasi. Pengukuran kinerja adalah penentuan secara periodik efektifitas operasional suatu organisasi dan pengaruhnya berdasarkan sasaran standar dan kinerja. Pengukuran kinerja menentukan secara periodik operasional suatu organisasi, bagian organisasi, dan karyawan berdasarkan sasaran, standar, dan kriteria yang telah ditetapkan

³⁶ Mahsun, Mohammad. *Pengukuran Kinerja Sektor Publik*. Edisi Ketiga. (PFE, Yogyakarta, 2009), h.87

sebelumnya agar membuahkan tindakan dan hasil yang diinginkan.³⁷ Fungsi pekerjaan atau kegiatan yang dimaksudkan adalah pelaksanaan hasil pekerjaan atau kegiatan seseorang atau kelompok yang menjadi tanggung jawab seseorang di dalam suatu organisasi.

a. Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kinerja

Banyak faktor yang mempengaruhi kinerja seorang karyawan. Faktor yang mempengaruhi pencapaian kinerja yang baik. Menurut Kasmir faktor – faktor yang akan mempengaruhi kinerja dari setiap pegawai adalah:³⁸

1) Faktor Kemampuan dan Keahlian

Merupakan kemampuan atau *skill* yang dimiliki oleh seseorang dalam melakukan suatu pekerjaan. Semakin tingginya kemampuan dan keahlian seseorang maka akan dapat menyelesaikan pekerjaannya secara benar, sesuai dengan yang telah ditetapkan. Artinya karyawan yang memiliki kemampuan dan keahlian yang lebih baik, maka akan memberikan kinerja yang baik pula demikian sebaliknya. Dengan demikian kemampuan dan keahlian akan mempengaruhi kinerja seseorang.

2) Faktor Pengetahuan

Faktor Pengetahuan Yaitu merupakan pengetahuan pegawai tentang suatu tugas atau pekerjaannya. Seseorang yang memiliki

³⁷ Mulyadi. *Sistem Akuntansi*.(Jakarta : SALEMBA EMPAT, 2001.), h.56

³⁸ Kasmir, manajemen sumber daya manusia (teori dan praktik). (Jakarta PT Raja Grafindo Persada, 2016), h.45

pengetahuan tentang pekerjaan secara baik akan memberikan hasil pekerjaan yang baik, demikian sebaliknya. Sehingga akan dapat disimpulkan bahwa pengetahuan tentang pekerjaan akan mempengaruhi kinerja seorang pegawai.

3) Faktor Disiplin Kerja

Merupakan usaha dari pegawai untuk menjalankan aktivitas kerjanya secara sungguh-sungguh. Dalam hal ini disiplin kerja dapat berupa waktu, misalnya masuk kerja selalu tepat waktu. Kemudian disiplin dalam mengerjakan apa yang diperintahkan kepadanya sesuai dengan perintah yang harus dikerjakan. Karyawan yang disiplin akan dapat mempengaruhi kinerja.

4) Faktor Kepuasan Kerja

Merupakan perasaan senang atau gembira, atau perasaan suka seseorang sebelum dan setelah melakukan suatu pekerjaan. Jika karyawan merasa senang atau gembira atau suka untuk bekerja, maka hasil pekerjaan akan baik.

5) Rancangan Kerja

Merupakan rancangan pekerjaan yang akan memudahkan dalam mencapai tujuannya. Artinya jika suatu pekerjaan memiliki rancangan yang baik, maka akan memudahkan untuk menjalankan pekerjaan tersebut secara tepat dan benar. Demikian pula sebaliknya, sehingga suatu rancangan dari pekerjaan akan dapat mempengaruhi kinerja seseorang pegawai.

6) Beban Kerja

Suatu beban kerja akan mempengaruhi kondisi fisik maupun mental yang dimiliki oleh seorang pegawai. Beban kerja yang melebihi kemampuan yang dimiliki oleh seorang pegawai akan membuat tingkat jenuh dan malas yang tinggi pada pegawai dan akan mengakibatkan beban kerja yang menumpuk, sehingga membutuhkan waktu yang lebih dari waktu kerja normal yang ditentukan untuk menyelesaikan tugas-tugas yang dibebankan.

7) Dimensi Kinerja

Dimensi kinerja merupakan aspek-aspek yang menjadi tolak ukur dalam menilai kinerja. Ukuran-ukuran dijadikan tolak ukur dalam menilai kinerja. Dimensi ataupun ukuran kinerja sangat diperlukan karena akan bermanfaat bagi banyak pihak. Sudarmanto mengemukakan terdapat empat dimensi yang dapat dijadikan sebagai tolak ukur untuk menilai kinerja pegawai, yaitu :³⁹

- a) Kualitas yaitu merupakan tingkat kesalahan, kerusakan, kecermatan.
- b) Kuantitas yaitu merupakan suatu jumlah pekerjaan yang telah dihasilkan
- c) Penggunaan waktu dalam bekerja yaitu merupakan tingkat ketidakhadiran atau keterlambatan waktu kerja yang berpengaruh terhadap efektif/jam yang kerja hilang.

³⁹ Sudarmanto, Kinerja dan Pengembangan Kompetensi SDM, (Yogyakarta: Pustaka Pelajar, 2009), h.14

- d) Kerjasama dengan orang lain di dalam menyelesaikan semua pekerjaan

10. Perbankan Syariah

Bank syariah adalah istilah yang dipakai di Indonesia untuk menyatakan suatu jenis bank yang dalam pelaksanaannya berdasarkan pada prinsip syariah. Bank syariah umumnya merupakan bank yang beroperasi sesuai dengan prinsip-prinsip, tata cara dan operasinya mengikuti ketentuan-ketentuan syariah Islam.⁴⁰

Menurut Sutan Remy Shahdeiny bank syariah adalah lembaga yang berfungsi sebagai intermediasi yaitu mengerahkan dana dari masyarakat dan menyalurkan kembali dana-dana tersebut kepada masyarakat yang membutuhkan dalam bentuk pembiayaan tanpa berdasarkan prinsip bunga, melainkan berdasarkan prinsip syariah.⁴¹

Bank syariah di Indonesia telah dilindungi oleh hukum dengan dikeluarkannya Undang-Undang Perbankan No. 7 tahun 1992 yang kemudian direvisi ke dalam Undang-Undang No. 10 tahun 1998. Namun, karena masih dirasa belum spesifik dan kurang mengakomodasi karakteristik operasional dari perbankan syariah, maka Undang-Undang No. 10 tahun 1998 disempurnakan kembali yang tertuang di dalam Undang-Undang No. 21 tahun 2008.

⁴⁰ Muhammad Firdaus NH, dkk, Konsep & Implentasi Bank Syariah, (Jakarta: Renaisan, 2005), h.18

⁴¹ Sjahdeni, Sutan Remy, Perbankan Syariah Produk-produk dan Aspek-aspek Hukumnya. (Kencana, Jakarta, 2014), h.54

Menurut Ismail bank syariah merupakan bank yang dalam sistem operasionalnya tidak menggunakan sistem bunga, akan tetapi menggunakan prinsip dasar sesuai dengan syariah islam.⁴² Bank syariah adalah suatu lembaga keuangan yang usaha pokoknya memberikan kredit dan jasa-jasa bank lain dalam lalu lintas pembayaran serta peredaran uang yang beroperasi disesuaikan prinsip-prinsip syaria Islam.⁴³ Dari beberapa definisi diatas penulis menyimpulkan bahwa bank Syariah merupakan bank yang melaksanakan aktifitasnya dengan berdasarkan prinsip syariah baik dalam hal penghimpunan dana maupun penyaluran dananya dan menekankan imbalan atas dasar prinsip syariah yaitu jual beli dan bagi hasil.

11. Prinsip-Prinsip Perbankan Syariah

Menurut Muhammad Syafii Antonio secara umum prinsip dasar operasional perbankan syariah dapat terdiri dari:⁴⁴

a. Prinsip Titipan atau Simpanan (*Depository/Al-Wadiah*)

Yaitu titipan murni dari satu pihak ke pihak lain, baik individu maupun badan hukum, yang harus dijaga dan dikembalikan kapan saja penitip menghendaki.

b. Bagi Hasil (*Profit Sharing*)

⁴² Ismail, Manajemen Perbankan Dari Teori Menuju Aplikasi, (Jakarta: Kencana, 2010), h.65

⁴³ Sudarsono, Heri. Bank dan Lembaga Keuangan Syariah. (Jakarta Ekonisa, 2007), h.27

⁴⁴ Muhammad Syafii Antonio, Bank Syariah. (Jakarta: Gema Insani, 2001), h. 83

Secara umum prinsip bagi hasil dalam perbankan syariah dapat dilakukan melalui empat akad, yaitu; *musyarakah*, *mudharabah*, *muzara'ah*, *musaqoh*.

c. *Jual Beli (Sale and Purchase)*

Jual beli dalam aplikasi perbankan dapat berupa; *bai' al-murabahah*, *ba' as-salam*, *bai' al-istishna'*.

d. *Sewa-Menyewa (Operational Lease And Financial Lease)*

Aplikasi sewa menyewa dalam perbankan syariah dapat berupa akad *ijarah* dan *ijarah al-muntahia bit tamlik*.

e. *Jasa (Fee-Based Service)*

Produk jasa yang bisa diperoleh pada bank syariah terdiri dari, antara lain; *al-wakalah*, *al-kafalah*, *al-hawalah*, *ar-rahn*, *alqardh*, dan *lain-lain*.

Kelima prinsip di atas tidak perlu diragukan lagi kesyariahnya, sebab telah didasarkan pada konsep yang tepat dalam fikih muamalah. Produk inti bank syariah adalah prinsip bagi hasil dengan konsekuensi keuntungan yang diperoleh nasabah tidak selalu sama besarnya dari waktu ke waktu.

12. Fungsi Perbankan Syariah

Menurut Wiroso mengatakan bahwa fungsi perbankan adalah mediasi bidang keuangan atau penghubung pihak yang kelebihan dana (*surplus fund*) dengan pihak yang kekurangan dana (*defisit fund*), karena secara umum bank menghimpun dana dari masyarakat dan menyalurkan dana kepada yang

membutuhkan. Bank syariah memiliki fungsi yang tidak berbeda dengan fungsi bank konvensional, yaitu Fungsi Manager Investasi, Fungsi Investor, Fungsi Jasa Perbankan dan Fungsi sosial.⁴⁵

Umumnya fungsi bank syariah tidak jauh berbeda dengan bank konvensional atau bank umum, seperti yang tertera dalam Undang-undang RI No. 21 tahun 2008 tentang perbankan syariah bahwasannya :⁴⁶

- 1) Bank Syariah dan UUS (Unit Usaha Syariah) wajib menjalankan fungsi menghimpun dan menyalurkan dana masyarakat.
- 2) Bank Syariah dan UUS dapat menjalankan fungsi sosial dalam bentuk lembaga baitul mal, yaitu menerima dana yang berasal dari zakat, infak, sedekah, hibah, atau dana social lainnya dan menyalurkannya kepada organisasi pengelola zakat.
- 3) Bank Syariah dan UUS dapat menghimpun dana sosial yang berasal dari wakaf uang dan menyalurkannya kepada pengelola wakaf (*nazhir*) sesuai dengan kehendak pemberi wakaf (*wakif*).
- 4) Alat transmisi kebijakan moneter (sama seperti bank konvensional).

13. Tujuan Perbankan Syariah

Bank Islam sebagai bank yang beroperasi berdasarkan prinsip-prinsip syariah menurut ketentuan al-Quran dan Hadist, memiliki ciri-ciri dan tujuan yang berbeda dengan bank-bank konvensional, adapun tujuan dari pendirian bank syariah adalah sebagai berikut.⁴⁷

⁴⁵ Wiroso. Akuntansi Transaksi Syariah. (Jakarta: Ikatan Akuntan Indonesia, 2011), h.97

⁴⁶ Undang Undang Nomor 21 tahun 2008 tentang Perbankan Syariah.

⁴⁷ Sudarsono, Heri. Bank dan Lembaga Keuangan Syariah. (Jakarta Ekonisa, 2007), h.43

- a. Mengarahkan kegiatan ekonomi umat untuk bermuamalat secara islami khususnya yang berhubungan dengan perbankan
- b. Untuk menciptakan suatu keadilan dibidang ekonomi dengan jalan meratakan pendapatan melalui kegiatan investasi.
- c. Untuk meningkatkan kualitas hidup umat dengan membuka peluang untuk usaha dan sekaligus bentuk dari usaha pemerintah dalam penanggulangan permasalahan kemiskinan guna menjaga stabilitas ekonomi moneter.
- d. Untuk menyelamatkan ketergantungan umat islam terhadap bank non syariah.

Sedangkan Ciri – ciri yang menjadi pembeda antara bank syariah dan bank konvensional yaitu terdiri dari:

- a. Beban biaya yang disepakati bersama pada waktu akad perjanjian diwujudkan dalam bentuk jumlah nominal, yang besarnya tidak kaku dan dapat dilakukan dengan kebebasan tawar-menawar dalam batas wajar.
- b. Penggunaan persentase dalam hal kewajiban untuk melakukan pembayaran selalu dihindari, karena persentase bersifat melekat pada sisa hutang meskipun batas waktu perjanjian telah berakhir.
- c. Di dalam kontrak-kontrak pembiayaan proyek, bank syariah tidak menerapkan perhitungan berdasarkan keuntungan yang pasti yang ditetapkan di muka.
- d. Penyerahan dana masyarakat dalam bentuk deposito tabungan oleh penyimpan dianggap sebagai titipan (*al-wadiah*)

BAB III

GAMBARAN UMUM OBJEK PENELITIAN

A. Profil BRI Syariah Kota Bengkulu

Nama Perusahaan : PT BRI Syariah Bengkulu

Nama Panggilan : BRIS

Tanggal Didirikan : 27 Desember 2011

Kantor Pusat : Jalan S.Parman No.51 A-B kelurahan Padang Jati

Telp : (0736) 27688 (*hunting*)

Fax : (0736) 26448

Homepage : <http://www.brisyariah.co.id>

Email	: info@brisyari'ah.co.id
Status	: Sejak 17 November 2008 berdiri sendiri menjadi BRISyariah
Pemilik	: PT. Bank BRI Syariah.
Motto BRISyariah	:BRI Syariah mempunyai motto yang berbunyi “ Bersama Wujudkan Harapan Bangsa ” yang artinya bahwa BRISyariah ingin menjelaskan bahawa seluruh <i>stake holder</i> BRI Syari'ah baik internal (seluruh karyawan) maupun external(nasabah) merupakan instrument yang penting dalam rangka mewujudkan seluruh harapan <i>stake holder</i> . ⁴⁸

B. Sejarah BRI Syariah Kota Bengkulu

Berawal dari akuisisi PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero), Tbk., terhadap Bank Jasa Arta pada 19 Desember 2007 dan setelah mendapatkan izin dari Bank Indonesia pada 16 Oktober 2008 melalui suratnya o.10/67/KEP.GBI/DpG/2008, maka pada tanggal 17 November 2008 PT. BRI Syariah secara resmi beroperasi. Kemudian PT. BRI Syariah merubah kegiatan usaha yang semula beroperasi secara konvensional, kemudian diubah menjadi kegiatan perbankan berdasarkan prinsip syari'ah Islam.⁴⁹

Empat tahun lebih PT. BRISyariah hadir mempersembahkan sebuah bank ritel modern terkemuka dengan layanan finansial sesuai kebutuhan nasabah dengan jangkauan termudah untuk kehidupan lebih bermakna. Melayani nasabah dengan pelayanan prima (*service excellence*) dan

⁴⁸Dokumen Bank BRISyariah

⁴⁹Dokumen Sejarah Bank BRISyariah Kota Bengkulu

menawarkan beragam produk yang sesuai harapan nasabah dengan prinsip syari'ah. Kehadiran PT. Bank BRI Syariah di tengah-tengah industri perbankan nasional dipertegas oleh makna pendar cahaya yang mengikuti logo perusahaan. Logo ini menggambarkan keinginan dan tuntutan masyarakat terhadap sebuah bank modern sekelas PT. Bank BRI Syariah yang mampu melayani masyarakat dalam kehidupan modern. Kombinasi warna yang digunakan merupakan turunan dari warna biru dan putih sebagai benang merah dengan *brand* PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero), Tbk.⁵⁰

Aktivitas PT. Bank BRI Syariah semakin kokoh setelah pada 19 Desember 2008 ditandatangani akta pemisahan Unit Usaha Syari'ah PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero), Tbk., untuk melebur ke dalam PT. Bank BRI Syariah (*process spin off*) yang berlaku efektif pada tanggal 1 Januari 2009. Penandatanganan dilakukan oleh Bapak Sofyan Basir selaku Direktur Utama PT. Bank Rakyat Indonesiaa Indonesia (Persero), Tbk., dan Bapak Ventje Rahardjo selaku Direktur Utama PT. Bank BRI Syariah.

Saat ini PT. Bank BRI Syariah menjadi bank syari'ah ketiga terbesar berdasarkan aset. PT. Bank BRI Syariah tumbuh dengan pesat baik dari sisi aset, jumlah pembiayaan dan perolehan dana pihak ketiga. Dengan berfokus pada segmen menengah bawah, PT. Bank BRI Syariah menargetkan menjadi bank ritel modern terkemuka dengan berbagai ragam produk dan layanan perbankan. Sesuai dengan visinya, saat ini PT. BRI Syariah merintis sinergi dengan PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero), Tbk., dengan memanfaatkan

⁵⁰Dokumen Sejarah Bank BRISyariah Kota Bengkulu

jaringan kerja PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero), Tbk., sebagai Kantor Layanan Syari'ah dalam mengembangkan bisnis yang berfokus kepada kegiatan penghimpunan dana masyarakat dan kegiatan konsumen berdasarkan prinsip Syari'ah.

Saat ini PT. Bank BRI Syariah menjadi Bank Syari'ah ketiga terbesar berdasarkan aset. PT. Bank BRI Syariah tumbuh dengan pesat baik dari sisi aset, jumlah pembiayaan dan perolehan Dana Pihak Ketiga (DPK). Dengan berfokus pada segmen menengah ke bawah. PT. Bank BRI Syariah menargetkan menjadi ritel terkemuka dengan berbagai ragam produk dan layanan perbankan. Sesuai dengan visi dan misinya, saat ini PT. BRI Syariah merintis sinergi dengan PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero), sebagai Kantor Layanan Syari'ah (KLS) dalam mengembangkan bisnis yang berfokus kepada kegiatan penghimpunan dana masyarakat dan kegiatan konsumen berdasarkan prinsip syari'ah.⁵¹

Bank BRI Syariah Bengkulu berdiri pada tanggal 27 November 2011 pimpinan cabang pertama kali adalah bapak Iwa. BRI Syariah terdiri dari satu cabang yang terletak di JL. S. Parman, No. 51 A. Bengkulu dan 2 UMS (Unit Mini Syari'ah) yaitu UMS (Unit Mini Syari'ah) Panorama dan UMS (Unit Mini Syari'ah) Pasar Minggu. Seiring berjalannya waktu unit bertambah menjadi enam unit dan satu KCP (Kantor Cabang Pembantu), unit tersebut antara lain, Kepahiang, Argamakmur, Pagar Dewa, Seluma, Unit Mini Syari'ah Pasar Minggu dan Panorama. Sedangkan KCP nya adalah KCP

⁵¹Dokumen Bank BRISyariah

Panorama Bengkulu. BRI Syariah Bengkulu sudah tiga kali berganti pimpinan yaitu yang pertama bapak Rangga Lawe periode 27 November 2011 – 09 Desember 2013 (sesuai tanggal sertijab 10 Desember 2013), lalu digantikan oleh bapak Yuliawan Andri Putra periode 10 Desember 2013 – 17 Oktober 2015 (sesuai tanggal sertijab 18 Oktober 2015), kemudian digantikan oleh bapak Dede Saepudin periode 19 Oktober 2015 hingga sekarang ini.⁵²

C. Visi dan Misi

Visi BRI Syariah Bengkulu adalah menjadi bank ritel modern terkemuka dengan ragam layanan finansial sesuai kebutuhan nasabah dengan jangkauan termudah untuk kehidupan lebih bermakna.

Misi

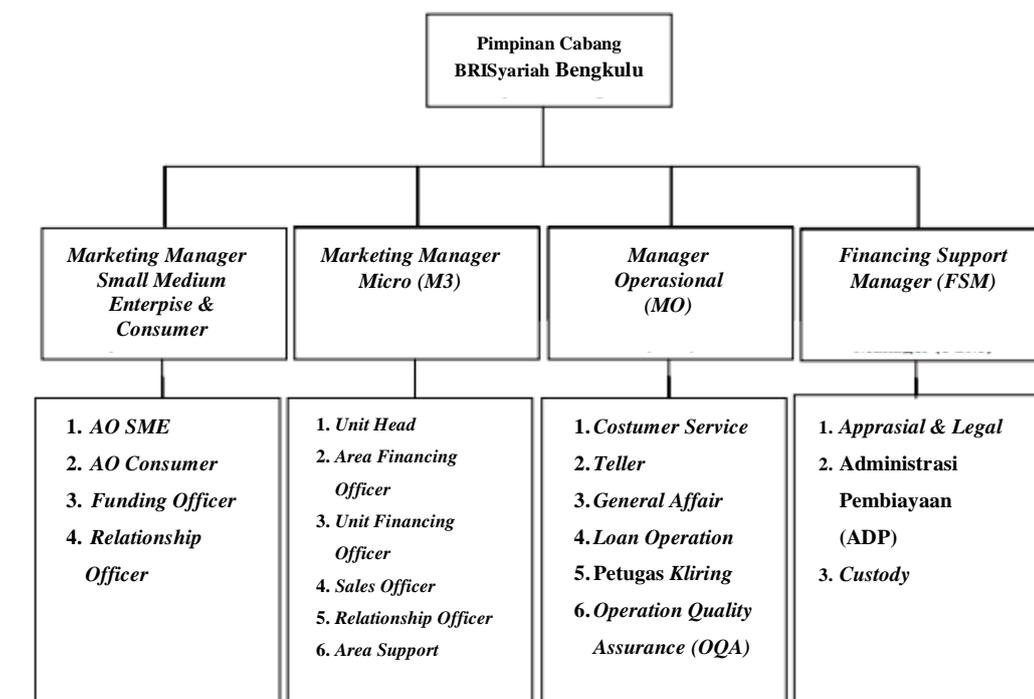
1. Memahami kergaman individu dan mengakomodasi keberagaman kebutuhan finansial nasabah.
2. Menyediakan produk dan layanan yang mengedepankan etika sesuai dengan prinsip-prinsip syari'ah
3. Menyediakan akses ternyaman melalui berbagai sarana kapan pun dan di mana pun.

⁵²Wawancara Devi Wahyuni, *Branch Admin*, Bank BRISyariah Kota Bengkulu 26 Juni 2020

4. Memungkinkan setiap individu untuk meningkatkan kualitas hidup dan menghadirkan ketentraman pikiran.⁵³

D. Struktur Organisasi BRI Syariah Kota Bengkulu

Gambar 3.1
Struktur Organisasi Bank BRI Syariah
Cabang Kota Bengkulu



⁵³ Arsip Visi & Misi Bank BRISyariah Kota Bengkulu

Struktur organisasi perusahaan merupakan suatu gambaran yang menunjukkan suatu pekerjaan yang dilakukan oleh setiap bagian atau anggota. Gambar struktur organisasi PT. BRI Syariah Kota Bengkulu dapat dilihat dari gambar berikut ini.

Keterangan Bagian-Bagian Jabatan BRI Syariah Kota Bengkulu:

1. Pemimpin Cabang

Adalah struktur tertinggi di kantor cabang yang bertanggung jawab atas keseluruhan berjalannya sistem operasional perbankan di level kantor cabang dan membawahi keseluruhan manager, baik bisnis maupun operasional.⁵⁴

2. *Mikro Marketing Manager (M3)*

Bertanggung jawab atas program-program *marketing* untuk segmen bisnis mikro dan sekaligus bertanggung jawab terhadap SDM yang menjadi pembatas baik dari segi bisnis maupun administrasi.

3. *SME (Small Medium Enterprise), Commercial and Consumer Marketing Manager*

Bertanggung jawab atas program-program *marketing* sekaligus memasarkan produk-produk bisnis *small medium consumer*. Juga bertanggung jawab terhadap SDM yang menjadi pembatasnya baik dari sisi bisnis maupun administrasi.

4. *Operation Manager*

⁵⁴Rosa Afriani *Strategi Marketing Public relations dan promotion pt. bank BRISyariah cabang Bengkulu dalam meningkatkan citra sebagai bank berbasis syariaah*, (Bengkulu: scholarship UNIB, 2014)

Bertanggung jawab atas berjalannya operasional perbankan yang berada diluar aspek bisnis.

5. *Financing Support Manager*

Bertanggung jawab melakukan supervisi terhadap proses pembiayaan baik dari aspek penilaian jaminan, aspek yuridis atau legal, pengadministrasian dan pelaporan.

- a. Melakukan penaksiran nilai jaminan
- b. Melakukan analisa yuridis pada nasabah
- c. Melakukan proses administrasi pembiayaan

6. *AFO (Area Financing Officer)*

Melakukan *review* pembiayaan, mencermati setiap pengajuan pembiayaan untuk diajukan ke komite kantor pusat. Tetapi untuk segmen mikro, mulai dari 5 – 500 juta rupiah.

7. *Sales Officer*

Melakukan proses *marketing* untuk segmen konsumen.

8. *Funding Officer*

Melakukan proses marketing atau produk *funding* untuk segmen konsumen atau tabungan perorangan.

9. *Account Officer*

Melakukan proses marketing untuk segmen *Small Medium Enterprise* (SME) dan komersial khususnya giro dan deposito.⁵⁵

10. *Petugas Sundries (Loan Operation)*

⁵⁵Rosa Afriani *Strategi Marketing Public relations dan promotion pt. bank BRISyariah cabang Bengkulu dalam meningkatkan citra sebagai bank berbasis syariaah*, (Bengkulu: scholarship UNIB, 2014).

- a. Melayani transaksi operasional terkait dengan pembiayaan dan pemindahbukuan antara lain transaksi pencarian pembiayaan, pembayaran angsuran atau bagi hasil debitur dan pelunasan pembiayaan serta transaksi *back office* lainnya sesuai aturan.⁵⁶
- b. Memberikan dukungan kepada *Supervisor Administration Internal*, *Operation Manager*, Pimpinan Cabang dan semua grup di BRIS, berupa:
 - 1) Memproses layanan operasi pencairan dan pelunasan pembiayaan serta pembayaran angsuran yang dilakukan nasabah secara tepat waktu dan konsisten.
 - 2) Sebagai narasumber dalam layanan operasi pembiayaan baik untuk internal Bank maupun dengan jaringan Bank eksternal lainnya.
 - 3) Menjadi bagian dari tim operasi yang solid, dapat bekerjasama dan berkomunikasi secara efektif.
- c. Menerima Instruksi Realisasi Pembiayaan (IRP) dari unit ADP (Administrasi Pembiayaan) dan memverifikasi pengisian dan tanda tangan Pejabat yang berwenang untuk memastikan kebenaran transaksi yang diterimanya.
- d. Menginput aplikasi IRP dalam proses pencairan pembiayaan pada system sesuai data yang ada pada aplikasi untuk menghindari kesalahan

⁵⁶Rosa Afriani *Strategi Marketing Public relations dan promotion pt. bank BRISyariah cabang Bengkulu dalam meningkatkan citra sebagai bank berbasis syariah*, (Bengkulu: scholarship UNIB, 2014)

yang merugikan Kantor Cabang atau Kantor Cabang Pembantu Syari'ah.

- e. Memahami produk dan layanan yang diberikan terkait dengan operasional pembiayaan.
- f. Melaksanakan dan berkoordinasi secara proaktif dengan *supervisor* dan karyawan lainnya dalam rangka implementasi kebijakan dan aturan yang berlaku untuk setiap layanan operasi *back office* di Kantor Cabang.
- g. Sebagai bagian dari Tim Operasi yang harus dapat bekerjasama dan mengikuti pelatihan dalam mewujudkan *Team Work* yang solid dan komunikasi yang efektif di Operasional Kantor Cabang.⁵⁷

11. Teller

- a. Melayani nasabah untuk transaksi setor dan penarikan tunai dan non tunai serta transaksi lainnya sesuai aturan dan *Service Level Agreement* (SLA) yang ditetapkan untuk mencapai *service excellent* – Implementasi fungsi *Service Profider*.
- b. Memberikan dukungan kepada *Supervisor* layanan *Operation Manager*, Pimpinan Cabang, berupa :
 - 1) Memproses layanan operasi baik tunai maupun non tunai yang dilakukan nasabah di *teller*, dengan akurat dan tepat waktu secara konsisten.

⁵⁷Rosa Afriani *Strategi Marketing Public relations dan promotion pt. bank BRISyariah cabang Bengkulu dalam meningkatkan citra sebagai bank berbasis syariaah*, (Bengkulu: scholarshipUNIB, 2014)

- 2) Sebagai nara sumber dalam layanan operasi tunai dan non tunai sesuai kewenangan dan tanggung jawabnya.
 - 3) Menjadi bagian dari tim operation yang solid, dapat bekerjasama dan berkomunikasi secara efektif.
- c. Melaksanakan dan bertanggung jawab atas transaksi operasional tunai dan non tunai yang diprosesnya berdasarkan instruksi nasabah dan kebijakan serta aturan yang telah ditetapkan.
 - d. Memperhatikan dan menjaga kebersihan lingkungan kerja terutama *counter teller* dan kondisi khasanah.
 - e. Memahami produk dan layanan yang diberikan terkait dengan operasi *teller*.
 - f. Melaksanakan dan bertanggung jawab kepada *supervisor* dalam rangka implementasi kebijakan dan aturan yang berlaku untuk setiap layanan operasi *front office* di Kantor Cabang.
 - g. Sebagai bagian dari Tim Operasi yang harus dapat bekerjasama dan mengikuti pelatihan dalam mewujudkan *Team Work* yang solid dan komunikasi yang efektif di operasional Kantor Cabang.⁵⁸

12. General Affair

- a. Berkoordinasi dengan kantor pusat dalam hal korespondensi, pengelolaan biaya dan pajak Kantor Cabang atau Kantor Cabang Pembantu serta Pengelolaan Aktiva Tetap dan Inventaris Kantor sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

⁵⁸Rosa Afriani *Strategi Marketing Public relations dan promotion pt. bank BRISyariah cabang Bengkulu dalam meningkatkan citra sebagai bank berbasis syariah*, (Bengkulu: scholarshipUNIB, 2014)

- b. Memberikan dukungan kepada Kantor Cabang atau Kantor Cabang Pembantu Syaria'ah, berupa :
 - 1) Pengelolaan biaya, Kantor Cabang atau Kantor Cabang pembantu, aktiva tetap aset dan biaya akun-akun pada cabang sesuai dengan ketentuan yang berlaku.⁵⁹
- c. Sebagai Penitipan Kas Kecil dan Materai serta membantu pengambilan.
- d. Sebagai pengelola dan monitoring penggunaan dan persediaan ATK di Kantor Cabang.
- e. Pengelolaan asset dan inventaris kantor serta mengelola penyusutan dan amortisasinya.
- f. Pengelolaan dokumen kantor dan korespondensinya.
- g. Memahami produk dan layanan yang diberikan terkait dengan operasional pembiayaan.⁶⁰
- h. Melaksanakan dan berkoordinasi secara proaktif dengan *supervisor* dan karyawan lainnya dalam rangka implementasi kebijakan dan aturan yang berlaku untuk setiap layanan operasi *back office* di Kantor Cabang.

⁵⁹Rosa Afriani *Strategi Marketing Public relations dan promotion pt. bank BRISyariah cabang Bengkulu dalam meningkatkan citra sebagai bank berbasis syaria'ah*, (Bengkulu: scholarshipUNIB, 2014)

⁶⁰Rosa Afriani *Strategi Marketing Public relations dan promotion pt. bank BRISyariah cabang Bengkulu dalam meningkatkan citra sebagai bank berbasis syaria'ah*, (Bengkulu: scholarshipUNIB, 2014)

- i. Sebagai bagian dari Tim Operasi yang harus dapat bekerjasama dan mengikuti pelatihan dalam mewujudkan *Team Work* yang solid dan komunikasi yang efektif di Operasional Kantor Cabang.⁶¹

13. Customer Service

- a. Melayani nasabah memberikan informasi produk dan layanan serta melaksanakan transaksi operasional sesuai dengan kewenangannya, berdasarkan instruksi nasabah dan kebijakan serta aturan yang telah ditetapkan.
- b. Sebagai petugas yang menerima dan menangani keluhan nasabah serta melakukan koordinasi dengan pihak-pihak terkait untuk penyelesaiannya.
- c. Memperhatikan dan menjaga kebersihan lingkungan kerja terutama tempat kerja, tempat tunggu nasabah, tempat *browsur*, dan area *banking hall*.
- d. Memahami produk layanan yang diberikan terkait dengan operasi layanan *Customer Service*.
- e. Melaksanakan dan bertanggung jawab kepada *supervisor* dan berkoordinasi secara proaktif dengan karyawan lainnya dalam rangka implementasi kebijakan dan aturan yang berlaku untuk setiap layanan operasi *front office* di Kantor Cabang.

⁶¹Rosa Afriani *Strategi Marketing Public relations dan promotion pt. bank BRISyariah cabang Bengkulu dalam meningkatkan citra sebagai bank berbasis syariah*, (Bengkulu: scholarshipUNIB, 2014)

- f. Sebagai bagian dari Tim Operasi yang harus dapat bekerjasama dan mengikuti pelatihan dalam mewujudkan *Team Work* yang solid dan komunikasi yang efektif di Operasional Kantor Cabang.⁶²
- g. Melayani nasabah dalam pembukaan dan penutupan rekening serta transaksi lainnya sesuai aturan dan SLA (*Service Level Agreement*) yang ditetapkan untuk mencapai *service excellent* (Implementasi Fungsi *Service Profider*)
- h. Memberikan dukungan kepada layanan *Supervisor, Operasional Manager, Pimpinan Cabang*, berupa :
 - 1) Memproses layanan operasi pembukaan dan penutupan rekening, serta transaksi lainnya yang dilakukan nasabah di *Customer Service* dengan akurat, sopan, ramah, dan tepat waktu secara konsisten.
 - 2) Sebagai narasumber dalam layanan operasi dan produk Bank sesuai dengan kewenangan dan tanggung jawabnya.
 - 3) Menjadi bagian dari tim operasi yang solid, dapat bekerjasama dan berkomunikasi efektif.⁶³

14. Operations Quality Assurance

⁶²Rosa Afriani *Strategi Marketing Public relations dan promotion pt. bank BRISyariah cabang Bengkulu dalam meningkatkan citra sebagai bank berbasis syariaah*, (Bengkulu: scholarshipUNIB, 2014)

⁶³Rosa Afriani *Strategi Marketing Public relations dan promotion pt. bank BRISyariah cabang Bengkulu dalam meningkatkan citra sebagai bank berbasis syariaah*, (Bengkulu: scholarshipUNIB, 2014)

- a. Melaksanakan proses *internal control* di Kantor Cabang dan Kantor Cabang Pembantu dibawah koordinasinya untuk melakukan kualitas servis dan operasi terjaga dengan baik dan transaksi operasidilakukan sesuai dengan kebijakan dan prosedur yang berlaku.
- b. Memberikan dukungan kepada *Supervisor Adminitration Internal*, *Operation Manager*, Pimpinan Cabang dan semua Grup di BRIS, berupa :
 - 1) Melaksanakan proses internal kontrol untuk servis dan operasi yang tepat dan cepat baik untuk operasi di Kantor Cabang maupun Kantor Cabang Pembantu dibawah koordinasinya sehingga semua layanan dapat terjaga kualitasnya.
 - 2) Sebagai *user representative* dari Kantor Cabang dalam kaitannya dengan implementasi *internal control* dan management resiko.- Sebagai pelaksana dan narasumber dalam implementasi kebijakan dan prosedur pengawasan *service* dan operasi.
 - 3) Bagian dari tim operasi cabang maupun *Operations Quality Assurance* (OQA) Grup Operasi Kantor Pusat agar pelaksanaan tugas dan fungsi *Operations Quality Assurance* (OQA) dicabang dapat tercapai dengan baik.
 - 4) Melakukan proses identifikasi, penilaian, pengukuran dan monitoring terhadap kualitas *service* dan proses operasi atas kegagalan pelaksanaan operasional yang diakibatkan oleh proses,

manusia, faktor eksternal dan kesesuaian terhadap prinsip syari'ah, baik secara harian atau berkala.

- 5) Melaksanakan pengawasan *service* dan proses operasi.
- 6) Sebagai nara sumber untuk implementasi kebijakan pengawasan kualitas *service* dan operasi.
- 7) Melaporkan hasil pengawasan kepada Pimpinan Cabang dan *Operations Quality Assurance* (OQA) Kantor Pusat sesuai kebijakan dan aturan yang berlaku, serta memberikan masukan kepada Manajer Operasi, Pimpinan Cabang, atau Grup Operasi dalam rangka perbaikan proses dan pelaksanaan kebijakan prosedur operasional yang berlaku.
- 8) Bagian dari Tim Operasi Kantor Cabang dan *Operations Quality Assurance* (OQA) Kantor Pusat yang harus bisa bekerja secara tim maupun independent.

15. Petugas *Kliring*⁶⁴

- a. Melayani nasabah untuk transaksi setor dan penarikan *kliring* serta transaksi *back office* lainnya sesuai aturan dan SLA (*Service Level Agreement*) yang ditetapkan untuk mencapai servis *excellent*.
- b. Memberikan dukungan kepada *Supervisor* Administrasi Internal, *Operation Manager*, Pimpinan Cabang dan semua Grup di BRI Syari'ah, berupa:

⁶⁴Rosa Afriani *Strategi Marketing Public relations dan promotion pt. bank BRISyariah cabang Bengkulu dalam meningkatkan citra sebagai bank berbasis syariaah*, (Bengkulu: scholarship UNIB, 2014)

- 1) Memproses layanan operasi setoran dan penarikan *kliring* yang dilakukan nasabah secara tepat waktu dan konsisten.
 - 2) Sebagai narasumber dalam layanan operasi *kliring* dan transfer baik untuk internal Bank maupun dengan jaringan Bank eksternal lainnya.
 - 3) Menjadi bagian dari tim operasi yang solid, dapat bekerjasama dan berkomunikasi efektif.
- c. Melaksanakan transaksi operasional (transfer, setoran, *kliring*, penarikan *kliring*) dan transaksi *back office* (pemindahbukuan dll) sesuai dengan jumlah normal transaksi, berdasarkan instruksi nasabah dan kebijakan serta aturan yang telah ditetapkan.
- d. Menginput aplikasi transfer dan setoran *kliring* nasabah pada mesin Terminal Peserta *Kliring* (TPK) Sistem *Kliring* Nasional Bank Indonesia (SKNBI) di Kantor Cabang Wilayah *Kliring* BI sesuai ketentuan dan prosedur yang telah ditetapkan.
- e. Memahami produk dan layanan yang diberikan terkait dengan operasional *kliring*.
- f. Melaksanakan dan berkoordinasi secara proaktif dengan *supervisor* dan karyawan lainnya dalam rangka implementasi kebijakan dan aturan yang berlaku untuk setiap layanan operasi *back office* di Kantor Cabang.

- g. Sebagai bagian dari Tim Operasi yang harus dapat bekerjasama dan mengikuti pelatihan dalam mewujudkan *Team Work* yang solid dan komunikasi yang efektif di Operasional Kantor Cabang.⁶⁵

⁶⁵Adiwarman A.Karim, *Manajemen Bank*, (Jakarta:PT Raja Grafindo Persada, 2001), h. 331-335

BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Deskripsi Informan

Informan dalam penelitian ini berjumlah 4 orang terdiri dari 1 orang *General Affair*, 2 Orang *Account Officer*, 1 orang *Manager Marketing*. Informan tersebut dipilih berdasarkan kompetensi yang berhubungan dengan penelitian ini, dengan demikian data yang didapat lebih valid dan akurat. Adapun karakteristik informan dalam penelitian adalah sebagai berikut :

Table 4.1

Profil Informan Dalam Penelitian

No	Nama Informan	Jenis Kelamin		Jabatan
		L	P	
1	Mizu Riyadh	L		<i>General Affair</i>
2	Dwi Yodha Aditya	L		<i>Account Officer Micro</i>
3	Saleh Armadi	L		<i>Account Officer Micro</i>
4	Eva Herawati		P	<i>Marketing Manager</i>

Sumber: Wawancara, 26/10/2020

1. Pak Mizu Riyadh Pria berusia 34 tahun yang menduduki jabatan *General Affair* di Bank BRI Syariah cabang Padang Jati Kota Bengkulu.
2. Dwi Yodha Aditya Pria berusia 32 tahun yang menduduki jabatan sebagai *Account Officer Micro* di Bank BRI Syariah cabang Padang Jati Kota Bengkulu.

3. Saleh Armadi Pria berusia 31 tahun menduduki jabatan sebagai *Account Officer* di Bank BRI Syariah cabang Padang Jati Kota Bengkulu.
4. Eva Herawati wanita berusia 35 tahun yang menduduki jabatan Sebagai *Marketing Manager* di Bank BRI Syariah cabang Padang Jati Kota Bengkulu.

B. Efektivitas Program Pelatihan Kerja karyawan di BRI Syariah Cabang Padang Jati Kota Bengkulu.

Fokus pada penelitian ini adalah Efektifitas program pelatihan kerja karyawan di BRI Syariah Cabang Padang Jati Kota Bengkulu dengan informan Yaitu 4 orang selaku karyawan BRI Syariah Padang Jati Kota Bengkulu.

Berdasarkan hasil penelitian penulis dilapangan, maka penulis dapat mendiskripsikan Pendapat informan sebagai berikut:

Pelaksanaan pelatihan kerja pada karyawan BRI Syariah Kota Bengkulu sebagaimana di jelaskan oleh Bapak Mizu selaku general affairr adalah sebagai berikut Proses pelatihan kerja yang dilaksanakan disini adalah suatu program yang harus diikuti oleh semua karyawan di BRI Syariah padang Jati Kota Bengkulu sebagai usaha untuk memberi ilmu kepada karyawan baru untu dapat melakasnaakan kerja sesuai yang telah ditentkan oleh BRI Syari'ah serta untuk karyawan lama dapat dijadikan sebagai penambahan wawasan kerja bagi karyawan untuk mencapai target yang ingin dicapai perusahaan. Program Pelatihan Kerja di BRI Syariah Padang Jati Kota Bengkulu menggunakan bentuk pelatihan *On the Job Training* adalah pelatihan sambil bekerja, *Understudy Training* adalah misalnya pelatihan yang ditujukan pada karyawan baru yang akan menduduki jabatan tersebut dan dapat melaksanakan pekerjaan dan fokus pada satu bidang pekerjaan.⁶⁶

Berdasarkan wawancara diatas dapat diketahui bahwa proses pelatihan kerja yang dilaksanakan oleh BRI Syari'ah Padang Jati Kota

⁶⁶ Mizu Riyadh, *General Affair*, Wawancara, Bengkulu, 26 Oktober 2020

Bengkulu terbagi menjadi dua bagian yaitu *On The Job Training* atau pelatihan sambil berkerja dan *Understudy Trainig* atau pelatihan kerja untuk karyawan baru. Adapun tujuan pelaksanaan pelatihan kerja ini untuk meningkatkan kinerja karyawan baik karyawan baru ataupun karyawan lama.

Selanjutnya penulis masih melakukan wawancara dengan bapak Mizu Riyadh Selaku *General Affair* BRI Syariah Padang Jati Kota Bengkulu.

Bapak Mizu Riyadh selaku *General Affair* menjelaskan, BRI Syariah kantor cabang padang jati Kota Bengkulu melaksanakan pelatihan kerja sebagai upaya peningkatan kualitas kinerja karyawan di BRI Syariah Kantor cabang Padang Jati kota Bengkulu. Pada tahun 2020 Pelatihan kerja Eksternal yang direncanakan akan dilakukan tidak dapat dilaksanakan dikarena terhambat oleh fenomena covid 19. Pada tahun 2019 BRI Syariah Kota bengkulu Mendelegasikan Karyawan untuk mengikuti pelatihan *Account Officer Micro* yang di diadakan *BRI Corporate University Region* Padang Karyawan yang mengikuti Pelatihan kerja. Pada tahun 2019 terdapat 8 karyawan diberangkatkan

Table 4.2

Daftar Nama Karyawan Pelatihan Account Officer Micro Desember 2019

NO	Nama Karyawan	Jenis Kelamin	Jabatan
1.	Dwi Yodha Aditya	L	AOM
2.	Refan Oktriadi	L	AOM
3.	Lonycha Edri Pratama	L	AOM
4.	Wahyu chandra Utama	L	AOM
5.	Yuyun Wahyudi	L	AOM
6.	Adlan Effendi	L	AOM
7.	Saleh Armadi	L	AOM
8.	Trissa Permata Sari	P	AOM

Sumber : Wawancara/26/10/2020⁶⁷

⁶⁷ Mizu Riyadh, *General Affair*, Wawancara, 26 Oktober 2020

Dari Pernyataan diatas dikatakan oleh Bapak Mizu Riyadh selaku *General Affair* BRI Syariah Kantor Cabang Padang Jati Kota Bengkulu, pelatihan sebagai upaya peningkatan kualitas kinerja karyawan. Adapun hambatan yang terjadi pada tahun 2020 pelatihan kerja eksternal tidak dapat dilakukan dikarena fenomena penyakit Covid 19. Pada tahun 2019 karyawan yang mengikuti pelatihan kerja berjumlah 8 orang yang di delegasikan untuk mengikuti pelatihan Account Officer di *BRI Corporate University Region Padang*.

Selanjutnya penulis melakukan wawancara dengan Bapak Dwi Yodha Aditya selaku *Account Officer Micro* pada BRI Syari'ah Padang Jati Kota Bengkulu adalah sebagai berikut:

Bapak Dwi Yodha Selaku *Account Officer Micro* Menjelaskan tentang pelatihan yang pernah di ikuti. Pelatihan Bagian *Account Officer Micro* yang diadakan *BRI Corporate University Region Padang*. pelatihan yang diberikan yaitu analisa pasar, analisa laporan keuangan dan analisa karakter. Pelatihan tersebut diadakan diluar perusahaan berlokasi di Provinsi Sumatera Barat Pada Tahun 2019 diikuti oleh semua karyawan *account Officer Micro* BRI Syariah dari berbagai daerah di Indonesia, pelatihan tersebut di isi oleh pemateri. Alur pelatihan di BRI Syariah Kantor Cabang Padang Jati Bengkulu yaitu: Karyawan baru dan lanjutan untuk semua jabatan akan mendapatkan Pelatihan PPDPS (Pelatihan Pengenalan Dasar Perbankan syariah) yang akan diberikan oleh tim dari internal perusahaan. Kemudian Pelatihan sesuai bidang kerja yang dilaksanakan diluar perusahaan

Berdasarkan wawancara diatas dapat diketahui bawasannya pelatihan yang pernah diikuti adalah Pelatihan pengenalan dasar perbankan syariah yang dilakukan oleh internal perusahaan dan pelatihan bagian *Account officer micro* yang diadakan oleh *BRI Corporate University Region Padang* Pada Tahun 2019. Adapun materi yang didapat yaitu mengenai analisa pasar, analisa laporan keuangan dan analisa

karakter. Pelaksanaan pelatihan ini dilaksanakan setiap tahunnya dan dilakukan oleh beberapa karyawan yang telah ditentukan oleh perusahaan yaitu BRI Syari'ah Padang Jati Kota Bengkulu dan sudah menjadi ketentuan sistem Pelatihan oleh BRI Syari'ah Cabang Pusat, pelaksanaan pelatihan ini bertujuan untuk menjadikan karyawan dapat mengetahui tentang analisa pasar, analisa laporan keuangan dan analisa karakter sehingga karyawan dapat memahami dan dapat melaksanakannya dengan tujuan meningkatkan kinerja karyawan yang ada di BRI Syari'ah Padang Jati Kota Bengkulu maupun BRI Syari'ah seluruh yang ada di Indonesia.⁶⁸

Selanjutnya penulis melakukan wawancara dengan bapak Saleh Armadi selaku *Account Officer Micro* pada BRI Syariah Padang Jati Kota Bengkulu adalah Sebagai Berikut:

Adanya pelatihan sangat memberikan manfaat Seperti yang diungkapkan Bapak Armadi Saleh Selaku *Account Officer* di BRI Syariah Cabang Padang Jati Kota Bengkulu yang pernah mengikuti Pelatihan di BRI Corporate University Region Padang Pada tahun 2019. Dengan Mengikuti Pelatihan dapat menambah ilmu buat saya tentang perbankan syariah. Bagaimana cara menjaga hubungan baik dengan nasabah, memperkenalkan produk dengan baik terhadap nasabah, serta menganalisa calon nasabah dengan baik Agar tidak bermasalah dalam segi pembayaran kedepannya. Dengan begitu target yang diberikan perusahaan terhadap saya dapat tercapai. Target yang diberikan kepada saya sebagai *Account Officer* setiap bulannya harus mencapai pembiayaan mikro sebesar 300 Juta⁶⁹

Berdasarkan hasil wawancara diatas dapat dikatakan bahwa pelaksanaan pelatihan kerja yang diikuti memberikan dampak positif terhadap kinerja karyawan. Tidak hanya sebatas untuk menambah

⁶⁸ Dwi Yodha Aditya, *Account Officer Micro*, Wawancara, 26 Oktober 2020

⁶⁹ Saleh Armadi, *Account Officer Micro*, Wawancara, 26 Oktober 2020

pengetahuan dan keterampilan saja, tetapi benar- benar digunakan sebagai bekal kerja dalam menghadapi nasabah dan calon nasabah dalam hal itu target yang diberikan kepada karyawan sebagai *Account Officer* dapat tercapai setiap bulannya. Tujuannya dibentuk pelatihan kerja pada karyawan untuk dapat meningkatkan kinerja serta menambah wawasan bagi karyawan dan sangat berdampak pada karyawan yang telah mengikuti pelatihan, dapat dilihat sebelum dan sesudah mengikuti pelatihan.

Hal serupa juga diungkapkan oleh Eva Herawati selaku *Manager Marketing* BRI Syariah Padang Jati Kota Bengkulu.

saya sangat mendukung program pelatihan ini dilaksanakan setiap tahunnya terlebih lagi untuk karyawan baru yang memasuki dunia perbankan syariah. pelatihan kerja memeberikan dampak positif terhadap perusahaan terlihat dari kinerja yang meningkat sebelum dan sesudah karyawan mengikuti pelatihan. Terlebih lagi target pembiayaan yang ingin dicapai Perusahaan dalam pembiayaan micro tahun ini sudah tercapai sebelum bulan desember bahkan realisasinya sudah melebihi target yang ingin dicapai” adapun seperti pada tabel dibawah ini.⁷⁰

Table 4.3

Target Pembiayaan Micro BRI Syariah Bengkulu 2020

No	Target Pembiayaan Micro	Realisasi Pembiayaan Micro
1	Rp 173.976.000.000	Rp 195.877.000.000

Sumber : Wawancara, 26/10/2020⁷¹

Dari pernyataan di atas dikatakan bahwa mengapa semua karyawan sangat perlu diberikan program pelatihan kerja karena mengingat karyawan yang masuk ke dunia perbankan syariah tidaklah

⁷⁰ Eva Herawati, *Manager Marketing*, Wawancara, 26 Oktober 2020

⁷¹ Mizu Riyadh, *General Affair*, Wawancara, Bengkulu, 26 Oktober 2020

mereka yang selalu memahami keilmuan terkait bank syariah melainkan juga dari berbagai jurusan. Berdasarkan table diatas dapat dilihat kinerja karyawan BRI Syariah Bengkulu Sesudah Mengikuti Pelatihan dapat melebihi target BRI Syariah ditahun 2020 Sebelum Bulan Desember.

C. Pembahasan

Pelaksanaan pelatihan kerja Bagi karyawan BRI Syariah Kantor Cabang padang Jati Kota Bengkulu sangat perlu diterapkan karena hal tersebut merupakan upaya yang mendukung keberhasilan di perusahaan BRI Syariah kantor Cabang Padang Jati Kota Bengkulu baik dalam hal menambah pengetahuan, mengatur sikap, meningkatkan kinerja, keahlian dan lain sebagainya. Dengan diadakannya pelatihan terhadap karyawan, diharapkan mampu mengurangi masalah yang disebabkan karena pengetahuan yang masih harus terus digali oleh karyawan untuk keberhasilan ke depannya. Program pelatihan di BRI Syariah adalah program yang harus diikuti oleh semua karyawan di BRI Syariah sebagai usaha untuk memberi bekal kepada karyawan baru dan sebagai penambahan wawasan kerja bagi karyawan lama untuk memperoleh hasil atau output yang memuaskan.

Efektivitas berfokus pada *outcome* (hasil), program, atau kegiatan yang dinilai efektif apabila *output* yang dihasilkan dapat memenuhi tujuan yang diharapkan..

Menurut Simamora pengukuran efektivitas pelatihan meliputi

a. Reaksi

Terfokus pada perasaan para partisipan terhadap subyek pelatihan dan pelatih, saran perbaikan dalam program, dan tingkat bantuan pelatihan terhadap pelaksanaan pekerjaan mereka secara lebih baik.

b. Pembelajaran

Ukuran pembelajaran menilai sejauhmana partisipan menguasai konsep informasi, dari keahlian yang coba ditanamkan selama proses pelatihan.

c. Perilaku

Evaluasi perilaku dari program pelatihan memeriksa apakah para partisipan mengindikasikan adanya perubahan perilaku dalam pekerjaan mereka.

d. Hasil

Pelatihan dan pengembangan mempunyai dampak terhadap efektivitas organisasional.⁷²

Berdasarkan analisis penulis terhadap pelatihan kerja yang dilaksanakan BRI Syari'ah Padang jati seperti yang diungkapkan oleh ibu Eva Herawati selaku *Manager Marketing* bahwasanya pelatihan kerja ini berhasil dan efektif terlihat pada peningkatan kinerja karyawan BRI Syari'ah Padang Jati kota Bengkulu dalam mencapai target yang ditetapkan perusahaan kepada karyawan. Dari ungkapan ibu Eva Herawati diatas jika dibandingkan teori pengukuran efektifitas menurut Simamora (2006) dapat dikategorikan program pelatihan yang dilaksanakan berhasil dari segi hasil pelatihan yang berpengaruh terhadap efektifitas organisasional perusahaan.

⁷² Rosada, *Efektvitas Pelatihan dan Pengembangan Sumber Daya Manusia pada koperasi CU Semarok sosok* (Manajemen STIE Widya Dharma Pontianak), h.267

Selanjutnya analisis penulis terhadap program pelatihan kerja yang dilaksanakan oleh BRI syariah Padang Jati Kota Bengkulu seperti yang diungkapkan oleh bapak Saleh Armadi dan Dwi Yodha Aditya selaku *Account Officer Micro* bahwasanya materi atau pembelajaran yang didapat di pelatihan yaitu analisa pasar, analisa karakter dan analisa laporan keuangan setelah mengikuti pelatihan kerja karyawan dapat mengerti serta memahami bagaimana menjaga hubungan baik dengan nasabah serta dapat menganalisa calon nasabah agar kedepannya tidak bermasalah dalam segi pembayaran dan dapat mencapai target yang ditetapkan oleh perusahaan dengan maksimal. Dari ungkapan bapak Saleh Armadi dan Dwi Yodha Adithya diatas jika dibandingkan dengan teori pengukuran efektifitas menurut Simamora (2006) dapat dikategorikan bahwasanya pelatihan yang dilaksanakan berhasil dari segi Reaksi, Pembelajaran, Perilaku dan Hasil yang berpengaruh kepada diri pribadi karyawan.

Berdasarkan wawancara yang dilakukan penulis kepada Karyawan BRI Syariah Kantor Cabang Padang Jati Kota Bengkulu mengenai efektifitas program pelatihan kerja karyawan di BRI Syariah Kota Bengkulu penulis menganalisa pelatihan yang dilaksanakan oleh BRI syariah Padang Jati Kota Bengkulu cukup efektif. Hal ini terlihat dari 4 informan jika dibandingkan dengan teori pengukuran efektifitas pelatihan menurut Simamora (2006) hanya 3 informan yang memenuhi dari segi reaksi, pembelajaran, perilaku serta hasil dan 1 informan yaitu bapak Mizu Riyadh belum memenuhi ke 4 unsur tersebut. Dikarenakan

dengan adanya pelatihan karyawan merasa adanya perubahan pengetahuan, keterampilan, kinerja serta sikap, dapat dikatakan pelatihan yang dilaksanakan BRI Syariah Padang Jati Kota Bengkulu cukup efektif.

BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian di atas maka berikut ini penulis memberikan kesimpulan. Efektifitas program pelatihan kerja karyawan di BRI Syariah Padang Jati kota Bengkulu dapat dikatakan cukup efektif. Hal ini terlihat dari 4 informan jika dibandingkan dengan teori pengukuran efektifitas pelatihan hanya 3 informan yang memenuhi dari segi reaksi, pembelajaran, perilaku serta hasil dan 1 informan yaitu bapak Mizu Riyadh belum memenuhi ke 4 unsur tersebut. Dikarenakan dengan adanya pelatihan karyawan merasa adanya perubahan pengetahuan, keterampilan, kinerja serta sikap, dapat dikatakan pelatihan yang dilaksanakan BRI Syariah Padang Jati Kota Bengkulu cukup efektif.

B. Saran

Berdasarkan hasil penelitian di atas maka berikut ini penulis memberikan Saran untuk kiranya dapat sam-sama kita pikirkan , baik dari pihak Bank BRI Syariah Kota Bengkulu dan Pembaca, yaitu:

1. Penelitian ini meneliti tentang efektivitas program pelatihan kerja dalam karyawan secara kualitatif namun penulis menyarankan untuk penelitian ke depannya bisa dikembangkan dengan data yang lebih detail terkait tolak ukur kinerjanya dengan penelitian yang lebih mendalam kemudian.
2. Pelatihan kerja yang diterapkan sudah bagus akan tetapi untuk menjadikan diri karyawan seimbang harusnya juga didukung dengan pelatihan spritual keislaman.

DAFTAR PUSTAKA

- Agus, Maulana. *Manajemen Strategi*. Jakarta: Binarupa Aksara. Diamond dan Alexander Mirrlees, 1997.
- Ahmadi, Abu dan Widodo Supriyono. *Psikologi Belajar*. Jakarta: Rineka, 2011.
- Anthony, Robert N. *Management Control System*. Jakarta: Salemba Empat. .
- Ardana Komang, Niwayan Mujiati dan Iwayan Mudiarta Utama. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Yogyakarta : Graha ilmu. 2001.
- Arikunto, Suharsimi. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek*. Jakarta. PT. Rineka Cipta. 2002.
- Adiwarman, A. Karim dan Sutedjo, Prihatono. *Prospek dan Tantangan Sumber Daya Manusia Perbankan Syari'ah*. Jakarta : Jurnal Eksis, 2006.
- Blocher , Chen , Lin. *Cost Management : A Strategic Emphasis . 1999*.
- Cantika, Yuli Sri Budi. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. UMM Press: Malang. 2005.
- Eka, Rachmawati. *Paradigma Baru Manajemen Sumber Daya Manusia sebagai Basis Meraih Keunggulan Kompetitif*. Yogyakarta : Ekonisia, 2004.
- Hamidi. *Metode Penelitian Kualitatif: Aplikasi Praktis Pembuatan. Proposal dan Laporan Penelitian*. Malang: UMM Press. 2004.
- Hasibuan, Nurimansyah. *Ekonomi Industri : persaingan, monopoli, regulasi*. Jakarta : PT Pustaka LP3ES Indonesia. 1994.
- Noraini, Mohd Arifin. Simon Archer and Rifaat Ahmed Abdel Karim. *Risk Reporting of Islamic Banks: Evidence from Empirical Research*. Jakarta : Jurnal Eksis, 2005.
- Nurina Jati, Irfa. *Strategi Peningkatan Kinerja Karyawan Melalui Pelatihan dan Pengembangan di Perum BULOG Divre Jateng*. Universitas Negeri Semarang : Skripsi. 2007.
- Ismail. *Manajemen Perbankan Dari Teori Menuju Aplikasi*, Jakarta: Kencana, 2010.
- Kasmir. *Manajemen Sumber Daya Manusia (teori dan praktik)*. Jakarta PT Raja Grafindo Persada, 2016.

- Liang Gie, The. *Efisiensi Kerja Bagi Pembangunan Negara*. Yogyakarta : Penerbit Gajah Mada University Press. 1997.
- Adiwarman A. Karim dan Sutedjo Prihatono. *Prospek dan Tantangan Sumber Daya Manusia Perbankan Syariah*. Jakarta : Jurnal Eksis, 2006.
- Adiwarman, A. Karim dan Sutedjo Prihatono. *Prospek dan Tantangan Sumber Daya Manusia Perbankan Syariah*. Jakarta : Jurnal Eksis, 2006.
- Peraturan Menteri Negara Koperasi Dan Usaha Kecil No:35.2/PER/M.KUKM/X/2007 tentang Pedoman Standar Operasional Manajemen Koperasi Jasa Keuangan Syariah dan Unit Jasa Keuangan Syariah. Bandung : Dinas KUKM Propinsi Jabar 2009.
- Lina, Anatan dan Lena Ellitan. *Manajemen Sumber Daya Manusia dalam Bisnis Modern*, Bandung : Alfabeta, 2007.
- Mahmudi. *Manajemen Kinerja Sektor Publik*. Yogyakarta : UPP AMP. YKPN. Mangkunegara, 2005.
- Mahsun, Mohammad. *Pengukuran Kinerja Sektor Publik*. Edisi Ketiga. PFE, Yogyakarta, 2009.
- Mangkuprawira, Sjafrri. *Manajemen Sumber Daya Manusia Strategik (edisi kedua)*. Ghalia Indonesia: Bogor. 2011.
- Wati, Maulida. *Stategi Pengembangan Sumber Daya Manusia di KJKS BMT Al-Hikmah Ungaran*. UIN Walisongo Semarang: Tugas akhir. 2013.
- Moleong, Lexy J. *Metode Penelitian Kualitatif*. Bandung: Remaja. 2009.
- Muhammad, Firdaus NH, dkk. *Konsep & Implentasi Bank Syariah*, Jakarta: Renaisan, 2005.
- Musa, Muhammad. *Metodologi Penelitian*, Jakarta : Fajar Agung, 1988.
- Syafii, Muhammad. *Bank Syariah*. Jakarta: Gema Insani, 2001.
- Mulyadi. *Sistem Akuntansi*. Jakarta : SALEMBA EMPAT, 2001.
- Nasution. *Metode Penelitian Naturalistik Kualitatif*. Bandung: Tarsito, 2003.
- Nurul, Zuriah. *Metode Penelitian Sosial dan Pendidikan*, Jakarta: Bumi Aksara, 2006.

- Panggabean Muiara, *Manajemen sumber daya manusia*, Bogor: Ghalia Indonesia, 2007.
- Rivai, Veithzal, *Manajemen Sumber Daya Manusia Untuk Perusahaan Dari Teori ke praktik*. Jakarta: Pt Raja Grafindo. 2006.
- Rosa *Strategi Marketing Public relations dan promotion pt. BRI Syariahcabang Bengkulu dalam meningkatkan citra sebagai bank berbasis syariah*, Bengkulu: scholarship UNIB, 2014.
- Nadila, Rizki, *Analisis Pengembangan Sumber Daya Manusia Dalam Upaya Peningkatan Kinerja Karyawan Pada PT. Bank Muamalat Indonesia Cabang Malang* UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL VETERAN JAWA TIMUR: Skripsi. 2010.
- S. Susanto, *Pendapat Umum*. Bandung : Bina Cipta. Cutlip, Scott M.,dkk. 1975.
- Sjahdeni, Sutan Remy, *Perbankan Syariah Produk-produk dan Aspek-aspek Hukumnya*. Jakarta: Kencana, 2014.
- Sofyan S. Harahap. *Kritik Terhadap Pendekatan Kajian Ekonomi Islam*, Jakarta : Jurnal Eksis, 2006.
- Sudarmanto, *Kinerja dan Pengembangan Kompetensi SDM*, Yogyakarta: Pustaka Pelajar, 2009.
- Sudarsono, Heri. *Bank dan Lembaga Keuangan Syariah*. Jakarta Ekonisa, 2007.
- Sudarsono, Heri. *Bank dan Lembaga Keuangan Syariah*. Jakarta Ekonisa, 2007.
- Sugiyono. *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta. 2010
- Suyadi Prawirosentono. *Manajemen sumber Daya Manusia (Kebijakan Kinerja Karyawan), Kiat membangun Organisasi Kompetitif menjelang Perdagangan Bebas Dunia, Edisi Pertama*. Yogyakarta: BPFE.1999.
- Vithzal, Mulyadi dan Rivai. *Manajemen Sumber Daya Manusia*, Jakarta: Journal Of Management Volume 1, 2009.
- Wiroso. *Akuntansi Transaksi Syariah*. Jakarta: Ikatan Akuntan Indonesia, yogyakarta: Alfabeta. 2011

L

A

M

P

I

R

A

N



